

A photograph of three people smiling and embracing each other outdoors. On the left is a man with a short beard and a light green hoodie. In the center is a woman with glasses and a blue button-down shirt. On the right is a young woman with dark hair, wearing a light pink top, who is being embraced by the other two. The background is a blurred outdoor setting with greenery and a brick wall.

Våra kunder ska
känna sig trygga
i en hållbar värld

Årsberättelse

2017

Folksam



Tre skäl att välja Folksam



Vi finns till för våra kunder

Folksam är ett så kallat ömsesidigt – kundägt – företag. Kund och ägare är helt enkelt samma sak för oss. Vi engagerar oss i det som är viktigt för våra kunder och låter sedan vinsterna gå tillbaka till dem, i form av återbäring, premiesänkningar eller ännu bättre service, tjänster och erbjudanden.



Vi tar ansvar

Vår verksamhet, ömsesidighet och storlek medför ett ansvar. Som stor aktör och investerare har vi möjlighet att påverka, vara långsiktiga och bidra till en hållbar utveckling. Därför gör vi affärer som ökar tryggheten för våra kunder samtidigt som vi värnar om människa och miljö.



Vi är ekonomiskt starka

Vår ekonomiska styrka ger oss goda förutsättningar att utveckla attraktiva erbjudanden för våra kunder. Det har även bidragit till en god avkastning på våra kunders pensionssparande – bland de högsta i branschen. Både Folksam Liv och dotterföretaget KPA Pension har betydligt mer i tillgångar än vad som behövs för att betala ut de garanterade pensionerna.

Innehåll

	Sid
Det här är Folksamgruppen	4
Året som gått	6
En hållbar plan	9
Trenderna i vår omvärld	10
Så ser vår marknad ut	14
Vår vision och hur vi når våra mål	18
Värde för kunden i varje steg	22
Så påverkar vi	23
Gröna pengar till sjukhusbygget	24
Att möta oss på Folksamgruppen	26
Möten med vår omvärld	29
Våra sponsringssamarbeten	30
Ellen tog matchen mot skadan ..	32
Försäkringar för allt du bryr dig om	34
Vårt erbjudande	36
Skadeförebyggande arbete	37
Ansvar i skadeverksamheten	40
Trygg och långsiktig kapitalförvaltning	41
Aktier	43
Räntepapper	46
Fastigheter	47
Specialplaceringar	49
Trygg i terrängen	52
Så här jobbar vi inom Folksamgruppen	54
Vi ska vara en attraktiv arbetsplats ..	56
Höga mål för miljö och klimat	58
Året i siffror	60
Det är kunderna som styr	64
Styrelse Folksam Sak	66
Styrelse Förenade Liv	68
Styrelse Folksam Liv	70
Styrelse KPA AB	72
Styrelse Folksam LO Pension	74
Folksam Koncernledning	76

Det här är Folksamgruppen

Vårt jobb är att ge trygghet i livets alla skeden. Hos oss kan kunden försäkra sig själv, sina nära och kära, sina ägodelar och spara till pensionen. Dessutom är vi kundägda. Varje gång vi möter en kund, möter vi alltså en ägare – och vi har många ägare. Vi försäkrar nästan varannan svensk, och över två miljoner människor sparar långsiktigt till sin pension hos oss. Det gör Folksamgruppen till en av de ledande svenska aktörerna inom försäkring och pensionssparande.

Vår vision

Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld.

Vår affärsidé

Vi är kundernas företag som erbjuder försäkringar och pensionssparande som skapar trygghet och gillas av många.

Vårt övergripande mål

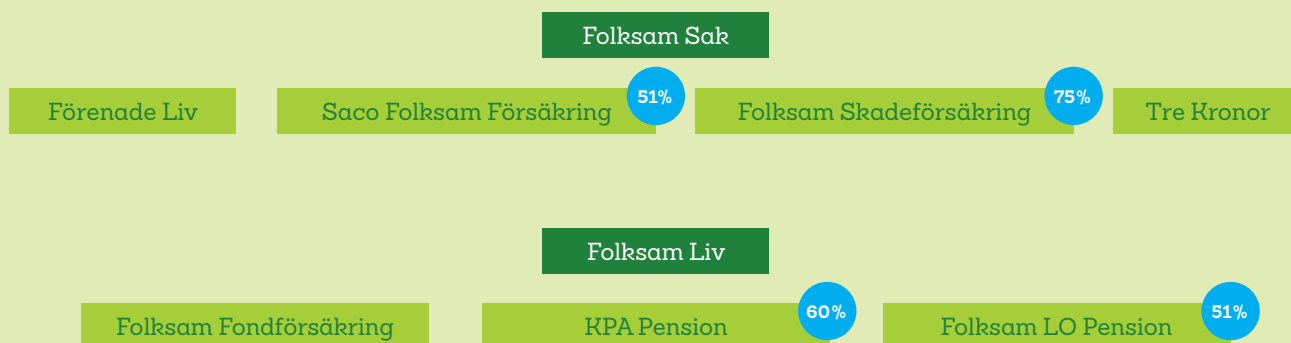
Vi ska ha försäkrings- och pensionssparandebranschens mest nöjda kunder.

Två affärsmål:

- **Nöjda kunder:** Mäts genom Folksams kundindex, FKI.
- **Antal helkunder:** Som helkund räknas hushåll som har försäkringar avseende boende, individuellt pensionssparande eller övrigt sparande samt bil eller två övriga sakförsäkringar (barn, djur, övriga fordon, fritidshus eller båt).

	2017	Mål 2017	2016	2015	2014
FKI	78	78	79	78	79
Antal helkunder	129 355	135 647	131 647	132 376	113 919

Två koncerner, fyra varumärken, tio försäkringsbolag



Folksamgruppens verksamhet bedrivs under de fyra varumärkena Folksam, KPA Pension, Tre Kronor och Folksam LO Pension. Verksamheten omfattar de två moderföretagen Folksam Liv (Folksam ömsesidig livförsäkring) och Folksam Sak (Folksam ömsesidig sakförsäkring) med dotterföretag. Folksam Liv är moderföretag i en koncern som förutom moderföretaget omfattar dels helägda dotterföretag som Folksam Fondförsäkringsaktiebolag, dels delägda företag som bolagen inom varumärket KPA Pension, som ägs till 60 procent och Folksam LO Fondförsäkringsaktiebolag under varumärket Folksam LO Pension (Folksam

LO Fondförsäkring) som ägs till 51 procent. KPA Pension omfattar KPA AB, KPA Livförsäkring AB, KPA Pensionsförsäkring AB samt KPA Pensionservice AB. Folksam Sak är moderföretag i en koncern som förutom moderföretaget omfattar dels helägda dotterföretag som Tre Kronor Försäkring AB (Tre Kronor), Förenade Liv Gruppfförsäkring AB samt SalusAnsvar AB, dels delägda bolag som det finska försäkringsbolaget Folksam Skadeförsäkring AB, som ägs till 75 procent. SalusAnsvar AB äger i sin tur 51 procent i Saco Folksam Försäkrings AB.

Våra affärsområden

Folksam var under 2017 organiserat i de två affärsområdena Privat samt Partner och kollektivavtal. Från och med första april 2018 är affärsområdena renodlade och omdöpta till Liv respektive Sak.



Året som gått



Tredje vitboken om pensioner

Folksam lanserade sin tredje vitbok om det svenska pensionssystemet, i år med fokus på pensionsgapet mellan män och kvinnor.

394
miljarder kronor

Så mycket förvaltade Folksamgruppen åt sina kunder vid utgången av 2017.

78%

Andelen nöjda kunder i Folksam under 2017.



1 423 ton

Så mycket har Folksam under 2017 minskat koldioxidutsläppen genom cirkulär skadereglering där vi återanvänder till exempel cyklar och elektronik.

12
gröna miljarder

Vårt etappmål om att investera 12 miljarder kronor i gröna obligationer nådde vi i september 2017. Nu siktar vi på nästa mål – 25 miljarder kronor.

6%

I april höjde vi återbäringsräntan i den traditionella livförsäkringen inom tjänstepensionsverksamheten från fem till sex procent.



Premiär för Köra Säkert

Folksam lanserade den uppkopplade försäkringen Köra Säkert, där digital teknik hjälper föraren att sänka premiekostnaden, rädda liv och spara miljön.



Hållbara varumärken

Folksam och KPA Pension utsågs till mest hållbara varumärken i sina kategorier i Sustainable Brand Index.

4,5
miljarder kronor

Så stor blev reavinsten när Folksamgruppen i sin enskilt största affär hittills sålde en del av sitt aktieinnehav i Swedbank.



Bygghjälp på webben

Folksam's uppskattade Byggmiljöguide, som hjälper husbyggare att göra rätt från start, tog klivet ut på webben och blev byggmiljöguiden.se

Nyckeltal

Folksam	2017	2016	2015
Folksam kundindex (FKI), %	78	79	78
Premier, Mkr ¹	49 939	47 023	50 469
varav Folksam Sak ²	14 651	14 269	13 395
varav Folksam Liv ²	35 288	32 754	37 074
Förvaltad kapital, Mkr ^{3,4}	394 125	375 794	344 851
Fondförsäkringstillgångar, Mkr ^{3,5}	139 632	124 043	111 144
Antal heltidstjänster ⁶	3 716	3 731	3 706

¹⁾ Premier omfattar premieintäkt i sakförsäkring, premieinkomst i livförsäkring samt inbetalningar från sparare i fondförsäkring, inklusive de ej konsoliderade försäkringsföretagen.

²⁾ Avser total summering av premier per bolag med respektive dotterföretag, inklusive de ej konsoliderade försäkringsföretagen.

³⁾ Avser vid periodens slut.

⁴⁾ Tillgångar enligt totalavkastningstabell med avdrag för bolagsstrategiska innehav, vilket i huvudsak avser värdet av dotterföretag.

⁵⁾ Placeringstillgångar för vilka försäkringstagarna bär risken.

⁶⁾ Baseras på betald tid under perioden.

”Vi vill ha
försäkrings-
branschens
mest nöjda
kunder”



En hållbar plan

Modernisering, konsolidering och effektivisering. Det har varit nyckelorden för Folksamgruppen de senaste åren. När vi nu lägger 2017 bakom oss kan vi konstatera att vi tagit flera kliv framåt i vårt förbättringsarbete.

2017 blev ett intensivt år som bjöd på både utmaningar och framsteg. Även om det världsekonomiska läget ser relativt ljus ut, så lever vi fortfarande i en lågräntemiljö. Omvärldens krav på anpassning till nya regelverk har krävt förberedelser och drivit kostnader. Till exempel trädde PRIIP i kraft vid årsskiftet, som reglerar hur rådgivningen ska gå till när vi säljer kapitalförsäkringar. I maj träder GDPR i kraft och sedan kommer IDD och IORP. Vi ska inte heller glömma arbetet med frågor om penningtvätt. För oss är det förstås självklart att anpassa oss. Vi välkomnar ordning och reda – i grunden handlar det om att öka tryggheten för våra kunder.

Vår totala premievolym växte med sex procent till 50 miljarder kronor, mycket tack vare våra starka positioner inom kollektivavtalade tjänstepensioner och KPA Pension. Också inom sakförsäkring växte vi, om än inte i lika snabb takt som marknaden, och vi är fortsatt tredje största marknadsaktör.

Vi har tagit ytterligare kliv i vår digitala förflyttning. Under året lanserade vi till exempel "Mina Sidor", som på ett enkelt sätt gör så att kunderna kan se hela sitt engagemang i Folksamgruppen. Vi lanserade även en ny sjukvårdsförsäkring i Folksam och har arbetat fram en ny prisvärd produkt för långsiktigt sparande, som vi började sälja nu efter årsskiftet.

Inom kapitalförvaltning vill jag förstås nämna försäljningen av Swedbankaktier i mars som vi framför allt gjorde för att minska koncentrationsrisken. Genom åren har vårt engagemang i Swedbank blivit en riktig framgångssaga för Folksams kunder. Sedan 2008 har avkastningen uppgått till 22 miljarder kronor. Swedbank är ett fortsatt viktigt strategiskt innehav om än på en lägre nivå och vi kvarstår som långsiktig ägare. Jag är också nöjd med att vi verkligen tagit täten inom gröna obligationer, som ger våra kunder möjligheter att spara långsiktigt samtidigt som sparandet bidrar till en uthållig värld. Under 2017 nådde vi vårt delmål om att investera tolv miljarder kronor i gröna obligationer och tar nu sikte på nästa nivå – 25 miljarder kronor. Vår framfart har uppmärksammats internationellt. I september bjöds vi in till ett globalt affärsforum i New York och ett klimatmöte som Världsbanken ordnade.

Nu fortsätter vi att modernisera, effektivisera och konsolidera våra verksamheter. Arbetet med att införliva Förenade Liv i Folksam är i full gång, och vi ser också över om Folksam Fondförsäkring kan införlivas i Folksam Liv.

Oavsett vad vi gör ska hållbarhet vara en integrerad del av planen. Vår storlek och verksamhet ger oss många möjligheter att vara en positiv kraft för kunderna och i samhället, och vi har bestämt oss för att vara ledande i branschen när det gäller hållbarhet. Vi stödjer principer som FN:s Global Compact och ansvarsfulla investeringar (PRI) och arbetar för att världen ska nå FN:s 17 globala mål. Under 2017 offentliggjordes beslutet om att bli fossilfria i våra egna verksamheter redan 2030. Jag vill också nämna de uppmärksammade metoo-upproppen mot sexuella trakasserier och kränkningar under hösten. Ett särskilt upprop gällde finans- och försäkringsbranschen, vilket vi på Folksam välkomnade. Vi har tydliga rutiner och riktlinjer på plats och lovar att fortsätta göra vårt för att den här typen av upprop inte längre ska behövas.

Det kommer att bli ett spännande 2018 och vi ska se till att ta vara på alla möjligheter året för med sig. Oavsett vad vi gör är det stora målet alltid detsamma: Att ha försäkringsbranschens mest nöjda kunder. Det är förstås extra viktigt för oss, med tanke på att vi är ömsesidiga – varje kund är också vår ägare.

Stockholm, mars 2018



Jens Henriksson

Vd och koncernchef för Folksam med dotterbolag.

Trenderna i vår omvärld



Att följa och förstå de megatrender som formar vår omvärld är viktigt för oss på Folksam. Det är så vi hittar nya möjligheter att växa hållbart inom försäkringar och långsiktigt sparande. Här är fem viktiga trender vi kontinuerligt anpassar oss till och drar fördel av.

1. Digitalisering

Nya sätt att möta kunden. Digitaliseringen påverkar Folksam på många plan, inte minst genom att vi möter kunderna på nya sätt. När människor enkelt kan utträta ärenden, jämföra erbjudanden och både berömma och ge kritik online när som helst, så ökar också kraven på personligt digitalt bemötande. Samtidigt öppnas nya spännande möjligheter, till exempel att arbeta strategiskt med stora datamängder och hitta nya lösningar i takt med att allt fler saker blir uppkopplade. Men digitaliseringen väcker också nya frågor om integritet, sårbarhet och kriminalitet på nätet. Försäkringsbolag påverkas till exempel starkt av frågor om cybersäkerhet, både genom att erbjuda försäkringsskydd och genom att själva vara i riskzonen för attacker.

2. Miljö- och klimathot

Klimatförändringar påverkar vardagen. 2017 blev ett illavarslande rekordår – aldrig förr har de globala kostnaderna för väderrelaterade skador varit så höga. De totala kostnaderna för naturkatastrofer och katastrofer orsakade av människan steg kraftigt 2017, till uppskattningsvis cirka 3 000 miljarder kronor. Det är en ökning med drygt 60 procent jämfört med 2016, enligt försäkringsbolaget Swiss Re. Om utsläppen av växthusgaser och temperaturhöjningen fortsätter i rådande takt innebär det stora utmaningar för både försäkringsbranschen och kunderna. Det kan till exempel bli dyrare att försäkra hus, eftersom ett varmare och fuktigare klimat kan förvärra mögelskador. Två viktiga verktyg för att vända utvecklingen är FN:s globala mål för hållbar utveckling och klimatavtalet från Paris. Intresset växer också bland både företag och privatpersoner för så kallad cirkulär ekonomi – vi kan tillsammans minska klimathotet genom att återvinna och återbruka mer, till exempel genom att reparera elektronik och dela på transporter.

3. Regelverk och reglering

Nya krav att leva upp till. De senaste åren har en rad nya regelverk och regleringar sköljt över branschen och nya initiativ tillkommer ständigt, både i Sverige och EU. Att anpassa oss till nya förutsättningar på marknaden och upprätthålla ordning och reda gynnar kunden och är viktigt för oss – i grunden handlar det om att myndigheter och andra intressenter ska kunna känna förtroende för försäkringsbolagen. Några aktuella exempel på regleringar som påverkar oss är den nya dataskyddsförordningen GDPR som kommer att ersätta den tidigare personuppgiftslagen, PUL, samt försäkringsdistributionsdirektivet IDD som ska säkra tydlig och transparent information om försäkringar till kunderna.

4. Makroekonomi och geopolitik

Både oro och optimism. Även om det finns en optimism angående den ekonomiska tillväxten, både i Sverige och internationellt, så fortsätter världsekonomin att präglas av geopolitisk osäkerhet och oro för till exempel terrordåd. Nationalism utmanar internationalism, gränser tenderar att stängas mer än öppnas och många länder ser över sina handelsavtal. Sverige är ett exportberoende land och inskränkningar i frihandel är inte bra för svenska företag. Det låga ränteläget påverkar också situationen. Men räntorna spås samtidigt vara på väg upp och enligt IMF växer flera länder snabbare än väntat, vilket ger ytterligare skjuts till världsekonomin.

5. Befolknings- och livstilsförändringar

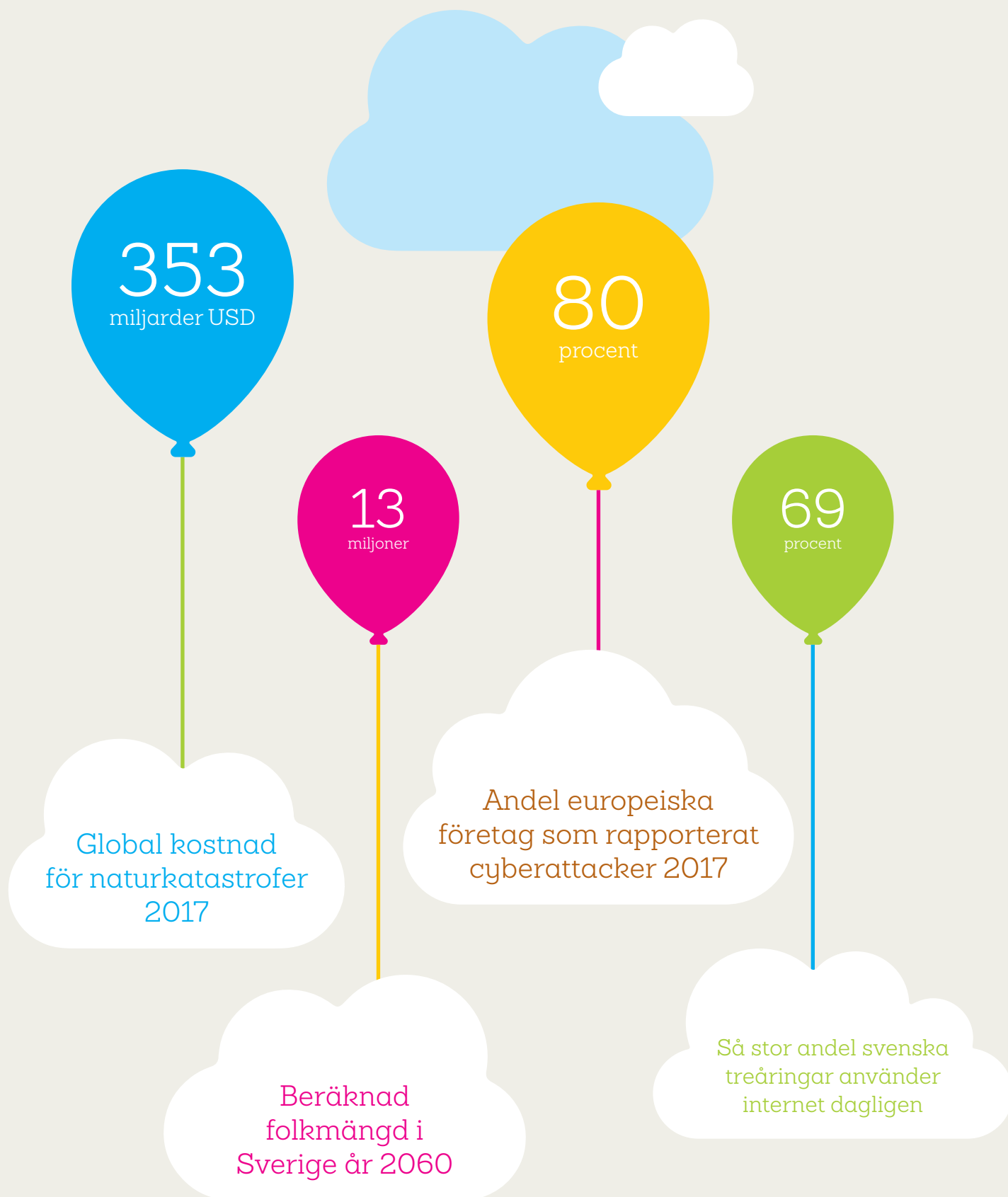
Fler, äldre och friskare. Vi blir allt fler människor på jorden, vi lever längre och vi bor i allt större utsträckning i städerna. Dessutom släpper vi sällan taget om våra smarta telefoner, värdesätter hållbarhet allt mer och väljer livsstil utifrån fler parametrar än vår geografiska hemvist. Våra kunders liv har förändrats fort, och inget tyder på att det kommer att gå långsammare framöver. Att vi håller oss friska och aktiva längre upp i åldrarna, men samtidigt jobbar kortare del av våra liv påverkar alla. Hur ska vi försörja våra äldre? Det är bakgrunden till den svenska uppgörelsen om att höja lägstaåldern för uttag av allmän pension från 61 till 64 år fram till år 2026. De högre pensionsåldrarna ställer även högre krav på individen att själv spara till pensionen, samtidigt som vi som försäkringsbolag måste säkerställa att pensionspengarna räcker under en längre tid.



