

Hållbarhets- redovisning 2011

Folksam

Innehåll



Vd-ord

Hel- och renfaktorn har blivit en hygienfaktor. Nu förväntar sig kunderna att företag tar ansvar och de väljer i högre grad företag med högre moral och etiskt tänkande. Folksam har alltid strävat efter att ta sitt ansvar på riktigt, något som underlättas av att vår bolagsform är ömsesidig, det vill säga kundägd.

Sidan 3



Våra medarbetare

Folksam vill vara en attraktiv arbetsgivare med engagerade medarbetare som skapar kundnytta. För att uppnå det arbetar Folksam strategiskt och målinriktat inom flera områden, exempelvis anställningsvillkor, rekrytering, kompetensutveckling, ledarskap, prestationsstyrning samt arbetsmiljö och hälsa.

Sidan 12



Vår verksamhets påverkan

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. Den 28 november var en historisk dag för Folksams miljöarbete när vi som första försäkringsbolag godkändes med Bra Miljöval, världens tuffaste miljömärkning.

Sidan 16



Ansvarsfullt ägande

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 som vi investerar igenom våra kriterier – miljö, mänskliga rättigheter och antikorrup­tion. Vissa företag har vi även valt att helt utesluta som tobak och illegala vapen.

Sidan 23

Vd-ord	3
Om årets hållbarhetsredovisning	4
Kund och marknad	5
Styrning och organisation	8
Operativ organisation	11
Våra medarbetare	12
Vår verksamhets påverkan	16
Mer än försäkring	21
Trafiksäkerhetsarbetet	21
Ansvarsfullt ägande	23
KPA Pension	28
Förenade Liv	31
Internationella samarbeten	32
Samhällsengagemang	34
Organisation	35
Appendix (Miljödata)	36
Om redovisningen och allmänna fakta om Folksam	38
Insamlingsmetoder och beräkningar	39
Bestyrkanderapport	41

Vi tar ansvar på riktigt

Att vara hel och ren på miljöområdet har gått från nackdel till konkurrensfördel och till något som räknas som en hygienfaktor. Nu förväntar sig kunderna att företag tar ansvar. Folksam är en av Sveriges största försäkringsgivare. När vi reparerar skadorna ställer vi krav på att våra entreprenörer också är gröna, på riktigt. Från att materialet vi använder är det som förbrukar minst resurser till att det inte innehåller några gifter. Och givetvis använder vi material som är tillverkade i Sverige i så hög grad som möjligt.

Folksam har aktivt drivit på under hela resan och i dag slipper vi försvara vårt miljöarbete. Något som vi fick göra när vi började ställa krav på att färgfabrikanter skulle göra hållbar färg utan gifter och att byggmaterialtillverkare skulle redovisa vad deras produkter innehöll. Entreprenörerna skulle svara på en mängd frågor från vår inköpsavdelning om hur de bedrev sitt arbete. Då var det ändå en fördel att vara stor – med över fyra miljoner kunder kunde vi vidhålla våra krav och ändå få bra avtal. Ett avtal med Folksam var en bra affär om du arbetade med att reparera bilar eller hus.

I dag är det självklart att använda giftfritt och gediget material. Med hel- och renfaktorn har det under de senaste åren uppstått ett nytt fenomen som brukar sammanfattas Corporate Social Responsibility, CSR. Stora företag förväntas göra något gott för samhället i olika former.

Jag är lite skeptisk till själva begreppet. Det är lätt att det här arbetet ligger utanför företagets affärsidé och blir en etikett man kan klistra på för att locka kunder och nya medarbetare.

Folksam har funnits i över hundra år, jag har varit vd i åtta av dem. Mitt jobb är både att förvalta och att driva på så att vi hela tiden utvecklas. Därför känner jag mig starkt inför framtiden när Folksam som första bolag inom försäkrings- och finansbranschen har fått Sveriges strängaste miljömärkning, Bra Miljöval. Nu har vi tuffa krav och precis som den här hållbarhetsredovisningen kommer vårt miljöarbete att revideras utifrån. För Naturskyddsföreningen är rädd om sitt varumärke, precis som vi är rädda om vårt. Märkningen är ett stort steg för branschen som inte får stagnera. Det gäller även Folksam. Nu kan vi ytterligare stärka våra möjligheter att bygga goda kundrelationer.

Folksam har alltid strävat efter att ta sitt ansvar på riktigt, något som underlättas av att vår bolagsform är ömsesidig, det vill säga kundägd. Det betyder att vi har en nära relation till våra kunder och att allt överskott tillfaller kunderna. Under hösten har vi utrett hur vi ska betala ut återbäring till våra kunder i sakbolaget och målet är satt att införa detta till våren 2013. För första gången finns nu också en värderingsförskjutning hos kunderna som ger direkt uttryck i affärer. Det visar en rapport från Centrum för bank och försäkring, Tekniska Högskolan i Stockholm. Här framgår att kunderna i allt högre grad väljer bolag med en högre moral och ett etiskt tänkande. Helt klart ligger vi rätt i tiden, både kundägt och att vi tar vårt ansvar. Dessutom visar alla våra bolag bra resultat, något som vässar Folksam inför framtiden. Jag är även stolt över att kunna nämna att vårt långsiktiga hållbarhetsarbete har fått genomslag i Sveriges största hållbarhetsundersökning, Sustainable Brands.

Den 19 mars 2012 fick dotterbolaget KPA Pension ta emot priset som landets mest hållbara bolag inom finansbranschen och Folksam Liv intog en hedrande tredje plats.

Vi tar också ansvar på riktigt för våra investeringar. Folksam och KPA Pension deltog i våras i cirka 100 bolagsstämmor för att bevaka att våra kunders pengar används på ett sätt som inte bara gynnar kortsiktiga insatser. Vi granskar bonussystem, jämställdheten i styrelserna och ställer krav på att företagen ska ta ett långsiktigt ansvar. Det är lönsamt både för Folksam, för våra kunder och för samhället. Det är på riktigt.



Anders Sundström, vd Folksam

Om årets hållbarhetsredovisning

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.

Folksam var det första svenska försäkringsbolaget som skrev under Global Compact. Detta är Folksams nionde hållbarhetsredovisning och den bygger så långt det är möjligt på Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer G3 för hållbarhetsredovisningar. Den granskas även i år externt av revisionsföretaget KPMG. Folksams klimatfotavtryck kompenseras helt genom Vi-skogens trädplanteringsprojekt.

Årets hållbarhetsredovisning gäller för hela Folksam, inklusive dotterbolagen. Den trycks inte utan går enbart att ladda ner på folksam.se, kpa.se och forenadeliv.se. Folksam uppfattar att redovisningen uppfyller GRI:s applikationsnivå B+, vilket också har bekräftats av de externa revisorerna.

Redovisningen är även en del av avrapporteringen gentemot FN:s Global Compact (Communication on Progress, CoP) och FN:s principer för hållbara investeringar (UNPRI).

Kund och marknad

Folksam ägs av kunderna

Folksam är ett ömsesidigt bolag. Detta innebär att kunderna också är ägare. Folksams övergripande mål är att ha försäkrings- och sparandebranschens mest nöjda kunder. Det grundläggande syftet med det kundägda (ömsesidiga) Folksam är att tillhandahålla tjänster som kunderna som ägare har glädje av och att skapa långsiktiga vinster. Därför är det viktigt för Folksam att arbeta långsiktigt och strukturerat för att hitta en så god relation som möjligt för båda parter.

Folksam möter varje dag ett stort antal kunder, allt från enskilda privatpersoner och företag till de stora organisationerna i Sverige. Samma kund kan också ha flera olika roller. En person kan möta Folksam genom sin bilförsäkring, sin företagsförsäkring, sitt sparande i en kapitalförsäkring, sin villaförsäkring, sitt efterlevandeskydd genom facket eller genom en olycksfallsförsäkring barnen har via sitt idrottsförbund. Hur Folksam möter en kund i en roll färgar upplevelsen för kunden i alla sina roller.

Folksam har alltså både ett stort spektrum av kunder och ett stort antal kunder.

Folksam arbetar systematiskt med att utgå från kunderna

Folksam har många sätt att samverka med kunderna, exempelvis stämmor, kommittéer och kundmöten. För alla kundsegment arbetar analys- och åtgärdsgrupper med att ta fram slutsatser och rekommendationer baserade på fakta och kundinsikter, som systematiskt samlats in och förankrats i organisationen.

Underlag för det arbetet är de undersökningar Folksam metodiskt och kontinuerligt gör 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. Detta genomförs internt på ett likartat sätt för att effektivt öka lärandet inom Folksam och inom Folksams dotterbolag.

De kundinsatser och förbättringsaktiviteter som tas fram utifrån undersökningarna följs upp på samma systematiska och kontinuerliga sätt för att öka genomförandekraften. Statusen för förbättringsaktiviteterna och kundnöjdheten rapporteras därefter kvartalsvis till bolagens ledning och till styrelserna.

Folksam ska utveckla nya erbjudanden och förbättra produkter som är relevanta och gillade av kunderna. Därför involverar Folksam också kunderna i olika faser i utvecklingsprocessen.

Folksam i förändring

Folksam arbetade under 2011 med att få kraft i sin ompositionering som togs fram under 2010 för att bättre spegla våra kunders önskemål. En ny grafisk profil signalerade förändringen och under 2011 förstärktes beteendet med Folksams nya kärnvärden att vara personliga, engagerade och ansvarstagande. Då kan Folksam bättre lova och engagera sig för att ge trygghet i dag och i morgon för det kunderna bryr sig om. För kunden ska det kännas välkomnande och bekymmersfritt att ha att göra med Folksam. Förändringen uppmärksammades av konsumenterna. Fram till kvartal tre lyckades Folksam tydliggöra sina tre kärnvärden under ett års tid. I kvartal tre hade de som tycker att Folksam är ansvarstagande ökat med hela 12 procentenheter under de senaste fyra kvartalen. Det var också 8 procentenheter fler i kvartal tre som kände sig välkomna och bekymmersfria och att Folksam är personliga, engagerade och ger trygghet.

Om marknadsföringen ska signalera förändringen, ska reella förändringar i Folksam långsiktigt leda till positiva upplevelser och erfarenheter som bygger ett starkare gillande. Gillande mäter rationell och emotionell attraktionskraft hos allmänheten.

Även om förändringsarbetet är långsiktigt förbättrades en del under 2011. En ny kommunikationsstrategi togs fram med budskap för att göra Folksam tydligare, internt, för kunder och för partners. Syftet var att minska avståndet mellan medarbetare och kunder. Exempelvis deltog nästan alla medarbetare på Ekonomivdelningen i kundmöten under året. Att tydliggöra erbjudandet är viktigt för kunderna, inte minst sparande, och därför genomgick all säljpersonal inom Affärsområde Privat en livsparutbildning. Samtliga inom Affärsområde Privat tränades i att inse kärnvärdenas betydelse för deras arbete.

Inom skador fick alla en språkutbildning via e-learning och en översyn av samtliga skadebrev påbörjades för att ge kunderna en bra känsla när breven landar hos dem. Genom att utgå från kundinsikter kunde webben och lättförståeliga villkor utvecklas. Teckna-flöden på webben ska bli kundvänligare och nu kan kunderna teckna barnförsäkring på folksam.se.

En ny introduktion för nya medarbetare togs också fram och sociala medier öppnades för och mellan anställda och kunder.

Dessutom ökade KPA Pension gillandet på marknaden (från 7 procent till 9 procent). KPA Pension ökade även kännedomen om ansvarsfull påverkan (från 50 procent till 59 procent) genom etiska placeringar.

Vilka betyg ger oss kunderna?

Folksam mäter hur nöjda kunderna som varit i kontakt med Folksam är. Här handlar det om allt från samtal till kundtjänst och med rådgivare till hantering av skadeärenden. I snitt var nio av tio kunder nöjda med ärendehantering i hela Folksam, inklusive KPA Pension.

Mål och resultat kundnöjdhet 2011

Strategiska målområden	Mål	Resultat
1. Nöjda kunder (procent)	75	74
2. Nöjda kunder jämförelse branschen	-2,2	-1,8
3. Attraktionskraft/gillande	14,5	13,5

1. När det gäller *hur nöjda kunderna är i allmänhet* visade dessa mätningar också att de kunder som hade varit i kontakt med Folksam var mer nöjda än de som inte varit det. Målet är att 75 procent av kunderna i allmänhet ska vara nöjda. Resultatet på 74 procent visar att målet nästan nåddes.

2. Branschen tappade för första gången på länge inom Sak Privat men Folksam fick en positiv utveckling i stället. Men inom bilförsäkring specifikt ökade Folksam något mer än branschsnittet med 74,3 procent i nöjdhet mot branschens 73,5 procent. På livsidan tappade branschen – 3 procent i nöjdhet, även Folksam men i lägre utsträckning. KPA Pension fortsatte att hålla sin starka ställning för tjänstepensioner med 69,5 procent i nöjdhet – högt över branschsnittet på 66 procent.

3. Folksam ökade sitt gillande på marknaden. Gillandet bygger på att man också syns och Folksam hade svårt att nå igenom bruset i den starka medieintensiteten som råder i branschen. Varumärket Folksam nådde därför inte helt fram till sitt mål (mål för gillande/attraktionskraft var 19 procent, resultatet blev

18). Folksam fick ändå pris för effektiv marknadsföring i 100-wattaren*. Inte heller varumärket KPA Pension uppnådde sitt mål för gillande/preferens. KPA Pension är ett mindre känt varumärke och hade målet 10 procent, resultatet blev 9 procent.

Åtgärderna för nöjdare kunder under 2011

Ett utvecklings- och utvärderingsarbete genomfördes för att förenkla dialogen med Folksams slutkunder. Tester genomfördes för att på ett bättre sätt se till att kunderna har ett aktuellt skydd efter hur situationen för kunden förändras. Arbete påbörjades för att det på kundernas inloggade sidor (Mina Sidor) ska kunna gå att se vilka försäkringar som saknas, utöka och teckna försäkringar samt administrera sitt försäkringsbehov själv.

För parter och partner i Folksam utvecklades arbetet i mer proaktiv riktning. För arbetsgivarna inriktades förbättringsarbetet på att skapa fler kundmöten, förbättra rutinerna för klagomål samt att utveckla information om erbjudanden och om avkastningen.

Även för individkunderna inom kollektivavtalad marknad genomfördes förbättringar av webb och elektronisk information, nyhetsbrev samt målgruppsanpassad kommunikation. För att skapa trygga kunder genomfördes åtgärder för att bekräfta kundernas val och att hålla informationsträffar på arbetsplatser.

Kundombudsmannen

Folksam är ett kundägt bolag och det är därför en naturlig prioritering för bolaget att erbjuda kunderna en extra service och trygghet genom Kundombudsmannen. Denna är helt opartisk eftersom verksamheten är fristående från Folksams företagsledning och endast svarar inför Folksams stämmor.

Skapar trygghet för kunderna

Kundombudsmannens huvudsakliga arbetsuppgift är att erbjuda de kunder som inte är nöjda med Folksams beslut att få en opartisk omprövning av sitt ärende. Under 2011 behandlade Kundombudsmannen 1 107 ärenden, 1 051 ledde till en reell omprövning, varav 20 procent ledde till någon form av ändring till kundens förmån. Denna tämligen höga ändringsfrekvens visar att Kundombudsmannen är oberoende och kunderna kan hysa förtroende för verksamheten. Under året konsulterade omkring 10 000 kunder Kundombudsmannen. Denna verksamhet uppskattas mycket av kunderna eftersom de kan ställa frågor till en oberoende instans.

Erfarenheter leder till verksamhetsförbättringar

En annan viktig del av Kundombudsmannens arbete är att återkoppla erfarenheter från sin verksamhet till Folksam. Under 2011 deltog Kundombudsmannen i Folksams interna arbete med villkorsöversyner, policyarbete och interna vidareutbildningar.

Under delar av 2011 var tillgängligheten per telefon inte bra. Kunderna hade med andra ord svårt att komma i kontakt med Folksam. Många kunder kontaktade därför Kundombudsmannen när de behövde hjälp. I dessa kundärenden var vår främsta uppgift att se till att kunderna fick kontakt med rätt person inom Folksam.

Folksam tog tillgänglighetsproblemen på allvar och vidtog åtgärder. Kundmätningarna visar att den totala kundnöjdheten har gått ned under vissa delar av året, men återhämtat sig vid årets slut.

