



Våra kunder ska
känna sig trygga
i en hållbar värld

Hållbarhetsredovisning

2017

Folksam

Tre skäl att välja Folksam



Vi finns till för våra kunder

Folksam är ett ömsesidigt företag. Det betyder att det är våra kunder som äger Folksam. Därför engagerar vi oss alltid i det som är viktigt för kunderna. Istället för att dela ut vinsten till aktieägare går den tillbaka till kunderna. Det sker 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 produkter för våra kunder. Det har också bidragit till en långsiktig god avkastning, bland de högsta i branschen, för våra kunders pensionssparande. 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	3
Året som gått	5
Mer om Folksam	7
Vad Folksam vill med sitt hållbarhetsarbete	9
Så här jobbar vi	11
Viktiga frågor för oss och våra intressenter	14
I möte med kunden och omvärlden	19
Kunden i fokus	19
Påverkansarbete - individ	20
Påverkansarbete - system och bransch	21
Speciellt riktade insatser	22
Trogen partner till We Effect	22
I affären	23
Erbjudanden	23
Ansvarsfull kapitalförvaltning	24
Ansvarsfullt fastighetsägande	29
Skadereglering	31
I egen drift	33
Personal	33
Kontor	36
Resor	37
Sammanfattning miljöpåverkan	38
Appendix	41
Medlemskap av djupare signifikans för hållbarhetsarbetet	42
GRI-index	43
Revisors rapport	46
Du äger Folksam	47

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

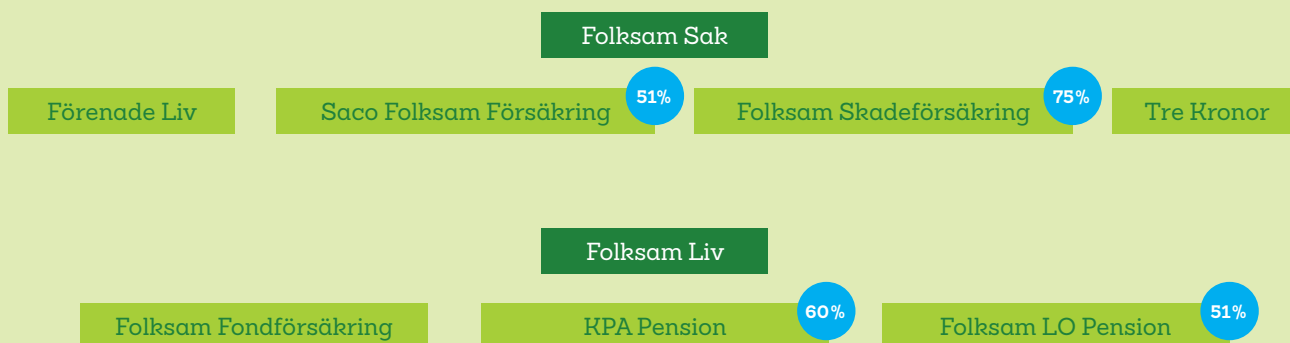
Vi ska ha försäkrings- och pensionssparandebranschens mest nöjda kunder.

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 Pensionsservice AB. Folksam Sak är moderföretag i en koncern som förutom moderföretaget omfattar dels helägda dotterföretag som Tre Kronor Försäkring AB (Tre Kronor), Förenade Liv Gruppömsesidig 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

Folksamns 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
Förvalt 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.

Mer om Folksam

	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 i Folksam och är därför inte med i tabellen

** Utvärderas för eventuell införlivning med Folksam Liv

*** Tillhandahåller försäkringar som säljs under annat varumärke

Ekonomisk översikt

Folksam verksamhet bedrivs i Sverige och Finland, med huvudkontoret placerat på Bohusgatan 14, Skanstull i Stockholm. Folksamgruppens totala premievoly 2017 uppgick till 49 939 (47 023) miljoner kronor. Det förvaldade kapitalet var vid årets slut 394 125 (375 794) miljoner kronor. Nedan följer en översiktlig redogörelse för moderbolagen samt de delägda bolagen KPA Pension och Folksam LO Pension. För ytterligare finansiell information, se Folksams Årsberättelse eller respektive företags formella årsredovisning.

Folksam Sak

Folksam Sak (Folksam ömsesidig sakförsäkring) 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 de helägda försäkringsdotterföretagen Tre Kronor Försäkring AB och Förenade Liv Grupp-försäkring AB (publ) (Förenade Liv) samt det delägda försäkringsföretaget finska Folksam Skadeförsäkring AB.

Folksam Sak-gruppen	2017	2016	2015
Premieintäkter (efter avgiven återförsäkring) Mkr	13 391	12 997	12 224
Placeringsstillgångar till verkligt värde Mkr	41 471	41 019	38 311
Konsolideringsgrad procent	144	139	133

Folksam Liv

Folksam Liv (Folksam ömsesidig livförsäkring) 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.

Folksam Liv-gruppen	2017	2016	2015
Premieinkomst (efter avgiven återförsäkring), Mkr	9 656	9 138	12 791
Placeringsstillgångar till verkligt värde Mkr	220 467	215 109	200 619
Konsolideringsgrad procent	344	326	317

KPA Pension

KPA Pension är ett varumärke och gemensam beteckning för KPA AB, KPA Pensionsförsäkring, KPA Livförsäkring och KPA Pensionservice. KPA Pension förvaltar tjänstepensioner för anställda i kommun, landsting samt kommunala och kooperativa företag. KPA Pensionservice erbjuder arbetsgivarservice i hanteringen av kommunens pensionsåtagande, administration av de anställdas individuella pensionsval, kvalificerade konsulttjänster, tjänstegrupplivförsäkring och professionell pensionsrådgivning.

Till privatpersoner erbjuder KPA Pension sparande i privat pensionsförsäkring och fondförsäkring. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam och till 40 procent av Sveriges Kommuner och Landsting, SKL.

KPA Pensionsförsäkring AB	2017	2016	2015
Premieinkomst, Mkr	13 378	12 138	11 726
Förvaltad kapital, Mkr	163 182	148 414	132 350
Solvenskvt	16,3	16,3	16,3

Folksam LO Pension

Folksam LO Pension är ett varumärke inriktat mot kollektiv-avtalade tjänstepensioner och omfattar i huvudsak administration och förvaltning av pensionsmedel som avsätts enligt pensionsöverenskommelser mellan parterna på arbetsmarknaden. Verksamheten bedrivs inom Folksam LO Fondförsäkring AB som ägs till 51 procent av Folksam Liv och till 49 procent av LO och dess förbund.

Folksam LO Fondförsäkring AB	2017	2016	2015
Premieinkomst, Mkr	103	95	77
Resultat före boksluts-dispositioner och skatt, Mkr	341	297	328
Solvenskvt	5,4	4,6	3,8

Väsentliga förändringar under 2017

Förenade Liv Grupp-försäkring AB (publ), som ingått i Folksam Sak, är som tidigare redovisat under införlivning med Folksam. Arbetet fortgår och målsättningen är att avvecklingen av Förenade Liv ska vara färdig vid årsskiftet 2018/2019. Denna förändring påverkar inte utfallet i någon av de redovisade GRI-indikatorerna.

Folksam har också beslutat att se över verksamheten i Folksam Fondförsäkring för att se om den kan införlivas i Folksam Liv. Översynen görs som ett steg i Folksams engagemang för att effektivisera och konsolidera verksamheten. Detta påverkar inte utfallet i någon av de redovisade GRI-indikatorerna.

Ekonomiskt värde genererat, mkr	2017	2016
Intäkter*	33 696	40 212
Ekonomiskt värde fördelat		
Rörelsekostnader**	-26 294	-28 338
Löner och ersättningar	-2 538	-2 508
Betalningar till kapitalförsörjningar	-5 909	-2 837
Betalningar till staten	-712	-379
Ekonomiskt värde behållet	-1 757	6 149

* Posten omfattar även realiserade vinster och förluster

** Posten omfattar även värdeförändringar på placeringstillgångar och försäkringstekniska avsättningar

Ekonomiskt värde avser Folksam Liv och Folksam Sak exklusive KPA Pension.

Om redovisningen

Folksams granskade hållbarhetsredovisning 2017 är vår trettionde och beskriver Folksam ur ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt perspektiv. Hållbarhetsredovisningen omfattar hela Folksamgruppen (Folksam Liv och Folksam Sak), exklusive Folksams verksamhet i Finland (Folksam Skadeförsäkring). Se årsredovisning Folksam Sak och årsredovisning Folksam Liv för mer information. Folksamgruppen benämns i redovisningen som Folksam.

Redovisningen vänder sig till kunder, leverantörer, anställda och intresserad allmänhet som söker detaljerad information om Folksamgruppens hållbarhetsarbete. Innehållet i redovisningen har valts baserat på ramverk, hur viktig verksamheten är i förhållande till omfattning av engagemang och effekt. Även om årets Hållbarhetsredovisning har fått nya rubriker har varit viktigt att säkra en kontinuitet i innehållet, för att läsaren ska kunna följa långsiktig omställning.

Delar av GRI-relaterad information, till exempel uttalande av koncernchef, finns att hitta i Folksams Årsberättelse.

Denna redovisning avser kalenderåret 2017 och omfattar indikatorer från GRI G4 Core-nivå, Principles on Responsible Investments (PRI) och Bra Miljöval certifieringen. Indikatorerna är i årets redovisning inlagda i texten istället för att, som i 2016 års GRI redovisning, användas som rubriker. Redovisningens omfattning är i stort densamma. Förhoppning med den nya rubriksättningen är att läsaren lättare kan koppla aktiviteter och ansvar gentemot Folksams hållbarhetspolicy och organisationens olika ansvarsområden. För index över aspekter och indikatorer, vänligen se sidan 43.

Hållbarhetsredovisningen granskas externt av det oberoende revisionsföretaget KPMG, vänligen se bestyrkanderapport sidan 47.

2016 års Hållbarhetsredovisning (då kallas GRI-redovisning) publicerades den 20 mars 2017. Inga väsentliga förändringar har gjorts på informationen redovisad i 2017 års Hållbarhetsredovisning.

Kontaktperson för rapporten är Folksamgruppens hållbarhetschef Karin Stenmar, karin.stenmar@folksam.se, 0708-31 66 76.

Vad Folksam vill med sitt hållbarhetsarbete

Långsiktig riktning

Folksams vision är att kunderna ska känna sig trygga i en hållbar värld. Vi ska vara personliga, engagerade och ansvarstagande i allt vi gör. Som ett kundägt företag är nöjda kunder vårt främsta mål, vilket vägleder i verksamheten.

Folksams verksamhet handlar i grunden om att bedöma, hantera och minimera risker. Försäkringar hjälper till att sprida risker mellan individer i en grupp för att täcka kostnader som en enskild individ inte kan klara av. Det handlar om skydd av liv, hälsa och egendom. Även pensionsförsäkringar är viktiga för att skapa trygghet under den senare delen av livet.

Kundens premier sätts utifrån bedömningar av risker som till exempel osäkerhet i att förutse skadefrekvens, skadebelopp, kostnadsutveckling eller dödlighets- och sjuklighetsrisk. Samhällets utmaningar i förhållande till hållbar utveckling har en tydlig påverkan på riskbedömningen. Två exempel är den globala uppvärmningen och ökande sociala klyftor som i förlängningen berör oss alla, och bidrar till att det blir dyrare att försäkra sig.

Det bästa för kunden, samhället och Folksam är att skador aldrig uppstår. Folksam arbetar därför med att minska risker och förebygga skador inom olika områden.

Policy och överenskommelser

Folksamgruppens hållbarhetsarbete utgår från hållbarhetspolicy. Avgörande vikt har även miljöpolicy, de etiska reglerna som beskriver vilka rättigheter och skyldigheter medarbetarna har att förhålla sig till i olika situationer och personalrelaterade policyer som lönepolicy, ersättningspolicy och arbetsmiljöpolicy. Kapitalförvaltningen styrs av bolagsstyrningspolicy och etiska investeringskriterier som fastställs av styrelserna.

Folksamgruppen har även ställt sig bakom ett antal nationella och internationella överenskommelser och ramverk. De är:

- FN:s Global Compact
- FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (PRI) FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (UN Principles for Responsible Investments, PRI)
- FN:s miljöprogram för den finansiella sektorn, UNEP FI
- The Montreal Carbon Pledge
- Global Reporting Initiative, GRI
- Naturskyddsföreningens Bra Miljöval certifiering för Villa- fritidshus och bilförsäkring
- De globala hållbarhetsmålen
- Hagainitiativet

Önskat tillstånd

Folksamgruppen har under de senaste åren arbetat med att integrera hållbarhetsarbetet i affären. Tanken är att röra sig från att hållbarhet är ett mervärde till att det blir ett affärsvärde. Under 2017 höjde företagsledningen ambitionen genom att slå fast att Folksam och KPA Pensions erbjudande ska vara och uppfattas som ledande inom hållbarhet. Det formulerades som ett önskat tillstånd som ska vara uppfyllt inom tre år.

Styrning i verksamheten

Styrelserna har det yttersta ansvaret för Folksamgruppens hållbarhetsarbete. Styrelseledamöterna företräder försäkringstagarnas, det vill säga kundernas, intressen och representerar därmed de olika kundgrupperna: Den kooperativa sfären, fackföreningssfären, idrottsrörelsen, pensionärer, företagare och arbetsgivare.

Folksam Saks bolagsstyrelse höll tio styrelsemöten under 2017 och Folksam Livs bolagsstyrelse höll nio styrelsemöten under året. Inför varje ordinarie sammanträde fick styrelserna en skriftlig rapport om viktiga händelser i Folksamgruppen och branschen i övrigt. I enlighet med Folksams strategiska dagordning har styrelsen löpande följt upp de strategiska målen och gick under året bland annat igenom ekonomirapporter, risk- och compliancerapporter, aktuarierapporter, internrevisionsrapporter, dotterbolagens verksamheter och ekonomier samt omvärlds- och konkurrenstanalyser. Ansvarig för hållbarhetsarbetet är vice vd och hållbarhetschefen, som samordnar hållbarhetsarbetet.

Hållbarhet i affärsplaneringen

För verksamheten är hållbarhet en del av den årliga affärsplaneringen. Alla enheter specificerar ett eller ett par hållbarhetsmål. Dessa ska godkännas av hållbarhetschefen och följs upp i den löpande affärsuppföljningen. Vissa enheter söker även aktivt upp hållbarhetsavdelningen inför målarbetet för samtal eller workshops för att identifiera relevanta mål för den egna verksamheten.

Styrning av kapitalförvaltning

Folksamgruppens styrelser har fastställt en policy för extern bolagsstyrning och etiska investeringskriterier. Avdelningen för Ansvarsfullt ägande ansvarar för att policy och kriterier följs och arbetet följs upp fyra gånger per år av en intern bolagsstyrningskommitté på Folksamgruppens kapitalförvaltning. Kommittén fattar beslut om ett företag ska godkännas för investering eller inte. Resultatet av arbetet rapporteras till vd och styrelserna.

Risk och riskhantering

För att tydliggöra styrning och ansvar för riskhantering och riskkontroll delar vi upp verksamheten i tre ansvarslinjer. Den första ansvarslinjen består av affärsområden och enheter inom moder- och dotterbolag. De ansvarar för att leda verksamheten så att de mål som styrelsen har fastställt uppfylls. De ansvarar även för riskhanteringsaktiviteter, uppföljningar och för att regler efterlevs.

Den andra ansvarslinjen innehåller risk- och complianceavdelningar samt aktuariefunktionerna. De stödjer och följer upp den första ansvarslinjen utifrån ramverk för riskhantering samt ansvarar för att ha en övergripande bild av risksituationen i företaget och rapportera den till styrelser och vd.

Den tredje ansvarslinjen är internrevision. På styrelsernas uppdrag granskar och utvärderar internrevisionen den interna styrningen och kontrollen.

Hållbarhet integreras i arbetet med risk i första och andra ansvarslinjen genom att säkra regelefterlevnad, genom att hållbarhetsfaktorer såsom klimatrelaterad översvämning och hälsoaspekter är en naturlig del av aktuariernas riskkalkyler samt genom att verksamhetsnära hållbarhetsrisker är en del av företagets risksituation.



Så här jobbar vi

Ny hållbarhetsavdelning

Det övergripande hållbarhetsansvaret med fokus på strategisk utveckling, koordinering av verksamhetens specialister samt uppföljning och rapportering av koncernens hållbarhetsmål, ligger på hållbarhetsavdelningen. Avdelningen etablerades under 2017 och bemannades med en hållbarhetschef och en hållbarhetsstrateg. Vidare finns specialistkompetens kring hållbarhet hos kapitalförvaltningen på avdelningen Ansvarsfullt ägande med en avdelningschef och tre bolagsanalytiker. Avdelningen ansvarar för att Folksamns investeringar följer de placeringskriterier som bolagens styrelser satt upp. Hos KPA Pension finns vidare en hållbarhetschef. Utöver specialistfunktionerna finns ett antal medarbetare vars uppdrag delvis relaterar till hållbarhet. De står i löpande kontakt med koncernens hållbarhetsavdelning. Hållbarhet är ett delegerat ansvar som alla chefer och medarbetare har. Hållbarhetsspecialisterna har som ansvar att sprida kunskap, att stötta omställning och i vissa fall att koordinera insatser.

Koncernens hållbarhetschef finns organisatoriskt inom koncernstyrning. 2017 upprättades en hållbarhetskommitté som säkrar strategiskt perspektiv och förbereder eventuella frågor inför beslut i företagsledningen. Hållbarhetskommittén leds av Vice vd och består av Vd KPA Pension, Chef Kapitalförvaltning, Chef Affärsområde Parter och kollektivavtal, Chef Affärsområde Privat, Chef Koncernkommunikation, Hållbarhetschef Folksamgruppen, Chef Ansvarsfullt ägande, Chefsstrateg Ansvarsfull kapitalförvaltning och Hållbarhetschef KPA Pension.

