

Tänk längre

skandia:

Innehåll

- 3 Om Skandia
- 4 Så skapar Skandia värde
- 6 Året i korthet
- 7 Kommentar från styrelseordföranden
- 8 VD och Hållbarhetschef har ordet
- 10 Vår omvärld
- 12 Väsentlighetsanalys
- 14 Skandias strategi
- 19 Skandias hållbarhetsaspekter
 - 20 *Transparens och långsiktiga kundrelationer*
 - 25 *Ansvarsfulla investeringar*
 - 33 *Samhällsansvar*
 - 41 *Miljöhänsyn*
 - 47 *Långsiktig arbetsgivare*
 - 51 *Affärsetik*
- 56 Styrning av Skandias hållbarhetsarbete
- 58 Övergripande mål och utfall 2016
- 59 Samarbeten och initiativ
- 60 Skandias arbete med FN:s globala hållbarhetsmål
- 62 GRI G4-20 och G4-21

Tillhörande GRI-index finns på skandia.se

Om Skandias hållbarhetsredovisning 2016

Denna hållbarhetsredovisning är den sjätte som Skandiakoncernen (Skandia) gör enligt riktlinjerna från Global Reporting Initiative (GRI). Skandias redovisning för 2016 har gjorts utifrån kraven i version 4.0, Core-nivå, och beskriver hur vi arbetar med våra väsentligaste hållbarhetsaspekter.

Skandia Fastigheter, helägt dotterbolag, ingår i de fall där referenser till bolaget förekommer. Samtliga verksamhetsländer under 2016 omfattas. Beloppen i denna hållbarhetsredovisning är i svenska kronor, om inte annat anges. Föregående års siffror visas inom parentes.

Redovisningen upprättas och publiceras en gång per år och är inte granskad av tredje part.

Kontakt

För frågor eller synpunkter gällande Skandias hållbarhetsarbete och hållbarhetsredovisning, kontakta oss på: kundinflytande@skandia.se



4-5

Skandia skapar värde för kunder, ägare och samhället



23

Digitala innovationer som ger kundnytta



26

Förstärkta processer för ansvarsfulla investeringar



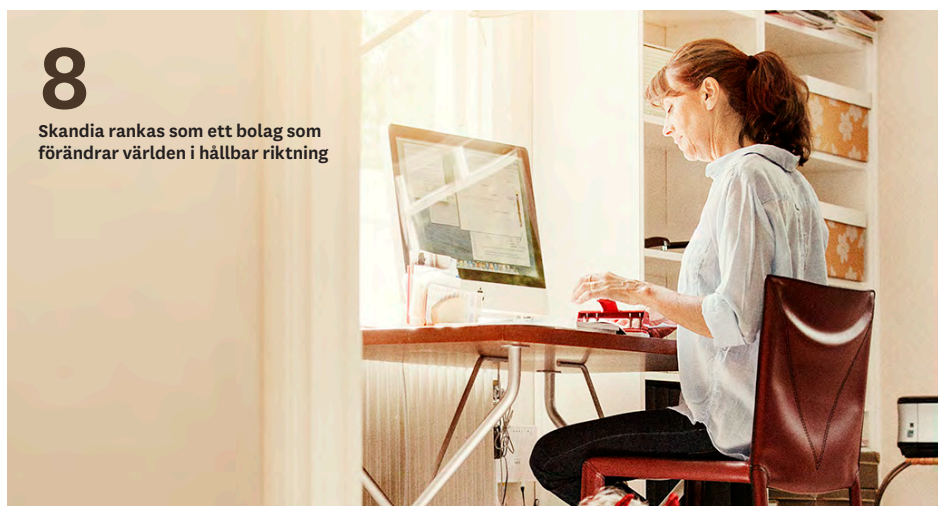
45

Investering i solceller för att klimatanpassa Skandias köpcentrum i Helsingborg



27

Exkluderar företag vars omsättning till 50 procent eller mer kommer från utvinning av kol



8

Skandia rankas som ett bolag som förändrar världen i hållbar riktning



Om Skandia

Skandia är ett av Sveriges ledande livbolag. Vi erbjuder sparande med garanti, fondsparande, försäkringar för hälsa och trygghet, banktjänster och rådgivning.

Med en stark tradition av produktutveckling och samhälls-engagemang har vi i över 160 år arbetat med att förebygga och förutse risker. På så sätt har vi kunnat ge människor ekonomisk trygghet i livets olika skeden.

Vi har 2 miljoner kunder i Sverige och Danmark, ett förvaltad kapital på drygt 600 miljarder kronor och cirka 2 500 medarbetare.

Begreppet ”Tänk Längre” genomsyrar hela vår verksamhet. För oss innebär det att vi hjälper våra kunder att ta beslut här och nu – för ett tryggt och rikt liv på sikt. Vi har också ett större perspektiv än så. Genom att verka i skärningspunkten mellan näringsliv och samhälle bidrar vi till ett mer hållbart samhälle, samtidigt som vi skapar värde för kunderna.



Vårt erbjudande

Skandias erbjudande ger människor ekonomisk trygghet i livets olika skeden. Med ett stabilt livbolag, ett starkt fondförsäkringsbolag och en prisbelönt bank skapar vi relevanta tjänster för ditt sparande, din trygghet och hälsa.

Så skapar Skandia värde

Ingående resurser

Finanskapital
Humankapital
Förtroende-
kapital

Hur skapar Skandia värde?



Utgående resurser

Traditionell
förvaltning
Fondsparande
Banktjänster
Hälsa och
trygghet

Skapat värde

● För kunder och ägare

- Rätt sparande för ett aktivt liv vid pensionering
- Ekonomisk trygghet vid oförutsedda händelser
- Ett mer aktivt och hälsosamt liv
- Enkla och tillgängliga banktjänster

● För samhälle och miljö

- Högre produktivitet i den arbetsföra befolkningen
- Minskade kostnader för sjukskrivningar, sjuk- och hälsovård
- Ekonomiskt tryggade och aktiva medborgare efter arbetslivet

● För medarbetare

- Hälsobjudande för att främja god hälsa och en sund livsstil
- En inkluderande arbetsplats med möjlighet till delaktighet
- Löpande kompetensutveckling

● **Kund och Ägare:** Målet är att våra kunder ska kunna leva ett hälsosamt, aktivt och tryggt liv genom hela livet. Genom flera trygghetstjänster skapar vi ekonomisk trygghet vid oförutsedda händelser och våra hälsolösningar skapar förutsättningar för ett mer hälsosamt liv. Tillsammans med förvaltningen av kundernas kapital och en eftersträvan av en god långsiktig avkastning ger vi våra kunder möjlighet att leva ett aktivt liv efter pensioneringen. Som ömsesidigt bolag vill vi stå på kundens sida, med uppdrag att maximera värdet för våra ägare.

● **Samhälle:** Skandia har en viktig roll i samhället som ett komplement till de offentliga trygghetssystemen. Genom våra förebyggande hälsoinsatser har vi bland annat minskat sjuklighet hos våra kunder. Vårt hälsoerbjudande sträcker sig från förebyggande åtgärder till rehabilitering och försäkring mot förlorad inkomst. Forskning och utveckling som drivs via Skandias stiftelse Idéer för livet bidrar med innovationskraft och resurseffektivitet för de offentliga och ideella delarna av det svenska trygghetssystemet. Vi har hittills hjälpt 133 kommuner i Sverige och Danmark att skapa bättre förutsättningar för att mäta sociala insatserns effekt och ekonomiska värde. Det bidrar till fler preventiva satsningar vilket är grunden i försäkringslogiken.

● **Miljö:** För oss är det av största vikt att bedriva vår egen verksamhet på ett sätt som skapar så liten påverkan för miljön som möjligt. Sedan 2012 klimtkompenserar vi helt för vår egen verksamhet och är klimatneutrala. Vi underlättar för våra kunder att hitta hållbarhetsrelaterad information och redovisar även fondernas koldioxidavtryck.

Vårt arbete påverkar även miljön utanför vår egen verksamhet. Att vi tar hänsyn till miljön och samhället är en viktig del i bland annat vår kapitalförvaltning, fondverksamhet och fastighetsbolag.

● **Medarbetare:** Vårt långsiktiga arbete med hälsa skapar stort värde, inte bara för samhället, kunder och ägare, utan även för våra medarbetare. På Skandia arbetar vi kontinuerligt med att förebygga ohälsa för att våra medarbetare ska må bra. Vi satsar på att möjliggöra en sund livsstil för alla medarbetare. Därför erbjuds vårt hälsoerbjudande även till våra anställda. Vi satsar även på regelbunden kompetensutveckling. Skandias performance management-process används för att driva och följa upp prestation och utveckling, vilket bidrar till delaktighet i verksamheten.

Värdeskapande i siffror

Ett urval nyckeltal som representerar det värdeskapande som Skandia bidrar till och som kan används för att följa upp hur väl vi uppfyller våra intressenters förväntningar. Jämförelsetal för 2015 är angivna inom parentes.

Engagerade medarbetare

➤ Läs mer på sida 47

73,2 (73,7)

Förändringskraft i medarbetarundersökningen (Riktvärde 70)

Investeringar i infrastruktur

➤ Läs mer på sida 25

18,6% (16,2)

Totalavkastning i infrastruktur bland moderbolagets placeringstillgångar.

Stöd till forskning

➤ Läs mer på sida 24

23,5 miljoner kronor (24,9)

Forskning och metodutveckling kring ohälsa och stöd till barn och unga.

Klimatanpassning av verksamheten

90% (94)

Grön el på Skandias egna kontor. ➤ Läs mer på sida 41

Nöjda kunder

SKI Privat Livförsäkring **67,0** (63,8)

SKI Bank **70,3** (71,7)

➤ Läs mer på sida 21

Minskad ohälsa

50%

Skandias hälsoerbjudande har bidragit till en halvering av sjuklighet hos våra kunder de senaste 10 åren.

➤ Läs mer på sida 33

Bidrar till finansiering av globalt miljöarbete under 2016

8,9 miljoner kronor

Fonden Skandia Världsnaturfonden kanaliserar 2 procent av fondens värde årligen till miljöorganisationen WWF.

➤ Läs mer på sida 29 och 41

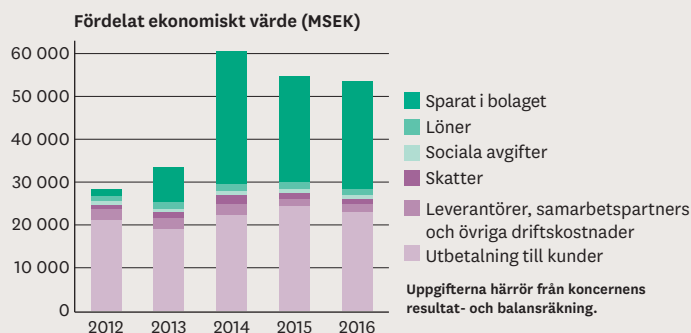
Skandias fördelning av ekonomiskt värde

Skandias verksamhet fördelar ett ekonomiskt värde som kommer olika intressenter tillgodo. I det som redovisas som "Sparat i bolaget" ingår även det preliminärt allokerade försäkringskapital som visas i kundernas årsbesked.

Värdet av ny affär

När Skandia säljer försäkringar så löser vi inte bara ett behov för kunden i sig utan vi skapar även värde för befintliga kunder. Nuvarande kunder drar nytta av nyförsäljning genom att det blir fler som kan dela på gemensamma kostnader. Även nya tjänster, produkter och erbjudanden som utvecklas kommer alla kunder till del – såväl befintliga som nya kunder.

Det är viktigt att de villkor som gäller för ny affär är utformade så att de är bra för både befintliga kunder och de nya kunderna. Villkoren får till exempel inte vara utformade så att befintliga kunder utsätts för stora risker.



Året i korthet

167%

Solvensgrad vid utgången av 2016

607

I förvaltad kapital

7,3

Cancerfonden 

miljoner kronor¹

Till Cancerfonden, där Skandia är huvudpartner

61

kommuner i Sverige och Danmark har under året utbildats av Skandias stiftelse Idéer för Livet i att utvärdera förebyggande sociala insatser effekt och ekonomiska värde.

30

år

Skandias stiftelse Idéer för livet grundades 1987 och har sedan start stöttat forskning och 3 832 lokala samhällsprojekt för att ge barn och unga en trygg uppväxt och bra start i livet.

#20

Ett företag som förändrar världen i hållbar riktning:

Skandia rankades som nummer 20 av 50 bolag i världen enligt Fortune Magazine och är det enda svenska bolaget på Fortunes lista "Change the world List".



Skandia har gjort den starkaste resultatförbättringen i Hållbarhetsbarometern Pension.

Källa: Undersökning bland svenska allmänheten som en del i forskningsstudien Varumärke, Anseende och Hållbarhet, Stockholms Universitet, februari 2016.

Betyg 2016

Godkänt

- Hållbart Pensionsbolag
- Hållbar fondförsäkring



Godkänt

Ansvarsfullt ägande:

- Traditionell förvaltning
- Fondförsäkring



¹) Ingår i redovisningen av Forskning och metodutveckling på sidan 24.

Kommentar från styrelseordföranden

Som styrelseordförande i Skandia är det viktigt att säkerställa att bolaget har rätt långsiktiga förutsättningar för att leva upp till kundernas förväntningar. Att Skandia är ett kundägt bolag är en av våra absoluta styrkor.

Jag anser att Skandias ömsesidiga struktur ger utmärkta förutsättningar för ett pensionsbolag med långsiktiga åtaganden. Genom att kunderna också är våra ägare kan vi maximera det långsiktiga värdeskapandet och det överskott som skapas stannar hos kunderna. På så sätt skiljer sig Skandia från många andra bolag inom branschen, då vi inte har några externa aktieägare som får del av vinsten eller som driver andra och kanske mer kortsiktiga intressen.

Med vår styrmodell har alla kunder i Skandias livbolag dessutom rätt att nominera kandidater till fullmäktige, vilket är en transparent och demokratisk process som skapar möjlighet att utöva verkligt kundinflytande. I och med 2016 års val är fullmäktige fulltaligt med sammanlagt 21 ledamöter. Styrelsen och ledningen har under året haft ett väl fungerande informationsutbyte med fullmäktige och dess presidium, både i löpande dialoger och möten samt på bolagsstämman i maj. För en mer detaljerad beskrivning av ägarstyrningen inom Skandia hänvisas till bolagsstyrningsrapporten på sidan 42.

Styrelsens huvudsakliga uppgift är att besluta om Skandias strategiska riktning, att utse VD och se till att verksamheten drivs effektivt och följer de lagar och regler som finns. Vi har också det övergripande ansvaret för Skandias organisation, förvaltning och regelefterlevnad. Under 2016 har vi tillsammans med ledningen bland annat arbetat med att tydliggöra Skandias strategi att fokusera än mer på kärnverksamheten inom pension och trygghet och därmed Skandias styrkor.

