

Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld

Års- och hållbarhetsberättelse

2016

Folksam



Tre skäl att välja Folksam

1

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.

2

Vi tar ansvar

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

3

Vi är ekonomiskt starka

Vår ekonomiska styrka ger oss goda förutsättningar att utveckla attraktiva 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
Det här är Folksamgruppen	4
Året som gått	6
Vd-ord	8
Fem megatrender	10
Marknaden i förändring	12
Vision och strategi	18
Värde för kunderna i varje steg	24
Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld	28
Vårt möte med kunden och omvärlden	30
Vårt erbjudande och ansvarsfull kapitalförvaltning	38
Vår egen verksamhet	56
Varje krona kommer kunderna till godo	60
Två koncerner, fyra varumärken, tio försäkringsbolag	66
Kunderna bestämmer	68
Folksam Sak	70
Förenade Liv	72
Folksam Liv	74
KPA Pension	76
Folksam LO Pension	78
Folksams koncernledning	80

Det här är Folksamgruppen

Vårt jobb är att ge trygghet i livets alla skeden. Hos oss kan kunden försäkra sig själv, sina nära och kära, sina ägodelar och spara till pensionen. Varje gång vi möter en kund, möter vi också 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 Folksamgruppen är en av de ledande aktörerna inom försäkring och pensionssparande.

Vår vision

Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld.

Vår affärsidé

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

Vårt övergripande mål

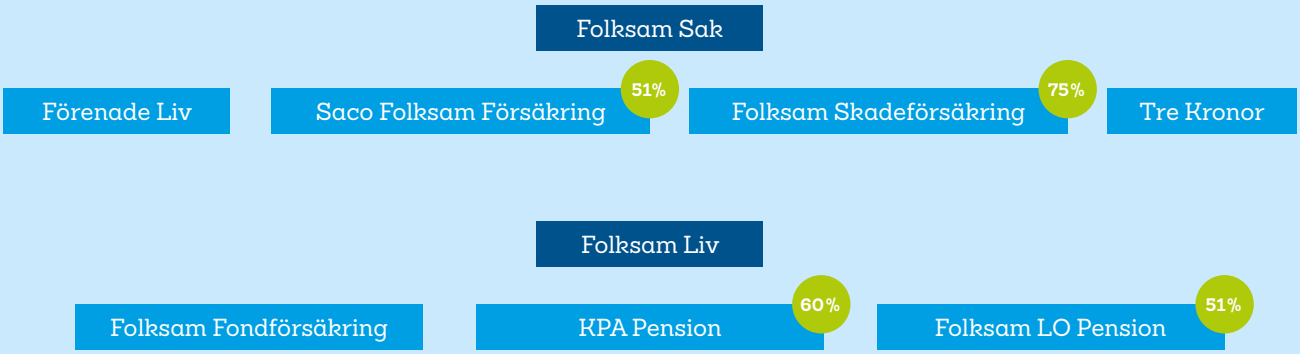
Vi ska ha försäkrings- och pensionssparandebranschens mest nöjda kunder.

Två affärsmål:

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

	2016	Mål 2016	2015
FKI	79	78	78
Antal helkunder	131 647	134 500	132 051

Två koncerner, fyra varumärken, tio försäkringsbolag



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

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

En organisation med två kundtyper

Folksam är organiserat i de två affärsområdena Privat samt Partner och kollektivavtal. Affärsområdena utgörs av tio försäkringsbolag som verkar under fyra varumärken.



Året som gått

400
miljarder kronor

Så mycket förvaltade Folksamgruppen för sina kunder vid utgången av 2016.



Hållbar veterinärvård

För att få en mer hållbar prisutveckling av veterinärvård inledde vi ett samarbete med Distriktsveterinärerna till fördel för våra kunder.

79%

Är andelen nöjda kunder i Folksam.



Två affärsområden

Folksam omorganiserade för att skapa större kundfokus och öka effektiviteten. Förändringarna innebar bland annat att Folksams tre affärsområden blev två genom att affärsområde Partner och Kollektivavtalad affär slogs samman.



Bästa barnförsäkringen

Vår individuella barnförsäkring och vår gruppbarnförsäkring tog i början av året förstaplatserna i Konsumenternas Försäkringsbyrås jämförelser av barnförsäkringar.

5,6
miljarder kronor

Investerade vi i gröna obligationer mellan maj och december 2016.



KPA Pension

Britta Burreau blev ny vd för KPA Pension.



Ny vice vd

Ylva Wessén blev ny vice verkställande direktör och ställföreträdande koncernchef i Folksam.

Förenade Liv

Arbete med införlivning pågår.



Fastighetsförvärv

I linje med vårt mål att öka fastighetstillgångarna har Folksamgruppen under året köpt fastigheter till ett värde av omkring fyra miljarder kronor.

Nya och förlängda kundsamarbeten

Samarbetet med Svenska Ridsportförbundet inleddes 2016. Samtidigt förlängde Svenska Golfförbundet sitt avtal med Folksam.

4%

Var vår återbäringsränta på den traditionella livförsäkringen vid årsskiftet.

Nyckeltal

Folksam	2016	2015	2014
Folksam kundindex (FKI), %	**79**	**78**	**79**
Premier, Mkr[1]	47 023	50 469	47 501
varav Folksam Sak[2]	14 269	13 395	12 925
varav Folksam Liv[2]	32 754	37 074	34 576
Förvaltat kapital, Mkr[3,4]	400 270	368 454	350 170
Fondförsäkringstillgångar, Mkr[3,5]	124 043	111 144	99 525
Antal heltidstjänster[6]	3 731	3 706	3 563

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

Lite bättre varje dag

Som ett företag som ägs av kunderna har Folksamgruppen ett tydligt uppdrag: Vi ska ha nöjda kunder. Under det gångna året har vi fortsatt att arbeta för att värna det målet. Det handlar både om den lilla förbättringen i vardagen och innebär större förändringsarbeten.

Vi har inte bara sagt att vi ska ha nöjda kunder, utan vi ska ha branschens mest nöjda kunder. Å ena sidan kan det uppfattas som ett enkelt mål att jobba mot. Särskilt när vi inte behöver dela ut vår vinst till någon aktieägargrupp. Vi behöver bara koncentrera oss på att göra det så bra som möjligt för våra kunder, arbeta enligt vår vision att skapa trygghet i en hållbar värld och fördela eventuella överskott tillbaka till kunderna. Å andra sidan lever vi i en föränderlig värld. Marknaden för försäkringar och pensionssparande är under omvandling. Politisk och makroekonomisk osäkerhet, genomgripande regelverksändringar, digitaliserings- och hållbarhetsfrågor är en del av vår omgivning. Det är samtidigt frågor som får oss att utveckla verksamheten så att vi på bästa sätt kan möta våra kunders behov.

Ränteläget präglar Folksamgruppens tillvaro. Trycket är också högt på regleringsområdet. Och mycket tyder på att det bara blir högre. Arbetet med att anpassa oss till nya regelverk driver även kostnader. Det är ett skäl till att vi under året till viss del prioriterade om i utvecklingsportföljen för att få utväxling av pågående IT-satsningar. Och vi har börjat se resultat. För kunderna handlar det till exempel om digital skadehantering och en ny webbplats.

Efter årsskiftet lanserade vi även tjänsten ”Köra Säkert”, som är den första uppkopplade försäkringen från Folksam. Den belönar kunden för säker körning med upp till 20 procents rabatt på bilförsäkringspremien. Samtidigt som ”Köra Säkert” tar vara på digitaliseringens möjligheter, så bidrar den till att spara miljö, liv och pengar. Så ska vi arbeta!

Med utgångspunkt i att vi är kundägda, långsiktiga och den största aktören på den svenska försäkringsmarknaden har vi alla möjligheter att dra vårt strå till stacken när det gäller hållbar utveckling. Dels handlar det om att klimatförändringarna direkt påverkar oss, dels är det viktigt med ordning och reda i vår egen verksamhet. Bra styrning samt tydliga strategier och mål är hörnstenar. Ett led i detta var utnämningen av en hållbarhetschef under året. Förutom miljö- och klimatfrågor lägger vi kraft på skadeförebyggande arbete, på att vara en attraktiv arbetsgivare och att i övrigt vara ett samhällsengagerat företag som stödjer principer som FN:s Global Compact och ansvarsfulla investeringar (PRI).

Under året har vi särskilt kraftsamlat kring att vara en ansvarsfull investerare och ägare, inte minst genom våra investeringar i gröna obligationer. Med tanke på att vi numera förvaltar 400 miljarder kronor har vi ett stort förtroende att värna. Räknar vi även med våra fondförsäkringstillgångar så uppgår våra kunders totala tillgångar till över en halv biljon kronor. Det är mer än någonsin tidigare.

Vi har också varit framgångsrika i kapitalförvaltningen under 2016. Totalt avkastade Folksamgruppen omkring 28 miljarder kronor, vilket är en fantastisk värdeutveckling. Och tittar vi över en tioårsperiod, så har vi varit bäst i branschen. På livförsäkringssidan bidrar det till att vi – trots den negativa räntan – idag kan ge fem procent i återbäringsränta till kunderna. Inom sakförsäkringen medför vårt överskott att vi fördelar drygt 270 miljoner kronor i återbäring till 2,3 miljoner kunder.

Allt som allt kan Folksamgruppen lägga ett 2016 bakom sig präglat av investeringar och nya regleringar. År 2017 fortsätter vi att göra klart saker och lägga fokus på vardagen. Att förflytta och stänga ner gammalt. Att förbereda för kommande regulatoriska krav. Vi ska fortsätta att göra saker smartare, till lägre driftskostnader och koncentrera oss på det vi är bra på: Pensioner och försäkringar för de många. Och naturligtvis bemöta och vägleda kunderna på ett korrekt och värdeskapande sätt. Så att de kan känna sig trygga med sitt bolag för försäkringar och pensionssparande i en hållbar värld.

Vi fortsätter att modernisera, effektivisera och konsolidera. Att göra Folksam lite bättre varje dag. Det handlar både om de stora och de små förbättringarna, och att fortsätta att gneta för att bli mer effektiva och skapa trygghet för kunderna. För att nå vårt mål om att ha branschens mest nöjda kunder.

Stockholm, mars 2017



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 Folksamgruppen inom försäkringar och pensionssparande. Vår utmaning är 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. Den som vill köpa och sälja – eller få tillgång till – varor och tjänster letar och jämför ofta på internet samt uträttar ärenden och får svar på frågor oberoende av tid och plats. Dessutom kan konsumenterna vara mer delaktiga i allt från produktutveckling till återkoppling på levererade tjänster. Digitaliseringen ställer med andra ord högre krav på företagen att kunna möta kundbehov och förutspå kundbeteenden. Stora datamängder och möjligheten att arbeta strategiskt med informationen driver utvecklingen, liksom det faktum att allt fler saker idag är uppkopplade. I andra vågskålen ligger frågor som den personliga integriteten och sårbarheten av stora datamängder.

2. Miljö- och klimathot

De pågående klimatförändringarna drabbar hela världen som får allt kortare tid på sig att få bukt på koldioxidutsläppen och temperaturhöjningen. Naturkatastrofer och mer extrema väderleksförhållanden förekommer oftare och drabbar även Sverige. Svensk Försäkring påpekar att på 25 år har antalet översvämningar till följd av naturskada fördubblats i Europa och att extrema regn förväntas öka. 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. FN:s globala mål för hållbar utveckling och klimatavtalet från Paris om att den globala temperaturökningen ska hållas långt under två grader är två centrala verktyg i omställningsarbetet. Den svenska regeringen har också kommit med ett antal initiativ om hur finansmarknaden kan bidra till en hållbar utveckling.

3. Regelverk och reglering

Regleringsvågen har sköljt över aktörerna inom försäkring och pensionssparande de senaste åren, inte minst sedan den förra finanskrisen. De 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 myndigheters och andra intressenters förtroende för oss. Utöver mer tvingande regler och regleringar som Solvens II, flytträtt och eventuellt provisionsförbud, kan frivilliga initiativ som FN:s Global Compact och principer för ansvarsfulla investeringar (PRI) påverka förutsättningarna för branscherna inom försäkring och pensionssparande.

4. Makroekonomi och geopolitik

Det världsekonomiska läget fortsätter att präglas av osäkerhet. Brexit, bankoro i Europa, minskad världshandel, avmattning i Kina och framväxten av populistiska och nationalistiska politiker över hela världen bidrar till den. Och så naturligtvis USA och dess nya politiska ledning. Den geopolitiska oron i världen eldar på osäkerheten. Terror, det allvarliga läget i Syrien och den enorma flyktingvågen sätter press på många länder och påverkar handel och ekonomi.

Den förväntade BNP-utvecklingen för Europa de närmaste åren är fortsatt blygsam, även om vi får tecken på en stigande ekonomisk konjunktur. För Sverige ser läget däremot bättre ut med mer stabil BNP-tillväxt.

Det låga ränteläget fortsätter att påverka Folksamgruppens möjligheter att nå avkastning i sina investeringar, samtidigt som det sätter press på många länder och påverkar handeln och ekonomin.

5. 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.

Marknad i förändring

Marknaden för försäkringar och pensionssparande påverkas av stora språng inom digitalisering och ny teknik, mer omfattande regelverk samt globala effekter av koldioxidutsläpp. Samtidigt skapar det rådande politiska och ekonomiska läget osäkerhet. Folksamgruppen arbetar steg för steg för att förbli attraktiv för kunderna. Vi är idag marknadens största aktör inom livförsäkring och tredje störst inom sakförsäkring.

Förändrade regler och intåg av nya aktörer och erbjudanden påverkar marknaderna för liv- och sakförsäkring. Samtidigt fortsätter den makroekonomiska situationen – särskilt ränteläget – att utmana villkoren för sak- och livförsäkring. Utvecklingen har påverkan på aktörerna utifrån deras roll som kapitalförvaltare och de åtaganden de har gentemot kunderna.

Marknad i tillväxt

2016 uppgick de totala premierna inom liv- och skadeförsäkring till 309 (323) 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 drygt 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 11427 (11418) miljarder kronor vid utgången av 2016, stod försäkringssparande för 40 (40) procent. Siffror från Statistiska Centralbyrån (SCB) visar att det totala sparandet i tjänstepensioner uppgick till 2 502 (2 507) miljarder kronor i slutet av förra året, varav traditionell försäkring stod för 70 procent och fondförsäkring för 30 procent. Det totala sparandet i privat försäkringssparande uppgick i sin tur till 1033 (1033) miljarder kronor, varav (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. Till exempel erbjuder ICA Bankens dotterbolag ICA Försäkring idag en rad olika sakförsäkringar.

På livförsäkringssidan sätter det låga ränteläget, minusräntan, press på försäkringsföretagens förmåga att få avkastning och fokus på den traditionella livförsäkrings bärkraft, inte minst hos tillsynsmyndigheterna. Flera aktörer, däribland Folksam, har genomfört ändringar i produktvillkoren för att skapa utrymme att hantera situationen om den fortskrider under en längre period. Nya typer av investeringar, såsom infrastruktur och andra reala tillgångar, är en annan åtgärd för att värna framtida avkastning till kunderna.

”Ränteläget påverkar villkoren för sak- och livförsäkring”

Regelverk i fokus

Nya och kommande regelverk ställer stora krav på omställning av verksamheter i branscherna för försäkring och pensionssparande. Ofta är de omfattande och driver stora kostnader för branschaktörerna, och påverkar samtidigt villkoren för hur aktörerna kan verka på marknaden. Ett exempel är frågan om provisioner som har direkt koppling till distributionen av försäkringsprodukter.