Interna samarbeten

Vissa funktioner är nyckelfunktioner för hållbarhetsarbetet, eller har ett tydligt ansvar för en specifik hållbarhetsfråga. De är därmed nära samarbetspartners till hållbarhetsavdelningen.

Inköp – en nyckelfunktion

Folksam har avtal med ungefär 2700 leverantörer. Den absolut största delen av dem arbetar inom vår skadereglering. Omkring 1800 leverantörer finns inom motorsektorn och 500 inom byggsektorn. På djur- och personförsäkrings-sidan har vi omkring 50 leverantörer. Att vara leverantör inom skadereglering präglas av att Folksam ska kunna ge kunden möjlighet till lokal service. De är därmed antingen en mindre lokal aktör eller företag som kan erbjuda sina tjänster i hela landet. Exempel på större leverantörer är GIAB, som arbetar med cirkulär hantering av skadat gods, och Ryds Glas, som arbetar med reparationer och byte av bilrutor.

Vi har drygt 300 leverantörer för egen drift, till exempel IT-leverantörer och konsulter. Den absoluta majoriteten av våra leverantörer är svenska bolag. De leverantörer som inte är svenska är stora internationella aktörer som levererar till Folksamns kontorsverksamhet. Exempel är Pegasystems och Infor.

Folksam har en uppförandekod för leverantörer. Den grundar sig på hållbarhetspolicyn och bygger på internationellt erkända konventioner avseende mänskliga rättigheter, arbetsmiljö- och arbetsrätt samt internationella miljö- och antikorrupsionsförfordningar. Samtliga nya leverantörer som tas in via Folksamns inköpsavdelning ställs inför att signera och göra grundläggande egenkontroller av uppförandekodens hållbarhetskrav (inklusive miljökrav).

Folksamns inköpsavdelning har en uttalad strävan att med små steg nå ännu längre. Leverantörssamarbeten inom bil- och byggskador har nått relativt långt (se skadereglering). Under 2017 har inköpsavdelningen därför fokuserat på leverantörer till kontoren och satt upp fem grundläggande krav på en "godkänd leverantör". Kraven är att leverantören innehar F-skattsedel och ansvarsförsäkring, betalar moms, har kollektivavtal och att leverantören godkänner Folksamns uppförandekod. Därmed ingår miljökrav nu i princip i samtliga leverantörsrelationer. Inköp har identifierat 243 bolag, varav 21 är utländska, som leverantörer till Folksamns kontor och verksamhet. Ett mörkertal finns på grund av äldre avtal, och ytterligare cirka 30 kommer att inkluderas i översynen under 2018. Leverantörerna har under året fått en enkät där de själva uppger om de lever upp till kraven. Se nedan sammanställning från enkäten:

Antal utskickade förfrågningar: 243
Varav godkända leverantörer: 115
Antal everantörer med undantag där hantering pågår: 77
Antal saknade svar: 51

Ett par företag anger att de inte godkänner Folksams uppförandekod, exempelvis IBM och SAP. Analysen är att de som stora företag har egna gedigna uppförandekoder och därför väljer att inte signera andras.

74 leverantörerna har angett att de inte har kollektivavtal. De allra flesta är företag som levererar konsulttjänster eller verkar i IT-branschen. Att leverantörer inte har kollektivavtal är bekymmersamt eftersom det inte passar ihop med Folksams grundläggande idé om kollektiv styrka. Folksam har fört samtal mer flera av leverantörerna och påtalat problemet.

För samtliga leverantörer med en avvikelse krävs ett internt godkännande från respektive enhetschef, det vill säga koncernledamöterna

Under 2018 kommer fokus att ligga på att översiktligt klassificera leverantörer för att sedan hitta arbetssätt gällande krav, uppföljning och risker mot respektive grupp. Hållbarhet kommer att vara ett prioriterat område för krav, uppföljning och riskhantering.

Folksam kan genomföra – och genomför – oanmälda revisioner hos leverantörer och arbetar för närvarande med att ta fram specifika grundkrav per inköpskategori som leverantörer till Folksam måste kunna möta.

Compliance med ansvar för att förebygga korrupktion

Folksam har processer på plats för att förebygga korrupktion. Läs mer under avsnitten Skadereglering och Inköp, sidan 31 och 11. Ansvaret för att förebygga korrupktion ligger hos Folksamgruppens compliance-funktioner, men ansvaret att agera etiskt och aldrig acceptera korrupta handlingar, hos sig själv eller hos andra, ligger hos alla Folksams medarbetare och chefer.

Alla anställda får regelbundet utbildning i vilka gåvor och förmåner som är tillåtna både ur ett mut- och bestickningsperspektiv och ur ett skatteperspektiv. Folksams "Etiska regler" ges till alla anställda och finns även att hämta på intranätet. Alla chefer uppmanas att kontinuerligt diskutera dessa frågor med sina medarbetare. De etiska reglerna ingår vart tredje år, senast 2016, i den regelverksutbildning som samtliga medarbetare årligen tar del av. I 2016 års regelverksgenomgång passerade 91% av Folksams anställda som godkända. Andelen godkända är räknat i förhållande till totalt antal anställda minskat med 6% som skattas motsvara långtidsfrånvarande (föräldralediga, tjänstlediga eller långtidssjukskrivna).

På den grundläggande chefsutbildningen får dessutom nya chefer utbildning i de etiska reglerna för exempelvis gåvor, konferensresor och deltagande på event. Cheferna ska i sin tur vägleda sina medarbetare i etiska överväganden.

Under 2017 implementerades en extern visselblåsarfunktion som ger de anställda möjlighet att anonymt rapportera oegentligheter. Den ingår nu i Folksams incidentrapportering som finns för att fånga oönskade händelser.

Finansinspektionen tilldelade under 2017 Folksam Liv en anmärkning och en sanktionsavgift för brott mot kontributionsprincipen. Folksam Liv hade till vissa grupprisförsäkringskunder för åren 2013 och 2014, som inte haft rätt till återbäring, betalat ut tre miljoner kronor per år. I snitt handlar det om cirka 115 kronor per kund.

Folksam har under kalenderåret 2017 inte hanterat något bekräftat fall av korrupktion.

Forskning

Folksam har sedan början av 1980-talet anställda forskare med uppdrag att ta fram ny kunskap för att förebygga skador. Gruppen består idag av fem personer. Under 2017 bytte gruppen namn från Trafikforskning till Forskning. Orsaken är att gruppen sedan ett par år tillbaka även ägnar sig åt idrottsskadeforskning och att forskningen numera även omfattar miljö- och hälsoaspekter, framför allt inom vägtransportområdet. Forskargruppen samarbetar kontinuerligt med universitet, myndigheter och lagstiftare både på nationell och internationell nivå. Årets fokus har, utöver tester, legat på att ta fram ny kunskap kring oskyddade trafikanter (gående, cyklister och mopedister).

Skadeförebyggarna

Det finns mycket kunskap att hämta i de skador som Folksam löpande hanterar. Med hemvist hos marknadsorganisationen och med samarbeten i hela organisationen, arbetar tre personer med att hjälpa kunder att inte drabbas av skada. Fokus ligger på "sakskada" det vill säga att undvika brand, vattenskada, cykelstöld och inbrott. Gruppen har även börjat arbeta med ID-stöld. De analyserar Folksams material och externa studier för att förstå orsaker till olyckor eller testa nya lösningar. Kunskapen sprids till kunderna via e-post, webbsida, sociala medier och press. En viktig fråga för skadeförebyggarna är att minska antal bränder. I Sverige omkom 113 personer i bränder under 2017. Men även en liten brand kan ge stora känslomässiga upplevelser och vara kostsam för den som drabbas. Under 2017 genomfördes tre studier kring hur bränder startar och kommande år planeras en studie om värmeljus som upphov till brand.

Externa partnerskap för omställning

Folksamgruppen har under lång tid varit aktiv inom olika organisationer, nationella och internationella. Det ger oss ny kunskap och information som vi kan använda och dela med oss av. Det handlar till exempel om nätverk och grupperingar kring frågor om ömsesidighet, branschen i övrigt, trafiksäkerhetsforskning, ägarstyrning, miljö, klimat, mänskliga rättigheter och utbildning. Se appendix sid 41 för lista av samarbeten relaterat till hållbarhet med högre grad av signifikans.

Utbildning av personal

Vi arbetar för att medarbetarna ska få kontinuerlig utbildning i hållbarhet. Till exempel ingår en föreläsning från hållbarhetsavdelningen under introduktionsdagarna som alla anställda deltar i. Samtliga anställda har tillgång till och ska genomgå de grundläggande e-utbildningarna. Hållbarhetsavdelningen arbetar även löpande med föreläsningar och workshops för de anställda.

Utbildning	Andel anställda som gått och fått godkänt på utbildningen per december 2017
Grundutbildning hållbarhet: En hållbar värld.	60%
Grundutbildning mångfald och tillåtande kultur: Mångfald i Folksam	47%
Specialutbildning kring Bra Miljöval	60%

Under de årliga regelverksgenomgångarna får de anställda kunskap om nya regler och påminns om existerande regler. Utbildningen i Bra Miljöval är även obligatorisk för våra leverantörer som arbetar med skadereglering. Den grundläggande hållbarhetsutbildningen är också tillgänglig för allmänheten via Folksams hemsida.

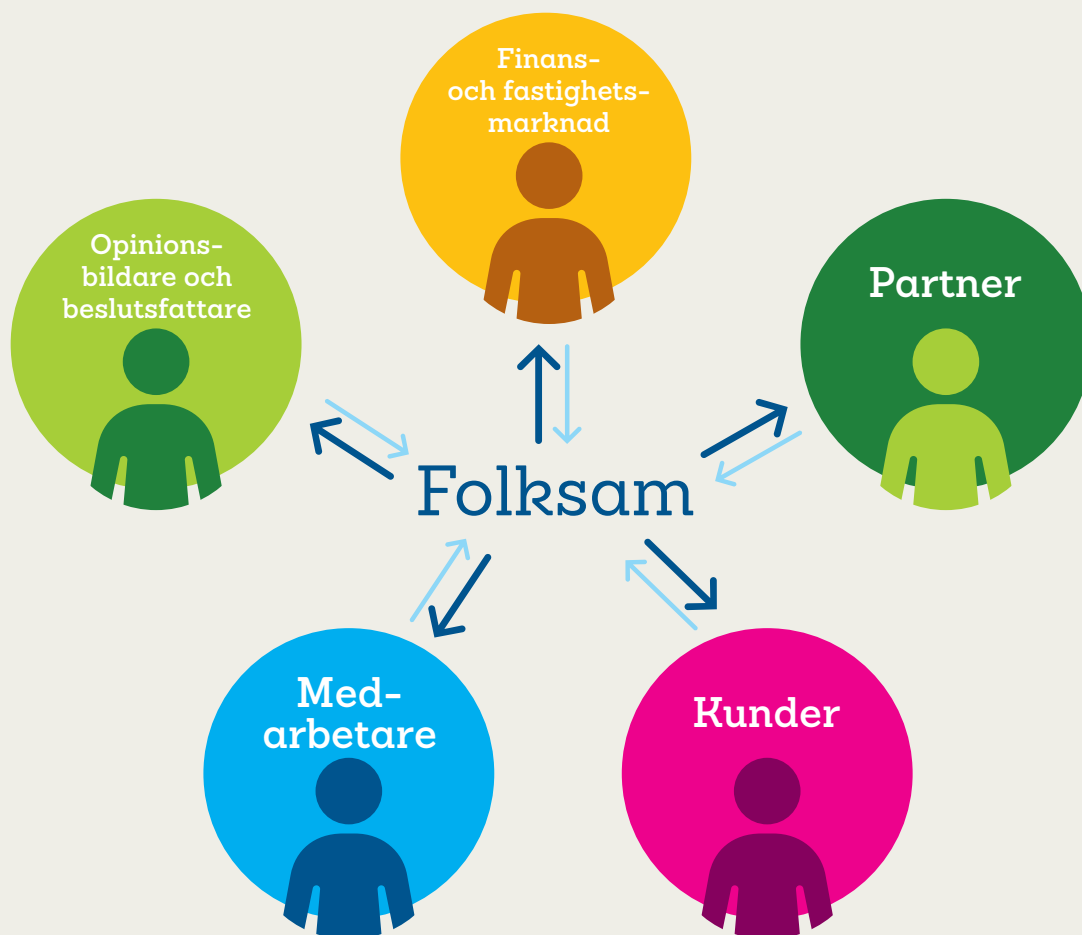
Viktiga frågor för oss och våra intressenter

För att kunna åstadkomma verklig förändring är det avgörande att ha ett långsiktigt engagemang. Folksamns arbete med att ta fram vad vi ska engagera oss i (väsentliga frågor) utgår från det vi har arbetat med under årtionden. Årliga mål tas fram i den årliga affärsplaneringen och långsiktig omställning beslut i moderbolagsstyrelserna och dotterbolagens styrelser.

Intressentdialog

Våra strategiska målgrupper är kunder (som också är ägare), medarbetare, partner och leverantörer, aktörer på finans- och fastighetsmarknad, samt opinionsbildare och beslutsfattare. De är grupper som direkt eller indirekt kan

påverka, eller påverkas av, Folksamns verksamhet och de beslut organisationen fattar. Vi har löpande daglig dialog med våra intressenter och genomför även årliga mätningar för varje strategisk målgrupp.



Se nedan en sammanfattning av intressenternas väsentliga frågor och dialog under 2017:

Folksam tillsammans med KPA Pension har ett högt anseende i förhållande till hållbarhet. Enligt vår mätning anser svenska folket att Folksam, Länsförsäkringar och KPA Pension är de tre ledande pensionsbolagen vad gäller att ta ansvar för hållbarhet. Av alla tillfrågande ansåg 31 procent att Folksam tar sitt ansvar för hållbarhet. Generellt så har Folksams hållbarhetsarbete högre anseende hos Folksams kunder än hos allmänheten. 48 procent av kunderna anser att Folksam tar ansvar medan 17 procent av icke-kunderna anser att Folksam tar sitt hållbarhetsansvar. Kundmötet sker varje dag. Mer omfattande mätningar genomförs varje kvartal genomförs telefonintervjuer med kunder och årligen av Sustainable Brand index.

67 procent av de tillfrågade på finans- och fastighetsmarknaden associerar Folksam med att ta ansvar för hållbarhet. De frågor som utmärker Folksam i deras bedömning är mångfald och jämställdhet samt miljö- och klimatfrågor. 23 procent tycker att Folksam ska prioritera hållbarhetsfrågor inom miljö och klimat, medan 12 procent angav aktivt ägande som prioritet.

Opinionsbildarna och beslutsfattarna har inte en lika stark bild av Folksams hållbarhetsarbete. Bara 27 procent av gruppen associerar Folksam med att ta ansvar för hållbarhet. Opinionsbildarna ger relativt sett Folksam högst betyg för vårt skadeförebyggande arbete. 38 procent pekar på att Folksam borde prioritera hållbarhetsfrågor inom klimat och miljö. Samtidigt anger lika många ur gruppen att de inte vet vad Folksam borde prioritera. 20 procent anser att ansvarfulla och hållbara investeringar är en viktig fråga för Folksam. För målgruppen finansmarknad samt opinionsbildare och beslutsfattare gör Folksam djupintervjuer en gång per år.

Folksamgruppens samarbetspartners kommer från vitt skilda delar av samhället, till exempel den fackliga rörelsen, idrottsrörelsen, bilproducenter och veterinärer. Deras åsikt om Folksams hållbarhetsengagemang präglas av individuella intressen och verksamheter. Det går därför inte att dra en slutsats kring vad partners som grupp anser att Folksam ska göra, eftersom det beror på typ av samarbete. Dialog med partners sker dels i den löpande verksamheten och dels som en del av de årliga kundmätningarna.

När Folksams medarbetare fick frågan "Hur viktigt är hållbarhetsarbetet som görs idag inom Folksam?" och fick välja bland 17 pågående aktiviteter så är svaret att allt är viktigt. Det viktigaste var dock att arbeta med en hälsosam arbetsmiljö och minska sjukfrånvaron. Det näst viktigaste var att arbeta miljömedvetet i vår egen organisation. Återkommande i fritextsvar från de anställda är en önskan om att arbeta med miljöfrågan på kontor och resor, samt hälsa och jämställdhet i den egna organisationen. Viktigt är också att ställa om affären mot det digitala kundmötet, att skapa innovativa produkter och att berätta för kunden och omvärlden om Folksamgruppens hållbarhetsengagemang. Det som flest medarbetare är stolta över i hållbarhetsarbetet är Folksams skadeförebyggande arbete via forskning och tester, följt av ansvarsfullt ägande, klimat och miljö samt Folksams långsiktiga och genuina engagemang i hållbarhetsfrågan. Medarbetarnas åsikterna kommer från en medarbetarenkät som genomfördes i november 2017 med 1501 svarande.



