

# Hållbarhets- redovisning 2012

**Folksam**

## Vårt ansvar som kundägt företag

Varje gång vi möter en kund, möter vi en ägare. Nu förväntar sig kunderna att företag tar ansvar och väljer grad företag med högre moral och etiskt tänkande.

Sidan  
**11**

## Vårt ansvar i våra investeringar

På Folksam är vi övertygade om att företag som tar ansvar för miljö och mänskliga rättigheter är mer lönsamma på sikt. Därför påverkar vi aktivt de företag vi investerar i.

Sidan  
**14**

## Vårt ansvar mot medarbetarna

Folksam vill vara en attraktiv arbetsgivare med engagerade medarbetare. För att uppnå det jobbar vi ständigt med att vässa anställningsvillkor, kompetensutveckling, ledarskap, arbetsmiljö och hälsa.

Sidan  
**21**

## Vårt ansvar i samhället

Vi hanterar 50 000 trafikskador varje år. Därför vet vi också hur skador uppstår, hur de kan undvikas och hur följderna kan lindras. Vår trafikforsknings huvudmål är att spara liv och ge en säkrare trafik.

Sidan  
**24**

## Vårt ansvar mot miljön

Miljön är central för Folksam. Därför ställer vi krav både på oss själva och på våra leverantörer och arbetar aktivt med att minimera vår verksamhets påverkan på klimatet.

Sidan  
**28**

## Innehåll

Vd har ordet

3

Om årets hållbarhetsredovisning

5

Folksams organisation och styrning

6

Vårt ansvar som kundägt företag

11

Vårt ansvar i våra investeringar

14

Vårt ansvar mot medarbetarna

21

Vårt ansvar i samhället

24

Vårt ansvar mot miljön

28

Våra dotterbolags ansvar

33

Legal koncernstruktur

36

Våra siffror och beräkningsmetoder

38

Revisors rapport

44

# Vd har ordet

Det är tio år sedan vi gjorde vår första hållbarhetsredovisning. Sedan dess har vi sett en enorm ökning i ansvarsfullt företagande och hållbar tillväxt hos företag i Sverige och runt om i världen. Hållbarhetsrapporteringar blir allt vanligare och allt fler länder inför obligatorisk hållbarhetsredovisning. EU-kommissionen har också lagt ett förslag som pekar i den riktningen. I skrivande stund är EU-parlamentets linje att CSR-arbetet ska baseras på frivillighet, men att företagen ska väga in miljöfrågor och socialt ansvar i sina affärsmodeller. För fem år sedan blev det obligatoriskt för statliga bolag i Sverige att hållbarhetsrapportera och sedan dess har de dessutom fått krav på sig att börja integrera hållbarhetsfrågorna i affärsverksamheterna. Viljeinriktningen är tydlig både inom EU och svenska staten – de här frågorna är på agendan och de kommer att hamna allt högre upp.

Ofta sägs det att det är svårt för företag i tjänstesektorn att kunna påverka miljö. Det här är inget vi känner igen oss i. Tvärtom. Vi har stora möjligheter att påverka miljöfrågor och jag vill till och med påstå att det är naturligt att försäkringsbolag går i bräschen i miljö- och hållbarhetsfrågor. Försäkringsindustrin betalar ut stora summor i väder- och klimatrelaterade skador. Den typen av ersättningar har fördubblats varje årtionde sen åttiotalet. Vi är stora beställare av byggmaterial och reparerar hus för 900 miljoner kronor varje år och bilar för 1,2 miljarder. Allt det här går att miljöanpassa och vi har valt att göra det i så stor utsträckning som möjligt.

Folksam är dessutom en av de största ägarna på börsen hade vid årsskiftet ett förvaltad kapital på 281 miljarder kronor. Om vi blickar bakåt var det inte ovanligt att det diskuterades om vilken plats etiska fonder hade. Att få så hög avkastning som

möjligt var syftet och inte sällan sattes det i motsättning till att investera enligt etiska principer. Den typen av diskussioner hörs inte lika ofta i dag. Bolag som drivs enligt etiska principer anses vara mer välskötta och en säkrare investering som ger bättre avkastning.

Folksams vision är en hållbar värld där människor känner sig trygga. Årets hållbarhetsredovisning ska ge en bild av vad företaget åstadkommit hittills för att uppfylla visionen. Som investerare har Folksam som mål att påverka de bolag vi äger aktier i. Efter en lång dialog med Lundin Petroleum fattade vi i maj beslutet att sälja vårt innehav i det bolaget. Beslutet att sälja är inget vi ser som en seger. Nyheten fick stort genomslag i media och gav ett stort antal kommentarer i sociala medier, varav en överväldigande majoritet är positiva. Även i fallet med TeliaSonera och de misstänkta mutanklagelserna i Uzbekistan har vi som ägare varit synliga. Förhoppningsvis bidrar uppmärksamheten om vårt aktiva ägararbete till att allmänheten får upp ögonen för de här frågorna. Att vår chef för Ansvarsfullt ägare, Carina Lundberg Markow, kom på andraplats över Sveriges ”superkommunikatörer” är ett direkt resultat av vårt aktiva ägararbete. Det bästa vore givetvis att den här typen av bevakning inte behövdes och att händelser av det här slaget inte inträffade. Men gör de det tar vi gärna vårt ansvar som ägare och gör vad vi kan för att påverka bolagen i rätt riktning.

En ytterligare trend är att anställda bryr sig i allt större utsträckning om hur deras arbetsgivare agerar - att vara ett ansvarstagande företag har betydelse för att attrahera arbetskraft. Ett av Folksams fokusområden är att vara en attraktiv arbetsgivare och ett hållbart synsätt ska vara en del av vardagen för våra medarbetare.

Folksam har varit ett kundägt bolag i alla tider, men i år gör vi det ännu tydligare genom att vi har beslutat att ge återbäring till våra kunder. Att var kundägd är en tydlig trend 2012. Som kundägt bolag är det viktigt att vårt arbete, förutom att det leder till en hållbar värld, även blir till nytta för våra kunder.



Foto: Alexander Pihl

Vi representerar flera miljoner kunder som lägger sina sparpengar hos oss, pengar som vi investerar i en mängd andra företag för att få bra avkastning. Men avkastning är inte allt – vi vet att de vi representerar ställer krav på oss att göra schyssta investeringar också, investeringar som bidrar till en hållbar värld.

Anders Sundström, verkställande direktör

# Visste du att...

Folksam förvaltar **281 miljarder** kronor för drygt **fyra miljoner kunders** räkning. Det ger makt att påverka och långsiktigt förändra vårt samhälle.

Folksam köper **byggentreprenad för 900 miljoner** och **bilreparationer för 1,2 miljarder**. Varje år. Det ger möjligheter att ställa tuffa krav.

Folksam **granskade** verksamheten i **2 140 bolag** med fokus på företagets prestationer avseende miljö och mänskliga rättigheter.

Folksam **undvek ett avfallsberg på 1 330 ton** och **sparade över 100 miljoner kronor** under året genom att återanvända reservdelar vid bilreparationer.

Dotterbolaget KPA Pension utsågs till **Sveriges mest hållbara varumärke** inom finansbranschen 2012 och på tredje plats kom Folksam Liv.

Folksam tar fram en försäkring som främjar en säkrare körstil. Vinster – **40 räddade liv** per år, **minskade koldioxidutsläpp** och **billigare försäkring** och **bensinkostnad** för bilägaren.

Folksam handlägger över 20 000 idrottsskador per år. Nu används den kunskapen i forskning för att **förebygga idrottsskador**.

Folksam vill-, fritidshus- och bilförsäkringar är märkta med **Bra Miljöval** sedan 2011.

Folksam var den enda svenska investerare som **var med och tog fram FN:s principer för ansvarsfulla investeringar**, PRI. Folksam var också en av de första investerarna i världen att skriva under principerna 2002.

Folksam var det första svenska företaget som **klimatkompenserade för sina koldioxidutsläpp** - klimatfotavtrycket kompenseras helt genom Vi-skogens trädplanteringsprojekt. Folksam skrev sitt första gröna hyresavtal 2012.

Folksam har över **30 års erfarenhet** av forskning inom **trafiksäkerhet** och har utvidgat sitt trafiksäkerhetsarbete till att forska även på cykelskador. Färre trafikskador innebär lägre kostnader och därmed lägre försäkringspremier.

# Om årets hållbarhetsredovisning

Folksam har publicerat en hållbarhetsredovisning årligen sedan 2002. Detta är den tionde i ordningen.

Folksam är en av de största investerarna på börsen och vi analyserar själva de företag vi investerar i utifrån deras hållbarhetsredovisningar. Precis som vi ställer krav på att de tydligt redovisar vad de gör, är det viktigt att vi ger en rättvis och tydlig bild av vårt arbete på hållbarhetsområdet.

Hållbarhetsredovisningen bygger så långt det är möjligt 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. Vårt GRI-index finns för nedladdning på [folksam.se](http://folksam.se). Redovisningen är även en del av avrapporteringen gentemot FN:s Global Compact (Communication on Progress, CoP) och FN:s principer för hållbara investeringar (UNPRI).

Folksamns hållbarhetsredovisning redogör för händelser under verksamhetsåret 2012. Den kompletterar informationen i årsredovisningen och den gäller för hela Folksam, inklusive dotterbolagen. Under 2012 förvärvades 51% av aktierna i Aktia Skadeförsäkring och redovisningen omfattar inte denna verksamhet. Fördjupad hållbarhetsinformation och GRI-index för dotterbolaget KPA finns på [kpa.se](http://kpa.se). Detta omfattas inte av den externa revisorns översiktliga granskning. Hållbarhetsredovisningen trycks inte utan går enbart att ladda ner på [folksam.se](http://folksam.se), [kpa.se](http://kpa.se) och [forenadeliv.se](http://forenadeliv.se). Föregående års hållbarhetsredovisning publicerades i mars 2011. 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.

## Korta fakta om Folksam

Under ett flertal varumärken bedriver Folksam skade- och livförsäkringsverksamhet med fokus på den svenska marknaden. Produkterbjudandet kan delas upp i tre huvudgrupper; pensionssparande, personrisk och sakförsäkring.

- Vi grundades 1908 och är ett kundägt företag
- Vi är idag 3 500 medarbetare, ungefär lika många män som kvinnor
- Vi erbjuder ett brett urval av försäkringar - som Sveriges första bolag även ett flertal miljömärkta
- Vi erbjuder flera olika sparformer - alla med ett brett urval av etiska sparfonder
- Vi försäkrar varannan person och vartannat hem i Sverige
- Vi försäkrar var femte bil i Sverige
- Vår vision är att människor ska känna sig trygga i en hållbar värld
- Vi har 35 miljarder kronor i årlig premievolym
- Vi har 281 miljarder kronor i förvaltad kapital

## 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.

## Folksam 2012-12-31

### Ekonomiskt värde genererat

Intäkter*	42 834
-----------	--------

### Ekonomiskt värde fördelat

Rörelsekostnader**	-19 937
Löner och ersättningar	-2 614
Betalningar till kapitalförsörjningar	-231
Betalningar till staten	-999

<b>Ekonomiskt värde behållet</b>	<b>19 045</b>
----------------------------------	---------------

\* Posten omfattar även orealiserade vinster och förluster

\*\*Posten omfattar även värdeförändringar på placerings-tillgångar och försäkringstekniska avsättningar

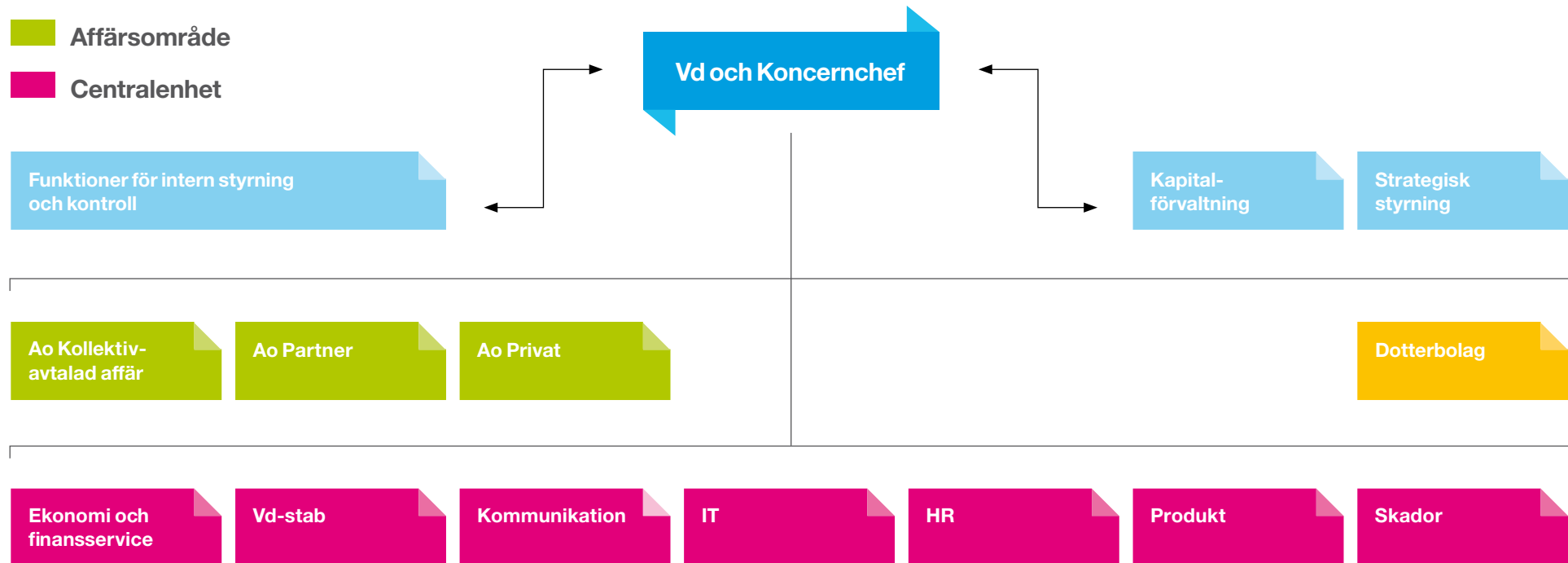
# Folksams organisation och styrning

Folksam är organiserat i tre affärsområden; Privat affär, Partneraffär och Kollektivavtalad affär samt dotterföretag. Utöver dessa finns 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 gruppförsäkringsaffären 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 tjänstegrupplivförsäkring och sjukförsäkring, samt tjänster som administrativ service till arbetsgivarna.



## Ett företag i ständig förändring

Ett stort antal aktiviteter har under de senaste åren genomförts för att utveckla och effektivisera organisation och processer för att uppnå affärs- och kostnadssynergier. Bland annat har funktionerna IT, aktuarier, kommunikation och juridik samordnats centralt för hela Folksam. Därutöver samordnas även stora delar av försäkringsadministrationen i en gemensam funktion. Som ett led i att koncentrera resurserna outsourcas IT-drift och IT-underhåll av arbetsplatserna till Logica. Integrationen av Kooperationens Pensionskassa och KPA Pension syftade till att samordna verksamheten för att skapa en effektiv service för kunderna. En gemensam inköpsorganisation finns numera för att få en mer sammanhållen inköpsprocess och skapa förutsättningar för lägre inköpskostnader inom både skador och drift.