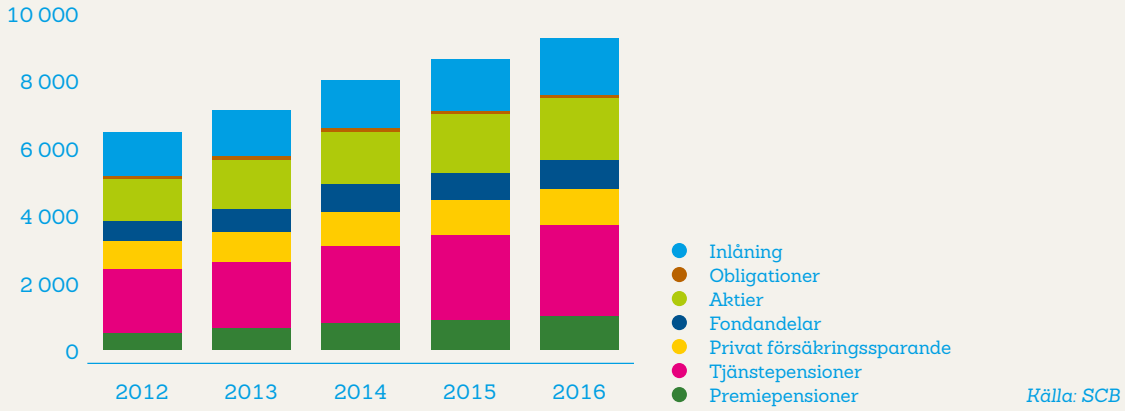
Sedan årsskiftet verkar branschen under Solvens II (försäkringsrörelselag). Bolag som bedriver tjänstepensionsverksamhet kan däremot följa övergångsregler från och med 2016, istället för Solvens II, i väntan på eventuell ny reglering för tjänstepensionsföretag. I början av oktober 2016 kom regeringen med ett inriktningsbeslut kring frågan om tjänstepensionsregleringen. Utifrån ambitionen att nå en lösning som ger fullgott skydd för konsumenterna och samtidigt möjliggör en effektiv förvaltning av tjänstepensioner innebär beslutet att det blir olika reglering för tjänstepensionsföretag och försäkringsbolag.

Däremot återstår ett antal viktiga frågor att få besked om, som den om hur kapitalkraven kommer att se ut för tjänstepensionsföretagen. Ett förslag på en ny tjänstepensionsreglering kommer att remitteras under hösten 2017.

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 ersättningssystem. Regeringens utgångspunkt är att bestämmelserna om tredjepartsersättning ska utformas så likartat som möjligt när det gäller finansiella instrument och försäkringsbaserade investeringsprodukter (till exempel fond- och depåförsäkring). De nya bestämmelserna om ersättning till och från tredjepart bör baseras på de regler som finns i MiFID II och IDD. Det innebär att det mer långtgående förslaget på provisionsförbud som föreslås av 2013 års värdepappersmarknadsutredning inte kommer att införas.

I november 2016 tog regeringen emot utredningen om ”Skatt på finansiell verksamhet”. Den föreslog en skatt på 15 procent på den samlade lönekostnaden för banker och övrig finansbransch, inklusive aktörer inom försäkringar och pensionssparande. Syftet var att minska den skattefördel som sektorn kan antas ha eftersom omsättning av finansiella tjänster har undantagits från mervärdesskatteplikt. Efter årsskiftet, i februari 2017, meddelade regeringen dock att man drar tillbaka förslaget och ska försöka hitta en lösning som mer riktas direkt mot banker.

Hushållens finansiella sparande fördelat på sparform, miljarder kronor



Källa: SCB

”2016 var Folksam fortsatt det största livförsäkringsbolaget”

Störst inom livförsäkring

Enligt Svensk Försäkrings siffror för 2016 är Folksam fortsatt marknadsledare inom livförsäkring och tredje störst inom sakförsäkring.

På skadeförsäkringssidan minskade den totala premievolymen med fyra procent. Vid årsskiftet hade Folksam 16,5 (16,3) procent av totalmarknaden på 77,2 (74,3) miljarder kronor.

Inom livförsäkring uppgick Folksams marknadsandel mätt i inbetalda premier (nya och gamla) till 15,3 (16,6) procent. Totalt uppgick de inbetalda premierna till 191 (203) miljarder kronor.

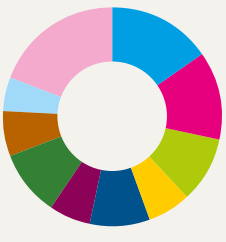
Det här gör oss samtidigt till ett av Sveriges största företag och tio största institutionella investerare. Vid utgången av 2016 förvaltade Folksam med dotterföretag ett kapital på 400 miljarder kronor. Det kan jämföras med försäkringsföretagens totala förvaltade placeringar på 4 264 (4 008) miljarder kronor vid utgången av 2016.

Tredje störst inom sak- och personförsäkring

Premieintäkterna ökade för Folksam inom samtliga försäkringsgrenar, från hem- och villaförsäkring till motorförsäkring. Det är huvudsakligen till följd av ett starkt erbjudande, ökad försäkringsvilja hos kunderna och premiehöjningar, samtidigt som vi ser en tydlig utveckling mot försäkringar med mer innehåll.

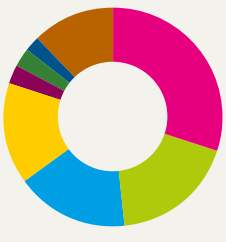
Inom personrisk ökade premievolymen under året. Antalet personer med privat- eller arbetsgivarbetald sjukvårdsförsäkring fortsätter att öka. Det visar sig också i Folksamgruppens försäljning av sjuk- och olycksfallsförsäkring, där vi ser störst tillväxt.

Marknadsandel total livmarknad, procent



Folksam	15,3 (16,6)
Skandia	13,1 (13,8)
AMF	9,8 (9,4)
Alecta	9,6 (7,9)
SEB	8,7 (7,7)
Avanza	6,7 (6,4)
Nordea Liv	6,5 (7,9)
Swedbank Försäkring	6,3 (6,8)
Länsförsäkringar	4,9 (5,0)
Övriga	19,1 (18,6)

Marknadsandel skadeförsäkring, procent



Länsförsäkringar	30,2 (29,8)
If	18,3 (18,2)
Folksam	16,5 (16,3)
Trygg-Hansa	15,1 (15,4)
Moderna	2,8 (2,9)
Dina federationen	2,7 (2,6)
Captivebolag	2,1 (2,3)
Övriga	12,2 (12,4)

Pensionssparande

Folksams premievolymer inom traditionell försäkring fortsatte planenligt att bromsa in efter de förändringar vi genomförde i den traditionella livförsäkringen under 2015. För att värna en långsiktigt trygg avkastning för kunderna införde vi då olika återbäringsräntor för nytt och gammalt kapital. Hösten 2016 återförde vi en gemensam återbäringsränta. Samtidigt som engångspremierna nu minskar, så ökar andelen löpande avtal inom nyteckning. 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. Folksams fondutbud guidas på parametrarna avkastning, avgifter och hållbarhet. Folksam tillämpar även den så kallade Hållbarhetsprofilen, som är en standard för fonders hållbarhetsinformation som branschforumet för hållbara investeringar, Swesif, står bakom. Genom Hållbarhetsprofilen kan kunder jämföra olika fonder och göra medvetna val, samtidigt som fondförvaltare väntas vara öppna med hur de arbetar med hållbarhet och vilka krav de i sin tur ställer på bolagen i sin portfölj. De sammanlagda fondförsäkringstillgångarna i Folksamgruppen uppgick vid årsskiftet till 124 (111) miljarder kronor.

Kollektivavtalad pension från arbetsgivaren svarar för en betydande del av Folksams totala premievolym, 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 har det under året även pågått utveckling av erbjudanden för den individuella tjänstepensionsmarknaden, det vill säga tjänstepension från arbetsgivare som saknar kollektivavtal.

Försäkringar och pensionssparande 2016

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:

- 95 procent av de svenska hushållen har en hemförsäkring. Det tecknades drygt 4,9 (4,8) miljoner hem- och villaförsäkringar under 2016.
- 2016 tecknades också cirka 580 000 fritidshusförsäkringar och cirka 280 båtförsäkringar.
- Totalt anmäldes 1 114 000 skador till försäkringsbolagen under 2016. 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 977 000 (822 000).
- De allra flesta anställda har en tjänstepensionsförsäkring.
- Vid utgången av året uppgick det totala antalet sjukvårdsförsäkringar till 650 000. Det motsvarar nästan 15 procent av de sysselsatta mellan 15-74 år.

Källa: Svensk Försäkring

Ett yrke med tuffa villkor

Cajsa Wallin växte upp i en familj med stort musikintresse. Musiken har förgyllt hennes tillvaro ända sedan barnsben. Ett minne som hon bär med sig är när hon i åttaårsåldern spelade ett dataspel som gick ut på att sätta ihop små musikblock och på så vis skapa en melodi.

– Då insåg jag hur kul det var att skapa musik. De blev en ögonöppnare som gjorde att jag bestämde mig för att ägna mig åt musiken, säger Cajsa Wallin.

Cajsa har gått på kultur- och musikutbildningar genom både högstadiet och gymnasiet. Hon har tagit sånglektioner i många år och stått på scen i olika band. Piano, trummor och gitarr ingår i registret av instrument hon behärskar. Hon har också gått en musikproducentutbildning där hon lärt sig mer om att skriva låtar och producera musik med en ensemble.

– Jag har spelat på ungdomsfestivaler och deltagit i musiktävlingar som ung. Idag uppträder jag mest på olika klubbscener med elektronisk pop, säger Cajsa Wallin.

Nyligen blev Cajsa dessutom färdig med en kombinerad examen i genusvetenskap och kommunikation. Kanske har det bidragit till hennes medvetenhet om att musikvärlden är tuff att slå sig fram i som kvinna. För att få uppdrag på egna och mer rättvisa villkor och en plattform för sin egen musik, startade Cajsa tillsammans med en vän ett musikinitiativ och en blogg som de kallar ”Tell Her”. Där ordnar de spelningar för och av kvinnor.

– Initiativet går ut på att promota tjejer och deras musik. Det är ett sätt att marknadsföra kvinnliga musiker och ordna spelningar för dem, säger Cajsa Wallin.

Arbetet med ”Tell Her” är med andra ord en möjlighet för Cajsa att kombinera sin utbildning inom genusvetenskap och kommunikation med musik. Förutom spelningar och initiativ arbetar hon som DJ på olika klubbar. I sitt arbete har Cajsa naturligtvis en hel del utrustning. För att skapa elektronisk pop behöver man i princip bara en dator och lite specialprogram, men när musiken ska spelas på klubb behövs desto mer. Cajsa har för tillfället ingen egen studio utan har sina syntar, monitorer, mikrofoner och övrig DJ-utrustning hemma i lägenheten.

– Jag är medlem i musikerförbundet och när jag är ute på spelning vet jag att jag är försäkrad via dem. Det känns tryggt, säger Cajsa Wallin när frågan om försäkring kommer på tal.

Cajsa drömmer om att i framtiden få chans att arbeta med olika artister. Att få skriva låtar åt både sig själv och andra och att få arbeta brett med musikproduktion. Att en dag kunna leva på musiken.

Så här skapar vi trygghet för **våra musiker**

- **Ansvarsförsäkring.** Som medlem i musikerförbundet ingår automatiskt en ansvarsförsäkring. Den gäller i rollen som yrkesverksam musiker och täcker eventuella skadeståndskrav som drabbar annan person eller någons egendom.

Medlemmar i musikerförbundet har möjlighet att teckna tilläggsförsäkringar såsom:

- **Instrumentförsäkring.** Försäkrar instrumentet och gäller oavsett var i världen kunden befinner sig.
- **Företagarförsäkring - för musiker och studioverksamhet.** För den som bedriver näringsverksamhet som juridisk person med högst fem anställda (inklusive ägare).



”Det är kul
att skapa musik”

Cajsa Wallin

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 pensionssparandebranschen. Det kräver att vi kontinuerligt effektiviserar, konsoliderar och moderniserar verksamheten.

Vår vision

Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld.

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

Vår affärsidé

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

Våra värderingar

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 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” (hushåll som har försäkringar avseende boende, individuellt pensionssparande eller övrigt sparande samt bil eller två av dessa övriga sakförsäkringar: barn, djur, övriga fordon, fritidshus eller båt).

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 ger 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 pensionssparande 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 den hos oss. Arbetet för att nå dessa mål sker ständigt inom ramen för ett effektivitetsfokus som balanserar helkunds- och kundnöjdhetsmålen.

	Resultat 2016	Mål 2016	Resultat 2015
FKI	79	78	78
Antal helkunder	131 647	134 500	132 051

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

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

Utifrån dessa mål och mätetal sätter respektive affärsområde upp mål som bryts ner hela vägen till mål för varje individuell medarbetare. Sedan 2014 inkluderar samtliga affärsområden, enheter och dotterföretag minst ett hållbarhetsmål i affärsplaneringen.

Vår inriktning och ambitionsnivå

Med drygt fyra miljoner kunder är idag nästan varannan svensk kund hos oss. Många av våra kunder 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.

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 på följande områden:

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 våra kunders tillika 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 Folksamgruppen bedriver baseras på tillgången till olika typer av information. För att effektivisera hanteringen av informationen behöver den vara digital. Kunderna förväntar sig god digital närvaro och enkel digital självservice. Det kräver att vi har informationsstöd och kompetenser som stöder detta.

