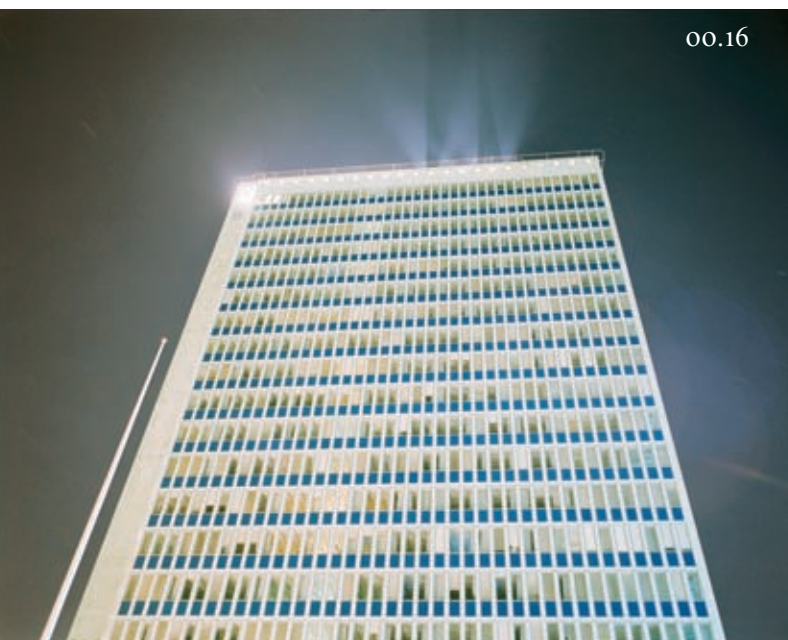


Folksam Hållbarhetsredovisning 2005

Folksam®

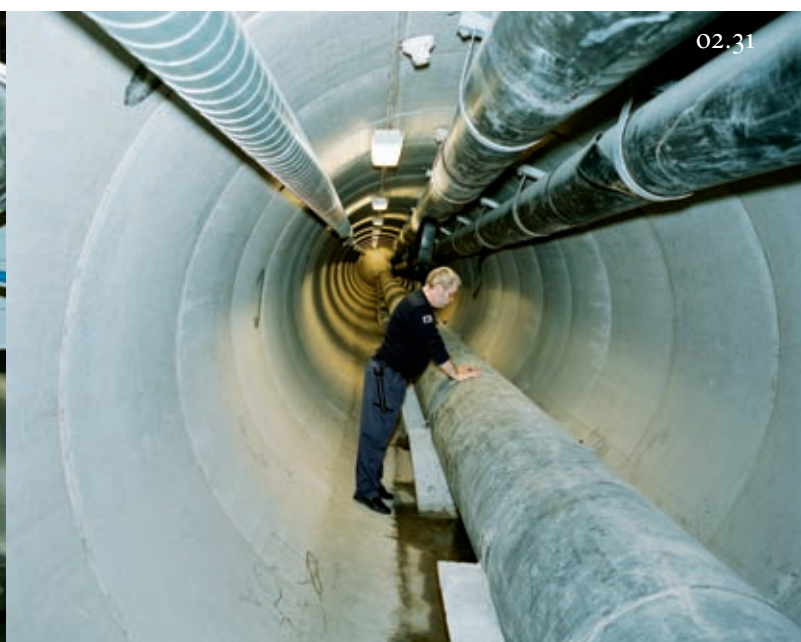
00.16



01.22



Ett år och ett dygn.
I Folksams Hållbarhetsredovisning hittar du allt väsentligt som har hänt på Folksam under ett år och ett helt vanligt dygn fångat på bild. Trevlig läsning.



Innehåll

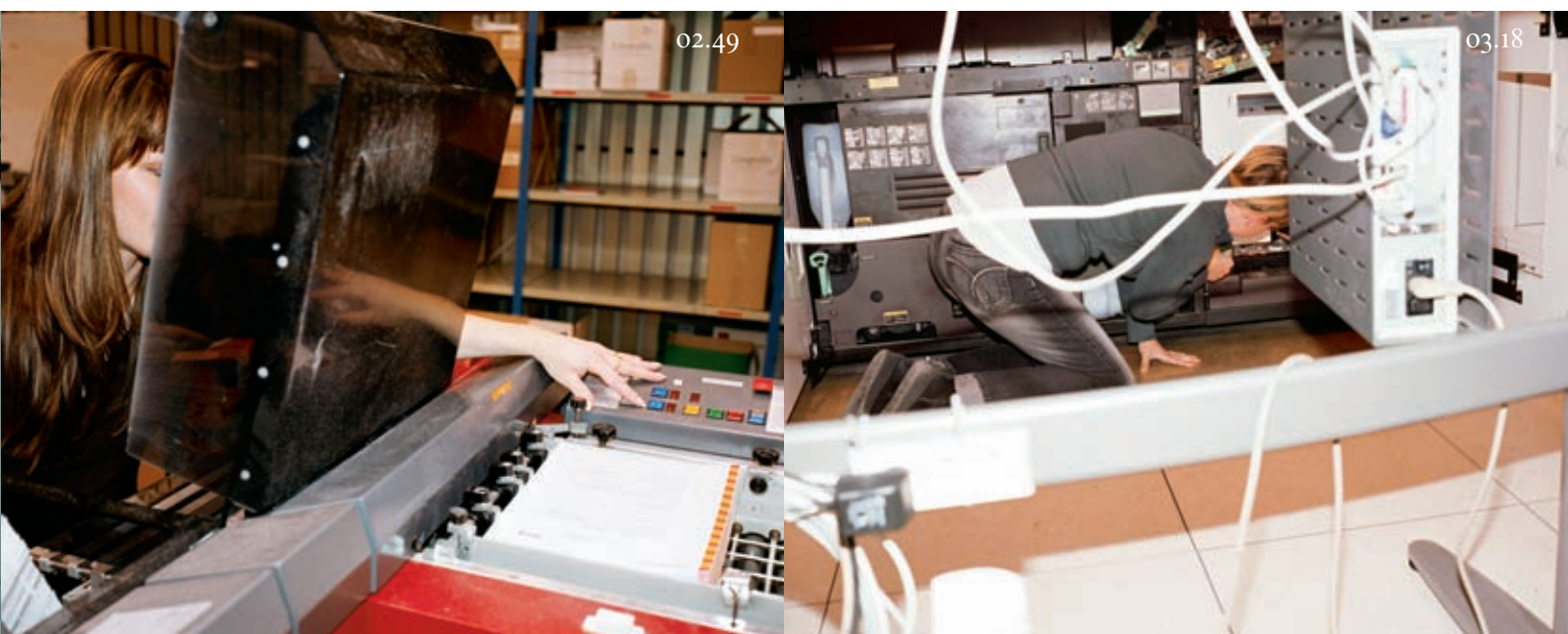
| | |
|-------------------------------------|----|
| Vd har ordet | 2 |
| 2005 i korthet | 4 |
| Folksam policyer och ledningssystem | 6 |
| Motståndskraft | 7 |
| Ekonomiskt perspektiv | 8 |
| Ekologiskt perspektiv | 11 |
| Socialt perspektiv | 16 |
| Kundrelationer | 19 |
| Trafiksäkerhet | 20 |
| Folksam Hälsa | 23 |

Folksam är ett ömsesidigt bolag. Det betyder att bolaget ägs av kunderna tillsammans. Vinsten går inte till aktieägare utan stannar hos alla delägare. Folksams vision lyder: ”Vi ska bidra till ett långsiktigt hållbart samhälle där individen känner trygghet.” Med årets hållbarhetsredovisning vill vi ge en bild av det Folksam hittills har åstadkommit för att uppfylla visionen.

Detta är Folksams tredje hållbarhetsredovisning och den baseras så långt det är möjligt på Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer för hållbarhetsredovisningar.

Hållbarhetsredovisningen för 2005 speglar resultatet och verksamheten i sin helhet – ekonomiskt, ekologiskt och socialt.

Redovisningen vänder sig framförallt till kunder och medarbetare och den går även att ladda ner på www.folksam.se.



När elementen hotar varandra

”Miljöproblemen har en annan magnitud än förr.” Så skrev jag i förra årets upplaga av Folksams Hållbarhetsredovisning. Jag syftade på växthuseffekten och näringslivets ansvar för att bidra till nya lösningar tillsammans med andra samhällsparter: ”Jag tror att många etablerade ansvarsgränser i samhället måste överstridas om vi ska nå framgång.”

Nu har ett år gått och glädjande nog kan vi se att alltför många företag i Sverige, och i världen, aktivt arbetar med hållbarhetsfrågorna särskilt inom miljöområdet. Därför vore det både felaktigt och orättvist att påstå att inget händer. Men det räcker inte. Forskarna konstaterar att det tar över hundra år att komma tillrätta med växthuseffekten – även om vi skulle göra allt rätt från och med nu.

Livet är kort

När vi pratar om klimatfrågan så bollar vi ofta med väldiga tidsrymder. Ta till exempel Larsen B, en glaciär i Antarktis som nu smälter efter att ha varit stabil i 10 000 år. Den europeiska miljöbyrån, EEA, rapporterar att klimatförändringarna i Europa inte varit så stora på 5 000 år. Ett människoliv är kort. Men sättet vi lever på, i arbete och fritid, har förändrats

radikalt. I dag är de flesta ense om att våra moderna konsumtions- och produktionsmönster är en av huvudorsakerna till de klimatförändringar som bland annat leder till smältande glaciärer i Antarktis.

Exakt när inser vi att en rad stora och små förändringar, som alla går i samma riktning, kan få katastrofala konsekvenser för oss? I värsta fall inte förrän katastrofen slår till och hur vi valt att leva dem. Vi vet redan i dag att smältande isar kommer att ändra jordens havsnivåer, hur mycket går inte att säga.

Stora konsekvenser

Jag nämnde den antarktiska glaciären Larsen B, som värmdes upp och kollapsade efter att ha varit stabil sedan förra istiden. För en tid sedan läste jag att Grönlandsisen smälter i snabbare takt än experterna trott och att havsnivån därmed kommer att höjas mer än man tidigare räknat med. Tidigare i februari 2006 publicerade Birgitta Boström, generaldirektör vid Statens geotekniska institut, en artikel där hon slår fast att havsytan väntas stiga med 60–80 centimeter längs Sveriges sydkust, enligt SMHI:s klimatscenarioer. De kraftiga sky-

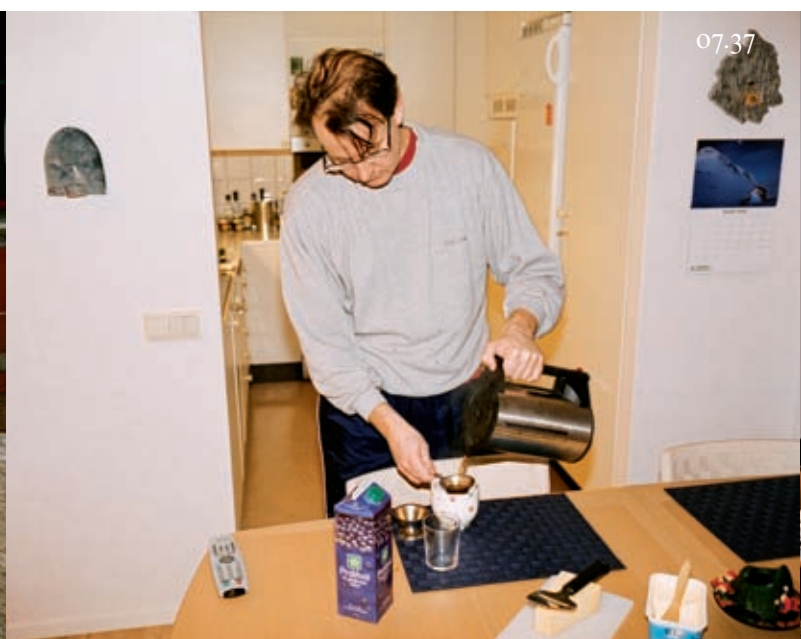
fallen blir fler och nederbörden ökar med 30 procent i stora delar av landet – ”i princip hela bebyggelsen kring Skanör och Falsterbo kan översvämmas vid extrema högvatten”.