Att verka långsiktigt gör att Skandia bidrar till att skapa ett gott ekonomiskt liv och trygga en god framtid för bolagets kunder. Det är styrelsens syn att detta samtidigt skapar möjlighet att göra samhällsnyttiga och hållbara investeringar och jag har en stark tro på att investeringar i hållbara lösningar är långsiktigt bättre, inte bara för samhället utan



också för avkastningen. Under flera år har Skandia investerat i samhällsnyttiga infrastrukturprojekt och jag ser positivt på fortsatta investeringar inom detta område, till exempel inom förnyelsebar energi. Ökade möjligheter att investera i svensk infrastruktur skulle vara välkommet.

Pensionssparande är i sig en långsiktig affär med ett långsiktigt mål. Att pensionsystemet fungerar så bra som möjligt är en viktig fråga för Skandia och kunderna men också för samhället i stort. Vi ser dock att dagens pensionsystem har utmaningar, främst genom kombinationen av ett allt senare inträde i arbetslivet och en förväntad ökande livslängd men också på grund av det låga ränteläget. Därför är det extra viktigt att skapa en incitamentsstruktur för eget långsiktigt sparande. Tyvärr har den senaste utvecklingen med borttag av avdragsrätten för privat pensionssparande gått i motsatt riktning, vilket är ytterst svårt att förstå mot bakgrund av de stora utmaningar de allmänna pensionsystemen står inför.

Skandia spelar en viktig roll i samhället och bidrar till goda pensionslösningar och minskad ohälsa. Vi i styrelsen är övertygade om att dessa insatser kommer vara viktiga framöver och jag ser det som strategiskt viktigt att bolaget fortsätter stärka sina erbjudanden inom långsiktiga försäkrings- och trygghets tjänster som ger god avkastning till kunderna med hänsyn till samhälle och miljö.

Stockholm, januari 2017

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Hans-Erik Andersson'. The signature is fluid and cursive.

Hans-Erik Andersson
Styrelseordförande Skandia

VD och hållbarhetschef har ordet

Under 2016 fick Skandia ett internationellt erkännande för vår förmåga att kombinera affärsmöjligheter, lönsamhet och samhällsnytta. Fortune Magazine rankade Skandia som nummer 20 av 50 bolag i världen i sin årliga rankning, Fortune's Change the World List, något vi är väldigt stolta över. Utnämningen är till företag som förändrar världen i hållbar riktning på ett långsiktigt och lönsamt sätt; i vårt fall att bidra till halvera sjuklighet bland våra kunder och på så sätt visa en modell för hälsa som kan gynna hela samhället.

Arbetet med att skapa lönsamhet och värdeskapande fortsätter. Under året har Skandia antagit en tydligare strategisk riktning. Som kundägt livförsäkringsbolag är vi väl positionerade att skapa ekonomisk trygghet för våra kunder. Vi bidrar också till lösningar inom några av vår tids största samhällsutmaningar: otillräckligt sparande för pensionen, ökade kostnader för ohälsa och ett ökat behov av investeringar i samhället. Vi ser detta arbete som ett sätt att också verka för FN:s globala mål för en hållbar utveckling och ger vår fortsatta stöd till FN:s Global Compact och dess tio principer för ett ekonomisk, miljömässigt och socialt hållbart näringsliv.

En stark roll i samhället

Skandias kärnverksamhet är en integrerad del av välfärdsmodellen i samhället. Som ett kundägt bolag är det därför naturligt att Skandia, genom hur vi löser våra kunders behov av pension, sparande och trygghetslösningar, ska ta en stark roll i samhället. Våra värderingar och förmåga att hantera relevanta samhällsutmaningar för våra kunder har även en betydelse för omvärldens och kundernas förtroende för Skandia.

Att Skandia är ett ömsesidigt bolag ger oss särskilt goda förutsättningar för att kunna agera långsiktigt och hållbart. Från vårt ägardirektiv framgår en tydlig förväntan att vi ska vara ett av de ledande bolagen inom hållbarhet.

Det medför ett stort ansvar att säkerställa en långsiktigt hållbar verksamhet: under året har vi bland annat anlagt Sveriges största solcellsanläggning genom vårt fastighetsbolag och vi var också först ut i Sverige med att använda Morningstars hållbarhetsbetyg för våra fonder.

Ett förebyggande hälsoarbete

Vår unika modell av prehab och rehab i hälsoförsäkringen har bidragit till att Skandia de senaste 10 åren halverat sjukligheten hos våra försäkrade företagskunder, vilket uppmärksammades av Fortune Magazine. Det ökar livskvaliteten samtidigt som det sparar pengar för våra kunder och för samhället i stort. Vi ser därför att Skandia spelar en viktig roll som komplement till välfärdssystemet. Det betyder inte att våra privata tjänster konkurrerar med det offentliga utan tvärtom. När vi bidrar till att minska ohälsa leder det även till minskat tryck på resurserna också i det offentliga välfärdssystemet.

Skapa värde för kunden

Som ömsesidigt bolag är det en självklarhet att kunderna får en central plats i de beslut och investeringar som görs. Vinsterna med vår modell kan på många sätt jämföras med de delningsekonomiska principer där de gemensamma investeringarna leder till ökat värde. Som ett exempel på detta kan



nämnas att Skandias kunder i år fick dela på 13 miljarder kronor.

Att vi år efter år lyckas leverera stark avkastning har också gett nöjda kunder. Här går vi mot strömmen jämfört med övriga livbolag och enligt SKI:s mätning från november 2016 var vi det enda livbolaget som fick bättre betyg än i föregående mätning.

Vi vet att avgörande för att öka kundnöjdheten är vår förmåga att leverera värde för pengarna och samtidigt bidra i samhället.

Hållbart och långsiktigt värdeskapande

Långsiktigheten i Skandias affär gör att vi kan bidra till att skapa ett gott ekonomiskt liv och trygga en god framtid för våra kunder. Samtidigt skapar det möjlighet att som investerare bidra till ökat fokus på hållbarhet i våra investeringar. Genom Skandias stiftelse Idéer för livet har vi också under året fortsatt driva forskningsinitiativ för att ta fram verktyg och metoder som syftar till att förebygga sociala utmaningar och stärka välfärdssystemen.

Hela 133 kommuner i Sverige och Danmark har hittills utbildats i att använda vår forskning och

verktyg så som Idéer för livet-modellen för att satsa på prevention som bidrar till hälsa och trygghet.

Med fortsatt kraft och innovation kommer vi framöver att ta viktiga steg mot att långsiktigt bidra till god hälsa och en god ekonomi. Det skapar värde för våra kunder, ägare och samhället i stort – ett arbete vi på Skandia ser fram emot att fortsätta.

Stockholm, januari 2017

Frans Lindelöw
Koncernchef och vd Skandia

Lena Hök
Hållbarhetschef Skandia
och verksamhetschef
stiftelsen Idéer för livet

Vår omvärld

Nya regelverk ställer krav på en proaktiv och anpassningsbar verksamhet. Digitalisering gör att vi snabbare och mer kostnadseffektivt kan leva upp till kundernas förväntningar och behov. Vi arbetar också för att möta det ökade behovet av långsiktigt sparande.

Skandias ömsesidiga företagsform och långsiktiga förmåga att leverera kundnytta, affärsnytta och även bidra till samhällsnytta ger goda förutsättningar för att möta framtida kundbehov.

En digitaliserad kundupplevelse

Efterfrågan på prisvärda, enkla digitala tjänster och erbjudanden ökar. Det har blivit en naturlig del av vardagen att kunna köpa varor och tjänster när och var som helst.

Att företag har en digital teknik som fungerar snabbt och enkelt är en viktig del i att ha nöjda kunder. Skandia har under året utökat satsningen inom digitalisering, nu med inriktning på hela värdekedjan, från rådgivning, tjänster och erbjudanden till interna verktyg och processer. Det betyder att vi successivt ökar vår kapacitet för att jobba med digital tjänsteutveckling, vilket är centralt för att förbli konkurrenskraftiga. Under 2016 har vi exempelvis lanserat en ny hemsida som samlar bank och försäkring under samma namn. Den nya hemsidan anpassar sig till olika mobila enheter.

Ökat behov av tjänstepension och privat långsiktigt sparande

Behovet av tjänstepension och ett privat långsiktigt sparande ökar. Utvecklingen drivs dels av övergången från förmåns- till premiebestämd pension, dels av att vi lever ett allt längre och mer aktivt liv under pensioneringen. Trots att behovet av rådgivning och lösningar för långsiktigt sparande är större idag än hos tidigare generationer agerar många för lite eller för sent – något vi som kundägt bolag känner ett särskilt ansvar att förändra. Därför arbetar vi proaktivt med att förenkla och uppmuntra ett långsiktigt sparande och verkar för att skapa en högre medvetenhet kring behovet av tjänstepension. Vi ser också att det finns en ökad diskussion om privata välfärdsalternativ och en stigande efterfrågan på kvalitativa, effektiva lösningar som möter kunders och samhällets behov.

Hållbarhet står högt på agendan

Fokus på hållbarhet har under de senaste åren ökat stadigt i samhället sedan klimatavtalet i Paris och FN:s nya globala hållbarhetsmål som antogs 2015 har förväntningarna på företagen ökat. Det är ett högre tryck från kunder, konsumenter, politiker och organisationer, samtidigt som allt fler företag lyfter upp hållbarhet på agendan och börjar leverera konkreta resultat. Det sker en förändring i synen på företagets uppgift och roll i samhället och hållbarhet integreras alltmer i företagets kärnverksamhet. Vi ser också ett allt större behov av samhällsinvesteringar. Det handlar till exempel om investeringar i fastigheter, infrastruktur och förnybar energi. Skandia arbetar förebyggande för att gynna samhällets långsiktiga stabilitet. Genom att tillämpa vår styrka som försäkringsbolag och satsa på förebyggande insatser samt forskning kan vi bidra med innovationskraft och utveckling i de svenska försäkringssystemen som Skandia är en del av.



Förändrade regelverk ger nya förutsättningar och möjligheter

På Skandia vill vi gärna ligga i framkant vad det gäller att integrera nya överenskommelser, riktlinjer och lagar i vår verksamhet. Vi ser det som värdefullt att konsumentperspektivet stärks, både när det gäller sådant som berör våra befintliga kunder och våra intressenter i allmänhet. Att införliva nya regelverk på ett smidigt sätt i Skandias processer och rutiner kommer att vara mycket viktigt för att bibehålla en stark position och konkurrensförmåga. Det ställer höga krav på kostnadseffektivitet och flexibilitet i den operativa verksamheten.

Skandia följer utvecklingen av nya regelverk och deltar aktivt via exempelvis branschorganisationer och den allmänna debatten. Vi arbetar samtidigt löpande för att förbereda verksamheten inför en tyngre regelverksbörda för att även fortsatt kunna fokusera på att fokusera på kundnytta och värdeskapande. Här beskriver vi några av de lagar och frivilliga åtaganden inom hållbarhet som vi ser som särskilt viktiga och relevanta för Skandia.

➔ [Läs om fler regelverk i årsredovisningen.](#)

Parisavtalet

I december 2015 enades många av världens länder om ett nytt klimatavtal. I dagsläget har närmare två tredjedelar av parterna ratificerat avtalet och målet är att den globala temperaturökningen inte ska öka mer än 1,5 grader i medeltemperatur.

Dataskyddsförordningen

Den nya dataskyddsförordningen träder ikraft i maj 2018 och syftar till att stärka och skapa mer enhetligt dataskydd för personer inom EU. Skandia kommer att analysera regelverkets påverkan och säkerställa att Skandia behandlar personuppgifter och informerar kunder enligt de krav som regelverket föreskriver.

Lag om hållbarhetsrapportering

Sedan 2016 gäller att alla större företag måste upprätta en hållbarhetsrapport med upplysningar om miljö, socialt ansvar, arbetsvillkor, respekt för mänskliga rättigheter och motverkande av korruption. Rapporteringskraven bygger på ett EU-direktiv och syftet är att informationen om hur företag arbetar med hållbarhetsfrågor ska bli mer transparent och jämförbar. På Skandia har vi hållbarhetsrapporterat i enlighet med standarden GRI sedan 2011.

Lag om energikartläggning

Enligt Energimyndighetens kriterier omfattas Skandia av lagen om energikartläggning. Syftet är att se till att alla verksamheter energieffektiviserar för att klara EU:s mål om 20 procent effektivare energianvändning till år 2020. Skandia har förberett för rapportering under 2016 och kommer att genomföra rapportering från 2017, i enlighet med myndighetens krav.

Globala utvecklingsmål (SDGs)

Den 25 november 2015 antogs FN:s globala utvecklingsmål av världens stats- och regeringschefer på ett FN toppmöte. Det är 17 globala mål som sammanfattar hållbarhetsutmaningarna i världen. Målen berör bland annat hälsa, infrastruktur, hållbara städer och samhällen samt hur vi löser klimatkrisen.



➔ [Läs mer om Skandias arbete med de globala målen på sida 60](#)

Land-för-land rapportering

Skattefrågor har blivit en allt viktigare fråga för ett ansvarsfullt företagande. I oktober 2016 överlämnade den svenska regeringen en lagrådsremiss till Lagrådet om genomförande av OECD:s standard för dokumentation av internprissättning och land-för-land rapportering. Lagen innebär nya bestämmelser om land-för-land rapporter på skatteområdet och automatiskt utbyte av land-för-land rapporter mellan EU:s medlemsstater. Ändringen träder i kraft den 1 april 2017.

Väsentlighetsanalys

Skandias väsentlighetsanalys är en sammanvägning av de hållbarhetsfrågor som är av största vikt för oss och som vi fokuserar på för att skapa största möjliga värde.

Väsentlighetsanalysen syftar till att identifiera de viktigaste hållbarhetsaspekterna för vår verksamhet. Processen har fokus på våra intressenters förväntningar tillsammans med utvecklingen inom branschen och samhället.

Intressentdialoger

Välfungerade intressentdialoger är centralt för att förstå förväntningarna som finns på oss. Våra primära intressenter kan delas in i sex olika grupper. Vi samverkar med dessa genom dialoger som anpassas utifrån behov och målgrupp; både löpande i den dagliga verksamheten och på strategisk koncernnivå.

Intressentgruppen med störst påverkan på våra prioriteringar är våra kunder, av vilka en majoritet också är våra ägare. Ägarnas insyn och inflytande sker framförallt via möjligheten att nominera och rösta fram ledamöter till fullmäktige. Den årliga bolagsstämman ger tillfälle för dialog med ägarna. I dialogen bidrar även den ideella ägarföreningen ProSkandia.

Den största delen av kunddialogen sker på daglig basis via rådgivningsmöten, kundservice och digitalt via webbplatser och sociala medier. I denna kommunikation har ett antal ytterligare förväntningar på Skandia framkommit under året. Det handlar övergripande om en förväntan på Skandia att agera som ett föredöme inom hållbarhet.

Mer specifikt innebär detta att visa transparens och öppenhet genom insyn och inflytande, samt att

stå upp för våra åtaganden. Kunderna lyfter behovet av att branschen står för ”fair deals” som ser till kundnyttan. Också i Skandias ägarinstruktion betonas vikten av långsiktighet, god avkastning, kundnytta i centrum, sund öppenhet och hållbart företagande.