Försäkringar och sparande 2017

- De svenska försäkringsföretagens totala placeringar uppgick till 4 606 (4 264) miljarder kronor vid utgången av 2017. Det är den högsta siffran hittills.
- Mellan 2011 och 2016 ökade utbetalda ålderspensioner med drygt 26 procent. Den allmänna pensionen har ökat med knappt 26 procent.
- De allra flesta anställda har en tjänstepensionsförsäkring. Utbetalda tjänstepensioner och övrigt privat pensionssparande ökade med 28 procent mellan 2011 och 2016.
- Omkring 13 procent av alla sysselsatta personer har en sjukvårdsförsäkring. Cirka 70 procent av dessa betalas av arbetsgivaren.
- Premieinkomsterna i försäkringsbranschen ökade under 2017 enligt Svensk Försäkring med 12 procent jämfört med föregående år. Livförsäkringar ökade med 13 procent och skadeförsäkringar med 7 procent. Totalt uppgick premierna till livförsäkringsbolagen till 211 miljarder kronor.
- 95 procent av de svenska hushållen har en hemförsäkring. Det tecknades cirka 5 (4,9) miljoner hem- och villaförsäkringar under 2017.
- Totalt anmälades 1,1 miljoner skador till försäkringsbolagen under 2017. Allrisk (skada genom plötslig eller oförutsedd händelse på lös egendom) är den vanligaste anmälda skadarten. Antalet anmälda skador på hem och villor, fritidshus och båtar var 988 000 (977 000).

Källa: SCB samt Svensk Försäkring



Så ser vår
marknad ut



Folksamgruppen är idag Sveriges största aktör inom livförsäkring och tredje störst inom sakförsäkring. Det gör oss till ett av landets största företag och en av de tio största institutionella investerarna på marknaden.

Branschen för försäkringar och långsiktigt sparande spelar en viktig roll i samhällsekonomin. Både individer och företag behöver ett ekonomiskt skydd om något händer. Dessutom blir det allt viktigare med försäkringslösningar som avlastar det offentliga. Till exempel innebär den ökande medellivslängden att individuellt långsiktigt sparande till pension ökar i betydelse, och intresset för kompletterande försäkringslösningar inom vården ökar också.

Marknaden i korthet

I Sverige finns idag omkring 400 försäkringsföretag. Det är en mogen marknad som domineras av ett fåtal större aktörer. Inom skadeförsäkring har de fyra största bolagen drygt 80 procent av marknaden och inom livförsäkring har de fyra största drygt 50 procent av marknaden. Det finns flera sparformer som bank-, aktie och fondsparande, men för svenska hushåll är försäkring den vanligaste sparformen. Den svenska marknaden skiljer sig också från övriga Europa genom sin stora tjänstepensionsmarknad, där närmare en tredjedel av de totala livförsäkringspremierna säljs via mellanhänder som förmedlare och agenter. På den europeiska marknaden är andelen påtagligt lägre, visar siffror från Svensk Försäkring.

Nya affärsmodeller

Samtidigt påverkas branschen starkt av de stora omvärldstrenderna (se sid 10-13). Nya affärsmodeller växer fram till följd av teknikutvecklingen och traditionella försäkringsbolag, särskilt inom sakförsäkring, står inför växande konkurrens från helt nya digitala aktörer. Även etablerade företag från andra branscher utmanar: Detaljhandelsaktörer som ICA och IKEA, med långt fler kundkontakter än de traditionella försäkringsbolagen, erbjuder numera egna försäkringslösningar. Också på livsidan sker förändringar snabbt, till exempel utvecklingen av "robotrådgivning" där kunder kan få en anpassad men automatiserad lösning för att välja långsiktigt sparande.

Globala klimatförändringar är en annan viktig faktor. När väderrelaterade skador ökar påverkar det hela försäkringsbranschen som måste göra nya estimat om hur stora skadeutbetalningarna kan komma att bli klara. 2017 inträffade 330 naturkatastrofer runt om världen enligt rapporten Weather, Climate & Catastrophe Insight från Aon Benfield, med ekonomiska förluster på 353 miljarder amerikanska dollar som följd.

Reglering driver kostnader

Marknaden påverkas också av att samhället ställer allt mer komplexa krav på aktörer inom försäkring och pensionssparande. Regleringstakten på EU-nivå har varit omfattande de senaste åren och flera långtgående regelverk har nyligen trätt i kraft eller är på väg att införas. Det driver både stora kostnader för bolagen och påverkar villkoren på marknaden. Ett exempel är frågan om hur försäkringsprodukter ska distribueras till kunderna. Några aktuella regleringar med stor påverkan på branschen är Solvens II, GDPR och IDD.

I december 2017 presenterades en blocköverskridande pensionsuppgörelse som innebär att pensionsåldern höjs. Tidigaste pensionsålder kommer att höjas från dagens 61 år till 64 år under en tioårsperiod. Det blir dessutom en rättighet att arbeta till 69 års ålder istället för till 67.

Under andra halvan av 2017 pekade mycket på att räntorna var på väg upp efter flera år av rekordlåga nivåer. Men lågräntemiljön kommer inte att försvinna i första taget, vilket sätter fortsatt press på försäkringsföretagens förmåga att skapa avkastning. Inte minst tillsynsmyndigheterna har haft ett skärpt fokus på den traditionella livförsäkringens finansiella bärkraft. Det har gjort att flera aktörer, däribland Folksam, genomfört ändringar i produktvillkoren för att skapa utrymme att hantera en utdragen lågräntemiljö. Nya typer av investeringar, såsom infrastruktur och andra reala tillgångar, är en åtgärd för att värna framtida avkastning till kunderna. Gröna obligationer som ger högre pensioner till kunderna samtidigt som deras sparande bidrar till en uthållig värld är ytterligare ett exempel på ny typ av hållbar investering.

Folksam under 2017

Vid utgången av 2017 uppgick Folksamgruppens totala premier inom liv- och skadeförsäkring till 49,9 (47) miljarder kronor. Totalt förvaltade Folksamgruppen med dotterbolag cirka 394 (375) miljarder kronor. Det gör oss till största svenska aktör inom livförsäkringar, tredje största inom skadeförsäkring, och en av Sveriges tio största institutionella investerare. Årets tillväxt kommer huvudsakligen från den kollektiva tjänstepensionsaffären, och inte minst KPA Pension som bidrar med stark tillväxt på sin marknad.

Fortsatt marknadstillväxt

Den totala sakförsäkringsmarknaden växte med 3,1 procent eller 2,4 miljarder kronor jämfört med förra året. Folksam växer något långsammare än marknaden i stort, främst eftersom vår andel minskar på hushållsmarknaden. Vi är dock fortfarande den tredje största aktören.

Inom personrisk fortsatte ökningen av kunder med privat eller arbetsgivarbetald sjukvårdsförsäkring. Det visar sig också i Folksamgruppens försäljning av sjuk- och olycksfallsförsäkring. För att möta behovet lanserade Folksam i oktober 2017 en ny sjukvårdsförsäkring.

När det gäller långsiktigt sparande har premieinbetalningarna från pensionssparare i fondförsäkringar ökat de senaste åren genom framför allt satsningar på förmedlarmarknaden och avtalspension. Kollektivavtalad pension från arbetsgivaren svarar för en betydande del av Folksams totala premievolum, framför allt genom KPA Pension. Sedan 2013 går det att välja KPA Pension, Folksam eller Folksam LO Pension som förvaltare av avtalspensionen inom samtliga avtalsområden. Folksam har också utvecklat erbjudanden för den individuella tjänstepensionsmarknaden, det vill säga tjänstepension från arbetsgivare som saknar kollektivavtal.

I början av 2018 lanserade också Folksam en helt ny produkt för långsiktigt sparande – Privatpension. Privatpension är en traditionell och förmånlig försäkring som främst riktar sig mot kunder i åldrarna 25 till 55. Tanken är att erbjuda en konkurrenskraftig produkt till kunder som har behov av att spara för framtiden men inte är benägna att lägga ner så stort eget engagemang.

Förbättrat fondutbud

Ett förbättrat fondutbud till kunderna är en annan faktor som hjälpt Folksam att växa. Vi hjälper kunderna att välja genom att guida på parametrarna avkastning, avgifter och hållbarhet. Vi tillämpar även den så kallade Hållbarhetsprofilen, som är en standard för fonders hållbarhetsinformation som branschforumet för hållbara investeringar, Swesif, står bakom. Genom Hållbarhetsprofilen kan kunder jämföra olika fonder och göra medvetna val, samtidigt som fondförvaltare förväntas vara öppna med hur de arbetar med hållbarhet och vilka krav de i sin tur ställer på bolagen i sin portfölj. Fondbolagen ska även ha undertecknat FN-initiativet Principles for Responsible Investments (PRI).

Under 2017 kunde vi höja återbäringsräntan i den traditionella livförsäkringen inom tjänstepensionsverksamheten från 4 procent till 6 procent, helt i linje med vår konsolideringspolicy. Inom Övrig livförsäkringsverksamhet höjde vi återbäringsräntan från 4 till 5 procent.

Totalt förvaltade
Folksamgruppen cirka
394 miljarder kronor

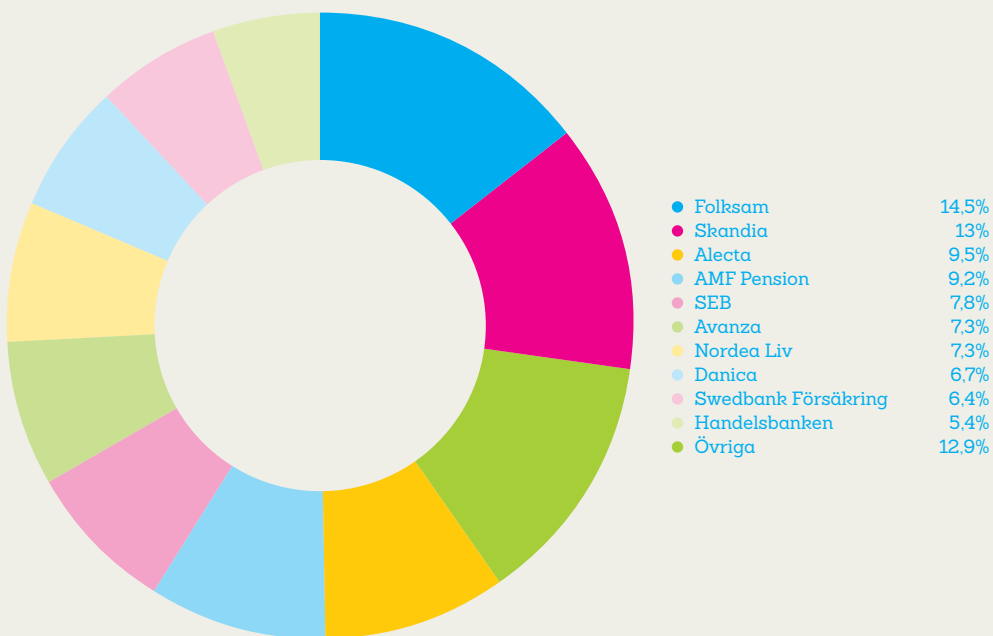
Året i siffror

Folksamgruppen (miljarder kronor)	2017	2016
Premier inom liv - och skadeförsäkring	49,9	47
Totalt förvaltad kapital	394	375
Sammanlagda fondförsäkringstillgångar	139	124
Livförsäkringar		
Totalt inbetalda premier	35	32
Skadeförsäkringar		
Totalt inbetalda premier	14,6	14,2

* Siffror från Svensk Försäkring

Marknadsandelar 2017, skadeförsäkring		
Procent	2017	2016
Länsförsäkringar	30,8	30,2
If Skadeförsäkring	18,5	18,3
Folksam	15,7	16,5
Trygg-Hansa	14,6	15,1
Moderna	3,2	2,8
Dina federationen	2,7	2,7
Övriga	14,5	14,4

Marknadsandelar inom livförsäkring



De fyra största företagen omfattar 97 miljarder kronor i premieinbetalningar, vilket motsvarar 46 procent av totala premieinbetalningarna för livförsäkringsföretagen på 211 miljarder kronor. I marknadsandelar ingår både gamla och nytecknade försäkringar.

Vår vision och hur
vi når våra mål



Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld

Våra kunder är också våra ägare. Därför är det självklart att vi satsar på att ha branschens mest nöjda kunder. För att klara det behöver vi ordning och reda, en effektiv infrastruktur och affärsmässighet i varje led.

Vår vision

Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld.

Vårt jobb är att skapa trygghet för våra kunder i livets alla skeden. Hos oss kan kunden försäkra sig själv, sina nära, sina ägodelar och spara till pensionen. På så sätt skapar vi samtidigt trygghet i samhället i stort. Vi engagerar oss i det våra kunder bryr sig om och främjar därför en hållbar utveckling.

Vår affärsidé

Att vara kundernas företag som erbjuder försäkringar och pensionssparande som skapar trygghet och gillas av många.

Våra värderingar

Personliga, engagerade och ansvarstagande.

Allt vi gör ska genomsyras av våra värderingar. Vi ska vara:

- Personliga genom att visa omtanke, föra dialog och utgå från kunden.
- Engagerade genom att vara aktiva och ta initiativ för kundens bästa, samt se möjligheter och vara lösningsinriktade.
- Ansvarstagande genom att vara pålitliga, kunniga och långsiktiga.

Vårt övergripande mål

Att ha försäkrings- och pensionssparandebranschens mest nöjda kunder.

Det är ett självklart mål för oss. Våra kunder är också Folksam ägare, och vi kan därför uteslutande fokusera på att skapa största möjliga värden för dem.

Vår målstruktur

För att mäta vårt övergripande mål om att ha försäkrings- och pensionssparandebranschens mest nöjda kunder utgår vi från våra två affärsmål: "Nöjda kunder" och "Antal helkunder".

För att mäta andelen nöjda kunder använder vi vår återkommande kundundersökning FKI. Folksam kundindex. Den ger oss kundinsikter, identifierar våra styrkor och svagheter samt visar hur vi uppfyller våra kundmål. Varje kvartal tolkar och analyserar vi vårt läge och tar fram förbättringsområden.

Antal helkunder mäter vi i antal hushåll som har försäkringar avseende boende, individuellt långsiktigt sparande eller övrigt sparande, samt bilförsäkring eller två av dessa övriga sakförsäkringar: barn, djur, övriga fordon, fritids- hus eller båt.

Vi bryter ner vårt övergripande mål och affärsmålen i fem olika mätområden: finansiell stabilitet, volym, kundnytta, konkurrenskraft och attraktivt arbetsplats. Utifrån detta sätter respektive affärsområde, enhet och dotterbolag upp mål som bryts ner hela vägen till mål för varje individuell medarbetare. Sedan 2014 ingår minst ett hållbarhetsmål i affärsplaneringen för samtliga affärsområden, enheter och dotterbolag.

Måluppfyllelse 2017	Resultat 2017	Mål 2017	Resultat 2016
FKI	78	78	79
Antal helkunder	129 355	135 647	131 647

Vi ska alltid tänka och agera utifrån kundens behov

Vår inriktning och ambitionsnivå

Nästan varannan svensk är idag på ett eller annat sätt kund hos Folksamgruppen. Många kommer till oss via samarbeten med fackliga organisationer och andra samarbetspartner. Det betyder att av våra drygt fyra miljoner kunder är det fortfarande bara en liten del som klassas som helkunder. Det innebär stora möjligheter – med så många befintliga kundrelationer kan vi koncentrera oss på att utveckla dessa. Inom vissa kundsegment söker vi dock även nya kunder.

Vi räknar våra befintliga kunder, våra samarbeten med olika organisationer och vår ömsesidighet som tre stora strategiska tillgångar. För att göra vår inriktning tydlig har vi därför formulerat sex strategiska ambitioner:

Vi vill...

- vara hela Sveriges försäkringsbolag
- ha många kunder
- nå stora kundgrupper genom kollektivavtalsparter och samarbetspartner.
- förädla kundrelationerna så att kunderna blir helkunder
- göra varje kund nöjd
- att kunderna gillar Folksam.

Våra strategiska huvudområden

Vi når våra mål genom att utveckla tre strategiska huvudområden:

Ordning och reda

Vår verksamhet och organisation ska vid varje enskilt tillfälle kännetecknas av ordning och reda. Vi ska ha en tydlig, effektiv samt riskbaserad styrning och vi ska ha god intern kontroll. Ordning och reda krävs för att värna våra kunders tillika ägares trygghet, att upprätthålla förtroendet bland myndigheter och andra intressenter och för att kunna öka affärsnyttan.

Infrastruktur

Vår verksamhet ska vara modern, effektiv och konsoliderad när det gäller infrastruktur, processer, kompetenser och informationsstöd. Den verksamhet Folksamgruppen bedriver baseras på tillgången till olika typer av information. För att effektivisera hanteringen av informationen behöver den vara digital. Kunderna förväntar sig god digital närvaro och enkel digital självservice. Det kräver att vi har informationsstöd och kompetenser som stöder detta.

Affärsmässighet

Som ett modernt finansiellt företag ska verksamheten bedrivas affärsmässigt. Vi ska alltid tänka och agera utifrån kundens behov. Våra erbjudanden ska tillgodose behov som delas av många och kunden ska uppleva att det är enkelt att möta oss.