Sammanfattning intressenter och viktiga frågor					
Intressenter	Viktiga frågor per område				
	I möte med kund och omvärld	I affären: Erbjudanden	I affären: Ansvarsfull kapitalförvaltning	I affären: Skadereglering	I egen drift
Kunder och ägare	Trygghet via bra försäkringar				Lev som ni lär- bra arbetsgivare, miljö-smart kontor och resor
Medarbetare	Berätta om allt Folksam gör med hållbarhet, Vi är stolta över att motverka olyckor och är genuint intresserade av hållbarhet	Digitala kundmötet, Innovativa produkter	Vi är stolta över Ansvarsfull kapitalförvaltning	Miljö och klimatsmart	Hälsosam arbetsmiljö, Minska sjukfrånvaro, miljömedvetet kontor och resor, Jämställdhet
Partner och leverantörer	Bra försäkringar till våra medlemmar	God samarbetspartner, Dela våra viktiga frågor			
Finans och fastighetsmarknaden		Mångfald	Etiska investeringar, Bolagsstyrning, Jämställdhet och mångfald	Miljö och klimatsmart	Miljö- och klimatsmart
Opinionsbildare och beslutsfattare	Proaktivt skadeförebyggare,		Ansvarsfulla och hållbara investeringar, Driv klimat och miljö		Miljö- och klimatsmart

De viktiga frågorna

De väsentliga aspekterna redovisas i tre delar som återspeglar olika typer av verksamhet. De är i mötet med kund och omvärld, i affären och egen drift. Samma uppdelning används i hållbarhetspolicyen.

I mötet med kund och omvärld

Folksams största indirekta ekonomiska påverkan ligger i att omfördela risk mellan individer och under en individs livstid, det vill säga att via försäkringar skapa så mycket trygghet för så många kunder som möjligt. Att Folksam ska ha många och nöjda kunder är en central hållbarhetsfråga.

Att fördela risk och att nå många kunder är inte en fråga som Folksams intressenter pekar ut som ett hållbarhetsarbete. Orsaken är antagligen att det snarare ses som en affärsfråga. Men för Folksam, som ägs av sina kunder, är det sammankopplat. Kundnöjdhet, hur vi hanterar klagomål och hur vi skyddar kundens data är centralt både för affären, för oss som ansvarstagande bolag och för hållbarhet.

Ju mer vi kan hjälpa våra kunder att inte drabbas av olycka eller skada, desto mer hållbart är deras liv och desto bättre är det för miljön. Vi är proaktiva genom att hjälpa våra kunder vid svåra val, genom att påverka beslutsfattare och genom att innehållet i våra försäkringar styr mot hållbarhet. Det är också en av de verksamheter som flera intressenter associerar Folksam med och som ligger genuint nära affären.

Det finns också en hög förväntan på Folksamgruppen som stor aktör att aldrig diskriminera någon eller bete sig oetiskt i förhållande till information eller gåvor. Det finns också en förväntan om att Folksam aktivt strävar efter att göra finansiella lösningar tillgängliga för fler, dels i den vanliga verksamheten, dels via speciellt riktade insatser.

I Folksams utåtriktade arbete ligger också ett långsiktigt engagemang i att assistera utsatta utanför Sveriges gränser via bistånd och genom att sprida idén om samarbetets kraft.

Vårt långsiktiga hållbarhetsåtagande enligt hållbarhetspolicyen är: Vi ska arbeta med att uppmuntra våra kunder och samhällets engagemang i att förebygga skador på människor och djur, egendom och natur. Vi ska möta våra kunder med stor respekt för deras olikhet.

I affären

Hållbarhet integreras allt mer i affärsverksamheten. Affären delas upp i innehållet i våra erbjudanden, kapitalförvaltning och skadereglering.

Erbjudanden

Framtidens erbjudanden måste utformas efter framtidens verklighet. Ett exempel som är hett just nu är försäkring av självkörande bilar. Vem ska försäkra färdens när föraren roll försvinner eller förändras? Genom att anpassa försäkringens innehåll efter en hållbar utveckling kan vi påverka positivt. Att skapa erbjudanden för framtiden var också en av de hållbarhetsfrågor som Folksams anställda pekade ut som viktig bland sina fritextsvar i medarbetarenkäten.

Vilka hållbarhetsfrågor som ska omfattas i Folksamns försäkring kommer helt att bero på innehåll. Väsentlighetsanalyserna måste göras per försäkring. På en övergripande nivå blir det viktigt att förse de individer och organisationer som arbetar fram nya erbjudanden med kunskap att själva identifiera viktiga aspekter.

Vårt långsiktiga hållbarhetsåtagande enligt hållbarhetspolicyn är: Vi ska ha ett innehåll i våra försäkringar och pensionssparande som styr mot hållbarhet.

Kapitalförvaltning

Folksamgruppen är en av Sveriges största investerare. Dessutom växer vi snabbt. Vid utgången av 2017 förvaltade vi 394 miljarder kronor, en ökning med över 110 miljarder kronor på bara fem år. Om vi räknar med våra fondförsäkringstillgångar så uppgick våra kunders totala tillgångar under 2017 till över 533 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. Kunderna ska kunna känna sig säkra på att vi både arbetar för god avkastning och för ett mer hållbart samhälle. Vi är även övertygade om att ansvarsfulla företag på sikt blir mer lönsamma, vilket ökar möjligheten att ge våra kunder en god avkastning.

Folksam har sedan flera år tillbaka varit vägledande i att ställa hållbarhetskrav i sina innehav. Det är en av de verksamheter som intressenterna känner till, de anställda är stolta över och som det även ställs allt högre krav på av opinionsbildare, politiker och myndigheter.

Kapitalförvaltning har en potentiell påverkan på alla hållbarhetsfrågan beroende på vad investeringen avser och i vilket land eller region den görs. I fastighetsbeståndet dominerar miljöfrågor relaterat till energi, miljöcertifieringar och gröna hyresavtal.

En genomgående fråga är att motverka korruption i alla led.

Vårt långsiktiga hållbarhetsåtagande enligt hållbarhetspolicyn är: Vi ska investera våra kunders medel både lönsamt och hållbart.

Skadereglering

Folksam omsätter drygt tre miljarder kronor i reparation av hus, bilar, telefoner. Eftersom Folksam är ett stort försäkringsbolag så är det en stor summa i jämförelse med resten av

försäkringsbranschen. Men summan är samtidigt relativt liten i förhållande till omsättningen hos ett medelstort producerande företag, och pengarna fördelas mellan många små leverantörer snarare än ett fåtal stora. Exempelvis har vi 1800 bilverkstäder och glasreparatörer och 500 hantverkare.

Centrala hållbarhetsaspekter i skadereglering är miljö- och klimatfrågan i materialflödena. Det är också klimat och miljö som pekas ut som den viktigaste hållbarhetsfrågan av finans- och fastighetsbranschen och beslutsfattare.

Folksam har en potentiell nyckelroll i att påverka kunders och leverantörers attityd till reparationer och cirkulär ekonomi. Vi kan ge både den privata hemmafisaren och hantverkaren kunskap om material. Samarbetet med leverantörerna är också avgörande både för leveransen och Folksamns hållbarhetspåverkan.

Vidare får inte oetiska beslut finnas varken i relation till kundens behov av skadereglering eller i relation till de leverantörer som ska åtgärda skadan.

Vårt långsiktiga hållbarhetsåtagande enligt hållbarhetspolicyn är: Vi ska vid skadereglering agera långsiktigt, hållbart och effektivt.

I egen drift

Att ta sitt ansvar som arbetsgivare är viktigt när det gäller hållbarhetsarbetet på kontoren, eftersom besluten i högre grad tas nära verksamheterna. Det är också de egna kontoren, organisationens resor och de anställdas hälsa som pekas ut som den viktigaste hållbarhetsfrågan av de anställda. De anställda vill leva som Folksam lär.

Arbetsförhållanden och allas lika möjlighet på jobbet är centrala hållbarhetsfrågor. Chefer ska aldrig i förhållande till de anställda och arbetssökande bete sig oetiskt eller dra personliga fördelar av sin position.

Våra kontor och förbrukningsmaterial har primärt påverkan på miljö och klimat. Våra resor har en stor klimatpåverkan. Många resor i tjänsten med bil gör även säkerhetsaspekten till en fråga om goda arbetsförhållanden.

Vårt långsiktiga hållbarhetsåtagande enligt hållbarhetspolicyn är: Vi ska leva som vi lär genom att personal, resor och kontor tydligt återspeglar vår ambition som ledande i omställning mot hållbarhet.

Folksam viktiga frågor i förhållande till GRI-aspekter					
GRI-aspekter	Vår verksamhet i delar:				
	I möte med kunde och omvärld	I affären: Erbjudanden	I affären: Ansvarsfull kapitalförvaltning	I affären: Skadereglering	I egen drift
Ekonomisk	Delad risk med många och över tid, Visa på finansaktörers möjliga påverkan		God avlastning och stor indirekt påverkan	Hållbarhetskrav på leverantörer	Hållbarhetskrav på leverantörer
Miljö	Motverka olycka	Innovativa erbjudanden som stödjer en hållbar utveckling	Styra kapital mot klimatlösningar och tydliga miljökrav anpassat efter investering	Materialval och cirkulär hantering	Minska miljöavtryck från kontor, material och resor
Social - Arbetsförhållanden		Innovativa erbjudanden som stödjer en hållbar utveckling	Krav på ILO-konventioner	Goda leverantörs-samarbeten	Attraktiv arbetsplats och gott ledarskap
Social - Mänskliga rättigheter	Motverka lidande och proaktivt hälsa, stöd till utveckling via We Effect	Innovativa erbjudanden som stödjer en hållbar utveckling	Tydliga krav på mänskliga rättigheter		Arbeta för jämställdhet och mångfald
Social - Samhälle	Hög etik	Innovativa erbjudanden som stödjer en hållbar utveckling	Tydligt krav på anti-korruption, lagförfärd och skattebetalning		Uppehålla de etiska reglerna
Social - Produktansvar	Nöjda kunder, bra hantering av klagomål Stöd vid svåra val		Mäta och redovisa klimatpåverkan		Mäta och redovisa energi och klimatpåverkan

Tabellen visar vilka frågor som är relevanta för olika delar av Folksam verksamhet samt under vilken GRI rubrik som de återfinns. Samtliga frågor är även relevanta för utanför Folksam.

Viktigt under 2017

Folksam har satt fyra övergripande hållbarhetsmål:

- Hälsa: Folksam gynnar god hälsa och motverkar skada.
- Jämställdhet och mångfald: Folksam främjar lika möjligheter och motverkar diskriminering.
- Begränsade resurser: Folksam driver på utvecklingen av cirkulär ekonomi och minimerar resursanvändning.
- Klimat: Folksam arbetar för ett fossilfritt samhälle.

Folksam har även identifierat fyra av FN:s globala hållbarhetsmål (sustainable development goals), som vägledande i arbetet:

- Hälsa (mål 3), Jämställdhet (mål 5) Hållbar konsumtion och produktion (mål 12) samt Bekämpa klimatförändringarna (mål 13).
- Ansvarsfull kapitalförvaltning kopplas till alla de 17 globala målen, med fokus på att i möjligaste mån lyfta fram de fyra mål Folksamgruppens prioriterat.

Fortsatt arbete med klimatfrågan

På Folksam ser vi klimatförändringarna som ett hot mot den grundläggande principen om försäkringsbarhet och möjligheten för våra kunder att leva i en trygg och hållbar värld. Om klimatrelaterade skador ökar kommer det i slutänden att bli för dyrt med försäkring.

Vårt klimatarbete återfinns i flera delar av verksamheten. I mötet med kunden och omvärlden kan vi råda kunden i svåra val för att minimera individens klimatavtryck, väcka debatt kring kommunernas beredskap inför klimatpåverkan, hjälpa kunden att förebygga skador orsakade av till exempel höga vattenflöden och driva på finansbranschens omställning. Vi kan minimera klimatavtryck genom vår skadereglering, investera kapital både för att minimera avtryck och för att skapa ett mer klimatsmart samhälle och slutligen bygga in klimataspekter i våra framtida erbjudanden.



I möte med kunden och omvärlden

Det som händer våra kunder och det samhälle där vi verkar påverkar oss. Därför är mötet med kunden och omvärlden en central del av vårt hållbarhetsarbete.

Kunden i fokus

Den absolut viktigaste hållbarhetsfrågan för Folksam som försäkringbolag är att fördela risk mellan individer och att ta hand om de som drabbas av skada och olycka. Det uppdraget är intimt förknippat med den ömsesidiga företagsformen och kundnöjdhet. Ömsesidigheten gör att det är bättre att vara Folksamkund eftersom man då också blir ägare. Folksam var under 2017 det största livförsäkringsbolaget och det tredje största sakförsäkringsbolaget i Sverige.

En hörnsten i Folksams verksamhet är samarbeten i vår fackliga affär. Det innebär att yrkesgrupper som tillhör de lägre inkomstskikten i samhället, såsom medlemmar i Kommunal och Handels, genom Folksam får tillgång till förmånliga försäkringar. Två exempel är hemförsäkring och grupplivförsäkring. Tillgången till dessa produkter skapar därmed trygghet för många av våra kunder.

Kundnöjdhet

Kundnöjdheten är starkt kopplad till hur kunden upplever sitt försäkringsbolag. Vi mäter upplevelsen med hjälp av Folksam Kund Index. Vi frågar alla kategorier av kunder (privatkunder, partner, arbetsgivare) om bland annat hur de uppfattar den information kunderna får från oss, vår service, våra produkter och vårt bemötande.

Årets undersökning visar att 78 procent av kunderna är nöjda med oss. Det är samma nivå som förra året och det mål vi satte för 2017. Några av de förbättringsområden vi arbetar med, som vi identifierat som viktiga för kunderna, kräver komplexa lösningar som kommer att komma kunderna till godo under det kommande året.

Folksam Kund index	
År	Andel nöjda kunder
2014	79%
2015	78%
2016	79%
2017	78%

Klagomål

Varje år har vi miljontals kundkontakter. Det betyder naturligtvis att det ibland uppstår missförstånd, missnöje eller problem av olika slag. Det kan till exempel handla om att kunden anser att vi lämnat för lite ersättning eller att ett ärende på något sätt inte har hanterats enligt kundens förväntan. Då ska kunden kunna lämna in ett klagomål. Att hantera kundklagomål på ett bra sätt är viktigt eftersom det ger oss möjlighet att fånga upp problemen, göra något åt dem och långsiktigt försäkra oss om att kunden är nöjd. 2017 registrerade vi cirka 9 500 klagomål för hela Folksamgruppen. Folksam tar alla klagomål på stort allvar, analyserar och använder dem som underlag för förbättringar.

Folksams kundombudsman består av sex medarbetare som bara ägnar sig åt att hjälpa de kunder som är missnöjda med Folksam. Ombudsmannen kan granska ärendet med "nya ögon", se om missförstånd uppstått och om bedömningar gjorts på ett korrekt sätt. En viktig del av kundombudsmanens arbete är också att återkoppla erfarenheter till Folksam. Under 2017 konsulterade knappt 8 000 kunder kundombudsmannen, varav drygt 1 500 blev ärenden. 22 procent av dessa ledde till någon form av ändring till kundens förmån.

Under 2017 avslutades 64 (132) ärenden av Allmänna Reklamationsnämnden. Fem av dessa ändrades till kundens förmån. 47 (65) ärendena har under året avgjorts i domstol.

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har under 2017 fått in en anmälan mot Folksam. Ingen tillsyn har öppnats eller drivits hos Folksam eller KPA Pension under året.

	2017	2016	2015
Antal anmälda skador	1 030 963	1 083 690	1 001 000
Kundklagomål, cirka antal	9 500	6 700	
Antal inkomna till kundombudsmannen	1 553	1 486	1 394
Ombudsmannens ärenden andel avgjorda till kundens förmån, %	22 %	22 %	19 %
Antal inkomna ärenden till ARN	115	120	80
Antal avgjorda ärenden av ARN	64	132	78
ARN ärenden andel avgjorda till kundens förmån	7,81 %	3,79 %	0 %
Antal inkomna ärenden till domstol	84	96	110
Antal ärenden avgjorda i domstol	47	65	118

Kundens integritet

Att värna kundens integritet och skydda information är grundläggande för Folksam, eftersom vi ofta hanterar känslig information vid skada och olycka. EU:s dataskyddsförordning (GDPR) har tydligt satt fokus på hantering av personuppgifter. På Folksam hanteras införandet av regelverkets 99 artiklar via ett omfattande projekt. Under våren genomfördes analyser av de nya kraven och under hösten påbörjades införandet av åtgärder för att säkerställa efterlevnad. Arbetet omfattar bland annat säkerhet, gallring, dataskydd samt utbildning (av samtliga medarbetare och chefer). För Folksams kunder kommer förändringen att märkas via ändringar i webb och brevtextr, möjlighet att tacka nej till reklam och att på begäran bli raderad, få ändra uppgifter och få utdrag av egen persondata.

Påverkansarbete - individ

Genom att motarbeta olyckan innan den sker minskar vi antalet skador och därmed våra skadekostnader. Lägre skadekostnader gynnar kunderna i form av lägre försäkringspremier. Vi arbetar skadeförebyggande via trafiksäkerhet, trygghet i hemmet, skador av huset, skador vid idrott och barnsäkerhet.

Tester

Folksams tester är ett sätt att stötta kunder och allmänhet i svåra köpbeslut. Det finns nio listor som ger råd kring bilar, bilbarnstolar, val av olika sorters hjälmar, utomhusfärger, byggmaterial och värmepumpar. Listorna kring bil, barnstol och hjälmar görs av Folksams forskargrupp.

Undersökningar har sedan länge varit ett av Folksams sätt att proaktivt motverka eller lindra olyckor och bidra till ett säkrare samhälle. Både tester och omfattning har utvecklats med tiden. I studien "Hur säker är bilen" testas säkerhet på alla bilmodeller, medan studien "Säkra och bränslesnåla bilar", som görs på nybilar, omfattar både miljö- och säker-

hetsfrågor. Att ställa högre krav på nya bilar var ett strategiskt val för att påverka inflödet av nya bilar. Listorna finns tillgängliga på Folksam.se och Folksams lilla blå märkning "Bra val" används i handeln och på rådgivningssidor.