En omfattande förändring av försäljning och skadors kundorganisation har genomförts. Tidigare ansvarade regionchefer för geografiska områden, i dag har vi kanalchefer som ansvarar för de olika distributions- och skadekanalererna – oavsett var mötet med kunden äger rum. Förändringen gjordes för att uppnå ökad effektivitet genom kortare beslutsvägar och för att möta kundernas önskemål.

Ett förändringsprojekt som rör kontorsarbetsplatserna pågår. Projektet arbetar med inriktningen aktivitetsbaserad arbetsplats och syftet är att få en effektivare arbetsorganisation och att sänka lokalkostnaderna. Folksam har under året även lanserat möjligheten att ha virtuella möten via datorn, vilket har positiv påverkan på såväl miljö som ekonomi.

## Bolagsstyrning

God bolagsstyrning handlar om att säkerställa att ett bolag sköts på ett så effektivt sätt som möjligt. En övergripande målsättning med Folsams bolagsstyrning – förutom att den ska överensstämma med bolagets vision och etiska principer – är att säkerställa en bra avkastning för Folsams 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 pensions-sparande, 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 bolagen 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 respektive vd.

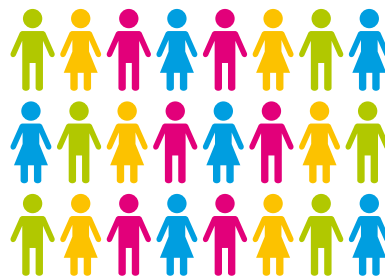
Bilden på nästa sida visar strukturen för de övergripande styrande organen i Folksam. Eftersom Folksam är kundägt finns det inte några aktieägare. Försäkringstagarnas inflytande i form av rösträtt, yttranderätt och förslagsrätt på stämmorna utövas dels genom särskilt valda fullmäktigeledamöter (utsedda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

## 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 (Folksam Liv) respektive åtta (Folksam Sak) styrelsemöten under året. Inför varje ordinarie sammanträde fick styrelserna en skriftlig rapport av vd över viktigare händelser i Folksam, men också i branschen i övrigt.

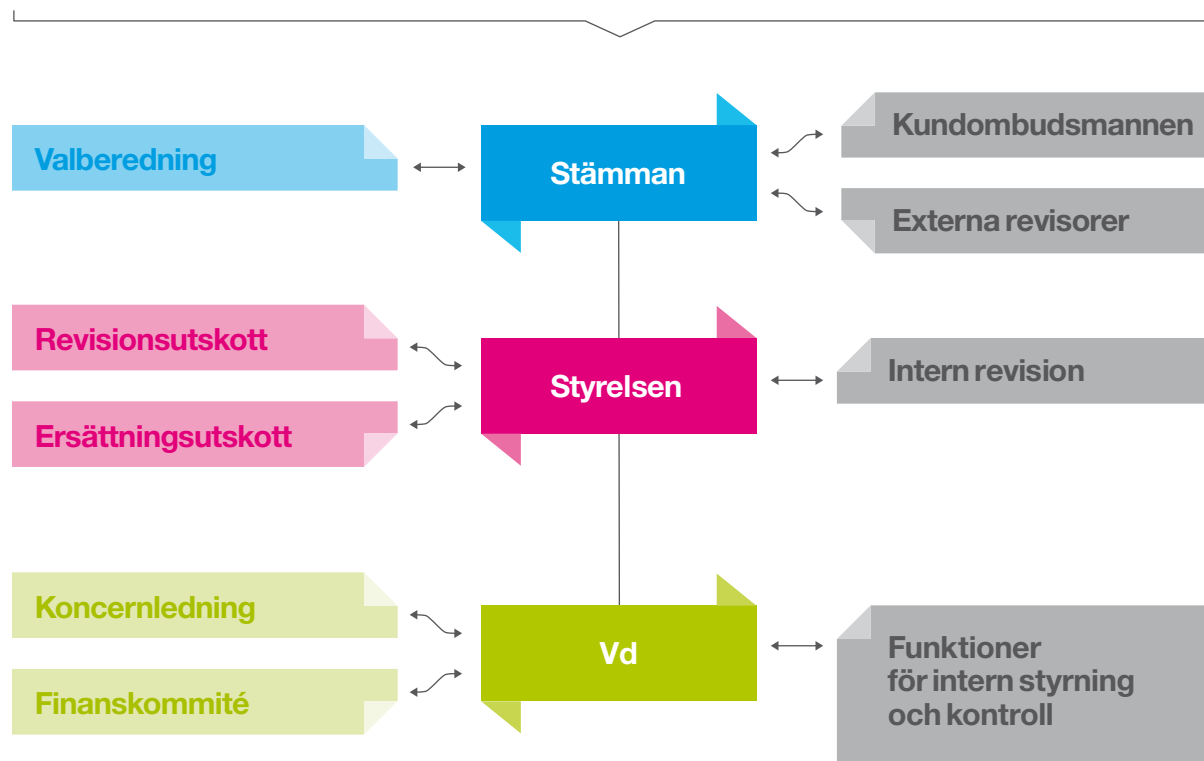
I enlighet med Folsams strategiska dagordning har styrelsen följt upp de strategiska målen. De gick även igenom dotterbolagens verksamheter, ekonomi och omvärldsanalys, internrevisionsrapporterna och godkände hållbarhetsredovisningen 2011. För att få tillfälle att diskutera strategiska och framtidsblickande 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](http://folksam.se).

\* Fram till och med september 2012 representerades försäkringstagarna i Folksam Liv respektive Folksam Sak av 54 fullmäktigeledamöter i vardera av bolagen. Folsam Livs respektive Folsam Saks stämma 2012 beslutade om att bredda den parlamentariska representationen och utöka antal ledamöter till totalt 75 fullmäktigeledamöter i Folsam Liv respektive 80 fullmäktigeledamöter i Folsam Sak, i och med nästa mandatperiod.



## Försäkrings- tagarna

Representeras av fullmäktigeledarmöter på stämman. 80 personer i Folsam Sak och 75 i Folsam Liv.\*





## Riskhantering i Folksam

Folksam är exponerat mot en mängd olika risker som kan påverka företagets finansiella ställning och att identifiera, förebygga och hantera dessa risker blir allt viktigare. 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 styrelsen har fastställt uppfylls. De äger och hanterar risker, det vill säga ansvarar för riskhanteringsaktiviteter, uppföljningar och att reglerna efterlevs.
- Den andra ansvarslinjen utgörs av riskfunktionen, compliancefunktionen, intressekonfliktansvarig och den del av aktuariefunktionen som utgörs av koncernchefaktuarie eller oberoende aktuarie. Riskfunktionen 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 som alla medarbetare kan använda. Systemet avser att fånga oönskade händelser i Folksam. Definitionen på en incident är en oönskad händelse – som kan vara avsiktlig eller oavsiktlig – och som orsakat, eller skulle ha kunnat orsaka, Folksam skada. Hanteringen av incidenter sköts av verksamheten och syftar till att incidenten inte ska behöva inträffa igen. Alla medarbetare har också en möjlighet att rapportera incidenter direkt till Koncernsäkerhet utan att en överordnad chef får kännedom om rapporten. Sådana incidenter kan exempelvis röra oegentligheter.

## Solvens 2

Solvens 2 är samlingsnamnet för de nya solvensregler för försäkringsbolag som arbetas fram inom EU. Solvens 2 är ett led i ett större arbete för att skapa en gemensam europeisk finansmarknad och är tänkt att stärka sambandet mellan solvenskraven och riskerna för försäkringsbolag. Genom ökad riskkontroll ska bolagen styras på ett sundare och mer ändamålsenligt sätt. Det finns även ett tydligt kundperspektiv inbyggt.

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 ursprungliga tidplanen skulle Solvens 2 träda i kraft den 1 november 2012, men efter ett antal förseningar är bedömningen just nu att det blir tidigast i början av 2015. Folksam har anpassat sin tidsplan efter detta och har inför 2013 dragit ner på intensiteten i framförallt rapporteringsprojektet.

## Ett integrerat 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 sparandebansschens 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 trafikforskning, miljöarbete samt ägarstyrning och etiska investeringar. 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 nytecknade 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. Sänkta hastigheter minskar dessutom miljöbelastningen. Här visar mätningar på att Folksam har en betydligt större procentuell ökning jämfört med övriga marknaden (se sid 11).

## 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 med 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.

På den grundläggande chefsutbildningen får de nya cheferna utbildning i Folksams etiska regler 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.

## Etiska regler – ständigt aktuella

Folksams etiska regler omfattar hela verksamheten och anger hur Folksams medarbetare ska förhålla sig i olika situationer. Reglerna anger rättigheter och skyldigheter för alla medarbetare. Folksams värderingar återspeglar ett etiskt förhållningsätt och ska genomsyra allt vi gör. Att värna om mänskliga rättigheter och att ta avstånd från alla former av diskriminering är några exempel. De etiska reglerna ligger till grund för hur medarbetarna ska agera när de företräder Folksam i olika sammanhang - hur medarbetarna uppfattas påverkar hur omvärlden ser på Folksam. De etiska reglerna delas ut till alla anställda och medarbetarna uppmuntras att kontakta sin chef eller någon av Folksams jurister om de känner sig osäkra.

# Vårt ansvar som kundägt företag

## 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, ömsesidiga, 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 över-skott Folksam nu har kan vi dela ut återbäring från 2013 och framåt till kunder inom sakbolaget - något som kunderna välkomnar.

## Vi engagerar oss i det våra kunder bryr sig om

Kunderna säger att det viktigaste är att de ska känna sig välkomna, bekymmersfria och att de får trygghet som passar just dem. Om det grundbehovet är uppfyllt, tycker de att återbäring är ett plus i kanten. Det är viktigt att arbeta långsiktigt för att hitta och hålla så goda relationer som möjligt med kunderna utifrån vad som skapar värde för dem, och därför arbetar Folksam systematiskt med att utgå från kunderna. Som komplement till samverkansformer som stämmor, kommittéer och kundmöten genomför Folksam kontinuerligt undersökningar av vad kunder, företag, parter och partner tycker, hur nöjda de är, vad som skapar nöjdhet och vad som ger upphov till irritation och missnöje. Arbetsgrupper drar slutsatser, tar fram rekommendationer baserat på dessa kundinsikter och förankrar dem i organisationen. Resultaten rapporteras kvartalsvis till Folksams koncernledning och styrelser. När Folksam utvecklar nya erbjudanden och förbättrar produkter som är relevanta och gillade av kunderna involveras kunderna aktivt i olika faser i utvecklingsprocessen.

## Vad säger kunderna?

Sedan Folksam introducerade den nya varumärkesstrategin 2010 associerar allt fler företaget med kärnvärdena personlig, engagerad och ansvarstagande.

Associerar till:	Mål 2012	Resultat 2012	Resultat 2010
Personlig	42%	43%	40%
Engagerad	40%	40%	37%
Ansvarstagande	52%	54%	48%

De kunder som har varit i kontakt med Folksam - genom allt från samtal med kundservice och rådgivare, till skadeärenden - är nöjda. Våra kundmötesmätningar visar att i snitt är nio av tio kunder nöjda med ärendehantering.

Men Folksam har som mål att alla kunder, oavsett om man haft en direkt kontakt med Folksam eller inte, ska vara nöjda. Målet överträffades trots att vi tidigt under 2012 haft nedgångar i nöjdheten på grund av försämrad tillgänglighet inom sakska-deområdet. Den kundgrupp som visat minskad nöjdhet är den som migrerats från det mindre dotterbolaget KP till Folksam, där dessa kunder upplever en försämrad kontakt. Åtgärder för detta har tagits fram.

Svenskt Kvalitetsindex, SKI, mäter årligen kundnöjdheten inom flera offentliga och privata sektorer. SKI visar att Folksam ökat det redan positiva försprånget till branschens genomsnittliga nöjdhet för privata bil- och livförsäkringar, men även för sakförsäkringar till företag. Området sakförsäkringar till privatpersoner ökar mer för Folksam än för branschen i snitt. KPA Pension fortsätter att hålla höga nivåer över branschnivå inom tjänstepensioner.

Strategiska målområden	Mål	Resultat
Nöjda kunder (%)	76	77
Gillande varumärke totalt	14,25	15,35
Folksam	18,50	19,70
KPA Pension	10,00	11,00
Andelen säkra bilar* ökar mer hos Folksam än hos marknaden i övrigt (%)	>0	19

\* Bilar, max 7 år, som klarar säkerhetskraven i "Grön och säker"rabatten, 31 dec 2012 jämfört med 31 dec 2011. Bilar som finns med på listan över gröna och säkra bilar får 10 procent rabatt på bilförsäkringen. Läs mer om kriterierna och se hela listan på [folksam.se](http://folksam.se).

Kunderna har generellt sett blivit mer nöjda och uttrycker sitt gillande av Folksam och KPA Pension starkare under året. Andelen säkra bilar hos Folksam har ökat starkt under året, vilket gör att kunderna färdas säkrare och i förlängningen borde det leda till att skador, skadekostnader och miljöbelastning minskar.

I januari 2013 skrev Aftonbladet om att Folksam har olämpliga metoder för att utreda försäkringsbedrägerier. Försäkringsbranschen har ett tydligt uppdrag från staten att bedriva utredningsverksamhet för att undvika försäkringsbedrägerier. Folksam följer de rekommendationer för utredningsverksamhet som försäkringsbranschen tagit fram och på ett sätt som är rimligt för både den enskilda kunden och för kundkollektivet. Artikelns resulterade i att Datainspektionen inleder en granskning mot Folksam.

## Åtgärderna för nöjdare kunder under 2012

För att få fram bättre produkter och service för privatkunderna jobbar Folksam med ett flertal aktiviteter. Det är lättare att få kontakt med Folksams kundservice via folksam.se och där finns nya behovsguider för att underlätta köp direkt på hemsidan. Förbättringsåtgärder har även tagits fram för att förbättra tillgängligheten inom saksador.

För våra kunder inom kollektivavtalad affär har åtgärderna varit inriktade på att stärka och utveckla relationerna med parter, förbättra det personliga kundmötet med arbetsgivarna och att etablera varumärkena Folksam och KPA på arbetsgivar marknaden.

För våra partnerkunder har flera förbättringar genomförts för att förbättra och underlätta kommunikationen, bland annat har en erbjudandekatalog har tagits fram för att kunna anpassa partnererbjudanden.

## Kundombudsmannen – en trygghet för kunderna

Kundombudsmannens huvudsakliga arbetsuppgift är att erbjuda kunder som inte är nöjda med Folksams beslut, en opartisk omprövning av sitt ärende. Kundombudsmannen är opartisk och rapporterar direkt till Folksams stämmor. Under 2012 avslutade Folksam cirka 730 000 skadeärenden. Kundombudsmannen behandlade cirka 1140 ärenden, varav 22 procent ledde till någon form av ändring till kundens förmån - en tämligen hög ändringsfrekvens.

Endast 108 ärenden gick vidare till Allmänna reklamationsnämnden, ARN. 91 ärenden avgjordes av ARN under året och 4 procent ändrades till kundens fördel. 139 ärenden gick vidare

till domstol under 2012. Folksam vann eller träffade en förlikning i majoriteten av de mål som avgjordes under året. Detta visar att Folksam har en god kvalitet i sin ärendehantering och att bolaget prioriterar att lösa konflikter i ett tidigt skede.