Strategiskt huvudområde	Genomförande 2017	Arbetet 2018
Ordning och reda		
GDPR – Dataskyddsförordningen Gäller alla EU:s medlemsländer från och med den 25 maj 2018. GDPR innebär ett större ansvar för personuppgiftsansvariga och stärker rättigheterna för den enskilde när det gäller personlig integritet	- Säkerställt att Folksamgruppen kan möta alla krav på efterlevnad av GDPR - Konsekvensbedömt samtliga IT-system och gjort nödvändiga anpassningar	Fortsätta anpassningsarbetet genom att till exempel komplettera förteckningar och säkerställa att kunderna får information
PRIIP och IDD – stärkt konsumentskydd Under 2018 träder regelverken PRIIP, IDD samt Skriftlighetskraven på telefoni i kraft, som syftar till att stärka konsumentskyddet genom skärpta uppförande- och informationskrav. Dessa ändringar påverkar distributionen för Folksam och förmedlare	- Anpassat kundmöten till PRIIP som innebär att kund får standardiserad information om kapitalförsäkringar på plats. - Utveckling för att möta alla krav från IDD som träder i kraft den 1 oktober 2018	- Implementering av IDD i hela Folksam med anpassning av bland annat distributionen och produktutvecklingen - Anpassning av kundmötet för att möta de nya skriftlighetskraven vid telefonförsäljning
Infrastruktur		
Digitalt kundmöte En mer kundvänlig och effektiv digital närvaro. Förenkla för kunderna att se över sina försäkringsbehov, köpa och hantera försäkringar samt komma i kontakt med oss	- Vidareutvecklat "Mina sidor" på folksam.se - Anpassat digitala tjänster till nya regleringar	- Fortsätta utveckla "Mina sidor" på folksam.se - Lansering av nya tjänsten "Hitta sjukvård utomlands"
Förbättrad skadehantering Nöjd kund genom tillgänglighet, trygghet, enkelhet, kompetens och effektivitet. Basen är kraften hos Folksams medarbetare i kombination med den nya tekniken	- Tagit fram ny skade- och servicestrategi. - Ötkat möjligheterna till digital självservice för djurskadepåskadeanmälan	- Fokus på effektivare ärendehantering, förbättrad digital skadeprocess, statistik och datakvalitet samt regelefterlevnad. - Fortsatt arbete med kompetensbreddning och renodling
Människor och miljöer: En attraktiv arbetsplats med kända och konkurrenskraftiga erbjudanden till nuvarande och framtida medarbetare samt välfungerande samspel mellan människor, miljöer och teknik	- Genomfört insatser för rehabilitering av långtidssjuka - Upphandlat nytt IT-systemstöd för HR-processer - Ökat fokus på lärande för att leva upp till nya och skärpta regelverk	- Implementera nya systemstödet för HR-processer - Implementera nya regelverk kring kompetens, yrkesutveckling med mera - Fortsatt införande av aktivitetsbaserat arbetssätt i hela Folksam
Organisatorisk konsolidering Säkerställa en effektiv och kundanpassad organisation	- Fortsatt arbetet med införlivning av Förenade Liv - Initierat översyn av Folksam Fondförsäkring - Genomfört omorganisationer	- Fortsätta omorganisationen av affärsområdena Liv och Sak, som ersätter de två tidigare områdena - Fortsätta genomföra beslut om organisatoriska förändringar
Affärsmässighet		
Kundutveckling Öka engagemanget hos våra kunder så att fler blir helkunder med både sak- och livförsäkring	- Utveckling av kommunikationsplattformen har ökat tillgängligheten för våra kunder - Utvecklat ny försäkring för privat pensionssparande	- Fortsatt utveckling av "Det excellenta kundmötet" - Fortsatt utveckling av vår distribution - Ny strategisk plan för digital utveckling
Försäkringshandlingar Utveckla Folksams försäkringshandlingar till slutkunder, både kommunikativt och systemmässigt	- Allt fler kunder får nu sina handlingar digitalt istället för på papper - Förbättrat, förtydligat och varumärkesanpassat en stor del av kundhandlingarna - Fortsatt konsolidera systemstöd	- Flytta kvarvarande handlingar till nytt systemstöd - Avveckling av äldre systemstöd

Värde för kunden i varje steg

Vi strävar efter att skapa värde för kunden i varje del av vår verksamhet. Det gör vi genom att ha tydliga strategiska riktlinjer för alla våra kundmöten, från produktutveckling till skadereglering och pensionsutbetalningar.

1. Produktutveckling och erbjudande

Vi erbjuder produkter som ger skydd för olika händelser och bidrar till våra kunders trygghet genom livets olika skeden. Kunderna ska uppleva att våra produkter är enkla att förstå, lätta att förhålla sig till och att de känns viktiga. Vi utvecklar vårt erbjudande i takt med hur kundbehoven förändras. Vi vill att våra produkter ska vara bland de tre bästa i neutrala och trovärdiga produktjämförelser.

2. Försäljning och marknadsföring

Vi vet att våra kundkontakter påverkar kundnöjdheten. I försäljningssammanhang ska vi utgå från varje kunds enskilda behov, alltid upplysa om tänkbara alternativ och aldrig övertala en kund att köpa något den inte behöver. Vi ska alltid ha ett rådgivande förhållningssätt. Folksams etiska regler styr oss i vårt dagliga arbete.

3. Service och rådgivning

Det ska vara lätt att komma i kontakt med oss. Det innebär att vi måste finnas i de kanaler kunderna vill träffa oss och att de får svar inom rimlig tid. Vi ger behovsanpassad rådgivning och ger även råd om vad man kan göra för att undvika skador, bland annat i samband med brand och inbrott, och inom pensionssparande. För kunder som inte har svenska som modersmål erbjuder vi kundtjänst på 19 övriga språk, däribland teckenspråk.

4. Ansvarsfull kapitalförvaltning

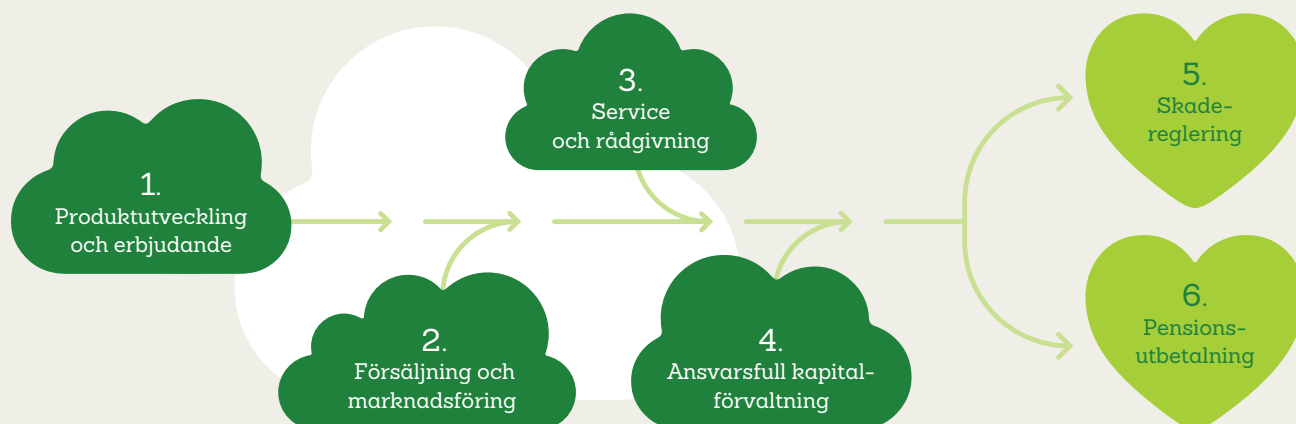
Vår förvaltning av kundernas pengar ska främja långsiktig trygghet utifrån avkastning och hållbar utveckling. För att nå god riskspridning fördelar vi våra investeringar på olika tillgångsslag och marknader. Vi styr våra investeringar mot en hållbar riktning, har investeringsriktlinjer samt arbetar med ägarstyrning inom ramen för våra investeringar.

5. Skadereglering

Vår skadereglering bidrar till kundernas trygghet och underlättar den situation de hamnat i. Som stor aktör har vi samtidigt stora möjligheter att påverka. Att till exempel återanvända och reparera i stället för att köpa nytt, är inte bara en vinst för miljön utan även en god affär för oss och våra kunder. Vi renoverar hus med bra och hållbart material, köper och återvinner reservdelar på skadade bilar och när kunden får en hyrbil ska den hålla hög säkerhets och miljöstandard.

6. Pensionsutbetalning

Pensionssparande ligger för många långt fram i tiden. För att kunna hålla vad vi lovar, och för att kunder som sparar långsiktigt ska känna sig nöjda när pensionen börjar betalas ut, måste vi ha ordning och reda i vår verksamhet. Under hela sparandetiden ska vi skapa en så god och trygg avkastning som möjligt för de kunder som sparar på lång sikt hos oss.



Så påverkar vi

Vår verksamhet utgår från tre grundstenar: Vår vision att våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld, att våra kunder är våra ägare och att hållbarhet är en bra affär. Genom vår storlek har vi goda möjligheter att påverka vår omvärld och främja en hållbar utveckling.



Ansvarsfull kapitalförvaltning

Vi förvaltar cirka 400 miljarder kronor som vi investerar i bland annat räntepapper, aktier och fastigheter. I allt större utsträckning arbetar vi för att styra våra investeringar till att främja hållbar utveckling, exempelvis genom gröna obligationer. Vi ställer också krav på det vi investerar i. Hela vårt förvaltade kapital omfattas av riktlinjer utifrån hur vi kan ta ansvar. Det handlar bland annat om kriterier för miljö, mänskliga rättigheter och antikorrup­tion.



Miljö och klimat

Miljö- och klimatfrågan är central för Folksamgruppen. Om vi inte hjälps åt att bromsa klimatförändringarna kommer kostnaderna för försäkringar att stiga i framtiden. Vi har goda möjligheter att påverka. Det innebär till exempel att vi renoverar hus med hållbart material, köper och återvinner reservdelar för bilar och ställer krav på att kundens ersättningsbil är miljöanpassad. Våra bil-, villa- och fritidshusförsäkringar är märkta med Bra Miljöval och i våra investeringar styr vi mot mer miljö- och klimatanpassade alternativ.



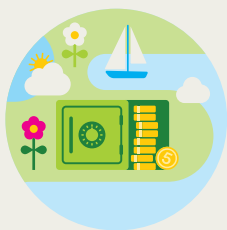
Skadeförebyggande

Genom att hjälpa våra kunder att välja rätt, tänka efter före och förhindra att olyckan inträffar kan vi bidra till färre skador – samtidigt som kunderna bidrar till lägre skadekostnader. Vi jobbar för att öka trafiksäkerheten, vi samarbetar med idrottsrörelsen för att minska idrottsskador och vi genomför en rad olika tester och ger skadeförebyggande råd.



Samhällsansvar

Samhällets utmaningar är Folksamgruppens. För att främja både vår egen verksamhet och en positiv samhällsutveckling engagerar vi oss i olika frågor, samarbeten, partnerskap och sponsring, inte minst genom idrotten.



Ekonomisk styrka

Storlek ger kraft. Att vi är ekonomiskt starka ger oss möjlighet att påverka, skapa god avkastning på pensionssparande och förutsättningar att utveckla attraktiva produkter till våra kunder. Under den senaste tioårsperioden har också våra livförsäkringsbolag KPA Pensionsförsäkring och Folksam Liv levererat branschens högsta avkastning.

Gröna pengar till sjukhusbygget

Södertälje sjukhus behövde både rustas och byggas till. Men hur skulle det finansieras? KPA Pensions satsning på gröna obligationer blev en viktig del av lösningen.

När Charlotta Brask, hållbarhetschef för Stockholms läns landsting, SLL, pratar om landstingets hållbarhetsarbete så återkommer hon hela tiden till en sak – vikten av helhetsperspektiv.

– Alla landstingets uppdrag bidrar till ett hållbart samhälle. Om vi minskar vår klimatpåverkan så gör det skillnad både lokalt och globalt. Vi utgår alltid från vår egen miljöpåverkan och genomför åtgärder där de gör mest nytta, säger Charlotta Brask.

Helhetsperspektivet har i allra högsta grad präglat ett av landstingets större projekt just nu: Om- och tillbyggnaden av Södertälje sjukhus, som när det står klart kommer att vara ett av Sveriges modernaste. Det blir en avsevärd förbättring för invånarna i regionen, som får effektivare vårdkedjor med kortare vårdköer som följd. Det blir också hållbart och klimatsmart – bara miljögodkända produkter byggs in och nybyggnationerna ska klara framtida energi- och miljökrav, långt utöver vad som krävs idag.

Men det kostar förstås pengar att bygga. Där kommer gröna obligationer in i bilden. En grön obligation är ett slags lån som öronmärks för särskilda miljöprojekt. Poängen är att den som lånar ut pengar vet att de går till projekt som gör miljönytta – utan att avkastningen blir sämre. Stockholms läns landsting, som har många möjligheter till gröna projekt inom både kollektivtrafik och vård, såg tidigt fördelarna och blev i maj 2014 första landsting i Sverige att satsa på en grön obligation. Sedan dess har det blivit tre till. Totalt har landstinget satt 6,4 gröna miljard i arbete.

– Landstingets gröna obligationer kopplar ihop finansiering med våra mål och ambitioner inom miljöarbete. Intresset är mycket stort vilket är väldigt glädjande. Vi får dessutom möjlighet att berätta mer om vad vi gör för miljön och det känns viktigt, säger Charlotta Brask.

KPA Pension har investerat i flera projekt hos Stockholms läns landsting, till exempel Nya Karolinska och utbyggnaden av tunnelbanesystemet. Det betyder att parterna vid det här laget hunnit lära känna varandra väl. Det är väldigt positivt, tycker Charlotta Brask.

– Vanliga obligationer kan säljas vidare, men att investera i en grön obligation blir en annan sak. Det blir en annorlunda relation med investerarna och hög transparens med till exempel studiebesök på plats.

Hon ser också möjligheter att gröna obligationer driver positiv förändring också på övriga finansmarknaden.

– Det kan bli ringar på vattnet. Om den gröna obligationsmarknaden fortsätter att öka så kan det ju i sin tur sätta förändringspress på andra finansmarknadsaktörer, som fortfarande investerar "brunt", till exempel i fossila energikällor.

Att miljöarbetet engagerar, inspirerar och skapar stolthet också inom landstinget märker hon också.

– Folk kommer ofta fram efter att jag varit ute och pratat om gröna obligationer och säger "Wow, gör vi på landstinget det här? Det är ju jättespännande!".



”Allt vi gör bidrar till
ett hållbart samhälle”

Charlotta Brask

Så här jobbar KPA Pension med **gröna obligationer**

- ♥ KPA Pension är kommun- och landstingssektorns pensionsbolag. Att de anställdas tjänstepensioner bland annat investeras i kommunal verksamhet och kommunala tillgångar bidrar till en både trygg och hållbar pension. KPA Pension kallar det ”den goda pensionscirkeln”.
- ♥ För KPA Pension är gröna obligationer ett sätt att ge kunderna långsiktigt god avkastning samtidigt som pengarna blir ett aktivt bidrag till samhällets gröna omställning.
- ♥ Som investerare kräver KPA Pension hög transparens med noggrann information och dialog med låntagaren. KPA Pension kräver också att obligationen lever upp till standarden Green Bond Principles som anger att pengarna ska användas för att finansiera klimatsmarta och ekologiskt hållbara lösningar, till exempel inom energi, transport eller utsläppsminskning.

Att möta oss på
Folksamgruppen



Nio av
tio är
nöjda



Vi vill ha branschens mest nöjda kunder – och väldigt ofta har vi det. Av de kunder som haft kontakt med vår kundservice eller anmält en skada säger nio av tio att de är nöjda.

Telefon, sociala medier eller träffas personligen? Vår utgångspunkt är att vi ska möta kunderna där det passar dem bäst. 2017 hade vi långt över tio miljoner kundkontakter och hanterade omkring en miljon skadeärenden. Vi jobbar hårt för att vara både proaktiva och relevanta i vår kundkommunikation och se till att våra kommunikationskanaler fungerar stabilt och bra. Det är viktigt för oss att söka tillfällena då vi kan ha direkt dialog med kunderna, till exempel telefon och fysiska möten. Det är då vi verkligen skapar kundvärden genom behovsstyrd rådgivning.

Folksam har idag ett starkt varumärke, både i jämförelse med konkurrenter och våra egna tidigare resultat. Vi mäter kundernas upplevelse av oss med Folksam Kund Index (FKI). Vi frågar alla kategorier av kunder (privatkunder, partner, arbetsgivare) vad de tycker om oss och vårt jobb med service, information, produkter och bemötande. Vi ställer också företagsövergripande frågor om förtroende och hållbar utveckling.

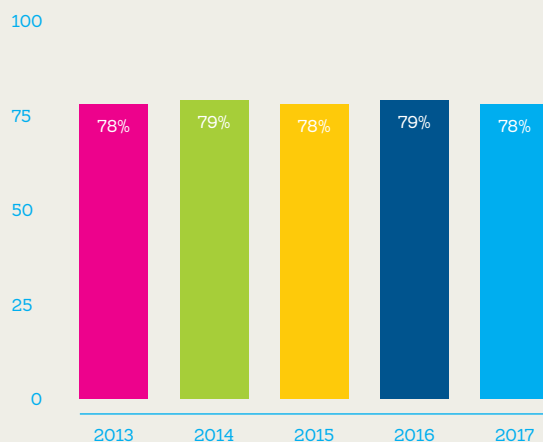
Under många år har vi sett en positiv trend i våra egna mätningar av kundnöjdheten. För 2017 blev kundnöjdheten 78 procent, vilket motsvarade vårt mål.

Att våra kunder är nöjda märker vi allra tydligast i våra mätningar i anslutning till att kunderna nyligen har varit i kontakt med oss. Nio av tio kunder som anmält en skada eller varit i kontakt med vår kundservice är nöjda.

KPA Pensions varumärke har också stärkts och är det mest kända varumärket på sin marknad. Kundnöjdheten bland kommuner och kommunala bolag är på ungefär samma nivå som förra året.

Vi fortsätter kontinuerligt att utveckla våra kontaktytor gentemot kunderna. Där är inte minst webben viktig, men det är också viktigt att jobba med samlingsrabatt, återbäring och tillgänglighet i övrigt.

Kundnöjdhet Folksamgruppen 2013-2017, FKI, %



Här mötte vi kunderna 2018

Webben
9 700 000
kundmöten

Kundservice
2 600 000
kundmöten

Skadefrågor
2 800 000*
telefonsamtal

Telefonrådgivning
700 000
kundmöten

Rådgivare
60 000
kundmöten

Kundservice-
arbetsplats
27 600 kundmöten

*Siffrorna ovan är ungefärliga
* Genererade cirka en miljon skador*



När kunden **inte** är nöjd

Ibland blir det fel. Det kan till exempel hända att kunder tycker att vi lämnat för lite ersättning, att ett ärende inte hanterats enligt förväntan eller att det på annat sätt uppstått missförstånd och missnöje. Då finns det flera sätt för kunden att lämna in sitt klagomål. Vi har tydliga rutiner för klagomålshantering och använder den kunskap vi får av att kunderna delger oss sina synpunkter till att hela

tiden förbättra vår verksamhet. Om kunden ändå inte blir nöjd, så går det att ta ärendet vidare till vår kundombudsman. Kundombudsmannens huvudsakliga arbetsuppgift är att erbjuda en opartisk omprövning av vårt beslut. Funktionen, som har funnits i Folksam i snart 50 år, är fristående från Folksams företagsledning och svarar endast inför Folksams stämmor.

Möten med vår omvärld

Det är inte bara kunder som berörs av vår verksamhet. Att ha en pågående dialog med alla våra intressenter i samhället är viktigt för oss. Det är en förutsättning för att vi ska kunna genomföra vårt uppdrag på bästa sätt och bidra till en hållbar utveckling. Vi delar med oss av vår kunskap, men får också ny kunskap och information som vi i vår tur kan använda och dela med oss av.

Våra möten med omvärlden kan se olika ut och ha olika former, från vanliga samtal och engångsengagemang till riktigt långa samarbeten. Under lång tid har Folksamgruppen varit aktiv inom olika organisationer, både nationella och internationella. Det handlar till exempel om nätverk och grupperingar kring frågor om ömsesidighet, branschen i övrigt, trafiksäkerhetsforskning, ägarstyrning, miljö, mänskliga rättigheter och utbildning. För en mer heltäckande beskrivning av dessa engagemang, gå gärna in på folksam.se.

Vi har anslutit oss till ett antal internationella överenskommelser, ramverk och certifieringar som hjälper oss att upprätthålla hög standard i verksamheten. Några exempel är:

Internationella överenskommelser och ramverk

- FN:s principer för ansvarsfulla investeringar, PRI
- FN:s Global Compact
- FN:s miljöprogram för den finansiella sektorn, UNEP FI
- Global Reporting Initiative, GRI
- ISO 260000:2012
- The Montreal Carbon Pledge
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD

Certifieringar:

- Bra miljöval



Hagainitiativet växlar upp

Sedan 2014 är Folksam medlem i Hagainitiativet, ett företagsnätverk vars vision är att nå ett lönsamt näringsliv utan klimatpåverkan. Tillsammans med de övriga medlemsföretagen strävar vi efter att påverka näringslivet till att nå FN:s klimatmål. I februari 2017 beslutade vi i Hagainitiativet gemensamt att vi 2030 ska vara fossilfria i våra egna verksamheter – femton år tidigare än vad regeringen angett i sina klimatmål. Folksamgruppen har länge arbetat systematiskt med miljö- och klimatfrågor och vi ställer till exempel tuffa krav på oss själva när det gäller kvalitet och resurseffektivitet, från kapitalförvaltning och skadereglering till energianvändning i våra egna verksamheter. Läs mer om vårt arbete med klimat och miljö i vår hållbarhetsredovisning.

Våra sponsringssamarbeten

Våra sponsringssamarbeten ska alltid stötta vår affärsverksamhet. De ska både stärka Folksam's varumärke och hjälpa oss bygga och utveckla långsiktiga relationer med befintliga och framtida kunder och partner. Det vi sponsrar ska ha en bred folklig förankring och inte vara oetiskt eller bidra till negativ miljöpåverkan.

