



Våra kunder ska
känna sig trygga
i en hållbar värld

Års- och hållbarhetsberättelse

2015

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 dotterföretag är ett av de ledande företagen inom försäkring och pensionssparande.

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

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.

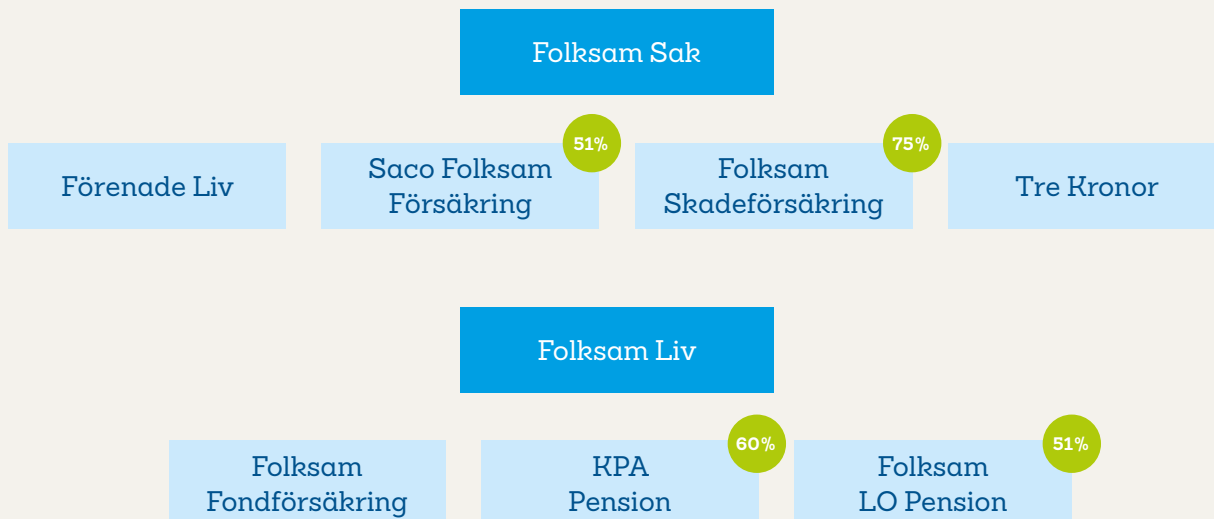
Vårt övergripande mål

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 2015	Resultat 2015	Resultat 2014	Resultat 2013
FKI	79	78	79	78
Antal helkunder	134 500	132 376	113 919	111 486



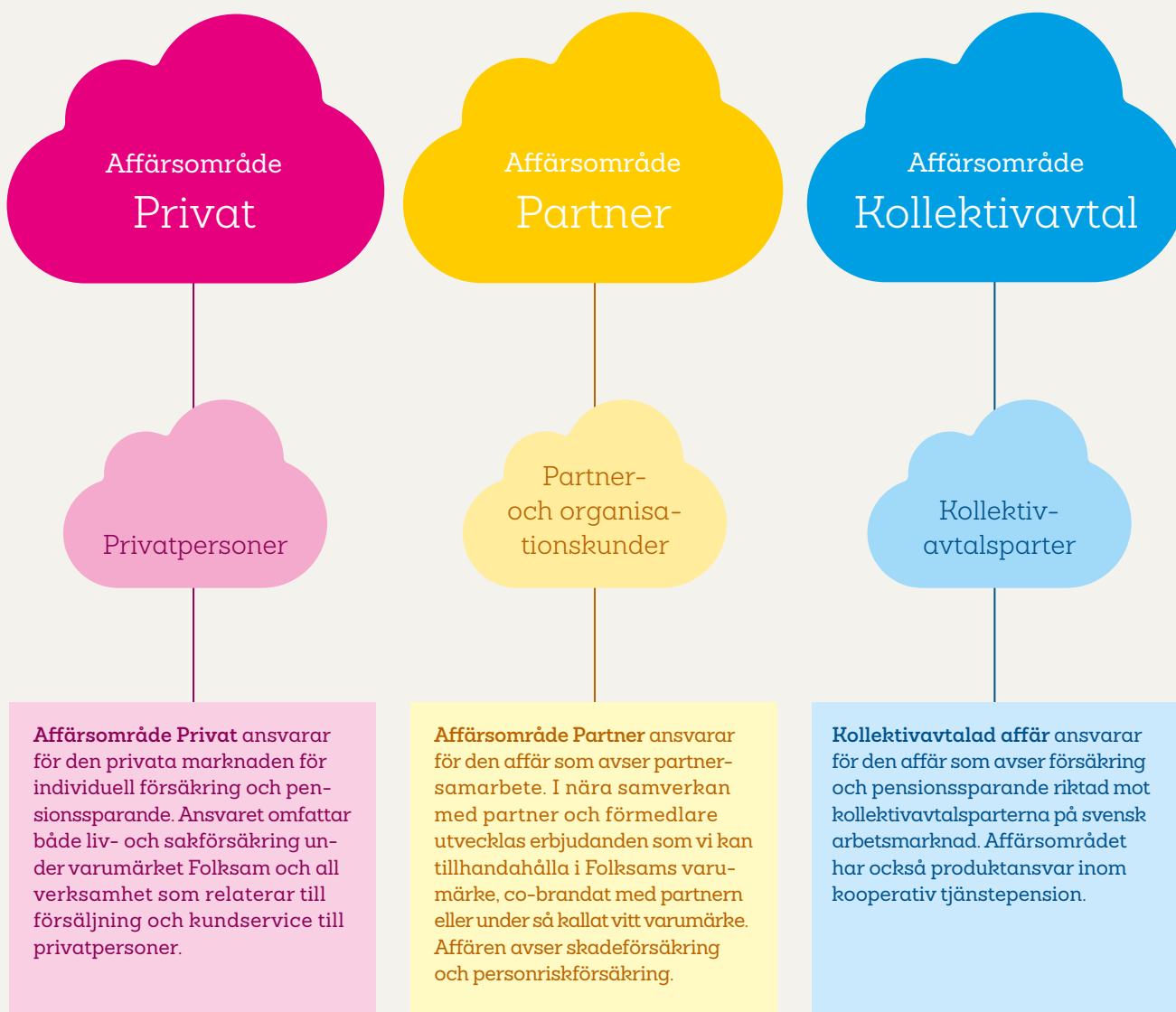
Folksam omfattar de två moderföretagen Folksam ömsesidig sakförsäkring (Folksam Sak) och Folksam ömsesidig livförsäkring (Folksam Liv) med dotterföretag. Två av försäkringsverksamheternas dotterföretag i Folksam Liv är delägda. Det är Folksam LO Pension, som vi äger till 51 procent, och KPA Pension, som vi äger till 60 procent. KPA Pension är ett varumärke och gemensam beteckning för KPA AB, KPA Pensionsförsäkring, KPA Livförsäkring, KPA Pensionservice och KPA Pensionstjänst. I Folksam Sak är det finska dotterföretaget Folksam Skadeförsäkring delägt till 75 procent. Dotterföretaget Förenade Liv är helägt.

Året som gått

- Folksam nådde den högsta siffran hittills (23,5 %) för gillandet av varumärket.
- Folksam Liv har gjort förändringar i den traditionella livförsäkringen för att säkerställa att kunderna ska ha en fortsatt långsiktigt bra utveckling på sitt pensionssparande. Sedan den första juli tillämpar vi bland annat olika återbäringsräntor för gammalt och nytt kapital.
- Vi meddelade om en avsikt att införliva dotterbolaget Förenade Livs verksamhet och försäkringsbestånd i Folksam samt att på sikt avveckla varumärket.
- Folksam med dotterföretag ingick i ett konsortium som förvärvade Ellevio (tidigare Fortum Distribution AB) med elöverföringsverksamhet i Sverige.
- Med utgångspunkt i den expansiva strategin för fastighetsinnehavet outsourcade Folksam under året sin fastighetsförvaltning, byggde upp en ny organisation fokuserad på tillgångsförvaltning samt gjorde initiala fastighetsförvärv.
- Folksam blir ridsportens nya huvudsponsor i ett långsiktigt samarbete med Svenska Ridsportförbundet som inledningsvis löper över en femårsperiod från den första januari 2016.
- Folksam Liv samlar all tjänstepensionsverksamhet och fördelar extra överskott till beståndet med premiebestämd traditionell tjänstepension inom kooperativ tjänstepension. 315 000 kunder får ta del av 800 miljoner kronor i extra återbäring.
- Folksam toppar för andra året i rad listan över mest hållbara varumärken i försäkringsbranschen, enligt Sustainable Brand Index. KPA Pension ligger åter i topp i pensionsbranschen och i hela finansbranschen.
- Folskams individuella och grupp barnförsäkring tog förstaplatsen i Konsumenternas Försäkringsbyrås jämförelse av barnförsäkringar. Resultatet följer av att Folksam vid årsskiftet lanserade en mer omfattande barnförsäkring med högre ersättningsnivåer jämfört med tidigare.
- Folksam planerar att dela ut 545 (546) miljoner kronor i återbäring samt att ge premiebefrielser till ett värde av 207 miljoner kronor till totalt 2,5 miljoner kunder under 2016.

En organisation med kunden i fokus

Folksam är organiserat i de tre affärsområdena Privat, Partner och Kollektivavtalad affär. Affärsområdena utgörs av tio 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 inte minst bidragit till en långsiktigt god avkastning, bland de högsta i branschen, i våra kunders pensionssparande. Både Folksam Liv och dotterföretaget KPA Pension har betydligt mer i tillgångar än vad som behövs för att betala ut de garanterade pensionerna.

Innehåll

Sid 6	Vd-ord
Sid 8	Fem megatrender
Sid 10	Marknaden i förändring
Sid 14	En hållbar värld
Sid 18	Vision och strategi
Sid 24	Kundvärde i varje steg
Sid 28	Vårt möte med kunden och omvärlden
Sid 36	Vårt erbjudande och kapitalförvaltning
Sid 53	Vår egen verksamhet
Sid 58	Varje krona kommer kunderna till godo
Sid 60	Fyra varumärken i två koncerner
Sid 62	Kunderna bestämmer
Sid 64	Folksam Sak
Sid 66	Förenade Liv
Sid 68	Folksam Liv
Sid 70	KPA Pension
Sid 72	Folksam LO Pension
Sid 74	Folksams ledningsgrupp

Vi är på rätt väg

Folksam har under 2015 arbetat på bred front för att vara pensions- sparande- och försäkringsföretaget för de många. Marknaden är under stor omvandling men vårt mål att vi ska ha branschens mest nöjda kunder kvarstår.

Folksam med dotterföretag kan lägga ett stabilt 2015 bakom sig, trots föränderliga och utmanande tider. Vi fortsätter att nå nya toppnoteringar vad gäller gillandet på marknaden, det vill säga både befintliga och potentiella kunders uppfattning om vårt varumärke. För kundnöjdheten når vi uppsatta mål inom affärsområdena privat och partner, men hamnar strax under målet inom kollektivavtalad affär.

Vi behåller positionen som den största aktören på marknaden för livförsäkring och den tredje största aktören på sakförsäkringsmarknaden. 2015 blev också året då vi för första gången passerade totalt 50 miljarder kronor i inbetalda premier. Med storlek kommer skalfördelar som hjälper oss att skapa än mer attraktiva produkter till kunderna. Och det är för våra kunders skull som vi finns.

Även om Folksam är fortsatt ekonomiskt starkt, så står vi inför en rad utmaningar. Makroekonomisk osäkerhet, genomgripande regelverksändringar, digitaliserings- och hållbarhetsfrågor är högst upp på agendan.

Det är fortsatt skakigt i världsekonomin och det låga ränteläget består. Inte minst påverkar den kinesiska ekonomins inbromsning, samtidigt som den europeiska banksektorn visar annalkande tecken på oro.

Jag är samtidigt mycket glad över att vi äntligen verkar under Solvens II, som har varit vårt viktigaste projekt och krävt omfattande arbete. Genom detta nya regelverk är vi idag ett mer modernt finansiellt företag jämfört med före årsskiftet. Nu tar vi oss an frågor som reglering för tjänstepensioner och försäkringsdistributionsdirektivet (IDD) på samma entusiastiska sätt.

Även andra prioriterade projekt, inte minst på IT-sidan, börjar ge synliga resultat. För kunderna handlar det till exempel om digital skadehantering och en ny webbplats som vi lanserar i dagarna. Det här är viktiga inslag i vårt arbete med att ta vara på de möjligheter som digitaliseringen ger.

Vår höga förändringstakt och de många utvecklingsprojekten som pågår inom Folksam innebär att vi satsar omkring en miljard kronor per år i utveckling, vilket är en fördubbling av utvecklingsinvesteringarna på tre år. Det kräver mycket av medarbetarna och fokus på leverans, effekthemtagning och ekonomi.

Hållbarhetsfrågor är den fjärde utmaningen där vi med vår storlek har alla möjligheter att dra vårt strå till stacken. Det är rentav så att klimatförändringarna direkt påverkar vår verksamhet. Vi agerar hållbart mot våra kunder när vi har bra styrning, tydliga strategier och mål samt ordning och reda. Däri ligger även frågor som skadeförebyggande arbete, miljö- och klimatfrågor, att vara en attraktiv arbetsgivare och ett i övrigt samhällsengagerat företag som stödjer principer som FN:s Global Compact och ansvarsfulla investeringar (PRI).

Varje aktivitet som vi ägnar oss åt handlar om att ta ansvar för våra kunder. Vi har mycket kvar att göra, men vi gör mycket rätt. Vårt fokus på att vara försäkringsföretaget för de många och fokusera på pensionssparande är rätt. Vårt fokus på att leva upp till regelverken och att göra det till nytta för kunderna och affären är rätt. Vårt fokus på att modernisera och att våga satsa en miljard kronor på teknikutveckling och förnyelse är rätt. Vårt fokus på att bygga varumärke och ha de bästa produkterna. Vi är med andra ord på rätt väg. Och i rätt riktning.

När vi summerar 2015 kommer kunderna återigen att få ta del av vårt återbäringsprogram. För räkenskapsåret räknar vi med att dela ut 545 miljoner kronor till 2,5 miljoner kunder.

Nu fortsätter arbetet med att närma oss visionen att våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld – och vårt övergripande mål om branschens mest nöjda kunder kvarstår. Det vi har gjort i mer än hundra år ska vi fortsätta med. Det är lika modernt och framgångsrikt nu som då.

Stockholm, mars 2016



Jens Henriksson

Vd och koncernchef för Folksam med dotterbolag.

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



Fem megatrender

Det finns ett antal långsiktiga trender i vår omvärld som påverkar oss som aktör inom försäkringar och pensionssparande. Vår utmaning är inte bara att lyckas förhålla oss till dem, utan att dra fördel av dem för att skapa möjligheter till en långsiktig och hållbar tillväxt.

1 Digitalisering

Vi lever i en teknologisk era som ställer krav på digital närvaro, ger upphov till nya affärsmodeller och möjliggör nya sätt att sälja och distribuera tjänster. Fler och fler behov – på jobbet och på fritiden – kan mötas med hjälp av datorer, smarta telefoner och läsplattor. Den som vill köpa letar och jämför ofta varor och tjänster på internet samt uträttar ärenden och får svar på frågor oberoende av tid och plats. Digitaliseringen ställer allt högre krav på företagen att kunna möta kundbehov och förutspå kundbeteenden. I andra vågskålen ligger frågor som den personliga integriteten och sårbarheten av stora datamängder.