Under 2012 konsulterade omkring 8 000 kunder Kundombudsmannen. Möjligheten att kunna ringa och ställa frågor till en opartisk instans uppskattas av kunderna. Antalet kunder som har konsulterat Kundombudsmannen har sjunkit i jämförelse med föregående år.

## Bidrar till verksamhetsförbättringar

En viktig del av Kundombudsmannens arbete är att återkoppla erfarenheter från sin verksamhet till Folksam. Under 2012 deltog Kundombudsmannen i Folksams interna arbete med villkorsöversyner, interna vidareutbildningar och policyarbete. Kundombudsmannen har under året ytterligare utvecklat samarbetet med området motorskador. Detta samarbete innebär att Kundombudsmannen vid ett flertal tillfällen under året sammankallar en grupp specialister och diskuterar intressanta och vägledande frågeställningar. Syftet med mötena är att åstadkomma en enhetlig och korrekt skadereglering inom hela Folksam. Samarbetet har även medfört att klagomålen inom området motor numera hanteras enligt en gemensam rutin som är gynnsam för kunderna.

Folksam anser att klagomål är så viktiga att de bör tas emot som en gåva av kunderna, därför har också arbete med att belysa attitydfrågor kring klagomål genomförts under året. Folksams personal har tränats i att ta emot klagomålen på ett ödmjukt sätt och även ta tillvara fakta från klagomålen för att utveckla verksamheten.

## Mångfald – en allt viktigare affärsfråga

Sedan många år arbetar Folksam aktivt med mångfald. Uppfattningen är att en hög grad av mångfald leder till ökad kundnytta och även attraktionskraft som arbetsgivare. Under 2012 genomfördes flera aktiviteter för att utveckla Folksams arbete för ökad mångfald.

## Allt fler flerspråkiga

Folksam fortsätter på det inslagna spåret med flerspråkig kundtjänst och har idag kundservice på 18 språk. Arbetet framåt handlar om att integrera språkkunskap i hela organisationen och säkerställa att både medarbetare och kunder vet var den finns. Under året ökade takten i rekrytering av personal med utomeuropeiska språkkunskaper inom både kundservice, försäljning och skadeverksamheten. Folksam höjer därmed servicenivån för kunder med annan etnisk bakgrund, samtidigt som organisationen stärks av ökad mångfald. Förutom den ökade kundnyttan så leder också arbetet till direkta kostnadsbesparingar när skadeorganisationen kan hantera, översätta och kontrollera kvitton utan språkbarriärer.

Nästa språk i den flerspråkiga kundservice blir teckenspråk och under året rekryterades en person som kan teckenspråk. Val av teknisk lösning för att ta samtalen återstår och kommer att bli klart i början av 2013.

## Folksam Amanahfond godkänd av Sveriges muslimska råd

Folksam bad Sveriges Muslimska råd att granska Folksams Amanahfond, vilket de har gjort och överlämnat en Fatwa om fonden. Fatwan innebär att Sveriges muslimska råd styrker att fonden följer de muslimska principerna och därför är ett alternativ för muslimska kunder att spara i – något som är unikt. Fatwa är den tekniska benämningen på ett juridiskt utlåtande som en muslimsk mufti, det vill säga en rättslärare som uttolkar den religiösa lagen, avger i en rättsfråga som han fått för bedömning. Det är en styrka att Folksam fått ett dokument som är användbart vid olika kontakter med muslimska organisationer och enskilda kunder, då de ska fatta beslut kring ett eventuellt sparande i Folksams Amanahfond.

## Folksam vill förebygga bröstcancer hos invandrare

Invandrarkvinnor utelämnas ofta att komma till mammografiundersökning och det resulterar i att dödligheten i bröstcancer är betydligt högre hos den gruppen, än hos svenskfödda kvinnor. I samarbete med hälsoföretaget Unilabs satsar Folksam därför på att öka kunskapen om bröstcancer hos invandrarkvinnor. Under året har sex informationsträffar hållits i Angered, Rosengård och Rinkeby. Information har dessutom spridits i 35 radiokanaler på 18 språk i de områdena.

## Låg pension för utlandsfödda svenskar

Under 2013 fortsätter arbetet med att sprida kunskap om pensioner och pensionssparande till utlandsfödda svenskar. Behovet av pensionssparande är extra stort i den gruppen och kunskapsnivån om pensioner låg. Arbetet sker främst i samarbete med ett antal större organisationer som till exempel Grekiska- och Turkiska riksförbundet, och i form av att Folksam håller utbildningar om pensionssystemet och hur mycket man kan räkna med att få i pension. Bakgrunden till aktiviteten är rapporten ”Varning för låg pension” som Folksam och SCB tog fram under 2011.

## Skadeförebyggande arbete i Ronna och Hovsjö

Folksam är delägare i Telge tillväxt, som har målsättningen att halvera ungdomsarbetslösheten bland ungdomar i Södertälje. Under 2011 drev Telge tillväxt ett projekt på uppdrag av Folksam, där fem invandrade ungdomar anställdes för att knacka dörr i stadsdelarna Ronna och Hovsjö - områdena med den högsta skadestatistiken i Södertälje. Uppgiften var att ge allmän skadeförebyggande information, om till exempel brandvarnare och lås, och erbjuda försäkringsinformation genom att bli uppringda av den flerspråkiga kundtjänsten på sitt hemspråk.

Under andra halvåret 2012 gjordes en uppföljning av skadeförebyggningen. Här syns en tydlig avvikelse jämfört med såväl Sverige som Södertälje kommun - Ronna och Hovsjö halverade antalet inbrott när övriga landet låg stilla eller ökade försiktigt. Att anledningen till den positiva utvecklingen är Folksams information om vikten av skadeförebyggande är inget som säkert kan slås fast. Det vi kan slå fast är att aktiviteten ledde till att 700 familjer valde att bli kontaktade av Folksam för att veta mer om försäkringar, och att ännu fler fick information om hur man på enkla sätt kan förebygga att skador inträffar. Telge tillväxt känner inte till att några andra aktiviteter av den här typen har skett i området under perioden.

## Diversity Charter – internationellt samarbete kring mångfald

Folksam blev också under året medlemmar i Diversity charter som är en europeisk organisation som syftar till att genom erfarenhetsutbyte sprida mångfaldens betydelse för företagets utveckling och rekryteringsmöjligheter. Folksam sitter i den svenska styrelsen genom Mikael Petersson, Diversity Business Manager. Information om verksamheten finns på [www.diversitycharter.se](http://www.diversitycharter.se).

# Vårt ansvar i våra investeringar

Folksamns 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 kriterier – miljö, mänskliga rättigheter och anti-korruption – påverkar Folksam därför de företag vi investerar i.

Vissa företag har Folksam dock aktivt valt att inte placera i oavsett hur liten deras miljöpåverkan är eller hur bra arbetsmiljö de har. De uteslutande kriterierna är tobak och illegala vapen såsom exempelvis klustervapen, antipersonella minor och kärnvapen. Dessa kriterier gäller för samtliga bolag inom Folksam. Dotterbolaget KPA Pension har även beslutat om ännu striktare uteslutningskriterier och investerar inte heller i tobaksindustrin, vapenindustrin, alkoholindustrin eller i kommersiell spelindustri.

Under 2012 fortsatte Folksam Sakförsäkring sitt arbete för att nå upp till kraven för Bra Miljöval – något som vi är först med i försäkringsbranschen. Det innebär att Folksam Sak utesluter alkohol, samtliga vapen, tobak, kolkraft, kärnkraft och uran. För övriga Folksamgruppen gäller att tobak och illegala vapen utesluts. Våra påverkande kriterier för mänskliga rättigheter, miljö och anti-korruption omfattar samtliga bolag inom Folksamkoncernen. Folksam förvaltar cirka 281 miljarder kronor för drygt fyra miljoner kunders räkning. Det ger oss makt att påverka och långsiktigt förändra vårt samhälle. Allt kapital Folksam förvaltar, oavsett om det handlar om fonder, försäkringsportföljer eller enskilda uppdrag, omfattas av etiska investeringskriterier. Folksamns 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.

## Tio år med hållbarhet

Hållbarhetsfrågor påverkar i allt högre grad de beslut som enskilda personer och institutioner fattar i egenskap av såväl konsumenter som investerare. För tio år sedan var det vanligt att företag inte redovisade någon information kring sin beredskap att hantera risker inom hållbarhetsområdet. Folksam beslutade därför att gå igenom och värdera alla de i Sverige börsnoterade företagens prestanda beträffande företagets ansvar. Vid flera tillfällen har vi publicerat resultatet i Folksamns Index för Ansvarsfullt företagande. Utvecklingen är till många delar mycket glädjande. Många av företagen rapporterar numera utförligt om arbetet med miljö och socialt ansvar. Inom både miljöområdet och mänskliga rättigheter har antalet företag, som inte redovisat någon information kring företagets beredskap att hantera dessa risker, minskat kraftigt. Orsaken till detta är ett allmänt ökat intresse för hållbarhetsfrågor, men det är troligt att Folksamns systematiska arbete med att lyfta fram börsföretagens arbete också har bidragit.

## 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 tredje 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.*

Etiken påverkar alla investeringar. 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 belöningssystem. Vi redovisar när vi röstar emot, annars röstar vi för. Folksam har under stämamosäsongen 2012 deltagit i 39 årsstämmor och tre valberedningar. Förutom detta har Folksam varit involverat i en rad dialoger med bolagsstyrelser beträffande hållbarhetsarbete och belöningssystem.

Folksam använde sin rätt att rösta nej till tre företags förslag till program för rörliga ersättningar.

Informationen om företagens hållbarhetsarbete till aktieägarna har förbättrats väsentligt under de senaste åren. 2012 talade många vd:ar spontant om hållbarhetsarbetet i sina anföranden vid årsstämmorna. Detta är till stor del ett resultat av de frågor som Folksam de senaste åren ställt vid årsstämmorna. En sammanfattning av de frågor Folksam ställt vid stämmorna under 2012 liksom de svar som getts från bolagen finns på Folksamns hemsida.

## Dialog hjälper företag att se affärspotentialen i hållbarhetsfrågor

Folksamns 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 korruption, dels på att få fler att se och utnyttja affärspotentialen i ett →

ansvarsfullt företagande. Arbetet sker bland annat genom aktiv bolagsstyrning. 2012 granskades verksamheten i 2140 bolag med fokus på företagets prestationer avseende miljö och mänskliga rättigheter. Folksam s 20 största innehav kontakades och möten genomfördes under året med sex av dessa. Utöver detta identifierades 43 svenska företag som löpte störst risk att råka ut för incidenter inom miljö respektive mänskliga rättigheter. Samtliga bolag kontaktades och nio bolag valdes ut där möten och/eller telefonkonferenser genomfördes med en genomgång av företagets 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.

## Princip 2

*Folksam är en aktiv ägare och införlivar miljö och sociala frågor i bolagsstyrningspolicy och arbetsättet.*

Folksam s styrelser har fastställt en bolagsstyrningspolicy och etiska investeringskriterier för bolagens innehav, som finns att läsa på [folksam.se](http://folksam.se). Verksamheten följs upp av en intern bolagsstyrningskommitté. I bolagsstyrningskommittén är Folksam s vd ordförande och i övrigt ingår chefen för kapitalförvaltningen, dotterbolagens vd:ar (KPA, Förenade Liv, Lärarfonder) och avdelningen för Ansvarsfullt ägande samt en person från Fondgruppen. 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, framför allt med de bolag som har problem med sin hantering av miljö eller mänskliga rättigheter. Några exempel:

### Lundin Petroleum

Under 2012 hade Folksam ett flertal kontakter med det svenska oljebolaget Lundin Petroleum. Företaget har under de senaste åren varit i stort medialt fokus med anledning av två fängslade svenska journalister i Etiopien samt den förundersökning kring misstänkt brott mot folkrätten som leds av den internationella åklagarkammaren i Stockholm.

Lundin Petroleum har, tillsammans med flera andra oljeföretag, varit verksamma i Sudan mellan åren 1997 och 2003. Verksamheten i området har kritiserats av ett flertal frivilligorganisationer såsom Amnesty International, Human Rights Watch och Christian Aid. Företrädare för Lundin Petroleum har tillbakavisat alla påståenden om att företaget, dess ledning eller styrelse på något sätt direkt eller indirekt eller genom underlåtenhet att handla varit involverat i några missgärningar i Sudan.

Folksam föreslog därför att bolagsstämman skulle ge bolagets styrelse i uppdrag att initiera och finansiera en från företaget oberoende granskning av Lundin Petroleums verksamheter i Sudan och Etiopien. Granskningens huvudsyfte skulle vara att utreda de anklagelser om brott mot princip 1 och 2 i FN:s Global Compact samt motsvarande riktlinjer OECD Riktlinjer för multinationella företag som framförts i ovan nämnda rapporter och publikationer. Förslaget röstades ner trots att det stöddes av 22 procent av aktieägarna.

Folksam har som mål att påverka de bolag vi äger aktier i. Vi står kvar som engagerad ägare så länge vi ser att vi kan få företagen att förbättra sitt hållbarhetsarbete. Efter en lång dialog med Lundin Petroleum fattade Folksam i maj beslutet att sälja sitt innehav.

### 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 stämman 2012 om att de skulle att ge styrelsen i uppdrag att justera de etiska riktlinjerna i enlighet med FN:s allmänna förklaring om mänskliga rättigheter och OECD:s riktlinjer för multinationella företag 2011. Styrelsen var positiv till Folksam s förslag och hade redan fattat beslut om att justera bolagets etiska kod och föreslog att styrelsens inriktning tydligt skulle anges i protokollet från stämman.

Senare under våren sände SVT ett reportage om TeliaSoneras verksamhet i en rad icke-demokratiska länder i Centralasien. Det ledde till att Folksam inledde en intensiv dialog med bolaget. Folksam träffade dessutom huvudägaren svenska staten för att diskutera hur bolaget skulle kunna förbättra sin verksamhet. TeliaSonera beslöt att genomföra en extern granskning av hållbarhetsarbetet 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 påståtts använt mutor för att bedriva verksamhet i landet. Företaget har kategoriskt tillbakavisat alla anklagelser men har samtidigt initierat en extern granskning av sin verksamhet. Åklagaren vid riksenheten mot korruption har inlett en förundersökning.

Vid tidpunkten av redovisningens framtagande hade resultatet av granskningen presenterats varpå TeliaSoneras vd och större delen av styrelsen avgick. Folksam har fortsatt dialog med bolaget och hoppas att förändringarna kan leda till framsteg.

### 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 2012 i två fall, Motorola Solutions och Potash.

Motorolas Solutions dotterbolag Motorola Israel tillhandahåller radarbaserade övervakningssystem till de israeliska bosättningarna på ockuperad mark. Systemen har installerats omkring ett flertal av bosättningarna. Enligt den fjärde Genevekonventionen är det illegalt för en ockuperande stat att låta delar av dess befolkning bosätta sig på ockuperad mark.

### Folksam röstar vid utländska bolagsstämmor

Sedan 2005 använder Folksam även sitt inflytande för att rösta vid utländska bolagsstämmor. Detta sker genom elektronisk röstning. Under 2012 gjorde ett teknikbyte att antalet röstningar blev starkt begränsat.