Idrottssponsring

Som idrottens försäkringsbolag är idrottssponsring viktigt för Folksam. Syftet är att stötta både elit- och motionsidrott samt att skapa och förstärka långsiktiga relationer med svensk idrott. Under 2017 tecknade vi till exempel ett tre-



årigt samarbetsavtal som huvudpartner till Svenska Golfbundet. Satsningen ska bidra till förbundets bredd- och tävlingsverksamhet samt även satsningar på jämställdhet.

Våra partner för sponsringssamarbeten inom idrotten är:

- Ridsportförbundet
- Friidrottsförbundet
- Parasportförbundet
- Fotbollförbundet
- Skidförbundet (Längd)
- Basketbollförbundet
- Innebandyförbundet
- Orienteringsförbundet och O-Ringen
- Brotningsförbundet
- Vasaloppet
- Vätternrundan
- Svenska Golfbundet

Human och samhällsinriktad sponsring



Sedan flera år har vi ett långtgående samarbete med biståndsorganisationen We Effect (tidigare

Kooperation Utan Gränser) inom området human- och samhällsinriktad sponsring. We Effect arbetar för att ge fattiga och utsatta människor ett bättre liv. Medarbetarna har möjlighet att ge en del av sin lön via löneavdrag till organisationen.

Den summa medarbetarna skänker dubblar Folksam. Vår totala insamling till We Effect uppgick 2017 till 1,5 miljoner kronor.

Forskningsstiftelsen

En del i vårt engagemang i kundernas hälsa är Folksam's forskningsstiftelse. Stiftelsen har i uppdrag att främja olycksfalls- och sjukdomsförebyggande, rehabiliterande samt hälsofrämjande vetenskaplig forskning. Främjandet kan ske genom egen verksamhet eller genom ekonomiska bidrag. Stiftelsen ska i första hand bevilja forskningsanslag inom områdena trafik, hälsa och miljö. Under 2017 beviljades fem ansökningar: Hälsoeffekter av nattskiftsarbete för kvinnor och män, skadelokalisation och skademekanism vid whiplash, utvärdering av olika senrehabiliteringsmodeller, skaderisker vid motions- och tävlingscykling samt medicinsk invaliditet och långvarig sjukfrånvaro efter bilolycka.



Som idrottens
försäkringsbolag är
idrottssponsring
viktigt för Folksam



Ellen tog matchen mot skadan

Fotbollsspelaren Ellen Markgren skulle bara ta en enkel löpning. Istället small det till i knät och hela säsongen blev förstörd. Men tack vare Folksam's medlemsförsäkring och tjänsten Råd och vård fick Ellen snabbt hjälp med rehabiliteringen.

Det har gått många månader sedan kvällen i maj på Sörvala IP i Skellefteå. Femtonåriga Ellen Markgren var på match med Myckle IR. Men när hon skulle ta en löpning small det plötsligt till i knät. Ljudet var så högt att medspelaren hörde det. Ellen föll ihop med fruktansvärda smärtor. Istället för träning blev det ett akutbesök på Skellefteå lasarett.

- Mamma och pappa skjutsade mig till sjukhuset, och där trodde doktorn att det förmodligen var ett uttänjt ledband. De lindade om knät och så fick jag kryckor. Jag hoppades att det skulle bli bättre de närmaste dagarna, berättar Ellen Markgren.

Men svullnaden vägrade gå ner och Ellen blev orolig när hon inte kunde kasta kryckorna.

- Då fick jag rådet av en i min klubb att ta det via den Folksamförsäkring som fotbollsspelare har, säger Ellen Markgren.

Hon ringde "Råd och vård för idrottsskador" och fick tid hos en fysioterapeut för undersökning. Fysioterapeuten trodde inte på att det var uttänjt ledband utan skickade Ellen vidare till Norrlandskliniken i Umeå. Där magnetröntgades Ellen, och beskedet hon fick var inte alls roligt: Främre korsbandet i vänstra knät hade nästan gått av. Hon insåg att hon skulle behöva gå en tuff match mot skadan.

- Det var jobbigt att höra. Jag skulle inte kunna spela fotboll på länge. Men det var bara att sätta igång med rehab, säger Ellen Markgren.

Det fick bli en sommar utan fotboll. I september provade hon ett pass med laget igen. Men det kändes inte bra.

- Det gjorde ont i vändningarna, när jag tryckte ifrån, så jag klev av planen. Sen gjorde jag en ny undersökning i oktober, och då var knät fortfarande inte stabilt.

Medan läkarna diskuterade om knät borde opereras, bet Ellen Markgren ihop och fortsatte med sin rehab.

- Det har varit väldigt jobbigt, jag saknar ju fotbollen och laget. Jag har försökt hålla lite kontakt genom att åka på någon match eller så, men jag bor rätt långt bort och det är svårt att hinna med, säger Ellen Markgren.

- Samtidigt vill jag ju bli frisk, så jag är motiverad. Och en positiv bieffekt har det ändå haft – jag har lagt energi på skolan!

Nu står Ellen Markgren i kö för att trots allt operera knät.

- Jag var hos vårdcentralen och läkaren sa att han skulle fixa remiss för en titthålsoperation. Då går de in med kamera och tar bort delar som kan skava och så där.

När den operationen väl är klar hoppas Ellen Markgren kunna komma tillbaka på planen så fort som möjligt. Siktet är inställt på att spela i sommar, men hon är samtidigt realistisk.

- Det kommer att ta tid. Men jag rehabbar för att hålla mig i form, och jag vill verkligen komma tillbaka så fort som möjligt.

Hon är riktigt nöjd med hjälpen hon fått via Råd och Vård, och har lärt sig en hel del om knäna på vägen. Om hon skulle skicka ett enda råd till andra fotbollsungdomar så är det följande:

- Gör knäövningar hela laget tillsammans! Det är viktigt att vara noggrann med förebyggande arbete, för det gör verkligen skillnad.



”Jag vill tillbaka
så fort som möjligt”

Ellen Markgren

Så jobbar Folksam med **råd och vård**

- ♥ **Råd och vård** är en kostnadsfri rådgivningstjänst i Folksam's medlemsförsäkring för idrottare inom fotboll, basket och innebandy. Aktiva, ledare och föräldrar kan ringa och få information av legitimerade fysioterapeuter om idrotts-skador och praktiska råd om hur skador kan förebyggas genom till exempel uppvärmningsövningar.
- ♥ Om en idrottare skadar sig och mer än råd behövs så ingår två besök hos fysioterapeut och ett läkarbesök hos vårdgivare specialiserad på idrottsskador.

Försäkringar
för allt du bryr
dig om



Våra försäkringar ska tillhöra de bästa i oberoende produktjämförelser

Folksamgruppen erbjuder långsiktigt sparande, personriskförsäkringar och sakförsäkring under varumärkena Folksam, KPA Pension och Folksam LO Pension. Vår uppgift är att möta behov av trygghet som delas av många och som präglas av hög kvalitet. Vi tar också hand om kundernas pengar på det mest ansvarsfulla sättet vi kan.

Vårt uppdrag är att skapa trygghet. Dels ska vi få kunderna att känna att de är trygga om något händer, dels ska vi ge dem trygghet när något faktiskt har hänt. Oftast efterfrågar kunderna att försäkringarna de köper ska ersätta konkreta och mindre kostnader som läkarbesök eller stulna ägodelar. Men vi vet också att kunderna kan ha behov av sådant de inte tänker på att fråga efter. Ansvarsförsäkring är ett exempel på det. Få kunder efterfrågar en ansvarsförsäkring, men om den osannolika skadan ändå inträffar så kan det handla om skadeståndsbelopp på miljontals kronor för den enskilde individen. Vi ska hjälpa kunden att täcka alla behov.

Vi har höga ambitioner. Våra försäkringar ska tillhöra de bästa i branschen i oberoende och trovärdiga produktjämförelser. Därför arbetar vi ständigt med att utveckla våra erbjudanden. Idag ställer digitaliseringen nya krav på att vi kan anpassa oss efter hur kunderna vill köpa försäkring och vilken service de efterfrågar. Vi behöver också försäkringar som är lätta att förstå.

När vi produktutvecklar drar vi nytta av att vi är i konstant dialog med vår omvärld. Vi har medarbetare som dagligen träffar våra kunder, vi gör kundmätningar och genomför fokusgrupper, pratar med våra partnerkunder, till exempel fackförbund och bilföretag, har kontakt med bransch- och konsumentorganisationer, till exempel Konsumenternas försäkringsbyrå och Konsumentverket, vi följer utvecklingen på webben och i sociala medier samt bevakar förstås också våra konkurrenter.

	Traditionell livförsäkring	Fondförsäkring	Personriskförsäkring*	Sakförsäkring
Folksam Sak			•	•
Folksam Liv	•	•	•	
KPA Pension	•	•	•	
KPA Livförsäkring			•	
Folksam LO Pension		•		
Folksam Fondförsäkring**		•		
Tre Kronor***				•
Folksam Skadeförsäkring				•
SACO Folksam			•	

* Förenade Liv införlivas med Folksam Liv och är därför inte med i tabellen

** Utvärderas för eventuell införlivning med Folksam Liv

*** Tillhandahåller försäkringar som säljs under annat varumärke

Vårt erbjudande

Pensionssparande

Traditionell livförsäkring – vi väljer åt kunden

Folksam Liv och KPA Pension erbjuder traditionell livförsäkring. Det är en sparform där vi investerar och förvaltar kapitalet åt spararna, som inte själva behöver välja risknivå. Vi kontrollerar riskerna genom att fördela sparkapitalet mellan aktier, räntebärande värdepapper, fastigheter och så kallade specialplaceringar. I sparformen finns också en garanti på inbetalda premier och en överenskommen garantiränta. Folksam Liv och KPA Pension har olika sätt att hantera överskott i förvaltningen: I Folksam Liv fördelas överskottet ut med så kallad återbäringsränta, så att avkastningen ska jämnas ut över tid. I KPA Pension delas överskottet ut utan utjämning över tid.

Fondförsäkring – kunden väljer själv risknivå

Genom Folksam Liv, Folksam Fondförsäkring, KPA Pensionsförsäkring och Folksam LO Pension erbjuder vi kunderna fondförsäkringar. Det innebär att kunden själv bestämmer risknivån på sitt sparande genom att välja i vilka fonder kapitalet ska placeras.

Genom Folksam Fondförsäkring och Folksam Liv erbjuder vi kunderna ett kvalitetssäkrat guidat fondutbud på cirka 60–80 fonder. Vi hjälper kunderna att välja genom att guida på parametrarna avkastning, avgifter och hållbarhet. Eftersom vi inte är beroende av ett eget fondbolag kan vi alltid välja bland marknadens bästa fonder inom varje område.

I övrigt erbjuder vi skräddarsydda fondutbud inom respektive avtalsområde. För KPA Pension består fondutbudet av etiskt granskade fonder. Folksam LO Pension har ett noga utvalt fondutbud av externa fonder som klarar kraven inom det avtalsområdet.

Personriskförsäkring

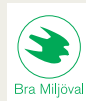
Folksamgruppen erbjuder personriskförsäkringar genom Folksam Liv, Folksam Sak och KPA Livförsäkring (Förenade Liv är under införlivning med Folksam Liv). Våra försäkringar omfattar gruppliv- och tjänstegrupplivförsäkring samt sjuk- och olycksfallsförsäkring. Lösningarna är anpassade för de olika behov som fackförbund, företag, organisationer och individer har.

Sjukförsäkringen ersätter inkomstbortfall eller ger ett engångsbelopp. Olycksfallsförsäkringen ersätter kostnader som kan uppstå i samband med olycksfall och ersättning vid funktionsnedsättning. Om den försäkrade avlider betalar gruppliv och tjänstegrupplivförsäkringarna ut ett engångsbelopp till förmånstagaren.

Under 2017 lanserades också en sjukvårdsförsäkring under varumärket Folksam, i samband med införlivningen av Förenade Liv i Folksam Liv.

Sakförsäkring

Basen i vårt sakförsäkringserbjudande utgörs av boendeförsäkringar, där kunderna kan välja försäkring utifrån behov: Bas, Mellan och Stor. Vi erbjuder även försäkringar för till exempel motorfordon, djur, båtar, fritidshus och företag. Försäkringarna erbjuds via Folksam Sak, Folksam Skadeförsäkring och Tre Kronor (som tillhandahåller försäkringar som säljs under annat varumärke).



Alla våra villa-, fritidshus- och bilförsäkringar är miljömärkta med Bra Miljöval. Bra Miljöval-certifieringen medför också att Folksam Sak inte investerar i kol, kärnkraft eller uran.

Kriterier för våra Bra Miljövalmärkta försäkringar:

- Återbruk och miljövänliga reparationer
- Hållbara och säkra ersättningsbilar
- Ansvarsfulla investeringar
- Miljövänliga inköp
- Miljömärkt el
- Utbildning i sparsam körning

Läs mer om vårt erbjudande på [folksam.se](https://www.folksam.se)

Skadeförebyggande arbete

Ofta är den bästa försäkringen att arbeta förebyggande. Vi ser det som en viktig del av vårt erbjudande. Genom att hjälpa våra kunder att välja rätt, tänka efter före och förhindra att skadan eller olyckan inträffar kan vi bidra till lägre skadekostnader, lägre försäkringspremier och tryggare kunder.

Vi informerar och ger råd till våra kunder om allt från hur de skyddar sig mot bränder och inbrott till och hur de kan skydda sin egendom vid oväder. Informationen får våra kunder antingen via vår webbplats eller genom att vi på Folksam anordnar och deltar i seminarier och andra möten, svarar på kundfrågor, gör instruktionsfilmer och kommunicerar i medier. Vi bedriver också omfattande forskning inom framför allt trafiksäkerhet och idrottsskador (mer information nedan). Ett exempel på hur vår forskning kan omsättas i nytta för kunden är vår satsning Råd och vård för idrottsskador. Det är en kostnadsfri rådgivningstjänst som ingår i medlemsförsäkringen för fotboll-, basket- och innebandyspelare. Läs mer om Råd och vård på sidan 32-33.

Varje år genomför vi undersökningar och tester för att hjälpa kunderna att göra bra och hållbara val när de köper produkter. Resultaten publiceras i olika rapporter och sprids i medier. Syftet är också att få företag att ta ansvar.

Några studier vi gjorde 2017:

- Undersökning av sakskador vid åska för femte året i rad.
- Studie av sakskador i lägenheter och villor vid skyfall/översvämning.
- Granskning av cykelstölder.
- Granskning av lägenhetsinbrott som visar att tjuven väljer nya vägar in.
- Rapporten Välfärdstendens.
- Långtest av utomhusfärger (se separat ruta)

Fler färgsystem redan underkända i Folksams långtest

Något som vi vet engagerar våra villa- och fritidshuskunder är vårt återkommande färgtest, som är marknadens enda oberoende test av utomhusfärger i olika svenska klimat. De färger som klarar två års exponering utomhus utan allvarliga anmärkningar samt har utmärkt miljöprestanda får vår märkning "Bra val". Syftet med testet är både att hjälpa kunderna att göra hållbara och ekonomiska färgval, och påverka färgproducenterna att förbättra sina produkter.

Under 2016 och 2017 har vi testat en ny omgång färger. Resultatet presenteras våren 2018 och kommer då för första gången också att redogöra för kvadratmeterkostnaden för att måla med färgerna. Redan i halvtid kunde vi dock konstatera att en färg och två färgsystem underkändes – efter bara ett år hade de passerat gränsen för acceptabel mögelpåväxt.



Trafiksäkerhetsforskning

Folksam har forskat om trafiksäkerhet i över trettio år. Det har bidragit till att rädda liv och minska personskador i trafiken. Färre trafikskador innebär även lägre skadekostnader och därmed lägre premier i våra bil och hemförsäkringar. På så sätt är vår trafiksäkerhetsforskning en del av erbjudandet och något våra kunder vinner på.

Varje år hanterar vi över 50 000 trafikskador. Det ger oss tillgång till stor samlad kunskap om hur skador uppstår, hur de kan begränsas och hur de kan undvikas.

Folksams forskare är knutna till olika universitet och deltar i olika nationella och internationella nätverk. Vår trafiksäkerhetsforskning kostar sju till åtta kronor per bilförsäkring och år.

I arbetet med att påverka trafikanter är konsumenttester och information är viktiga verktyg. Vi märker att många söker kunskap från oberoende parter om exempelvis säkra bilar, bilbarnstolar och hjälmar i samband med köp.



Vi arbetar på flera sätt för att få kunderna att göra trygga trafikval, inte minst när det gäller val av bil. De bilar som finns med på listan över de säkraste och snålaste nybilarna bidrar till mindre miljöpåverkan och säkrare trafik. Det gillar vi. Därför får kunder som

väljer dessa bilar tio procents rabatt på försäkringspremien, eftersom de direkt bidrar till att spara liv och värna om miljön. På samma sätt ger vi kunder som har motorcyklar med ABS-bromsar 15 procents rabatt på motorcykelförsäkringen.

Hela listan över 2017 års säkra och bränslesnåla nybilar bestod av 49 bilmodeller i olika versioner. I år blev det fler: Trots att utsläppskraven skärpts med mer än 5 procent inför 2018 så klarar 54 bilmodeller kraven för säkra och bränslesnåla nybilar 2018. I säkerhetskraven ingår bland annat standardmonterad autobroms med fordonsdetektion, som infördes som baskrav 2017.

Det är glädjande att vi 2018 kan definiera riktigt tuffa villkor för att bilar ska få märkningen Bra Val. Denna exklusiva skara bilar visar riktningen mot den säkra, utsläppsfria bilen.

Säkerhetsvillkoren är att autobromsfunktion med fotgängardetektion och filhållningssystem ska vara valbart. Utsläppsvillkoren är ett maximalt CO₂-utsläpp på 60g. Det innebär i praktiken att dessa bilar helt eller delvis drivs av fossilfria bränslen.

Andra trafiktester och studier vi genomförde 2017:

- Studien 2017 års säkraste och bränslesnålaste nybilar
- Ett test av bilbarnstolar presenterades i februari
- I mars presenterades en ny svensk nationell rekommendation om hur barn ska skyddas i bil
- I mars lanserades tilläggsförsäkringen "Köra Säkert" som premierar ett bra körbeteende
- En studie om att merparten av dödsolyckor med cyklist och fotgängare hade kunnat förebyggas presenterades i april
- I juni presenterades ett nytt cykelhjälmstest som visade att skillnaderna mellan hjälmarna kan vara mycket stora
- I september visades en studie av hastighetsmätningar på yrkestrafik i Stockholm
- I september presenterades en studie om hur algolyckor kan undvikas med nya autobromssystem

I september presenterades också studien "Hur säker är bilen?" som baseras på verkliga olyckor. För fjärde gången i rad fick en Volvomodell bäst resultat, denna gång var det modellen XC90 02-15. Som en uppföljning till den studien presenterades i oktober en studie om de säkraste familjebilarna.



Fyrhjulsförare löper större risk för olyckor

Den som inte har särskilda framkomlighetsbehov i djup snö och på blank is bör inte köpa en fyrhjulsdriven bil. Det är slutsatsen i en Folksamstudie som presenterades i maj. Många bilister har betraktat fyrhjulsdrift som ett viktigt säkerhetssystem i vinterväglag, men studien visar att man snarare bör iakttä försiktighet om man har en fyrhjulsdriven bil – risken för personskadeolyckor på is eller snö tycks öka med mellan 20 och 30 procent. Orsaken kan vara att fyrhjulsdrift gör att föraren missuppfattar rådande vägförhållanden. Bättre väggrepp vid acceleration leder till att föraren inte anpassar hastigheten efter väglaget, och när det är dags att bromsa är hastigheten högre och därmed bromssträckan längre.

Nio av tio aktiva idrottare är försäkrade hos oss

Idrottsforskning

Folksam och svensk idrott har en lång relation. Nio av tio aktiva idrottare är försäkrade hos oss genom våra samarbeten med 54 idrottsförbund, med Svenska Ridsportförbundet som det senaste tillskottet. Varje år anmäler kunderna omkring 16 000 idrottsskador hos Folksam. Det ger oss en unik databas som kan användas till forskning och skadeförebyggande arbete som kan hjälpa människor att vara fysiskt aktiva livet ut.

Under 2017 har vårt långsiktiga arbete med Projekt Knäkontroll fortsatt. Syftet är att utbilda fotbollstränare, ledare, föräldrar och fotbollsspelare i hur man ska träna för att förebygga knäskador hos flickor från tolv år och uppåt, som är särskilt drabbade. Projektet har visat sig minska skaderisken med upp till 64 procent för unga fotbollstjejer.

Vidare samarbetar Folksam aktivt med både Vasaloppet och Vätternrundan för att skapa säkra cykellopp (se även sid 52). För att hjälpa kunderna att välja säker idrottsutrustning genomför Folksam årligen tester. Under 2017 genomfördes ett cykelhjälmstest som visade att samtliga hjälmar skulle behöva förbättras, men fem cykelhjälmarna är klara vinnare och rekommenderas av Folksam som Bra val.