Boström understryker att vägar, järnvägar och dammanläggningar berörs. Hon pekar ut geografiska områden där klimatförändringarna riskerar att leda till erosion, översvämning, ras och skred. Klarälvdalen i Värmland, delar av Mälardalen och Götaälvdalen är några exempel på områden i riskzonen.

Men det är inte Sverige som drabbas värst. Enligt tidigare prognoser från FN:s klimatpanel om höjda havsnivåer så riskerar 200 miljoner människor att tvingas bort från sina hem i delar av Asien och västra Europa. Klimatpanelens prognos gäller på hundra års sikt – och då talar vi inte längre om någon väldig tidsrymd. Då talar vi om nästa generations verklighet.

Nya förutsättningar

Inför uppgifter som dessa är vi många som känner hotet från växthuseffekten. Detta får konsekvenser också för vår egen vardag. Vi behöver förändra vårt sätt att se på det svenska välfärdsbygget. Hur defi-



nierar vi välfärd i dag, vad krävs för att bygga den vidare på ett hållbart sätt? Sett i ett längre perspektiv kan ju såväl människoliv som miljardinvesteringar i infrastruktur, privat och offentlig egendom stå på spel. Hur löser vi konflikten mellan faktumet att välfärden i väsentlig grad byggts på högt resursutnyttjande och hög konsumtionsnivå och faktumet att dessa faktorer nu bidrar till den växthuseffekt som hotar välfärden? Hur får vi fart på miljövänlig teknikutveckling, alternativa energikällor och förändrade transportstrukturer?

Omtanke och solidaritet

En hållbar utveckling, såväl ekologiskt som socialt och ekonomiskt, kräver omtanke och solidaritet med kommande generationer och med människor i hela världen. Det kräver att vi tar hänsyn till att vårt agerande påverkar vilka möjligheter andra har att förbättra sin vardag och sin framtid. Därför är det naturligt att Folksam också har ett ansvar. Vi lever i en tid av ökad globalisering och vi både påverkas och påverkar utvecklingen i världen.

Frågan om en hållbar utveckling är värd en grundligare diskussion

på annan plats än den här. Men ett sätt för företagen att bidra till frågans lösning är att bedriva ett praktiskt hållbarhetsarbete i hela sin verksamhet, och det arbetar vi för att Folksam ska göra. Vi vill dra vårt strå till stacken.

På nästa uppslag följer en sammanfattning av det Folksam utträttat för en ökad hållbarhet under 2005.

Anders Sundström
Vd Folksam

Folksams vision

Vi ska bidra till ett långsiktigt hållbart samhälle där individen känner trygghet.

Folksams värderingar

- Trygghet
- Engagemang
- Medmänsklighet
- Professionalism

Övergripande mål

Folksam ska ha försäkrings- och sparandebranschens mest nöjda kunder.

Affärsidé

Att i samverkan med kunderna skapa och tillhandahålla ett fullsortiment av trygghetslösningar med hög kvalitet, största möjliga trygghet och bästa ekonomiska nytta. Folksam ska i första hand tillgodose de behov som delas av många.

Personalidé

Att Folksams kunder ska möta branschens bästa lag av kompetenta och engagerade medmänniskor som tillsammans karaktäriseras av mångfald och är bärare av våra värderingar.



2005 i korthet

Folksam Jämställdhetsindex för andra året

I Folksam Jämställdhetsindex 2005 kan vi konstatera att börsföretagens jämställdhet har blivit bättre än förra året – men inte tillräckligt bra.

Folksam Klimatindex för nionde året i rad

I årets granskning mättes koldioxidutsläppen hos 270 företag. För tredje året i rad ökar de svenska börsbolagens koldioxidutsläpp.

Folksam Hälsoindex kartlägger sjukfrånvaron

För första gången granskade Folksam sjukfrånvaron i såväl privat som offentlig sektor. I Folksam Hälsoindex 2005 betygsattes totalt 235 börsbolag och 254 kommuner.

Börsföretag får betyg i hållbarhet

Under 2005 gav Folksam 228 svenska börsföretag ett hållbarhetsbetyg. Hållbarhetsbetyget är ett genomsnitt av bolagens tidigare betyg i Folksam kartläggningar Hälsoindex, Jämställdhetsindex och Klimatindex för 2005.

Jämställt i Folksam styrelser

Folksam Liv har 55 procent kvinnor och 45 procent män i styrelsen. Folksam Saks styrelse har 42 procent kvinnor och 58 procent män.

Antalet långtidssjukskrivna fortsätter att minska

Det långsiktiga arbetet med hälsofrågor inom Folksam ger resultat och antalet långtidssjukskrivna är vid utgången av året 154 jämfört med 174 vid årets början.

Folksam testar utomhusfärg

Under våren presenterade Folksam sitt årliga test av Sveriges 40 mest sålda utomhusfärger. Samtliga testade färger hade påväxt av mögel efter tre år. Under året startade Folksam nya färgtester på ytterligare fyra platser i landet.

Stora skillnader i säkerhet

I maj presenterade Folksam för tionde gången rapporten ”Hur säker är bilen?”. Rapporten konstaterar att det fortfarande är stora skillnader i säkerhetsnivå mellan de säkraste och de minst säkra bilarna.

Bältespåminnare räddar liv

Folksam utvärdering av bilbältespåminnare visade att påminnar-system i alla bilar skulle spara cirka 80 liv per år.

Kommunernas trafiksäkerhet granskas

Under 2005 granskade Folksam trafiksäkerhetsarbetet i Sveriges större kommuner. Granskningen visade att arbetet utvecklats positivt de senaste åren, men det föreligger stora regionala skillnader.

Stora skillnader i whiplashskydd

Under året utvärderade Folksam ytterligare tio bilstolars skydd mot whiplashskada. Testerna påvisade stora skillnader i olika bilstolars förmåga att skydda mot whiplashskada.



08.24

08.29

Antisladdsystem ger färre olyckor

Folksam har under 2005 studerat effektiviteten av antisladdsystem. Studien visade att ett fungerande antisladdsystem minskar olycksrisken med upp till 50 procent beroende på vägslag.

FN-samarbete kring hållbara investeringar

Folksam har som enda svenska investerare bjudits in att vara med och utforma FN:s riktlinjer för internationella investeringar vad gäller miljö, sociala frågor och bolagsstyrning.

Folksam fortsätter att granska värmepumpar

I november presenterade Folksam sin årliga granskning av värmepumpar för sjätte året i rad. Sedan mätningarna började 1999 har skador på värmepumpar kostat villaägarna nästan 250 miljoner kronor.

Folksam inspekterar svenska företag i Kina

Folksam reste under året till Kina för att besöka fyra svenska börsföretag med verksamhet i Kina. Syftet var att diskutera och följa upp företagens arbete med uppförandekoder gällande mänskliga rättigheter.

Börsbolagens bonussystem under luppen

Folksam granskade under året börsbolagens belöningssystem. Granskningen visade bland annat på brister gällande utformningen av och informationen kring belöningssystemen. Börsbolagen på O-listan visade större brister än bolagen på A-listan.

Hälsodiplomering enligt

Korpens kriterier

Under 2005 blev återigen hela Folksam hälsodiplomerat enligt Korpens kriterier.

Mångfaldsseminarier vidgar perspektivet

Under hösten 2005 deltog Folksam alla chefer i ett antal seminarier om "åtgärder mot diskriminering i arbetslivet på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning".

Folksam utses till bästa arbetsplats

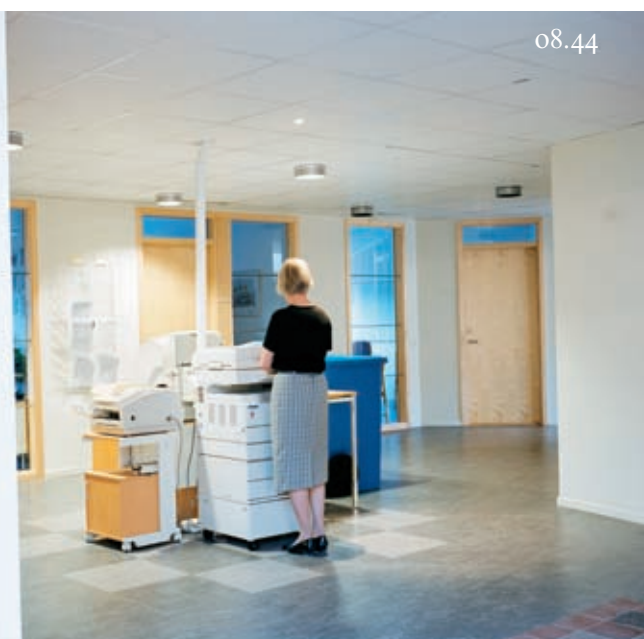
Ännu en gång har Folksam placerat sig bland de 20 bästa arbetsplatserna i Sverige och utsetts till bästa arbetsplats bland medverkande storföretag i undersökningen Sveriges Bästa Arbetsplatser.

Positivt med snabbt omhändertagande vid rån

Under 2005 gjorde Kris- och Traumacentrum en uppföljning på patienter som rånats i samband med arbetet. Uppföljningen visade att ett snabbt omhändertagande och kontakt med Kris- och Traumacentrum hade hjälpt de drabbade att snabbare kunna återgå till arbetet.



08.35



08.44

Folksam policyer och ledningssystem

Ledningssystem för hållbar utveckling

Folksam ledningssystem för hållbar utveckling grundar sig i Folksam vision, vilken beskrivs i Folksam visionsskrift. Skriften belyser Folksam roll som det kundägda företaget inom försäkring och sparande, men visar också Folksam gemensamma övergripande mål och beskriver hur Folksam ska agera för att nå målen. Skriften fungerar som en ledstjärna för allt arbete inom Folksam.

