

Års- och hållbarhetsrapport

från Folksamgruppen

2018

Folksam

Tre skäl att välja Folksamgruppen

1 Vi finns till för våra kunder

Folksamgruppen består av de två kundägda sak- och livkoncernerna med dotterbolag. I Folksamgruppen ingår huvudvarumärket Folksam och de två kompletterande varumärkena KPA Pension och Folksam LO Pension. I de två kundägda koncernerna går vinsten tillbaka till våra ägare, kunderna, i form av återbäring, premiesänkningar eller ännu bättre service, tjänster och erbjudanden.

2 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.

3 Vi är ekonomiskt starka

Vår ekonomiska styrka ger oss goda förutsättningar att utveckla attraktiva erbjudanden för våra kunder. Det har även bidragit till en god avkastning på våra kunders pensionssparande – bland de högsta i branschen.

Innehåll

Sid

Det här är Folksamgruppen 4
Våra affärsområden 6
Folksamgruppen 2018 i korthet 8
Finansiell utveckling 2018 9
Ett urval av våra investeringar under 2018 10
Vd-ord: Affär, kostnader och hållbarhet i fokus 12
Vision, affärsidé och mål 14
Trender i vår omvärld 16
Vår marknad 18
Värde för kunden i varje steg 21

Hållbarhetsredovisning 22
- Intressenter och omvärld 24
- Våra viktigaste hållbarhetsfrågor 30
- Hållbarhetsstyrning 37
- Hållbara försäkrings- och pensionserbjudanden 40
- Ansvarsfull kapitalförvaltning 46
- Vår egen verksamhet 54
- Fördjupande hållbarhetsinformation 61

Det är kunderna som styr 70
Folksam Sak 72
Folksam Liv 74
KPA Pension 76
Folksam LO Pension 78
Folksamgruppens koncernledning 80

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. Nästan varannan svensk är försäkrad hos Folksamgruppen. Över tre miljoner människor sparar långsiktigt till sin pension hos oss. Det gör Folksamgruppen till en ledande aktör inom försäkring och pensionssparande i Sverige.

Vår vision

Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld.



Vårt övergripande mål

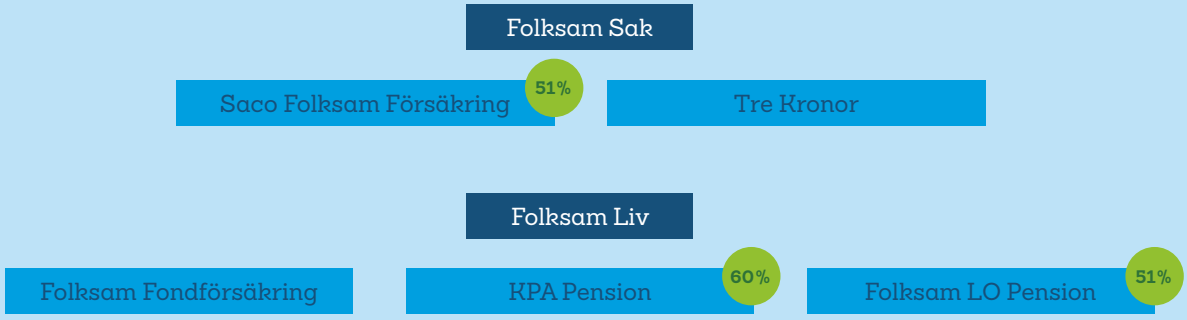
Vi ska ha försäkrings- och pensionssparandebranschens mest nöjda kunder.

Vårt hållbarhetsarbete

Våra erbjudanden ska vara ledande inom hållbarhet.

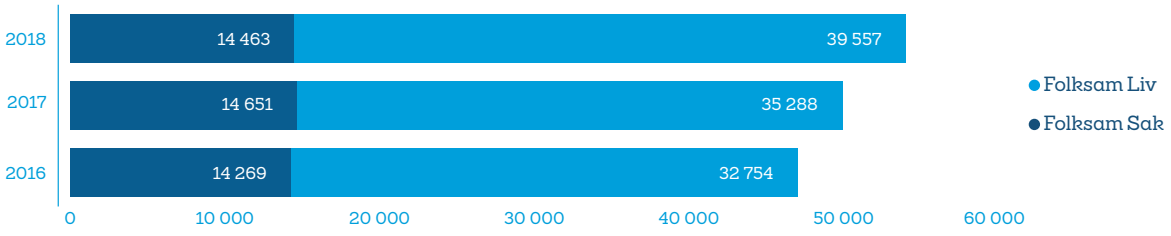
Två koncerner, tre strategiska varumärken och åtta försäkringsbolag.

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



Folksamgruppens verksamhet bedrivs under de tre strategiska varumärkena Folksam, KPA Pension och Folksam LO Pension. Verksamheten omfattar de två moderföretagen Folksam ömsesidig livförsäkring (Folksam Liv) och Folksam ömsesidig sakförsäkring (Folksam Sak) med dotterföretag. Folksam Liv är moderföretag i en koncern som förutom moderföretaget omfattar det helägda dotterföretaget Folksam Fondförsäkringsaktiebolag, det till 60 procent ägda varumärket KPA Pension med dotterbolag samt Folksam LO Fondförsäkring under varumärket Folksam LO Pension, som ägs till 51 procent. KPA Pension omfattar KPA AB, KPA Livförsäkring AB, KPA Pensionsförsäkring AB och KPA Pensionsservice AB. Folksam Sak är moderföretag i en koncern som förutom moderföretaget omfattar försäkringsverksamhet i det helägda dotterföretaget Tre Kronor Försäkring AB (Tre Kronor), och 51 procent i Saco Folksam Försäkrings AB (Saco Folksam).

Premier, mkr



Översikt över vårt kunderbjudande				
	Traditionell livförsäkring	**Fondförsäkring**	**Personriskförsäkring**	**Sakförsäkring**
Folksam Sak			●	●
Folksam Liv	●	●	●	
KPA Pension	●	●	●	
KPA Livförsäkring			●	
Folksam LO Pension		●		
Folksam Fondförsäkring*		●		
Tre Kronor**			●	●
Saco Folksam				●

* *Utvärderas för eventuell införlivning med Folksam Liv*
** *Tillhandahåller försäkringar som säljs under annat varumärke*

Våra affärsområden

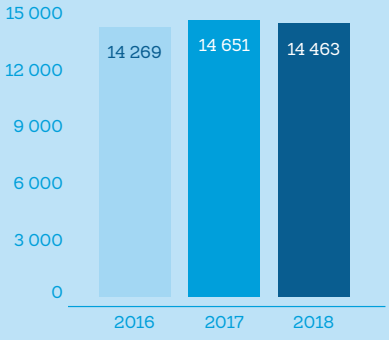
Sak

Affärsområde Sak bedriver skadeförsäkringsverksamhet med huvudsaklig inriktning på den svenska hushållsmarknaden. Ao Sak erbjuder ett fullsortiment av försäkringar till hushåll och privatpersoner med bil- och boendeförsäkringar som bas, samt företagsförsäkringar inom särskilt utvalda områden. Verksamheten bedrivs under det strategiska varumärket Folksam.

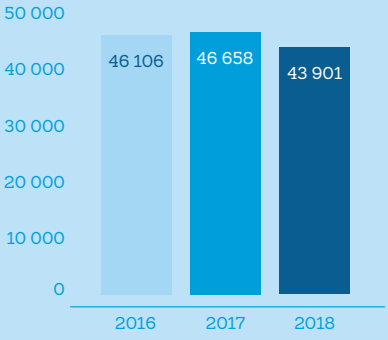
Folksam

Folksam erbjuder ett fullsortiment av skadeförsäkringar till svenska hushåll och privatpersoner med bil- och boendeförsäkringar som bas.

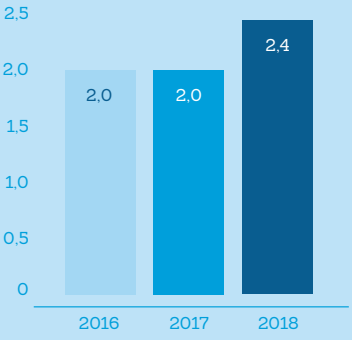
Premieintäkt, mkr



Förvaltat kapital, vid periodens slut, mkr



Solvenskvot (SCR), vid periodens slut



	Personriskförsäkring	Sakförsäkring
Folksam Sak	●	●

Liv

Affärsområde Liv bedriver livförsäkringsverksamhet och erbjuder tjänstepensioner och långsiktigt sparande till privatpensioner direkt, eller via samarbeten, samt grupplivförsäkringar och andra typer av riskförsäkringar. Verksamheten bedrivs under tre strategiska varumärken, Folksam, KPA Pension och Folksam LO Pension.

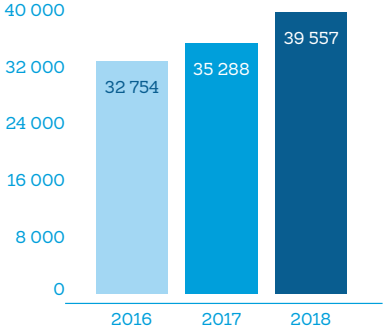
Folksam

Folksam erbjuder tjänstepensioner och långsiktigt sparande till privatpensioner direkt, eller via samarbeten, samt grupplivförsäkringar och andra typer av riskförsäkringar.

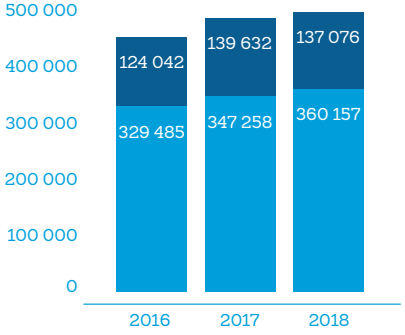
KPA Pension är pensionsbolaget i kommunsektorn och förvaltar tjänstepensioner för anställda i kommun, regioner samt kommunala och kooperativa företag.

Folksam LO Pension erbjuder fondförsäkring för kollektivavtalade tjänstepensioner i huvudsak till anställda inom SAF-LO-området. Bolaget samägs av Folksam och LO.

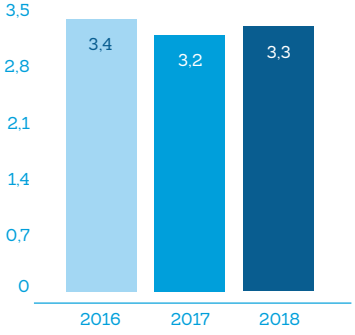
Premieinkomst, mkr



● Förvaltat kapital, vid periodens slut, mkr
● Fondförsäkringstillgångar, vid periodens slut, mkr



Solvenskvot, vid periodens slut



	Traditionell livförsäkring	Fondförsäkring	Personriskförsäkring
Folksam Liv	●	●	●
KPA Pension	●	●	●
Folksam LO Pension		●	

Folksamgruppen 2018 i korthet

404
miljarder kronor

Så mycket förvaltade Folksamgruppen åt sina kunder vid utgången av 2018.

25 gröna miljarder

I oktober nådde vi målet att äga minst 25 miljarder kronor i gröna obligationer och befäste positionen som en globalt ledande aktör. Gröna obligationer utgör sex procent av det totala kapitalet som vi förvaltar.

17 %

minskad klimatpåverkan från resor med flyg och tåg, i enlighet med målsättningen om att ha netto-noll utsläpp 2030.

55 %

av den högsta ledningen är kvinnor.

270 miljoner kronor

Så mycket har sparats genom att kundernas skadade bilar repareras med begagnade originaldelar och återanvänds.

Premiär för ”Hitta vårdgivare utomlands”

Folksam lanserade den nya digitala tjänsten ”Hitta vårdgivare utomlands” för att hjälpa våra kunder att hitta kvalitetssäkrade läkarmottagningar samtidigt som kostnaderna för reseskador minskas.

Bidrag till de globala målen

Folksamgruppen investerade cirka 2,8 miljarder kronor i en obligation från Världsbanken som stödjer utvecklingsprojekt i linje med FN:s globala mål.

Hållbara varumärken

KPA Pension toppade för sjunde året i rad listan över pensionsbranschens mest hållbara varumärken och Folksam placerar sig på en andraplats i försäkringsbranschen i Sustainable Brand Index stora undersökning.

Ny
sparandeprodukt

Folksam lanserade den nya produkten Privatpension. Det är en traditionell försäkring som främst riktar sig mot Folksams drygt en miljon kunder i åldrarna 25 till 55 år som idag saknar sparande.

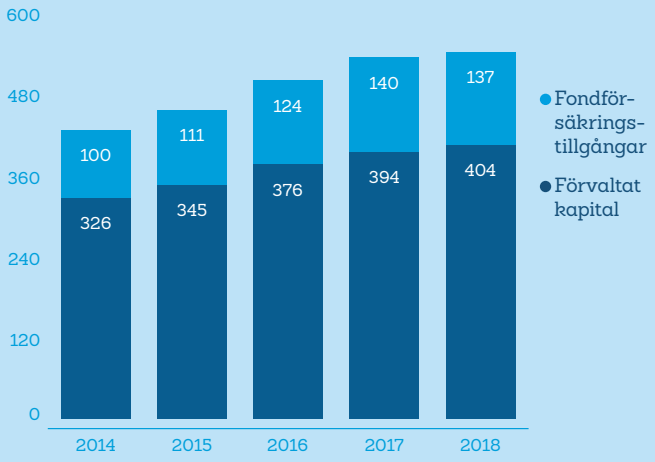
91 %

av Folksam LO Pensions kunder och potentiella kunder tycker det är viktigt att hållbarhet är en naturlig del av investeringsprocessen.

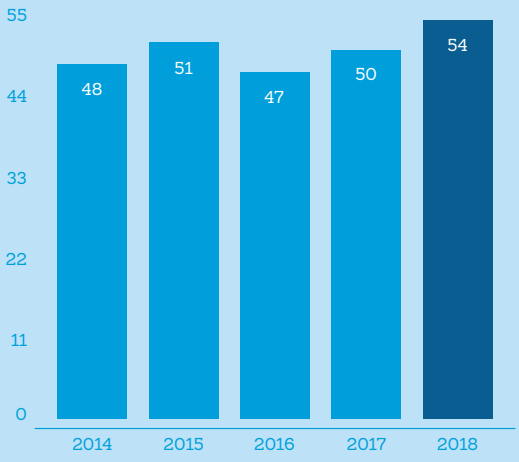
Finansiell utveckling 2018

Folksamgruppen expanderade premievolymen med åtta procent under 2018 främst drivet av tillväxten inom kollektivavtalade tjänstepensioner. Inom sakförsäkring var intäkterna i nivå med föregående år. Marknadsandelarna var överlag stabila liksom kundnöjdhetsindex jämfört med föregående år.

Totalt förvaltat kapital och fondförsäkringstillgångar, mdkr



Total premievolym, mdkr



Nyckeltal

Folksamgruppen	2018	2017	2016
Folksam kundindex (FKI) %	75[1]	78	79
Premier, mkr[2]	54 020	49 939	47 023
Förvaltat kapital, mkr[3,4]	404 059	394 125	375 794
Fondförsäkringstillgångar, mkr[3,4,5]	137 076	139 632	124 042
Antal heltidstjänster[6]	3 771	3 716	3 731

1) Ny mätmetod som medför lägre numerärt värde. Utfallet för 2018 är likvärdigt med utfallet för 2017. I det nya FKI-mätetalet ingår inte partner och företag, utan bara privat- och individmarknad.
2) Premier omfattar premieintäkt i sakförsäkring, premieinkomst i livförsäkring samt inbetalningar från sparare i fondförsäkring i de försäkringsbolag som ingår i Folksamgruppen.
3) Avser vid periodens slut.
4) Tillgångar enligt totalavkastningstabell med avdrag för bolags-strategiska innehav, vilket i huvudsak avser värdet av dotterföretag.
5) Placeringstillgångar för vilka försäkringstagarna bär risken.
6) Baseras på betald tid under perioden.

Ett urval av våra investeringar under 2018

Vår förvaltning av kundernas pengar ska främja långsiktig trygghet utifrån avkastning och hållbar utveckling. För att nå god risk-spridning fördelar vi våra investeringar på olika tillgångsslag och marknader.



12 februari

Folksamgruppen köpte obligationer från Världsbanken för motsvarande 2,8 miljarder kronor

Genom förvärvet vill Folksamgruppen lyfta fram FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling och särskilt rikta fokus mot fyra av dessa, Hälsa och välbefinnande (mål nr 3), Jämställdhet (mål nr 5), Hållbarkonsumtion och produktion (mål nr 12) samt Bekämpa klimatförändringen (mål nr 13). Investeringen är Folksamgruppens tredje i samma storlek med ett Världsbanksorgan som låntagare.

2 maj

Folksamgruppen och Aberdeen Standard Investment lanserade ny fastighetsfond

Folksamgruppen och Aberdeen Standard Investments lanserade AIPP Folksam Europe II, en fond-i-fond som investerar i fastigheter och som bara är öppen för bolag inom Folksamgruppen. Avsikten är att investera 300 miljoner Euro på den europeiska fastighetsmarknaden under de kommande tre till fyra åren, med ett initialt belopp om 100 miljoner Euro. Affären bidrar till både ökad riskspridning och högre förväntad avkastning i investeringsportföljerna.

4 oktober

KPA Pension och Folksam köpte obligation från Stockholms stad för två miljarder kronor

KPA Pension och Folksam, investerade två miljarder kronor i en obligation för att bidra till byggandet av ett hållbart Stockholm. Genom förvärvet vill Folksamgruppen uppmärksamma betydelsen av att planera och bygga städer och samhällen som är inkluderande, säkra, motståndskraftiga och hållbara. Samtidigt bidrar affären till målsättningen att ge kunderna en god riskjusterad avkastning.

26 oktober

Folksamgruppen förvärvade två Stockholmsfastigheter och avyttrade KF-huset

Folksamgruppen förvärvade två kontorsfastigheter i Stockholms innerstad och sålde samtidigt KF-huset vid Slussen i Stockholm. Transaktionen innebar därmed en nettoinvestering om 645 miljoner kronor. Affären innebar minskad projektrisk i fastighetsportföljen samtidigt som exponeringen mot attraktiva förvaltningsfastigheter i fina lägen i Stockholms innerstad ökar.

19 april

Folksamgruppen gjorde sitt största köp av gröna obligationer – investerade 3 miljarder kronor i Europeiska investeringsbanken

Folksamgruppen köpte gröna obligationer som Europeiska investeringsbanken gav ut. Det var Folksamgruppens enskilt största förvärv i gröna obligationer.

3 juli

Folksamgruppen investerade i infrastrukturfond

Folksamgruppen beslutade att investera motsvarande drygt 1,2 miljarder kronor i infrastrukturfonden, Macquarie Super Core Infrastructure Fund (MSCIF). Macquarie är världens ledande privata aktör inom infrastrukturinvesteringar. Genom Macquarie får Folksamgruppen tillgång till världsledande kompetens på infrastrukturområdet. Investeringen präglas av låg risk och goda kassaflöden.

21 december

Folksam och KPA Pension investerade ytterligare 750 miljoner kronor i Volvo Cars

Folksamgruppen förvärvade ytterligare preferensaktier i Volvo Cars till ett nominellt belopp om 750 miljoner kronor. Därmed har Folksamgruppen investerat totalt 1 750 miljoner kronor i preferensaktier utgivna av Volvo Cars. Investeringen ger våra sparkunder en bra riskjusterad avkastning i ett bolag med stark anknytning till Sverige. Volvo Cars är lönsamt, har en tydlig tillväxtplan och höga ambitioner när det gäller elektrifieringsstrategier och självkörande bilar.

Affär, kostnader och hållbarhet i fokus

Folksamgruppen har gjort en framgångsrik resa de senaste åren. Vi har både moderniserat och konsoliderat verksamheten. Under 2018 gick vi in i en ny fas där vi kompletterade vår affärsinriktning med ett förstärkt kostnadsfokus. Fokus affär, fokus kostnader i en hållbar värld.

2018 var ytterligare ett intensivt år i Folksamgruppen med en ny organisation, anpassning till flera nya regelverk, konsolidering av verksamheten, stort hållbarhetsfokus och inte minst affärs- och kostnadsfokus. En hög effektivitet i organisationen är nyckeln till lägre premier och bättre villkor för våra kunder och ägare.

Vår totala premievolym växte med åtta procent till 54 miljarder kronor, till stor del på grund våra starka positioner på kollektivavtalade tjänstepensioner inom KPA Pension och Folksam LO Pension. Sakförsäkring uppvisade en stabil premieutveckling under året.

I syfte att ytterligare stärka vårt kundfokus sjösatte vi vår nya organisation i april, med två affärsområden, Liv och Sak. Den underlättar också vårt effektiviseringsarbete genom en tydlig ansvarsfördelning gentemot respektive affär. Det intensiva regelverksarbetet vreds successivt om under året från implementering till optimering och effektivitet. Vid årsskiftet var vi i stort sett i mål även om de nya reglerna innebär komplexa krav som leder till att varje kundmöte tar längre tid. Driftskostnaderna har därmed ökat mer än vad som var önskvärt. Vi har under året påbörjat en kraftig minskning av antalet konsulter genom att växla över till interna resurser samtidigt som vi infört hårdare kostnadskontroll med avsikten att sänka kostnaderna 2019. Som ett led i vår konsolidering sålde vi under hösten vårt finska dotterbolag, Folksam Skadeförsäkring där vi ägde 75 procent av aktierna. Det var en bra affär för våra sakförsäkringskunder. Reavinsten blev drygt 400 miljoner kronor och affären gynnar därmed både kapitalbasen och solvensgraden.

Vi har också ett tydligt fokus på att öka affärsvolymen. Vi vill ännu bättre möta våra kunders behov och därigenom öka affärsvolymen genom ett mer komplett kunderbjudande. Lanseringen av produkten Privatpension i början av 2018, är en del av detta. Det är en traditionell försäkring som främst riktar sig mot våra drygt en miljon kunder i åldrarna 25 till 55 år som idag saknar sparande.

Hållbarhet ska alltid vara en integrerad del av planen oavsett vad vi gör. Genom vår storlek och verksamhet har vi stora möjligheter att vara en positiv kraft för kunderna och samhället i stort. Målet är att vara ledande i branschen när det gäller hållbarhet. Vi stödjer principer som FN:s Global Compact och ansvarsfulla investeringar (PRI) och vi arbetar för att världen ska nå FN:s 17 globala mål. Vi ska bli fossilfria i egen verksamhet redan 2030.

Vi fortsätter att investera i gröna obligationer. Under hösten nådde vi målet om minst 25 miljarder i investerat belopp och befäste därmed vår position som en ledande aktör globalt. Andelen gröna obligationer är sex procent av kapitalet som vi förvaltar. Marknaden för gröna obligationer och vad som ofta kallas hållbara obligationer har utvecklats enormt under de senaste åren, något som vi själva är stolta över att ha bidragit till.

Inför 2019 visar omvärlden tydliga tecken på en ekonomisk avmattning. De politiska utmaningarna är många med ett ökat populistiskt inslag i många länder. Ökade handelshinder som sänker den globala tillväxten är ett faktum. Den ekonomiska avmattningen innebär att vi kommer att fortsätta leva i en lågräntemiljö med låg avkastning på våra räntebärande tillgångar.

I Folksamgruppen ser vi fram emot ett intensivt och spännande år. Både affären, våra kostnader och hållbarhet kommer att ha lika hög prioritet. Vi ska ta vara på alla möjligheter som bjuds för att nå det övergripande målet, att ha försäkrings- och pensionssparandebranschens mest nöjda kunder.



Jens Henriksson
Vd och koncernchef för Folksamgruppen


”Vårt mål är att ha försäkrings- och pensions-sparandebran-schens mest nöjda kunder”

Vision, affärsidé och mål

Vårt mål är att ha branschens mest nöjda kunder. För att klara det behöver vi ordning och reda, en effektiv infrastruktur och affärsmässighet i varje led.

Vår vision

Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld.

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

Våra affärsidéer

Vi har tre olika affärsidéer för våra bolag.

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

KPA Pension
KPA Pension erbjuder kundanpassade pensionslösningar främst till kommunsektorn. Vi kombinerar trygga pensioner med etiska placeringar.

Folksam LO Pension
Vårt fondförsäkringserbjudande ska bidra till långsiktigt schyssta pensioner för kunden inom ramen för kollektivavtalad tjänstepension.

Våra värderingar

Personliga, engagerade och ansvarstagande.

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

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

Vårt övergripande mål

Att ha försäkrings- och pensionssparandebranschens mest nöjda kunder.

Vår målstruktur

För att mäta vårt övergripande mål om att ha försäkrings- och pensionssparandebranschens mest nöjda kunder utgick vi 2018 från två affärsmål:”Nöjda kunder” och ”Antal helkunder”. 2019 kommer vi att ersätta helkundsmålet med ett driftkostnadsmål för att sätta fokus på vårt effektiviseringsarbete.

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

Antal helkunder mäter vi i antal privathushåll som har valt att samla sitt försäkringsinnehav hos oss. Som helkund räknas alla hushåll som har boendeförsäkring och privatägt sparande i Folksam, samt personbilsförsäkring eller två övriga sakförsäkringar. För privatägt sparande räknas även de avtal som är under utbetalning.

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

Måluppfyllelse 2018	Resultat 2018	Mål 2018	Resultat 2017
Folksams kundindex (FKI) %	75[1]	69	78
Antal helkunder	150 624	155 969	150 969

[1] *Ny mätmetod som medför lägre numerärt värde. Utfallet för 2018 är likvärdigt med utfallet för 2017. I det nya FKI-mätetalet ingår inte partner och företag, utan bara privat- och individmarknad.*

Vår inriktning och ambitionsnivå

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

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

Vi vill…

- vara hela Sveriges försäkringsbolag
- ha många kunder
- nå stora kundgrupper genom kollektivavtalsparter och samarbetspartner
- förädla kundrelationerna så att kunderna blir helkunder, har rätt lönsamhet, stannar längre och gillar oss.

Våra strategiska huvudområden

Vi når våra mål genom att utveckla tre strategiska huvudområden:

Ordning och reda

Vår verksamhet omfattas av en stor mängd regelverk och det tillkommer ständigt nya att förhålla sig till. För att säkerställa att regelverken efterlevs behöver vi ha en tydlig, effektiv och riskbaserad styrning samt en god intern kontroll. Ordning och reda krävs för att värna våra kunders trygghet, att upprätthålla förtroendet bland myndigheter och andra intressenter och för att kunna öka affärsnyttan.

