



Våra kunder ska  
känna sig trygga  
i en hållbar värld

Årsberättelse och  
hållbarhetsredovisning

2014

**Folksam**

# Det här är Folksam

Varje gång vi möter en kund, möter vi en ägare. Och vi har många ägare. Vi försäkrar nästan varannan svensk och har hand om pensionen för mer än två miljoner människor. Det betyder att Folksam med dotterbolag idag är ett av Sveriges 30 största företag.

Hos oss kan du försäkra dig själv, dina nära och kära, dina ägodelar och spara till pensionen. Vårt jobb är att ge dig och din familj trygghet i livets alla skeden. Att vi är kundägda skapar trovärdighet, långsiktighet, medför ansvar och ger kundnytta.

## Fyra varumärken, två koncerner och elva försäkringsbolag

Folksam omfattar de två moderföretagen Folksam ömsesidig sakförsäkring (Folksam Sak) och Folksam ömsesidig livförsäkring (Folksam Liv) med dotterföretag. Två av försäkringsverksamheternas dotterföretag i Folksam Liv är delägda. Det är Folksam LO Pension, som vi äger till 51 procent, och KPA Pension, som Folksam äger till 60 procent. I Folksam Sak är dotterbolaget Folksam Skadeförsäkring delägt till 75 procent. Dotterbolaget Förenade Liv är helägt.

## Vår vision

Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld.

## Vår affärsidé

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

## Vårt övergripande mål

Vi ska ha försäkrings- och pensionssparandebansrens mest nöjda kunder.

### Två affärsmål:

- **Nöjda kunder:** Mäts genom Folksams Kundindex, FKI.
- **Antal helkunder:** Mäts genom antal hushåll som har kombinationen bilförsäkring, hem- eller villaförsäkring och pensionssparande.

	Mål 2014	Resultat 2014	Resultat 2013	Resultat 2012
FKI	78	79	78	77
Antal helkunder	115 000	113 919	111 486	112 088

# Året som gått

**Kunderna har aldrig varit nöjdare:** Våra mätningar visade att våra kunder är nöjdare än någonsin.

**Sveriges största försäkringsbolag:** Med en premievoly m på 47,5 miljarder kronor är Folksam med dotterbolag Sveriges största aktör inom försäkring och pensionssparande. Svensk Försäkrings branschstatistik visade att vi idag är den största aktören på marknaden för livförsäkring och den tredje största aktören inom sakförsäkring.

**Hemförsäkring fick högst betyg:** Vår stora hemförsäkring fick för andra året i rad högst betyg i en jämförelse gjord av Konsumenternas Försäkringsbyrå. Folksam försäkrar 450 000 villor, radhus och kedjehus i landet.

**Höjd återbäringsränta:** Folksam Liv höjde återbäringsräntan på traditionell försäkring vid två tillfällen under 2014. Vid årets utgång var den 7,0 procent före skatt och avgifter. Samtidigt införde vi begränsningar på insättningar för att stärka långsiktigheten i den traditionella livförsäkringen och skydda de redan försäkrade kunderna.

**Nytt erbjudande:** Mot bakgrund av regeringens förslag om att sänka avdragsrätten för privat pensionssparande – och på sikt helt slopa den – stoppade Folksam Liv nyförsäljningen av privat pensionsförsäkring med löpande premie. Istället lanserade vi i december ett nytt erbjudande till kunderna.

**Återbäring:** För räkenskapsåret 2014 delar totalt 2,4 miljoner kunder inom Folksam Sak och Folksam Liv på 546 (480) miljoner kronor i återbäring.

## Priser och utmärkelser



Årets fondförsäkringsbolag i Söderberg & Partners årliga Trafikljusrapport.



2014 listades vi högst i Sustainable Brand Index, både Folksam (försäkring) och KPA Pension (pensionsbolag).



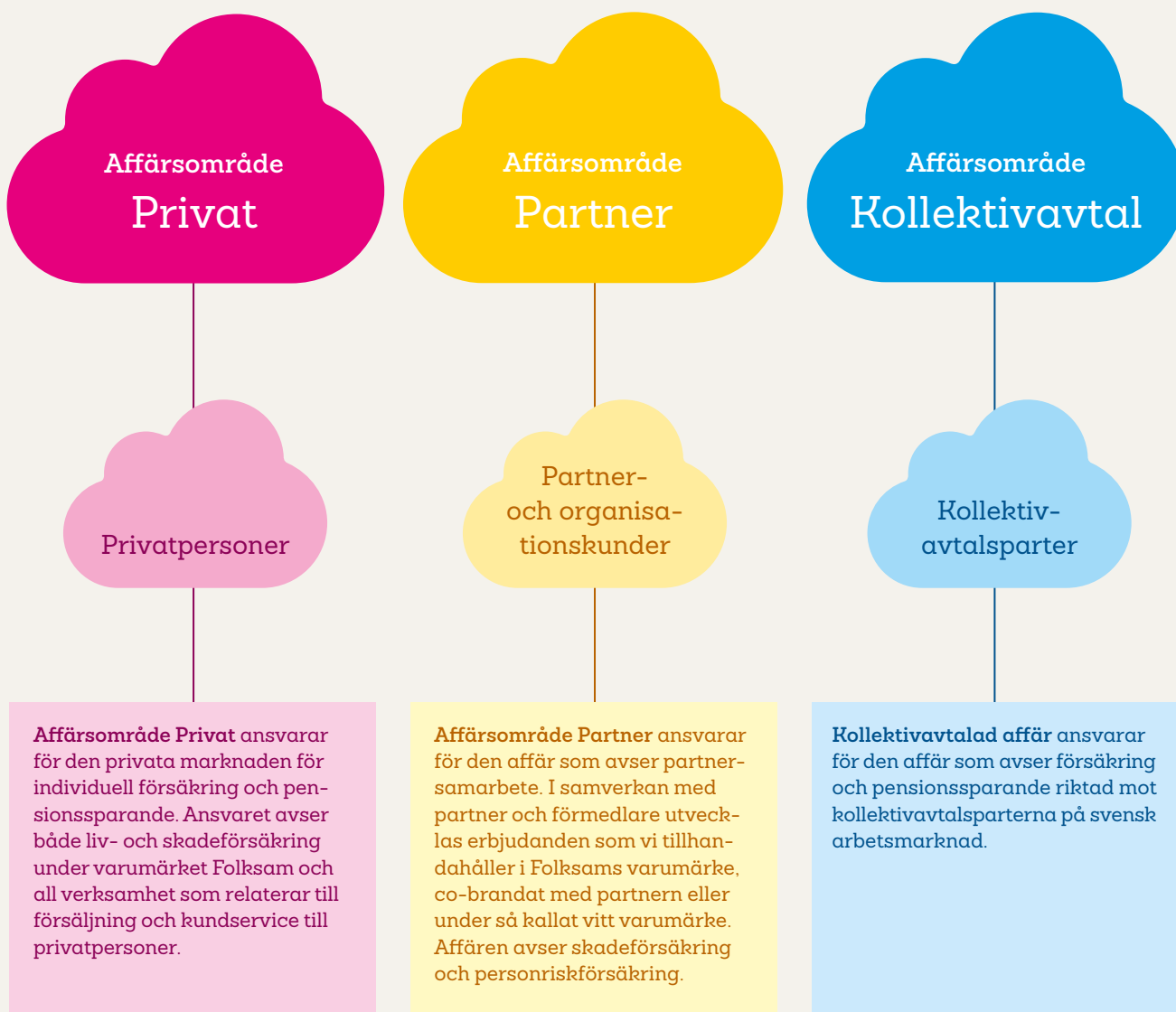
KPA Pension utsågs till årets livförsäkringsbolag vid Insurance Awards 2014.



Grönt betyg i Söderberg & Partners rapport om Hållbart ägande i pensionsbolagen.

# En organisation med kunden i fokus

Folksam är organiserat i de tre affärsområdena Privat affär, Partneraffär och Kollektivavtalad affär. Affärsområdena utgörs av elva försäkringsbolag som verkar under fyra varumärken.



# Tre skäl att välja Folksam



## Vi finns till för våra kunder

Folksam är ett ömsesidigt – det vill säga kundägt – företag. För oss är kund och ägare alltid samma sak. Därför engagerar vi oss i det som är viktigt för våra kunder. Istället för att dela ut vinsten till aktieägare går den tillbaka till kunderna. Det sker i form av återbäring, premiesänkningar eller ännu bättre service, tjänster och erbjudanden.



## Vi tar ansvar

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



## Vi är ekonomiskt starka

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

## Innehåll

Sid 6

Vd-ord

Sid 8

En värld i förändring

Sid 14

Marknaden utvecklas  
i Folksams riktning

Sid 18

Vi engagerar oss i det våra  
kunder bryr sig om

Sid 20

Vision och strategi

Sid 26

Kundvärde i varje steg

Sid 30

Vårt erbjudande och  
kapitalförvaltning

Sid 48

Vårt möte med kunden

Sid 54

Vår egen verksamhet

Sid 62

Vår roll i samhället

Sid 68

Varje krona i vinst kommer  
kunderna till godo

Sid 70

Fyra varumärken i två koncerner

Sid 72

Du är med och påverkar

Sid 84

Koncernledning



# Mer gillade än någonsin

Vi vill att våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld. 2014 var på många sätt ett bra år för Folksam med dotterbolag. Vi utvecklades starkt på marknaden och våra kunder är nöjdare än någonsin.

Folksam är idag ett av Sveriges 30 största företag. Vi är också den största aktören på marknaden för livförsäkring och den tredje största aktören inom sakförsäkring. Under 2014 betalade våra kunder in nästan 48 miljarder i premier inom pensionssparande, personrisk och sakförsäkring. Totalt förvaltar vi mer än 350 miljarder kronor, vilket gör oss till en av Sveriges största institutionella investerare. Våra kunder gynnas av att vi är stora, för ju fler som går samman för att fördela risker eller inkomster över tid, desto mer konkurrenskraftiga erbjudanden kan vi utveckla.

2014 blev ett händelserikt år. Det är mycket som påverkar oss och kunderna. Låga marknadsräntor, extremt väder och genomgripande regelverksändringar är tre exempel. Vi ställs inför nya krav i form av digitalisering av ekonomin, allt friskare människor som lever allt längre och naturligtvis frågor om hållbarhet.

För att kunna fortsätta dra fördel av denna omvärldsbild slog vi under året fast en ny strategi för Folksam med dotterbolag. Eller rättare sagt finjusterade vår tidigare strategi. Det vi har gjort i mer än hundra år – förenat hjärna med hjärta för att skapa trygghet för våra många kunder – ska vi fortsätta med. Det är lika modernt och framgångsrikt nu som då.

I linje med den strategiska uppdateringen höjde vi under året ytterligare vår redan höga förändringstakt. Vi driver för närvarande stora och små projekt som både handlar om smarta innovativa lösningar och att uppfylla regelverk som lagstiftaren satt upp. Det är på IT-sidan våra största utmaningar finns. Vi har under året också trimmat organisationen här och var för att modernisera, effektivisera och konsolidera. Varje insats ska bidra till att minska antalet fel, effektivisera verksamheten och öka kundnyttan.

Arbetet med att fokusera på befintliga kunder bär frukt. Vi växer inom så gott som alla produktområden, samtidigt som vi fortsätter att utveckla relationerna med våra samarbetspartner. Vi har också fortsatt att utveckla våra kontaktytor med kunderna, inte minst på webben.

Intresset för vår traditionella livförsäkring med utjämnad återbäring, garanti på insatt kapital, låga avgifter och en stabil utveckling över tiden är stort. Så pass stort att vi

i slutet av året fick begränsa insättningsmöjligheterna för att värna om produktens långsiktighet. Vi fokuserade också på pensionssparande inför att avdragsrätten försämrades från och med 2015. Vi lanserade ett nytt sparandealternativ i vår hittills största kundkampanj.

Alla dessa aktiviteter handlar om att ta ansvar för våra kunder. Nästan varannan svensk har en försäkring hos Folksam och pensionen för ett stort antal svenskar påverkas av vad vi gör – eller inte gör. Med tanke på vår typ av verksamhet är det att agera hållbart mot våra kunder när vi har bra styrning, tydliga strategier och mål samt ordning och reda. I det ligger också att vara ett samhällsengagerat företag och stödja principer som FN:s Global Compact och ansvarsfulla investeringar (PRI). Vi ser dessutom att våra värderingar gör oss allt mer framgångsrika i att attrahera rätt medarbetare.

Jag är stolt över allt vi har åstadkommit. Det är glädjande att se hur vi lyckas dra fördel av händelserna i omvärlden och öka såväl marknadsandelar som andelen nöjda kunder.

Men vi har mycket kvar att göra. Trots att nästan varannan svensk på ett eller annat sätt är kund hos oss, köper de allra flesta bara en försäkring. Potentialen är med andra ord enorm. 2015 fortsätter därför vårt målmedvetna arbete för att få branschens mest nöjda kunder.

Stockholm, mars 2015



**Jens Henriksson**

Vd och koncernchef för Folksam med dotterbolag.



”Vi vill att våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld”

# En värld i förändring

Genom att identifiera vilka omvärldstrender som påverkar vår verksamhet och som vi därmed måste förhålla oss till, kan vi skapa möjligheter för en långsiktig och hållbar tillväxt.

## 1 Digitalisering av samhället

Vi lever i en ny teknologisk era som ställer krav på digital närvaro och nya sätt att sälja och distribuera tjänster.

## 2 Befolknings- och livsstilsförändringar

Vi blir allt fler som lever längre. Livsstilsförändringar och sociala reformer förändrar behoven hos människor och deras förväntningar på aktörer inom försäkringar och pensionssparande.

## 3 Miljö- och klimathot på agendan

Vi lever i en global ekonomi där klimatförändringar drabbar alla. Agerar vi inte nu kommer få att ha råd att försäkra sig i framtiden.

## 4 Nya regelverk och regleringar

Företag i försäkrings- och pensionssparandebanschen påverkas av nya lagar, regler och frivilliga regleringsinitiativ, i både Sverige och EU. Det ställer krav på snabb anpassning samt ordning och reda.

## 5 Makroekonomisk och geopolitisk oro

Sverige är en del av världsekonomin och när andra länder drabbas av ekonomiska problem eller oroligheter får det konsekvenser för oss.



# 1 Digitalisering av samhället

Fler och fler behov – både på jobbet och på fritiden – kan mötas med hjälp av datorer, smarta telefoner och läsplattor. Ny teknik skapar nya förväntningar och företag möter en växande efterfrågan på digitala tjänster. Den som vill köpa letar och jämför ofta varor och tjänster på internet. Och den som är kund vill uträtta sitt ärende och få svar på sina frågor, oberoende av tid och plats. Digitaliseringen ställer allt högre krav på företagen. Såväl när det gäller den digitala närvaron som förmågan att förutspå kundbeteenden.

Allt fler av våra kunder kontaktar oss via webben och på sociala medier. När vi frågar dem hur de vill ha kontakt med oss är svaret tydligt: Via telefon och internet. Därför är det självklart för oss att fortsätta satsa på att öka vår digitala närvaro och uppfylla kundens förväntningar på tillgänglighet och service i digitala kanaler.

**”Nio av tio svenskar  
mellan 6 och 65 år  
använder internet”**

*Svenskarna och  
internet 2014, .SE*

**”Nära varannan svensk  
använder dagligen  
sociala medier”**

*Svenskarna och  
internet 2014, .SE*





## 2 Befolknings- och livsstilsförändringar

Vi blir allt fler, lever längre och bor i allt större utsträckning i städerna. Det innebär förändringar i både livsstil och levnadsstandard. Livsstilsförändringar och sociala reformer, som när den allmänna sjukförsäkringen förändrades 2008, för med sig nya trygghetsbehov. En ökad medellivslängd innebär samtidigt att vi är friska och aktiva längre upp i åldrarna, men också att vi jobbar en allt kortare del av våra liv. Det ställer högre krav på individen att själv spara till pensionen, samtidigt som försäkringsbolag måste säkerställa att pensionspengarna räcker under en längre tid. Våra städer utvecklas i takt med att befolkningen växer och det ställer i sin tur allt större krav på samhällsplaneringen. Inte minst när det gäller trafiken.

För att möta våra kunders behov av trygghet både idag och i framtiden ska vi i ännu högre grad anpassa och utveckla produkter som erbjuder det försäkringsskydd som kunden behöver. Det handlar om att arbeta med allt från skadeförebyggande trafiksäkerhetsforskning till livslånga pensionsutbetalningar.

”Medellivslängden i Sverige har ökat nästan oavbrutet sedan 1860-talet. Om 50 år kan den ha ökat med fem år för kvinnor och sju år för män”

*Statistiska centralbyrån 2012*

”Var femte svensk cykelpendlar dagligen till jobb eller skola/universitet”

*Cykeltrendrapporten 2014, Svensk Cykling*



# 3 Miljö- och klimathot på agendan

Den pågående klimatförändringen drabbar alla. Naturkatastrofer har blivit allt vanligare i världen och drabbade förra året även oss i Sverige på ett påtagligt sätt. För försäkringsbolag är effekterna omedelbara. Ett varmare och fuktigare klimat kan bland annat förvärra mögelskadorna på våra hus och en högre havsnivå hotar kust- och strandnära bostäder. Om utsläppen av växthusgaser fortsätter i rådande takt innebär det stora utmaningar för försäkringsbranschen, eftersom få kommer att ha råd att försäkra sig i framtiden. Återförsäkringsbolaget Munich Re har beräknat att klimatrelaterade skadekostnader för hela branschen globalt nu överstiger 1 000 miljarder kronor årligen.

Vi vill bidra till en tryggare värld genom satsningar inom miljö, trafik och ansvarsfulla investeringar. Vi ska dessutom agera ansvarstagande och långsiktigt i allt vi gör. Minskad klimatpåverkan är en viktig del och är också ett av kraven i våra Bra Miljöval-märkta försäkringar.

**”Om inget görs för att minska klimatutsläppen ökar jordens medeltemperatur med 3,7-4,8 grader till år 2100”**

*Climate Change 2014,  
FN:s klimatpanel*

**”Vi har redan tre gånger så många väderkatastrofer som på 80-talet”**

*P.Höppe 2011, Munich Re*





# 4 Nya regelverk och regleringar

Försäkrings- och pensionssparandebolagen påverkas av förändringar i såväl lagar och regler som av frivilliga regleringar av olika slag. Och det kommer ständigt nya initiativ – både i Sverige och EU. Det är viktigt att snabbt kunna anpassa sig efter nya förutsättningar på marknaden. Dessutom krävs ordning och reda för att upprätthålla myndigheters och andra intressenters förtroende för oss, oavsett om det handlar om flytträtt, provisionsförbud eller nya regler för en enhetlig europeisk försäkringsmarknad.

För oss som kundägt bolag är det av största vikt att bevaka och driva frågor som påverkar kunderna. För att kunna påverka dessa förändringar engagerar vi oss i ett antal nyckelfrågor som Solvens 2 och Tjänstepensionsdirektivet. Det innebär olika åtgärder som utbildning i riskhantering, en förnyad affärsplaneringsprocess och förankring av riktlinjer och krav i företaget. Dessutom har vi valt att ansluta oss till frivilliga initiativ som FN:s Global Compact, principer för ansvarsfulla investeringar (PRI) och Bra Miljöval.

”Tjänstepensionsdirektivet är ett led i EU:s arbete för att skapa en väl fungerande inre marknad för finansiella tjänster”

*Finansinspektionen*

”Solvens 2 ska bland annat ge bättre konsumentskydd och skapa en gemensam europeisk finansmarknad”

*Finansinspektionen*





## 5 Makroekonomisk och geopolitisk oro

Det världsekonomiska läget präglades under 2014 av ökad pessimism, med växande oro för utvecklingen i såväl Europa som Kina. Fallande energi- och råvarupriser, fortsatt högt utbud av arbetskraft från Asien och påtagligt lågt inflationstryck är några faktorer som bidrar till den osäkra utvecklingen. Det gör även geopolitiska oroshårdar i framför allt Mellanöstern, Hong Kong, Nordkorea, Ukraina och Ryssland.

Den amerikanska ekonomin utvecklas återigen positivt, men kan inte hålla upp hela världsekonomin. Problemen i den europeiska ekonomiska utvecklingen får konsekvenser för de finansiella marknaderna och för Sverige, med försämrad produktivitet och konkurrenskraft samt stigande arbetslöshet som följd. Den förväntade BNP-utvecklingen för Europa de närmaste åren är blygsam. Förväntningarna är något bättre för Sverige. Idag befinner vi oss i en historisk lågräntemiljö där Riksbanken sänkt räntan till minusränta.

För Folksam påverkar Eurokrisen och den obefintliga räntan avkastningen i våra sparandeprodukter och gör det svårare att upprätthålla garanterade förmåner. Därför måste vi målmedvetet fortsätta vårt arbete med att gå från bra till bättre.

**”Tillväxt- och utvecklingsländerna beräknas stå för mer än 70 % av världsekonomins expansion de närmaste tre åren”**

*EKN 2014*

**”Rekordmånga var på flykt från krig 2014. Totalt är långt över 50 miljoner människor på flykt i världen”**

*UNHCR 2014*



# Marknaden utvecklas i Folksams riktning

Det hände mycket på marknaden för försäkringar och pensions-sparande under 2014. Digitalisering och ny teknik samt regelverksförändringar fortsätter att förändra spelplanen, samtidigt som det politiska och ekonomiska läget skapar osäkerhet. 2014 var också året då vädret och naturkrafterna påtagligt påverkade kunderna och marknadsaktörerna. För Folksams del innebar året att vi idag är den största aktören inom livförsäkring och den tredje största inom sakförsäkring.