Analysarbete

Skandias roll i samhället ger oss ett ansvar att föra en dialog kring och driva frågor som handlar om försäkring, sparande, investeringar, trygghetssystemen och hälsofrågor. Utöver intressentdialogerna bevakar vi frågor som är relevanta för finansbranschen och utvecklingen på den politiska agendan, samt övriga frågor som påverkar oss och hur vi arbetar.

Detta gör vi genom att ta initiativ till forskning och föra en aktiv dialog med politiska beslutsfattare och sakkunniga i civilsamhället. Vi engagerar oss också i dessa frågor genom samarbeten med olika sammanslutningar. Dessa går att läsa mer om på sidan 59.

Därtill görs ett omfattande internt arbete för att kontinuerligt pröva och förankra analysen av de mest väsentliga aspekterna för Skandia. Förväntningar och relevanta frågor utvärderas ur ett affärsperspektiv för att förstå deras förmåga att skapa värden för Skandia. Resultatet i väsentlighetsanalysen är en prioritering av ett antal frågor som blir vägledande för Skandias strategiska arbete. Detta är ett kontinuerligt arbete för att ge möjlighet att justera och lägga till aktuella hållbarhetsfrågor.

Dialog om Skandias kund-, affärs- och samhällsnytta

I samband med den shared value-studie om Skandia som gjordes 2015 genomfördes dialoger med ett antal intressenter såsom ägare, kunder, politiker, forskare och sakkunniga i olika delar av det svenska välfärdssystemet.

En summering av deras syn på Skandias roll i samhället visar på att vi som kundägt bolag på många sätt uppfattas ha en stark position när det gäller att ta ett ansvar för att stärka den svenska välfärden. Vi anses även ligga i framkant när det kommer till att förena affärsnytta med samhällsnytta, mycket tack vare en naturlig koppling till vår kärnverksamhet. Skandia har unika möjligheter att lösa kritiska kundbehov vilket i förlängningen också bidrar till att lösa kritiska samhällsutmaningar. En återkommande uppmaning är att fortsätta driva ett arbete för att med innovativa lösningar adressera olika samhällsutmaningar som exempelvis ohälsa, trygg ekonomi eller behov av investeringar i samhället. Detta för att addera såväl affärsnytta för våra ägare och kunder som samhällsnytta.

Intressentdialoger 2016 – några exempel

Våra intressenter



Kunder



Ägare



Medarbetare



Samhälle



Leverantörer
och samarbets-
partners



Miljön

Intressentdialog

Kommunikation via sociala medier,
hemsida, e-post, telefon mm
Tipsbanken och Tyck till-app för insamling
av synpunkter och förslag
Kundundersökningar, kundpaneler

ProSkandia; en oberoende,
ideell ägarförening
Bolagsstämman

Medarbetarundersökning
Dialog via PM-process
Samverkan med fackliga representanter

Samverkan med civilsamhället
Kommunnätverk
Forsknings-samverkan
Samarbete med Cancerfonden

Dialog med leverantörer
Nöjdhetsindex för distributörer (NDI)

Regeringens företagsnätverk för
de nationella miljömålen
Samarbete med WWF
Byggvarubedömningen

Förväntningar

Transparens och öppenhet
Långsiktigt god avkastning
Dialog om Skandia via valfri kanal
Kundnytta i centrum

God avkastning, resurseffektivitet
och lönsamhet
Insyn och inflytande
Ett föredöme inom hållbarhet

God arbetsmiljö och inkluderande kultur
Utvecklingsmöjligheter
Transparens och öppenhet

Lokalt samhällsengagemang
Bidra till forskning inom förebyggande
insatser för hälsa och trygghet
Driva samarbeten som stärker
trygghetssystemen

Tydliga avtals- och affärsvillkor
God affärsetik
Relevanta hållbarhetskrav

Miljökrav i inköp av varor och tjänster
Miljöhänsyn i investeringar
Klimatanpassning av verksamheten

Skandias strategi

Vi skapar rikare liv genom att förenkla och uppmuntra till ett ekonomiskt tryggt och hälsosamt liv. Skandias mål är att maximera värdet till ägarna över livstiden av deras försäkringar. Värdet är en kombination av avkastning och trygghet – vi kallar det ekonomisk trygghet.



Avkastning



Trygghet



Ekonomisk trygghet

Skandia erbjuder ett brett utbud av produkter och tjänster för att tillgodose våra kunders behov av spar- och trygghetslösningar. Den traditionella förvaltningen utgör grunden för Skandias verksamhet och är den dominerande sparformen hos Skandia, både inom företags- och privataffären. Vi ser sparande med traditionell förvaltning som en av våra stora konkurrensfördelar. Med sparprodukter även för de som vill skapa avkastning på egen hand, både med och utan försäkring, erbjuder vi ett komplett sparerbjudande. Tillsammans med risk- och hälsoförsäkringar gör detta att vi kan fokusera på helhetserbjudanden för ökad ekonomisk trygghet.

Långsiktig kundnytta

På Skandia fokuserar vi på att skapa långsiktig kundnytta och nöjda kunder. Långsiktighet är en viktig grund i hela vårt synsätt och präglar vår kärnaffär – sparande till pension och försäkringar. Vi ser också att det finns tydliga vinster kopplade till långsiktighet, inte minst vad det gäller möjligheten till alternativa och hållbara investeringar och en god avkastning över tid. Målet är att maximera värdet till ägarna över livstiden av deras försäkringar.

Pension och sparande

Under året har vi antagit en tydligare strategisk inriktning där vi tar fasta på våra kärnkompetenser. För Skandia innebär det fokus på pensionserbjudandet, i synnerhet tjänstepensionen.

Företagsaffären är en viktig drivkraft för ny affär. Den är ofta startpunkten för relationen mellan Skandia och våra privatkunder. På Skandia har vi en styrka och trovärdighet vad gäller rådgivning och lösningar kring pensionsupplägg. Vi ser att denna kommer bäst till pass för de företag och anställda som står utanför kollektivavtal. Vi har idag en stark

position mot dessa företag, som vi vill behålla genom fortsatt starka relationer både direkt och genom våra mäklare.

Individen, både i egenskap av anställd och som privatperson, blir allt viktigare. Vi ser att vi bör fördjupa relationen till individen, baserat på vår kunskap om den komplexa pensionsfrågan och planering av livet efter arbetslivet.

Samhällsnytta

Genom att tillgodose våra kunders behov skapar vår verksamhet också värden för samhället. Genom vår verksamhet kan vi bidra till lösningar på några av vår tids stora samhällsutmaningar. I kraft av vår storlek, stabilitet och långsiktighet har vi möjlighet att förbättra avkastningen till våra sparare, genom att investera i utvecklingen av nödvändiga samhällsfunktioner.

Dagens pensionssystem med ökat individuellt ansvar, i kombination med att vi lever allt längre, leder till att många har ett otillräckligt sparande för sin pension. Genom att vägleda våra företags- och privatkunder till kloka beslut avseende sparande, investeringar, försäkringar och pension skapar vi värden även för samhället, i form av minskat tryck på välfärden.

Skandias fokus på förebyggande arbete mot ohälsa, där trygghetsförsäkringar är en stor del, gör oss unika på den svenska marknaden. Med detta arbete som grund har vi under 10 år bidragit till att halvera sjukligheten bland Skandias försäkringstagare. Under 2016 uppmärksammade Fortune Magazine Skandias långsiktiga arbete med att kombinera affärsvärde och samhällsvärde och utnämnde Skandia, som enda svenska bolag, till ett av 50 företag globalt som bidrar till att förändra världen.

Vision

Vi skapar rikare liv – genom att uppmuntra till ett ekonomiskt tryggt och hälsosamt liv.

Mål

Vårt uppdrag är att maximera värdet till ägarna – moderbolagets kunder – över livstiden av deras försäkringar.

Exempel på olika former av värdeskapande

	Långsiktigt sparande	Livslång hälsa och trygghet	Strukturella investeringar i samhället
För individ	Stödja planering för ett aktivt liv efter arbetslivet	Ge trygghet, hälsa och stödja ett friskt och aktivt liv	God avkastning på pension och sparande
För företag	Säkra rätt pensionslösningar för de anställda	Förebygga ohälsa och ge stöd för friska och produktiva medarbetare	Investeringar i infrastruktur och fastighetsutveckling ger hållbara tillväxtpöjligheter för företag
För samhälle	Komplement till det offentliga pensionssystemet för ökad ekonomisk trygghet	Bidra med innovation samt minska kostnaderna för sjuk- och hälsovård	Stödja utvecklingen av ett mer hållbart och tryggare samhälle

Hållbarhet – en del av vår strategi

Det blir allt viktigare att tydliggöra ett bolags syfte och dess värderingar. Det gör att Skandias förmåga att hantera relevanta samhällsutmaningar får en ökad betydelse för vår strategi, vårt anseende och attraktionskraft.

Hållbarhetsstrategin är en del av den övergripande strategin. Med utgångspunkt i social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet arbetar Skandia med sex väsentliga hållbarhetsaspekter.



Skandias hållbarhetsarbete tar avstamp i fullmäktiges ägarinstruktion som fastslår att verksamheten ska bedrivas i enlighet med följande värderingar:

• Långsiktighet

Skandia tar på sig långa försäkringsåtaganden och har som mål att maximera värdet för ägarna, Skandias kunder, över livstiden av deras försäkringar genom att kombinera en god avkastning med ett sunt risktagande.

• Kundnyttan i centrum

Samtliga bolag i Skandiakoncernen som erbjuder tjänster ska sträva efter att uppfylla rimliga förväntningar hos sina kunder och att skapa starka långsiktiga relationer med dem.

• Sund öppenhet

Verksamheten i Skandia ska präglas av en sund öppenhet mot kunder och andra intressenter.

• Hållbart företagande

Skandiakoncernen ska vara ett föredöme i arbetet med hållbarhet. Skandia ska visa samhällsansvar och driva verksamheten med tydliga etiska värderingar.

Vår riskstrategi – ett viktigt verktyg

Riskhanteringen utgår från Skandias riskstrategi genom vilken styrelsen sätter övergripande ramar för vårt risktagande. Riskstrategin ska överensstämma med Skandias affärsstrategi och ses över när affärsstrategin uppdateras. Som en del i riskstrategin beslutar styrelsen om restriktioner som begränsar vilka risker och hur mycket risk Skandia utsätter försäkringstagarna för. En av de mest centrala restriktionerna avser risken för insolvens, det vill säga risken för att vi inte kan fullfölja våra garanterade åtaganden mot försäkringstagarna. Genom att besluta om en restriktion för denna risk sätter styrelsen en övergripande begränsning för hur mycket marknadsrisk, försäkringsrisk, kredit- och motpartsrisk samt operativ risk som vi kan ta i vår dagliga verksamhet. Restriktionen begränsar Skandias totala risknivå på såväl kort som lång sikt.

Inom de ramar som ges av riskstrategin ska vi på daglig basis fatta de affärsmässiga beslut som får mest positiv inverkan på försäkringstagarvärdet. I den traditionella förvaltningen placerar vi till exem-

pel i aktier och andra tillgångar för att skapa hög avkastning till våra kunder, samtidigt som vi eftersträvar ett kontrollerat risktagande. Detta gör vi genom att de restriktioner som följer med riskstrategin kompletteras med begränsningar för hur mycket av kundernas pengar som får placeras i olika tillgångsslag och på olika marknader.

Skandias verksamhet ger upphov till olika typer av risker som marknadsrisk i den traditionella förvaltningen men även andra väsentliga risker såsom försäkringsrisker och operativa risker. För att vi ska kunna maximera värdet till kunderna över livstiden av deras försäkringar, samtidigt som de inte utsätts för alltför stora risker, behöver Skandia hantera riskerna på ett lämpligt och effektivt sätt.

I vår verksamhet kan också händelser utlösa oväntade förluster till följd av exempelvis fallerade IT-system eller mänskliga fel. Vi arbetar kontinuerligt med att identifiera, hantera och kontrollera riskerna i verksamheten så att förlusterna och skadeverkningarna från sådana händelser minimeras.



Skandias strävan att skapa kund-, affärs- och samhällsnytta

Begreppet Shared Value har utvecklats av Professor Michael Porter och Mark Kramer vid Harvard Business School. Det handlar om att skapa affärsnytta och konkurrenskraft genom att ta fram nya affärslösningar och erbjudanden för de kundbehov som uppstår på grund av samhällsproblem och hållbarhetsutmaningar. Konceptet ”Shared Value” är i linje med Skandias strävan att skapa värde för försäkringstagarna där vårt erbjudande

är ett komplement till det offentliga trygghetssystemen. Vårt sätt att skapa hållbart värde för kunder, ägare och samhälle uppmärksammades under 2015 då en fallstudie om Skandia genomfördes för att visa exempel på hur företag kan uppnå Shared Value. Idag används studien vid universitet internationellt för att undervisa i affärsstrategier som integrerar hållbarhet.

Skandias erbjudanden skapar värde

Skandia är en av Sveriges största bank- och försäkringskoncerner. Vi erbjuder traditionell förvaltning, fondsparande, försäkringar för hälsa och trygghet, banktjänster och rådgivning.

Vårt viktigaste mål är att maximera värdet till våra kunder som också är våra ägare. Det gör vi med hänsyn tagen till hållbarhet och risk. Genom att våra erbjudanden skapar trygghet och ekonomisk avkastning ökar värdet för våra kunder.

Vi har i mer än 160 år kunnat ge människor ekonomisk trygghet i livets olika skeden. De följande avsnitten om Skandias hållbarhetsaspekter beskriver även kort våra erbjudanden och vilket resultat och värde de skapat för kunderna under 2016.

Traditionell förvaltning



Att spara med garanti är ett tryggt och enkelt alternativ som innebär att Skandia förvaltar pengarna och ger en garanti om framtida utbetalning. Skandias moderbolag är ett ömsesidigt bolag, vilket bland annat innebär att vi ägs av våra kunder som sparar i den kollektiva sparformen traditionell förvaltning. Alla sparares pengar placeras i samma portfölj och försäkringstagarna delar på överskottet. Spararen är garanterad ett visst belopp när försäkringen betalas ut.

Hälsa och trygghet



Skandia erbjuder ekonomisk trygghet vid olycka, sjukdom eller dödsfall genom sjuk-, olycksfalls- eller livförsäkringar. För våra företagskunder och deras anställda har vi också verktyg för att tidigt fånga upp ohälsa. På så sätt kan vi bidra till att undvika sjuk-skrivningar och kostnader som uppstår.

Fondsparande



Skandia erbjuder fond- och depåförvaltning inom både bank- och försäkringslösningar. Fonderbjudandet bygger på att det ska vara enkelt att placera i fonder av god kvalitet och med ett brett utbud, anpassat till våra kunders olika behov. Det går att spara i fonder med eller utan försäkring, både till tjänstepension och ett privat sparande.