Under 2017 blev Folksams Byggmiljöguiden tillgänglig i digitalt format. Sedan 1996 samlar den information om materials hälso- och miljöpåverkan. Den digitala upplagan har tagits fram i samarbete med Sunda hus. Guiden utvecklades för hantverkare men görs även tillgänglig så att hemmafikaren kan fatta mer hållbara beslut.

Goda råd

Folksams goda råd är ett sätt att hjälpa våra kunder och allmänheten att undvika skador. Råden finns tillgängliga för alla via hemsidan, i sociala media och i press. Folksams ger råd kring barnens säkerhet, i hemmet, i trafiken och om ett klimatsmart liv.



Via medlemsförsäkringen av idrottsförbundet kan idrottare ringa en sjukgymnast för att få goda råd om hur skador kan förebyggas eller bestämma en tid för möte. Tillsammans med Svenska Fotbollsförbundet och Sisu (idrottens studieförbundet) har Folksam även utvecklat en app med träningsråd för att undvika knäskada.

För en Folksamkund finns det i flera fall goda råd inbyggda i försäkringen. I en villaförsäkring kan kunden vart femte år få en trygghetsbesiktning av hemmet. En specialist kommer hem till kunden och ger konkreta råd för att minska risken för skada. Husägare som ska renovera har även möjlighet att ringa byggrådgivning för att få hjälp med materialval och byggmetoder.

En Folksamkund med gravid- eller barnförsäkring har möjlighet att ringa Familjestöd Direkt. Där kan kunden få svar på frågor och resonera med en barnmorska, barnsjuksköterska eller socionom, beroende på vad frågan är.

Säkerhetsprodukter

I vissa fall kan en produkt, till exempel en brandsläckare eller en vattenfelsbrytare, vara rätt utrustning för att förebygga olycka. På Folksams hemsida finns en webbshop med säkerhetsprodukter. Alla kan handla i den och Folksams kunder får rabatt.

Påverkansarbete - system och bransch

Hållbar utveckling

Folksams vd och chefer är löpande engagerade i möten och debatter för att driva frågor om hållbarhet framåt. För djupare engagemang inom hållbarhet se appendix sid 41 angående samarbeten och organisationer som har en Folksammedarbetare i styrelsen eller som i någon form mottar större donation.

Hållbar finansbransch

Som en stor institutionell ägare arbetar vi med att påverka både de företagen vi har ägarandelar i och branschen som helhet att agera mer hållbart. Läs mer om hur vi arbetar med att påverka de företag vi har ägarandelar i under rubrik Ansvarfullt ägande sid 26.

Under 2017 deltog Folksams vd, chef kapitalförvaltning, hållbarhetschef, strategisk rådgivare hållbarhet, chefsstrateg för ansvarsfull kapitalförvaltning samt chef och bolagsanalytiker från avdelningen för ansvarsfullt ägande i ett flertal seminarier, möten och dialoger med speciellt fokus på att sätta standard och arbetssätt för finansbranschens hållbarhetsarbete. Se nedan ett urval av Folksams engagemang:

- Ansvarfullt ägande anordnade i februari 2017 ett frukostmöte om hur hållbarhetsmål kan kopplas till rörliga ersättningar. Vid seminariet deltog bland andra NCC:s chefsjurist som redogjorde för hur bolaget sedan flera år har arbetsplatsolyckor som en av parametrarna i företags incitamentsprogram.
- Folksam deltog i Global Compacts möte i samband med FN:s generalförsamlingsvecka. Totalt var det cirka 1 000 globala ledare från över 70 länder som träffades i olika konstellationer. Folksams satsning på Gröna obligationer uppmärksammades i samband med detta.
- Folksam deltar i ett arbetet kring rapportering av FN:s hållbarhetsmål som organiseras av Global Compact och Global Reporting Initiative. Bland annat har en handledning tagits fram för företag angående hållbarhetsmålen samt en analys över hur företag ska kunna mäta sitt arbete med dessa.
- En grupp ledande globala finansaktörer samlades i maj 2017 för att diskutera FN:s utvecklingsmål. Folksam, Alecta och SIDA arrangerade denna konferens tillsammans med PRI, GRI och Global Compact. Syftet med mötet var att stimulera diskussionen inom finansbranschen kring vilka krav investerare ska ställa på investeringarna för att uppnå de globala målen. Vid konferensen antogs den så kallade Stockholmsdeklarationen till stöd för hållbarhetsmålen.

Trafiksäkerhet

Folksams forskargrupp bedriver ett långsiktigt påverkansarbete genom etablerade samarbeten med nationella och internationella universitet, högskolor, forskningsinstitut och myndigheter. Forskarna anlitas också av Polishögskolan för att återkommande undervisa vid fortbildningskurser kring trafiksäkerhet.

Under 2017 genomförde gruppen sju presentationer vid internationella konferenser. Forskningsavdelningens chef Anders Kullgren är adjungerad professor på Chalmers universitet där han under 2017 handledde två doktorander. Helena Stigson har under året också handlett två doktorander vid Karolinska Institutet samt stöttat en doktorand vid GIH och en vid Göteborgs universitet.

Under året publicerade Folksams forskare sju vetenskapliga publikationer som handlade om:

- Bilförarens inställning av bilens stol och nackstöd som i sin tur påverkar risk för whiplashskada
- Dödsolyckor med cyklister och fotgängare på svenska landsvägar
- Fyrhjulsdraft har en negativ effekt på bilars säkerhet
- Hur älgolyckor kan minskas med bilsäkerhetssystem
- Konsumenttester av cykelhjälm
- Långtidseffekter efter bilolyckor
- Den potentiella effekten på personskador och dödsfall om bilen ersätts av cykeln

Vidare genomfördes en intern rapport om fortkörning i yrkestrafiken.

Speciellt riktade insatser

En viktig utgångspunkt för Folksamgruppen är att nå kundgrupper som av olika skäl – till exempel ekonomiska, kulturella eller språkliga – kan ha svårigheter att prioritera långsiktigt sparande eller försäkringar. Därför samarbetar vi med fackförbund och aktörer inom civilsamhället.


Vi sprider information om försäkring och långsiktigt sparande och ger kundservice på 18 språk, samt teckenspråk.

KPA Pension har i samarbete med Annika Creutzer, expert på privatekonomi, gett ut tre böcker för att stärka utvalda grupper på arbetsmarknaden i fråga om långsiktigt sparande:

- Ta makt över din pension (2013), som är riktad mot kvinnor för att säkra en bra pension
- Dags att lägga pensionspusslet (2015), som ger överblick av ett komplext system och ger särskilda råd till kvinnor
- Din trygghet på jobbet (2016), som ger kommun-, landstings- eller regionanställda kunskap om vilken trygghet deras anställning ger

Under våren 2018 kommer den fjärde boken i serien som heter Välkommen till jobbet och som är riktad mot unga och nyanlända på arbetsmarknaden.

Trogen partner till We Effect

 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 dubblarar Folksam. Vår totala insamling till We Effect uppgick 2017 till omkring 1,2 miljoner kronor.

I affären

Affären är den absolut största kraften för att driva omställning mot hållbarhet. Folksam affär delas upp i erbjudanden, kapitalförvaltning och skadereglering.

Erbjudanden

Folksam strävar efter att bygga in hållbarhet och långsiktig omställning i flera kunderbidanden. En viktig verksamhet är att förse alla anställda och speciellt utvalda grupper med hållbarhetskunskap (se kapital stöd till omställning). Vidare får hållbarhetsaspekter i vissa fall en mer tydlig roll. Se nedan tre exempel på erbjudanden där hållbarhet är särskilt viktig.

Miljömärkta produkter villa, fritidshus, bil



Folksam är ett av två försäkringbolag, och det enda stora, som erbjuder villa- fritidshus- och bilförsäkringar som är Bra Miljöval-certifierade. Det är Naturskyddsföreningen som äger och driver Bra miljöval. Certifieringen omfattar 36 krav, bland annat återbruk och miljövänliga reparationer, att ersättningsbilar ska vara miljöbilar, inga investeringar i kol, kärnkraft eller uran, miljövänliga inköp samt krav på att ha miljömärkt el på kontoren.

Bra Miljöval-certifieringar 2017	
Typ av försäkring	Antal försäkringar, cirka
Bilförsäkringar	841 000
Villaförsäkringar	420 000
Fritidshusförsäkringar	117 000

Under 2017 omsatte Bra miljöval-märkta försäkringar drygt 5,3 miljarder kronor.

KPA Pensions erbjudande om placeringspolicy

KPA Pension erbjuder sedan 2015 rådgivning och analys av finansiella tjänster. Tanken är att hjälpa kommuner och landsting att ta fram hållbara placeringspolicier med hänsyn till miljö och mänskliga rättigheter, och säkerställa att placeringsprocesserna följs. Allt för att undvika risk för oetiska innehav.

Köra säkert påverkan

I mars lanserade Folksam Köra säkert, den första uppkopplade försäkringen. Den är ett frivilligt tillägg till bilförsäkringen med en indikator i bilen som reagerar på förarens hastighet med grönt, gult eller rött ljus. Köra säkert är ett långsiktigt åtagande från Folksam för att påverka miljöbelastningen och det körbeteende som forskarna ser påverkar olycks- och skaderisk mest, nämligen hastigheten.

Barnförsäkring för fackets medlemmar

Grundtanken med Medlemsbarn är att alla som vill ska få vara med. Den har tagits fram i samarbete med Folksams fackligapartners. Försäkringen har ingen hälsoprövning utan tids- och åldersgränser som är lika för alla. Utöver föräldrar så kan även far- eller morföräldrar teckna den till sina barnbarn. Den erbjuds fackets medlemmar och klassades i konsumenternas försäkringsjämförelse som den bästa barngrupp-försäkringen. På så sätt kan Folksam erbjuda till exempel LOs medlemmar ett prisvärt skydd för barn och barnbarn.

Ansvarsfull kapitalförvaltning

Målet för Ansvarsfull kapitalförvaltning är, utöver att ha en konkurrenskraftig avkastning, att vara och uppfattas som en ledande aktör inom ansvarsfull kapitalförvaltning. Den avkastning Folksamgruppens kunder erhåller ska vara mer än rent ekonomisk. För att nå målet behöver Folksam integrera hållbarhet i kapitalförvaltningens verksamhet. Folksam noterade innehav lyder under etiska placeringskriterier sedan 2001. Sedan januari 2017 omfattas samtliga tillgångsslag av dessa kriterier. Vårt förvaltade kapital delas upp i aktier, räntebärande papper, specialplaceringar och fastigheter. Fastigheter lyder under samma placeringskriterier, men redovisas i ett annat avsnitt eftersom verksamheten delvis avviker från annat förvaltad kapital. Utöver det finns även korta presentationer av Folksam LO Pension och Folksamns arbete med ett ansvarsfullt fondutbud.

Ansvarsfull kapitalförvaltning utgörs av tre delar:

- Ansvarsfull riskstyrning (till exempel aktsamhetsprincipen och aktiv allokering)
- Ansvarsfulla placeringar (hållbara placeringskriterier och placeringsstrategier)
- Ansvarsfullt ägande (till exempel bolagsdialoger och röstande på bolagsstämmor)

Under 2017 beslutades att alla tillgångsslag ska omfattas av samma kriterier. Fokus för året har därmed varit att arbeta med integrationen av hållbarhet i kapitalförvaltning. Frågor kring klimat och miljöbelastning samt incitamentsstyrning mot hållbarhet har varit extra viktiga i påverkansarbetet och investeringsvalen.

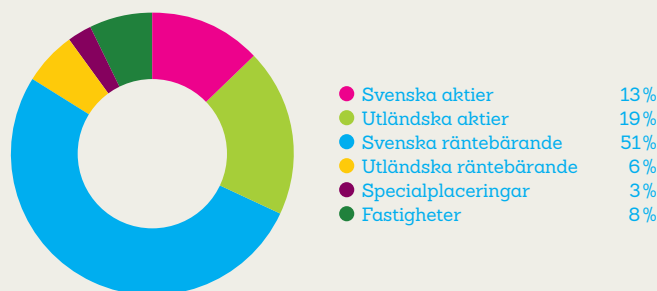
Under 2017 fick Folksam bedömningen Väl Godkänd i Max Matthiessens granskning av livbolagens hållbarhetsarbete och placerade sig på plats 36 av 500 i Asset Owner Disclosure Project (AODP) undersökning av hur pensionsfonder och försäkringsbolag hanterar sin exponering mot klimatrisker i sina investeringar. AODP är en ideell organisation med syfte att säkra pensionsparanden och långsiktigt sparande från klimatrelaterad risk.

Ansvarsfull riskstyrning

Risktagandet i investeringsverksamheten handlar om den ständiga balansgången mellan trygghet och möjlighet till avkastning. Å ena sidan bedriver Folksam försäkringsbolag tillståndspliktig verksamhet och omfattas av regulatoriska kapitalkrav, vilket minskar utrymmet för risktagande. Å andra sidan har vi i vissa försäkringsprodukter gett kunderna garantier på sitt sparande och har även i övrigt förväntningar på oss att skapa högsta möjliga avkastning. För Folksamgruppen är finansiell stabilitet grunden för vårt risktagande. Huvudregeln är att vi ser risktagande utifrån ett långsiktigt perspektiv och att det sker inom områden där vi har stort kunnande.

Folksamns styrelse fastställer varje år en placeringspolicy. I dessa anges hur tillgångarna ska fördelas mellan de olika tillgångsslagen. Vi fördelar innehaven på ett flertal tillgångsslag och marknader och följer löpande upp portföljens totala risknivå. Risknivån ska, även vid mycket negativ utveckling av finans- och försäkringsmarknaderna, inte vara högre än att de lagstadgade kraven tillgodoses.

Folksamns förvaltade kapital, december 2017



Ansvarsfulla placeringar

Som långsiktig ägare och långgivare ska våra investeringar göras med eftertanke. Vi arbetar dels med generella uteslutande kriterier och med mer specifika kriterier.

De uteslutande kriterierna ger de yttre placeringsramarna. Vi investerar till exempel aldrig i tobaksproducerande verksamhet. De uteslutande placeringskriterierna skiljer sig åt mellan olika kundkollektiv beroende på deras prioriteringar.

Vi investerar i allt högre utsträckning i verksamheter som vi bedömer bidrar till en hållbar utveckling. Våra investeringar i gröna obligationer är ett tydligt exempel på detta.

2017 infördes ett nytt klimat- och miljökriterium för hela Folksamgruppen som både är uteslutande och påverkande. Det påverkar i första hand aktieinnehavet, se sid 25. Samtliga investeringar granskas i förhållande till miljö och sociala kriterier i en negativ screening. För delar av innehavet görs även en positiv screening.

Folksam's 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

Aktieportföljen

Folksam har en väldiversifierad aktieportfölj uppdelad i svenska och utländska utvecklade aktiemarknader, samt tillväxtmarknader. Av aktieexponeringen utgörs cirka 40 procent av svenska aktier. Den underliggande svenska och utländska aktieportföljen förvaltas av Swedbank Robur på uppdrag av Folksam och har fokus på en indexnära förvaltning. Utöver det använder Folksam derivatinstrument för att effektivisera förvaltningen, styra risken samt skraddarsya den riskprofil som önskas.

Swedbank Robur utför etisk screening av alla investeringar. Vi anlitar även fristående konsultfirmor för olika analys-tjänster. Analyserna bearbetas därefter av avdelningen för ansvarsfullt ägande, som säkerställer att placeringskriterierna följs, och ligger även till grund för vilka bolag Folksam väljer att föra en djupare dialog med.

Arbetet med att påverka företagen är dels inriktat på att minska de risker som är förknippade med miljöbrott och brott mot mänskliga rättigheter och korruption, dels på att få fler att utnyttja affärspotentialen i ansvarsfullt företagande.

Beslutet som ursprungligen fattades 2016 om att utesluta bolag med en betydande andel av sin omsättning från kol ur aktieportföljerna visade sig vara komplext att genomföra. Energisektorn består av en lång kedja där bolag kan vara verksamma inom allt från att leta efter olja till att distribuera el till hushåll. Vissa bolag som har egen utvinning av kol eller eldar kol redovisar inte hur stor del av verksamheten detta utgör. Att få företagen att förbättra sin rapportering är en del av det påverkansarbete som Folksam gör.

I det nya klimat- och miljökravet identifierades 27 sektorer med stor miljöpåverkan. Ett strategiskt nästa steg var att minska de utländska innehav där Folksam har mindre möjligheter att påverka. Ur sektorerna med störst miljöpåverkan granskade vi tillsammans med vår leverantör MSCI ESG Research 282 utländska bolag. Efter genomgången beslutade bolagskommittén att behålla de bolag med bäst miljöbetyg och att utesluta de 42 som fått lägst miljöbetyg. Folksam Liv hade

inför beslutet innehav i 39 bolag och KPA Pension i 24 bolag.

Koldioxidmätning av aktieportföljen

Folksam mäter och redovisar sedan 2015 aktieportföljens koldioxidavtryck. Det är ett offentligt åtagande som Folksam tagit genom att signera Montreal Carbon Pledge. Avtrycket redovisas enligt en överenskommelse inom Svensk Försäkring i form av koldioxidavtryck i förhållande till portföljförstagets intäkter.