Förändrade regler och nya aktörer. Det är två faktorer som under 2014 påverkade marknaderna för liv- och sakförsäkring. Året kännetecknades även av extrema skyfall, åskoväder och skogsbrand i Västmanland, vilket ökade skadeutbetalningarna kraftigt för branschaktörerna. Enligt branschorganisationen Svensk Försäkring anmälde närmare 31 000 naturskador till försäkringsbolagen i Sverige 2014 och kostnaderna förväntas uppgå till runt 1,6 miljarder kronor. Samtidigt har den makroekonomiska situationen, och särskilt den låga räntenivån, liksom politisk osäkerhet i Sverige påverkat villkoren för sak- och livförsäkring.

## Regelverk i fokus

Mot bakgrund av att avdragsrätten för privat pensions-sparande sänktes från och med 2015 och ska slopas helt 2016, stoppade många aktörer ( däribland Folksam ) under första halvåret 2014, nyförsäljningen av privat pensions-försäkring med löpande inbetalning. Mot slutet av året lanserade vi istället en ny flexibel kapitalförsäkring som inte har avdragsgillt sparande, men som är fri från in-komstskatt när den betalas ut.

Fri flytträtt, som innebär att intjänat pensionskapital kan flyttas från ett försäkringsbolag till ett annat, var en annan förändring som började gälla från september för ett antal kommunala tjänstepensionsavtal. Den förra regeringen publicerade under året en promemoria om stärkt konsumentskydd för förmedling av försäkringar och föreslog i den ett provisionsförbud om kundens in-tressen påverkas negativt.

Under hösten föreslogs att en ny företagsform, tjänste-pensionsinstitut, ska etableras i Sverige vid sidan av försäkringsföretagen. Dessa nya företag ska erbjuda pensionsförmåner och andra relaterade förmåner som är kopplade till anställningen. Företagen ska lyda under EU:s tjänstepensionsdirektiv (IORP) och inte under Sol-vens 2-direktivet. Denna regelverksförändring väntas börja gälla från och med 2018.

## Konkurrens från nytt håll

Traditionella försäkringsbolag, särskilt inom sakförsäkringsbranschen, står inför växande konkurrens från aktörer i andra branscher som erbjuder kundanpassade möjligheter med exempelvis mobilappar och ständig on-linesupport. Detaljhandelsaktörer som Ica och Ikea, som har långt fler kundkontakter än de traditionella försäkringsbolagen, utmanar med egna försäkringslösningar till sina kunder.

På livförsäkringssidan är traditionell livförsäkring en fortsatt attraktiv lösning för pensionssparande. Det fick till exempel SEB att mot slutet av året meddela att banken från och med 2015 ska erbjuda nysparande i traditionell försäkring. Samtidigt införde både Folksam och Skandia begränsningar på insättningar i traditionell livförsäkring för att främja dess långsiktighet och förhindra att den används för kortsiktiga kapitalplaceringar.

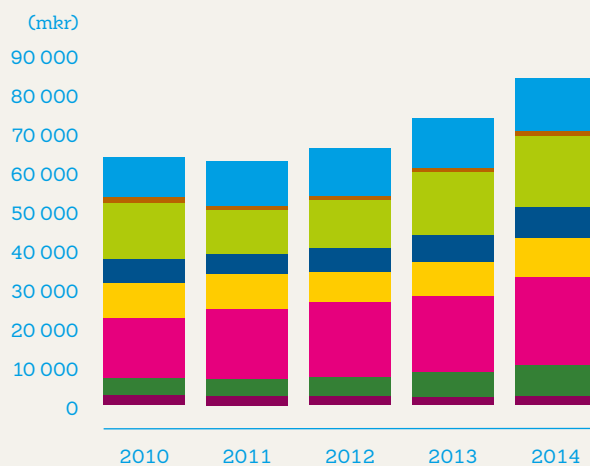
## En marknad i tillväxt

2014 uppgick den samlade premieinkomsten inom liv- och skadeförsäkring till 302 miljarder kronor, jämfört med cirka 260 miljarder kronor 2013.

Det finns idag omkring 400 försäkringsföretag i Sverige, men marknaden domineras av några större bolag och bolagsgrupper. Inom skadeförsäkring har de fyra största aktörerna 81 procent av marknaden och inom livförsäkring har de fyra största 50 procent av marknaden. I Sverige, där tjänstepensionsmarknaden är stor, säljs närmare en tredjedel av den totala summan livförsäkringspremier via mellanhänder som förmedlare och agenter. På den europeiska marknaden är andelen påtagligt lägre, visar siffror från Svensk Försäkring.

Inom sparande är försäkring den vanligaste sparformen för svenska hushåll. Av hushållens tillgångar på 10 487 miljarder kronor vid utgången av 2014, stod försäkringssparande för 41 procent. Siffror från Statistiska Centralbyrån (SCB) visar att det totala sparandet i tjänstepensioner uppgick till 2 273 miljarder kronor i slutet av förra året, varav traditionell försäkring stod för 73 procent och fondförsäkring för 27 procent. Det totala sparandet i privat försäkringssparande uppgick i sin tur till 983 miljarder kronor, varav det allra mesta (74 procent) fanns i svenska traditionella försäkringar. Andra sparformer är bank-, aktie- och fondsparande.

Hushållens finansiella sparande fördelat på sparform, 2010-2014



- Bankinlåning
- Obligationer
- Aktier
- Fondandelar
- Privat försäkringssparande
- Tjänstepensioner
- Premiepensioner
- Förinbetalda premier och skadeanspråk

Källa: SCB



## Folksam störst inom livförsäkring

Enligt Svensk Försäkrings siffror för 2014 befäste Folksam under året sin position som marknadsledare inom livförsäkring och klättrade från fjärde till tredje plats inom sakförsäkring.

Folksams marknadsandel 2014 mätt i inbetalda premier (nya och gamla) för livförsäkring uppgick till 17,4 procent. Det motsvarar 31 miljarder kronor av totalt 181 (163) miljarder kronor. Därmed är Folksam det största livförsäkringsföretaget.

På skadeförsäkringssidan ökade den totala premievolumen med fem procent. Vid årsskiftet hade Folksam 16,4 procent av totalmarknaden på 70 (67) miljarder kronor. Därmed är vi marknads tredje största aktör.

Det här gör oss samtidigt till en av Sveriges tio största institutionella investerare. Vid utgången av 2014 förvaltade vi ett kapital på 350 miljarder kronor. Det kan jämföras med försäkringsföretagens totala förvaltade placeringar på 3 879 (3 427) miljarder kronor under 2014.

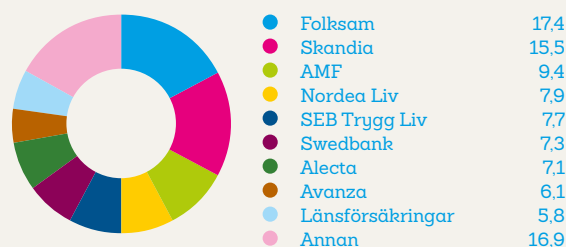
## Pensionssparande

Folksams premievolymer inom traditionell försäkring fortsatte att öka kraftigt under 2014. Våra starka nyckeltal, inte minst en återbäringsränta på 7,0 procent sedan den första september (8,0 procent sedan den första februari 2015), och den breda försäljningen via vår egen säljkår och förmedlarsamarbeten bidrog till ökningen. För att förhindra att den traditionella livförsäkringen används för kortsiktiga kapitalplaceringar införde vi mot slutet av året ett insättningstak på 25 miljoner kronor per försäkrad. Strax före årsskiftet begränsade vi även de årliga insättningarna till 500 000 kronor per försäkrad och år och satte ett tak på tio miljoner kronor per försäkringsavtal.

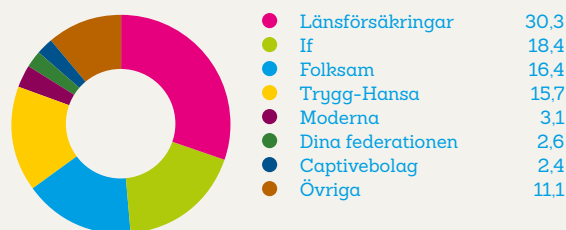
Premieinbetalningarna från sparare i fondförsäkringar har också ökat de senaste fem åren till följd av de satsningar vi gjort på förmedlarmarknaden och avtalspension. Ett förbättrat fondutbud till kunderna är en annan framgångsfaktor för den fortsatta tillväxten. De sammanlagda fondförsäkringstillgångarna i de fyra företagen uppgick vid årsskiftet till 100 miljarder kronor.

Kollektivavtalad pension från arbetsgivaren svarar för en betydande del av Folksams totala premievolum, framför allt genom KPA Pension. Sedan 2013 går det att välja KPA Pension, Folksam eller Folksam LO Pension som förvaltare av avtalspensionen inom samtliga avtalsområden. Inom Folksam pågår även fortsatt utveckling av erbjudanden för den individuella tjänstepensionsmarknaden, det vill säga tjänstepension från arbetsgivare som saknar kollektivavtal.

Marknadsandel total livmarknad, procent



Marknadsandel skadeförsäkring, procent



## Sak- och personförsäkring

Premieintäkterna ökade inom såväl hem- och villaförsäkring som motorförsäkring. Försäljningen och antalet försäkringar steg bland annat till följd av ökad kundlojalitet och fortsatt fokus på samlingsrabatter. Vid årsskiftet hade 506 500 kunder både sitt hem och sin bil försäkrade hos Folksam. Övertagandet av SalusAnsvars kundstock har varit framgångsrik och var näst intill avklarad vid årsskiftet 2014/2015.

Inom personrisk var premievolymen stabil under året. Tack vare god kapitalavkastning har premierna de senaste åren kunnat sänkas inom KPA Pension. Försäljningen av sjukvårdsförsäkring, där Förenade Liv är försäkringsgivare, har ökat kraftigt under 2014.

”2014 var Folksam  
det största liv-  
försäkringsbolaget”



## Mer om: Försäkringar och pensionssparande

Försäkringar kan till en låg kostnad ge individer och företag ett ekonomiskt skydd om något händer. Därför är pensionssparande- och försäkringsbranschen en viktig del av samhällsekonomin. Några korta fakta om försäkringar och pensionssparande 2014:

- 95 procent av de svenska hushållen har en hemförsäkring. Det tecknades närmare 4,8 (4,7) miljoner hem- och villaförsäkringar.
- Antalet båt- och fritidshusförsäkringar var 275 000 båtar och 580 000 fritidshus. Antalet anmälda skador på hem och villor, fritidshus och båtar var 790 000.
- De allra flesta anställda har en tjänstepensionsförsäkring.
- Antalet personer med privat eller arbetsgivarbetald sjukvårdsförsäkring ökade under 2014 med omkring 50 000. Vid utgången av året uppgick det totala antalet sjukvårdsförsäkringar till 622 000, motsvarande en premieinkomst på drygt 2,5 miljarder kronor. Tillväxten i försäkringsgrenen är 54 procent under de senaste fem åren.
- 2015 sänktes avdragsrätten för privat pensionssparande från 12 000 kronor till 1 800 kronor per år.

Källa: Svensk Försäkring



# Vi engagerar oss i det våra kunder bryr sig om

I Folksam är kunderna också våra ägare. Det betyder att vi finns till för våra kunders skull och har deras bästa för ögonen i allt vi gör.

Nästan varannan svensk är idag kund hos Folksam. Det motsvarar drygt fyra miljoner kunder. Folksam är det enda företag i Sverige som har en stark position inom både liv- och sakförsäkring.

Vårt främsta ansvar är att skapa trygghet för våra kunder med våra lösningar för sak- och personförsäkring samt pensionssparande. Tre exempel på detta är vår barnförsäkring som inkluderar alla barn, gruppförsäkringar som inte riskselektar och livslånga pensionsutbetalningar. Att vi är kundägda bidrar också till en långsiktighet i vår verksamhet. Vi anpassar och utvecklar ständigt våra erbjudanden i enlighet med de drivkrafter samt förändringar som präglar vår omvärld, marknad och våra kunder. Som Sveriges största företag inom försäkring och pensionsparande har vi goda möjligheter att påverka och bidra till en hållbar utveckling. På så sätt närmar vi oss vår vision om att våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld.

Att kunna hantera vår omvärld liksom önskemål och krav från våra kunder samt andra intressenter är avgörande för vår långsiktiga framgång. Den viktigaste frågan för våra intressenter är att vi är ekonomiskt starka och har rätt premier, visar en intressentundersökning från 2013. Som kundägda förväntas vi samtidigt agera utifrån ett långsiktigt perspektiv och ta samhällsansvar. Därför fokuserar vi på tre områden, som våra kunder har pekat ut som viktiga för vår kärnverksamhet:

- 1) Skadeförebyggande
- 2) Ansvarsfullt ägande
- 3) Miljö.

Vårt arbete med trafiksäkerhetsforskning ger till exempel oss och våra kunder kontinuerlig ny kunskap som bidrar till att minska risken för eller helt förhindra trafikskador och dess konsekvenser. Ett exempel där detta arbete dessutom ger konkreta fördelar för kunderna är den extra morot vi lockar nybilsköpare med för att de ska göra ett säkert och hållbart val. De får tio procents rabatt på försäkringspremien om det väljer en bil som klarar våra krav. Vi erbjuder även rabatt för bilar och motorcyklar med autobroms respektive ABS-broms.

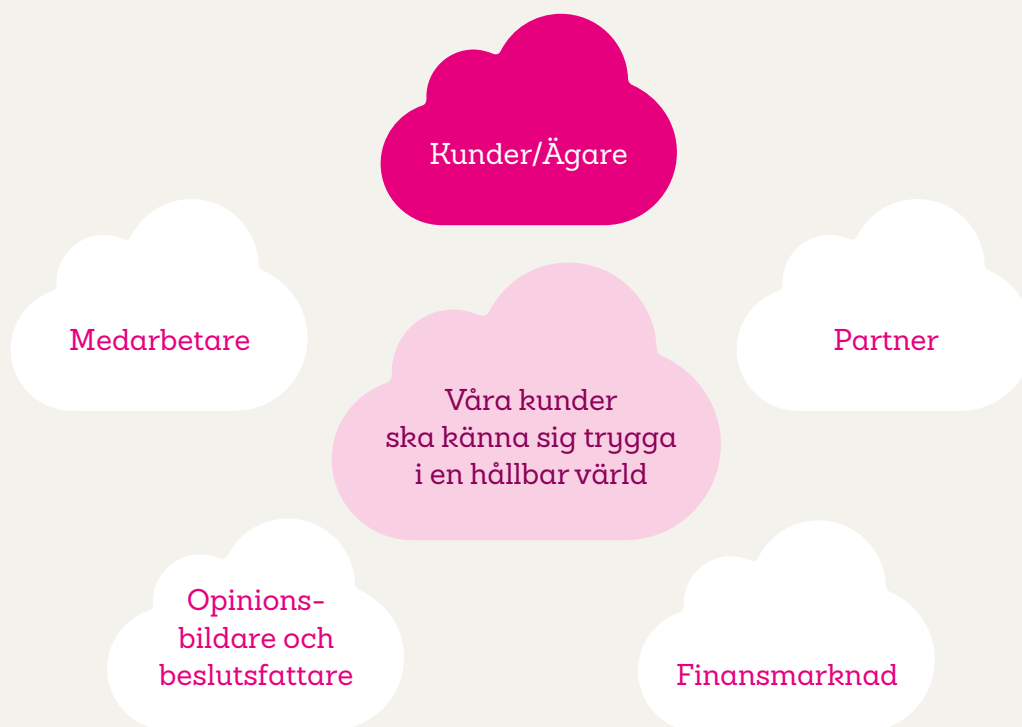
När det gäller våra investeringar har vi placeringsriktlinjer som förhindrar oss att investera i vissa branscher (läs mer på sida 41) och vi påverkar de företag vi är ägare i mot en mer hållbar riktning.

Vårt miljöarbete avser allt från "Bra Miljöval"-certifierade försäkringar och hög miljöstandard på ersättningsbilar till miljöansvar i det dagliga arbetet, till exempel genom arbetsresor. En mätning av kundsamtal 2013 visar att vi ökar försäljningen med sju procent när vi berättar om vårt ansvar för miljön.

Våra tre ansvarsfrågor är också något som våra övriga intressentgrupper – medarbetare, finansmarknad, opinionsbildare och beslutsfattare samt partner – känner till och vill att vi arbetar med.

Vi genomför löpande undersökningar och för dialog med våra fem primära intressentgrupper där vi bland annat frågar vad de tycker om Folksams hållbarhetsarbete.





## Medarbetare

När vi frågar våra medarbetare om utmärkande egenskaper för Folksam hamnar "Finansiell styrka", "God etik och hög moral", "Framgång på sin marknad" och "Hög grad av socialt ansvarstagande" högst.

96 procent säger att de gillar att Folksam jobbar med ansvarsfulla investeringar. Av de medarbetare som använder sig av ansvarsfulla investeringar som argument i kontakter med kunder, svarar de allra flesta (89 procent) att det intresserar kunderna.

## Opinionsbildare, beslutsfattare och finansmarknad

Folksam uppfattas bland opinionsbildare och finansmarknad som en aktör som tar samhällsansvar, samtidigt som det faktum att vi är kundägda ger trovärdighet och gör att

vi uppfattas agera långsiktigt. Dessa intressentgrupper ger oss också en särställning när det gäller trafiksäkerhet, miljöfrågor samt bolagsstyrning och ägarfrågor. Många upplever dessutom att det blir allt viktigare för kunderna att Folksam tar större hänsyn till hållbarhet, etik och ägarstyrningsfrågor.

## Partner

Våra partner uppskattar det öppna och transparenta samarbetsklimatet samt den långsiktighet som präglar våra relationer. Vi har över tid utvecklat väl fungerande arbetssätt där vi genom dialog kontinuerligt anpassar oss till förändringar och behov, även om vi alltid kan göra mer för att skapa rätt förväntningar och öka affärsmässigheten i varje relation.



## Mer om: Vårt hållbarhetsarbete

Under 2014 har vi arbetat med att anta en hållbarhetspolicy för Folksam med dotterbolag utifrån de områden där vår verksamhet har störst påverkan. Den slår fast vår syn på hållbarhet och identifierar tre huvudområden för vårt hållbarhetsåtagande:

- Våra kunder och omvärlden
- Produkter och kapitalförvaltning
- Egen drift

# Vision och strategi

Vi arbetar för att våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld och vara de nöjdaste kunderna i branschen. Folksam ska bli ett mer modernt finansiellt företag inom försäkring och pensionssparande som bedriver verksamheten med både hjärna och hjärta.

## Vår vision

*Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld.*

Vår uppgift är att skapa trygghet för våra kunder i livets alla skeden. Hos oss kan kunderna försäkra sig själva, 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 också en hållbar utveckling, huvudsakligen inom ramen för ansvarsfulla investeringar, trafik och miljö.

## Vår affärsidé

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

## Våra värderingar

Folksamns värderingar är att vi ska vara **personliga, engagerade och ansvarstagande**. Våra värderingar vägleder oss i vårt arbete för att nå våra mål. Vi är:

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

## Vårt övergripande mål

*Att ha försäkrings- och pensionssparandebranschens mest nöjda kunder.*

Det är ett självklart mål för oss, eftersom det är våra kunder som äger Folksam och vi därför uteslutande kan fokusera på att skapa största möjliga värden för dem.

”Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld”

## Vår målstruktur

Vi mäter vårt övergripande mål genom att kombinera två affärsmål: ”Nöjda kunder” (Folksams kundindex, FKI) och ”Antal helkunder” (antal kunder som har kombinationen bilförsäkring, hem- eller villaförsäkring och pensionsparande).

Vår återkommande kundundersökning FKI ger våra kunder stort inflytande. Mätningarna ger oss kundinsikter, identifierar våra styrkor och svagheter samt visar hur vi uppfyller våra kundmål. Vi har arbetsgrupper som kvartalsvis tolkar och analyserar hur det går samt tar fram förbättringsområden till våra affärsplaner.

Vårt mål om att öka antalet helkunder innebär både fördelar och möjligheter för oss. Av våra drygt fyra miljoner kunder är det fortfarande bara en liten del vi klassar som helkunder, det vill säga som har hem- och bilförsäkring samt pensionssparande hos oss. Med så många kundrelationer kan vi koncentrera oss på att utveckla dessa, istället för att söka nya kunder. Ju bättre relation vi får med varje kund, desto längre stannar de hos oss (se figur sida 49).

Det övergripande målet och de båda affärsmålen bryts ner i fem olika målområden:

- **Volym** omfattar mål kring premievolymer i relation till marknaden och kassaflöde.
- **Kundnytta** omfattar mål kring vår kund- och skadehantering.
- **Konkurrenskraft** behandlar mål som mäter vår förmåga att uppnå relativa fördelar gentemot våra konkurrenter.
- **Attraktiv arbetsplats** omfattar mål bland befintliga och potentiella medarbetare.
- **Finansiell stabilitet** hanterar mått kring risk i ett långsiktigt perspektiv och tillsynskrav på kapitalstyrka. De finansiella målen anger samtidigt restriktioner och utgör ramar inom vilka de övergripande målen kan uppnås.

Utifrån dessa sätter respektive affärsområde/enhet upp mål som bryts ner hela vägen till mål för varje individuell medarbetare.

	Mål 2014	Resultat 2014	Resultat 2013	Resultat 2012
FKI	78	79	78	77
Antal helkunder	115 000	113 919	111 486	112 088

## Vår inriktning och ambitionsnivå

Med drygt fyra miljoner kunder är idag nästan varannan svensk kund hos oss. Många av dessa kommer till oss via samarbeten med fackliga organisationer och andra samarbetspartner. Det är utifrån den här tillgången vårt strategiska arbete ska ses. Det innebär också att vårt fokus är att utveckla relationerna med våra befintliga kunder, framför att söka nya kunder.