2 Miljö och klimathot

Vi lever i en global värld och ekonomi där de pågående klimatförändringarna drabbar alla. Naturkatastrofer och mer extrema väderleksförhållanden förekommer oftare och drabbar även Sverige. Om utsläppen av växthusgaser fortsätter i rådande takt innebär det stora utmaningar för försäkringsbranschen, eftersom de klimatrelaterade kostnaderna ökar och gör det mer och mer kostsamt att försäkra sig. Ett varmare och fuktigare klimat kan bland annat förvärra mögelskadorna på våra hus och en högre havsnivå hotar kust- och strandnära bostäder.

3 Regelverk och regleringar

Aktörerna inom försäkringar och pensionssparande påverkas av förändringar i såväl lagar och regler som av frivilliga regleringar. Det kommer ständigt nya initiativ av olika slag – både i Sverige och EU. Det är viktigt att kunna anpassa sig till nya förutsättningar på marknaden och upprätthålla ordning och reda för att värna om myndigheters och andra intressenters förtroende för oss. Utöver mer tvingande regler och regleringar som Solvens II, flytträtt och eventuella provisionsförbud, kan frivilliga initiativ som FN:s Global Compact, principer för ansvarsfulla investeringar (PRI) och Bra Miljöval bidra till det.



4 Befolknings- och livsstilsförändringar

Vi blir allt fler, lever längre och bor i allt större utsträckning i städerna. Livsstilsförändringar och sociala reformer, som när den allmänna sjukförsäkringen förändrades 2008, för med sig nya trygghetsbehov. En ökad medellivslängd innebär att vi är friska och aktiva längre upp i åldrarna. Samtidigt som vi jobbar kortare del av våra liv är utträdesåldern från arbetslivet idag den högsta som uppmätts sedan början av 1980-talet. Det ställer högre krav på individen att själv spara till pensionen, samtidigt som försäkringsbolag måste säkerställa att pensionspengarna räcker under en längre tid.

5 Makroekonomi och geopolitik

Det världsekonomiska läget präglades under 2015 av fortsatt pessimism, med växande oro för utvecklingen i den kinesiska ekonomin som genomgår en omställning från varutillverkning och export till fokus på tjänster och inhemsk ekonomi. Samtidigt fortsatte den amerikanska ekonomin att utvecklas positivt med fallande arbetslöshet och en första höjning av styrräntan på nästan tio år. I Europa var Grekland på väg att falla, samtidigt som Sverige präglades av en stor låne- och köpfest. Den förväntade BNP-utvecklingen för Europa de närmaste åren är blygsam, även om vi får tecken på en stigande ekonomisk konjunktur. För Sverige ser läget ytterligare lite bättre ut med förväntningar på högre BNP-tillväxt.

Den geopolitiska oron i världen eldar på osäkerheten. Terror, det allvariga läget i Syrien och den enorma flyktingvågen sätter press på många länder och påverkar handeln och ekonomin.

Marknad i förändring

Marknaden för försäkringar och pensionssparande påverkas i hög grad av digitalisering, ny teknik och regelverksförändringar. Samtidigt skapar det rådande politiska och ekonomiska läget osäkerhet. För Folksam del innebär det gångna året att vi förblir den största aktören inom livförsäkring och den tredje största inom sakförsäkring.

Förändrade regler och intåg av nya aktörer på marknaden påverkar marknaderna för liv- och sakförsäkring. Samtidigt har den makroekonomiska situationen, och särskilt den låga räntenivån, påverkat villkoren både för sak- och livförsäkring.

Marknad i tillväxt

2015 uppgick de totala premierna inom liv- och skadeförsäkring till 323 (304) miljarder kronor.

I Sverige finns idag omkring 400 försäkringsföretag, men det är några större bolag och bolagsgrupper som dominerar marknaden. Inom skadeförsäkring har de fyra största aktörerna drygt 80 procent av marknaden och inom livförsäkring har de fyra största nästan 50 procent av marknaden. I Sverige, där tjänstepensionsmarknaden är stor, säljs närmare en tredjedel av de totala livförsäkringspremierna 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 11 391 (10 487) miljarder kronor vid utgången av 2015, stod försäkrings-sparande för 40 (41) procent. Siffror från Statistiska Centralbyrån (SCB) visar att det totala sparandet i tjänstepensioner uppgick till 2 502 (2 273) miljarder kronor i slutet av förra året, varav traditionell försäkring stod för 70 procent och fondförsäkring för 30 procent. Det totala sparandet i privat försäkrings-sparande uppgick i sin tur till 971 (983) miljarder kronor, varav det allra mesta (72 procent) fanns i svenska traditionella försäkringar. Andra sparformer är bank-, aktie- och fondsparande.

Konkurrens från nytt håll

Traditionella försäkringsbolag, särskilt inom sakförsäkring står inför växande konkurrens från aktörer i andra branscher som erbjuder kundanpassade möjligheter med exempelvis mobilappar och ständig onlinesupport. Det är framför allt nya aktörer och affärsmodeller som växer fram till följd av teknikutvecklingen, där till exempel möjligheterna med "Internet of Things" nu hör till de starkare trenderna. Men även detaljhandelsaktörer som ICA och Ikea, med långt fler kundkontakter än de traditionella försäkringsbolagen, utmanar med egna försäkringslösningar till sina kunder. Sedan oktober erbjuder till exempel ICA Bankens dotterbolag ICA Försäkring sakförsäkringar.

På livförsäkringssidan är traditionell livförsäkring en fortsatt attraktiv lösning för pensionssparande. Det fick till exempel SEB att fråna och med 2015 börja 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. Dessutom sätter det låga ränteläget press på försäkringsföretagen och fokus på den traditionella livförsäkrings bärkraft, inte minst hos tillsynsmyndigheterna.

”Den låga räntenivån har påverkat villkoren för sak- och livförsäkring”

Regelverk i fokus

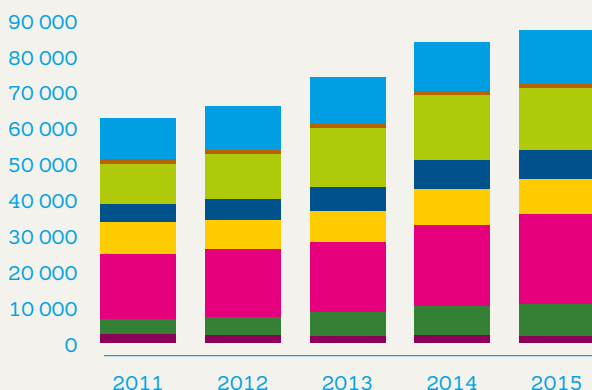
I slutet av september överlämnade regeringen propositionen ”Genomförande av Solvens II-direktivet på försäkringsområdet” till riksdagen. Den behandlar bland annat övergångsregler till Solvens II för bolag som bedriver tjänstepensionsverksamhet, som Folksam och KPA Pension ställer sig bakom. Propositionen antogs i november, vilket innebär att aktörerna därmed från och med 2016 kan följa så kallade övergångsregler inför en eventuell reglering för tjänstepensionsföretag (IORP2). Det betyder samtidigt att de inte behöver byta grundläggande reglering mer än en gång.

Mot bakgrund av att avdragsrätten för privat pensionsparande sänktes 2015, och helt slopades från och med 2016, har branschaktörerna – såväl försäkringsbolag som banker – arbetat med att informera kunderna om förändringen och ändra detta sparande. Folksam, till exempel, lanserade en ny flexibel kapitalförsäkring som inte har avdragsgillt sparande men är fri från inkomstskatt när den betalas ut. Bankerna erbjuder i huvudsak sparande via så kallade investeringssparkonton (ISK) som har visat kraftiga tillväxttal.

Ett antal kommunala tjänstepensionsavtal har sedan en tid fri flytträtt, som innebär att intjänat pensionskapital kan flyttas från ett försäkringsbolag till ett annat. Det har medfört en viss förflyttning av tjänstepensionskapital mellan försäkringsgivarna. I spåren av den pågående diskussionen om konsumentskydd för förmedling av försäkringar och förslag om provisionsförbud slopade bland andra Länsförsäkringar och Skandia sina ”up-front”-provisioner under året.

Den 30 juni 2015 träffades en politisk överenskommelse på EU-nivå om det så kallade försäkringsdistributionsdirektivet IDD, som syftar till ökad kundnytta. Direktivet innehåller detaljerade regler som påverkar samtliga distributionskanaler i vår bransch. Bland annat finns krav på högre standarder vid försäljning av försäkringsprodukter, processer för produktgodkännande, neutrala ersättningsystem och visst antal timmar årlig fortbildning för vissa kategorier av försäkringsföretagens anställda. Direktivet innehåller inte något provisionsförbud utan överlämnar åt medlemsstaterna att bestämma om de vill införa regler om provisionsförbud vid distribution av försäkringsprodukter.

Hushållens finansiella sparande fördelat på sparform, 2011-2015



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

Källa: SCB

”2015 var Folksam fortsatt det största livförsäkringsbolaget”

Störst inom livförsäkring

Enligt Svensk Försäkrings siffror för 2015 är Folksam fortsatt marknadsledare inom livförsäkring. Samtidigt befäste vi tredje positionen inom sakförsäkring.

På skadeförsäkringssidan ökade den totala premievolymen med 6 (5) procent. Vid årsskiftet hade Folksam 16,3 (16,3) procent av totalmarknaden på 74 (70) miljarder kronor.

Inom livförsäkring uppgick Folksams marknadsandel mätt i inbetalda premier (nya och gamla) till 16,6 (17,4) procent. Totalt uppgick de inbetalda premierna till 203 (181) miljarder kronor.

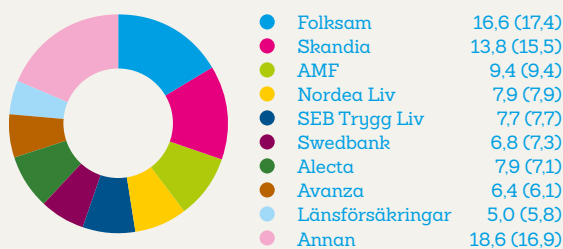
Det här gör oss samtidigt till ett av Sveriges 30 största företag och tio största institutionella investerare. Vid utgången av 2015 förvaltade Folksam med dotterföretag ett kapital på 368 miljarder kronor. Det kan jämföras med försäkringsföretagens totala förvaltade placeringar på 4 008 (3 888) miljarder kronor under 2015.

Sak- och personförsäkring

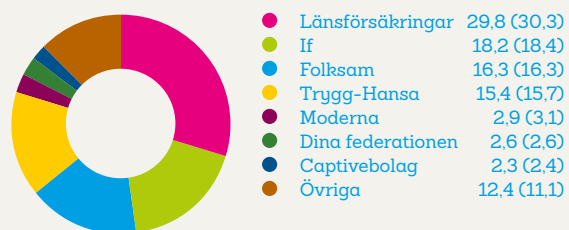
Premieintäkterna ökade för Folksam inom samtliga försäkringsgrenar, från hem- och villaförsäkring till motorförsäkring. Försäljningen och antalet försäkringar steg för Folksam bland annat till följd av ökad kundlojalitet och fortsatt fokus på samlingsrabatter. Vid årsskiftet hade 544 000 kunder både sitt hem och sin bil försäkrade hos Folksam.

Inom personrisk ökade premievolymen under året. Antalet personer med privat eller arbetsgivarbetald sjukvårdsförsäkring fortsätter att öka. Enligt siffror från Svensk Försäkring ökade de privata sjukvårdsförsäkringarna med 6 procent förra året. Det fortsätter också att visa sig i försäljningen av sjukvårdsförsäkring hos Förenade Liv, som är Folksams försäkringsgivare.

Marknadsandel total livmarknad, procent



Marknadsandel skadeförsäkring, procent



Pensionssparande

Folksamns premievolymer inom traditionell försäkring fortsatte att öka under första halvåret, fram tills vi införde ett antal begränsningar för att värna om långsiktigheten i produkten och stävja kortsiktiga placeringar. De främsta åtgärderna var att ha olika återbäringsräntor för nytt och gammalt kapital samt att ändra i garantin. Under andra halvåret kunde vi se önskvärda effekter i form av att engångspremierna började minska och de löpande inbetalningarna öka. På så sätt ökar vi den långsiktiga tryggheten för våra pensionssparande kunder.

Premieinbetalningarna från pensionssparare i fondförsäkringar har också ökat de senaste fem åren till följd av de satsningar vi har 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 111 (100) miljarder kronor.

Kollektivavtalad pension från arbetsgivaren svarar för en betydande del av Folksamns totala premievolymer, 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.

Under året började Folksam tillämpa Hållbarhetsprofilen, som är en ny standard för fonder och hållbarhetsinformation. Det är branschforumet för hållbara investeringar Swesif, där cirka 40 finansbolag ingår, som har utarbetat denna informationsstandard för hållbarhetsarbete i fondförvaltningen.

Genom Hållbarhetsprofilen kan kunder jämföra olika fonder och göra medvetna val, samtidigt som fondförvaltare väntas vara öppna med hur de arbetar med hållbarhet och vilka krav de i sin tur ställer på bolagen i sin portfölj.



Försäkringar och pensionssparande under 2015

Försäkringar kan till en låg kostnad ge individer och företag ett ekonomiskt skydd om något händer. Därför är branschen för försäkringar och pensionssparande viktig i samhällsekonomin. Några fakta om försäkringar och pensionssparande 2015:

- 95 procent av de svenska hushållen har en hemförsäkring. Det tecknades drygt 4,8 (4,8) miljoner hem- och villaförsäkringar.
- Antalet båt- och fritidshusförsäkringar var 271 000 båtar och 576 000 fritidshus.
- Totalt anmäldes 865 000 skador till försäkringsbolagen. Allrisk (skada genom plötslig eller oförutsedd händelse

på lös egendom) är den vanligast anmälda skadearten. Antalet anmälda skador på hem och villor, fritidshus och båtar var 822 000 (790 000).

- De allra flesta anställda har en tjänstepensionsförsäkring.
- Antalet personer med privat eller arbetsgivarbetald sjukvårdsförsäkring ökade under 2015 med omkring 35 000. Vid utgången av året uppgick det totala antalet sjukvårdsförsäkringar till 648 000, motsvarande en premieinkomst på drygt 2,7 miljarder kronor. Tillväxten i försäkringsgrenen är 33 procent (antal) under de senaste fem åren.

Källa: Svensk Försäkring

Våra kunder ska
känna sig trygga
i en hållbar värld



Vårt ansvar utgår från vår vision, att våra kunder är våra ägare och att hållbarhet är en god affär. Som Sveriges största företag inom försäkring och pensionssparande har vi goda möjligheter att påverka och bidra till en hållbar utveckling. På så sätt närmar vi oss visionen om att kunderna ska känna sig trygga i en hållbar värld.



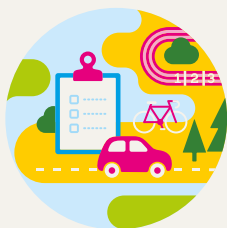
Ansvarsfullt ägande

Vi förvaltar 368 miljarder kronor som vi investerar i bland annat räntepapper, aktier och fastigheter. Men vi ställer krav på vad vi investerar i. Hela vårt förvaltade kapital omfattas av kriterier för miljö, mänskliga rättigheter och antikorrupktion och vi arbetar med att påverka bolagen till att bedriva en mer hållbar verksamhet.