Infrastruktur

Vår verksamhet ska vara modern, effektiv och konsoliderad när det gäller infrastruktur, arbetssätt, kompetenser och it-stöd. Att vi har en god infrastruktur är en förutsättning för kunna möta våra kunder effektivt i alla kanaler och för att utveckla vår digitala närvaro i bland annat kundmötet där ”mobilt först” är vårt ledord.

Affärsmässighet

För att nå vårt övergripande mål att ha branschens mest nöjda kunder krävs affärsmässighet och effektivitet i varje led. Vårt fokus är att utveckla vår affär, samtidigt som vi löpande ser över kostnaderna för att kunna ge våra kunder konkurrenskraftiga och behovsanpassade erbjudanden.

Vårt hållbarhetsarbete

Genom vår storlek och verksamhet har vi möjligheter att vara en positiv kraft för kunderna och samhället i stort när det gäller hållbarhet. Vårt mål är att vara ledande i branschen. Vi stödjer principer som FN:s Global Compact och ansvarsfulla investeringar (PRI) och arbetar för att världen ska nå FN:s 17 globala mål.

Läs mer om våra hållbarhetsmål på sidorna 30–34.

Trender i vår omvärld

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

Digitalisering

Nya sätt att möta kunden. Digitaliseringen påverkar Folksamgruppen på många plan, inte minst genom att vi möter kunderna på nya sätt. När människor enkelt kan uträtta ärenden, jämföra erbjudanden och både berömma och ge kritik online när som helst, så ökar också kraven på personligt digitalt bemötande. Samtidigt öppnas nya spännande möjligheter, till exempel att arbeta strategiskt med stora datamängder och hitta nya lösningar i takt med att allt fler saker blir uppkopplade.

För att möte framtidens krav har Folksamgruppen startat Folksam FutureLab där nästa generations tekniklösningar som drivs av artificiell intelligens testas och utvärderas. Men digitaliseringen väcker också nya frågor om integritet, sårbarhet och kriminalitet på nätet. Försäkringsbolag påverkas till exempel starkt av frågor om cybersäkerhet, både genom att erbjuda försäkringsskydd och genom att själva vara i riskzonen för attacker.

Miljö och klimat

Klimatförändringar påverkar vardagen. Klimatförändringarnas effekter börjar nu synas på allvar, skogsbränderna som härjade under sommaren och hösten 2018 är ett exempel bland många. Enligt data från Munich Re indikerar trendkurvan att antalet större naturkatastrofer nästan har tredubblats under de senaste 35 åren. Utsläppen av växthusgaser och temperaturhöjningen innebär stora utmaningar för både försäkringsbranschen och kunderna på längre sikt. Det kan till exempel bli dyrare att försäkra hus, eftersom ett varmare och fuktigare klimat kan förvärra mögelskador. Två viktiga verktyg för att vända utvecklingen är FN:s globala mål för hållbar utveckling och klimatavtalet från Paris. Intresset växer också bland både företag och privatpersoner för det som ofta benämns cirkulär ekonomi. Vi kan tillsammans minska klimatpåverkan genom att återvinna och återanvända mer, till exempel genom att reparera elektronik och dela på transporter.

Regelverk och reglering

Nya lagkrav att leva upp till. De senaste åren har en rad nya regelverk och regleringar haft stor betydelse för försäkringsbranschen. Ordning och reda gynnar kunden och är viktigt för oss. I grunden handlar det om att myndigheter och andra intressenter ska kunna känna förtroende för försäkringsbolagen. Några aktuella exempel på regleringar som påverkar oss är dataskyddsförordningen GDPR som har ersatt den tidigare personuppgiftslagen, PUL, samt försäkringsdistributionsdirektivet IDD som säkrar tydlig och transparent information om försäkringar till kunderna. Andra exempel som gäller vårt hållbarhetsarbete är taxanomiförordningen (EU-kommissionens förslag till ett enhetligt klassificeringssystem för att avgöra om en ekonomisk verksamhet är miljömässigt hållbar eller inte) samt en ändring i årsredovisningslagen som innebär en lagstadgad hållbarhetsrapportering.

Befolknings- och livsstilsförändringar

Fler, äldre och friskare. Vi blir fler, lever längre och är friskare – studier visar att 86 procent av dem som är 75 år eller äldre anser att deras hälsotillstånd är gott eller mycket gott. Dessutom släpper vi sällan taget om våra smarta telefoner, värdesätter hållbarhet allt mer och väljer livsstil utifrån fler parametrar än vår geografiska hemvist. Våra kunders liv har förändrats fort, och inget tyder på att det kommer att gå långsammare framöver. Att vi håller oss friska och aktiva längre upp i åldrarna innebär en högre pensionsålder och ställer även högre krav på individen att själv spara till pensionen.



Makroekonomi och geopolitik

Både risker och möjligheter. Världsekonomin fortsätter att präglas av viss geopolitisk osäkerhet och tecknen på en avmattning blir allt tydligare. IMF varnade hösten 2018 för en kommande finanskris på grund av höga skulder. Världens globala skulder hade då ökat med 60 procent sedan finanskrisen 2008. Gällande Sverige har flera institutioner, både utom och inom landet, under flera år varnat för en svensk skuldbubbla och de effekter som exempelvis sjunkande bostadspriser skulle kunna få på den totala ekonomin. Nationalism utmanar internationalism, gränser tenderar att stängas mer än öppnas och många länder ser över sina handelsavtal. Sverige är ett exportberoende land och inskränkningar i frihandel är inte bra för svenska företag. Det låga ränteläget påverkar möjligheten till avkastning framöver. Samtidigt innebär digitaliseringen ökad produktivitet och skapar därmed förutsättningar för ekonomisk tillväxt.

Vår marknad

Folksamgruppen är – sett till premievolym – Sveriges största aktör inom livförsäkring och tredje störst inom sakförsäkring. Branschen för försäkringar och långsiktigt sparande spelar en viktig roll i samhällsekonomin. Både individer och företag behöver ett ekonomiskt skydd om något händer. Dessutom blir det allt viktigare med försäkringslösningar som avlastar det offentliga.

Marknaden i korthet

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

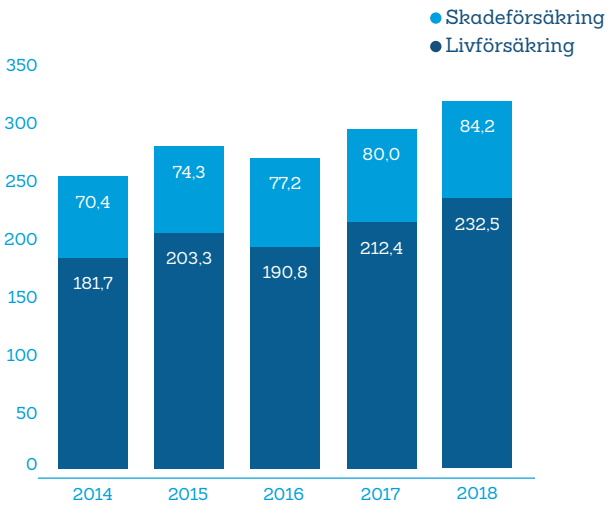
Nya affärsmodeller

Branschen påverkas också av de stora omvärldstrenderna (se sid 16). Nya affärsmodeller växer fram till följd av teknikutvecklingen. Traditionella försäkringsbolag, särskilt inom sakförsäkring, står inför växande konkurrens från helt nya digitala aktörer. Även etablerade företag från andra branscher utmanar. Detaljhandelsaktörer som exempelvis Ica erbjuder numera egna försäkringslösningar. Också på livsidan sker förändringar snabbt, till exempel utvecklingen av ”robotrådgivning” där kunder kan få en anpassad men automatiserad lösning för att välja långsiktigt sparande. Globala klimatförändringar är en annan viktig faktor. När väderrelaterade skador ökar påverkar det hela försäkringsbranschen som måste se över prognoserna för de framtida skadeutbetalningarna.

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

Under andra halvan av 2018 pekade mycket på att räntorna var på väg upp efter flera år av rekordlåga nivåer. Men lågräntemiljön kommer sannolikt fortsätta, vilket innebär press på försäkringsföretagens förmåga att skapa avkastning. Nya typer av investeringar, såsom infrastruktur och andra reala tillgångar, är en åtgärd för att värna framtida avkastning till kunderna. Gröna obligationer som finansierar hållbara investeringar innebär att kundernas sparande bidrar till en hållbar värld, samtidigt som det bidrar till en god riskjusterad avkastning.

Premieinbetalningar i den svenska försäkringsbranschen, mdkr



Källa: Svensk Försäkring

Fortsatt marknadstillväxt

Folksamgruppen behöll sina ledande marknadspositioner under 2018 enligt statistik från Svensk Försäkring. Under helåret ökade den totala konkurrensutsatta livförsäkringsmarknaden med nio procent till 232 miljarder kronor. Folksamgruppen behöll positionen som nummer ett på totala premier inom konkurrensutsatt livförsäkring, marknadsandelen var stabil och uppgick till 14,5 (14,5) procent (inbetalda premier för både gamla och nya försäkringar). Inom kollektivavtalad tjänstepension fortsatte marknadsandelarna att öka. Marknadsandelen inom nyteckning ökade till 13,1 (10,8) procent. Alecta och Skandia var fortsatt störst med 16,6 respektive 13,2 procent av marknaden.

Sakförsäkringsmarknaden totalt växte med fem procent jämfört med föregående år, till drygt 84 miljarder kronor. Folksamgruppen är fortfarande den tredje största aktören med en marknadsandel på 16,0 procent, vilket är i nivå med föregående år. Länsförsäkringar var störst med en marknadsandel om 30,3 procent följt av If Skadeförsäkring med 18,2 procent.

Kollektivavtalad tjänstepension växer

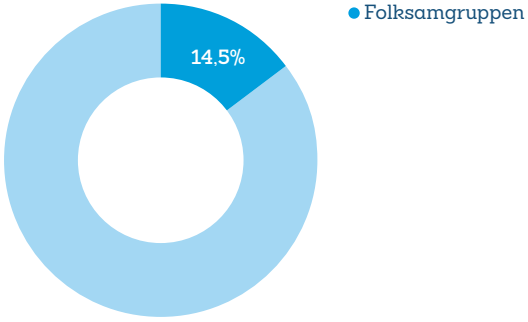
Kollektivavtalad pension från arbetsgivaren svarar för en betydande del av Folksamgruppens totala premievolym, framför allt genom KPA Pension och Folksam LO Pension. Folksam har också utvecklat erbjudanden för den individuella tjänstepensionsmarknaden, det vill säga tjänstepension från arbetsgivare som saknar kollektivavtal.

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

Förbättrat kunderbjudande

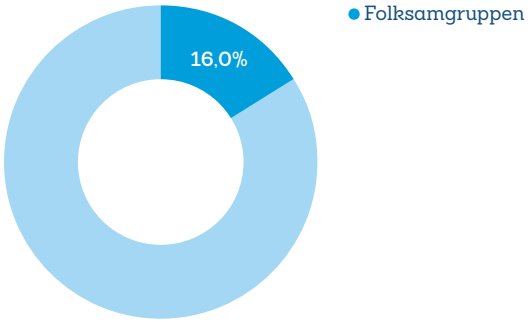
På sakförsäkringsmarknaden, blir det allt tydligare att kampen om kunden och kundgränssnittet hårdnar. Därför fortsätter kunderbjudandet att vässas, liksom förmågan att möta kunderna. Som ett led i detta lanserade Folksam Sak under året den nya digitala tjänsten ”Hitta vårdgivare utomlands” för att hjälpa kunderna att hitta kvalitetssäkrade läkarmottagningar.

Marknadsandelar i procent för inbetalda premier för både gamla och nya försäkringar inom livförsäkring.



Källa: Svensk Försäkring

Marknadsandelar i procent, skadeförsäkring.

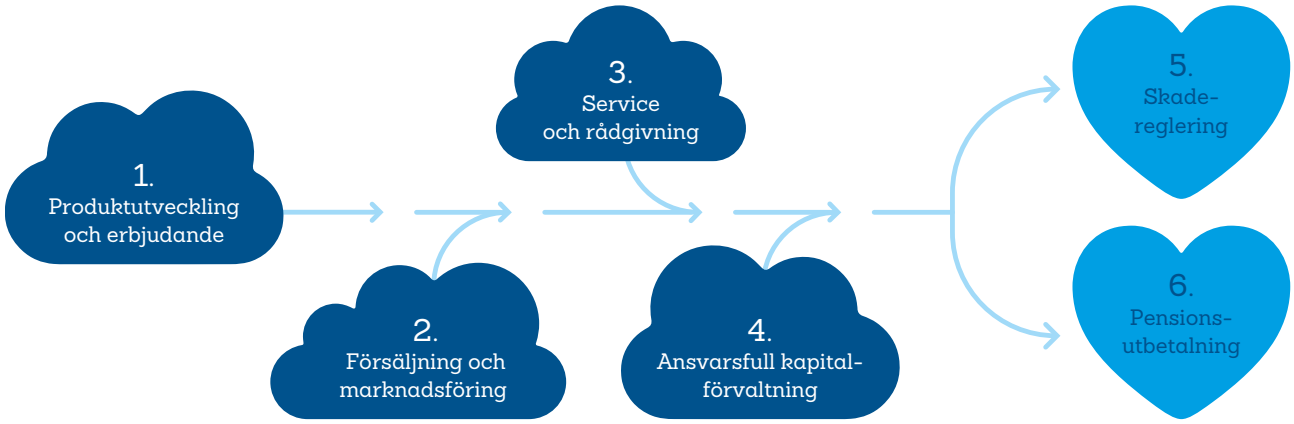


Källa: Svensk Försäkring



Värde för kunden i varje steg

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



1. Produktutveckling och erbjudande

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

2. Försäljning och marknadsföring

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

3. Service och rådgivning

Det ska vara lätt att komma i kontakt med oss. Det innebär att vi måste finnas i de kanaler kunderna vill träffa oss och att de får svar inom rimlig tid. Vi ger behovsanpassad rådgivning och ger även råd om vad man kan göra för att undvika skador, bland annat i samband med brand och inbrott samt inom pensionssparande. För kunder som inte har svenska som modersmål erbjuder vi kundservice på 18 övriga språk, däribland teckenspråk.

4. Ansvarsfull kapitalförvaltning

Vår förvaltning av kundernas pengar ska främja långsiktig trygghet utifrån avkastning och hållbar utveckling. För att nå god riskspridning fördelar vi våra investeringar på olika tillgångsslag och marknader. Vi är övertygade om att ansvarsfulla företag på sikt blir mer lönsamma, vilket ökar möjligheten att ge våra kunder en god avkastning. Vi kompromissar aldrig med den ekonomiska avkastningen, men menar att den avkastning våra kunder får kan – och ska – vara mer än bara ekonomisk. Vi tar utgångspunkt i vår tro på påverkan, ständiga förbättringar och transparens.

5. Skadereglering

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

6. Pensionsutbetalning

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

Hållbarhets-redovisning

Genom vår storlek och verksamhet har vi stora möjligheter att vara en positiv kraft för kunderna och samhället i stort. Som försäkrings- och pensionsbolag bidrar vi till ekonomisk trygghet och vi tycker att alla ska ha råd och möjlighet att försäkra sig. Ekonomisk trygghet är ett av FN:s 17 globala mål och genom våra tjänster och sättet vi bedriver vår verksamhet på bidrar vi till flera av dem.

Folksamgruppens hållbarhetsarbete har stolta traditioner och höga ambitioner. Vårt hållbarhetsarbete utgår från vår vision, från att våra kunder är våra ägare och från att hållbarhet är en god affär. Vi anser att ett hållbarhetsarbete integrerat i våra erbjudanden och verksamhet ger bättre förutsättningar för långsiktig framgång. Därför har vi som mål att vara ledande när det gäller hållbarhet.

Hållbarhetsarbetet handlar till stor del om ständiga förbättringar, och inom flera områden anser vi att vi har kommit extra långt:

- Folksamgruppen har en forskning som är hyllad och välkänd. Den har bidragit till bland annat nollvisionen om olyckor i trafiken och förebyggt idrottsskador.
- Med våra miljömärkta försäkringar har vi det tuffaste miljöarbetet i branschen och vi var tidiga med att införa cirkulär skadereglering.
- Vi är ett av branschens mest jämställda företag, och driver opinion om vikten av jämställdhet i arbetslivet för en mer jämställd pension.
- Vi mäter vårt koldioxidavtryck och var tidiga med att klimatkompensera vår verksamhet och delar av vår förvaltning.
- Våra kunders pensionspengar förvaltas tryggt och lönsamt samtidigt som de gör nytta i hållbar samhällsutveckling både i Sverige och globalt. Under 2018 nådde vi målet att investera 25 miljarder i gröna obligationer.

Vi ska också bedriva ett hållbarhetsarbete som är intressant att granska. Med den här rapporten vill vi visa hur Folksamgruppen arbetar med hållbarhet över tid, och särskilt vad vi gjorde och åstadkom under året som gick.



Intressenter och omvärld
Vår intressentdialog och roll i omvärlden

Våra viktigaste hållbarhetsfrågor
Vad vi väljer att fokusera på och varför

Hållbarhetsstyrning
Hur vi styr hållbarhets-arbetet

Hållbara försäkrings- och pensionserbjudanden
Om hur vi integrerar hållbarhet i vår affär

Ansvarsfull kapitalförvaltning
Hur vi integrerar hållbarhet i kapitalförvaltningen

Vår egen verksamhet
Om hållbarhetsarbetet gällande våra medarbetare, kontor och resor

Fördjupande hållbarhetsinformation
Redovisningsprinciper, GRI-index och revisionsrapporten

Intressenter och omvärld

Vi engagerar oss i det som våra kunder bryr sig om, eftersom det är viktigt för oss att skapa värde för dem och vår omvärld. Tillsammans med våra övriga intressenters synpunkter hjälper det oss också att prioritera aktiviteter i vårt hållbarhetsarbete. En ständigt pågående och öppen dialog är avgörande för att vi ska kunna vara branschledande inom hållbarhet.

Folksamgruppen har identifierat fem strategiska intressentgrupper, eftersom dessa grupper är de som har störst påverkan på och påverkas mest av Folksamgruppens verksamhet och de beslut vi fattar:

1. *Kunder/ägare:* Den intressentgrupp som har störst påverkan på Folksamgruppens verksamhet är våra kunder. Eftersom vi är ett kundägt bolag är våra kunder samtidigt våra ägare.

2. *Medarbetare:* Vad våra medarbetare anser om vårt hållbarhetsarbete betyder mycket för oss. De har en god insyn och vi vill att de ska vara stolta över vad Folksamgruppen gör.

3. *Samarbetspartner:* Våra samarbetpartners är viktiga eftersom de ofta är vår förlängda arm till kunden. Dessutom är de en viktig del i implementeringen av hållbarhetsarbetet.

4. *Aktörer på finans- och fastighetsmarknaden:* Aktörer på finans- och fastighetsmarknaden är mycket viktiga intressenter för vår kapitalförvaltning.

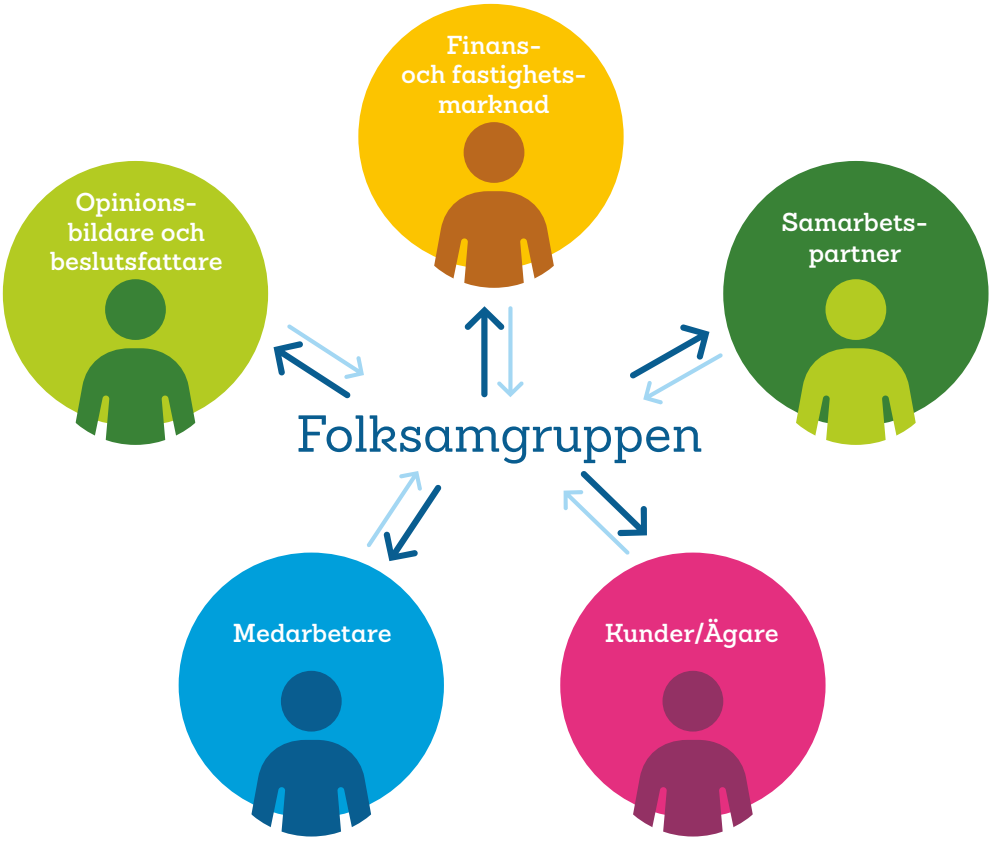
5. *Opinionsbildare och beslutsfattare:* Vi har ett ansvar att driva våra kunders intressen genom exempelvis påverkansarbete.

Folksamgruppen har en löpande dialog med alla våra intressenter inom ramen för den dagliga verksamheten. Utöver det genomför vi även regelbundet mätningar för varje strategisk intressentgrupp. Resultatet från dialogerna har varit en viktig grund för utveckling av vårt fortsatta arbete samt för innehållet i denna redovisning.

Kundernas önskemål har format Folksam LO Pensions nya investeringskriterier

Under 2018 implementerade Folksam LO Pension, som är en del av Folksamgruppen, en ny hållbarhetsstrategi och placeringspolicy. Den nya placeringspolicyn 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.

När arbetet med att uppdatera hållbarhetsstrategin inleddes uppfyllde 15 procent av fonderna Folksam LO Pensions nya krav. Efter en genomlysning och dialog valde Folksam LO Pension att avinvestera i några fonder som inte kunde leva upp till de nya kraven. Flertalet fonder valde dock att ändra sitt arbetssätt så att de nu beaktar hållbarhetsfrågor i förvaltningen av fonden och utesluter investeringar i kol, tobak eller pornografi enligt Folksam LO Pensions krav. Eftersom Folksam LO Pension inte har någon egen kapitalförvaltning utan väljer ut externa fonder som kan motsvara bolagets högt ställda krav får det påverkansarbete som bedrivs effekt på hela det förvaltade kapitalet i de externa fonderna. Som exempel kan nämnas att den samlade förmögenheten i de fonder som efter dialog uteslutit tobak, pornografi eller kol från sina investeringar uppgår till över 100 miljarder kronor.



Översikt av viktiga frågor för våra intressenter

	Dialogen sker via	Viktigaste frågor	Så här hanterar vi frågorna
Kunder/Ägare	• Års- och kvartalsvisa kund- och marknadsundersökningar, exempelvis varumärkesundersökningar, strategiska nöjdkund-undersökningar samt operativa kundmötesmätningar. • Opinions- och trendundersökningar • Dagligen i den löpande verksamheten, inom exempelvis kundtjänst och sociala medier. • Undersökningar ad hoc i samband med utveckling av produkter, tjänster och service för att säkra kundnytta . • Representeras av fullmäktigeledamöter på Folksamgruppens högst styrande organ: stämman	1. Trygghet via bra försäkringar 2. Bra arbetsgivare i den egna verksamheten 3. Miljösmarta kontor och klimatsmarta resor i den egna verksamheten 4. Ansvarsfull kapitalförvaltning	1. Läs på s. 40 2. Läs på s. 54 3. Läs på s. 59 4. Läs på s. 46
Medarbetare	• Årliga medarbetarundersökningar med tillhörande efterarbete och gruppdialog. • Löpande dialog på individ- och gruppnivå enligt Folksamgruppens process Prestera och utveckla.	1. Hälsosam arbetsmiljö, minskad sjukfrånvaro 2. Arbeta miljömedvetet inom den egna verksamheten 3. Jämställdhet och mångfald	1. Läs på s. 54 2. Läs på s. 59 3. Läs på s. 56
Samarbetspartner	• Årliga nöjdkund-undersökningar • Dagligen i den löpande verksamheten	Inga generella slutsatser, eftersom deras åsikt om Folksamgruppens hållbarhetsengagemang präglas av individuella intressen och verksamheter.	
Finans- och fastighetsmarknad	• Djupintervjuer med utvalda representanter för finans- och fastighetsmarknaden (senast 2017).	1. Hållbara investeringar 2. Jämställdhet och mångfald	1. Läs på s. 46 2. Läs på s. 56
Opinionsbildare och beslutsfattare	• Djupintervjuer med utvalda opinionsbildare och beslutsfattare (senast 2017).	1. Proaktivt skadeförebyggande 2. Hållbara investeringar 3. Drivande i klimat- och miljöfrågor	1. Läs på s. 40 2. Läs på s. 46 3. Läs på s. 28 – 31

Vårt hållbarhetsarbete rankas högt

För att vårt hållbarhetsarbete ska leda till fler och nöjdare kunder samt öka vår attraktivitet som arbetsgivare är det viktigt att hållbarhetsarbetet är känt och uppskattas bland våra målgrupper. Det försöker vi uppnå genom att berätta om det i all vår kommunikation.

För att följa resultatet genomför vi löpande undersökningar hos de aktuella målgrupperna, samt tar del och lär av externa granskares betygsättning.

Nr.1

34 procent av Sveriges konsumenter anser att Folksam tar sitt ansvar för hållbarhet. Det är medelvärdet av resultatet från de kvartalsmässiga undersökningar där Ipsos jämför aktörer inom försäkrings- och pensionsbranschen. Folksams resultat är högst av alla aktörer i undersökningen.

57%

av våra nuvarande kunder tycker att Folksam tar sitt ansvar för hållbarhet. Detta är ett medelvärde som baseras på våra kvartalsmässiga kundundersökningar.

89%

av Folksamgruppens medarbetare tycker att vi tar vårt ansvar för hållbarhet enligt 2018 års medarbetarundersökning.