Enligt detta mått uppgick Folksamgruppens koldioxidavtryck baserat på portföljens sammansättning vid utgången av 2017 till 16,9 (15,8) ton per omsatt miljon kronor. Motsvarande siffra för MSCI World var 25,9 (24,4). Detta innebär att koldioxidavtrycket ser ut att ha ökat mellan 2016 och 2017, men det är ingen faktisk ökning utan går att härröra till valutakursförändringar. I dollar var Folksam's koldioxidavtryck 2017 138,3 ton per omsatt miljon USD jämfört med 143,5 ton för 2016.

Portfölj	Ton CO ₂ /mkr omsättning 2017	Ton CO ₂ /mUSD omsättning 2017	Ton CO ₂ /mkr omsättning 2016	Ton CO ₂ /mUSD omsättning 2016
Folksam	16,9	138,3	15,8	143,5
MSCI World	25,9	212,2	24,4	221,7

Mätning av koldioxidavtrycket är förknippat med en hel del svårigheter. Valutakurspåverkan är en av dem. Det finns ingen gemensam branschstandard för mätningar, och det är också svårt att fånga den direkta kopplingen till positiv påverkan på klimatet. De data som finns avser bara utsläpp genererade av bolagens verksamhet och produktion medan relevanta data på utsläpp som genereras av bolagens produkter saknas. Därmed går en viktig dimension förlorad. Dessutom är det fortfarande många företag som inte alls rapporterar sina koldioxidavtryck. För dessa används uppskattade siffror, baserade på bransch, produktmix etc.

Ytterligare ett problem är att data är bakåtblickande och sammanställs med eftersläpning. Arbetet med att sänka koldioxidutsläpp måste vara framåtblickande och detta fångas inte i dessa data.

Internationellt arbete pågår för att harmonisera bolagens rapportering, vilket skulle underlätta för Folksam och andra investerare att mäta koldioxidavtrycket i portföljerna på ett mer rättvisande sätt.

Folksam ett lågt koldioxidavtryck tack vare beslutet att avstå från att investera i vissa bolag med stora koldioxidutsläpp, till exempel kolberoende bolag. Under 2017 sålde vi en stor andel av vår stora investering i banksektorn, vilket bidrog negativt till avtrycket. Samtidigt bidrog det nya klimat- och miljökriteriet positivt till avtrycket.

Räntebärande papper

Räntebärande tillgångar utgör basen i våra totala tillgångs- portföljer och kännetecknas av mycket hög kvalitet (låg risk) och därför även av låg förväntad avkastning. Merparten består av svenska stats- och bostadsobligationer. Folksam tillhör de största aktörerna på dessa marknader. Det betyder att våra kunder, utöver att erhålla en trygg och stabil avkastning, också är viktiga finansiärer av svensk välfärd och möjliggör att många människor kan få tillgång till lån för att köpa en egen bostad.

Under 2016 fattade vi beslut om att börja investera i gröna obligationer, i första hand emitterade av kommuner och landsting. Gröna obligationer är räntebärande värdepapper där upplånade medel används till miljö- och klimatrelaterade investeringsprojekt. Det kan röra sig om projekt för vattenrening, förnyelsebar energi, utbyggnad av kollektivtrafik eller uppförandet av klimatsmarta skolor och sjukhus.

Under 2017 sattes ett nytt mål att investera totalt 25 miljarder kronor i denna typ av obligationer innan utgången av 2018. Det tidigare målet, 12 miljarder kronor, nåddes under 2017. Under året investerade Folksamgruppen totalt 10,1 miljarder kronor i gröna obligationer. På Folksams hemsida finns en fullständig lista över alla gröna obligationer som Folksamgruppen investerat i. Ett exempel är Stockholms Läns Landstings gröna obligation där pengarna bland annat gått till uppgradering av tunnelbanans röda linje i syfte att utveckla och förstärka kapaciteten och därmed bidra till en hållbar kollektivtrafik. Att skapa möjlighet för fler att åka kollektivt innebär en avsevärd minskning av koldioxidutsläpp (CO₂) i atmosfären. Ett annat tillskott under 2017 är Världsbankens gröna obligation där pengarna går till en mängd olika projekt, bland annat ett projekt i Brasilien vars syfte är att förbättra vattenhanteringen för 2,6 miljoner människor och därigenom ge 164 000 människor förbättrad sanitet, livskvalitet och miljö.

Marknaden för gröna obligationer är relativt ny och det saknas i dagsläget tydliga ramverk för rapportering. Folksam har ambitionen att vara med och påverka och förbättra de riktlinjer som är på gång på området, exempelvis genom dialog med emittenterna. Under 2017 valde Folksam även att skriva under Green Bond Principles, ett ramverk för gröna obligationer som tagits fram av Världsbanken och stora internationella investerare. Syftet att förbättra transparensen och rapportering runt gröna obligationer. För att Folksam ska investera i en grön obligation ställer vi kravet att den följer Green Bond Principles.

Specialplaceringar

Specialplaceringar är ett komplement i Folksams tillgångs- portföljer och motsvarar tre 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 som vår investering i elnätsföretaget Ellevio eller genom indirekta fastighetsinvesteringar för att komplettera de direkta fastighetsinvesteringarna. Infrastruktur har vi särskilt identifierat som intressant för oss.

Vi prioriterar investeringar som utöver att vara lönsamma också bidrar till att stärka det investerande bolagets varumärke och strategiska nätverk. Något som är särskilt utmärkande är att innehaven inte enkelt går att sälja, eftersom de inte handlas över någon börs. Det ställer extra stora krav på oss att säkerställa att nya investeringar möter våra högt ställda krav vad gäller hållbarhet.

Sedan 1 januari 2017 omfattas specialplaceringar av samma placeringskriterier som övriga tillgångsslag. Under året har vi påbörjat utvecklingen av ett arbetssätt för att hantera existerande och potentiella innehav. I första hand ser vi att det är inför en investering som vi har möjlighet att påverka. Under året har vi genomfört två nya investeringar där skogsfonden Silvestica var det senaste. Inför denna säkerställde vi bland annat att fonden antog en hållbarhetspolicy som ska utvärderas årligen och att skogen ska förvaltas i enlighet med de krav som följer av bland annat FSC. I de existerande investeringarna har vi under året fokuserat på det största innehavet Ellevio. Dialogen har fokuserat på hälsa och säkerhet men även på hållbarhetsfrågor i stort.

Ansvarsfullt ägande

Som stor institutionell ägare arbetar vi med att påverka både de företag där vi har ägarandelar och branschen som helhet att agera mer hållbart. Läs mer om hur vi arbetar med att påverka under Hållbar finansbransch sid 21.

Vår möjlighet att påverka beror på hur mycket vi äger av ett bolag, styrkan i Folksams varumärke och möjligheten att samverka med andra ägare. Därför är vår ambition att arbeta publikt. Ju mer kunskap vi delar med varandra, desto mer positiv förändring kan vi driva tillsammans.

Men även ytterst välskötta företag kan drabbas av eller bli inblandade i negativa händelser. När bolag som vi har ägarandelar i är inblandade i negativa händelser ska Folksamgruppen, som långsiktig och ansvarsfull ägare, agera utifrån fakta och genomarbetade analyser. I situationer som vi bedömer som särskilt allvarliga och där våra förutsättningar att påverka är små, väljer vi att avyttra innehavet. Samtidigt

måste vi väga beslutet mot att efter en försäljning kan vi inte längre bidra till att situationen förbättras. Vi gör därför noggranna avväganden innan beslutet blir att sälja.

Under 2017 hade Ansvarsfullt ägande kontakt eller interaktion med cirka 230 företag. Det utgör 16 % av de totala antalet bolag i portföljen.

Ansvarsfull ägarstyrning i siffror	2017	2016	2015	2014	2013
Antal företag där Folksam fört en aktiv dialog	34	51	34	37	31
Antal svenska bolagsstämmor där Folksam medverkat	48	45	41	42	43
Valberedningar Folksam är med i	3	1	1	1	2

Påverkan via dialog

Ett led i påverkansarbetet är att träffa våra svenska innehav, vilket vi gör minst vartannat år utöver de bolagsstämmor vi går på. Granskningen av och dialogen med de svenska bolagen har genom åren bidragit till att flera företag strukturerat om och förbättrat sitt miljöarbete eller sitt sätt att arbeta med mänskliga rättigheter.

I de fall vi får kännedom om att ett svenskt eller utländskt innehav bryter mot något av våra investeringskriterier så påbörjar vi en dialog med bolaget för att få till en förändring. Under 2017 inleddes dialog med åtta (7) nya bolag på grund av allvarligare incidenter. Vi har bland annat påbörjat dialoger med bolagen Enel och Siemens Gamesa på grund av deras inblandning i verksamhet kopplad till Västsahara, ett område som olovligen ockuperas av Marocko. Folksamgruppen har varit engagerad i Västsaharafrågan under en längre tid och har bland annat anordnat ett seminarium kring problematiken kopplad till investeringar i området.

Under 2017 fattades beslut om att utesluta två bolag: Enbridge och Phillips 66. Båda har koppling till rörledningen Dakota Access Pipeline. Efter att fört en dialog med bolaget under 2016 utan större framgång så valde vi att lämna.

Påverkan via samarbeten

Folksam har sedan 2008 samarbetat med det norska livförsäkringsbolaget KLP och finska pensionsbolaget Ilmarinen i Nordic Engagement Cooperation (NEC). Under 2017 hälsade vi danska pensionsbolaget PFA välkomna till NEC. Syftet med NEC är att koordinera bolagsstyrningsaktiviteter för miljö, mänskliga rättigheter och antikorruption. Fokus riktas mot företag där överträdelser av internationella riktlinjer och konventioner har konstaterats.

Under 2017 behandlades BHP Billiton, Deutsche Post, Enbridge, ENI, L-brands, Novartis, Shell, Vinci och Volkswagen. Under året träffade Folksam tillsammans med NEC bland annat Deutsche Post på plats i Tyskland. Vi har sedan tidigare dialog med företaget om antifackligt beteende. Vid mötet träffade vi ansvariga för medarbetarrelationer, investerarelationer och hållbarhetsfrågor.

Folskams påverkansarbete rörande barnarbete och levnadsvillkor i kakaoindustrin fortsätter. Under 2017 skrev Folksam tillsammans med ett flertal investerare under ett brev med rekommendationer till och förväntningar på kakaobolagen.

Folksam följer också spelbranschen som har specifika hållbarhetsrisker såsom spelmissbruk och penningtvätt. Frågan är särskilt aktuell då Sverige står inför en omreglering där spelmonopolet är tänkt att ersättas av en licensmarknad. Bevakningen kommer att fortsätta under 2018.

Folksam skrev sommaren 2017 under ett brev till 62 globala banker angående hur de hanterar och redovisar klimatrelaterade utmaningar och möjligheter. Frågorna i brevet relaterar särskilt till rekommendationerna från Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), som är finansvärldens internationella klimatutrop. Initiativet kom från Boston Common Asset Management och ShareAction. Under 2018 kommer Folksam få ta del av bankernas svar och en sammanfattande rapport.

I december ställde sig Folksam bakom TCFD, vars ramverk ska mildra näringslivets klimatpåverkan. Ramverket vilar på fyra huvudsakliga områden: Bolagsstyrning, strategi, riskhantering och relevanta mätvärden, vilka syftar till ett mer informerat beslutsfattande, bättre kapitaltilldelning samt jämförbarhet då det gäller data och information. Detta ska stödja företagets strävan efter att ge kvalitativ hållbarhetsinformation till finanssektorns intressenter, samt till tillsynsmyndigheterna.

TCFD grundades i december 2015 av det internationella organet Financial Stability Board, FSB.

Bolagsstämmor

Folksam medverkar vid årsstämmor för svenska bolag där vi har aktieinnehav. Inför stämmorna skickar vi brev till styrelseordföranden för att informera om de frågor vi kommer att ha särskilt fokus på. Folksam har under stämмосäsongen 2017 deltagit i 48 årsstämmor. En återkommande fråga från Folksam har varit om bolagets rörliga ersättningar är kopp-

lade till företagens hållbarhetsmål. Svaren på den frågan varierade mycket. En sammanfattning av de frågor Folksam ställt och de svar som getts från bolagen finns i en rapport på Folksams hemsida samt på bloggen "En katt bland hermeliner" och på gruppens twitterkonto @etikatten.

Folksam röstar även vid utländska bolagsstämmor. Under 2017 röstade Folksam på 96 utländska stämmor. Exempelvis röstade vi emot bonusförslaget på Shells stämma, eftersom företaget har satt produktionsmål för olja och gas som en del av de bonusgivande prestationskraven. Shells produktionsmål skulle, om de uppfylls, ge högre utsläpp än vad som är förenligt med det globala tvågradersmålet.

Folksam var med och lade ett förslag till Chevrons årsstämma 2017 om en uppdelning av ordförande- och vd-posten. Vi och andra investerare anser att nuvarande ordning förhindrar en nödvändig omställning mot den utveckling som krävs för att uppfylla Parisavtalets mål. Vårt förslag stöddes i år av 39 procent av rösterna vid stämman.

Valberedningar för styrelser

Under 2017 har Folksam ingått i tre valberedningar: Precise Biometrics, Getinge och Swedbank. I samtliga av dessa bolag har valberedningen gjort en utvärdering av styrelsens arbete. Valberedningen använder utvärderingen för att bedöma behovet av ny kompetens till styrelsen och ge andra förslag på ändrat styrelsearbete. En slutsats är att branschkompetens och erfarenhet är viktigt när man bedömer kandidater och det är också viktigt att öka mångfalden när det gäller kön och bakgrund.

Grupptalan

2017 fick Folksamgruppen totalt in närmare 16,2 miljoner kronor i ersättning. Till stor del beror det på att en grupptalan som pågått i 14 år har avgjorts. År 2002 anklagades Household International och tre av dess toppchefer för att ha ljugit om bolagets utlåningsrutiner, finansiella redovisning och kreditkvalitet. Household tvingades revidera sina siffror nio år bakåt i tiden med följderna att intäkterna skrevs ned med 386 miljoner dollar. Efter många turer nåddes i fjol en förlikning. Totalt omfattar förlikningen över 1,5 miljarder dollar, som betalas av HSBC som köpte Household 2003.

Ansvarsfullt fondutbud

Folksam har inget eget fondbolag utan erbjuder enbart externa fonder. Olika fondbolag och fonder kan ha olika grad av hållbarhetsarbete. I vår utvärderingsprocess av externa fonder ingår att utvärdera fondens och fondbolagets hållbarhetsarbete. Vi ser helst att fondbolaget har undertecknat FN-initiativet Principles for Responsible Investments (PRI). Vi vill också att varje fond genomför och publicerar sin Swesif hållbarhetsprofil (fondfaktblad) där förvaltaren beskriver fondens hållbarhetsarbete. Denna kan vi sedan utvärdera tillsammans med förvaltaren.

Folksam LO Pension

Folksam LO Pension har ingen egen kapitalförvaltning utan väljer ut den kombination av fonder hos utvalda externa fondbolag som ger de bästa förutsättningarna för en schysst pension för kunderna.

Folksam LO Pension ställer krav på utvalda fondbolag och bevakar att de påverkar de bolag de investerat i till ett mer hållbart beteende. Det innebär bland annat att de bolag fonderna placerar i successivt ska förbättra sitt arbete med att ta ansvar för hur de påverkar miljö och klimat, ha goda arbetsrättsliga villkor för sina anställda, inte tillåta barnarbete och arbeta aktivt för en god, transparent företagskultur som motverkar korruption. Målsättningen är att ett aktivt arbete för att förbättra miljö, klimat, arbetsrättsliga villkor och bolagsstyrning ska vara en självklarhet för de bolag som Folksam LO Pensions utvalda fonder investerar i. Fondbolagen ska även ha undertecknat FN-initiativet Principles for Responsible Investments (PRI) och varje fond ska publicera Swesifs hållbarhetsprofil.

Under året har Folksam LO Pensions hållbarhetsarbete genomlysts för att ytterligare förbättra och tydliggöra bolagets position i hållbarhetsfrågor. Genomlysningen har resulterat i en ny placeringspolicy som kommer att implementeras under 2018. De förbättringar och tydliggöranden som utkristalerats i placeringspolicyen tar sin utgångspunkt i kundernas önskan om hur bolaget ska agera i hållbarhetsfrågor. Bland de förbättringar som identifierats kan nämnas att Folksam LO Pensions utvalda fonder i första hand ska arbeta med att påverka företag till förbättrat beteende snarare än att helt avstå från att investera i företag som inte når upp till önskvärd nivå i sitt hållbarhetsarbete. Folksam LO Pension ska även använda sitt inflytande till att förbättra arbetsrättsliga villkor, motverka barnarbete och främja jämställdhet och jämlikhet på arbetsmarknaden. Dialogen med utvalda fondbolag och hur de arbetar i sitt hållbarhetsarbete kommer också att intensifieras och vara betydligt mer aktiv än den varit tidigare.

Ansvarsfullt fastighetsägande

Fastigheter är ett viktigt tillgångslag i Folksamns olika portföljer och utgör cirka 8 procent av Folksamns hela förvaltade kapital.

Idag äger Folksam fastigheter huvudsakligen i Stockholm, Skåne och Göteborg. 2017 har vi fortsatt att öka fastighetsinvesteringarna med cirka 4,7 miljarder kronor och vid årsskiftet 2017/2018 uppgick det totala värdet på våra fastigheter till 33,1 miljarder kronor. Vi har ambitionen att fortsätta utöka fastighetsportföljen under kommande år. Fastighetsbeståndet omfattar 157 fastigheter med cirka 4 800 bostadslägenheter och cirka 414 000 kvm kommersiella lokaler. Total area för fastighetsinnehavet är cirka 775 000 kvadratmeter. Totalavkastning är 12,1 procent, driftnetto 969 miljoner kronor och uthyrningsgrad 96 procent.