Vi har konkretiserat den strategiska inriktningen och ambitionsnivån med verksamheten på följande sätt.

### Vi vill:

- vara hela Sveriges försäkringsbolag
- ha många kunder
- nå stora kundgrupper genom kollektivavtalsparter och samarbetspartner
- förädla kundrelationerna så att kunderna blir helkunder, har starka relationer med oss, stannar längre och gillar Folksam
- alltid sträva efter att göra varje kund nöjd.



## Våra strategiska huvudområden

Folksam ska vara ett modernt finansiellt företag med sunda värderingar. Vi ska skapa trygghet och vårda vårt kundkapital så att både den ekonomiska stabiliteten och kundernas förtroende förblir högt. För att kunna närma oss vår vision och nå våra mål ska vi under de kommande tre åren fokusera på följande områden:

1. Ordning och reda
2. Infrastruktur
3. Affärsmässighet

### 1. Ordning och reda

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

### 2. Infrastruktur

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

### 3. Affärsmässighet

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

Nedan beskriver vi de viktigaste strategiska aktiviteterna som spänner över hela Folksam med dotterbolag. Vi arbetar också med en rad strategiska projekt som inte omfattar hela koncernen.

Strategiskt huvudområde	Beskrivning	Genomförande 2014	Arbetet 2015
<b>Ordning och reda</b>			
Solvens 2	Skapande av en enhetlig europeisk försäkringsmarknad med bättre skydd för försäkrings-tagarna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uppbyggnad av processer och IT-stöd.</li> <li>• Utrullning av nya interna regelverk i moder- och dotterbolag.</li> <li>• Justering av den egna organisationen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deltagande i den förberedande rapporteringen till Finansinspektionen.</li> <li>• Fortsatt utveckling av processer och system.</li> <li>• Resterande interna regelverk och organisatoriska förändringar.</li> </ul>
<b>Infrastruktur</b>			
Digitala affärer	En mer kundvänlig och effektiv digital närvaro. Förenkla för kunderna att se över sina försäkringsbehov, köpa och hantera försäkringar samt komma i kontakt med oss.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagit fram koncept till folksam.se och alla dess funktioner.</li> <li>• Upphandlat nya plattformar.</li> <li>• Startat tre projekt inom ramen för programmet, bland annat proaktiv kundkommunikation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ta fram en första leverans av nya folksam.se.</li> <li>• Starta nya projekt, bland annat för innehåll, kunderbjudande och förbättrad skadeservice.</li> </ul>
Förbättrad skadehantering	Ökad kundnytta genom ett effektivt IT-stöd för verksamheten. Målet är optimerad skadehantering, ökad direktreglering och automatisering.	Leverans av lösningar bland annat för dokumenthantering, statistikverktyg och automatisering.	Leveranser som ny betallösning, automatisering av bilglasskador, anmälan av cykelstöld, bagageförsening och stulna mobiltelefoner.
Attraktiv arbetsplats	En attraktiv arbetsplats med kända och konkurrenskraftiga erbjudanden till nuvarande och framtida medarbetare.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uppdaterat kompetensstrategin.</li> <li>• Stöttat införandet av aktivitetsbaserat arbetssätt.</li> <li>• Stöttat kompetensflyttning inom prioriterade verksamheter.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ta fram systemstrategi.</li> <li>• Stötta införandet av aktivitetsbaserat arbetssätt.</li> <li>• Stötta kompetensflyttning inom prioriterade verksamheter.</li> </ul>
Organisatorisk konsolidering	Säkerställa en effektiv och kundanpassad organisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avslutad integration av Salus-Ansvar och SPP:s bestånd.</li> <li>• Moderniserat skadeorganisationen.</li> <li>• Översyn av Folksam Fastigheters organisation med anledning av ny placeringsstrategi.</li> </ul>	Fortsatt översyn och genomförande av beslut om organisatoriska förändringar.
<b>Affärsmässighet</b>			
Kundutveckling	Utöka engagemanget för nuvarande kunder och öka antalet helkunder med både sak- och livförsäkring.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortsatt implementering av vår behovsanpassade sälj- och serviceprocess i alla kanaler.</li> <li>• Fortsatt implementering av multikanalstrategin – att möta kunderna i de kanaler de vill och när de vill.</li> <li>• Påbörjad satsning mot livförsäkringsmarknaden för att öka antalet helkunder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enklare webbköp av livförsäkrings- och sparandeprodukter.</li> <li>• Höja och bredda CRM-kompetensen kring kundutvecklingsstrategin.</li> </ul>



Strategiskt område	Beskrivning	Genomförande 2014	Arbetet 2015
<b>Affärsområde</b>			
Utveckla erbjudandet inom individuell tjänstepension.	Växa inom individuell tjänstepension både genom egen distribution och externa distributionskanaler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ökat intensiteten i vår bearbetning av marknaden för individuell tjänstepension.</li> <li>• Utvecklat ett mer konkurrenskraftigt marknadserbjudande.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Öka aktiviteterna mot förmedlad kanal.</li> <li>• Fortsätta vidareutveckla tjänstepensionsplanserbjudandet, både vad avser omfattning och kvalitet.</li> <li>• Utveckla den egna B2B-kompetensen.</li> </ul>
Försäkringshandlingar	Utveckla Folksam's försäkringshandlingar till slutkunder, både kommunikativt och systemmässigt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagit fram nya handlingar för test.</li> <li>• Byggt upp processer och IT-stöd för att klara de nya kraven på försäkringshandlingarna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lansera nya handlingar för utvalda produkter till slutkunder.</li> <li>• Vidareutveckla system.</li> </ul>







# Kundvärde i varje steg

1. Produktutveckling  
och erbjudande

2. Försäljning och  
marknadsföring

3. Service och rådgivning

4. Kapitalförvaltning

## 1. Produktutveckling och erbjudande

Vi ska erbjuda produkter som ger ett skydd för olika händelser och bidrar till våra kunders trygghet genom livets olika skeden. Kunderna ska uppleva att våra produkter både är lätta att förhålla sig till och att de känns viktiga. De ska dessutom vara tydliga och enkla att förstå.

Vi förändrar och utvecklar vårt erbjudande i takt med hur omvärlden – och därmed kundbehoven – förändras. Vi vill också att våra produkter ska vara bland de tre bästa i neutrala och trovärdiga produktjämförelser. På så sätt får våra kunder kvitton på att vi har en bra och konkurrenskraftig försäkring.

## 2. Försäljning och marknadsföring

Vi vet att våra kundkontakter påverkar kundnöjdheten. I försäljningssammanhang ska vi utgå från varje kunds enskilda behov när vi erbjuder försäkring, alltid upplysa om tänkbara alternativ och aldrig övertala en kund att teckna en försäkring eller köpa någon annan tjänst som kunden inte behöver. Folksam's etiska regler styr oss i vårt dagliga arbete. I mötet med oss vill vi att kunderna ska uppfatta att vi lever som vi lär – enligt god sed och med gott omdöme.

## 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. Folksam's kunder vill främst sköta sina ärenden via telefon och webb.

Vi ger råd om vad man kan göra för att undvika skador, bland annat i samband med brand och inbrott, och inom pensionssparande. För kunder som inte har svenska som modersmål erbjuder vi kundtjänst på 19 övriga språk – däribland teckenspråk.

## 4. Kapitalförvaltning

Vi är en av Sveriges största investerare och förvaltare vid utgången av 2014 omkring 350 miljarder kronor. Fokus i våra investeringar är långsiktig trygghet för våra kunder utifrån avkastning och hållbar utveckling. För att nå god riskspridning fördelar vi våra investeringar på olika tillgångsslag och marknader. Vi investerar kundernas pengar i räntebärande värdepapper, aktier, fastigheter och alternativa placeringar (onoterade tillgångar). Vi har också placeringsriktlinjer samt arbetar med ägarstyrning inom ramen för våra investeringar.

”Vi ska ha försäkrings- och pensionsparandebanshens mest nöjda kunder”

## 5. Skadereglering

## 6. Pensionsutbetalning

### 5. Skadereglering

2014 reparerade vi skadade bilar och hus för 2,7 miljarder kronor. Det ger oss stora möjligheter att påverka. När vi ersätter skadade hus och bilar ställer vi krav på våra leverantörer: Vi renoverar hus med bra och hållbart material, vi köper och återvinner reservdelar på skadade bilar och när kunden får en hyrbil ställer vi krav på att den har hög säkerhets- och miljöstandard. Att återanvända och reparera i stället för att köpa nytt, är inte bara en vinst för miljön utan även en god affär för såväl Folksam som våra kunder.

### 6. Pensionsutbetalning

Pensionsparande ligger för många långt fram i tiden, vilket förutsätter långsiktighet. För att kunna hålla vad vi lovar, och för att kunder som pensionsparar 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 pensionsparar.





## Kundinsikter

Våra undersökningar visar att de kunder som har varit i kontakt med oss, är mer nöjda än de som inte har varit det. Det gäller såväl i kundservice och skadereglering som på webben och inom våra återbäringsbesked. Därför arbetar vi med att öka frekvensen i kundkontakterna, inte minst via webben, och att använda oss av den information varje kundmöte ger för att kontinuerligt utveckla våra erbjudanden i enlighet med kundernas föränderliga behov.





På följande sidor konkretiserar vi våra strategier och vårt värdeskapande arbete. Vi beskriver Folksam och våra dotterbolags verksamhet samt påverkan och presenterar vad vi har uppnått under 2014.

-  Vårt erbjudande och kapitalförvaltning
-  Vårt möte med kunden
-  Vår egen verksamhet
-  Vår roll i samhället

# Vårt erbjudande och kapitalförvaltning

Vi erbjuder sak- och livförsäkringar samt pensionssparande under fyra varumärken och elva företag med fokus på den svenska marknaden. Erbjudandet kan delas upp i pensions-sparande, personrisk och sakförsäkring. Det ska möta behov som delas av många och präglas av hög kvalitet.



# Vi skapar trygghet för våra kunder

Våra produkter ska både ge trygghet till våra kunder och få dem att känna sig trygga. Ofta sammanfaller dessa två behov, men inte alltid. Ansvarsförsäkring är ett exempel på något som få kunder efterfrågar när de köper försäkring. Men vi vet att behovet är stort när den osannolika skadan ändå inträffar. Då kan det handla om skadeståndsbelopp på miljontals kronor som den enskilde individen blir skyldig. Det kunder ofta efterfrågar är att försäkringen ersätter konkreta, ofta mindre, kostnader som läkarbesök eller stulna ägodelar. Vår uppgift är att täcka båda dessa behov.

Vi vill dessutom att våra försäkringar ska tillhöra de tre bästa i branschen i oberoende och trovärdiga produktjämförelser. För att säkerställa att vårt erbjudande möter kundbehov över tiden, utvecklar vi dem kontinuerligt i huvudsak genom dialog och omvärldsbevakning. Idag ställer särskilt digitaliseringen krav på oss att anpassa vårt erbjudande efter hur kunderna vill köpa försäkring och vilken service de efterfrågar. Vi behöver också ha försäkringar som är lätta att förstå. Under 2014 har vi lagt ned mycket arbete på denna anpassning, inte minst genom programmet "Digitala affärer".

## Viktiga "informationskällor" till vår produktutveckling:

- Våra medarbetare som dagligen träffar våra kunder.
- Våra individkunder som återkopplar i kundmätningar och fokusgrupper.
- Dialog med våra partnerkunder, till exempel fackförbund och bilföretag.
- Bransch- och konsumentorganisationer, till exempel Konsumenternas försäkringsbyrå och Konsumentverket.
- Webben och sociala medier.
- Konkurrentbevakning.

## Pensionssparande

Folksam Liv och KPA Pension erbjuder traditionell livförsäkring som är en sparform där vi placerar och förvaltar kapitalet. Det betyder att den som sparar inte själv behöver välja risknivå. Vi fördelar kapitalet mellan aktier, räntebärande värdepapper och övriga tillgångar samt följer placeringskriterier som tar hänsyn till etiska och hållbara investeringar. I sparformen finns också en garanti på inbetalda premier och en överenskommen garantiränta. När det blir överskott i förvaltningen fördelas det mellan pensionspararna med hjälp av återbäringsränta. Läs mer om återbäringsränta på sida 69.

Fondförsäkring innebär att kunden själv bestämmer risknivån på sitt sparande genom att välja i vilka fonder kapitalet ska placeras. Vi erbjuder sparande i fondförsäkring inom Folksam Liv, Folksam Fondförsäkring, KPA Pensionsförsäkring och Folksam LO Pension.

I Folksam Fondförsäkring och Folksam Liv erbjuder vi ett kvalitetssäkrat guidat fondutbud på omkring 80 fonder. Vi guidar på parametrarna avkastning, låga avgifter och etik. Eftersom vi inte är beroende av ett eget fondbolag kan vi alltid välja bland marknadens bästa fonder inom varje område.

I övrigt erbjuds skräddarsydda fondutbud inom respektive avtalsområde. För KPA Pension består fondutbudet av SRI-screenade fonder. Folksam LO Fondförsäkring har ett noga utvalt fondutbud av externa fonder som klarar kraven inom det avtalsområdet.

	Folksam Sak	Folksam Liv	KPA Pension	Förenade Liv	Folksam LO Pension
Traditionell livförsäkring		●	●		
Fondförsäkring		●	●		●
Personriskförsäkring	●			●	
Sakförsäkring	●				

## Personriskförsäkring

I Folksam finns fyra företag som erbjuder personriskförsäkringar; Folksam Liv, Folksam Sak, Förenade Liv och KPA Livförsäkring. Våra grupp-försäkringar omfattar gruppliv- och tjänstegrupplivförsäkring samt sjuk- och olycksfallsförsäkring.

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

Vi har gruppliv-, sjuk- och olycksfallsförsäkringar som är anpassade för fackförbund, företag, organisationer och individer.

## Sakförsäkring

Vi erbjuder sakförsäkringar i tre företag; Folksam Sak, Folksam Skadeförsäkring och Tre Kronor. Det sistnämnda är ett så kallat vitt varumärke, det vill säga ett varumärke som tillhandahåller försäkringar som säljs under ett annat varumärke.

Boendeförsäkring är kärnan i vårt sakförsäkringserbudande. För att göra det enklare för kunden att välja rätt försäkring har vi paketerat boendeförsäkringarna i Bas, Mellan och Stor. Vi erbjuder även motor- och djurförsäkringar.



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

### Kriterier för Bra Miljöval-märkta försäkringar

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



Läs mer på [folksam.se/bramiljoval](https://www.folksam.se/bramiljoval)

# Ansvar i skadeverksamheten

2014 reparerade vi skadade bilar och hus för 2,7 miljarder kronor. Det ger oss stora möjligheter att påverka bygg- och bilbranschen genom att ställa krav på och utbilda våra leverantörer. Vi renoverar till exempel hus med hållbart material, köper och återvinner reservdelar för bilar och ställer krav på att kundens ersättningsbil är miljöanpassad.

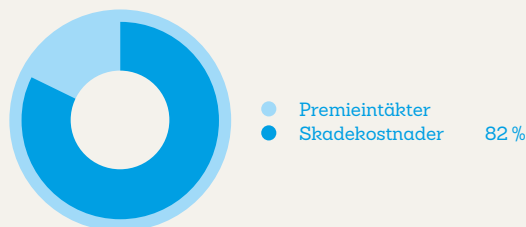
Att återanvända och reparera, i stället för att köpa nytt, är en vinst för miljön liksom en god affär för oss och våra kunder. Detta arbetsätt bidrog under 2014 till att vi kunde undvika ett avfallsberg på 1 443 ton och spara 148 miljoner kronor i samband med reparation av skadade bilar. Totalt har det inneburit en besparing på drygt 1,1 miljarder kronor de senaste 14 åren.

## Skärpta krav på leverantörer

Folksam har avtal med ungefär 2 800 leverantörer och cirka 2 000 av dessa finns inom bygg- och motorsektorn. Vi köper byggentreprenadstjänster för 800 miljoner och bilreparationer för 1,8 miljarder kronor varje år.

### Skadekostnadsprocent

Premieintäkter jämfört med skadekostnader



Avtalstroheten visar hur stor del av den totala kostnaden som används till att köpa tjänster hos leverantörer som vi har avtal med. Anledningen till att byggsidan har lägre avtalstrohet än bil beror på att det ofta handlar om mer akuta skador som vattenskador eller trasiga värmepumpar, och då ringer man den leverantör som snabbast erbjuder hjälp.

### Avtalstrohet

Bil	91 %
Bygg	79 %

Vi har högt ställda miljökrav på våra leverantörer. Från 2014 har vi skärpt kraven ytterligare, nu måste till exempel leverantörer på sakförsäkringssidan genomgå utbildning i sparsam körning. Dessutom måste alla som har kundkontakt hos våra leverantörer gå en utbildning i Bra Miljöval.

För att fortsätta vårt påverkansarbete har vi under året frågat våra leverantörer hur de skulle kunna jobba mer miljöanpassat. Vi har fått många svar som vi nu kommer att utvärdera för att ytterligare skärpa våra krav.

### Kravuppfyllnad

Bil	66 %
Bygg	41 %

”Vi behöver ständigt påminnas om vikten av ansvarsfullt miljöarbete och förstå att varje åtgärd är betydelsefull. Vi har dessutom stora möjligheter att påverka vår miljö såväl i vår yrkesroll som privat.”

*Deltagare i miljöutbildningen*





# Många vinster med skadeförebyggande arbete

Vi kan göra mycket för att förebygga skador och hjälpa våra kunder att välja rätt, tänka efter före och förhindra att olyckan inträffar. Det bidrar dessutom till lägre skadekostnader. Vi arbetar skadeförebyggande inom tre områden:

## 1. Trafiksäkerhetsforskning en hörnsten i erbjudandet

Med vår trafiksäkerhetsforskning vill vi främja trafiksäkerheten och rädda liv i trafiken. Lägre skadekostnader gynnar dessutom våra kunder i form av lägre försäkringspremier.

## 2. Skadeförebyggande idrottsforskning

Vi försäkrar nio av tio idrottare i Sverige och vill bidra till färre idrottsskador genom att samarbeta med idrottsrörelsen och stödja skadeförebyggande forskning.

## 3. Information och råd

Med regelbundna skadeförebyggande råd vill vi skapa trygghet för våra kunder. Vi genomför även undersökningar och tester för att hjälpa våra kunder att göra säkra och hållbara val.

”Med skadeförebyggande insatser vill vi göra det tryggare för våra kunder”

## 1. Trafiksäkerhetsforskning en hörnsten i erbjudandet

Folksams trafiksäkerhetsforskning bidrar till att rädda liv i trafiken. Färre trafikskador innebär även lägre skadekostnader och därmed lägre premier i våra bil- och hemförsäkringar. Allt kommer våra kunder till godo.

Vi hanterar varje år fler än 50 000 trafikskador. Det ger oss tillgång till en stor samlad kunskap om hur skador uppstår, hur de kan undvikas och begränsas. Valet av bil har till exempel avgörande betydelse för vilka konsekvenser en olycka får.

Vi har en egen trafiksäkerhetsforskningsavdelning med fyra medarbetare som är disputerade i medicinsk vetenskap och en doktorand. De är kopplade till Chalmers tekniska högskola, Umeå universitet och Karolinska Institutet.

Trafiksäkerhetsforskningen kostar 7-8 kronor per bilförsäkring och år. Vi använder forskningsrönen till att bidra till en säkrare trafik. Med vår anknytning till universiteten är vi med och påverkar i nationella och internationella nätverk. Konsumenttester och information är också viktiga verktyg, eftersom det efterfrågas kunskap från oberoende part om exempelvis säkra bilar, bilbarnstolar och hjälmar i samband med köp.

### Cykelskador allt vanligare

Allt fler väljer idag cykeln framför bilen. Det ger stora samhällsvinster när det gäller hälsa, miljö, luftföroreningar och trängsel. Men samtidigt har antalet cykelolyckor ökat och är nu fler än antalet bilolyckor. Därför omfattar vår trafiksäkerhetsforskning i allt större utsträckning även cykelskador. Den innefattar studier och påverkansarbete inom försäkringsskydd, infrastruktur och personskydd.

### Cyklister är sämre försäkrade än bilister

85 procent av de allvarliga cyklistskadorna uppstår i samband med singelolyckor och i krock med cyklist eller fotgängare, då trafikförsäkringen inte gäller. Cyklisterna har därmed ett betydligt sämre skydd än de trafikanter som skadas i kollision med motorfordon. Att göra det tryggare för cyklisterna är en fråga för både trafiklagstiftningen och försäkringsbolagen. Vi har därför påbörjat ett arbete där vi ser över hur ett försäkringsskydd för cyklister skulle kunna se ut.

### Infrastruktur

Majoriteten av singelcykelolyckorna beror på infrastrukturen och att det finns löv, is eller rullgrus på cykelbanan. Folksam lät under året Nationalföreningen för Trafiksäkerhetens Främjande (NTF) undersöka hur kommunerna klarat av att ta bort löv, skotta snö, bekämpa halka och sopa bort grus längs de viktigaste cykelstråken i åtta kommuner i Stockholms län. Resultaten visade att det är stor skillnad mellan kommunerna i hur cykelvägarna sköts. För att kunna cykla säkert året runt krävs att de sköts på liknande sätt som bilvägarna. Under 2015 kommer vi att göra om samma undersökning för Stockholm, Göteborg och Malmö.

### Personskydd

Vi har även tagit initiativ till forskning kring hur axelskador bland cyklister kan förebyggas eftersom axlar och armar, som står för hälften av de svåra cykelskadorna, fortfarande är oskyddade. Projektet resulterade under 2014 i prototyper för olika sorters axelskydd: Reflexväst med inbyggda axelskydd, lösa skydd att fästa på ryggsäck och lösa axelskydd som fästs direkt på kroppen. I projektet ingår även att ta fram en testmetod tillsammans med SP Sveriges Tekniska Forskningsinstitut så att framtida tillverkare kan få sina skydd testade och godkända.