Policydokument fastställda av styrelserna

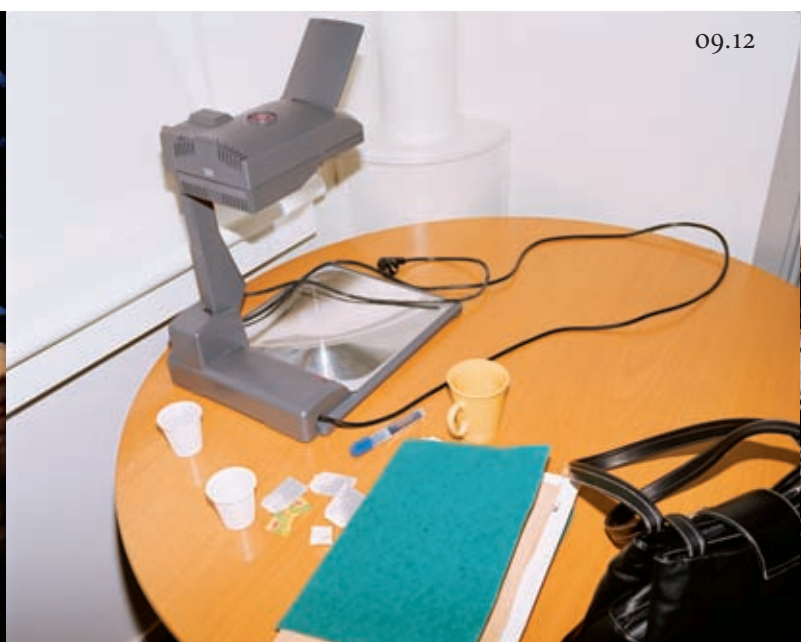
Folksamgruppen består av en koncern för livförsäkring och sparande och en koncern för skadeförsäkring. Var och en av koncernerna företräds av en styrelse. Båda styrelserna består av kundrepresentanter från de svenska folkrörelserna, från kooperationen och fackföreningsrörelsen. Styrelserna fastställer årligen dels en arbetsordning, dels en strategisk agenda.

Folksam har ett antal övergripande funktioner som ska garantera att alla regler följs och att alla slags risker för verksamheten minimeras. Några av de viktigaste funktionerna

är revisions- och ersättningsutskott, som är utskott till styrelserna samt lekmannarevisorerna, vilka granskar den interna kontrollen. Vidare finns funktionen Compliance, som ska kontrollera och granska regel efterlevnad i verksamheten samt Risk Management, en funktion för strukturerad riskhantering. Därutöver har styrelsen fastställt ett antal instruktioner och policydokument som ligger till grund för verksamheten.

Exempel på övergripande regelverk

- Etiska regler
- Folksam vision
- Regler mot penningtvätt och finansiering av allvarlig brottslighet
- Försäkringstekniska riktlinjer
- Policy för informationssäkerhet
- Internkontroll
- Klagomålshantering avseende finansiella tjänster
- Riktlinjer för hantering av konkurrenslagsfrågor
- Ledningsorganisation
- Miljöpolicy. Delar av Folksam är miljöcertifierat enligt ISO 14001
- Placeringsreglemente för Kapitalförvaltningen
- Återförsäkring
- Extern bolagsstyrningspolicy



Motståndskraft är Folksams löfte till kunden

Vår egen motståndskraft hämtar vi från den kunskap vi samlat under åren genom kontakten med våra kunder.

Motståndskraft är allt vi gör för att bidra till ett säkrare, tryggare och bättre samhälle. Och samtidigt ge våra kunder egen kraft att stå emot olycka och otrygghet i livet.

Kopplingen till kunden finns också i Folksams sätt att arbeta med stora frågor som rör ekonomisk och ekologisk hållbarhet eller socialt samhällsansvar – frågor som hänger ihop med vår kärnverksamhet i försäkringsrörelsen och dessutom berör många i vardagen.

Ett sådant sätt är att arbeta med offentliga index, som till exempel Folksams klimatindex, vilket speglar börsföretagens nivåer av koldioxidutsläpp och eget miljöarbete i verksamheten eller Hälsoindex, som kartlägger sjukfrånvaron i privat och offentlig sektor i hela Sverige. Förutom årliga klimat- och hälsoindex, arbetar Folksam också med index kring jämställdhet och tjänstebilsinköp i både privat och offentlig sektor. För dessa index söker vi regelbundet offentlig uppmärksamhet.

Avsikten med detta arbetssätt är att öka jämförbarheten vad gäller

samtliga granskade aspekter mellan företag, myndigheter och organisationer samt även mellan olika geografiska regioner i landet, så att alla kan se vad som främst behöver bli bättre. Samtidigt får de ansvariga ännu ett incitament att genomföra förbättringar inom sina respektive verksamheter.

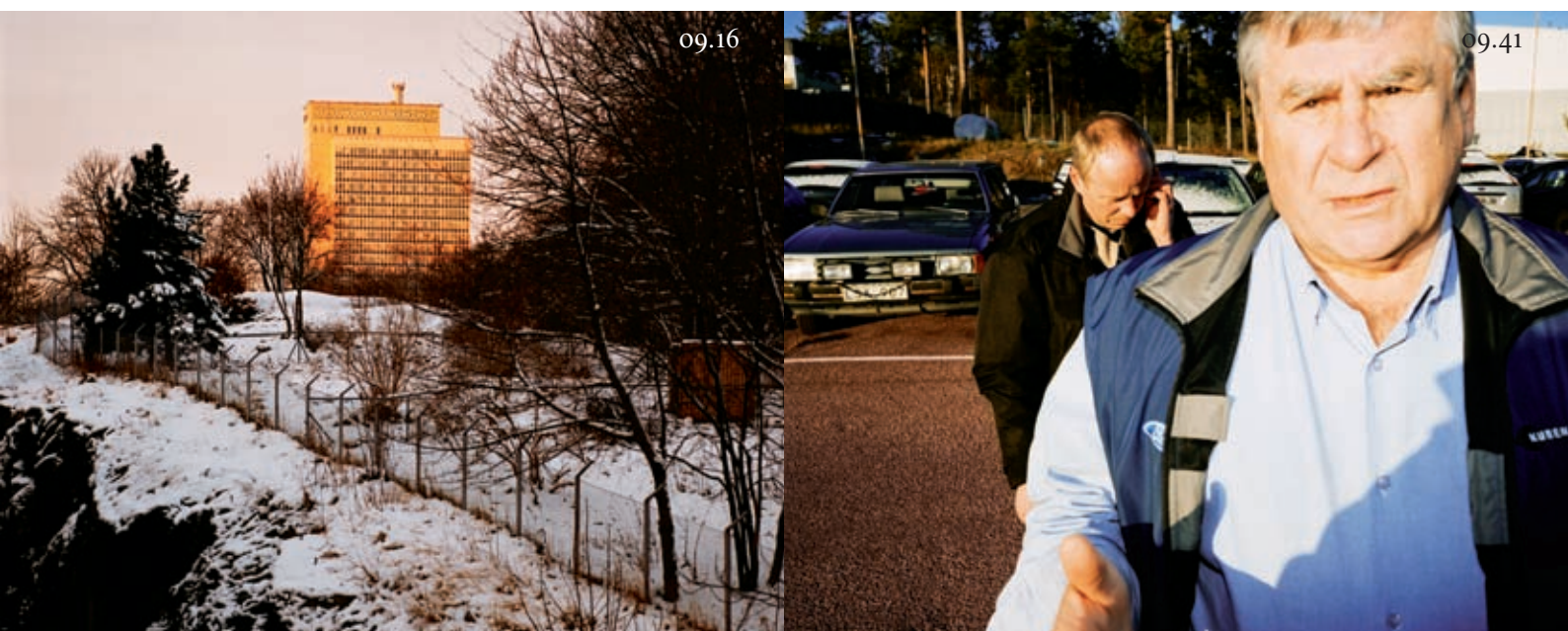
Att leva våra värderingar

Genom övningar i att ”leva värderingarna” har alla medarbetare fått kunskap om företagets värderingar och hur de kan levandegöras i kundmötet. Med värderingarna som grund och tydliga önskvärda beteenden når vi våra mål och bidrar till kundernas motståndskraft – det Folksam står för.

Allt vi gör sammanfattar vi under begreppet motståndskraft. Vi bidrar till det på två sätt. Det ena är genom de försäkringar och sparformer som vi erbjuder. Det andra är allt vi gör för att ta ett ekonomiskt, ekologiskt och socialt samhällsansvar samt arbetet med trafiksäkerhet och inom Folksam Hälsa.

När olyckor händer vill Folksam vara där och ge våra kunder motståndskraft genom att lindra effekterna. Och genom förebyggande

arbete vill vi förhindra att olyckor över huvudtaget sker. Våra kunder ger oss förtroendet att ta hand om deras sparade pengar. Då ska vi genom professionell kapitalförvaltning se till att öka deras trygghet inför exempelvis pensioneringen. Det är också motståndskraft.



Etik och kundkapital

Folksam förvaltar 159 miljarder kronor för sina drygt fyra miljoner kunders räkning. Genom en sådan maktbas kan vi både påverka och långsiktigt förändra vårt samhälle för att uppnå ökad hållbarhet och trygghet för individen.

Etiska kriterier speglar

Folksams vision

Etiska placeringskriterier ligger till grund för vilka företag Folksam investerar i. Kriterierna är framtagna för att spegla Folksams vision om ett hållbart samhälle.

De positiva och stödjande placeringskriterierna handlar om mänskliga rättigheter och miljö. Folksam vill investera i företag som tar ett större ansvar för miljö och mänskliga rättigheter. Vissa företag väljs bort oavsett hur bra deras arbetsmiljö eller miljöpåverkan är. Därför finns ett negativt, uteslutande kriterium för tobak.

Aktiv bolagsstyrning bär frukt

Genom sitt ägande utövar Folksam aktiv bolagsstyrning med syfte att påverka bolagen att ta sitt samhällsansvar. Förutom krav på miljö och mänskliga rättigheter i företagens verksamhet, berörs även arbetet i

bolagens styrelser, till exempel styrelsens sammansättning, ersättningsfrågor och jämställdhet. Dialogen sker bland annat via brevväxling och möten med företagsledningarna.

Arbetet är framgångsrikt. Samspelet med företagen har fördjupats. Många av Folksams viktigaste argument i frågor om bolagsstyrning har även nått massmedial uppmärksamhet, vilket har bidragit till att öka frågornas offentliga tyngd. Börsbolagens sätt att ta samhällsansvar fortsätter stegvis att förbättras.

Granskning av börsbolagens belöningsystem

En viktig del i bolagsstyrningen är att bevaka börsbolagens belöningsystem. Utgångspunkten för Folksams syn på belöningsystem är att de ska höja motivation och prestation hos de anställda och därmed skapa värden för företaget och aktieägarna. I förlängningen säkerställer detta en bra avkastning för Folksams kunder. Årets granskning visade på stora skillnader mellan bolagen och generellt hade belöningsystemen på O-listan betydligt större brister än A-listans program.