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

Vi stärker hållbarhetsarbetets koppling till affärsverksamheten genom att integrera hållbarhet i vår förvaltning, våra transaktionsprocesser och projekt. Vi tror på kraften att påverka och arbetar med ständiga förbättringar genom att sätta tydliga mål, på lång och kort sikt, som mäts och följs upp. Vi har valt tre fokusområden; Energi och klimat, Miljöcertifieringar och Gröna hyresavtal.

Energi och klimat

Under 2017 förbrukade vi i snitt 110 kWh/kvm, exklusive en projektfastighet. Vårt mål 2018 är att minska vår energianvändning med 2,7 procent under året till 107 kWh/kvm. Vårt mål för 2020 är att energianvändningen för värme, vatten och ventilation (också kallat specifik energianvändning) totalt ska reduceras med ytterligare 13 procent till 96 kWh/kvm i hela beståndet.

Vår energianvändning omfattar uppvärmning, tappvarmvatten, fastighetsel och kyla. Genom energikartläggning analyserar vi löpande energianvändningen i hela fastighetsbeståndet och arbetar med effektivisering.

Energianvändning Folksam Fastighet	2017	2016	2015
Värmeförbrukning (MWh)	35 991	37 727	34 291
Elförbrukning (MWh)	11 545	11 222	12 451
Total energianvändning (MWh)	47 536	48 949	46 742

Miljöcertifieringar

I december 2017 var 34 procent av den totala arean av Folksamns fastighetsbestånd miljöcertifierat. Målet är att 2018 ha miljöcertifiering på 55 procent av arean och att 2020 ha nått 70 procent.

Under året har vi haft en hög ambition att miljöcertifiera våra fastigheter och inlett ett stort antal certifieringsprocesser. Vi certifierar helst enligt Miljöbyggnad. Standarden baseras på svenska bygg- och myndighetsregler för våra bostäder som ställer krav inom energi, material och inomhusmiljö. Breeam In-Use för kontor och kommersiella byggnader används för det övriga befintliga beståndet. Genom förvärv är en mindre del av beståndet certifierade enligt Leed.

Gröna hyresavtal

Under 2017 var 29 procent av alla ny- och omförhandlade kommersiella hyresavtal gröna. Målet för 2018 är att nå 50 procent och år 2020 ska alla nya och omförhandlade kommersiella hyresavtal som tecknas vara gröna.

Ett grönt hyresavtal bygger på samverkan mellan hyresvärd och hyresgäst för minskad miljöpåverkan från lokaler. Folksam använder sig av Fastighetsägarnas standardavtal som tydliggör hyresvärdens och hyresgästens respektive ansvar samt vad som är gemensamt ansvar.

Övriga indikatorer relaterat till förbrukning

Sedan februari 2016 är all inköpt fastighetsel till samtliga direktägda fastigheter i Folksamgruppen märkt med Naturskyddsföreningens Bra Miljöval. Grundkravet för Bra Miljöval är att all el ska vara förnybar, men miljömärkningen ställer även hårda krav på den förnybara elproduktionen. All el som vidarefaktureras till hyresgäster är idag miljövänlig och ursprungsmärkt vindel. Under 2018 kommer vi även ställa om den vidarefakturerade elen till Bra Miljövals el.

Avfall och återbruk är ytterligare ett identifierat viktigt område för fastighetsverksamheten. Vi har ännu inte kunnat mäta avfallsmängderna och har därför ambitionen att under 2018 sätta ett nuläge samt besluta om aktivitetsmål på lång och kort sikt.

Vattenförbrukning	2017	2016	2015
Vattenförbrukning (kubikmeter)	374 785	381 754	382 346

Folksam fastigheter el, värme och vatten omräknat till ton koldioxid	2017	2016	2015
El	176	194	190
Värme	2 839	3 343	2 989
Vatten	37	38	38
Totalt	3 053	3 576	3 217

Skadereglering

Under 2017 reparerade våra leverantörer skadade hus och bilar för drygt tre miljarder kronor. Det 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 där så är möjligt, köper och återvinner reservdelar för bilar och ställer krav på att kundens ersättningsbil är miljöanpassad. Skadereglering är en av de verksamheter där Folksam kan göra en direkt påverkan klimatpåverkan genom att hushålla med material vid renoveringar, förlänga brukstiden för saker och arbete med cirkulärt.

Cirkulär skadereglering

Att skadereglera cirkulärt är centralt för att minska kundernas energi- och materialanvändning. Det innebär lägre kostnader och i förlängningen kortare handläggningstider och lägre försäkringspremier. Det är därför också rationellt för oss utifrån ett affärsperspektiv.

Folksam arbetar med ett cirkulärt tänk vad gäller hushållens skadade gods och vid reparationer av bilar. Möjligheten att arbeta cirkulärt vad gäller byggskador är liten eller obefintlig, eftersom det ännu inte finns någon marknad för återbrukat byggmaterial.

För hushållens skadade gods såsom mobiler, datorer, soffor, glasögon, cyklar, och övrig elektronik arbetar Folksam sedan 2015 tillsammans med GIAB för att bygga ett cirkulärt flöde. Mobiltelefoner är föregångaren. Under 2017 hanterades drygt 34 000 ärenden för mobiltelefoner cirkulärt, vilket utgör 26 procent av alla skadeanmälda mobiler. Den interna utmaningen är att få de Folksamanställda som möter kunden att känna förtroende för och använda det cirkulära flödet. Under 2017 sparade vi tillsammans med våra kunder och GIAB 2 749 ton avfall, vilket motsvarar 1 423 ton koldioxid.

Det finns sedan länge en etablerad andrahandsmarknad för bildelar och Folksam ställer krav på bilmekaniker att använda återbrukade delar där det är möjligt och lämpligt. En utmaning är att arbetskostnaden för att laga delar ofta är högre än priset för att köpa nya. Folksam har under 2017 använt begagnade delar i 30 procent av vagnskadereparationerna.

Volym av cirkulerat gods		
Typ av skadat gods	Sparat avfall, ton	Sparat koldioxid, ton
Mobiltelefoner	2 184	1 321
Annat hushållsgods	565	102

Sparade avfall är beräknat ur ett livscykelperspektiv där till exempel en mobiltelefon motsvarar 86 kilo avfall.

Under 2017 skadades drygt 220 000 bilar och hus som hade Bra Miljövalscertifierad försäkring. Sättet de repareras och relationen till de som arbetar med reparationen är en del av den årliga redovisningen till Bra Miljöval som är Svenska Naturskyddsföreningens produktmärkningsarbete.

Volym av cirkulär bilreparation			
Enhet ton	2017	2016	2015
Glas	445	303	285
Plast	94	95	102
Begagnade delar	1 324	1 196	1 139
	1 863	1 595	1 526

Sparat avfall för bilreparationer är beräknat på vikt för respektive återanvänd eller återbrukat del. Besparingen för året motsvarar försiktigt räknat tusen hela bilar.

Digital rådgivning för att välja material när du själv bygger om.

Folksam har sedan flera år erbjudit byggbolag och privatkunder Byggmiljöguiden, som innehåller goda råd kring byggmaterial för att minska miljöpåverkan av reparationer och ombyggnader. Guiden fanns sedan tidigare som ett nedladdningsbart dokument men lanserades under 2017 i digitalt format.

Arbete med leverantörer i skadereglering

Vi har idag avtal med drygt 2 500 bil- och byggföretag som reparerar skador. Samtliga leverantörer har påskrivna krav och är i kontinuerlig dialog med Folksam. Folksams skadereglerare besöker löpande de bilverkstäder som genomför reparationer för att kontrollera skador eller kvalitet på reparationer. Men besöken ger även tillfälle att se lokalen och träffa de som arbetar i den. Samma möjlighet till närhet finns inte för byggsador eftersom inspektioner oftast sker innan och efter själva renoveringen, för att granska skadan respektive resultatet.

En risk i förhållande till leverantörer i både bygg- och motorbranschen är att regler kring ersättning och medarbetarens krav på arbetsmiljö undermineras av att anställda ersätts med personal från utländska bemanningsföretag. Folksam arbetar systematiskt med leverantörskrav och uppföljning, läs mer under Inköp sid 11.

Antikorruption mot kund och leverantör

Inom skadeverksamheten betalar vi ersättning till kunder för reparation, återställande eller annan kompensation för inträffade skador. Vi anlitar företag som hjälper till med värdering, annan bedömning, reparation eller återställande vid vissa typer av skador. För att minska risken för mutor och bestickning använder vi oss huvudsakligen av företag vi har avtal med. Vår inköpsavdelning ansvarar för upphandlingar. Vi har dessutom en utvecklad kontrollapparat för att säkra att vi ersätter skador på rätt sätt. Den består av betalningskontroll, kvalitetsgranskning och skaderevision. Dessutom sker även besiktning av vissa typer av skador på plats. På så sätt kontrollerar vi att vi hanterar skador enligt villkor, instruktioner och gällande lagstiftning.

I egen drift

Folksam har cirka 3 900 medarbetare fördelade på olika bolag och orter. Vi har kontor på ett trettioal orter i Sverige från Luleå i norr till Malmö i söder. Ungefär hälften av medarbetarna arbetar på huvudkontoret i Stockholm. Andra orter där vi har många medarbetare är bland annat Luleå, Kramfors, Sundsvall, Örebro, Göteborg och Helsingborg. Ansvar för den egna driften ligger hos organisationen Människor och miljö vars chef sitter i koncernledningen.

Personal

Samtliga anställda inom Folksam – utom vd och ledamöter av koncernledningen – omfattas av kollektivavtal enligt Folksams anställningsavtal. Vi är genom medlemskapet i Arbetsgivarförbundet KFO bundet av kollektivavtal om löner och allmänna anställningsvillkor. För tjänstemän gäller tre avtal som träffats med FTF, Handelsanställdas förbund samt Jusek, Sveriges Ingenjörer och Civilekonomerna. Det sistnämnda avtalet omfattar samtliga anställda som är medlemmar i ett fackförbund som i sin tur är medlem i Saco. Löner och allmänna anställningsvillkor för medarbetare i restaurangen i Skanstull är kollektivavtalsreglerade med

Hotell- och Restauranganställdas förbund. Folksam vill vara en attraktiv arbetsplats med kända och konkurrenskraftiga erbjudanden till nuvarande och framtida medarbetare. Folksam strävar efter att erbjuda medarbetare marknadsmässiga löner och arbetar löpande med att säkra jämställda löner. För både samhället i stort och för Folksam har de senaste årens höga sjuktalet varit en utmaning. Folksam satsar därför på både riktade och mer övergripande insatser för att ha en arbetsmiljö som främjar god hälsa, motivation och produktivitet.

Anställnings och arbetsform (procent)	2017	2016	2015	2014	2013
Tillsvidareanställda	98	98	97	97	97
Visstidsanställda	2	2	3	3	3
Heltidsarbetande	93	93	93	93	92
Deltidsarbetande	7	7	7	7	8

Folksam genomför årligen en medarbetarundersökning och följer genom den exempelvis engagemang, arbetsmiljö, hälsa, medarbetarskap och mångfald. I 2017 års medarbetarundersökning låg totalindex på en fortsatt hög nivå, 74 (72) procent positiva svar i genomsnitt och 81 (82) procent svarar att de gärna vill arbeta kvar i Folksam framöver.

Prestation och utveckling

Varje medarbetare har en individuell målplan som ska upprättas årligen i ett målsamtal som medarbetaren har med sin närmaste chef. Här konkretiseras individuella mål med utgångspunkt från verksamhetens övergripande mål. Tillsammans med chefen tar medarbetaren även fram nyckelaktiviteter för att nå uppsatta mål, och följer därefter upp dessa i löpande avstämningar. Detta är en del av Folksams process för prestation och utveckling där dialogen med

chefen är viktig för att processen ska fungera väl.

Dessutom har varje medarbetare en individuell utvecklingsplan som också uppdateras årligen. Utvecklingsplanen utgår från nyckelorden i Folksams kompetensdefinition: Personliga egenskaper, vilja och motivation, teoretiska kunskaper och praktiska färdigheter samt var medarbetaren vill vara om två till fem år.

I den senaste medarbetarundersökningen 2017 följde vi upp efterlevnaden av prestations- och utvecklingsprocessen bland annat med frågan "Genomför du och din chef regelbundna avstämningssamtal om din målplan och din utvecklingsplan?" Andel svarande som angav att de hade regelbundna avstämningssamtal var 85 procent bland manliga svarande och 88 procent kvinnor. Ingen information om svar per anställningstyp är möjlig.

	2017	2016	2015	2014	2013
Totalindex medarbetarundersökning (procent)*	74	72	76	75	76
Har individuella mål för sin prestation (procent)*	92	91	92	93	92
Har kommit överens med chef om vilka kunskaper och förmågor som behöver utvecklas och hur detta ska ske	83	82	90	83	82
Totalindex kompetensutveckling (procent)*	82	80	88	87	86

* Andel som svarat 4–5 på en 5-gradig skala i medarbetarundersökningen.

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.

Andel som bytt tjänst internt de senaste 12 månaderna	2017	2016	2015	2014	2013
På eget initiativ utifrån utannonserad tjänst (procent)	8	8	9	7	8
I samband med en organisationsförändring (procent)	4	4	4	8	8
Personalomsättning externt (procent)	14	12	11	9	10

Arbetsmiljö och hälsa

Folksams arbetsmiljö, arbetssätt och arbetsplats ska främja god hälsa, motivation och produktivitet. Folksams totala sjukfrånvaro 2017 var 5,4 (5,6) procent.

Folksam arbetar målinriktat med att sänka sjuktalen och har tillsammans med företagshälsovården förstärkt arbetet med fördjupade sjuktalsanalyser och riktade stödsatser. Under 2016 genomfördes ett uppdrag kring upprepad kort-

tidssjukfrånvaro. 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.

Sjukfrånvaro	2017	2016	2015	2014	2013
Total sjukfrånvaro (procent)	5,4	5,6	5,3	4,6	4,2
kvinnor (procent)	6,5	6,8	6,6	6,0	5,5
män (procent)	4,1	4,2	3,8	3,1	2,7
Korttidssjukfrånvaro (procent)	2,4	2,5	2,6	2,3	2,3
kvinnor (procent)	2,8	2,9	3,0	2,7	2,9
män (procent)	1,9	2,1	2,1	1,8	1,8
Långtidssjukfrånvaro (procent)	3,0	3,1	2,7	2,3	1,8
kvinnor (procent)	3,7	3,9	3,6	3,2	2,6
män (procent)	2,2	2,1	1,7	1,3	1,0

Jämställdhet, diskriminering och mångfald

Ett av Folksams mål är att ha en jämn könsfördelning mellan kvinnor och män i chefsposition (hälften-hälften, plus minus 5 procent).

2017 var 49 procent av Folksams chefer kvinnor och 51 procent män. Koncernledningen bestod under samma period av 50 procent kvinnor och 50 procent män. Styrelsernas andel kvinnor var 42 procent och andelen män 58 procent i både Folksam Liv och Folksam Sak.

Chefer	2017	2016	2015	2014	2013
Antal chefer	367	363	373	377	381
varav kvinnor (procent)	49	49	49	48	47
varav män (procent)	51	51	51	52	53

Andel kvinnor i styrelser och ledning, procent	2017	2016	2015	2014	2013
Styrelse - Folksam Liv	42	42	50	36	50
Styrelse - Folksam Sak	42	42	42	36	50
Koncernledning	50	50	50	45	45

Andel män i styrelser och ledning, procent	2017	2016	2015	2014	2013
Styrelse - Folksam Liv	58	58	50	64	50
Styrelse - Folksam Sak	58	58	58	64	50
Koncernledning	50	50	50	55	55

Skillnaden i medellön mellan kvinnliga och manliga medarbetare var 8 procent 2017. Vid en nedbrytning på likvärdiga arbeten låg löneskillnaden på 1 procent.

Kampanjen #metoo har lyft ett strukturellt problem upp till ytan. I Folksam 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 vårt förhållningssätt i dessa frågor. Där framgår tydligt hur en medarbetare ska agera om hen upplever sig vara utsatt för diskriminering eller kränkande särbehandling/mobbning. Om medarbetaren behöver stöd kan hen ta hjälp av sin chef, HR eller facklig part. Om det är chefen som utsätter medarbetaren kan hen kontakta chefens chef. Under 2017 hade Folksam två internt anmälda fall av diskriminering, men inget fall har lett till konstaterad diskriminering. Historiskt har det varit i snitt två ärenden per år.

Det förebyggande arbetet sker främst genom tydliga rutiner och processer för HR-arbete, till exempel regelbunden individuell uppföljning inom prestations- och utvecklingsprocessen. Andra insatser är bland annat systematiskt arbetsmiljöarbete i samverkan med skyddsombud, den årliga medarbetarundersökningen samt punktinsatser i form av gruppaktiviteter på lokal nivå. Vi har även tagit fram en e-utbildning inom området mångfald.

Folksamgruppen ser värdet av att arbeta aktivt med mångfaldsfrågor. Vi vill ha ett inkluderande arbetsklimat där olikheter ses som en fördel. Alla medarbetares kompetens ska tas tillvara, oavsett exempelvis kön, ursprung eller ålder.

Under de senaste två åren har Folksam ordnat praktikplats åt en handfull nyanlända akademiker via Korta vägen. De två som hunnit slutföra sin praktik har båda fått andra jobb inom Folksam. Korta vägen är en arbetsmarknadsutbildning som riktar sig till akademiker med utländsk bakgrund. Utbildningen är ett samarbete mellan Arbetsförmedlingen och flera universitet och högskolor. Syftet är att tillvarata deltagarnas kompetenser och korta vägen till den svenska arbetsmarknaden.