Forskningssamarbetet med Gymnastik- och idrottshögskolan (GIH) kring idrottsskadedatabasen har också fortsatt. För att sätta fokus på förebyggande insatser bland idrottare i Sverige har Folksam tillsammans med forskare från GIH analyserat stora idrotter med många skador, som fotboll, handboll, innebandy, ishockey och basket. Inom ramen för detta samarbete pågår också uppföljningsarbete av resultaten av knäkontrollutbildningen på nationell nivå i Sverige.



Vanligast att skada knän bland lagidrotter

I fyra av fem populära lagidrotter dominerar knän bland de skador som leder till bestående besvär. Det visar en doktorandstudie som bygger på Folsams unika idrotts-skadedatabas. Störst risk att skada sig löper handbolls-spelare som har flest akuta skador per 1000 spelare, medan innebandyspelare har lägst risk att skadas. Studien visar också att tandskador bland manliga hockeyspelare ökar markant i 18-årsåldern, samtidigt som spelarna slutar med galler. Det får forskarna att ställa frågan om galler borde vara obligatoriskt oavsett ålder.

Ansvar i skadeverksamheten

Trots vårt skadeförebyggande arbete råkar våra kunder ut för skador av olika slag. Folksam har avtal med ungefär 2 300 leverantörer, varav cirka 2 000 finns inom bygg och motorsektorn. 2017 reparerade vi till exempel skadade bilar och hus för drygt tre miljarder kronor. Vi lär oss av varje ärende, vilket ger oss stora möjligheter att påverka bygg och bilbranschen genom att ställa krav på och utbilda våra leverantörer. Vi renoverar till exempel hus med hållbart material, köper och återvinner reservdelar för bilar och ställer krav på att kundens ersättningsbil är miljöanpassad. Alla som har kundkontakt hos våra leverantörer utbildas också i Bra Miljöval.

Vi vill också konkret motverka slit- och slängsamhället. Det kan vi göra genom att cirkulär skadereglering, där vi ser till att återvinna och reparera istället för att köpa nytt. (se nedan) Det är en vinst för miljön liksom en god affär för oss och våra kunder.

Detta arbetssätt bidrog till att vi 2017 kunde reglera över 40 144 skador på till exempel cyklar, möbler och elektronik på ett mer hållbart sätt, och därmed sänka utsläppen med cirka 1 423 ton och avfallsmängden med 2 749 ton.

Vi vill konkret
motverka slit- och
slängsamhället



90 procent av insamlat gods får förlängt liv

Folksam har tillsammans med samarbetspartnern GIAB utvecklat en metod för att i första hand återanvända och i andra hand återvinna skadade produkter: Cirkulär skadereglering. Det innebär att alla ersättningsbara skadade produkter samlas in och verifieras av GIAB, som sedan ser till att produkterna återanvänds genom rekonditionering, reparation och vidareförsäljning. Det kan handla om allt från glasögon till möbler och mobiltelefoner som får

ett nytt liv i stället för att kastas. Cirka 90 procent av allt gods som samlas in får ett förlängt liv. Det finns en separat tjänst för mobiltelefoner: Mobilcirkeln. Försäkringstagaren får en återtillverkad eller reparerad telefon tillbaka istället för att få kontanter i stället för att köpa en helt ny telefon. Läs mer om cirkulär skadereglering på [folksam.se](https://www.folksam.se) och i Folksams Hållbarhetsredovisning.

Trygg och långsiktig kapitalförvaltning

Våra kunder ska känna sig säkra på att vi arbetar för både god avkastning och för ett mer hållbart samhälle. Därför styr vi vår kapitalförvaltning utifrån tre hörnstenar: Ansvarsfull riskstyrning, ansvarsfulla placeringar och ansvarsfullt ägande.

Folksamgruppen är en av Sveriges största investerare. Dessutom växer vi snabbt. Vid utgången av 2017 så förvaltrade vi 394 miljarder kronor, en ökning med 135 miljarder kronor på bara fem år. Räknar vi med våra fondförsäkringstillgångar så uppgick våra kunders totala tillgångar under 2017 till närmare 534 miljarder kronor. Det är ett stort förtroende, som vi måste förvalta framgångsrikt.

Vår storlek ger oss möjligheter att påverka vår omvärld på både kort och lång sikt. Som investerare och ägare kan vi driva en rad frågor som vi vet är viktiga för våra kunder. Kunderna ska kunna känna sig säkra på att vi både arbetar för god avkastning och för ett mer hållbart samhälle. Vi har därför formulerat ett mål om att vara och uppfattas som en ledande aktör inom ansvarsfull kapitalförvaltning, utöver att ha en konkurrenskraftig avkastning.

Ständiga förbättringar

För att nå målet behöver vi utvecklade arbetssätt och en samsyn kring hur hållbarhet fullt ut kan integreras i kapitalförvaltningens verksamhet. Utgångspunkten är vår tro på påverkan, ständiga förbättringar och transparens. En grundbult är också att vi tillämpar samma kriterier när det gäller investerar- och ägaransvar i samtliga tillgångsslag. Vi utgår alltid från följande treenighet: Ansvarsfull riskstyrning (till exempel aktsamhetsprincipen och aktiv allokering), ansvarsfulla placeringar (hållbara placeringskriterier och placeringsstrategier) och ansvarsfullt ägande (till exempel bolagsdialoger, krav som långgivare).

Detta bildar ett ramverk som hjälper oss att rikta våra investeringar mot tydligt hållbara val. Den investerings-satsning på gröna obligationer som vi inledde under 2016 och som fortfarande pågår är ett sådant exempel. Läs

mer om våra investeringar i gröna obligationer på sidan 24-25. Den första januari 2017 införde också Folksam ett nytt klimat- och miljökriterium som gäller samtliga bolag i gruppen (se separat faktaruta).

God riskspridning

För att få en god riskspridning ser vi till att investera kundernas pengar i olika tillgångsslag och marknader. Vi investerar i räntebärande värdepapper, aktier, fastigheter och så kallade specialplaceringar (onoterade tillgångar som i de flesta fall har låg korrelation med aktie och räntemarknaden). Vi har också ett antal strategiska innehav, till exempel i Swedbank. Under 2017 minskade Folksam, genom Folksam Liv och Folksam Sak, sin ägarandel i Swedbank från 9,3 till 7,0 procent genom att sälja totalt 25,6 miljoner aktier.



Folksams nya klimat- och miljökriterium

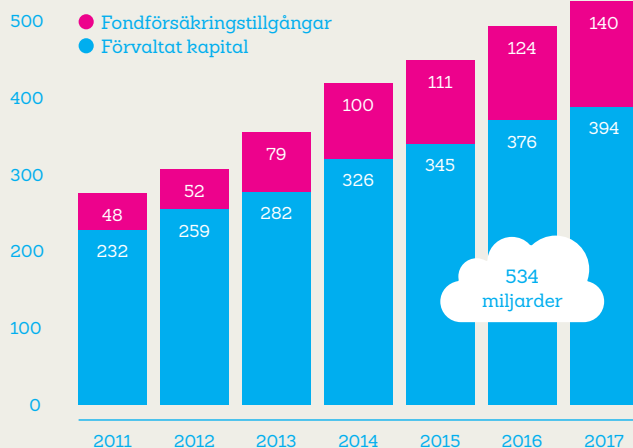
Under 2017 tog Folksamgruppen fram ett nytt klimat- och miljökriterium som gäller samtliga bolag i gruppen. I arbetet identifierades 27 sektorer som bedömdes ha störst miljöpåverkan. Därefter tittade vi på de utländska innehaven, i syfte att krympa innehaven där Folksam har minst möjligheter att påverka. Till sammans med MSCI ESG Research granskade vi 282 utländska bolag. Folksams bolagskommitté beslutade därefter att behålla innehaven i de bolag som fått bäst miljöbetyg, och utesluta 42 som fått lägst miljöbetyg. Folksam Liv hade inför beslutet innehav i 39 bolag och KPA Pension i 24 bolag.

Vi gjorde försäljningen för att minska koncentrationsrisken i Folksamgruppens tillgångsportföljer, men Swedbank kvarstår som en långsiktig och strategisk investering för Folksam. Det blev också Folksamgruppens enskilt största affär hittills, med en reavinst på 4,5 miljarder kronor.

Folksam:s förvalttade kapital, december 2017



Våra kunders totala tillgångar



Olika bolag, olika profiler

Folksamgruppens tio försäkringsbolag har alla olika inriktning och profil, med olika mål för kapitalförvaltningen. För Folksam Liv och KPA Pensionsförsäkring är målet att uppnå högsta möjliga reala avkastning under gällande risk och placeringsrestriktioner, medan det inom Folksam Sak och övriga bolag är att på bästa sätt bidra till en stabil och konkurrenskraftig premie.

Folksam har under många år, i många olika marknadslägen, framgångsrikt hanterat risker och möjligheter för att skapa god avkastning till kunderna. 2017 års totalavkastning blev 3,4 (6,6) procent för Folksam Sak och 4,2 (8,4) procent för Folksam Liv. För KPA Pensionsförsäkring AB blev totalavkastningen 4,6 (6,6) procent och avkastningsräntan 4,8 (6,7) procent. Sett över de senaste tio åren, 2008–2017, så ligger KPA Pensionsförsäkring i toppen av branschen med 7,5 procent och Folksam Liv strax därefter på 6,9 procent. Under samma tidsperiod har totalavkastningen i snitt varit 6,9 procent per år.

Fördelning av förvalttat kapital per bolag, december 2017



Totalavkastning					
Procent %	2017	2016	2015	2014	2013
Folksam Sak	3,4	6,3	2,2	8,1	7,7
Folksam Liv	4,2	8,4	3,7	12,0	7,6
KPA Pension	4,6	6,6	3,3	13,3	8,2

Aktier

Vi är övertygade om att ansvarsfulla företag på sikt blir mer lönsamma. Som en stor institutionell ägare arbetar vi därför med att påverka de börsnoterade företagen vi har ägarandelar i att agera mer hållbart.

Vi påverkar genom att följa våra fastslagna investeringskriterier (se tabell). Vårt mål är inte att välja bort bolag att investera i, utan att så många som möjligt ska bli bättre på att ta sitt ansvar. Dessutom arbetar vi för att bolagen ska driva jämställdhets- och mångfaldsfrågor och vi agerar även för att bonusprogrammen i företagen ska vara rimliga och utformade för att långsiktigt gynna aktieägarna – allt till nytta för våra kunder.

Mänskliga rättigheter, antikorruption och miljö och klimat är de grundläggande kriterierna. Folksam har ett aktivt engagemang i klimatfrågan sedan många år och har undertecknat Global Compact, Principles for Responsible Investments (PRI), Montreal Carbon Pledge (MCP) och Carbon Disclosure Project (CDP). I december 2017 ställde

vi oss också bakom TCFD, Task-force on Climate-related Disclosures, ett ramverk av rekommendationer som syftar till bättre arbete och rapportering kring klimatrelaterade risker och möjligheter. För att världen ska kunna leva upp till det klimatavtal som träffades i Paris behöver ambitionen dock höjas ytterligare. Vi väljer därför numera helt bort företag med över 30 procent av omsättningen från kol.

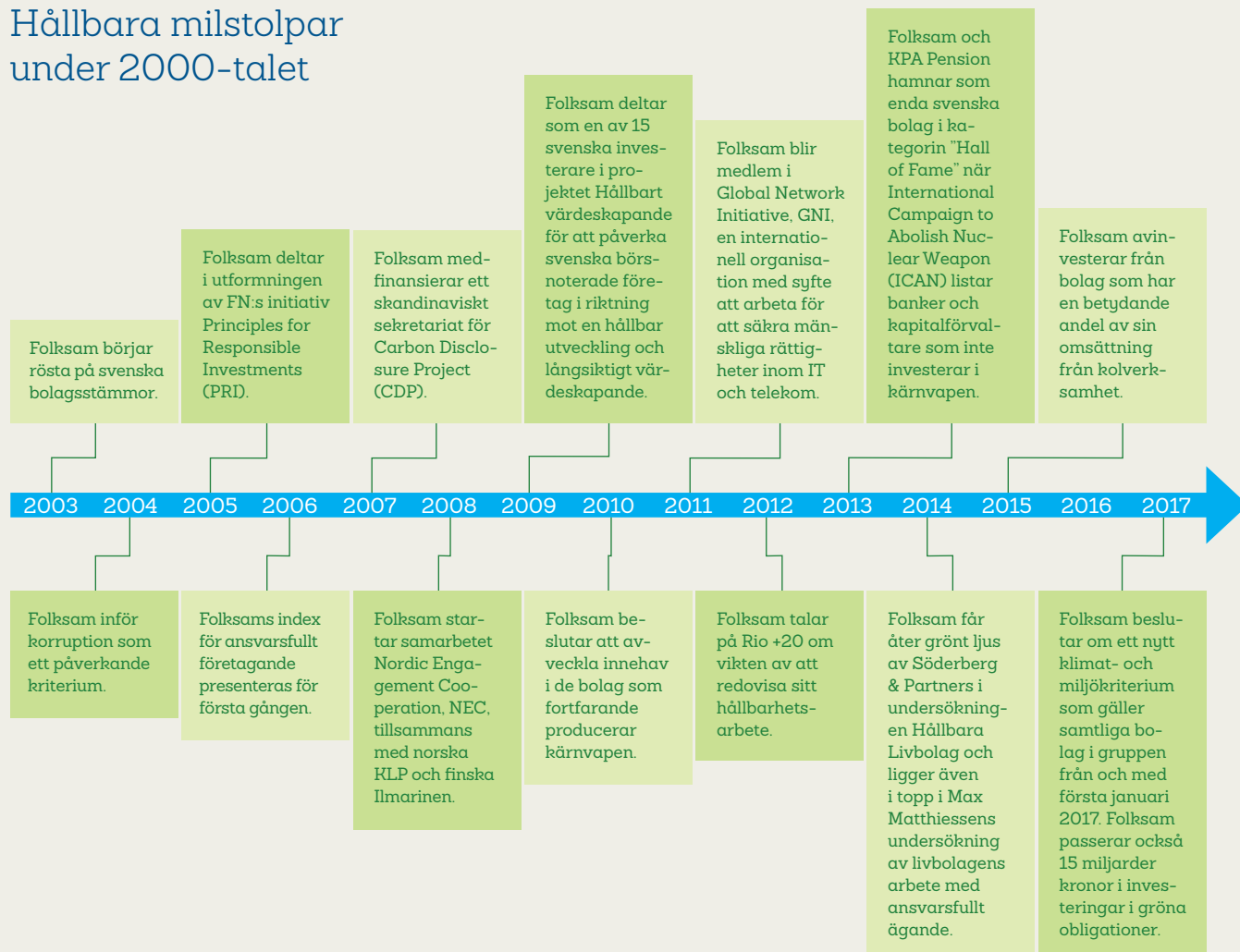
Vissa företag investerar vi inte alls i. De uteslutande kriterierna är tobak och illegala vapen som klustervapen, anti-personella minor och kärnvapen.

Kriterierna gäller för samtliga bolag inom Folksamgruppen, med två undantag: Företagen inom KPA Pension har ännu hårdare uteslutningskriterier och investerar inte i alkoholindustrin, vapenindustrin och den kommersiella spelindustrin. Folksam Sak, vars bil, villa och fritidshusförsäkringar är Bra Miljövalcertifierade, utesluter förutom vapen och alkohol också investeringar i kolkraft, kärnkraft och uran.

Folksams investeringskriterier				
Kriterium	Folksam Liv	Folksam Sak	Förenade Liv	KPA Pension
Miljö och klimat	●	●	●	●
Mänskliga rättigheter	●	●	●	●
Korruption	●	●	●	●
Tobak	●	●	●	●
Illegala vapen	●	●	●	●
Alla vapen		●		●
Alkohol		●		●
Spel				●
Kolkraft	●*	●	●*	●*
Kärnkraft		●		

● Påverkande kriterier ● Uteslutande kriterier * Utesluter bolag med minst 30 procent av omsättningen från kol

Hållbara milstolpar under 2000-talet



Så påverkar vi bolagen i praktiken

Samarbete

Olika typer av samarbeten är viktiga i påverkansarbete. Samarbetet Hållbart värdeskapande är ett exempel, som syftar till att påverka svenska börsnoterade företag i riktning mot en hållbar utveckling och långsiktigt värdeskapande. Vi samarbetar även med det norska livförsäkringsbolaget KLP och finska pensionsbolaget Ilmarinen i Nordic Engagement Cooperation (NEC), vars syfte är att koordinera bolagsstyrningsaktiviteter för miljö, mänskliga rättigheter och antikorruption. Under 2017 blev även det danska pensionsbolaget PFA en del av samarbetet inom NEC. På folksam.se och i Folksamgruppens GRIredovisning redovisar vi våra samarbeten mer utförligt.

Screening och betygsättning

Varje år screenar vi över 1 400 svenska och utländska bolag. Företagen analyseras och deras arbete kring mänskliga rättigheter, klimat och miljö samt antikorruption blir betygsatt. Dessutom görs en uppskattning av bolagets generella verksamhetsrisk.

Dialog

Vi har kontinuerlig kontakt med ett flertal bolag vi har aktier i och följer upp deras arbete när det gäller våra

placeringskriterier och deras bolagsstyrning. Under året har vi till exempel:

- Fört dialog med 34 bolag där vi har innehav.
- Inlett dialog med åtta utländska bolag på grund av allvarligare incidenter.

Ibland väljer vi att också delta i den allmänna samhällsdebatten för att skapa opinion. Strategin är att på detta sätt förstärka påverkansarbetet i börsbolagen. Under 2017 påbörjade vi bland annat dialoger med bolagen Enel och Siemens Gamesa på grund av deras inblandning i verksamhet kopplad till Västsahara, ett område som olovligt ockuperas av Marocko.

Vi deltar på bolagsstämmor

Folksam medverkar vid de svenska bolagsstämmorna där vi har aktieinnehav. Det innebär att vi går på omkring 50 bolagsstämmor per år. Inför stämmorna skickar vi brev till styrelseordföranden för att informera om de frågor vi kommer att ha särskilt fokus på. Här kan du se vilka frågor vi ställt och vilka svar vi fått:

- Stämmorapporterna
- Bloggen "En katt bland hermelinerna"
- Twitterkontot @etikatten.

Sedan 2005 använder Folksam även sitt inflytande för att rösta vid utländska bolagsstämmor, genom elektronisk röstning. Under 2017 röstade Folksam på totalt 96 utländska stämmor.

Några exempel på vår påverkan 2017

Folksam var med och lade ett förslag till Chevrons årsstämma

2017 för en uppdelning av ordförande- och vd-posten. Vi och andra investerare anser att det förhindrar en nödvändig omställning mot den utveckling som krävs för att uppfylla Parisavtalets mål. Vårt förslag stöddes i år av hela 38,7 procent av rösterna vid stämman.

Sedan flera år är Folksam engagerat i påverkansarbete rörande barnarbete och levnadsvillkor i kakaoindustrin. Under 2017 fortsatte detta arbete och resulterade bland annat i att vi skrev under ett brev där ett flertal investerares rekommendationer till och förväntningar på kakaobolagen samlats.

Räntepapper

För att nå en god riskspridning fördelar vi våra investeringar mellan olika tillgångsslag och marknader. 51 procent av vårt kapital är placerat i räntebärande papper utgivna av staten, kommuner, bostadsinstitut eller företag i Sverige. Därtill finns 6 procent i utländska räntebärande papper.

Stark frammarsch för gröna obligationer

Sedan 2016 har Folksam storsatsat på så kallade gröna obligationer. Gröna obligationer är räntebärande värdepapper där upplånade medel örönmärks för miljö- och klimatrelaterade investeringsprojekt. För oss som investerare skiljer sig gröna obligationer åt från vanliga obligationer på en viktig punkt: Vi måste veta hur låntagaren använder våra kunders pengar för att säkerställa att de verkligen används till gröna syften. Vi kan bidra till en välfungerande marknad genom att ställa krav på urval av projekt och uppföljning av projekten.

Folksam kräver att den gröna obligationen lever upp till standarden Green Bond Principles, som anger att gröna obligationer ska användas för att finansiera klimatsmarta och ekologiskt hållbara lösningar. Det kan vara projekt inom till exempel förnybar energi, energieffektivitet, rena transporter, utsläppsminskning eller avfalls och vattenhantering. Men det kan också handla om hållbart jordbruk, fiske eller biologisk mångfald till lands och till sjöss. Under 2017 valde Folksam även att skriva under Green Bond Principles.