3. Affärsmässighet

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



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

Strategiskt huvudområde	Genomförande 2016	Arbetet 2017
Ordning och reda		
Solvens II Anpassning till Solvens II som syftar till att skapa en enhetlig europeisk försäkringsmarknad med bättre skydd för försäkringstagarna.	• Rapporterat enligt det nya regelverket, inklusive första skarpa ORSA:n (Own Risk and Solvency Assessment). • Utvecklat resterande tillsynsrapporter. • Etablerat roller och ansvar kopplat till den kvantitativa rapporteringen.	• Vidareutveckla stresstester och känslighetsanalyser inom ORSA:n. • Beskrivande rapportering (RSR och SFCR). • Effektivisera rapporteringsprocesserna och etablera en väl fungerande förvaltning av processerna.
Infrastruktur		
Digitalt kundmöte En mer kundvänlig och effektiv digital närvaro. Förenkla för kunderna att se över sina försäkringsbehov, köpa och hantera försäkringar samt komma i kontakt med oss.	• Ny folksam.se lanserad med responsiv design, ökad kundcentrering och nya plattformar för utveckling och drift. • Lanserat nya webbplatsen pensionsvalet.se. • Förstudie för ny webbplats för Folksam LO Pension. • Påbörjat arbetet med nya 3Kronor.se och ny webbplats för Folksam LO Pension.	• Vidareutveckla "Mina sidor" på folksam.se. • Digitala delar i införlivningen av Förenade Liv. • Nya optimerade köpflöden på folksam.se. • Vidareutveckling av digitala tjänster för att kunna följa kommande regleringar av försäkringsdistribution. • Lansera den nya tjänsten "Köra Säkert".
Förbättrad skadehantering Ökad kundnytta genom effektivt IT-stöd för verksamheten. Målet är optimerad skadehantering, ökad direktreglering och automatisering.	• Uppgradering av plattform för skadehantering. • Införande av automatisk handläggning för bagageförsening och skadade mobiltelefoner. • Nytt digitalt arkivsystem i bruk och flertalet Salus Ansvar-system avvecklade.	• Program för bättre processer och systemstöd för skadehantering avslutas. • Avveckling av gamla skadesystem. • Automatisk skadereglering för Djur och Motor.
Människor och miljöer En attraktiv arbetsplats med kända och konkurrenskraftiga erbjudanden till nuvarande och framtida medarbetare samt välfungerande samspel mellan människor, miljö och teknik.	• Fortsatt hög produktion i samtliga lärandeuppdrag. • Koncept för Folksams miljöer samt förvaltningsmodell framtaget och implementering pågår. • Sjuktalsanalyser och riktade individinsatser samt analyser och åtgärder på organisatorisk nivå.	• Fortsatta analyser och åtgärder för att sänka sjuktalen. • Upphandla och påbörja implementering av nytt IT-systemstöd ur kompetensperspektiv. • Implementera aktivitetsbaserade miljöer och arbetssätt på kontor utanför huvudkontoret.
Organisatorisk konsolidering Säkerställa en effektiv och kundanpassad organisation.	• Fortsatt arbete med införlivning av Förenade Liv. • Omorganisation för ökad kundnytta.	• 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.	• Lanserat ny kommunikationsplattform som ökar tillgängligheten för våra kunder. • Lanserat ny barnförsäkring och förbättrat bilförsäkringen.	• Fortsatt utveckling av "Det excellenta kundmötet". • Möjliggöra distribution i den kanal kunden väljer. • Plan för Folksams fortsatta digitala utveckling.
Försäkringshandlingar Utveckla Folksams försäkringshandlingar till slutkunder, både kommunikativt och systemmässigt.	• Förbättrat ett flertal kundhandlingar till slutkund. • Vidareutvecklat och anpassat systemstöd för kundhandlingar.	• Digitalisering av kundhandlingar. • Fortsatt förbättring av handlingar för kvarvarande produkter till slutkund. • Fortsatt konsolidering av systemstöd för kundhandlingar.

Det rätta valet

Krister Werner arbetar som mellanstadielärare i en kommunal skola i Stockholm. Och han stortrivs med sitt yrke sedan 16 år.

Krister Werner startade sitt yrkesliv som undersköterska men började läsa matematik och datorkunskap på kvällarna, något som inspirerade till fortsatta studier. Han läste in gymnasiets naturvetenskapliga linje på ett år och träffade en fantastisk lärare i fysik – en lärare som verkade ha kul på jobbet. Det öppnade Pandoras ask och Krister beslutade sig för att läsa in naturvetenskap och matematik på Lärarhögskolan.

Sedan 2001 är han lärare i matematik, kemi, biologi, fysik och teknik på Katarina Norra Skola på Södermalm i Stockholm. Först undervisade han i årskurs 4-9 men numera fokuserar han på mellanstadiet.

Verkligheten i skolan motsvarar de förväntningar han hade; att lära ut, att möta eleverna, få tillbaka det han strävar efter och se elevernas aha-upplevelser när de förstår.

– När det blir alldeles tyst och eleverna tänker, det är en krydda i tillvaron, säger Krister och påpekar att han får mycket tillbaka i form av respekt och kärlek. Även om han inte hade räknat med att ägna sig åt så mycket socialt arbete som han ibland gör.

Krister Werner har fullt upp med det dagliga livet och hinner inte tänka så mycket på sin pension. Visst tittar han igenom det orangea kuvertet men har inte förrän på senare insett att också tjänstepensionen ger några tusen extra.

– Självklart är det viktigt hur pensionspengarna investeras. Jag tänker på hur många barn som dör varje år i stora delar av världen, att vi måste bry oss. I min yrkesroll måste jag hela tiden vara försiktig med vad jag berättar. Det gäller att informera balanserat, inte censurera, och samtidigt inte riskera att sänka elevernas tro på framtiden.

Krister Werner är anställd i en kommunal skola och kund i KPA Pension. Han uppskattar att bolaget utesluter vapen, alkohol, tobak och kommersiellt spel och betonar hur mycket han ogillar all spelreklam som tränger sig på i våra hem.

Han har inte haft ekonomi att spara extra till pensionen – har varit ensamstående med två barn i många år och alltid försökt att se till barnens bästa. Men när han fick köpa loss sin lägenhet lades grunden till ett sparande. Han kan tänka sig att sälja den och flytta ut på landet till ett billigare boende när han blir pensionär om drygt ett och ett halvt decennium. Men den stora motorcykeln Triumph Trophy 1200 cc tänker han behålla, speciellt som han har hittat en prisvärd försäkring.

Så här skapar vi trygghet för **våra lärare**

- KPA Pension är det förvalda pensionsbolaget för anställda i kommuner och landsting. Alla lärare i kommunala skolor har rätt till tjänstepension via avtalet KAP-KL.
- Folksam samarbetar med Lärarförsäkringar som upphandlar och förmedlar försäkringar för lärare – från Folksam och några andra försäkringsbolag: Exempelvis hem-, barn-, sjuk- och livförsäkring.
- Både Folksam och Lärarförsäkringar ger också personlig pensionsrådgivning till den som är medlem i Lärarnas Riksförbund eller Lärarförbundet.

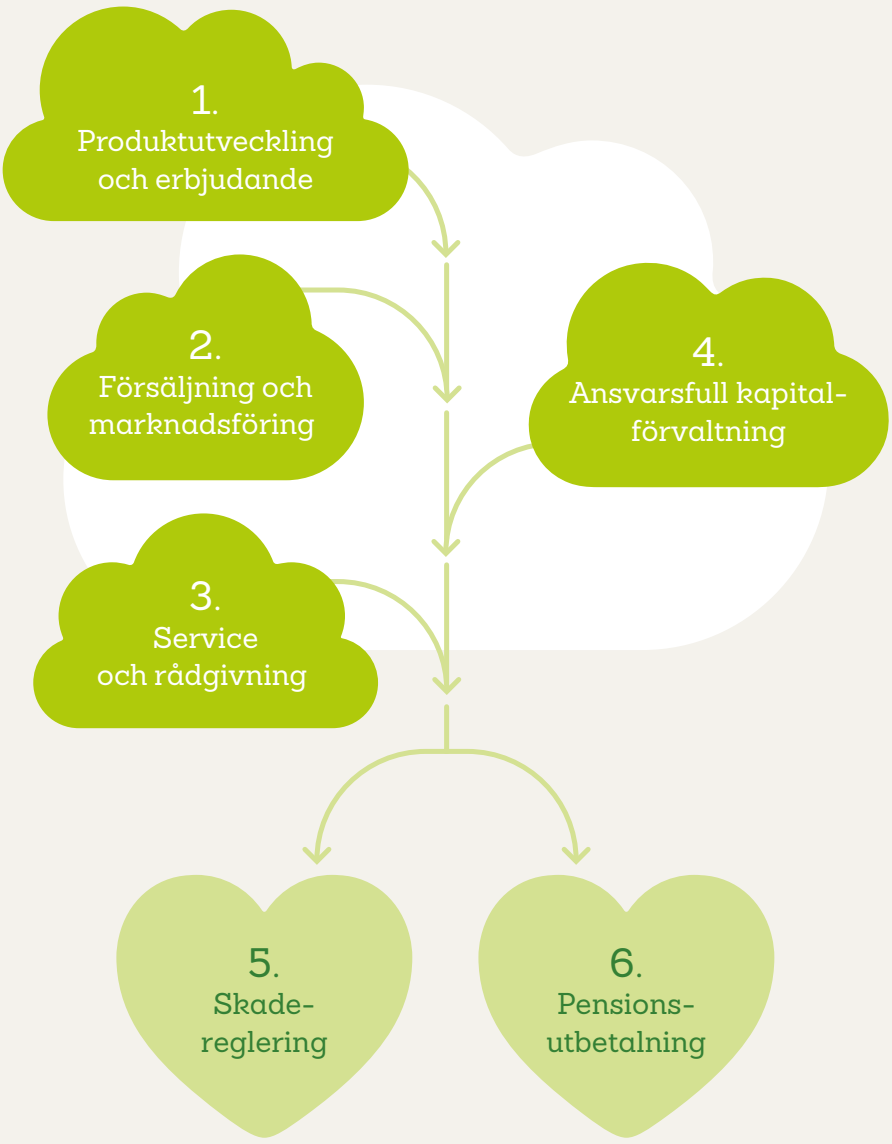


”Jag får tillbaka mycket respekt och kärlek”

Krister Werner

Värde för kunden i varje steg

Vårt ansvar är att skapa trygghet för kunderna med våra lösningar inom sak- och personförsäkring samt pensionssparande. Att vi är kundägda bidrar till en långsiktighet och värnar om värdeskapande i varje del av vår verksamhet.



”Vi ska ha försäkrings- och pensionssparande-branschens 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. Folksams etiska regler styr oss i vårt dagliga arbete.

3. Service och rådgivning

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

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

4. Ansvarsfull kapitalförvaltning

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

5. Skadereglering

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

6. Pensionsutbetalning

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

Våra kunder ska känna sig trygga i en hållbar värld



Vår verksamhet 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.



Ansvarsfull kapitalförvaltning

Vi förvaltar 400 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 även av riktlinjer utifrån hur vi kan ta ansvar. Det handlar bland annat om kriterier för miljö, mänskliga rättigheter och antikorruption och vi arbetar med att påverka våra innehav till att bedriva en mer hållbar verksamhet.



Miljö och klimat

Miljö- och klimatfrågan är central för Folksamgruppen. 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 också 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. I våra investeringar styr vi mot hållbar utveckling.



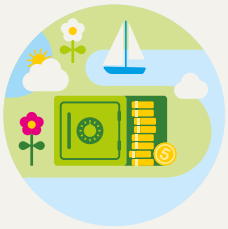
Skadeförebyggande

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 idrottsskador 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 genom idrotten.



Ekonomisk styrka

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



På följande sidor konkretiserar vi vår verksamhet och våra strategier. Vi beskriver Folksamgruppens verksamhet och presenterar vad vi har uppnått under 2016.

Vårt möte med kunden och omvärlden

Vårt erbjudande och vår ansvarsfulla 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 vårt främsta mål

2016 hade vi långt över tio miljoner kundkontakter och hanterade omkring en miljon skadeärenden.

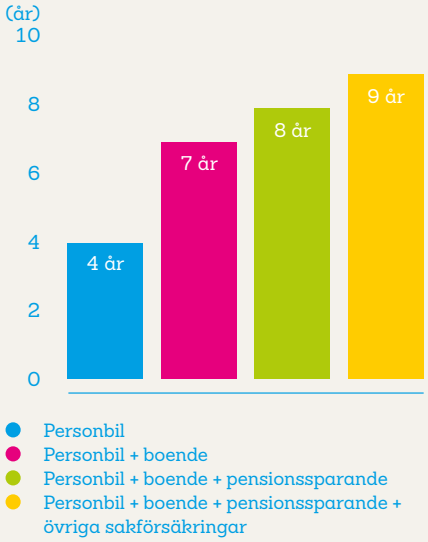
Utgångspunkten är att vi ska möta kunderna där de själva vill bli mötta. Men det är också viktigt för oss att kunna föra direkt dialog med kunderna – i telefon eller i fysiska möten – för det är då vi verkligen skapar kundvärden genom behovsstyrd rådgivning.

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 2016 blev kundnöjdheten 79 procent, vilket är en procentenhet över målet på 78. Några av de förbättringsområden vi arbetar med och som vi identifierat som viktiga för kunderna handlar om proaktiv och relevant kundkommunikation och driftstabilitet. 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 vår service, vår information, våra produkter och vårt bemötande, men också företagsövergripande frågor som rör förtroende och hållbar utveckling.

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



Siffrorna ovan 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

Med tanke på våra många kundkontakter uppstår det naturligtvis ibland 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 finns det olika sätt för kunden att 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.

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, som har funnits i Folksam i snart 50 år, är fristående från Folksams företagsledning och svarar endast inför Folksams stämmor.

Möten med omvärlden

Det är inte bara kunder vi möter i vår vardag, utan även andra aktörer som berörs av vår verksamhet. Att fånga önskemål och krav från alla våra viktiga intressenter är en förutsättning för att vi ska kunna genomföra vårt uppdrag på bästa sätt och sätta fokus på de viktigaste frågorna. Intressenterna kan dels hjälpa oss framåt i vår verksamhet, dels vill vi som en aktiv samhällsaktör stärka andra intressenter och grupper. Ofta handlar det om att främja hållbar utveckling.

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

Läs mer på folksam.se

”Vår sponsring ska bidra till gillandet av vårt varumärke”

Våra sponsringssamarbeten

Vi vill att vår sponsring ska bidra till gillandet av Folksams 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 stötta både elit- och motionsidrott samt skapa och förstärka långsiktiga relationer med svensk idrott.

Våra partner för sponsringssamarbeten inom idrotten är:

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

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 dubblerar Folksam. 2016 skänkte Folksam också en julgåva på 100 000 kronor och lämnade ett extra bidrag som var öronmärkt till den pågående flyktingkatastrofen med anledning av kriget i Syrien. Vår totala insamling till We Effect uppgick 2016 till omkring 1,5 miljoner kronor.

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 2016 beviljades fyra ansökningar.

Drömmen om en fotbollskarriär

Det sprudlar av energi om Alexandra Otterström när hon berättar om sin favoritsport. Fotbollen kom tidigt in i hennes liv och har nu blivit en viktig satsning.

– Damfotbollen i USA är väldigt stor och min dröm är att få åka dit, studera på college och spela fotboll, säger Alexandra Otterström.

Alexandra går sista året på gymnasiet. Hon läser Naturvetenskapsprogrammet och har en vardag med mycket skolarbete, utöver att hon tränar regelbundet. Hon kommer från en sportig familj och och har sedan barnsben ägnat mycket tid åt olika sporter. Allt från konståkning och ridning till handboll och fotboll. När hon började i gymnasiet bestämde hon sig för att fokusera på en sport. Varför det blev just fotboll förklarar hon så här:

– Jag älskar att vara med andra människor och en lagsport som fotboll passar mig. Fotbollen har så många olika fördelar. Man behöver vara stark och snabb. Dessutom är det inte bara bra kondition som gäller, man måste också vara smart och kunna läsa spelet. Jag gillar att jag får använda både kroppen och huvudet.

Alexandra berättar att det är betydelsefullt att hon via fotbollen också fått så många kompisar och att den sociala biten är nog så viktig som bra träning.

– Laget känns som en familj där man bryr sig om varandra. Det går inte heller att vinna på egen hand i fotboll. Laget måste lära sig att spela tillsammans för att nå målen, säger hon.

Sedan två år spelar Alexandra vänsterback för division 1-laget Boo FF. Laget satsar på att under 2017 ta sig upp i Elitettan. För att hålla sig på toppnivå, tränar det unga laget – medelåldern är runt 18 år - flera gånger i veckan. Under vintern spelar damlaget en sorts inomhusfotboll - Futsal – i olika hallar, men ägnar sig också åt ren styrketräning. Varje spelare har eget ansvar att träna utanför lagträningarna.

