

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 uppmuntra våra medarbetare att 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 78%. Detta var avgörande för våra framgångar under 2018 och kommer vara lika viktigt framöver.

VI ACCEPTERAR INTE KORRUPTION

På marknader där korrupcion är vanligt skapar detta långsiktigt förtroende för vårt bolag och de varumärken vi representerar, vilket stärker vår långsiktiga konkurrenskraft – både som leverantör av produkter och tjänster och som arbetsgivare.

VIKTEN AV HÅLLBARHET ÖKAR ÄVEN I RYSSLAND OCH KAZAKSTAN

För att öka vår försäljning måste vi, tillsammans med våra partners, kunna erbjuda produkter med lägre miljöpåverkan och ständigt förbättrad säkerhet för våra kunder. Givet det fokus på ökad elektrifiering och hållbarhet som finns hos våra leverantörer, och särskilt hos Volvo, är jag övertygad om att vi ska kunna leva upp till dessa krav framöver.



Lars Corneliusson, VD



Intressenter och **väsentlighet**

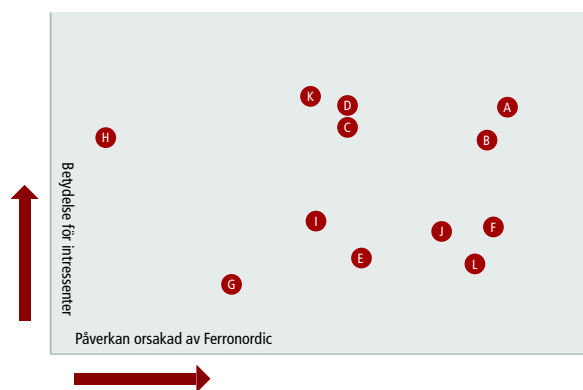
Ferronordic har huvudsakligen följande intressenter:

- 1) Kunder
- 2) Tillverkare
- 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, oss själva och samhället i stort. Våra viktigaste intressenter är våra kunder, tillverkare, 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 främst på diskussioner med våra intressenter. Många av våra partners, i synnerhet Volvo, kommunicerar dock även sina hållbarhets-prioriteringar i sina egna hållbarhets- och årsredovisningar och på sina hemsidor.

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

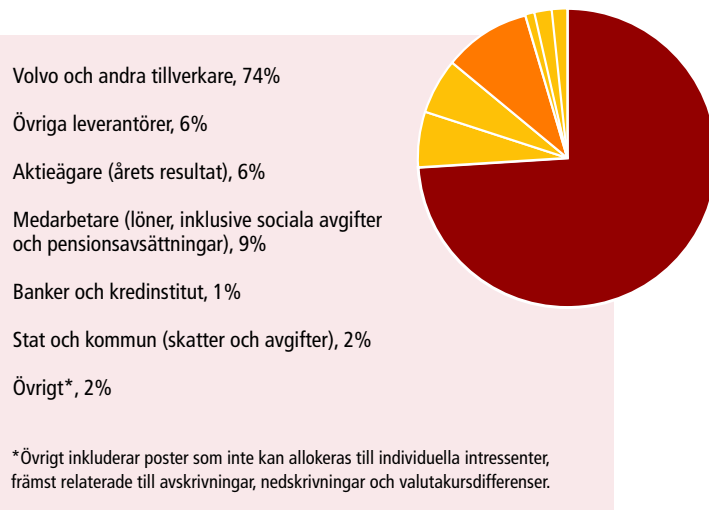


- | | |
|-----------------------------|--|
| A. Kundtillfredsställelse | G. Mångfald och lika möjligheter |
| B. Produktsäkerhet | H. Miljömässig påverkan (verksamheten) |
| C. Affärsetik | I. Miljömässig påverkan (produkter) |
| D. Legal efterlevnad | J. Socialt engagemang |
| E. Arbetshälsa och säkerhet | 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 2018 levererade vi 948 nya maskiner runt om i Ryssland. Samtidigt fortsatte vi att underhålla den befintliga populationen av Volvo-maskiner i landet om ca 11 000 enheter, samt ett stort antal lastbilar från Volvo och Renault Trucks. Dessa maskiner och lastbilar 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, inte bara genom att köpa maskiner och reservdelar, men även genom att främja deras varumärken och återkoppla hur kundernas behov kan tillfredsställas bättre.

Under 2018 uppgick vår omsättning till 3 241 MSEK (2 567 MSEK under 2017). 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 reservdels-tillgänglighet 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 verksamhet inom contracting services, där vi själva gräver och transporterar jord och bergmassa för kunder inom grudindustrin.

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 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 väsentlig 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 2015 är våra huvudsakliga transportoperationer 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.

Miljömässig påverkan orsakas även av de maskiner som används inom contracting services och de servicebilar som används av våra mekaniker för att reparera och underhålla maskiner ute på fältet. Maskiner och bilar underhålls och byts ut löpande för att maximera produktivitet och minska miljöpåverkan.