Miljö och klimat

Miljö- och klimatfrågan är central för Folksam. Det blir allt dyrare att försäkra sig i framtiden om vi inte hjälps åt att bromsa klimatförändringarna. Vi har stora möjligheter att påverka och ställer höga miljökrav. Våra bil-, villa- och fritidshusförsäkringar är märkta med Bra Miljöval. Det innebär till exempel att vi renoverar hus med hållbart material, köper och återvinner reservdelar för bilar och ställer krav på att kundens ersättningsbil är miljöanpassad.



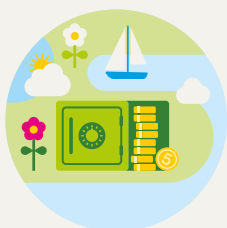
Skadeförebyggande

Vi kan göra mycket för att förebygga skador och hjälpa våra kunder att välja rätt, tänka efter före och förhindra att olyckan inträffar. På så sätt bidrar de samtidigt till lägre skadekostnader. Vi jobbar för att öka trafiksäkerheten, vi samarbetar med idrottsrörelsen för att minska idrottsskadorna och vi genomför en rad olika tester och ger skadeförebyggande råd.



Samhällsansvar

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



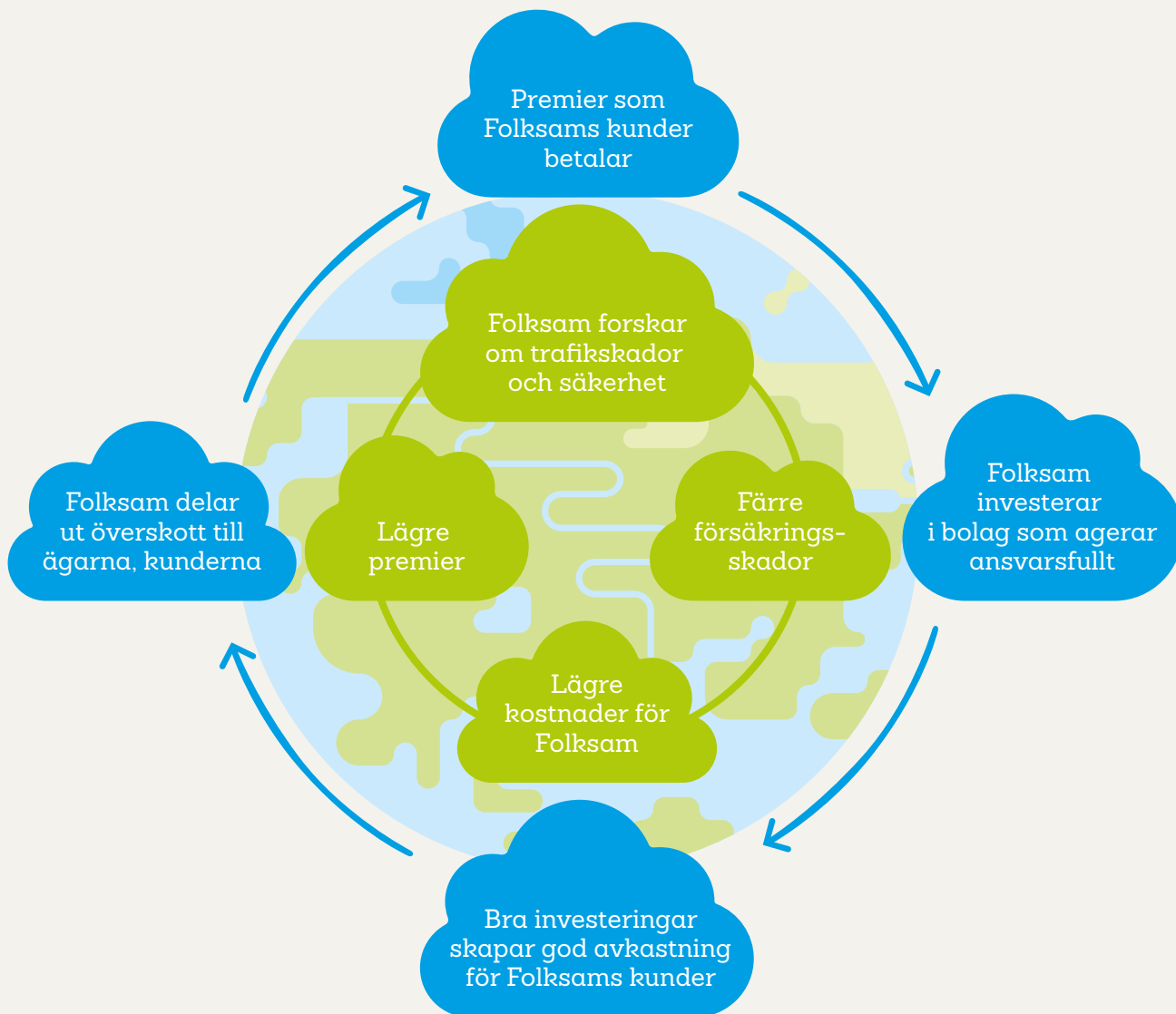
Ekonomisk styrka

Folksam med dotterföretag är Sveriges största aktör inom försäkringar och pensionssparande. Vår ekonomiska styrka ger oss möjlighet att påverka, förutsättningar att utveckla attraktiva produkter till våra kunder och skapa god avkastning på pensionssparande.

En hållbar affär

Vårt ansvar är att skapa trygghet för kunderna med våra lösningar inom sak- och personförsäkring samt pensions-sparande. Att vi är kundägda bidrar till en långsiktighet i vår verksamhet.

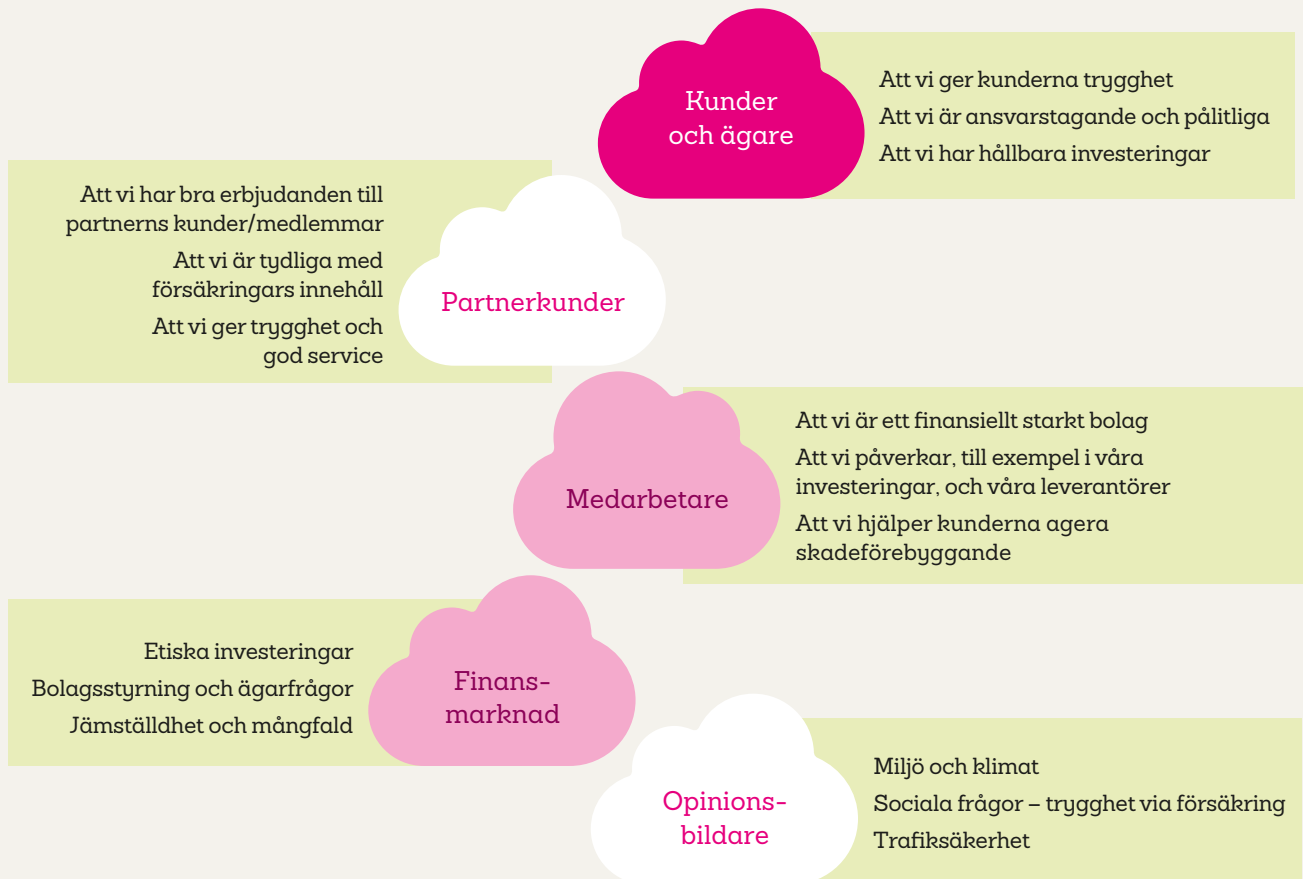
Genom att vi till exempel jobbar skadeförebyggande inom naturskador, trafikskador och idrottsskador kan vi minska antalet skador. Det minskar skadekostnaderna som gynnar kunderna i form av lägre försäkringspremier.



Våra främsta intressenter och deras viktigaste frågor

Att fånga önskemål och krav från våra kunder och andra viktiga intressenter är en förutsättning för att vi ska kunna genomföra vårt uppdrag på bästa sätt och sätta fokus på de viktigaste frågorna. Vi genomför löpande undersökningar

och för dialog med våra fem primära intressentgrupper, där vi bland annat frågar vilka hållbarhetsrelaterade frågor som är viktiga för dem och vad de tycker om Folksam's hållbarhetsarbete.



Vår hållbarhetspolicy

Utifrån vår egen syn och våra intressentdialoger har vi formulerat en hållbarhetspolicy i vilken vi slår fast vad hållbarhet betyder för Folksam och identifierar tre huvudområden för vårt hållbarhetsarbete. Det är områden där vår verksamhet har störst påverkan vad gäller hållbarhet.

I mötet med kund och omvärld

Vi ska arbeta med och uppmuntra våra kunders och samhällets engagemang i att förebygga skador på människor och djur, egendom och natur. Vi ska möta våra kunder med stor respekt för deras olikheter.

I erbjudande och kapitalförvaltning

Vi ska ha ett innehåll i våra försäkringar och vårt erbjudande inom pensionssparande som styr mot hållbarhet. Vid skadereglering ska vi agera långsiktigt, hållbart och effektivt. Vi ska investera våra kunders pengar både lönsamt och hållbart.

I egen drift

Vi ska leva som vi lär genom att medarbetare, resor och kontor tydligt återspeglar vår ambition som ledande i omställning mot hållbarhet.

Vision och strategi

Vi arbetar för att våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld och vara de mest nöjda i försäkrings- och pensionssparande branschen. Det kräver att vi kontinuerligt effektiviserar, konsoliderar och moderniserar verksamheten.

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 kunden försäkra sig själv, sina nära, sina ägodelar och spara till pensionen. På så sätt skapar vi samtidigt trygghet i samhället i stort. Vi engagerar oss i det våra kunder bryr sig om och främjar därför en hållbar utveckling, 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

Folksams värderingar är att vi ska vara *personliga*, *engagerade* och *ansvarstagande*. Värderingarna vägleder oss i vårt arbete för att nå de uppsatta målen. 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 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 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 som vi klassar som helkunder, det vill säga som har hem- och bilförsäkring samt pensionsparande hos oss. Med så många kundrelationer kan vi koncentrera oss på att utveckla dessa, framför att söka nya kunder. Ju bättre relation vi får med varje kund, desto längre stannar de hos oss (se figur sida 49).

Vi bryter ner vårt övergripande mål och de båda affärsmålen i fem olika målområden:

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

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

	Mål 2015	Resultat 2015	Resultat 2014	Resultat 2013
FKI	79	78	79	78
Antal helkunder	134 500	132 376	113 919	111 486

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 här är en utgångspunkt för vårt strategiska arbete. Det innebär framför allt att vårt fokus är att utveckla relationerna med befintliga kunder, framför att söka nya kunder.

Vi har konkretiserat den strategiska inriktningen för att närma oss våra mål 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
- göra varje kund nöjd
- att kunderna gillar Folksam.



Våra strategiska huvudområden

Vägen till våra mål – och vår vision – går genom effektivisering, konsolidering och modernisering. Vårt strategiska arbete fokuserar idag 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, att upprätthålla förtroende bland myndigheter och andra intressenter och för att kunna öka affärsnyttan.

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 god digital närvaro och 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.

Våra främsta tillgångar

1

Cirka 4 miljoner kundrelationer

2

Samarbetet med organisationer och andra partner

3

Kundfokus och långsiktighet (ömsesidighet)

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

Strategiskt huvudområde	Genomförande 2015	Arbetet 2016
Ordning och reda		
Solvens II Skapande av en enhetlig europeisk försäkringsmarknad med bättre skydd för försäkringstagarna.	<ul style="list-style-type: none"> • Deltagande i den förberedande rapporteringen till Finansinspektionen. • Fortsatt utveckling av processer och system. • Resterande interna regelverk och organisatoriska förändringar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utveckla resterande tillsynsrapporter. • Överlämna rapporteringen från projekt till linje.
Infrastruktur		
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"> • Ny teknisk plattform för digitala affärer i ny molnbaserad driftsmiljö. • Ny flik "Mina brev" under "Mina sidor" som visar lagrade dokument. • Integrationslösning för att stödja rådgivningsmötet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Förflyttning av folksam.se, förmedlarwebb och Tre Kronor på nya tekniska plattformar. • Leverera funktioner till projekt Kundnytta.
Förbättrad skadehantering Ökad kundnytta genom ett effektivt IT-stöd för verksamheten. Målet är optimerad skadehantering, ökad direktreglering och automatisering.	<ul style="list-style-type: none"> • Ny betallösning, automatisering av bilglasskador, uppgradering av motorprocesserna. • Möjlighet att direktreglera cykelstöld, bagageförsening och stulna mobiltelefoner. • Nytt system för främst bedrägeriärenden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uppgradering av den tekniska plattformen. • Utveckla direktregleringen till katt, hund och hästförsäkringar.
Människor och miljöer En attraktiv arbetsplats med kända och konkurrenskraftiga erbjudanden till nuvarande och framtida medarbetare samt välfungerande samspel mellan människor, miljö och teknik.	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetensförflyttning inom prioriterade verksamheter. • Fortsatt införande av aktivitetsbaserat arbetssätt. • Processbeskrivning för avslut av anställning gjord. 	<ul style="list-style-type: none"> • Införa lärande för effektiv kompetensförsörjning. • Utveckla koncept och förvaltningsmodell för Folksams miljöer. • Genomföra sjuktalsanalyser och riktade insatser.
Organisatorisk konsolidering Säkerställa en effektiv och kundanpassad organisation.	<ul style="list-style-type: none"> • Avsiktsförklaring om att införliva Förenade Liv i Folksam. • Ny strategi för företagsaffären. • Ny organisation inom fastigheter. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortsatt översyn och genomförande av beslut om organisatoriska förändringar.
Affärsmässighet		
Kundutveckling Utöka engagemanget för nuvarande kunder och öka antalet helkunder med både sak- och livförsäkring.	<ul style="list-style-type: none"> • Startat arbetet med att uppdatera kundutvecklingsstrategin. • Ökat CRM-kompetensen kring kundutvecklingsstrategin. • Beslutat om ny sälj- och servicestrategi. • Ökat telefontillgängligheten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lansera nya produkten Pensionstrygghet. • Förenkla webbköp av livförsäkrings- och pensionssparandeprodukter. • Införa ny kundutvecklingsstrategi.
Försäkringshandlingar Utveckla Folksams försäkringshandlingar till slutkunder, både kommunikativt och systemmässigt.	<ul style="list-style-type: none"> • Lanserat nya handlingar för motor-, boende- och gruppprodukter till slutkunder. • Vidareutvecklat Folksams centrala utskriftssystem. • Anpassat försäkringssystem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortsatt lansering av nya handlingar för kvarvarande produkter till slutkund. • Förflyttning av handlingar till Folksams nya centrala utskriftssystem. • Anpassning av fler försäkringssystem.