Så mycket träning och spel på elitnivå innebär naturligtvis hög belastning på kroppen och därmed en ökad risk för skador. Boo FF har därför en spelare som är ansvarig för skadeförebyggande övningar och inför varje träning kör man ett uppvärmningspass med övningar som bland annat finns i appen Knäkontroll, som tagits fram av Folksam i samarbete med Svenska Fotbollförbundet.

– Eftersom jag drabbats av en del skador i knän och ljumskar är jag noga med att värma upp på ett bra sätt. Jag har använt Knäkontroll flera gånger. Den ger exempel på riktigt bra övningar.

Så här skapar vi trygghet för **våra fotbollsspelare**

- **Försäkrad via medlemskap i SvFF.** Alla spelare i de 3 226 medlemsföreningarna i Svenska Fotbollförbundet (SvFF) omfattas av en olycksfallsförsäkring via Folksam. Den ger ett tryggt grundskydd om den aktiva råkar ut för en skada under match eller träning. Till sommarsäsongen 2017 täcker försäkringen även överbelastningar och vård.
- **Knäkontroll.** Folksam erbjuder ett enkelt träningsprogram, i appen Knäkontroll, som väsentligt minskar risken för allvarliga skador.
- **Kostnadsfri rådgivning.** Till Råd och vård för idrottsskador (tidigare Spelklar) kan våra idrottare, ledare eller föräldrar ringa för att få råd om förebyggande övningar och behandling av idrottsskador. Den kostnadsfria rådgivningen utförs av legitimerade fysioterapeuter/sjukgymnaster, alla med specialkunskap om idrottsskador.


”Laget känns som en familj”
Alexandra Otterström
AO

Vårt erbjudande och vår ansvarsfulla kapitalförvaltning

Folksamgruppen erbjuder pensionssparande, personrisk och sakförsäkring under fyra varumärken och tio företag med fokus på den svenska marknaden. Vår uppgift är att möta behov av trygghet som delas av många och präglas av hög kvalitet. Vi tar också hand om kundernas pengar på det mest ansvarsfulla sättet vi kan.

”Våra försäkringar ska tillhöra de tre bästa i oberoende produktjämförelser”

Vi skapar trygghet för våra kunder

Våra produkter ska både ge trygghet till våra kunder och få dem att känna sig trygga. Ofta sammanfaller dessa två behov, men inte alltid. Ansvarsförsäkring är ett exempel på 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 för den enskilde individen. Det våra kunder däremot ofta efterfrågar är att försäkringen ersätter konkreta, vanligtvis mindre, kostnader som läkarbesök eller stulna ägodelar. Vår uppgift är att täcka båda dessa behov.

Vi vill dessutom att våra försäkringar ska tillhöra de tre bästa i branschen i oberoende och trovärdiga produktjämförelser. För att säkerställa att våra produkter möter kundbehov över tiden, utvecklar vi dem kontinuerligt. Idag ställer särskilt digitaliseringen krav på oss att anpassa erbjudandet 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

Traditionell livförsäkring
Folksam Liv och KPA Pension erbjuder traditionell livförsäkring som är en sparform där vi investerar och förvaltar kapitalet. Det betyder att den som sparar inte själv behöver välja risknivå. Vi fördelar kapitalet mellan aktier, räntebärande värdepapper, fastigheter och så kallade specialplaceringar. 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 65.

Fondförsäkring
Folksamgruppen erbjuder även sparande i fondförsäkring genom Folksam Liv, Folksam Fondförsäkring, KPA Pensionsförsäkring och Folksam LO Pension.

Fondförsäkring innebär att kunden själv bestämmer risknivån på sitt sparande genom att välja i vilka fonder kapitalet ska placeras.

Folksam Fondförsäkring och Folksam Liv erbjuder ett kvalitetssäkrat guidat fondutbud på 60-80 fonder. Vi guidar på parametrarna avkastning, avgifter och hållbarhet. Eftersom vi inte är beroende av ett eget fondbolag kan vi alltid välja bland marknadens bästa fonder inom varje område.

I övrigt erbjuder vi skräddarsydda fondutbud inom respektive avtalsområde. För KPA Pension består fondutbudet av 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 gruppförsäkringar 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

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.

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

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

Kriterier för våra 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

Vinster med skadeförebyggande arbete

Vårt arbete med skadeförebyggande är en del av erbjudandet till kunderna. 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 två huvudsakliga områden:

1. Trafiksäkerhetsforskning

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

Konsumenttester och information är viktiga verktyg i arbetet med att påverka säkerheten för trafikanter. Vi ser en stor efterfrågan på kunskap från oberoende parter om exempelvis säkra bilar, bilbarnstolar och hjälmar i samband med köp. Folksams forskare är knutna till olika universitet och deltar i olika nationella och internationella nätverk. Vår trafiksäkerhetsforskning kostar 7-8 kronor per bilförsäkring och år.

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. På samma sätt ger vi kunder som har motorcyklar med ABS-bromsar 15 procents rabatt på motorcykelförsäkringen.

Hela listan över 2016 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 2017 består av 584 versioner av 49 bilmodeller. Kraven för 2017 har skärpts både vad gäller förbrukning och säkerhet där autobroms ska vara standardmonterad i respektive bilmodell för att vara godkänd.

Fokus på barnen

Under året har vi fokuserat på barnens säkerhet i bil. Vi gjorde bland annat en film om hur barn kan skyddas i bil. Vi gjorde även en studie om hur tjocka vinterkläder på barn påverkar skyddseffekten i barnstolar samt visade hur väl de 30 mest sålda personbilarna är anpassade för barnens säkerhet i baksätet.

Andra test och studier vi genomförde:

- Studien 2017 års säkraste och bränslesnålaste nybilar.
- Test som visar att val av vinterdäck är avgörande för säkerheten även vid fyrhjulsdrift.
- Undersökning av drift och underhåll av stora cykelstråk i Stockholmskommunerna.
- Guide till val av vinterdäck.
- Studie av körkortsregler och regler för dragbil vid hästtransport.
- En av våra trafiksäkerhetsforskare disputerade med doktorsavhandlingen ”Säkra motorcyklar”.



Köra Säkert

I början av 2017 lanserade Folksam den kostnadsfria tjänsten ”Köra Säkert”, som är den första uppkopplade försäkringen från Folksam som vänder sig till alla kunder med bilförsäkring. Försäkringstagaren får en speciellt utformad indikator som placeras på instrumentbrädan i bilen och ger direkt återkoppling till föraren på farthållningen med grönt, gult eller rött ljus. En säker körstil med grönt ljus belönas med upp till 20 procent rabatt på bilförsäkringspremien. På så sätt hjälper ”Köra Säkert” bilföraren att hålla hastighetsgränsen och därigenom spara miljö, liv och pengar.

2. Idrottsforskning

Folksam har en lång historik som försäkringsgivare och samarbetspartner till svensk idrott. Genom våra samarbeten med 54 idrottsförbund, med Svenska Ridsportförbundet som det senaste tillskottet, är nio av tio aktiva idrottare försäkrade hos oss. Varje år anmäler kunderna omkring 16 000 idrottsskador hos Folksam, vilket ger oss en unik databas som kan användas till forskning och skadeförebyggande arbete.

Under 2016 har arbetet med Projekt knäkontroll fortsatt. 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 pågående projekt är det samarbete vi inledde 2014 med Svensk Friidrott med målet att minska antalet överbelastningsskador bland barn och ungdomar genom att öka kunskapen och engagemanget kring orsaker.

Även vårt forskningssamarbete med Gymnastik och idrottshögskolan (GIH) kring idrottsskadedatabasen har fortskridit under 2016. Det har resulterat i publicerade delrapporter som bygger på epidemiologiska studier om förekomsten av akuta skador samt allvarliga skador som leder till invaliditet. Forskningen har jämfört olika idrotter, åldrar och kön samt eventuella förändringar över tid. Målet har varit att kunna beskriva riskidrotter och risksituationer för olika akuta skador.

För att få genomslag av preventionsarbetet på idrottare i Sverige har forskare även identifierat stora idrotter med många skador, såsom fotboll, handboll, innebandy, ishockey och basket. De har analyserat skador och identifierat områden för skadeförebyggande. Inom ramen för forskningssamarbetet pågår sedan förra året uppföljningsarbete av resultaten av knäkontrollutbildningen på nationell nivå i Sverige.

Information och råd

Vi informerar och ger 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 företag att ta ansvar.

Under 2016 gjorde vi följande studier:

- Undersökning av kommunernas olycksfallsförsäkring för grundskolebarn och hur många barn som är oförsäkrade utanför skoltid.
- Studie av förekomsten av vattenskador på fritidshus – vår och höst.
- Rapporten Trygg barndom, en kartläggning av försäkringsskyddet för Sveriges barn.
- Så får Sverige pensioner i världsklass, en analys av dagens svenska pensionssystem samt av de framtida utmaningar pensionssystemet står inför.
- Undersökning av sakskador vid åska för fjärde året i rad.
- Studie av sakskador i lägenheter och villor vid skyfall/översvämning.
- Granskning av cykelstölder.
- Granskning av lägenhetsinbrott som visar att tjuven väljer nya vägar in.
- Rapporten Välfärdstendens.

Vi gjorde även följande tester:

- Start för nytt test av 46 utomhusfärger, deltidsresultat presenteras våren 2017 och slutresultat våren 2018.
- Test av värmepumpar.

Läs mer på folksam.se

Ansvar i skadeverksamheten

Trots vårt skadeförebyggande arbete råkar våra kunder ut för skador av olika slag. Folksam har avtal med ungefär 2 300 leverantörer, varav cirka 2 000 finns inom bygg- och motorsektorn. 2016 reparerade vi till exempel skadade bilar och hus för närmare tre miljarder kronor. Det ger oss stora möjligheter att påverka bygg- och bilbranschen genom att ställa krav på och utbilda våra leverantörer. Vi renoverar till exempel hus med hållbart material, köper och återvinner reservdelar för bilar och ställer krav på att kundens ersättningsbil är miljöanpassad. Alla som har kundkontakt hos våra leverantörer utbildas också i Bra Miljöval.

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 2016 till att vi kunde undvika ett avfallsberg på drygt 1 500 ton och spara 171 miljoner kronor i samband med reparation av skadade bilar. Totalt har det inneburit en besparing på drygt 1,5 miljarder kronor de senaste 15 åren.

Vi har också arbetat med ett projekt kring återlämnande och reparation av mobiltelefoner och nu även annan skadad egendom för att i första hand återanvända och i andra hand återvinna. 2016 reglerade vi över 27 000 skador på ett mer hållbart sätt och sänkte därmed koldioxidutsläppen med cirka 1 100 ton och avfallsmängderna med cirka 1 850 ton.

”Med skadeförebyggande insatser ökar vi tryggheten för våra kunder”

Kapitalförvaltning för långsiktig trygghet och hållbar utveckling

Folksamgruppen är en av Sveriges största investerare med ett samlat förvaltat kapital som vuxit kraftigt på senare år. Vid utgången av 2016 förvaltade vi 400 miljarder kronor. Räknar vi även med våra fondförsäkringstillgångar så uppgår våra kunders totala tillgångar till nästan 525 miljarder kronor. Det är ett stort förtroende vi måste förvalta framgångsrikt.

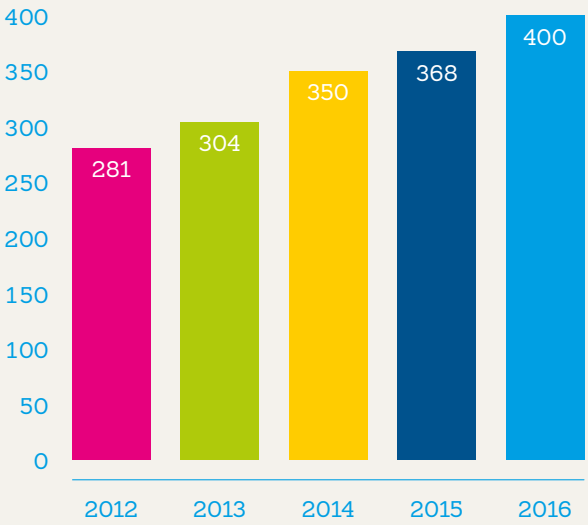
Mot bakgrund av vår storlek spelar det roll vad Folksamgruppen gör, inte minst som investerare och ägare. Vi har goda möjligheter att verka långsiktigt och ha en positiv påverkan på vår omvärld. Vi vill också att våra kunder ska veta att vi arbetar för god avkastning och samtidigt bidrar till ett mer hållbart samhälle.

Vi har därför formulerat ett mål om att uppfattas som en ledande aktör inom ansvarsfull kapitalförvaltning, utöver att ha en konkurrenskraftig avkastning. Det gör vi med utgångspunkt i vår tro på påverkan, ständiga förbättringar och transparens. Det kräver utvecklade arbetssätt och en samsyn kring hur vi fullt ut integrerar hållbarhet i kapitalförvaltningens verksamhet. En hörnsten i denna ambition är att vi tillämpar samma synsätt och metodik kring vårt ansvar som både investerare och ägare i samtliga våra tillgångsslag. Vi pratar gärna om ansvarsfull kapitalförvaltning som utgår från följande treenighet: Ansvarsfull riskstyrning (till exempel aktsamhetsprincipen och aktiv allokering), ansvarsfulla placeringar (hållbara placeringskriterier och placeringsstrategier) och ansvarsfullt ägande (till exempel bolagsdialoger, krav som långivare). Formellt började vi arbeta enligt detta nya uppdaterade sätt från och med 2017.



Vi gör redan mycket idag. Men genom det här ramverket kan vi på ett tydligare sätt verka för att rikta våra investeringar mot tydligt hållbara val. Den investeringssatsning på gröna obligationer som vi inledde under 2016 och som fortfarande pågår är ett sådant exempel. Läs mer om våra investeringar i gröna obligationer på sidan 48.

Folksams förvaltade kapital



För att sprida riskerna fördelar vi våra investeringar på olika tillgångsslag och marknader. Vi investerar kundernas pengar i räntebärande värdepapper, aktier, fastigheter och så kallade specialplaceringar (onoterade tillgångar som i de flesta fall har låg korrelation med aktie och räntemarknaden). Vi har också ett antal strategiska innehav, till exempel i Swedbank. Efter utgången av 2016 minskade Folksam, genom Folksam Liv och Folksam Sak, sin ägarandel i Swedbank från 9,3 till 7,0 procent genom att sälja totalt 25,6 miljoner aktier. Försäljningen gjordes för att minska koncentrationsrisken i Folksamgruppens tillgångsportföljer, men Swedbank kvarstår som en långsiktig och strategisk investering för Folksam.

Förvaltat kapital per bolag 2016



Folksams förvaltade kapital, december 2016



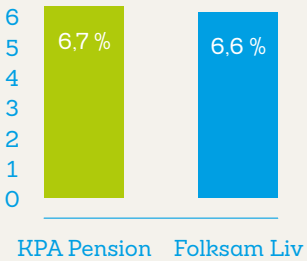
Förvaltning för kundernas bästa

Folksamgruppen består av tio försäkringsbolag, alla med olika inriktning och profil. 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 för att skapa god avkastning till kunderna. 2016 års totalavkastning blev 6,3 (2,2) procent för Folksam Sakkoncernen, 8,4 (3,7) procent för Folksam Liv och 6,6 (3,3) procent för KPA Pensionsförsäkring AB. Över den senaste femårsperioden 2012-2016 har den genomsnittliga totalavkastningen för traditionell försäkring varit 7,7 procent för Folksam Liv och 7,0 procent KPA Pensionsförsäkring. Sett över de senaste tio åren, 2007-2016, ligger KPA Pensionsförsäkring i toppen i branschen med 6,7 procent och Folksam Liv som god branschtvåa med 6,6 procent.