Klagomål är en gåva från kunderna

Kundombudsmannen fortsätter att betrakta klagomål som en gåva av kunderna. Det är viktigt att Folksam bemöter klagomålen på ett positivt sätt och att de tas emot på ett konstruktivt sätt för att utveckla verksamheten. Kundombudsmannens motto är att klagomålen är så viktiga att de bör tas emot som en gåva av kunderna.

* 100-wattaren är reklamtävlingen som premierar reklamkampanjer som har gett effekt. Den arrangeras av Sveriges Annonssörers och Sveriges Kommunikationsbyråer.



Aktivt arbete löser problem i ett tidigt skede

Folksam handlade under 2011 cirka 710 000 skador. Eftersom bolaget prioriterar att lösa problem på ett tidigt skede ledde endast ett fåtal ärenden till tvist. Under 2011 avgjordes 94 ärenden av Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Endast 4 procent av ärendena ändrades till kundens fördel. 152 ärenden gick vidare till domstol under 2011. Folksam vann eller träffade en förlikning i majoriteten av de mål som avgjordes under året. Detta visar att Folksam har en mycket hög kvalitet i sin ärendehantering.

Mångfald för ökad kundnytta

Sedan många år arbetar Folksam aktivt med mångfald. Folsams uppfattning är att en hög grad av mångfald leder till ökad kundnytta och även attraktionskraft som arbetsgivare.

Under 2011 genomfördes flera aktiviteter för att utveckla Folsams arbete för ökad mångfald.

Under våren kartlade Folksam för första gången språkkunskaperna i samtliga kundnära delar av organisationen. Kartläggningen visade att inom kundtjänsten finns flera språk som vi kan addera till den flerspråkiga kundtjänstens 18 språk. Däremot behöver telemarketingverksamheten och skadeverksamheten nyrekrytera medarbetare som kan framför allt utomeuropeiska språk.

Folksam är delägare i Telge tillväxt, som har som målsättning att halvera ungdomsarbetslösheten bland ungdomar 18–25 år i Södertälje. Telge tillväxt bedrev under andra halvåret ett projekt på uppdrag av Folksam där fem invandrade ungdomar anställdes för att knacka dörr i stora delar av Södertälje. Uppgiften var att besöka de boende för att ge lite allmän skadeförebyggande information och erbjuda försäkringsinformation genom att bli uppringda av den flerspråkiga kundtjänsten på sitt hemspråk.

Arbetet resulterade i att 700 familjer önskade bli uppringda och att lite mer än 50 procent valde att köpa någon försäkring eller sparande.

Folksam är delägare i Rosengård Invest och där fortsätter arbetet att investera i företag startade och ledda av människor med annan etnisk bakgrund.

För att nå ut med information till arabiska och turkiska företagare översatte Folksam under året en folder som beskriver trygghetspaketet för företagare till dessa språk.

Folksam och SCB tog under 2011 fram rapporten Varning för låg pension. Rapporten beskriver den kommande pensionens storlek för utlandsfödda 40-talister som kom till Sverige på 1960–70 talet samt 60-talister som kom 1980–85 och 70-talister som kom 1990–95. Rapporten pekar på ett stort behov av att spara till pensionen och att arbete är allra viktigast. Resultatet kommer att användas till att utveckla erbjudanden och i informationskampanjer till utlandsfödda svenskar.

Under 2011 påbörjade Folksam ett arbete för att underlätta för döva att kommunicera med oss, både via hemsidor och via kundtjänst, resultatet kommer att märkas under 2012 om allt går som planerat.

Styrning och organisation

Folksam verksamheter har en direkt påverkan på vår omvärld. Det handlar om vår skadeverksamhet, vår förbrukning av varor och tjänster, våra tjänsteresor och uppvärmning av och vatten till våra fastigheter. Vår indirekta påverkan, trafikforskningen, idrotts-samarbeten, konsumentupplysning, arbetet mot våld i samhället och minröjningsprojekt finns beskrivet i avsnitten *Mer än försäkringar* och *Ansvarsfullt ägande*. Indirekt påverkas naturligtvis också hur vi placerar vårt kapital – se vidare i *Ansvarsfullt ägande*.

Så här arbetar våra styrelser

Folksam består av en koncern för livförsäkring och pensionssparande och en koncern för sakförsäkring. Folksam har två ömsesidiga moderbolag. Folksam ömsesidig livförsäkring (Folksam Liv) och Folksam ömsesidig sakförsäkring (Folksam Sak). Såväl Folksam Liv som Folksam Sak bedriver också verksamhet genom dotterbolag. Moderbolagens styrelser består av kundrepresentanter från de svenska folkrörelserna (kooperationen, fackföreningsrörelserna, idrotts-rörelsen och äldre-rörelsen).

Det är valberedningen som föreslår till stämmorna vilka som ska sitta i styrelserna. Valberedningen ska sträva efter att styrelserna får en lämplig sammansättning med hänsyn till kompetens, ålder och kön.

Moderbolagsstyrelserna höll åtta (Folksam Liv) respektive nio (Folksam Sak) styrelsemöten under året. Inför varje sammanträde fick styrelserna en skriftlig rapport av vd över viktigare händelser i Folksam, men också i branschen i övrigt. I enlighet med Folksams strategiska dagordning har styrelsen följt upp de strategiska målen. De gick även bland annat igenom dotterbolagens verksamheter, ekonomi- och omvärldsanalys och internrevisionsrapporterna. Dessutom godkände de hållbarhetsredovisningen 2010.

I syfte att få tillfälle att diskutera strategiska och framåtblickande frågor mer ingående genomförde styrelsen under året ett tvådagarsseminarium.

Teman som behandlades på seminariet var omvärldsanalys, kundmönster, IT-strategi samt fördjupning och uppsummering av bolagsstyrning ur ett styrelseperspektiv.

I Folksam Liv respektive Folksam Sak finns cirka 80 interna regelverk som klassificeras som övergripande. Regelverken går igenom årligen och revideras vid behov. Ett trettiotal är fastställda av styrelserna. Övriga fastställs av moderbolagens stämmor eller av koncernledningen.

Vision som förpliktigar

Allt arbete som sker i Folksam ska vara målstyrt och styra mot visionen att "människor ska känna sig trygga i en hållbar värld" och det övergripande målet "att ha försäkrings- och sparandebanshens mest nöjda kunder".

Visionen belyser Folksams roll som det kundägda företaget, trygghet är all försäkrings- och sparandeverksamhets kärna. 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.

Bolagsstyrning

God bolagsstyrning handlar om att säkerställa att ett bolag sköts på ett för ägarna så effektivt sätt som möjligt. En övergripande målsättning med Folksams bolagsstyrning – förutom att den ska överensstämma med bolagets vision och etiska principer – är att säkerställa en bra avkastning för Folksams kunder.

Bolagsstyrningen i Folksam utgår från lagstiftning, främst Försäkringsrörelselagen, och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd. Folksam tillämpar

också Svensk Kod för bolagsstyrning.

Bilden på sidan 11 visar strukturen för de övergripande organen i Folksam. Eftersom Folksam är kundägt finns det inte några aktieägare. På stämman företräds kunderna istället av stämmoderanter.

Interna regler och organisation för styrning och kontroll

För Folksam Liv och för Folksam Sak fastställer respektive styrelse var sin strategisk plan som förmedlar den inriktning och de krav som respektive styrelse har på dessa bolag. De inriktningar och krav som beskrivs i den strategiska planen omfattar bland annat:

- Verksamhet
- Organisationsstruktur
- Finansiella mål
- Ägarstyrning av dotterbolag
- Intern styrning och kontroll

Vi vill påverka ansvarsfullt

I den strategiska planen för Folksam Sak respektive Folksam Liv 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" 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. De strategiska planerna ska därefter vara styrande för Folksams mer detaljerade verksamhetsplanering. Målen för ansvarsfull påverkan handlar om att våra kunder ska känna till och tycka att det är bra att vi arbetar med trafikforskning, miljöarbetet och ägarstyrning och etiska investeringar.

Ansvarsfull påverkan i procent	Mål	Resultat
Kännedom allmänhet	41	44
Inställning allmänhet	65	67
Inställning kund	51	51

Folksam har uppnått alla tre målen för ansvarsfull påverkan. När det gäller inställningen till att bolagen gör ett bra jobb hos kunderna är Folksam och KPA Pension lika, men KPA Pension är lite starkare på att nå ut till allmänheten vad gäller kännedom och inställning.

Riskhantering i Folksam

Folksam är exponerat mot en mängd olika risker, vilka kan påverka företagets finansiella ställning. Förmågan att identifiera, förebygga och hantera dessa risker blir allt viktigare. Folsams riskhanteringsprocess utgör en viktig beståndsdel av den övergripande riskhanteringen. Riskhanteringsprocessen utgör ett stöd i avvägningen mellan risktagande och möjlighet att nå uppsatta mål och är därmed en viktig del av den övergripande riskhanteringen. Riskhanteringsprocessen omfattar att identifiera, värdera, hantera, övervaka och rapportera alla väsentliga risker.

Folsams system för intern kontroll ska vara en naturlig del i de olika verksamheterna och en integrerad del i organisationens styrning. Några av de viktigaste funktionerna för att uppnå detta är styrelsernas revisions- och ersättningsutskott, internrevisionen samt lekmannarevisorerna. För att tydliggöra styrning och ansvar för riskhantering och riskkontroll görs en uppdelning av verksamheten i tre ansvarslinjer.

Den första ansvarslinjen utgörs av enheter, moder- och dotterbolag samt utlagd verksamhet. Dessa ansvarar för att leda verksamheten så att de av styrelsen fastställda målen uppfylls. De äger och hanterar risker, d.v.s. ansvarar för riskhanteringsaktiviteter, uppföljningar samt regelefterlevnad.

Den andra ansvarslinjen utgörs av styrnings- och kontrollfunktioner som ska säkerställa en ändamålsenlig och effektiv riskhantering. Styrnings- och kontrollfunktionerna stödjer och följer upp den första ansvarslinjen utifrån ramverk för intern styrning och kontroll, 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.

Mutor och penningtvätt

Alla finansiella företag i EU är skyldiga 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 Folsams 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.

Etiska regler – ständigt aktuella

Folsams etiska regler tar upp de etiska regler som gäller för all verksamhet och hur medarbetarna ska förhålla sig i olika situationer.

Etik bygger på samhällets värdegrund, det handlar om god sed och gott omdöme. Folsams värderingar återspeglar ett etiskt förhållningssätt. Att värna om mänskliga rättigheter och att ta avstånd från alla former av diskriminering är några exempel.

När medarbetarna företräder Folksam utåt är det inte deras ensak hur de agerar. Hur de uppfattas påverkar hur omvärlden ser på oss. Våra värderingar ska genomsyra allt vi gör.

Folksam ska följa de etiska reglerna och andra anvisningar som finns för hur arbetet ska utföras. De etiska reglerna delas ut till alla anställda och medarbetarna uppmuntras att kontakta sin chef eller någon av våra jurister om de känner sig osäkra.

Solvens 2

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

Redan 2010 påbörjade Folksam anpassningen till det regelverket. Under 2011 intensifierades arbetet och i huvudsak fokuserade det på att samordna anpassningen av processer och systemstöd för styrning och rapportering av verksamheten. I övrigt rör det sig mestadels om att stärka 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.

Exempel på övergripande regelverk

- Etiska regler
- Riktlinjer för extern bolagsstyrning
- Försäkringstekniska riktlinjer
- Policy för intern styrning och kontroll
- Klagomålshantering avseende finansiella tjänster
- Konkurrensfrågor – handlingsprogram
- Instruktion för ledningsorganisationen i Folksam
- Miljöpolicy
- Säkerhetspolicy
- Inköpspolicy
- Ersättningspolicy

Organisation

Legal koncernstruktur – förenklad

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. Dessa är Folksam LO Fondförsäkring, som ägs till 51 procent och KPA Pension, som ägs till 60 procent. Av koncernföretagen i Folksam Liv konsolideras inte Förenade Liv och företagen inom KPA Pension i koncernredovisningen. Detta eftersom dessa företag är icke-vinstutdelande och därför tillfaller allt överskott i dessa bolag försäkrings-tagarna.

För att nå stordriftsfördelar till nytta för kunderna sker samverkan inom områden för distribution, administration och kapitalförvaltning.

Operativ organisation

Folksam är organiserat i tre affärsområden; Privat, Partner och Kollektivavtalad affär samt dotterföretag. Dessutom finns sju centrala enheter.

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

Affärsområde **Partner** ansvarar för Folksams affär mot partner- och organisationskunder. Här ingår grupp-försäkringsaffären samt företagsförsäkring. Affären avser såväl skadeförsäkring som 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 stort antal aktiviteter har initierats för att utveckla och effektivisera organisation och processer för att uppnå affärs- och kostnadssynergier. Under 2011 fortsatte samordningen i gemensamma funktioner för fortsatt effektiv resursanvändning.

Funktionerna IT, aktuarier, kommunikation och juridik samordnas numera centralt för hela Folksam. Därutöver samordnades även stora delar av försäkringsadministrationen i en gemensam funktion. Som ett led i att koncentrera resurserna outsourcades IT-drift och IT-underhåll av arbetsplatserna till Logica.

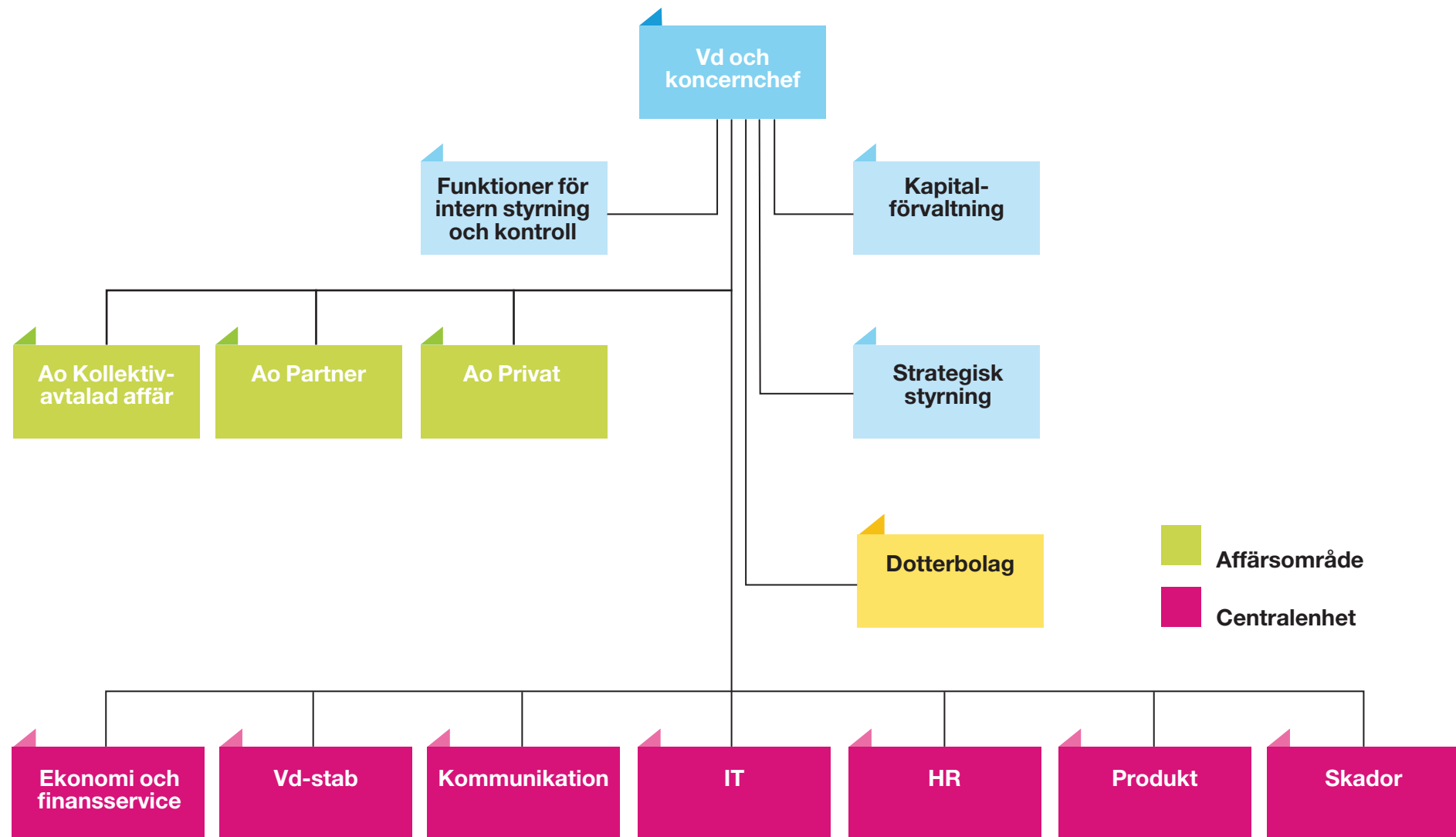
Under året genomfördes även en integration av KP och KPA Pension. Syftet var att samordna verksamheten för att skapa en effektiv service för kunderna.