En fungerande kontakt mellan styrelse och revisorer i svenska börs-

bolag är viktigt för att förebygga problem i företagen. Revisionskommittéer är ett medel för detta. Folksam anser därför att alla börsbolag bör ha en av bolagsstämman utsedd revisionskommitté. Folksam har krävt att företagen tillsätter nominerings-, ersättnings- samt revisionskommitté och att kommittéernas arbete redovisas i god tid före bolagsstämman samt i årsredovisningen. I stor utsträckning har dessa krav tillgodosetts.

Under våren 2005 använde Folksam för första gången sitt inflytande för att rösta vid utländska bolagsstämmor och röstade vid bolagsstämmor i företag noterade vid New York-börsen. I samarbete med flera internationella institutioner och banker röstade Folksam för ett antal utvalda förslag rörande företagens sociala ansvar.

Klimatindex mäter

koldioxidutsläpp

I Folksams Klimatindex 2005 mättes för nionde året i rad företagens koldioxidutsläpp och åtgärderna för att minska dem. Undersökningen, som omfattar alla företag noterade på Stockholmsbörsens A- och O-listor samt ett tiotal andra svenska



| Folksams arbete med Corporate Governance | 2005 | 2004 |
|---|-------------|-------------|
| Antal företag där Folksam fört en aktiv dialog | 14 | 13 |
| Antal bolagsstämmor där Folksam medverkat | 15 | 15 |
| Antalet företag Folksam har kontaktat angående socialt ansvar | 270 | 230 |

| Folksams Jämställdhetsindex | 2005 | 2004 |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| Antal granskade börsföretag | 242 | 248 |
| Andel kvinnor bland anställda | 32,5% | 32% |
| Andel kvinnor i ledningsgrupperna | 10,5% | 9,5% |
| Andel kvinnor i styrelserna | 17% | 13,5% |
| Bästa betyg | Poolia | Poolia |

| Jämställt i Folksams styrelser | Kvinnor | | Män | |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 |
| Folksam Liv | 55% | 40% | 45% | 60% |
| Folksam Sak | 42% | 42% | 58% | 58% |

| Folksams Klimatindex | 2005 | 2004 |
|--|-------------|--------------|
| Antal granskade börsföretag | 270 | 270 |
| Genomsnittligt klimatomdöme (av totalt fem möjliga stjärnor) | 2,5 | 2,4 |
| Bästa betyg | Prevas | Telia Sonera |

| Årets hållbarhetsbolag | 2005 |
|--|-------------|
| Antal granskade börsföretag | 228 |
| Genomsnittligt hållbarhetsbetyg (av totalt fem möjliga stjärnor) | 2,55 |
| Bästa betyg | Q-Med |



10.14

10.27

storföretag, visade på ökade koldioxidutsläpp för tredje året i rad. Folksam Klimatindex bidrar till att skapa uppmärksamhet kring ett av våra allvarligaste miljöproblem, koldioxidutsläppen. Tanken är inte att peka ut företag med stor klimatpåverkan, utan att uppmuntra företagen att ständigt bli bättre, oavsett vilken nivå företaget befinner sig på.

Ojämnt på toppen

Folksam arbetar aktivt för en breddning av kompetensen i svenska marknadsnoterade bolagsstyrelser. Ytterst är frågan om styrelsens sammansättning en fråga om lönsamhet. Företaget riskerar helt enkelt sina möjligheter till långsiktig lönsamhet när kompetenta män och kvinnor hålls utanför styrelserummen på grund av kön, ålder, nationalitet eller för att de tillhör "fel" nätverk. Folksam anser att samtliga nämnda faktorer är centrala i sammanhanget, men har hittills lagt mest vikt på jämställdhetsperspektivet i sitt eget aktiva arbete. 2005 presenterades Folksam Jämställdhetsindex för andra året. Undersökningen omfattar 242 svenskregistrerade företag på Stockholmsbörsen och visade att 34 börsföretag helt saknar kvinnor i så-

väl styrelse som ledningsgrupp och att bara var tredje anställd i svenska börsföretag är kvinna.

Börsföretag får betyg i hållbarhet

Under 2005 gav Folksam för första gången 228 svenska börsföretag ett hållbarhetsbetyg. Hållbarhetsbetyget är ett genomsnitt av bolagens tidigare betyg i Folksam kartläggningar Hälsoindex, Jämställdhetsindex och Klimatindex för 2005. Målet med sammanställningen är att inspirera fler företag att bli bättre inom dessa tre områden.

Därutöver gör Folksam djupanalyser för att identifiera bolag som är framstående när det gäller hållbarhet. Bland annat granskas bolagens arbete med energi, transporter, återvinning, avfall och naturresurshushållning.

Företagsbesök i Kina

Folksam besökte under 2005 ett antal företag noterade vid Stockholmsbörsen med betydande verksamhet i Kina. Syftet var att diskutera företagets arbete med mänskliga rättigheter. Erfarenheterna från besöket stärker uppfattningen att uppförandekoder som kombineras med ett verifierat uppföljningssystem är

ett effektivt sätt att säkerställa goda arbetsförhållanden. Det visade sig också att förbättrade arbetsförhållanden och ökad miljökontroll ofta leder till minskat svinn och lägre produktionskostnader för företaget.

Folksam i FN-samarbete

Folksam har som enda svenska investerare bjudits in att vara med och utforma FN:s riktlinjer för internationella investerare vad gäller miljö, sociala frågor och bolagsstyrning. Bakgrunden till att Folksam tillsammans med 15 andra internationella investerare bjudits in är Folksam engagemang i miljöfrågor, arbetsrätt och bolagsstyrning. Arbetet med riktlinjerna för internationella investeringar kallas PRI, Principles for Responsible Investments, principer för ansvarsfulla investeringar och hanteras av FN:s miljöorganisation UNEP United Nations Environmental Programme.



10.32



10.39

Med miljö i fokus

Varannan person, vartannat hem och var fjärde bil är försäkrad i Folksam. Det ger oss makt att påverka, bland annat när det gäller miljöfrågor. De krav vi ställer för att säkra en hög miljö kvalitet i Folksamslutleveranser till kunden har således bidragit till att etablera högre miljöstandard även hos flera stora underleverantörer.

Vi ger våra kunder ett löfte: att alltid ha miljön i fokus när vi reglerar skador. Folksam var ett av de 19 första försäkringsbolag i världen som skrev under FN:s miljöåtagande för försäkringsbolag. Under 2005 ombads Folksam av FN att ingå i UNEP:s Insurance Working Group, en grupp på åtta försäkringsbolag globalt, som ska se till att alla försäkringsbolag i världen beaktar miljöfrågorna.

Gröna försäkringsvillkor

Folksam har alltid miljön i fokus vid skadereglering. Därför har vi skrivit in vår miljöpraxis i våra försäkringsvillkor.

Det är ett åtagande som vi tar på största allvar bland annat genom att ställa stränga miljökrav på de entreprenörer vi anlitar när vi reparerar försäkrade hus och bilar.

Alla som önskar bli prövade som potentiella leverantörer måste fylla i en detaljerad miljökravspecifikation. Det finns specifikationer för byggentreprenörer, bilverkstäder och bildemonteringsanläggningar.

Folksam ställer sedan två år tillbaka även miljökrav på saneringsföretag och tvätterier.

I dag har Folksam avtal med cirka 200 byggfirmor, 1 400 bilverkstäder och bildemonterare samt drygt 40 tvätt- och saneringsföretag.

Miljömålen höjs kontinuerligt genom ISO-certifiering

Delar av Folksamslutleveranser har miljöcertifierats enligt ISO14001, den vedertagna internationella standarden inom miljöledningssystem, som ett led för att säkerställa att det vi vill göra i miljösammanhang verkligen når alla berörda. De områden som är certifierade är identiska med dem där Folksam har störst möjlighet att påverka miljön till det bättre, det vill säga bil- och byggsador samt trafiksäkerhetsforskningen. Just nu pågår arbetet med att miljöcertifiera Folksam Kapitalförvaltning.

Återanvändning gynnar både miljö och ekonomi

Under 2005 sparade Folksam hela 60 miljoner kronor vid bilskador genom att använda begagnade originaldelar och reparera plastdetaljer

| Energianvändning | 2005 | 2004 | 2003 |
|---|--------|--------|--------|
| Värmeförbrukning (MWh) | 27 044 | 30 035 | 29 856 |
| Elförbrukning per (kWh/m ³) | 79,5 | 88,3 | – |
| Elförbrukning (MWh) | 19 142 | 18 763 | 19 933 |

| Vattenförbrukning | 2005 | 2004 | 2003 |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|
| Vattenförbrukning (m ³) | 169 317 | 166 784 | 175 247 |



och glasrutor. De senaste fem åren har arbetet med återanvändning av begagnade bildelar, reparation av plastdetaljer och vindrutor inneburit totalt 250 miljoner kronor i besparingar.

Det betyder att miljön belastas i motsvarande mån mindre än om behovet tillgodosetts av nyproduktion, med den extra miljöförslitning detta hade medfört.

Pengarna som sparas genom det här förfaringsättet kommer dessutom Folksams kunder till del genom konkurrenskraftiga försäkringspremier.

Bra Miljöval-el i Folksams fastigheter

För tre år sedan införde Folksam Bra Miljöval-el för driften av fastigheter, vilket i ett slag ledde till att bolaget minskade koldioxidutsläppen med 90 procent: från 220 till 15 ton per år.

Under 2005 minskade Folksams värmeförbrukning med tio procent. En del av minskningen berodde dock på varmare väder under året. En normalårskorrigerering ger en minskad värmeförbrukning om två procent. Elförbrukningen under året minskade med tio procent, från

88,3 kWh/m³ till 79,5 kWh/m³. Den totala elförbrukningen under året låg på 19 142 MWh.

Folksams vattenförbrukning låg på ungefär samma nivå under 2005 som föregående år och låg på 169 317 m³, en ökning med 1,5 procent.

Sparsam körning ger färre utsläpp

Folksams resepolicy innebär bland annat effektivare bilåkning genom körscheman och särskilda besiktningss dagar vid skadebesiktningar. Policyn ställer också krav på vilka färdmedel som ska användas på olika sträckor.

| Antal resor | Flyg | | | Tåg | | |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2005 | 2004 | 2003 | 2005 | 2004 | 2003 |
| Stockholm – Göteborg | 904 | 627 | 663 | 1 187* | 1 016 | 942 |
| Stockholm – Sundsvall | 217 | 250 | 236 | 571 | 523 | 587 |
| Stockholm – Malmö | 821 | 808 | 856 | 235** | 189 | 144 |
| Stockholm – Växjö | 120 | 100 | 117 | 110 | 122 | 179 |
| Stockholm - Jönköping | 40 | 66 | 94 | 129 | 130 | 113 |
| Totalt | 2 102 | 1 851 | 1 966 | 2 232 | 1 980 | 1 965 |

* inklusive Stockholm – Borås (108 st) och Stockholm – Alingsås (34 st) annars 1 045

** inklusive Stockholm – Lund (47 st) annars 188

| Bilresor i Folksam | 2005 | 2004 | 2003 |
|---|---------|---------|---------|
| Antal körda mil i tjänsten | 697 197 | 744 396 | 762 930 |
| Varav körda med bilar som uppfyller Folksams miljö- och säkerhetskrav | 236 117 | 252 519 | 195 444 |
| Minskade koldioxidutsläpp till följd av färre körda mil, i ton | 93 | 37 | – |



11.03



11.13

Totalt har 100 av Folksams medarbetare utbildats i sparsam körning. Genom att köra miljövänligt kan bränsleförbrukningen minska med 10–25 procent.