Beräkningsmetod medarbetare

Dotterbolag. I tabellerna med personalnyckeltal inkluderas alla dotterbolag utom Folksam skadeförsäkring i Finland.

Avgränsningar. I tabellerna med personalnyckeltal redovisas inte timavlönade och arvodister.

Antal medarbetare: Inkluderar alla tillsvidareanställda och provanställda, samt alla visstidsanställda per den 31 december 2017. Exklusive timavlönade och arvodister.

Antal chefer: Samma som Antal medarbetare.

Personalomsättning: Samma som Antal medarbetare. Det lägsta av antingen antalet externt nyanställda eller antalet avgångar under året, dividerat med antalet medarbetare. Redovisas i procent.

Anställningsform medarbetare: Samma som Antal medarbetare.

Sjukfrånvaro: Rapporterad sjukfrånvaro i förhållande till schemalagd tid. Sjukanmälan görs till Previa och registreras i vårt HR-system. Data skickas sedan till analysverktyget Cognos där statistik sammanställs i rapporter. Andelen beräknas på samma population som Antal medarbetare. Räknas på helt kalenderår.

Medarbetarundersökning: Medarbetarundersökningen (kallad "Fokus") genomförs en gång per år och inkluderar samma population som ovan i "antal medarbetare". Lång-

tidsfrånvarande, nyanställda och personer som snart ska sluta är dock exkluderade. Vid nytillkommande/frånfall samt omformulering av frågor mellan åren räknas resultatet för berört index/nyckeltal om varför skillnader sett över åren kan uppstå.

Styrelser; Uppgifter om könsfördelning i styrelser baseras på ordinarie styrelseledamöter (exklusive arbetstagarrepresentanter) per den 31 december 2017.

Kontor

Folksams arbete med kontoren beskrivs under tre rubriker. Den första handlar om hur Folksam arbetar med att optimera kontorets yta, det vill säga att inte ta mer plats i anspråk än vad som krävs för att ha en effektiv arbetsplats. Den andra handlar om samarbetet med hyresvärden, bland annat via Gröna hyresavtal. Den tredje ger exempel på hur Folksam förvaltar redan genomförda åtgärder i kombination med stegvis förbättra.

Framtidens arbetsplats

Folksamgruppen arbetar med en etappvis förflyttning mot det vi kallar för framtidens arbetsplats. I arbetet ingår en omställning från arbetsplatser med ett skrivbord per anställd till aktivitetsbaserade ytor. Det ger medarbetaren möjlighet att anpassa platsen som arbetet utförs på utefter uppgiftens och personens behov. Tyta rum för arbete som kräver stor koncentration och vanlig arbetsplats eller samarbetsytor för diskussioner. Det är också miljöeffektivt eftersom det i flera fall krävs mindre yta per anställd eller att ytor kan alterneras och användas mer optimalt. Vid förändringar i verksamheten kan kontoret förändras genom att möblera om, istället för att bygga om.

Etapp ett innebar omställning av stora delar av Folksams huvudkontor i Stockholm. Omflyttningen innebar att en byggnad kunde hyras ut till en extern hyresgäst. I etapp två, som påbörjades under 2017, genomförs en förflyttning av 13 kontor runt om i landet till aktivitetsbaserade kontorslokaler. Där ombyggnationer krävs ställer Folksam krav på att allt material som används ska väljas utifrån Byggmiljöguiden. Folksams medarbetare har jobbat nära leverantören och löpande kunnat kontrollera att kraven efterlevts. Utöver ombyggnation har arbetet med framtidens arbetsplats också inneburit översyn av möbler och omfattande flyttar. Vid val av flyttfirma har det varit avgörande att kunna få hjälp att tänka cirkulärt. Leverantören har ansvarat för att sälja, ge bort eller återvinningssortera kontorsmöbler och inventarier. Under året togs beslut om att använda samma leverantör, Eterne AB, för stöd kring återbruk i hela landet.

Etapp tre består av ytterligare förflyttning av huvudkontoret i Stockholm. Ännu en byggnad kommer att lämnas för att ge plats för externa hyresgäster.

Gröna hyresavtal och samarbete med fastighetsägare

Folksam har sedan flera år ett grönt hyresavtal för huvudkontoret. Via ett kontinuerligt samarbete mellan Folksams kontorsansvariga och fastighetsansvarig optimeras drift av till exempel kyla och värme för att skapa en bra arbetsmiljö samt minimera miljöpåverkan och driftskostnader.

Under 2017 var ambitionen att 50 procent av övrig kontorsyta skulle ha gröna hyresavtal. Utfallet för 2017 är att 53 procent nu har gröna hyresavtal. Målet är att öka ytan med gröna hyresavtal med 10 procent per år, upp till 80 procent, vilket i dagsläget bedöms som högsta möjliga nivå.

Förvalta och förbättra

Huvudkontoret har en personalrestaurang som även är öppen vår hyresgäst Riksidrottsförbundet. Personalrestaurangen har sedan 2008 varit KRAV-certifierad enligt nivå ett, vilket innebär att 25 procent av restaurangens livsmedel ska vara KRAV-märkta eller ekologiska. KRAV-märket är en av Sveriges strängaste miljömärkningar för mat, uppbyggd på ekologisk grund med särskilt höga krav på djursorg, hälsa, socialt ansvar och klimatpåverkan. Under 2017 gjordes en granskning av certifieringen. Granskning passerade utan anmärkning. En förbättring under 2018 är att personalrestaurang kommer att publicera klimatbelastning per rätt på menyn. Det ger gästerna en möjlighet att välja mat utifrån klimatbelastning.

Ett nytt avtal kring kaffemaskiner för alla kontor har även slutits under 2017. De nya maskinerna kommer ha lägre energibehov och är byggda för att återbrukas när de behöver bytas ut.

Folksam har även tecknat ett centralt avtal för städning av alla kontor i Sverige. Genom att ha en leverantör, istället för flera små, kommer Folksam ha större möjligheterna att ställa krav på miljö och sociala frågor.

Värmeförbrukningen för fält- och säljkontoren är uppskattad. Värmen Skanstull är fjärrvärme. All elförbrukning Skanstull och för de kontor där el ej ingår i hyresavtalen är Bra Miljömärkt el.

Energianvändning i organisationen			
Enhet MWh	2017	2016	2015
Värmeförbrukning Skanstull	4 516	5 255	4 237
Värmeförbrukning fältkontor	2 900	2 509	2 407
Elförbrukning Skanstull	5 472	6 041	5 611
Elförbrukning fältkontor	2 125	2 257	2 525
Total energianvändning	15 014	16 062	14 780

Resor

Folksam finns i hela Sverige och stora delar av arbetet görs på annan plats än kontoret av till exempel skadereglerare, besiktningsmän, kundansvariga och inköpare. Resor är en naturlig del av verksamheten. Utmaningen ligger bland annat i att bara resa när det är nödvändigt, att arrangera digitala möten och att planera rutter och besök på ett smart sätt.

Folksam har under ett par år arbetet systematiskt för att bli en digital organisation. Samtliga medarbetare har nu möjlighet till digitala möten i sin dator, närhet till videokonferensrum och allt fler utbildningar görs som e-utbildningar.

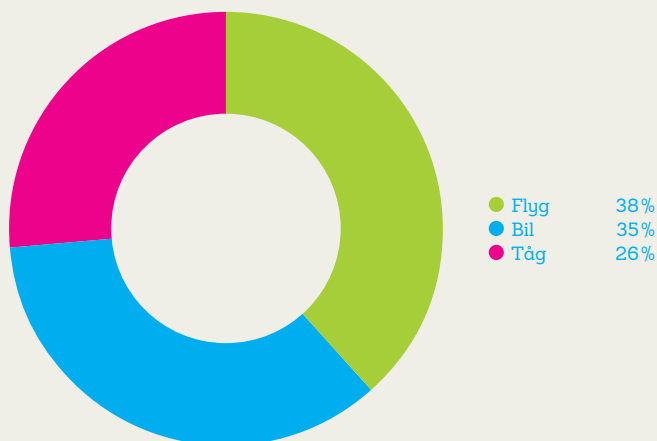
Folksams mål att bli fossilfritt (se beslut under 2017) till år

2030 kommer ha en stor påverkan på de framtida resorna. Även om antalet resor, och framförallt klimatavtrycket av resor, har minskat under ett par år så återstår en stor omställning.

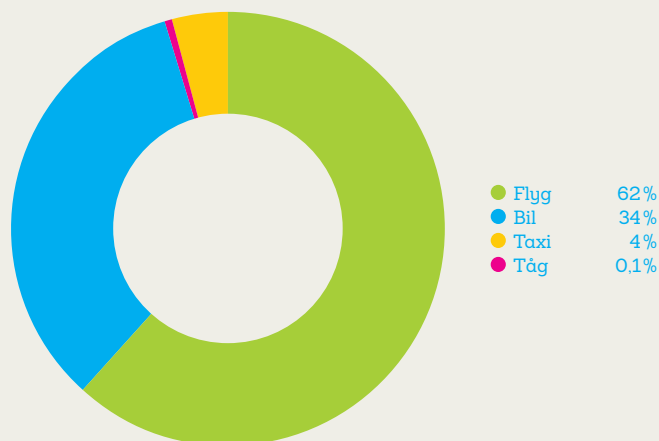
Klimatbelastning per transportslag, ton CO ₂	2017	2016	2015
Flyg och tåg	876	1 050	1 169
Bilresor	484	579	611
Taxi	53	Ingick ej	Ingick ej
Total resor	1 413	1 629	1 780

Flyg och tåg som ett eftersom tåg har en mycket liten mängd koldioxidbelastning - se nedan tåg separat.

Resor fördelat per transportslag, mätt i kilometer



Resors klimatbelastning per transportslag, mätt i ton koldioxid

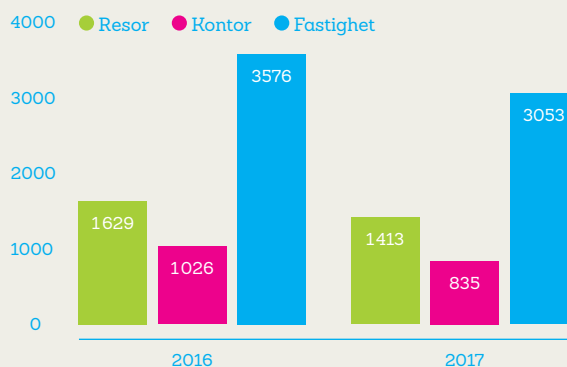


Sammanfattning miljöpåverkan

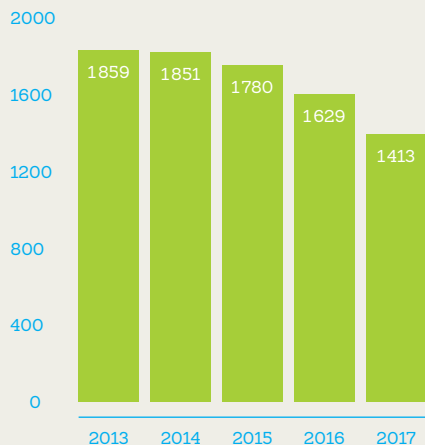
Folksam totala klimatavtryck under 2017 var 5 301 ton koldioxid. Vi har totalt minskat våra utsläpp jämfört med 2016 som bestod av 6 230 ton koldioxid. Störst påverkan har energiförbrukning hos Folksam Fastigheter som utgör knappt 60 procent av det totala klimatavtrycket. Se under respektive avsnitt tidigare i redovisningen för att läsa om de åtgärder vi gör för att minska klimatpåverkan.

Folksam kompenserar hela sitt utsläpp genom Vi-skogens trädplanteringar. 2017 års utsläpp kommer att kompenseras under 2018.

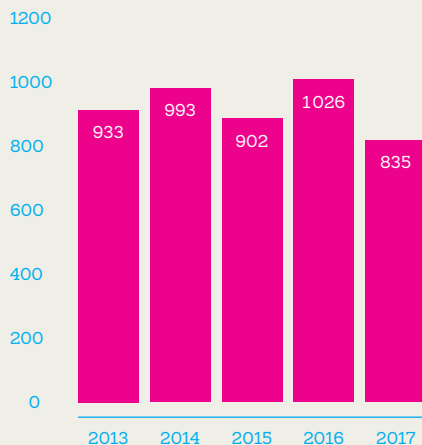
Folksams klimatavtryck, ton CO₂



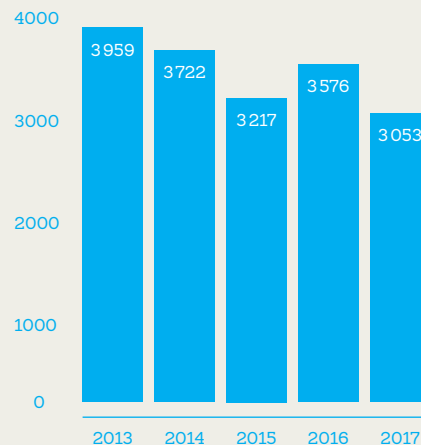
Resor klimatavtryck



Kontor klimatavtryck



Fastigheter klimatavtryck



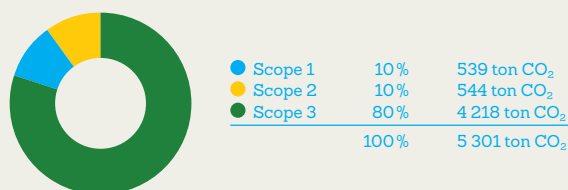
Folksams klimatpåverkan från den egna verksamheten och fastighetsinnehavet delas in i tre så kallade scope i enlighet med den internationella standarden för mätning, hantering och rapportering av växthusgasutsläpp, Greenhouse Gas Protocol.

Scope 1 representerar direkta utsläpp från den egna verksamheten där Folksams leasade bilar, anställdas bilar i tjänsten och köldmedia för Tullgårdens (huvudkontoret i Stockholm) ingår.

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

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

Klimatbelastning fördelat i scope



Nytt för 2017 års beräkning är att vi har räknat med taxiresor och har justerat utsläpp för tjänstebilar, i de fall vi vet att det är en elhybrid. Se vidare bilagan för beräkningsmetoder miljö.

Beräkningsmetod Miljö

Folksams hållbarhetsredovisning redovisar el- och värmeförbrukning från den egna verksamheten och fastighetsinnehavet. I redovisningen presenteras utsläpp omräknat till koldioxid.

Klimatfotavtrycket innehåller vatten-, el- och värmeförbrukning från den egna verksamheten och fastighetsinnehavet, tjänsteresor med flyg, taxi och tåg, bilresor med Folksams och dess dotterbolags leasade bilar, anställdas bilar som körs i tjänsten, utsläpp från köldmedia, papper, trycksaker och kaffe.

Beräkning baserade på koldioxidekvivalenter

Där det är möjligt har utsläppen beräknats i CO₂e, koldioxidekvivalenter. Koldioxidekvivalenter innebär att alla sju växthusgaser och inte bara koldioxid ingår i utsläppsberäkningarna. Det säkerställer att Folksam klimatkompenserar för hela klimatpåverkan och inte enbart koldioxidutsläppen. Av samma anledning är utgångspunkten att räkna konservativt och ta höjd vid de tillfällen där underlaget har varit knapphändigt, exempelvis vid beräkningen av klimatpåverkan från anställdas bilar som används i tjänsten.

Sedan 2016 års klimatfotavtryck har utsläppsfaktorn för anställdas egna bilar (g CO₂/km) justerats för att bättre spegla den genomsnittliga svenska bilparken. Det innebär en sänkning från 181 g CO₂/km till 163 g CO₂/km 2016, och en ytterligare sänkning med 3 procent, ned till 158 g CO₂/km 2017. Sänkningen för 2017 baserar sig på Trafikverkets PM från 14 februari 2017, "Minskade utsläpp trots ökad trafik och rekord i bilförsäljning".

El- och värmeförbrukningen; Den kommer från de fastigheter som Folksam antingen äger och bedriver verksamhet i, enbart äger eller lokaler som Folksam hyr för sin verksamhet. Ägarformen och om verksamhet bedrivs i lokalerna eller inte påverkar vad som ska ingå i Folksams totala energi- och värmeförbrukning.

Följande juridiska personer ingår i förbrukningssiffrorna.

- Folksam Liv (Folksam Liv 1- helt ägda fastigheter och Folksam Liv 2- fd Gyllenforsen som Folksam äger till 71 procent)
 - Folksam Sak (helt ägda fastigheter)
 - KPA Pension (ägs av Folksam till 60 procent)
- Dessutom är Folksams dotterbolag Förenade Liv inkluderat.

Förbrukningssiffror för el, vatten och värme är baserade på avläsningar i Folksams fastighetssystem i januari varje år. Justeringar av till exempel utsläppsfaktorer och mätfel sker kontinuerligt under året vilket förklarar eventuella avvikelser med tidigare års rapportering i hållbarhetsredovisningen.

Uppvärmning av fastigheter; Uppgifterna om koldioxidutsläpp från fastigheter 2017 bygger på värmeförbrukningsstatistik i MWh och CO₂ från vår fastighetsförvaltare, medan värmeförbrukningen för fält- och säljkontoren är uppskattad. Majoriteten av uppvärmning sker med fjärrvärme och några fastigheter använder pellets och naturgas.