Folksamgruppens hållbarhetsarbete granskas även av ytterligare externa aktörer. KPA Pension toppar för sjunde året i rad listan över pensionsbranschens mest hållbara varumärken. Folksam placerar sig på en andraplats i försäkringsbranschen i Sustainable Brand Index stora undersökning. I rapporten ”Hållbara pensionsbolag 2018” från förmedlaren Söderberg & Partners får Folksam oförändrade betyg jämfört med fjolårets undersökning, helhetsbetyg ”gul”. I november 2018 publicerade även förmedlaren Max Matthiessen en rapport som undersökte hur Sveriges största pensionsförvaltare tar ansvar genom sina investeringar. Folksam kom väl ut i den rapporten med totalbetyget Godkänd. Hållbarhetsarbete bedöms av olika aktörer genom olika parametrar som viktas på varierat sätt.

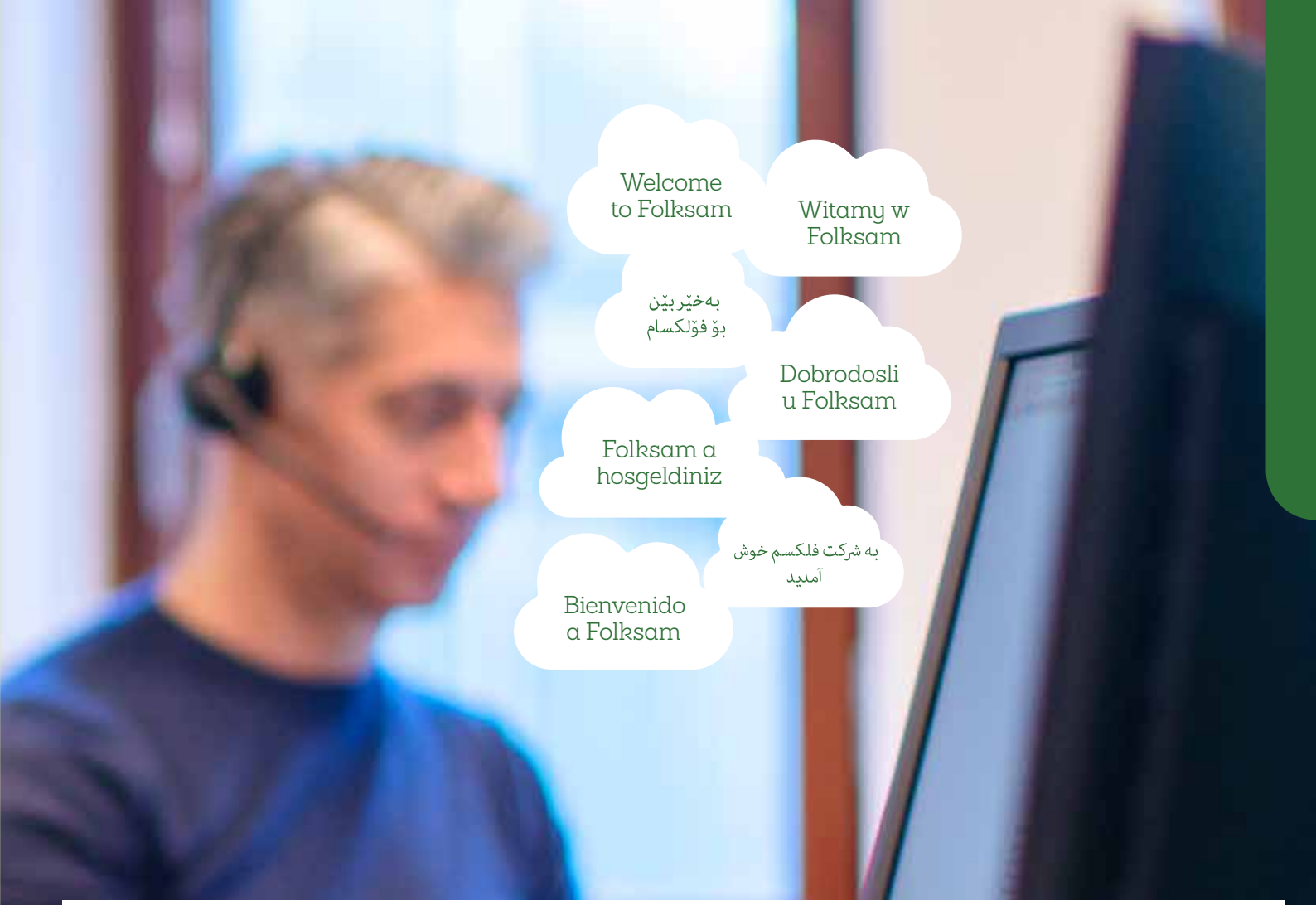
Kunden i fokus

Vi finns för att skapa trygghet för våra kunder och deras nöjdhet är fortsatt ett självklart mål för oss. Vi utvecklar vårt erbjudande i takt med hur kundbehoven förändras. I försäljningssammanhang utgår vi från varje kunds enskilda behov, och när det gäller kundservice och rådgivning ska det vara lätt att komma i kontakt med oss. Årets kundundersökning visar att 75 (70)* procent av kunderna är nöjda med oss. Det är en kraftig ökning sedan förra året, vilket främst beror på att bolagen KPA Pension och Folksam LO Pension har uppnått bättre resultat än tidigare.

Med de miljontals kundkontakter som vi har årligen uppstår ibland 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 kan kunden lämna in ett klagomål. För oss är en bra hantering av kundklagomål viktigt, eftersom det ger oss möjlighet att fånga upp problemen, göra något åt dem och långsiktigt försäkra oss om att kunden är nöjd. Under året har vi fokuserat på att förbättra systemstödet och genom ett nära samarbete med berörda medarbetare och samarbetspartner ökat medvetenheten kring vikten och nyttan av registrerade klagomål. Under 2018 rapporterades cirka 10 300 (9 500) klagomål, en ökning som vi tror främst beror på förbättringen av rapportering och uppföljning.

En kund som är missnöjd med Folksamgruppens beslut i ett ärende erbjuds ett snabbt, enkelt och kostnadsfritt omprövningsförfarande. Kundombudsmannen är fristående och har rätt att rekommendera ändringar i ärenden som anmälts för prövning. Funktionen, som har funnits i Folksam i drygt 50 år, är fristående från Folksamgruppens koncernledning och svarar endast inför Folksamgruppens stämmor. Under 2018 konsulterade drygt 7 000 kunder kundombudsmannen, varav knappt 1 600 (1 553) blev ärenden. 23 (22) procent i dessa ledde till någon form av ändring till kundens förmån. 114 (115) ärenden anmäldes till Allmänna reklamationsnämnden och antalet anhängiggjorda rättegångar där Folksamgruppen var part var 67 (84).

**Ny sammanvägning av det koncerngemensamma FKI måttet (Folksam Kund Index) sedan januari 2018. Tidigare års resultat har justerats utifrån den nya sammanvägningen.*



Flerspråkig kund-service ger trygghet

Exempel på vårt arbete med jämställdhet och mångfald

Ungefär 20 procent av Sveriges befolkning är födda i ett annat land än Sverige. Därför är Folksamgruppens flerspråkiga service så viktig. Den ger fler människor en möjlighet att få information om det svenska försäkrings- och pensionssystemet på sitt modersmål. Dessutom ger det oss en möjlighet att nå kundgrupper som annars kan vara svåra att nå.

Med de 18 språk som vi erbjuder idag täcker kundservicen in stora delar av världens språk. Valet av språk väljs efter behovsanalyser grundade på invandrarstatistik, information från de fackförbund som Folksamgruppen samarbetar med samt egna mätningar av de drygt 100 000 telefonsamtal som når den flerspråkiga kundservicen varje år.

Nikola Velovski, gruppchef på den flerspråkiga rikskundservicen som är lokaliserad i Malmö, började jobba där 2018:
– Jag har aldrig tidigare känt att jag har jobbat med ett så meningsfullt jobb. Människor som ringer till oss är ofta osäkra inte bara gällande försäkringar och pensioner, utan också hur det svenska välfärdssystemet fungerar. Många upplever att de får bra hjälp av oss, vilket är en belöning i sig. Att de sedan ofta tipsar en kompis eller kollega om oss är en välkommen bonus. I det här jobbet blir det verkligen tydligt att trygghet är viktigt för alla, var man än kommer ifrån.

Läs mer om Folksams flerspråkiga kundservice på folksam.se

Samhällsengagemang och värdeskapande

Folksamgruppen är ett försäkrings- och pensionsbolag för våra kunder samtidigt som vi är arbetsgivare. Med vår storlek och bredd är vi dessutom en betydande samhällsaktör. För att främja våra kunders intressen, vår egen verksamhet och en positiv samhällsutveckling engagerar vi oss genom opinionsbildning, påverkansarbete, samarbeten, partnerskap och sponsring.

Sponsring

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

Som idrottens försäkringsbolag är idrottssponsring viktigt för Folksam. Syftet är att stötta både elit- och motionsidrott samt att skapa och förstärka långsiktiga relationer med svensk idrott. Under 2018 fokuserade vi på att säkerställa att vår centrala sponsring av idrottsförbund är jämställd såtillvida att våra satsade pengar inte fördelas olika mellan herr-och damidrott.

Våra större partners för sponsringssamarbeten inom idrotten är:

- Ridsportförbundet
- Friidrottsförbundet
- Parasportförbundet
- Fotbollförbundet
- Skidförbundet (Längd)
- Golfförbundet

Inom området samhällsinriktad sponsring har vi valt att ha ett långtgående samarbete med We Effect, som är en biståndsorganisation med rötter i den svenska kooperationen, som Folksam var med och bildade för 60 år sedan. Folksamgruppens medarbetare kan skänka pengar till We Effect genom att ge ett bidrag som dras direkt från lönen. Den summa medarbetaren betalar dubblerar Folksamgruppen, det vill säga om medarbetaren avsätter 100 kronor betalar Folksamgruppen också 100 kronor. Under 2018 skänkte Folksamgruppen tillsammans med sina medarbetare totalt strax över 1,2 miljoner kronor.

Opinionsbildning och påverkansarbete

Som en aktör med bred kunskap inom försäkrings- och pensionsfrågor, säkerhet och hälsa samt skadeförebyggande är vi med och driver opinion kring dessa frågor. I vår egenskap som en stor institutionell ägare arbetar vi med att påverka både de företag vi har ägarandelar i och i branschen som helhet för att den ska agera mer hållbart.

Läs mer på sidorna 40–41 om vårt arbete med hälsa och skadeförebyggande arbete, på sidorna 50–51 om vårt påverkansarbete inom kapitalförvaltningen samt om på sidan 64 om de samarbeten och initiativ som Folksamgruppen medverkar i.

Genererat och fördelat ekonomiskt värde*, mkr			
Ekonomiskt värde genererat	**2018**	**2017**	**2016**
Intäkter**	32 624	33 696	40 212
Ekonomiskt värde fördelat	**2018**	**2017**	**2016**
Rörelsekostnader***	-22 373	-26 294	-28 338
Löner och ersättningar	-2 683	-2 538	-2 508
Betalningar till kapitalförsörjningar	-2 302	-5 909	-2 837
Betalningar till staten	-863	-712	-379
Ekonomiskt värde behållet	4 403	-1 757	6 149

* *Ekonomiskt värde avser Folksam Liv och Folksam Sak exklusive KPA Pension.*
** *Posten omfattar även orealiserade vinster och förluster*
*** *Posten omfattar även värdeförändringar på placeringstillgångar och försäkringstekniska avsättningar*

Vi påverkar för jämställda pensioner

Trots att pensionssystemet inte tar hänsyn till kön blir det stora skillnader på mäns och kvinnors pension. Det vill KPA Pension, som ingår i Folksamgruppen, ändra på. För KPA Pension är det ett självklart val.
– Kvinnor har 29 procent lägre pension än män, därför jobbar vi för ett jämställt arbetsliv. För oss är det viktigt att våra kunder ska få en så bra ersättning de kan när de går i pension, oavsett kön. KPA Pension kan inte ensamt lösa det faktum att kvinnor får 4,3 procent lägre lön än män, eller att kvinnor i högre utsträckning tar ut föräldraledighet och arbetar deltid. Men vi kan berätta för våra kunder vilken effekt olika val ger på pensionen så att de kan fatta medvetna beslut, säger Britta Burreau, vd för KPA Pension. Föreläsningar är ett sätt att försöka påverka, ett annat är debattartiklar och möten med beslutsfattare.
– Även om KPA Pension genom vår storlek och vårt inflytande på beslutsfattare kan föra fram argument och tycka till i frågor som påverkar våra 1,8 miljoner kunder är det tillsammans som vi skapar förutsättningar till en bra pension, avslutar hon.



Folksamgruppen talade på FN-konferens om hållbar finansiering

I april bjöds Folksamgruppen in till en FN-konferens i New York för att berätta om hur bolaget använder pensions- och försäkringspengar för att bidra till uppfyllandet av FN:s Agenda 2030.

Anledningen till att Folksamgruppen bjöds in är att vi anses vara världsledande på området, eftersom vi är en av världens största privata investerare i gröna och hållbara obligationer.

– Det var fantastiskt kul att Folksamgruppen blev inbjuden till generalförsamlingen i FN för att prata om hur vi konkret bidrar till att nå de globala hållbarhetsmålen. Det blev tydligt att våra kunders pensions- och försäkringspengar gör nytta och att vårt arbete med gröna- och hållbara utvecklingsobligationer kan inspirera andra. Det ger oss kraft att tillsammans fortsätta driva vårt pionjärarbete, summerar Karin Stenmar, Folksamgruppens hållbarhetschef, intrycken från konferensen.

Med på bilden syns även Colleen Keenan och Heike Reichelt, båda från Världsbanken.

Våra viktigaste hållbarhetsfrågor

Med Folksamgruppens bredd och storlek följer både ansvar och möjligheter. Vi har valt att fokusera på målområden, som bygger på utmaningar där vi anser att vi kan göra störst skillnad. Vi vill bidra till en mer hållbar utveckling och arbetar för att alla ska ha råd och möjlighet att försäkra sig.

Folksamgruppen har identifierat målområden för hållbarhetsarbetet, med utgångspunkt i verksamheternas påverkan kopplat till affären, nyttan för kunderna, intressentdialogen samt FN:s globala mål. Dessa målområden ligger till grund för såväl det strategiska utvecklingsarbetet som för det operativa arbetet med att integrera hållbarhet genom riktade insatser och aktiviteter i hela verksamheten. Aktiviteterna anpassas till verksamhetens olika delar.



Anständiga arbetsvillkor och arbetet för att möjliggöra att alla kan försäkra sig, exempelvis via den fackliga affären, är en integrerad del av detta målområde.

Hälsa

Folksamgruppen ska vara en attraktiv arbetsplats som erbjuder en arbetsmiljö som främjar god hälsa, motivation och produktivitet. Medarbetarundersökningen Fokus är en del i den systematiska arbetsmiljökontrollen där vi följer upp arbetet och identifierar styrkor och utvecklingsområden i verksamheten. Vi arbetar hälsofrämjande och skadeförebyggande genom att hjälpa våra kunder att välja rätt, tänka efter före och förhindra att en skada eller olycka inträffar. Folksamgruppens forskningsavdelning bedriver forskning inom framför allt trafiksäkerhet och idrottsskador, men omfattar även miljö- och hälsoaspekter, framför allt inom vägtransportområdet.

Jämställdhet och mångfald

Folksamgruppen har bedrivit ett aktivt arbete med jämställdhet och mångfald i många år, som ägare genom bolagsstämmor och dialog med företagen men också i den egna verksamheten. Vi arbetar för en jämn könsfördelning mellan kvinnor och män på alla nivåer och i alla yrkesgrupper, exempelvis vid rekrytering och vid antagning till våra interna ledarutvecklingsprogram. Vi vet att vinsten av mångfald där olikheter bejakas är mer innovativa arbetsgrupper som kan utveckla bättre produkter och service till våra kunder.

Effektiv resursanvändning

Folksamgruppen är främst ett tjänsteföretag men de bolag vi investerar i kan ha verksamheter med väldigt stor miljöpåverkan. Vi investerar i gröna obligationer kopplade till effektiv resursanvändning. I skaderegleringen arbetar vi cirkulärt, vi använder återvunnet material, reparerar och återanvänder kundernas skadade gods. Folksamgruppen var drivande i att ändra om branschens linjära reglering. Vi är också det första stora försäkringsbolaget som har Bra Miljöval-certifierade villa-, fritidshus- och bilförsäkringar.

Klimat

På Folksamgruppen 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. I vår försäkringsaffär arbetar vi för att minimera klimatavtrycket genom vår skadereglering. Därutöver råder vi kunden i svåra val för att minimera individens klimatavtryck, väcker debatt kring kommunernas beredskap inför klimatpåverkan och hjälper kunden att förebygga skador orsakade av till exempel höga vattenflöden. Genom att investera kapital både för att minimera avtryck och för att skapa ett mer klimatsmart samhälle driver vi på finansbranschens omställning till fossilfrihet. Slutligen kan vi minska påverkan på miljö och klimat i vår egen verksamhet genom att effektivisera resurserna inom kontor och förbrukningsmaterial samt minska antalet tjänsteresor.

Hållbara städer

KPA Pension har valt att fokusera på hållbara städer. Det är ett målområde som omfattar hållbar stadsutveckling där viktiga komponenter är hållbart byggande och hållbar planering av bostäder, infrastruktur, offentliga platser, transporter, återvinning och säkrare kemikaliehantering som i sin tur kräver ny teknik och samarbete mellan flera sektorer. Genom att KPA Pensions kunder är svenska kommuner och alla de som jobbar där är det naturligt att KPA Pension tillsammans med dem bidrar till omställningen, bland annat genom en satsning på gröna obligationer, där pengarna går till olika projekt som främjar hållbar utveckling på lokal nivå.

Hållbarhetsarbetet är integrerat i hela verksamheten				
Väsentligt område/ verksamhet	**Hälsa**	**Jämställdhet och mångfald**	**Effektiv resursanvändning**	**Klimat**
Hållbara försäkrings- och pensionserbjudanden Läs mer på s. 40	• Skadeförebyggande och hälsofrämjande forskning • Tester och goda råd inom hälsa	• Flerspråkig kundservice • Opinion kring jämställda pensioner	• Bra Miljöval-certifierade försäkringar • Cirkulär skadereglering • Tester och goda råd för boende	• Cirkulär skadereglering • Förhålla oss till och förebygga naturskador • Rabatt på premien vid säkra och bränslesnåla bilar.
Ansvarsfull kapitalförvaltning Läs mer på s. 46	• Påverkande- och uteslutande kriterier (tobak) • SDG-obligation som bidrar till bättre hälsa	• Uteslutandekriterier inom mänskliga rättigheter • Påverkansarbete gällande jämställda styrelser	• Gröna obligationer • Screening och påverkan på innehav gällande miljö • Miljöcertifiering av fastighetsbeståndet	• Gröna obligationer • Aktieportföljens koldioxidavtryck • Grön el och gröna hyresavtal inom fastighetsbeståndet • Medverkan i påverkansgrupp Climate 100+
Vår egen verksamhet Läs mer på s. 54	• Arbete för att minska sjuktal och långtidssjukskrivning • Arbetsmiljöfrågor	• Jämn könsfördelning bland chefer • Jämställda löner • Mångfaldsriktlinjer • Jämställd idrottssponsring	• KRAV-certifierad personalrestaurang	• CO_2-beräkning av pesonalrestaurangens matsedel • Bra Miljöval-certifierad el • Minska tjänsteresornas klimatavtryck

KPA Pension arbetar med målområde Hållbara städer. Läs mer om detta i KPA Pensions hållbarhetsredovisning på kpa.se.

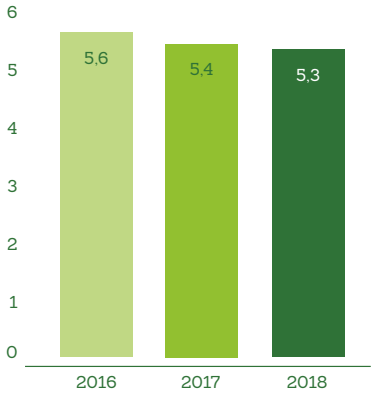
Nyckeltal och resultat

Här visas några av Folksamgruppens mätbara resultat utifrån våra målområden. Utfallen redovisas för 2018 om inget annat anges. I hållbarhetsredovisningens olika avsnitt finns mer information om hur vi jobbar med målområdena.

Hälsa

Vi gynnar god hälsa och motverkar skada.

Total sjukfrånvaro i procent



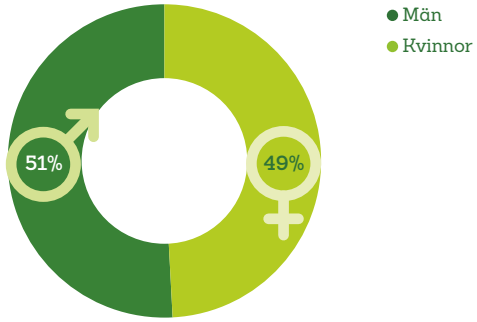
Viktiga händelser under året

- Förstärkt stöd till chefer för att göra tydligare riskbedömningar av arbetsmiljörisker samt skapat tydliga rutiner och stöd för det systematiska arbetsmiljöarbetet.
- Ny rutin för att samtliga medarbetare ska ha mål och aktiviteter i sin individuella målplan som särskilt ska stödja minskade sjuktal och ökat välmående.
- En årlig enkät om fysisk arbetsmiljö initierades och skickades till samtliga medarbetare inom Folksamgruppen.
- Folksamgruppens forskningsavdelning har under året bland annat tagit fram ny kunskap kring bättre trafikskydd för cyklister och fotgängare.

Jämställdhet och mångfald

Vi motverkar diskriminering och främjar lika rättigheter och möjligheter.

Könsfördelning bland chefer i procent



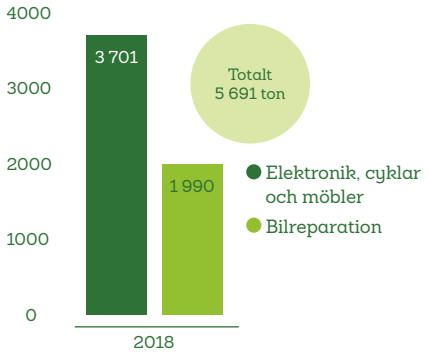
Viktiga händelser under året

- För 2018 låg skillnaden i medellön mellan kvinnor och män på sex procent. Vid en nedbrytning på likvärdiga arbeten låg löneskillnaden på noll procent.
- Folksamgruppen har utarbetat nya formella interna regelverk gällande diskriminering, trakasserier/sexuella trakasserier och repressalier.
- Workshopar har genomförts – från koncernledning ner på lokal nivå inom organisationen – som behandlar diskriminering i allmänhet och sexuella trakasserier i synnerhet.

Effektiv resursanvändning

Vi driver på utvecklingen av cirkulär ekonomi och minimerar resursanvändning.

Avfallsbesparing, ton



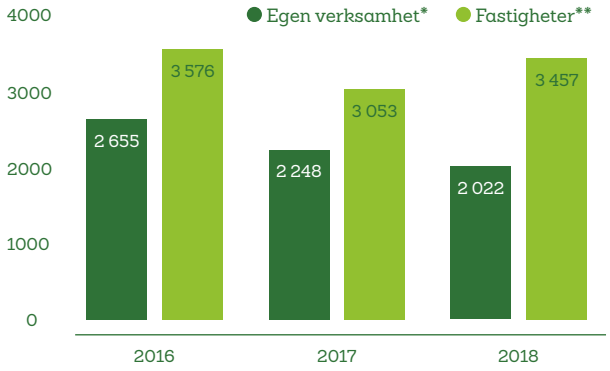
Viktiga händelser under året

- Folksamgruppen uppnådde målet att investera 25 miljarder kronor i gröna obligationer, där kapitalet viks åt olika typer av miljöprojekt.
- Folksamgruppen är fortfarande det enda stora försäkringsbolag som erbjuder Bra Miljöval-certifierade försäkringar för villa, fritidshus och bil som enligt Naturskyddsföreningen är världens tuffaste miljömärkning.
- Fortsatt intensivt arbete för att möjliggöra digital kundkontakt och minska fysiska utskick till kund.
- Under året har vi utvecklat nya branchspecifika kravlistor för våra skadereglerande leverantörer.

Klimat

Vi arbetar för ett fossilfritt samhälle.

Folksamgruppens klimatavtryck, ton CO_2



Hit räknas klimatpåverkan från trycksaker och papper, kaffe och vatten, resor samt el, vatten och värme från verksamhetslokaler.

***Hit räknas påverkan av el, vatten och värme från de direktägda fastigheter som ingår i Folksamgruppens fastighetsportfölj enligt ägarandel.*

Läs mer på sidorna 48, 50 samt 58–63.

Viktiga händelser under året

- Folksamgruppen klimatkompenserar för utsläppen i samtliga scope (1, 2 och 3), vilket inkluderar fastighetsportföljens utsläpp. Vi klimatkompenserar via Vi-skogens projekt Kenya Agriculture Carbon Project samt genom klimatneutrala fjärrvärmeavtal i Stockholm.
- Folksamgruppens arbete med att nå noll-nettoutsläpp från egen verksamhet år 2030 har fortsatt.
- Koldioxidutsläppen från tjänsteresorna minskade, troligen som ett resultat av nya resedirektiv.
- Folksamgruppen har arbetat med TCFD – Task Force on Climate-related Financial Disclosures både i påverkansarbetet som ansvarsfulla ägare och investerare samt för den egna verksamheten.
- CO_2-avtrycket från aktieportföljen har minskat.

Hållbara städer

KPA Pensions kunder är svenska kommuner och de människor som jobbar där, därför är hållbara städer i fokus.

10 miljarder kronor

Har KPA Pension investerat i gröna obligationer sedan 2016. Motsvarande siffra för hela Folksamgruppen (inklusive KPA Pension) är 25 miljarder kronor.

Viktiga händelser under året

- KPA Pension investerade en miljard kronor i en obligation som Stockholms stad gett ut, med fokus på att bygga städer och samhällen som är inkluderande, säkra, motståndskraftiga och hållbara.
- En investering på 200 miljoner kronor i Vellinges första gröna obligation finansierar nollenergihuset ”Omtankens hus” i Höllviken – kommunens nya omsorgsboende och mötesplats för äldre.