Delmålet att investera 12 miljarder kronor i gröna obligationer nåddes redan i september. Totalt investerade Folksam cirka 15 miljarder kronor (se tabell) i gröna obligationer under 2017. Nästa mål är att nå 25 miljarder kronor före utgången av 2017.

Folksams investeringar i gröna obligationer 2017

Emittent	Belopp (msek)	Geografiskt område	Projekt
European Investment Bank	845	Världen	Förnybar energi med mera
Nederlandse Waterschapsbank	560	Nederländerna	Klimatanpassning med mera
IFC (en del av Världsbanken)	3190	Världen	Förnybar energi med mera
Världsbanken	3132	Världen	Förnybar energi med mera
Lunds kommun	400	Lund	Spårväg med mera
Stockholms Läns Landsting	700	Stockholms län	Utbyggnad av tunnelbanan med mera
Göteborgs Stad	400	Göteborg	Lågenergihus med mera
Nordiska Investeringsbanken	500	Norden och Baltikum	Vattenrening med mera

* I listan ingår även investeringar från Konsumentkooperationens Pensionsstiftelse

Några exempel på gröna obligationer 2017

Under 2017 investerade vi bland annat i Stockholms Läns Landstings gröna obligation. Där går pengarna bland annat till uppgradering av tunnelbanans röda linje. Genom att bidra till en hållbar kollektivtrafik kan fler åka kollektivt, vilket bidrar till att utsläppen av koldioxid i atmosfären minskar.

Ett annat tillskott under 2017 är Världsbankens gröna obligation där pengarna går till en mängd olika projekt, bland annat ett vattenprojekt i Brasilien med syfte att förbättra vattenhanteringen för 2,6 miljoner människor och därigenom ge 164 000 människor förbättrad sanitet, livskvalitet och miljö.

Fastigheter

Fastigheter är ett viktigt tillgångsslag i Folksams olika portföljer och utgör cirka åtta procent av Folksams hela förvaltade kapital. Sedan 2014 har vi haft målet att öka fastighetsinvesteringarna med cirka tio miljarder kronor från de då 18 miljarder kronorna. Vid årsskiftet 2017/2018 hade vi investerat omkring nio miljarder kronor och det totala värdet på våra fastigheter uppgick till 33,1 miljarder kronor. Vi har ambitionen att fortsätta öka fastighetsportföljen under kommande år.

Investeringar och projektutveckling

Folksamgruppen investerar i attraktiva fastigheter för boende och verksamheter. Vi vill att bostadshyresgästerna ska känna stolthet och trygghet över sina boenden. Vi vill också äga de mest attraktiva kontors och butikshusen. Det betyder att kontoren ska vara välbelägna och möta dagens krav på effektiva arbetsplatslösningar. Butikerna ska ha goda förutsättningar till försäljning.

Idag äger Folksam fastigheter huvudsakligen i Stockholm och Skåne, men under året etablerade vi oss även i Göteborg genom förvärv av fem centralt belägna kontorsfastigheter. Vi investerar också i samhällsfastigheter och har i samarbete med Skanska genomfört nyproduktion av hyresbostäder både i Stockholm och Skåne.

Fördelning av fastighetsbeståndet, andel %



En annan del av verksamheten handlar om att skapa värden genom att utveckla de fastigheter vi redan äger. Två sådana exempel är det pågående Slussenprojektet i Stockholm där vi äger fastigheter och moderniseringen av vårt bostadsområde med 450 lägenheter i Staffanstorps.

Bättre fokus med unikt samarbete

För att vi både ska kunna koncentrera oss på att förvärva nya fastigheter och på att höja kvaliteten på fastigheterna och utveckla deras fulla potential samarbetar vi med Newsec. Newsec har ansvaret för förvaltningen av hela fastighetsbeståndet och ansvarar för att våra hyresgäster trivs i sina lokaler och lägenheter, och för att byggnaderna drivs och underhålls på bästa möjliga sätt.

Den här ansvarsuppdeleningen gör det möjligt för oss att ha fokus både på det operativa och det finansiella perspektivet – samtidigt. Det gör oss unika i fastighetsbranschen och skapar de bästa förutsättningarna för att Folksam och Newsec tillsammans ska kunna skapa levande, hållbara och trygga miljöer för de kunder som hyr bostäder och lokaler.

Geografisk fördelning, andel %



Ansvarsfullt fastighetsägande

Genom ansvarsfullt fastighetsägande ska vi verka för och stödja en långsiktigt hållbar och klimatneutral utveckling av samhället. Vi ska:

- Driva verksamheten mot tydliga miljömål och aktivt arbeta med energieffektivisering och cirkulär ekonomi för minimerad resursanvändning
- Samverka och utveckla goda relationer och hållbara beteenden med kunder och intressenter, såsom leverantörer, bostads- och lokalhyresgäster
- Ha ett miljömedvetet och socialt hållbart förhållningssätt vid förvärv, förvaltning, uthyrning och projektverksamhet
- Fokusera på tydliga krav, uppföljning och ständiga förbättringar

Folksam är en av få aktörer i försäkringsbranschen som beräknar klimatpåverkan och klimatkompenserar för sitt fastighetsinnehav. All fastighetsel som Folksam köper in till sina direktägda fastigheter är märkt med Naturskyddsföreningens Bra Miljöval. El som vidarefaktureras hyresgäst är idag miljövänlig och ursprungsmärkt vind-el.

Investeringar och projekt 2017

- Under 2017 har vi gjort förvärv för cirka 4,7 miljarder kronor i form av fem kontorsfastigheter i centrala Göteborg, 28 bostadsfastigheter i Helsingborg samt en kontorsfastighet i centrala Stockholm.
- KPA Pensionsförsäkring sålde 23 butiksfastigheter till ICA Fastigheter och Secore Fastigheter till ett underliggande fastighetsvärde om 525 miljoner kronor. Fastigheterna frånträdde i februari 2018.
- I december 2017 nådde Folksam och Hyresgästföreningen en överenskommelse som innebär att en upprustning av ett bostadsområde om 450 lägenheter i Staffanstorps kan ta fart. Fokus ligger på att skapa en hållbar boendemiljö, med både renovering av lägenheter och gröna lösningar som till exempel solceller på taken.
- Nyproduktion av hyresrätter i Stockholm, Helsingborg och Malmö pågår genom ett strategiskt samarbete med Skanska hyresbostäder.

Vår fastighetsverksamhet

- ♥ **Totalt antal fastigheter:** Cirka 157
- ♥ **Total area:** Cirka 775 000 kvadratmeter
- ♥ **Totalt värde på fastigheterna:** 33,1 miljarder kronor
- ♥ **Totalavkastning:** 12,1 procent
- ♥ **Driftnettoutveckling:** 2,3 procent på jämförbart bestånd
- ♥ **Uthyrningsgrad:** 96 procent
- ♥ **Antal bostadslägenheter:** Cirka 4 800
- ♥ **Yta kommersiella lokaler:** Cirka 414 00 kvadratmeter

Specialplaceringar

Specialplaceringar kompletterar Folksamgruppens tillgångsportföljer och motsvarar cirka 3 procent av det totala förvaltade kapitalet. Det är investeringar med lång placeringshorisont som ger kunderna exponering mot onoterade tillgångar. Investeringarna görs i huvudsak i fondliknande strukturer och i samarbete med andra aktörer, ibland i reala tillgångar. Infrastruktur har vi särskilt identifierat som intressant för oss.

Inom specialplaceringar gör vi också indirekta fastighetsinvesteringar för att komplettera de direkta fastighetsinvesteringarna. Vi prioriterar investeringar som utöver att vara lönsamma också bidrar till att stärka det investerande bolagets varumärke och strategiska nätverk.

Sedan 1 januari 2017 gäller Folksamgruppens investeringskriterier formellt även för Specialplaceringar, vilket stärker och tydliggör Folksamgruppens arbete för ansvarsfulla investeringar.

Några av våra innehav:

Ellevio AB

Under 2015 investerade Folksamgruppen i elnätsföretaget Ellevio. Folksamgruppen äger tillsammans 17,5% av bolaget. Övriga ägare är AP3, AP1 och OMERS Infrastructure. Under 2017 har Ellevio gjort ett tilläggsförvärv, Elverket i Vallentuna. Förvärvet är en del i strategin att förstärka positionen i den växande Stockholmsregionen. Ellevio gör också betydande investeringar för att väder- och framtidssäkra sitt elnät.

Infranode

Folksamgruppen beslutade i februari 2017 att investera en miljard kronor i Infranode, som investerar i infrastruktursektorn i Norden. Investeringen ger Folksam reelltillgångar med säkra och stabila kassaflöden samtidigt som den bidrar positivt till riskspridningen i Folksamgruppens tillgångsportföljer.

Silvestica Green Forest

Svenska skogsfonden Silvestica Green Forest ska förvärva skogsmark i Sverige, Finland och de tre baltiska länderna, för att förvalta och förädla skogsinnehavet på ett hållbart och ansvarsfullt sätt. Folksamgruppen investerar totalt 50 miljoner euro och arbetade aktivt för att inkludera hållbarhet i fondens arbete. Bakom fonden står SEB och CRK Forest Management.

Volvo Cars

I december 2016 investerade Folksamgruppen en miljard kronor i preferensaktier i Volvo Cars. Investeringen ger våra kunder god riskjusterad avkastning, möjlighet att bli ägare i ett bolag med stark anknytning till svensk industri och stöttar samtidigt Volvo Cars expansionsplaner. Folksamgruppen deltog som en av tre svenska institutionella investerare i Volvo Cars emission av preferensaktier. Det totala emissionsvärdet uppgick till fem miljarder kronor.

Fortsättning
på nästa sida

Spotify

Folksam investerade 2016 30 miljoner amerikanska dollar i ett konvertibelt lån utgivet av Spotify.

Brunswick Real Estate Capital II

Folksam och KPA Pension beslutade under 2016 att investera en miljard kronor i Brunswick Real Estate Capital II, en kreditfond med fokus på utlåning till kommersiella fastigheter i Sverige

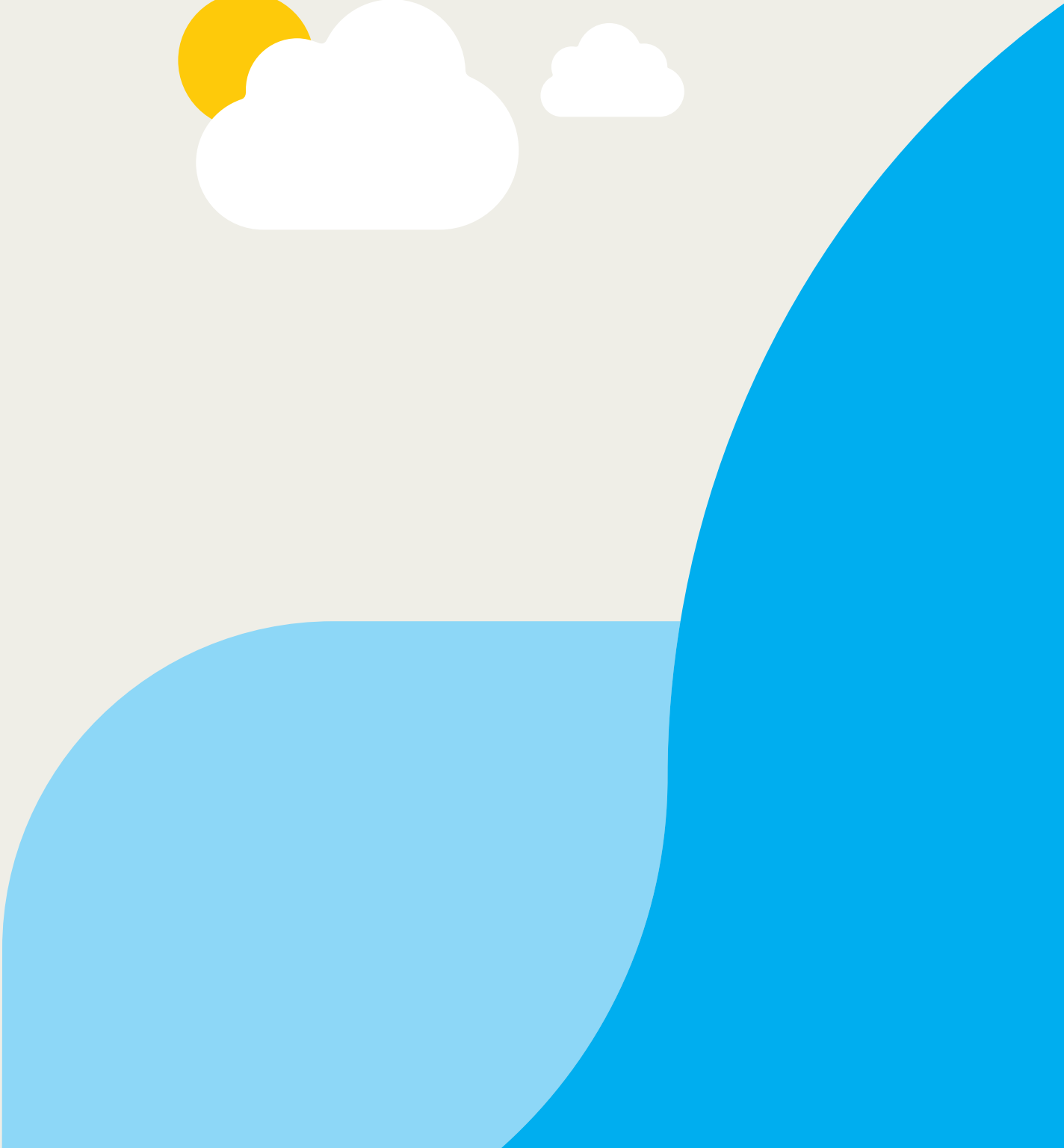
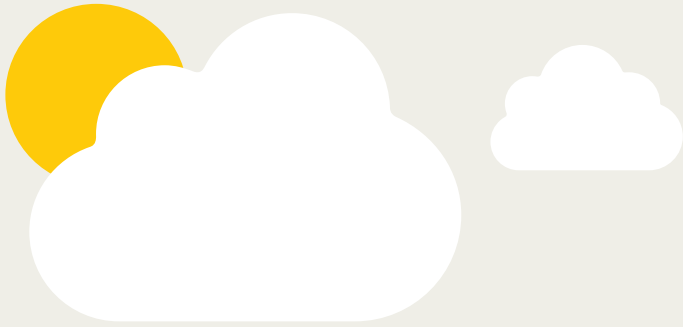
HealthCap VII

Folksam Liv har investerat 25 miljoner euro i venture capitalfonden HealthCap VII. Venturekapital är investeringar i bolag i tidiga skeden som behöver kapital för att utvecklas och växa. Målet är en väldiversifierad portfölj av investeringar inom life science (livsvetenskap). Fondens fokus är bolag som utvecklar läkemedel och medicinteknikprodukter för behandling av sällsynta sjukdomar.

Hänt under 2017

♥ Som en del i ägarstyrningen genomförde vi under hösten 2017 ett hållbarhetsmöte med elnätsföretaget Ellevio, som uppföljning på förra årets möte. Vid mötet gick vi igenom samma typ av hållbarhetsfrågor som vi tar upp med våra noterade innehav. Ett fortsatt fokusområde rör hälsa och säkerhetsfrågor. Ellevio presenterade hur de systematiskt arbetar med att hantera de risker som finns i verksamheten för anställda och underentreprenörer, och redogjorde även för hur företaget arbetar med att integrera hållbarhetsfrågor i verksamheten. Som första svenska renodlade elnätsföretag anslöt sig Ellevio 2017 till FN:s Global Compact, UNGC.

♥ I april beslutade Folksam Sak att sälja sin del i det samägda bolaget Cooperante till Svenska Fotbollförbundet. Cooperante ägde 11 procent av Arenabolaget i Solna. Den ursprungliga investeringen var på 100 miljoner kronor. Försäljningen var en naturlig följd av den renodling av ägarstrukturen kring Friends Arena som skett, samt att investeringen inte utvecklades som förväntat.



Trygg i terrängen

Försäkring är bra, men det bästa är inga skador alls. Så resonerade Cykelvasan och Folksam:s forskare när de sjösatte projektet "Cykla säkert".

Ramp, svett och ben fulla av mjölksyra, men också naturupplevelser, adrenalinkickar och massor av motionsglädje. Sedan Cykelvasan startade 2009 har den bara vuxit i popularitet och är idag Nordens största mountainbike-lopp. 2017 sattes nytt rekord med över 23 000 anmällda cyklister i de fem loppen.

Men att släppa ut så många cyklister i tuff terräng och hög fart mellan Sälen och Mora – eller Vasaloppsarenan, som arrangören kallar sträckan – innebär också olycksrisker. Sedan 2013 jobbar därför Cykelvasan för att minska olycksriskerna genom projektet "Cykla säkert" tillsammans med Folksam.

– När vi såg att runt 20 cyklister fick uppsöka sjukhus med olika skador de fått under loppet 2013 kände vi oss inte trygga med läget. Därför började vi titta på olika sätt att få ner olycksstatistiken, berättar Johan Eriksson, utvecklingschef på Vasaloppet som arrangerar Cykelvasan.

Men hur skulle det gå till? I ett möte med Folksam, som länge haft ett samarbete med Vasaloppet genom försäkringen Startklar för motionsidrottare, dök idén upp att göra något med Folksam:s forskare.

– Vi insåg att vi kunde få enorm hjälp av Folksam:s befintliga forskning om cykelolyckor, och de kunde i sin tur få unik kunskap från oss. Folksam möter ju av naturliga skäl oftast de som har skadats, men tillsammans med oss blev det plötsligt möjligt att ha en dialog också med cyklister som inte skadats. Tillsammans fick vi till ett fantastiskt samarbete, säger Johan Eriksson.

En utgångspunkt för Cykelvasan var att inte begränsa antalet deltagare i loppet utan istället satsa på att göra evenemanget tryggt för många. Därför var det viktigt att få med många perspektiv i arbetet, berättar Johan Eriksson:

– Folksam satte tillsammans med oss ihop ett team med olika bakgrund och kunskap, som fick cykla loppet själva. Till exempel har både forskare från Trafikverket och cyklande poliser ingått. Vi har också haft riktigt snabba MTB-instruktörer som kört hela sträckan med Folksam:s kameror på styret, och på så sätt hjälpt oss att hitta och bygga bort problematiska partier.

Det tog inte lång tid att identifiera ett antal viktiga åtgärds-punkter. Antalet tävlingsdagar utökades, åkarna delades in i jämnstarka grupper för att minska till exempel omkörningsrisker och banan förbättrades. Men framför allt lades krutet på att informera inför loppet på ett positivt sätt.

– Cykelvasan är en underbar upplevelse som vi unnar många att få njuta av. Så vi bestämde oss för att inte skrämman upp folk utan istället väcka intresse för hur deltagarna kan förbereda sig på bästa sätt, förklarar Johan Eriksson.

Resultatet blev bland annat en serie inspirerande filmer där forskare och MTB-instruktörer tillsammans visar hur åkarna kan träna rätt, slippa vätskebrist, ha koll på sin utrustning och förbättra tekniken – till exempel hur det går till att cykla i grupp. Dessutom satsade Cykelvasan på att erbjuda cykelbesiktning före start samt utbildning i spåret. Sedan tre år finns även mobila vårdcentraler på ett antal ställen som kan kolla upp enklare skador och därmed avlasta sjukhusen.

Åtgärderna har gett resultat. Sedan 2013 har olycksstatistiken sjunkit konstant.

– Det går åt rätt håll, men varje skada är en skada för mycket. Målet är att ingen ska skada sig alls, säger Johan Eriksson.



”Målet är att ingen ska skada sig alls”

Johan Eriksson, Cykelvasan

Så här jobbar Folksam med **forskning**

♥ Att jobba förebyggande är en viktig del av Folksams erbjudande. Folksam har därför forskat om framför allt trafiksäkerhet och idrottsskador i många år, både om hur de uppstår och hur de går att förebygga. Med Folksams försäkringar får kunderna dubbel trygghet: Dels försäk-

ringsskydd om något skulle hända, dels forskning som bidrar till möjligheter att minska olycksrisker i vardagen.

♥ Folksam gör dessutom återkommande tester av cykelhjälmars och annan idrottsutrustning samt även studier av cykelstölder.

Så här jobbar
vi inom Folksam-
gruppen



Folksamgruppen växer och utvecklas i snabb takt. För att klara att leva upp till både våra egna och våra kunders krav behöver vi ordning och reda – hela vägen från hur vi styrs till vårt hållbarhetsarbete i vardagen.