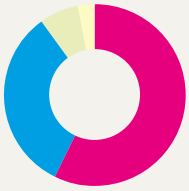
Totalavkastning					
Procent %	2016	2015	2014	2013	2012
Folksam Sak	6,3	2,2	8,1	7,7	8,2
Folksam Liv	8,4	3,7	12,0	7,6	7,0
KPA Pension	6,6	3,3	13,3	8,2	7,2

Genomsnittlig totalavkastning 2007-2016



På följande sidor presenterar vi vårt arbete med de tillgångsslag som ingår i Folksamgruppens tillgångsportföljer:

- Aktier och räntepapper
- Fastigheter
- Specialplaceringar.



58 %
Räntepapper
33 %
Aktier

Aktier och räntepapper

Vi övertygade om att företag som tar ansvar för miljö och mänskliga rättigheter är mer lönsamma över tiden än de som inte gör det.

Vi påverkar företag att ta ansvar

Som en stor institutionell ägare arbetar vi med att påverka de börsnoterade företagen vi har ägarandelar i att bli mer hållbara. Det är också viktigt för våra kunder.

Vi påverkar genom våra investeringskriterier för klimat och 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. Under 2016 fattade Folksams styrelser beslut om ett nytt klimat- och miljökriterium som gäller samtliga bolag i gruppen från och med första januari 2017. Styrelserna beslutade även att placeringskriterierna från och med detta datum gäller samtliga tillgångsslag. 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, allt till nytta för våra kunder.

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. Vi har också valt bort företag med över 30 procent av omsättningen från kol. Dessa kriterier gäller för samtliga bolag inom Folksamgruppen, med två undantag. Företagen inom KPA Pension har ännu hårdare uteslutningskriterier och investerar därför inte i alkoholindustrin, vapenindustrin och den kommersiella spelindustrin. Folksam Sak, vars bil-, villa- och fritidshusförsäkringar är Bra Miljövalcertifierade, utesluter förutom vapen och alkohol också investeringar i kolkraft, kärnkraft och uran.

Folksam har sedan många år ett aktivt engagemang för klimatet och har undertecknat både Global Compact, Principles for Responsible Investments (PRI), Montreal Carbon Pledge (MCP) och Carbon Disclosure Project (CDP). För att världen ska kunna leva upp till det klimatavtal som träffades i Paris behöver ambitionen höjas ytterligare.

Mot bakgrund av detta beslöt Folksam under 2015 att sälja bolag vars intäkter till mer än 50 procent kommer från kolbaserad verksamhet. Under 2016 beslutade vi att sänka gränsen till 30 procent. Därmed uteslöt Folksam Liv ytterligare sju bolag från investering. KPA Pension uteslöt fem bolag. För Folksam Sak är samtliga kolbolag uteslutna sedan tidigare.

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

*Utesluter bolag med minst 30 procent av omsättningen från kol.

● Påverkande kriterier
● Uteslutande kriterier

Så arbetar vi med ansvarsfullt ägande

Samarbete

En viktig del i vårt påverkansarbete är olika typer av samarbeten. Samarbetet Hållbart värdeskapande är ett exempel som syftar till att påverka svenska börsnoterade företag i riktning mot en hållbar utveckling och långsiktigt värdeskapande. Vi samarbetar även med det norska livförsäkringsbolaget KLP och finska pensionsbolaget Ilmarinen i Nordic Engagement Cooperation (NEC), vars syfte är att koordinera bolagsstyrningsaktiviteter för miljö, mänskliga rättigheter och antikorruption.

På folksam.se och i Folksamgruppens GRI-redovisning redovisar vi våra samarbeten mer utförligt.

Screening och betygsättning

Folksamgruppen screenar varje år omkring 1 400 svenska och utländska företag. Det innebär att varje företag analyseras och får ett betyg på hur bra dess arbete är när det gäller mänskliga rättigheter, klimat och miljö samt 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 till exempel:

- haft dialog med 51 bolag vi har innehav i.
- inlett dialog med sju utländska bolag på grund av allvarligare incidenter.

Ibland deltar vi i debatten för att skapa opinion. Strategin är att på detta sätt förstärka påverkansarbetet i börsbolagen.

Vi påverkar på bolagsstämmor

Folksam medverkar vid de svenska bolagsstämmorna där vi har aktieinnehav. Det innebär att vi går på omkring 50 bolagsstämmor per år. Inför stämmorna skickar vi brev till styrelseordföranden för att informera om de frågor vi kommer att ha särskilt fokus på.

Här kan du se vilka frågor vi ställt och vilka svar vi fått:

- Stämmorapporterna
- Bloggen ”En katt bland hermelinerna”
- Twitterkontot @etikkatten.

Sedan 2005 använder Folksam även sitt inflytande för att rösta vid utländska bolagsstämmor, genom elektronisk röstning. Under 2016 röstade Folksam på totalt 534 utländska stämmor.



Konkret påverkansarbete

Vi för en löpande dialog med Volkswagen och deltog i möte med Volkswagen och dess styrelseordförande angående bolagets fusk med dieselutsläpp och manipulerade dieselmotorer. Ordförande försäkrade att styrelsen lägger stor vikt vid att formulera interna riktlinjer som stödjer ansvar och transparens. Folksam fortsätter att bevaka frågan och utvecklingen.

Folksams påverkansarbete rörande barnarbete och levnadsvillkor i kakaoindustrin fortsatte under 2016. Vi deltog bland annat tillsammans med flera andra nordiska investerare vid kakaoindustrins bransch- och hållbarhetsdagar i Abidjan, Elfenbenskusten. Elfenbenskusten är världens största kakaoproducent och mer än en tredjedel av världens kakao kommer därifrån.

Under fyra dagar deltog vi i givande samtal med såväl intresseorganisationer och auditörer i möten med bolag som Nestlé, Hershey med flera där Folksam har aktieinnehav. Av dessa möten är det tydligt att kakaoindustrin sent omsider har vaknat och nu påbörjat det nödvändiga arbetet för att stärka arbetarnas och böndernas rättigheter och för att förhindra barnarbete i sina leverantörsled. Folksam kommer att fortsätta bevaka och följa upp med bolagen även från hemmaplan. Som investerare kan vi hjälpa till att sprida kunskap om ”best practice” och uppmuntra bolag som släpar efter att komma ikapp. Erfarenheterna från kakaoindustrin kan även tillämpas på andra, liknande branscher.

Storsatsning på gröna obligationer

Under 2016 fattade vi beslut om att börja investera i så kallade gröna obligationer, inte minst sedan en rad svenska kommuner, landsting och företag har börjat ge ut gröna obligationer för att finansiera miljöförbättrande projekt de senaste åren. Gröna obligationer är räntebärande värdepapper där upplånade medel används till miljö- och klimatrelaterade investeringsprojekt. För oss som investerare skiljer sig en grön obligation från en vanlig obligation på en viktig punkt: Vi måste veta hur låntagaren använder våra pengar för att säkerställa att de verkligen används till gröna syften. Vi kan bidra till en välfungerande marknad genom att ställa krav på urval av projekt och uppföljning av dessa. Under året investerade Folksamgruppen totalt 5,6 miljarder kronor i gröna obligationer. Idag äger vi gröna obligationer till ett värde om cirka sju miljarder kronor och vi har en investeringsram på tolv miljarder kronor.

Svenska kommuner ställer om

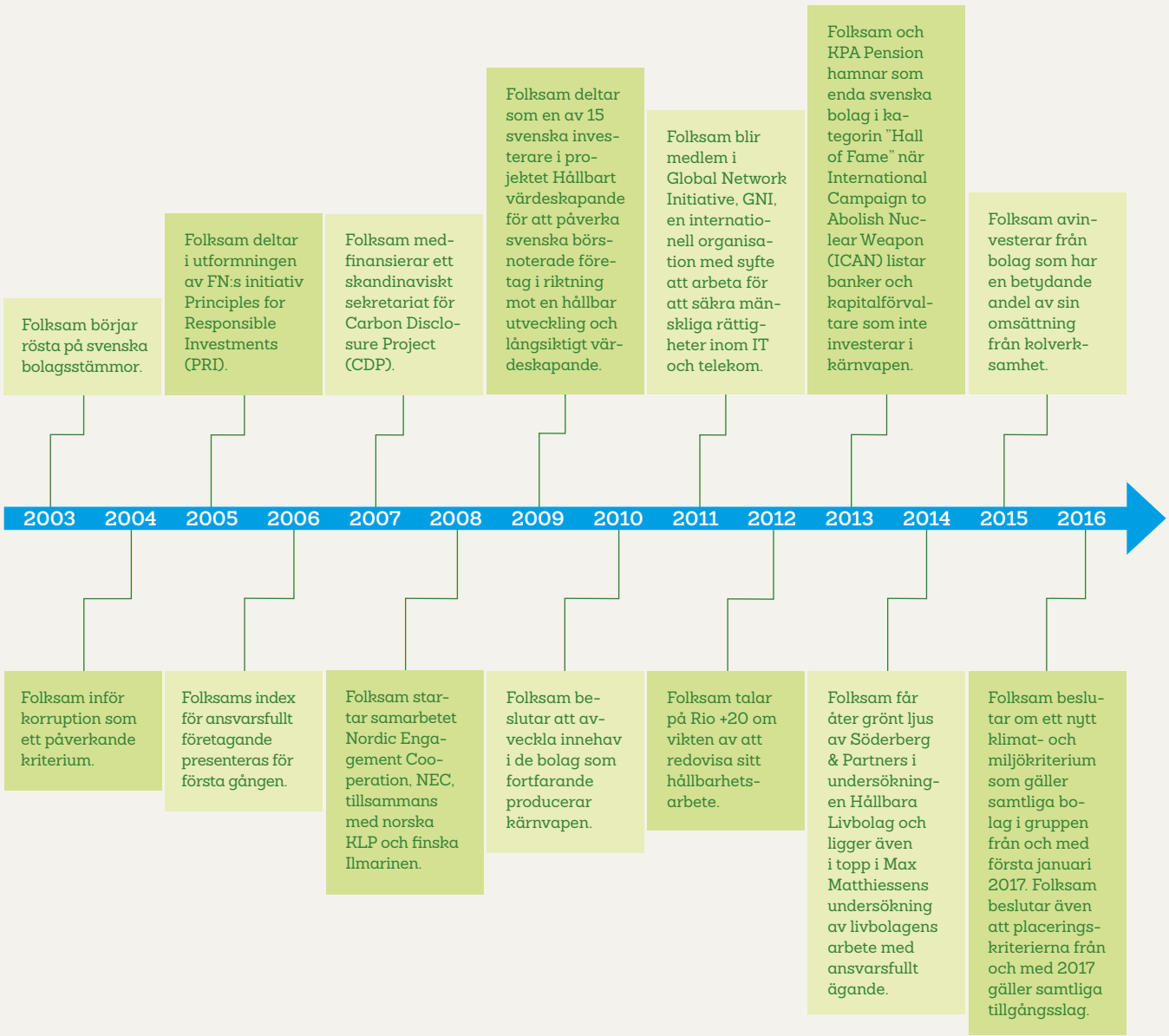
Ett exempel på hur våra investeringar i gröna obligationer kommer kommuner till gagn finns i Västerås Stad som 2016 toppade listan över Sveriges miljöbästa kommuner. Staden var också en av de kommuner som emitterade sin första gröna obligation under 2016. Folksam blev den största investeraren och bidrar därmed till finansieringen av ett antal gröna projekt i Västerås Stad. Bland annat görs investeringar i ett projekt där matrester blir biogas och gödsel. Biogasen används till bussar, avfallsfordon och privatbilar.

I ett annat projekt har Västerkvarns vattenkraftstations hundraåriga turbiner och generatorer bytts ut och ersatts av modernare. För att öka och bevara den biologiska mångfalden byggdes samtidigt en fiskväg förbi vattenkraftstationen. Åtgärden bidrar till att höja nedre Kolbäcksåns ekologiska status genom att underlätta för bland annat den rödlistade karparten asp att leka och fortplanta sig.

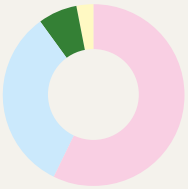
Andra kommuner som emitterat gröna obligationer:

- Borås Stad – nytt kraftvärmeverk med biobränsleeldning
- Karlstad kommun - sista utfasning av fossilt bränsle i fjärrvärmeanläggning
- Örebro kommun – nya vindkraftverk och solcellsparker
- Region Skåne- vindkraftverk utanför Hultsfred

Milstolpar


2003
Folksam börjar rösta på svenska bolagsstämmor.
2004
Folksam inför korruption som ett påverkande kriterium.
2005
Folksam deltar i utformningen av FN:s initiativ Principles for Responsible Investments (PRI).
2006
Folksams index för ansvarsfullt företagande presenteras för första gången.
2007
Folksam medfinansierar ett skandinaviskt sekretariat för Carbon Disclosure Project (CDP).
2008
Folksam startar samarbetet Nordic Engagement Cooperation, NEC, tillsammans med norska KLP och finska Ilmarinen.
2009
Folksam deltar som en av 15 svenska investerare i projektet Hållbart värdeskapande för att påverka svenska börsnoterade företag i riktning mot en hållbar utveckling och långsiktigt värdeskapande.
2010
Folksam beslutar att avveckla innehav i de bolag som fortfarande producerar kärnvapen.
2011
Folksam blir medlem i Global Network Initiative, GNI, en internationell organisation med syfte att arbeta för att säkra mänskliga rättigheter inom IT och telekom.
2012
Folksam talar på Rio +20 om vikten av att redovisa sitt hållbarhetsarbete.
2013
Folksam och KPA Pension hamnar som enda svenska bolag i kategorin "Hall of Fame" när International Campaign to Abolish Nuclear Weapon (ICAN) listar banker och kapitalförvaltare som inte investerar i kärnvapen.
2014
Folksam får åter grönt ljus av Söderberg & Partners i undersökningen Hållbara Livbolag och ligger även i topp i Max Matthiessens undersökning av livbolagens arbete med ansvarsfullt ägande.
2015
Folksam avinvesterar från bolag som har en betydande andel av sin omsättning från kolverksamhet.
2016
Folksam beslutar om ett nytt klimat- och miljökriterium som gäller samtliga bolag i gruppen från och med första januari 2017. Folksam beslutar även att placeringskriterierna från och med 2017 gäller samtliga tillgångsslag.


blocket
AFTONBLADET



7 %
Fastigheter

Fastigheter

Fastigheter är ett viktigt tillgångsslag i Folksams 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. Vid årsskiftet 2016/2017 hade vi investerat för omkring fyra miljarder kronor och det totala värdet på våra fastigheter uppgick till 25,5 miljarder kronor.

Investeringar och projektutveckling

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

Idag äger Folksam fastigheter huvudsakligen i Stockholm och i Skåne. Men vi letar även efter kontorsbyggnader i innerstadslägen i Göteborg och Uppsala och bostäder som har god standard och finns på orter där befolkningstillväxten är bra. Vi kan också investera i samhällsfastigheter om förutsättningarna är de rätta. Vi satsar även på nyproduktion, huvudsakligen i form av hyresbostäder.