Vårt bidrag till FN:s globala mål

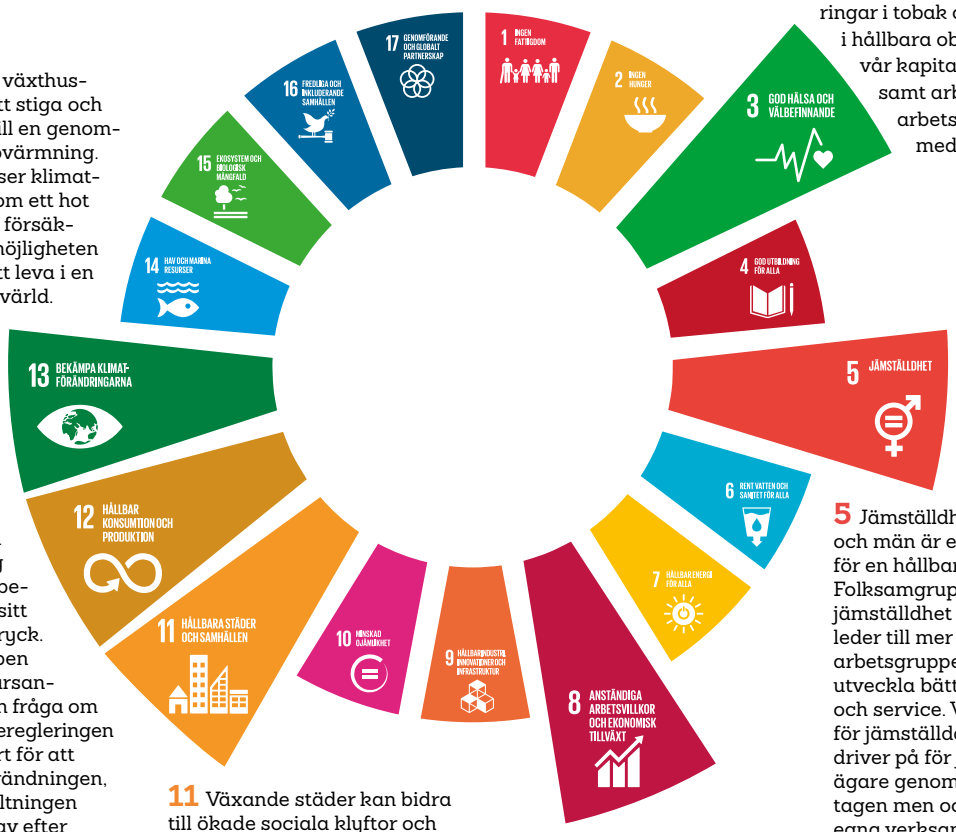
FN:s Agenda 2030 och de 17 globala målen för hållbar utveckling (även kallade SGD, Sustainable Development Goals) är en ambitiös agenda som världens länder antagit. För att nå målen krävs det att regeringar, civilsamhälle och näringslivet samarbetar.

Folksamgruppen bidrar till målen genom vårt hållbarhetsarbete, våra placeringar och hur vi bedriver vår verksamhet.

Folksamgruppens målområden är direkt kopplade till några av de globala målen (3, 5, 11, 12, 13). Vår verksamhet är även kopplad till mål nummer 8, anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt. Beroende på bolag och enhetskaraktär kan även fler av de globala målen vara högt prioriterade. För kapitalförvaltningen är samtliga mål relevanta och en stor del av arbetet stödjer redan idag FN:s globala mål för hållbar utveckling på olika sätt.

3 God hälsa gynnar samhället i stort och skapar förutsättningar för människors välbefinnande. För Folksamgruppen är hälsa bland kunder och medarbetare en fråga som direkt påverkar lönsamheten. Vi arbetar skadeförebyggande och hälsofrämjande gentemot våra kunder och i samhället, vi väljer bort investeringar i tobak och investerar i hållbara obligationer i vår kapitalförvaltning samt arbetar för en god arbetsmiljö för våra medarbetare.

13 Utsläppen av växthusgaser fortsätter att stiga och riskerar att leda till en genomsnittlig global uppvärmning. Folksamgruppen ser klimatförändringarna som ett hot mot principen om försäkringsbarhet och möjligheten för våra kunder att leva i en trygg och hållbar värld.



5 Jämställdhet mellan kvinnor och män är en förutsättning för en hållbar utveckling. Folksamgruppen anser att jämställdhet och mångfald leder till mer innovativa arbetsgrupper, som kan utveckla bättre produkter och service. Vi driver opinion för jämställda pensioner, och driver på för jämställdhet som ägare genom dialog med företagen men också inom den egna verksamheten.

12 För att uppnå hållbar utveckling krävs att jordens befolkning minskar sitt ekologiska fotavtryck. För Folksamgruppen är en effektiv resursanvändning också en fråga om lönsamhet. I skaderegleringen arbetar vi cirkulärt för att minska resursanvändningen, och i kapitalförvaltningen screenar vi innehav efter miljökriterier.

11 Växande städer kan bidra till ökade sociala klyftor och påfrestningar på ekosystem. Genom vår satsning på gröna obligationer, där pengarna går till olika projekt som främjar hållbar utveckling på lokal nivå, bidrar vi till städer och samhällen som är inkluderande, säkra, motståndskraftiga och hållbara.

8 Anständiga arbetsvillkor främjar en hållbar ekonomisk tillväxt och är en positiv kraft för samhället i stort. Folksamgruppen använder uteslutande och påverkande kriterier för att säkerställa att våra investeringar inte bryter mot mänskliga rättigheter som exempelvis anständiga arbetsvillkor.



Folksamgruppen finansierar utvecklingsprojekt i linje med FN:s globala mål

Under 2018 förvärvade Folksamgruppen en ”SDG-obligation” utgiven av Världsbanken för cirka 2,8 miljarder kronor. Där valde vi att särskilt fokusera på de globala målen Hälsa och välbefinnande, Jämställdhet, Hållbar konsumtion och produktion samt Bekämpa klimatförändringen. Exempel på projekt inriktade mot de utvecklingsmål som Folksamgruppen särskilt vill uppmärksamma är förbättringar av hälsovården för kvinnor och barn i Argentina, förbättringar av kvaliteten på hälsovården i Swaziland, byggandet av infrastruktur för sophantering och återvinning i Kina, förbättringar av vatten- och avloppssystem i Indien samt restaurering av korallrev i Indonesien. Inriktningen på obligationen var ny i sitt slag och investeringen har fått stor uppmärksamhet.

– Det här är en viktig investering som går helt i linje med Folksamgruppens hållbarhetsstrategi och är ett tydligt exempel på hur vi i allt större utsträckning riktar våra investeringar mot verksamheter som vi bedömer bidrar till en hållbar utveckling, säger Helena Kernell, som arbetar med ansvarsfulla investeringar på Kapitalförvaltning och hållbarhet. *(Bild från Världsbanken.)*



Hållbarhetsstyrning

Vår vision och våra mål gör att vi har höga ambitioner med vårt hållbarhetsarbete. Det ställer i sin tur höga krav på styrning och uppföljning, men också på kunskap och kompetenser för att säkerställa att hela verksamheten arbetar i linje med Folksamgruppens övergripande strategi och arbetssätt.

Folksamgruppens hållbarhetsarbete utgår från vår vision och tar avstamp i de regelverk vi följer samt de åtaganden och samarbeten vi valt att ingå i. Styrelserna för respektive bolag inom Folksamgruppen har det yttersta ansvaret för hållbarhetsarbetet. Flera interna styrdokument är väsentliga för hållbarhetsarbetet, såsom hållbarhetspolicyer, uppförandekoden för leverantörer, de etiska reglerna och personalrelaterade policyer som ersättningspolicy samt arbetsmiljöriktlinjer. Samtliga enheter i Folksamgruppen gör varje år en affärsplanering för sin verksamhet där specificering och uppföljning av enhetsspecifika hållbarhetsmål ingår. Hållbarhetsmålen för respektive enhet ska vara i linje med Folksamgruppens målområden samt diskuteras med, och godkännas av, hållbarhetschefen. För att integrera hållbarhet i alla delar av verksamheten är medarbetarnas kompetens och förståelse för hållbarhetsfrågorna avgörande. Vi arbetar för att medarbetarna ska få kontinuerlig utbildning i hållbarhet. Till exempel ingår en obligatorisk hållbarhetsutbildning (E-learning) samt introduktion för samtliga nyanställda.

Läs mer om regelverk och reglering på sidan 16 och signifikanta medlemskap på sidan 64.

Fokus på ökad målstyrning

Under 2018 genomfördes en internrevision för att utvärdera den interna styrningen och kontrollen av Folksamgruppens hållbarhetsarbete. Resultatet ligger till grund för ett flertal åtgärder inom hållbarhetsstyrning som genomfördes och förbereddes 2018:

- Under 2018 antog samtliga bolagsstyrelser i Folksamgruppen en förnyad hållbarhetspolicy. Hållbarhetspolicyn har en gemensam grund för samtliga bolag, med bolagsspecifika inslag. Den anger vad som ska gälla för Folksamgruppens arbete för en hållbar utveckling och ska ses över en gång per år. Under 2019 kommer riktlinjer som förtydligar och konkretiserar policyerna att arbetas fram och beslutas av respektive verkställande direktör.
- För att skapa förutsättningar för en effektivare och mer snabbfotad organisation samlades alla avdelningar som driver det strategiska hållbarhetsarbetet inom Kapitalförvaltningens organisation under 2018. Därmed bytte Kapitalförvaltning namn till Kapitalförvaltning och hållbarhet. Enhetschefen för Kapitalförvaltning och hållbarhet har sedan dess det övergripande ansvaret för att samordna, utvärdera och rapportera Folksamgruppens hållbarhetsarbete samt att utgöra stöd för övriga affärsområden och enheter i hållbarhetsrelaterade frågor.
- Folksamgruppens hållbarhetskommitté kommer att förändra sammansättningen i och med den nya organisationen under 2019. Hållbarhetskommitteens uppgift är att bereda verkställande direktörens beslut i hållbarhetsrelaterade frågor så som ambitioner, prioriteringar och mål. Vidare ansvarar kommittén för den övergripande uppföljningen av Företagets hållbarhetsarbete.
- Affärsområdes- och enhetschefer ansvarar för att implementera och bedriva hållbarhetsarbetet inom sina respektive ansvarsområden i enlighet med den nya policyn och övriga relevanta styrdokument och beslut.

Etik och anti-korruption

Att agera etiskt är en självklarhet för oss. För att alla i Folksamgruppen ska veta vad som gäller har vi tagit fram etiska regler. En viktig del av vår affärsetik gäller arbetet med anti-korruption. Folksamgruppens interna regler för att förebygga korruption finns tillgängliga för alla medarbetare, bland annat genom Folksamgruppens intranät. Under 2018 har det tagits fram en ny utbildning för samtliga medarbetare inom etiska frågor, som även omfattar mutor. Utbildningen blev tillgänglig för samtliga medarbetare i början av december, med en deadline i februari 2019. Det var 1 705 personer som hade slutfört utbildningen innan årets slut.

Koncernstaben är ansvarig för reglerna och för de övergripande processer som finns i verksamheten. Folksamgruppens chefer är ansvariga för att sprida information och vägleda sina medarbetare inom dessa frågor. Samtliga nya chefer får utbildning inom etiska frågor och om mutor på den grundläggande chefsutbildningen. Compliancefunktionen och Folksamgruppens jurister bistår hela verksamheten med råd och stöd kring etik och anti-korruption. Folksamgruppen har ett incident rapporteringssystem för att hantera incidenter av olika slag. Det finns också en funktion för visselblåsning, där anmälningar görs till en extern part, vilket möjliggör anonym rapportering om oegentligheter. Folksamgruppen har inte hanterat något bekräftat fall av korruption under 2018. Inget försäkringsbolag inom Folksamgruppen har tilldelats någon sanktion eller böter under 2018 för brott mot lagar och bestämmelser.

För att minska risken för mutor och bestickning inom skadeverksamheten, där vi betalar ersättning till kunder för reparation, återställande eller annan kompensation för inträffade skador, anlitar vi företag som vi har avtal med. Vi har dessutom en utvecklad kontrollapparat för att

säkra att vi ersätter skador på rätt sätt. Den består av betalningskontroll, kvalitetsgranskning och skaderevision. Därutöver 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.

Penningtvätt och finansiering av terrorism

Folksamgruppen vill att våra kunder ska känna sig trygga med att vi har rutiner och processer som motverkar att Folksamgruppens tjänster används för penningtvätt och finansiering av terrorism. Vi har dessutom en skyldighet enligt Penningtvättslagen att ha en mängd kontroller på plats. Genom Folksamgruppens policies, riktlinjer och instruktioner beskrivs och regleras vårt arbete för att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism. Folksamgruppen ser det som viktigt att genom sin insats bidra till bekämpandet av detta globala samhällsproblem.

Hållbara leverantörsled

Folksamgruppen har avtal med ungefär 2 700 leverantörer. Den absolut största delen av dem arbetar inom vår skadereglering, och är svenska bolag. För att bli en godkänd leverantör till Folksamgruppen ska fem grundläggande krav uppfyllas. Kraven är att leverantören ska inneha F-skattsedel och ansvarsförsäkring, betala mervärdesskatt, ha kollektivavtal och att leverantören ska godkänna Folksamgruppens uppförandekod genom att signera den och göra grundläggande egenkontroller av uppförandekodens krav. Uppförandekoden för leverantörer bygger på internationella konventioner avseende mänskliga rättigheter, arbetsmiljö- och arbetsrätt samt internationella miljö- och antikorruptionsförordningar.

I enskilda fall accepteras avsteg från något av de fem grundläggande kraven. För att en leverantör ska godkännas utan att uppfylla samtliga krav krävs att en ledamot i Folksamgruppens ledning godkänner leverantören separat.

Folksamgruppens inköpsavdelning har under 2018 fokuserat på att klassificera leverantörerna beroende på värde och komplexitet för att vidare kunna utveckla arbetet med de strategiska leverantörerna. Vi har även tagit fram mer specifika krav för leverantörerna inom skadereglering baserat på vilken sorts verksamhet leverantören bedriver. Hållbarhet är och kommer fortsätta vara ett prioriterat område för inköpsavdelningen.

Vår riskhantering

Risk och riskhantering är en central del av verksamheten inom Folksamgruppen. Vår förmåga att uppfylla åtaganden mot våra kunder, efterleva legala krav och nå målen för verksamheten påverkas av hur vi styr, hanterar och följer upp risker. Det finns därför interna regelverk som reglerar och stödjer en strukturerad och enhetlig riskhantering såsom policyer, riktlinjer och instruktioner.

Inom Folksamgruppen kategoriseras risker i tre övergripande kategorier som ingår i företagets riskhanteringssystem. Försäkringsrisker är den första och utgör själva kärnan i ett försäkringsbolag. Kundens premier sätts utifrån bedömningar av olika försäkringsrisker som till exempel osäkerhet i att förutse skadefrekvens, skadebelopp, kostnadsutveckling eller dödlighet och sjuklighet. Den andra kategorin är finansiella risker. Genom försäkringsverksamheten erhåller vi årligen stora premieinbetalningar. Dessa inbetalningar investeras på finansmarknaden så att avkastning kan skapas för att sedan återföras till kunderna. Finansiella risker handlar om den ständiga balansgången mellan trygghet och möjlighet till avkastning. Exempel på tillgångsslag som vi investerar i och riskexponeringar som därmed uppstår är till exempel aktier, fastigheter och räntebärande placeringar. Den tredje riskkategorin är verksamhetsrisker som finns i försäkrings- och finansieringsverksamhetens affärsprocesser, informationssystem och kompetens.

Samhällets utmaningar i förhållande till hållbar utveckling har en tydlig påverkan på riskbedömningen. Ett exempel är klimatförändringarna som kan ses som vår tids ödesfråga. Vi måste begränsa uppvärmningen till under en och en halv grad för att inte konsekvenserna ska bli alltför svåra för människor, biologiska system och även för företag. De tre riskkategorierna påverkas i olika grad av klimatförändringar som arbetet med TCFD-rapporteringen syftar till att analysera. Genom våra riskprocesser och skadeförebyggande arbete tillämpar vi försiktighetsprincipen.

TCFD: Vårt arbete med klimatrelaterade risker

I december 2017 meddelade Folksamgruppen att vi kommer att implementera och följa Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). TCFD ger ett ramverk med rekommendationer om hur bolag praktiskt kan arbeta med klimatrelaterade risker och möjligheter. Dessa risker och möjligheter ska hanteras som andra finansiella och strategiska risker i ett bolag och det är ytterst bolagets styrelse och ledning som är ansvariga. Exempel på aktiviteter kopplade till implementering av TCFD är ett ökat fokus på klimatförändringarna i våra egna dialoger med bolag, bostadsinstitut och emittenter samt i val av investerarinitiativ. Vi ställde även frågor om klimatrelaterade risker och möjligheter till vd vid 37 bolagsstämmor under året.

Mer information om vårt implementeringsarbete och bolagens svar går att hitta i vår separata TCFD-rapport samt i en årlig stämmorapport på folksam.se



Hållbara försäkrings- och pensionserbjudanden

Genom vårt omfattande skadeförebyggande arbete, forskningen, den cirkulära skaderegleringen och försäkringsvillkor som styr mot hållbarhet driver Folksamgruppen branschen framåt. Våra erbjudanden ska vara ledande inom hållbarhet, för att våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld.

Folksamgruppen erbjuder skadeförsäkringsverksamhet, med försäkringar till hushåll och privatpersoner med bil och boendeförsäkringar som bas samt företagsförsäkringar. Därutöver erbjuder vi livförsäkringsverksamhet, det vill säga tjänstepensioner och pensionssparande till privatpersoner direkt eller via samarbeten samt grupplivförsäkringar och andra typer av riskförsäkringar.

Forskning och skadeförebyggande arbete gynnar våra kunder och miljön

Genom att hjälpa våra kunder att välja rätt, tänka efter före och förhindra att en skada eller olycka inträffar kan vi bidra till tryggare kunder, lägre resursanvändning och skadekostnader och därmed lägre försäkringspremier. Vår kunskap grundas på erfarenheter från skador som Folksamgruppen hanterar löpande, men också på forskning och tester som vi genomför. Vi har en särskild forskningsavdelning som bedriver forskning inom framför allt trafiksäkerhet och idrottsskador, men som också omfattar miljö- och hälsoaspekter (i första hand inom vägtransportområdet). Utöver det skadeförebyggande arbetet som bygger på information och rådgivning, skickar vi SMS vid akuta skaderisker kopplade till extremväder. På hemsidan kan kunder ta del av kunskapen genom Tester och Goda råd, exempelvis för att minska risk för skador, vilka bilar som är säkrast och miljötips om hur våra kunder kan konsumera och renovera miljövänligt.

De undersökningar och tester vi genomför finns inte bara till för våra kunder. Resultaten publiceras också i olika rapporter och sprids i medier för ett långsiktigt påverkansarbete, för att lyfta frågor som gynnar våra kunders hälsa och säkerhet hos bland annat företag och beslutsfattare.

Välkänd och hyllad forskning

Folksamgruppen har sedan 1979 haft en forskningsavdelning som påverkar våra kunders säkerhet i trafiken och under idrottande. Forskarna arbetar med såväl lagstiftning- och standardiseringsfrågor som tester av barnbilstolar. Vi var med i processen som 1997 ledde till att riksdagen fattade beslut om nollvisionen, det långsiktiga målet att ingen ska dödas eller skadas allvarligt till följd av trafikolyckor i Sverige. Samma år släpptes första versionen av rapporten ”Säkra och snåla nybilar”, en av de viktigaste publikationerna från forskningsavdelningen då den har bäring på både trafikskador och klimatmålen.

Läs mer om vårt påverkansarbete på folksam.se

Under 2018 har följande exempel på forskning, analyser och tester genomförts i skadeförebyggande syfte:

- Fördjupat arbete med att följa utvecklingen kring de skador som orsakas av klimatförändring, främst vattenskador som en följd av skyfall och stigande vattennivåer
- Uppstart av analys installation av vattenfelsbrytares effekt på utvecklingen av vattenskador i villaförsäkringsbeståndet
- Granskning av nätanslutning av brandvarnare och deras placering för skadeomfattningen vid brand
- Undersökning av sakskador vid åska
- Granskning av cykelstölder
- Granskning av inbrott i villor
- Långtidstest av utomhusfärger

Läs mer på folksam.se/forskning



Folksamgruppen undersöker förutsättningar för cykelpendlare

Exempel på vårt arbete med hälsa

Allt fler städer arbetar för att fler ska ta cykeln istället för bilen. Det minskar trängseln, ger bättre luft och leder dessutom till hälsovinster för cyklisterna. Men Folksamgruppens forskning visar att mycket mer måste göras för att cyklisterna ska kunna cykla säkert i trafiken. En ny studie visar dessutom att cykelpendlare i Stockholm utsätts för mycket högre nivåer av luftföroreningar jämfört med stockholmare i snitt.

Under 2018 genomförde Folksamgruppen en unik studie, som undersökte vilka nivåer av luftföroreningar som gång- och cykelpendlare exponeras för under rusningstrafik i Stockholm. 19 Folksammedarbetare deltog i undersökningen, som omfattade totalt 336 resor under 196 timmar till och från Folksamgruppens huvudkontor i Skanstull. Resultatet visar att de utsätts för nästan sex gånger högre nivåer av luftföroreningar jämfört med stockholmare i snitt.

– Vi vet att de totala hälsoeffekterna av cykelpendling är positiva jämfört med att vara stillasittande, med tanke på den dagliga fysiska aktiviteten som cyklingen innebär. Detta även i relation till luftföroreningar och risk för personskador. Men det i sig motsäger inte att det nu är dags att få ner luftföroreningarna och öka trafiksäkerheten för gång- och cykelpendling i städer, säger Helena Stigson, forskare på Folksamgruppen.

Vidare visar Folksamgruppens forskning att många cykelolyckor både bland barn och vuxna sker just på grund av brister i infrastrukturen. Kommuner behöver därför ta ett större ansvar för att skapa säkra cykelstråk. Tidigare forskning har visat att avståndet mellan cykelvägar och motortrafik har stor påverkan på cyklisters exponering av luftföroreningar. En större separering mellan gång- och cykelbanor och biltrafiken skulle därför ge en positiv effekt på exponeringen av avgaser – och på trafiksäkerheten. Att Folksamgruppen engagerar sig genom att belysa bristerna och identifiera åtgärder samt att vi investerar i gröna obligationer öronmärkta till cykelvägsinfrastruktur i exempelvis Göteborgs stad bidrar till hållbara städer.

Folksamgruppen jobbar på många olika sätt för att fler ska kunna cykla säkert. Forskningsavdelningen har bland annat bedrivit forskning och genomfört följande tester:

- Total hälsoeffekt av ökad aktiv pendling genom förflyttning av bilister till cyklister
- Hur skadas barn i cykelolyckor
- Hjälmtester
- Analys av dödsolyckor med cyklister på statligt och kommunalt vägnät för att identifiera effektiva åtgärder.

Läs mer på folksam.se/forskning

Stora vinster genom hållbar skadereglering

Under 2018 reparerade våra leverantörer skadade hus och bilar för stora volymer. Eftersom vi ställer krav på och utbildar våra leverantörer för att skaderegleringen ska vara långsiktig, hållbar och effektiv ger det stora effekter. Våra leverantörer köper och återvinner till exempel begagnade reservdelar för bilar. Förutom att vi påverkar branschen hoppas vi också påverka våra kunders attityd till reparationer och cirkulär ekonomi.

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

Folksamgruppen arbetar med ett cirkulärt tänk vad gäller hushållens skadade gods och vid reparationer av bilar. Tyvärr är möjligheten att arbeta cirkulärt vad gäller byggskador liten eller obefintlig, eftersom marknaden för återbrukat byggmaterial fortfarande är begränsad. Det finns däremot sedan länge en etablerad andrahandsmarknad för bildelar och Folksamgruppen ställer krav på bilmekaniker att använda återbrukade delar där det är möjligt och lämpligt. Genom att arbeta på det sättet sparade Folksamgruppen cirka 270 miljoner kronor vid reparation av skadade bilar under 2018.

Pensionspengar bidrar till en trygg värld

Hos oss sparar mer än en miljon svenskar till sin pension, genom traditionell försäkring eller fondförsäkringar. Folksamgruppen ser till att kundernas sparade pengar växer och samtidigt gör nytta under tiden. Det rör sig bland annat om investeringar i gröna obligationer i Sverige och utomlands. För att hjälpa våra kunder välja hållbart när de ska välja hur deras kapital ska placeras informerar vi proaktivt våra samarbetspartner om Folksamgruppens hållbarhetsfrågor. Läs mer om ansvarsfull kapitalförvaltning på sidan 46.

Ansvarsfullt fondutbud

Folksamgruppen har inget eget fondbolag utan erbjuder enbart externa fonder. I vår utvärderingsprocess arbetar vi med tydliga hållbarhetskriterier som vi önskar att de externa fonderna lever upp till. Under året har vi kommunicerat dessa och haft en aktiv dialog i syfte att engagera och påverka våra externa fondbolag till en mer hållbar värld. Utvalda fonder ska i första hand arbeta med att påverka de bolag de investerar i mot större hållbarhet. Bolag där fonden inte ser någon förändringsvilja eller bedömer att bolaget inte kommer att komma tillrätta med problemen under en acceptabel tidshorisont ska utvärderas och underkännas för investering. Fonderna ska även beakta Folksam Livs uteslutande kriterier.

Cirkulär skadehantering minskar avfallet, klimatutsläppen och spar pengar

För hushållens skadade gods som mobiler, datorer, soffor, glasögon, cyklar, och övrig elektronik arbetar Folksamgruppen sedan 2015 tillsammans med Godsinlösen (GIAB) för att bygga ett cirkulärt flöde. Under 2018 bidrog vår cirkulära skadehantering tillsammans med GIAB enligt deras beräkningar till:

3 701
ton mindre avfall

4 026
ton CO_2 minskade utsläpp





Våra kunder bidrar till att minska mobilavfallet

Exempel på vårt arbete med effektiv resurs-användning

I Sverige finns det idag fler mobiltelefoner än människor, och uppemot två miljoner mobiltelefoner uppskattas gå sönder årligen. När våra kunders skadade mobiler hanteras cirkulärt istället för att ersättas med en ny betyder det därför en stor vinst för miljön och klimatet.

Numera får försäkringstagaren lämna in sin trasiga telefon och får, i de flesta fall, en återtillverkad eller reparerad telefon tillbaka, istället för att som tidigare få kontantersättning. I samarbete med företaget Godsinlösen (GIAB) återbrukas majoriteten av våra kunders mobiltelefoner. Alla brukbara delar används som en resurs till andra kunders mobiler, istället för att bli elektronikavfall.