Banktjänster



Skandias bank är en fullsortimentsbank som vänder sig till privatmarknaden. Vår internetbank fungerar precis som en vanlig bank – den enda skillnaden är att vi inte har några bankkontor. Vardagsekonomin sköter våra kunder med hjälp av våra internetjänster eller med vår prisbelönta app.



Skandias hållbarhetsaspekter

Transparens och långsiktiga kundrelationer



Att bygga långsiktiga kundrelationer och att vara transparenta gentemot våra kunder och ägare är högt prioriterat. Detta synliggörs genom vår bolagsform där majoriteten av kunderna också är våra ägare. Som kundägt bolag sammanfaller kund- och ägarintressena genom att de delar målet om att skapa långsiktigt god avkastning.

[Läs mer på sidorna 20-24](#)

Ansvarsfulla investeringar



Vi är övertygade om att ansvarsfulla investeringar är ett affärsmässigt klokt sätt att skapa värde. Att skapa värde och samtidigt ta hänsyn till samhälle och miljö ligger till grund för våra investeringar och vi utvärderar kontinuerligt våra placeringar utifrån kriterier för miljö, mänskliga rättigheter, arbetsvillkor och andra väsentliga hållbarhetsaspekter.

[Läs mer på sidorna 25-31](#)

Samhällsansvar



Skandia spelar en viktig roll som ett komplement till de offentliga försäkringssystemen i samhället. Det gör vi genom att erbjuda tjänster inom hälsa och trygghet över generationer. Vi bidrar även genom att vi investerar långsiktigt i forskning och utveckling samt i lokala projekt med fokus på att förebygga ohälsa och skapa tryggare närsamhällen.

[Läs mer på sidorna 33-39](#)

Miljöhänsyn



Vi vill begränsa vårt ekologiska fotavtryck, bland annat i vår kapitalförvaltning, vår fondverksamhet och i vårt fastighetsbolag. Vi ställer krav på våra leverantörer och väljer att klimatkompensera för de utsläpp som vår egen verksamhet ger upphov till. Vi arbetar även för att vara öppna och redovisa vår miljöpåverkan, till exempel fondernas koldioxidavtryck.

[Läs mer på sidorna 41-46](#)

Långsiktig arbetsgivare



För oss på Skandia är det viktigt att vi erbjuder en inkluderande arbetsplats som ger möjligheter för individer att växa och utvecklas. Det är tack vare våra medarbetares engagemang och drivkraft som vi skapar affärs- och kundnytta.

[Läs mer på sidorna 47-50](#)

Affärsetik



God affärsetik handlar om att ha gott omdöme i affärsrelationer och arbeta för att förebygga risker. För Skandia innebär det att vi agerar ansvarsfullt och med integritet för att säkra långsiktig kundnytta, skydda tillgångar och vårt anseende. Vi ska i all vår verksamhet ta ansvar och vi ställer krav på att våra leverantörer och affärspartners också gör det.

[Läs mer på sidorna 51-54](#)

Transparens och långsiktiga kundrelationer

Att bygga långsiktiga kundrelationer och att vara transparenta gentemot våra kunder och ägare är högt prioriterat. Detta synliggörs genom vår bolagsform där majoriteten av kunderna också är våra ägare. Våra kunder, som också är ägare, har målet att skapa långsiktigt god avkastning.

Vårt överordnade mål är att maximera värdet för kunderna. Därför är öppenhet och kundnytta ledord för vår verksamhet och våra kunders insyn och inflytande är av största vikt. Det finns en tydlig efterfrågan på begriplig och relevant information som kopplar kundnyttan till våra erbjudanden. Till exempel att tydliggöra vad man som kund betalar för och hur avgifterna är sammankopplade med nytta för kunden.

Ökat kundinflytande

För att svara upp till våra kunders förväntningar har vi under flera år genomfört en rad olika initiativ. Exempelvis har vi tagit bort provisioner till externa distributörer som riskerar leda till kortsiktig kundvård. Vi har även infört transparens kring bolånerabatter. Att arbeta med kundinflytande i praktiken handlar om att säkerställa att kundernas synpunkter fångas upp och tas vidare till rätt person i organisationen för åtgärder.

Under 2016 har vi fortsatt med arbetet att förenkla för våra kunder att komma i kontakt med oss och lämna förslag på förbättringar. Det gör vi genom att utveckla interna rutiner för att samla och agera på synpunkter och önskemål från kunder från flera delar av verksamheten till exempel bank, fondsparande och försäkring.

Att säkerställa ett kundinflytande i praktiken

Kundernas förslag, frågor och åsikter är avgörande för vår fortsatta utveckling som kunddrivet bolag. De 1,2 miljoner kunderna i Skandias livbolag som också är våra ägare har flera möjligheter att påverka Skandias styrning och inriktning.

➤ *Läs mer om fullmäktiges arbete under året på sida 42 i årsredovisningen.*

Om våra banktjänster



Skandias bank är en digital fullsortimentsbank som vänder sig till privatmarknaden och där transparens och kundnytta är ledord för verksamheten. Vi erbjuder tjänster för de olika behov som uppstår under livet, vilket är ett brett spektrum av tjänster och produkter inom såväl bolån som sparande och digitala verktyg för att förenkla vardagsekonomi.

Under 2016 ökade utlåningen inom bolån med 10 miljarder kronor, vilket motsvarar cirka 22 procent. Den positiva volymtillväxten är ett resultat av bankens attraktiva erbjudande i kombination med en transparent bolånemodell.

➤ *Läs mer om Skandias bankerbidande i årsredovisningen.*

22%

Tillväxt av utlåning för bolån

57

miljarder kronor.
Utlåning till allmänheten
inklusive Riksgälden

Skandias kunder allt mer nöjda

Enligt mätningar gjorda av Svenskt Kvalitets Index (SKI) för 2016 ökade Skandias kundnöjdhet inom nästan alla områden jämfört med 2015. SKI bygger på en sammanvägning av flera faktorer, så som image, förväntning, produkt och service, med hjälp av ett index mellan 0 och 100. Skandia deltog under 2016 i fyra undersökningar: Bank privatkunder (2:a plats), Livförsäkring Privat (2:a plats), Livförsäkring Företag (4:e plats) och Bolån (2:a plats). Resultatet för Skandias bank låg mycket över branschsnittet, även om alla banker i undersökningen tappade i kundnöjdhet, på grund av negativ publicitet kring storbankerna som spiller över på branschen i stort, enligt SKI:s analys. Skandias resultat för Livförsäkring Privat ligger över branschsnittet (66,2) och vi var ett av endast två bolag som hade en positiv utveckling.

Tre mätningar av kundnöjdhet avseende telefonrådgivning har gjorts under 2016 och resultatet blev 4,3 på en 5-gradig skala. När det gäller kontorsrådgivning var utfallet av kundnöjdhetsundersökningen 5,7 på en 6-gradig skala.

Kundernas tips gör skillnad

Vi värdesätter våra kunders åsikter. De samlas in från olika kanaler som Kundtjänst, sociala medier, rådgivare, klagomål, tyck-till funktion i mobilapp och kundundersökningar.

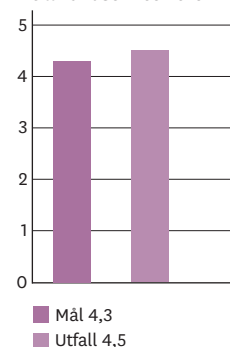
Tipsbanken

Kundernas önskemål samlas i Tipsbanken, ett systemstöd för insamling av kundfeedback hos våra kundenheter i Linköping, Göteborg och Sundsvall. Under året tog vi emot sammanlagt 565 inlägg i Tipsbanken och Tyck till-appen från våra kunder.

Av dessa har vi under 2016 bland annat genomfört:

- App för mobil- och internetbanken samt Swish för barn och ungdomar under 18 år
- sökfunktion och utskrift av detaljinformationen av en transaktion på kontoutdraget
- se mottagarkonto på en utförd överföring i internetbanken
- möjlighet för extrakortsinnehavare att administrera och aktivera extrakort
- förbättringar i talsvar på engelska
- sökfunktion på kontoutdraget
- möjlighet att göra överföring till och från depåer i appen.

Kundnöjdhet per samtal till kundservice 2016



Våra rutiner för hantering av klagomål och förslag

Kunden kontaktar Skandia

Kunden tar kontakt med Skandia med ett förslag eller en begäran om hantering av ett klagomålsärende.

Skandia registrerar och hanterar kundens förslag och/eller klagomål.

Om kunden inte är nöjd med ett beslut eller en tjänst vänder han/hon sig i första hand till den person eller kontor som handlagt ärendet och fattat beslutet. Den som har kontakt med kunden registrerar ärendet i våra system för förslag respektive klagomål. I vissa fall hanteras ärendet av en klagomålsspecialist på Skandia.

Kunden kan överklaga Skandias beslut och kontakta Kundombudsmannen.

Om kunden inte är nöjd med Skandias beslut har han/hon möjlighet att vända sig till Skandias Kundombudsman (KO) för en opartisk och kostnadsfri omprövning av ärendet.

35 år

Skandias kunder har sedan 1981 kunnat vända sig till Skandias Kundombudsman för en opartisk prövning.

Skandias kundvalda fullmäktige

Bolagsstämman är Skandias högsta beslutande organ och utgörs av ett fullmäktige som nominerats och röstats fram av Skandias 1,2 miljoner ägare. Varje år väljer Skandias kunder sju fullmäktige-ledamöter som sitter i fullmäktige på en treårsperiod. När de tre åren gått är omval möjligt. Under 2016 blev fullmäktige fulltaligt med sina totalt 21 ledamöter.

Fullmäktige har tre huvudsakliga uppgifter:

- Att utse Skandias styrelse
- Besluta om bolagsordning och ägarinstruktionen
- Fatta beslut på bolagsstämman

Fullmäktige ansvarar även för ägardialogen med styrelsen, där ägarinstruktionen utgör det viktigaste styrdokumentet. I den anger fullmäktige vilka värderingar som ska genomsyra verksamheten. Ägarinstruktionen är tydlig med att Skandia ska bedrivas enligt värderingar så som ett hållbart företagande, långsiktighet med målet att maximera värdet för ägarna, kundnyttan i centrum samt en sund öppenhet. Mer om fullmäktiges roll och arbete finns i bolagsstyrningsrapporten i årsredovisningen.

➤ [Läs fullmäktiges ägarinstruktion på skandia.se](#)



”Det ligger en särskild styrka i att ett bolag för långsiktigt sparande är ömsesidigt. Det faktum att vi är kundägda innebär att det inte finns någon risk för intressekonflikt, då ägarnas och kundernas intressen är samma sak.

Bo Källstrand, ordförande för fullmäktige

Ömsesidighet – ett ledord för Skandia

Ordförande för fullmäktige är Bo Källstrand och tillsammans med fullmäktiges ledamöter har han en nära dialog med Skandias styrelse och följer de beslut som Skandia tar.

– Från fullmäktige vet vi att det är värdefullt för både medarbetare och styrelse att veta vad ägarna tycker. Vi är därför tydliga i vår ägarinstruktion med vilka förväntningar vi har på Skandia. Något som vi särskilt lyfter upp är vikten av att arbeta långsiktigt. När man går in som kund i ett pensionssparande är det en relation som ska vara under många år och bidra till att trygga ålderdomen. Därför ligger det

också i vårt intresse att Skandia är en god samhällsmedborgare som bidrar till att lösa olika sociala problem, säger Bo Källstrand.

Skandia tar ett tydligt kundperspektiv på branschnivå genom att vara en drivande part i flera gemensamma initiativ så som Min Pension och Ersättningskollen. Båda syftar till att underlätta för kunden att få en överblick över sitt långsiktiga sparande, för att kunna planera sin ekonomi, till exempel genom att utvärdera sin framtida inkomst efter pensionering och sätta in eventuella åtgärder för ökat sparande.

ProSkandia

Våra ägare har även möjlighet till påverkan via den oberoende ideella ägarföreningen ProSkandia. Med sina 10 000 medlemmar arbetar de för att tillvarata kundernas intressen i Skandias livbolag. Medlemmarna representerar privatkunder som vill följa och påverka hur Skandia sköts och utvecklas.

➤ [Läs mer på proskandia.se](#)

Digitala lösningar för våra kunder

Vår investering i ökad digitalisering har resulterat i ett flertal nya funktioner under året. Fokus har varit att möta kundernas förväntningar vad gäller enkelhet och ökad kundnytta, samt interna insatser för

att säkerställa effektivt arbete över olika avdelningar. Här är några exempel på det vi har utvecklat under 2016.

Ny webbsida

Ny webbsida som samlar bank och försäkring under samma namn – skandia.se. Webben anpassar sig till alla mobila enheter.

Bättre sidor om sparande

Bättre sidor om sparande på webben, med tillgång till digitala erbjudanden som är billigare för kunden.

Tusen frågor. Ett nummer

En ny, kostnadsfri samtals tjänst till anställda och medförsäkrade i vår grupp försäkring, med fokus på rådgivning för att förebygga ohälsa och motivera till tidiga insatser för individen. Tjänsten finns även som mobilapp.

Automatiserat stöd

Automatiserat stöd till handläggare, för att kunna ge kunderna ett bättre bemötande.

Vård Online

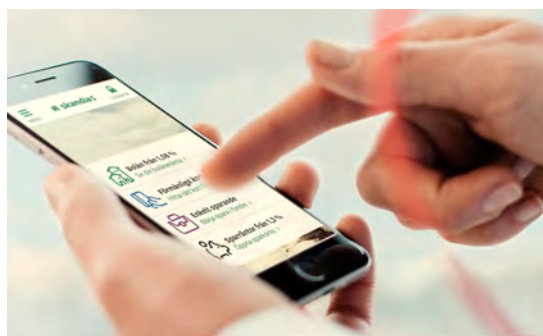
Genom den digitala vårdtjänsten "Min Doktor" ger Skandia möjlighet till vård online inom ramen för privatvårdsförsäkringen – ett exempel både på hur vi arbetar med preventiva insatser för att avlasta sjukvårds systemet och hur digitalisering kan användas för att möta kundernas och samhällets behov.

Under 2016 har väntetiden för att få svar från en läkare varit 36 minuter (medianvärde).

Enligt Min Doktors kundenkät anser 92 procent att tjänsten är enkel att använda.

Portal för företagskundernas medarbetare

En valportal för anställda hos våra företagskunder att själva välja förvaltningsform för sin tjänstepension.



Transparent bolånemodell

Skandias bolånemodell som infördes 2014 innebär att kunden får full insyn i villkoren för sina bolånerabatter. Modellen innebär också att rabatterna inte försvinner, så länge villkoren för rabatten efterlevs, vilket bidrar till ekonomisk trygghet för kunden. Skandia applicerar heller inte amorteringskrav på bolån som flyttas till oss från andra banker, i enlighet med amorteringsreglerna som infördes under våren 2016 vars syfte var att förhindra inlåsnings av de svenska bolånekunderna.