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

Bättre fokus med unikt samarbete

För att vi både ska kunna koncentrera oss på att förvärva nya fastigheter och på att höja kvaliteten på fastigheterna och utveckla deras fulla potential samarbetar vi med Newsec.

Newsec är vår strategiska samarbetspartner som har ansvaret för förvaltningen av hela fastighetsbeståndet. De ansvarar för att våra hyresgäster trivs i sina lokaler och lägenheter och för att byggnaderna drivs och underhålls på bästa möjliga sätt.

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

Ansvarsfullt fastighetsägande

Vårt ansvarstagande för en hållbar utveckling avser även fastighetsinvesteringarna och fastighetsägandet. Vi arbetar för att integrera hållbarhetsarbetet i vår förvaltning, våra transaktionsprocesser och projekt. Med det menar vi att hållbarhet genomsyrar hela verksamheten genom såväl miljöhänsyn med tydliga miljömål som social hållbarhet såsom trygghet och etik. Vi strävar efter att kvalitetssäkra arbetet genom att miljöcertifiera våra fastigheter.

Med ansvarsfullt fastighetsägande menar vi:

- Tydliga miljömål och aktivt arbete med energieffektivisering
- Samverkan och goda relationer med kunder och leverantörer för hållbara beteenden
- Ett miljömedvetet, socialt hållbart och etiskt förhållningssätt
- Uppföljning och ständiga förbättringar.

Folksam är en av få aktörer i försäkringsbranschen som beräknar klimatpåverkan och klimatkompenserar för sitt fastighetsinnehav. All el som Folksam köper in till sina fastigheter är märkt med Naturskyddsföreningens Bra Miljöval.

Vår fastighetsverksamhet

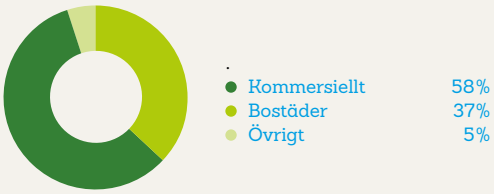
Fastighetsbeståndet omfattar **125 fastigheter, 4 100 lägenheter** och **550 lokaler**.

Total area cirka **600 000 kvadratmeter**.

Det totala värdet på fastigheterna uppgår till omkring **25,5 miljarder kronor**.

Totalavkastning: **18,9 %**. Driftnettoutveckling: **+6,1 %**. Uthyrningsgrad: **97 %**

Fastighetsbestånd, totalyta

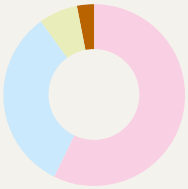


Geografisk fördelning



Investeringar och projekt

Sedan hösten 2015 har vi förvärvat fastigheter för cirka fyra miljarder kronor, bland annat Malmö Live, Kungshuset i centrala Stockholm och Riksarkivet på Kungsholmen i Stockholm. Under 2017 blir nyproduktionen av hyresrätter i Ursvik färdigställda. Genom ett strategiskt samarbete med Skanska hyresbostäder pågår också nyproduktion av hyresrätter i Stockholm, Helsingborg och Malmö. Under året fattade vi även beslut om att rusta upp ett bostadsområde om 450 lägenheter i Staffanstorp där fokus är att skapa en grön och hållbar boendemiljö.



3 %
Special-
placeringar

Specialplaceringar

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

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

Några av våra innehav inom specialplaceringar:

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

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

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

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

Proventus Capital Partners II-III
Folksam och KPA Pension är investerare i några av Proventus kreditfonder. Fonderna tillhandahåller skräddarsydd finansiering till mellanstora företag i Nordeuropa.

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

Ägardialog med Ellevio

Som en del i ägarstyrningen genomförde vi under hösten 2016 ett första hållbarhetsmöte med elnätsföretaget Ellevio. Vid mötet gick vi igenom samma typ av hållbarhetsfrågor som vi tar upp med våra noterade innehav. Särskild vikt lade vi vid hälsa- och säkerhetsfrågor och Ellevio presenterade hur de systematiskt arbetar med att hantera de risker som finns i verksamheten för anställda och underentreprenörer.

En ny fas i livet

Just nu är det studier som gäller, men när Erik Nilsson Hansen får drömma ligger en roadtrip genom USA högt på listan över saker han vill genomföra någon gång i livet. Erik gick på Naturvetenskapsprogrammet på gymnasiet, och även om han är intresserad av naturnära ämnen var det en annan utbildning som lockade när det var dags att vidareutbilda sig.

– Jag tänkte först bli mäklare, men efter att ha vägt och vänt på alla för- och nackdelar valde jag så småningom en ekonomutbildning. En sådan utbildning ger en bred bas och fler valmöjligheter senare i livet. Studieorten blev Gävle eftersom staden erbjöd bostadsgaranti och det ligger lagom långt bort från barndomshemmet, säger Erik Nilsson Hansen.

Att snabbt få tillgång till en egen studentbostad var viktigt för Erik. Likaså att hitta en stabil bas där han utan problem kunde parkera sin bil.

– Att flytta hemifrån och få sin första egna lägenhet var omvälvande. Eftersom jag flyttade till en helt ny ort värdesatte jag oerhört det här med att snabbt få en egen bostad där jag kunde ha mina egna möbler, en teve och en dator. Det gav mig trygghet. Universitetsstudier innebär dessutom ett helt annat tempo som kräver disciplin, men skapar samtidigt självförtroende, säger Erik Nilsson Hansen.

Nu har Erik bott i Gävle i 2,5 år, vant sig vid tillvaron, fått många nya kompisar och trivs jättebra.

För att klara det höga studietempot går Erik till gymmet två till tre gånger per vecka. På sommaren cyklar han till skolan för att hålla sig i trim och bilen används främst när han åker hem till föräldrarna och hälsar på. Körkort tog han så fort han fick möjlighet, eftersom bilar är ett stort intresse. På somrarna jobbar han extra eller tar det lugnt på familjens sommarställe i Norge – Eriks andra hem. Det nya livet har också gett Erik anledning att fundera över vikten av att ha försäkringar.

– Det känns tryggt att veta att det jag värderar högt är skyddat genom bra försäkringar.

Hur ser Erik på framtiden? Många väljer att ta ett sabbatsår efter gymnasiet, men Erik hoppade på universitetet direkt. Studierna är idag inriktade på redovisning och när han börjar söka jobb kommer han sannolikt leta efter tjänster på en ekonomiavdelning. Lite längre fram i karriären hoppas han på ett arbete som ekonomichef på något bolag.

Så här skapar vi trygghet för **våra studenter**

- **Hemförsäkring för studenter.** Studentförsäkring är en hemförsäkring för den som bor i lägenhet eller studentkorridor och försäkringstagaren medförsäkra en medboende.
- **Barnförsäkring.** Folksams barnförsäkring gäller tills försäkringstagaren fyller 25 år. Den gäller också dygnet runt - hemma, i skolan och på fritiden.
- **Sjuk- och olycksfallsförsäkring för vuxna.** Det här är en naturlig fortsättning på barnförsäkringen. Med hjälp av en sjuk- och olycksfallsförsäkring för vuxna (börjar gälla från 25 års ålder) täcker vi upp alla faser i livet.



”Att flytta hemifrån var omvälvande”

Erik Nilsson Hansen

Vår egen verksamhet

För att bli ett mer 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.

Vi måste ha effektiva processer, vara en ansvarstagande arbetsgivare och agera miljöriktigt för att på bästa sätt kunna engagera oss för våra kunder – och ha nöjda kunder. Därför är effektivisering, konsolidering och modernisering tre ledord för oss. Vi befinner oss för närvarande i en hög förändringstakt och i moderniseringens tecken fortsätter vi att lägga en miljard kronor per år i utveckling.



Vissa utvecklingsprojekt omfattar hela Folksamgruppen medan andra gäller specifika affärsområden, enheter eller funktioner. IT har under 2016 fortsatt att vara en prioriterad fråga och en hörnsten i vårt strategiska arbete kring infrastrukturen inom Folksamgruppen. Samtidigt driver de många nya regelverken som både har trätt i kraft och som väntar runt hörnet kostnader, vilket gjort att vi valt att fokusera på vissa satsningar framför andra för att säkra hem bästa möjliga effekter inom vår utvecklingsram. Och så att varje projekt verkligen levererar nytta till kunderna. Under året tog vi viktiga steg framåt vad gäller vår digitala närvaro för kundkommunikation, där det mest synliga exemplet var den nya webbplatsen folksam.se.

.



Rätt kompetens och hållbar arbetsplats

Folksamgruppen har omkring 3 900 medarbetare fördelade på olika företag och orter i Sverige. För att vi ska kunna erbjuda försäkringar och pensionssparande som skapar trygghet för våra kunder behöver vi vara en attraktiv arbetsplats. Vi måste både lyckas bemanna organisationen med rätt medarbetare och ledare samt ge dem förutsättningar att utvecklas.

En attraktiv arbetsplats betyder intressanta karriärvägar och god arbetsmiljö. För att stimulera samarbete, lärande och kreativitet jobbar vi aktivitetsbaserat. Samspelet mellan människa, miljö och teknik är en förutsättning för att våra medarbetare ska kunna ha en hållbar karriär. Vår medarbetarundersökning och personalrörlighet är två exempel som visar att vi är på god väg.

Medarbetarundersökning bidrar till utveckling

I 2016 års medarbetarundersökning låg totalindex på en fortsatt hög nivå, 73 (76) procent positiva svar i genomsnitt. En anledning till det något försämrade resultatet kan vara att de stora förändringar som Folksamgruppen genomför avspeglas i medarbetarnas vardag. Tekniken fungerar inte alltid tillfredsställande och nya arbetssätt har ännu inte satt sig hos alla. Engagemangsfrågorna får fortsatt höga resultat och 82 (86) procent svarar att de gärna vill arbeta kvar i Folksam framöver. Mätningens svarsfrekvens ligger stabilt på 91 procent.

Undersökningen syftar till att utveckla och följa upp målet att vara en attraktiv arbetsplats. De frågeområden som ingår är bland annat synen på den personliga arbetssituationen, kompetensutveckling, arbetsmiljö och hälsa, ledarskapet samt kundmötet.

Personalrörlighet skapar nya möjligheter

Vår rekryteringstakt är fortsatt hög och under 2016 externrekryterade vi 456 (479) personer. Utöver det har närmare 300 medarbetare fått nya jobb genom interna rekryteringsprocesser. En systematisk bemanningsprocess och ett aktivt arbete med att tydliggöra vårt erbjudande som arbetsplats är fokusområden för att attrahera rätt kandidater. Den stora rörligheten visar samtidigt att det finns många karriärmöjligheter inom Folksamgruppen.

Belöningsprogram belyser målen

Folksam har ett belöningsprogram för medarbetarna som syftar till att synliggöra och sätta fokus på våra strategier och övergripande mål. Det är utfallet av de två affärsmålen - Folksams Kundindex och antal helkunder - som styr medarbetarnas belöning. Utfall i belöningsprogrammet utbetalas i form av en avsättning i en individuell tjänstepensionsförsäkring. Belöningsprogrammet omfattar samtliga medarbetare inom Folksams svenska verksamhet utom verkställande direktör, övriga koncernledningen, verkställande direktör/vice verkställande direktör i dotterbolagen samt chef för internrevision.

Mångfald ger kundnytta

Vi är övertygade om att mångfald bidrar till kundnytta, ökar lönsamheten och skapar en mer attraktiv arbetsplats. Därför arbetar vi målinriktat för ett inkluderande samarbetsklimat där medarbetarnas kompetens tas tillvara och där olikheter ses som en fördel. Genom en tydlig och kompetensbaserad bemanningsprocess stöds mångfald, samtidigt som vi minskar risken för diskriminering. Att Folksam till exempel idag har nästan 50 procent kvinnliga chefer är ett resultat av målinriktat mångfaldsarbete. För att få jämställda löner kartlägger och analyserar vi varje år eventuella osakliga löneskillnader i samband med lönerevisionerna.

Fokus på arbetsmiljö och hälsa

En utmaning för både samhället och Folksam är den negativa utvecklingen när det gäller sjukfrånvaro. Under 2016 har vi, tillsammans med företagshälsovården, genomfört en sjuktalsanalys innehållande rehabiliteringssamtal och intervjuer för medarbetare med upprepad korttidssjukfrånvaro. Syftet har varit att skapa förståelse för vilka faktorer som är viktiga för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön samt att kvalitetssäkra vårt rehabiliteringsarbete. Nästa steg är att stärka insatserna för medarbetare som har långvarig sjukfrånvaro. Satsningarna ska bidra till sänkta sjuktal 2017. Dessutom har vi successivt vidareutvecklat våra HR-processer och förvaltningen av Folksams aktivitetsbaserade miljöer. Syftet är att ännu bättre hålla ihop processer, arbetssätt, miljöer, teknik och andra förutsättningar för en god arbetsmiljö och hälsa.

Läs mer på folksam.se

”82 procent svarar att de gärna vill arbeta kvar i Folksam”

Antal medarbetare	3 908			
Medelålder	43,9			
Personal-omsättning	11,7%			
Sjukfrånvaro	5,6%			
Könsfördelning, totalt	53%	Kvinnor	47%	Män
Könsfördelning, chefer	49%	Kvinnor	51%	Män
Könsfördelning, Folksams ledningsgrupp	50%	Kvinnor	50%	Män
Könsfördelning, styrelser	42%	Kvinnor	58%	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.

Folksamgruppen har arbetat med miljöfrågor sedan 1960-talet och ambitionen 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 62 procent av de totala utsläppen.

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

2016 fattade Folksamgruppen dessutom beslut om att ställa sig bakom målet om ”netto-noll” utsläpp av växthusgaser till 2030. Det är ett inriktningsbeslut där alla enheter kommer att behöva samverka för att göra oss mindre beroende av fossil energi under de kommande åren fram till 2030. I ett första steg planerar och utreder Folksamgruppens miljöenhet hur vi bäst och mest kostnadseffektivt kan ställa om verksamheten.



Våra utsläpp klimatkompenseras

Vi klimatkompenserar klimatfotavtrycket från vår verksamhet och vårt fastighetsinnehav genom Vi-skogens trädplanteringsprojekt. Vi klimatkompenserar 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 vi släpper ut. Den totala klimatpåverkan som Folksam kompenserar för uppgår till 6 230 ton koldioxid, vilket innebär att nästan 37 400 träd kommer att planteras för att kompensera för Folksams klimatfotavtryck.

Ridning som livsstil

Kärleken till den egna hästen och kamratskapet i stallet får Charlotta Ericson att koppla av från det stundtals hektiska jobbet som projektledare på en stor bank.

Charlotta Ericson arbetar som bankkontorens rådgivare när det är dags se över ny inredning och möblering. Med flera resdagar per vecka – alltid över dagen – blir tiden i stallet en viktig zon för återhämtning.

– Jag och min syster Catarina har var sin häst. Vi delar passionen för hästar och djur och hjälps åt med skötseln. Jag sitter i sadeln fem dagar i veckan så det blir många timmar i stallet. Att ha egen häst är en livsstil, säger Charlotta Ericson.