Det vinner både våra kunder och miljön på. Belastningen på miljön minskar i form av mindre avfall och lägre koldioxidutsläpp. Dels genom att de fungerande delarna från de skadade mobiltelefonerna används för reparerade telefoner istället för att ses som avfall, dels för att undvika att nya mobiltelefoner inhandlas i onödan. Under 2018 kunde, enligt GIAB:s beräkningar, ett avfallsberg på cirka 3 093 ton och koldioxidutsläpp motsvarande cirka 3 945 ton undvikas genom cirkulär hantering av enbart mobiltelefoner.

Samtidigt leder det till lägre skadekostnader, som i förlängningen bidrar till lägre försäkringspremier för kunderna.

För kunden har hanteringen nu blivit ännu enklare. Kunden skickar in den skadade telefonen till GIAB, och får tillbaka den eller en likvärdig produkt inom en vecka. 87 procent av alla kunder är ”nöjd” eller ”mycket nöjd” med GIAB:s hantering av deras ärende.

”Jag blev först förvånad över att jag skulle skicka in hela telefonen för att få en fungerande telefon tillbaka, något sådant hade jag aldrig varit med om förr. Men jag uppskattar det verkligen, inte bara ur ett miljöperspektiv, utan också att jag fick tillbaka min telefon. Dessutom var bemötandet så trevligt och professionellt.” Josefine Campbell, Folksamkund som fick tillbaka sin mobiltelefon med lagad skärm, som skadats när att hon tappat den.

Så guidar vi våra kunder att välja det som är hållbart

Miljömärkta försäkringar

Folksamgruppen är ett av två försäkringbolag i Sverige, och det enda stora, som erbjuder villa-, fritidshus- och bilförsäkringar som är Bra Miljöval-certifierade. Bra miljöval ägs och drivs av Naturskyddsföreningen. För att försäkringarna ska få vara certifierade måste Folksamgruppen uppfylla en rad kriterier gällande;

- Företaget: exempelvis säkerställa miljövänliga inköp samt att ha miljömärkt el på kontoren
- Kapitalförvaltningen: bland annat tillämpa negativt och positivt urval samt att bedriva påverkansarbete.
- Försäkringsobjekten och kundrelationer: exempelvis informera försäkringstagarna om hållbar livsstil och hjälpa dem med energieffektiviseringsåtgärder.
- Skaderegleringen: bland annat att arbeta med återbruk och miljövänliga reparationer.

Per den 31 december 2018 var över 1,3 miljoner bilar, villor och fritidshus försäkrade med våra Bra Miljöval-certifierade försäkringar. Under året anmäldes över 300 000 skador på bilar eller hus som omfattas av Bra Miljövals-certifierade försäkringar.

Vi ger råd kring klimatanpassning

Våra kunder blir redan idag påverkade av klimatförändringar. De senaste 30 åren har Folksamgruppens skadekostnader kopplade till extrema väderhändelser som stormar och skyfall mer än fördubblats i villaförsäkringarna. Skadorna har dessutom blivit värre och varje skada kostar i snitt mer än dubbelt så mycket som för 30 år sedan. Därför jobbar vi på flera sätt med klimatanpassning. Till exempel ger vi Goda råd till villaägare hur de kan klimatsäkra sina hem på vår hemsida. Det rör sig bland annat om att anlägga gröna tak och att dränera husgrunden för att förebygga skador orsakade av höga vattenflöden. Vi väcker även debatt kring kommunernas beredskap inför klimatpåverkan.

Skadeförebygganderabatt

Genom exempelvis hemlarm, säkerhetsdörr och vattenfelsbrytare kan kunden förebygga skador. Det är bäst för såväl kunden, Folksamgruppen som miljön att förebygga skadorna så de inte inträffar och därmed inte behöver regleras. Därför gynnar vi kunder med upp till 15 procent rabatt på hemförsäkringen när de skadeförebygger i hemmet.

Hållbarhet avgörande vid Swecos val av tjänstepension

Tack vare sitt hållbarhetsarbete blev Folksamgruppen det enda valbara traditionella förvaltningsalternativet i Swecos rekommenderade placeringspaket när Max Matthiessen vann upphandlingen av Swecos tjänstepensionsrådgivning.

Att köra säkert och miljövänligt premieras

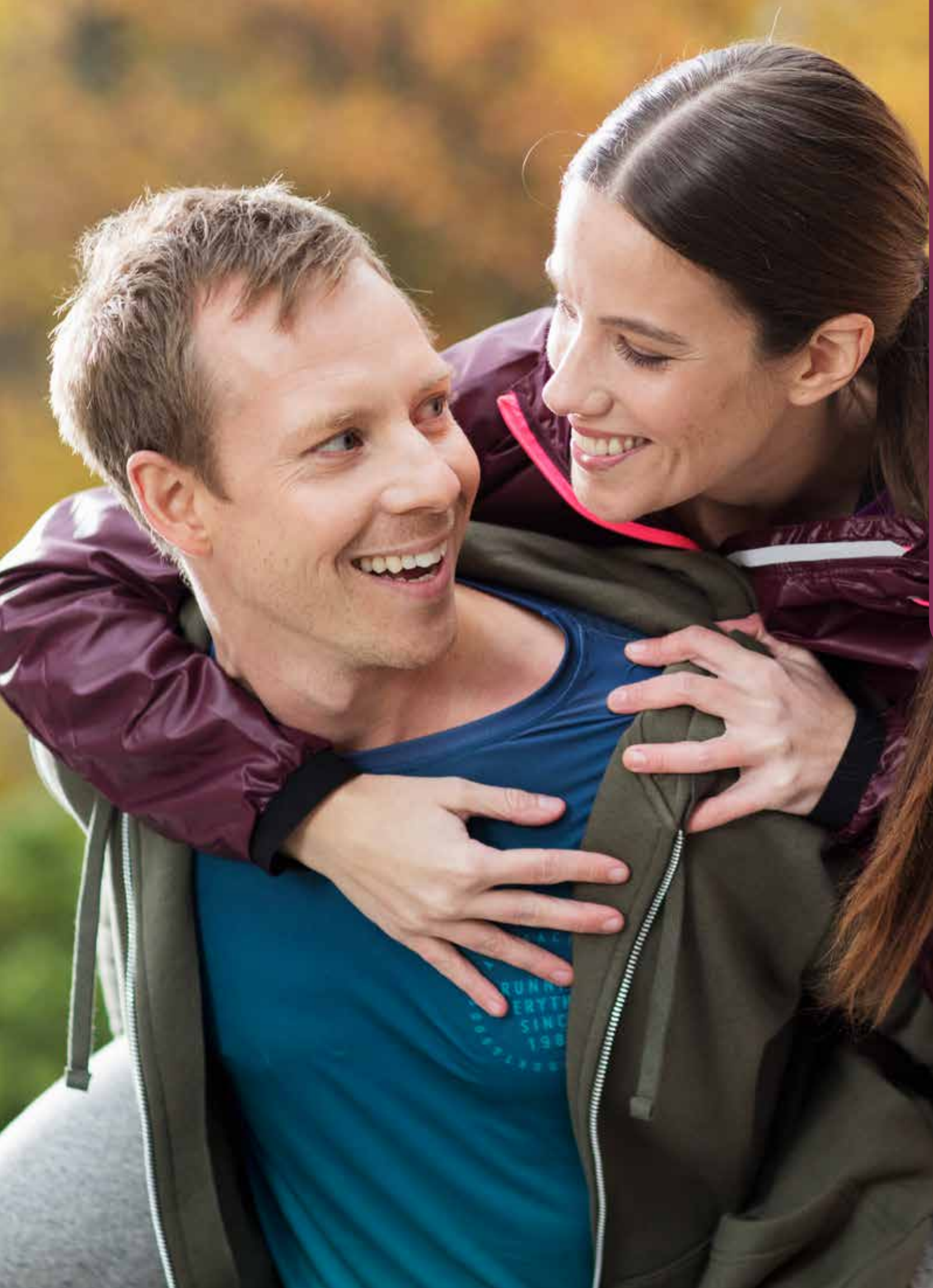
Vi vill belöna de som kör en miljövänlig och säker bil och ger därför tio procent rabatt på bilförsäkringen till dem som försäkrar en bil som finns med på vår lista över säkra och miljövänliga bilar. Genom tilläggstjänsten Köra Säkert ger vi dessutom möjlighet till upp till 20 procent rabatt på premien. Köra Säkert är en ny tilläggstjänst till våra bilförsäkringar och bygger på att du själv får hjälp, via en indikator, att hålla rätt hastighet. Miljön vinner på lägre hastighet – det ger sänkta koldioxidutsläpp och minskad upprivning av partiklar från både asfalt och däck.

Yrkesgrupper med låg inkomst får tillgång till försäkringar via den fackliga affären

Vi tycker att alla ska ha råd och möjlighet att försäkra sig. En hörnsten i Folksamgruppens verksamhet är samarbeten i vår fackliga affär. Det innebär att yrkesgrupper som tillhör de lägre inkomstskikten i samhället, som exempelvis medlemmar i Kommunal och Handels, genom Folksamgruppen får tillgång till förmånliga försäkringar. Två exempel är hemförsäkring och grupplivförsäkring.

Vi är idrottens försäkringsbolag

Vi försäkrar medlemmarna inom 55 olika idrottsförbund, bland annat inom fotboll, skidor och ridsport. Alla är lika välkomna, både de som tillhör eliten och de som springer motionslopp för den lokala idrottsklubben. Genom vårt engagemang för idrott, tips och goda råd om säker och hälsosam idrott, så önskar vi vara en del i utvecklingen mot en bättre folkhälsa.



Ansvarsfull kapitalförvaltning

För Folksamgruppen är det viktigt att vi förvaltar våra kunders premieinbetalningar och långsiktiga sparande ansvarsfullt. För oss betyder det att våra kunders pengar ska ge god avkastning samtidigt som vi bidrar till ett mer hållbart samhälle.

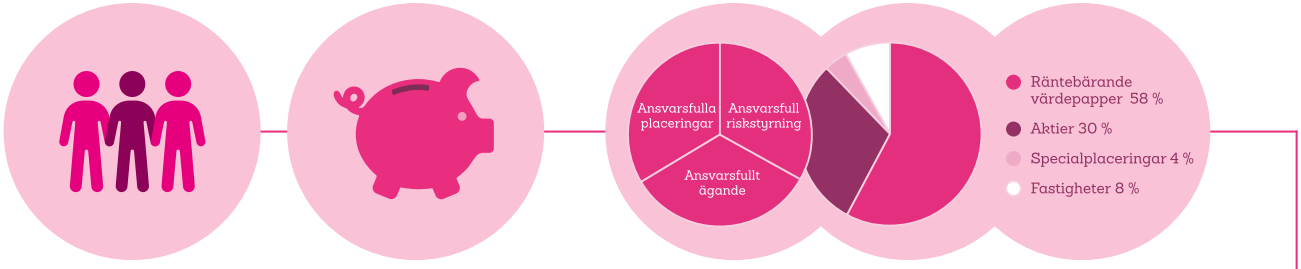
Folksamgruppen är en av Sveriges största investerare. Vid utgången av 2018 förvaltade vi 404 miljarder kronor. Räknar vi med våra fondförsäkringstillgångar så uppgick våra kunders totala tillgångar under 2018 till drygt 540 miljarder kronor.

Vår storlek ger oss möjligheter att påverka vår omvärld på både kort och lång sikt. Som investerare och ägare kan vi driva en rad frågor som vi vet är viktiga för våra kunder. Kunderna ska kunna känna sig säkra på att vi både arbetar för god avkastning och för ett mer hållbart samhälle. Vårt mål är att ha en konkurrenskraftig avkastning och att vara en ledande aktör inom ansvarsfull kapitalförvaltning. Vi tillämpar samma kriterier när det gäller investerar och ägaransvar i samtliga tillgångsslag. Vi utgår alltid från följande principer:

- Ansvarsfull riskstyrning
- Ansvarsfulla placeringar
- Ansvarsfullt ägande

Detta bildar ett ramverk som hjälper oss att rikta våra investeringar mot tydligt hållbara val. Vår investeringssatsning på gröna obligationer är ett sådant exempel.

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



Kunder

Folksamgruppen består av två ömsesidiga koncerner. Det betyder att det är våra kunder som äger Folksamgruppen.

Vi försäkrar nästan varannan svensk, och över tre miljoner människor sparar långsiktigt till sin pension hos oss.

Sparande

Den största delen av det förvaltade kapitalet kommer från sparande i tjänstepension, där det allra mesta är kollektivavtalad tjänstepension. Men vi förvaltar också premieinbetalningar från övrig livförsäkring (inklusive privat pensionssparande) och sakförsäkring. För att skapa avkastning investerar vi premieinbetalningarna på finansmarknaden.

Förvaltning

Vi investerar och förvaltar kundernas pengar med målet att främja långsiktig trygghet utifrån avkastning och hållbar utveckling. Vårt arbete utgår från tre hörnstenar:

Ansvarsfull riskstyrning
Balans mellan trygghet och möjlighet till avkastning, exempelvis
– Aktsamhetsprincipen
– Aktiv allokering

Ansvarsfulla placeringar
Välja in och välja bort, exempelvis
– Uteslutande och påverkande placeringskriterier
– Screening och betygsättning

Ansvarsfullt ägande
V arbetar för en hållbar utveckling i våra innehav, exempelvis genom:
– Påverkansdialoger och samarbeten
– Röstning och bolagsstämmor
– Valberedningar och grupptalan

Vår totala portfölj innefattar olika tillgångsslag placerade på olika marknader för god riskspridning. Räntebärande tillgångar utgör basen som till stor del består av svenska stats- och bostadsobligationer. Folksamgruppen investerar även i aktier och är en av de större institutionella ägarna i svenska börsbolag. Därutöver har vi innehav i börsbolag utanför Sverige i utvecklade marknader. Vi äger fastigheter direkt och vi har utöver detta specialinvesteringar i ett antal onoterade innehav.

Återbäring

Avkastning

Vinsten går tillbaka till kunderna. Det sker i form av återbäring, premiesänkningar eller ännu bättre service, tjänster och erbjudanden.

Ansvarsfull riskstyrning: ger balans mellan stabilitet och avkastning

I investeringsverksamheten handlar risktagandet om balansgången mellan trygghet och möjlighet till avkastning. Finansiell stabilitet är grunden för vår bedömning av risker. Vi ser risktagandet utifrån ett långsiktigt perspektiv och att det ska ske inom områden där vi har stort kunnande. I Folksamgruppens riskstrategi uttrycker styrelsen sin övergripande inställning till risk och risktagande, till exempel vilka risker och i vilken omfattning som gruppen önskar exponera sig mot. Risknivån ska, även vid mycket negativ utveckling av finans- och försäkringsmarknaderna, inte vara högre än att de lagstadgade kraven tillgodoses. För oss är det också viktigt att kunna förändra vår riskexponering snabbt för att på bästa sätt skapa förutsättningar för god avkastning. Placeringsverksamheten ska bedrivas utifrån aktsamhetsprincipen. Den innebär att tillgångarna ska placeras på ett sådant sätt att lämplig riskspridning uppnås och på det sätt som bäst gagnar våra kunder.

Ansvarsfulla placeringar: vi väljer in och väljer bort

Alla Folksamgruppens tillgångsslag omfattas av våra etiska placeringskriterier. Dessa delas upp i uteslutande kriterier och påverkande kriterier. De uteslutande kriterierna ger de yttre placeringsramarna. Vi investerar till exempel aldrig i tobaksproducerande verksamhet och illegala vapen som klustervapen. Kriterierna skiljer sig åt mellan olika kundkollektiv beroende på deras preferenser.

Till skillnad från de uteslutande placeringskriterierna, som godkänner respektive underkänner en investering, handlar våra påverkande kriterier om hur vi tar ansvar som ägare. Vår utgångspunkt är alltid att försöka påverka våra innehav i en mer hållbar riktning. Om vi märker att en tillgång inte möter vår syn på hållbarhet efter påverkansdialoger kan vi dock välja att avyttra.

Folksamgruppens placeringskriterier

Kriterium	Folksam Liv	Folksam Sak	KPA Pension
Klimat och miljö	●	●	●
Mänskliga rättigheter	●	●	●
Korruption	●	●	●
Tobak	●	●	●
Pornografi	●	●	●
Illegala vapen	●	●	●
Alla vapen		●	●
Alkohol		●	●
Spel			●
Kolkraft	●*	●	●*
Kärnkraft		●	

● *Påverkande kriterier* ● *Uteslutande kriterier*

** Utesluter bolag med över 30 procent av omsättningen från kol (till exempel gruvbolag), eller som har sin verksamhet till över 30 procent baserad på kol (till exempel kraftbolag).*

Påverkande kriterier

- *Miljö- och klimatkriterium:* Folksamgruppen ska genom sina placeringar aktivt påverka innehaven att systematiskt arbeta med att reducera sin negativa påverkan på miljön.
- *Kriterium för mänskliga rättigheter:* Folksamgruppen ska genom sina placeringar aktivt påverka innehaven i relevanta branscher och regioner att systematiskt arbeta med grundläggande arbetsrättsliga frågor för de anställda.
- *Kriterium mot korruption:* Folksamgruppen ska genom sina placeringar aktivt påverka innehaven att systematiskt förebygga alla former av mutor och bestickning i sina affärsrelationer.

På folksam.se finns en aktuell förteckning över uteslutna bolag till följd av placeringskriterierna.

Screening och betygsättning för att säkerställa efterlevnad

För att säkerställa att inget företag som vi äger bedriver verksamhet som strider mot våra investeringskriterier använder vi screening och betygsättning. Screening används även för att identifiera företag för påverkansdialoger.

Screening genomförs utifrån samtliga uteslutande kriterier och baseras på hur stor del av intäkterna som härrörs till det uteslutande kriteriet i enlighet med kriteriet. Den svenska och utländska aktieportföljen screenas löpande och potentiella aktieinnehav screenas innan de godkänns för investering. Befintliga innehav som till följd av förändrat beteende eller ändrad sammansättning inte längre kan godkännas enligt placeringskriterierna säljs ut omgående om förutsättningarna på marknaden gör det möjligt. I annat fall säljs de ut inom en period av högst sex månader. Då vi inte har företagsobligationer och endast statspapper i fåtal länder så görs i dagsläget ingen företags- eller landspecifik screening av ränteportföljen. Vi genomför även så kallad normbaserad screening med syfte att identifiera eventuella överträdelser mot FN:s Global Compact och underliggande konventioner och riktlinjer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och korruption, exempelvis OECD:s riktlinjer för multinationella företag, ILO:s arbetsrättsliga konventioner och klimatkonventionen UNFCCC. Sedan hösten 2017 är även brott mot Parisavtalet inkluderade i den normbaserade screeningen, som exempelvis korruption relaterat till klimatlobbying och att aktivt dölja information runt relevanta utsläpp.

Vid betygsättning använder vi oss av MSCI:s hållbarhetsbetyg. Betygsättning används inom vårt klimat- och miljökriterium där företag med stor miljöpåverkan identifieras. Betygsättning och underliggande information används även som underlag vid påverkansdialoger.

Gröna obligationer och andra hållbara investeringar

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

Gröna obligationer är räntebärande värdepapper, som används till miljö- och klimatrelaterade investeringsprojekt. Det kan vara projekt inom till exempel förnybar energi, energieffektivitet, rena transporter, utsläppsminskning, avfalls- och vattenhantering, hållbart jordbruk och fiske eller biologisk mångfald. Därmed kan Folksamgruppen placera kundernas pengar med låg risk samtidigt som pengarna bidrar med resurser till omställningen mot ett hållbart samhälle. Under 2018 nådde Folksamgruppen målet på 25 miljarder kronor i gröna obligationer, vilket gör oss till en av världens största investerare i gröna obligationer. De gröna obligationerna utgjorde vid årsskiftet cirka sex procent av vårt totalt förvaltade kapital.

Folksamgruppens investeringar i gröna obligationer finansierar miljö- och klimatrelaterade projekt både i Sverige och globalt. Våra investeringar i miljö- och klimatrelaterade projekt utanför Sveriges gränser sker framförallt genom gröna obligationer utgivna av överstatliga organisationer, som exempelvis Världsbanken. För att en investering ska bli aktuell kräver Folksamgruppen att den gröna obligationen lever upp till ramverket Green Bond Principles, vilket Folksamgruppen även har skrivit under. Syftet med principerna är att förbättra transparensen och rapporteringen runt gröna obligationer.

Ett annat exempel på riktade hållbara investeringar är Folksamgruppens förvärv av obligationer fokuserade de globala målen för hållbar utveckling, så kallade ”SDG-obligationer”. Under 2018 förvärvade vi en ”SDG-obligation” som Världsbanken gett ut till ett värde av cirka 2,8 miljarder kronor. Läs mer om den på sidan 35.

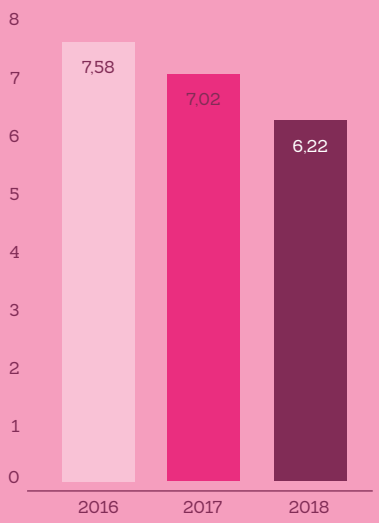
Ansvarsfull fastighetsägare

Fastigheter är ett viktigt tillgångsslag och utgör drygt 8 procent av Folksamgruppens förvaltade kapital. För oss är det viktigt att vara en ansvarsfull fastighetsägare. Alla fastigheter omfattas av Folksamgruppens etiska investeringskriterier och från och med 2018 rapporterar även fastighetsverksamheten enligt FN:s riktlinjer för internationella investerare, PRI (Principles for Responsible Investement). Vi sätter tydliga miljömål på lång och kort sikt inom tre utvalda fokusområden; energi och klimat, miljöcertifieringar och gröna hyresavtal. Fastighetsportföljens klimatavtryck påverkar vi främst genom energieffektivisering och genom att all fastighetsel som köps in är märkt med Bra Miljöval. Vi beräknar klimatpåverkan och klimatkompenserar för fastighetsinnehavets koldioxidutsläpp. Gröna hyresavtal bygger på samverkan mellan oss som hyresvärd och våra lokalhyresgäster, det ger oss möjlighet att tillsammans bidra till en positiv utveckling. Vi miljöcertifierar även våra fastigheter. Det gör vi dels för att få ordning och reda med en tydlig kvalitetsstämpel, dels för att höja organisationens medvetenhet och kompetens när det gäller vilka krav som är viktiga att ställa på en byggnad. Gröna fastigheter bedöms också vara mer attraktiva på såväl hyres- som fastighetsmarknaderna.

Nyckeltal	Mål 2020	Utfall 2018	Utfall 2017
Energianvändning, normalårskorrigerat (kWh/kvm)	96	109	110
Gröna hyresavtal*	100%	42%	29%
Miljöcertifierade fastigheter**	70%	51%	34%

*Andel av antal ny- och omförhandlade kommersiella hyresavtal
**Andel av total area

Koldioxidutsläpp per kvadratmeter (CO_2/kvm), Atemp, normalårskorrigerat



Inkluderar utsläpp från värme, vatten och fastighetsel och avser CO_2-avtrycket för hela det förvaltade beståndet. Uppgifterna är baserade på graddagskorrigerad värmeanvändning, för att jämförelser mellan olika år ska kunna göras.



Grön obligation bidrar till klimatanpassning i Kristianstad

Exempel på vårt arbete med klimat

Klimatförändringarna leder till mer regn och stigande vattennivåer, vilket får stora konsekvenser för lågt belägna och kustnära städer som Kristianstad. Kommunen bygger därför ut sina skyddsvallar som en direkt klimatanpassningsåtgärd. Folksamgruppen har genom sina gröna obligationer bidragit till byggandet av en strategiskt viktig del av vallen.

Kristianstad har tidigare varit nära att översvämmas, senast år 2002. Om den dåvarande vallen hade brustit hade stora delar av Kristianstad lagts flera meter under vatten. För att undvika en liknande katastrof arbetar kommunen sedan dess intensivt med att förstärka och bygga ut existerande vallar som ska klara ett vattenstånd på upp till 3,50 meter över det normala.

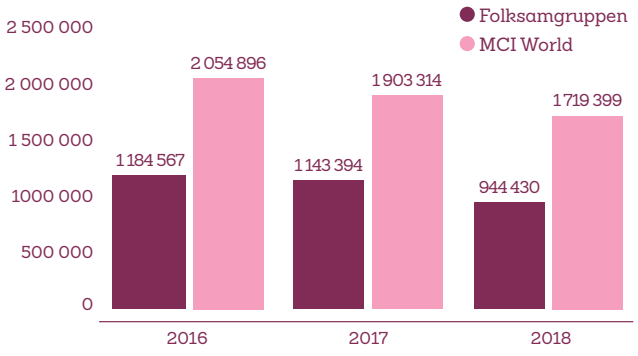
En av dessa vallar är den så kallade Västra vallen. Den ser till att skydda bostäder för tusentals personer och flera viktiga samhällsfunktioner vid översvämning. Folksamgruppen har bidragit till byggandet av Västra vallen genom investering i gröna obligationer utgivna av Kommuninvest, en medlemsorganisation som företräder den kommunala sektorn i finansieringsfrågor.

Aktieportföljens koldioxidavtryck

Koldioxidavtrycket i aktieportföljen (svenska och utländska) påverkas av dess sammansättning och hur bolagen arbetar med att sänka sina avtryck vilket Folksamgruppen försöker påverka genom bolagsdialoger. Folksamgruppen arbetar för att leva upp till Parisavtalets mål om att göra finansiella flöden förenliga med en väg mot låga växthusgasutsläpp och en klimatmässigt motståndskraftig utveckling. Det gör vi genom exempelvis att använda det inflytande vi har som aktieägare i påverkansdialoger med bolag. Till exempel gör vi det inom ramen för investerarsamarbetet Climate Action 100+, vilket går att läsa mer om på sidan 51.

Folksamgruppen har åtagit sig att mäta aktieportföljens koldioxidavtryck genom att signera Montreal Carbon Pledge och TCFD. Avtrycket i aktieportföljen redovisas enligt överenskommelse inom Svensk Försäkring och rekommendationerna för TCFD. Vi har ett lägre koldioxidavtryck än jämförelseindex (MSCI World) tack vare beslutet att avstå från att investera i vissa bolag med stora koldioxidutsläpp, till exempel kolberoende bolag.