### Test av hjälmar

- **Cykelhjälm**. Våra studier har visat att cykelhjälm förhindrar 60 procent av alla cykelrelaterade huvudskador som leder till kroniska besvär.
- **Skidhjälm**. Var tionde person som skadar sig i svenska skidbackar får en huvudskada, vilket är det farligaste man kan råka ut för som skidåkare. Hälften av alla huvudskador kan undvikas om skidåkaren bär hjälm. Under året testade vi 13 av de vanligaste skidhjälmarna för ungdomar och vuxna på den svenska marknaden. Skillnaden mellan hjälmarna är så stor att valet av hjälm kan vara avgörande för om man får en skada eller inte.
- **Ridhjälm**. Ridsport är den näst största ungdomsidrotten i Sverige och den viktigaste skyddsutrustningen för ryttaren är förstas ridhjälmen. Under året testade vi tio av de vanligaste ridhjälmarerna för ungdomar och vuxna på den svenska marknaden. Bland våra kunder som ramlat av hästen och fått en huvudskada har en av sju fått bestående besvär. Testerna visar både på stora brister hos många hjälmar och på stor skillnad mellan den bästa och sämsta hjälmen.

## Kör grönt och säkert

### – och få rabatt

2014 granskade Folksam för sjuttonde året i rad nya bilmodeller. Bilar som finns med på vår lista över "Säkra och hållbara bilar" bidrar till mindre miljöpåverkan och en säkrare trafik. Det gillar vi. Därför får kunder som väljer dessa bilar tio procents rabatt på försäkringspremien. Därmed kan varje kund direkt bidra till att spara liv och värna om miljön.

Hela listan över 2014 års säkra och hållbara bilar bestod av 161 modeller. Trots att vi skärpt miljökraven med nära tio procent jämfört med 2013, finns det säkra och miljömässigt hållbara bilar i alla storlekar. Det är naturligtvis glädjande.

Bränslesnålaste bilarna med alternativt bränsle som klarar Folksams krav 2014			
Storlek	Modell	CO <sub>2</sub> g/km	Autobroms Standard/Tillval
Liten småbil	VW Up Gas/Seat Mii CNG Skoda Citigo Gas	76	VW Standard Seat/Skoda Tillval
Större småbil	Golf VII 1,4 TSI 122	119	Tillval
Mellan	Ford Focus 1,6 CNG	109	Tillval
Stor	Volvo S60 T4F	152	Standard
Liten MPV	VW Touran 1,4 TSI EcoFuel	128	Saknas
Stor MPV	-		
SUV	-		

Bränslesnålaste bilarna med fossilt bränsle som klarar Folksams krav 2014			
Storlek	Modell	CO <sub>2</sub> g/km	Autobroms Standard/Tillval
Liten småbil	Toyota Yaris 1,5 HSD	79	Saknas
Större småbil	Lexus CT 200 h Eco	82	Tillval
Mellan	Toyota Prius 1,8 HD laddhybrid	49	Tillval
Stor	Volvo S60/V60 D4/D4e	99	Standard
Liten MPV	Opel Zafira 2,0 CDTI ecoFlex Toyota Verso 1,6 D-4D	119 119	Saknas Saknas
Stor MPV	Renault Grand Scenic 1,5 dCi EcoFAP	105	Saknas
SUV	Mitsubishi Outlander PHEV	49	Tillval

## Vi jobbar för att förverkliga Nollvisionen

Enligt regeringens proposition 2008/09-93 bör antalet dödade i trafiken halveras mellan år 2008 och 2020. Det motsvarar högst 220 döda per år 2020 och att antalet allvarligt skadade i trafiken ska reduceras med en fjärdedel. För att nå de målnivåer som analysen pekar på krävs en effektiv målstyrningsprocess och ny kunskap, särskilt vad gäller arbetet med att öka oskyddade trafikanters säkerhet.

Tio indikatorer är nationellt <sup>1</sup> utpekade som viktiga att fokusera på för att nå målen	
1. Hastighetsefterlevande på statligt vägnät	6. Säkrare personbilar i trafiken
2. Hastighetsefterlevande på kommunalt vägnät	7. Säkrare motorcyklar i trafiken (ABS)
3. Nykter trafik	8. Säkrare statliga vägar
4. Bältesanvändning	9. Säkra gång- och cykel/mopedpassager i tätort
5. Hjälm användning	10. Drift och underhåll av gång- och cykel/mopedpassager

<sup>1</sup>Kontinuerlig översyn av de nationella indikatorerna görs av GNS Väg. GNS är en förkortning av Gruppen för Nationell Samverkan som är en arena för utbyte av kunskap och koordinering mellan olika aktörer i syfte att förverkliga Nollvisionen. I GNS ingår representanter från Trafikverket, Transportstyrelsen, Arbetsmiljöverket, Folksam, NTF, Näringsdepartementet, Rikspolisstyrelsen, Sveriges kommuner och Landsting (SKL) och Toyota Sweden AB.

Folksams trafiksäkerhetsforskning fokuserar främst på indikatorerna som berör säkrare personbilar, cykling, mc och hastighetsefterlevnad.

## 2. Skadeförebyggande idrottsforskning

Folksam har en lång historik som försäkringsgivare och samarbetspartner till svensk idrott. Genom samarbeten med de flesta idrottsförbunden är nio av tio aktiva idrottare försäkrade hos oss. Det ger oss en stor möjlighet att bidra till skadeförebyggande idrottsforskning.

Varje år anmäls omkring 16 000 idrottsskador, vilket ger oss en unik databas som kan användas till forskning och skadeförebyggande arbete. Under 2014 har arbetet fortsatt att fokusera på Projekt knäkontroll. Dess syfte är att utbilda fotbollstränare, ledare, föräldrar och fotbollsspelare i hur man ska träna för att förebygga knäskador hos flickor från tolv år och uppåt, som är särskilt drabbade. Ett enkelt träningsprogram på 10-15 minuter minskar kraftigt risken för allvarliga knäskador hos flickfotbollsspelare. Sedan 2013 finns övningarna samlade i appen Knäkontroll, som vid utgången av 2014 hade laddats ned över 70 000 gånger.

### Resultat genom samarbeten

Vårt forskningspartnersamarbete med Gymnastik- och idrottshögskolan (GIH) kring vår idrottsskadedatabas har också fortskridit under 2014. Det har resulterat i ett antal publicerade delrapporter som bygger på epidemiologiska studier om förekomsten av akuta skador samt allvarliga skador som leder till invaliditet. Jämförelser görs mellan olika idrotter, åldrar och kön samt eventuella förändringar över tid. Målet är att kunna beskriva riskidrotter och risksituationer för olika akuta skador.

Under 2015 fortsätter samarbetet med att bland annat beskriva och informera om olika idrotters skadebilder.

Ett ytterligare projekt är det samarbete som vi inledde under året med Svensk Friidrott med målet att minska antalet överbelastningsskador bland barn och ungdomar. Målet ska uppnås genom att öka kunskapen och engagemanget kring orsaker som påverkar friidrottsrelaterade skador hos barn och ungdomar. Andra åtgärder är att höja kompetensen bland tränarutbildare och kursledare samt utveckla program för förebyggande träning. Under 2014 och 2015 genomförs bland annat en tränarinventering för att kartlägga antalet tränare, deras utbildningsnivå och erfarenheter inom området.

## 3. Information och råd

Vi arbetar på olika sätt med att informera och ge råd till våra kunder om hur de kan förebygga skador. Det kan handla om allt från hur de skyddar sig mot bränder och inbrott till hur de kan skydda sin egendom vid oväder. Vi sprider i huvudsak information på vår webbplats, svarar på kundfrågor, gör instruktionsfilmer och kommunicerar i media.

Varje år genomför vi även olika undersökningar och tester för att hjälpa kunderna att göra bra och hållbara val när de köper produkter. Resultaten publiceras i olika rapporter och sprids i media. Syftet är också att få företag att ta ansvar. Under året undersökte vi bland annat utomhusfärger, värmepumpar och bilar samt genomförde tester på cykel-, skid-, och ridhjälmarna (som beskrivs närmare på sidan 36). När det gäller hjälmtesterna har intresset varit stort och de har fått stort genomslag i media. Sportkedjan Stadium och en av hjälmtilverkarna har också lyft testet i sin marknadsföring, samtidigt som tillverkare av hjälmar som inte fått bra betyg har kontaktat oss för att få hjälp med att förbättra sina hjälmar.

### Under 2014 gjorde Folksam följande tester och studier:

- 13 av de vanligaste skidhjälmarna på den svenska marknaden.
- 10 av de vanligaste ridhjälmarna för ungdomar och vuxna på den svenska marknaden.
- Vinterdäck på den svenska marknaden.
- 46 av Sveriges vanligaste utomhusfärger (pågående).
- Olika bilförarens risk att råka ut för bilkrockar.



Läs mer på [folksam.se/testergodarad](https://www.folksam.se/testergodarad)

# ”Det löste sig väldigt bra”

När Pierre Johansson vaknar den 31 augusti är han fortfarande lyckligt ovetande om att hans tomt i Malmö ligger under vatten och att hans källare är helt vattenfylld.

– Jag var bortrest den natten, men körde hem så fort jag läst nyheterna. Det tog en timme att komma fram den sista biten eftersom vägar och viadukter var översvämmade och bilar satt fast. Vissa bilar flöt till och med omkring. Det kändes väldigt märkligt, snudd på surrealistiskt.

Nu i vår beräknar Pierre att alla praktiska bestyr till följd av skyfallen den 31 augusti förra året ska vara åtgärdade. Tre avfuktare har brummat dygnet runt hela hösten och det blev klart precis före jul.

– Då sover man inte så bra. Det har tagit mycket kraft och jag har fått vara tjänstledig en hel del under den här tiden. Hela källaren var vattenfylld så allt lösöre blev totalförsört, väggar och golv fuktskadades och elcentralen, som satt i källaren, slogs ut.

Utan el, ingen värme. Trots att ovädret inträffade under sensommaren blir det snabbt kallt, fuktigt och ruggigt.

I kombination med att bredband och telefon inte fungerade, gjorde detta att Pierre inte kunde bo hemma under de första veckorna.

Pierres villa är försäkrad i Folksam och han tycker att kontakten med Folksam varit smidig.

– Jag förstod att ni blev kontaktade av väldigt många kunder på väldigt kort tid. Trots det gick det relativt snabbt innan en skadereglerare kontaktade mig. Det löste sig väldigt bra och jag fick bra kontakt med skaderegleraren som direkt kunde konstatera att det rörde sig om en omfattande skada.

När Pierre berättar om händelsen låter han väldigt samlad, lugn och förstående för situationen. Totalt hamnar hans skadekostnad på en halv miljon kronor.

– Jag är nog ofta rationell. Det betyder inte att jag är känslolokall, men jag försöker hålla huvudet kallt. Ibland måste man bita ihop för det hjälper inte att tycka synd om sig själv. Livet går vidare. Många andra hus blev rivningsfärdiga så jag klarade mig rätt så lindrigt ändå, tycker jag.



Pierre Johansson:

”Det kändes väldigt märkligt, snudd på surrealistiskt”





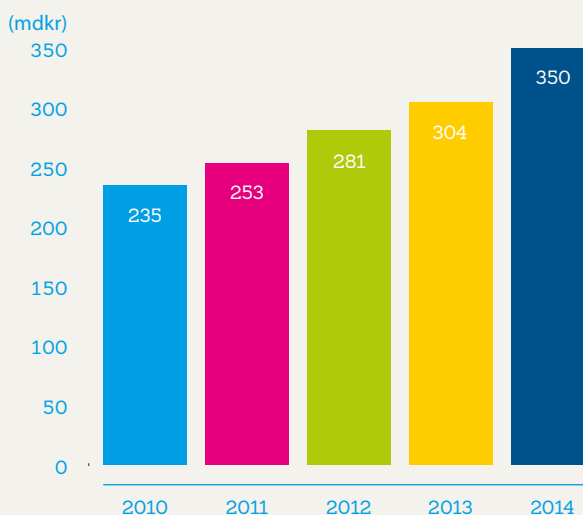
# Kapitalförvaltning med fokus på långsiktig trygghet för våra kunder

Folksam med dotterbolag är en av Sveriges största institutionella investerare. Vid utgången av 2014 förvaltade vi omkring 350 miljarder kronor. Det ger våra kunder stora möjligheter till långsiktigt god avkastning och till att påverka samhällsutvecklingen positivt.

För att nå god riskspridning fördelar vi våra investeringar på olika tillgångsslag och marknader. Vi investerar kundernas pengar i räntebärande värdepapper, aktier, fastigheter och alternativa placeringar (onoterade tillgångar). Fokus för investeringarna är långsiktig trygghet för våra kunder utifrån risk, avkastning och hållbar utveckling.

Totalt förvaltar Folksam med dotterbolag ett flertal portföljer som alla har egna placeringsriktlinjer. 57 procent av allt kapital är placerat i räntebärande värdepapper utgivna av staten, kommuner, bostadsinstitut eller företag i Sverige. Aktieportföljerna står för 34 procent av det förvaltade kapitalet och består av noterade svenska och utländska aktier. Vi äger även tillgångar i fastigheter, inklusive fastighetsfonder. De direktägda fastigheterna är belägna i Sverige och har ett sammanlagt marknadsvärde på knappt 20 miljarder kronor. Värdet på de alternativa placeringarna var vid årsskiftet fem miljarder kronor. Alternativa placeringar är onoterade och har i de flesta fall låg korrelation med aktie- och räntemarknaden.

Folksams förvaltade kapital



Förvaltad kapital per bolag 2014



Folksams förvaltade kapital 2014



## Förvaltning för kundernas bästa

Målet med kapitalförvaltningen varierar mellan de olika bolagen. För Folksam Liv och KPA Pensionsförsäkring AB är det att uppnå högsta möjliga reala avkastning under gällande risk- och placeringsrestriktioner, medan det inom Folksam Sak och övriga bolag är att på bästa sätt bidra till en stabil och konkurrenskraftig premie.

Folksam har under många år och olika marknadsförhållanden framgångsrikt hanterat risker och möjligheter i kapitalförvaltningen för att skapa god avkastning till kunderna. 2014 års totalavkastning blev 8,1 procent för Folksam Sak, 12,0 procent för Folksam Liv och 13,3 procent för KPA Pensionsförsäkring AB. Över den senaste femårsperioden 2010–2014 har den genomsnittliga totalavkastningen för traditionell försäkring varit 8,3 procent för Folksam Liv och 8,5 procent för KPA Pension.

Swedbank är ett strategiskt innehav för Folksam, där vi äger drygt nio procent av aktierna. Värdet av dessa aktier var vid årsskiftet nästan 19 miljarder kronor.

Totalavkastning					
Procent %	2014	2013	2012	2011	2010
Folksam Sak	8,1 %	7,7 %	8,2 %	6,9 %	6,7 %
Folksam Liv	12,0 %	7,6 %	7,0 %	6,5 %	8,7 %
KPA Pension	13,3 %	8,2 %	7,2 %	5,6 %	8,2 %

## Krav på etik och hållbarhet

Folksam med dotterbolag består av elva försäkringsbolag, alla med olika inriktning och profil. Styrelserna i respektive bolag fastställer individuella mål och risknivåer för förvaltningen och inom vilka ramar kapitalet får placeras. Utgångspunkten för varje portfölj är lagstadgade krav och att vi långsiktigt ska kunna täcka förpliktelserna gentemot försäkringstagarna (även vid negativ utveckling av finans- och försäkringsmarknaderna). Vår kapitalförvaltning följer särskilda placeringsregler, i första hand de som är återgivna i försäkringsrörelselagen. Vi följer även Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd samt respektive bolags regler för miljö- och etikhänsyn. Det förvaltade kapitalet omfattas dessutom av kriterier för miljö, mänskliga rättigheter och antikorrup­tion. Under året skrev Folksam under Montreal Carbon Pledge, vilket innebär att vi börjar mäta och redovisa koldioxidavtrycket i våra portföljer.

På följande sidor presenterar vi närmare vårt arbete med de tillgångsslag som ingår i våra portföljer:

- Aktier och räntepapper
- Fastigheter
- Alternativa placeringar.

# Aktier och räntepapper: Ansvarsfull ägarstyrning

På Folksam är vi övertygade om att företag som tar ansvar för miljö och mänskliga rättigheter är mer lönsamma över tiden än de som inte gör det. Som en stor institutionell ägare arbetar vi därför med att påverka de börsnoterade företagen till att bedriva en mer hållbar verksamhet.

## Påverkar företag att ta ansvar

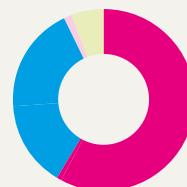
Våra kunder bryr sig om att de börsnoterade företag vi investerar i agerar ansvarsfullt. Därför påverkar vi dem genom våra investeringskriterier för miljö, mänskliga rättigheter och mot korruption. Vårt mål är inte att välja bort bolag att investera i, utan att påverka så många som möjligt att bli bättre på att ta ansvar. Dessutom gör vi vårt bästa för att driva jämställdhetsfrågor och säkerställa att bonusprogrammen i företagen är rimliga och utformade för att långsiktigt gynna aktieägarna.

Vissa företag väljer vi att inte investera i, oavsett hur liten deras miljöpåverkan är eller hur bra arbetsmiljö de har. De uteslutande kriterierna är tobak och illegala vapen som klustervapen, antipersonella minor och kärnvapen. Dessa kriterier gäller för samtliga bolag inom Folksam, med två undantag. Dotterbolaget KPA Pension har ännu hårdare uteslutningskriterier och investerar därför inte i alkoholindustrin, vapenindustrin och den kommersiella spelindustrin. KPA Pension har även ett striktare miljökriterium. För Folksam Sak, vars bil-, villa- och fritidshusförsäkringar är Bra Miljöval-certifierade, innebär det att förutom tobak utesluter vi även investeringar i alkohol, samtliga vapen, kolkraft, kärnkraft, uran och företag som kränker mänskliga rättigheter.

Kriterium	Folksam Liv	Folksam Sak	Förenade Liv	KPA Pension
Miljö	●	●	●	●
Striktare miljökriterium*				●
Mänskliga rättigheter	●	●	●	●
Korruption	●	●	●	●
Tobak	●	●	●	●
Illegala vapen	●	●	●	●
Alla vapen		●		●
Alkohol		●		●
Spel				●
Kolkraft		●		
Kärnkraft		●		
Uran		●		

- Påverkande kriterier
- Uteslutande kriterier

\*Endast energibolag med godkänt miljöbetyg är godkänt.



59 %  
Räntepapper

34 %  
Aktier

## Koldioxidmätning

Folksam med dotterbolag anslöt sig 2014 till Montreal Carbon Pledge. Det innebär att vi förbinder oss att mäta koldioxidavtrycket i våra aktieportföljer och offentliggöra resultaten. Montreal Carbon Pledge är ett initiativ som lanserades den 25 september 2014 vid Principles for Responsible Investments (PRI) möte i Montreal och som förutom PRI stöds av FN:s miljöprogram Finance Initiative (UNEP-FI).

Per den sista december 2014 uppgick de indirekta koldioxidutsläppen från aktieinvesteringarna för Folksam totalt till 1 458 947 ton. Det innebär cirka 1,03 ton koldioxid per förvaldade 100 000 kronor, vilket är drygt hälften av genomsnittet för världsindex (MSCI World 2,1 tCO<sub>2</sub>e). Koldioxidavtrycket uttryckt som koldioxidintensitet (tCO<sub>2</sub>e per SEK Mil turnover) uppgår till 23,4.

Det låga koldioxidavtrycket beror dels på att Folksam har, i enlighet med de etiska investeringskriterierna, avstått från att investera i vissa bolag med stora koldioxidutsläpp, dels på en större investering i banksektorn.

Mätningen har utförts av South Pole Group.



## Så arbetar vi med ansvarsfull ägarstyrning

En viktig del av vårt påverkansarbete är olika typer av samarbeten. Här redovisar vi några exempel. På folksam.se redovisar vi arbetet mer utförligt och utifrån PRI-principerna.

### Samarbete

1. Folksam har sedan 2009 varit med i projektet Hållbart värdeskapande för att påverka svenska börsnoterade företag i riktning mot hållbar utveckling och långsiktig värdeskapande. Hållbart värdeskapande bjöd 2014, tillsammans med OMX Stockholmbörsen, in styrelseordförande, vd:ar och andra bolagsrepresentanter i de 100 största börsbolagen till ett seminarium kring implementering av hållbarhetsarbete.
2. Vi samarbetar med det norska livförsäkringsbolaget KLP och finska pensionsbolaget Ilmarinen i Nordic Engagement Cooperation (NEC). Syftet är att koordinera bolagsstyrningsaktiviteter för miljö, mänskliga rättigheter och antikorrupktion. Fokus riktas mot företag där överträdelser av internationella riktlinjer och konventioner har konstaterats.
3. Vi är medlem i Global Network Initiative, GNI. Det är en internationell organisation med syfte att arbeta för att säkra mänskliga rättigheter inom IT och telekom. Som investerare i IT- och telekombolag vill vi uppmärksamma dessa företag på deras inverkan på yttrandefrihet samt integritet på nätet och deras ansvar.

En förteckning över fler samarbeten finns på sida 64.

### Screening och betygsättning

Totalt investerar Folksams kunder i omkring 1 000 bolag. Till grund för vilka bolag vi investerar i ligger vår bolagsstyrningspolicy och våra etiska investeringskriterier.

Varje år screenas omkring 2 000 bolag. Det innebär att varje företag analyseras och får ett betyg på hur bra dess arbete är när det gäller mänskliga rättigheter, miljö och antikorrupktion samt vilken generell verksamhetsrisk företaget har.