Miljövinster genom återanvändning

– Många kunder säger att de är oerhört tacksamma för att vi jobbar för att motverka "slit-och-släng"-samhället, säger Mattias Wallman, chef för affärsutveckling på Folksam.

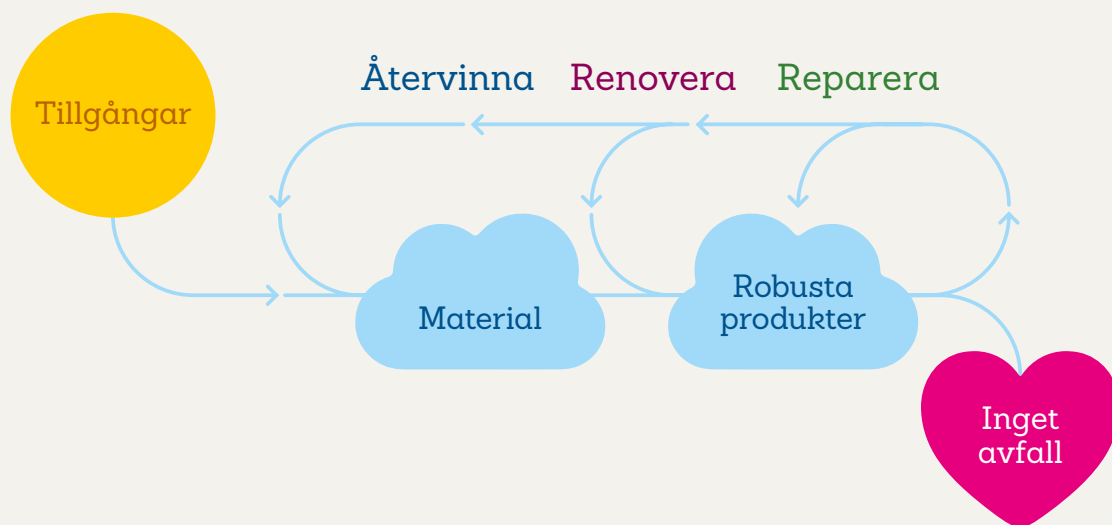
Han syftar på det pilotprojekt Folksam inledde 2015 med miljöteknikföretaget Godsinslösen och som rullar ut i full skala under 2016. Det är ett projekt där parterna har gjort det möjligt för Folksams försäkringskunder att skicka in trasiga eller skadade telefoner, datorer eller surfplattor och få dem reparerade mot kostnaden för självrisk. I de fall produkten inte går att reparera återvinns den och ersättning betalas ut till kunden. Vinsterna är minskade koldioxidutsläpp och lägre skadekostnader.

Exemplet visar på fördelarna med den cirkulära ekonomin där målet inte bara är att återvinna, utan att också reparera och återanvända. Det skapar värden för kunden, Godsinslösen och Folksam – och minskar framför allt belastningen på miljön i form av lägre koldioxidutsläpp.

– Det handlar inte om välgörenhet utan om att genom smart återanvändning få tillbaka värden som minskar belastningen på vår miljö. När vi berättar om vårt nya sätt att arbeta och förklarar varför vi kräver en motprestation av kunden blir de allra flesta kunder glada över att kunna bidra till en bättre miljö, säger Mattias Wallman.

I förlängningen ska detta arbete också bidra till lägre försäkringspremier för kunderna.

– Vi är oerhört glada över Folksams engagemang och pionjäranda anledningen till att vi idag är ett snabbväxande miljöteknikföretag som kunnat erbjuda många nya arbetstillfällen inom detta ganska nya område. Genom nytänkande inom skaderegleringen visar vi att alla kan dra fördelar, både för miljö och ekonomi. Nu fortsätter vi att anstränga oss, för att ge både miljön och kunderna så stora fördelar som möjligt, säger Patrik Zalewski, som är vice vd på Godsinslösen.





PROGNOS 2016

20 000
hanterade mobiltelefoner

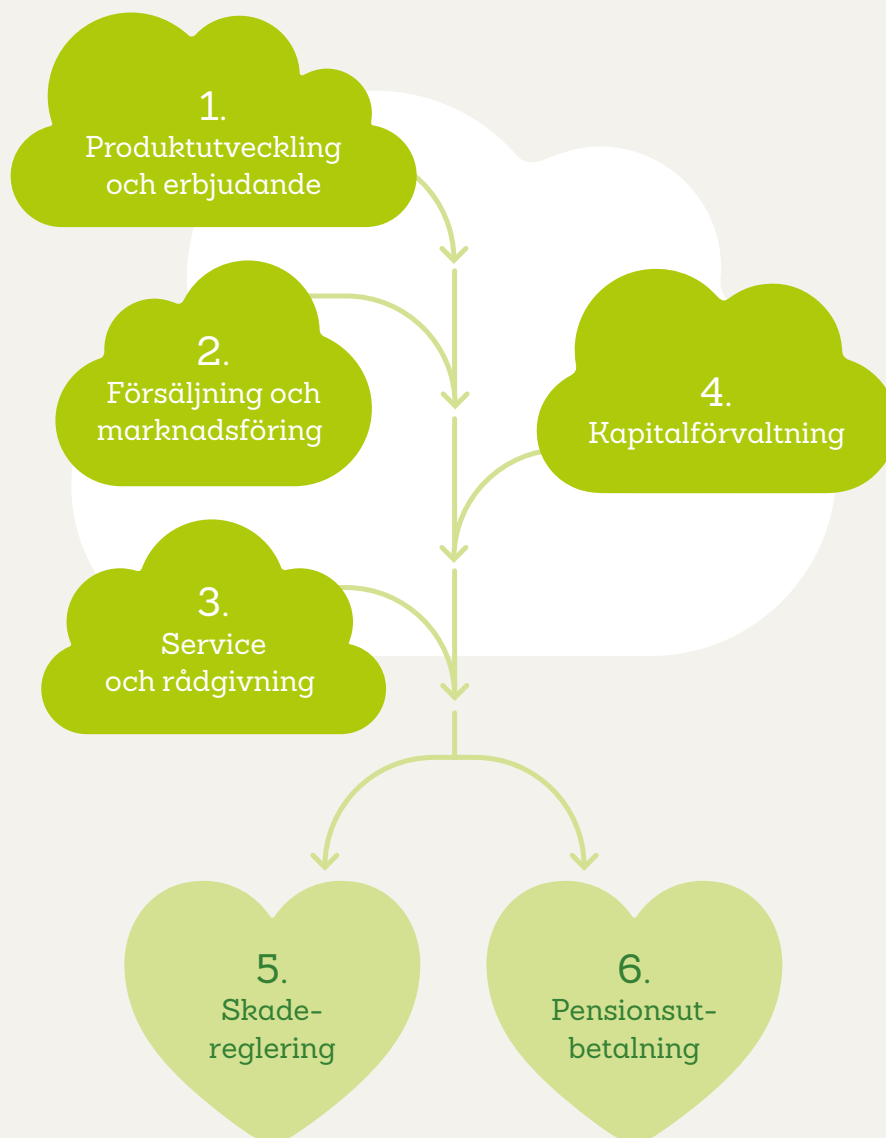
70%
repareras

1 000 ton
mindre koldioxidutsläpp

Motsvarar ungefär

125 varv
runt jorden med bil

Värde för kunderna i varje steg



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

1. Produktutveckling och erbjudande

Vi erbjuder produkter som ger skydd för olika händelser och bidrar till våra kunders trygghet genom livets olika skeden. Kunderna ska uppleva att våra produkter är enkla att förstå, lätta att förhålla sig till och att de känns viktiga.

Vi utvecklar vårt erbjudande i takt med hur kundbehoven förändras. Vi vill att våra produkter ska vara bland de tre bästa i neutrala och trovärdiga produktjämförelser.

2. Försäljning och marknadsföring

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

3. Service och rådgivning

Det ska vara lätt att komma i kontakt med oss. Det innebär att vi måste finnas i de kanaler kunderna vill träffa oss och att de får svar inom rimlig tid.

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

4. Kapitalförvaltning

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

5. Skadereglering

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

6. Pensionsutbetalning

Pensionssparande ligger för många långt fram i tiden. För att kunna hålla vad vi lovar, och för att kunder som pensionssparar 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 pensionssparar hos oss.



På följande sidor konkretiserar vi vår verksamhet och våra strategier. Vi beskriver Folksams och dotterföretagens verksamhet och presenterar vad vi har uppnått under 2015.

 Vårt möte med kunden och omvärlden

 Vårt erbjudande och kapitalförvaltning

 Vår egen verksamhet

Vårt möte med kunden och omvärlden

Allt vi gör ska bidra till vårt övergripande mål om att ha 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.



Nio av tio
är nöjda

Nöjda kunder är vårt främsta mål

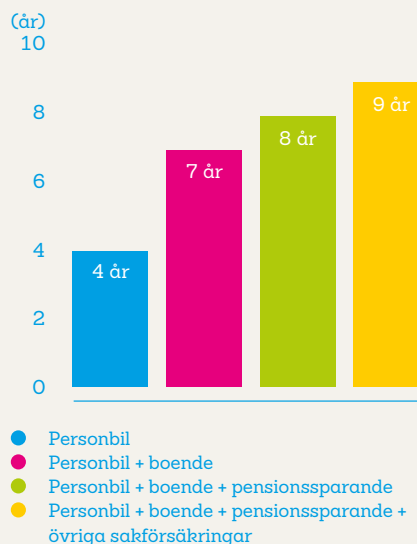
Folksams varumärke har idag högt gillande på marknaden, både i jämförelse med konkurrenter och egna tidigare resultat.

I våra mätningar av kundnöjdhet har vi under många års tid haft en positiv trend. För 2015 blev kundnöjdheten 78 procent, vilket visserligen är en hög nivå men den ökar inte. Några av de förbättringsområden vi arbetar med, som vi identifierat som viktiga för kunderna, handlar om proaktiv kundkommunikation och en uppdaterad strategi för kundutveckling. 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.

Vi måste först förtjäna nöjda kunder för att sedan kunna stärka kundrelationerna och få helkunder. Att våra kunder är nöjda 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, men också samlingsrabatt, återbäring och tillgänglighet i övrigt.

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

Kunder med fler försäkringar stannar längre



Vi möter kunderna där de är

Utgångspunkten för oss är att vi ska möta kunderna där de själva vill bli mötta. Men det är också viktigt för oss att kunna föra direkt dialog med kunderna – i telefon eller i fysiska möten – för det är då vi verkligen skapar kundvärden genom behovsstyrd rådgivning. Siffrorna som visar antalet kundkontakter är ungefärliga.



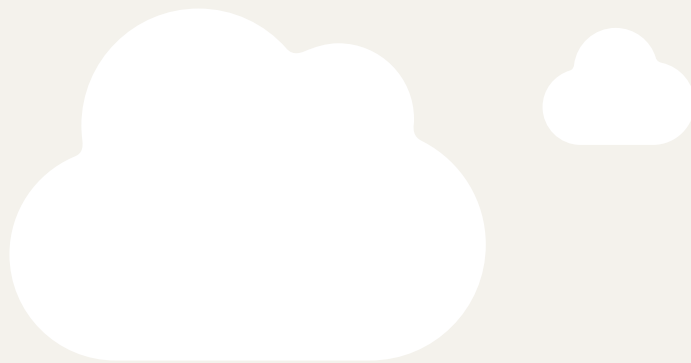
* Varav 3 000 000 mobilt

** Genererade 990 000 skadeärenden

Vår kundservice på
**19
språk**
inklusive teckenspråk,

tar emot cirka
**100 000
samtal**
per år och kommunicerar

med människor från ungefär
**100
nationer**
Arabiska är det största
språket.



När kunden inte är nöjd

2015 hade vi långt över tio miljoner kundkontakter och hanterade omkring en miljon skadeärenden. Det betyder naturligtvis att det ibland uppstår missförstånd eller missnöje. 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 kan kunden lämna in ett klagomål.

Vi strävar efter att ha tydliga rutiner för klagomålshantering och använda oss av den kunskap vi får genom dessa kontakter till att hela tiden förbättra den egna verksamheten. En bra hantering av klagomål ger oss möjlighet att fånga upp problem, göra något åt dem och försäkra oss om att kunden är nöjd. 2015 registrerade vi cirka 3 600 (3 300) klagomål i hela Folksam.

Kundombudsmannen och tvister

Skulle kunden trots allt fortfarande vara missnöjd med hanteringen av ärendet, har vi en kundombudsman med huvudsaklig arbetsuppgift att erbjuda en opartisk omprövning av vårt beslut. Funktionen har funnits i Folksam i snart 50 år, är fristående från Folsams företagsledning och svarar endast inför Folsams stämmor. Under 2015 konsulterade knappt 9 000 kunder kundombudsmannen, varav cirka 1 400 blev ärenden. 19 procent ledde till någon form av ändring till kundens förmån.

	2015	2014	2013
Antal skador	1 001 000	935 000	870 000
Antal inkomna ärenden hos Kundombudsmannen	1 394	1 306	1 300
Andel ändrade till kundens förmån, procent	19	21	21
Antal ärenden i ARN	80	122	115
Andel ändrade till kundens förmån, procent	0	5	3
Antal ärenden till domstol	110	152	114



Möten med omvärlden

Det är inte bara kunder vi möter i vår vardag, utan även en rad aktörer som på ett eller annat sätt berörs av vår verksamhet. Dels är det intressenter som på olika sätt hjälper oss framåt i vår verksamhet, dels vill vi som en aktiv samhällsaktör stärka andra intressenter och grupper. Ofta handlar det om att främja en god samhällsutveckling. Formerna för dessa kontakter kan handla om allt från samarbeten av engångskaraktär till djupare partnerskap.

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. Det handlar till exempel om nätverk och grupperingar kring frågor om ömsesidighet, branschen i övrigt, trafiksäkerhetsforskning, ägarstyrning, miljö, mänskliga rättigheter och utbildning. För en mer heltäckande beskrivning av dessa engagemang, gå gärna in på folksam.se.

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

Internationella överenskommelser och ramverk

FN:s principer för ansvarsfulla investeringar, PRI

FN:s Global Compact

FN:s miljöprogram för den finansiella sektorn, UNEP FI

Global Reporting Initiative, GRI

ISO 26000:2012

The Montreal Carbon Pledge

Certifieringar

Bra Miljöval

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 2015 fick vi 51 ansökningar om forskningsanslag, varav sex beviljades.