De personer som hittills genomgått utbildningen kör i snitt 1 500 mil i tjänsten per år, vilket med sparsamt körande skulle innebära minskade koldioxidutsläpp med sammanlagt 30 ton per år.

Ökat antal tjänsteresor

Folksam har genomfört ett antal åtgärder för att minska utsläppen från resor, bland annat genom en målsättning om att minska bilåkandet och styra om resandet från flyg till tåg. Under 2005 ökade emellertid såväl antalet flygresor som tågresor med sammanlagt 500 resor jämfört med föregående år. Det ökade an-

talet flygresor motsvarar ökade koldioxidutsläpp med 36 ton.

Folksams bilresande minskade med 6,3 procent under 2005. I mil räknat var minskningen 47 199 mil, vilket motsvarar 93 ton i reducerade koldioxidutsläpp. Andelen mil körda med bilar som uppfyller Folksams miljö- och säkerhetskrav minskade med 6,5 procent under året. Minskningen beror dock på färre antal körda mil inte på att antalet bilar som uppfyller miljö- och säkerhetskraven minskat.

Höga krav på bilars säkerhet och bränsleförbrukning

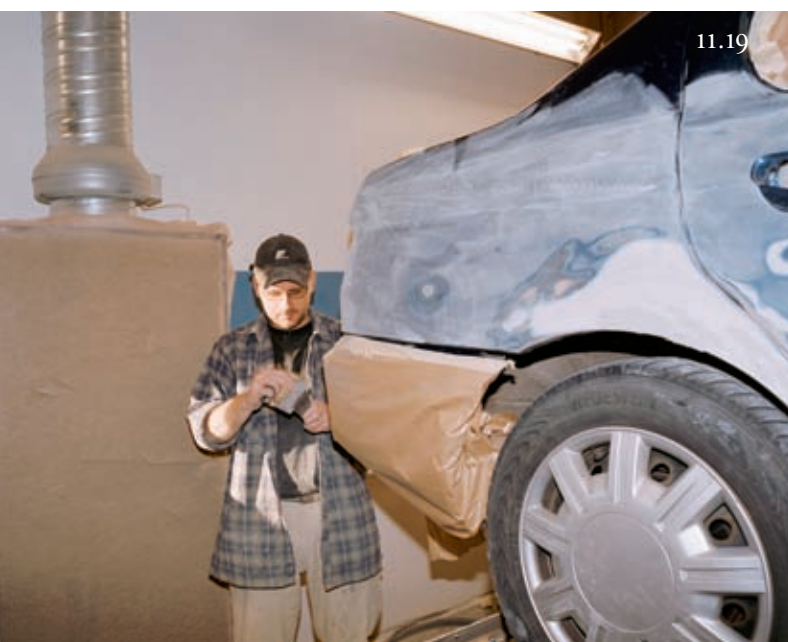
Varje år sammanställer Folksam en lista över bilar som klarar högt ställda krav på både säkerhet och låg bränsleförbrukning. Listan ligger till grund för Folksams egna inköp

av bilar, men också för inköp av hyrbilstjänster till bolagets kunder i samband med bilskador. Totalt upphandlar försäkringsbranschen ungefär hälften av landets hyrbilstjänster. Enbart Folksams kunder kör närmare en miljon mil med hyrbilar varje år. Kraven får därför stor inverkan. Folksams sammanställning används också av många andra inköpare av bilar, såsom kommuner, landsting och stora företag.

Tjänstebilsindex granskar bilinköpen

De senaste åren har Folksams Tjänstebilsindex granskat den offentliga sektorns och större företags inköp av tjänstebilar. Företagens och den offentliga sektorns nybilsköp utgör nära hälften av antalet sålda bilar varje år. Det val av bilar företagen

| Ämnen | Innehåll per skrotbil | Innehåll 125 000 skrotbilar |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Bly (batteri+däck) | 7,2 kg | 900 ton |
| Olja | 6 liter | 750 m ³ |
| Drivmedel | 5 liter | 625 m ³ |
| Etylenglykol | 2,5 liter | 312,5 m ³ |
| Koncentrerad svavelsyra (batteri) | 1,5 liter | 187,5 m ³ |
| Kvicksilver | 10 gram | 1 250 kg |
| Högaromatisk olja (däck) | 2 kg | 250 ton |
| Metaller (mest järn) | 650 kg | 81 250 ton |



11.19



11.26

gör i dag – säkra eller osäkra, bränsleslukande eller bränslesnåla – ger effekter 15 till 20 år framåt i tiden.

Vi befriar naturen från skrotbilar och skadliga ämnen

Skrotbilskampanjen är ett samarbete mellan Folksam och Stiftelsen Håll Sverige Rent. Syftet är att öka medvetenheten om att det är ett miljöbrott att överge en bil och att lämna den på ett sätt som utgör en fara för miljön. Upp emot 350 000 skrotbilar står just nu öde i våra marker. De utgör inte bara en fara för barn och djur utan släpper även ut mängder av miljöfarliga ämnen. Hittills har över 125 000 skrotbilar samlats in, varav 25 000 under de senaste två åren. Sedan starten har naturen befriats från drygt 1,2 ton kvicksilver, 900 ton bly och 187 m³ batterisyra, ämnen som kan orsaka stora skador i miljön. Dessutom har drygt 81 000 ton metall kunnat återvinnas.

Unik guide över byggmaterialens miljöpåverkan

Folksam är en av Sveriges största inköpare av byggmaterial och beställer årligen byggreparationer för 800 miljoner kronor. Som stor beställare kan Folksam ställa höga krav på

både priser och miljöprestanda.

Folksam ger regelbundet ut Folksams byggmiljöguide, en heltäckande redovisning av vilka byggvaror och material som skonar miljön och inte skadar vår hälsa. Guiden har efterhand blivit en unik kunskapskälla för byggare, fastighetsbolag, kommuner, arkitekter och villaägare. Det finns ingen annan samlad information som ger en total genomlysning av byggmaterialens miljöpåverkan. En ny version av Folksams byggmiljöguide lanseras under våren 2006.

Utomhusfärger uppvisar varierande kvalitet

Våren 2005 presenterade Folksam sitt årliga test över Sveriges mest sålda utomhusfärger. Målet är att testet ska omfatta cirka 90 procent av marknadens utomhusfärger. Årets resultat visade att samtliga testade färger hade påväxt av mögel efter tre år. Under 2005 startade Folksam nya färgtester på fyra platser i landet så att möjliga effekter av olika geografiska klimat kan framträda. Bakgrunden till initiativet är att många konsumenter blivit besvikna över röt- och mögelangrepp, kulörförändringar och krackeleringar på

sina nymålade hus. Folksams publicerar en regelbundet uppdaterad konsumentguide för utomhusfärger baserad på de årliga testresultaten. Om många villaägare på grund av bristande hållbarhet hos husfärgerna tvingas måla om sitt hus med tätare mellanrum än 15–20 år, blir detta en betydande merkostnad för svenska villahushåll. En konsumentguide på området bidrar även till att öka kundnyttan i Folksams hemförsäkringspaket Det trygga boendet.

Granskning av värmepumpar visar på trendbrott

Sedan 1999 har Folksam årligen granskat skador på värmepumpar. Årets granskning visade på ett trendbrott då antalet skador stabiliserats och för vissa typer av värmepumpar till och med sjunkit. Tidigare års granskningar har visat ett mönster med många inträffade skador tidigt under produktcykeln, det vill säga efter 2–5 år, precis när garantin löpt ut. Det tyder på att kvalitetskontrollen brister och undermåliga komponenter används, samtidigt som pumparnas grundkonstruktioner ofta visat sig mindre hållbara.



11.30



11.41

| Bilverkstäder | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Antal partner | 1 391 | 1 401 | 1 275 | 1 200 | 1 200 |
| Antal miljökrav | 73 | 73 | 73 | 61 | 61 |
| Antal partner med total kravuppfyllnad | 465 | 255 | 255 | 279 | 261 |
| Andel partner med total kravuppfyllnad | 33% | 20% | 20% | 23% | 22% |

| Bildemonteringsanläggningar | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Antal partner | 43 | 43 | 46 | 43 | 43 |
| Antal miljökrav | 58 | 58 | 58 | 51 | 51 |
| Antal partner med total kravuppfyllnad | 38 | 33 | 30 | 32 | 28 |
| Andel partner med total kravuppfyllnad | 88% | 77% | 65% | 74% | 65% |

| Byggentreprenörer | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Antal partner | 218 | 195 | 195 | 225 | 173 |
| Antal miljökrav | 23 | 23 | 23 | 17 | 17 |
| Antal partner med total kravuppfyllnad | 143 | 133 | 126 | 182 | 121 |
| Andel partner med total kravuppfyllnad | 66% | 68% | 65% | 81% | 70% |

| Tvätt- och saneringsföretag | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Antal partner | 41 | | | | |
| Antal miljökrav tvätt | 25 | | | | |
| Antal miljökrav sanering | 20 | | | | |
| Antal partner med total kravuppfyllnad | 26 | | | | |
| Andel partner med total kravuppfyllnad | 63% | | | | |



Delaktighet utvecklar företaget

Folksam medarbetare ska ges bästa tänkbara förutsättningar för att kunna vara delaktiga i att utveckla företaget. Delaktighet bidrar till långsiktig lönsamhet, vilket är till nytta för våra kunder och ägare. För att uppnå detta arbetar Folksam med frågor som jämställdhet, mångfald, ledarskap, kompetensutveckling och hälsa.

Mångfald främjar lönsamhet

Arbetsförhållandena på Folksam ska vara sådana att de lämpar sig för alla anställda, oavsett kön, ålder, etnisk tillhörighet, funktionshinder eller sexuell läggning. Inte heller ska någon sökande diskrimineras vid rekrytering. För att främja lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet har Folksam tagit fram en handlingsplan mot etnisk diskriminering – ”Plan om åtgärder mot etnisk diskriminering”.

Under 2005 deltog alla chefer i seminarier om ”åtgärder mot diskriminering i arbetslivet på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning”. I seminarierna ingick utbildning i diskrimineringslagstiftningen och affärsnyttan sett ur ett mångfaldsperspektiv.

Mångfaldshjulet sprider kunskap

Folksam deltog under året i projektet ”Mångfaldshjulet” tillsammans med Stockholms Näringslivskontor och ett flertal andra företag. Syftet var bland annat att skapa långsiktiga förutsättningar för att sprida kunskap och erfarenhet om möjligheten att använda mångfald som ett tillväxtkoncept för att öka företagets tillväxt i Stockholmsregionen.