Skandia var även 2014 först i branschen i Sverige med att publicera snitträntan för att underlätta för kunden att jämföra räntor och rabatter med andra långgivare.

Ökad transparens kring våra fonder

Skandia arbetar för att vara öppet och underlätta för kunderna att göra medvetna val. För kunder som är intresserade av att veta hur en fond tar hänsyn till hållbarhetsfrågor i sin förvaltning tillhandahåller vi Swesifs Hållbarhetsprofil och Morningstars hållbarhetsbetyg på vårt fondtorg.

Fonders hållbarhetsbetyg

Som första bolag i Sverige introducerade Skandia det oberoende analysföretaget Morningstars jämförbara betygsättning av fonderna: Sustainability Rating™. Alla fonder får ett betyg mellan 1-5.

Genom det nya hållbarhetsbetyget ökar vi vår transparens och möjligheten för våra sparare att beakta tillgänglig hållbarhetsinformation vid sina investeringsbeslut. Fondernas betyg visas på Morningstars och Skandias hemsidor.

Hållbarhetsprofilen för fonder

I Hållbarhetsprofilen anger fondbolaget vilka hållbarhetskriterier som ingår i förvaltningen av en fond. Hållbarhetsprofilen anger hur en fond för-

håller sig till internationella normer, exkludering av branscher och produkter liksom hur fondförvaltaren går tillväga för att påverka ett bolag när det kommer till dess arbete med miljö, sociala aspekter och affärsetik. Hållbarhetsprofilen ska ses som ett komplement till fondfakta-bladet.

Skandia har, tillsammans med andra finansiella aktörer, varit drivande i SWESIF:s arbete med att utveckla Hållbarhetsprofilen, som har uppdaterats under året. Vid slutet av 2016 använde 18 av 27 fondbolag Hållbarhetsprofilen för sina fonder på Skandias fondplattform.

Transparens kring klimatpåverkan

På Skandia mäter vi också regelbundet fondernas koldioxidavtryck som visar fondernas klimatpåverkan. För att göra informationen lättillgänglig och för att underlätta för jämförelser publicerar vi alla mätningar på skandia.se.

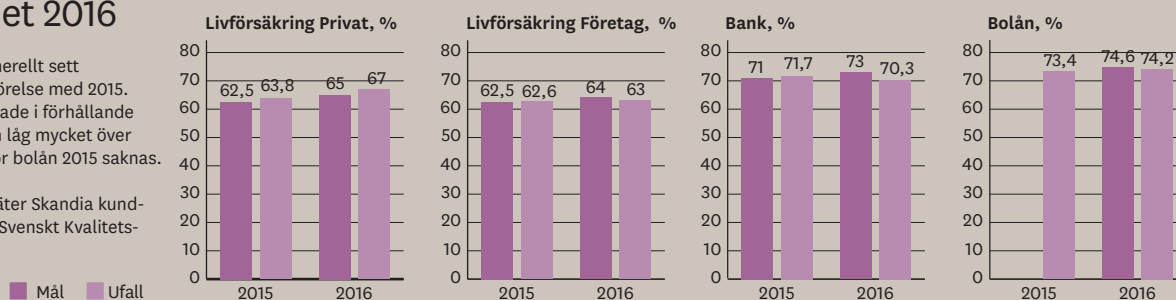
➤ [Läs mer under avsnittet Miljöhänsyn på sida 42.](#)

Utfall 2016

Kundnöjdhet 2016

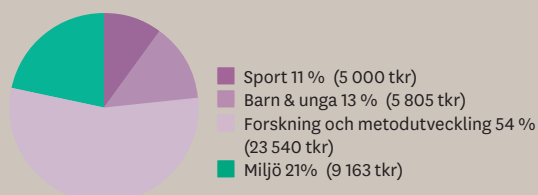
Under 2016 ökade generellt sett kundnöjdheten i jämförelse med 2015. Kundnöjdheten minskade i förhållande till Skandias mål, men låg mycket över branschsnittet. Mål för bolån 2015 saknas.

Från och med 2015 mäter Skandia kundnöjdhet med hjälp av Svenskt Kvalitetsindex (SKI).



Skandias ekonomiska bidrag till samarbetspartners 2016

Redovisade belopp härrör från Skandia, Skandias stiftelser och Skandias ideella fonder (där spararna aktivt valt att en del av kapitalet ska återinvesteras i samhällsförbättrande åtgärder för barn och unga, miljöarbete och påverkan samt cancerforskning).



Identifierade G4 GRI-aspekter:

Märkning av produkter och tjänster, Marknadskommunikation, Kundens integritet, Klagomålsmekanism för ärenden rörande arbetsvillkor samt mänskliga rättigheter, Aktivt ägande

G4 GRI-indikatorer:

PR5, PR7, PR8, LA16, HR12, FS11

Ansvarsfulla investeringar

Vi strävar efter att investera ansvarsfullt och samtidigt skapa långsiktiga värden för våra kunder. Vi tror att det även ger en positiv påverkan på miljön och samhället.

Skandia har ett av de största förvaltaruppdragen i Sverige, med omkring 500 miljarder kronor under förvaltning för kundernas räkning. Kapitalet under förvaltning består till största del av Skandias livförsäkringsportfölj men innehåller även förvaltning av delar av Skandias fonderbjudande. Skandias traditionella förvaltning är kärnan i vår affär och innebär att vi placerar pengarna åt kunden i en gemensam väldiversifierad portfölj och garanterar en framtida utbetalning. Det ger Skandia finansiell styrka; vi kan placera mer pengar till högre risk och på så sätt skapa möjlighet till högre avkastning utan att riskera det garanterade beloppet.

Utöver Skandias traditionella förvaltning finns möjlighet att spara i fonder, aktier och andra värdepapper via fond- och depåförsäkring, direkt i fonder hos Skandias fondbolag och genom sparande i banken. Fonderbjudandet inkluderar även alternativa investeringsfonder riktade till institutionella placerare.

En ansvarsfull strategi som skapar värde

Vårt mål är att maximera värdet för kunderna, Skandias ägare, över livstiden av deras försäkringar. Detta gör vi genom att kombinera en långsiktigt god

avkastning med ett sunt risktagande. Det blir tydligare att hållbarhetsaspekter i investeringarna kan utgöra både finansiella risker och möjligheter vilket gör beaktandet av hållbarhetsfaktorer vid investeringsbeslut till en allt större del av analysen.

Miljömässigt och socialt ansvar ligger till grund för alla investeringar som görs av Skandia. Vi har signerat FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (PRI) och granskar företagen ur hållbarhetssynpunkt. Dessutom försöker vi påverka de bolag där vi har ett ägarintresse – på eget initiativ eller i samverkan med andra.

Långsiktigheten i våra investeringar skapar också möjlighet för samhällsviktiga investeringar. Ungefär en fjärdedel av vår livportfölj utgörs av så kallade alternativa investeringar (fastigheter, infrastruktur och onoterade bolag), vilket skapar diversifiering och sprider riskerna. Denna typ av investeringar kräver ett långsiktigt perspektiv, vilket har varit en nyckelfaktor för vår framgång under såväl finanskrisen som dagens lågräntemiljö. Exempelvis har våra investeringar i infrastruktur varit mycket lönsamma. Under 2016 var avkastningen på infrastruktur i livportföljen 18,2 procent och avkastningen för alternativa investeringar som helhet 13,3 procent.

8,2%

Totalavkastning i Skandias traditionella livportfölj under 2016.

750

miljoner kronor i långsiktig obligation till Skandionkliniken för cancerbehandling.



”För tio år sedan började vi bygga en portfölj med onoterade aktier, krediter och infrastruktur som till exempel vindkraft. Det är tillgångar som är mindre likvida men som i gengäld avkastar bättre. Utomlands är det lättare att hitta sådana infrastrukturprojekt än i Sverige, men jag hoppas att detta ändras eftersom jag tror att pensionspengar kan hjälpa till att finansiera det samhällsbygge som Sverige står inför.

Hans Sterte, chef för Skandias kapitalförvaltning

Vår process för hållbara investeringar

Skandias ambition är att vara ett föredöme i arbetet med hållbarhet. Vi utvecklar löpande arbetet med att integrera hållbarhet i kapitalförvaltning och fondverksamheten genom en process som syftar till att verka för ett hållbart värdeskapande i hela kedjan. Processen för att beakta hållbarhet i investeringarna sker i flera steg i kapitalförvaltningen.

För att skapa god och stabil avkastning på lång sikt investerar vi i många olika typer av tillgångar och instrument, dels aktier och räntebärande värdepapper men även onoterade bolag, fastigheter, råvaror och infrastrukturtillgångar. Skandias

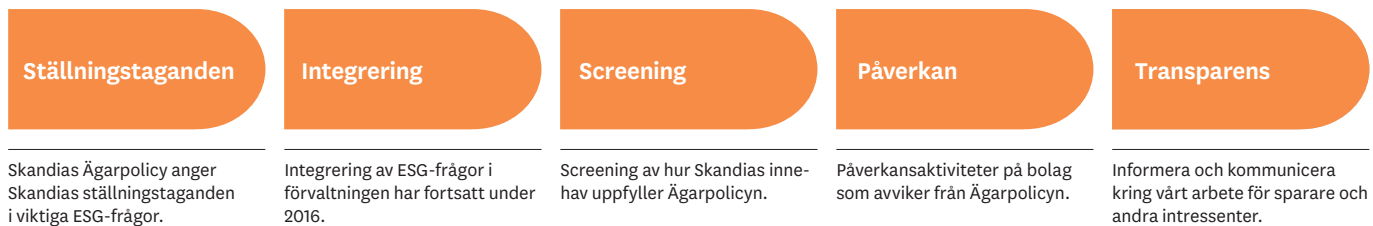
ESG-arbete omfattar hela Skandias tillgångsportfölj och våra fonder. Förutsättningarna att bedriva arbetet varierar beroende på typ av tillgång. Vi anpassar därför ESG-arbetet på ändamålsenligt sätt efter förutsättningarna men grunden är densamma.

Skandia arbetar integrerat i hela koncernen med hållbarhetsfrågor med utgångspunkt från vår ägarpolicy. Vi har utformat en ESG-organisation där ansvariga involveras för att säkerställa att ESG-frågor fångas upp i relevanta sammanhang.

ESG

ESG står för miljö (Environment), sociala aspekter (Social) och bolagsstyrning (Governance).

Process för hållbara investeringar



● Ställningstaganden

Skandias policy för ägarstyrning är grunden för vårt agerande som ägare. Vår strävan är att de bolag där Skandia har ägarintressen ska kunna hantera risker och ta till vara på möjligheter med ett ansvarsfullt företagande, för att på så sätt skapa god avkastning.

Under 2016 har Skandia förtydligt ägarpolicyen på en rad områden genom ställningstaganden, som fungerar vägledande i dialogen med bolag och i våra interna diskussioner.

Vi har preciserat våra ställningstaganden i nio övergripande områden:

- spel
- alkohol
- tobak
- fossila bränslen och kol
- kontroversiella vapen
- affärsetik
- arbetsvillkor
- mänskliga rättigheter
- miljö och klimat

➔ [Läs alla våra ställningstaganden på skandia.se](#)

Tydliggörandet av våra ställningstaganden är en viktig del i vårt arbete med att öka transparensen och redogöra för Skandias hållning i viktiga frågor ur ett hållbarhetsperspektiv. Inom varje område identifierar vi vilka förväntningar Skandia har på bolag som vi investerar i, samt vilka normer och konventioner som vårt ställningstagande bygger på.

● Integrering

Att Skandia integrerar ESG-faktorer innebär att vi beaktar ESG-risker och -möjligheter i en systematisk process. Skandia har under 2016 arbetat intensivt med att öka integreringen av hållbarhetsfaktorer i alla delar av vår förvaltning. Till exempel har alla våra förvaltare tillgång till bolagsspecifik hållbarhetsanalys från Sustainalytics. Vi går också löpande igenom respektive portfölj utifrån ett hållbarhetsperspektiv.

På Skandia utvärderar vi också alltid externa förvaltare årligen med avseende på deras förmåga att beakta hållbarhetsaspekter i förvaltningen. Det gäller både externa förvaltare för Skandias egna fonder och traditionell förvaltning (aktier, krediter och onoterade innehav) samt externa fonder på fondförsäkringsplattform.

● Screening och analys

Genom att analysera innehavens hållbarhetsarbete undersöker vi om bolagens långsiktiga finansiella intressen ligger i linje med resurseffektivitet, proaktivt hälsoarbete och ansvarsfullt ledarskap. Utöver löpande investeringsanalys låter Skandia två ledande leverantörer inom ESG-analys (GES och ISS-Ethix) genomlysna samtliga innehav i noterade aktier och företagsobligationer. Den kvartalsvisa genomlysningen avser brott mot internationella normer och konventioner, kontroversiella vapen samt tobak.

● Påverkan och exkludering

Om vi identifierar brister i ett bolags hållbarhetsarbete eller om bolaget inte följer internationella normer och konventioner på hållbarhetsområdet inleds ett påverkansarbete. Påverkansdialogen görs antingen av Skandia själva, eller av våra samarbetspartners GES och/eller ISS-Ethix. Ett påverkansarbete kan också ske tillsammans med andra ägare och kapitalförvaltare inom ramen för exempelvis PRI. Insatserna anpassas utifrån hur stor ägare vi är, hur allvarliga incidenterna är och hur vi bedömer påverkansmöjligheten.

Påverkansdialoger är en långsiktig process och om aktiviteterna inte leder till en acceptabel lösning säljs innehavet. De flesta bolag är öppna för dialog med investerare, men det kan ta tid innan konkreta förändringar sker. Skandia deltar även i valberedningar i svenska bolag och röstar på bolagsstämmor i frågor som adresseras på kallelserna till bolagsstämorna. På skandia.se redovisar vi vilka bolag som vi under året har haft kontakt med i bolagsstyrningsärenden eller med anledning av bolagens hållbarhetsarbete.

● Transparens

Vi strävar efter att ge hållbarhetsinformation om investeringarna för att kunden ska kunna göra medvetna val. För kunder som är intresserade av att veta hur en fond tar hänsyn till hållbarhetsfrågor i sin förvaltning tillhandahåller vi Swesifs Hållbarhetsprofil och Morningstars hållbarhetsbetyg. För att bidra till transparens i branschen rapporterar vi årligen till PRI, i enlighet med vårt åtagande.

👉 [Läs mer om Hållbarhetsprofilen och hållbarhetsbetyg för fonder på sida 24](#)

214

Antal bolag som Skandia haft kontakt med i vårt påverkansarbete 2016.

132

Antal bolag som Skandias fondbolag har underkänt för investering.



Vi strävar att göra fondernas hållbarhetsinformation jämförbar och lättillgänglig.

Exkludering av bolag

Totalt är cirka 130 bolag underkända för investering av Skandia, på grund att bolagens verksamhet inte stämmer överens med Skandias ställningstaganden. Det kan antingen bero på att bolagen inte följer de normer och konventioner som är vägledande för vår ESG-analys, eller att det är bolag som är involverade i branscher och verksamheter som Skandia exkluderar såsom tobak, kontroversiella vapen eller kolutvinning. En förteckning över de bolag som har exkluderats av Skandias fondbolag finns publikt på skandia.se.