Ett förändringsprojekt startades som omfattade kontorsarbetsplatserna i syfte att möjliggöra en effektivare arbetsorganisation samt att sänka lokal-kostnaderna vilket fortsätter även under 2012.

En omfattande förändring av försäljning och skadors kundorganisation genomfördes under året från en geografisk till en kanalstyrd organisation. Tidigare ansvarade regionchefer för geografiska områden, i dag har vi kanalchefer som ansvarar för de olika distributions- och skadekanaler – oavsett var mötet med kunden äger rum. Förändringen gjordes för att uppnå ökad effektivitet genom kortare beslutsvägar, och utifrån att 95 procent av kunderna tar kontakt med Folksam via telefon eller Internet. Cirka 2 000 personer omfattades av omorganisationen. Arbetet med den nya organisationen fortsätter även under 2012.

Den 1 oktober 2011 etablerades en ny inköpsorganisation som en avdelning inom Folksam för att få en mer sammanhållen inköpsprocess och skapa förutsättningar för lägre inköpskostnader inom både skador och drift.

Folksams operativa organisation





Våra medarbetare

En attraktiv arbetsgivare med engagerade medarbetare

Folksam ska vara en attraktiv arbetsgivare med engagerade och ansvarstagande medarbetare som skapar kundnytta. För att uppnå det arbetar Folksam strategiskt och målinriktat med exempelvis anställningsvillkor, rekrytering, kompetensutveckling, ledarskap, prestationsstyrning samt arbetsmiljö och hälsa.

Under 2011 fortsatte Folksams arbete med att vässa såväl kompetens som organisation för framtiden och i takt med kundernas och omvärldens krav. Exempelvis gjordes viktiga vidareutvecklingar av kommunikationskanalerna och kundmötesplatserna. Arbetet med att utveckla kompetensen och skapa en mer flexibel organisation fortsatte genom bland annat nya samarbeten och uppbackning över organisationsgränserna, samt genom externa samarbeten och outsourcinglösningar.

Ett annat viktigt mål som uppnåddes var att könsfördelningen i företagsledningen förbättrades från 33 procent till 45 procent. Andelen kvinnliga chefer totalt i företaget ökade något och ligger nu på över 45 procent. Som en del i att främja mångfald och motverka fördomar fortsatte arbetet med att genomföra mångfaldsdialoger i arbetsgrupperna, exempelvis genom att spela fördomsspelet Identitus. Utöver detta arbetar Folksam mångfaldsinriktat inom exempelvis rekrytering och ledarutveckling.

Sjukfrånvaron låg kvar på samma nivå som 2010, det vill säga 3,4 procent. Arbetet fortsätter med olika åtgärder för att främja hälsa och förebygga ohälsa.

Viktiga milstolpar uppnåddes i arbetet med ett mer systematiskt ledarutvecklingserbjudande, en bättre och mer flexibel process för individuell prestation och utveckling samt attraktiva anställningsvillkor genom bland annat ett försäkringspaket för alla anställda.

Personalomsättningen ökade jämfört med 2010. Förklaringen ligger främst i pågående omställningsarbete, samordning mellan bolagen och pensionsavgångar.

Ledarskap i förändring vässar för framtiden

Folksam ska ha den kompetens och organisation som gör oss vassare än konkurrenterna. Förändring är i dag en del av vardagen och Folksam rustar därför cheferna för att leda i förändring. Under 2011 gjordes insatser för att stötta cheferna i arbetet med att anpassa organisationen till nya kundmötesplatser, både inom försäljnings- och skadeverksamheten. Stödet anpassades utifrån olika situationer och behov, framför allt vid rekrytering. Cheferna fick material i form av bland annat ansvarsprofiler för olika roller och kompetensbaserade intervjuguides, samt stöd i urval. För att stärka chefernas engagemang och ge dem verktyg att genomföra förändringar på ett hållbart sätt användes en ny metod för beteendeförändring inom organisationer.

Exempelvis arbetade Folksam IT under året med ett omfattande förändringsprojekt i syfte att öka beställarnöjdheten, sänka ledtiderna och sänka kostnaderna. Den nya metoden går ut på att identifiera beteenden som behöver förändras för att nå resultat, identifiera vilka förutsättningar som behövs för att möjliggöra dessa beteenden, mäta beteenden och/eller resultat och ge kontinuerlig feedback. Workshopar genomfördes med samtliga chefer för att förankra målen, lära ut arbetssättet och diskutera prioriterade områden. Upplägget anpassades utifrån varje avdelnings behov och mynnade ut i olika handlingsplaner. Resultatet blev till exempel ökad dialog med beställarna, förändrade beteenden i samband med kravmottagning samt bättre planering av bemanning och resurser.

Folksam rustar sig för nya krav

Försäkringsbranschen står inför nya utmaningar och det ställer stora krav på bolagen. Den 1 januari 2013 träder EU-regelverket Solvens 2 i kraft. Syftet är att skapa en enhetlig marknad, förbättra skyddet för försäkringstagarna, öka konkurrenskraften hos europeiska försäkringsbolag och skapa en bättre reglering. Folksam har på olika sätt börjat rusta sig för att leva upp till detta. En viktig del är att se till att ledning och andra nyckelpersoner har tillräckliga kvalifikationer, kunskaper och erfarenheter för att kunna leda på ett sunt och ansvarsfullt sätt. Under året påbörjade Folksam därför en kartläggning inför lämplighetsprovning* av dessa personer.

Medarbetarundersökning visar fortsatt engagemang

I den årliga medarbetarundersökningen Fokus uppnåddes 92 procent svarsfrekvens. Resultatet visade fortsatt mycket bra värden för bland annat ledarskap samt mål- och resultatstyrning – exempelvis är andelen som har individuella mål 91 procent och indexvärdet för ledarskap ökade från 74 procent till 75 procent positiva. Intern samverkan är ett område som Folksam jobbat mycket med och det visade sig genom förbättrade värden i mätningen. Områden som backade var bland annat upplevelsen av stress och trivseln i arbetssituationen. Pågående förändringar och nya arbetssätt har sannolikt påverkat detta. Resultatet togs tillvara via 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.

Långsiktig satsning på kompetensförsörjning

För att säkra kompetensförsörjningen på lång sikt arbetade Folksam vidare med att stärka sin profilering som arbetsgivare. Ett rikt och ansvarsfullt arbetsliv är företagets löfte. Under 2011 fortsatte utvecklingen av utbildningssamarbeten med universitet, högskolor

och yrkeshögskolor. Samarbetena innebär bland annat deltagande med fallstudier i olika utbildningar samt erbjudanden om examensjobb och sommarjobb för studenter från valda program.

Andra former av samarbeten är medverkan i skolornas ledningsgrupper och erbjudande om praktikplatser för yrkeshögskoleutbildningar inom försäkring. Folksam medverkade dessutom på femton arbetsmarknadsdagar i samarbete med några av de universitet som bäst kan stödja kompetensförsörjningen på sikt.

Under året fortsatte utvecklingen av den nya karriärwebben folksam.se/jobba för att stärka kommunikationen med potentiella medarbetare. Den användes till exempel i stora rekryteringskampanjer inom försäljning och IT, bland annat genom annonsering och porträtt av befintliga medarbetare. Karriärwebben hade under året i snitt strax under 10 000 besökare per månad.

Folksam vill satsa på sina ledare, stödja deras utveckling och rusta dem för att möta strategiska utmaningar och förändringar. Under året stärktes erbjudandet inom ledarutveckling genom att två nya ledarskapsprogram för högre chefer togs fram. Att skapa nätverk och helhetsförståelse är viktiga steg mot målet att ha chefer som skapar kundnytta genom att ge förutsättningar för rätt prestationer. Programmen startar i februari 2012.

Fokus på inre drivkrafter leder till engagemang och utveckling

Folksam jobbar systematiskt med att ge medarbetarna förutsättningar för rätt prestationer. Under året genomfördes ett uppdrag för att se över hur Folksam jobbar med att styra individuella prestationer. Det ledde bland annat till att två kundtjänstgrupper provade ett nytt arbetssätt som går ut på att skapa förutsättningar för medarbetarnas inre drivkrafter. Att förstå meningen med det jobb man gör, ha möjlighet att själv kunna påverka och få användning av sin kompetens skapar engagemang och motivation. Medarbetarna fick ta ansvar för att utveckla sitt beteende i

mötet med kunderna genom att reflektera efter varje samtal och träna på de delar som behövde utvecklas. Genom att vara lyhörd, se kundens hela behov och föreslå den bästa lösningen skapade man förtroende och kundnytta. Målet är att införa arbetssättet i fler delar av Folksam.

Ett annat resultat av uppdraget var att processen för individuell prestation och utveckling förnyades. De tidigare mål- och utvecklingssamtalen upplevdes som alltför styrda och teoretiska och processen gjordes därför mer flexibel och anpassad efter verksamhetens behov. Chef och medarbetare tar nu tillsammans fram en individuell målplan och en utvecklingsplan, samt stämmer av löpande. Fokus ligger på ett coachande förhållningssätt, tydliga krav i rollen samt vilka aktiviteter medarbetaren ska genomföra för att nå sina mål.

Förmånliga villkor skapar trygghet och motivation

Folksam ska vara en attraktiv arbetsgivare med kända och konkurrenskraftiga erbjudanden till nuvarande och framtida medarbetare. Därför infördes 2011 ett försäkringspaket för alla anställda som innehåller hemförsäkring, olycksfallsförsäkring, sjuk- och efterlevandeförsäkring och sjukvårdsförsäkring. Erbjudandet innehåller även rabatt på olika sakförsäkringar. Syftet är att skapa långsiktig trygghet i vardagen, till exempel genom snabb tillgång till rådgivning och sjukvård. För att säkerställa att alla har det skydd de behöver erbjöds under året även möjlighet till personlig rådgivning inom sparande och försäkring.

Folksam har en ersättningspolicy som utgår från gällande regelverk och företagets grundläggande värderingar. Den omfattar alla anställda och ska främja en effektiv riskhantering, skapa en positiv inställning till förändring och utveckling samt stimulera till goda arbetsinsatser. Under 2011 uppdaterades policyn i enlighet med Finansinspektionens nya regler.

* Lämplighetsprovning är ett svenskt begrepp som syftar på provning av "Fit and proper" enligt Solvens 2.

Hälsofrämjande arbete för minskad sjukfrånvaro

Folksam:s medarbetare ska ha ett långsiktigt, hållbart arbetsliv och företaget har under många år arbetat målinriktat för att minska sjukfrånvaron. Under året genomfördes bland annat ett pilotprojekt för att pröva en telefonservice som erbjuder sjukvårdsrådgivning i samband med sjuknämnden. Resultatet blev lyckat, i snitt förkortades varje sjukdomstillfälle med en dag och de flesta medarbetare hade en positiv upplevelse av tjänsten. Från den 1 januari 2012 införs den i hela Folksam. Syftet är att ge medarbetarna det stöd som krävs för att behålla en god hälsa och snabbare fånga upp signaler på ohälsa för att jobba mer förebyggande. Målet är att sänka Folksam:s sjuktagal ytterligare.

Lönegåvor till Kooperation Utan Gränser

Folksam har sedan flera år ett samarbete med Kooperation Utan Gränser. Läs mer om detta samarbete på sidan 33.

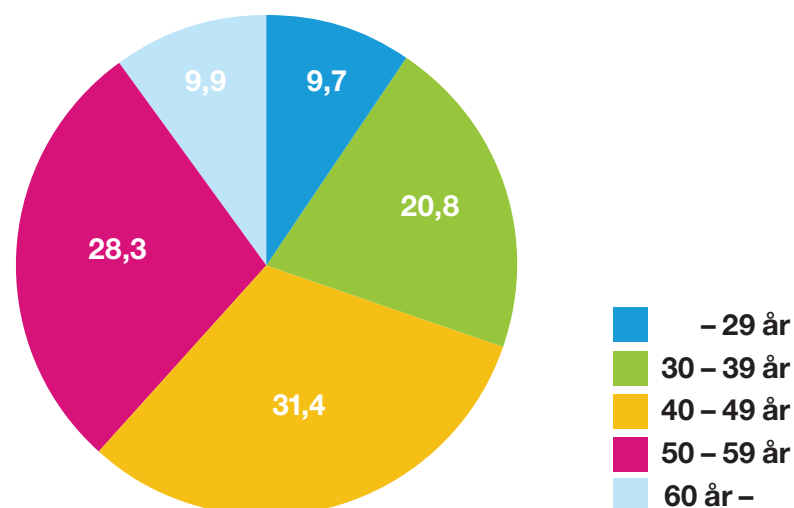
Medarbetarna har möjlighet att ge en del av sin lön via löneavdrag till organisationen. Engagemanget fortsätter att växa, medarbetarnas gåvor till Kooperation Utan Gränser uppgick under 2011 till totalt 680 372 kronor, den summan dubblar Folksam. I december 2011 skänkte Folksam utöver detta en julgåva på 100 000 kronor. Liksom under tidigare år anordnades även en julförsäljning av Fair Trade-varor till förmån för Kooperation Utan Gränser:s projekt. Den totala insamlingen uppgick 2011 till 1 501 654 kronor. Det innebär att Folksam med medarbetare har dubblat insamlingen sedan 2007.

Folksam:s medarbetare i siffror

Medarbetare	2011	2010	2009	2008
Antal medarbetare	3400	3637	3863	3510
varav kvinnor (procent)	51	50	50	49
varav män (procent)	49	50	50	51
Medelålder (år)	45,2	45,5	45,3	44,8
Antal chefer	334	360	347	311
varav kvinnor (procent)	47	43	44	44
varav män (procent)	53	57	56	56
Personalomsättning (procent)	8,0	4,70	5,6	8,0

Antal chefer är enligt definitionen "chef med personal- och verksamhetsansvar". Personalomsättning är enligt definitionen lägst antal av antalet nyanställda eller avgångna under året i procent av antalet anställda i december.

Åldersfördelning 2011 i procent



Åldersfördelning (procent)	2011	2010	2009
-29 år	9,7	8,5	9,1
30-39 år	20,8	21,9	22,1
40-49 år	31,4	30,4	30,2
50-59 år	28,3	28,0	27,7
60 år -	9,9	11,2	11,0

Anställningsform (procent)	2011	2010	2009
Tillsvidareanställda	97	97	98
Visstidsanställda	3	3	2
Heltidsanställda	91	91	92
Deltidsanställda	9	9	8

Kvinnor – Könsfördelning

styrelser och ledning i procent	2011	2010	2009
Styrelse - Folksam Liv	50	50	42
Styrelse - Folksam Sak	58	58	58
Koncernledning	45	33	33

Män – Könsfördelning

styrelser och ledning i procent	2011	2010	2009
Styrelse - Folksam Liv	50	50	58
Styrelse - Folksam Sak	42	42	42
Koncernledning	55	67	67

Total sjukfrånvaro 2011 (2010) i procent

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

Varav långtidssjukfrånvaro 2011 (2010) i procent

Ålder	Män	Kvinnor	Totalt
-29 år	0,0 (7,6)	30,0 (20,8)	20,3 (17,1)
30-49 år	25,0 (24,7)	40,0 (40,2)	35,9 (35,5)
50 år -	37,3 (41,4)	44,9 (45,3)	42,3 (44,0)
Totalt	29,1 (32,0)	41,3 (41,4)	37,6 (38,4)

Vår verksamhets påverkan

Folksamns direkta påverkan på miljö och klimat

Miljö är en central fråga för Folksam, både inom företaget och i vår omvärld. Genom företagets storlek har vi stor möjlighet att påverka. De krav vi ställer på oss själva och på våra leverantörer, exempelvis när det gäller reparationer på de hus och bilar som våra kunder har försäkrat hos oss, kan därför göra stor skillnad. Folksamns höga miljökrav har bidragit till en högre miljöstandard hos flera stora underleverantörer. De delar av Folksam som har störst möjlighet att göra skillnad har miljöcertifierats enligt ISO 14001, den vedertagna internationella standarden inom miljöledningssystem.