Delade värden

På sidorna 22-23, 34-35 och 50-51 beskriver vi hur Folksam i samverkan med andra aktörer och genom olika initiativ skapar långsiktiga värden för kunderna, samarbetsparterna och oss själva.



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

Våra sponsringssamarbeten

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 Ridsportförbundet
- Svenska Fotbollförbundet
- Parasport 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). Det är en biståndsorganisation som arbetar för att ge fattiga och utsatta människor ett bättre liv. Medarbetarna har möjlighet att ge en del av sin lön via löneavdrag till organisationen. Den summa medarbetarna skänker dubbleras Folksam. 2015 skänkte Folksam också en julgåva på 100 000 kronor samt lämnade ett extra bidrag som var öronmärkt till den pågående flyktingkatastrofen med anledning av kriget i Syrien. Vår totala insamling till We Effect uppgick 2015 till omkring 1,5 miljoner kronor.

”Vår sponsring ska bidra till gillandet av vårt varumärke”



Folksam bidrar till hållbar idrottsutövning

Folksams hjärta klappar för idrotten och att stötta både elitidrotten och motionsidrotten är en självklarhet. Genom projekt Knäk kontroll och tjänsten Spelklar kan vi hjälpa sportutövare oavsett nivå att undvika skador och snabbare komma tillbaka till träning efter en skada.

Spelare i klubbar som är anslutna till Svenska Fotbollförbundet har automatiskt en olycksfallsförsäkring hos Folksam som gäller under träning och match. Då har samtidigt spelare, ledare och föräldrar tillgång till den gratis rådgivningstjänsten Spelklar. Dit kan man ringa och få råd vid besvär eller skador som uppstår i samband med fotbollsaktiviteter. Femtonårige Hampus och pappa Emil Pettersen tillhör dem som fått anledning att vända sig till Spelklar. Hampus spelar fotboll i Ytterby IS och spräckte sin trumhinna vid en närkamp.

- Ytterby Kansli gav mig rådet att ringa Spelklar. Allt var klart med ett samtal. Jag och Hampus är jättenöjda med Spelklar, säger Emil Pettersen.

Tjänsten är ett samarbete mellan Svenska Fotbollförbundet och Folksam och rådgivningen utförs av legitimerade sjukgymnaster/fysioterapeuter hos Aleris, alla med specialkunskaper inom fotbollsrelaterade besvär.

Appen Knäk kontroll är i sin tur ett samarbete mellan Folksam, Svenska Fotbollförbundet och SISU och syftar till att skapa rörelsemönster som ger god knäk kontroll från tidig ålder. Varje år drabbas nämligen många unga av svåra knäskador som orsakar lidande och kostar stora belopp. Appen är gratis och innehåller mer än 30 filmade övningar som är enkla att genomföra.

I en studie som ingår i projektet framkommer att detta enkla träningsprogram avsevärt minskar risken för allvarliga skador.

- I gruppen som följde övningarna minskade skaderisken med 64 procent, säger Markus Waldén, ortopedläkare och delansvarig i forskningsstudien.

Sedan lanseringen 2012 har appen laddats ned cirka 100 000 gånger.



”I gruppen som följde övningarna minskade skaderisken med 64 procent”

Vårt erbjudande och kapitalförvaltning

Vi erbjuder pensionssparande, personrisk och sakförsäkring under fyra varumärken och tio företag med fokus på den svenska marknaden. Vår uppgift är att 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 till exempel en produkt 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 däremot ofta efterfrågar är att försäkringen ersätter konkreta, ofta mindre, kostnader som läkarbesök eller stulna ägodelar. Vår uppgift är att täcka båda typer av 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.

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.

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

Vårt erbjudande

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 pensionsspararna med hjälp av återbäringsränta. Läs mer om återbäringsränta på sidan 59.

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.

Folksam Fondförsäkring och Folksam Liv erbjuder 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 Pension har ett noga utvalt fondutbud av externa fonder som klarar kraven inom det avtalsområdet.

Personriskförsäkring

Fyra av våra företag erbjuder personriskförsäkringar: Folksam Liv, Folksam Sak, Förenade Liv och KPA Livförsäkring. Våra gruppörsäkringar omfattar gruppliv- och tjänstegrupplivförsäkring samt sjuk- och olycksfallsförsäkring och är anpassade för fackförbund, företag, organisationer och individer.

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

Sakförsäkring

Vi erbjuder sakförsäkringar i tre företag: Folksam Sak, Folksam Skadeförsäkring och Tre Kronor. Det sistnämnda tillhandahåller försäkringar som säljs under ett annat varumärke.

Boendeförsäkring är kärnan i vårt sakförsäkringserbjudande. 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 var först med 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](https://www.folksam.se)

Ansvar i skadeverksamheten

2015 reparerade vi skadade bilar och hus för 2,8 (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. Vi har också arbetat med ett pilotprojekt kring återlämnande och reparation av mobiltelefoner, som under 2016 rullar ut i full skala. Läs mer om detta arbete på sidorna 22-23.

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 arbetssätt bidrog under 2015 till att vi kunde undvika ett avfallsberg på drygt 1 500 ton och spara 169 miljoner kronor i samband med reparation av skadade bilar. Totalt har det inneburit en besparing på drygt 1,3 miljarder kronor de senaste 15 åren.

Skärpta krav på leverantörer

Folksam har avtal med ungefär 2 300 leverantörer, varav cirka 2 000 finns inom bygg- och motorsektorn. 2015 köpte vi byggtreprenadstjänster för 850 miljoner kronor och bilreparationer för 1,9 miljarder kronor.

Vi har högt ställda miljökrav på våra leverantörer. Till exempel genomgår våra leverantörer på sakförsäkringssidan utbildning i sparsam körning. Dessutom ska alla som har kundkontakt hos våra leverantörer utbildas i Bra Miljöval.

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 skadan eller olyckan inträffar. Det bidrar till lägre skadekostnader, lägre försäkringspremier och tryggare kunder. Vi arbetar skadeförebyggande inom tre huvudsakliga områden:

1. Trafiksäkerhetsforskning

Med vår trafiksäkerhetsforskning främjar vi trafiksäkerheten och räddar liv.

2. Skadeförebyggande idrottsforskning

Vi vill bidra till färre idrottsskador genom att samarbeta med idrottsrörelsen och stödja skadeförebyggande idrottsforskning.

3. Information och råd

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



”Med skadeförebyggande insatser gör vi det tryggare för våra kunder”

1. Trafiksäkerhetsforskning en del av erbjudandet

Folksam har egen avdelning för trafiksäkerhetsforskning vars arbete 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 begränsas och undvikas. Valet av bil har till exempel avgörande betydelse för vilka konsekvenser en olycka kan få.

Folksams trafiksäkerhetsforskning kostar 7-8 kronor per bilförsäkring och år. 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 parter om exempelvis säkra bilar, bilbarnstolar och hjälmar i samband med köp.

Vi arbetar även med att se över hur ett försäkringskydd för cyklister skulle kunna se ut, inte minst sedan cykelolyckor blivit vanligare.

Kör grönt, säkert och billigare

De bilar som finns med på listan över de säkraste och snålaste nybilarna bidrar till mindre miljöpåverkan och säkrare trafik. Det gillar vi. Därför får kunder som väljer dessa bilar tio procents rabatt på försäkringspremien. Därmed kan varje kund direkt bidra till att spara liv och värna om miljön.

Hela listan över 2015 års säkra och hållbara bilar består av 72 modeller i olika versioner. Trots att Folksam skärpt kraven med 23 procent på tre år klarar fortfarande 13 procent av bilarna förbruknings- och säkerhetskraven. Det är naturligtvis glädjande.

De nybilar som klarar Folksams krav för 2016 består av 62 modeller i 827 versioner. Listan innebär också att Folksam är först med att sätta autobroms som krav i en fordonspolicy.

Arbetet under 2015

- Folksam lät Nationalföreningen för Trafiksäkerhetens Främjande (NTF) fortsätta undersöka hur kommunerna klarat av att ta bort löv, skotta snö, bekämpa halka och sopa bort grus längs de viktigaste cykelstråken. 2015 gjordes undersökningen i Stockholm, Göteborg och Malmö.
- Vi har forskat 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.

Under året genomförde vi även följande tester:

- Studien 2015 års säkraste och snålaste nybilar.
- Studie av fyrhjuldrivna bilar olycksrisk.
- Test av cykelhjälmarna för vuxna och ungdomar.
- Studie kring hur bättre mc- och vägräckesdesign kan minska skador och rädda liv.
- Studie av allvarliga trafikolyckor i tätort som visualiseras i Folksams verktyg Trafikbarometern.
- Rapporten "Hur säker är bilen?", sextonde upplagan.
- Säkraste familjebilarna.
- Test av bilbarnstolar för barn från nio månader till fyra år.
- Studien 2016 års säkraste och snålaste nybilar.



2. Skadeförebyggande idrottsforskning

Folksam har en lång historik som försäkringsgivare och samarbetspartner till svensk idrott. Genom samarbeten med 54 idrottsförbund, med Svenska Ridsportförbundet som det allra senaste tillskottet, 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 2015 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 annat projekt är det samarbete som vi inledde 2014 med Svensk Friidrott med målet att minska antalet överbelastningsskador bland barn och ungdomar genom att öka kunskapen och engagemanget kring orsaker. Under 2015 genomfördes bland annat en inventering för att kartlägga antalet tränare, deras utbildningsnivå och erfarenheter inom området. Läs mer om dessa projekt på sidorna 34-35.

Även vårt forskningssamarbete med Gymnastik- och idrottshögskolan (GIH) kring vår idrottsskadedatabas har fortskridit under 2015. 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.

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, anordnar och deltar i seminarier och andra möten, svarar på kundfrågor, gör instruktionsfilmer och kommunicerar i medier.

Varje år genomför vi även undersökningar och tester för att hjälpa kunderna att göra bra och hållbara val när de köper produkter. Resultaten publiceras i olika rapporter och sprids i medier. Syftet är också att få företaget att ta ansvar. Under året undersökte vi bland annat utomhusfärger, värmepumpar och bilar samt genomförde tester på cykel-, skid-, och ridhjälm.

Under 2015 gjorde Folksam följande tester och studier:

- Undersökning av prisskillnader inom djurvården.
- Forskningsrapport kring hur slarvigt monterade golvbrunnar kostar villaägarna miljoner.
- Undersökning av kommunernas förberedelse för naturrelaterade skador i samband med klimatförändringar.
- Test av 45 av Sveriges vanligaste utomhusfärger - slutresultat.
- Undersökning av sakskador vid åska.
- Rapport kring skador på värmepumpar.



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

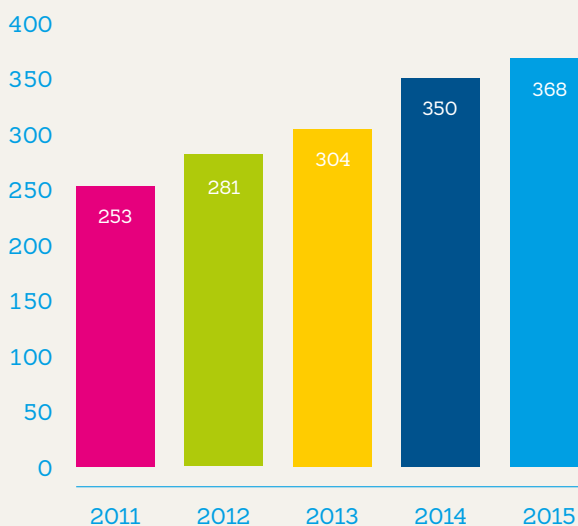
Kapitalförvaltning med fokus på långsiktig trygghet för våra kunder

Folksam med dotterföretag är en av Sveriges största institutionella investerare. Vid utgången av 2015 förvaltade vi omkring 368 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 dotterföretag ett flertal portföljer som alla har egna placeringsriktlinjer. 59 procent av allt kapital är placerat i räntebärande värdepapper utgivna av staten, kommuner, bostadsinstitut eller företag i Sverige. Därtill finns en procent i utländska räntebärande papper. Aktieportföljerna står för 32 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 cirka 20 miljarder kronor. Värdet på de alternativa placeringarna var vid årsskiftet nio 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 2015



Folksams förvaltade kapital 2015



Förvaltning för kundernas bästa

Målet med kapitalförvaltningen varierar mellan de olika bolagen. För Folksam Liv och KPA Pensionsförsäkring 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 i olika marknadsförhållanden framgångsrikt hanterat risker och möjligheter i kapitalförvaltningen för att skapa god avkastning till kunderna. 2015 års totalavkastning blev 2,2 (8,6) procent för Folksam Sakkoncernen, 3,7 (12,0) procent för Folksam Liv och 3,3 (13,3) procent för KPA Pensionsförsäkring AB. Över den senaste femårsperioden 2011-2015 har den genomsnittliga totalavkastningen för traditionell försäkring varit 7,4 procent för Folksam Liv och 7,5 procent för KPA Pension.

Swedbank är exempel på ett strategiskt innehav för Folksam, där vi äger drygt nio procent av aktierna.

Totalavkastning					
Procent %	2015	2014	2013	2012	2011
Folksam Sak	2,2	8,1	7,7	8,2	6,9
Folksam Liv	3,7	12,0	7,6	7,0	6,5
KPA Pension	3,3	13,3	8,2	7,2	5,6

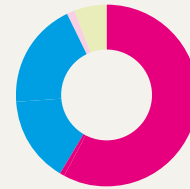
Krav på etik och hållbarhet

Folksam med dotterföretag består av tio 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. Folksam skrev till exempel 2014 under Montreal Carbon Pledge, vilket innebär att vi idag mäter och redovisar 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



60 %
Räntepapper
32 %
Aktier

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 för en hållbar verksamhet.

Så arbetar vi med ansvarsfullt ägande

En viktig del av vårt påverkansarbete är olika typer av samarbeten. Här redovisar vi några exempel.

Påverkar företag att ta ansvar

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

Vissa företag väljer vi dock 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. Företagen inom 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, utesluts förutom vapen och alkohol också investeringar i kolkraft, kärnkraft och uran.

Samarbete

1. Vi är med i projektet Hållbart värdeskapande för att påverka svenska börsnoterade företag i riktning mot en hållbar utveckling och långsiktigt värdeskapande.
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 antikorruption. 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 företagen på deras eget ansvar och deras egen inverkan på yttrandefrihet och integritet på nätet.

På folksam.se redovisar vi arbetet mer utförligt och utifrån PRI-principerna.

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.

Screening och betygsättning

Folksam investerar i en mängd svenska och utländska bolag. Till grund för vilka bolag vi investerar i ligger vår bolagsstyrningspolicy och våra etiska investeringskriterier.

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

Dialog

Varje år för vi ägardialog med ett flertal bolag. Vi skriver brev till representanter för dessa bolag. Vi följer upp företagens arbete när det gäller våra placeringskriterier och bolagsstyrning. Under året har vi haft möten med tio bolag vi har innehav i.

Vi kontakter 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, såsom oljeutvinning, löper en högre risk för avvikelser än en utpräglad tjänsteproducent. Tre bolag valdes ut och möten genomfördes med en genomgång av bolagens risksituation.

Ibland deltar vi i debatten för att skapa opinion. Strategin är att i första hand 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 2015 fattades inte något beslut om uteslutning, men vi inledde dialog med 13 nya bolag på grund av allvarligare incidenter.

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 @etikskatten.

