

# Hållbarhet

## HÅLLBARHET HANDLAR OM FÖRTROENDE

Det är en del av allt vi gör, medvetet eller omedvetet. Det är inte bara ett fint ord utan en avgörande del av vårt arbete att ständigt effektivisera och förbättra vår verksamhet.

## VÅR FRAMGÅNG ÄR BEROENDE AV VÅRA KUNDERS FRAMGÅNG

Genom att tillhandahålla kvalitativa, bränsleeffektiva och säkra maskiner, och se till att de fungerar när och där de ska, bidrar vi till våra kunders långsiktiga framgång. Därigenom bygger vi en sund bas för en hållbar och lönsam verksamhet framöver. Detta hjälper oss även att utveckla och behålla goda relationer med Volvo och övriga partners, baserat på ömsesidigt förtroende, vilket gynnar vår verksamhet ytterligare och förbättrar våra möjligheter att tillhandahålla än bättre lösningar till våra kunder.

## FÖR ATT BIDRA TILL VÅRA KUNDERS FRAMGÅNG KRÄVS ENGAGERADE MEDARBETARE

Genom att låta våra medarbetare lära från sina misstag uppmuntrar vi till initiativtagande och kreativitet. Genom att engagera oss för deras säkerhet och välbefinnande skapar vi förtroende och lojalitet. Genom att betala rättvisa löner och transparenta bonusar ökar vi motivationen. Enligt vår senaste personalundersökning hade vi ett engagemangsindex bland medarbetarna så högt som 83%. Detta har varit avgörande under den senaste ekonomiska nedgången i Ryssland och kommer vara lika viktigt framöver.

## VI ACCEPTERAR INTE KORRUPTION

På en marknad där korruption är vanligt skapar detta långsiktigt förtroende för vårt bolag och de varumärken vi representerar, vilket stärker vår långsiktiga konkurrenskraft.

## VIKTEN AV HÅLLBARHET ÖKAR ÄVEN I RYSSLAND

För att öka vår försäljning måste vi, tillsammans med Volvo och övriga partners, kunna erbjuda produkter med lägre miljöpåverkan och ständigt förbättrad säkerhet för våra kunder.



*Lars Corneliusson, VD och koncernchef*





# Intressenter och **väsentlighet**

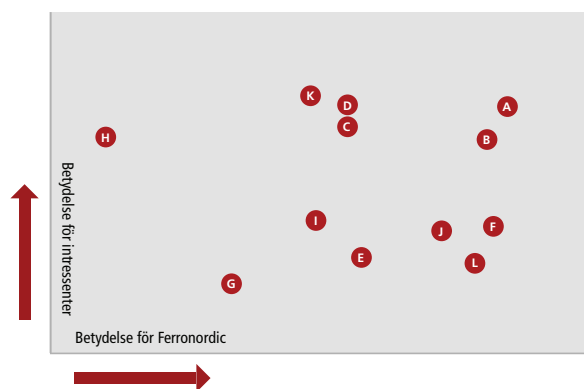
Ferronordic har huvudsakligen följande intressenter:

- 1) Kunder
- 2) Partners (maskintillverkare vars varumärken vi representerar)
- 3) Leverantörer
- 4) Aktieägare
- 5) Medarbetare
- 6) Banker och kreditinstitutioner
- 7) Stat och kommun

Vi för en löpande dialog med samtliga intressenter för att förstå deras förväntningar och hur vår verksamhet skapar mervärde för dem, Ferronordic och samhället i stort. Våra viktigaste intressenter är våra kunder, partners, aktieägare och medarbetare.

I denna rapport har vi försökt identifiera de områden där Ferronordic har störst ekonomisk, miljömässig och social påverkan, samt de områden som har störst betydelse för våra intressenters bedömningar och beslut. Bedömningen baseras på diskussioner med våra intressenter. Många av våra partners, i synnerhet Volvo, kommunicerar även sina hållbarhetsprioriteringar i sina årsredovisningar och på sina hemsidor.

Baserat på denna analys har vi identifierat 12 områden som särskilt reflekterar vår ekonomiska, miljömässiga och sociala påverkan.