Inga investeringar i tobak

I Skandias ägarpolicy fastslås bland annat att Skandia inte investerar i bolag som producerar tobak eller tobaksrelaterade produkter. Vårt ställningstagande grundar sig i den vetenskapligt belagda forskningen kring hälsoriskerna kopplade till rökning. Utifrån Skandias försäkringsbakgrund är vi medvetna om de hälsorisker rökning innebär för individen, utöver kostnaderna för välfärdssystemen. Vi väljer därför att exkludera tobak från våra investeringar. Det är också i linje med Skandias stöd till forskning kring förebyggande av ohälsa och vår partnerskap med Cancerfonden.

Exkludering av kol

Under 2016 tog vi tydligt ställningstagande rörande fossila bränslen och kol då vi valde att exkludera företag vars omsättning till 30 procent eller mer kommer från utvinning av kol för energiändamål. Dessa bolags affärsidé ligger inte i linje med en hållbar utveckling eftersom förbränning av fossila bränslen bidrar till klimatförändringarna och kol är det fossila bränsle som ger upphov till störst koldioxidutsläpp per energienhet.

Påverkansdialoger

Vårt arbete under 2016

Under 2016 har Skandia och våra analysleverantörer haft kontakt med cirka 200 bolag i bolagsstyrningsärenden eller med anledning av bolagens hållbarhetsarbete. Påverkansarbetet kan antingen ske reaktivt, det vill säga när en incident inträffat, proaktivt i förebyggande syfte eller tematiskt då ett specifikt tema adresseras samtidigt för flera bolag.

Några återkommande frågor i vårt arbete under 2016 var palmolja, miljö- och säkerhetsfrågor hos råvarubolag, ansvar i leverantörskedjan samt antikorruption och mänskliga rättigheter på komplexa marknader. Bland annat var vi i kontakt med Royal Dutch Shell, Wal-Mart, Rio Tinto, Phillips 66, Lundin Petroleum, Norilsk Nickel, Enbridge, Alstom och BHP Billiton. Vi har även samarbetat med andra investerare, framför allt inom ramen för FN:s initiativ PRI (Principles for Responsible Investments), i tematiska projekt kring leverantörsfrågor i IT- och textilindustrin, oljeutvinning i Arktis, palmolja, mänskliga rättigheter i utvinningsindustrier och rapportering av klimatrelaterad information.

Fältbesök på kakaoplantager

Tillsammans med andra investerare arbetar Skandia i ett påverkansprojekt som syftar till att förbättra arbetsvillkor och minska barnarbete i kakaosektorn. Inom ramen för projektet har en av Skandias ESG-analytiker besökt Elfenbenskusten.

Elfenbenskusten är den snabbast växande ekonomin i Afrika och 40 procent av världens kakao kommer därifrån. Barnarbete är vanligt förekommande i småskaligt jordbruk världen över, och Elfenbenskusten är inget undantag. Runt två miljoner barn beräknas arbeta på kakaoplantager i regionen. En av anledningarna är fattigdom vilken medför att alla familjemedlemmar tvingas arbeta för att kunna försörja familjen. Andra orsaker till det utbredda barnarbetet

är okunskap om att barn far illa av att exempelvis bära tungt, samt att det helt enkelt är brist på skolor. Dessutom saknar många barn födelsebevis, vilket krävs för att gå i skolan.

Under resan träffade vi bolag som Nestlé, Barry Callebaut och Hershey samt flertalet organisationer för att på plats bilda oss en uppfattning om hur bolagen möter utmaningarna i kakaoindustrin. Tydligt är att bolagen arbetar aktivt med att komma tillrätta med problemen. Situationen utvecklas till det positiva, men stora utmaningar kvarstår fortfarande. Skandia fortsätter dialogen med bolagen och även med bolag i andra sektorer som står inför liknande utmaningar.



Tillsammans med andra investerare arbetar Skandia i ett påverkansprojekt som syftar till att förbättra arbetsvillkor och minska barnarbete i kakaosektorn. Inom ramen för projektet har Skandia besökt Elfenbenskusten.

Struktur för ESG-arbetet



Fonder som bidrar till miljö- och samhällsnytta

Skandias tre ideella fonder kanaliserar 2 procent av sitt fondvärde årligen till organisationer som på olika sätt arbetar med samhälls- och miljöpåverkan. Fonderna förvaltas av Skandia och följer därmed de hållbarhetskriterier som fastställs i fondbolagets ägarpolicy. Två av våra ideella fonder har särskilda investeringskriterier, utöver de hållbarhetskriterier som gäller alla Skandias fonder och som beskrivs nedan.

● Skandia Världsnaturfonden:

Sedan starten har Skandias kunder bidragit med totalt cirka 162 miljoner kronor till Världsnaturfonden (WWF) och stödjer därmed WWF i sitt globala miljöarbete. Fonden investerar inte i bolag som utvinnet fossila bränslen (olja, gas och kol) samt i gruvbolag, i enlighet med WWF:s riktlinjer.

● Skandia Cancerfonden:

Sedan 1988 har våra sparare i Skandia Cancerfonden bidragit med över 138 miljoner kronor till svensk cancerforskning. Cancerfondens vision är att besegra cancer och här har vi som huvudpartner och försäkringsbolag en viktig roll att spela.

● Fonden Skandia Idéer för livet:

Stöttar Skandias stiftelse Idéer för livet, som bidrar till ett mer socialt hållbart samhälle genom forskning och lokala projekt för barn och unga. Fonden har ingen förvaltningsavgift och Skandia står för stiftelsens kostnader. Fonden investerar inte i företag som producerar alkohol, vapen eller krigsmateriel. Sedan fondens start 1995 har nästan 87 miljoner kronor gått till stiftelsens verksamhet.

➤ [Läs mer om Idéer för livet på sida 35.](#)

24,8

miljoner kronor.
Det sammanlagda belopp som kanaliserats från Skandias tre ideella fonder under 2016 för att skapa värde för samhälle och miljö.



”Alla som sparar i någon av Skandias ideella fonder bidrar automatiskt till samhället och miljön. Ett exempel är fonden Skandia Idéer för livet som hittills bidragit med 87 miljoner kronor till unga och deras framtid.

Konventioner och icke-bindande koder

Skandias policy för ägarstyrning är grunden för vårt agerande som ägare. Skandia vill att bolagen vi investerar i ska följa etablerade internationella konventioner. I de fall ett bolag avviker från riktlinjerna i vår ägarpolicy är Skandias grundinställning att i första hand verka för förändring och utveckling genom aktivt ägarskap i form av direkta dialoger med bolagen.

Ägarstyrningspolicyer för Skandias livbolag och fondbolag, med detaljerad information om våra vägledande konventioner finns på skandia.se.

Skandia vill att de bolag vi investerar i ska följa principerna för följande koder:

- FN:s Global Compact
- OECD:s riktlinjer för multinationella företag
- FN:s vägledande principer för företagande och mänskliga rättigheter

Dessa koder bygger bland annat på följande konventioner:

- FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna
- FN:s konvention om barnets rättigheter
- Konventioner mot mutor och korruption
- ILO:s kärnkonventioner
- Internationella miljökonventioner

Vi förväntar oss också att de bolag vi investerar i ska rapportera sitt hållbarhetsarbete efter en standard, till exempel Global Reporting Initiative (GRI).

Om Skandias traditionella förvaltning och fondsparande



Traditionell förvaltning innebär att Skandia placerar pengarna åt kunden och garanterar en framtida utbetalning. Totalavkastningen i vår traditionella livportfölj uppgick till 8,2 procent under 2016. Avkastningen under de senaste fem åren i genomsnitt var 8,2 procent per år. Återbäringsräntan har justerats vid flera tillfällen under 2016 för att vid årsskiftet uppgå till 5 procent, vilket är samma nivå som vid slutet av 2015. Från och med 1 januari 2017 kommer återbäringsräntan att höjas till 7 procent.

Skandia erbjuder fond- och depåförvaltning både genom vår bank och tillsammans med en försäkring. Vi strävar efter att göra det enkelt för kunden att spara i fonder av god kvalitet och med ett utbud som är anpassad till kundernas olika behov. Under början av 2016 låg nyförsäljningen för fond- och depåförsäkring på en lägre nivå än 2015 för att återhämta sig under slutet av året och uppgick till 1 502 (1 576) miljoner kronor.

Traditionell förvaltning

MSEK	2016	2015
Förvalt kapital	407 655	384 724
Totalavkastning	8,2%	5,3%
Totalavkastning 5-år	8,2%	7,2%

Fondsparande

MSEK	2016	2015
Förvalt kapital	214 883	191 988
Fond- och depåförsäkring	186 406	175 801
Fondsparande banken	12 801	12 089
Fondsparande fondbolag	15 676	10 975
Genomsnittlig värdeökning fond- och depåförsäkring i Sverige	7,5%	4,2%



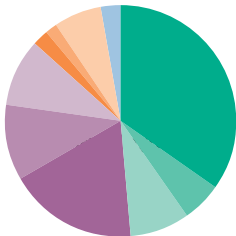
Skandia Time Global utsedd till årets bästa branschfond 2016.

+7,5%

Genomsnittlig värdeökning inom fond- och depåförsäkring i Sverige.

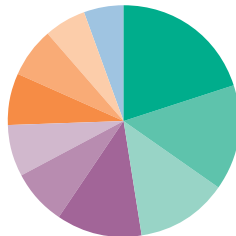
➔ Läs mer om våra erbjudanden inom traditionell förvaltning och fondsparande i årsredovisningen.

Tillgångsfördelning i livförvaltningsportföljen



Nominella obligationer	36,3%
Svenska realobligationer	6,0%
Svenska aktier	7,4%
Utländska aktier	17,0%
Fastigheter	10,9%
Onoterade bolag	10,0%
Råvaror	2,5%
Infrastruktur	2,0%
Affärsstrategiska tillgångar	5,4%
Övrigt	2,5%

10 största svenska innehaven



Hennes & Mauritz	2 630 MSEK
Atlas Copco	1 944 MSEK
Volvo	1 692 MSEK
Investor	1 563 MSEK
Sandvik	1 013 MSEK
SEB	956 MSEK
Hexagon	950 MSEK
Nordea	897 MSEK
Ericsson	787 MSEK
SCA	697 MSEK

10 största utländska innehaven

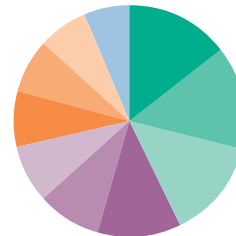


ABB	702 MSEK
Pandora	695 MSEK
Kindred group	675 MSEK
Apple	561 MSEK
AstraZeneca	437 MSEK
Microsoft	388 MSEK
Toyota Motor	367 MSEK
Royal Dutch Shell	361 MSEK
Alphabet	335 MSEK
Novartis	308 MSEK



Utfall 2016

Skandias fondbolag

	2016	2015
Kapital under förvaltning, MSEK	15 676	10 975
Andel kapital där hållbarhets-kriterier tillämpas	100%	97%
Antal exkluderade bolag	132	60
Antal ideella fonder	3	3
Förvalt kapital i ideella fonder, MSEK	1 247	1 274

Exkluderingslista Skandias fondbolag

Antal bolag	2016	2015
Miljö	8	14
Mänskliga rättigheter	7	5
Arbetsrätt	-	1
Kontroversiella vapen	22	17
Tobak	24	23
Kol	71	-
Totalt	132	60

➔ Hela exkluderingslistan finns på Skandia.se

Påverkansaktiviteter 2016

	Livbolag	Fondbolag
Mänskliga rättigheter	58	58
Miljö & klimat	57	57
Arbetsvillkor	32	32
Affärsetik	20	20

Bolagsstyrning

	Livbolag	Fondbolag
Deltagande i bolagsstämmor, antal	62	29
Deltagande i valberedningar, antal	3	0

Moderbolagets investeringsportfölj

	2016	2015
Kapital under förvaltning, MSEK	407 655	384 724
Andel kapital där hållbarhets-kriterier tillämpas	95%	85%
Antal exkluderade bolag	127	35

Identifierade G4 GRI-aspekter:
Produktportföljen, Aktivt ägande

G4 GRI-indikatorer:
FS6, FS11



Samhällsansvar – hälsa, trygghet och hållbara försäkringssystem

Skandia spelar en viktig roll som ett komplement till de offentliga försäkringssystemen i det svenska samhället. Det gör vi genom att erbjuda tjänster inom hälsa och trygghet över generationer men också genom att vi investerar långsiktigt i samhällsviktiga projekt och forskning med fokus på att förebygga ohälsa och skapa tryggare närsamhällen.

Långsiktighet genomsyrar hela vår verksamhet. För oss innebär det att arbeta med förebyggande insatser och agera i ett så tidigt skede som möjligt. Genom vår affärsverksamhet, våra försäkringar, forskning och stiftelsearbete utvecklar vi nya resurseffektiva lösningar för ökad hälsa och trygghet. Utgångspunkten är försäkringslogiken där förebyggande investeringar skapar både mänskligt och ekonomiskt värde. Våra beräkningar visar att det finns stora samhällsvinster att göra genom tidiga insatser. Vår stiftelse Idéer för livet arbetar aktivt för att öka tvärsektorieell samverkan inom förebyggandet av ohälsa och skapandet av tryggare närsamhällen. Störst samhällsnytta uppnår vi genom att samarbeta med näringsliv, civilsamhälle och offentlig sektor.

Vi har också ett nära samarbete med universitetsvärlden för att med forskning kunna beräkna vilka värden som skapas av förebyggande insatser både för samhälle, arbetsgivare och individ.

Fokus på hälsa och trygghet

Vår vision är att skapa rikare liv. Genom att fokusera på hälsa och trygghet har vi genom stiftelsens forskning och arbete möjlighet att påverka en rad riskfaktorer som kan leda till ett framtida beroende av välfärd- och försäkringssystemen. Hållbara försäkringssystem är bra för våra kunder och ägare, men även för samhällets stabilitet och förmåga att stötta individer.



”*Ju tidigare vi kan agera på en risk, desto större effekt får insatserna. Skandia är med sina tjänster ett viktigt komplement till de offentliga försäkringssystemen och genom våra förebyggande insatser skapar vi värde för våra kunder och för samhället i stort.*

Lena Hök, Hållbarhetschef Skandia och verksamhetschef stiftelsen Idéer för livet

Förebyggande hälsoarbete som gör kunderna friskare

Skandias förebyggande hälsoarbete grundar sig i vårt koncept Skandias Hälsokedja som bygger på forskning inom socialmedicin och vår egen erfarenhet av preventiva hälsoinsatser. Konceptet utgår från ett helhetstänk med åtgärder på både individ- och organisationsnivå och som en del av detta arbetar Skandia för att skapa rätt åtgärder för att få friskare kunder. Med minskad sjuklighet kan vi

sänka premierna och öka värdet för våra kunder och ägare, samtidigt som alla mår bättre.