### Grupptalan

2008 tog avdelningen för ansvarsfullt ägande över arbetet med Folksams amerikanska grupptalansmål, så kallade class actions. 2012 fick Folksam totalt in närmare 4 miljoner kronor. Enron och Royal Dutch 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.*

### Hållbart värdeskapande

Sedan 2009 har Folksam, som en av 14 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 genomförde under hösten 2011 för andra gången i ordningen en enkätundersökning bland de 100 bolag som har störst börsvärde på Stockholmsbörsen. Resultaten, som presenterades i en rapport i januari 2012, visar att en tredjedel av börsbolagen uppvisade en alldeles för låg förändringstakt och att gapet till de i framkant hade ökat sedan den första undersökningen 2009.

### Folksam deltar i debatten

Folksam deltog i konferensen Stockholm+40 – Partnership Forum for Sustainable Development – som ägde rum i Stockholm 23-25 april 2012. Konferensen hölls till minne av FN:s första globala konferens om den mänskliga miljön i Stockholm 1972 och hade tre teman; hållbara innovationer, hållbar produktion och hållbar livsstil. Folksams huvudbudskap var att företagen kan bli öppnare när problem relaterade till internationella normer inträffar. Frivilliga hållbarhetsrapporter enligt GRI är ett steg i rätt riktning, men ett gemensamt regelverk fastställda på nationell eller internationell nivå kan stärka processen ytterligare.

### Folksam framträdde på FN:s miljömöte

Folksam deltog i FN:s möte ”Global Compact Rio +20” i Rio de Janeiro och talade om hur resultaten av Rio +20 kan bidra till att hållbarhetsredovisning blir praxis bland företag över världen. Vi gav även exempel på hur Folksam kunnat bidra till att skapa större trygghet i Sverige under hundra år.

### Negativa erfarenheter 2012

- Efter en lång resultatlös dialog avinvesterade Folksam i Lundin Petroleum.
- Folksams deltagande vid utländska bolagsstämmor blev starkt begränsat på grund av tekniska problem.
- Folksams ambition att lägga fram förslag vid de svenska bolagsstämmorna hämmades av att det vid flera bolagsstämmor förekom ett stort antal förslag framlagda av enskilda mycket små aktieägare.



## 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 och 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 FN:s principer för ansvarsfulla investeringar, PRI. Folksam kommer löpande att informera de externa fondbolagen om de utslutningar 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 vilka externa fondbolag som har skrivit under PRI i fondbroschyren och via hemsidan.

Under 2012 genomfördes möten med samtliga fondbolag. Folksam anordnade även ett frukostseminarium om oljesandsutvinningen i Alberta i Kanada. Detta i samarbete med talare från Greenpeace och WWF som beskrev vilka konsekvenser utvinningen har för miljö och klimat, liksom för ursprungsbefolkningar i området. Folksam beskrev vidare vilka finansiella risker utvinningen har liksom vad en ansvarsfull investerare kan göra.

## Princip 5

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

### Nordiskt samarbete för ansvarsfullt företagande

Folksam har sedan 2008 samarbetat med försäkringsbolaget Norska Liv, livförsäkringsbolaget KLP och finska pensionsbolaget Ilmarinen, i Nordic Engagement Cooperation (NEC). Syftet med NEC är att koordinera bolagsstyrningsaktiviteter för miljö, mänskliga rättigheter och antikorrupktion. Fokus riktas mot ett företag där överträdelser av internationella riktlinjer och konventioner har konstaterats. Under 2012 hade NEC sammanlagt dialog med 13 olika företag, samtliga baserade utanför Norden.

Under året nåddes stora framsteg med ett par av företagen, exempelvis Wesfarmers. Det australiska bolaget Wesfarmers har Folksam för flera år sedan utslutit eftersom de inte har velat avsluta sin import av fosfater från det av Marocko illegalt ockuperade Västsahara. Wesfarmers har sedan dess investerat i en ny fabrik för att kunna hantera fosfater från andra platser än Västsahara. Bolaget importerar för närvarande ingen fosfat från Västsahara och om Wesfarmers ger ett tydligt besked om att ingen import kommer att ske i framtiden kan det bli aktuellt att godkänna företaget för investering igen.

### Global Network Initiative

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 ha 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. Under 2012 fortsatte detta arbete.

### Initiativ för större ansvar vid oljesandsutvinning

Under 2012 undertecknade Folksam ett initiativ med närmare 50 andra investerare för att få oljesandsbolag att ta ett större ansvar för miljö och mänskliga rättigheter.

## 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.folksamblogg.se](http://www.agarstyrning.folksamblogg.se)). Bloggen kompletteras även med ett twitterkonto, @etikkkatten, där dagsaktuella uppdateringar löpande publicerades.

### Delade med sig av information

Under 2012 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 avspeglas 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.

## Faktaruta Folksams arbete med ägarstyrning

	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Antal företag där folksam fört en aktiv dialog	45	57	77	45	38	41	7	14
Antal svenska bolagsstämmor där Folksam medverkat	39	42 <sup>1</sup>	39	35	28	21	18	15
Antal valberedningar där Folksam är med	3	2	3	4	2	1	—	—

<sup>1</sup> Inkluderar en extra bolagsstämma

## Viktiga milstolpar ansvarsfullt ägande

- 2012** Folksam talar på Rio +20 om hur viktigt det är att redovisa sitt hållbarhetsarbete
- 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
- 2010** Folksam beslutar att avveckla innehav i de bolag som fortfarande producerar kärnvapen
- 2009** Folksam deltar 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
- 2008** Folksam startade under året samarbetet Nordic Engagement Cooperation, NEC, tillsammans med norska KLP och finska Ilmarinen
- 2007** Folksam medfinansierar ett skandinaviskt sekretariat för Carbon Disclosure Project, CDP
- 2006** Folksam Index för Ansvarsfullt företagande presenteras för första gången
- 2005** Folksam deltar i utformningen av FN-initiativet Principles for Responsible Investments, PRI
- 2004** Folksam inför korruption som ett påverkande kriterium
- 2003** Folksam börjar rösta på Svenska bolagsstämmor
- 2002** Folksam undertecknar FN:s initiativ Global Compact



# Vårt ansvar mot medarbetarna

De senaste tio åren har världen förändrats i snabb takt. Så har även Folksam. Folksam har under denna tid vässat kompetensen och erbjudandet som arbetsgivare och är idag en mer effektiv organisation. Om tio år ska Folksam vara en mer attraktiv, utvecklingsinriktad och lärande organisation. För att nå dit arbetar Folksam med att vidareutveckla anställningsvillkoren, stärka attraktionskraften, öka träffsäkerheten vid rekrytering och att förbättra arbetsmiljön och hälsan. Utöver det drivs utveckling för att vässa prestationsstyrningen, kompetensen och ledarskapet. Om tio år ska Folksam ha bättre processer för att stödja utvecklingen av de tjänster som kunderna efterfrågar. Då finns interaktiva kommunikationskanaler och flexibla mötesplatser som ger bättre förutsättningar för medarbetare att skapa kundnytta.

## Medarbetarundersökning visar fortsatt engagemang

För att stödja utvecklingen av verksamheten, kompetensen, ledarskapet och arbetsmiljön görs varje år en medarbetarundersökning. I årets mätning ökade totalindexet till 72 procent och svarsfrekvensen till 93 procent. Resultatet visar att engagemanget och trivseln med arbetsuppgifterna har ökat. Ledarskapet ligger kvar på bra nivåer. Andelen medarbetare som har individuella mål för sina prestationer har ökat från 91 till 93 procent. I arbetsgrupperna har flera områden förbättrats – bland annat samarbetet och upplevelsen av att mål, planer och beslut är tydliga samt att mål och aktiviteter följs upp på ett bra sätt. Fler än tidigare upplever att det är lätt att genomföra nödvändiga förändringar i verksamheten. Ett område som däremot backar i årets mätning är upplevelsen av att den närmsta chefen ger bra stöd i kompetensutvecklingen. Aktuella organisationsförändringar och outsourcing, som pågick när undersökningen genomfördes, kan ha påverkat det här resultatet. Det totala resultatet av medarbetarundersökningen togs tillvara genom dialog, handlingsplaner och utvecklingsaktiviteter

på alla nivåer i företaget. Folksam har väl inarbetade rutiner för efterarbetet, till exempel individuell coaching för cheferna, workshoppar och stöd i grupputveckling.

## Stöd i utveckling och karriär

En viktig del i Folskams erbjudande till medarbetarna är utvecklande arbetsuppgifter, tydliga karriärvägar och stöd i utveckling. För att öka kännedomen om det hos medarbetarna och för att uppmuntra till aktiva karriärval, genomfördes under året en intern karriärdag. Under dagen fick medarbetarna möjlighet att delta i aktiviteter och föreläsningar på temat karriär och det fanns en mässa med Folskams olika verksamheter och yrkesområden. Här fanns också information om förmåner och om stödet från HR och externa partners i karriär och utveckling. Karriärdagen genomfördes som en pilot i Skanstull och cirka 400 personer deltog. Utvärderingen visar mycket positiva omdömen och en klar majoritet av de som svarade tycker att denna typ av aktiviteter är ett bra stöd. Under året sjösattes även Folskams nya PU-process (prestation och utveckling) som ska skapa förutsättningar för varje medarbetare att prestera och utvecklas på ett sätt som gör att Folksam når sina mål. Den nya processen är mer flexibel och anpassad efter verksamhetens behov än den tidigare. Chefen och medarbetaren tar tillsammans fram en individuell målplan och en utvecklingsplan som de stämmer av löpande. Fokus ligger på ett coachande förhållningssätt, tydliga krav i rollen och på vilka aktiviteter medarbetaren ska genomföra för att nå sina mål.

Under 2012 sjösattes även Folskams mellancheferprogram, MCU. Syftet med programmet är att utveckla ledarskapet hos chefer som leder chefer eller specialister. MCU kombinerar utveckling i programform med coaching i grupp. Ett av programmen riktar sig även till mer seniora chefer.

## Bra start för nya medarbetare

För att nya medarbetare ska känna sig välkomna och ha goda förutsättningar att snabbt komma in i sina jobb har en ny introduktionsprocess tagits fram under 2012. Introduktionen är gemensam för hela Folksam och omfattar både den egna arbetsplatsen och företaget som helhet. Processen börjar redan när anställningsavtalet är påskrivet. Den nya medarbetaren får då tillgång till en mobilsajt där bland annat vd Anders Sundström hälsar välkommen och där man kan läsa mer om Folksam som arbetsplats. Under de första veckorna följer en lokal introduktion som ordnas av den närmaste chefen och kollegorna, varvat med olika e-utbildningar. En av e-utbildningarna; "Introduktion i Folksam" fick under 2012 tredje pris i klassen "Bästa e-learning 2011" i tävlingen Swedish Learning Awards. Efter tre till sex månader deltar medarbetaren i en introduktionsdag på huvudkontoret i Skanstull. Där får man lära sig mer om Folksams olika delar och vad andra jobbar med genom att träffa andra nya medarbetare. Efter ungefär ett år följs introduktionsprocessen upp av HR och närmaste chef och processen övergår till fortlöpande utveckling. Den nya introduktionsprocessen ska utvärderas i början av 2013, men synpunkterna från deltagarna hittills är mycket positiva.

## Hälsofrämjande arbete för minskad sjukfrånvaro

Folksam ska ha en arbetsmiljö som främjar god hälsa, motivation och produktivitet - därför drivs sedan många år ett arbete för att minska sjukfrånvaron. Sjuktalet låg under 2012 kvar på 3,4 procent, trots att de ökat i Sverige i stort. Under 2012 infördes bland annat en telefon tjänst som erbjuder sjukvårdsrådgivning i samband med sjukanmälan. Med detta vill Folksam ge medarbetarna stöd i att behålla en god hälsa, snabbare fånga upp signaler på ohälsa och jobba mer förebyggande. Telefon-tjänsten ska integreras med det nya personal- och löneadministrativa systemet under 2013, vilket bland annat gör att medarbetarna slipper registrera sjukfrånvaron manuellt. Arbetet med riktade stödinsatser för enskilda individer och grupper fortsätter under året.

## Konkurrenskraftig kompetens och organisation

För att anpassa Folksams arbetsplatser efter framtidens sätt att arbeta, har ett våningsplan på kontoret i Skanstull byggts om till aktivitetsbaserat kontor. Fokus ligger på ett flexibelt arbetsätt och bra teknislösningar, vilket stödjer en mer lärande organisation. Denna första ombyggnad är en del av ett pilotprojekt och när utvärderingar gjorts tas beslut om hur Folksams framtida arbetsplatser kommer se ut på andra våningsplan och kontor.

Den redovisade personalomsättningen ligger för 2012 på 12 procent. Detta är högre än tidigare år. Ökningen förklaras av ett flerårigt omställningsarbete inom framförallt de kundnära verksamheterna skador, kundservice, rådgivning och telemarketing. Förändringen har inneburit interna omflyttningar och återhållsamhet med extern rekrytering under 2010 och 2011, men under slutet av 2011 och hela 2012 har dessa verksamheter bemannats upp genom stora rekryteringsomgångar. Utöver detta har Folksam som många andra företag stora pensionsavgångar att hantera, drygt 100 per år senaste åren, och jobbar systematiskt med att växla ut konsulter mot anställda inom exempelvis IT.

Med anledning av att Folksam från 2013 delar ut återbäring till kunderna har alla medarbetare gått en e-utbildning för att lära sig mer om vad det innebär att vara ett kundägt företag. Utbildningen följdes upp med ett gruppsamtal på varje avdelning där medarbetarna fick resonera kring vad kundägt innebar för dem och på så sätt förankra det man lärt sig. Under våren 2013 utbildas drygt 1 200 medarbetare som arbetar kundnära ytterligare för att vara ännu bättre rustade att svara på frågor om Folksams ägande och återbäring.

## Attraktiv arbetsplats för nuvarande och framtida medarbetare

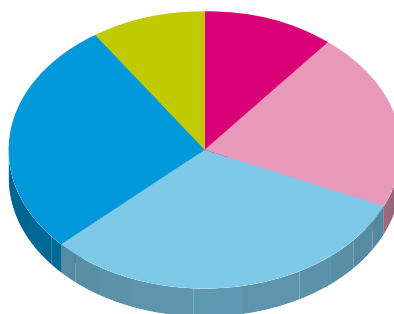
Folksam ska vara en attraktiv arbetsplats med konkurrenskraftiga erbjudanden till nuvarande och framtida medarbetare. För att öka kännedomen om försäkringsbranschen och Folksam som arbetsgivare har Folksam deltagit med case i olika universitetsutbildningar och med examensjobb och sommarjobb för studenter. Folksam har även samarbeten med de fyra försäkringsutbildningar som finns i Sverige, genom medverkan i ledningsgrupper och genom att erbjuda praktikplatser. Under en femårsperiod har cirka fyrtio personer anställts från dessa utbildningar. Folksam var under året dessutom med på femton arbetsmarknadsdagar för studenter och fyra arbetsmarknadseven för yrkesverksamma.