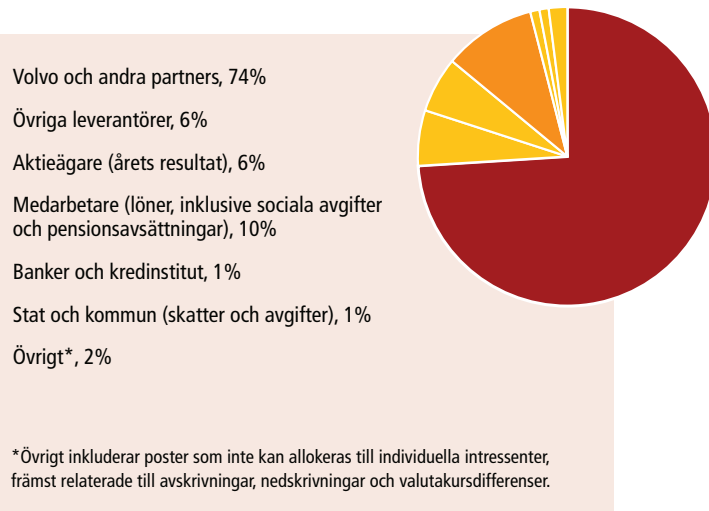


- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| A. Kundtillfredsställelse   | G. Mångfald och lika möjligheter       |
| B. Produktsäkerhet          | H. Miljömässig påverkan (verksamheten) |
| C. Affärsetik               | I. Miljömässig påverkan (produkter)    |
| D. Legal efterlevnad        | J. Socialt engagemang                  |
| E. Arbetshälsa och säkerhet | K. Energieffektivitet                  |
| F. Finansiell hälsa         | L. Personalengagemang                  |

## Ekonomisk **påverkan**

Vi bidrar till våra kunders värdeskapande genom att tillhandahålla högkvalitativa produkter, god reservdelstillgänglighet och bra servicelösningar. Under 2017 levererade vi 738 nya maskiner runt om i Ryssland. Samtidigt fortsatte vi att underhålla den befintliga populationen av Volvo-maskiner i landet om ca 11 000 enheter. Dessa maskiner bidrar fortlöpande till våra kunders lönsamhet och gör det möjligt för dem i sin tur att möta sina kunders krav och behov. Samtidigt skapar vi mervärde för de tillverkare vars varumärken vi representerar, bl.a. genom att köpa maskiner och reservdelar, men även genom att främja deras varumärken och återkoppla hur kundernas behov kan tillfredsställas bättre.

Under 2017 uppgick vår omsättning till 2 567 MSEK (1 658 MSEK under 2016). Huvuddelen av detta fördelades mellan våra intressenter:



## Kundtillfredsställelse

Kundtillfredsställelse är vår viktigaste hållbarhetsfaktor. För ett företag som Ferronordic är kundtillfredsställelse avgörande för skapandet av hållbara relationer med både kunder och tillverkare.

Delvis åstadkommer vi detta genom att tillhandahålla högkvalitativa maskiner i kombination god reservdelstillgänglighet och god och pålitlig service. Vi ser helt enkelt till att våra kunders maskiner fungerar när de ska.

En annan viktig aspekt är vår strategiska strävan mot ökad kundintegration, t.ex. genom vår contracting service-verksamhet där vi själva gräver och transporterar jord och malm för kunder inom gruvindustrin.

Vi bevakar kundtillfredsställelse regelbundet, bl.a. genom systematisk ”complaints management”. Volvo CE:s regelbundna undersökningar beträffande kundtillfredsställelse och brand image är också viktiga verktyg.



## Miljömässig påverkan

Ferronordics verksamhet ska ha så begränsad negativ miljömässig påverkan som möjligt. Detta gäller t.ex. hantering, förvaring och återvinning av avfall, olja och reservdelar.

I allmänhet är vår miljömässiga påverkan begränsad, och risken för olyckor som kan ha negativ inverkan på miljön anses osannolik. Vi bedömer att den största miljömässiga påverkan från vår verksamhet orsakas av transporten av maskiner och reservdelar runt om i Ryssland. Sedan maj 2015 är våra huvudsakliga logistikoperationer outsourcade till ett externt logistikföretag. Vår logistikpartner är certifierad i enlighet med ISO 14001. För att minska transportkostnader och miljömässig påverkan sker tyngre transporter till stor del med järnväg.

En väsentlig del av vårt arbete att stödja miljömässig hållbarhet är vårt dagliga arbete att tillhandahålla och underhålla bränsleeffektiva produkter. En stor del av de maskiner som används i Ryssland är äldre maskiner med suboptimal bränsleeffektivitet. Genom att byta ut dessa maskiner bidrar vi till en bättre miljö i Ryssland i allmänhet. Vi använder också maskindata från maskinernas telematiksystem för att upptäcka ineffektivt användande och göra proaktiva förslag till våra kunder hur de kan förbättra sin bränsleförbrukning (t.ex. genom operatörsträning, utbyte av komponenter, eller utbyte av maskiner).

Efterlevnad av legala och andra tillämpliga standarder är ett krav i vår Uppförandekod. Förutom en mindre förseelse som resulterade i böter om ca 16 000 kronor ägde inga överträdelser av vare sig tillståndsgränser eller nationell eller lokal miljölagstiftning rum under 2017 (inga överträdelser ägde rum under 2016).

## Social påverkan – **medarbetare**

Vid utgången av 2017 hade vi 847 personer anställda på 74 platser (jämfört med 782 personer på 73 platser vid utgången av 2016). Målet är att ha rätt antal medarbetare med rätt kompetens på rätt plats vid rätt tillfälle – till rätt kostnad. Genomsnittsåldern hos våra medarbetare vid utgången av 2017 var 36 år (jämfört med 38 år vid utgången av 2016). 15% av våra medarbetare är kvinnor (samma som året innan).