Därför erbjuder vi en kostnadsfri förebyggande hälsoförsäkring kopplad till vår företagssjukförsäkring. Det har lett till att 8 av 10 vänder sig till oss redan innan sjukskrivning för att få förebyggande hjälp.

50%

En halvering av sjukligheten hos våra kunder de senaste 10 åren.

Metoder och verktyg kring hälsa

Årligt hälsoforum

Under 2106 tog Skandias årliga hälsoforum upp vikten av förebyggande arbete, forskning och ny metodutveckling. På seminariet träffades forskare, sakkunniga, politiker och representanter från näringslivet. Studier presenterades kring stress och livstilsfaktorer samt hur kostnader för samhälle, arbetsgivare och försäkringssystem kan undvikas genom förebyggande insatser.

Skandias Friskvårdskalkylator

Skandia lanserade 2015 i samarbete med ett forskar-team vid Uppsala universitet Skandias Friskvårdskalkylator, som beräknar effekt och värdet av före-

byggande hälsoinsatser. Det är ett webbaserat beräkningsverktyg som hjälper till att räkna ut hur livsstilsfaktorer så som stillasittande, övervikt, alkohol och rökning påverkar individens hälsa samt samhället och arbetsgivarens kostnader över tid. Syftet med detta arbete är att sprida kunskap om värdet av tidiga och förebyggande insatser.

Under 2016 kompletterades Friskvårdskalkylatorn med svensk statistik från fyra branscher för att arbetsgivaren lättare ska kunna se vilka vinster preventiva hälsosatningar kan ge inom respektive bransch. Detta lyftes även i en ny rapport "Osunda levnadsvanor – dyr nota för arbetsgivare", där exempel från dessa branscher lyftes.

Ny KBT-metod för traumabehandling

Skandias stiftelse Idéer för livet har under året finansierat forskning kring en evidensbaserad metod som syftar till att behandla post-traumatisk stress. Stiftelsens stöd gör det möjligt att anpassa behandlingsmetoden till svenska förhållanden och översätta metodbeskrivningarna efter olika behov. På så sätt kan metoden användas för trauman som exempelvis orsakas av sexuellt våld, krigsupplevelser, misshandel eller missbruk. Stödet är en del i stiftelsens forsknings- och utvecklingsarbete kring psykisk ohälsa. Genom stiftelsen har forskare på Uppsala universitet under 2016 utbildat 22 ledare som i sina yrkesroller möter barn och unga som lider av depression och post-traumatisk stress, främst ensamkommande flyktingbarn.

Kunskapsspridning om hälsa

Under 2016 deltog Skandia i flera aktiviteter för att sprida kunskap om vårt aktiva arbete och vår forskning för ett tryggare och hälsosammare Sverige.

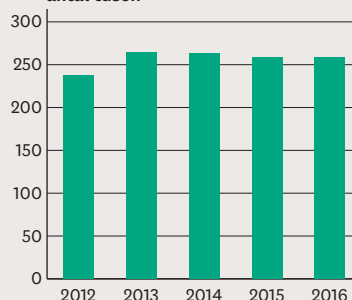
I Almedalen anordnades flera fullsatta seminarier i Skandias trädgård. Skandia arrangerade även Almedalsloppet för andra året i rad. Dessutom genomförde vi 1 176 hälsokontroller där besökare kunde bland annat mäta sitt blodtryck, undersöka leverfläckar och kontrollera synen.

Hälsa och trygghet

Skandia erbjuder ekonomisk trygghet vid olycka, sjukdom och dödsfall genom sjuk-, olycksfalls- och livförsäkringar. Vi arbetar förebyggande för hälsosamma organisationer genom att paketera hälsoförsäkring tillsammans med sjukförsäkring samt med olika typer av tjänster för att förebygga ohälsa. Vi erbjuder riktade åtgärder för företag som vill arbeta med sin sjuklighet genom att skapa incitament för att ta tag i hälsofrågor i ett tidigt skede. Överskottet som har skapats tidigare gör det möjligt att hålla bra premier till våra kunder.

➔ Läs mer om våra hälso- och trygghetserbjudande i årsredovisningen.

Privatvårds- och hälsoförsäkringar, antal tusen



+10%

Ökad nyförsäljning inom privatvård och grupp-försäkring.

194

(79) miljoner kronor. Resultat för skadeförsäkringsverksamheten. Ökningen beror på ökade premieintäkter och minskade skadekostnader.

Skandias stiftelse Idéer för livet

Stiftelsen Idéer för livet verkar som en katalysator för utveckling och för kunskapspridning om social hållbarhet. Utgångspunkten i stiftelsens arbete är försäkringslogikens insikt om att det är både mänskligt och ekonomiskt lönsamt att förutse risker och förebygga problem istället för att reagera först när de uppstått. Syftet är att bidra till ett tryggare och mer hållbart samhälle.

Idéer för livet stödjer arbete som fokuserar på prevention och tidiga insatser för barn och unga. Det innebär ökad kvalitet och resurseffektivitet i välfärdssystem och hälsosatsningar. Arbetet sker inom tre ben; forskning, utveckling och lokala ideella projekt. Finansieringen av stiftelsen sker genom årlig avkastning från det grundkapital som Skandia tillförde vid stiftelsens start samt fonden Skandia Idéer för livet, där två procent av fondens värde årligen

tillförs stiftelsen. Skandia står för stiftelsens administration och kansli.

Idéer för livet samarbetar med flera universitet för att ta fram evidensbaserade modeller för preventiva insatser samt beräkningar av deras ekonomiska värde. Omkring 133 kommuner och flera ideella organisationer i Sverige och Danmark har hittills utbildats i stiftelsens verktyg. Under 2016 samarbetade Idéer för livet i detta syfte med forskare på Uppsala universitet, Umeå universitet, Göteborgs universitet, Handelshögskolan i Stockholm, Karolinska Institutet och Copenhagen Business School. Idéer för livet arbetar nära ideella organisationer som med förebyggande verksamhet främjar barn och ungas utveckling. Några av stiftelsens samarbetspartners är BRIS, Star for Life, Nattvandring.nu och Rädda Barnen.

Så mäts socialt hållbart värdeskapande

Behovet av att mäta och utvärdera hållbart värdeskapande ökar. Samtidigt saknas ofta konkreta verktyg för att följa upp och mäta resurseffektiviteten i olika hållbarhetsinsatser. Detta är bakgrunden till att Idéer för livets verksamhetschef Lena Hök tillsammans med hållbarhetsexperten Gordon Hahn och forskaren Erik Jannesson skrivit metodboken "Så mäts socialt hållbart värdeskapande" som lanserades i november 2016.

Metodboken ger verktyg för uppföljning och utvärdering av hållbarhetsinsatser och har tagits

fram för att möta efterfrågan från ideella, offentliga och sociala entreprenörer. Boken bygger på den så kallade SROI-metodiken (Social Return on Investment) som steg för steg beräknar och utvärderar hur verksamheter skapar konkreta värden – socialt, miljömässigt och ekonomiskt. Genom metodboken kan Idéer för livet sprida kunskap och samtidigt nyttja metodiken i stiftelsens verksamhet. Idéer för livet ordnar också utbildningstillfällen i att beräkna SROI och använda Idéer för livet-modellen för kommuner, företag och ideella aktörer.



Stiftelsens utveckling av skalbara modeller och verktyg för prevention

Lokala projekt

Under 2016 har Idéer för livet finansierat 129 ideella projekt runt om i Sverige som arbetar med förebyggande insatser för att ge barn och unga en bra start i livet och trygg uppväxt.

Forskning

Idéer för livet initierar och finansierar forskning kring förebyggande insatser för barn och unga. Genom att synliggöra förebyggande sociala insatserns effekt och ekonomiska värde bidrar vi med innovationskraft och utveckling i de svenska välfärdssystemen.

Verktyg

Idéer för livet stödjer ett antal utvecklingsprojekt kring angelägna utmaningar som hälsa och tryggare närsamhälle. Målet är att utveckla effektiva förebyggande metoder och verktyg för ett socialt hållbart samhälle.

Idéer för livet-modellen beräknar sociala effekter och ekonomiskt värde

För att veta om sociala insatser som genomförs leder till positiva effekter behövs verktyg för att utvärdera utfallen. Idéer för livet-modellen är ett unikt verktyg som ger möjlighet till bättre beräkningar och beslutsunderlag för preventiva sociala insatser och sociala investeringar. Den kan användas av kommuner, ideella organisationer och företag. Verktyget har stiftelsen utvecklat tillsammans med forskare på Uppsala och Umeå universitet. Den evidensbaserade delen av beräkningsverktyget omfattar program inriktade på stödinsatser för barn och unga så som socialt emotionellt lärande, skolprogram, program för hantering av ångest och depression, föräldrastödsprogram samt metoder för suicidprevention.

I en annan del av beräkningsverktyget kan kommuner göra beräkningar på insatser och program

som saknar evidens och där uppdaterad data och statistik behövs för beräkningsunderlag. Detta för att förebygga riskfaktorer som leder till psykisk ohälsa, missbruk, arbetslöshet mm.

Den andra delen av modellen utgår från Social Return On Investment (SROI), ett internationellt etablerat koncept för att planera, mäta, följa upp och utvärdera vilket värdeskapande som insatser och verksamheter bidrar med - socialt, miljömässigt och ekonomiskt.

16 kommuner deltog i pilotutbildning i Idéer för livet-modellen under 2016. Idéer för livet-modellen visar framtida besparingar både i mänskliga hälsovinster som ekonomiska vinster samt effektens storlek på insatsen vilket ger beslutsfattare bättre beslutsunderlag för framtida förebyggande investeringar.



Vad är Idéer för livet-modellen?

Modellen är ett verktyg för att kunna mäta kvalitet och resurseffektivitet för förebyggande sociala insatser (exempelvis förebygga ohälsa) – i syfte att underlätta rätt insatser redan i ett tidigt och förebyggande skede.

Med modellen får kommuner, landsting, företag och ideella organisationer beslutsunderlag för planering, styrning och utvärdering av verksamheters sociala insatser. På så vis bidrar stiftelsen Idéer för livets forskning, utveckling och utbildningsinsatser med innovationskraft i de svenska och danska välfärdsystemen.



Forskning och utveckling som förebygger ohälsa och gynnar våra kunder

Skandia initierar och finansierar forskningsprojekt i samverkan med forskare på flera ledande universitet. Syftet är utveckla lösningar som kommer våra kunder och samhället till godo i form av preventiva metoder som bidrar till hälsa, trygghet och hållbara välfärdssystem.

Vi vill stödja forskning som positivt påverkar människors hälsa samt förebyggande av sjukdomar inom försäkringskollektivet eller framtida kunder. På Skandia arbetar vi för att skapa kundnytta och affärsnytta med innovation som även utvecklar samhället och ger ökad hälsa och välmående.

Urval av forskningsprojekt som fått finansiellt stöd* och pågått under 2016:

- **En Frisk generation:** Professor Mai-Lis Hellenius, Karolinska Institutet, Stockholm (2.208.000 kr). En metod för att främja fysisk aktivitet och en hälsosam livsstil hos barn och deras familjer.
- **Kolhydratersroll i IBS:** Leg dietist Dr Stine Storsrud, Sahlgrenska Universitet, Kostfonden (970.000 kr). Forskningens mål är att hitta fler och effektivare kostbehandlingar av IBS.
- **Sesbic study:** Professor Gunilla Sydsjö, Linköpings universitet (4.332.000 kr). Hur barns psykiska hälsa påverkas av arv och miljö och av vilka förebyggande åtgärder som sätts in.
- **Ögat som verktyg för att studera/behandla diabetes sjukdom:** Professor Per-Olof Berggren, Karolinska Institutet, Stockholm (4.789.000 kr).
- **Utveckling av Compassion Mind:** Leg Psykolog Christina Andersson Karolinska Institutet, Stockholm (2.170.159 kr). En randomiserad studie i psykologiskt träningsprogram för universitetsstudenter med stressrelaterade problem.
- **En Frisk skolstart:** Docent Liselotte-Schäfer Elinder, Institutionen folkhälsovetenskap Karolinska Institutet, (508.000 kr). Projektet är en uppföljning av tidigare projekt från 2012-2013. För barn och föräldrar i utsatta områden för förebyggande av övervikt och diabetes, i samverkan med primärvården. Projektet främjar hälsosamma matvanor, fysisk aktivitet samt förebygga diabetes hos föräldrar.
- **När du och ditt jobb inte (längre passar ihop), sjukfrånvaroförebyggande effekter av yrkeslivsplaneringen:** Docent Claudia Bernhard-Oettel, Stockholms universitet Psykologiska institutet (1.911.000 kr).

*Redovisade belopp (avrundade till närmaste tusental) avser hela finansieringen för respektive forskningsprojekt, som kan pågå över flera år.



Ett urval av projekt som fått stöd från Skandias stiftelse Idéer för livet 2016

- **DysseAppen** är en digital app som hjälper barn med dyslexi med tekniskt stöd för att de ska få möjlighet att öka sitt inlärande och på så sätt stärka deras självkänsla. Dysseappen är framtagen av ungdomar och Föräldraföreningen för dyslektiska barn med stöd av Idéer för livet. Appen lanserades våren 2016 och har laddats ner 16 500 gånger, varav 70 procent av dessa har laddats ner av barn och unga.
- **Friluftsfrämjandet** erbjuder barn och familjer på asylboenden aktiviteter som kan bidra till att skapa en meningsfull väntan på handläggning. På så vis bidrar de till ökad hälsa och livsglädje. Under de tre första månaderna har 500 barn deltagit i projektet "Meningsfull väntan".
- **Idrott för alla** är Rädda Barnens arbete för en idrott fri från mobbning, kränkningar och diskriminering som Idéer för livet har bidragit till sedan 2010. Under 2016 arbetade 47 idrottsföreningar med att ta fram handlingsplaner för en tryggare idrott där alla kan delta. 36 utbildningsinsatser hölls och dokumentärfilmen "Idrottens himmel och helvete" skildrade arbetet.
- **En frisk generation** bidrar till att barn och deras familjer får en aktiv livsstil i syfte att minska hälsoklyftorna i samhället. 2016 arrangerades 658 aktivitetstillfällen vilket är 16 450 aktivitetstimmor. I verksamheten deltog 676 personer, fördelat på 171 familjer.
- **Tilia** är en ideell organisation som stöttar unga med psykisk ohälsa. De driver stödverksamhet via chatt och mail samt anordnar lägerverksamhet och stödgrupper. Under 2016 har organisationen haft cirka 400 samtal i chatten varje månad. I dessa dialoger var det 97 procent som kände sig lyssnade på. Vid utgången av 2016 hade Tilia 75 volontärer som har stöttat 1 570 unga.
- **Star for Lifes utbildningsprogram** bidrar till att stärka skolans värdegrundarbete och ungdomars motivation och drivkraft. Idag genomförs Star for Life-metoden "Motivationslyftet" på 13 skolor i mellansverige. Arbetets leds av pedagoger som har utbildats i metoden vid Göteborgs universitet.
- **Synsholmens kollo** hålls varje sommar på ön Synsholmen på Sveriges ostkust. Idéer för livet äger kollofastigheten medan kolloverksamheten drivs sedan år 2000 av en ideell förening. Barn från Stockholm kommun ges möjlighet att mötas, utvecklas och ha roligt. Sommaren 2016 deltog 120 barn. Vid utvärdering efter sommaren gav 92 procent av barnen högt betyg på sin kollovistelse.
- **Nattvandring.nu** är en stiftelse som bildades av Skandia och E.ON och som arbetar för att utveckla, stödja och främja nattvandring i hela landet. Under 2016 har verksamheten haft 300 nattvandrargrupper som genomfört totalt 15 800 nattvandringar. 42 500 vuxna är engagerade i Nattvandring.nu.