Charlotta började sin bana på hästryggen i ungdomen. Som många andra tjejer i tonåren red hon på den lokala ridskolan under många år, för att sedan under gymnasieåren ta en paus. Hon hittade gnistan igen i 25-årsåldern då hon bestämde sig för att både rida på ridskola och bli medryttare och få lite större frihet i ridningen. Att vara medryttare innebär att man får chans att motionsrida någon annans häst och samtidigt ta ansvar för skötsel under en eller flera kvällar i veckan.

Även om Charlotta trivdes med livet som medryttare tog hon och systern så småningom klivet över till egen häst. Charlotta menar att det är först när man får egen häst som man lär sig vad ansvar vill säga. Det är krävande att ha egen häst men det är också ett liv som skapar oerhört mycket glädje.

– Jag får träna, tävla och vistas ute i naturen. Det gäller bara att se till att vara rätt klädd. En annan dragningskraft är gemenskapen i stallet. Vi blir som en familj, säger Charlotta.

Charlotta köpte sin nuvarande häst för sju år sedan när den var två år, en valpig kompis som behövde fostras och växa till sig. Att sätta gränser är lika viktigt för hästar som för barn. En häst på flera hundra kilo måste känna respekt och förtroende för sin ägare. Samtidigt behöver den mycket kärlek och omsorg. Att vara rätt försäkrad är därför väldigt viktigt, menar Charlotta.

– Vi är väldigt noga med att ge våra hästar en hälsokoll en till två gånger per år. Då kan vi undvika dyrare veterinärvård över tid. Under åren har det varit lite småkrämpor, men vi har aldrig behövt någon omfattande vård, säger Charlotta Ericson.

Förutom att ha sina hästar försäkrade i Folksam är Charlotta också skyddad via en olycksfallsförsäkring genom sitt medlemskap i den lokala ridklubben.

– Jag har varit lyckligt lottad och aldrig råkat ut för någon allvarlig skada, men det känns tryggt att jag är ordentligt skyddad om något händer.

Så här skapar vi trygghet för **våra ryttare**

- **Hästförsäkring.** Hos oss får du en hästförsäkring för just din unika häst. Våra hästförsäkringar finns i två nivåer, Bas med ett grundläggande skydd och Stor som är mer omfattande.
- **Olycksfallsförsäkring via medlemsförening i Svenska Ridsportförbundet.** Medlemmar i föreningar som ingår i Svenska Ridsportförbundet omfattas av en olycksfallsförsäkring hos Folksam.



”En häst behöver mycket kärlek och omsorg”

Charlotta Ericson

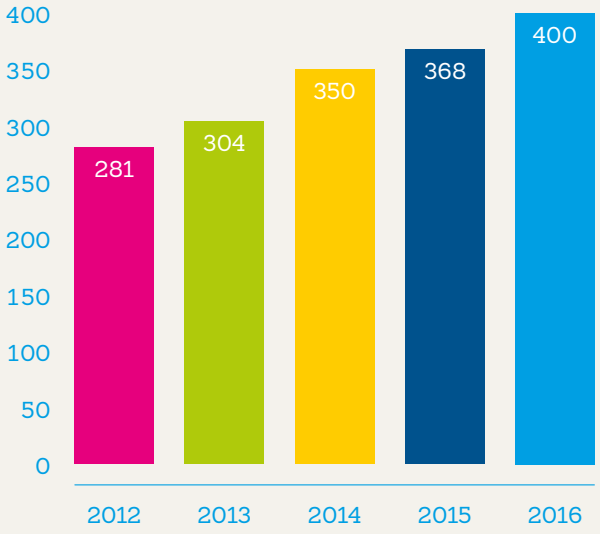
Varje krona kommer kunderna till godo

Folksamgruppen fortsatte att utvecklas stabilt under 2016, trots en föränderlig tid. Premievolymerna utvecklades kontrollerat, avkastningen var långt över förväntan och marknadsandelarna och gillandet av våra varumärken höll sig på fina nivåer.

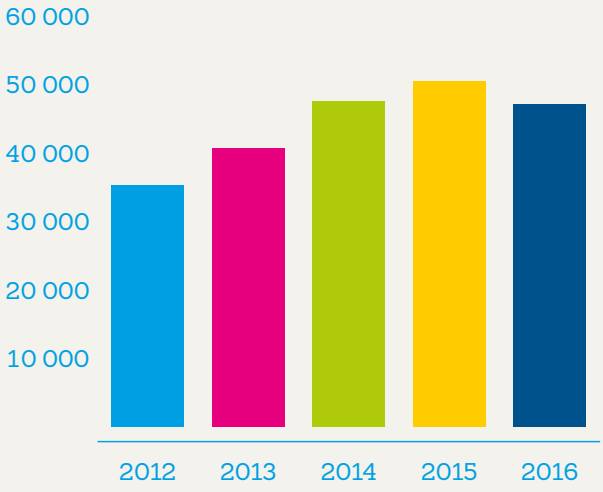
2016 var ett på många sätt framgångsrikt år för Folksamgruppen. Den totala premievolymen var 47,0 (50,5) miljarder kronor, det förvaltade kapitalet passerade 400 miljarder kronor och våra olika bolag visade på god avkastning för 2016.

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.

Folksams förvaltade kapital



Total premievolym



Översikt: Nyckeltal

Folksamgruppen	2016	2015	2014
Folksam Kundindex (FKI) %	79	78	79
Premier, Mkr [1]	47 023	50 469	47 501
varav Folksam Sak [2]	14 269	13 395	12 925
varav Folksam Liv [2]	32 754	37 074	34 576
Förvaltat kapital, Mkr [3, 4]	400 270	368 454	350 170
Fondförsäkringstillgångar, Mkr [3, 4, 5]	124 043	111 144	99 525
Antal heltidstjänster [6]	3 731	3 706	3 563

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

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

Anpassningar i återbäringsräntan

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:

- För att värna om en fortsatt stabil utveckling på sparande i traditionell livförsäkring – genom att få större utrymme att investera i tillgångar som över tid kan ge bättre avkastning än räntebärande investeringar – ändrade Folksam Liv i garantin för premiebestämd försäkring med utjämnad återbäring. Ändringen innebär att garantiräntan sänktes från och med den första januari 2017 från 1,5 procent till 1 procent och att garantin räknas på 80 procent av de nya inbetalningarna, istället för tidigare 85 procent. Kollektivavtalade försäkringar med traditionell förvaltning berördes endast av den ändrade garantiräntan från och med den första januari 2017.
- Folksam Liv återgick till en gemensam återbäringsränta för ”gammalt” och ”nytt kapital”.
- Folksam Liv höjde återbäringsräntan i den traditionella livförsäkringen från tre till fyra procent från och med den första november. Från första februari 2017 höjde vi återbäringsräntan med ytterligare en procentenhet till fem procent.

Vid slutet av 2016 var Folksam Livs kollektiva konsolidering tjänstepensionsverksamheten 121 procent och 119 procent för den övriga livförsäkringsverksamheten. KPA Pension använder avkastningsränta i stället för återbäringsränta. Avkastningsränta innebär att all avkastning fördelas ut till kunderna efter varje kvartal. Den kollektiva konsolideringsgraden är därför alltid omkring 100 procent i KPA Pension. För 2016 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 femte året i rad, efter att 2012 ha återinfört återbäringsprogrammet.

Inom Folksam Sak uppgår återbäringen till 271 (325) miljoner kronor och omfattar djur-, boende- och fordonsförsäkringar samt personrisk. Återbäringen delas mellan 2,3 miljoner kunder. Folksam Liv har fattat beslut om att inte betala ut återbäring för 2016.

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

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

Två koncerner, fyra varumärken, tio försäkringsbolag

Folksam är kundägt och omfattar de två moderföretagen Folksam ömsesidig livförsäkring (Folksam Liv) och Folksam ömsesidig sakförsäkring (Folksam Sak) med dotterföretag.

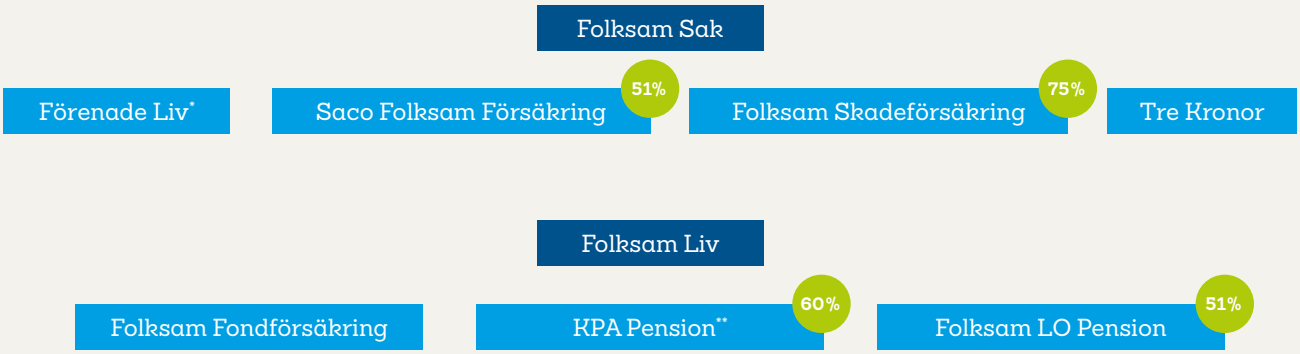
Folksam Liv är moderföretag i en koncern som förutom moderföretaget omfattar dels helägda dotterföretag som Folksam Fondförsäkringsaktiebolag (publ) (Folksam Fondförsäkring), dels delägda företag som bolagen inom varumärket KPA Pension, som ägs till 60 procent och Folksam LO Fondförsäkringsaktiebolag (publ) under varumärket LO Pension (Folksam LO Fondförsäkring), som ägs till 51 procent. KPA Pension omfattar KPA AB, KPA Livförsäkring AB (publ) (KPA Livförsäkring), KPA Pensionsförsäkring AB (publ) (KPA Pensionsförsäkring), KPA Pensionsservice AB samt KPA Pensionstjänst AB (under likvidation).

Folksam Sak är moderföretag i en koncern som förutom moderföretaget omfattar dels helägda dotterföretag som Tre Kronor Försäkring AB, Förenade Liv Gruppförsäkring AB (publ) (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 hel-och delägda försäkringsbolag.

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

Folksamgruppen var tidigare organiserat i tre affärsområden, men under det gångna året skedde en omorganisation för att skapa större kundfokus och ökad effektivitet. Förändringarna trädde i kraft från och med september 2016 då tre affärsområden blev två genom att affärsområde Partner och Kollektivavtalad affär slogs samman. Sedan tidigare finns också affärsområde Privat.



* Hösten 2015 meddelade Folksam sin avsikt att införliva dotterbolaget Förenade Livs verksamhet och försäkringsbestånd i Folksam samt att avveckla varumärket. Målsättningen är att Förenade Livs verksamhet och varumärke ska vara avvecklat till årsskiftet 2018/2019.

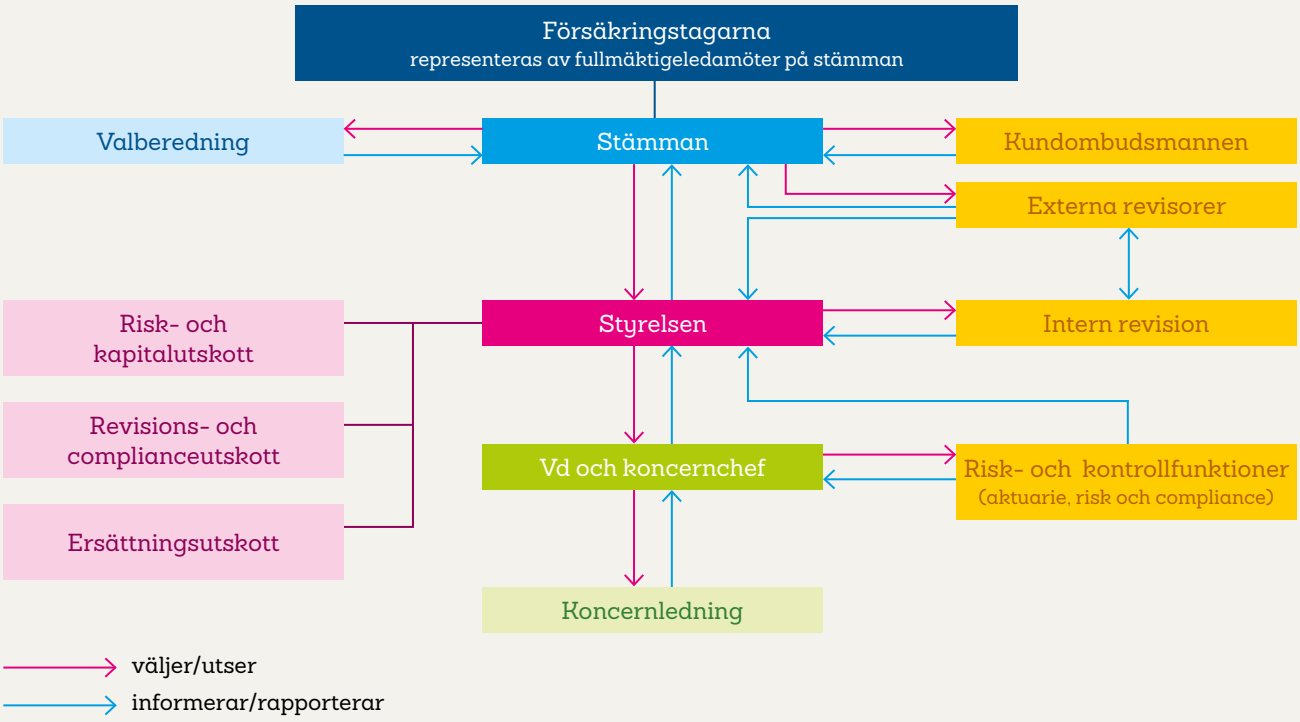
** Under varumärket KPA Pension finns de två försäkringsbolagen KPA Pensionsförsäkring och KPA Livförsäkring.



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.

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



Våra styrelser

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 formella årsredovisningar på folksam.se.

Läs mer på folksam.se

Styrelse Folksam Sak



Bakre raden från vänster

Leif Linde
Magnus Ling
Kerstin Kujala, personalrepresentant
Mikael A Carlsson, personalrepresentant
Karl-Petter Thorwaldsson, ordförande
Therese Guovelin
Ulf Andersson
Ann-Louise Andersson, personalrepresentant
Eva Lindh

Främre raden från vänster

Anders Lago
Eva Nordmark, vice ordförande
Anita Modin
Björn Eriksson

Saknas på bilden:
Bo Jansson
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 särskilt utvalda områden.

Hänt 2016:

- I januari 2016 offentliggjorde Konsumenternas Försäkringsbyrå sin jämförelse av barnförsäkringar där Folksams individuella barnförsäkring tog förstaplatsen. Resultatet följde av att Folksam lanserade en mer omfattande barnförsäkring med högre ersättningsnivåer jämfört med tidigare. På samma sätt tog Folksams gruppbarnförsäkring förstaplatsen bland gruppförsäkringarna. För närvarande ligger Folksam på en delad andra plats i samma jämförelse.
- För att få en mer hållbar prisutveckling av veterinärvård inledde Folksam samarbete med Distriktsveterinärerna. Delar i samarbetet är att ta fram en riktprislista för ett antal diagnoser och sänkt grundsjälvrisk med 300 kronor för kunden som väljer Distriktsveterinärerna.
- Per den 31 december skrev Folksam Sak ner värdet av sitt innehav i Cooperante, som äger 11,1 procent av Arenabolaget i Solna KB, till noll. Den ursprungliga investeringen var 100 miljoner kronor.
- Folksam sålde sin andel på 20 procent i den oberoende fondurvalsexperten Indecap Holding AB till Sparbankerna.