### Dialog

Varje år för vi ägardialog med ett flertal bolag som vi är ägare i. Vi skriver brev till representanter för dessa bolag, såsom ansvarig för investerarkontakter, hållbarhets- och/eller miljöansvarig. Vi följer upp företagets arbete när det gäller våra placeringskriterier (miljö, mänskliga rättigheter och antikorrupktion) och bolagsstyrning (exempelvis jämställdhet i styrelse och ledning samt belönings- och ersättningsprogram). Under året har vi haft möten med sju bolag vi har innehav i.

Vi kontaktar årligen även omkring 20 svenska företag som driver verksamhet inom en högriskbransch vad gäller miljö och/eller mänskliga rättigheter. Generellt gäller att bolag med utpräglad fysisk verksamhet, exempelvis oljeutvinning, löper en högre risk för avvikelser än en utpräglad tjänste-producent. Två bolag valdes ut och möten genomfördes med en genomgång av bolagens risksituation.

Ibland deltar vi i debatten för att skapa opinion. Strategin är i första hand att via medierna nå börsbolagen och därför är affärspressen vårt huvudfokus.

I de fall Folksam får kännedom om att ett innehav bryter mot något av våra investeringskriterier påbörjar vi en dialog med bolaget för att få till en förändring. Ibland når våra ansträngningar inte fram och vi tvingas avyttra innehavet. Under 2014 fattades inga sådana beslut.

### Uppmärksammas ägarstyrning

- I Max Matthiessens undersökning om kontroversiella innehav hos pensionsbolagen får Folksam och KPA Pension betyget väl godkänt. Max Matthiessen skriver bland annat att "Folksam och KPA Pension utmärker sig med dess ambitiösa och öppna påverkansarbete". Sex av tolv bolag får underkänt.
- När Söderberg och Partners rankade pensionsbolagens arbete med hållbarhet hamnade Folksam tillsammans med Swedbank och SPP i topp.
- Folksam hamnade tillsammans med Nederländska ABP på första plats i kategorin "Best RI Report by a Large Fund" när RI Reporting Award utsåg bolag som utmärker sig genom att göra ett bra arbete med ansvarsfulla investeringar, och ger en tydlig, transparent redovisning av detta arbete. RI Reporting Awards bygger på en granskning av mer än 1 000 företag runtom i världen.

När det gäller klimatet är de finansiella aktörerna som aktivt arbetar med frågan fortfarande i minoritet i förhållande till det samlade kapitalet. Den stora utmaningen för oss är att ytterligare utveckla vårt arbetssätt genom att ta hänsyn till den enskilda förmånstagarens behov av riskkontroll och avkastning, samtidigt som vi använder vårt inflytande som ägare för att förmå koldioxidintensiva företag att vidta kraftfullare åtgärder. Vi har trots vårt stora kapital inte varit stora nog att ensamma kunna påverka.

### Vi påverkar på bolagsstämmor

Folksam medverkar vid de svenska bolagsstämmorna där vi har aktieinnehav. Det innebär att vi går på drygt 40 bolagsstämmor per år. Inför stämmorna skickar vi brev till styrelseordföranden för att informera om de frågor Folksam kommer att ha särskilt fokus på. Mer information om vilka frågor vi ställt och vilka svar vi fått finns i stämmorapporterna, på bloggen En katt bland hermelinerna och på Twitterkontot @etikatten.

Folksam röstar både för och emot aktierelaterade belönings-system. I de fall bolagen inte har hörsammat Folksams synpunkter har vi valt att rösta emot belöningsystemen.

Sedan 2005 använder vi även vårt inflytande för att rösta vid utländska bolagsstämmor, genom elektronisk röstning. Under 2014 röstade vi på 232 utländska stämmor. Vi var även representerade och ställde en fråga vid Stora Ensos stämma i Finland samt lade fram ett förslag på Chevrons årsstämma.

Folksams arbete med Corporate Governance	2014	2013	2012
Antal företag där Folksam fört aktiv dialog	37	31	45
Antal svenska bolagsstämmor där Folksam medverkat	42	43	39
Valberedningar Folksam är med i	2	2	3



Läs mer på [omoss.folksam.se/varthallbarhetsarbete/hallbarhetsredovisning2014/pri/](http://omoss.folksam.se/varthallbarhetsarbete/hallbarhetsredovisning2014/pri/)

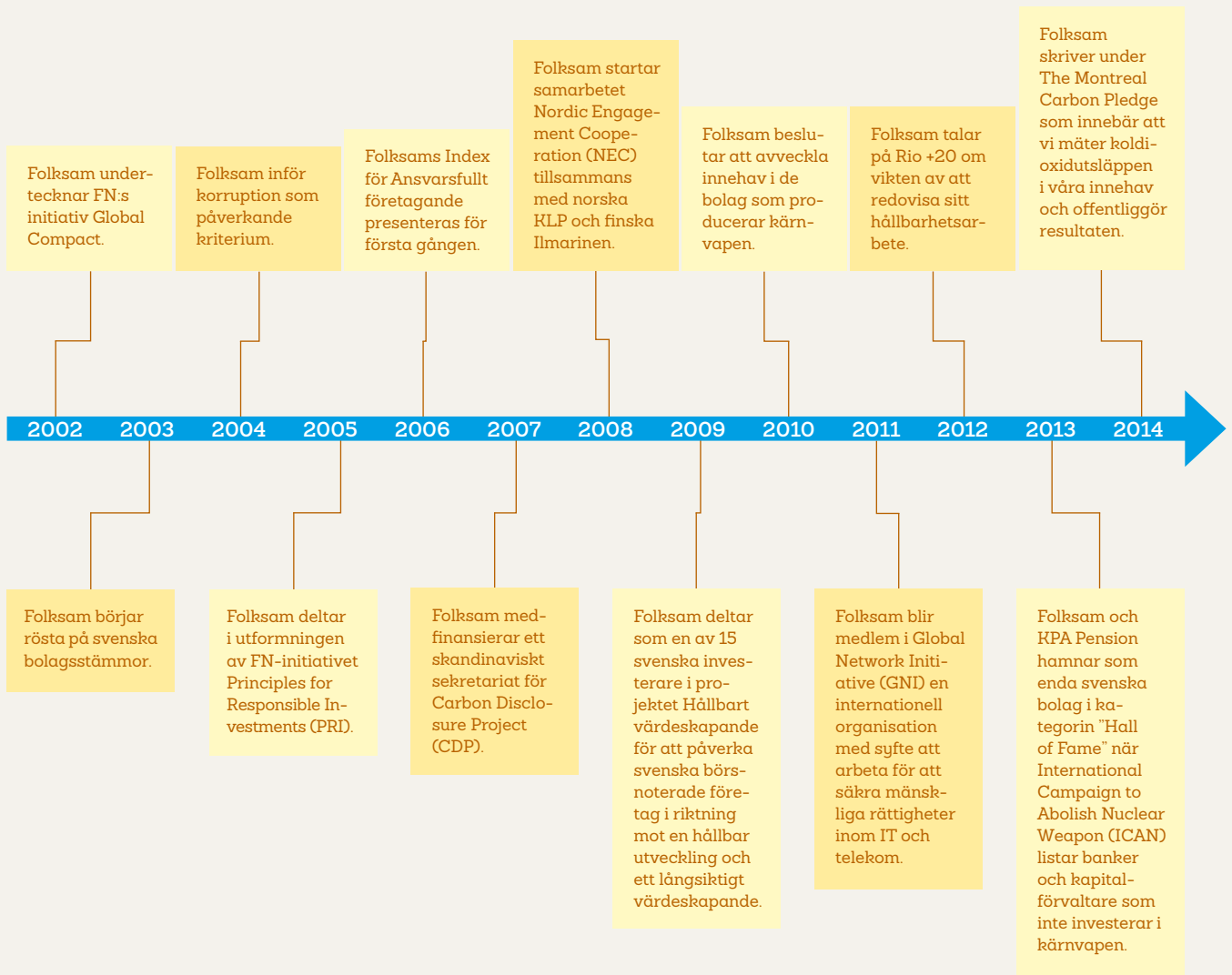
### Stora Enso

2014 framkom det att det förekom barnarbete i leverantörsledet i Stora Ensos verksamhet i Pakistan. Folksam har under året träffat Stora Enso vid flera tillfällen samt deltagit vid en resa till Lahore, Pakistan, för att på plats ta del av den miljö och de utmaningar bolaget står inför. Likaså fick vi möjlighet att träffa några av de barn som tidigare arbetat med att samla in returpapper på soptippar och som nu satts i skola. Vi vill försäkra oss om att Stora Enso stärker sina policyer och riktlinjer inom företaget, samt gentemot underleverantörer och att arbetet går framåt. Dialogen fortsätter.

### TeliaSonera

TeliaSonera har under flera år haft en koppling till frågeställningar om brott mot mänskliga rättigheter och korruption i samband med dotterbolagsaktiviteter i Eurasien. Vi har därför haft en intensiv dialog med bolaget. TeliaSonera har undersökt och reviderat sin verksamhet med bland annat en reviderad uppförandekod och förstärkt intern kontroll. Bolaget har också utbildat personalen i hållbarhet och blivit transparenta mot marknaden beträffande hållbarhet. Hösten 2014 deltog vi på en resa arrangerad av TeliaSonera till Kazakstan och Uzbekistan. Ingen av dessa unga länder är demokratiskt styrda och utmaningarna för TeliaSonera är därför stora. Bolaget har stärkt sin roll gentemot dotterbolagen och arbetar med att implementera en ansvarsfull företagsmodell. Folksam och ett antal andra svenska investerare deltog i ett möte med telekomministeriet i Uzbekistan där yttrandefrihet och mänskliga rättigheter togs upp. TeliaSoneras ställning förstärktes av att 40 procent av aktieägarna var närvarande. Vår ägardialog med TeliaSonera fortsätter med samma fokus på mänskliga rättigheter och antikorrupcion, eftersom det trots stora framsteg fortfarande finns korruptions- och barnarbetsproblematik i regionen.

# Milstolpar





# Fastigheter: Långsiktiga investeringar

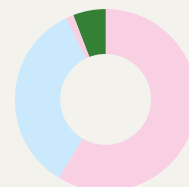
Vi vill stödja en hållbar utveckling i samhället. Genom att äga rätt fastigheter skapar vi god avkastning i förvaltningen av våra kunders pengar, samtidigt som vi med bostäder, vårdboenden, kontor och butiker i bra lägen kan erbjuda trygga boenden och attraktiva arbetsplatser.

Vi investerar långsiktigt i fastigheter med fokus på Stockholm och Malmö. Det rör sig om kontor med A-läge och tydlig miljöprofil, liksom bostäder och vårdboenden (befintliga eller projekt). Vi utvecklar även fastigheter. För att verksamheten ska bidra till en positiv samhällsutveckling måste ägandet av fastigheterna vara ansvarsfullt. I det räknar vi följande områden:

- Miljöansvar med tydliga miljömål
- Goda relationer med kunder och intressenter, såsom bostads- och lokalhyresgäster
- Etisk verksamhet
- Uppföljning och ständiga förbättringar
- Aktivt arbete med energieffektivisering

Fastigheter är ett viktigt tillgångsslag i Folksam's olika portföljer. 2014 ökade vi därför vårt strategiska och finansiella fokus genom att uppdatera placeringsstrategin för fastigheter. Enligt den nya placeringsstrategin ska vi under de kommande fem åren öka investeringarna i portföljen med cirka 10 miljarder kronor från dagens 18 miljarder kronor. Därför började vi förändra verksamheten och organisationen för att ännu bättre långsiktigt kunna förvalta kundernas pengar.

Folksam är en av få aktörer i försäkringsbranschen som beräknar klimatpåverkan och klimatkompenserar för sitt fastighetsinnehav. Värmeförbrukning står för den största klimatpåverkan från vårt fastighetsinnehav och uppgår till totalt 3 490 ton koldioxid. Det är en minskning jämfört med 2013, vilket beror bland annat på effektiviseringar i de av KPA Pension ägda fastigheterna. All el som Folksam köper in till sina fastigheter är ursprungsmärkt el från vindkraft.



6 %  
Fastigheter

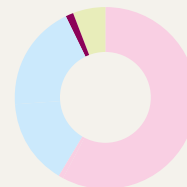
Fastighetsbestånd, totalyta



Geografisk fördelning



# Alternativa placeringar: Fokus på onoterade investeringar



1 %  
Alternativa  
placeringar

Alternativa placeringar kompletterar Folksams tillgångsportfölj. 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.

Inom alternativa placeringar gör vi också indirekta fastighetsinvesteringar för att komplettera de direkta fastighetsinvesteringarna.

Vi prioriterar investeringar som bidrar till att stärka det investerande bolagets varumärke och strategiska nätverk. Alternativa placeringar motsvarar omkring 1,5 procent av Folksams totala förvaltade kapital.

## Alternativa placeringar, Mkr

Private Equity/Kreditfonder	1 965
Infrastruktur/Energi	1 530
Övrigt	1 535
<b>Totalt</b>	<b>5 030</b>

## Några av våra innehav inom alternativa placeringar:

### EQT Infrastruktur

EQT Infrastruktur är en riskkapitalfond som investerar i infrastruktur tillgångar som energianläggningar, distributionsnät för energi och hamnar. Ett exempel på en investering som EQT Infrastruktur gjort är köpet av det västsvenska gasnätet (Swedegas).

### PWP och Gnosjö Energi

Folksam och KPA Pension äger tillsammans med FAM och Proventus, Power Wind Partners (PWP). Bolaget äger sex landbaserade vindkraftparker som årligen kan producera

0,25 TWh el. Elproduktionen från de 47 vindkraftverken kan värma cirka 13 000 eluppvärmda småhus. Folksam äger också fyra vindkraftverk i Kulltorp i Gnosjö kommun.

### Northland

Folksam investerade 2013 i gruvbolaget Northland, som i slutet av året tvingades ansöka om konkurs. Investeringen gjordes inom ramen för ett ägarkonsortium bestående av Norrskenet (LKAB), Peab, Metso och Folksam i obligationer utgivna av Northland.

### Proventus Capital Partners

Proventus Capital Partners är ett saminvesteringsbolag med Proventus, Fjärde AP-fonden och Folksam som fokuserar på lånefinansiering och företagsobligationer. Bolaget erbjuder lånefinansiering till medelstora företag och investerar i noterade företagsobligationer.

# Vårt möte med kunden

Allt vi gör ska utgå från vårt övergripande mål om branschens nöjdaste kunder. Vi vet att de kunder som har varit i kontakt med oss, är mer nöjda än de kunder som inte har varit det. Av de kunder som haft kontakt med vår kundservice eller anmält en skada säger nio av tio att de är nöjda. Dessutom upplever de att de får ett bra bemötande.

# Nio av tio är nöjda



# Vi är mer gillade än någonsin

Under året har gillandet för Folksams varumärke nått toppnivåer. Resultatet är det högsta både i jämförelse med konkurrenter och egna tidigare resultat. Inte bara våra kunder utan också marknaden gillar oss mer och det öppnar dörrar för nya kundrelationer och affärer. KPA Pensions varumärke har också stärkts och är nu det mest kända varumärket på sin marknad.

Även våra kundnöjdhetsmätningar har nått det högsta värdet hittills. Kundnöjdheten är starkt kopplad till hur kunden upplever sitt försäkringsbolag. Vi mäter upplevelsen med hjälp av Folksam Kund Index (FKI). Vi frågar alla kategorier av kunder (privatkunder, partner, arbetsgivare) vad de tycker om oss och det vi gör. Bland annat hur de uppfattar den information de får från oss, vår service, våra produkter och vårt bemötande.

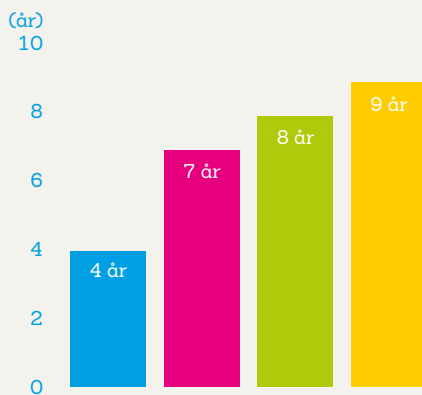
Nöjda kunder är inget vi bara får, utan vi måste förtjäna det. Först därefter kan vi aktivt sträva efter starka relationer med helkunder. Samtidigt är vår utmaning att försäkra oss om mer frekventa kundkontakter. Några exempel på åtgärder vi har arbetat med under året är samlingsrabatt, tillgänglighet och återbäring. I våra mätningar har vi sett att återbäringen gett goda resultat i våra kunders upplevelse av Folksam som varumärke. Läs mer om vår återbäring på sida 68. Under året har vi också arbetat med att öka kännedomen bland kunderna om vår samlingsrabatt.

Att våra kunder är mer nöjda än någonsin märker vi allra tydligast i våra mätningar i anslutning till att de har varit i kontakt med oss. Nio av tio kunder som anmält en skada eller varit i kontakt med vår kundservice är nöjda. Därför arbetar vi med att kontinuerligt hitta nya kontaktytor gentemot kunderna. Där är inte minst webben viktig.

## Våra främsta tillgångar

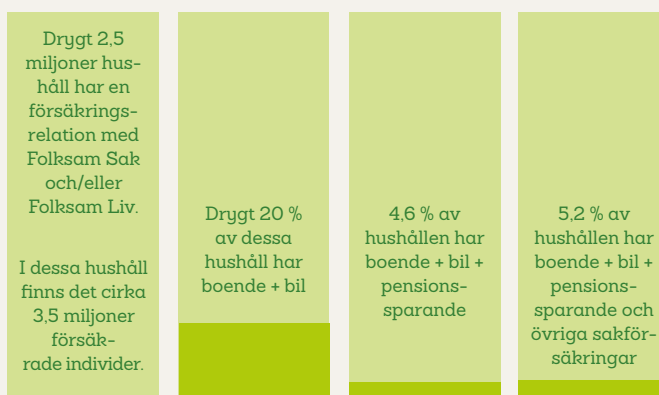
- 1 Cirka 4 miljoner kundrelationer
- 2 Samarbetet med fackliga organisationer och andra partner
- 3 Kundfokus och långsiktighet (ömsesidighet)

## Kunder med fler försäkringar stannar längre



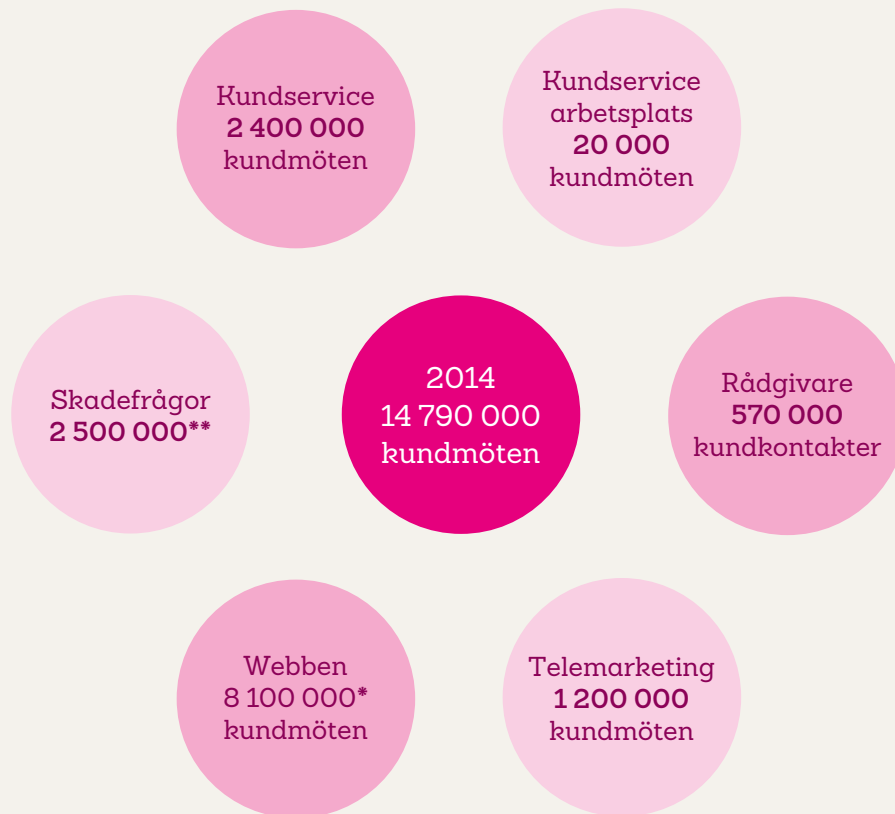
- Personbil
- Personbil + boende
- Personbil + boende + pensionssparande
- Personbil + boende + pensionssparande + övriga sakförsäkringar

## Vi har stor potential att öka antalet kunder som har flera försäkringar hos oss





# Våra kundkontakter under 2014



\* Varav 3 000 000 mobilt

\*\* Genererade 925 000 skadeärenden



## Mer om: Kundservice på 19 språk

Ett sätt att öka tillgängligheten och förbättra vårt bemötande på kundernas villkor är vårt fortsatta arbete med flerspråkig kundservice. Under året startade vi kundservice på det nittonde språket: Teckenspråk. Samtalen sker via ett videosystem och ger döva eller hörselskadade möjlighet till en naturlig kommunikation på sitt eget språk. Vår flerspråkiga kundservice tar emot cirka 100 000 samtal per år och kommunicerar med människor från ungefär 100 nationer. Det största språket är arabiska.

KPA Pension fick 2014 Statens Pensionverks (SPV) utmärkelse Guldkanten för sin kundtjänst samt pensionsinformation på 18 språk, och för arbetet med att nå fram med pensionsinformation till utsatta grupper.