Modernisering, konsolidering och effektivisering är tre viktiga ledord för Folksamgruppen. Både vi och vår omvärld befinner sig i snabb utveckling och för att fortsätta ha riktigt nöjda kunder måste vi ständigt utvecklas. Grunden till att vi ska klara det är ordning och reda. Vi ska ha effektiva processer, vara en ansvarstagande arbetsgivare och agera miljöriktigt i vardagen.

Vi lägger därför stora resurser på att utvecklas som modernt finansiellt företag och hitta förbättringar både på lång sikt och i vardagen. Vissa utvecklingsprojekt omfattar hela Folksamgruppen medan andra gäller specifika affärsområden, enheter eller funktioner.

IT har under 2017 fortsatt att vara prioriterat. Det är en hörnsten i vårt strategiska arbete med Folksamgruppens infrastruktur. I april lanserade vi till exempel nya användarvänliga "Mina sidor", som förenklar ytterligare för våra kunder i kontakterna med oss och är ett viktigt steg i vår digitala förflyttning. Här kan kunden få en helhetsbild av sitt engagemang i Folksamgruppen.

Vi har under 2017 också sett över hur vi i framtiden ska samverka med våra förmedlare och hur många de ska vara. Vi har också haft stort fokus på implementering av nya regelverk som har trätt i kraft eller som väntar runt hörnet. Bland de nya regelverken som Folksam arbetar med finns till exempel lagen om försäkringsdistribution (IDD), ny data-skyddsförordning (GDPR), ny standard för försäkringsavtal (IFRS 17), skriftlighetskrav vid telefonförsäljning (distansavtalslagen), ny tjänstepensionsreglering (IORP II), förord-

ning om faktablad för paketerade och försäkringsbaserade investeringsprodukter för icke-professionella investerare (PRIIP) och lagen om värdepappersmarknaden (MiFID II), för att nämna några. Det innebär stora satsningar på både IT och utbildning, och har krävt att vi prioriterat noga så att varje projekt verkligen levererar nytta till kunderna.

I början av 2018 beslutade vi också, i linje med vår strävan att effektivisera och konsolidera, att renodla våra affärsområden till att enbart omfatta liv- respektive sakaffär. De döps om till affärsområde Liv och affärsområde Sak och kommer att tillhöra respektive moderbolag. Därmed renodlas affärsansvaret och Folksamgruppen kan agera effektivare. I det fackliga erbjudandet är både sak- och livaffär viktiga. Därför finns det en gemensam avdelning för facklig affär i de båda affärsområdena, som verkställer själva affärsbesluten.



Vi ska vara en attraktiv arbetsplats

Folksamgruppen har cirka 3900 medarbetare runt om i Sverige. Det är deras samlade kompetens och engagemang som gör att vi kan erbjuda våra kunder trygghet i form av försäkringar och långsiktigt sparande. Att vara en attraktiv arbetsplats är därför viktigt för att nå våra mål. Vi arbetar långsiktigt och strukturerat med att attrahera, rekrytera, behålla och utveckla medarbetarna. Vi skapar även förutsättningar för våra chefer och ledare att ta ansvar för kompetensförsörjning och rätt prestation.

För att ta reda på om Folksamgruppen upplevs som en attraktiv arbetsplats gör vi årliga medarbetarundersökningar. Dessutom mäter och analyserar vi sjukfrånvaro, personalrörlighet och mångfald samt kartlägger löner ur jämställdhetsperspektiv.

En hållbar och jämställd arbetsplats

Att ha en långsiktigt hållbar syn på våra medarbetares vardag är självklart för oss. Vi vet att den dagliga arbetsmiljön spelar stor roll för både hälsa, trivsel, kreativitet och lärande. Därför arbetar vi aktivitetsbaserat, utifrån verksamheternas olika behov och förutsättningar, och strävar efter ett väl fungerande samspel mellan människa, miljö och teknik.

Vi är också övertygade om värdet i att arbeta aktivt med mångfaldsfrågor. Mångfald bidrar till kundnytta och lönsamhet och gör oss till en mer attraktiv arbetsplats. Vi vill ha ett inkluderande arbetsklimat där allas kompetens tas tillvara, oavsett kön, ursprung och ålder, och där olikheter ses som en fördel. Kampanjen #metoo har lyft ett strukturellt problem upp till ytan. I Folksamgruppen råder nolltolerans avseende alla former av diskriminering och kränkande särbehandling. Vi har sedan länge fastställda rutiner för hur sådana frågor ska hanteras. Under året har vi arbetat med att ytterligare utveckla våra formella, interna regelverk gällande diskriminering, trakasserier och repressalier för att ännu tydligare understryka Folksamgruppens förhållningssätt i dessa frågor.

Genom att jobba systematiskt och kompetensbaserat i bemanningsprocessen bidrar vi till ökad mångfald och minskad risk för diskriminering. Vi har idag en jämn könsfördelning på både medarbetar- och chefsnivå samt i koncernledningen. Dessutom har en större andel av våra yrkesgrupper fått en jämnare könsfördelning.

Möjligheter till utveckling

På Folksam ska det vara kul att gå till jobbet och arbeta tillsammans. Det gör att vi som arbetar här känner ett stort engagemang och tar ansvar för att göra våra kunder nöjda. Som en stor arbetsgivare kan vi erbjuda många karriärvägar vare sig målet är att växa in i en chefsroll, fördjupa sig som specialist eller pröva på ett helt nytt arbetsområde. Under 2017 hittade cirka 400 av våra medarbetare nytt jobb internt inom Folksam. Därutöver externrekryterade vi 540 medarbetare.

Folksam ska ha medarbetare som bidrar till en kultur där vi tillsammans tar ansvar för kontinuerlig utveckling, samarbete och lärande. Försäkringsbranschen har under senare år präglats av en rad nya och skärpta regelverk. Vi välkomnar dessa då de stärker skyddet för kunderna, men detta ställer också ökade krav på våra medarbetares kompetens. Därför har vi ökat vårt fokus på lärande inom dessa områden.

Fokus på arbetsmiljö och hälsa

En utmaning för både samhället och Folksam är de senaste årens höga sjuktal. Folksam ska vara en attraktiv arbetsplats och vi satsar därför på att främja god hälsa och motivation. Under 2016 genomfördes ett uppdrag kring upprepade korttidssjukfrånvaro. Under 2017 har istället långtidssjukfrånvaron legat i fokus då vi tillsammans med företagshälsovården stärkt insatserna för rehabilitering av långtidssjuka. Vi har redan börjat se positiva effekter av de insatserna. Vi satsar också på att vidareutveckla samspelet mellan processer, arbetssätt, miljöer, teknik och andra förutsättningar för en god arbetsmiljö och hälsa.

På Folksam ska
det vara kul att gå
till jobbet

Belöning för uppnådda mål

För att sätta ytterligare fokus på Folksams strategiska mål har vi ett belöningsprogram för medarbetarna. Belöningsprogrammet avgörs av utfallet för de två affärsmålen, Folksams Kundindex och antal helkunder, och betalas ut i form av avsättningar i individuella tjänstepensionsförsäkringar. Alla medarbetare i Folksams svenska verksamheter omfattas av programmet utom vd, koncernledning, vd och vice vd i dotterbolagen samt cheferna för internrevision.

Så tycker medarbetarna

Varje år får Folksams medarbetare möjligheten att uttrycka sina tankar och åsikter om verksamheten, ledarskapet och medarbetarskapet i en medarbetarundersökning. Undersökningen utgörs av ett antal strategiskt viktiga frågeområden, såsom kompetensutveckling, arbetsmiljö och hälsa, arbetsorganisation, medarbetarskap, riskhantering och ledarskap. Värdefull input från medarbetarna gör att vi kan fortsätta utveckla verksamheten, på alla nivåer. Undersökningen genomsyras av genomgående bra resultat. I 2017 års undersökning låg totalindex på 74 procent (72 procent 2016) positiva svar i genomsnitt. Bland annat får engagemangsfrågorna fortsatt höga resultat. Exempelvis svarade 85 procent att de känner ett stort engagemang i sitt arbete. Mätningens svarsfrekvens ligger stabilt på 91 procent.

Medarbetarfakta 2017

- ♥ **Antal medarbetare:** 3890
- ♥ **Medelålder:** 43,5
- ♥ **Personalomsättning:** 13,9 %
- ♥ **Sjukfrånvaro:** 5,4 %
- ♥ **Könsfördelning totalt:** 53% kvinnor, 47% män
- ♥ **Könsfördelning chefer:** 49 % kvinnor, 51 % män
- ♥ **Könsfördelning Koncernledning:**
50 % kvinnor, 50 % män
- ♥ **Löneskillnad kvinnor/män, likvärdiga arbeten:**
1 procent

Höga mål för miljö och klimat

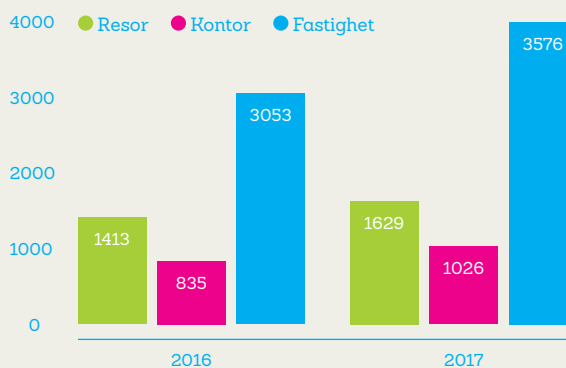
Att ligga i framkant inom miljö- och klimatfrågor har länge varit prioriterat för Folksamgruppen – vi har arbetat med miljöfrågor ända sedan 1960-talet.

Vi vill bidra till att Sverige når sitt klimatmål om att minska koldioxidutsläppen med 40 procent till 2020. Störst möjligheter att påverka har vi i relationen med våra kunder. Samtidigt är det självklart för oss att agera så miljöriktigt som möjligt i vår egen verksamhet. Därför arbetar vi med tydliga mål för vår egen verksamhet. Sedan 2015 har vi integrerat miljömål i vår affärsplanering, vilket innebär att samtliga affärsområden, enheter och dotterföretag har minst ett miljömål.

Folksamgruppen har valt att följa samma klimatmål som Sverige, men vi har sett att det går att göra ännu mer. 2016 beslutade vi att trappa upp ambitionen ytterligare och prestera mer än vad klimatmålet kräver. I februari 2017 ställde vi oss därför bakom målet om "netto noll"-utsläpp av växthusgaser till 2030, inom ramen för Hagainiativet (se sidan 29). Det innebär i praktiken att vi satsar på att nå målet om nollutsläpp femton år tidigare än vad som anges i regeringens klimatmål. Ambitionen är att visa att det går att minska klimatpåverkan och ändå öka lönsamheten och därmed bidra till välfärd. Beslutet innebär att alla enheter inom Folksamgruppen kommer att behöva samverka för att göra oss mindre beroende av fossil energi under de kommande åren.

Läs mer om vårt arbete med att minska klimatpåverkan i vår hållbarhetsredovisning.

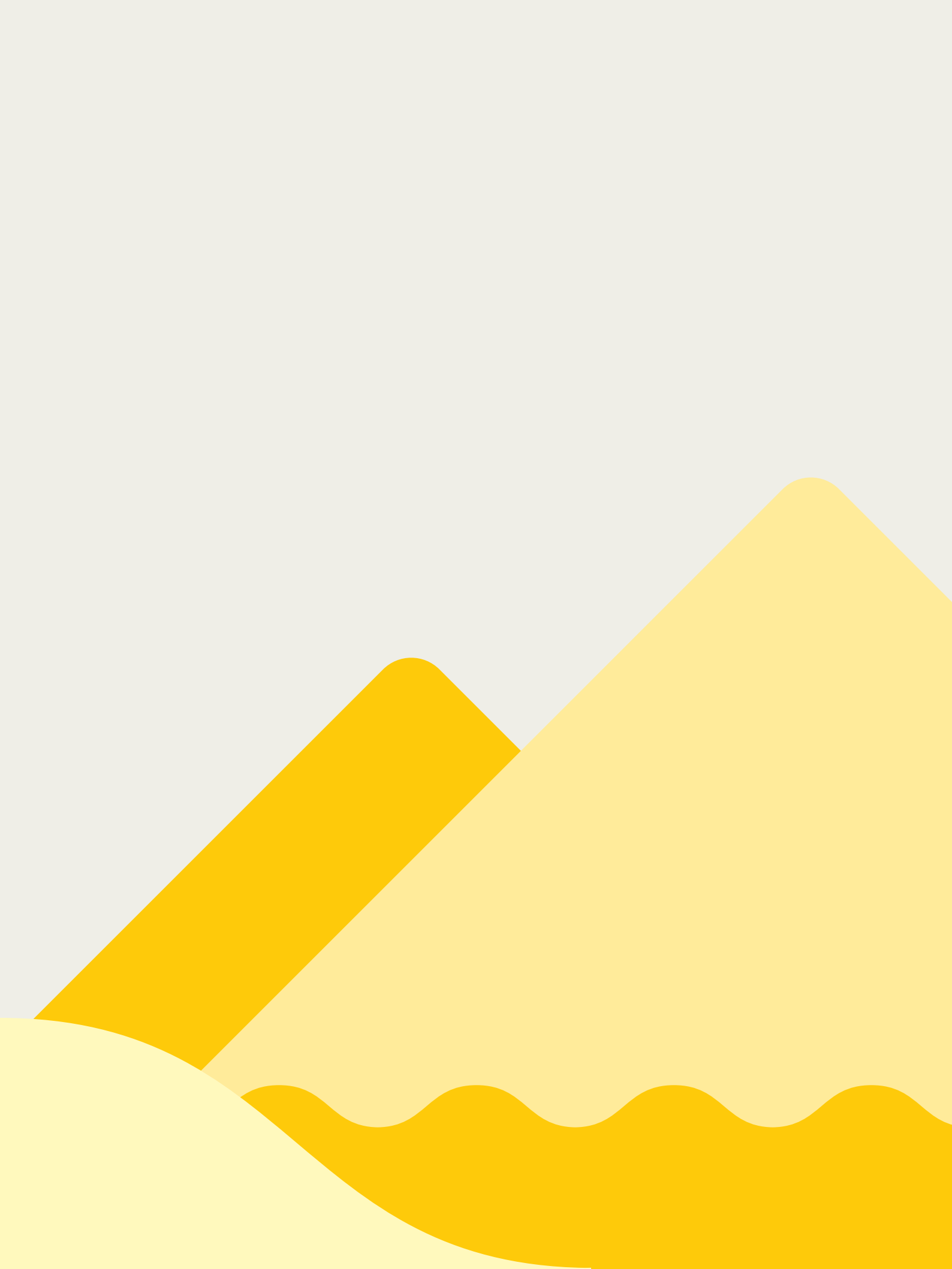
Folksams klimatavtryck, ton CO₂



Så kompenserar vi vår klimatpåverkan

Den klimatpåverkan som våra verksamheter och fastighetsinnehav innebär ser vi till att klimatkompensera genom Viskogens trädplanteringsprojekt. Viskogen planterar i snitt sex träd för varje ton koldioxid som vi släpper ut. Den

totala klimatpåverkan som Folksam kompenserar för uppgår till 5 301 ton koldioxid, vilket innebär att nästan 31 806 träd kommer att planteras under 2018.



Året i siffror

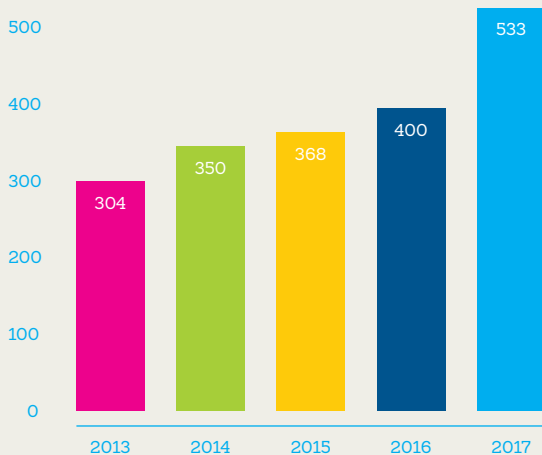


Folksamgruppen fortsatte att utvecklas stabilt under 2017. Premievolymerna utvecklades kontrollerat, avkastningen var god och marknadsandelarna och gillandet av våra varumärken höll sig på fina nivåer.

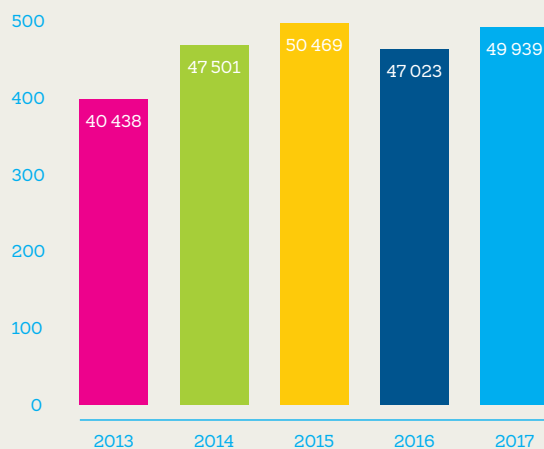
Eftersom vi är ett ömsesidigt företag kommer varje krona kunderna till godo, inte bara i form av återbäring. Överskottet omvandlas också till bättre försäkringar och lägre premier. Under 2017 fortsatte Folksamgruppen sin goda

utveckling. Den totala premievolymen var 49 939 (47 023) miljoner kronor. Tillväxten kommer huvudsakligen från den kollektiva tjänstepensionsaffären.

Totalt förvaltad kapital och fondförsäkringstillgångar, Mdr



Total premievolym, Mkr



Folksamgruppens viktigaste nyckeltal			
Folksam	2017	2016	2015
Folksam kundindex (FKI), %	78	79	78
Premier, Mkr ¹	49 939	47 034	50 469
Varav Folksam Sak ²	14 651	14 269	13 395
Varav Folksam Liv ^{3,4}	35 288	32 754	37 074
Förvaltad kapital, Mkr ³	394 135	375 794	344 851
Fondförsäkringstillgångar, Mkr ^{3,5}	139 632	124 043	111 144
Antal heltidstjänster ⁶	3 716	3 731	3 706

¹ Premier omfattar premieintäkt i sakförsäkring, premieinkomst i livförsäkring samt inbetalningar från sparare i fondförsäkring, inklusive de ej konsoliderade försäkringsföretagen.

² Avser total summering av premier per bolag med respektive dotter företag, inklusive de ej konsoliderade försäkringsföretagen.

³ Avser vid periodens slut.

⁴ Tillgångar enligt totalavkastningstabell med avdrag för bolagsstrategiska innehav, vilket i huvudsak avser värdet av dotterföretag.

⁵ Placeringstillgångar för vilka försäkringstagarna bär risken.

⁶ Baseras på betald tid under perioden.

Anpassningar i återbäringsräntan

Folksam Liv höjde återbäringsräntan i den traditionella livförsäkringen inom tjänstepensionsverksamheten från först 4 till 5 procent i februari, och sedan från 5 till 6 procent i april. Ändringen trädde i kraft första april 2017 och är linje med Folksams konsolideringspolicy.

Vid slutet av 2017 var Folksam Livs kollektiva konsolidering för tjänstepensionsverksamheten 120 (121) procent, och 118 procent (120) för den övriga livförsäkringsverksamheten.

KPA Pension använder avkastningsränta i stället för återbäringsränta. Avkastningsränta innebär att all avkastning fördelas ut till kunderna efter varje kvartal. Den kollektiva konsolideringsgraden är därför alltid omkring 100 procent i KPA Pension. För 2017 uppgick avkastningsräntan till 4,8 procent.