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

Sedan 2005 använder Folksam även sitt inflytande för att rösta vid utländska bolagsstämmor, genom elektronisk röstning. Under 2015 röstade Folksam på 232 utländska stämmor. Vi var även med och lade ett förslag om ökat klimatfokus till årsstämmorna på de stora oljebolagen BP, Shell och Statoil. Samtliga förslag godkändes av stämmorna.

Folksams arbete med Corporate Governance	2015	2014	2013
Antal företag där Folksam fört aktiv dialog	34	37	31
Antal svenska bolagsstämmor där Folksam medverkat	41	42	43
Valberedningar Folksam är med i	1	1	2



Läs mer på folksam.se

Några nedslag i vårt arbete under 2015

Palmoljeinitiativ

Folksam deltar i ett initiativ inom palmolja som under året utvidgades till att även omfatta köpare av palmolja. Samtidigt har dialogen med producenter fortsatt. Målet är att bolagen ska förbättra sitt miljö- och sociala arbete. Palmolja har omfattande negativ påverkan på miljö och biologisk mångfald eftersom stora områden av regnskog skövlas för

att ge plats åt odlingarna. När skogen bränns orsakas dessutom stora utsläpp av koldioxid. Palmolja används framför allt inom livsmedelstillverkning och bland köpare av palmolja finns globala företag som Pepsico, Procter & Gamble och Unilever.

Regelefterlevnad i Swedbank

Under hösten uppmärksammades att två av medlemmarna i Swedbanks koncernledning gemensamt investerat i vissa fastighetsbolag. Enligt Swedbank har dessa affärer utförts i överensstämmelse med bankens interna regler men trots detta varit olämpliga. Därför har engagemanget avvecklats och bankens styrelse har skärpt det interna regelverket i syfte att ytterligare skydda banken mot in-

tressekonflikter. Folksam ser detta som positivt eftersom regler och regelefterlevnad är centralt när det gäller förtroende. Folksam utövar i detta fall påverkan främst genom sitt arbete i Swedbanks valberedning där Folksam vd ingår. Vi är också angelägna om att bankens interna regelverk håller samma höga kvalitet som dess arbete med övriga hållbarhetsfrågor.

Förstärkt klimatfokus i investeringar

Folksam har sedan länge ett aktivt engagemang för klimatet genom att vara undertecknare av FN-initiativet Global Compact, UN Principles for Responsible Investments (PRI), Montreal Carbon Pledge (MCP) samt Carbon Disclosure Project (CDP). För att världen ska kunna leva upp till det klimatavtal som träffades i Paris behöver ambitionen höjas ytterligare och alla företag måste bidra för att koldioxidsläppen ska minska.

Mot bakgrund av detta beslöt Folksam under 2015 att avinvestera från bolag som har en betydande andel av sin omsättning från kol. Anledningen är att kol är en av de främsta utsläppskällorna av koldioxid. Sammanlagt uteslöts ett dussintal bolag på grund av detta. Samtliga var sedan tidigare uteslutna ur Folksam Saks portfölj och flera var även uteslutna ur KPA:s portföljer på grund av strängare placeringskriterier.

Koldioxidmätning

Montreal Carbon Pledge som lanserades 2014 vid Principles for Responsible Investments (PRI) möte i Montreal och som förutom PRI stöds av FN:s miljöprogram Finance Initiative (UNEP-FI).

Folksam med dotterföretag är med i Montreal Carbon Pledge sedan dess grundande. Det innebär att vi förbinder oss att mäta koldioxidavtrycket i våra aktieportföljer och offentliggöra resultaten. Koldioxidavtrycket redovisas vanligen i form av tre olika indikatorer. Enligt dessa hade Folksam totala investeringar i börsnoterade aktier följande koldioxidavtryck under 2015:

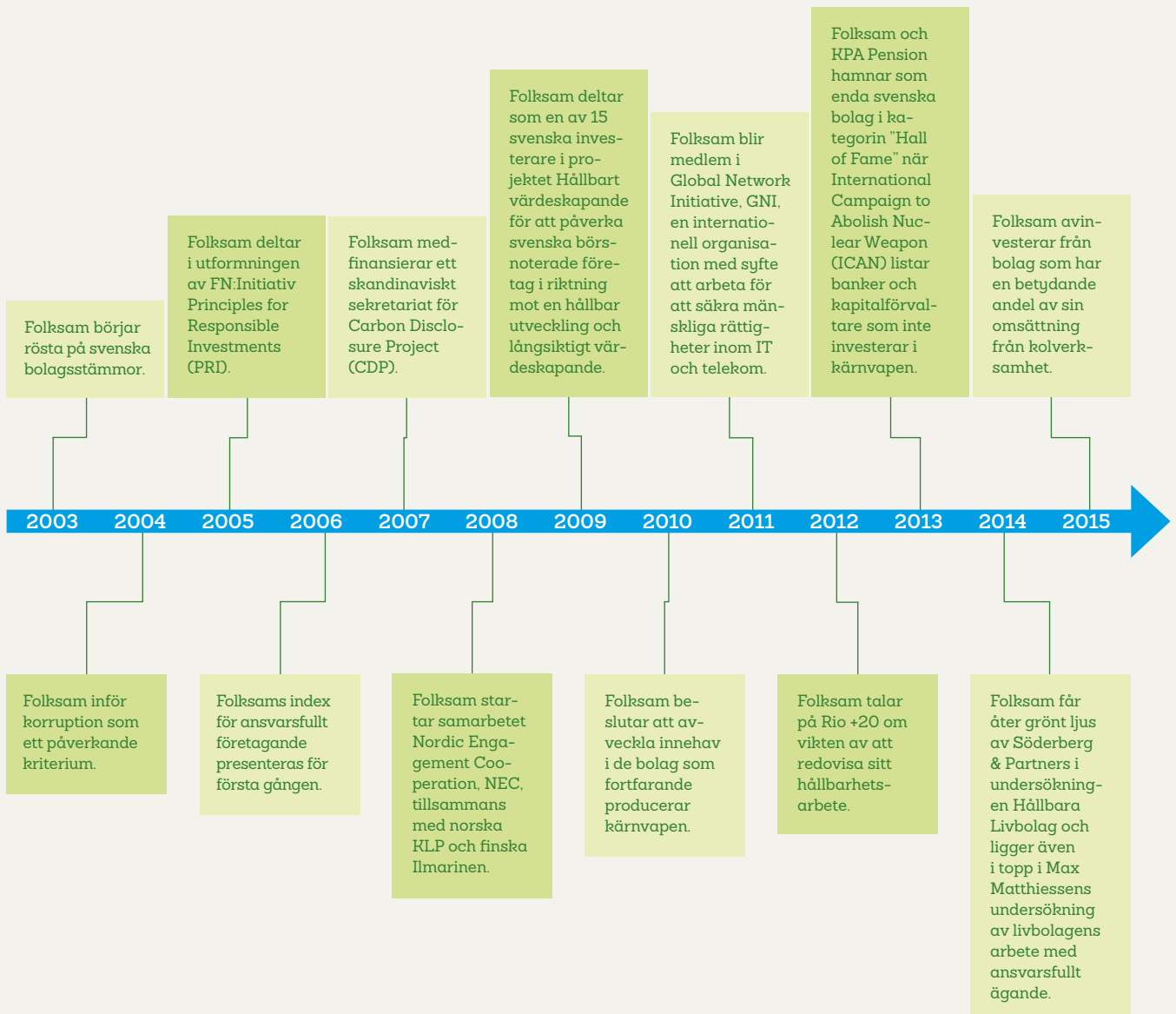
1. Det absoluta koldioxidavtrycket för aktieportföljen, motsvarande ägd andel av bolagens sammanlagda utsläpp, minskade till 1 258 054 (1 458 947) ton.
2. Koldioxidintensitet, där absolut koldioxidavtryck relateras till ägarandel av bolagens marknadsvärde minskade till 11,2 (11,5) ton koldioxid per förvaldade en miljon kronor. Det är långt under genomsnittet för aktieindexet MSCI World som var 20,2.

3. Koldioxidintensitet, där absolut koldioxidavtryck relateras till ägarandel av bolagens omsättning, uppgick till 20,7 (18,0) ton per omsatt miljon kronor. Motsvarande siffra för MSCI World var 33,4.

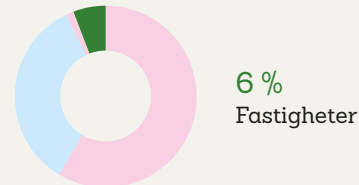
Det låga koldioxidavtrycket beror dels på att Folksam har, i enlighet med de etiska investeringskriterierna, avstått från att investera i vissa bolag med stora koldioxidutsläpp och kolberoende bolag, dels på en förhållandevis stor investering i banksektorn.

I mätningen, som utfördes av South Pole Group, ingår endast de indirekta växthusgaser som uppkommit ur bolagens verksamhet och produktion. Utsläpp genererade av bolagens produkter ingår inte eftersom relevanta data inte är tillgängliga.

Milstolpar



Fastigheter: Värdeskapande investeringar



Fastigheter är ett viktigt tillgångsslag i Folksam's olika portföljer. 2014 ökade vi därför vårt strategiska och finansiella fokus genom att slå fast att vi under de kommande åren ska öka fastighetsinvesteringarna med cirka tio miljarder kronor från de då 18 miljarder kronorna.

Tillgångsförvaltning

Folksam Fastigheter har under året outsourcat hela fastighetsförvaltningen till Newsec och samtidigt byggt upp en ny organisation för tillgångsförvaltning. Detta möjliggör ett ökat fokus på värdeskapande, medan Newsec tar hand om våra fastigheter och kunder. De svarar för att hyresgästerna trivs i sina lokaler och lägenheter, att vi uppfyller myndighetskrav och att byggnaderna drivs och underhålls på ett hållbart och effektivt sätt. Istället koncentrerar vi oss på att höja kvaliteten på våra fastigheter, att utveckla deras fulla potential. Dessutom utvecklar vi beståndet genom att förvärva och utveckla nya fastigheter. Vi investerar långsiktigt i attraktiva fastigheter för boende och verksamheter. Vår strävan är att äga de kontors- och butikshus som verksamhetsidkarna helst vill hyra sin lokal i. I våra bostäder ska hyresgästen trivas och känna stolthet över sitt boende. Det kan också vara aktuellt för oss att investera i samhällsfastigheter om förutsättningarna är de rätta. Vi kan naturligtvis även sälja fastigheter som sänker avkastningen i vår portfölj eller passar bättre in hos någon annan ägare.

Idag äger vi fastigheter huvudsakligen i Stockholm och i Skåne. Det är i första hand också på dessa tillväxtorter vi ska öka vårt fastighetsinnehav. I slutet av året inledde vi, genom KPA Pension, ett strategiskt samarbete med Skanska Hyresbostäder om förvärv av nyproducerade bostadsfastigheter. Samarbetet omfattar ett antal utvecklingsprojekt som ger Folksam exklusivitet att förvärva nästan 600 lägenheter till ett värde av cirka 1,3 miljarder kronor.

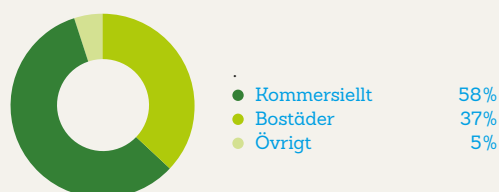
Ansvarsfullt fastighetsägande

För att verksamheten ska bidra till en positiv samhällsutveckling måste ägandet av fastigheterna dessutom vara ansvarsfullt. Med ett ansvarsfullt fastighetsägande menar vi:

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

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 2 989 (3 490) ton koldioxid. Det är en minskning jämfört med 2014, vilket beror bland annat på effektiviseringar i de av KPA Pension ägda fastigheterna. Majoriteten av den el som Folksam köper in till sina fastigheter är ursprungsmärkt el från vindkraft.

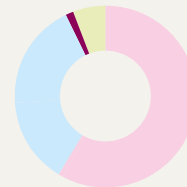
Fastighetsbestånd, totalyta



Geografisk fördelning



Alternativa placeringar: Fokus på onoterade investeringar



2 %
Alternativa
placeringar

Alternativa placeringar kompletterar Folksams tillgångs-
portföljer och motsvarar drygt två procent av Folksams
totala förvaltade kapital. Det är investeringar med lång
placeringshorisont som ger kunderna exponering mot ono-
terade tillgångar. Investeringarna görs i huvudsak i fond-
liknande strukturer och i samarbete med andra aktörer.

Inom alternativa investeringar gör vi också indirekta fast-
ighetsinvesteringar för att komplettera de direkta fastig-
hetsinvesteringarna.

Vi prioriterar investeringar som bidrar till att stärka det
investerade bolagets varumärke och strategiska nätverk.
Under det gångna året förvärvade vi tillsammans med
Första AP-fonden, Tredje AP-fonden och kanadensiska
infrastrukturinvesteraren Borealis Fortums svenska el-
nätverksamhet.

Några av våra innehav inom alternativa placeringar:

Ellevio

Folksam med dotterföretag förvärvade 2015 Fortums svenska elnätverksamhet, numera Ellevio, tillsammans med Borealis Infrastructure, Första AP-fonden och Tredje AP-fonden. Folksams ägarandel uppgår till 17,5 procent.

EQT Infrastruktur

EQT Infrastruktur är en riskkapitalfond som investerar i infrastruktur-
tillgångar som energianläggningar, dist-
ributionsnät för energi och hamnar.

PWP och Gnosjö Energi

Folksam och KPA Pension äger till-
sammans med FAM och Proventus,
Power Wind Partners (PWP). Bolaget
ägar sex landbaserade vindkraft-
parker som årligen kan producera
0,25 TWh el. Elproduktionen från de
47 vindkraftverken kan värma cirka
13 000 eluppvärmda småhus. Folk-
sam äger också fyra vindkraftverk i
Kulltorp i Gnosjö kommun.

Proventus Capital Partners

Proventus Capital Partners är ett sam-
investeringsbolag med Proventus. Bo-
laget fokuserar på lånefinansiering till
medelstora företag och investerar i
noterade företagsobligationer.



50

ECO

11:41
28.10.2015

690 km

44 km 44.0
17.9 17.0

Kör säkert med Folksam

I slutet av 2015 lanserade Folksam i samarbete med TeliaSonera ett första steg i framtidens uppkopplade försäkringar. Med tjänsten Köra Säkert kan kunderna själva påverka sin bilkörning, minska risken för olyckor och sänka sin försäkringspremie.

I tjänsten ingår en så kallad indikator som ger direkt återkoppling till föraren. Kör man till exempel fortare än hastighetsbegränsningen lyser den rött. Kunden installerar en liten hårdvara i bilen som uppkopplas till 4G och ansluter till bilens färdator. På så vis får kunden tillgång till funktioner som körjournaler, GPS-position och wifi. Härigenom går det att få uppgifter som visar hur många procent grön körning kunden har efter varje bilfärd. Med grön körning får kunden upp till 20 procents rabatt på sin försäkring.

– Vi vet att bilens hastighet är den enskilt viktigaste parameter som påverkar hur allvarligt skadefallet blir i en olycka. Om alla bilförare skulle hålla hastigheten skulle 40 liv räddas varje år, säger Anders Kullgren, trafikforskare på Folksam.

Folksam vill ge stöd till alla förare att bli bättre, och inte enbart hitta och belöna de som redan kör säkert. Varje sträcka räknas, kort som lång. Men det är valfritt att vara med och vi ger bara belöning, ingen bestraffning.