Lika rättigheter oavsett kön

På Folksam är 49 procent av de anställda kvinnor och 51 procent män. Jämställdhet är ett viktigt mål och för andra året uppfylldes målet med minst 40 procent kvinnor i chefsfunktioner. Ett led i att säkerställa en jämställd utveckling är att det vid en chefsrekrytering alltid ska finnas en man och en kvinna med likvärdiga kvalifikationer bland slutkandidaterna.

Folksam har en målstyrd jämställdhetsplan som följs upp en gång per år och redovisas i koncernledningen, på Folksam stämmor och på intranätet. I den senaste medarbetarenkäten uppgav 87 procent av de svarande att: ”Inom min arbetsgrupp/avdelning behandlas män och kvinnor på ett jämställt sätt”. Kvinn-

liga och manliga medarbetare var lika positiva till sin arbetssituation.

Arbetsliv och familjeliv i förening

Folksam medarbetare och chefer ska kunna förena ett aktivt arbetsliv och familjeliv. Folksam ger föräldralediga medarbetare en föräldraersättning som tillsammans med föräldrapenningen från Försäkringskassan utgör 90 procent av lönen under en stor del av föräldraledigheten. Medarbetare i Folksam har även rätt till förkortning av arbetstiden till tre fjärdedelar av ordinarie arbetstid tills dess att barnet fyllt tolv år. Cheferna i Folksam uppmanas särskilt att ta ut föräldraledighet.

De bästa medmänniskorna

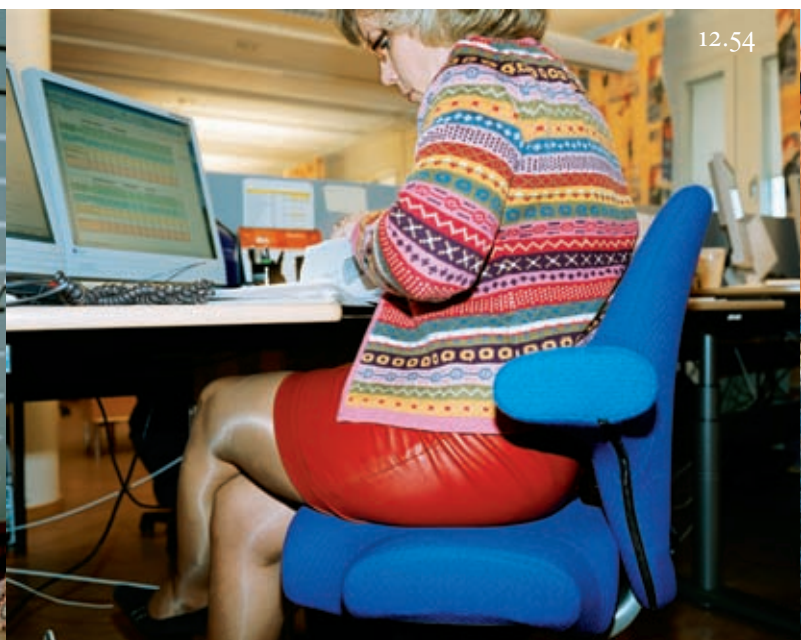
Varje medarbetare ska kännetecknas av hög kompetens och stort engagemang. Tillsammans ska vi kännetecknas av mångfald och vara bärare av våra värderingar.

Den gemensamma värdegrunden

Våra medarbetare ska agera så att Folksam står för trygghet, engagemang, medmänsklighet och professionalism samt att vi kännetecknas av att vara utmanare och innovatörer.



12.52



12.54

Friskare medarbetare skapar kundnytta

Folksam arbetar sedan flera år mål-inriktat för att få friskare medarbetare. Medarbetarnas hälsa och välbefinnande är en viktig byggsten för att kunna fokusera på Folksams mål – att vara till nytta för våra kunder och ägare.

Rutiner för rehabilitering

Folksam har en väl utvecklad rehabiliteringsprocess med signalsystem för att på ett tidigt stadium kunna hitta medarbetare som löper risk att bli sjuka på längre tid, men också rutiner för hur cheferna ska hantera rehabiliteringar. Trenden från 2004 håller i sig avseende minskningen av antalet långtidssjukskrivna. I slutet av 2005 var 154 personer långtidssjukskrivna, en minskning med 20 personer jämfört med föregående år. Över hälften av de långtidssjuka är sjuka på deltid vilket ökar möjligheten att på sikt få tillbaka medarbetaren på heltid.

Hälsoinspiratörer motiverar kollegorna

Under 2005 blev återigen hela Folksam hälsodiplomerat enligt Korpens kriterier. Medarbetare har

utbildats till hälsoinspiratörer för att stödja och motivera sina kollegor att delta i det friskvårdsarbete som bedrivs. Många deltar med stort engagemang i friskvårdsaktiviteter som exempelvis hälsoprofilundersökningar, viktväktarprogram, stresshantering och rökavvänjning. Folksam satsar därutöver på förebyggande åtgärder bland annat genom ergonomisk kontroll vid inköp av möbler och datorer samt utbildningar inom området rehabilitering och arbetsmiljö.

Ett externt samtalsstöd, Visavi, infördes under året för att medarbetarna ska kunna få psykologisk, privatjuridisk eller ekonomiskt stöd.

Kompetensutveckling för ökad konkurrensförmåga

Under 2005 genomförde Folksam ett projekt för att analysera affärskritisk kompetens, i syfte att utveckla Folksams konkurrensförmåga inom försäkrings- och sparandebranschen. Under de följande åren kommer ett antal åtgärder genomföras för att stärka konkurrenskraften.

Förändrad chefsutbildning

Under 2005 omarbetades Folksams chefsutbildning. I ett samarbete med

Institutet för ledarskap, IFL, togs utbildningen ”Grundläggande ledarträning” fram med syfte att skapa ökad förståelse och kunskap om Folksams värderingar, nuläge och framtida utmaningar. Samtliga nya chefer och projektledare ska gå utbildningen.

Under året vidareutbildades dessutom samtliga kundtjänstchefer i

Folksam en av Sveriges bästa arbetsplatser

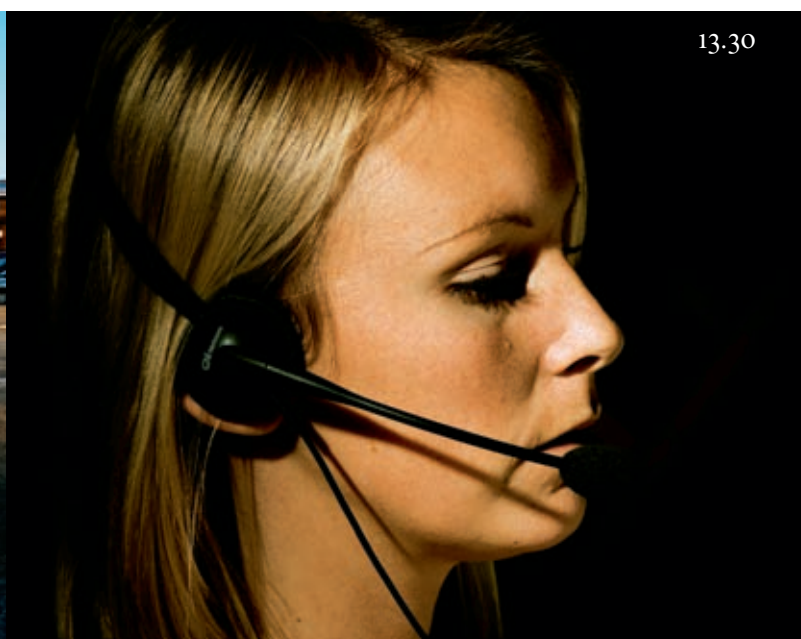
Folksam placerade sig under året återigen bland de 20 bästa arbetsplatserna, och som den bästa arbetsplatsen bland medverkande storföretag, i undersökningen Sveriges Bästa Arbetsplatser. Undersökningen är den största jämförelsen mellan arbetsplatser i Sverige och genomförs av Great Place To Work Institute Sverige i samarbete med Veckans Affärer.

Den attraktiva arbetsplatsen

Vårt arbete ska ske i en flexibel miljö och arbetsorganisation som präglas av intressanta och utvecklande arbetsuppgifter, flexibilitet och stimulerande arbetsmiljö. Vi ska utmärkas av goda arbetsmiljöer vilka främjar god hälsa och arbetsglädje.



13.06



13.30

kommunikation. I utbildningen ingick bland annat träning i individuellt samtal, samtal med en grupp och i att föra ut ett budskap.

Under 2005 påbörjades även ett mentorprogram tillsammans med Scribona. Några chefer i Folksam är utsedda till mentorer och andra chefer har fått möjlighet att under en period ha en mentor för att utveckla sina ledaregenskaper.

Ökad intern rörlighet

I syfte att öka den interna rörligheten erbjöds Folksams medarbetare att under 2004–05 delta i en seminarierie om karriärplanering. Deltagarna fick hjälp och stöd med sin egen karriärplanering. Därutöver infördes databasen Kompetensbanken som innehåller medarbetarnas meritförteckning. Kompetensbanken kommer att användas vid rekryteringar.

| Medarbetare | 2005 | 2004 |
|--------------------|---------|---------|
| Antal medarbetare | 3 563 | 3 655 |
| varav kvinnor | 49% | 48% |
| varav män | 51% | 52% |
| Medelålder | 45,5 år | 45,1 år |
| Antal chefer | 308 | 294 |
| varav kvinnor | 41% | 40% |
| varav män | 59% | 60% |
| Personalomsättning | 2,6% | 2,4% |

| Åldersfördelning | 2005 |
|------------------|------|
| -29 år | 8% |
| 30–39 år | 24% |
| 40–49 år | 28% |
| 50–59 år | 30% |
| 60– | 10% |

| Anställningsform medarbetare 2005 | |
|-----------------------------------|-----|
| Tillsvidareanställda | 96% |
| Visstidsanställda | 4% |
| Heltidsanställda | 90% |
| Deltidsanställda | 10% |
| Fackföreningsanslutna | 98% |

| Könsfördelning ledande befattningshavare | Kvinnor | | Män | |
|--|---------|------|------|------|
| | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 |
| Styrelse Folksam Liv | 55% | 40% | 45% | 60% |
| Styrelse Folksam Sak | 42% | 42% | 58% | 58% |
| Koncernledning | 22% | 22% | 78% | 78% |
| Centrala enheter och affärsområden | 40% | 43% | 60% | 57% |
| Marknadsområden | 42% | 38% | 58% | 62% |

| Ålder | Total sjukfrånvaro | | | Varav långtidssjukfrånvaro | | |
|---------------|--------------------|--------------|--------------|----------------------------|---------------|---------------|
| | Män | Kvinnor | Totalt | Män | Kvinnor | Totalt |
| -29 år | 4,55% | 3,59% | 4,04% | 50,58% | 20,78% | 36,29% |
| 30–49 år | 3,14% | 6,83% | 5,05% | 56,48% | 67,43% | 64,13% |
| 50– år | 5,66% | 10,22% | 7,96% | 74,70% | 73,36% | 73,83% |
| Totalt | 4,27% | 8,00% | 6,18% | 66,22% | 69,18% | 68,18% |



13.44



13.47

Folksam möter kundernas behov

För att skapa goda kundrelationer måste kunden känna sig förstådd och sedd i sina behov. För Folksam är det därför viktigt att vi möter våra kunders behov oavsett kön, funktionshinder, sexuell läggning eller etnisk respektive religiös tillhörighet. Anställda som speglar kundmarknaden har lättare att möta kunden i det personliga mötet eller i telefonkontakt. Folksams flerspråkiga rikskundtjänst i Malmö ger service och information på 16 olika språk.