Både bil- och byggskadeverksamheterna är miljöcertifierade. Vi använder enbart ursprungsmärkt vindkraft i våra fastigheter. Folksam har ambitionen att vara en spjutspets inom miljö- och klimatarbete i branschen. Det är viktigt att vi lever som vi lär.

Folksam har sedan tioalet år insett att frågan om en hållbar utveckling är en av det mest angelägna frågorna att beakta. Vi har även agerat genom att låta hållbarhetsfrågor genomsyra vår verksamhet. Inte minst var vi det första företaget i Sverige som helt klimatkompensterade för våra koldioxidutsläpp 2006.

Folksamns totala fotavtryck för 2011 uppmätts till 3 975 ton koldioxid som i sin tur motsvarar 23 850 träd. All klimatkompensering sker via trädplantering och görs genom Vi-skogen som följer Plan Vivo-metoden.

Träden som Vi-skogen planterar är snabbväxande, skuggande och göder marken. Det gör att träd och grödor kan planteras tillsammans, även kallat agroforestry. Så här bidrar träden till miljöförbättring:

- Trädens löv stoppar regndropparnas kraft och förhindrar erosion
- Träden fångar upp koldioxiden
- Avdunstning minskar, liksom vattenförbrukningen
- Träd skuggar grödor och bryter vindens kraft

Ett Bra Miljöval – en historisk händelse

Folksamns vision "Människor ska känna sig trygga i en hållbar värld" syftar inte minst på att vi måste vara rädda om naturen och samhället. Den som har kunskap och möjlighet att påverka samhällsutvecklingen till det bättre är därför 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.

Den 28 november 2011 var en historisk dag för Folksamns miljöarbete då vi som första försäkringsbolag i världen godkändes med Bra Miljöval – världens tuffaste miljömärkning. Det är Naturskyddsföreningen som utfärdar Bra Miljöval och märkningen omfattar våra bil- och småhusförsäkringar inom Folksam Sak. Ett bevis på att vi tar miljöfrågan på allvar och tar ansvar för vår egen klimatpåverkan.



Folksam uppfyller Naturskyddsföreningens 43 olika kravkriterier, varav de största och mest omfattande är:

1. Återbruk och miljövänliga reparationer vid skador
2. Ansvarsfulla placeringar
3. Hållbara och säkra ersättningsbilar
4. Miljömärkt el
5. Miljövänliga inköp

1. Med vår bilförsäkring är våra kunder garanterade att reparationerna utförs på ett miljövänligt sätt med hög andel av återbrukat material. Vi ställer också hårda miljökrav på alla våra leverantörer, från byggmaterial till sortering av avfallet.
2. Folksam Saks kapitalförvaltning är ansvarsfull och tar hänsyn till vårt gemensamma kapital. Vi investerar inte i vapen, alkohol, tobak, kolkraft, kärnkraft, uran samt företag som kränker mänskliga rättigheter. Vi påverkar dessutom övriga branscher genom att ställa konkreta krav på de berörda företagens hållbarhetsarbete och redovisning.
3. Folksam erbjuder en mer miljövänlig och dessutom säker bil som ersättningsbil vid skada. Kriterierna för säkerhet är tagna från vår årliga rapport "Säkert och Hållbart" som bygger på statistik från verkliga olyckor i trafiken.
4. Vi använder ursprungsmärkt förnyelsebar energi, vindkraft, till alla våra kontor och fastigheter.
5. Folksam gör miljövänliga inköp genom att upphandla varor, såsom papper, kaffe och kontorsvaror utifrån hårda miljökrav.

Vad är ett grönt försäkringsbolag?

Ett försäkringsbolag som tar ansvar för miljön genom att låta miljöfrågorna ta plats i den dagliga verksamheten, från skador och inköp till våra kunders placeringar.



Vad gör Folksam för att leva upp till sin miljömärkning?

- Vi hjälper våra entreprenörer och kunder att välja hållbara material vid bygg och bilreparationer.
- Vi ställer höga krav på inköp av varor och tjänster, såsom kaffe, elektronik, papper, städmaterial, energi, transporter och resor.
- Vi byter till ekologiska råvaror i vår personalrestaurang, som är en av Sveriges största.
- Vi forskar om säkerhet och bättre miljöprestanda för Sveriges fordonsflotta.
- Vi använder ursprungsmärkt förnyelsebart el till alla våra fastigheter.
- Vi planterar träd för att klimatkompensera de utsläpp vi har.

Vad innebär det för Folksams kunder?

Det innebär att försäkringstagaren kan vara säker på att Folksam är grönt på riktigt och 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.

*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.

Folksams totala fotavtryck

Ett växande klimatfotavtryck betyder att ett företag försöker att mäta allt mer av sin klimatpåverkan. Och Folksams fotavtryck växer. Det totala klimatfotavtrycket för 2011 uppmäts till 3 975 ton CO₂e. I jämförelse med tidigare år är det en ökning med 122 ton. Det beror främst på att årets klimatfotavtryck inkluderar tre nya poster från huvudkontoret Tullgården, nämligen kaffe och pappersförbrukning samt utsläpp från trycksaker. Tillsammans utgör de 143 ton CO₂e, koldioxidekvivalenter, något som innebär att alla sex växthusgaser, inte enbart koldioxid, ingår i beräkningarna av utsläppen. Folksam strävar efter att kunna klimatkompensera allt fler poster varje år. Andra utsläpp överkompenseras även något, exempelvis för klimatpåverkan från bilar som inte uppfyller Folksams miljö- och säkerhetskrav samt för trycksaker.

CO₂e innefattar alla sex växthusgaser

Utsläpp per aktivitet och jämförelse med föregående år, ton CO₂e

Aktivitet	2011	2010	2009*
Bilresor	800	843	944
Flygresor	940	838	989
Tåg	0,003	0,22	Ingick ej
Uppvärmning	2 075	2152	2226
Elförbrukning	17	19,4	620
Trycksaker	64	Ingick ej	Ingick ej
Papper	65	Ingick ej	Ingick ej
Kaffe	14	Ingick ej	Ingick ej
Totalt	3 975	3 853	4 779

*2009 beräknades enbart i ton CO₂.

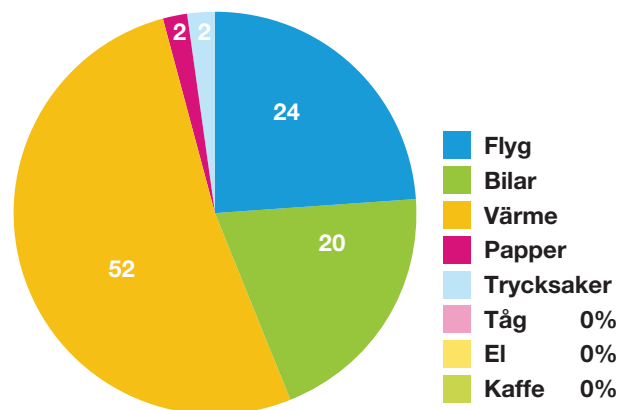
Folksams totala klimatpåverkan fördelat på aktivitet

Värmeförbrukningen

Värmeförbrukning står för den största klimatpåverkan från Folksams verksamhet och uppgår till totalt 2 075 ton CO₂. Den utgör 52 procent av det totala fotavtrycket och har reducerats med 77 ton. Detta trots att Folksams fastighetsbestånd har ökat under året. Minskningen beror dels på att Folksam arbetar aktivt för att effektivisera och att minska värmeförbrukningen. Dels övergick bolaget från uppvärmning med olja till fjärrvärme för vissa fastigheter. Därför har det stor betydelse hur vi värmer våra fastigheter och vi arbetar därför långsiktigt med att ersätta fossila bränslen.

Samtidigt har Folksam en uttalad strategi att öka andelen fastigheter i placeringarna och vi ökade också vårt fastighetsbestånd med 22 000 kvm under 2011 jämfört med föregående år. Även utomhus-klimatet har en klimatpåverkan liksom hur energi-effektiva fastigheterna är. Folksams samlade strategi är att fortsätta arbetet med att effektivisera och hushålla med energianvändningen i våra fastigheter. Detta sker genom att löpande identifiera, planera och genomföra olika energieffektiviseringsprojekt.

Utsläpp per aktivitet 2011 i procent



Bilreparationer

En av de verksamheter inom Folksam som påverkar miljön mest är bilreparationer. För att minska miljöbelastningen vid bilreparationer återanvänder Folksam begagnade originaldelar, reparerar plastdetaljer och glasrutor i stället för att använda nya reservdelar. Detta arbetssätt bidrog under året till att ett avfallsberg på 1 231 796 kg kunde undvikas.

Att återanvända och reparera i stället för att köpa nytt är inte bara en vinst för miljön utan även en god affär för Folksam. Genom att arbeta på det sättet sparade Folksam 118 131 315 kronor vid reparation av skadade bilar under 2011. Totalt har återanvändning i samband med bilreparationer inneburit en besparing på 750 miljoner kronor de senaste elva åren, som vi i stället kan lägga på förbättringar för våra kunder.

Vi undvek ett avfallsberg på 1 232 ton

Underleverantörer

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

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

Kapitalplacering

Folksam Sakförsäkrings styrelse har gett en instruktion till bolaget att utöver de placeringskriterier, som beskrivs under Ansvarsfullt ägande sidan 23, även implementera följande uteslutande placeringskriterier som ett led i märkningen Bra Miljöval:

- Vapen
- Alkohol
- Kol, kärnkraft och uran

Global Compact

Folksam har sedan 2002 skrivit under FN:s Global Compact, som första svenska försäkringsbolag. Det är ett internationellt initiativ baserat på tio internationella principer inom fyra områden:

- Mänskliga rättigheter
- Arbetsrätt
- Miljö
- Bekämpning av korruption

Inköp

Folksam är en stor inköpare med stora volymer inom både drift och skadeverksamhet. Vårt sätt att arbeta med inköpsfrågor påverkar därför i högsta grad de leverantörer som vi väljer att arbeta med, vår vision om ett hållbart samhälle präglar våra krav och vårt förhållningssätt.

Under 2010 gjordes en genomlysning av inköpsorganisationen som resulterade i en centraliserad och sammanhållen inköpsverksamhet där vi fått större kraft i form av samlad erfarenhet och styrning. Genom att samla de 20 inköpstjänsterna, tidigare spridda i organisationen, till gemensamma processer och rutiner kan också mer tid frigöras till strategiskt arbete.

Under 2011 påbörjades ett arbete med att ta fram strategiska och långsiktiga mål för vår inköpsverksamhet vilket ger goda förutsättningar för att hållbarhetskraven på våra leverantörer genomarbetas och följs upp på ett systematiskt sätt. En tydlig kravhantering som dessutom hanteras hela vägen från koncernledning ner till det praktiska inköpsarbetet garanterar att vi lever som vi lär.

Under 2011 bedrevs ett större arbete med syfte att göra en mer noggrann och korrekt uppföljning av de nyckeltal som styr våra inköp. Genom att presentera vårt arbetsresultat i väl genomtänkta styrtal, för exempelvis miljö, kan vi följa upp vårt bidrag till visionen och koncernen kan göra aktiva val som styr mot långsiktiga mål.

Folksam lägger stor vikt vid miljöprestanda och goda arbetsvillkor i produktionen av de produkter och tjänster som vi köper in. Vårt huvudsakliga syfte är att prioritera leverantörer och produkter som är miljöcertifierade.

För att en bedömning ska kunna ske, ställer vi därför krav på redovisning av företagets miljöarbete.

1. Har leverantören/produkten miljöcertifiering så som ISO 14001, Bra Miljöval, Svanen, Ecolabel, TCO, FSC*, (Se vidare märkningar på <http://www.konsumentverket.se/miljo/markning>)
2. Hur leverantören lever upp till FN:s ILO konventioner gällande mänskliga rättigheter och har dokument gällande ansvar och påverkan i sin verksamhet (Hållbarhetsredovisning)

*Det finns tjänster/branscher/produkter där märkningar ännu inte finns och då kan vi göra undantag.

Exempel är vår restaurang på huvudkontoret i Stockholm som är KRAV-certifierad och 80 procent av allt kaffe som serveras är ekologiskt och Fair Trade-certifierat.

Fastighetsförvaltning

Folksam Fastigheter arbetar aktivt med miljö- och energifrågor inom förvaltning, projekt och förvärv. Vi anlitar Newsec för fastighetsförvaltning av cirka halva fastighetsbeståndet. Newsec är miljöcertifierat enligt ISO 14001. Folksam arbetar med att klassa sina byggnader enligt systemen Miljöbyggnad och GreenBuilding. Miljöbyggnad innebär att fastigheter är byggda för svenska förhållanden – det är ett enkelt och kostnadseffektivt sätt att klassa byggnader utan att ge avkall på kvaliteten. Systemet går att använda för både nya och befintliga byggnader oavsett storlek. Miljöbyggnad administreras av Sweden Green Building Council och de indikatorer som styr klassningen är: energianvändning, inomhusmiljö (ljud, ljus, radon, fukt etc) samt förekomst av särskilt skadliga ämnen.

GreenBuilding är baserat på att reducera fastighetens energianvändning med 25 procent alternativt ha en energianvändning som är 25 procent lägre än nybyggnadskraven. Inga andra krav ställs.

Under 2011 genomgick ytterligare några fastigheter med hög energiförbrukning en djupare energikartläggning för att hitta åtgärder som kan effektivisera deras energianvändning.

Vindkraft 2012 – nästa steg

Gnosjö Energi AB är ett av Folksam helägda vindkraftsbolag. Gnosjö Energi utgörs av fyra verk placerade i Kulltorp med en total effekt om 10 MW motsvarande en årsuppvärmning av cirka 1 000 villor.

Under 2011 blev Folksam även delägare i ytterligare sex vindkraftsparker med 47 vindkraftverk i mellersta och norra Sverige. Totalt beräknas dessa vindkraftverk kunna producera 0,26 TWh el årligen för att värma 13 000 eluppvärmda småhus.

Folksam såg under 2011 över möjligheten att kunna försörja våra direktägda fastigheter med egenproducerad vindkraft. Detta arbete fortsätter under 2012.

I november konverterades också en större fastighet från el- och oljepanna till fjärrvärme vilket innebär en minskad oljeanvändning med cirka 2000 liter per år.

I Folksam Fastigheters första helt nybyggda lägenheter, i Fruängen utanför Stockholm, utrustades varje lägenhet med individuell mätning av värme, el, kall- och varmvatten i syfte att minska energianvändningen.

Energiförbrukning

Energianvändningen kommer från ett stort antal fastigheter som Folksam äger, främst kontor och bostäder i Stockholm men också i andra delar av landet. Juridiskt sätt består Folksam av följande fyra juridiska personer vilka ingår i förbrukningssiffrorna.

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

I jämförelse med 2010 minskade förbrukningen av fastighetsel med 6,7 kWh per kvadratmeter från 32 kWh per kvadratmeter till 25,3 kWh.

Förbrukningen av fastighetsel minskade med 6,7 kWh per kvadratmeter 2011

Elförbrukning

All leverans av el till Folksam är ursprungsmärkt vindkraftsel. Utsläppsberäkningen från Folksams elförbrukning uppgick totalt till 17 ton CO₂ 2011, vilket är en minskning med 2,4 ton i jämförelse med föregående år.

Vi släpper ut 2,4 ton mindre CO₂

Tjänsteresor

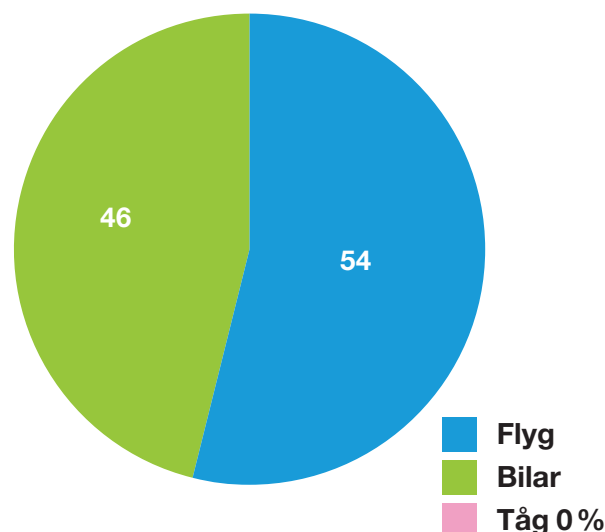
Flygresor står för 24 procent av vårt totala fotavtryck och de har ökat i jämförelse med föregående år. Förutom flygresorna har utsläppen från övriga aktiviteter däremot minskat.