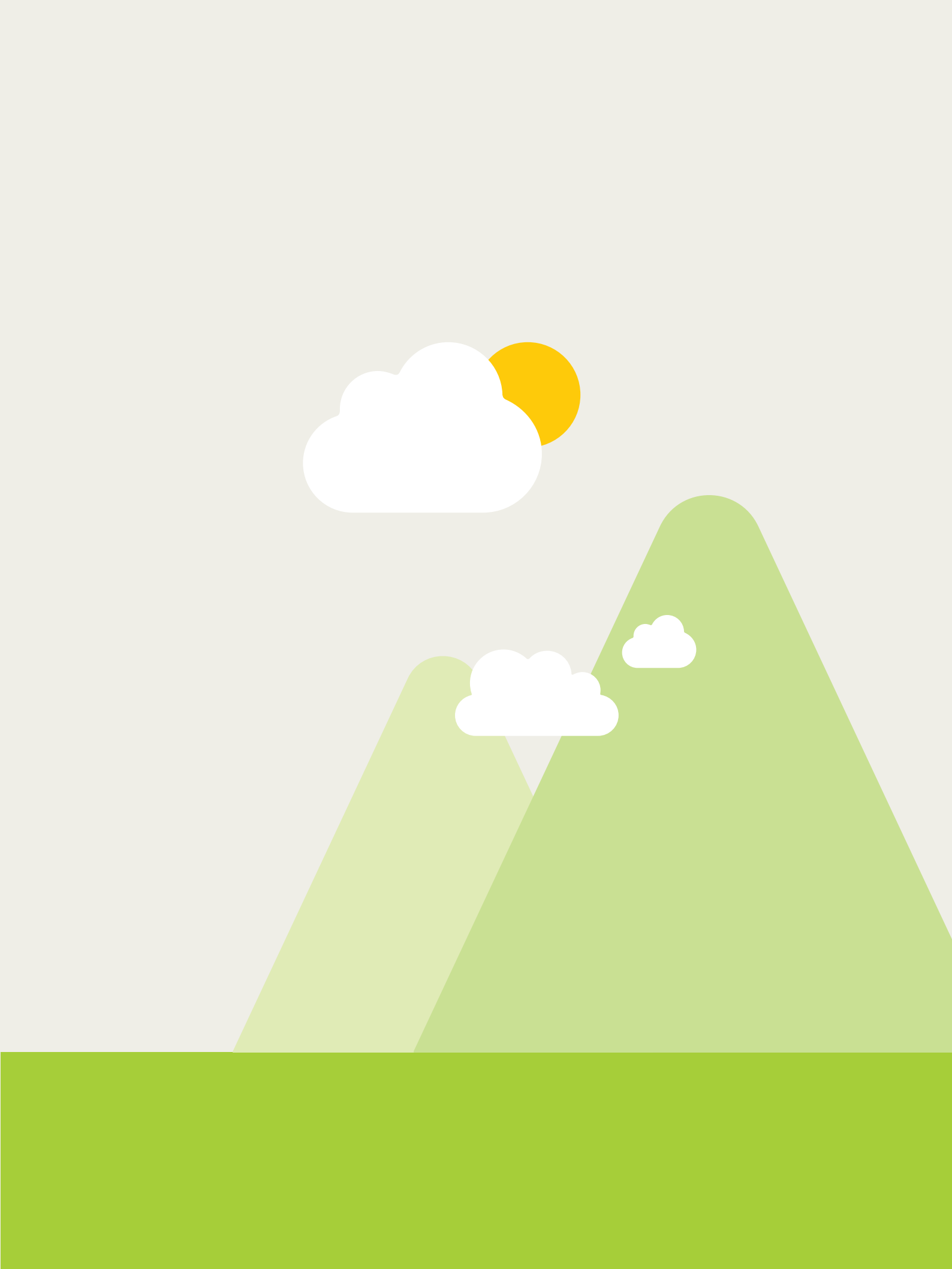
Nytt år med återbäring

Återbäring är det yttersta beviset på att vi är kundägda, och bidrar till att stärka kundernas gillande av oss. Mot bakgrund av den starka ekonomiska ställningen delar Folksam Sak ut återbäring till sina kunder för sjätte året i rad, efter att 2012 ha återinfört återbäringsprogrammet. Återbäringen uppgår till 320 (271) miljoner kronor och omfattar djur-, boende och fordonsförsäkringar samt personrisk. Återbäringen delas mellan 2,4 miljoner kunder.

Återbäring Folksam Sak		
	Försäkring (som omfattas)	Återbäring
2014	• Boende • Fordon • Personrisk • Djur	4,4 % per betald premiekrona
2015	• Boende • Fordon • Personrisk • Djur	4,1 % per betald premiekrona
2016	• Boende • Fordon • Personrisk • Djur	3,1 % per betald premiekrona
2017	• Boende • Fordon • Personrisk • Djur	3,4 % per betald premiekrona

Återbäring Folksam Liv*		
	Försäkring (som omfattas)	Återbäring
2014	Gruppliv	20 % per betald premiekrona
2015	Gruppliv	25 % per betald premiekrona

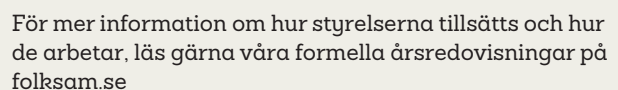
* Under 2016 och 2017 delades ingen återbäring ut.



Det är kunderna
som styr



försäkringstagare eller utsedda av stora kundgrupper/
organisationer. I Folksam Sak representeras kunderna
av 80 ledamöter och i Folksam Liv av 75 ledamöter.



Styrelse Folksam Sak

Bakre raden från vänster

Helena Liljedahl
Heidi Stensmyren
Leif Linde
Anders Lago
Karl-Petter Thorwaldsson, ordförande
Ann-Louise Andersson, personalrepresentant
Bo Jansson
Kerstin Kujala, personalrepresentant
Malin Ackholt

Främre raden från vänster

Eva Nordmark, vice ordförande
Mikael A Carlsson, personalrepresentant
Patrik Nygren
Pia Carlsson Thörnqvist

Saknas på bilden:

Ulf Andersson
Björn Eriksson



Folksam Sak

Folksam Sak är kundägt och bedriver skadeförsäkringsverksamhet med huvudsaklig inriktning på den svenska hushållsmarknaden. Företaget erbjuder ett fullsortiment av försäkringar till hushåll och privatpersoner med bil- och boendeförsäkringar som bas, samt företagsförsäkringar inom särskilt utvalda områden. Folksam Sak är moderföretag till dels helägda dotterföretaget Tre Kronor Försäkring AB (Tre Kronor) och SalusAnsvar AB (SalusAnsvar), dels delägda företag som finska försäkringsföretaget Folksam Skadeförsäkring AB (Folksam Skadeförsäkring) som ägs till 75 procent. SalusAnsvar äger i sin tur 51 procent av aktierna i Saco Folksam Försäkrings AB (Saco Folksam).

Hänt 2017:

- Lanserade under första halvåret 2017 den uppkopplade tjänsten Köra Säkert, där en säker körstil belönas med upp till 20 procent rabatt på bilförsäkringspremien.
- Förvärvade i mars sin första kontorsfastighet i Göteborg, Stampen 6:17. Affären var värd 330 miljoner kronor.
- Avtalade i april med Svenska Fotbollförbundet om att sälja sin andel i det samägda bolaget Cooperante AB, som äger 11,1 procent av Arenabolaget i Solna.
- Undertecknade i december 2017 ett avtal om att sälja sin ägarandel på 10,08 procent i det danska skadeförsäkringsbolaget Alka Forsikring. Försäljningen gjordes tillsammans med bolagets övriga ägare och priset uppgick till 8,2 miljarder kronor.

- Fortsatte under året arbetet med att avveckla bolaget För- enade Liv och införliva verksamheten övriga koncernen.
- Aktiviteter tillsammans med övriga Folksamgruppen:
 - Folksam Liv och Folksam Sak minskade koncentrationen i sina kapitalportföljer genom att i mars 2017 sälja 25,6 miljoner stamaktier i Swedbank AB. Efter försäljningen har Folksamgruppen kvar 7,0 procents ägande.
 - Folksam Liv och Folksam Sak nådde under 2017 närmare 15 miljarder kronor i investeringar i gröna obligationer. Den enskilt största affären gjordes med Världsbanken då Folksamgruppen förvärvade gröna obligationer till ett värde av 350 miljoner amerikanska dollar.
 - Folksamkoncernerna fortsatte att öka sin exponering mot infratraktur och investerade under första halvåret 100 miljoner kronor i Infranode.
 - Folksamkoncernerna förvärvade 28 bostadsfastigheter i Helsingborg. Köpeskillingen uppgick till 1948 miljoner kronor och fördelar sig enligt följande: KPA Pensionsförsäkring 1074 miljoner kronor, Folksam Liv (Övrig livförsäkring) 643 miljoner kronor, Folksam Sak 230 miljoner kronor.

Folksam Sak (moderbolaget)	2017	2016	2015
Premieintäkter, Mkr	11 671	11 298	10 592
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt	913	1 746	557
Totalkostnad, %	97,9	101	97
varav skadekostnad, %	82,7	84	78
varav driftskostnad, %	15,2	17	19
Konsolideringsgrad vid periodens slut, %	168	157	149
Totalavkastning, %	3,4	6,6	2,4

Styrelse Förenade Liv

Från vänster

Git Claesson Pipping
Sture Nordh, ordförande
Elisabeth Sasse

Styrelseledamöter

fram till oktober 2017:

Sture Nordh, ordförande, Git Claesson Pipping, Elisabeth Sasse, Peter Lennartsson, Eva-Lotta Nilsson, Lars-Erik Klason, Niklas Hjert, Torbjörn Eckerdal.
Personalrepresentanterna: Christina Björklund och Ann-Charlotte Tollqvist.



Förenade Liv

Förenade Liv är ett icke-vinstutdelande aktiebolag som drivs enligt ömsesidiga principer. Efter rekommendation från Förenade Livs styrelse har stämman 2016 beslutat att i enlighet med moderföretagens styrelse inleda en införlivning av Förenade Livs verksamhet och avveckling av företaget.

Hänt 2017:

Under 2017 har ett stort arbete genomförts för att möjliggöra en införlivning av Förenade Liv i Folksam Sak och Folksam Liv:

- Styrelsen har förändrats och anpassats efter bolagets nya förutsättningar.
- Utbetalning av återbäring till försäkringstagare.
- Planering och genomförande av flytt till nya försäkringsgivare avseende förbund.
- Anpassning och harmonisering av verksamheten inför övergången till Folksam Sak och Folksam Liv.

Förenade Liv	2017	2016	2015
Premieintäkt, Mkr	1 086	1 110	997
Resultat före skatt, Mkr	-24	246	-91
Solvenskvote (SCR) vid	2.0	1.8	2.0

Styrelse Folksam Liv

Bakre raden från vänster

Lars-Inge Larsson

Mikael Täll, personalrepresentant

Britt Hansson

Tobias Baudin

Anders L Johansson, personalrepresentant

Lars Ericson, ordförande

Eva-Lis Sirén, vice ordförande

Johan Lindholm

Göran Arrius

Eva Nordström

Främre raden från vänster

Susanna Järnek, personalrepresentant

Elisabeth Brandt Ygeman

Mikael Åbom

Jonas Nordling

Cecilia Hermansson



Folksam Liv

Folksam Liv är kundägt och bedriver livförsäkringsverksamhet. Företaget erbjuder tjänstepensioner och långsiktigt sparande till privatpensioner direkt, eller via samarbeten, samt grupplivförsäkringar och andra typer av riskförsäkringar.

Folksam Liv är moderföretag till dels helägda dotterföretag som Folksam Fondförsäkringsaktiebolag (publ) (Folksam Fondförsäkring), dels delägda företag som bolagen inom varumärket KPA Pension, som ägs till 60 procent, och Folksam LO Fondförsäkringsaktiebolag (publ) under varumärket Folksam LO Pension (Folksam LO Fondförsäkring), som ägs till 51 procent.

Hänt 2017:

- Beslutade vid stämman i april att betala ut ett överskott inom kollektivavtalade förmånsbestämda tjänstepensioner på över 1,66 miljarder kronor till nästan 5000 arbetsgivarkunder
- Höjde återbäringsräntan i den traditionella livförsäkringen inom tjänstepensionsverksamheten från först 4 till 5 procent i februari, och därefter från 5 till 6 procent i april.

- Folksamgruppen beslutade att se över verksamheten inom dotterbolaget Folksam Fondförsäkring och särskilt utvärdera huruvida den kan införlivas i Folksam Livs verksamhet.
- Aktiviteter tillsammans med övriga Folksamgruppen:
 - Folksam Liv och Folksam Sak minskade koncentrationen i sina kapitalportföljer genom att i mars 2017 sälja 25,6 miljoner stamaktier i Swedbank AB. Efter försäljningen har Folksamgruppen kvar 7,0 procents ägande.
 - Folksam Liv och Folksam Sak nådde under 2017 närmare 15 miljarder kronor i investeringar i gröna obligationer. Den enskilt största affären gjordes med Världsbanken då Folksamgruppen förvärvade gröna obligationer till ett värde av 350 miljoner amerikanska dollar.
 - Folksamkoncernerna fortsatte att öka sin exponering mot infratrunktur och investerade under första halvåret 100 miljoner kronor i Infranode.
 - Folksamkoncernerna förvärvade 28 bostadsfastigheter i Helsingborg. Köpeskillingen uppgick till 1948 miljoner kronor och fördelar sig enligt följande: KPA Pensionsförsäkring 1074 miljoner kronor, Folksam Liv (Övrig livförsäkring) 643 miljoner kronor, Folksam Sak 230 miljoner kronor.

Folksam Liv (moderbolaget)	2017	2016	2015
Premieinkomst, Mkr	10 324	9 839	13 479
Solvensgrad, %	165	165	162
Förvalt kapital, Mkr	179 413	176 267	164 489
Kollektiv konsolidering, tjänstepensionsverksamhet, %	120	121	119
Kollektiv konsolidering, övrig livförsäkringsverksamhet	118	120	117
Totalavkastning, %	4,2	8,4	3,7

Styrelse KPA AB

Främre raden från vänster

Susanna Järnek, arbetstagarrepresentant
Elisabeth Sasse
Vesna Jovic
Anders Knappe

Bakre raden från vänster

Lena Dahl
Lena Micko, vice ordförande
Jens Henriksson, ordförande
Per Ardehed
Ann-Charlotte Tollqvist, arbetstagar-
representant
Karin Lindblom, arbetstagarrepresentant
Lenita Granlund
Eva Fagerberg



KPA Pension

KPA Pension är ett varumärke och gemensam beteckning för KPA AB, KPA Pensionsförsäkring, KPA Livförsäkring och KPA Pensionsservice. KPA Pension är pensionsbolaget i kommunsektorn och förvaltar tjänstepensioner för anställda i kommun, landsting samt kommunala och kooperativa företag. KPA Pensionsservice erbjuder arbetsgivar-service i hanteringen av kommunens pensionsåtagande, administration av de anställdas individuella pensionsval, kvalificerade konsulttjänster, tjänstegrupplivförsäkring och professionell pensionsrådgivning. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam och till 40 procent av Sveriges Kommuner och Landsting, SKL.

Hänt 2017

- KPA Pensionsförsäkring sålde i december 23 butiksfastigheter till ICA Fastigheter och Secore Fastigheter till ett underliggande fastighetsvärde om 525 miljoner kronor. Fastigheterna är belägna på olika orter, från Simrishamn i söder till Örnsköldsvik i norr.
- I november köpte KPA Pension obligationer av Sundsvalls kommun i en så kallad private placement, en emission som särskilt riktas mot KPA Pension och Folksam.
- Förvärvade i juni kontorsfastigheten Duvan 6 i centrala Stockholm
- KPA Pension fick stort genomslag med sina reklamfilmer som syftar till att sätta fokus på hur jämställdhetsfrågor har direkt koppling till pensionen. Inte minst fick filmen "Pappa är stressad" genomslag, som handlar om vems ansvar det egentligen är att packa gymmapåsen åt barnen.
- KPA Pension fick högsta betyg i Max Matthiessens årliga undersökning av hur Sveriges största pensionsbolag arbetar med hållbara investeringar.
- KPA Pension och övriga Folksamgruppen fortsatte att köpa gröna obligationer utställda av svenska kommuner. I november blev Folksamgruppen största investerare med 160 miljoner kronor i en emission på totalt 800 miljoner kronor som Östersunds kommun gav ut. Investeringarna ska bland annat gå till laddinfrastruktur för elbussar och elbilar.

KPA Pensionsförsäkring AB	2017	2016	2015
Premieinkomst, Mkr	13 378	12 138	11 726
Solvensgrad, %	168	164	164
Förvaltad kapital, Mkr	163 060	148 379	132 283
Totalavkastning, %	4,6	6,6	3,3
Avkastningsränta, %	4,8	6,7	3,7

Styrelse Folksam LO Pension

Bakre raden från vänster

Eva Fredriksson
Jörgen Nyberg
Anders Olson
Ann-Marie Stenberg Carlsson
Karin George af Klercker
Kjell Ahlberg, vice ordförande
Karolina Håkansson
Michael Lundin

Främre raden från vänster

Inger Hjärtström
Sven Olander
Elisabeth Sasse, ordförande



Folksam LO Pension

Folksam LO Pension är inriktat mot kollektivavtalade tjänstepensioner. Verksamheten omfattar i huvudsak administration och förvaltning av pensionsmedel som avsetts enligt pensionsöverenskommelser mellan parterna på arbetsmarknaden. Verksamheten bedrivs under varumärket Folksam LO Pension i bolaget Folksam LO Fondförsäkring AB som ägs till 51 procent av Folksam Liv och till 49 procent av LO och dess förbund.

Hänt 2017:

- Mia Liblik tillträdde som ny vd den första januari 2017. Senast var hon vd i KPA Pension.
- Vid ingången av året 2017 sänkte Folksam LO Fondförsäkring kundernas fondförvaltningsavgift för entrélösningarna på SAF-LO-området. Entrélösningarna är färdiga fondpaket anpassade efter pensionsspararnas ålder. Avgiftssänkningen föranleddes av att parterna på SAF-LO-området beslutat förändra villkoren i befintligt avtal från 2014.

- Även på det kommunala området aviserade parterna under året förändrade villkor som ska gälla från första januari 2018. I juni meddelade Folksam LO Pension att bolaget kommer att fortsätta medverka på det kommunala området och har beslutat att sänka avgifterna även på detta område från och med årsskiftet 2018. Fonderna som erbjuds i entrélösningen på det kommunala området harmoniseras dessutom med erbjudandet på SAF-LO-området.
- Under året har Folksam LO Fondförsäkring genomlyst sitt hållbarhetsarbete för att ytterligare förbättra och tydliggöra företagets position i hållbarhetsfrågor. Genomlysningen har resulterat i en ny placeringspolicy som kommer att implementeras under 2018.

Folksam LO Pension	2017	2016	2015
Premievolym, Mkr	7 072	5 751	5 197
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	341	297	328
Solvenskvt, %	5,4	4,6	3,8
Totalavkastning, %	10,1	9,3	7,9

Folksam Koncernledning



Jens Henriksson
Vd och koncernchef

Född 1967
Anställd 2013
I nuvarande befattning sedan 2013



Ylva Wessén
Vice vd och chef koncernstaben

Född 1970
Anställd 2007
I nuvarande befattning sedan 2016



Johan Rudén
Chef IT och CIO

Född 1965
Anställd 2017
I nuvarande befattning sedan 2017



Elisabeth Sasse
Chef Affärsområde Partner
och kollektivavtal

Född 1966
Anställd 2011
I nuvarande befattning sedan 2014



Daniel Barr
Chef Produkt

Född 1962
Anställd 2014
I nuvarande befattning sedan 2017



Harriet Pontán
Chef Människor och miljö

Född 1953
Anställd 2005
I nuvarande befattning sedan 2005



Michael Kjeller
Chef Kapitalförvaltning

Född 1964
Anställd 1988
I nuvarande befattning sedan 2007



**AnnKristine
Wuopio-Mogestedt**
CCO och chef Skador
och pensionsservice

Född 1961
Anställd 1988
I nuvarande befattning sedan 2006



Per Ardehed
Chef Marknad och försäljning

Född 1967
Anställd 1992
I nuvarande befattning sedan 2016



Britta Bureau
Vd KPA Pension

Född 1964
Anställd 2016
I nuvarande befattning sedan 2016



Jesper Andersson
Ekonomidirektör CFO

Född 1977
Anställd 2000
I nuvarande befattning sedan 2017



Anna-Karin Laurell
Chef affärsområde Privat

Född 1963
Anställd 2017
I nuvarande befattning sedan 2017

Om 2017 års rapporter

Folksamgruppen har för räkenskapsåret 2017 publicerat en Årsberättelse, formella årsredovisningar för respektive företag samt en Hållbarhetsredovisning enligt GRI. Folksam har publicerat hållbarhetsredovisningar årligen sedan 2002. Fördjupande information går också att hitta på folksam.se

Kontakt:

Juha Hartomaa,
juha.hartomaa@folksam.se, 0708-31 65 26

Adress

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

Projektledare

Juha Hartomaa

Art Director

Eva Bergfeldt

Grafisk form, infografik

Roger Sandström

Innehåll

Juha Hartomaa
Kerstin Danasten

Produktionsledare

Anna Strandberg

Fotografer

Carina Gran	sid 1, 2, 6, 10, 14, 18, 26, 34, 60, 64 och 79
Petter Karlberg	sid 7, 8, 25, 33, 53, 54 och 66 – 77
Tobias Nilsson	sid 7







Kunderna äger Folksam

Folksam är ett kundägt företag. Det betyder att
våra kunder också är våra ägare och att vårt
överskott går tillbaka till kunderna.
Så har vi alltid fungerat.