Kundombudsman erbjuder opartisk hjälp

Folksams Kundombudsman hjälper kunder att kunna ompröva ett ärende om de inte är nöjda med det slutliga beslutet i frågor som rör försäkring och sparande. Kundombudsmannen har till uppgift att göra en opartisk bedömning av kunders klagomål eller tvister med Folksam och kan rekommendera Folksam att ändra sitt beslut. Kundombudsmannen är fristående från Folksams ledning och svarar för sin verksamhet enbart inför Folksams stämmor. Därutöver ska Kundombudsmannen underätta Folksam om förhållanden som rör försäkringsvillkor och skadehantering som behöver förbättras.

En särskild fondombudsman utsågs år 2000 och har som uppgift att pröva frågor och tvister rörande fondsparande.

Hög besluts kvalitet i

Folksams försäkringsärenden

Folksam har en hög kvalitet i hanteringen av tvister med kunderna. Av de årliga rapporterna framgår att Folksam är det bolag som hävdar sig bäst i Allmänna reklamationsnämnden och under en lång rad år haft lägst andel ändrade ärenden jämfört med konkurrenterna. Under 2005 hanterade Kundombudsmannen cirka 8 000 förfrågningar i försäkrings- och sparandeärenden. Dessutom omprövades 1 088 tvister. Av dessa ändrades 22 procent till kundens förmån. 71 tvister prövades också hos Allmänna Reklamationsnämnden, varav 8 procent ändrades till kundens förmån.

Målet är branschens mest nöjda kunder

Som kundägt företag är det av avgörande betydelse för Folksams framgång att kundernas försäkrings- och sparandeärenden hanteras så att deras förväntningar uppfylls. Folksams övergripande mål är

att få försäkrings- och sparandebanshens mest nöjda kunder.

Folksam förvaltar cirka 17 miljoner försäkringsuppdrag och handlägger cirka 640 000 skadeärenden varje år. Detta understryker vikten av att Folksams medarbetare i alla kundmöten lever upp till de grundläggande värderingarna ”trygghet, engagemang, medmänsklighet och professionalism”. Folksam har huvudsakligen två sätt att mäta om kunderna är nöjda. Varje år får ett stort urval kunder tillfälle att förmedla sina åsikter om Folksam i en kvalitetsmätning. Dessutom följer man upp olika typer av kundmöten som kundtjänst, skadeorganisation eller enskilda rådgivare och ombud har haft löpande under året. Såväl mätningar som uppföljningar syftar till att fastställa hur nöjda kunderna är och samtidigt få fram ny kunskap om vad Folksam kan göra bättre. De senaste mätningarna visar att 84 procent av Folksamkunderna var nöjda med sitt kundmöte, samma procenttal som i närmast föregående mätning. Ambitionen är att höja detta procenttal ytterligare.



Målet är färre personskador

De senaste åren har dödstaten i trafiken minskat kraftigt. Preliminära siffror för 2005 pekar på cirka 440 omkomna i vägtrafiken i Sverige, jämfört med 480 personer under 2004. Det är den lägsta siffran sedan 1945 och då fanns bara 100 000 bilar i Sverige, jämfört med 4,6 miljoner bilar i dag. Invalidiserande skador har inte minskat lika mycket som dödande skador.

Trettio års forskning om trafiksäkerhet

Folksam behandlar årligen ett stort antal trafikskador. Att parallellt arbeta med skadeförebyggande verksamhet är ett uttryck för Folksams syn på försäkring och Folksam har sedan mitten av 1970-talet bedrivit trafiksäkerhetsforskning. Problem som i hög grad berör Folksams försäkringstagare måste hanteras i förebyggande arbete och inte bara regleras i form av växande skad ersättningar och ökade premier, samtidigt som problemet kvarstår eller fortsätter växa.

Målet för Folksams trafiksäkerhetsforskning är att bidra till ett långsiktigt hållbart samhälle i form av minskade personskador i vägtransportssystemet. Forskningen

fokuseras på de områden som har störst möjlighet att reducera antalet dödade och invalidiserade i trafiken, eller där det bedöms att Folksam har stora möjligheter att positivt påverka skadefallet.

Dramatisk ökning av säkrare bilar

I maj presenterade Folksam den tionde upplagan av undersökningen "Hur säker är bilen?". Rapporten konstaterar bland annat att bilsäkerheten har ökat dramatiskt och ännu syns inga tecken på avmattning. Risken att utsättas för en dödande skada i bilar från 2000 – 2004 är minst 75 procent lägre än i bilar från 1980 – 84. Risken för att invalidiseras i en bilrock har minskat med 25 procent under samma tidsperiod.

Djupstudier av bilrockar ger ökad kunskap

För att få en djupare kunskap om hur personskador uppstår i trafikolyckor bedriver Folksam djupstudier av bilrockar. Med hjälp av svarta lådor i krockande bilar registreras krockkrafterna vid en kollision. Tillsammans med detaljerad information om bland annat personskadan, krockens händelse-

förlopp och bilens deformationer ges ovärderlig kunskap om vad som påverkar skaderisker i bilrockar. Underlaget är unikt i världen och Folksams djupstudier är viktiga för att i olyckor med invalidiserande eller dödlig skada som följd kunna analysera hur denna skada i framtiden ska kunna undvikas.

Nya effektiva skyddssystem

Under senare år har ett flertal skyddssystem installerats i bilar varav ett antal visat sig vara mycket effektiva. Under 2005 utvärderade Folksam moderna bilbältespåminnare. Utvärderingen visade att om alla bilar hade påminnarsystem skulle cirka 80 liv per år sparas.

Folksam har även studerat effektiviteten av antisladdsystem. Det visade sig att antisladdsystemen minskar olycksrisken med upp till 50 procent beroende på vägslag.

Inom ramen för ETSC, European Traffic Safety Council, ett europeiskt organ där Folksam deltar aktivt med syfte att påverka EU-kommissionens trafiksäkerhetsarbete, var Folksam huvudförfattare till en rapport om effektiviteten av bältespåminnare, alkolås och intelligent hastighetsanpassning.



Allt fler bilar med whiplashskydd

Whiplashskador utgör mellan 60 och 70 procent av de skador som leder till invaliditet. Cirka 1 800 personer i Sverige drabbas årligen av långvariga whiplashbesvär. Totalt kostar dessa skador svenska samhället cirka fem miljarder kronor per år. Risken för whiplashskada har ökat sedan början av 1980-talet, men de senaste fem åren har allt fler bilfabrikanter utrustat sina bilar med speciella skydd för whiplashskador.

Variérande skyddseffekt vid krock

Genom krocktester har Folksam kunnat konstatera att whiplashskydd uppvisar varierande förmåga att skydda i krock. Under 2005 ut-

värderade Folksam ytterligare tio bilstolars skydd mot whiplashskada. Totalt har 36 bilmodeller testats. Under 2006 planeras ytterligare tester att genomföras.

Testerna påvisade stora skillnader i olika bilstolars förmåga att skydda mot whiplashskada. De visade sig också påverka bilfabrikanternas ansträngningar att bygga bilstolar som skyddar mot whiplashskador. Om alla bilfabrikanter utrustade sina bilar med whiplashskydd i nivå med de bästa skydden skulle minst hälften av whiplashskadorna kunna undvikas.

Studier av barnsäkerhet i trafiken

Folksam har sedan 1980-talet granskat och utvärderat barns säkerhet i

trafiken. Under 2005 analyserade Folksam totalt 689 krockar med 789 barn under sex år inblandade. Krockarna skedde mellan åren 1996 och 2002. Analysen visade att många barn hade kunnat räddas om de suttit korrekt fastspända, samt om brister i vägsystemet rättats till. Dessutom visade analysen att barn bör sitta bakåtvända så länge som möjligt.

Bakåtvända barn sitter säkrare

Ett barn som sitter framåtvänt i bilen löper fem gånger högre risk att skadas jämfört med om det sitter bakåtvänt. Trots det rekommenderar 60 procent av alla biltillverkare föräldrarna att placera sina barn i baksätet med hänvisning till riskerna

| Djupstudier av bilkrockar | 2005 | 2004 |
|-----------------------------|------|------|
| Antal granskade bilkrockar | 215 | 171 |
| Antal uppföljda personsador | 84 | 73 |

| Granskningar | 2005 | Totalt |
|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| Hur säker är bilen? | | |
| Polisrapporterade bilkrockar | 942 krockar | 94 126 sedan 1994 |
| Personskador | 698 förare och framsätesspassagerare | 22 894 sedan 1985 |
| Barnsäkerhet | | |
| Bilkrockar med barn involverade | 689 krockar | 1 091 sedan 1993 |
| Antal skadade barn | 789 barn | 1 191 sedan 1993 |



med krockkudde på passagerarsidan. Detta medför att barnen vänds framåt för tidigt i och med att de inte får plats. Folksam försöker därför påverka bilindustrin att lösa problemet med passagerarkrockkuddarna så att man kan använda främre passagerarplatsen för barnen.

Ett led i detta arbete är skriften ”Fara med barn”, som innehåller viktig information om hur barn sitter säkrast i bilen, med fokus på problemet med främre passagerarkrockkuddar. Folksam har dessutom initierat ett arbete med syfte att utverka ett för bilindustri, myndigheter och konsumentorganisationer gemensamt förhållningssätt om hur barn bör transporteras i bil. Dokumentet kommer att slutföras under första kvartalet av 2006.

Kommunernas arbete med trafiksäkerhet granskas

Under hösten 2005 genomförde Folksam en jämförelse av antalet dödade och svårt skadade i trafiken i landets kommuner. Granskningen visade på stora skillnader. På tio år har Göteborg minskat antalet döda och svårt skadade med 73 procent, medan antalet har ökat med 260 procent i Stockholm. Trots att trafik-

säkerheten har ökat i Sveriges tolv största kommuner, är skillnaderna mellan kommunerna för stora för att enbart förklaras av olika regionala förutsättningar.

Om alla kommuner med mer än 100 000 invånare var lika effektiva som de bästa, Örebro, Jönköping och Göteborg, skulle närmare 300 fotgängare och cyklister årligen räddas från att dödas eller skadas svårt.