Våra medarbetare uppmuntras att delta i det ständiga arbetet att förbättra vår verksamhet, inklusive affärsutveckling och strategifrågor. Enligt vår senaste personalundersökning hade vi ett sammanlagt "engagement score" på 83% och en "employee satisfaction" på 79% (jämfört med 79% respektive 69% enligt den senaste undersökningen från 2013). Våra medarbetare har varit avgörande under den senaste ekonomiska nedgången i Ryssland och kommer vara lika viktiga för den fortsatta förbättringen av vår verksamhet.

Vi föredrar intern befordran. Runt 95% av alla lediga tjänster annonseras internt på bolagets intranät. Runt 60% av alla lediga tjänster tillsätts internt. Under 2017 gjordes 107 interna befordringar (jämfört med 137 under 2016), inklusive till olika ledningspositioner. Bland annat befordrades Mikhail Visloguzov från regional försäljningschef till regionchef för region Central.

Vi eftersträvar en mångfaldig arbetsstyrka och tolererar inga former av diskriminering. Vi respekterar samtliga medarbetares rätt att ansluta sig till organisationer som företräder deras intressen som anställda, att organisera sig och förhandla kollektivt eller individuellt. Vi accepterar inte barnarbete eller tvångsarbete.

Vi samarbetar med leverantörer och partners som delar dessa värderingar. För Volvokoncernen, som representerar över 92% av vår omsättning, är detta en kärnfråga. Volvokoncernen har således ett gediget program för att kontrollera och tillse att dess leverantörer uppfyller Volvos krav och värderingar vad gäller socialt ansvar och mänskliga rättigheter (se Volvos års- och hållbarhetsrapport 2017 för mer information).



## Träning och **utbildning**

En del av vårt arbete att skapa hållbar utveckling är de betydande investeringar vi gör i träning och utveckling av våra medarbetare. 2017 tillhandahölls ca 49 000 träningstimmar till våra medarbetare, jämfört med ca 45 000 under 2016.

Målet är att utnyttja intern kompetens och ge medarbetarna möjlighet att utvecklas och ta större ansvar inom koncernen, och samtidigt stötta lokalt anställda unga medarbetare.

## Produktsäkerhet

En stor del av de anläggningsmaskiner som finns i Ryssland är gamla och ofta osäkra, ibland rent farliga. Säkerhet är ett av Volvokoncernens kärnvärden.

Genom att sälja och underhålla maskiner av hög kvalitet och enastående ergonomiska egenskaper tar vi ansvar för stärkandet av hälsa och säkerhet i stort i det samhälle där vi verkar.

## Hälsa och **säkerhet**

Att erbjuda en säker arbetsplats är av stor betydelse för både oss själva och våra medarbetare. Målet är att uppnå en skadefri arbetsplats. Varje chef och medarbetare ansvarar själv för upprätthållandet av en säker arbetsmiljö. Vi delar dock detta ansvar genom att förespråka hälsa och säkerhet inom organisationen, tillhandahålla säkra arbetsplatser, samt se till att våra medarbetare har relevant träning och utbildning. För att förespråka hälsa och säkerhet över hela organisation har vi även dedikerade arbetsmiljö-specialister som var och en ansvarar för sitt geografiska område.

För att ytterligare förbättra och understryka vikten av en säker arbetsmiljö tillsattes ytterligare resurser under 2017. Samtidigt genomfördes en landsomfattande kampanj inom området.

Under 2017 inträffade dessvärre en allvarlig olycka som krävde sjukhusvård och som ledde till invaliditet hos den anställde (under 2016 inträffade inga allvarliga olyckor som krävde sjukhusvård). Inga arbetsrelaterade dödsfall inträffade under vare sig 2017 eller 2016.

Antalet anmälda sjukfrånvarodagar under 2017 uppgick till 2 237, vilket var något mindre än de 2 474 dagar som rapporterades 2016. Den genomsnittliga sjukfrånvaron minskade från 3,0 dagar per anställd och år till 2,6 dagar per anställd och år.



## Antik**korruption**

Ferronordic har nolltolerans avseende mutor och korruption. Detta är inte enbart för att efterleva gällande lagstiftning. På vår marknad är det något som gör Ferronordic till en mer attraktiv arbetsgivare och pålitlig partner för de tillverkare vars varumärken vi företräder. Det skapar också långsiktiga och hållbara relationer med våra kunder baserade på förtroende.

Vi vidtar aktiva åtgärder för att förhindra, övervaka och undersöka eventuell korruption i vår verksamhet. Vårt antikorrupsionsprogram består av olika föreskrifter och procedurer, regelbunden träning (inklusive en årlig träning online), regelbunden riskbedömning, visseblåsarprocedurer, samt olika undersökningar. 2017 deltog samtliga medarbetare förutom vissa maskinoperatörer inom contracting service i träning avseende anti-korruption. Under 2017 uppdaterade vi även vår Uppförandekod med förenklade och tydligare regler för vad som förväntas av oss inom olika områden.