## Nytt personal- och löneadministrativt system

Under året har ett nytt webbaserat system för tidrapportering och implementerats. Systemet kommer att bidra till en förbättring av rapporteringen och ge mer tillförlitlig data. Den förväntade arbetstiden är redan inlagd i systemet och medarbetarna behöver endast rapportera avvikelser från sin vanliga arbetstid, till exempel sjukdom, ledighet och övertid. Medarbetarna kan även registrera kontaktuppgifter till anhöriga och eventuella barn. Chefer hanterar alla attester och personalförändringar direkt i systemet vilket ger bättre överblick och effektivare personaladministration. Både chefer och medarbetare spar tid och båda parter har alltid tillgång till aktuella och relevanta uppgifter. I och med detta behöver inte lönespecifikationer skickas ut längre – en besparing i form av papper, kuvert, tryck, porto och transporter.

Medarbetare	2012	2011	2010	2009
Antal medarbetare	3497	3400	3637	3863
varav kvinnor (procent)	52	51	50	50
varav män (procent)	48	49	50	50
Medelålder	45,3	45,2	45,5	45,3
Antal chefer	356	334	360	347
varav kvinnor (procent)	47	47	43	44
varav män (procent)	53	53	57	56
Personalomsättning (procent)	12,0	8,0	4,7	5,6

## Åldersfördelning 2012 i procent



● -29 år	11,1
● 30-39 år	20,7
● 40-49 år	31,3
● 50-59 år	27,5
● 60 år	9,4

# Vårt ansvar i samhället

Ett av Folksamns mål är att via kärnverksamheten bidra och bistå kunder och samhället i stort. Detta görs dels genom omfattande trafik- och idrottsskadeforskning och dels genom Folksamns forskningsstiftelse och våra sponsorskap.

Folksamns skadeförebyggande arbete har genom åren främst rört trafiksäkerhet, men nytt för i år är att ta vara på vår unika idrottsskadedatabas. Idrottsskador står för cirka 20 procent av olycksfallsskadorna och därför finns det all anledning att se på möjligheten att förhindra och lindra dess konsekvenser.

## Idrottsskador – ett nytt forskningsområde

Varje år handlägger Folksam cirka 20 000 skador som uppstår under organiserad idrottsutövning. Folksam har en unik skadedatabas och därför inleder vi nu ett forskningssamarbete med GIH, Gymnastik- och idrottshögskolan, för att kartlägga idrottsskador och identifiera skadeförebyggande åtgärder. Forskningsprojektet inleddes våren 2012 och sträcker sig över fyra år. Det första delmålet för projektet är att få en bild av nuläget för de akuta skadorna inom idrotten och hur dessa har förändrats över tid. Inom projektet kommer man också att göra jämförelser mellan olika förbund, åldrar och kön för att kunna identifiera högriskgrupper för allvarliga skador. Slutmålet är en utvärdering av skadeförebyggande åtgärder.

## Gratisapp ”Knäkontroll” minskar skaderisk med över 60 procent

Flickor som spelar fotboll löper dubbelt så stor risk att få knäskador jämfört med pojk- och herrfotboll. Ett enkelt träningsprogram på 15 minuter minskar kraftigt risken för allvarliga knäskador. Träningsprogrammet ”Knäkontroll”

släpptes som en gratisapp för smartphones under hösten genom ett samarbetsprojekt mellan SISU Idrottsböcker, Svenska Fotbollförbundet och Folksam. Allt för att så många flicklag som möjligt ska kunna ta del av övningarna. 19 500 nedladdningar av appen har gjorts till och med februari 2013.

## Trafiksäkerhetsarbetet

Trafikskador innebär stora förluster för folkhälsan och samhällsekonomin, men framför allt för individen. Folksam har drygt 30 års erfarenhet av forskning inom trafiksäkerhetsområdet, med tonvikt på studier av verkligt inträffade trafikolyckor. Den kunskap Folksamns trafikforskning ger används för att rädda liv i trafiken. Genom att analysera de skador som inträffar kan Folksam ge råd om de bästa produkterna och hur man kan förebygga olyckor och skador. Färre trafikskador innebär även lägre trafikförsäkringspremier, vilket kommer Folksamns kunder till godo. Ambitionen är också att integrera kunskapen i försäkringen – till exempel har säkra och mer miljömässigt hållbara bilar en lägre premie, och motorcyklar med ABS premieras. Folksamns trafikforskningsarbete kostar cirka 7–8 kronor per bilförsäkring och år.

## Trafiken blir allt säkrare

Mycket har hänt de senaste 10 åren. Antalet dödade har halverats sedan början av 2000-talet och personer som fått en invaliditet har minskat påtagligt. Främst beror det på säkrare bilar och att vägarna blivit säkrare. Säkerhetssystem som antisladd, bältespåminnare och säkrare whiplashskydd har haft stor betydelse liksom mittseparerade 2+1 vägar, rondeller och lägre hastigheter i städer och på olycksdrabbade vägar.

## Folksamns insats under de senaste 10 åren har bland annat varit att;

- genomföra den första utvärderingen av bältespåminnare i Europa - en viktig milstolpe för att få biltillverkare att ha det som standard
- initiera krocktest av whiplashskydd - tester som idag är integrerade i konsumenttestet Euro NCAP
- driva fram en nationell policy hur länge barn ska sitta i bakåtvända bilbarnstolar.

Om vi istället blickar 10 år framåt tror vi oss kunna ana några stora trender. Bilen kommer bli allt mer uppkopplad till olika nätverk, vilket innebär nya säkerhetslösningar med bland annat halvautomatiserad bilkörning och bilförsäkringslösningar som kopplas till hur du kör. Med en urbanisering och en åldrande befolkning ökar trängseln och buller i städerna, vilket driver fram en annan stadsbild där fotgängare, cyklar och kollektiva medel är stommen och bilen får finnas på de oskyddades villkor istället för tvärtom. Det kommer att finnas osynliga alkoholås i bilar som man inte märker av om föraren är nykter. Baserat på den utveckling som har skett och de förändringar vi tror kommer, har vårt arbete ändrat lite inriktning till fokus på förarens beteende och på att oskyddade trafikanters skador ökat och det är synligt i 2012 års aktiviteter.

## Grön och säker körning ger billigare försäkring

Forskningsprojektet ”Grönt ljus”, som slutfördes 2012, visar att det går att stimulera bilförare till en säkrare och mer miljövänlig körstil om de belönas med en lägre försäkringspremie. Förutom att bilföraren själv kan spara tusenlappar i premier och bränslekostnader, skulle över 40 liv per år kunna räddas och 300 svåra skador undvikas. Koldioxidutsläppen skulle dessutom minska väsentligt. Folksam avser att utveckla en ny typ av bilförsäkring baserad på resultaten från forskningsprojektet.

Under det årliga Tylösandsseminariet presenterades projektet som Folksam genomfört tillsammans med Trafikverket, Motorförarnas Helykterhetsförbund och SalusAnsvar. Resultaten visar att det är möjligt att mer än halvera bilförarens hastighetsöverträdelser liksom att minska de grövre fortkörningarna.

Cirka 250 privatbilister deltog i projektet. För att kunna säkerställa forskningsresultatet slumpades deltagarna i en testgrupp och en kontrollgrupp. Med hjälp av GPS-utrustning har bilens hastighet i förhållande till vägens tillåtna hastighet mätts, men det var bara testgruppen som fick direkt återkoppling på hastigheten i bilen. Genom att köra enligt gällande hastighetsgräns kunde de få upp till 30 procents rabatt på försäkringspremien.

## Cykelskador – vanligaste skadan i trafiken

Trafiksäkerhetsarbete fokuserar ofta på dödliga olyckor och då utgör bilolyckor den största faran. Men i tätbebyggda områden där dödliga olyckor sällan sker, är det oftast cykelolyckor som orsakar personskador. I Sverige orsakar cykelolyckor fler trafikskador än bilolyckor, det visar ny statistik från Folksam. Närmare hälften av alla trafikskador i landet som leder till svårare skador i tätbebyggda områden utgörs av cykelolyckor, hela 48 procent – att jämföra med 28 procent för personbil, 8 procent för moped och 7 procent för fotgängare.

Att cykelolyckor inte uppmärksammats i samma utsträckning tidigare beror på att cykelskador till viss del varit dolda därför att singelolyckor inte varit synliga i statistiken, utan fokus har varit cykel-bil-kollisioner. Men endast cirka 15 procent är cykel-bilkollisioner, och merparten av de svåra skadorna sker i singelolyckor.

### 8 av 10 svåra cykelskador är arm- och benskador

Varje år skadas cirka 1 900 cyklister svårt i Sverige. Arm- och benskador står för hela 80 procent av alla svåra skador vid cykelolyckor, och axelskador är absolut vanligast. Det här är inga skador man förebygger med cykelhjälm. Med en cykeljacka som skyddar armar och axlar skulle vi däremot kunna få ned antalet svåra skador rejält tror Folksams trafikforskare. Stötupptagande material i exempelvis en jacka eller väst, på samma sätt som i vissa kläder för mountainbike, skulle kunna vidareutvecklas för att passa en bred marknad. Folksam har för avsikt att ta fram en testmetod för skyddskläder för att stimulera att mer effektiva skydd kommer ut på marknaden.

## Stora brister bland de populäraste cykelhjälmarna

Folksam genomförde under våren 2012 tester av de 13 vanligaste cykelhjälmarna på svenska marknaden. Testerna speglade både singelolyckor och olyckor då en cyklist blir påkörd av en bil. Resultatet visade att flertalet cykelhjälm skulle behöva förbättras och att det är stor skillnad mellan de bästa och de sämsta hjälmarna. Detta trots att alla hjälmar som ingick i testet tidigare har testats och godkänts enligt CE-normer. Den osynliga hjälmen Hövding, som blåses upp vid en olycka och fungerar som en krockkudde för huvudet, fick överlägset bäst resultat i slagprovet. Populära skateboardhjälm ger generellt sämre skydd än traditionella cykelhjälm.

Folksam ingår från och med 2012 i Trafikverkets analysgrupp för att ta fram strategier för säkrare cykling.

## MC-räcken

Skaderisken för mc-förare är lika hög vid kollision med vajerräcken som andra stålräcken - den ligger på cirka 50 procent, oavsett vilken typ av räcke det handlar om. Det visade en studie från Folksam, i samarbete med Trafikverket och Vectura, som därmed slår hål på myten att vajerräcken skulle vara farligare för den som kör motorcykel. För att öka trafiksäkerheten för mc-förare behöver snarare alla typer av räcken förbättras. Redan 2009 visade en studie från VTI att vajerräcken har ökat trafiksäkerheten och minskat antalet omkomna för såväl personbilar som mc. För personbilar har vajerräcken minskat antalet döda med 75-80 procent på 2+1-vägar och antalet omkomna mc-förare har minskat med 40-50 procent.



## Folksam listar säkra och hållbara bilar

De bilar som köps idag kommer att rulla på våra vägar i många år och får därför stor inverkan på både säkerhet och miljö för lång tid framöver. Folksam genomförde därför, för femtonde året i rad, en granskning av biltillverkarnas nya bilmodeller. Listan gallrar ut cirka 10 procent av marknadens bilar som uppfyller Folksams krav för att vara säkra och miljömässigt hållbara. Numera finns viktig säkerhetsutrustning även i småbilsklassen. Autobroms är ett av de säkerhetssystem som har stor effekt när det gäller att minska trafikskadorna. Folksams beräkningar visar att antalet skadade och dödade skulle minska med minst 20 procent om alla bilar hade autobroms av dagens standard. Nu finns autobroms att få i flera bilmodeller, och det är viktigt att kunder vet om att det finns och att de efterfrågar systemen.

Den fullständiga listan med säkra och hållbara bilar presenteras på [folksam.se](http://folksam.se).

## Utskrotning av bilar utan antisladd?

Stora säkerhetsvinster kan uppnås genom att byta ut gamla mindre säkra bilar mot nya säkra. Det framgick när Folksam på Tylösandsseminariet i september 2012 presenterade en rapport över vad olika alternativ till utskrotning av gamla bilar kan innebära. Detta är en fråga som diskuterats tidigare och regeringen har för cirka 10 år sedan utrett frågan. Men under senare år har flera effektiva säkerhetssystem introducerats, så som autobroms, vilket gör att förutsättningarna ändrats. Folksams förslag var att man tillsätter en ny utredning för att utreda frågan på nytt.

## 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 2012 fick vi 30 ansökningar om forskningsanslag. Fem anslag beviljades, däribland en ansökan från Chalmers Tekniska Högskola där man ska analysera varför en viss typ av whiplashskydd ger bättre skydd för kvinnor jämfört med män. Det vanliga är annars det omvända - många typer av skydd ger bättre effekt för män. Testanalysen förväntas ge nya insikter som kan användas i utveckling av nya bilar för att få lika gott skydd för kvinnor som för män.

Ett annat beviljat forskningsprojekt gick till Sachska barnsjukhuset och berör barn med Crohns sjukdom. Crohns sjukdom är en obotlig inflammatorisk tarmsjukdom som hos barn och ungdomar visar sig med buksmärter, dålig viktuppgång, blodiga diarréer, trötthet och dåligt allmänstillstånd. Syftet med studien är att utvärdera varför en viss behandling (enteral nutritionsbehandling) visat sig mer framgångsrik för att förhindra biverkningar. Kunskapen kan användas för att ge patienter mer individdesignade behandlingar och möjligen bespara patienten behandlingar som inte ger inflammationsfrihet.

## Partnerskap och sponsring

### Projekt i Kenya

Folksam har under 2012 bidragit med kunskap och erfarenheter till försäkringsbolaget CIC Insurance Group (CIC) i Kenya, för att hjälpa dem etablera en oberoende Kundombudsman. Målet för CIC är att Kundombudsmannen ska öka konsumenternas förtroende för CIC och försäkringsbranschen som helhet. Deras kundombudsman beräknas vara på plats under 2013.

### Lönegåvor till Kooperation Utan Gränser

Folksam har sedan flera år ett samarbete med Kooperation Utan Gränser. Medarbetarna har möjlighet att ge en del av sin lön via löneavdrag till organisationen. Engagemanget är fortsatt stort, medarbetarnas gåvor till Kooperation Utan Gränser uppgick under 2012 till totalt 659 670 kronor, den summan dubblar Folksam. I december 2012 skänkte Folksam utöver detta en julgåva på 100 000 kronor. Precis som tidigare år ordnades även en julförsäljning av Fair Trade-varor till förmån för Kooperation Utan Gränserns projekt. Folksams totala insamling till Kooperation utan Gränserns verksamhet uppgick 2012 till 1 435 718 kronor.

### Holländsk epidemiolog prisas av Folksam

Folksams pris för epidemiologisk forskning gick i år till professor Albert Hofman vid institutionen för epidemiologi och biostatistik vid Erasmus Universitet i Rotterdam. Professor Hofmans forskning är till stor del inriktad på orsaker till neurologiska och kardiovaskulära sjukdomar hos äldre. En av hans teser är att det inte är åldern i sig som är den viktigaste faktorn för sjuklighet hos äldre, utan att människan samlar på sig riskfaktorer under hela livet. En av de viktigaste slutsatserna från den studien är att det finns stora och outnyttjade möjligheter till förebyggande av sjukdomar hos äldre.