Uppfyllda forskningsmål under 2005

- Presentera rapporten ”Hur säker är bilen?”
- Presentera krocktestresultat av bilstolars förmåga att skydda mot whiplashskador.
- Utredda effekten av bilbältespåminnare för bältesanvändningen.
- Utvärdera kommunernas arbete med trafiksäkerhet.
- Utvärdera effekten av anti-sladdsystem.
- Analysera bilkrocker med skadade barn involverade.



16.39



17.10

Effektiv rehabilitering skapar trygghet för kunderna

Hälsofrågor är en viktig del av Folksams arbete eftersom Folksam har cirka fyra miljoner kunder med grupplivförsäkring. En grupplivförsäkring ger ekonomisk ersättning bland annat vid långvarig sjukdom. Som kundägt företag har Folksam ansvar att hålla nere kostnaderna i försäkringen. I centrum finns alltid den enskilda människan och den livskvalitet hon upplever sig ha. Livskvaliteten ökar i ett samhälle ju fler människor som undviker långvarig sjukdom och allt som detta kan föra med sig. En upplevd hög livskvalitet hos medborgarna är ett oskattbart värde för ett samhälle som vill vara hållbart. Ju färre av Folksams kunder som blir långtidssjukskrivna, desto mer kan premierna pressas och desto mer hållbar blir även samhällsekonomin, eftersom fler kan arbeta istället för att vara långtidssjukskrivna.

Folksams arbete med rehabilitering är ett av många sätt att skapa trygghet för våra kunder. I förlängningen leder Folksams arbete till både ökad livskvalitet och ett långsiktigt hållbart samhälle. En satsning på rehabilitering kan minska andelen långtidssjukskrivna med 25 procent, de årliga sjukförsäkrings-

kostnaderna med minst fyra miljarder kronor och framtida kostnader för förtidspensioner med minst 30 miljarder kronor.

Folksam Hälsa ansvarar för hälsan
Hälsoarbetet bedrivs i dotterbolaget Folksam Hälsa AB. Bolaget bedriver arbetslivsinriktad rehabilitering av smärtor i rörelseorganen och hjärt- och kärlsjukdomar. Folksam Hälsa arbetar också med diagnostik och behandling av personer som varit med om rån, våld och svåra olyckor. Ytterligare ett arbetsområde är arbetet med att hjälpa personer som är i riskzonen för att utveckla hjärt- och kärlsjukdom samt andra stressrelaterade besvär. Sambandet mellan den vardagliga livsstilen och den framtida hälsan spelar en mycket central roll i verksamheten. Folksam rehabiliterar även dem som redan drabbats av hjärtinfarkt eller invaliderande smärtor i rygg och nacke till exempel efter en bilolycka.

De resultat som uppnås i arbetet inom Folksam Hälsa utvärderas

fortlöpande med hjälp av expertis från Karolinska institutet och andra forskningscentra. Risken för att avlida i en hjärtsjukdom blir till exempel hela 80 procent mindre med den rehabiliteringsmetod som Folksam utvecklat jämfört med vanlig eftervård som erbjuds i motsvarande fall.

Föllingekliniken förändrar livsstilen

Folksam Hälsas klinik i Föllinge är ledande inom livsstilsfokuserad rehabilitering och sekundärprevention vid hjärt- och kärlsjukdom. Sambandet mellan den vardagliga livsstilen och den framtida hälsan spelar en mycket central roll. Föllingekliniken bedriver framgångsrikt ett stress- och livsstilsprogram för att minska risken för stressrelaterad ohälsa, som till exempel hjärtinfarkt och utbrändhet. I arbetet med att ändra livsstil ingår stresshantering, kostvanor, motionsvanor och tobaksavvänjning. Kliniken arbetar också framgångsrikt med rehabilitering av personer som drabbats av hjärt- och kärlsjukdomar. Föllingekliniken er-

| Antal behandlade patienter | 2005 | 2004 |
|--------------------------------------|------|------|
| Föllingekliniken – hjärta/kärl | 212 | 248 |
| Ramlösakliniken – rygg/nacke/skuldra | 157 | 170 |
| Kris- och Traumacentrum | 193 | 130 |



18.33



19.23

bjuder även företag, organisationer och ledningsgrupper en kortare ”Stress- och livsstilskonferens” för att öka medvetenhet och engagemang kring livsstilens betydelse för den egna och medarbetarnas hälsa.

Kris- och Traumacentrum hjälper patienterna hitta tillbaka till vardagen

Folksam Hälsas klinik Kris- och Traumacentrum arbetar med krisbehandling av personer som utsatts för övergrepp som rån och överfall. Den som varit med om en våldsam händelse kan få svårt att fortsätta arbeta. Flera olika slags reaktioner kan förekomma. Många upplever den traumatiska händelsen i form av mardrömmar, men också som så kallade blyxtminnen. Att komma över skakande upplevelser och slippa besvärande symptom går lättare för den som får ett förstående bemötande och professionell hjälp.

Klinikens uppgift är att hjälpa den drabbade tillbaka till en normal tillvaro och förebygga långvarigt psykiskt lidande. Man har tagit emot över 600 patienter däribland anställda inom handeln, taxi- och lastbilschaufförer, ambulanssjukvårdare, frivilliga biståndsarbetare,

journalister, lärare och FN-soldater. Kris- och Traumacentrum har utarbetat ett utbildningsprogram om allmän krislära, traumaträning, efterreaktioner, avlastande samtal och emotionell förstahjäl.

Under 2005 gjorde Kris- och Traumacentrum en uppföljning på patienter som rånats i samband med arbetet. Uppföljningen visade att patienterna var mycket positivt inställda till behandlingen och merparten konstaterade att ett snabbt omhändertagande och snabb kontakt med Kris- och Traumacentrum för samtal hade inneburit att de snabbare kunnat återgå till arbetet.

Ramlösakliniken söker orsaken till smärtan

Folksam Hälsas klinik i Ramlösa har arbetat med patienter som har smärta i rygg, nacke, skuldror och övriga rörelseapparaten. Klinikens medicinska experter var ortopedmedicinskt inriktade, med kompetens att genomföra både vanliga medicinska utredningar och mycket detaljerade undersökningar av rörelseorganen för att finna de funktionsnedsättningar som ligger bakom patientens besvär. Det gör att man sedan kan välja behandling,

träningsprogram och ergonomiska åtgärder för att komma till rätta med besvären. Klinikens arbetslivsinriktade rehabiliteringskurs har på ett mycket framgångsrikt sätt återanpassat långtidssjukskrivna till arbetet.

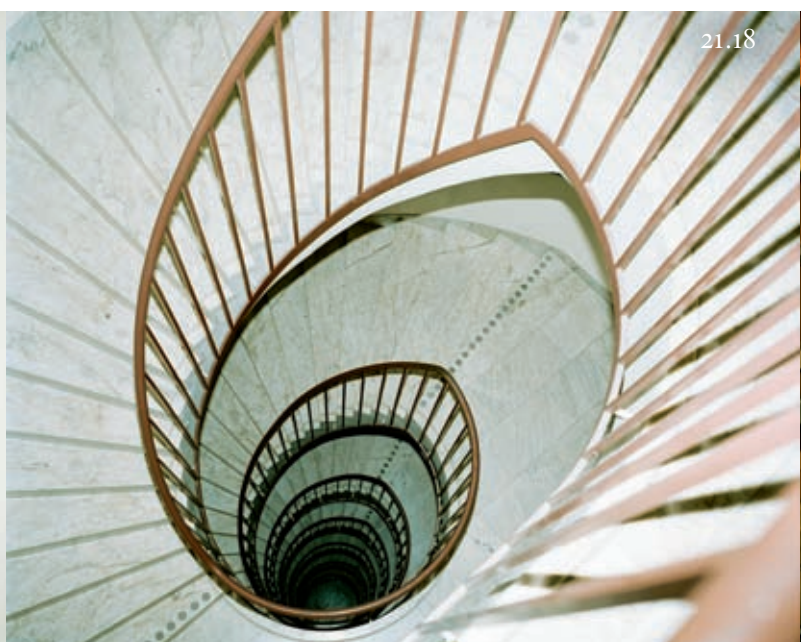
Under de senaste åren har bristen på engagemang för rehabiliteringstjänster varit påtaglig, trots arbetsgivarens utökade rehabiliteringsansvar. Åttio procent av Ramlösas verksamhet består nu av försäkringsmedicinska utredningar till försäkringskassan. Ramlösaklinikens uppdrag är att rehabilitera sjuka tillbaka till arbetslivet. Mot denna bakgrund har Folksam Hälsa AB:s styrelse beslutat att avveckla Ramlösakliniken.

Folksamns forskningsstiftelse

Folksamns forskningsstiftelse främjar förebyggande av olycksfall och sjukdom samt vetenskaplig forskning inom områdena hälsa, trafik och miljö. Under år 2005 beviljades forskningsanslag på 1,5 miljoner kronor till fem olika projekt. Stiftelsen kommer framöver att bevilja minst 1,2 miljoner kronor i årligt totalanslag till olika forskningsprojekt.



20.51



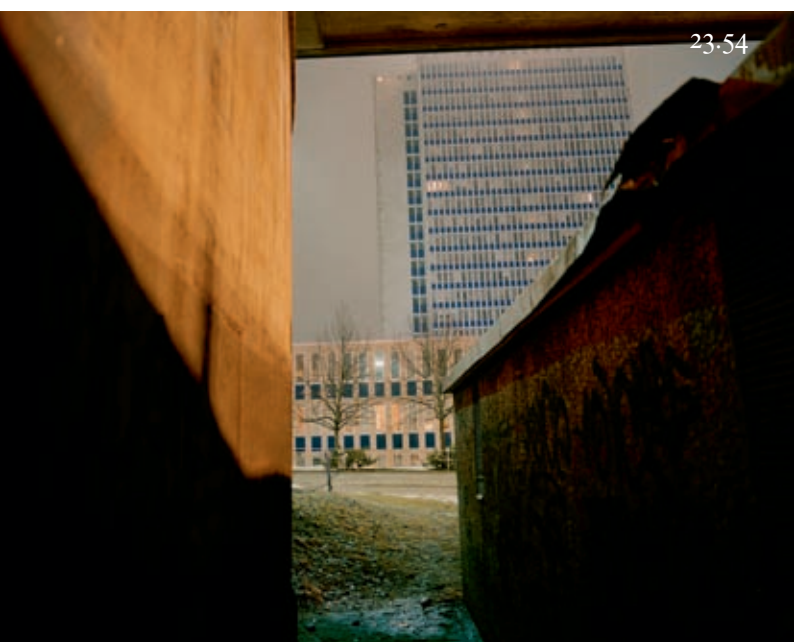
21.18

Postadress: Folksam, 106 60 Stockholm
Besöksadress: Bohusgatan 14
Telefon: 08-772 60 00
Telefax: 08-641 03 50
e-post: kundservice@folksam.se



Text: Janna Sundewall, Westander Publicitet & Påverkan,
Lars Åkerkvist och Clara von Otter, Folksam
Bild: Lars Tunbjörk Form och produktion: Reklambyrån SWE
Repro: Linjepunkt Tryck: Litografia





23.54



23.59