Liv2 ägs till 71 procent av Folksam. Koldioxidutsläppen i klimatfotavtrycket 2017 motsvarar Folksams andel, det vill säga 71 procent, av de totala koldioxidutsläppen från värme för Liv2. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam. Redovisade koldioxidutsläpp motsvarar Folksams andel, det vill säga 60 procent av KPA Pensions fastigheters koldioxidutsläpp från värme. Samma metod för ägarandel har använts för el och vatten.

Elförbrukning i fastigheter; Koldioxidutsläppen från elförbrukning i Folksams fastigheter 2017 är relativt låga eftersom Folksam använder ursprungsmärkt vattenkrafts-el märkt med Bra miljöval. Förbrukningen 2017 baseras på faktiska förbrukningssiffror.

Vattenförbrukning i fastigheter; Koldioxidutsläppen från vatten i Folksams kontor och fastigheter är baserade på faktiska förbrukningssiffror. Vattenförbrukningen för sälj- och fältkontoren ingår inte i den redovisade vattenförbrukningen.

Köldmedia; Sedan 2014 års redovisning har köldmedia för Tullgården inkluderats i klimatfotavtrycket. Den köldmedia som rapporterats är den påfylld som har gjorts i aggregaten, som ett närmevärde för läckage. Eftersom läckage och påfyllnad av köldmedia sker oregelbundet har påfyllnad av köldmedia i kilo redovisats som ett medelvärde över fyra år (2014, 2015, 2016 och 2017) för att få en mer rättvisande bild.

Flygresor; Koldioxidutsläppen från flyg 2017 bygger på statistik från resebyrå Ticket. Utsläppssiffran från resebyrå har multiplicerats med en faktor två. Anledningen är att flygets klimatpåverkan är högre än landbaserade transporter. Det beror bland annat på att vattenånga och kväveoxider släpps ut på hög höjd och bildar kondensstrimmor och ozon som har en värmande effekt. Att använda en multiplikator är i linje med praxis hos olika aktörer som gör klimatberäkningar.

Tåg; Folksams och dess dotterbolags klimatfotavtryck från tågresor bygger på statistik om antal personkilometer från SJ.

Taxi; Folksams och dess dotterbolags klimatfotavtryck från taxiresor inkluderas med start i 2017 års klimatfotavtryck. Utsläppsberäkningen bygger på uppgifter om kostnader i SEK, inkl. moms, och statistik från taxibranschen.

Bilresor; Uppgifterna om Folksams och dess dotterbolags utsläpp från bilar bygger på statistik om milersättning. Bilarna har delats in i två kategorier:
Bil A: Antal kilometer som körts med bilar som vid inköp uppfyllde Folksams krav på säkerhet och miljö (det vill säga bränslesnåla bensin- och dieslbilar, etanolbilar, gasbilar och hybrider)
Bil B: Antal kilometer som kördes med övriga bilar.

Vi utgår från att Folksamgodkända bilar (Bil A1) släpper ut 129 gram/km³. Detta är en uppskattning över de genomsnittliga utsläppen från denna bilgrupp, se mer om bilgruppen ovan.

Med start i 2017 års klimatbokslut görs en översyn av emissionsfaktorns träffsäkerhet och justering av delar av denna grupp (Bil A), mer precist för de tjänstebilar och personbilar som är elhybrider och laddhybrider. Utsläpp från ersatta tjänstemil i laddhybriderna beräknas med en lägre emissionsfaktor baserad på relevanta bilmodeller och emissionsberäkningar från miljöfordon.se (Bil A2). Inför nästa verksamhetsårs klimatbokslut fortsätter översynen för resterande bilar i gruppen. Vi utgår från att (Bil B) släpper ut 158 gram/km³ (enligt uppgifter från Trafikverket).

* Baserat på genomsnittliga koldioxidutsläpp för Folksamgodkända bilar.

** Baserat på genomsnittliga koldioxidutsläpp från personbilsflottan i Sverige som helhet år 2016, Trafikverket PM 2017-02-14: Minskade utsläpp trots ökad trafik och rekord i bilförsäljning.

Beräkning av utsläpp från bilar:
(Bil A1) km x 129 gram = (CO₂ Bil A1)
(Bil A2) km x 68 gram = (CO₂ Bil A2)
(Bil B) km x 158 gram = (CO₂ Bil B)

Summa: CO₂ Bil A1+ CO₂ Bil A2 + CO₂ Bil B = Totala CO₂ Bil

Papper, trycksaker och kaffe; Statistik för papper, trycksaker och kaffe kommer från Folksams inköpsavdelning samt från kommunikationsavdelningen. Statistik om inköpt kopieringspapper, kuvert, utdataproduktion, trycksaker samt kaffe har rapporterats i vikt.

Appendix



Medlemskap av djupare signifikans för hållbarhetsarbetet

Ömsesidighet

- ICMIF: International Cooperative and Mutual Insurance Federation är ett internationellt samfund som representerar både ömsesidiga och kooperativa bolag.
- AMICE: Association of Mutual Insurers and Insurers Cooperatives in Europé. Dess främsta syfte är att agera som enad röst för den ömsesidiga och kooperativa försäkringssektorn i Europa.
- Branschföreningar Svensk Försäkring: Försäkringsföretagens branschorganisation som arbetar för goda verksamhetsförutsättningar för försäkringsföretagen.
- Svenska Försäkringsföreningen: Organisationen ska bidra till en sund och ändamålsenlig utveckling av försäkringsväsendet i Sverige genom att utveckla medlemmarnas yrkesspecifika och generella kunskaper i försäkring.
- Insurance Europe: Organisationen arbetar för att främja den europeiska försäkringsmarknaden och dess villkor.

Trafiksäkerhetsforskning

- ETSC (European Transport Safety Council): Europeisk lobbyistgrupp med syfte att påverka europeisk lagstiftning inom trafikområdet.
- GNS (Gruppen för Nationell Samverkan): Arena för utbyte av kunskap och koordinering av verksamheter inom trafiksäkerhetsområdet i syfte att förverkliga Nollvisionen.
- ISO/TC 22/SC 12/WG 7 Road vehicles: Internationell standardiseringsgrupp inom trafikolycksanalyser där Folksam är ordförande.
- RCAR: Internationell samarbetsgrupp inom försäkringsbranschen med fokus på trafiksäkerhet och reparationsmetoder.
- SAFER; Svensk samarbetsgrupp inom trafiksäkerhetsområdet med säte på Chalmers tekniska högskola i Göteborg.

Hållbarhet

- Hållbart Värdeskapande: Ett svenskt samarbete mellan de 17 största institutionella investerare för att lyfta fram betydelsen av att företag arbetar strukturerat med hållbarhetsfrågan.
- Carbon Disclosure Project: CDP samlar börsbolags arbete med klimat, skog och vatten i sin databas.
- Swesif: Ett nätverksforum för organisationer som arbetar för eller med hållbara investeringar (SRI) i Sverige.
- Global Network Initiative: En samarbetsorganisation för mänskliga rättigheter på internet och inom telekommunikation bland annat Google och Microsoft, olika intresseorganisationer, universitet och investerare.
- Nordic Engagement Cooperation: En samarbetsorganisation med norska KLP och finska Ilmarinen med syftet är att koordinera bolagsstyrningsaktiviteter riktade mot noterade innehav med avseende på hållbarhetsfrågor.
- Institutionella ägares förening: Folksam samarbetar med andra institutionella ägare kring regleringsfrågor på aktiemarknaden.
- SNS – Studieförbundet Näringsliv och Samhälle: SNS forum är ett för forskningsbaserad dialog om bolagsstyrning och ägarfrågor.
- Swedish Investors for Sustainable Development: Ett Sida-lett som tar sikte på hur vi som investerare kan bidra till att FN:s globala utvecklingsmål, Agenda 2030, nås.
- Hagainitiativet: Ett företagsnätverk som arbetar för att förstärka näringslivets roll i klimatpolitiken genom att visa på kopplingen mellan ambitiösa klimatstrategier och ökad lönsamhet.
- Social Venture Network: Ett sektorsöverskridande nätverk för att accelerera omställning mot hållbarhet.
- Svenska FN-förbundet: Samarbetet går ut på att stärka mänskliga rättigheter i Sverige och internationellt.

GRI-index

Standardupplysningar			
Strategi och analys			
G4-1	Uttalande av verkställande direktör		Se Folksam årsberättelse sid 9.
Organisationsprofil			
G4-3	Organisationens namn	3	
G4-4	Viktigaste varumärken, produkter och tjänster	7	
G4-5	Lokalisering av organisationens huvudkontor	7	
G4-6	Länder där verksamhet bedrivs	4	
G4-7	Ägarstruktur och företagsform	3 – 4	
G4-8	Marknader där organisationen är verksam	4	
G4-9	Organisationens storlek	6	
G4-10	Medarbetardata	33	Medarbetardata anges i procent och ej antal. Ej redovisat per kön. Avsteg från GRI med hänsyn till branschrelevans.
G4-11	Andel medarbetare som omfattas av kollektivavtal	33	
G4-12	Beskrivning av leverantörskedja	11	
G4-13	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden	8	
G4-14	Om och hur organisationen följer försiktighetsprincipen	10	
G4-15	Externa regelverk, standarder och principer som organisationen följer eller stödjer	9	
G4-16	Medlemskap i organisationer och sammanslutningar	42	
Identifierade väsentliga aspekter och var påverkan sker			
G4-17	Organisationsstruktur och redogörelse för enheter som ingår eller exkluderas	8	Se sid 8 i Folksam Livs årsrapport och i Folksam Saks årsrapport.
G4-18	Process för definition av innehållet i redovisningen	8	
G4-19	Identifierade väsentliga hållbarhetsaspekter	16	
G4-20	Väsentliga aspekter inom organisationen	18	
G4-21	Väsentliga aspekter utanför organisationen	18	
G4-22	Effekten av förändringar i tidigare redovisad information	8	
G4-23	Väsentliga förändringar från föregående redovisning	8	
Intressentrelationer			
G4-24	Intressentgrupper	14	
G4-25	Identifiering av intressenter	14	
G4-26	Tillvägagångssätt för kommunikation med intressenter	15	
G4-27	Väsentliga frågor som lyfts av respektive intressentgrupp och hur organisationen hanterat dessa frågor	16-18	

Redovisningsprofil			
G4-28	Redovisningsperiod	8	
G4-29	Publicering av senaste redovisningen	8	
G4-30	Redovisningscykel	8	
G4-31	Kontaktperson för rapporten	8	
G4-32	Rapporteringsnivå, GRI innehållsindex och referens till extern granskning	8, 43 – 46	
G4-33	Policy och rutiner för extern granskning	8, 47	
Styrning			
G4-34	Organisationens bolagsstyrning	9 – 10	
Etik och integritet			
G4-56	Organisationens värderingar, principer, standarder, uppförandekod och etiska policyer	9	
Ekonomi			
DMA		9 – 13	
G4-EC1	Fördelning av ekonomiskt värdeskapande	8	
G4-EC2	Finansiell påverkan, samt andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter på grund av klimatförändringarna	18	
G4-EC7	Utveckling och påverkan av infrastrukturinvesteringar och levererad service	26, 27	
G4-EC8	Betydande indirekt ekonomisk påverkan, inklusive omfattning	19 – 28, 31 – 32	
Miljö			
DMA		9 – 13	
Aspekt: Energi			
G4-EN3	Energianvändning inom organisationen	37	
G4-EN4	Indirekt energianvändning	29	
Aspekt: Utsläpp			
G4-EN15	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	39	
G4-EN16	Energirelaterade indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	39	
G4-EN17	Övriga indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	39	
Aspekt: Produkter och tjänster			
G4-EN27	Effekter av miljöpåverkan genom produkter och tjänster	23, 31	
Aspekt: Leverantörsuppföljning avseende miljö			
G4-EN32	Andel av nya leverantörer som utvärderats enligt miljökriterier	11	
Anställning och villkor			
DMA		9-13	
Aspekt: Hälsa och säkerhet			
G4-LA6	Skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro samt arbetsrelaterade dödsolyckor	34	
Aspekt: Mångfald och jämställdhet			
G4-LA11	Återkommande utvärderingar av prestation och karriärutveckling fördelat på kön och anställningskategori	33 – 34	
G4-LA12	Styrelse, ledning och medarbetare fördelat på kön, ålder och mångfald	34 – 35	Styrelse och medarbetare rapporteras inte på ålder. Medarbetare inte nedbruten på kön och ålder. Avsteg från GRI för att istället prioriterade interna mål.
G4-LA13	Löneskillnad i procent mellan könen	35	

Mänskliga rättigheter			
DMA		9-13	
Aspekt: Investeringar			
G4-HR1	Andel betydande inköp samt investeringsbeslut som inkluderar krav rörande mänskliga rättigheter	11, 24	
Aspekt: Diskriminering			
G4-HR3	Antal fall av diskriminering	19, 35	
Vår roll i samhället			
DMA		9-13	
Aspekt: Antikorruption			
G4-SO3	Andel av verksamheten som granskats med avseende på korruptionsrisker	12, 24, 32	GRI avsteg eftersom ej möjligt att ange andel på grund av verksamhetens karaktär.
G4-SO4	Information och utbildning om policyer och processer för antikorruption	12, 13	
G4-SO5	Bekräftade fall av korruption	12	
Aspekt: Compliance			
G4-SO8	Belopp för betydande böter och totalt antal icke monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser	12	
Lokalsamhällen			
G4-FS14	Initiativ för att förbättra tillgången till finansiella tjänster för alla	22	
Produktansvar			
DMA		9-13, 20-22, 27-28	
Aspekt: Märkning av produkter och tjänster			
G4-PR5	Resultat av kundnöjdhetsundersökningar	19	
Aspekt: Produktportfölj			
G4-FS6	Andel av portfölj för affärer med speciellt utvalda regioner, företagsstorlek och sektor	7-8	Ej angivet företagsstorlek och sektor. Avsteg från GRI eftersom ej relevant för Folksamns affär.
G4-FS7	Värde av produkter och tjänster med speciell social nytta	19, 23	Värde eller antal anges ej. GRI avsteg på grund av affärshemlig information.
G4-FS8	Monetärt värde av produkter och tjänster med specifika miljömässiga ändamål	23	
Aspekt: Aktivt ägande			
G4-FS10	Andel företag där samverkan i miljömässiga och sociala frågor skett	27	
G4-FS11	Andel av tillgångar som omfattas av miljömässiga eller sociala utvärderingskriterier	24	Andel för positiv och både positiv och negativ screening anges ej. GRI avsteg.

PRI			
PRI 1	Inkludera esg -aspekter i den finansiella analysen och beslutsprocessen.	10, 24	
PRI 2	En aktiv ägare och införliva esg-aspekter i bolagsstyrningspolicyn och arbetssätt.	24 – 30	
PRI 3	Verka för öppenhet och ökad rapportering om esg-aspekter i våra investeringar.	25 – 27	
PRI 4	Arbeta aktivt för att principerna för ansvarsfulla placeringar ska accepteras och implementeras inom finansbranschen.	21, 28	
PRI 5	Samarbeta för att öka effektivitet i implementering av PRI principerna	21, 27, 42	
PRI 6	Rapportera om de åtgärder som vidtas och om hur arbetet för att implementera principerna för ansvarsfulla investeringar framskrider.	24-30	
Bra Miljöval			
BMV grund	Grundkrav, Omfattning av Produkter märkta Bra miljöval	23	
BMV 1.1.4	Utbildning av personal - e-utbildning hållbarhet	13	
BMV 1.2.2	Energianvändning	37	
BMV 2.2	Driftsel i ägda fastigheter. Krav på fastigheter som ägs till mer än 50 procent – krav: ska ha Bra Miljövals märkt el (eller liknande),	27	
BMV 4.1	Övergripande: Omfattning skadereglering motor. Antal skador på bil och antal totalskador, antal skador på småhus	31	
BMV 4.1.3	Andel bilreparationer som helt eller delvis utförs med återbruk under året	31	

Revisors rapport över översiktlig granskning av Folksam's hållbarhetsredovisning

Till Folksam

Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen och företagsledningen i Folksam ömsesidig livförsäkring och Folksam ömsesidig sakförsäkring ("Folksam") att översiktligt granska Folksam's hållbarhetsredovisning för år 2017. Folksam har definierat hållbarhetsredovisningens omfattning på sidan 8 i hållbarhetsredovisningen.

Styrelsens och företagsledningens ansvar

Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för att upprätta hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier, vilka framgår på sidan 8 i hållbarhetsredovisningen, och utgörs av de delar av ramverket för hållbarhetsredovisning utgivet av GRI (Global Reporting Initiative) som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt av företagets egna framtagna redovisnings- och beräkningsprinciper. Detta ansvar innefattar även den interna kontroll som bedöms nödvändig för att upprätta en hållbarhetsredovisning som inte innehåller väsentliga fel, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

Revisorns ansvar

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

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med ISAE 3000 A Andra bestyrkandeuppdrag än revisioner och översiktliga granskningar av historisk finansiell information utgiven av IFAC. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASBs standarder för revision och god revisionsred i övrigt har. Revisionsföretaget tillämpar ISQC 1 (International Standard on Quality Control) och har därmed ett allsidigt system för kvalitetskontroll vilket innefattar dokumenterade riktlinjer och rutiner avseende efterlevnad av yrkesetiska krav, standarder för yrkesutövningen och tillämpliga krav i lagar och andra författningar. Vi är oberoende i förhållande till KPA AB enligt god revisorsred i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

Vår granskning av hållbarhetsredovisningen utgår från de av styrelsen och företagsledningen valda kriterier som definieras ovan. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

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

Uttalande

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

Stockholm 26 mars 2018

KPMG AB

Anders Bäckström
Auktoriserad revisor

Torbjörn Westman
Specialistmedlem i FAR



Du 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.

Folksam