Folksam införde ett helt nytt sälj- och rådgivaravtal i mars 2011, där många ombud som tidigare gick på ett avtal utan mil- och reseersättning nu inkluderades, vilket kan vara en bidragande faktor till de ökade utsläppen från flygresor. Under hösten genomfördes även en stor insats för personalrådgivning (se s. 13 "Förmånliga villkor skapar trygghet och motivation"). Denna medförde att en grupp rådgivare reste runt i landet för att träffa medarbetare för att gå igenom sparande och försäkring – även detta kan ha bidragit till att antalet flygresor ökade under året.

Under 2012 kommer vi att utförligt kartlägga våra flygresor för att skapa bättre förutsättningar att minska dem under kommande år.

Fler åkte tåg 2011 än 2010 men ökningen var marginell, från 1 729 st till 1 784 st. Antalet körda mil i tjänsten med bil, Folksam inklusive KPA Pension, minskade från 518 744 under 2010 till 487 680 mil 2011. De bilar som koncernledningen och beresningsskyldiga kör kan Folksam påverka. Dessa bilar uppfyllde Folksams höga krav på miljö- och säkerhetsprestanda.

Klimatpåverkan fördelat på transportsätt i procent



Minskad pappersförbrukning

Folksam har under lång tid arbetat med IT ur olika miljöaspekter. Ambitionen för företaget är att ligga mycket långt fram med miljömedvetenheten inom IT-området.

Detta har medfört att vi har virtualiserat vår serverpark och därigenom rationaliserat bort ett stort antal servrar i vårt datacenter vilket bland annat medfört minskat energibehov.

Alla arbetsstationer är även miljömärkta, såväl datorer, skärmar, skrivare som mobiltelefoner. Detta ligger numer också utanför Folksam och vi agerar kravställare. Folksam har även avtal som ger oss möjlighet att lämna gamla maskiner till återvinning på ett miljömässigt korrekt sätt via våra nya partner.

Huvudaktiviteten för 2011 var, förutom att arbetsstationen lades ut, att byta ut skrivarparken. Skrivarbytet som genomfördes påverkar vår förmåga till en långsiktig hållbarhet. Detta dels genom att vi gick över till dubbelsidig utskrift, dels att grundinställningen nu är svartvitt. Utöver detta minimerades onödiga utskrifter genom lösningen att medarbetarna drar sitt passerkort på plats vid skrivaren för att utskriften ska ske.

Genom att vi lade ut arbetsplatsen kommer vi att få tillgång till nyare teknik vilket kommer att medföra mer energisnåla maskiner. I samband med utläggning av olika verksamheter sätts en beställarorganisation mot respektive leverantör upp för att säkra att ingångna avtal hålls.

Folksam bör dock även ha ett internt regelverk och arbeta mer systematiskt med miljöarbetet i de ordinarie arbetsprocesserna inom IT. Ambitionen var att under 2011 genomföra detta arbete. Dock har andra prioriteringar, som ovan beskrivits, gått före. Nästa steg blir därför att under 2012 försöka tydliggöra behovet av styrande dokumentation för Grön IT genom att våra ordinarie arbetsprocesser tydligt ska ha riktlinjer för hur en grönare IT-verksamhet ska kunna uppnås.

Minskat antal trycksaker i Folksam

Under 2011 lyckades Folksam minska antalet trycksaker. Ambitionen är att Folksam på lång sikt ska minska antalet trycksaker betydligt mer, kunderna ska även få möjlighet att välja att få försäkringsvillkor och fakturor digitalt. Under 2011 genomfördes en förstudie för detta. Arbetet kommer att fortsätta under 2012 och 2013.

Så här styr vi mot vår vision

Folksams direkta påverkan på omgivningen och som arbetsgivare beskrivs i avsnitten Vår direkta påverkan, sidan 16 och Våra medarbetare, sidan 12 ff. Som ett kundägt företag bryr sig Folksam om det våra kunder bryr sig om och bedriver därför även hållbarhetsfrågor på strategisk nivå genom exempelvis trafikforskning, placeringskriterier och konsumentupplysning.

Mer än försäkring

Folksam Testar

Folksam granskar och testar de produkter och material som vi och våra kunder använder i sin vardag. Det är allt ifrån bilar och utomhusfärger till byggskivor och värmepumpar. I Värmeguiden, Byggmiljöguiden och Färgtestet ger vi en bild av kvalitet och miljöprestanda på produkterna. Detta gör vi för att värna miljön och minska antal skador och kostnader för både oss själva och våra kunder.

Värmeguiden

I drygt tio år har vi följt skadeutvecklingen på värmepumpar. Skälet till detta är att värmepumpar går sönder alltför ofta och alltför tidigt. Detta kan vi tydligt se även i 2011 års skaderesultat, som omfattar skador under 2010. Värmepumpar är många gånger en kostsam investering för en husägare – en anläggning som ska förse en villa med både varmvatten och värme kan kosta 150 000–200 000 kronor. Köparen borde därför kunna räkna med att få vara problemfri under tämligen lång tid. Så ser det inte alltid ut utan många anläggningar havererar innan de ens fyllt fem år.

Vi anser att tillverkarna inte tar ett tillräckligt ansvar för kvaliteten. De "hinner inte" testa nya modeller tillräckligt innan de släpps ut på marknaden. Förutom allmänt dålig kvalitet är seriefel vanligt. Skadekostnaderna är nu på den nivån att det på fem år anmäls skador på värmepumpar till försäkringsbolagen till en kostnad av en miljard kronor. Värmepumpar är ett bra miljö- och energival men det krävs att de fungerar för att spara energi. Därför fortsätter Folksam att följa utvecklingen och hjälpa våra kunder att göra bättre val. Resultatet med listor över olika fabrikat publiceras på Folksams hemsida så att våra kunder kan få hjälp med att göra mer hållbara val.

Trafiksäkerhetsarbetet

Alla vinnare när trafiken blir säkrare

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 Folksams trafikforskning ger används för att rädda liv i trafiken. Färre trafikskador innebär även lägre kostnader för skador och därmed lägre trafikförsäkringspremier, vilket kommer Folksams kunder tillgodo.

Forskning bidrar till färre personskador

En stor del av Folksams forskning fokuserar på att kartlägga säkerhetsnivån hos olika bilmodeller och deras skyddssystem. Resultaten används bland annat till att informera och påverka allmänhet, företag och offentlig sektor om vikten av att prioritera säkerhet vid bilköp. De senaste åren har dödstaten i den svenska trafiken minskat kraftigt till mellan 300 och 400 personer årligen. Preliminära siffror för 2011 pekar på 314 personer, vilket är en liten ökning jämfört med 2010 (266 omkomna), men fortfarande den lägsta andel dödsfall i trafiken i världen. En viktig anledning till de senaste årens minskning är den positiva utvecklingen av bilars säkerhet. För övriga trafikantgrupper har det generellt blivit en liten ökning de senaste åren.

Djupstudier av bilkrockar ger ökad kunskap

För att få ökad kunskap om hur och varför personskador uppstår i trafikolyckor bedriver Folksam djupstudier av bilkrockar. Resultaten av djupstudierna gör det möjligt att analysera hur personskador i trafikolyckor ska kunna undvikas i framtiden. Folksams krockdata har bland annat legat till grund för utveckling av de krocktestprogram som används för

utvärdering av bilars skyddsförmåga mot pisksnärtskador, samt för flera biltillverkares utveckling av skydd mot pisksnärtskador.

I djupstudierna undersöks data från svarta lådor, som registrerar krockkrafterna vid en kollision, kombinerat med detaljerad information om bland annat personskador, krockens händelseförlopp och bilens deformationer. Tonvikten läggs på skador som leder till död eller invaliditet. Studier av detta slag är unika i världen.

Mellan 1992 och 2011 har Folksam monterat in cirka 280 000 svarta lådor i bilar från fyra olika bilmärken i Sverige. I maj 2008 lanserade Folksam en ny svart låda som mäter krockkrafter i flera riktningar och med högre noggrannhet. Den nya lådan har till och med 2011 monterats in i cirka 40 000 bilar. Siffrorna baseras på antal beställda enheter.

Bilars whiplashskydd allt bättre

Folksam har sedan 2003 presenterat krocktestresultat som visar hur väl olika bilmodeller skyddar mot pisksnärtskador vid påkörning bakifrån. Senaste krocktestresultaten presenterades 2010. Men sedan 2005 har Folksam också analyserat hur väl bilars pisksnärtskydd fungerar i verkliga krockar. Generellt har bilar utrustade med ett speciellt skydd mot pisksnärtskador hälften så många skador som leder till invaliditet, jämfört med bilar utan (lanserade under samma tidsperiod 1998–2010). Skydden har också visat sig generellt vara mer effektiva för män än för kvinnor. Det är därför viktigt att fortsatt kartlägga problematiken kring pisksnärtskador för att få allt effektivare skydd, speciellt för kvinnor. Folksam deltar därför i ett större internationellt EU-finansierat projekt med syfte att kartlägga just detta och att ta fram en kvinnlig krockdocka att använda vid utveckling av nya skydd.

Viktigt att ställa höga krav på nya bilar

Sedan 1997 har Folksam varje år presenterat en policy "Säkert och Hållbart" som gäller vid upphandling av Folksams tjänste- och personalbilar. Den omfattar också ersättningsbilar till Folksams försäkringskunder som de får vid en eventuell skada på sina bilar. I 2011 års lista av bilar uppfyllde 14 procent av alla bilmodeller Folksams miljö- och säkerhetskrav. Syftet med policyn är att påverka nybilsförsäljningen för att premiera de allra bästa bilarna från säkerhets- och miljösynpunkt.

I oktober 2011 hölls ett seminarium för biluppköpare vid kommuner, landsting och större företag i syfte att upplysa dessa om vikten av att sätta höga krav på säkerhet och miljö vid upphandling av deras tjänste- och personbilar. Vid seminariet föreläste experter från bland annat Trafikverket, Naturskyddsföreningen, Dagens Nyheters motorredaktion och Folksam. Vid seminariet belystes djupare vilka krav man bör ställa på nya bilar och vad man framöver kan förvänta sig för utveckling inom bilsäkerhet och bilars miljöprestanda.

För att uppmuntra privata bilköpare att välja bilar som är de allra bästa inom miljö och säkerhet presenterade Folksam i juni en ny försäkringslösning där premierna sänks cirka 10 procent på en rad bilmodeller som uppfyller högt ställda krav på säkerhet och miljöpåverkan. Försäkringslösningen går i linje med Folksams policy Säkert och Hållbart.

Kan ekonomiska incitament få bilförare att köra säkrare och miljövänligare?

Folksam, MHF, SalusAnsvar och Trafikverket inledde under våren 2011 ett forskningsprojekt med målet att skapa en säkrare trafikmiljö. Projektet ska utvärdera möjligheten att med hjälp av ett ekonomiskt incitament – en lägre bilförsäkringspremie – få bilförare att ändra sitt beteende till att köra säkrare och miljövänligare.

Projektet omfattar en testgrupp på 250 privatbilar. Förarna i testgruppen erbjuds vid säker körning upp till 30 procent rabatt på sin ordinarie försäkringspremie hos SalusAnsvar. Tanken är att det ska löna sig att köra ansvarsfullt – ju mer körd sträcka inom gällande hastighetsbegränsningar, desto högre rabatt på bilförsäkringspremien. Körningen mäts med hjälp av GPS-teknik som monteras i testförarnas bilar. Testet kommer att pågå till juni 2012 och Folksam ansvarar för utvärderingen.

Hur säker är bilen 2011

I samband med en av Sveriges större trafiksäkerhetskonferenser "Tylösandsseminariet" som hölls i augusti 2011 presenterade Folksam en uppföljning av "Hur säker är bilen?" som visar bilars krocksäkerhet baserat på verkliga olyckor. Studien visar på en fantastisk utveckling av bilar krocksäkerhet. Jämför man dagens bilar med modeller lanserade på 1980-talet har risken att dödas i en bil minskat med 90 procent. Skulle alla välja bland de säkraste modellerna i listan skulle antalet skador med invalidiserande utgång minskas med cirka 30 procent.

I studien placerade sig Toyota Avenis 03-08 i topp tillsammans med Volvo S60/V70/S80 98-06, båda cirka 32 procent säkrare än genomsnittet.

Stort mörkertal för cykelolyckor

Folksam presenterade data om cykelolyckor i syfte att höja medvetandet om att de står för en mycket stor del av de trafikskador som sker och därmed borde cykelolyckors konsekvenser få högre prioritet i samhället. Cykelolyckor orsakar lika många bestående personskador som bilolyckor men det har tidigare inte varit synligt i statistiken. Tidigare har nationell data grundats på polisrapporterade olyckor men sedan något år tillbaka är det baserat på akutsjukhusens data. Därmed blir singelolyckor synliga i mycket större utsträckning och dess konsekvenser.

Med det gamla sättet att beskriva skadors konsekvenser var det cirka 2 000 svårt skadade bilåkande och 300 svårt skadade cyklister per år. Med det nya sättet att utvärdera trafikolyckors konsekvenser sker lika många personskador som leder till hälsoförlust på cykel som i bilolyckor, cirka 1 700 per år för respektive grupp.

Hantverkarbilar lägre säkerhet

I december 2011 presenterades en studie som visade att bilar som ofta körs av hantverkare har klart sämre säkerhet än vanliga personbilar. De saknar i stor utsträckning den säkerhetsutrustning som i vanliga personbilar är standardutrustning. De får dessutom lägre prioritet i Euro NCAP:s krocktester. Ingen av de bilar som var med i studien klarade de krav Folksam ställer på vanliga personbilar. Ett exempel från studien var att endast 37 procent av dessa bilar hade antisladd som standard, medan 98 procent av personbilar hade det. Folksam pekade på att det är ett allvarligt arbetsmiljöproblem.

Dålig krocksäkerhet vid älgkrockar

Varje år inträffar cirka 7 000 kollisioner med älgar i den svenska trafiken. Folksam presenterade i oktober 2011 en studie som visade att dagens bilar har svårt att klara en kollision med älg över 80 km/h utan stor risk för död eller svår skada. Studien omfattade både resultat från verkliga olyckor och fem krocktester och visade vidare att problematiken med viltolyckor kan minskas genom att biltillverkarna förbättrar takstrukturen och att de inför autobromssystem som kan identifiera större vilt.



Ansvarsfullt ägande

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 vi 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 med ett undantag. Dotterbolaget KPA Pension har beslutat om ännu hårdare uteslutningskriterier och investerar inte heller i tobaksindustrin, vapenindustrin, alkoholindustrin eller i kommersiell spelindustri.

Under 2011 blev Folksam Sakförsäkring som första försäkringsbolag märkta med Bra Miljöval – se vidare sidan 16. Det innebar för Ansvarsfullt ägande att de tidigare uteslutningskriterierna kompletterades till att nu omfatta alkohol, samtliga vapen, tobak, kolkraft, kärnkraft, uran samt företag som kränker mänskliga rättigheter.

Folksam förvaltar cirka 285 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.

Folksam ambition att påverka företag att ta sitt samhällsansvar är i högsta grad ett offentligt arbete, eftersom vi tror att kunskap bidrar till positiv förändring. Folksam publicerar årligen rapporter och index där vi redovisar information om företagets arbete inom bland annat miljö, mänskliga rättigheter och jämställdhet.

FN:s principer vägleder Folksam

FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (UN Principles for Responsible Investments, PRI) är ett FN-initiativ som lanserades under 2006 och syftar till att föra in hållbarhetsfrågor i investeringsprocessen för institutionella investerare och pensionsförvaltare. Folksam var den enda svenska investerare som deltog i utformningen av riktlinjerna, som gäller miljö, sociala frågor och bolagsstyrning. Folksam var också en av de första investerarna att skriva under principerna.

I årets hållbarhetsrapportering har vi valt att för 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.

Under årets svenska bolagsstämmor använde Folksam sin rätt att rösta nej till fyra företags förslag till program för rörliga ersättningar. Dessutom fördes dialog med ytterligare företag som avsåg att införa

denna typ av system. Informationen om ersättnings-systemen till aktieägarna har förbättrats väsentligt under de senaste åren. Numera tillhör det undantagen att företagen inte inkluderar relevant information om aktieprogram, fast och rörlig lön samt pension till ledande befattningshavare i sina årsredovisningar. Detta är till stor del ett resultat av den debatt som förts av bland annat Folksam. En sammanfattning av stämmorna finns på Folksams hemsida.