Folksams pris i epidemiologisk forskning ges till internationellt framstående forskare som bedriver vetenskaplig verksamhet där epidemiologiskt material använts för prevention inom folkhälsoområdet. Pristagare utses av en jury vars sammansättning bestäms av Karolinska Institutet.

### Motorhistoriska priset till Folksam

Folksam tilldelades i år Motorhistoriska priset för att bland annat genom sin forskning om trafiksäkerhet har bidragit till att utveckla säkerhetstänkandet inom den fordonshistoriska rörelsen. Folksam har sedan många år ett nära samarbete med Motorhistoriska riksförbundet, MHRF.

## Priser och utmärkelser

### Sustainable Brands prisade KPA Pension

KPA Pension utsågs till Sveriges mest hållbara varumärke inom finansbranschen 2012 och på tredje plats på samma lista finns Folksam Liv. Detta enligt den största hållbarhetsundersökningen av varumärken i landet, Sustainable Brands. Den 19 mars fick KPA Pensions vd Lars-Åke Vikberg ta emot en utmärkelse från Sustainable Brands för topplaceringen.

### Göteborgspriset för hållbar utveckling

Folksam är en av sponsorerna till Göteborgspriset som syftar till att stimulera till fortsatt utveckling och uppmärksamma strategiskt arbete för hållbar utveckling, nationellt och internationellt. Årets pristagare, som delar på prissumman en miljon kronor, är Dr Michael Biddle som kombinerar teknikkunskande och entreprenörskap i sitt arbete med att återvinna plaster, och Björn Söderberg som bygger upp och utvecklar ansvarsfulla företag i Nepal inom området hållbar avfallsåtervinning. Juryns kommentar till priset är att naturen kännetecknas av sinnrika slutna

kretslopp, där restprodukter blir nya insatsvaror. I jämförelse är industrisamhällets linjära materialflöden inferniskt ineffektiva och leder till resursbrist, avfallsproblem och energislöseri. Att, som årets pristagare gjort, finna genomtänkta lösningar för att sluta kretsloppen är nödvändigt och möjligt.

### Arbete med integration prisas med resa till FN:s högkvarter

Under våren utlyste KPA Pension en tävling där anställda inom kommun och landsting uppmanades att nominera en kollega som gjort något extra bra. Vann gjorde Daniela Redzic som arbetar som ungdomssamordnare i Malmö, för sitt arbete för integration. Hennes arbete handlar om att skapa en meningsfull fritid för ungdomar i Malmö förorter och en stor del av arbetet handlar om värderingar, jämställdhet och att ungdomarna måste lära sig att ta eget ansvar. Vinsten var en resa till New York med besök i FN:s högkvarter och möte med representanter från den svenska delegationen.

# Vårt ansvar mot miljön

Miljö är en central fråga för Folksam. Folksam har ambitionen att vara i framkant och har sedan 60-talet arbetat med miljö och hållbarhetsfrågor. Ett stort företag har stora möjligheter att påverka och Folksams höga miljökrav har bidragit till en högre miljöstandard hos flera stora underleverantörer. Både bil- och byggskadeverksamheterna, som är de delar av Folksam som har störst påverkan på vår omvärld, har miljöcertifierats enligt ISO 14001. Vidare använder Folksam enbart ursprungsmärkt vindkraft i sina fastigheter.

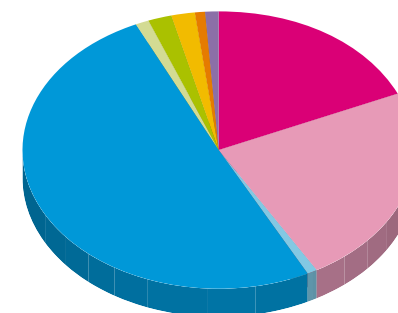
Folksams klimatfotavtryck kompenseras helt genom Vi-skogens trädplanteringsprojekt. Vi-skogen planterar i snitt sex träd för varje ton koldioxid som släpps ut. Det totala fotavtrycket för 2012 uppmäts till 4 613 ton koldioxid. Det innebär att drygt 27 000 träd kommer att planteras för att kompensera Folksams klimatfotavtryck. Trädplanteringen görs i Tanzania tillsammans med fattiga bönder vars livssituation förbättras genom att de får ökade inkomster. Träden som Vi-skogen planterar är skuggande och göder marken, vilket gör att träd och grödor kan planteras tillsammans, även kallat trädjordbruk. Så här bidrar träden till miljöförbättring:

- Trädens löv stoppar regndropparnas kraft och rötterna förhindrar jorderosion
- Träden binder koldioxid
- Avdunstning minskar, liksom vattenförbrukningen
- Träd skuggar grödor och bryter vindens kraft

## Folksams totala klimatfotavtryck

Folksams klimatfotavtryck växer. De totala klimatutsläppen för 2012 uppmäts till 4 613 ton CO<sub>2</sub>e. CO<sub>2</sub>e, koldioxidekvivalenter, innebär att alla sex växthusgaser, och inte enbart koldioxid, ingår i beräkningarna av utsläppen. I jämförelse med förra året har klimatfotavtrycket ökat med 638 ton, en ökning med 16 procent. Det beror främst på att utsläppen från värmeförbrukning för fastigheter har ökat, att fastighetsbeståndet ökat och att vi under 2012 har rest mer med flyg och bil. Klimatfotavtrycket inkluderar i år även klimatpåverkan från vatten som står för 41 ton CO<sub>2</sub>e. Folksam strävar efter att klimatkompensera allt fler poster varje år. Några utsläppskällor överkompenseras, exempelvis för klimatpåverkan för bilar som inte uppfyller Folksams miljö- och säkerhetskrav samt för trycksaker. Genom att räkna konservativt och ta höjd vid de tillfällen underlaget har varit knapphändigt säkerställs att Folksam klimatkompenserar för hela sin klimatpåverkan.

## Utsläpp per aktivitet i procent

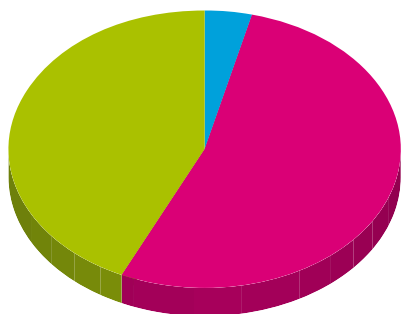


● Bilresor	19	● Trycksaker	2
● Flygresor	24	● Papper	2
● Tåg	<1	● Kaffe	<1
● Uppvärmning	52	● Vatten	1
● Elförbrukning	<1		

## Utsläpp per aktivitet och jämförelse med föregående år, ton CO<sub>2</sub>e

Aktivitet	2012	2011	2010
Bilresor	873	800	843
Flygresor	1 092	940	838
Tåg	2	0,003	0,22
Uppvärmning	2 422	2 075	2 152
Elförbrukning	18	17	19,4
Trycksaker	74	64	Ingick ej
Papper	78	65	Ingick ej
Kaffe	13	14	Ingick ej
Vatten	41	Ingick ej	Ingick ej
<b>Totalt</b>	<b>4 613</b>	<b>3 975</b>	<b>3 853</b>

## Folksams klimatfotavtryck per scope



● Scope 1	4
● Scope 2	53
● Scope 3	43

Folksams klimatfotavtryck delas in i tre scope i enlighet med riktlinjerna i standarden Greenhouse Gas Protocol. Scope 1 representerar direkta utsläpp från den egna verksamheten där Folksams egna eller leasade bilar ingår. Scope 2 utgör indirekta utsläpp från el och värme som används i Folksams kontor och fastigheter. I Scope 3, ingår indirekta utsläpp från tjänsteresor med bil, flyg och tåg samt papper, trycksaker, kaffe och vatten.

## Folksams totala klimatpåverkan fördelat på aktivitet

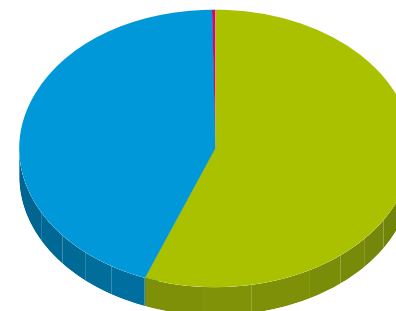
### Ökat resande

Flygresor står för 24 procent av totala klimatfotavtrycket och har ökat i jämförelse med föregående år. Trots att de totala utsläppen från flygresor har ökat har antalet inrikes resor minskat. 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.

Samtidigt som inrikes resor med flyg har minskat, har tågresorna ökat med 244 576 kilometer. Det är positiva nyheter. Klimatpåverkan från tågresor är nämligen marginell i jämförelse med utsläppen från flyget och står för endast 2 ton av vårt totala klimatfotavtryck.

Antalet körda mil i tjänsten med bil ökade från 487 680 till 523 855 mil. Bilar som används av koncernledningen och anställda som är beresningsskyldiga uppfyller Folksams höga krav på miljö- och säkerhetsprestanda.

## Klimatpåverkan fördelat på transportsätt i procent



● Flygresor	~56
● Bilar	~44
● Tåg	0,001

## Ökat fastighetsbestånd gav ökad energiförbrukning

Energianvändningen kommer från ett stort antal fastigheter som Folksam äger, främst kontor och bostäder i Stockholm men även i andra delar av landet. Fyra juridiska personer ingår i förbrukningssiffrorna.

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

Värmeförbrukning står för den största klimatpåverkan från Folksams verksamhet och uppgår till totalt 2 422 ton CO<sub>2</sub>e. Den utgör 52 procent av det totala klimatfotavtrycket och har ökat med 347 ton CO<sub>2</sub>e. Ökningen beror på att Folksam har ökat sitt fastighetsbestånd och att 2012 var ett kallt år. Folksam har en uttalad strategi att öka andelen fastigheter i placeringarna och ökade fastighetsbeståndet med drygt 50 000 kvm under 2012. Samtidigt pågår ett aktivt arbete med att effektivisera och hushålla med energianvändningen i fastigheterna och med att ersätta fossila bränslen på lång sikt.

Det totala klimatfotavtrycket från Folksams elförbrukning uppgick till 18 ton CO<sub>2</sub>e, vilket är en ökning med ett ton i jämförelse med 2011. Den el Folksam köper in är 100 procent ursprungsmärkt el från vindkraft.

## Ambition att minska antalet trycksaker

Under 2012 har klimatfotavtrycket från trycksaker ökat från 64 ton till 74 ton. Folksam har dock en tydlig ambition att minska antalet trycksaker. Ambitionen är 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.

## Miljövänliga bilreparationer

För att minska miljöbelastningen vid bilreparationer använder de verkstäder som Folksam anlitar, i stor omfattning av återanvända reservdelar, istället för att automatiskt välja en nyttillverkad. Vidare reparerar man plastdetaljer och glasrutor istället för att alltid använda nya reservdelar. Att återanvända och reparera i stället 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 2012 till att ett avfallsberg på 1 330 ton kunde undvikas och att sparade drygt 100 miljoner kronor vid reparation av skadade bilar.

## Underleverantörer

Bilverkstäder	2012	2011	2010
Antal partner	680	1 284	1 161
Antal miljökrav	44	44	44
Antal partner med total kravuppfyllnad	414	687	579
Andel partner med total kravuppfyllnad	61%	54%	50%

Bildemonteringsanläggningar	2012	2011	2010
Antal partner	15	11	15
Antal miljökrav	59	60	60
Antal partner med total kravuppfyllnad	11	9	13
Andel partner med total kravuppfyllnad	73%	82%	87%

## Folksam - ett Bra Miljöval

Folksams vision ”Människor ska känna sig trygga i en hållbar värld” syftar till att vara rädda om naturen och samhället. Den som har kunskap och möjlighet att påverka samhällsutvecklingen till det bättre är också skyldig att göra detta. Det har Folksam gjort sedan företaget grundades för över hundra år sedan. Därför arbetar vi förebyggande med trafiksäkerhetsforskning, miljö- och hållbarhetsfrågor.

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- och villa- och fritidshusförsäkringar.

Under 2012 fortsatte arbetet med att inkorporera de 43 kriterier som Naturskyddsföreningen ställer på de försäkringsbolag som licensieras med Bra Miljöval. Det innebär bland annat långtgående krav på att reparationer ska ske på miljövänligt sätt, att återanvända fungerande men begagnade delar, att erbjuda säkra och hållbara ersättningsbilar vid skador och att pengarna som Folksam förvaltar investeras på ett ansvarsfullt sätt. Ett urval av kriteriernas uppfyllande granskas dels av Naturskyddsföreningen själva, dels av en tredje part i form av ett revisionsbolag.

## För att leva upp till sin miljö- märkning...

- ...hjälp Folksam sina entreprenörer och kunder att välja hållbara material vid bygg och bilreparationer.
- ...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 vår personalrestaurang, som är en av Sveriges största.
- ...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.

## Vad innebär Bra Miljöval för Folksams kunder?

Märkningen med Bra Miljöval innebär att kunden kan vara säker på att det försäkringsval man gjort påverkar miljön så lite som möjligt. Dessutom hjälper Folksam kunden att göra fler aktiva val, hur det går att spara energi i hemmet och vilka byggmaterial som är mest miljövänliga. Försäkringstagaren får en mer miljövänlig\* ersättningsbil om något händer den egna bilen.

Under 2012 publicerade Folksam den nionde versionen av Byggmiljöguiden som innehåller en genomgång av hur de vanligaste produkterna vid byggrenoveringen står sig ur miljösynpunkt. Under året utkom även en fjärde upplaga av Folksams färgtest där 46 utomhusfärgers funktionalitet testades och redovisades. I början av 2012 publicerades värmepumpsguiden med en sammanställning av vanliga fel på populära värmepumpar.

\* Folksam har sedan 1998 en bilpolicy med miljö- och säkerhetskrav för kunders ersättningsbilar och för de bilar som Folksam äger. Kraven justeras varje år. Miljökraven baseras på EU:s krav för koldioxidutsläpp och säkerhetskraven anpassas successivt till bilmarknadens förbättrade standard.



Foto: Andreas Lind

## Inköp

Folksam är en inköpare med stora volymer inom både drift- och skadeverksamhet. Visionen om ett hållbart samhälle präglar sättet att arbeta med inköpsfrågor och påverkar i högsta grad de leverantörer Folksam arbetar med. Arbetet under 2012 har handlat om att samla och ena hållbarhetskraven inom inköpsområdena bygg, motor och drift/IT. Hållbarhet ska vara en röd tråd i samarbetet med externa leverantörer - från avtalsskrivning till uppföljning av leveransen. Leverantörskraven ska inte bara spegla Folksams egen miljöpolicy utan även de certifieringar som Folksam anslutit sig till, till exempel Bra Miljöval. Inköpsavdelningen har ett nära samarbete med miljöchefen för att hitta nya hållbara förhållningssätt mot leverantörerna.

## Fastighetsförvaltning

Folksam Fastigheter arbetar aktivt med miljö- och energifrågor inom förvaltning, projekt och förvärv. Folksam arbetar med att miljöklassa sina byggnader enligt Miljöbyggnad och Green Building, utför energikartläggningar i fastigheter med hög energiprestanda och köper el som är 100 procent vindkraft. Under 2012 har Folksam Fastigheter blivit medlemmar i Hållbarhetsmanualen - ett verktyg som hjälper till att bedöma hur väl kvalitets-, miljö- och hälsofrågor hanteras, både övergripande och i enskilda projekt. För mer information om Folksam Fastigheter och arbetet med miljö och hållbarhet, se folksam.se.