”Vi vet att bilens hastighet är den enskilt viktigaste parametern som påverkar hur allvarligt skadefallet blir i en olycka. Om alla bilförare skulle hålla hastigheten skulle 40 liv räddas varje år”

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 skapar en attraktiv arbetsplats till vårt miljöarbete i vardagen.

För att på bästa sätt kunna engagera oss för våra kunder krävs att vi har effektiva processer, är en ansvarstagande arbetsgivare och agerar miljöriktigt. Därför är effektivisering, konsolidering och modernisering tre viktiga ledord för oss. Vi är för närvarande också i en hög förändringstakt, inte minst genom en rad utvecklingsprojekt: Vissa omfattar hela Folksam med dotterföretag medan andra gäller specifika affärsområden, enheter eller funktioner. IT har under 2015 fortsatt att vara en prioriterad fråga och en hörnsten i vårt strategiska arbete kring infrastrukturen i Folksam och våra dotterföretag.

Vårt viktigaste projekt i hamn

Solvens II-programmet har sedan 2009 varit vårt största och viktigaste projekt. Det berör samtliga medarbetare och trädde i kraft den 1 januari 2016. Solvens II 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. På så sätt är Solvens II viktigt i moderniseringen av Folksam och resten av branschen – och bra för kunderna.

Under 2015 deltog vi i den förberedande rapporteringen till Finansinspektionen samt fortsatte 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.





Rätt kompetens och hållbar arbetsmiljö

Folksam med dotterföretag har närmare 4 000 medarbetare fördelade på olika företag 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 pensionssparandebansrens mest nöjda kunder måste vi både lyckas bemanna vår organisation med rätt medarbetare och ledare samt ge dem förutsättningar att utvecklas.

Attraktiv arbetsplats

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

Resultatet i årets medarbetarundersökning är det högsta vi uppnått under den tid vi kan överblicka. Med ett totalindex på 77 procent positiva svar tar vi ett kliv framåt från föregående års mätning (75 procent). En styrka är den positiva känslan för Folksam som helhet, där vårt totalindex har gått från 79 till 82 procent jämfört med föregående år. Bra arbetsplats, stolthet, vill arbeta kvar, attraktiva utvecklingsmöjligheter, framtidstro, styrs av visionen, bra erbjudanden och rekommenderar till andra ingår i vår mätning av totalindexet. Alla dessa kategorier har förbättrats jämfört med föregående år.

Personalrörlighet ger nya möjligheter

En möjlighet, och samtidigt utmaning, är den ökade personalrörligheten. För tredje året i rad har vi externrekryterat omkring 500 personer. Utöver det har flera hundra medarbetare fått nya jobb genom interna rekryteringsprocesser. Den stora rörligheten visar att det finns många karriärmöjligheter inom Folksam med dotterföretag.

Belöningsprogram belyser målen

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 antal helkunder).

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 till exempel idag har nästan 50 procent kvinnliga chefer är ett resultat av målinriktat mångfaldsarbete. För att få helt jämställda löner kartlägger och analyserar vi varje år eventuella osakliga löneskillnader i samband med lönerevisionerna, istället för att endast göra en kartläggning vart tredje år som lagstiftningen kräver.

Fokus på arbetsmiljö och hälsa

En utmaning för både samhället och Folksam är den negativa utvecklingen när det gäller sjukfrånvaro. Vi har trots analyser inte funnit några enskilda orsaker till den ökade sjukfrånvaron. Vi har anledning att fortsätta analysera områden som stora arbetsgrupper, statiskt och styrt arbete, samt den egna hälsan. Vi har nu påbörjat ett uppdrag som ska komma tillrätta med korttidssjukfrånvaron, och exempel på aktiviteter är samtal på individnivå. Anledningen är att korttidssjukfrånvaron ofta leder till långtidssjukfrånvaro.



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

”Resultatet i årets medarbetarundersökning är det bästa vi uppnått under den tid vi kan överblicka”

Antal medarbetare	3 924		
Medelålder	43,9		
Personalomsättning	11,3%		
Sjukfrånvaro	5,8%		
Könsfördelning, totalt	53% Kvinnor	47% Män	
Könsfördelning, chefer	49% Kvinnor	51% Män	
Könsfördelning, Folksams ledningsgrupp	50% Kvinnor	50% Män	
Könsfördelning, styrelser	46% Kvinnor	54% Män	

Tydliga miljömål

Utöver 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.

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

Vi vill dra vårt strå till stacken för att Sverige ska nå sitt klimatmål om att minska koldioxidutsläppen med 40 procent till 2020. Därför har vi 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 66 procent av de totala utsläppen. Under 2015:

- har vi fortsatt arbetet med att minska resandet bland annat genom att öka möjligheterna till videokonferenser och fortsatt att utbilda och uppmuntra medarbetarna i hur de används.
- tog koncernledningen beslut om en ny resepolicy och med den klargjordes vilka vanliga resesträckor som får göras med tåg respektive flyg.
- fortsatte medarbetarna på huvudkontoret omställningen till ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Omställningen är långsiktig och kommer att ge en positiv miljöeffekt.

- gick samtliga medarbetare en utbildning i Bra Miljöval.
- fortsatte omställningen till gröna kontrakt på de platser i landet där Folksam hyr kontorslokaler.

Från och med 2015 har vi integrerat miljömål i vår affärsplanering, vilket innebär att samtliga affärsområden, enheter och dotterföretag har minst ett miljömål.

Vårt klimatfotavtryck

Klimatfotavtrycket i vår egen verksamhet uppgick 2015 till 2 682 ton koldioxid. Det är en minskning med 162 ton jämfört med 2014.



Mer om:

Alla våra utsläpp klimatkompenstras

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

Vi-skogen planterar i snitt sex träd för varje ton koldioxid som släpps ut. Den totala klimatpåverkan som vi kompenstrar för uppgick 2015 till 5 899 ton koldioxid. Det innebär att vi kommer att plantera drygt 35 400 träd.

Riskhantering 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 lösningar för försäkrings- och pensionssparande som skapar trygghet.

Vår riskhantering

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

1. affärsområden, enheter, moder- och dotterföretag
2. risk- och complianceavdelningar samt
3. koncernchefaktuarierna och internrevision.

Dessa har alla olika ansvar för riskhanteringen.

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 kunnat orsaka 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.



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 på 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.

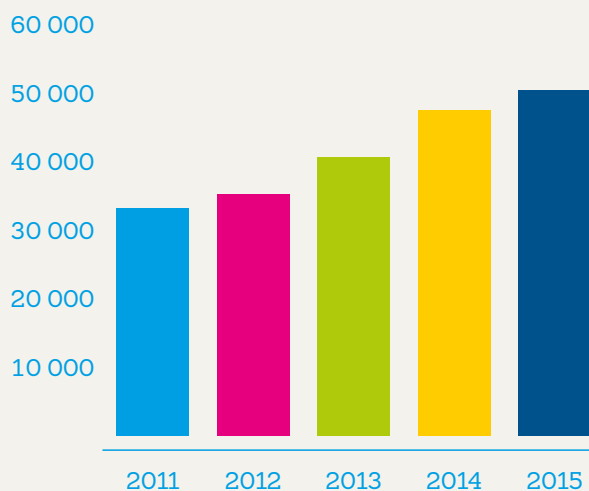
Varje krona kommer kunderna till godo

Folksam med dotterföretag fortsatte att utvecklas starkt under 2015, trots en föränderlig tid. Den positiva utvecklingen handlade om större premievolymer, befästa marknadsandelar och ett ökat gillande av vårt varumärke.

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

2015 var ett på många sätt framgångsrikt år för Folksam med dotterföretag. De totala premieintäkterna ökade till 50,5 (47,5) miljarder kronor. Det är framför allt vår ekonomiska styrka som fortsätter att driva efterfrågan inom våra olika bolag

Total premievolymer



Folksam	2015	2014	2013
Premier, Mkr ¹	50 469	47 501	40 631
varav Folksam Sak ²	13 395	12 925	12 032
varav Folksam Liv ²	37 074	34 576	28 599
Förvalt kapital, Mkr ^{3,4}	368 454	350 170	304 299
Fondförsäkringstillgångar, Mkr ^{3,5}	111 144	99 525	79 221

- ¹ Premier omfattar premieintäkt i sakförsäkring, premieinkomst i livförsäkring samt inbetalningar från sparare i fondförsäkring, inklusive de ej konsoliderade försäkringsföretagen.
- ² Avser total summering av premier per bolag med respektive dotterföretag, inklusive de ej konsoliderade försäkringsföretagen.
- ³ Avser vid periodens slut.
- ⁴ Tillgångar enligt totalavkastningstabell med avdrag för bolagsstrategiska innehav, vilket i huvudsak avser värdet av dotterföretag.
- ⁵ Placeringstillgångar för vilka försäkringstagarna bär risken.

”Återbäring är det yttersta beviset på att vi är kundägda”

Separerad återbäringsränta

Under året gjorde vi ett antal ändringar i den traditionella livförsäkringen för att värna om långsiktigheten i produkten och det kundkollektiv som byggt upp överskottet. Vid årsskiftet gällde följande:

- Olika återbäringsräntor för gammalt och nytt kapital. Återbäringsräntan för nytt kapital uppgick vid årsskiftet till 4 procent. Återbäringsräntan för gammalt kapital uppgick till 8 procent.
- Garantin beräknas på 85 procent av nya premieinbetalningar.

- Gräns på två miljoner kronor i insatt premie per försäkrad och år.

Vid slutet av 2015 var Folksam Livs kollektiva konsolidering 117,5 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 2015 uppgick avkastningsräntan till 3,7 procent.

Nytt år med återbäring

Återbäring är det yttersta beviset på att vi är kundägda och bidrar till att stärka kundernas gillande av oss. Mot bakgrund av den starka ekonomiska ställningen delar Folksam Sak ut återbäring till sina kunder för fjärde året i rad, efter att 2012 ha återinfört återbäringsprogrammet. Folksam Liv ingår i återbäringsprogrammet inom riskförsäkring för tredje året i rad.

Folksam har avsatt 545 (546) miljoner kronor som företaget planerar att dela ut i återbäring till totalt 2,5 (2,4) miljoner kunder under 2016. Inom Folksam Sak beräknas återbäringen uppgå till 323 (301) miljoner kronor och omfattar djur-, boende- och fordonsförsäkringar samt personrisk. Inom Folksam Liv beräknas återbäringen uppgå till 222 (244) miljoner kronor och omfattar gruppörsäkringar. Inom gruppörsäkringar tillkommer även premiereduceeringar till ett beräknat värde av 207 (-) miljoner kronor.

Återbäring Folksam Liv		
	Försäkring (som omfattas)	Återbäring
2013	• Gruppliv	20 % per betald premiekrona
2014	• Gruppliv	25 % per betald premiekrona
2015	• Gruppliv	30 % 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.
2015	• Boende • Fordon • Personrisk • Djur	4,1 % per betald premiekrona.

Fyra varumärken i två koncerner

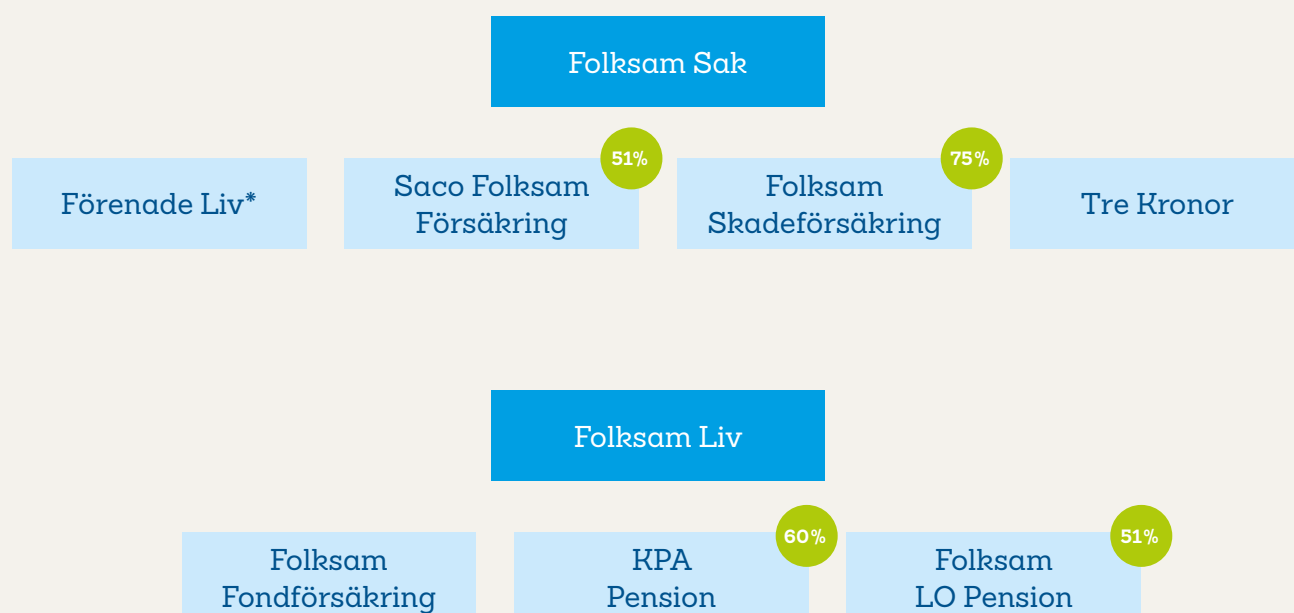
Folksam omfattar de två moderföretagen Folksam ömsesidig livförsäkring (Folksam Liv) och Folksam ömsesidig sakförsäkring (Folksam Sak) med dotterföretag. Folksam Liv är moderföretag i en koncern som förutom moderföretaget omfattar dels helägda dotterföretag som Folksam Fondförsäkringsaktiebolag (Folksam Fondförsäkring), dels delägda företag som bolagen inom KPA Pension, som ägs till 60 procent och Folksam LO Fondförsäkring (Folksam LO Pension), som ägs till 51 procent. KPA Pension omfattar KPA AP, KPA Livförsäkring AB, KPA Pensionsförsäkring AB, KPA Pensionservice AB samt KPA Pensionstjänst AB.

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

Totalt omfattar Folksam tio försäkringsbolag.

I Folksam Liv-koncernen konsolideras endast Folksam Fondförsäkring och i Folksam Sak-koncernen konsolideras endast Folksam Skadeförsäkring Ab och Tre Kronor Försäkring AB.

Samverkan inom Folksam med dotterföretag sker inom bland annat distribution, administration och kapitalförvaltning för att nå stordriftsfördelar till nytta för kunderna.