## När kunden inte är nöjd

2014 hade vi över tio miljoner kundkontakter och hantlade omkring 900 000 skadeärenden. Det betyder naturligtvis att det ibland uppstår missförstånd, missnöje eller problem av olika slag. Det kan till exempel handla om att kunden anser att vi lämnat för lite ersättning eller att ett ärende inte hanterats enligt kundens förväntan. Då ska kunden kunna lämna in ett klagomål.

Nya krav från såväl Finansinspektionen som EU:s ansvarighet EIOPA har förtydligat kraven på försäkringsbolagens hantering av klagomål och Folksam-ledningsgrupp prioriterar frågor som rör kundklagomål. Vi har en central klagomålsgrupp som ansvarar för att koordinera klagomålen och kvartalsvis rapportera till koncernledningen.

2014 registrerade vi cirka 3 300 klagomål för hela koncernen. Hanteringen fungerade bra och kunderna säger i våra mätningar att de upplever att vi blivit bättre på att hantera klagomål. Under 2015 är ambitionen att bli ännu bättre på att fånga upp kundklagomålen genom att se till att de registreras som klagomålsärenden. En bra hantering av klagomål ger oss möjlighet att fånga upp problem, göra något åt dem och dessutom försäkra oss om att kunden är nöjd.

## Kundombudsmannen och tvister

Vår kundombudsman har som huvudsaklig arbetsuppgift att erbjuda en opartisk omprövning till kunder som inte är nöjda med vårt beslut. Funktionen har funnits i Folksam i snart 50 år och har ett väl utvecklat sätt att arbeta. Kundombudsmannen är fristående från Folksams företagsledning och svarar endast inför Folksams stämmor.

Möjligheten att kunna kontakta en oberoende instans uppskattas av kunderna. Under 2014 konsulterade omkring 9 000 kunder kundombudsmannen, varav cirka 1 300 blev ärenden. 21 procent av dessa ledde till någon form av ändring till kundens förmån.

En viktig del av kundombudsmannens arbete är att återkoppla erfarenheter från sin verksamhet till Folksam. Funktionen arbetar aktivt med att förmedla budskapet till Folksam att det ska framgå tydligt av villkoren vad en kund är berättigad till.

Eftersom vi eftersträvar att hålla en hög kvalitet i vår skadereglering så har relativt få ärenden lett till tvist. Under 2014 avslutades 122 ärenden av Allmänna Reklamationsnämnden, varav fem procent ändrades till kundens förmån. Av de 152 ärenden som under året avgjordes i domstol träffade Folksam en förlikning eller vann i en majoritet av målen.

	2014	2013	2012
Antal skador	935 000	870 000	730 000
Antal ärenden hos Kundombudsmannen	1 306	1 300	1 140
Andel ändrade till kundens förmån, procent	21	21	22
Antal ärenden i ARN	122	115	91
Andel ändrade till kundens förmån, procent	5	3	4
Antal ärenden till domstol	152	114	139



# ”Hjälpen var ovärderlig”

Den efterlängtdade semestern med familjen till Thailand var nästan över och planet tillbaka till Sverige skulle lyfta om några timmar. Men i stället för att kliva ombord gick färden i ilfart till sjukhuset. Pappa Joachim Ullstrand hade fått en hjärtinfarkt.

Sommaren 2014 njöt Joachim, fru Anneli och de två döttrarna Bianca och Alva av en semesterresa med sol och bad på ön Koh Samui. Under den sista veckan tyckte Joachim att det kändes lite tungt att andas, men misstänkte inget allvarligt. Men på avresedagens morgon insåg han och Anneli att allt inte stod rätt till. – Plötsligt kräcktes han och då såg jag i Joachims ansikte att det var dags att åka till sjukhuset på en gång. Det var en fruktansvärd och surrealistisk känsla. Vi var ju på väg hem men hamnade istället där, berättar Anneli.

Läkarna kunde konstatera hjärtinfarkten och föreslog en injektion som skulle få muskelkramperna att släppa. Familjen ringde Folksam för att försäkra sig om att behandlingen lät rimlig och skulle täckas av försäkringen, särskilt med tanke på att läkemedlet kostade runt 25 000 kronor.

Efter en vecka på Koh Samuis sjukhus flögs Joachim till Bangkok Heart Hospital där han opererades. En vecka senare var han och familjen redo att flyga hem till Sverige, i sällskap med en läkare.

– Det var helt avgörande för oss att vi hade Folksams stora hemförsäkring. Jag vill inte tänka på vad det skulle ha inneburit utan den, säger Joachim och får medhåll av Anneli:

– Då tänker vi inte bara på kostnader som vi slapp stå för, utan minst lika mycket på den hjälp vi fick med allt det praktiska som transporter och boende. Och framför allt att vi andra i familjen kunde stanna kvar i Thailand.

Anneli berättar att hon fick hjälp av Folksam med att förlänga deras visum.

– Jag kände att jag inte orkade så vi ringde till Folksams lokala partner som ordnade med allt. Hjälpen var ovärderlig eftersom vi hade fullt upp med att fokusera på Joachim.

Idag mår Joachim bättre, men är sjukskriven och genomgår vidare undersökningar i Sverige.



Joachim Ullstrand:

”Nu kan jag fokusera på att bli frisk”



# Vår egen verksamhet

För att fullt ut vara ett modernt finansiellt företag och trovärdiga i vårt ansvarstagande måste vår egen verksamhet kännetecknas av ordning och reda. Det handlar om allt från hur vi styrs och tar hand om våra medarbetare till vårt miljöarbete i den dagliga verksamheten.



# Ett modernt finansiellt företag

Vi brukar säga att Folksam står för både hjärta och hjärna. Det betyder att vi ska engagera oss för det våra kunder bryr sig om, ha effektiva processer med låga driftskostnader per avtal, ärende och kund, vara en ansvarstagande arbetsgivare och agera miljöriktigt. Under året har vi genomfört ett förbättringsarbete genom en rad projekt där vissa omfattar hela Folksam med dotterbolag, medan andra gäller specifika affärsområden, enheter eller funktioner. IT har under 2014 varit en prioriterad fråga inom Folksam med dotterbolag. Vi genomgår för tillfället en stor förändringsresa för att modernisera, effektivisera och konsolidera våra IT-system som idag är för många och i vissa fall föråldrade. Arbetet är en hörnsten i vårt strategiska arbete kring infrastrukturen i Folksam och våra dotterbolag.

## Vårt viktigaste projekt

Solvens 2-programmet är vårt största och viktigaste projekt. Det berör samtliga våra medarbetare och träder i kraft den 1 januari 2016. Solvens 2 är ett europeiskt regelverk för försäkringsbolag som syftar till att skapa en enhetlig europeisk försäkringsmarknad som ska ge ett utökat skydd för försäkringstagarna. De nya reglerna stärker sambandet mellan solvenskraven och riskerna för försäkringsbolag samt ökar kraven på att försäkringsbolag har tillräckligt med kapital för att kunna leva upp till sina åtaganden gentemot försäkringstagarna.

Solvens 2 är viktigt i moderniseringen av Folksam och resten av branschen – och bra för kunderna. Vi påbörjade anpassningen till Solvens 2 redan 2009 och har i huvudsak fokuserat på att samordna anpassningen av de styrdokument, processer och systemstöd som vi använder för företagsstyrning och rapportering.

Under 2014 har vi byggt upp processer och IT-stöd för att klara de nya kraven på kapitalkravsberäkning och tillsynsrapportering. Med vår komplexa struktur med många bolag, försäkringsprodukter och IT-system står projektet inför stora utmaningar. En av dem gäller förslaget till nytt tjänstepensionsregelverk som innebär att vi ännu inte vet exakt vilka företag inom Folksam som i slutändan ska följa Solvens 2-reglerna.

När det gäller företagsstyrningen har vi börjat rulla ut nya interna regelverk i moder- och dotterbolag och justera den egna organisationen för att successivt uppfylla de nya kraven som direktivet ställer.

Under 2015 kommer vi att delta i den förberedande rapporteringen till Finansinspektionen samt fortsätta utvecklingen av processer och system som stöder tillsynsrapportering och kapitalkravsberäkning. Resterande interna regelverk och organisatoriska förändringar kommer att beslutas och implementeras för att stärka Folksams system för styrning.

## Mutor och penningtvätt

Alla finansiella företag i EU är skyldiga att arbeta emot, eller vidta åtgärder för att förhindra, penningtvätt och finansiering av terrorism. Folksam följer de sanktioner som utfärdats mot brottsmisstänkta personer och vidtar även åtgärder för att förhindra mutor och korruption. Arbetet med att förhindra mutor och korruption hänger samman med Folksams arbete för att förhindra penningtvätt. Vi utreder om våra kunder är personer i höga politiska befattningar som genom det löper större risk att ta emot mutor eller bli inblandade i korruption.

# Rätt kompetens och hållbar arbetsmiljö

Folksam med dotterbolag har närmare 3 900 medarbetare fördelade på olika bolag och orter. För att vi ska kunna erbjuda försäkringar och pensionssparande som skapar trygghet och gillas av många måste vi vara en attraktiv arbetsplats.

Den snabba förändringstakten i vår omvärld, bland annat inom IT, legala krav och på arbetsmarknaden, påverkar både kundernas förväntningar på Folksam och våra förutsättningar att möta dem. För att vi ska nå vårt övergripande mål om försäkrings- och pensionssparandebanshens nöjdaste kunder måste vi dels lyckas bemanna vår organisation med rätt medarbetare, dels kontinuerligt utveckla våra medarbetare och ledare.

## En attraktiv arbetsplats

En attraktiv arbetsplats betyder bland annat intressanta karriärvägar och en god arbetsmiljö. Vår medarbetarundersökning och personalrörlighet är två exempel som visar att vi är på god väg.

Många av våra befintliga och framtida medarbetare uppskattar att arbeta i ett ansvarstagande företag som både har ambitioner och ekonomiska förutsättningar att göra skillnad.

I Universums årliga undersökning "Sveriges Bästa Arbetsgivare", där unga yrkesverksamma betygsätter sin nuvarande arbetsgivare, hamnade Folksam på plats 13 av 70 bland stora arbetsgivare. Placeringen går i linje med det vi sett i vår egen medarbetarundersökning under flera år. 2014 svarade 80 procent av våra medarbetare att de är stolta över att jobba på Folksam och 78 procent ansåg att de har stimulerande och utvecklande arbetsuppgifter. Totalindex slutade på samma nivå som 2013, det vill säga med 75 procent positiva svar.

”80 procent av våra medarbetare säger att de är stolta över att jobba på Folksam”

Antal medarbetare	3 868		
Medelålder	44,2		
Personalomsättning	8,8%		
Sjukfrånvaro	4,5%		
Könsfördelning, totalt	53% Kvinnor	47% Män	
Könsfördelning, chefer	48% Kvinnor	52% Män	
Könsfördelning, koncernledning	45% Kvinnor	55% Män	
Könsfördelning, styrelser	36% Kvinnor	64% Män	

## Belöningsprogram till medarbetarna

Vi har ett belöningsprogram för våra medarbetare som ska synliggöra och sätta fokus på våra strategier och övergripande mål. Det handlar bland annat om att öka medarbetarnas engagemang och motivation att uppfylla målen (Folksam Kundindex och antalet helkunder). Inför 2014 förändrades utbetalningssättet från kontant utbetalning till insättning av belöningen i en individuell tjänstepensionsförsäkring.

## Personalrörlighet ger nya möjligheter

En möjlighet, och samtidigt utmaning, är den ökade personalrörligheten. För andra året i rad har antalet externa rekryteringar varit närmare 550. Dessutom har omkring 200 medarbetare fått nya jobb genom interna rekryteringsprocesser. En effekt av denna rörlighet är att andelen medarbetare under 30 år har ökat och medelåldern har sjunkit flera år i rad. Den stora rörligheten visar att det finns många karriärmöjligheter inom Folksam med dotterbolag.

I enlighet med vår övergripande strategi har vi under året genomfört ett antal organisatoriska förändringar som inneburit vissa omflyttningar av medarbetare. Vi avslutade till exempel integrationen av SalusAnsvar liksom arbetet med att förändra organisationen inom försäljning och skador. I det senare projektet har ett samarbetsforum arbetat med att hitta så bra lösningar som möjligt för berörda medarbetare.

## Mångfald ger kundnytta

Vi är övertygade om att mångfald bidrar till kundnytta, ökad lönsamhet och en mer attraktiv arbetsplats. Därför arbetar vi målinriktat för ett inkluderande samarbetsklimat där medarbetarnas kompetens tas tillvara och där det finns acceptans för olikheter. Genom en tydlig och kompetensbaserad bemanningsprocess stöds mångfald, samtidigt som vi minimerar risken för diskriminering. Att Folksam idag har nästan 50 procent kvinnliga chefer är ett resultat av målinriktat mångfaldsarbete. När vi jämförde medianlönen mellan kvinnliga och manliga medarbetare med likartade jobb var löneskillnaderna 2014 drygt fem (4) procent. För att få helt jämställda löner kartlägger och analyserar vi varje år eventuella osakliga löneskillnader i samband med lönerrevisionerna, istället för att endast göra en kartläggning vart tredje år som lagstiftningen kräver.

## Fokus på arbetsmiljö och hälsa

Som ett led i att skapa ett modernt finansiellt företag har vi under det gångna året arbetat med att införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt i hela Folksam – ett arbete som kommer att fortsätta kommande år. Vi vill skapa en modern, flexibel, hållbar och kostnadseffektiv arbetsmiljö där människor trivs, mår bra och presterar väl. Ett aktivitetsbaserat arbetssätt är långt mer än en flytt av möbler eller människor. Det handlar om att förändra arbetssätt, beteenden och vanor. Det kräver såväl förändrat ledarskap och medarbetarskap som tekniska lösningar och en miljö som är anpassad för den verksamhet och de arbetsuppgifter som ska utföras.

En utmaning för både samhället och Folksam är den negativa utvecklingen när det gäller sjukfånvaro. Vi har olika verktyg som ska ge medarbetarna det stöd som krävs för att upprätthålla en god hälsa, och hjälpa till att snabbt fånga upp signaler på ohälsa.

Folksam är sedan 2015 en rökfri arbetsplats. För ett modernt företag som engagerar sig i medarbetarnas hälsa och arbetsmiljö – och som dessutom inte investerar i företag som arbetar med tobak – är det naturligt. I samband med förändringen erbjöds samtliga medarbetare att gå ett program för tobaksavvänjning. Under året fick vi också ett kvitto på att Folksam har bra rutiner för det systematiska arbetsmiljöarbetet när Arbetsmiljöverket gjorde ett 20-tal inspektioner i Folksamkontor runtom i landet.

## Ständigt aktuella etiska regler

De etiska reglerna tillhör Folksams viktigaste regelverk. De handlar om att vi ska uppfattas och vara ett företag som engagerar sig i det kunderna bryr sig om. Folksams värderingar speglar ett etiskt förhållningssätt och ska genomsyra allt vi gör. De omfattar hela verksamheten och anger vilka rättigheter och skyldigheter medarbetarna har att förhålla sig till i olika situationer. De etiska reglerna ingår vart tredje år i den regelverksutbildning som samtliga medarbetare årligen tar del av. På den grundläggande chefsutbildningen får dessutom nya chefer utbildning i de etiska reglerna för exempelvis gåvor, konferensresor och deltagande på event. Det ska i sin tur kunna vägleda sina medarbetare i etiska överväganden.



[Läs mer på jobba.folksam.se](http://jobba.folksam.se)



# Vårt miljöarbete

Vid sidan av det miljöansvar vi tar i relationen med våra kunder, där vi också har störst möjlighet att påverka, är det självklart för oss att agera så miljöriktigt som möjligt i vår egen verksamhet.

Vår ambition är att ligga i framkant inom miljö- och klimatarbetet. Vi har arbetat med miljöfrågor sedan 1960-talet.

## Mål för vårt miljöarbete

Vi vill dra vårt strå till stacken för att Sverige ska nå sitt klimatmål om att minska koldioxidutsläppen med 40 procent till 2020. Vi har därför satt samma mål för vår egen verksamhet. Under 2014 fastställde vi två miljömål för 2015: Att minska koldioxidutsläppen och resandet med fem procent vardera (basår 2002). Den främsta utsläppskällan för oss är just resor som står för 65 procent av de totala utsläppen. Ett led i att närma oss dessa mål är att fullt ut börja nyttja den nya videokonferensutrustningen som sedan 2014 finns på de flesta orter där vi finns.

Under 2014 fokuserade vi på att genomlysna och samordna vårt miljöarbete. Några av aktiviteterna var:

- Vi fattade beslut om att integrera miljömål för alla enheter, affärsområden och dotterbolag i vår affärsplanering. Samtliga enheter har minst ett miljömål för 2015.
- Vår ISO 14001-certifiering har efter 15 år tjänat ut sitt syfte och vi fokuserar istället på att arbeta med vår Bra Miljöval-certifiering i organisationen.
- Vi tillsatte en ledningsgrupp för Bra Miljöval, som ansvarar för rapportering och uppföljning av kravkriterierna.

Under 2015 ska samtliga medarbetare gå en hållbarhetsutbildning, samtidigt som den nya hållbarhetspolicyn ska integreras i verksamheten.

## Vårt klimatfotavtryck

Klimatfotavtrycket i vår egen verksamhet uppgick 2014 till 2 844 ton koldioxid. Det är en ökning med 52 ton jämfört med 2013. Ökningen beror på att beräkningen i år även inkluderar köldmedia och att emissionsfaktorn för el har justerats. Per anställd har utsläppen minskat från 0,82 ton till 0,8 ton.



Mer om:

## Alla våra utsläpp klimatkompenseras

Vi klimatkompenserar klimatfotavtrycket från vår verksamhet och vårt fastighetsinnehav genom Vi-skogens trädplaneringsprojekt. Vi klimatkompenserar bland annat för våra utskick av kundhandlingar, även om vi arbetar med att helt övergå till digitala utskick. Vi-skogen plan-

terar i snitt sex träd för varje ton koldioxid som släpps ut. Den totala klimatpåverkan som vi kompenserar för uppgick 2014 till 6 567 ton koldioxid. Det innebär att vi kommer att plantera drygt 39 000 träd.

## Risk en del av affären

En grundläggande del i vår verksamhet är att värdera och hantera risker. Genom aktiva, kontrollerade och affärs-mässiga beslut kring risker skapar vi förutsättningar för att erbjuda kunderna försäkrings- och pensionssparande-lösningar som skapar trygghet.

För att tydliggöra styrning och ansvar för riskhantering och riskkontroll delar vi upp verksamheten i tre ansvarslinjer.

**Den första ansvarslinjen** består av affärsområden, enheter, moder- och dotterbolag. De ansvarar för att leda verksamheten så att de mål som styrelsen har fastställt uppfylls. De ansvarar även för riskhanteringsaktiviteter, uppföljningar och för att reglerna efterlevs.

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

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

## Insikter av incidenter

I Folksam finns ett incidentrapporteringssystem där alla medarbetare kan anmäla oönskade händelser. Definitionen på en incident är en avsiktlig eller oavsiktlig oönskad händelse som orsakat eller skulle kunnat ha orsakat Folksam skada. Ju fler incidenter som rapporteras, desto bättre. För då kan även de fel som ligger till grund för incidenten upptäckas och åtgärdas. Att rapportera en incident visar att det finns en öppenhet inom organisationen och en vilja att vara en lärande organisation.

Hantering av incidenter sker i verksamheten och följs upp av complianceorganisationen. Det finns lokala complianceansvariga runt om i organisationen som följer upp att incidenterna blir åtgärdade. Styrelserna får rapporter om incidenter dels genom det övergripande styrkortet (instrumentpanelen) som koncernchefen rapporterar om vid varje styrelsemöte, dels i compliancerapporterna som avges halvårsvis.

Det som skiljer Folksams incidentrapporteringssystem från ett whistleblowersystem är att rapportering i det senare kan att rapportera incidenter direkt till Koncernsäkerhet utan att en överordnad chef eller lokala complianceansvariga får kännedom om det. Varje år rapporteras ungefär 20 incidenter denna väg. En utredning pågår om behovet av att ha ett traditionellt whistleblowersystem och hur ett sådant kan komplettera det nya incidentsystemet.

### Antal inrapporterade incidenter

2014	2013	2012
530	465	503



## Mer om: Vår riskhantering

Vi bedömer risktagandet i förhållande till möjligheten att nå uppsatta mål i fem steg.

- 1. Identifiera.** I första steget ska vi upptäcka och reda ut alla väsentliga risker vi utsätts för både på kort och lång sikt.
- 2. Värdera.** Risker ska värderas på ett enhetligt sätt och kvantifieras med vedertagna mätmetoder.
- 3. Hantera.** Här tar vi hjälp av regelverk, processer och kontrollaktiviteter. Verksamheten och företagsledningen ansvarar för att prioritera och besluta om de åtgärder som behövs för att styra eller begränsa risken.
- 4. Följa upp.** Verksamheten och kontrollfunktionerna följer upp risker samt åtgärder och ser till att riskerna ligger inom beslutade nivåer.
- 5. Rapportera.** Styrelse och vd får en allsidig och saklig bild av den totala risksituationen.

# ”Jag kan faktiskt göra skillnad”

Lena Lindström känner ett stort engagemang för hållbar utveckling. Som mellanstadielärare har hon tillsammans med sina elever arbetat med en rad olika projekt kring ämnet. Men vilken påverkan hennes egna pensionspengar har fick hon själv en lektion i förra året.

- Jag hade knappt reflekterat över var jag har min tjänstepension. Jag hade heller inte aktivt valt KPA Pension. Jag tänkte nog som de flesta, att jag vill ha en trygg pension med bra avkastning. Men så här i efterhand kan jag inte vara gladare över att det är just KPA Pension som förvaltar mina pensionspengar, säger Lena Lindström som är anställd som lärare i Vännäs kommun.