Totala koldioxidavtryck, ton CO_2e



Ansvarsfullt ägande: påverkar i hållbar riktning

Som ägare arbetar vi för en hållbar utveckling inom samtliga tillgångsslag. Vi gör det genom påverkansdialoger och samarbeten, röstning och bolagsstämmor, valberedningar och grupptalan.

Påverkansdialoger och samarbeten

Vi för både normbaserade och proaktiva dialoger – både själva och tillsammans med andra investerare. Genom att samverka med andra investerare har vi större möjlighet att påverka, speciellt i bolag där vi har mindre ägande.

Normbaserade dialoger för vi när vi får kännedom om att något av de bolag vi äger aktier i är inblandat i en incident som går mot våra etiska investeringskriterier. Det kan exempelvis handla om korruption, dåliga arbetsvillkor i fabriker eller om miljöfarliga utsläpp. De normbaserade dialogerna sker i samverkan med andra investerare genom leverantören Sustainalytics/GES. Syftet med dialogen är att incidenten ska upphöra och hanteras på ett ansvarsfullt sätt, och att företaget ska förbättra sina rutiner för att förhindra framtida överträdelser. Dialogerna följer en standardiserad process med tydliga kriterier. Varje dialog har en tydligt definierad målsättning, strategi för att uppnå förändring och tidsram. Om dialog inte bedöms vara effektiv inom definierade tidsramar och alla givna verktyg har prövats kan uteslutning ske. Fortsatt dialog sker dock med uteslutna bolag med syfte att återuppta dialog om vilja finns hos bolaget.

Indikatorer för koldioxidavtrycket i aktieportföljen

Indikatorer*	TCFD indikatornamn	2018	2017	2016
Totala koldioxidavtryck, ton CO_2e	Total Carbon Emissions	944 430	1 143 394	1 184 567
Koldioxidintensitet, ton CO_2e/aktieportföljens marknadsvärde mnkr	Carbon Footprint	8,2	8,8	9,2
Koldioxidintensitet, ton CO_2e/ägarandel av bolagens omsättning mnkr	Carbon Intensity	13,4	16,9	15,8
Koldioxidintensitet, viktat medeltal, ton CO_2e/mnkr	Weighted Average Carbon Intensity	10,6	13,7	12,5

**Nyckeltalen visar en ögonblicksbild av hur aktieportföljens växthusgasutsläpp ser ut. Observera att måttet inte visar investeringarnas totala klimatpåverkan. Beräkningarna är inte heltäckande och omfattar inte heller alla indirekta utsläpp. Beräkningen av aktieportföljen är baserad på senast tillgängliga data från MSCI och omfattar utsläpp motsvarande scope 1 och 2 enligt Greenhouse Gas (GHG) Protocol. Utsläppen av växthusgaser mäts i koldioxidekvivalenter (CO_2e) vilket gör det möjligt att mäta olika växthusgaser på samma sätt. Mätningen omfattar alla noterade svenska och utländska bolag i aktieportföljen per 31 december 2018. Beräkning grundas på data i USD vilket påverkar redovisade resultat i SEK.*

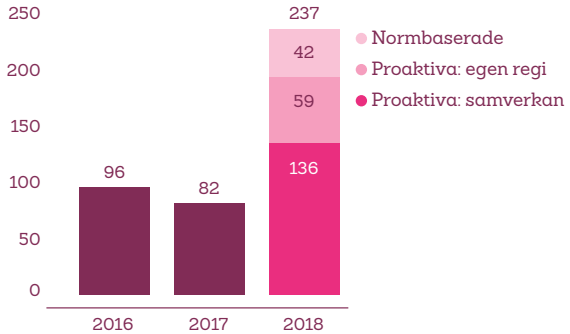
Proaktiva dialoger förs för att påverka innehav att agera mer hållbart. Vi fokuserar vårt arbete genom att driva ett tema eller frågeställning i flera dialogkanaler och tillgångsslag samtidigt under en tidsperiod. Under 2018 hade vi ett ökat fokus på klimatförändringarna och ramverket Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Rent konkret skedde det genom:

- Ställa fråga på temat till vd vid samtliga bolagstämmor där vi medverkat, vilket följts upp med efterföljande information via mail och fortsatt dialog med utvalda bolag.
- Dialog med svenska bostadsinstitut med tema klimatförändringar och implementering av TCFD
- Dialog med svenska och utländska emittenter av gröna obligationer för att följa upp hur de redovisar klimatnytta, bland annat koldioxidbesparing.
- Dialog med utvalda innehav inom specialplaceringar där bland annat TCFD, men även påverkanskriterierna som helhet, diskuterats.

Folksamgruppen för också dialog i samverkan med andra för ett effektivt påverkansarbete. Tillsammans kan vi arbeta mer effektivt och få en starkare röst än om alla investerare skulle föra en dialog med varje bolag separat. Ett exempel är investerarinitiativet Climate Action 100+, där investerare verkar för att de cirka 100 största utsläppparna av växthusgaser ska minska sitt klimatavtryck och sätta mätbara mål för sitt klimatarbete. Folksamgruppen är globalt ansvarig för en bolagsdialog tillsammans med en utländsk investerare. Ett annat exempel är Nordic Engagement Cooperation (NEC), ett investerarinitiativ med norska KLP, danska PFA och finska Ilmarinen med syftet att koordinera bolagsstyrningsaktiviteter riktade mot noterade innehav gällande hållbarhetsfrågor.

För information om medlemskap och samarbeten, se sidan 64.

Totalt antal påverkansdialoger, samtliga tillgångsslag



Från 2018 inkluderas dialoger inom samtliga tillgångsslag och dialoger genom samverkan. Endast dialoger i innehav/bolag vi äger inkluderas.

Röstning och bolagsstämmor

Folksamgruppen tycker att det är viktigt att utöva rösträtten, och totalt röstar vi årligen på både svenska och utländska bolagsstämmor. På svenska bolagsstämmor ser vi till att använda våra möjligheter att utöva vår rösträtt och driva hållbarhetsfrågor. Bolagsstämman är ett bra tillfälle att ställa hållbarhetsfrågor till bolagen, eftersom både styrelse och ledning typiskt sett är närvarande – och dessutom får bolaget en chans att berätta vad de gör på området framför sina aktieägare. Vi har ställt hållbarhetsfrågor till styrelsen och ledningen på de svenska bolagsstämmorna sedan många år tillbaka. Vi ställer samma fråga till samtliga bolag med undantag för vissa branscher. Det gör vi för att bättre kunna jämföra bolagen. En ny fråga tas fram varje år, vilket speglar aktuella hållbarhetsrelaterade risker och möjligheter vi vill driva och belysa. Årets fråga berörde ramverket TCFD. Frågetemat och svaren från årsstämmorna publiceras på folksam.se i en årlig stämmorapport.

Folksamgruppens förutsättningar till ägarstyrning i bolag utanför Sverige skiljer sig från de svenska innehaven. En anledning är att vi är en mindre ägare i de utländska bolagen. Folksamgruppen röstar på framförallt utländska bolagsstämmor genom ombud (NIS), så kallad proxyröstning, i de fall där det anses föreligga särskilt angelägna frågor ur ett ägarstyrningsperspektiv. Hur vi röstat rapporteras publikt. Det kan även förekomma att vi lägger egna förslag eller är med och stödjer andras förslag till stämmorna.

Valberedningar

Folksamgruppens ägarandelar har berättigat oss plats i en valberedning. I vårt arbete i valberedningen har vi särskilt fokuserat på det aktuella bolagets behov av hållbarhetskompetens på styrelsenivå. I valberedningen har Folksamgruppen sett till att kandidaterna till styrelsen har utvärderats gällande kunskap och kompetens ur ett såväl individuellt perspektiv som ur ett grupperspektiv.

Grupptalan

Folksamgruppen driver rättsprocesser, grupptalansmål, så kallade class actions, mot amerikanska bolag som behandlat aktieägare felaktigt och påverkat aktiekursen negativt. Arbetet resulterar årligen i att Folksamgruppen får in en eller ett par miljoner kronor till våra kunder.

Röstning bolagsstämmor	2018	2017	2016
Antal utländska bolagsstämmor där Folksamgruppen röstat	99	96*	534
Antal svenska bolagsstämmor där Folksamgruppen röstat	39	48	45
Totalt	**138**	**144**	**579**

**Ändrade principer för urval vid röstning för utländska stämmor från 2017.*

Översikt tillgångsslagen

Vid utgången av 2018 förvaltade vi 404 miljarder kronor. Under 2018 fortsatte implementeringen av Folksamgruppens etiska placeringskriterier inom samtliga tillgångsslag.

Räntebärande tillgångar 58 %

Strategi

Räntebärande tillgångar utgör basen i våra totala tillgångsportföljer. De kännetecknas av hög kvalitet och därmed låg risk. Merparten av våra ränteportföljer består av svenska stats- och bostadsobligationer. Vi har i dagsläget inga företagsobligationer.

2018: Ytterligare investeringar i gröna obligationer

- Investerat ytterligare i gröna obligationer och därmed nått vårt mål på 25 miljarder kronor.
- Förvärvat SDG-obligation som Världsbanken (IBRD) gett ut till ett värde av cirka 2,8 miljarder kronor.
- Investerat två miljarder kronor i en obligation från Stockholms stad för att bidra till byggandet av ett hållbart Stockholm.
- Dialog med samtliga svenska bostadsinstitut där vi har innehav med tema klimatförändringar och implementering av TCFD, vilket motsvarar cirka 55 procent av ränteportföljen.
- Dialog med utfärdare av gröna obligationer, motsvarande cirka 50 procent av vår gröna obligationsportfölj. Exempel på frågor som diskuterats är rapportering och vikten av jämförbar information, beräkningar av klimat- och miljörelaterade besparingar, ”impact” och korruptionsrisker i projekten.

Aktier 30 %

Strategi

Folksamgruppen har en väldiversifierad aktieportfölj uppdelad i svenska och utländska utvecklade aktiemarknader, samt tillväxtmarknader. Av aktieexponeringen utgörs cirka 43 procent av svenska aktier. Vi har ett strategiskt innehav i Swedbank.

2018: Fokus på klimatet

- Ställt fråga runt klimatförändringar och TCFD till vd vid samtliga bolagstämmor där vi medverkat, vilket följts upp med efterföljande information via mail och fortsatt dialog med utvalda bolag.
- Bolagsdialog inom investerarinitiativet Climate Action 100+. Folksamgruppen är globalt ansvarig för en bolagsdialog tillsammans med en utländsk investerare. Initiativet verkar för att de cirka 100 största utsläpparna av växthusgaser ska minska sitt klimatavtryck och sätta mätbara mål för sitt klimatarbete.
- Folksamgruppens koldioxidavtryck minskade under 2018.

Läs mer på sidan 50.

Fastigheter
8 %

Strategi

Folksamgruppen är en långsiktig fastighetsägare som arbetar för att våra bostadskunder är trygga i och stolta över sitt boende och att lokalkunderna är nöjda med hur deras lokal stödjer verksamhetens mål. Sedan 2015 har vi haft en expansiv strategi med ny organisation och förvärvat fastigheter för elva miljarder kronor. Värdet på portföljen har mer än fördubblats och uppgår nu till 36 miljarder kronor. Fastighetsbeståndet omfattar cirka 132 fastigheter med cirka 5 000 bostadslägenheter och cirka 412 000 kvm lokaler. Vi äger främst kontors- och bostadsfastigheter i Stockholm, Göteborg och Skåne och vill fortsätta växa. För oss är det viktigt att vara en ansvarsfull fastighetsägare. Newsec är vår strategiska partner i förvaltningen av våra fastigheter.

2018: Fortsatt stark expansion

- Förvärv under året är Blästern 6 och Roddaren 7 i Stockholm.
- För att sänka risken och därmed höja den riskjusterade avkastningen i portföljen har vi sålt fastigheter, som stod inför omfattande ombyggnader eller projekt, för drygt 2,5 miljarder kronor.
- Under året fortsatte vi att fokusera på att öka energieffektiviteten, att miljöcertifiera våra fastigheter och öka andelen gröna hyresavtal. Vid årsskiftet var 51 procent av den totala arean certifierad.

Läs mer om vårt arbete som ansvarsfull fastighetsägare på sidan 48.

Special-
placeringar
4 %

Strategi

Specialplaceringarna är ett komplement i Folksamgruppens tillgångsportföljer. 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.

2018: Investeringar i infrastruktur

- Genomfört tre nyinvesteringar, bland annat i en infrastrukturfond.
- Utökat vår investering i fonden Brunswick Real Estate II samt förvärvat ytterligare preferensaktier i Volvo Cars.
- Utökat vårt ägande i Tornet Bostadsproduktion AB, som vi äger tillsammans med Balder och Peab. Tornet fokuserar på nyproduktion av hyresbostäder i Stockholms-, Mälardals-, Göteborgs- och Öresundsregionen.

Vår egen verksamhet

Det är tack vare våra medarbetares engagemang och drivkraft som vi för kundnyttan och hållbarhetsarbetet framåt. För oss i Folksamgruppen är det därför viktigt att vi erbjuder en attraktiv och inkluderande arbetsplats, där våra medarbetare kan växa och utvecklas. Därutöver jobbar vi hårt för att våra kontor och resor har så liten miljöpåverkan som möjligt.

Folksamgruppen har cirka 4 000 medarbetare fördelade på olika bolag och orter. Ungefär hälften av medarbetarna arbetar på huvudkontoret i Stockholm. Samtliga anställda inom Folksamgruppen – utom vd och ledamöter i koncernledningen – omfattas av kollektivavtal. Folksamgruppen är genom medlemskapet i arbetsgivarföreningen KFO bundna av kollektivavtal om löner och allmänna anställningsvillkor.

Folksamgruppen ska vara en attraktiv arbetsplats med kända och konkurrenskraftiga erbjudanden till nuvarande och framtida medarbetare. Därför är vi stolta över att vi under året blev nominerade till årets employer branding-företag av Universum Communications för vårt arbete med att vara en attraktiv arbetsplats. I juryns motivering beskrivs Folksam som en föregångare som har inspirerat många andra företag att arbeta med employer branding.

Folksamgruppen genomför årligen medarbetarundersökningen, Fokus, och följer genom den exempelvis engagemang, arbetsmiljö, hälsa, medarbetarskap och mångfald. I 2018 års Fokus låg totalindex på en fortsatt hög nivå, 76 (74) procent positiva svar i genomsnitt och 83 (81) procent svarade att de gärna vill arbeta kvar i Folksamgruppen framöver.

Möjligheter att prestera och utvecklas

Vi satsar på att ge våra medarbetare bra arbetsvillkor som ger dem möjlighet att utvecklas och göra karriär. Därför arbetar vi strukturerat enligt Folksamgruppens process Prestera och utveckla. Det innebär att varje medarbetare har individuella leveransmål, liksom utvecklingsmål för vad man behöver utveckla för att kunna nå sina leveransmål på kort och lång sikt. I 2018 års medarbetarundersökning följde vi upp efterlevnaden av processen bland annat med frågan ”Genomför du och din chef regelbundna avstämningssamtal minst en gång per kvartal?”. 88 procent av männen och 87 procent av kvinnorna svarade ja på frågan.

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. Folksamgruppen uppmuntrar intern rörlighet och alla lediga jobb, med några få undantag, annonseras internt. Under 2018 hittade cirka 400 av våra befintliga medarbetare nytt jobb internt inom Folksamgruppen. Därutöver externrekryterade vi cirka 650 nya medarbetare. Som ett led i att stärka vår interna kompetens och sänka Folksamgruppens kostnader påbörjades en större konsultväxling under 2018. Vi har därför ökat rekryteringstakten av egna anställda, framför allt inom IT, samtidigt som vi har minskat antalet externa konsulter.

Tydligt fokus på hälsa

För både samhället i stort och för Folksamgruppen har de senaste årens höga sjuktal varit en utmaning. Folksamgruppen satsar därför på både riktade och mer övergripande insatser för att ha en arbetsmiljö som främjar god hälsa, motivation och produktivitet.

Under året har Folksamgruppen förstärkt stödet till chefer för att göra tydligare riskbedömningar av arbetsmiljörisker och skapat tydligare rutiner och stöd för dokumentation av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Dessutom infördes rutinen att samtliga medarbetare ska ha mål och aktiviteter som särskilt ska stödja minskade sjuktal och ökat välmående i sin individuella målplan. Vi satsar också på att vidareutveckla samspelet mellan processer, arbetssätt, miljöer, teknik och andra förutsättningar för en god arbetsmiljö och hälsa.

Sjukfrånvaro (procent)	2018	2017	2016
Total sjukfrånvaro	5,3	5,4	5,6
kvinnor	6,5	6,5	6,8
män	3,9	4,1	4,2
Korttidssjukfrånvaro	2,3	2,4	2,5
kvinnor	2,7	2,8	2,9
män	1,9	1,9	2,1
Långtidssjukfrånvaro	3,0	3,0	3,1
kvinnor	3,8	3,7	3,9
män	2,0	2,2	2,1



Jämställd arbetsplats

Ett av Folksamgruppens mål är att ha en jämn könsfördelning mellan kvinnor och män på alla nivåer och i alla yrkesgrupper (50/50 ± 5 procent). Som tabellen nedan visar uppfyller vi målet inom såväl totala medarbetarstyrkan som för chefer och koncernledning. Folksamgruppen strävar efter att erbjuda medarbetare marknadsmässiga löner och arbetar löpande med att säkra jämställda löner. För 2018 låg skillnaden i medellön mellan kvinnor och män på sex procent. Vid en nedbrytning på likvärdiga arbeten låg löneskillnaden på noll procent.

Chefer och medarbetare	2018	2017	2016
Antal medarbetare	4 056	3 890	3 908
varav kvinnor (procent)	53	53	53
varav män (procent)	47	47	47
Antal chefer	394	367	363
varav kvinnor (procent)	49	49	49
varav män (procent)	51	51	51

Könsfördelning styrelser och ledning (procent)			
Kvinnor	**2018**	**2017**	**2016**
Styrelse – Folksam Liv	42	42	42
Styrelse – Folksam Sak	50	42	42
Koncernledning	55	50	50
Män	**2018**	**2017**	**2016**
Styrelse – Folksam Liv	58	58	58
Styrelse – Folksam Sak	50	58	58
Koncernledning	45	50	50

Nolltolerans mot diskriminering

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

Uppropet #metoo lyfte ett strukturellt problem upp till ytan och fick stort genomslag i Sverige. I Folksamgruppen råder nolltolerans mot alla former av diskriminering/kränkande särbehandling och vi har sedan länge fastställda rutiner för hur sådana frågor ska hanteras. Tydliga värderingar är grundläggande för en inkluderande kultur och möjlighet till stöd från närmaste chef, facklig representant eller HR är centralt. I Folksamgruppen finns såväl formella interna regelverk som information på Folksamgruppens intranät gällande diskriminering, trakasserier/sexuella trakasserier och repressalier. Där framgår bland annat via vilka kanaler en medarbetare kan få stöd och även göra en formell anmälan. Anmälan sker via Folksamgruppens incidentrapporteringssystem eller visselblåsarfunktion. Folksamgruppen uppmanar medarbetare att informera arbetsgivaren i de fall missförhållanden råder, i syfte att Folksamgruppen då kan genomföra åtgärder som leder till att dessa oegentligheter upphör. Samtliga anmälningar utreds och om utredningen visar att trakasserier eller mobbning har förekommit, kan Folksamgruppen besluta om arbetsrättsliga åtgärder, exempelvis varning, arbetsbefrielse, omplacering, uppsägning eller avsked. Då misstanke om brott förekommer görs polisanmälan.

Under 2018 anmäldes elva fall av diskriminering i Folksamgruppen, en ökning i antal jämfört med tre anmälda fall under 2017. Ett ökat antal anmälningar inrapporterades på våren i direkt anslutning till #metoo-uppropet, men anmälningsfrekvensen avtog under hösten. Flertalet av incidenterna ledde till arbetsrättsliga åtgärder och i några fall visade utredning att oegentligheter inte hade förekommit.

Under 2018 har Folksamgruppen genomfört workshopar, från koncernledning ner till lokal nivå inom organisationen, som handlade om diskriminering i allmänhet och sexuella trakasserier i synnerhet. 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 Fokus samt punktinsatser i form av gruppaktiviteter på lokal nivå.

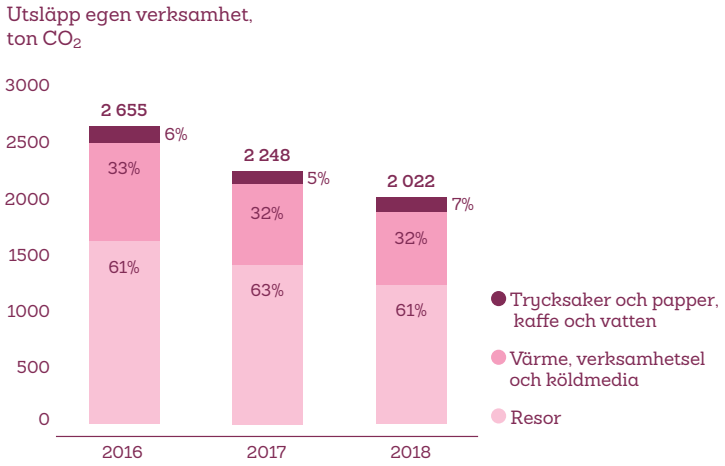


Mot en fossilfri verksamhet 2030

2018 stod klimatfrågan i fokus. Årets SOM-undersökning, som mäter svenskarnas vanor och attityder, visade att det var klimatförändringar som oroade svenskarna mest. Sommaren var extrem på många sätt, med höga temperaturer, torka och svåra skogsbränder runt om i Sverige. I oktober 2018 publicerade FN:s klimatpanel IPCC en rapport med ett tydligt budskap: Den globala uppvärmningen kan stanna vid 1,5 grader, men då behöver rätt typer av åtgärder sättas in omedelbart.

Folksamgruppen har satt som mål att bli fossilfria i den egna verksamheten till år 2030. Vi arbetar utefter en färdplan som kallas Carbon Law, som har tagits fram av bland andra forskaren Johan Rockström. Den översätter Parisavtalets målsättning, att hålla den globala uppvärmningen mellan 1,5 och 2 grader, till konkreta åtgärder som alla sorters aktörer kan använda i sina verksamheter.

Sedan vi började arbeta med målet med nettonollutsläpp 2030 inom den egna verksamheten har utfallet följt de årliga målsättningarna. Med utgångspunkt år 2002 (basåret) lyckades vi uppnå en halvering av de totala utsläppen redan år 2017. Den årliga minskningstakten för att nå målet är närmare nio procent. De viktigaste åtgärderna har varit att minska energianvändningen, öka användningen av ursprungsmärkt el samt minska resandet. Därutöver kompenserar Folksamgruppen årligen hela sitt beräknade utsläpp genom Vi-skogens trädplanteringar. Framåt ser vi minskad fjärrvärmeförbrukning och minskat resande med flyg och bilar som de viktigaste åtgärderna för att minska våra utsläpp.



Folksamgruppens klimatpåverkan från den egna verksamheten, se sidan 61 för indelning av Folksamgruppens klimatavtryck enligt de scope som bygger på Green House Gas Protocol.

Utsläppsmärkning fick fler att välja vegetariskt

Med 1 100 lunchgäster per dag har Folksamgruppens personalrestaurang i Skanstull stora möjligheter att göra skillnad. Det har länge funnits ett miljötänk hos den KRAV-märkta restaurangen. Till exempel tog restaurangen bort salladstallriken för att minska matsvinnet. Under 2018 blev det 15 kg mindre matsvinn per dag, sammanlagt 2 100 kg minskat matsvinn under året. Nytt för 2018 är att restaurangens besökare kunnat se hur stor klimatpåverkan varje rätt har.

Inga-Lill Gerdin, restaurangchef för restaurang Tullgården, kan se att det haft effekt på vilka rätter gästerna väljer:
– Idag är det 30 procent fler som äter vegetarisk mat än när vi införde koldioxidberäkningarna. Det är fler som äter fisk än tidigare. Man verkar också i högre grad välja bort det med stor klimatpåverkan – som nötköttet. – Vårt mål är att rätterna inte ska överstiga ett kilo koldioxid per rätt. Serverar vi en kötträtt klarar vi inte det målet men vi måste kunna erbjuda det alternativet också, säger Inga-Lill. En dag i veckan, på fredagar, är menyn dock helt fri från rött kött.

I november ville restaurangen bjuda gästerna på något extra, och lät kocken Paul Svensson gästspela under två dagar. Paul har bland annat blivit känd genom att ta upp kampen mot matsvinnet och att slå ett slag för det vegetariska. Han bjöd på hållbar, klimatsmart och god lunch tillsammans med restaurangpersonalen. Efteråt sammanfattade han sitt intryck:
– Jag måste gratulera er till en så fin lunchmatsal. Makalöst smart genomförd, som hjälper oss att inte bara äta godare utan också klimatsmartare genom själva upplägget. De här två dagarna har inte bara varit överraskande, utan också inneburit ren lycka: att se att människor är så mottagliga för nya intryck.

Energieffektiva kontor

För att minska vår miljöpåverkan från våra kontor arbetar vi främst med energieffektivisering. Energieffektiviseringen bygger på ytterligare yteffektivisering av kontoren och så kallade Gröna avtal, för att optimera exempelvis drift av kyla och värme. Detta minskar samtidigt driftskostnaderna. All elförbrukning för huvudkontoret och för de kontor där el inte ingår i hyresavtalen är märkt med Bra Miljöval, vilket medför att koldioxidutsläppen från elförbrukningen är låga.