## Gröna hyresavtal

Den 19 december skrev Folksam det första Gröna Hyresavtalet, hyresgästen är White Arkitekters huvudkontor. Ett grönt hyresavtal innebär att man tar i hand på att jobba för att minska sin energiförbrukning och innehåller till exempel krav på energikartläggning, att hyresgästen får information om sin energianvändning och att de förbinder sig att köpa förnybar eller klimatneutral energi för uppvärmning. Avtalet innebär också att koldioxidutsläppet beräknas varje år och att källsortering ska utföras så långt det är möjligt.

## Vindkraft 2012 – nästa steg

Gnosjö Energi AB är ett vindkraftsbolag helägt av Folksam och utgörs av fyra vindkraftsverk i Kulltorp med en total effekt om 10 mw. Det motsvarar ett års uppvärmning för cirka 1 000 villor. Folksam utreder möjligheten att försörja de direktägda fastigheterna med egenproducerad vindkraft. Förutom miljö- och profilverster skulle det leda till en sänkt energikostnad för Folksam. Utredningen beräknas bli klar under 2013 därefter tas beslut om projektet.

# Våra dotterbolags ansvar

## KPA Pensions arbete

Sedan 1998 arbetar KPA Pension för en hållbar framtid genom att ta ett aktivt ansvar för människa och miljö. Samhällsansvaret handlar inte bara om att förvalta allt kapital enligt etiska placeringskriterier - 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 engagemang i samhället.

Sedan 1998 arbetar KPA Pension för en hållbar framtid genom att ta ett aktivt ansvar för människa och miljö. Samhällsansvaret handlar inte bara om att förvalta allt kapital enligt etiska placeringskriterier - det ställer också krav på företaget. 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 engagemang i samhället.

## Hållbarhetsfrågor är viktigt för våra kunder

Under 2011 djupintervjuades våra kunder om hur de ser på etik och etiska placeringar. Intervjuerna visade att kunderna kopplar öppenhet, tydlighet och saklighet till etikbegreppet. Etiska placeringar tolkades som ansvarsfulla – att pengarna placeras på ett bra och riktigt sätt med respekt för människa och miljö. Det vill säga etiska placeringar är pengar som värnar om framtiden. Mot bakgrund av detta arbete förtydligade vi KPA Pensions hållbarhetsstrategi.

## KPA Pension 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 inom vår marknad i hållbarhetsdebatten 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 nedan områden 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, stympta 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 vårt arbete är att aktivt påverka de företag som KPA Pension investerar i. Vi för en dialog med företagen om att kontinuerligt förbättra sitt arbete och bli bättre på att ta sitt ansvar, framför allt för mänskliga rättigheter och miljö samt att motverka korruption. Detta påverkansarbete gör vi i samarbete med avdelningen Ansvarsfullt ägande på Folksam och det redovisas även på sidorna 14-20.

### Hennes & Mauritz

Hennes & Mauritz, H&M, kritiserades under året av TV-programmet Kalla Fakta för undermåliga arbetsförhållanden och för låga löner i Kambodja och Bangladesh. H&M är en av KPA Pensions viktigaste innehav och därför undersöktes

bakgrunden till anklagelserna. Slutsatsen av undersökningen blev att vi fortfarande har förtroende för H&M:s sätt att arbeta med sina viktigaste hållbarhetsfrågor.

Lagstadgad minimilön är enligt KPA Pension en mycket viktig utgångspunkt för att säkerställa att industriell produktion i låglöneländer sker på ett ansvarsfullt sätt. För att vara en långsiktigt hållbar bransch krävs dock också levnadslöner. I många länder måste lönerna höjas för att levnadslön ska anses vara uppnått. Enligt KPA Pension är kollektiva förhandlingar den bästa metoden för att uppnå levnadslön. Det är därför viktigt att företagen arbetar för fri organisationsrätt och rätten till kollektiva förhandlingar hos sina underleverantörer. H&M har ett mycket bra arbete när det gäller detta. De grundar sina krav mot leverantörerna på viktiga standarder fastställda inom FN och uppförandekod gäller alla leverantörer, deras underleverantörer och andra affärspartners som gör affärer med företaget. KPA Pension har inte kunnat finna att H&M motarbetar löneförhöjningar i Kambodja. H&M:s samarbete med ILO-projektet Better Factories Cambodia och att man samarbetar med svenska fackföreningsrörelsen visar på att H&M:s satsning är seriös.

KPA Pension kommer att följa H&M:s arbete med levnadslönefrågan eftersom vi anser att den är mycket viktig för framtiden. En för branschen enhetlig definition av begreppet skulle underlätta en uppföljning. Från FN har man lyft fram det faktum att textilindustrin, trots att utmaningarna är många, spelar en viktig roll för utvecklingen av välbefinnande i fattiga länder. KPA Pension följer därför frågan om levnadslön i alla bolag som vi har investerat i.

## Investeringar i fastigheter med god trivsel och miljö

KPA Pension har även investeringar i fastigheter och under 2012 köptes ytterligare fastigheter. I takt med att det förvaltade pensionskapitalet ökar finns behovet av att sprida riskerna i placeringarna. Även på detta område är det viktigt med omtanken om människa och miljö. Därför har KPA Pension tillsammans med Folksam Fastighet tagit fram en gemensam policy, miljöstyrning i byggprojekt under året.

Energieffektivisering, miljöriktiga material och god inomhusmiljö är nödvändiga egenskaper i moderna fastigheter. KPA Pension ska vara en långsiktigt god fastighetsägare till vårdboenden och bostäder, där både boenden och övriga hyresgäster kan känna sig trygga och nöjda i en trivsamt miljö.

## Fortsatt samarbete med Svenska FN-förbundet

100 miljoner barn kan inte gå i skolan. De tvingas istället till arbete för att skaffa mat. Under året fortsatte KPA Pension sitt långsiktiga samarbete med Svenska FN-förbundet då man valde att stödja FN:s World Food Program (WFP) och projektet ”Skolmat blir kunskap”. Genom WFP ger FN-förbundet 20 miljoner barn skolmat i Afrika, Asien och Latinamerika. Att barn får ett gratis mål skolmat är många gånger avgörande för att föräldrarna skickar dem till skolan. Det kan betyda skillnaden mellan ett liv kvar i fattigdom och en framtid med utbildning och möjligheter. Genom att möjliggöra skolgång för fattiga stärks och utvecklas hela samhället. Det är också ett sätt att påskynda jämlikhet mellan män och kvinnor, eftersom WFP även skänker mat till familjer som låter sina döttrar gå i skolan. En annan vinning är att flickorna då gifter sig senare och därmed föder färre barn.

Det är inte bara fattigdomen i sig som är ett problem - dagens klimatförändringar och instabila matpriser gör världens fattiga än mer sårbara. Här är kopplingarna till KPA Pensions påverkande arbete för mänskliga rättigheter och miljö tydliga och ligger i linje med KPA Pensions vision om en hållbar framtid.

## KPA Pension och Folksam stödjer forskning om åldersdepression

Om tio år är en av fem invånare i Sverige mellan 65–74 år. Av dessa väntas drygt en tiondel, eller 80 000 människor, få problem med depression. Därför har KPA Pension och Folksam finansierat ett flerårigt forskningsprojekt om åldersdepression vid Karolinska Institutet. Syftet med forskningen är att kunna förbättra livskvaliteten hos unga ålderspensionärer. Projektet avslutades under 2012 och resultatet presenteras under 2013.

## Förenade Livs samhällsengagemang

### Socialt engagemang för brottsdrabbade

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.

### Försäkringstjänster för våldsutsatta

Förenade Liv har sedan 2005 en krisförsäkring som gäller även vid våld i familjen och utan krav på polisanmälan. I takt med ökad information och kunskap om krisförsäkringen har

efterfrågan på samtalsstöd ökat. Under 2012 har vi tillsammans med Tryggare Sverige utvecklat och lanserat en mobilapp till stöd för brottsdrabbade.

## Samarbete med Tryggare Sverige

Förenade Liv fortsätter för fjärde året att samarbeta med Tryggare Sverige – en stiftelse vars syfte är att förbättra situationen för de som har drabbats av brott. Det övergripande målet är att minska brottsligheten 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 samarbetspartner.

## Föredrag, seminarier och publikationer

För att skapa kundnytta och öka kunskapen och engagemanget hos medarbetare och kunder genomför Förenade Liv kontinuerligt seminarier och föreläsningar om antivåld. Under 2012 genomfördes seminarier i samarbete med Tryggare Sverige i Almedalen. Dessutom har kurser i ”Våld och hot i arbetslivet” samt ”Stalkning” hållits för Förenade Livs medarbetare.

Under 2012 har rapportboken ”Ta din unge och spring”, som handlar om läget för brottskadade i skolan, tagits fram och lanserats tillsammans med Tryggare Sverige. Målet är att bidra till en tryggare skola.

Förenade Livs mål är att under 2013 fortsätta arbetet med brottsdrabbade i skolan. Avsikten är att utveckla en handbok tillsammans med skolan.

# Legal koncernstruktur

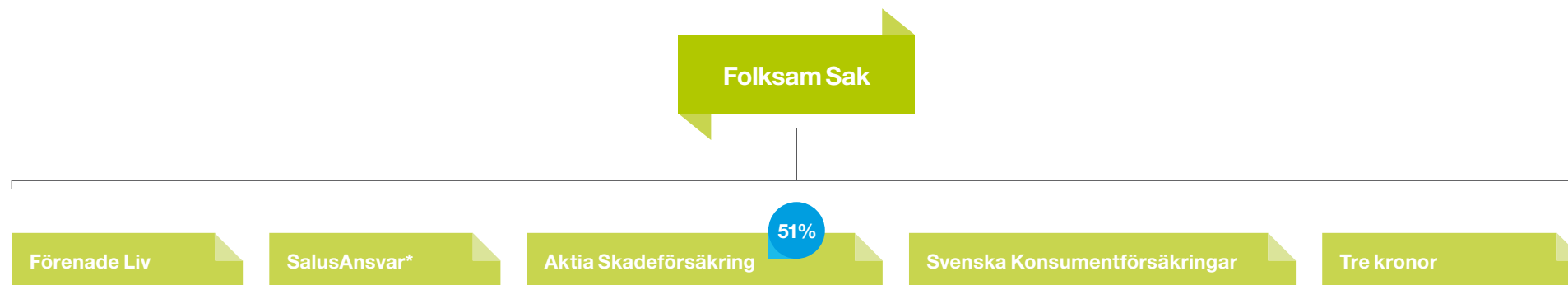
Folksam omfattar de två moderföretagen Folksam ömsesidig sakförsäkring (Folksam Sak) och Folksam ömsesidig livförsäkring (Folksam Liv) med dotterföretag. Två av försäkringsverksamhetens dotterföretag i Folksam Liv är delägda. Det är Folksam LO Fondförsäkring, som ägs till 51 procent och KPA Pension, som ägs till 60 procent. I Folksam Sak är dotterbolaget Aktia Skadeförsäkring (Aktia) delägt till 51 procent. Av koncernföretagen konsolideras inte Förenade Liv Gruppörsäkring (Förenade Liv) och företagen inom KPA Pension i koncernredovisningen i Folksam Sak respektive Folksam Liv. Anledningen är att de företagen inte är vinstutdelande och därför tillfaller allt överskott i bolagen försäkringstagarna. För att nå stordriftsfördelar sker samverkan inom områden för distribution, administration och kapitalförvaltning.

## Folksam Sak-koncernen

- Folksam Sak är kundägt och bedriver skadeförsäkringsverksamhet med huvudsaklig inriktning på den svenska hushållsmarknaden. Företaget erbjuder ett fullsortiment av försäkringar till hushåll och privatpersoner med bil- och boendeförsäkringar som bas kompletterat med företagsförsäkringar inom utvalda områden.
- Svenska Konsumentförsäkringars verksamhet omfattar individuell och gruppknuten skadeförsäkring till privatpersoner samt till små och medelstora företag. Försäkringarna förmedlas av SalusAnsvar till deras kundgrupper.
- Tre Kronor bedriver skadeförsäkringsverksamhet i Sverige och affärsidén är att erbjuda skadeförsäkring till företag och organisationer som vill sälja och marknadsföra försäkring under eget varumärke. Tre Kronor

samverkar idag med Swedbank och 38 fristående Sparbanker och når därigenom ut med skadeförsäkringsprodukter på en bred marknad.

- I början av 2012 köpte Folksam Sak 51 procent av aktierna i Aktia genom en överenskommelse med Aktia Abp i Finland. Aktia bedriver skadeverksamhet och är huvudsakligen verksam inom kustområdet i Finland.
- Förenade Liv erbjuder grupplivförsäkring för liv-, sjuk-, olycksfalls-, sjukvårds- samt barn och gravidförsäkring till tjänstemän genom de arbetsgivare och organisationer som företräder dem. Folksam Sak förvärvade i slutet av 2012 Förenade Liv från Folksam Liv. Detta för att i huvudsak stärka marknadspositionen inom riskförsäkring.
- Folksam Sak har beslutat om förvärv av SalusAnsvar AB per 31 januari 2013. Bolaget äger i sin tur SACO SalusAnsvar Försäkrings AB till 49 procent och SalusAnsvar Personförsäkring AB till 100 procent.