Förra våren utlyste KPA Pension en tävling bland kunder i kommuner och landsting där två vinnare skulle få följa med på en kunskapsresa till Uganda. KPA Pension har genom åren tillsammans med Vi-skogen planterat 40 000 träd vid Victoriasjön, i ett område som hotas av torka, erosion och skyfall. Syftet med resan var att följa upp arbetet med trädplanteringsprojektet, samtidigt som den gav KPA Pension möjlighet att engagera kunderna i hållbarhetsarbetet. Av cirka 800 tävlande blev Lena Lindström en av två vinnare som i höstas åkte till Uganda.

- Den globala klimatutmaningen och hur fattiga bönder redan drabbats av den blev väldigt konkret. Det var särskilt givande att besöka bönder som samarbetat med Vi-skogen kring agroforestry, det vill säga plantering av träd och andra växter samt utbildning i trädjordbruk. Vi fick se lyckade exempel, där skillnaderna i skördarna före och efter är tydliga, och hur det både förbättrar familjernas försörjning och klimatet, berättar Lena och fortsätter:

- Jag blev inspirerad och imponerad av arbetet KPA Pension och Vi-skogen gör. Jag blev glad av att se hur ett större bolag kan föregå med gott exempel. Dessutom inser jag att vi som enskilda människor också kan göra skillnad. Var mina pensionspengar hamnar känns efter den här resan väldigt viktigt.



Lena Lindström:

”Var mina pensionspengar hamnar känns väldigt viktigt”







# Vår roll i samhället

Vi och våra dotterbolag fyller en viktig funktion i samhället. För att främja såväl vår egen verksamhet som en positiv samhällsutveckling engagerar vi oss därför i olika frågor, samarbeten och partnerskap. På följande sidor presenterar vi några exempel på hur vi agerar och interagerar med vår omvärld.



# Forskningsstöd och priser

## Forskningsstiftelsen

Folksam har en forskningsstiftelse vars uppdrag är att via egen verksamhet eller ekonomiska bidrag främja olycksfalls- och sjukdomsförebyggande, rehabiliterande samt hälsofrämjande vetenskaplig forskning. Stiftelsen ska i första hand bevilja forskningsanslag inom områdena trafik, hälsa och miljö. Under 2014 fick vi 32 ansökningar om forskningsanslag, varav fem beviljades:

- Mora lasarett om hälsnytta och risker vid fysisk aktivitet.
- Karolinska Institutet kring riskfaktorer för skador i skulderregionen i samband med handboll.
- Chalmers tekniska högskola om varför vissa whiplash-skydd har negativ effekt för kvinnor men inte för män.
- Lunds universitet kring utveckling och förbättring av metoder för att bedöma risken för kardiovaskulär sjukdom hos kvinnor.
- Chalmers tekniska högskola där man utvärderar ett medicinskt instrument, bioimpedans, för diagnostik och övervakning av traumapatienter.

## Idrottsfonden

Folksam driver Idrottsfonden sedan decennier. En procent av förmögenheten i fonden delas årligen ut i form av stipendier. Fonden investerar i svenska och utländska aktier samt följer Folksams etiska placeringspolicy kring mänskliga rättigheter, korruption, tobak, miljö och i Idrottsfonden även alkohol.

## Nordiska medicinpriset – i samarbete med Folksam

Nordiska medicinpriset är ett av Nordens största medicinpriser och delas varje år ut av Ulf Nilssonnes Stiftelse – i samarbete med Folksam. Prissumman är på en miljon kronor och ska belöna forskare som riktar in sig på "medicinska problem som direkt påverkar människors vardag och som medför långvarigt nedsatt arbetsförmåga".

2014 belönades pristagarna Erkki Isometsä, professor i psykiatri, och Gerhard Andersson, professor i klinisk psykologi, för sina banbrytande studier om förekomst, orsaker och behandlingsmöjligheter i samband med depression och ångest. Forskningen har bland annat lett till att kliniska behandlingsprogram, baserade på vetenskaplig grund, nu kan användas vid dessa vanligt förekommande sjukdomstillstånd som påverkar många människor negativt både privat och i arbetslivet.

## Vårdförbundspriset i samarbete med Folksam

Vårdförbundspriset delas årligen ut av Vårdförbundet i samarbete med Folksam. Med priset uppmärksammas framstående insatser och utveckling av svensk vård. 2014 var prissumman 500 000 kronor, vilket gör det till ett av Sveriges största inom vårdområdet. Mottagare blev Mare Teinlum-Kruse, legitimerad strokesjuksköterska och teamledare vid Strokeenheten på Sahlgrenska sjukhuset, för sitt arbete med understödd hemgång vid stroke.

## Göteborgspriset för hållbar utveckling

Folksam är en av sponsorerna till Göteborgspriset för hållbar utveckling. Temat 2014 var "Naturens tjänster och sinnrika lösningar". Pristagare blev Paul Polman som får priset på en miljon kronor för sitt banbrytande ledarskap för ett globalt näringsliv. Han har visat en medvetenhet och handlingskraft mot den kortsiktighet som traditionellt råder inom företagsvärlden. Polman blev koncernchef i Unilever 2009. Han påbörjade en genomgripande kursändring mot en mer hållbar verksamhet, bland annat genom Unilevers "Sustainable Living Plan".

### Internationella överenskommelser och ramverk

FN:s principer för ansvarsfulla investeringar, PRI

FN:s Global Compact

FN:s miljöprogram för den finansiella sektorn, UNEP FI

Global Reporting Initiative, GRI

ISO 26000:2012

The Montreal Carbon Pledge

### Certifieringar

Bra Miljöval

# I samverkan med andra

Folksam har under lång tid varit aktivt inom olika organisationer, både nationella och internationella. Genom dem kan vi få ny kunskap och information som vi kan använda och dela med oss av. Här återges ett urval:

Nätverk och grupperingar	
<b>Ömsesidighet</b>	
ICMIF	206 organisationer i 70 länder är medlemmar i International Cooperative and Mutual Insurance Federation (ICMIF). Folksam är ett av över 600 försäkringsbolag som är representerade. ICMIF är just nu det enda internationella samfund som representerar både ömsesidiga och kooperativa bolag.
Allnations	Allnations är ett aktiebolag som skapades 1966 under ICMIF. Målen för Allnations är att stödja utvecklingen i medlemsbolag som har ekonomiska svårigheter, att assistera vid bildandet av nya ömsesidiga och/eller kooperativa försäkringsbolag genom investeringar samt att se till att ägarna får rimlig avkastning på investerat kapital.
AMICE	"Association of Mutual Insurers and Insurers Cooperatives in Europe", bildades i januari 2008 genom en sammanslagning av två redan existerande sammanslutningar av ömsesidiga och kooperativa försäkringsbolag i Europa, AISAM och ACME. Dess främsta syfte är att agera som enad röst för den ömsesidiga och kooperativa försäkringssektorn i Europa.
<b>Branschföreningar</b>	
Svensk Försäkring	Försäkringsföretagens branschorganisation som arbetar för goda verksamhetsförutsättningar för försäkringsföretagen.
EAPSPI	KPA Pension deltar i arbetet i EAPSPI (European Association of Public Sector Pension Institutions) som är en europeisk samarbetsorganisation mellan pensionsinstitut med ansvar för offentliga pensioner. KPA Pension innehar posten som ordförande sedan 2012.
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.
<b>Trafiksäkerhetsforskning</b>	
AEB Group (Autonomous Emergency Braking Group)	Internationell grupp med syfte att utveckla testnormer för autobromssystem.
ETSC (European Transport Safety Council)	Europeisk lobbyistgrupp med syfte att påverka europeisk lagstiftning inom trafikområdet.
GNS (Gruppen för Nationell Samverkan)	Arena för utbyte av kunskap och koordinering av verksamheter inom trafiksäkerhetsområdet i syfte att förverkliga Nollvisionen.
ISO/TC 22/SC 12/WG 7 Road vehicles	Internationell standardiseringsgrupp inom trafikolycksanalyser där Folksam är ordförande.
ISO/TC 22/SC 12/WG 1 Road vehicles	Internationell standardiseringsgrupp inom barnsäkerhetsområdet.
RCAR (Research Council for Automobile Repairs)	Internationell samarbetsgrupp inom försäkringsbranschen med fokus på trafiksäkerhet och reparationsmetoder.
SAFER	Svensk samarbetsgrupp inom trafiksäkerhetsområdet med säte på Chalmers tekniska högskola i Göteborg.
SIS/TK 237	Kollisionsprovning, trafikskadeanalyser och EEVC-samordning, svensk samordningsgrupp för standardisering inom specificerat område.
SIS/TK 242	Barnsäkerhet i bil. Svensk samordningsgrupp för standardisering inom specificerat område.

## Nätverk och grupperingar, fortsättning

### Ägarstyrning

Hållbart Värdeskapande	Folksam gick 2009 samman med 14 andra svenska institutionella investerare i ett samarbete för att gemensamt påverka svenska börsnoterade bolag till ett ansvarsfullt och långsiktigt hållbart värdeskapande.
Carbon Disclosure Project	Folksam har tidigare varit med och sponsrat det nordiska sekretariatet för Carbon Disclosure Project (CDP), som samlar börsbolags arbete med klimat, skog och vatten i sin databas. Idag står flera hundra investerare världen över, inklusive Folksam, bakom CDP. CDP:s data finns även bland all finansiell information i Bloomberg.
Swesif	Swesif är ett oberoende nätverksforum för organisationer som arbetar för eller med hållbara investeringar (SRI) i Sverige. Swesif ska öka kunskapen och intresset för SRI hos institutionella kapitalägare och förvaltare. SRI omfattar investeringar som utöver finansiella faktorer tar hänsyn till miljö, socialt ansvar och bolagsstyrning eller andra omvärldsfaktorer i investeringsprocessen. Sedan våren 2014 har Folksam en representant i Swesifs styrelse.
Global Network Initiative	Som första europeiska investerare valdes Folksam 2011 in som medlem i den internationella organisationen Global Network Initiative (GNI). Vi arbetar här tillsammans med bland andra IT-företagen Google och Microsoft, olika intresseorganisationer, universitet och investerare för mänskliga rättigheter på internet och inom telekommunikation.
Nordic Engagement Cooperation	Folksam samarbetar sedan 2008 med norska KLP och finska Ilmarinen inom ramen för Nordic Engagement Cooperation (NEC). Syftet är att koordinera bolagsstyrningsaktiviteter riktade mot noterade innehav med avseende på miljö, mänskliga rättigheter och antikorrupktion. NEC har möten fyra gånger per år och däremellan har respektive investerare ansvar för ett antal bolag på en gemensam fokuslista.
Institutionella ägares förening	Folksam samarbetar med andra institutionella ägare kring regleringsfrågor på aktiemarknaden. Det sker bland annat inom ramen för Institutionella ägares förening.
SNS – Studieförbundet Näringsliv och Samhälle	Folksam är medlem i SNS. Sedan 2012 har Folksam även varit medlem i SNS forum för forskningsbaserad dialog om bolagsstyrning och ägarfrågor.

### Miljö

Hagainitiativet	Folksam blev under året medlem i företagsnätverket Hagainitiativet. Nätverket samlar företag som arbetar för att nå visionen om ett lönsamt näringsliv utan klimatpåverkan. Hagainitiativet arbetar för att förstärka näringslivets roll i klimatpolitiken genom att visa på kopplingen mellan ambitiösa klimatstrategier och ökad lönsamhet.
-----------------	---

### Mänskliga rättigheter

Svenska FN-förbundet	KPA Pension samarbetar sedan 2008 med Svenska FN-förbundet. Samarbetet går ut på att stärka mänskliga rättigheter i Sverige och internationellt. Två projekt som KPA Pension deltar i är "Projekt Flicka", som verkar för att förbättra villkoren för utsatta flickor i världen, och "Skolmat ger kunskap".
----------------------	---

### Utbildning

Universitet och lärosäten	För att öka kunskapen om försäkring i samhället och säkra Folksams framtida kompetensförsörjning har vi utbildningssamarbeten med universitet och yrkeshögskolor. Genom dessa erbjuds studenter studiebesök samt praktik och Folksam är med och utformar utbildningarnas innehåll.
---------------------------	--



## Ekonomiskt värdeskapande

Genom vår verksamhet skapar vi värde för våra intressenter på olika sätt. De premier våra kunder betalar in återfördelas i viss utsträckning tillbaka till kunderna och andra aktörer i samhället. Tabellen redovisar vårt ekonomiska värdeskapande under 2014 för Folksam Liv och Folksam Sak.

Ekonomiskt värde genererat, mkr	2014
Intäkter*	45 849
<b>Ekonomiskt värde fördelat</b>	
Rörelsekostnader**	-37 338
Löner och ersättningar	-2 802
Betalningar till kapitalförsörjningar	-1 939
Betalningar till staten	-737
<b>Ekonomiskt värde behållet</b>	<b>3 033</b>

\* Posten omfattar även orealiserade vinster och förluster

\*\* Posten omfattar även värdeförändringar på placeringstillgångar och försäkringstekniska avsättningar

”Vår sponsring ska bidra till gillandet av vårt varumärke”

## Våra sponsrings-samarbeten

Vi vill att vår sponsring ska bidra till gillandet av vårt varumärke och ge oss möjligheter att skapa samt förstärka långsiktiga relationer med befintliga och framtida kunder och partner. Det vi sponsrar ska ha en bred folklig förankring och inte vara oetiskt eller bidra till negativ miljöpåverkan.

### Idrottssponsring

Som idrottens försäkringsbolag är idrottssponsring viktig för Folksam. Syftet är att bygga varumärke genom att stötta både elit- och motionsidrott samt skapa och förstärka långsiktiga relationer med svensk idrott.

Våra sponsringssamarbeten inom idrotten är:

- Svenska Basketbollförbundet
- Svenska Friidrottsförbundet
- Svenska Fotbollförbundet
- Handikappidrott och dövidrott
- Svenska Innebandyförbundet
- Ledar Camp
- O-Ringen
- Svenska Skidförbundet
- Vasaloppet
- Vikingarännet

### Human och samhällsinriktad sponsring

Inom området human och samhällsinriktad sponsring har vi sedan flera år ett långtgående samarbete med We Effect (tidigare Kooperation Utan Gränser), en biståndsorganisation som arbetar för att ge fattiga och utsatta människor ett bättre liv. Vi vill bidra till att förändra världen så att den blir mer rättvis, demokratisk och jämställd. Medarbetarna har möjlighet att ge en del av sin lön via löneavdrag till organisationen. Den summa medarbetarna skänker dubbleras Folksam. 2014 skänkte Folksam också en julgåva på 100 000 kronor. Vår totala insamling till We Effect uppgick 2014 till 1 578 457 kronor.



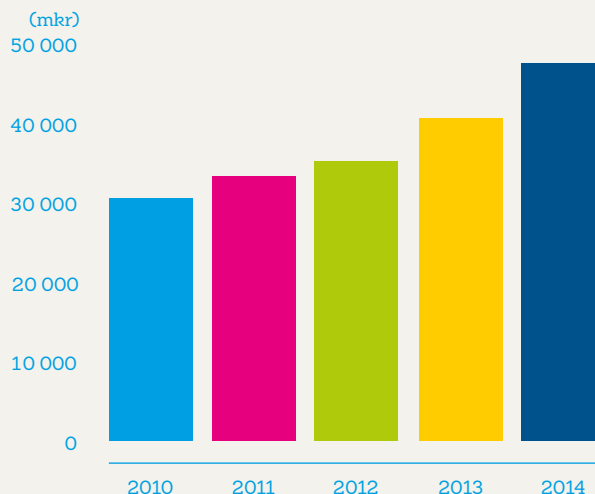
# Varje krona i vinst kommer kunderna till godo

Folksam med dotterbolag fortsatte att utvecklas starkt under 2014. Den positiva utvecklingen handlade särskilt om större premievolymer, högre kapitalavkastning och ett ökat gillande för vårt varumärke.

Som ett ömsesidigt bolag stannar Folksam vinst hos våra kunder i form av bättre försäkringar, lägre premier och återbäring. På så sätt kommer varje krona i vinst kunderna till godo.

2014 var ett på många sätt framgångsrikt år för Folksam med dotterbolag. De totala premieintäkterna ökade till 47,5 (40,4) miljarder kronor. Det är framför allt vår ekonomiska styrka som fortsätter att driva efterfrågan inom våra olika bolag.

Total premievolymer



Folksam totalt	2014	2013	2012
Premier, Mkr <sup>1</sup>	47 501	40 631	35 226
Förvalt kapital, Mkr <sup>2</sup>	350 170	304 299	275 380
Fondförsäkringstillgångar, Mkr	99 525	79 221	62 224

<sup>1</sup> Premier omfattar premieintäkt i sakförsäkring, premieinkomst i livförsäkring samt inbetalningar och avgiftsintäkter från sparare i fondförsäkring.

<sup>2</sup> Förvalt kapital motsvarar tillgångar enligt totalavkastningstabell med avdrag för bolagsstrategiska innehav, vilket i huvudsak avser värdet av dotterbolag, samt tillägg för förvalt kapital i Konsumentkooperationens pensionsstiftelse.

# Höjd återbäringsränta

Under året höjde vi återbäringsräntan på traditionell livförsäkring två gånger. Sedan september är den 7,0 procent före skatter och avgifter. Höjningen gjordes som följd av vår starka ekonomiska utveckling och det faktum att den kollektiva konsolideringen i bolaget, det vill säga förhållandet mellan bolagets tillgångar och hur mycket som fördelats till försäkringstagarna, ligger över den uppsatta målnivån. Vid slutet av 2014 var Folksam Livs kollektiva konsolidering 124 procent. KPA Pension använder avkastningsränta i stället för återbäringsränta. Avkastningsränta innebär att all avkastning fördelas ut till kunderna efter varje kvartal. Den kollektiva konsolideringsgraden är därför alltid omkring 100 procent i KPA Pension. För 2014 uppgick avkastningsräntan till 13,4 procent.

## Återbäring för tredje året i rad

Tack vare vår starka ekonomiska ställning kunde Folksam Sak dela ut återbäring till sina kunder för tredje året i rad, efter att 2012 ha återinfört återbäringsprogrammet. Folksam Liv är en del av återbäringsprogrammet inom riskförsäkring för andra året i rad. För räkenskapsåret 2014 delar 2,4 miljoner kunder på 546 (480) miljoner kronor i återbäring. Inom Folksam Sak omfattas djur-, boende- och fordonsförsäkringar samt personrisk och inom Folksam Liv ingår gruppörsäkringar. Återbäring är det yttersta beviset på att vi är kundägda. Det bidrar till att stärka vårt varumärke och få nöjdare kunder.

”Återbäring är det yttersta beviset på att vi är ett kundägt bolag som det går bra för”

Återbäring Folksam Liv		
	Försäkring (som omfattas)	Återbäring
2012	–	–
2013	• Gruppliv	20 % per betald premiekrona
2014	• Gruppliv	25 % per betald premiekrona

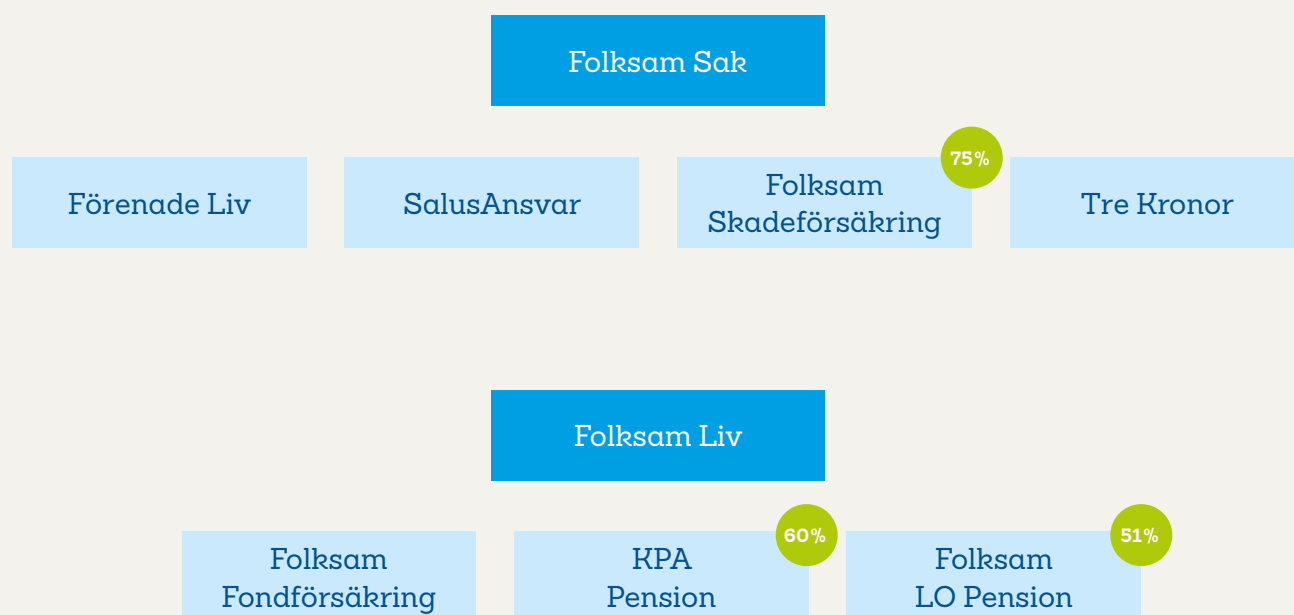
Återbäring Folksam Sak		
	Försäkring (som omfattas)	Återbäring
2012	• Boende • Fordon • Personrisk	4,1 % per betald premiekrona.
2013	• Boende • Fordon • Personrisk • Djur	4,5 % per betald premiekrona.
2014	• Boende • Fordon • Personrisk • Djur	4,4 % per betald premiekrona.