Dialog hjälper företag att se affärspotentialen i hållbarhetsfrågor

Folksams arbete med att påverka företag i hållbarhetsfrågor är dels inriktat på att minska de risker som är förknippade med miljöbrott, brott mot mänskliga rättigheter och korruption, dels på att få fler att se affärspotentialen i ett ansvarsfullt företagande. Arbetet sker bland annat genom aktiv bolagsstyrning.

2011 granskades verksamheten i 2 632 bolag med fokus på företagens prestationer avseende miljö och mänskliga rättigheter. Folksams 20 största svenska innehav kontaktades och möten genomfördes under året med sex av dessa. Utöver detta identifierades 52 svenska företag som löpte störst risk att råka ut för incidenter inom miljö och mänskliga rättigheter. Sju bolag valdes ut och möten och telefonkonferenser genomfördes med en genomgång av bolagens risksituation. Granskningen har genom åren inneburit att flera företag strukturerat om och förbättrat sitt miljöarbete eller sitt sätt att arbeta med mänskliga rättigheter efter dialog med Folksam. Ett flertal företag har tidigare vittnat om hur fokus på hållbarhetsfrågor har inneburit kostnadsbesparingar i form av exempelvis energieffektivisering. Ett företag har sett kvalitetsförbättringar i produktionen när krav ställdes på arbetsvillkoren hos underleverantörerna.

Princip 2

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

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

Folksam i dialog med börsbolag med anledning av incidenter

Folksam försöker så långt det går att påverka de bolag vi investerar i, framför allt med de bolag som har problem med sin hantering av miljö eller mänskliga rättigheter.

Några exempel:

BP

Sedan BP:s oljeutsläpp i Mexikanska golfen, som startade när oljeplattformen Deepwater Horizon exploderade och sjönk den 20 april 2010, har Folksam haft en pågående dialog med BP. Under 2011 träffade Folksam representanter från BP vid flera tillfällen och tog även del av video- och telefonkonferenser som ordnades av BP. Folksam kontaktade även flera av BP:s samarbetspartner, leverantörer och miljöorganisationer med anledningen av händelsen i den Mexikanska golfen.

Lundin Petroleum

Folksam investerar i Lundin Petroleum. Företaget var under 2011 i stort medialt fokus med anledning av de fängslade svenska journalisterna, företagets kopplingar till Ogadenprovinsen i Etiopien samt den förundersökning som inleddes vid den internationella åklagarkammaren i Stockholm. Kontakterna mellan Folksam och Lundin Petroleum fortsatte därför under

2011 och då främst genom e-post och telefonsamtal men även genom att Folksam närvarade vid seminarier och träffat ideella intresseorganisationer med anledning av de frågor som hade väckts.

Securitas

Folksam var under året i kontakt med bolaget med anledning av de anklagelser som riktades mot företaget om arbetsförhållanden vid Securitas joint venture i Indien. Folksam tog del av Securitas inställning till anklagelser om brott mot mänskliga rättigheter via e-post, samtal och telefonkonferenser och fortsätter nu att bevaka frågan.

TeliaSonera och Ericsson

Bolagen kopplades till frågan 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. Kontakterna med bolagen kommer att pågå även under kommande år.

Folksam i dialog med utländska bolag

Folksam röstar vid utländska bolagsstämmor

Sedan 2005 använder Folksam även sitt inflytande för att rösta vid utländska bolagsstämmor. Detta sker genom elektronisk röstning. Under 2011 röstade Folksam vid 57 utländska bolagsstämmor. För att utnyttja inflytandet på rätt sätt är det viktigt att sätta sig in i vilka frågor som är av betydelse med hänsyn till Folksams bolagsstyrningspolicy och etiska kriterier. Folksam har därför valt att begränsa antalet bolag där vi röstar till sådana som har relevanta förslag att ta ställning till. Det kan röra sig om olämpligt utformat belöningsystem, bidrag till politiska organisationer eller förslag från aktieägare. Till exempel röstade Folksam för en rapport om insatser för att minska olycksfallsrisken i Maraton Oil, en plan för att minska antalet djurförsök inom General Electric och mot BP:s rapport över ersättningar till bolagets chefer.

Vid 2011 års bolagsstämamosäsong var Folksam representerad vid en utländsk stämma. I detta fall Statoil i Norge där Folksam återigen stödde ett förslag från Greenpeace angående ett avslut på verksamheten av utvinning av olja från oljesand. Folksam kunde även följa oljebolaget BP:s årsstämma från London via video- och telefonlänk och röstade på distans.

Grupptalan

2008 tog avdelningen för ansvarsfullt ägande över arbetet med Folksams amerikanska grupptalansmål, så kallade class actions. 2011 fick Folksam totalt in närmare 5 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. Syftet var att försäkra sig om att företagen har adekvata ramverk för att styra och följa upp hållbarhetsfrågor. Resultaten presenteras i en rapport i januari 2012.

Folksam deltar i debatten

Storbritanniens premiärminister David Cameron anordnade British, Nordic, Baltic Summit på 10 Downing Street, den 20 januari 2011 i London.

Ledare från Storbritannien, Island, Litauen, Finland, Lettland, Estland, Sverige, Norge och Danmark samlades för två dagars toppmöte för att diskutera hur ekonomisk tillväxt, företagsamhet och skapande av arbetstillfällen ska främjas. Folksam ingick i den svenska delegationen.

Jämställhetsdebatt i riksdagen med liberala kvinnor

Folksam deltog i debatt i riksdagen och i rundabordsamtal tillsammans med alliansens kvinnoförbund i syfte att diskutera professionella, jämställda, lönsamma bolag/styrelser utan kvotering.

Princip 4

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

Folksam informerar externa fonder

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

tydligt redovisade etiska kriterier. Arbetet med detta påbörjades under 2011 då möten med fondbolagen bokades in för 2012. Folksam redovisar i fondbroshyren och via hemsidan vilka externa fondbolag som har skrivit under PRI.

Princip 5

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

Nordiskt samarbete för ansvarsfullt företagande

Folksam har sedan 2008 samarbetat med 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 2011 hade NEC sammanlagt dialog med tio olika företag varav samtliga är baserade utanför Norden.

Folksam deltar i internationellt investerarsamarbete för kontroll av arbetsvillkor i leverantörskedjan

Folksam deltog tillsammans med 13 andra investerare från olika länder världen över, i ett gemensamt projekt samordnat via sekretariatet för Principles for Responsible Investments i London. Investerargruppen som har ett samlat investeringskapital på 570 miljarder dollar, kontaktade 55 börsbolag världen över med anledning av deras avsaknad av uppförandekod för underleverantörer eller en intern policy för anställda mänskliga rättigheter.

Breven följs sedan löpande upp med telefonkonferenser med representanter från investerargruppen där frågan om de mänskliga rättigheterna i leverantörsled följs upp. Att företag inte bara tar ansvar för sina egna anställda, utan vad som händer i nästa led, är en fråga som blir allt mer viktig att följa i en globaliserad värld.

Folksam deltar i internationellt investerarsamarbete för jämställdhet

Under året fortsatte de nio investerare som 2010 gick ihop i ett nytt jämställdhetsinitiativ med sitt arbete. Investerargruppen, där Folksam ingår, har identifierat jämställdhet som en strategisk fråga och efterfrågat mer information om jämställdhetsarbetet i 65 utvalda börsnoterade företag. Företagen är baserade i de länder där investerarna har sin hemvist, med andra ord Sverige, USA, Kanada, Storbritannien, Brasilien och Italien.

Folksam har nu genomfört möten med nio av de tio svenska företag som ingår i initiativet. Bland annat har det resulterat i att ett bolag infört en jämställdhetspolicy och att ett annat uppdaterat sin policy.

Samtliga investerare i gruppen har skrivit under FN:s principer för ansvarsfulla placeringar, PRI, och samarbetet sker inom ramen för PRI:s Clearinghouse.

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. Ett led i detta arbete var även en konferens anordnad av Utrikesdepartementet där Folksam bidrog med att förmedla kontakter. Folksams vd var en av dagens talare. Representerade var även Folksams avdelning för Ansvarsfullt ägande samt UD, telekombolag, investerare och olika intresseorganisationer.

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 Ansvarsfullt ägande finns sedan 2009 på bloggen En katt bland hermelinerna (www.agarstyrning.folksamblogg.se) Bloggen fortsatte även under 2011 och kompletterades även med ett twitterkonto, @etikatten, där dagsaktuella uppdateringar löpande publicerades.

Delade med sig av information

Under 2011 genomfördes såväl interna som externa presentationer om hur vi arbetar med Ansvarsfullt ägande. Vi ordnade även en heldagsutbildning i hur etiska placeringar och bolagspåverkan går till i praktiken för två internationella intresseorganisationer och blev även intervjuade av studenter och forskare för akademiska uppsatser och avhandlingar.

Shoppingguiden gav konsumenter hjälp att påverka

Folksam presenterade under 2011 för fjärde gången Shoppingguiden, som betygssätter hur svenska börsbolag som riktar sig mot konsumentmarknaden arbetar med miljö och mänskliga rättigheter. Som ägare i dessa bolag ställer Folksam krav på att de ska bli bättre på båda dessa fronter. Via guiden finns nu ytterligare möjligheter för enskilda kunder att göra skillnad och handla ansvarsfullt. I Shoppingguiden kan kunder även ställa frågor till börsföretagen som Folksam i sin tur för vidare. Svaren från företagen publiceras sedan i anslutning till Shoppingguiden.

Kartläggning av ansvarsfullt företagande

Under 2011 presenterades Folksams Index för ansvarsfullt företagande för femte gången. Atrium Ljungberg fick högsta betyg för sitt arbete med mänskliga rättigheter och SKF fick för femte rapporten i rad topplaceringen för sitt miljöarbete. Atrium Ljungberg och SKF fick det högsta sammanlagda betyget för mänskliga rättigheter och miljö. Materialbranschen placerade sig i topp både för miljö och mänskliga rättigheter i en jämförelse mellan branscher. Mjukvarubranschen fick en bottenplacering för miljö och kraftförsörjningsbranschen för mänskliga rättigheter.

Det är tydligt att när kraven ökar för börsvärde, ägarspridning och omsättning desto bättre är företagens arbete med mänskliga rättigheter och miljö. Företagen på Large Cap fick bättre betyg än företagen på Mid och Small Cap.

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

Folksams index för ansvarsfullt företagande	2011
Antal granskade börsföretag	245
Genomsnittligt betyg mänskliga rättigheter (av totalt sju möjliga stjärnor)	2,18
Genomsnittligt miljöbetyg (av totalt sju möjliga stjärnor)	2,08
Bästa betyg mänskliga rättigheter	Atrium Ljungberg
Bästa betyg miljö	SKF

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 vardags-ekonomi för privatpersoner och företag samt lokal förankring. Folksams syn är att dessa värderingar även i fortsättningen ska avspeglade sig i bankens verksamhet. Elva sparbanksstiftelser äger drygt två procent och fristående Sparbanker äger cirka nio procent. En gemensam förklaring om ägarfrågor har utarbetats mellan dessa ägare, vilka tillsammans innehar drygt 20 procent av aktierna i Swedbank.

Folksams arbete med Corporate Governance

Folksams arbete med Corporate Governance	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Antal företag där Folksam fört en aktiv dialog	57	77	45	38	41	7	14	13
Antal svenska bolagsstämmor där Folksam medverkat	42 ¹	39	35	28	21	18	15	15
Valberedningar Folksam är med i	3	3	4	2	1			

¹ Inkluderar en extra bolagsstämma.



KPA Pension – pensions- pengar för en bättre framtid

Så arbetar KPA Pension med omtanke om människa och miljö

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. Det vill säga att arbetet för ett tryggt och etiskt pensionssparande för anställda inom kommun och landsting ska genomsyra hela företaget.

Omtanken om människa och miljö är en central del i affärsidén och är väl förankrat i hela organisationen. 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.

Strategi för Corporate Social Responsibility (CSR)

Under 2011 såg vi över strategin för KPA Pensions samhällsansvar för att säkerställa att strategin är i linje med utvecklingen på området och med våra kunders krav. Bland annat djupintervjuades våra kunder om hur de ser på etik och etiska placeringar. Dessa intervjuer 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 CSR-strategi.

CSR-strategi

- 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:
 - 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.
- KPA Pension ska höras och synas i samhällsdebatten avseende trygg pension och etiska placeringar
- KPA Pensions hållbarhetsarbete ska vara transparent – vi ska leva som vi lär.

Placeringar

Det samlade pensionskapitalet i världen har stor makt. Makt att förändra framtiden och makt att påverka den globala hållbara utvecklingen. Därför är det viktigt hur pensionspengarna investeras. Här har KPA Pension aktivt valt att förvalta pengarna efter tydligt definierade etiska placeringskriterier. KPA Pension tillämpar principerna påverka och utesluta.

Påverkande regler

Inom de här områdena 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 påverkan på miljön. 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 skadar människa och miljö. Ett sådant område är vapen. Vapen har vi definierat som produkter med ändamålet att döda, stympa eller ödelägga och som säljs till militära användare.

Tobak

KPA Pension investerar inte i företag som producerar tobaksprodukter. Med produktion av tobak avser vi ägande av tobaksplantager samt produktion av cigaretter, cigarrer, piptobak, snus, tuggtobak och andra tobaksprodukter.

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 kasinon och spelklubbar.

Viktigt med förändring genom påverkan

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 Folksam och redovisas även på sidorna 23–28.

Dialog som ett sätt att påverka

Ett konkret exempel på hur vårt arbete med att påverka företagen att ta ansvar för människa och miljö är den dialog vi fört under året med ett antal bolag kring mänskliga rättigheter.

Mänskliga rättigheter ingår som ett av de påverkande kriterierna för KPA Pensions arbete med etiska investeringar. Under 2011 kontaktade KPA Pension 35 bolag världen över där vi är aktieägare. De bolag som vi valde ut hade gemensamt att de hade fått lägre ranking för sitt arbete med att hantera de risker för brott mot mänskliga rättigheter än andra bolag i deras bransch. Rankingen gjordes av etik-konsulten Global Ethical Services (GES) som på KPA Pensions uppdrag gick igenom all publik information som fanns tillgänglig kring policyer och riktlinjer, mål och nyckeltal.

De utvalda bolagen kontaktades i brev där vi berättade om hur KPA Pension arbetar med etiska placeringar samt att arbetet med att främja mänskliga rättigheter är ett prioriterat område. Vi presenterade även de betyg bolaget hade fått och bjöd in till en telefonkonferens för att gå igenom hur deras arbete hade utförts och vad de eventuellt hade gjort utöver det de berättat om samt gav dem feedback och tips på hur de skulle kunna gå vidare.

Tjugo företag svarade på vårt brev och sammanlagt genomfördes tretton telefonkonferenser. De bolag som medverkade i telefonkonferenserna kom från olika branscher, var verksamma i olika regioner och länder, och stod inför olika utmaningar. Det gemensamma för bolagen var att de alla var mycket angelägna om att höra vilka frågor och tvivel KPA Pension som investerare kunde ha kring dessa frågor. Från KPA Pensions sida medverkade bland andra vd Lars-Åke Vikberg och representanter från KPA Pensions och Folskams avdelning för Ansvarsfullt ägande.

Den övergripande frågan som KPA Pension ställde var hur bolagen säkerställer mänskliga rättigheter inom bolaget. Mer konkret handlade frågorna om hur bolagen arbetar med arbetsförhållanden och arbetsvillkor, föreningsfrihet, jämställdhet, mångfald etc samt hur de hanterar dessa frågor hos sina underleverantörer och övriga kontakter.

De flesta företag svarade att de har interna riktlinjer där exempelvis arbetstagarens rättigheter, i form av föreningsfrihet, arbetsvillkor, "whistle blower"-funktion framgår. I vissa fall framgår även arbetstagarens skyldigheter, gentemot företaget och omvärlden, som uppförandekoder kring mutor, sexuella trakasserier, likabehandling och liknande.

Slutsatsen av telefonkonferenserna är att mänskliga rättigheter är en fråga som växer i betydelse i takt med en allt mer globaliserad verksamhet. Samtidigt är det en fråga med många dimensioner. Arbetet med att säkerställa att de mänskliga rättigheterna inte kränks i de företag som KPA Pension investerar i kommer att fortsätta. Genomgången under 2011 visar att det skiljer mycket främst kring hur bolag rapporterar kring sitt arbete, men även vilka utmaningar som bolag i olika delar av världen står inför i sin vardag.