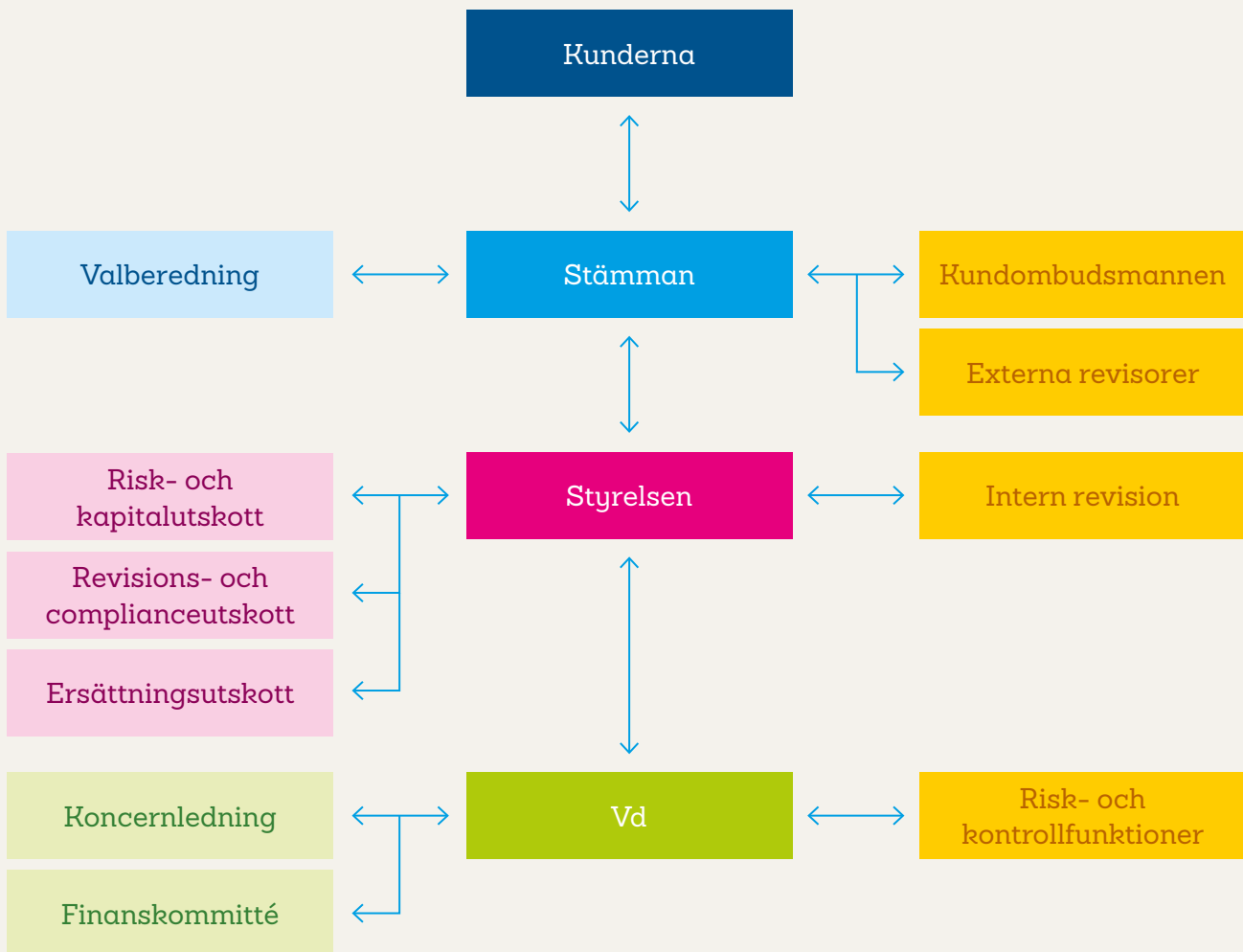


*Hösten 2015 meddelade Folksam om en avsikt att införliva dotterbolaget Förenade Livs verksamhet och försäkringsbestånd i Folksam samt att på sikt avveckla varumärket.



Kunderna bestämmer

Folksam har inga aktieägare. Istället är det inflytandet från våra drygt fyra miljoner kunder som leder till beslut på bolagsstämman. Som kundägda är det centralt att kunderna är med och påverkar 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.





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.

För mer utförlig information kring styrelsernas sammansättning och deras arbete, se våra bolagsstyrningsrapporter på folksam.se.



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

Styrelse Folksam Sak



Bakre raden från vänster

Bo Jansson
Anita Modin
Leif Linde
Therese Guovelin
Ulf Andersson
Karl-Petter Thorwaldsson, ordförande

Mikael A Carlsson, personalrepresentant
Ann-Louise Andersson, personalrepresentant
Sune Dahlgvist
Kerstin Kujala, personalrepresentant
Eva Lindh

Främre raden från vänster

Magnus Ling
Eva Nordmark, vice ordförande
Anders Lago
Karin Mattsson Weijber

Folksam Sak

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

Hänt 2015:

- Folksam Sak blev ridsportens nya huvudsponsor i ett långsiktigt samarbete med Svenska Ridsportförbundet som inledningsvis löper över en femårsperiod från den första januari 2016. Folksam ska bland annat erbjuda förbundets medlemmar en hemförsäkring. Förbundet kan också dra nytta av Folksams långa erfarenhet av skadeförebyggande arbete inom idrott. Svenska Ridsportförbundet är därmed en av Folksams fem prioriterade samarbetspartners inom idrotten.
- Folksam Sak förlängde samarbetet med Svenska Fotbollförbundet fram till 2020. Inom motoraffären förnyades avtalen med Lexus och Mazda gällande assistansförsäkringar och inom den fackliga affären förlängde Folksam avtal med Sveriges Läkarförbund.
- Folksam Sak ökade sin ägarandel i Folksam Skadeförsäkring i Finland från 51 procent till 75 procent.

Folksam Sak (moderbolaget)	2015	2014	2013
Premieintäkt, Mkr	10 592	10 096	8 800
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	557	2 426	2 056
Totalkostnad, %	97	99	100
• Skadekostnad, %	78	82	82
• Driftskostnad, %	19	17	18
Konsolideringsgrad, %	149	153	149
Totalavkastning, %	2,4	8,1	7,7

Styrelse Förenade Liv



Bakre raden från vänster

Elisabeth Sasse
Lars-Erik Klason
Peter Lennartsson
Sture Nordh, styrelseordförande
Pia Carlsson Thörnqvist

Främre raden från vänster

Kristian Sihlén, personalrepresentant
Eva-Lotta Nilsson
Git Claesson Pipping

Saknas på bilden:

Christina Björklund, personalrepresentant
Niklas Hjert

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-, barn- samt sjukvårdsförsäkring. Totalt försäkrar Förenade Liv 900 000 personer i cirka 1 100 gruppavtal. Förenade Liv är ett icke-vinstutdelande aktiebolag som drivs enligt ömsesidiga principer.

Hänt 2015:

- Förenade Liv har lanserat en ny responsiv webb. Den nya webbplatsen ger kunderna bättre service och enkel möjlighet att utföra sina kundärenden digitalt.
- Fackförbundet Vision har förlängt sitt avtal med två år och Förenade Liv har infört en ny proaktiv försäljningsorganisation med fokus på omvärldsbevakning och affärsmässighet. Den nya organisationen har tagits emot med ett stort positivt gensvar från avtalskunderna.
- Den totala premievolymen har ökat till drygt 1,1 miljarder kronor. Bland annat har antalet sjukvårdsförsäkringar vuxit med över 25 procent.
- Hösten 2015 meddelade Folksam om en avsikt att införliva dotterbolaget Förenade Livs verksamhet och försäkringsbestånd i Folksam samt att på sikt avveckla varumärket.

Förenade Liv	2015	2014	2013
Premieinkomst f.e.r skadeförsäkringsrörelsen, Mkr	534	517	505
Premieintäkt f.e.r livförsäkringsrörelsen, Mkr	463	421	361
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-91	149	267
Konsolideringsgrad, %	175	200	199
Totalavkastning, %	1,9	9,6	7,6

Styrelse Folksam Liv



Bakre raden från vänster

Britt Hansson
Susanna Järnek, personalrepresentant
Mikael Täll, personalrepresentant
Göran Lindblå, ordförande
Martin Linder
Eva-Lis Sirén, vice ordförande
Lars Ericson
Lars-Inge Larsson

Främre raden från vänster

Annelie Nordström
Jan Rudén
Maj-Britt Johansson-Lindfors
Anders L Johansson, personalrepresentant

Saknas på bilden:

Göran Arrius
Susanna Gideonsson
Cecilia Hermansson

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.

Hänt 2015:

- För att värna om den traditionella livförsäkringens långsiktighet och stävja kortsiktiga kapitalplaceringar infördes under året begränsningar i den vid ett flertal tillfällen. De viktigaste var att ändra beräkningen av garantin från 95 procent av nya premieinbetalningar till 85 procent på nya inbetalningar från och med juni 2015 samt att införa olika återbäringsräntor för "gammalt" och "nytt" kapital. Vid årets utgång var återbäringsräntan 8,0 procent på det förra och 4,0 procent på det senare. Efter halvårsskiftet kunde Folksam Liv notera en önskad minskning av engångsinbetalningarna, samtidigt som de löpande inbetalningarna fortsatte att växa.
- Från och med första december har vi även slagit ihop all tjänstepensionsverksamhet inom Folksam Liv, inte minst för att förbereda oss för en eventuell reglering för tjänstepensionsföretag (IORP2). Genom att fördela extra överskott till beståndet med premiebestämd traditionell tjänstepension inom kooperativ tjänstepension likställs vi den kollektiva konsolideringen mellan de olika tjänstepensionsbestånden inför sammanslagningen. Det innebär samtidigt att 315 000 kunder får ta del av cirka 800 miljoner kronor i extraåterbärning.
- Mot bakgrund av att avdragsrätten för privat pensions-sparande helt slopades från och med 2016, har Folksam Liv arbetat med att informera sina kunder om förändringen samt att uppmana kunderna att istället börja spara i en ny flexibel kapitalförsäkring där det går att välja när och hur pensionsutbetalningarna ska ske. Den har många likheter med privat pensionsförsäkring och erbjuds som en ny sparform till de kunder som idag har avdragsgillt sparande.
- Folksam Liv stängde nyförsäljningen av Seniorkapital, det vill säga kombinationen av bolån och livförsäkring, från och med den 15 juni 2015.

Folksam Liv (moderföretaget)	2015	2014	2013
Premieinkomst, Mkr	13 479	13 438	8 569
Solvensgrad, %	162	155	161
Förvalt kapital, Mkr	164 489	156 156	134 997
Genomsnittlig återbäringsränta Liv1, % ¹	9,2	6,3	6,5
Genomsnittlig återbäringsränta Liv2, % ¹	9,2	6,3	6,5
Kollektiv konsolidering, tjänstepensionsverksamhet, % ²	119	-	-
Kollektiv konsolidering, övrig livförsäkringsverksamhet, % ²	117	-	-
Totalavkastning, %	3,7	12,0	7,6

¹ Avser fram till och med 2015-11-30 då all tjänstepensionsverksamhet slogs samman. Vid utgången av 2015-12-31 var återbäringsräntorna för de nya verksamhetsgrenarna 8 % för "gammalt kapital" och 4 % för "nytt kapital". Genomsnittlig återbäringsränta i tabellen avser "gammalt kapital".

² 2014 och 2013 beräknades den kollektiva konsolideringsgraden uppdelat på Liv1 och Liv2.

Styrelse KPA AB



Bakre raden från vänster

Håkan Sörman
Pia Carlsson Thörnqvist
Anders Knappe
Jens Henriksson, ordförande
Pia Marions

Främre raden från vänster

Susanna Järnek, arbetstagarrepresentant
Elisabeth Sasse
Thomas Månsson, arbetstagarrepresentant
Ann-Charlotte Tollqvist, arbetstagarrepresentant

Saknas på bilden:

Lena Micko, vice ordförande

KPA Pension

KPA Pension är ett varumärke och gemensam beteckning för KPA AB, KPA Pensionsförsäkring, KPA Livförsäkring, KPA Pensionservice och KPA Pensionstjänst. 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.

Hänt 2015:

- Stockholms läns landsting valde KPA Pension som leverantör av pensionsadministration. Stockholms läns landsting är sedan många år en av KPA Pensions största kunder och har över 43 000 anställda och lika många pensionstagare.
- KPA Pension lanserade en ny konsulttjänst för att hjälpa kommuner och landsting att ta fram en hållbar placeringspolicy tillsammans med GES (Global Engagement Services).
- KPA Pension anpassade den garanterade räntenivån för premiebestämd traditionell försäkring från 1,5 procent till 0,75 procent i syfte att skapa fortsatta möjligheter till god avkastning även i framtiden.
- KPA Pension låg för fjärde året i rad i topp i pensionsbranschen i Sustainable Brand Index stora undersökning om hållbara varumärken i Sverige.
- Mia Liblik är sedan den 19 oktober tf vd för KPA Pension sedan den tidigare vd:n Erik Thedéen utsetts av regeringen till generaldirektör för Finansinspektionen.

KPA Pensionsförsäkring AB	2015	2014	2013
Premieinkomst, Mkr	11 726	10 172	9 889
Solvensgrad, %	164	166	172
Förvaltad kapital, Mkr	132 283	122 713	101 357
Totalavkastning, %	3,3	13,3	8,2
Avkastningsränta, %	3,7	13,4	8,0

Styrelse Folksam LO Pension



Bakre raden från vänster

Elisabeth Sasse, ordförande
Tommy Tillgren
Per Ardehed
Pauli Kristiansson
Harriet Pontán
Anders Olson
Karin George af Klercker

Främre raden från vänster

Inger Hjærtström
Kjell Ahlberg, vice ordförande
Ann-Marie Stenberg Carlsson
Sven Olander

Saknas på bilden:
Eva Fredriksson

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 2015:

- Nådade uppsatta försäljningsmål, trots att utflytt av kapital översteg inflytt av kapital med cirka 300 miljoner kronor.
- Folksam LO Pension nådde 2015 för första gången premieintäkter på över fem miljarder kronor.
- Enligt branschaktören Risk & Försäkrings genomgång var Folksam LO Pension 2014 för sjätte året i rad bolaget med högst avkastning. Avkastningen blev 18 procent.

Folksam LO Pension	2015	2014	2013
Premieinkomst, Mkr	77	65	50
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	330	304	180
Solvenskvot, %	3,8	3,1	2,8
Totalavkastning, %	7,9	17,9	17,8

Folksams ledningsgrupp



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



Harriet Pontán
HR-direktör

Född 1953
Anställd 2005
I nuvarande befattning sedan 2005



Daniel Eriksson
Produktdirektör

Född 1969
Anställd 2005
I nuvarande befattning sedan 2008



Mia Liblik
tf Vd KPA Pension

Född 1969
Anställd 2008
I nuvarande befattning sedan 2015.



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
Chef Ao Kollektivavtalad affär

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



Michael Kjeller
Chef Kapitalförvaltning

Född 1964
Anställd 1988
I nuvarande befattning sedan 2007



Om 2015 års rapporter

Folksam med dotterföretag har för räkenskapsåret 2015 publicerat en års- och hållbarhetsberättelse, formella årsredovisningar för respektive företag samt en GRI-rapport. Folksam har publicerat hållbarhetsredovisningar årligen sedan 2002 och gör det för 2015 dels i denna sammanfattande rapport och dels i en separat GRI-rapport. Fördjupande information går också att hitta på folksam.se.

Kontakt:

- Juha Hartomaa,
juha.hartomaa@folksam.se, 0708-31 65 26
- Helena Hjelström Bredberg,
helena.hjelstrom@folksam.se, 0708-31 68 24

**Adress**

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

Projektledare

Helena Hjelström Bredberg
Juha Hartomaa

Art Director

Eva Bergfeldt

Grafisk form, infografik

Ewa Guiance

Innehåll

Helena Hjelström Bredberg
Juha Hartomaa

Fotografer

Petter Karlberg	sidor 7, 64, 66, 68 70, 72 och 74-75
Johan Alp/Johnér	sid 23
Hans Berggren/Johnér	sid 34
Karl-Oskar Bjurenstedt	sid 50
Andreas Lind	övriga sidor



Kunderna äger Folksam

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