Folksam Sak (moderbolaget)	2016	2015	2014
Premieintäkt, Mkr	11 298	10 592	10 096
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	1 746	557	2 426
Totalkostnad, %	101	97	99
• Skadekostnad, %	84	78	82
• Driftskostnad, %	17	19	17
Konsolideringsgrad, %	157	149	153
Totalavkastning, %	6,0	2,4	8,1

Styrelse Förenade Liv



Bakre raden från vänster

Git Claesson Pipping
Sture Nordh, ordförande
Christina Björklund, personalrepresentant
Elisabeth Sasse
Peter Lennartsson

Främre raden från vänster

Lars-Erik Klason
Ann-Charlotte Tollqvist, personalrepresentant
Niklas Hjert
Eva-Lotta Nilsson

Saknas på bilden:
Torbjörn Eckerdal

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 2016:

- Efter rekommendation från Förenade Livs styrelse har stämman till halvåret beslutat att i enlighet med moderföretagens styrelse inleda en införlivning av Förenade Livs verksamhet och avveckling av företaget.
- Från och med den första oktober klev Kenneth Axelsson in i rollen som verkställande direktör.
- Under 2016 har digitalisering varit en viktig komponent i utvecklingsarbetet. Dock har en del projekt stoppats, såsom uppgraderingen av skadesystemets plattform, i och med införlivningsbeslut och planerad avveckling.
- 2016 startade ett samarbete mellan Karolinska institutet och Lärarförsäkringar - ägda av Lärarförbundet, Lärarnas riksförbund, Förenade Liv och Svenska Re - under arbetsnamnet Prevention och rehabilitering och är anpassat till lärare sjukskrivna för stressrelaterade psykisk ohälsa. Genom slumpmässigt urval erbjuds sex till tio lärare behandling på Svenska Re, och resterande cirka sexhundra blir kontrollgrupp.

Förenade Liv	2016	2015	2014
Premieinkomst f.e.r skadeförsäkringsrörelsen, Mkr	569	463	517
Premieintäkt f.e.r livförsäkringsrörelsen, Mkr	541	534	421
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	246	-91	149
Konsolideringsgrad, %	175	175	200
Totalavkastning, %	7,0	1,9	9,6

Styrelse Folksam Liv



Bakre raden från vänster

Jan Rudén
Britt Hansson
Niklas Rengen
Cecilia Hermansson
Lars Ericson
Susanna Järnek, personalrepresentant
Anders L Johansson, personalrepresentant
Eva-Lis Sirén, vice ordförande
Göran Arrius
Göran Lindblå, ordförande
Mikael Täll, personalrepresentant

Främre raden från vänster

Jonas Nordling
Elisabeth Brandt Ygeman
Lars-Inge Larsson
Maj-Britt Johansson-Lindfors

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 2016:

- För att värna en fortsatt stabil utveckling på sparande i traditionell livförsäkring – genom att få större utrymme att investera i tillgångar som över tid kan ge bättre avkastning än räntebärande investeringar – ändrade Folksam Liv i garantin för premiebestämd försäkring med utjämnad återbäring. Ändringen innebar att garantiräntan sänktes från och med den 1 januari 2017 från 1,5 procent till 1 procent och att garantin räknas på 80 procent av de nya inbetalningarna, istället för tidigare 85 procent. Kollektivavtalade försäkringar med traditionell förvaltning berörs endast av den ändrade garantiräntan från och med den första januari 2017.
- Folksam Liv återgick till en gemensam återbäringsränta för ”gammalt” och ”nytt kapital”. Den gemensamma återbäringsräntan har sedan dess höjts från tre procent till fyra procent i november 2016. Sedan februari 2017 är återbäringsräntan fem procent.
- Från och med den första september började Folksam kräva branschlicens för nya försäkringsförmedlare som vill förmedla Folksams erbjudande. Dialog om licens pågår även med befintliga förmedlare, inklusive uppsägningar av förmedlare som saknar licens. Folksam Liv har även börjat utbilda egna medarbetare genomföra egna certifieringar.
- Folksam tog från och med september 2016 bort den så kallade up front-ersättningen till försäkringsförmedlare i sina standardavtal, som ett steg mot kommande regleringar.

Folksam Liv (moderföretaget)	2016	2015	2014
Premieinkomst, Mkr	9 839	13 479	13 438
Solvensgrad, %	165	162	155
Förvaltat kapital, Mkr	176 267	164 489	156 156
Genomsnittlig återbäringsränta [1]	5,3	9,2	6,3
Kollektiv konsolidering, tjänstepensionsverksamhet, % [2]	121	119	-
Kollektiv konsolidering, övrig livförsäkringsverksamhet, % [2]	120	117	-
Totalavkastning, %	8,4	3,7	12,0

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

Lena Micko, vice ordförande
Anders Knape
Jens Henriksson, ordförande
Per Ardehed
Elisabeth Sasse
Thomas Månsson, arbetstagarrepresentant

Främre raden från vänster

Håkan Sörman
Susanna Järnek, arbetstagarrepresentant
Ann-Charlotte Tollqvist, arbetstagarrepresentant

KPA Pension

KPA Pension är ett varumärke och gemensam beteckning för KPA AB, KPA Pensionsförsäkring, KPA Livförsäkring, KPA Pensionsservice och KPA Pensionstjänst. KPA Pension är pensionsbolaget i kommunsektorn och förvaltar tjänstepensioner för anställda i kommun, landsting samt kommunala och kooperativa företag. KPA Pensionsservice erbjuder arbetsgivarservice i hanteringen av kommunens pensionsåtagande, administration av de anställdas individuella pensionsval, kvalificerade konsulttjänster, tjänstegrupplivförsäkring och professionell pensionsrådgivning. 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 2016:

- Britta Burreau tillträdde som vd för KPA Pension i december 2016.
- Totalt delade omkring 150 kommuner och kommunala företag, som hos KPA Pension har tecknat förmånsbestämda pensionsförsäkringar med överskottsfond hos KPA Pension, på uppemot 600 miljoner kronor.
- Arbetsmarknadens parter inom kommun- och landstingssektorn utsåg KPA Pensionsförsäkring till försäkringsgivare för familjeskyddet från och med den första januari 2018. Det gäller för alla anställda i kommunsektorn som omfattas av den avgiftsbestämda kollektivavtalade tjänstepensionen AKAP-KL.
- KPA Pensionsservice vann under året ett antal upphandlingar av pensionsadministration, däribland Region Skåne samt kommunerna Göteborgs Stad, Fagersta Bollnäs, Sala, Heby och Vadstena.
- För fjärde året i rad tog Max Matthiessen tempen på hur svenska pensionsbolag arbetar med ansvarsfulla investeringar. KPA Pension fick, tillsammans med tre andra bolag, betyget väl godkänt inom traditionell förvaltning. KPA Pension låg även för femte året i rad i topp i pensionsbranschen i Sustainable Brand Index stora undersökning om hållbara varumärken i Sverige.

KPA Pensionsförsäkring AB	2016	2015	2014
Premieinkomst, Mkr	12 138	11 726	10 172
Solvensgrad, %	164	164	166
Förvaltat kapital, Mkr	148 379	132 283	122 713
Totalavkastning, %	6,6	3,3	13,3
Avkastningsränta, %	6,7	3,7	13,4

Styrelse Folksam LO Pension



Bakre raden från vänster

Michael Lundin, Folksam
Pauli Kristiansson
Anders Olson
Per Ardehed
Sven Olander

Främre raden från vänster

Eva Fredriksson
Elisabeth Sasse, ordförande
Ann-Marie Stenberg Carlsson
Inger Hjärtström

Saknas på bilden:
Kjell Ahlberg, vice ordförande
Karin George af Klercker

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 pensionsöverenskommelser mellan parterna på arbetsmarknaden. Verksamheten bedrivs inom Folksam LO Fondförsäkring AB som ägs till 51 procent av Folksam Liv och till 49 procent av LO och dess förbund.

Hänt 2016:

- Bolaget beslutade om sänkta avgifter för kunder inom avtalspension SAF-LO från och med den första januari 2017.
- Folksam LO Pension ökade premievolymen med 10,7 procent. Avkastningen för 2016 blev 9,3 procent.
- Styrelsen utsåg Mia Liblik till ny vd i Folksam LO Pension. Hon tillträdde tjänsten från och med den första januari 2017.

Folksam LO Pension	2016	2015	2014
Premievolym, Mkr	5 751	5 197	4 449
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	297	328	304
Solvenskvot, %	4,6	3,8	3,1
Totalavkastning, %	9,3	7,9	17,9

Folksams Koncernledning



Jens Henriksson
Vd och koncernchef

Född 1967
Anställd 2013
I nuvarande befattning sedan 2013



Ylva Wessén
Chef vd-staben och vice vd

Född 1970
Anställd 2007
I nuvarande befattning sedan 2016



Gunnar Fröderberg
Chef IT och CIO

Född 1953
Anställd 2008
I nuvarande befattning sedan 2008



Elisabeth Sasse
Chef Ao Partner och Kollektivavtal

Född 1966
Anställd 2011
I nuvarande befattning sedan 2014



Daniel Barr
Chef Produkt

Född 1962
Anställd 2014
I nuvarande befattning sedan 2017



Harriet Pontán
Chef Människor och miljöer

Född 1953
Anställd 2005
I nuvarande befattning sedan 2005



Michael Kjeller
Chef Kapitalförvaltning

Född 1964
Anställd 1988
I nuvarande befattning sedan 2007



AnnKristine Wuopio-Mogestedt
Chef Skadedir och pensionsservice, CCO

Född 1961
Anställd 1988
I nuvarande befattning sedan 2006



Per Ardehed
Chef Marknad och försäljning

Född 1967
Anställd 1992
I nuvarande befattning sedan 2016



Britta Burreau
Vd KPA Pension

Född 1964
Anställd 2016
I nuvarande befattning sedan 2016



Jesper Andersson
Ekonomidirektör CFO

Född 1977
Anställd 2000
I nuvarande befattning sedan 2017



Anna-Karin Laurell
Chef affärsområde Privat

Född 1963
Anställd 2017
I nuvarande befattning sedan 2017

Om 2016 års rapporter

Folksamgruppen har för räkenskapsåret 2016 publicerat en års- och hållbarhetsberättelse, formella årsredovisningar för respektive företag samt en GRI-redovisning. Folksam har publicerat hållbarhetsredovisningar årligen sedan 2002 och gör det för 2016 dels i denna sammanfattande rapport och dels i en separat GRI-redovisning. Fördjupande information går också att hitta på folksam.se.

Kontakt:

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

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

Projektledare
Juha Hartomaa

Art Director
Eva Bergfeldt

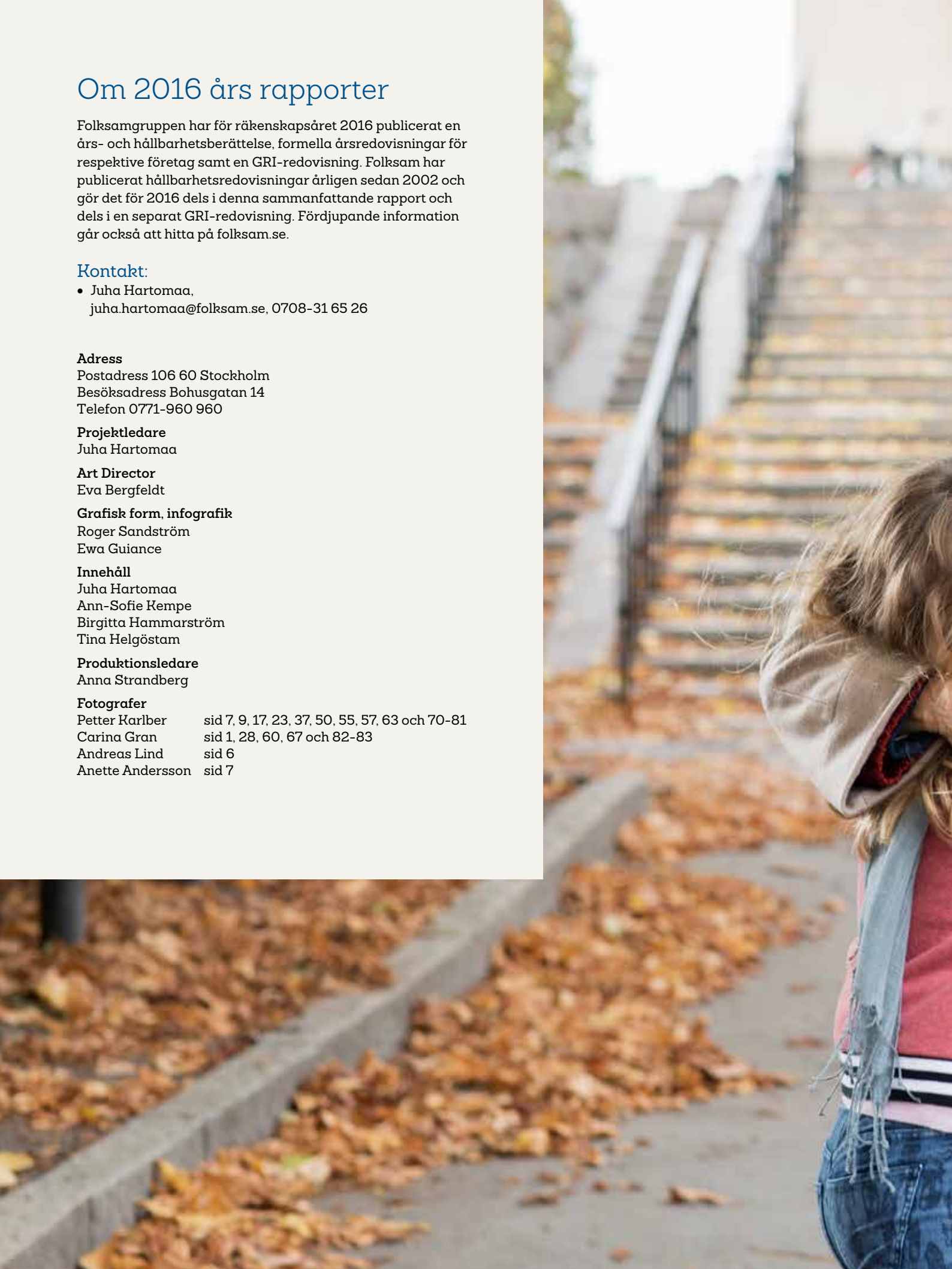
Grafisk form, infografik
Roger Sandström
Ewa Guiance

Innehåll
Juha Hartomaa
Ann-Sofie Kempe
Birgitta Hammarström
Tina Helgöstam

Produktionsledare
Anna Strandberg

Fotografer

Petter Karlber	sid 7, 9, 17, 23, 37, 50, 55, 57, 63 och 70-81
Carina Gran	sid 1, 28, 60, 67 och 82-83
Andreas Lind	sid 6
Anette Andersson	sid 7





Kunderna äger Folksam

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

Miljömärkt trycksak, 0341 0142, INEKO AB
S4342 17-03