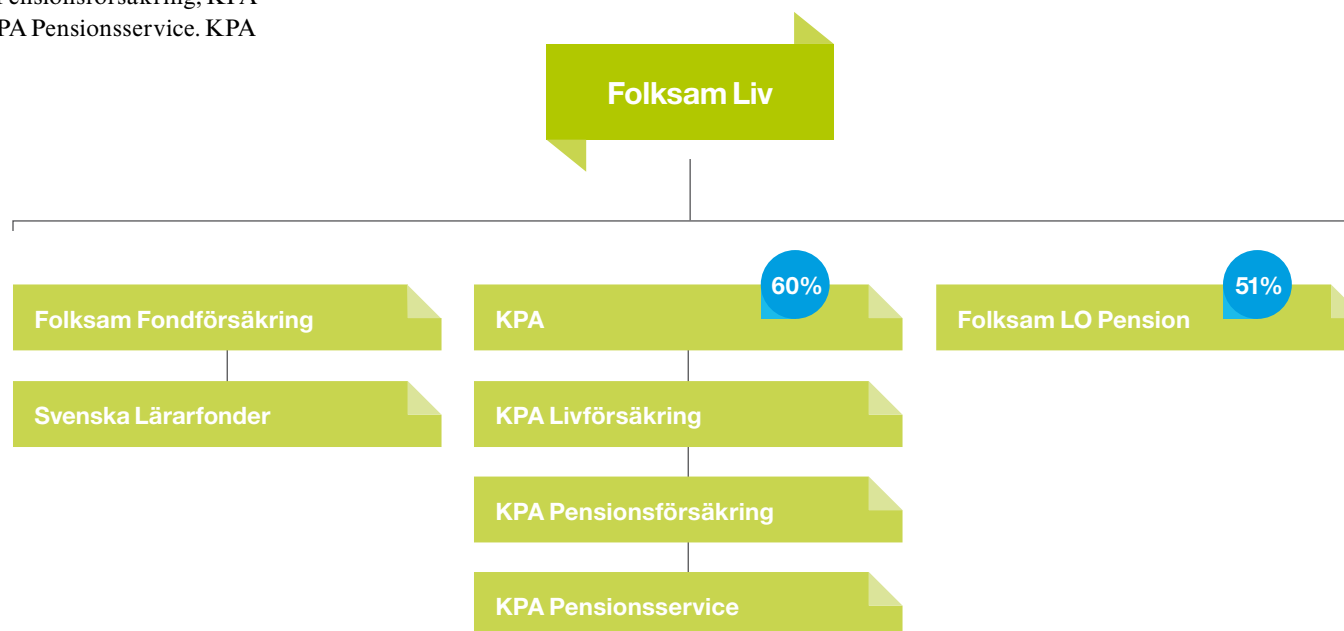
\* Tillträdesdatum 31 januari 2013

## Folksam Liv-koncernen

- Folksam Liv är kundägt och bedriver livförsäkringsverksamhet. Företaget erbjuder tjänstepensioner och pensionssparande till privatpersoner direkt eller via samarbeten, men också grupplivförsäkringar och andra typer av riskförsäkringar.
- Folksam Fondförsäkring bedriver fondförsäkringsverksamhet med anknytning till värdepappersfonder. Kunderna kan här välja bland ett stort antal utvalda fonder, exempelvis etiska fonder, fonder med låga avgifter och prisbelönta toppfonder.
- KPA Pension är ett varumärke och gemensam beteckning för KPA Pensionsförsäkring, KPA Livförsäkring och KPA Pensionsservice. KPA

Pension är det ledande pensionsbolaget i kommunsektorn och förvaltar tjänstepensioner för anställda i kommuner, landsting samt kommunala och kooperativa företag. KPA Pensionsservice erbjuder arbetsgivar-service i hanteringen av kommunens pensionsåtagande, administration av de anställdas individuella pensionsval samt kvalificerade konsulttjänster, tjänstegrupplivförsäkring och professionell pensionsrådgivning. För privatpersoner erbjuder KPA Pension sparande i privat pensionsförsäkring och fondförsäkring. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam och till 40 procent av Sveriges Kommuner och Landsting, SKL.

- Folksam LO Pension är ett varumärke inriktat mot kollektivavtalade tjänstepensioner och omfattar i huvudsak administration och förvaltning av pensionsmedel som avsätts enligt pensionsöverenskommelsen mellan SAF och LO. Verksamheten bedrivs i Folksam LO Fondförsäkring som ägs till 51 procent av Folksam Liv och till 49 procent av LO.
- Under 2012 har Folksam Liv avyttrat Förenade Liv Gruppförsäkring till Folksam Sak och därigenom renodlat sin bolagsstruktur med fokus på sparandeeerbjudande.



# Våra siffror och beräkningsmetoder

## Medarbetare/HR data (sid 20-22)

Medarbetare	2012	2011	2010	2009
Antal medarbetare	3497	3400	3637	3863
varav kvinnor (procent)	52	51	50	50
varav män (procent)	48	49	50	50
Medelålder	45,3	45,2	45,5	45,3
Antal chefer	356	334	360	347
varav kvinnor (procent)	47	47	43	44
varav män (procent)	53	53	57	56
Personalomsättning (procent)	12,0	8,0	4,7	5,6

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

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

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

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

## Total sjukfrånvaro 2012 (2011) i procent

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

## Varav långtids sjukfrånvaro 2012 (2011) i procent

Ålder	Män	Kvinnor	Totalt
- 29 år	2,1 (0,0)	15,7 (30,0)	17,8 (20,3)
30-49 år	8,9 (25,0)	23,2 (40,0)	32,1 (35,9)
50 år -	11,8 (37,3)	20,7 (44,9)	32,5 (42,3)
Totalt	9,2 (29,1)	21,4 (41,3)	30,5 (37,6)

## Beräkningsmetoder medarbetare

All data är hämtad ur Folsams lönesystem HRM.

### Dotterbolag

I tabellerna med personalnyckeltal inkluderas alla dotterbolag utom Aktia. 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 (sid 27-31)

### Flyg

Antal flygresor	2012	2011	2010	2009	2008
Stockholm- Göteborg	239	643	490	620	626
Stockholm- Sundsvall	188	299	272	195	338
Stockholm- Malmö	438	721	557	607	756
Stockholm- Växjö	80	69	53	66	67
Stockholm- Jönköping	12	49	21	16	23
<b>Totalt</b>	<b>957</b>	<b>1781</b>	<b>1393</b>	<b>1504</b>	<b>1810</b>

\* Posten total omfattar enbart redovisade flygsträckor

### Tåg

Antal tågresor	2012	2011	2010	2009	2008
Stockholm- Göteborg	1 145	1 008	927	1 256	1 137
Stockholm- Sundsvall	802	591	583	679	774
Stockholm- Malmö	91	78	84	87	204
Stockholm- Växjö	280	52	69	96	126
Stockholm- Jönköping	128	55	66	206	210
<b>Totalt</b>	<b>2 446</b>	<b>1 784</b>	<b>1 729</b>	<b>2 324</b>	<b>2 451</b>

\* Posten total omfattar enbart redovisade tågsträckor. Uppgifterna inkluderar resor till och från närliggande orter.

### Bil

Bilresor i Folksam	2012	2011	2010	2009	2008
Antal körda mil i tjänsten	523 855	487 680	518 744	574 697	567 428
Varav mil körda med kartlagda bilar som uppfyller Folksams miljö- och säkerhetskrav	145 500	158 940	184 179	185 355	214 306
Totala koldioxidutsläpp från bilresor i ton	873	800	843	944	916
Ökade/ minskade koldioxidutsläpp till följd av fler/ färre körda mil, i ton	+ 73	- 43	- 101	+28	+2

## Energi och vatten

Energianvändning	2012			Totalt 2012
	Folksam	Folksam Liv2* (71 %)	KPA Pension (60 %)	
Värmeförbrukning (MWh)	20 089	20 424	6 072	46 585
Elförbrukning (MWh)	17 762	5 183	2 127	25 072
Total energianvändning (MWh)				71 657

Energianvändning	2011			Totalt 2011
	Folksam	Folksam Liv/KP (71 %)	KPA Pension (60 %)	
Värmeförbrukning (MWh)	19 204	18 462	2 602	40 268
Elförbrukning (MWh)*	19 333	4 851	71	24 255
Total energianvändning (MWh)				64 523

Vattenförbrukning				Totalt 2012	Totalt 2011
	Folksam	Folksam Liv2 (71 %)	KPA Pension (60 %)		
Vattenförbrukning m3	174 764	166 313	63 620	404 697	346 036

## Folksam totala klimatpåverkan 2012

	Bilresor	Flygresor	Tåg	Värme	EI	Trycksaker	Papper	Kaffe	Vatten	Totalt
Ton CO <sub>2</sub> e	873	1 092	2	2 422	18	74	78	13	41	4 613

## Kaffe

Kaffe (Tullgården)	2012	2011	2010
Andel ekologiskt	9 712	7 000	11 082
Andel icke-ekologiskt	0	1 742	2 770
Total mängd	9 712	8 742	8 312

## Underleverantörer

### Bilverkstäder

Bilverkstäder	2012	2011	2010
Antal partner	680	1 284	1 161
Antal miljökrav	44	44	44
Antal partner med total kravuppfyllnad	414	687	579
Andel partner med total kravuppfyllnad	61 %	54 %	50 %

### Bildemonteringsanläggningar

Bildemonteringsanläggningar	2012	2011	2010
Antal partner	15	11	15
Antal miljökrav	59	60	60
Antal partner med total kravuppfyllnad	11	9	13
Andel partner med total kravuppfyllnad	73 %	82 %	87 %

### Byggentreprenörer

Byggentreprenörer	2012	2011	2010
Antal partner	203	186	153
Antal miljökrav	33	30	30
Antal partner med total kravuppfyllnad	137	124	95
Andel partner med total kravuppfyllnad	67 %	67 %	62 %

### Tvätt- och saneringsföretag

Tvätt- och saneringsföretag	2012	2011	2010
Antal partner	69	59	47
Antal miljökrav tvätt	25	25	25
Antal miljökrav sanering	20	20	20
Antal partner med total kravuppfyllnad	59	49	38
Andel partner med total kravuppfyllnad	86 %	83 %	80 %



## Beräkningsmetoder miljö

### Folksam totala utsläpp av koldioxid för klimatkompensering 2012

Folksamns hållbarhetsredovisning redovisar vatten- och energianvändning från den egna verksamheten och de fastigheter som förvaltas. I redovisningen presenteras antal tjänsteresor med flyg och tåg mellan ett antal utvalda sträckor samt bilresor. Dessutom anges hur många av Folksamns partner, när det gäller bilverkstäder, bildemonteringsanläggningar, byggtreprenörer och tvätt- och saneringsföretag, som uppfyller Folksamns miljökrav. Klimatfotavtrycket innehåller även utsläpp från papper, trycksaker och kaffe.

Där det är möjligt har utsläppen beräknats i CO<sub>2</sub>e, koldioxidkvivalenter. Koldioxidkvivalenter 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 övriga bilar samt trycksaker. Nytt för 2012 års hållbarhetsredovisning är att även beräkna klimatpåverkan från vatten.

### Energi- och vattenförbrukning

Energianvändningen kommer från de fastigheter som Folksam antingen äger och bedriver verksamhet i, enbart äger eller lokaler som Folksam hyr för sin verksamhet. De Folksamägda fastigheterna förvaltas av Newsec och har Scandem som elleverantör. Ågarformen och om verksamhet bedrivs i lokalerna eller inte påverkar vad som ska ingå i Folksamns totala energianvändning. Folksam består av följande fyra juridiska personer vilka ingår i förbrukningssiffrorna.

- Folksam Liv/Liv (helt ägda fastigheter)
- Folksam Liv2 (fd 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.

### Flygresor

100 procent av Gyllenforsens, Förenade Livs och KPA Pensions tjänsteresor ingår i 2012 års hållbarhetsredovisning. Folksamns koldioxidutsläpp från flyg 2012 bygger på statistik från vår resebyrå Ticket. Utsläppssiffran från resebyrån har multiplicerats med en faktor två. Anledningen till det 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 värmende effekt. Att använda en multiplikator är i linje med praxis hos olika aktörer som gör klimatberäkningar.

### Tåg

Folksamns klimatfotavtryck från tågresor bygger på statistik om antal personkilometer från SJ och utsläppen har beräknats i kalkylverket Our Impacts.

## Uppvärmning av fastigheter

Uppgifterna om koldioxidutsläpp från fastigheter 2012 bygger på värmeförbrukningsstatistik i MWh och CO<sub>2</sub> från vår fastighetsförvaltare.

Gyllenforsen ägs till 71 procent av Folksam. Koldioxidutsläppen i hållbarhetsredovisningen 2012 motsvarar Folksams andel, det vill säga 71 procent, av Gyllenforsens totala koldioxidutsläpp från värme.

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

## Elförbrukning i fastigheter

Koldioxidutsläppen från elförbrukning i Folksams fastigheter 2012 är ringa eftersom Folksam använder ursprungsmärkt vindkraftsel. Förbrukningen 2012 baseras på faktiska förbrukningssiffror. Gyllenforsen ägs till 71 procent av Folksam.

Koldioxidutsläppen motsvarar Folksams andel, det vill säga 71 procent, av Gyllenforsens totala koldioxidutsläpp från elförbrukning. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam. Redovisade koldioxidutsläpp motsvarar Folksams andel, det vill säga 60 procent av KPA fastigheters totala utsläpp från elförbrukning.

## Vattenförbrukning i fastigheter

Koldioxidutsläppen från vatten i Folksams kontor och fastigheter är baserade på faktiska förbrukningssiffror. Utsläppen har beräknats i kalkylverket Our Impacts. Koldioxidutsläppen motsvarar Folksams andel, det vill säga 71 procent, av Gyllenforsens totala koldioxidutsläpp från vatten. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam. Redovisade koldioxidutsläpp motsvarar Folksams andel, det vill säga 60 procent av KPA fastigheters utsläpp från vatten.

## Bilresor

Uppgifterna om Folksams utsläpp från bilar bygger på statistik om milersättning. 100 procent av Gyllenforsens, Förenade Livs och KPA Pensions tjänsteresor ingår. Bilarna har delats in i två kategorier: Bil A) antal kilometer som körts med bilar som uppfyller Folksams krav på säkerhet och miljö (dvs. bränslesnåla bensin- och dieslbilar, 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 välgrundad 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.

Folksams huvudkontor är beläget i Stockholm.

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

# Revisors rapport över översiktlig granskning av Folksams hållbarhetsredovisning 2012

## Till läsarna av Folksams hållbarhetsredovisning 2012:

### Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelserna och företagsledningen i Folksam ömsesidig livförsäkring och Folksam ömsesidig sakförsäkring ("Folksam") att översiktligt granska innehållet i Folksams hållbarhetsredovisning 2012 och tillhörande GRI-register på Folksams hemsida ([www.folksam.se](http://www.folksam.se)). Det är styrelserna och företagsledningen som har ansvaret för det löpande hållbarhetsarbetet samt för att upprätta och presentera hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier. Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

### Den översiktliga granskningens inriktning och omfattning

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 International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige 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.

Vårt bestyrkande omfattar inte de antaganden som använts eller huruvida det är möjligt för Folksam att uppnå framtidsinriktad information (såsom mål, förväntningar och ambitioner).

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 37–42 i hållbarhetsredovisningen. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

Vår översiktliga granskning har, utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, bl. a. omfattat följande:

- Uppdatering av vår kunskap och förståelse för Folksams organisation och verksamhet.
- Bedömning av kriteriernas lämplighet och tillämpning avseende de interna och externa intressenternas informationsbehov.
- Intervjuer med ansvariga befattningshavare i syfte att bedöma om den kvalitativa och kvantitativa informationen i hållbarhetsredovisningen är fullständig, riktig och tillräcklig.
- Tagit del av interna och externa dokument för att bedöma om den rapporterade informationen är fullständig, riktig och tillräcklig.
- Bedömning av rutiner för rapportering och redovisning av hållbarhetsinformation och data.
- Genomgång på stickprovsbasis av underliggande dokumentation som legat till grund för information och data i hållbarhetsredovisningen.
- Utvärdering av det system som används för att inhämta, hantera och validera miljöinformation.
- Utvärdering av den modell som används för att beräkna koldioxidutsläpp.
- Utvärdering av den modell som används för att beräkna klimatkompensering.
- Analytisk granskning av rapporterad data.
- Genomgång av kvalitativ information och uttalanden i hållbarhetsredovisningen.
- Avstämning av finansiell information mot Folksams årsredovisningar för år 2012.
- Bedömning av Folksams uttalade tillämpningsnivå avseende GRI:s riktlinjer.
- Övervägande av helhetsintrycket av hållbarhetsredovisningen, samt dess format, därvid övervägande av informationens inbördes överensstämmelse med tillämpade kriterier.

### Slutsats

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

Stockholm den 21 mars 2013

KPMG AB

---

Anders Bäckström  
Auktoriserad revisor

---

Torbjörn Westman  
Specialistmedlem i FAR

**Folksam**