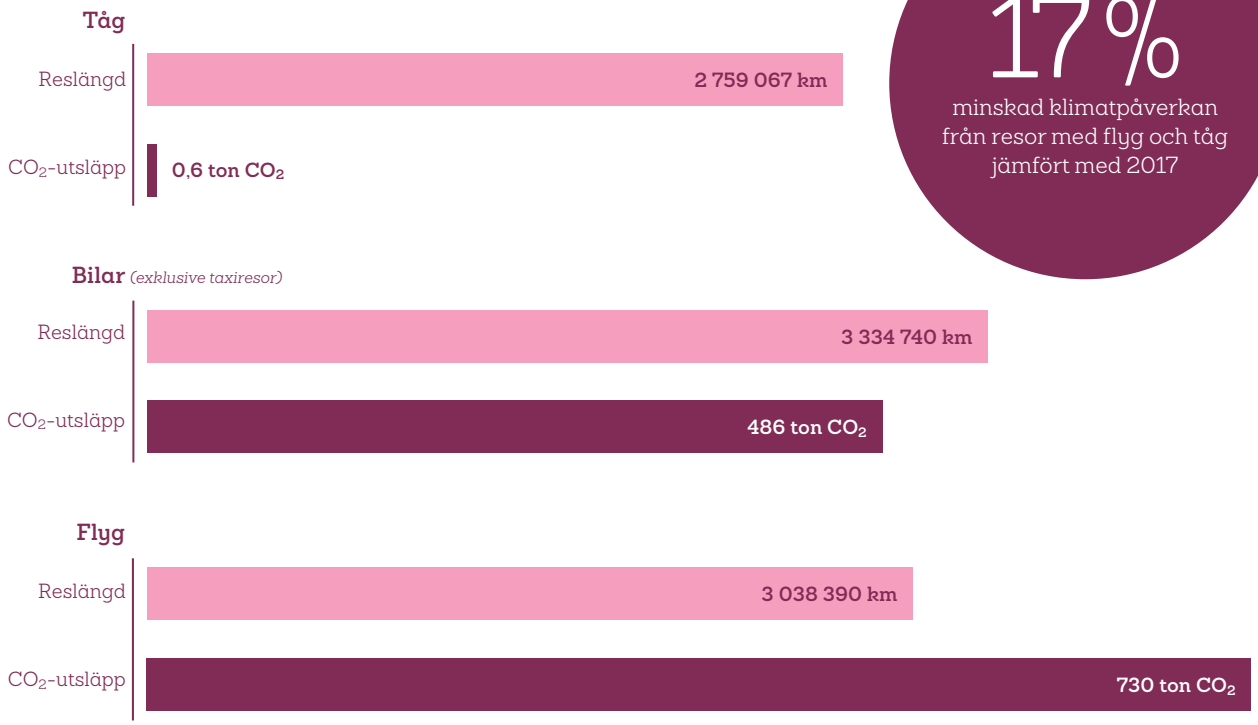
Energianvändning i organisationen (MWh)	2018	2017	2016
Värmeförbrukning	6 535	7 416	7 764
Verksamhetsel	7 621	7 597	8 298
Total energianvändning	**14 156**	**15 013**	**16 062**

Arbete för minskat resande

Folksamgruppens mål är att ha netto-noll koldioxidutsläpp i den egna verksamheten till år 2030. Då utsläppen från tjänsteresorna står för mer än hälften av Folksamgruppens koldioxidutsläpp från den egna verksamheten, är det oerhört viktigt att minska utsläppen från dem. Samtidigt är resor en naturlig del av verksamheten; Folksamgruppen finns i hela Sverige och stora delar av arbetet görs på annan plats än kontoret.

För att minska resornas miljöpåverkan och samtidigt spara kostnader har Folksamgruppen sedan många år arbetat systematiskt för att underlätta digitala möten. Under året infördes nya resedirektiv, som omfattar bland annat resor och möten inklusive konferenser. I vår resepolicy har vi tydliga riktlinjer för hur tjänsteresorna ska göras. Bland annat ska resor kortare än 60 mil göras med tåg och inte med flyg. Resfria möten ska utnyttjas både för interna- och externa möten om det är praktiskt möjligt. Andra flygresor kan vara aktuella om de har stark koppling till Folksamgruppens affär, uppdrag eller kunder. Det totala resandet minskade under 2018, troligen som en följd av de nya direktiven samt ökad kostnadsmedvetenhet. Folksamgruppen klimatkompenserar sedan 2012 alla resor via Vi-skogen.

Resors klimatbelastning per transportslag (2018)



17 %
minskad klimatpåverkan från resor med flyg och tåg jämfört med 2017



Fördjupande hållbarhetsinformation

Om hållbarhetsredovisningen

Hållbarhetsredovisningen är ett av de sätt som Folksamgruppen kommunicerar kring hur arbetet med hållbarhet bedrivs och utvecklas. I år har hållbarhetsredovisningen slagits samman med den tidigare årsberättelsen. Den sammanslagna rapporten benämns från och med i år Års- och hållbarhetsrapport. Folksamgruppens granskade hållbarhetsredovisning utgörs i huvudsak av sidorna 22–69 (se GRI-index samt revisorsrapport). Det är vår fjortonde hållbarhetsredovisning, den senaste gavs ut i mars 2018. Grunden för den information som lämnas i redovisningen är Folksamgruppens hållbarhetsområden. Även resultat från intressentdialoger har vägts in. Hållbarhetsredovisningen omfattar hela Folksamgruppen (Folksam Liv och Folksam Sak). Se årsredovisningar för Folksam Sak och Folksam Liv för mer information, där även den lagstadgade hållbarhetsrapporteringen finns i enlighet med kraven i årsredovisningslagen. När Folksamgruppen benämns som Folksam i redovisningen hänvisar detta till varumärket Folksam.

Redovisningen vänder sig till Folksamgruppens intressenter. Innehållet i redovisningen har valts baserat på hur viktig verksamheten är i förhållande till omfattning av engagemang och effekt. Årets hållbarhetsredovisning är upprättad enligt ramverket Global Reporting Initiatives (GRI) Standards 2016, och uppfyller nivå core. Redovisningen har fått ny struktur och nya rubriker för att underlätta för läsarna. Årets utfall redovisas i texten generellt med förra årets utfall, varav det står inom parantes. I de fall utfallet utgör en GRI-upplysning redovisas två jämförelseår för att läsarna ska kunna följa hållbarhetsarbetets utveckling. Hållbarhetsredovisningen granskas externt av det oberoende revisionsföretaget KPMG, se revisorsrapport sidan 69. Kontaktperson för hållbarhetsrapporten är Folksamgruppens hållbarhetschef Karin Stenmar, karin.stenmar@folksam.se.

I årets hållbarhetsredovisning utgår GRI-upplysningarna G4-FS6 (Andel av portfölj för affärer med speciellt utvalda regioner, företagsstorlek och sektor) och G4-FS7 (Värde av produkter och tjänster med speciell social nytta), då dessa inte längre anses vara väsentliga för måluppfyllnaden av våra hållbarhetsmål. Inga övriga väsentliga skillnader har uppdaterats sedan föregående redovisningsperiod.

Redovisningsprinciper

Folksamgruppen har en gemensam process för insamling av hållbarhetsdata. Redovisningen sker årligen och säkerställer kvalitet för data och upplysningar som ingår i Folksamgruppens uppföljning och rapportering av hållbarhetsarbetet. Folksamgruppen använder förutbestämda definitioner och dokumenterar rutiner för insamling och kontroll och data. Nedan följer mät- och beräkningsmetoder i detalj för väsentliga aspekter.

Beräkningsmetoder och fördjupande information

Miljö och klimat

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

Folksamgruppens 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 Folksamgruppens leasade bilar, anställdas bilar i tjänsten och köldmedia för kvarteret Tullgården (huvudkontoret i Stockholm) ingår.
- *Scope 2* utgör indirekta utsläpp från el och värme som köps in till de kontor som Folksamgruppen hyr.
- *Scope 3* omfattar indirekta utsläpp från resor med flyg, tåg och taxi samt papper, trycksaker, kaffe, vatten samt uppströmsemissioner från elproduktion. Även utsläpp från fastighetsel, värme och vatten för Folksamgruppens direktägda fastigheter ingår här.

Folksamgruppens klimatavtryck fördelat i scope (ton CO_2)		
	2018	2017
Scope 1	532 (10%)	539 (10%)
Scope 2	483 (9%)	544 (10%)
Scope 3	4 463 (81%)	4 218 (80%)
Totalt	**5 479**	**5 301**

Där det är möjligt har utsläppen beräknats i CO_2e, koldioxidekvivalenter. Koldioxidekvivalenter innebär att alla sju växthusgaser och inte bara koldioxid ingår i utsläppsberäkningarna. Det säkerställer att Folksamgruppen 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.

Folksamgruppens hållbarhetsredovisning redovisar el- och värmeförbrukning från de fastigheter som Folksamgruppen antingen äger och bedriver verksamhet i, enbart äger eller lokaler som Folksamgruppen hyr för sin verksamhet.

Följande juridiska personer ingår i förbrukningssiffrorna:
Folksam Liv, Folksam Sak (helt ägda fastigheter)
KPA Pension (ägs av Folksamgruppen till 60 procent)
Dessutom är Folksamgruppens dotterbolag Förenade Liv inkluderat.

El är rapporterad enligt marknadsbaserad beräkningsmetod. All inköpt el är förnybar från vatten och vind. Förbrukningssiffror för el, vatten och värme är baserade på avläsningar i fastighetssystemet i januari varje år. Utsläppen för el och uppvärmning har beräknats i fastighetssystemet Greenadvisor och har levererats av Greencon. Utsläpp från köldmedia har beräknats i kalkylverktyget Our impacts.

Uppvärmning av fastigheter: Uppgifterna om koldioxidutsläpp från fastigheter 2018 bygger på faktisk värmeförbrukningsstatistik i MWh och CO_2 från vår fastighetsförvaltare, medan värme-, el- och vattenförbrukningen för fält- och säljkontoren är uppskattad. Majoriteten av uppvärmning sker med fjärrvärme och några fastigheter använder pellets och naturgas. Vi inkluderar ej fjärrkyla som underlag till klimatberäkningarna. Detta beror på att all fjärrkyla som köps in är för fastigheter i Stockholm och fjärrkyla är en bi-produkt av leverantörens fjärrvärmeproduktion, utsläppen bedöms därmed vara noll eller mycket låga.

Liv2 ägs till 71 procent av Folksamgruppen. Koldioxidutsläppen i klimatavtrycket 2018 motsvarar Folksamgruppens andel, det vill säga 71 procent, av de totala koldioxidutsläppen från värme för Liv2. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksamgruppen. Redovisade koldioxidutsläpp motsvarar Folksamgruppens 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 Folksamgruppens fastigheter 2018 är relativt låga eftersom Folksamgruppen använder el märkt med Bra Miljöval från förnybara källor – vindkraft, vattenkraft, biomassa och solkraft. Bra Miljöval ställer hårda krav på hur elen produceras och jobbar för att påverkan på miljön från elproduktion ständigt ska minska. Förbrukningen 2018 baseras på faktiska förbrukningssiffror.

Energianvändning direktägda fastigheter (MWh)

	2018	2017	2016
Värmeförbrukning	46 034	35 991	37 767
Elförbrukning	14 217	11 545	11 222
Totalt	**60 251**	**47 537**	**48 949**

Underlag för beräkning av Folksamgruppens klimatkompensation för direktägda fastigheter (scope 3) baserat på ägarandel. Exkl uppvärmning av Folksamgruppens verksamhetslokaler i egenägda fastigheter som redovisas i Scope 2, "Energianvändning i organisationen".

Vattenförbrukning i fastigheter: Koldioxidutsläppen från vatten i Folksamgruppens kontor och fastigheter är baserade på faktiska förbrukningssiffror.

Köldmedia: Den köldmedia som rapporteras är den påfyllnad som har gjorts i aggregaten, som ett närmevärde för läckage.

Resor

- *Flygresor:* Koldioxidutsläppen från flyg bygger på statistik från resebyrån BCD Travel. Utsläppssiffran från resebyrån har multiplicerats med en faktor två enligt praxis hos olika aktörer som gör klimatberäkningar.
- *Tåg:* Folksamgruppens och dess dotterbolags klimatavtryck från tågresor bygger på statistik om antal personkilometer från SJ och utsläppen har beräknats i kalkylverktyget Our Impacts.
- *Taxi:* Folksamgruppens och dess dotterbolags klimatavtryck från taxiresor inkluderas med start i 2017 års klimatfotavtryck. Utsläppsberäkningen bygger på uppgifter om kostnader i SEK, inklusive moms, och statistik från taxibranschen.
- *Bilresor:* Uppgifterna om Folksamgruppens 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 Folksamgruppens krav på säkerhet och miljö (det vill säga bränslesnåla bensin- och dieselbilar, etanolbilar, gasbilar och hybrider)
  Bil B: Antal kilometer som kördes med övriga bilar.

Papper, trycksaker och kaffe: Statistiken kommer från Folksamgruppens inköpsavdelning samt från kommunikationsavdelningen. Statistik om inköpt kopieringspapper, kuvert, utdataproduktion, trycksaker samt kaffe har rapporterats i vikt för att därefter beräknas om till koldioxidekvivalenter i kalkylverktyget Our Impacts.

Bra Miljöval

Bra Miljöval-certifierade försäkringar 2018

Typ av försäkring	Antal försäkringar
Bilförsäkringar	834 601
Villaförsäkringar	419 848
Fritidshus	116 987

Under 2018 omsatte Bra miljöval-märkta försäkringar drygt 5,5 miljarder kronor.

Kapitalförvaltning
Avtrycket i aktieportföljen redovisas enligt överenskommelse inom Svensk Försäkring och rekommendationerna för TCFD.

Folksamgruppen redovisar aktieportföljens koldioxidavtryck med följande indikatorer:

Totala koldioxidavtryck, ton CO_2e
Visar det totala koldioxidavtrycket för aktieportföljen utifrån ägd andel av bolagens sammanlagda utsläpp.

Koldioxidintensitet, ton CO_2e/aktieportföljens marknadsvärde mnkr
Visar totala koldioxidavtryck i förhållande till aktieportföljens marknadsvärde.

Koldioxidintensitet, ton CO_2e/ägarandel av bolagens omsättning mnkr
Visar totala koldioxidavtryck per miljoner kronor i omsättning.

Koldioxidintensitet, viktat medeltal, ton CO_2e/mnkr
Visar portföljens exponering av koldioxidintensiva bolag, där summan av bolagens andel i portföljen (baserat på marknadsvärde) multipliceras med bolagens koldioxidintensitet i förhållande till omsättning.

Medarbetare
Personalnyckeltal: Inkluderar alla dotterbolag. Timavlönade och arvodister redovisas inte. Antal medarbetare inkluderar alla tillsvidareanställda och provanställda, samt alla visstidsanställda per den 31 december 2018.

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

Andel som bytt tjänst internt de senaste 12 månaderna (procent)	2018	2017	2016
På eget initativ utifrån utannonserad tjänst	11	8	8
I samband med en organisationsförändring	3	4	4
Personalomsättning externt	13	14	12
Personalomsättning externt kvinnor	12	—	—
Personalomsättning externt män	14	—	—

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 Fokus, genomförs genomförs en gång per år och inkluderar samma population som ovan i ”antal medarbetare”. Långtidsfrånvarande, 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 2018.

Anställning och arbetsform baserat på samtliga 4056 anställda (procent)	2018	2017	2016
Tillsvidareanställda totalt	98	98	98
Tillsvidareanställda kvinnor	98	98	97
Tillsvidareanställda män	99	98	98
Visstidsanställda totalt	2	2	2
Visstidsanställda kvinnor	2	2	3
Visstidsanställda män	1	2	2
Heltidsarbetande totalt	93	93	93
Heltidsarbetande kvinnor	90	89	89
Heltidsarbetande män	97	97	98
Deltidsarbetande totalt	7	7	7
Deltidsarbetande kvinnor	10	11	11
Deltidsarbetande män	3	3	2

Medlemskap och samarbeten av djupare signifikans för hållbarhetsarbetet

Ömsesidighet

- 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.
- ICMIF (International Cooperative and Mutual Insurance Federation): Internationellt samfund som representerar både ömsesidiga och kooperativa bolag.
- 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 Folksamgruppen 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.

Ansvarsfull kapitalförvaltning

- Advisory Bord on Sustainable Bonds: Samarbete med syfte att utveckla den nordiska marknaderna för gröna, sociala och hållbara obligationer.
- Climate finance and sustainable finance: Samarbete och forskningsprojekt finansierat av Folksamgruppen, Nasdaq Nordic Foundation och Nordic Investment Bank. Syftet är att genomföra en juridisk analys av avtalsvillkor för klimat- och gröna obligationer med fokus på Norden.
- Global Compact: Folksamgruppen deltar i ett samarbete kring rapportering av FN:s hållbarhetsmål som organiseras av Global Compact och Global Reporting Initiative. Bland annat har en handledning tagits fram för företag med sikte på hållbarhetsmålen samt en analys över hur företag ska kunna mäta sitt arbete med dessa. Folksamgruppens chefsstrateg för ansvarsfull kapitalförvaltning sitter i Global Compact Sveriges styrelse.
- Global Network Initiative (GNI): Internationellt samarbete med syfte att arbeta för mänskliga rättigheter, yttrandefrihet och integritet på Internet och inom telekommunikation.
- Hållbart värdeskapande: Samarbetsprojekt mellan några av Sveriges största institutionella investerare och Nasdaq Stockholm för att ytterligare lyfta fram betydelsen av att företag arbetar strukturerat med hållbarhetsfrågor.
- Institutionella ägares förening: Folksamgruppen samarbetar med andra institutionella ägare kring regleringsfrågor på aktiemarknaden.
- Monetarisering och hållbar finans: Folksamgruppen deltar i arbetsgrupp där bland annat ISO 14030 Green Bonds utvecklas.
- SISD Agenda 2030 för svenska investerare: Sida-lett som tar sikte på hur vi som investerare kan bidra till att FN:s globala utvecklingsmål, Agenda 2030, nås.
- SNS (Studieförbundet Näringsliv och Samhälle): SNS forum för forskningsbaserad dialog om bolagsstyrning och ägarfrågor.
- Swesif: Nätverksforum för organisationer som arbetar för eller med hållbara investeringar (SRI) i Sverige.
- WWF: Folksamgruppens chefstrateg för ansvarsfull kapitalförvaltning sitter i WWF:s förtroenderåd.

Övergripande

- Carbon Disclosure Project (CDP): Global icke vinstdrivande organisation som hjälper investerare, bolag och städer att bedöma sin miljöpåverkan.
- Hagainitiativet: Företagsnätverk som arbetar för att förstärka näringslivets roll i klimatpolitiken genom att visa på kopplingen mellan ambitiösa klimatstrategier och ökad lönsamhet.
- Social Venture Network: Sektorsöverskridande nätverk för att accelerera omställning mot hållbarhet.
- Svenska FN-förbundet: Samarbetet går ut på att stärka mänskliga rättigheter i Sverige och internationellt.

Överenskommelser och ramverk som Folksamgruppen har ställt sig bakom

- FN:s Agenda 2030 och de globala hållbarhetsmålen (SDG)
- FN:s Global Compact
- FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (UN Principles for Responsible Investments, PRI)
- Global Reporting Initiative (GRI)
- Green Bond Principles (GBP)
- Naturskyddsföreningens Bra Miljöval certifiering för villa- fritidshus och bilförsäkring
- Task-force on Climate-related Disclosures (TCFD)
- The Montreal Carbon Pledge



GRI-index

Årets hållbarhetsredovisning har upprättats för att uppfylla kraven enligt GRI Standards inklusive branschtillägget för finansaktörer (Financial Services, FS). Detta GRI-index anger var i Folksamgruppens hållbarhetsredovisning upplysningar finns.

Upplysning	Beskrivning	Kommentar	Sida
GRI 102: Allmänna upplysningar 2016			
Organisationsprofil			
102-1	Organisationens namn		4
102-2	Aktiviteter, varumärke, produkter och tjänster		6–7
102-3	Lokalisering av huvudkontor		54
102-4	Länder där verksamheten bedrivs		6–7
102-5	Ägarstruktur och bolagsform		5
102-6	Marknadsnärvaro		6–7
102-7	Organisationens storlek och omfattning		6–7
102-8	Information om anställda		54, 63
102-9	Beskrivning av företagets leverantörskedja		38
102-10	Väsentliga förändringar i organisationen och dess leverantörskedja		37–38
102-11	Försiktighetsprincipen		38
102-12	Externa riktlinjer som efterlevs		64
102-13	Medlemskap i organisationer		64
Strategi och analys			
102-14	Uttalande från ledande befattningshavare		12
102-15	Väsentlig påverkan, risk och möjligheter		16–17
Etik och integritet			
102-16	Organisationens värderingar och uppförandekoder		37
102-18	Struktur och styrning		37, 70
Intressentdialog			
102-40	Intressenter som organisationen har en dialog med		24
102-41	Antal anställda som omfattas av kollektivavtal		54
102-42	Identifiering och urval av intressenter		24
102-43	Tillvägagångssätt vid intressentdialoger		25
102-44	Frågor som lyfts fram av intressenterna		25
Redovisningspraxis			
102-45	Enheter som inkluderas i den finansiella redovisningen		61
102-46	Definition av redovisningens innehåll och frågornas avgränsning		61
102-47	Frågor som identifieras som väsentliga		30–31
102-48	Förändringar av tidigare lämnad information		61
102-49	Förändringar i redovisningen		61
102-50	Redovisningsperiod		61
102-51	Datum för senaste redovisning		61
102-52	Redovisningscykel		61
102-53	Kontaktuppgifter för frågor om redovisningen		61
102-54	Tillämpningsnivå enligt GRI		61
102-55	GRI Index		66–68
102-56	Externt bestyrkande		69

Upplysning	Beskrivning	Kommentar	Sida
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Avgränsningar för väsentliga frågor inom organisationen		30–31
103-2	Upplysningar om hållbarhetsstyrningen		37
103-3	Uppföljning av hållbarhetsstyrningen	För hänvisningar till information om management approach kring Ekonomiska standarder, Anti-korruption, Miljömässiga Standarder samt Sociala standarder, se under respektive rubrik nedan.	37
GRI 200: Ekonomiska standarder 2016			
103-1:3	Management approach för ekonomiska standarder		30–34, 37–38, 46–53
201-1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde		28
201-2	Finansiell påverkan samt andra risker och möjligheter på grund av klimatförändringarna		38, 46–47
203-1	Investeringar i infrastruktur och stöd åt tjänster		48–49
203-2	Betydande indirekt ekonomisk påverkan		52–53
Anti-korruption			
103-1:3	Management approach för anti-korruption		30–31, 37
205-1	Andel av verksamheten som granskats med avseende på korruptionsrisker	I verksamheten har ingen särskild granskning gjorts utöver leverantörsutvärderingar. 100% av vårt innehav granskas för korruption.	37–38
205-2	Information och utbildning om policyer och processer för antikorruption	Redovisas ej per anställningskategori.	37–38
205-3	Bekräftade fall av korruption och hantering/vidtagna åtgärder		37–38
GRI 300: Miljömässiga standarder 2016			
103-1:3	Management approach för miljömässiga standarder		30–34, 37–38, 47
302-1	Energianvändning inom organisationen	Uppdelning på förnyelsebart och fossilt görs enbart för el.	59, 61–62
302-2	Indirekt energianvändning		62
305-1	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	Ej redovisning av andel biogen del.	61–62
305-2	Indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	Vi rapporterar enbart enligt marknadsbaserad metod för el.	61–62
305-3	Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)		61–62
308-1	Andel av nya leverantörer som utvärderats enligt miljökriterier		38

Upplysning	Beskrivning	Kommentar	Sida
GRI 400: Sociala standarder 2016			
103-1:3	Management approach för sociala standarder		30–34, 37–38, 54–56, 63
401-1	Nyanställning och personalomsättning	Ej redovisning fördelat per ålder	63
403-2	Omfattning av skador och sjukfrånvaro	Folksamgruppen redovisar endast sjukfrånvaro.	54
404-3	Återkommande utvärderingar av prestation och karriärutveckling fördelat på kön och anställningskategori	Folksam redovisar endast fördelning på kön.	54
405-1	Mångfald inom styrelse, ledning och bland anställda	Ej redovisning fördelat per ålder.	56, 80–81
405-2	Kvinnors grundlön och ersättning i förhållande till mäns		32, 56
406-1	Antal fall av diskriminering samt vidtagna åtgärder		56
412-3	Andel betydande inköp samt investeringsbeslut som inkluderar krav rörande mänskliga rättigheter		38, 46–47
414-1	Andel nya leverantörer som granskats utifrån sociala kriterier		38
Hållbarhetsstyrning finanssektorn			
G4-FS8	Monetärt värde av produkter och tjänster med specifika miljömässiga mål	Redovisar ej antalet miljömärkta försäkringar i förhållande till totala antalet försäkringar	44
G4-FS10	Andel företag där samverkan i miljömässiga och sociala frågor skett		50–51
G4-FS11	Andel av tillgångar som omfattas av miljömässiga och sociala utvärderingskriterier		46–48
G4-FS14	Initiativ för att förbättra tillgången till finansiella tjänster för alla		44

PRI			
PRI 1	Inkludera esg-aspekter i den finansiella analysen och beslutsprocessen.		38, 46–47
PRI 2	En aktiv ägare och införliva esg-aspekter i bolagsstyrningspolicyn och arbetssätt.		46–51
PRI 3	Verka för öppenhet och ökad rapportering om esg-aspekter i våra investeringar.		50, 52–53
PRI 4	Arbeta aktivt för att principerna för ansvarsfulla placeringar ska accepteras och implementeras inom finansbranschen.		50–51
PRI 5	Samarbeta för att öka effektivitet i implementering av PRI-principerna		50–51, 64
PRI 6	Rapportera om de åtgärder som vidtas och om hur arbetet för att implementera principerna för ansvarsfulla investeringar framskrider		46–53

Bra Miljöval			
BMV grund	Grundkrav, Omfattning av Produkter märkta Bra miljöval		62
BMV 1.1.4	Utbildning av personal e-utbildning hållbarhet		37
BMV 1.2.2	Energianvändning		59
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)		52, 59, 62
BMV 4.1	Övergripande: Omfattning skadereglering motor. Antal skador på bil och antal total skador, antal skador på småhus		44
BMV 4.1.3	Andel bilreparationer som helt eller delvis utförs med återbruk under året		42

Revisors rapport över översiktlig granskning av Folksams hållbarhetsredovisning

Till Folksam ömsesidig livförsäkring och Folksam ömsesidig sakförsäkring

Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen och företagsledningen i Folksam ömsesidig livförsäkring och Folksam ömsesidig sakförsäkring ("Folksam") att översiktligt granska Folksams hållbarhetsredovisning för år 2018. Folksam har definierat hållbarhetsredovisningens omfattning på sidan 61 i Folksams Års- och hållbarhetsrapport.

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 61 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. Vårt uppdrag är begränsat till den historiska information som redovisas och omfattar således inte framtidsorienterade uppgifter.

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med *ISAE 3000 Andra bestyrkandeuppdrag än revisioner och översiktliga granskningar av historisk finansiell information*. 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 revisionssed 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 Folksam enligt god revisorssed 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.