# Fyra varumärken i två koncerner

Folksam omfattar de två moderbolagen Folksam ömsesidig sakförsäkring (Folksam Sak) och Folksam ömsesidig livförsäkring (Folksam Liv) med dotterbolag. Två av dotterbolagen i Folksam Liv är delägda. Det är Folksam LO Fondförsäkring, som ägs till 51 procent, och KPA Pension, som ägs till 60 procent. I Folksam Sak är dotterbolaget Folksam Skadeförsäkring ägt till 75 procent.

Av koncernföretagen konsolideras inte Förenade Liv Gruppömsesidig försäkring (Förenade Liv) och försäkringsföretagen inom KPA Pension i koncernredovisningen i Folksam Sak respektive Folksam Liv. Anledningen är att de företagen inte är vinstutdelande och därför tillfaller allt överskott i bolagen försäkringstagarna. För att nå stordriftsfördelar samverkar företagen inom områden för distribution, administration och kapitalförvaltning.



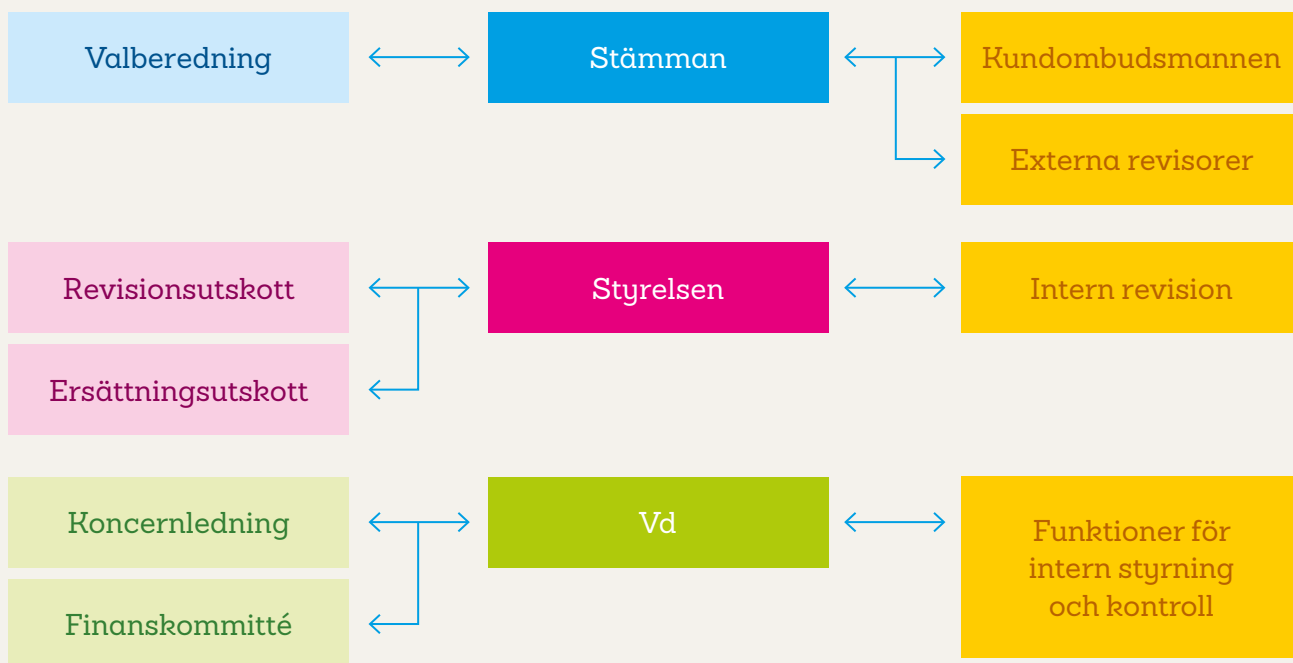






# Du är med och påverkar

Folksam har inga aktieägare. Istället är det inflytandet från våra drygt fyra miljoner kunder som leder till beslut på bolagsstämman. För oss är det centralt att kunderna kan vara med och påverka det vi gör. Deras 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.



# Så arbetar våra styrelser

I Folksam företräder styrelseledamöterna försäkringstagarnas intressen. Styrelseledamöterna representerar därför de olika kundgrupperna, det vill säga den kooperativa sfären, fackföreningssfären, idrottsrörelsen, pensionärer, företagare och arbetsgivare. Sedan 2013 finns även representanter i styrelserna utanför dessa sfärer.

Det är valberedningarna som föreslår till stämmorna vilka som ska sitta i styrelserna. De ska sträva efter att styrelserna får en lämplig sammansättning med hänsyn till kompetens, ålder och kön. Moderbolagsstyrelserna höll sju styrelsemöten vardera under 2014. Inför varje ordinarie sammanträde fick styrelserna en skriftlig rapport av vd över viktiga händelser i Folksam och i branschen i övrigt.

I enlighet med Folksams strategiska dagordning har styrelsen löpande följt upp de strategiska målen. De gick under året bland annat igenom ekonomirapporter, risk- och compliancerapporter, aktuarierapporter, internrevisionsrapporter, dotterbolagens verksamheter och ekonomier, omvärlds- och konkurrentanalyser. För att få tillfälle att diskutera strategiska och framåtblickande frågor mer ingående genomförde styrelserna sitt årliga tvådagarsseminarium i juni 2014. Teman som behandlades på seminariet var omvärldsanalys, strategiöversyn samt risk- och kapitalplanering (ORSA). För mer utförlig information kring styrelsernas sammansättning och deras arbete, se bolagsstyrningsrapporter på [folksam.se](http://folksam.se).



Läs mer på [omoss.folksam.se/omoss/bolagsstyrning](http://omoss.folksam.se/omoss/bolagsstyrning)



## Mer om: Vår koncernövergripande hållbarhetskommitté

2014 etablerade Folksam en koncernövergripande hållbarhetskommitté, vars uppgift är att:

- anta gemensamma mål och utgångspunkter för hållbarhetsarbetet för att uppnå visionen.
- stärka hållbarhetsarbetets koppling till affärsverksamheten.
- samordna respektive bolags hållbarhetsarbete.
- stärka kundens val kopplat till hållbarhetsfrågor.

Hållbarhetskommittén är ett beredande organ som ger underlag för beslut till respektive företagsledning och samordnar, effektiviserar samt följer upp vårt hållbarhetsarbete med utgångspunkt i en övergripande policy. Ordförande för kommittén är koncernchefen och representanter från respektive bolags affär och hållbarhetsavdelning samt kommunikationsenheten deltar.

# Styrelse Folksam Sak



## Bakre raden från vänster

Eva Lindh  
Karl-Petter Thorwaldsson, ordförande  
Anita Modin  
Mikael A Carlsson, personalrepresentant  
Magnus Ling  
Ulf Andersson  
Anders Lago  
Göran Lindblå  
Ann-Louise Andersson, personalrepresentant  
Kerstin Kujala, personalrepresentant

## Främre raden från vänster

Ella Niia  
Bo Jansson  
Karin Mattsson Weijber, vice ordförande  
Leif Linde

# Folksam Sak

Folksam Sak är kundägt och bedriver skadeförsäkringsverksamhet med huvudsaklig inriktning på den svenska hushållsmarknaden. Företaget erbjuder ett fullsortiment av försäkringar till hushåll och privatpersoner med bil- och boendeförsäkringar som bas, kompletterat med företagsförsäkringar inom utvalda områden.

## Hänt 2014:

1. Sommarens stora skyfall och åskoväder ledde till att våra väderrelaterade skadekostnader ökade.
2. Folksams Villaförsäkring Stor hamnade i topp i Konsumenternas Försäkringsbyrås jämförelse av villaförsäkringar. Folksam försäkrar 450 000 villor, radhus och kedjehus i landet.
3. Beståndet från SalusAnsvar har överförts till Folksam Sak.

Folksam Sak (moderbolaget)	2014	2013	2012
Premieintäkt, Mkr	10 096	8 800	8 340
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	2 426	2 056	1 874
Totalkostnad, %	99	100	102
• Skadekostnad, %	82	82	83
• Driftskostnad, %	17	18	19
Konsolideringsgrad, %	153	149	139
Totalavkastning, %	8,1	7,7	8,2



# Styrelse Förenade Liv



## Bakre raden från vänster

Elisabeth Sasse  
Lars-Erik Klason  
Sture Nordh, styrelseordförande  
Kristian Sihlén, personalrepresentant  
Eva-Lotta Nilsson

## Främre raden från vänster

Peter Lennartsson  
Pia Carlsson Thörnqvist  
Niklas Hjert  
Git Claesson Pipping

*Saknas på bilden:*  
Linda Jonsson, personalrepresentant

# Förenade Liv

Förenade Liv är specialister på personförsäkringar för tjänstemän och akademiker. I nära samarbete med organisationer och arbetsgivare skräddarsys smarta grupplösningar. Produkterna som erbjuds är liv-, sjuk-, diagnos-, olycksfall- samt sjukvårdsförsäkring. Totalt försäkrar Förenade Liv drygt 800 000 personer i cirka 1 500 gruppavtal. Förenade Liv är ett icke-vinstutdelande aktiebolag som drivs enligt ömsesidiga principer.

## Hänt 2014:

1. Förenade Livs sjukvårdsaffär har vuxit kraftigt. Bland annat valde Polisförbundet att komplettera sitt personförsäkringspaket med sjukvårdsförsäkring för alla medlemmar. Sveriges universitetslärarförbund SULF och Kyrkans Akademikerförbund utökade båda sitt samarbete med Förenade Liv genom att teckna avtal för inkomstförsäkring.
2. Förenade Liv betalade tillsammans med Lärarförsäkringar ut 80 miljoner i kontant återbäring till 101 000 lärare.
3. Förenade Liv vidareutvecklade sin unika partnerwebb med onlinetjänster. Tillsammans med flexibilitet i produktpaketeringen ledde detta till att Förenade Liv växte ytterligare på förmedlarmarknaden. Bland annat tecknades en frivillig gruppförsäkring för alla medarbetare i Ikea Sverige.

Förenade Liv	2014	2013	2012
Premieintäkt, Mkr	938	866	661
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	149	267	297
Totalkostnad, %	115	91	25
• Skadekostnad, %	99	79	21
• Driftskostnad, %	16	12	4
Konsolideringsgrad, %	200	199	227
Totalavkastning, %	9,6	7,6	6,7

# Styrelse Folksam Liv



## Bakre raden från vänster

Anders L. Johansson, personalrepresentant  
Mikael Täll, personalrepresentant  
Jan Rudén  
Susanna Gideonsson  
Sam Sandberg  
Anders Sundström, ordförande  
Johnny Capor  
Sune Dahlqvist

## Främre raden från vänster

Susanna Järnek, personalrepresentant  
Göran Arrius  
Maj-Britt Johansson-Lindfors  
Martin Linder

## Saknas på bilden:

Eva-Lis Sirén, vice ordförande  
Annelie Nordström

# Folksam Liv

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

Solvensgraden i Folksam Liv var vid årsskiftet 155 procent. Det betyder att vi har 55 procent mer i tillgångar än vad vi behöver för att betala ut de garanterade pensionerna. En hög solvensgrad är också en förutsättning för att kunna ge en bra framtida avkastning på förvaltad kapital.

## Hänt 2014:

1. Folksam Liv höjde återbäringsräntan på traditionell försäkring med 0,5 procent vid två tillfällen. Sedan den första september 2014 var återbäringsräntan 7,0 procent före skatt och avgifter.
2. För att stärka långsiktigheten i vår traditionella livförsäkring, och skydda det redan försäkrade kundkollektivet, införde vi ett tak på insättningar på 500 000 kronor per år och försäkrad samt ett tak på 10 miljoner kronor per försäkringsavtal.
3. Avdragsrätten för privat pensionssparande förändrades från 2015. Till följd av detta stoppade Folksam Liv nyförsäljningen av privat pensionssparande och lanserade ett nytt erbjudande i form av en flexibel kapitalförsäkring, som har många likheter med privat pensionsförsäkring.

Folksam Liv (moderbolaget)	2014	2013	2012
Premieintäkt, Mkr	13 437	8 569	7 547
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	6 036	14 858	10 779
Solvensgrad, %	155	161	144
Totalavkastning, %	12,0	7,6	7,0
Återbäringsränta Liv1, % <sup>1</sup>	6,5	5,5	4,5
Kollektiv konsolidering Liv1, %	125	120	118
Återbäringsränta Liv2, % <sup>1,2</sup>	6,5	6,0	6,0
Kollektiv konsolidering Liv2, % <sup>2</sup>	126	118	116

<sup>1</sup> Redovisad återbäringsränta avser årets genomsnitt.

<sup>2</sup> Kooperativ tjänstepension



# Styrelse KPA AB



## Bakre raden från vänster

Ilmar Reepalu  
Pia Carlsson Thörnqvist  
Anders Knape, vice ordförande  
Håkan Sörman  
Susanna Järnek, arbetstagarrepresentant

## Främre raden från vänster

Elisabeth Sasse  
Thomas Månsson, arbetstagarrepresentant  
Jens Henriksson, ordförande

*Saknas på bilden:*  
Ann-Charlotte Tollqvist, arbetstagar-  
representant

# KPA Pension

KPA Pension är ett varumärke och gemensam beteckning för KPA Pensionsförsäkring, KPA Livförsäkring och KPA Pensionservice. KPA Pension är pensionsbolaget i kommunsektorn och förvaltar tjänstepensioner för anställda i kommun, landsting samt kommunala och kooperativa företag. KPA Pensionservice erbjuder arbetsgivarservice i hanteringen av kommunens pensionsåtagande, administration av de anställdas individuella pensionsval, kvalificerade konsulttjänster, tjänstegrupplivförsäkring och professionell pensionsrådgivning. Till privatpersoner erbjuder KPA Pension sparande i privat pensionsförsäkring och fondförsäkring. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam och till 40 procent av Sveriges Kommuner och Landsting, SKL. Solvensgraden i KPA Pension var vid utgången av 2014, 166 procent.

## Hänt 2014:

1. KPA Pension vann åter Sveriges största upphandling av pensionsadministration när Skånekommunerna med över 100 000 anställda och drygt 40 000 pensionärer i 33 kommuner och sex kommunalförbund valde KPA Pension för administration och försäkring av pensioner.
2. KPA Pension har integrerat SPP Pensionstjänst och döpt om det till KPA Pensionstjänst under 2014. En av anledningarna till att KPA Pension köpte SPP Pensions-tjänst var att få tillgång till dess moderna administrationssystem.
3. Sedan den första september gäller full flytträtt för anställda som omfattas av tjänstepensionsavtalen KAP-KL, AKAP-KL, PFA98 och PFA01. Därmed kan intjänat pensionskapital inom avtalsområdet flyttas från ett försäkringsbolag till ett annat. Flytträtten omfattar alla anställda inom kommuner, landsting, regioner, kommunalförbund, kommunförbund och kommunala företag.

KPA Pension	2014	2013	2012
Premieinkomst, Mkr	10 172	9 889	7 713
Solvensgrad, %	166	172	150
Totalavkastning, %	13,3	8,2	7,2
Avkastningsränta, %	13,4	8,0	7,0
Kollektiv konsolidering, %*	102	102	102

\*Konsolideringen är alltid omkring 100 procent, eftersom allt över- och underskott fördelas ut till kunderna efter varje kvartal.



# Folksam LO Pension

Folksam LO Pension är ett varumärke inriktat mot kollektivavtalade tjänstepensioner och omfattar i huvudsak administration och förvaltning av pensionsmedel som avsätts enligt pensionsöverenskommelsen mellan SAF och LO. Verksamheten bedrivs inom Folksam LO Fondförsäkring som ägs till 51 procent av Folksam Liv och till 49 procent av LO och flera av dess förbund.

## Hänt 2014:

1. Folksam LO Pension har bäst avkastning bland jämförbara bolag på fem års sikt (2009-2013) med 12,5 procent i genomsnittlig avkastning.
2. Folksam LO Pension finns med som valbart alternativ efter att SAF-LO tecknade nytt avtal för avtalspension.
3. Valcentralen Fora hade sin administration stängd under det första halvåret 2014, vilket påverkade försäljningen negativt. Försäljningen under större delen av andra halvåret fungerade bra.

Folksam LO Pension	2014	2013	2012
Premieinkomst, Mkr	65	50	38
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	304	180	152
Solvenskvt, %	3,1	2,8	2,5
Totalavkastning, %	17,9	17,8	10,8



# Koncernledning



**Jens Henriksson**  
Vd och koncernchef

Född 1967  
Anställd 2013  
I nuvarande befattning sedan 2013



**AnnKristine  
Wuopio-Mogestedt**  
Skadedirektör, CCO

Född 1961  
Anställd 1988  
I nuvarande befattning sedan 2006



**Gunnar Fröderberg**  
IT-direktör

Född 1953  
Anställd 2008  
I nuvarande befattning sedan 2008



**Daniel Eriksson**  
Produktdirektör

Född 1969  
Anställd 2005  
I nuvarande befattning sedan 2008



**Harriet Pontán**  
HR-direktör

Född 1953  
Anställd 2005  
I nuvarande befattning sedan 2005



**Lars-Åke Vikberg**  
Vd KPA Pension  
Chef Ao Kollektivavtalad affär

Född 1966  
Anställd 2009  
Avgående. I befattningen sedan 2014.



**Pia Marions**  
Ekonomidirektör, CFO

Född 1963  
Anställd 2014  
I nuvarande befattning sedan december 2014



**Torbjörn Eckerdal**  
Chef Ao Privat

Född 1958  
Anställd 1985  
I nuvarande befattning sedan 2008



**Elisabeth Sasse**  
Chef Ao Partner

Född 1966  
Anställd 2011  
I nuvarande befattning sedan 2014



**Tomas Norderheim**  
Chef Vd-stab/vice vd

Född 1955  
Anställd 1987  
I nuvarande befattning sedan 1998



**Pia Carlsson Thörnqvist**  
Kommunikations- och  
marknadsdirektör

Född 1964  
Anställd 1982  
I nuvarande befattning sedan 2008



Vi skapar  
trygghet för  
våra kunder



# Revisors rapport över översiktlig granskning av Folksams hållbarhetsredovisning

Till Folksam

## Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen och företagsledningen i Folksam ömsesidig livförsäkring och Folksam ömsesidig sakförsäkring ("Folksam") att översiktligt granska Folksams hållbarhetsredovisning för år 2014. Företaget har definierat hållbarhetsredovisningens omfattning under rubriken "Om Årsberättelse och hållbarhetsredovisning 2014" på sida 89 i Årsberättelse och hållbarhetsredovisning 2014.

## Styrelsens och företagsledningens ansvar för hållbarhetsredovisningen

Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för att upprätta hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier, vilka framgår under rubriken "Om Årsberättelse och hållbarhetsredovisning 2014" på sida 89 i Årsberättelse och hållbarhetsredovisning 2014, och utgörs av de delar av Sustainability Reporting Guidelines (utgivna av The Global Reporting Initiative (GRI)) som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt av företagets egna framtagna redovisnings- och beräkningsprinciper. Detta ansvar innefattar även den interna kontroll som bedöms nödvändig för att upprätta en hållbarhetsredovisning som inte innehåller väsentliga fel, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

## Revisorns ansvar

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

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med RevR 6 Bestyrkande av hållbarhetsredovisning utgiven av FAR. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder.

En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASBs standarder för revision och kvalitetskontroll och god revisionssed i övrigt har. De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

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

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

## Uttalande

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

Stockholm den 23 mars 2015  
KPMG AB

Anders Bäckström  
Auktoriserad revisor

Torbjörn Westman  
Specialistmedlem i FAR



**Adress**

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

**Projektledare**

Helena Hjelström  
Juha Hartomaa

**Art Direction, illustrationer**

Eva Bergfeldt

**Grafisk form, infografik**

Ewa Guiance

**Copywriter**

Helena Hjelström  
Juha Hartomaa  
Helena Selander

**Fotograf**

Petter Karlberg    sidor 7, 39, 52,  
74, 76, 78, 80  
och 84-85,

Eva Axelsson

sida 61

Andreas Lind

övriga sidor



## Om årets årsberättelse och hållbarhetsredovisning

Folksam med dotterbolag publicerar varje år en årsberättelse och en hållbarhetsredovisning. Folksam har publicerat en hållbarhetsredovisning årligen sedan 2002. Hållbarhet är en integrerad del av vår verksamhet och från och med 2014 integrerar vi vår årsberättelse med hållbarhetsredovisningen. Redovisningen redogör för händelser under 2014 och kompletterar informationen i årsredovisningen. Fördjupande delar av hållbarhetsredovisningen som miljödata, medarbetardata, PRI redovisning samt GRI-index finns på [folksam.se](http://folksam.se) (sök: "Hållbarhetsredovisning 2014").

Vi redovisar enligt Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer G3 och vår hållbarhetsredovisning granskas externt av revisionsföretaget KPMG. Det som granskas är sidorna 1-13, 18-39 och 41-67 i Årsberättelse och hållbarhetsredovisning, samt GRI-index och fördjupande delar av hållbarhetsredovisningen på webben. Folksam uppfattar att redovisningen uppfyller GRI:s applikationsnivå B+, vilket också har bekräftats av de externa revisorerna.

Redovisningen gäller för hela Folksam, exklusive Folksams verksamhet i Finland (Folksam Skadeförsäkring). Inga väsentliga förändringar har skett under året beträffande storlek, struktur eller ägande. Redovisningen följer Folksams räkenskapsår och omfattar därmed perioden 1 januari 2014 till 31 december 2014. Den föregående redovisningen publicerades i mars 2013.

### Kontakt:

- Juha Hartomaa, [juha.hartomaa@folksam.se](mailto:juha.hartomaa@folksam.se), 0708-31 65 26
- Helena Hjelström, [helena.hjelstrom@folksam.se](mailto:helena.hjelstrom@folksam.se), 0708-31 68 24



# Du äger Folksam

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