Maskinoperatörer tränas grundligt för att kunna hantera maskinerna effektivt och en rad kontrollrutiner har införts för att minimera bränslekonsumtionen.

En väsentlig del av vårt arbete för att stödja miljömässig hållbarhet utgörs av 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 ge proaktiva förslag till våra kunder hur de kan förbättra sin bränsleförbrukning.

Efterlevnad av legala och andra tillämpliga standarder är ett krav i vår Uppförandekod. Inga överträdelser av tillståndsgränser eller miljölagstiftning ägde rum under 2018 (under 2017 ägde en mindre förseelse rum som resulterade i en mindre böter).

Social påverkan – **medarbetare**

Vid utgången av 2018 hade vi 1 032 personer anställda på 79 platser (jämfört med 848 personer på 74 platser vid utgången av 2017). Målet är att ha rätt antal medarbetare med rätt kompetens på rätt plats vid rätt tillfälle – till rätt kostnad. Genomsnittsåldern bland våra medarbetare vid utgången av 2018 var 36 år (samma som 2017). 14% av våra medarbetare var kvinnor (jämfört med 15% året innan).

Våra medarbetare uppmuntras att delta i det kontinuerliga arbetet att förbättra vår verksamhet, inklusive affärsutveckling och strategifrågor. Enligt vår senaste personalundersökning hade vi ett sammanlagt "engagement score" på 78% och en "employee satisfaction" på 82% (jämfört med 83% respektive 79% enligt den tidigare undersökningen från 2016). Våra medarbetare var avgörande för våra framgångar under 2018 och kommer vara lika viktiga för den fortsatta förbättringen av vår verksamhet.

Vi föredrar intern befordran. Runt 90% av alla lediga tjänster annonseras internt på bolagets intranät. Runt 60% av alla lediga tjänster tillsätts internt. Under 2018 gjordes 163 interna befordringar (jämfört med 107 under 2017), inklusive till olika ledningspositioner. Bl.a. befordrades Andrey Korneev, chef contracting services och key accounts, till medlem av ledningen, Nikita Pshenichniy befordrades från lokal områdeschef till regionchef Fjärran Östern, och Yuriy Deinekin befordrades från chef för kommersiell eftermarknad till regionchef Kazakstan.

Vi eftersträvar en mångfaldig arbetsstryka. Vi 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.

Social påverkan – **tillverkare och leverantörer**

Vi samarbetar med tillverkare och andra leverantörer som delar våra värderingar. För Volvokoncernen, som representerar över 90% av vår omsättning, är hållbarhet 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 2018 för mer information).

Vad gäller de maskiner och andra produkter som vi säljer och underhåller för Volvo och andra tillverkare har vi fullt förtroende för de kontrollåtgärder som utförs av våra tillverkare och vi utför således inte själva några inspektioner eller kontroller av komponent-tillverkare och andra underleverantörer till Volvo och våra övriga tillverkare.

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. 2018 tillhandahölls ca 52 000 träningstimmar till våra medarbetare, jämfört med ca 49 000 under 2017.

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

Produktsäkerhet

En stor del av de anläggningsmaskiner som används på våra marknader 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 viktigt 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 arbetsmiljöspecialister som var och en ansvarar för sitt geografiska område.

Det program som under 2017 infördes över hela koncernen för att ytterligare understryka vikten av arbetssäkerhet fortsatte under hela 2018. Ytterligare

utbildning har införts och hälsa och säkerhet utgör nu en integrerad del av de regelbundna utvärderingstest som görs av våra mekaniker.

Under 2018 inträffade en allvarlig arbetsrelaterad olycka som krävde sjukhusvård men som lyckligtvis inte föranledde några långvariga konsekvenser för den anställda (under 2017 inträffade en allvarlig olycka som ledde till invaliditet). Inga arbetsrelaterade dödsfall inträffade under vare sig 2018 eller 2017.

Antalet anmälda sjukfrånvarodagar under 2018 uppgick till 2 292, vilket var marginellt högre än de 2 237 dagar som rapporterades 2017. Den genomsnittliga sjukfrånvaron minskade dock från 2,6 dagar per anställd och år till 2,1 dagar per anställd och år.



Anti**korruption**

Vi har nolltolerans avseende mutor och korruption. Detta är inte enbart för att efterleva gällande lagstiftning. På våra marknader 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 rutiner, regelbunden träning (inklusive en årlig träning online), regelbunden riskbedömning, visselblåsarprocedurer, samt olika undersökningar. 2018 deltog samtliga medarbetare förutom vissa

maskinoperatörer inom contracting service i träning avseende anti-korruption. En uppdaterad Uppförandekod med förenklade och tydligare regler för vad som förväntas av oss inom olika områden infördes under 2017.