Investeringar i fastigheter med god trivsel och miljö

KPA Pension har även investeringar i fastigheter och under 2011 köptes ytterligare fastigheter, framför allt vårdboenden och bostäder runt om i Sverige. 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.

Trivsel och miljö är en stor utmaning i KPA Pensions fastigheter. 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.

Fortsatt samarbete med Svenska FN-förbundet

Under året fortsatte KPA Pension sitt långsiktiga samarbete med Svenska FN-förbundet i kampen mot minor, framför allt i utsatta områden i Kambodja. Sedan fyra år tillbaka arbetar vi gemensamt inom förbundets kampanj "Röj-en-mina" som ger stöd dels till minröjning, dels till rehabilitering av minoffer. Enligt FN-förbundet kostar det cirka 3 dollar att tillverka en mina – att röja en mina kostar mellan 300-1000 dollar. Minröjning är ett farligt och kostsamt arbete som tar tid, men det är också ett arbete som är helt nödvändigt för en positiv utveckling.

Under 2011 "adopterade" vi ännu ett minfält för att bidra till att ytterligare ett stycke mark (23 735 kvm) blir fritt från minor och kan nyttjas av lokalbefolkningen för att odla ris och grönsaker för sin överlevnad. Fältet ligger i området Banteay Mean Chey-provinsen, på gränsen till Thailand, vid byn Ta maing. Som en följd av Röda khmerernas härjningar på 1970-talet är Kambodja ett av de länder i världen som är hårdast drabbat av personminor.

Att KPA Pension har valt att utesluta vapentillverkning i sina investeringar är något som kunderna värdesätter högt. I de kundundersökningar som vi gör lyfts vapenkriteriet fram som det viktigaste uteslutande kriteriet. Stödet till FN:s humanitära arbete mot vapen är en naturlig följd av KPA Pensions placeringsstrategi.

Under 2011 valde KPA Pension också att stödja FN-förbundets kampanj "Flicka" som verkar för att stärka flickors rättigheter och möjligheter, bland annat genom att arbeta mot barnäktenskap. Vi skänkte också pengar till FN:s insamling för att motverka nöden på Afrikas horn i svältkatastrofens spår.

KPA Pension och Folksam fortsätter stödet till 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 finansierar KPA Pension och Folksam ett flerårigt forskningsprojekt om åldersdepression vid Karolinska Institutet. Syftet med forskningen är att kunna förbättra livskvaliteten hos unga ålderspensionärer.



Förenade Liv

Socialt engagemang för brottsdrabbade

Förenade Liv har under 2011 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. Utifrån önskemål från våra kunder genomförde Förenade Liv under 2011 bland annat följande insatser:

- Utvecklade kommunikationen för att förtydliga vårt arbete med antivåld för våra kunder
- Seminarier för att vidareutbilda kunder och medarbetare i frågor kring antivåld
- Vidareutvecklade arbetet med samarbetspartner

Försäkringstjänster för våldutsatta

Förenade Liv har sedan 2005 en krisförsäkring som gäller även vid våld i familjen och utan krav på polis-anmälan. I takt med ökad information och kunskap om krisförsäkringen, så har efterfrågan på samtalsstöd också ökat. Det visar att Förenade Liv bör fortsätta att vidareutveckla tjänster mot våld och tydligare visa sitt engagemang mot våld genom utbildning och information.

Samarbetspartner

2011 var det tredje året som samarbetspartner till Tryggare Sverige, en partipolitiskt och religiöst obunden NGO (Non Governmental Organization). Stiftelsens syfte är att, utan vinstintresse, förbättra situationen för dem som drabbas 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.

Publikationer

Förenade Liv har sedan 2007 gett ut publikationen Bryt med olika temanummer som belyser våldet i samhället, dess konsekvenser och lösningar. Syftet är att öka kunskapen om, och därmed minska våldet i samhället. Bryt har blivit mycket uppskattad för sitt innehåll och som undervisningsmaterial bland Sveriges lärare och elever. Första numret år 2007 handlade om våld i nära relationer. Det andra numret 2008 fokuserade på ungdomsvåldet i Sverige. 2009 kom det tredje numret ut med temat brottsdrabbad och belyste hur Sverige bryter mot mänskliga rättigheter i rättsutövningen. Under 2011 beställde lärare upplagor av tidningarna för att använda i skolundervisningen.

Föredrag och seminarier

För att skapa kundnytta och öka kunskapen och engagemanget hos medarbetare samt kunder genomför Förenade Liv kontinuerligt seminarier och föreläsningar om antivåld. Under 2011 genomfördes seminarier i samarbete med Tryggare Sverige i Almedalen. Under året fick också medarbetare och Förenade Livs avtalspartner en mycket uppskattad föreläsning kring våldets verkningar med Ann Hellströmer, ombudsman för brottsdrabbade och Magnus Lindgren, generalsekreterare i Tryggare Sverige.

Förenade Livs mål är att under 2012 höja den allmänna kunskapsnivån om vårt sociala engagemang inom Förenade Liv. Målsättningen är att alla medarbetare och en större andel kunder ska ha en god förståelse för vårt sociala engagemang och arbetet med antivåldsfrågor.

Internationella samarbeten

Följande ekonomiska, miljömässiga och sociala deklarationer, principer eller andra initiativ stöds av Folksam

- FN:s allmänna deklaration om mänskliga rättigheter
- FN:s barnkonvention
- ILO:s grundläggande konventioner på det arbetsrättsliga området
- OECD:s riktlinjer för multinationella företag
- Oslo-konventionen mot klustervapen
- Ottawa-konventionen mot personminor
- UN Global Compact (FN:s ramverk för hållbart och ansvarsfullt företagande)
- UN PRI (FN:s principer för ansvarsfulla investeringar)
- UNEP FI (FN:s initiativ för hållbara investeringar)
- UNEP:s uttalande om miljöåtagande för försäkringsbolag

ICMIF

Folksam är medlem i ICMIF (International Cooperative and Mutual Insurance Federation) och är representerad i deras styrelse samt olika kommittéer. Under året valdes Folksams vd, Anders Sundström till vice ordförande i ICMIFs styrelse.

Genom medlemskapet i ICMIF har vi bland annat möjlighet till att följa globala trender på försäkringsmarknaden och ett stort kontaktnätverk som sträcker sig till 70 länder och till 221 medlemsorganisationer.

ICMIF startades redan 1922 och representerar de ömsesidiga och kooperativa försäkringsbolagen i världen. Har idag 221 medlemmar spridda i 70 länder och ett sammanlagt kapital på ca USD 1,5 trillion.

Allnations

Folksam är även medlem i Allnations, vars syfte är att stödja utvecklingen av ömsesidiga och kooperativa försäkringsbolag i världen. Med en omfattande investeringspolicy på plats och under överinseende av en erfaren panel av investeringsexperter ger Allnations en unik möjlighet för större ömsesidiga och kooperativa bolag att sträcka ut en hjälpande hand till sina mindre motparter.

Stödet för Allnations syftar till att bistå mottagarna att utvecklas till starkare organisationer i framtiden, att kunna ge större fördelar för deras försäkringsstagare samt att säkerställa en rimlig avkastning för Allnations aktieägare.

Folksam är representerad i styrelsen och fram till slutet av året även i investeringspanelen för Allnations.

ALLNATIONS är ett aktiebolag som grundades av sex av ICMIF:s medlemmar 1966. Allnations mål är att stödja utvecklingen i medlemsbolag som har ekonomiska svårigheter, att assistera vid bildande av nya ömsesidiga och/eller kooperativa försäkringsbolag genom investeringar samt att se till att ägarna får rimlig avkastning på investerat kapital.

AMICE

Genom vårt medlemskap i AMICE arbetade vi under året i högt tempo med Solvens 2, den kanske största reformeringen av den europeiska försäkringsmarknaden någonsin. Folksam arbetade aktivt i de olika arbetsgrupperna inom AMICE och påverkade därigenom starkt. Detta fick särskilt stor betydelse då det i nuvarande svensk försäkringslagstiftning och

hur den tillämpas, finns en del särdrag som gör det viktigt att agera just för svenska ömsesidiga försäkringsbolags position i stort och Folksam i synnerhet.

Inom regel- och lagstiftningsområdet håller arbetet på att utvidgas till att även omfatta tjänstepension. Detta arbete påbörjades under 2011 och där AMICE för närvarande håller på och bygger upp en struktur för aktiv lobbying mot Europeiska Kommissionen och EIOPA.

AMICE's (Association of Mutual Insurers and Insurance Cooperatives in Europe) främsta syfte är att agera som en enad röst för den ömsesidiga och kooperativa försäkringsbranschen i Europa och se till att medlemmarnas intressen beaktas för att säkra lika konkurrensvillkor för alla försäkringsbolag i Europa oavsett juridisk form.

EAPSPI

KPA Pension deltar i arbetet i EAPSPI (European Association of Public Sector Pension Institutions) som är en europeisk samarbetsorganisation mellan pensionsinstitut med ansvar för offentliga pensioner.

Andra internationella relationer

Folksam arbetar fokuserat med hållbarhetsfrågor och vi bidrog bland annat genom att presentera på ett seminarium i Madrid "Bring CSR to life for mutual insurers".

Vi bidrog till ICMIF:s andra utgåva av en rapport, "Measuring and Reporting Sustainability" som tar upp hållbarhetsinitiativ hos medlemmar genom att visa på värdet som genereras genom att mäta och rapportera hållbarhet.

Folksam engagerar sig för en hållbar värld på många sätt, exempelvis genom att under året bistå med erfarenhetsutbyten och experthjälp till mikroförsäkringsprojektet CIC Group i Kenya. Folksam och CIC Kenya har en lång och god relation som grundar sig redan i när CIC bildades för dryga trettio år sedan (då under namnet CIS). Vi har haft många erfarenhetsutbyten under tiden och byggt upp en vänskap mellan våra bolag.

Under 2011 tog vi emot en aktuarie-trainee som var hos oss under två veckor för att se hur vi arbetar. Syftet med besöket var att visa på vilka aktuariella metoder och tekniker som är lämpliga att använda för att skapa en bättre och tryggare plattform för CIC på det aktuariella området.

En uppföljning gjordes sedan på plats i Nairobi då vi också tittade över hur vi kan bistå med vår erfarenhet att arbeta fram en framgångsrik och effektiv kundtjänst och telemarketingavdelning.

Bima ya Jamii

Mikroförsäkringsprojektet Bima ya Jamii, som betyder "försäkring för familjen" avslutades under året. Projektet var tänkt att pågå under en två-treårsperiod och startade 2008.

Bima ya Jamii var en innovativ mikroförsäkringsprodukt som riktade sig till låginkomsttagare och utsatta familjer i Kenya. Projektet var ett av tio sökande som 2008 erhöll bidrag från ILO och Bill & Melinda Gates Foundation med det primära målet att minska sårbarheten och utsattheten hos låginkomsttagare som saknar tillgång till försäkring.

En av parterna i projektet beslöt att lägga till ytterligare en komponent till produkten vilket skulle innebära en påtaglig prishöjning. Då beslutades istället att avsluta projektet i enlighet med den ursprungliga tidsplanen på två år och klargöra en framtida strategi för produkten. CIC har nu bland annat med den erfarenheten i ryggen startat en egen mikroförsäkringsprodukt som de nu kan lansera.

Internationella besök

Under året tog vi tagit emot flera internationella besök med gäster/organisationer som var intresserade av vårt arbete och vår strävan efter en hållbar värld. Vi fick bland annat besökare från Danmark, Singapore, Japan och flera afrikanska länder.

Folksams engagemang i Kooperation Utan Gränser

Folksam är medlem i Kooperation Utan Gränser, en ideell biståndsorganisation vars arbete bygger på grundprincipen "hjälp till självhjälp". Genom finansiellt stöd, rådgivning och samarbete stödjer vi positiva förändringar. Men det är inte vi som förändrar livet för fattiga kvinnor och män. Det arbetet gör de själva genom studiecirklar, mikrofinansprojekt, kooperativt samarbete med mera.

Vårt långsiktiga mål är att fortsätta vara engagerade i Kooperation Utan Gränsers arbete för att stödja en hållbar utveckling. Vi tror på hjälp till självhjälp där fattiga människor får stöd att själva ta ansvar för att förbättra sitt liv och sin framtid.

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 2011 inkom tolv ansökningar om forskningsanslag. Sex anslag beviljades däribland framtagande av utbildningsprogram för hur räddningspersonal ska gå tillväga i räddningssituationen när el- och hybridfordon kolliderat. Elbilars batterier kan ha en spänning av 350–400 volt och det kan finnas kemiska och termiska batteriegenskaper som måste beaktas vid räddningssituationen. Det har betydelse både för passagerarna i bilen men också för räddningspersonalen. Det var en forskargrupp vid Umeå universitet som beviljades medel för studien.

Ett annat beviljat forskningsprojekt gick till en post-doc tjänst vid Chalmers som ägnar sig åt fordonssäkerhet. Arbetet handlar om att utveckla en barndockmodell som bättre illustrerar barns skaderisk vid bilkollisioner. Dagens data bygger på barnkrockdockor som inte är särskilt människolika. Den nya modellen ska kunna simulera muskelaktivitet för att i första hand utvärdera barns interaktion med bälte och bilbarnstol i samband med en kollision.

Samhällsengagemang

Priser, utmärkelser och sponsring

Malmös mångfaldspris till Folksam

Vid 2011 års näringslivsdag i Malmö delades Malmö stads näringslivspris inom mångfald för 2010 ut till Folksams mångfaldsansvarige Mikael Petersson.

Juryns motivering:

"När förutsättningar förändras och nya behov kräver nya lösningar uppstår antingen nya företag eller så förnyar sig aktörer som funnits länge. Årets pristagare har funnits länge, men har de egenskaper en pristagare måste ha; vilja, uthållighet och modet att finna nya sätt att arbeta."

Ryska Riksförbundet prisade Folksam

Ryska Riksförbundet tilldelade Folksam genom Fredrik Olsson, försäljningschef kundtjänst Syd, ett pris som uppskattning på vårt samarbete med riksförbundet. Förbundet tackade bland annat för stödet och arbetet för ökad integration i sin verksamhet. Här betonades också: "Insatsen främjar samarbete, bidrar till möte och kontakt mellan människor med olika etnisk bakgrund, engagerar fler medborgare att bli aktiva och delaktiga i samhällsfrågor. Insatsen har gett ökad kunskap om försäkringar och dess betydelse i det svenska samhället."

50-wattaren till Folksams reklam

Folksams reklamkampanj "För allt du bryr dig om" fick en hedrande 50-wattare i reklamtävlingen 100-wattaren där reklam bedöms efter vilken effekt den uppnår, inte kreativiteten som i exempelvis Guldägget.

Folksam sponsor av "3rd Nobel Laureate Symposium on Global Sustainability"

Folksams ambitioner inom området gjorde det naturligt att medverka som sponsor till "3rd Nobel Laureate Symposium on Global Sustainability" som arrangerades av bland annat Kungliga Vetenskapsakademien och Stockholm Resilience Centre. Symposiets tema kan kort beskrivas som följande:

"Klimatförändringar, minskad biologisk mångfald, försämrade ekosystem, fattigdom och en ständigt ökande population är faktorer som alla bidrar till att minska vår planets resiliens, vilket kan få katastrofala följder för mänskligheten.

Vart och ett av dessa problem har uppmärksamats av det internationella samfundet, men nästan alltid var för sig och inte med hänsyn tagen till spelet dem emellan."

I symposiet, som alltså var tvärvetenskapligt, deltog över 40 av världens främsta tänkare och experter inom miljö- och hållbar utveckling. Ett 20-tal tidigare nobelpristagare, klimatforskare och toppolitiker från hela världen samlades för symposiet.

Ett slutdokument, "The Stockholm Memorandum", presenterades och finns att läsa på www.stockholm-resilience.org

Sustainable Brands prisade KPA Pension

KPA Pension utsågs till Sveriges mest hållbara varumärke inom finansbranschen 2012. Detta enligt den största hållbarhetsundersökningen av varumärken i landet, Sustainable Brands. KPA Pension ökade från en fjärde plats 2011 till första plats i branschen, när 22 bolag utvärderades av ett representativt urval av drygt 8 000 personer i hela landet. Den 19 mars fick KPA Pensions vd Lars-Åke Vikberg också ta emot en utmärkelse från Sustainable Brands för sin topplassering. Samtidigt utsågs Folksam Liv till landets tredje mest hållbara varumärke i finansbranschen.