Uttalanden

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 22 mars 2019

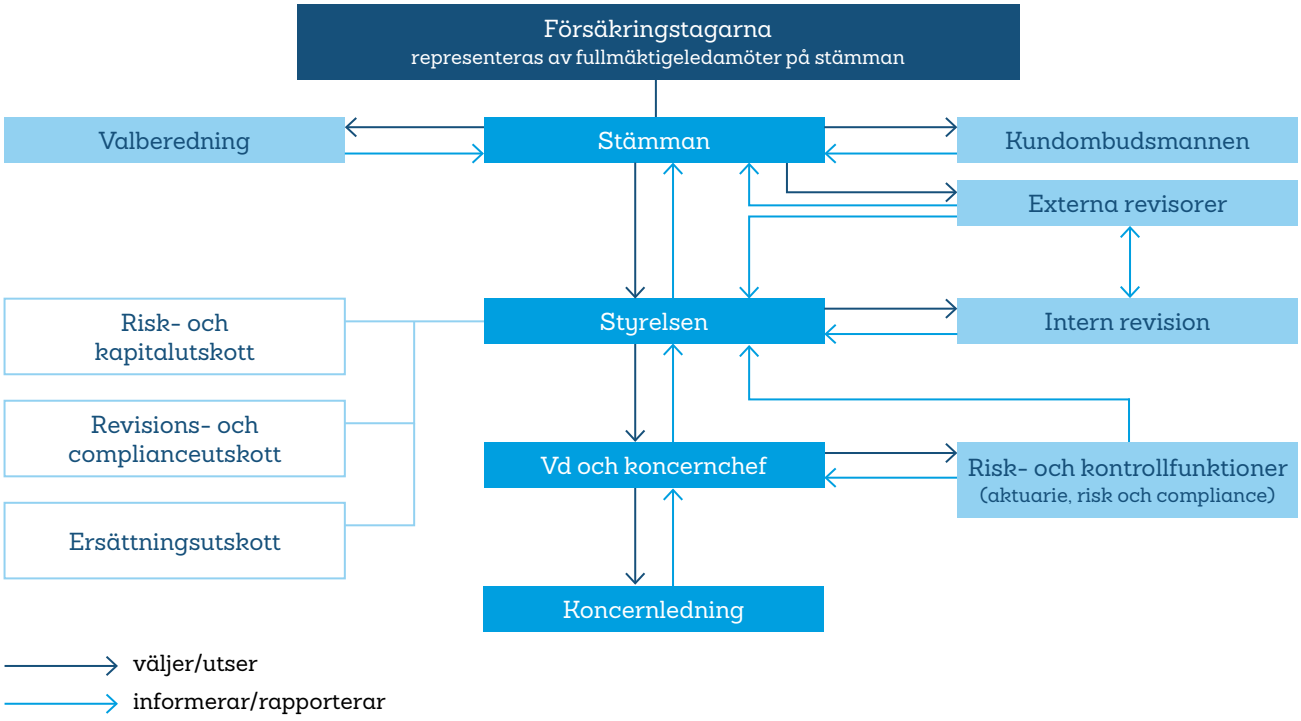
KPMG AB

Anders Bäckström	Torbjörn Westman
Auktoriserad revisor	Specialistmedlem i FAR

Det är kunderna som styr

Det är våra kunder som ytterst bestämmer över Folksamgruppen. På följande sidor hittar du information om vilka som representerar kunderna i de olika bolagsstyrelserna, och de viktigaste händelserna 2018.

Kundernas inflytande i form av rösträtt, yttranderätt och förslagsrätt sker genom särskilt valda fullmäktigeledamöter. Fullmäktigeledamöterna är antingen direktvalda försäkringstagare eller utsedda av stora kundgrupper/organisationer. I Folksam Sak representeras kunderna av 80 ledamöter och i Folksam Liv av 75 ledamöter.



Våra styrelser och bolag

I Folksamgruppens styrelser företräder styrelseledamöterna försäkringstagarnas intressen. Det innebär att ledamöterna representerar de olika kundgrupperna: Den kooperativa sfären, fackföreningssfären, idrottsrörelsen, pensionärer, företagare och arbetsgivare. Sedan 2013 finns även styrelserepresentanter som inte kommer från dessa sfärer.

Valberedningarna föreslår styrelseledamöter till stämmorna. De ska sträva efter att styrelserna får en lämplig sammansättning med hänsyn till kompetens, ålder och kön. För mer information om hur styrelserna tillsätts och hur de arbetar, läs gärna våra formella årsredovisningar på folksam.se



Folksam Sak

Folksam Sak-koncernen är kundägd och bedriver skadeförsäkringsverksamhet med huvudsaklig inriktning på den svenska hushållsmarknaden. Koncernen erbjuder ett fullsortiment av försäkringar till hushåll och privatpersoner med bil- och boendeförsäkringar som bas, samt företagsförsäkringar inom särskilt utvalda områden. Folksam Sak är det tredje största sakförsäkringsbolaget i Sverige och har marknadspositionen som andra största bolaget inom hushållsförsäkringar. Sak är moderföretag i en koncern som förutom moderföretaget omfattar försäkringsverksamhet i det helägda dotterföretaget Tre Kronor Försäkring AB (Tre Kronor), och 51 procent i Saco Folksam Försäkrings AB. (Saco Folksam).

Hänt under 2018

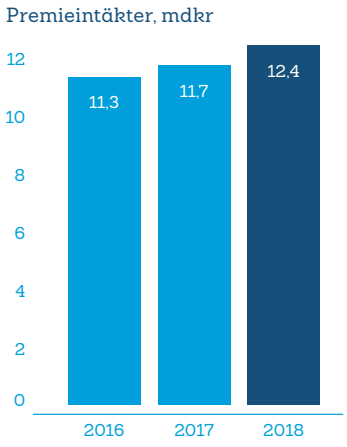
- En ny organisation infördes i Folksamgruppen per den 1 april. De nya affärsområdena omfattar liv- respektive sakaffär och benämns Affärsområde Liv respektive Affärsområde Sak. Anna-Karin Laurell utsågs till chef för affärsområde Liv och Elisabeth Sasse utsågs till chef för Affärsområde Sak. Affärsområdescheferna har även ägaransvar för de dotterföretag som tillhör Folksam Liv respektive Folksam Sak.
- Förenade Liv införlivades i Sak respektive Liv per den 1 juni.
- Folksam Sak avyttrade under hösten sin ägarandel om 75 procent i Folksam Skadeförsäkring med verksamhet i Finland. Köpare var det finska försäkringsbolaget Fennia. Affären innebar en reavinst om dryg 400 miljoner kronor och stärkte därmed både kapitalbasen och solvensgraden.
- Folksam Sak lanserade under första halvåret den nya digitala tjänsten ”Hitta vårdgivare utomlands” för att hjälpa kunderna att hitta kvalitetssäkrade läkarmottagningar.
- Lagen om försäkringsdistribution, IDD, trädde i kraft den 1 oktober 2018. Avsikten är att öka skyddet för kunder och skapa mer likartade konkurrensvillkor på marknaden. Folksam välkomnar att lagen innebär ett stärkt konsumentskydd.
- Direkta och rörliga kostnader aktiveras om rätta förutsättningar föreligger för aktivering. Med direkta och rörliga kostnader avses förskotts- och engångsprovisioner som betalas till försäljningspersonal, förmedlare eller andra distributörer. Med anledning av att Folksam Sak har ändrat provisionerna till interna och externa säljare samt förmedlare kommer ingen aktivering ske från och med den 1 januari 2018. Detta gör att under året har driftkostnaderna belastats med 166 miljoner kronor i avskrivningar relaterade till aktivering från föregående år. Ändringen betraktas framåtriktad vilket innebär att inga jämförelsetal har räknats om.

Hållbarhet under 2018

Den interna hållbarhetsstyrningen och integreringen av hållbarhet i Folksamgruppens övergripande verksamhet stärktes under året. Bland annat har en ny hållbarhetspolicy antagits av bolagsstyrelsen.

Exempel på hållbarhetsaktiviteter:

- Genom en investering på 600 miljoner kronor i en grön obligation, som Världsbanken gav ut, uppnådde Folksamgruppen, där Folksam Liv- och Folksam Sak-koncernerna ingår, målet att före utgången av 2018 äga mer än 25 miljarder kronor i gröna obligationer (se sidan 48).
- Fortsatt fokus på cirkulär skadehantering för att minska resursanvändningen och minskad påverkan på klimatet (se sidan 42).



Folksam Sak (moderbolaget)	2018	2017	2016
Premieintäkter, mkr	12 379	11 671	11 298
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, mkr	1 349	913	1 746
Totalkostnad, %	97,9	97,9	100,8
varav skadekostnad, %	79,4	82,7	84,0
varav driftskostnad, %	18,5	15,2	16,8
Konsolideringsgrad vid periodens slut, %	174	168	157
Totalavkastning, %	4,1	3,4	6,6

Styrelsen för Folksam Sak

Främre raden från vänster

Björn Eriksson
Ulf Andersson
Helena Liljedahl
Malin Ackholt
Heidi Stensmyren

Bakre raden från vänster

Åsa Fahlén
Patrik Nygren
Kerstin Kujala, personalrepresentant
Karl-Petter Thorwaldsson, ordförande
Mikael A Carlsson, personalrepresentant
Leif Linde
Ann-Louise Andersson, personalrepresentant
Anders Lago
Eva Nordmark, vice ordförande
Pia Carlsson Thörnqvist



Folksam Liv

Folksam Liv-koncernen är kundägd och bedriver livförsäkringsverksamhet. Koncernen 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, som ägs till 51 procent.

Hänt under 2018

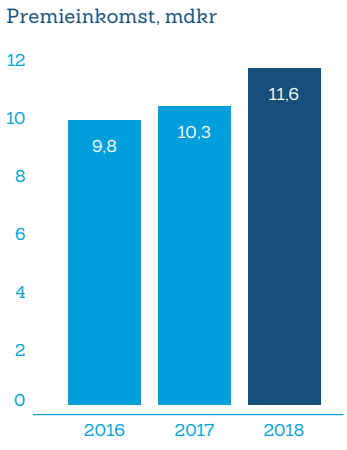
- En förändring av de båda affärsområdena Privat respektive Kollektivavtal och partner genomfördes den 1 april 2018. De nya affärsområdena omfattar livrespektive sakaffär och benämns Affärsområde Liv respektive Affärsområde Sak.
- Anna-Karin Laurell utsågs till chef för Affärsområde Liv och Elisabeth Sasse till chef för Affärsområde Sak. Affärsområdescheferna har även ägaransvar för de dotterföretag som tillhör Folksam Liv respektive Folksam Sak. Förändringen skedde från den 1 april 2018.
- Folksam Liv höjde från och med den 1 september 2018 återbäringsräntan för övrig livförsäkringsverksamhet från 5,0 till 6,0 procent, före avdrag för skatt och driftkostnader. Återbäringsräntan sänktes sedan den 1 december till fyra procent för såväl tjänstepension som övrigt liv. Förändringarna var en anpassning till de finansiella marknadernas utveckling, vilket påverkar pensionsportföljernas värde.
- Folksam Liv lanserade den nya produkten Privatpension. Det är en traditionell försäkring som riktar sig främst mot Folksams drygt en miljon kunder i åldrarna 25 till 55 år som idag saknar pensionssparande.
- Lagen om försäkringsdistribution, IDD, trädde i kraft den 1 oktober 2018. Avsikten är att öka skyddet för kunder och skapa mer likartade konkurrensvillkor på marknaden. Folksam välkomnar att lagen innebär ett stärkt konsumentskydd.

Hållbarhet under 2018

Den interna hållbarhetsstyrningen och integreringen av hållbarhet i Folksamgruppens övergripande verksamhet stärktes under året. Bland annat har en ny hållbarhetspolicy antagits av bolagsstyrelsen.

Exempel på hållbarhetsaktiviteter:

- Genom en investering på 600 miljoner kronor i en grön obligation, som Världsbanken gav ut, uppnådde Folksamgruppen, där Folksam Liv- och Folksam Sak-koncernerna ingår, målet att före utgången av 2018 äga mer än 25 miljarder kronor i gröna obligationer (se sidan 48).
- Fortsatt påverkansarbete för jämställda pensioner (se sidan 28).



Folksam Liv (moderbolaget)	2018	2017	2016
Premieinkomst, mkr	11 584	10 324	9 839
Solvensgrad, %	163	165	165
Förvaltat kapital, mkr	183 259	179 413	176 267
Kollektiv konsolidering, tjänstepensionsverksamhet, %	110	120	121
Kollektiv konsolidering, övrig livförsäkringsverksamhet, %	114	118	120
Totalavkastning, %	1,5	4,2	8,4

Styrelsen för Folksam Liv

Bakre raden från vänster

Tobias Baudin
Cecilia Hermansson
Lars-Inge Larsson
Mikael Täll, personalrepresentant
Mikael Åbom
Anders L Johansson, personalrepresentant
Johan Lindholm
Eva Nordström
Britt Hansson

Främre raden från vänster

Jonas Nordling
Elisabeth Brandt Ygeman
Lars Ericson, ordförande
Susanna Järnek, personalrepresentant

Saknas på bilden:
Göran Arrius
Johanna Jaara Åstrand



KPA Pension

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

Hänt under 2018

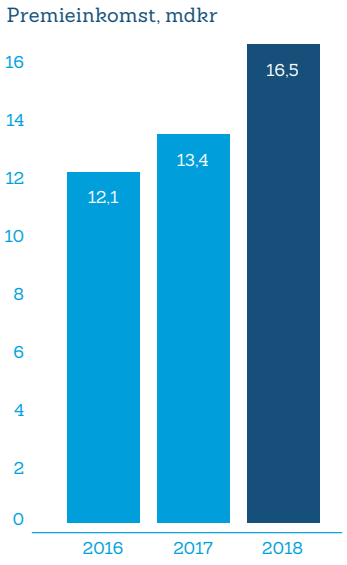
- I januari 2018 sänkte KPA Pension avgifterna med 25 procent för den premiebestämda traditionella försäkringen för tjänstepensionsavtalen AKAP-KL och KAP-KL för förvaltning av kommun- och landstingsanställdas tjänstepensioner. De rörliga avgifterna sänktes från 0,15 till 0,11 procent, medan den fasta avgiften på 48 kronor kvarstår. Sedan 2001 har avgifterna sänkts med över 70 procent.
- I januari 2018 sänkte KPA Pension priset från tre till två procent i en produkt kopplad till den kollektivavtalade tjänstepensionen, den så kallade premiebefrielseförsäkringen. Premiesänkningen berörde 900 arbetsgivare i kommuner och kommunala bolag.
- Tack vare KPA Pensions goda ekonomi kunde bolaget dela ut 260 miljoner kronor till kommunsektorn i form av en 85-procentig premierabatt för tjänstegrupplivförsäkringen, TGL-KL.
- Ett antal kommuner – till exempel Luleå, Täby och 33 Skånekommuner – valde KPA Pension till leverantör av pensionsadministration.

Hållbarhet under 2018

Den interna hållbarhetsstyrningen och integreringen av hållbarhet i Folksamgruppens övergripande verksamhet stärktes under året. Bland annat har en ny hållbarhetspolicy antagits av bolagsstyrelsen.

Exempel på hållbarhetsaktiviteter:

- KPA Pension toppade för sjunde året i rad listan över pensionsbranschens mest hållbara varumärken i Sustainable Brand Index.
- Max Matthiessens gav KPA Pension högsta betyg i sin i undersökning av hur Sveriges pensionsbolag arbetar med hållbara investeringar.
- KPA Pension investerade 200 miljoner kronor i Vellinge kommuns första gröna obligation. Den ska finansiera ett omsorgsboende, ”Omtankens hus” i ett nollenergihus.
- Folksamgruppen investerade två miljarder kronor – hälften från KPA Pension och hälften från Folksam – i en obligation för att bidra till byggandet av ett hållbart Stockholm.
- Den 9 juli passerade KPA Pension, med en grön obligation utgiven av Världsbanken, det uppsatta målet att investera minst tio miljarder kronor i gröna obligationer.



KPA Pensionsförsäkring AB	2018	2017	2016
Premieinkomst, mkr	16 475	13 378	12 138
Solvensgrad, %	165	168	164
Förvaltat kapital, mkr	172 402	163 060	148 379
Totalavkastning, %	0,5	4,6	6,6
Avkastningsränta, %	0,5	4,8	6,7

Styrelsen för KPA Pension

Bakre raden från vänster

Karin Lindblom, arbetstagarrepresentant
Lena Micko, vice ordförande
Jens Henriksson, ordförande
Vesna Jovic
Per Ardehed
Ann-Charlotte Tollqvist, arbetstagar-representant
Susanna Järnek, arbetstagarrepresentant

Främre raden från vänster

Anders Knape
Lenita Granlund
Lena Dahl
Anna-Karin Laurell



Folksam LO Pension

Folksam LO Pension är inriktat mot att erbjuda fondförsäkring för kollektivavtalade tjänstepensioner. Verksamheten bedrivs under varumärket Folksam LO Pension i bolaget Folksam LO Fondförsäkring AB som ägs till 51 procent av Folksam Liv och till 49 procent av LO och dess förbund. Mia Palmgren Liblik är vd.

Hänt under 2018

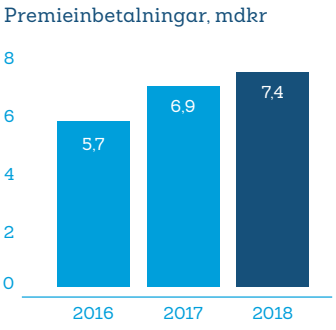
- Under 2018 har Folksam LO Pension fortsatt arbetet med att utveckla IT-plattformen och det första stora beståndet har flyttats över till den nya IT-miljön. Det innebar en milstolpe i satsningen som kommer att pågå under flera år.
- Folksam LO Pension har under 2018 firat 20-årsjubileum som aktör inom kollektivavtalad tjänstepension. Den 21 oktober 1998 fick bolaget sitt tillstånd från Finansinspektionen att bedriva fondförsäkringsverksamhet. Bolaget är idag en betydande aktör på marknaden med omkring 100 miljarder i placeringstillgångar för kundernas räkning och med syftet att bidra till en schysst pension.
- Från första januari 2018 sänkte Folksam LO Pension avgifterna på det kommunala området från 0,40 till 0,30 procent i rörlig förvaltningsavgift för Entrépaket 100 och från 75 kronor till 65 kronor i fast försäkringsavgift. Fonderna som erbjuds i entrélösningen harmoniserades dessutom med erbjudandet på SAF-LO-området.

Hållbarhet under 2018

Den interna hållbarhetsstyrningen och integreringen av hållbarhet i Folksamgruppens övergripande verksamhet stärktes under året. Bland annat har en ny hållbarhetspolicy antagits av bolagsstyrelsen.

Exempel på hållbarhetsaktiviteter:

- En ny hållbarhetsstrategi och placeringspolicy implementerades för att förbättra och tydliggöra bolagets position i hållbarhetsfrågor. Implementeringen har inneburit en översyn av fondutbudet och påverkansdialog med fondbolagen (se sidan 24).
- Folksam LO Pension instiftade ett hållbarhetspris, Ledstjärnan, för att uppmärksamma människor som visar vägen i vardagen och agerar för att göra skillnad inte bara för sig själva utan för alla. Priset kommer att delas ut vartannat år till en medlem i LO-förbunden som utmärkt sig med insatser för hållbarhet.



Folksam LO Fondförsäkringsaktiebolag	2018	2017	2016
Premieinbetalningar, mkr	7 405	6 911	5 664
Resultat före skatt, mkr	290	341	289
Solvenskvot, %	6,6	5,4	4,6
Fondförsäkringstillgångar, vid periodens slut, mkr	88 609	87 525	75 174

Styrelsen för Folksam LO Pension

Bakre raden från vänster

Inger Hjärtström
Sven Olander
Karolina Håkansson
Anders Olson
Carina Aho-Laitinen
Ann-Marie Stenberg Carlsson

Främre raden från vänster

Karin George af Klercker
Jörgen Nyberg
Eva Fredriksson
Anna-Karin Laurell, ordförande

Saknas på bilden:
Christoffer Jönsson, vice ordförande



Folksamgruppens koncernledning



Jens Henriksson
Vd och koncernchef
Född 1967
Anställd 2013
I nuvarande befattning sedan 2013



Ylva Wessén
Vice koncernchef
och chef Koncernstaben
Född 1970
Anställd 2007
I nuvarande befattning sedan 2016



Johan Rudén
Chef IT och CIO
Född 1965
Anställd 2017
I nuvarande befattning sedan 2017



Elisabeth Sasse
Chef Affärsområde Sak
Född 1966
Anställd 2011
I nuvarande befattning sedan 2018



Michael Kjeller
Chef Kapitalförvaltning
och hållbarhet
Född 1964
Anställd 1988
I nuvarande befattning sedan 2007



Harriet Pontán
Chef Människor och miljöer
Född 1953
Anställd 2005
I nuvarande befattning sedan 2005



AnnKristine Wuopio-Mogestedt

CCO och chef Skador och pensionsservice

Född 1961
Anställd 1988
I nuvarande befattning sedan 2006



Per Ardehed

Chef Marknad och försäljning

Född 1967
Anställd 1992
I nuvarande befattning sedan 2016



Britta Burreau

Vd KPA Pension

Född 1964
Anställd 2016
I nuvarande befattning sedan 2016



Jesper Andersson

CFO och chef Ekonomi och Finans

Född 1977
Anställd 2000
I nuvarande befattning sedan 2017

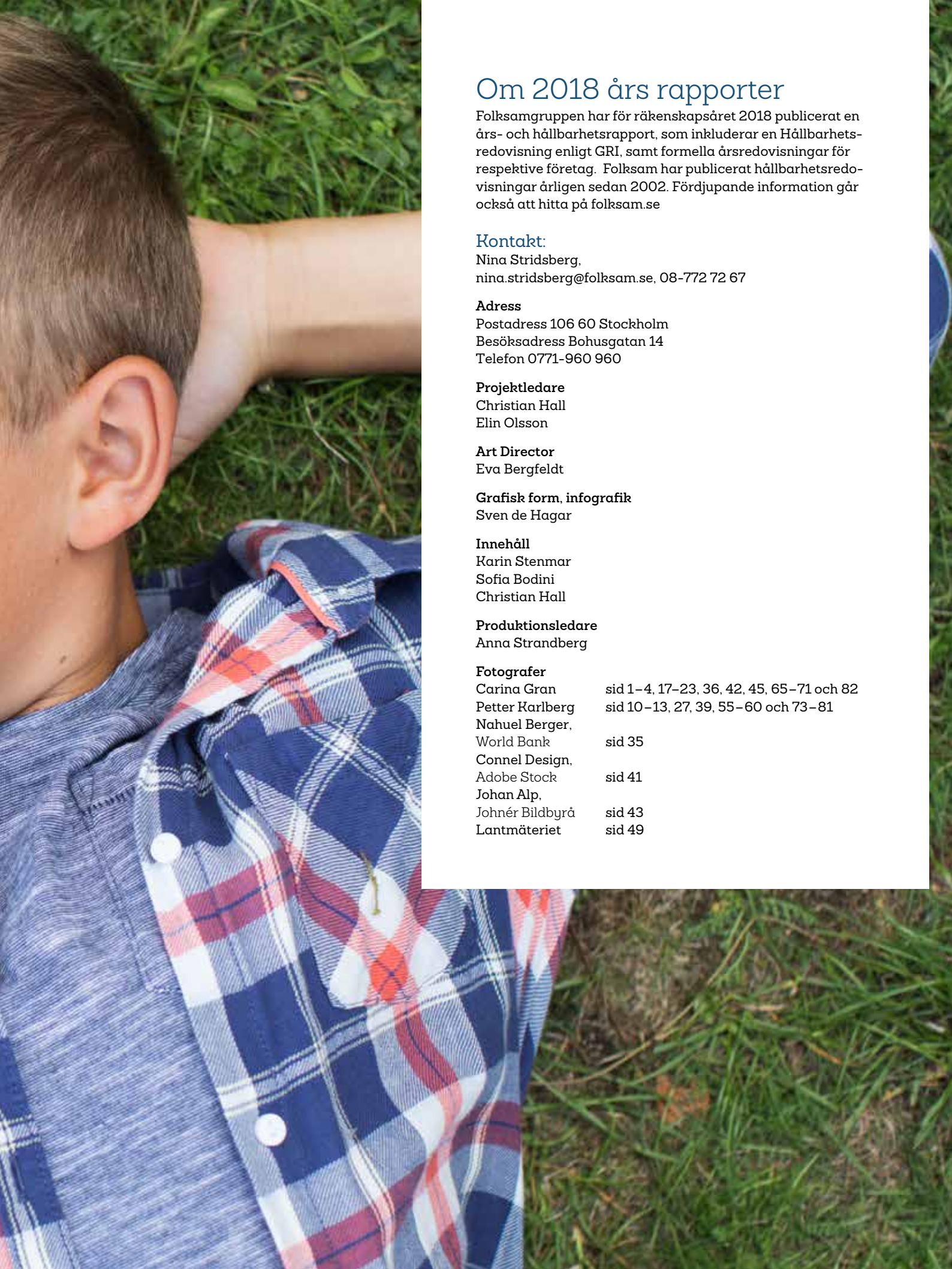


Anna-Karin Laurell

Chef affärsområde Liv

Född 1963
Anställd 2017
I nuvarande befattning sedan 2018





Om 2018 års rapporter

Folksamgruppen har för räkenskapsåret 2018 publicerat en års- och hållbarhetsrapport, som inkluderar en Hållbarhetsredovisning enligt GRI, samt formella årsredovisningar för respektive företag. Folksam har publicerat hållbarhetsredovisningar årligen sedan 2002. Fördjupande information går också att hitta på folksam.se

Kontakt:

Nina Stridsberg,
nina.stridsberg@folksam.se, 08-772 72 67

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

Projektledare
Christian Hall
Elin Olsson

Art Director
Eva Bergfeldt

Grafisk form, infografik
Sven de Hagar

Innehåll
Karin Stenmar
Sofia Bodini
Christian Hall

Produktionsledare
Anna Strandberg

Fotografer

Carina Gran	sid 1–4, 17–23, 36, 42, 45, 65–71 och 82
Petter Karlberg	sid 10–13, 27, 39, 55–60 och 73–81
Nahuel Berger, World Bank	sid 35
Connel Design, Adobe Stock	sid 41
Johan Alp, Johnér Bildbyrå	sid 43
Lantmäteriet	sid 49



Miljömärkt trycksak, 0341 0142, BrandFactory AB S4342 19-04