The Gothenburg Award

Göteborgspriset för hållbar utveckling är ett internationellt pris för att uppmärksamma insatser för en hållbar utveckling. Priset utdelades första gången hösten 2000, då under namnet Göteborgs Internationella Miljöpris. Folksam är en av sponsorerna till detta internationella pris och 2011 års tema var Hållbar Livsmedelsförsörjning.

Göteborgspriset 2011, en miljon kronor, delades mellan FN:s förre generalsekreterare Kofi Annan, som tagit en ledande roll i Afrikas gröna revolution, och Tigray projektet, representerat av Sue Edwards, som från början var ett lokalt initiativ riktat till småjordbrukare i norra Etiopien för hållbart jordbrukande.

Folksam sponsrar "Världens tuffaste jobb"

2011 valde Folksam att gå in som sponsor i kampanjen "Världens tuffaste jobb", där Kooperation Utan Gränser lyfter fram situationen för de hundratal miljoner kvinnor som är småbrukare i utvecklingsländerna – de är jordens fattigaste människor, med världens tuffaste jobb.

Organisation

Legal koncernstruktur

Folksam omfattar de två moderföretagen Folksam Sak och Folksam Liv med dotterföretag. Att dessa två moderföretag är ömsesidiga betyder att alla som har en försäkring i bolagen också är ägare. Två av försäkringsverksamhetens dotterföretag i Folksam Liv är delägda. Dessa är Folksam LO Fondförsäkring, som ägs till 51 procent och KPA Pension, som ägs till 60 procent. Av koncernföretagen i Folksam Liv konsolideras inte Förenade Liv och företagen inom KPA Pension i koncernredovisningen. Detta eftersom företagen är icke-vinstutdelande och allt överskott tillfaller försäkringstagarna.

För att nå stordriftsfördelar sker samverkan inom 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 baskompleterat 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.

Folksam har förvärvat Aktia Skadeförsäkring och tillträdde som ägare den 29 februari 2012. Aktia bedriver skadeverksamhet och är huvudsakligen verksam inom kustområdet i Finland.

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.

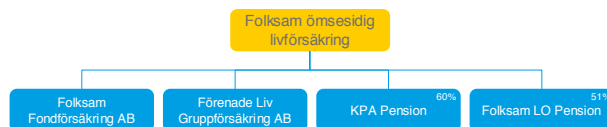


Folksam Liv-koncernen

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 fondförsäkringsrörelse med anknytning till värdepappersfonder. Kunderna kan här välja bland ett stort antal utvalda fonder, exempelvis etiska fonder, fonder med låga avgifter och prisbelönta toppfonder.

Folksam LO Pension är ett varumärke och omfattar bolagen Folksam LO Fondförsäkring och Folksam LO Fond. Folksam LO Pension inriktat mot kollektivavtalade tjänstepensioner och omfattar i huvudsak administration och förvaltning av pensionsmedel, som avsätts enligt pensionsöverenskommelsen mellan SAF och LO. Bolaget ägs till 51 procent av Folksam Liv och till 49 procent av LO.



Koncernbolag inom Folksam Liv

– konsolideras inte på grund av att överskottet tillfaller försäkringstagarna

Förenade Liv Gruppförsäkring erbjuder grupplivförsäkring för liv-, sjuk-, olycksfalls-, sjukvårds- samt barn och gravidförsäkring till tjänstemän genom de arbetsgivare och organisationer som företräder dem. Företagets löfte till kunderna är "omtanke".

KPA Pension är ett varumärke och gemensam beteckning för KPA Pensionsförsäkring, KPA Livförsäkring och KPA Pensionservice. KPA Pension är det ledande pensionsbolaget i kommunsektorn och förvaltar tjänstepensioner för anställda i kommuner, landsting samt kommunala och kooperativa företag. KPA Pensionservice 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.

Appendix (miljödata)

Resor

Flyg

Antal flygresor	2011	2010	2009	2008	2007
Stockholm- Göteborg	643	490	620	626	563
Stockholm- Sundsvall	299	272	195	338	257
Stockholm- Malmö	721	557	607	756	660
Stockholm- Växjö	69	53	66	67	59
Stockholm- Jönköping	49	21	16	23	20
Totalt*	1 781	1 393	1 504	1 810	1 559

* Posten total omfattar enbart redovisade flygsträckor

Tåg

Antal tågresor	2011	2010	2009	2008	2007
Stockholm- Göteborg	1 008	927	1 256	1 137	1 333
Stockholm- Sundsvall	591	583	679	774	799
Stockholm- Malmö	78	84	87	204	246
Stockholm- Växjö	52	69	96	126	106
Stockholm- Jönköping	55	66	206	210	147
Totalt*	1 784	1 729	2 324	2 451	2 631

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

Bil

Bilresor i Folksam	2011	2010	2009	2008	2007
Antal körda mil i tjänsten	487 680	518 744	574 697	567 428	565 838
Varav körda med bilar som uppfyller Folksams miljö- och säkerhetskrav	158 940	184 179	185 355	214 306	216 717
Totala koldioxidutsläpp från bilresor i ton	800	843	944	916	
Ökade/minskade koldioxidutsläpp till följd av fler/färre körda mil, i ton	-43	-101	28	2	12

Kaffe

Kaffe (Tullgården)	2011	2010	2009	2008	2007
Total mängd	8 742	11 082			
Andel ekologiskt	7 000	2 770			
Andel icke-ekologiskt	1 742	8 312			

Energi och vatten

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 energianvänd. (MWh)				64 523

* Elförbrukningen för Folksam består av både fastighetsel och kontorsel. För Folksam Liv/KP och KPA Pension ingår endast fastighetsel.

Energianvändning	2010	Totalt 2010		
	Folksam	Folksam Liv/KP (71 %)	KPA Pension (60 %)	
Värmeförbrukning (MWh)	23 524	*21 906	2 187	47 617
Elförbrukning (MWh)*	20 577	5 081	**206	25 864
Total energianvänd. (MWh)				73 481

* Fel siffra förra året, ska vara 21 906 och inte 21 096, totala förbrukningen blir 73 485 MWh. För Folksam Liv/KP och KPA Pension ingår endast fastighetsel.

** Fel siffra förra året, elförbrukning från KPA Pensions fastigheter ska vara 206 MWh.

Vattenförbrukning	2011	Totalt 2011	Totalt 2010
	Folksam	Folksam Liv/KP	
Vattenförbrukning m ³	173 996	172 040	346 036

Folksams totala klimatpåverkan 2011

	Flyg-resor	Bilar	Tåg	El	Värme	Papper	Tryck-saker	Kaffe	Totalt
Ton CO ₂ e	940	800	0,003	17	2 075	65	64	14	3 975

Underleverantörer

Bilverkstäder	2011	2010	2009
Antal partner	1 284	1 161	1 204
Antal miljökrav	44	44	64
Antal partner med total kravuppfyllnad	687	579	480
Andel partner med total kravuppfyllnad	54 %	50 %	40 %

Bildemonteringsanläggningar	2011	2010	2009
Antal partner	11	15	15
Antal miljökrav	60	60	60
Antal partner med total kravuppfyllnad	9	13	13
Andel partner med total kravuppfyllnad	82 %	87 %	87 %

Byggentreprenörer	2011	2010	2009
Antal partner	186	153	149
Antal miljökrav	30	30	30
Antal partner med total kravuppfyllnad	124	95	77
Andel partner med total kravuppfyllnad	67 %	62 %	52 %

Tvätt- och saneringsföretag	2011	2010	2009
Antal partner	59	47	42
Antal miljökrav tvätt	25	25	25
Antal miljökrav sanering	20	20	20
Andel partner med total kravuppfyllnad	49	38	33
Andel partner med total kravuppfyllnad	83 %	80 %	79 %

Om redovisningen och allmänna fakta om Folksam

Redovisningens periodicitet

Folksam's hållbarhetsredovisning ges ut en gång om året. Den senaste redovisningen publicerades den 25 mars 2011 på folksam.se

Förändringar sedan föregående års redovisning

Den största förändringen är att Folksam den 28 november som första försäkringsbolag i världen godkändes med Bra Miljöval, världens tuffaste miljömärkning.

Text

Folksam
Miljöanalys

Form

C2/Hangar

Foto

Kate Gabor sidan 3
Andreas Lind sidorna 7, 17
Lars Nyman sidan 8
Imagesource sidan 23
Folio sidan 31

Typsnitt

Verdana, Helvetica Folksam

För mer information om redovisningen

Kontakta Birgitta Hammarström, projektledare, på telefon 0771-960 960 eller via e-post birgitta.hammarstrom@folksam.se, se även GRI-register på folksam.se

Folksam

Postadress 106 60 Stockholm
Besöksadress Bohusgatan 14
Telefon 0771-960 960
Telefax 08-641 03 50
E-post kundservice@folksam.se

Folksam Liv, koncern

2011-12-31

Folksam Liv, koncern		2011-12-31
Ekonomiskt värde genererat		
Intäkter*		15 971
Ekonomiskt värde fördelat		
Rörelsekostnader**		-24 172
Löner och ersättningar		-539
Betalningar till kapitalförsörjningar		
Betalningar till staten		-972
Samhällsinvesteringar		
Ekonomiskt värde behållet		-9 712

Folksam Sak, koncern

2011-12-31

Folksam Sak, koncern		2011-12-31
Ekonomiskt värde genererat		
Intäkter*		11 486
Ekonomiskt värde fördelat		
Rörelsekostnader**		-8 002
Löner och ersättningar		-1 735
Betalningar till kapitalförsörjningar		
Betalningar till staten		-12
Samhällsinvesteringar		
Ekonomiskt värde behållet		1 737

KPA Pension

2011-12-31

KPA Pension		2011-12-31
Ekonomiskt värde genererat		
Intäkter*		10 656
Ekonomiskt värde fördelat		
Rörelsekostnader**		-18 744
Löner och ersättningar		-52
Betalningar till kapitalförsörjningar		
Betalningar till staten		-279
Samhällsinvesteringar		
Ekonomiskt värde behållet		-8 419

*Posten omfattar även orealiserade vinster och förluster

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

Insamlingsmetoder och beräkningar 2011

I detta dokument redovisas insamlingsmetoder och beräkningar som ligger till grund för de tabeller och texter som finns i Folksam's hållbarhetsredovisning 2011.

Socialt perspektiv (sidorna 12-15)

Dotterbolag

I tabellerna med personalnyckeltal inkluderas alla dotterbolag; både hel- och delägda. Avgränsningar; i tabellerna med personalnyckeltal redovisas inte timavlönade och arvodister.

Medarbetare

Rubrik Definition /Omfattar Källa

Antal medarbetare

- varav kvinnor
- varav män

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

Lönesystemet PA, tas ut via Cognos HR, december

Medelålder

Samma som antal medarbetare (se ovan).

Antal chefer

- varav kvinnor
- varav män

Samma som antal medarbetare (se ovan).

Personalomsättning

Samma som antal medarbetare (se ovan).

Räknas som lägsta antal av antalet externt nyanställda eller avgångna under året i procent av antalet anställda i december.

Lönesystemet PA, tas ut via Cognos HR.

Åldersfördelning

Rubrik Definition /Omfattar Källa

Samtliga åldersintervall

Samma som antal medarbetare (se ovan).

Anställningsform medarbetare

Rubrik Definition /Omfattar Källa

Samtliga anställningsformer

Samma som antal medarbetare (se ovan).

Sjukfrånvaro

Rubrik Definition /Omfattar Källa

Sjukfrånvaro

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

Ekologiskt perspektiv (sid. 16–20)

Folksams totala utsläpp av koldioxid för klimatkompensering 2011

Folksams hållbarhetsredovisning redovisar vatten- och energianvändning från egen verksamhet och de fastigheter som förvaltas. I redovisningen presenteras även antal tjänsteresor med flyg, tåg och bil mellan ett antal utvalda sträckor. Dessutom anges hur många av Folksams partner, när det gäller bilverkstäder, bil-demonteringsanläggningar, byggentreprenörer och tvätt- och saneringsföretag, som uppfyller Folksams miljökrav.

Där det är möjligt beräknas utsläppen i CO₂e, koldioxidekvivalenter, vilket innebär att alla sex växt-husgaser och inte bara koldioxid tas hänsyn till i utsläppsberäkningarna. På det sättet säkerställs att Folksam klimatkompenserar för hela klimatpåverkan och inte enbart koldioxidutsläpp. Av samma anledning är utgångspunkten att räkna konservativt och ta höjd vid de tillfällen där underlaget har varit knapphändigt, exempelvis för klimatpåverkan från övriga bilar samt trycksaker.

Nytt för 2011 års Hållbarhetsredovisning är att även beräkna klimatpåverkan från Tullgårdens kaffekonsumtion, pappersförbrukning och trycksaker. Dessa utsläpp har beräknats i kalkylverktyget Our Impacts.

Energi- och vattenförbrukning

Energianvändningen kommer från ett stort antal 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.

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

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

Dessutom tillkommer Folksams dotterbolag Förenade Liv som hyr två kontorslokaler. Energianvändning för dessa tillhandahålls från och med 2011 av Scandem.

Flygresor

100 procent av Gyllenforsens, Förenade Livs och KPA Pensions tjänsteresor ingår i de här siffrorna.

Folksams koldioxidutsläpp från flyg 2011 bygger på statistik från vår resebyrå, Ticket. Utsläppssiffran från resebyrån har multiplicerats med en faktor två med hänsyn tagen till vattenånga som bildas av flyg (utifrån beaktande av distans och flyghöjd, vilket ligger i linje med praxis hos olika aktörer inom klimatberäkning).

Tåg

Folksams koldioxidutsläpp från tågresor bygger på statistik från SJ.

Uppvärmning av fastigheter

Uppgifterna om koldioxidutsläpp från fastigheter 2011 bygger på värmeförbrukningsstatistik i MWh från vår fastighetsförvaltare samt respektive fastighets omräkningsfaktor från respektive värme/energileverantör. Gyllenforsen ägs till 71 procent av Folksam. Koldioxidutsläppen motsvarar Folksams andel, det vill säga 71 procent, av Gyllenforsens totala koldioxidutsläpp. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam. Redovisade koldioxidutsläpp motsvarar Folksams andel, det vill säga 60 procent av KPA fastigheternas totala utsläpp.

Elförbrukning i fastigheter

Koldioxidutsläppen från elförbrukning i Folksamägda fastigheter 2011 är ringa eftersom Folksam använder ursprungsmärkt vindkraftsel. Förbrukningen 2011 baseras på faktiska förbrukningssiffror. Gyllenforsen ägs till 71 procent av Folksam. Koldioxidutsläppen motsvarar Folksams andel, det vill säga 71 procent, av Gyllenforsens totala koldioxidutsläpp. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam. Redovisade koldioxidutsläpp motsvarar Folksams andel, det vill säga 60 procent av KPA fastigheternas totala utsläpp.

Bilkörning

Uppgifterna om Folksams utsläpp från bilar bygger på statistik från ekonomisystemet/milersättning. 100 procent av Gyllenforsens, Förenade Livs och KPA Pensions tjänsteresor ingår: (Bil A) km som körts med bilar som godkänns av Folksam, (dvs bränsle-snåla bensin- och dieselbilar, etanolbilar, gasbilar och hybrider). (Bil B) km 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 = (CO₂ Bil A)

(Bil B) km x 181 gram = (CO₂ Bil B)

Summa: CO₂ Bil A + CO₂ Bil B = Tot CO₂ Bil

* Baserat på genomsnittliga koldioxidutsläpp för Folksamgodkända bilar.

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

Revisors rapport över översiktlig granskning av Folksams hållbarhetsredovisning 2011

Till läsarna av Folksams hållbarhetsredovisning 2011:

Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelserna och företagsledningen i Folksam att översiktligt granska innehållet i Folksams hållbarhetsredovisning 2011 och tillhörande GRI-register på Folksams hemsida (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. 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 den modell som använts för att beräkna Folksams klimatkompensering.
- Genomgång av kvalitativ information och uttalanden i hållbarhetsredovisningen.

- Avstämning av finansiell information mot Folksams årsredovisning för år 2011.
- 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 29 mars 2012

KPMG AB

Thomas Thiel
Auktoriserad revisor

Åse Bäckström
Specialistmedlem i Far

Folksam