Trygghet på nätet

Vår omvärld blir allt mer digitaliserad och även Skandia använder ny teknik för att underlätta för våra kunder och möta förväntningarna på oss. Samtidigt som vi bidrar till digitaliseringen är det viktigt för oss att göra vad vi kan för att säkerställa trygghet på nätet, särskilt för barn och unga. Det är en naturlig del av vårt samhällsansvar som också har en tydlig koppling till vår verksamhet.

Ett exempel på detta är att Skandia tillämpar teknik för att blockera åtkomst av digital övergrepps-material på våra arbetsdatorer. Att ha sådant material på Skandias datorer är grund för uppsägning.

Finanskoalitionen mot barnsexhandel

2007 grundade Skandia tillsammans med ECPAT Finanskoalitionen mot barnsexhandel. Koalitionen samlar idag ett stort antal svenska banker som samarbetar för att blockera betalningstransaktioner för handel med övergreppsbilder på barn, vilket gör det svårare för kriminella aktörer att sprida och tjäna pengar på övergreppsbilder på barn. Initiativet har fått en stor uppslutning i branschen och majoriteten av svenska banker ingår idag i Finanskoalitionen.

Kunskap om barns utsatthet

Skandia har sedan 2010 stöttat Caroline Engvall i hennes arbete för att hindra barns utsatthet på nätet. Webbplatsen safeselfie.se, om ofrivillig bild- och filmspridning på internet, har tagits fram med stöd från Skandias stiftelse Idéer för livet och syftar till att ge stöd till ungdomar och föräldrar som har drabbats eller som vill ha mer information för att hjälpa dem i sin närhet.

Caroline Engvall föreläser idag för såväl unga som vuxna om sex som självskadebeteende, barn i svensk sexhandel, inhemsk människohandel med barn samt konsekvenserna av ofrivilligt spridda sexuella bilder och filmer på internet. Under 2016 höll Caroline Engvall och sakkunniga som gästföreläsare fem välbesökta seminarier om konsekvenserna av spridning av sexuella bilder och filmer på nätet. Seminarierna hölls på Skandias kontor i Stockholm, Linköping och Göteborg.



Utfall 2016

61 kommuner

i Sverige och Danmark har under året utbildats av Skandias stiftelse Idéer för livet i att utvärdera förebyggande sociala insatsers effekt och ekonomiska värde.

129 projekt

för barn och unga som fått stipendier för förebyggande insatser inom kategorierna Anti-mobbning, Drogfritt, Hälsa, Kultur, Mångfald och Mötesplatser.

Identifierade G4 GRI-aspekter:

Indirekt ekonomisk påverkan, Produktportföljen, Lokalsamhällen

G4 GRI-indikatorer:

EC8, FS7, FS13, FS16

70 000 barn och unga

har nåtts av de projekt och organisationer som under 2016 fått stöd från Idéer för livet.

9,9 miljoner kronor

Beviljade av stiftelsen Idéer för livet för forskning, metodutveckling och lokala projekt.

(Beloppet ingår i redovisningen av "Forskning och metodutveckling" samt "Barn och unga" på sid 24.)

Satsning på tryggare närsamhälle och social hållbarhet vid Frölunda Torg

Utformningen av de offentliga miljöerna i städer och stadsdelar har en viktig påverkan på den sociala och ekonomiska utvecklingen. Forskning visar också att välskötta och rena miljöer minskar benägenheten att bryta mot lagen, det vill säga risken för inbrott eller vandalisering.

Skandias fastighetsbolag har en viktig roll att spela för att bygga stadsdelar som är präglade av trygghet, god social utveckling och mångfald.

Ett exempel kommer från Frölunda Torg i Göteborg där Skandia Fastigheter har arbetat långsiktigt med att skapa ett tryggare närsamhälle. Delar av närområdet har socioekonomiska utmaningar och den viktiga knutpunkten för kollektivtrafik med spårvagnshållplatsen på Frölunda Torg har tidigare upplevts som en otrygg plats, med dålig belysning och där få vistades under kvällen. Arkitekturen ledde till att allmänheten hade bristfällig insyn till hållplatsen, vilket ansågs bidra till stökigt och kriminellt beteende på platsen.

2011 invigdes området på nytt efter omfattande renoveringar. Spårvagnshållplatsen byggdes om, bättre gångstråk med ökad belysning skapades och bostäder planerades runt torget. Ett nytt modernt

köpcentrum byggdes som genom sin stora glasfasad är öppen mot omgivningen. Caféer och restauranger placerades längst köpcentrumets utsida, för att uppmuntra allmänheten att vistas där under fler tider på dygnet och skapa naturliga mötesplatser som ökar tryggheten i området.

En intervjuenkät som genomfördes under 2016 visar att såväl besökare som de som arbetar på Frölunda Torg och de lokala företagarna upplever att ombyggnationen har lett till ett lyft för torget. Av de tillfrågade upplevde 38 procent att torget och dess omgivande miljö blev tryggare efter renoveringen. Samtidigt uppger flera att de upplever otrygghet kvällstid på grund av ökad gängkriminalitet. Skandia arbetar fortsatt med att öka tryggheten i närsamhället och samverkar med kommunen, Rädda Barnen, lokala eldsjälarna och näringslivet. Bland annat har en omfattande intressentdialog tillsammans med Rädda Barnen genomförts med boende i ett angränsande och socioekonomiskt utsatt område. Detta är en långsiktig investering som både gynnar de närboende, samhället i stort men även våra kunder då ett socialt hållbart och tryggare närsamhälle ökar värdet på området som helhet.



Miljöhänsyn

Skandia påverkar miljön både direkt och indirekt. Vi vill bedriva en verksamhet som i alla delar begränsar vårt ekologiska fotavtryck och påverka andra i vår omvärld att ta en större miljöhänsyn.

Skandias ägarinstruktion ger tydliga direktiv om att vi ska vara ett föredöme när det gäller hållbarhet. Med den som utgångspunkt arbetar vi kontinuerligt med att införliva långsiktigt miljöhänsyn i alla delar av vår verksamhet. Vi strävar efter en god hushållning av resurser för att minimera vår klimatpåverkan. Det här avsnittet beskriver hur Skandia arbetar för att minska den totala belastningen på klimatet och miljön. Vårt dotterbolag Skandia Fastigheter spelar här en särskilt viktig roll. Läs mer på sidan 44.

Minskad miljöpåverkan på Skandias egna kontor

Skandias egna kontor har en direkt påverkan på miljön främst i form av energiförbrukning. Därutöver tillkommer de utsläpp som våra tjänsteresor ger upphov till.

För att begränsa vår direkta miljöpåverkan gör vi flera aktiva val. Vi har till exempel en övergripande målsättning om minskad pappersanvändning genom ökad digitalisering. Vår resepolicy uppmanar alla medarbetare att minska resandet med flyg och bil och att i möjligaste mån använda alternativ till fysiska möten, till exempel video- och telefonmöten, i syfte att minska den negativa påverkan på miljön.

Energiförbrukning och resor har störst påverkan

Vi strävar efter att endast använda förnybar energi till våra kontorsverksamheter. Idag kommer 90 (94) procent från förnybara källor. Minskningen från 94 procent föregående år beror på försäljningen av Skandias verksamhet i Norge där kontoret använde grön el. Vid nyetablering och ombyggnation av kontor ställer vi krav på fastighetens miljöstandard och miljökrav vid inköp av inredning och tjänster. Till exempel är vårt huvudkontor miljöklassat och 71 procent av Skandias egna kontor i Sverige har gröna hyresavtal.

Klimatkompensation

De utsläpp som Skandias egen verksamhet ger upphov till kompenserar vi för genom att bidra till ett klimatkompensationsprojekt som är kvalitetscertifierat av Gold Standard. Utsläpp för 2016 kommer vi att klimatkompensera för genom vindkraftsprojektet Prony Windfarm, i ögruppen Nya Kaledonien. Projektet nyttjar innovativ teknik för att ersätta fossila bränslen utan att ha en negativ påverkan på lokalsamhället eller den lokala biologiska mångfalden.

90%

Grön el på Skandias egna kontor.

71%

Andel kontorsyta av Skandias egna kontor i Sverige som har gröna hyresavtal.

Samverkan med WWF

Skandias ideella fond, Skandia Världsnaturfonden, bidrar till WWF:s globala miljöarbete genom att kanalisera 2 procent av fondens värde årligen till WWF. Fonden är helt fossilfri och investerar inte i gruvdrift. För 2016 har fonden bidragit med 8,9 miljoner kronor till WWF och hittills har 161,8 miljoner kronor gått från fonden till att stödja WWF:s viktiga arbete med att skydda hotade arter och livsmiljöer runt om i världen.



”Skandia har framgångsrikt ökat investeringarna i infrastruktur och vår vindkraftsinvesteringen är viktig för oss. Genom att investera i vindkraft kan pensionskapitalet göra nytta två gånger om. Dels genom avkastning men också som ett bidrag till ett mer hållbart energisystem.

Frans Lindelöw, Koncernchef och vd Skandia

Koldioxidavtryck i Skandias aktiefonder

Klimatfrågan är en av vår tids viktigaste hållbarhetsfrågor. Skandia har därför undertecknat FN-initiativet Montreal Carbon Pledge, och förbundit oss att minst årligen mäta och redovisa koldioxidavtrycket i våra aktiefonder.

Syftet med att mäta och redovisa fondernas klimatavtryck är att öka transparensen gentemot spararna avseende investeringarnas miljöpåverkan och på lång sikt kunna bidra till dess minskning.

Metod för beräkningen av koldioxidavtryck

Vi redovisar koldioxidutsläpp i Skandias egna aktiefonder i relation till de underliggande bolagens intäkter, viktat efter hur stort fondens innehav är. Nyckeltalet talar om hur koldioxideffektiva bolagen i fonden är. Skillnaden mellan olika fonders koldioxidavtryck kan bero på olika faktorer. Exempelvis släpper bolag i branscher som kraftförsörjning, stål och cement vanligtvis ut mer koldioxid än bolag verkamma inom IT- och läkemedelsbranschen. Skillnaden kan också bero på var i världen bolagen i

fonderna är verksamma och hur energimixen i just det landet ser ut.

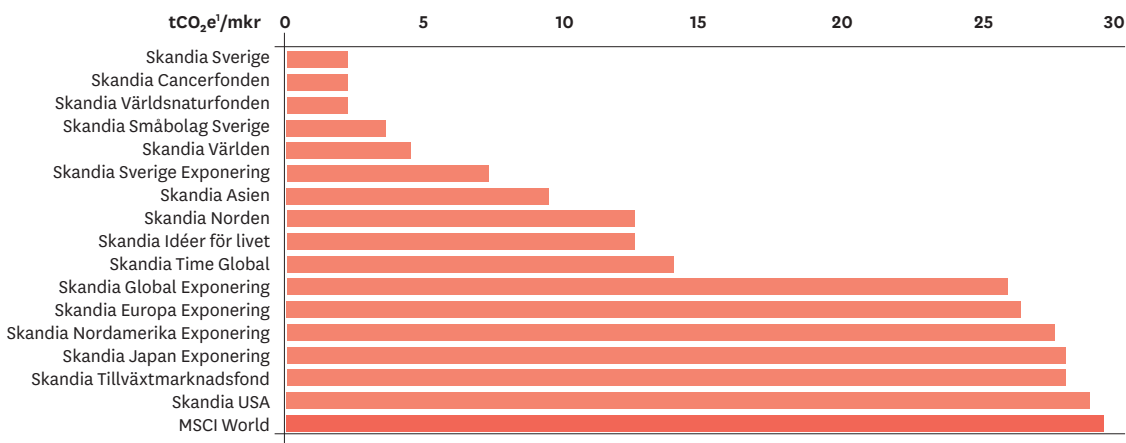
Skandia har anlitat South Pole Group för att beräkna fondernas koldioxidavtryck. Beräkningarna baserar sig därmed på de uppgifter som South Pole har om bolagen. För vissa fonder har det inte funnits uppgifter om alla innehavs utsläpp. För alla beräknade och redovisade fonder gäller att vi haft utsläppsdata för minst 85 procent av marknadsvärdet av respektive fonds aktieinnehav.

Koldioxidavtryck i Skandias 16 aktiefonder

Redovisningen baseras på en ögonblicksbild av aktiefondernas innehav och marknadsvärde per den 31 december 2016. Värdena kommer variera över tid i takt med att bolagens redovisade utsläpp förändras, men också genom att fondens sammansättning förändras när bolagens börsvärde går upp eller ner samt när förvaltaren köper eller säljer aktier i fonden.

➔ [Läs mer om hur koldioxidavtrycket mäts på skandia.se/Hallbarhet](http://skandia.se/Hallbarhet)

Koldioxidutsläpp i förhållande till portföljbolagens intäkter, ton CO₂e* per miljoner kronor



1) CO₂e eller koldioxidekvivalenter är en mättenhet som gör det möjligt att jämföra klimatpåverkan från olika växthusgaser. Genom att uttrycka utsläppen av en viss växthusgas i CO₂e anges hur mycket koldioxid som skulle krävas för att ge samma klimatpåverkan.

Indirekt miljöpåverkan

Vår indirekta miljöpåverkan kommer från våra inköp av produkter och tjänster samt investeringar. För att minska vårt ekologiska fotavtryck när det gäller indirekt påverkan och för att bidra till att påverka andra i mer hållbar riktning integrerar vi miljöhänsyn i våra processer och påverkar genom dialog och samverkan med andra.

Investeringars påverkan på miljön

På Skandia arbetar vi aktivt med att integrera hållbarhet i våra investeringar. I samarbete med organisationer och andra aktörer arbetar vi för att påverka näringslivet i mer hållbar riktning. Mer om våra interna processer för att ta hänsyn till hållbarhetsfrågor i Skandias investeringar finns beskrivet i avsnittet Ansvarsfulla Investeringar, sidan 25.

Investeringar i förnybart

I november 2016 invigde vi tillsammans med Vattenfall vindkraftsparken Höge Väg i Kristianstad kommun. Detta är den fjärde vindkraftsparken som

ingår i Skandias joint venture med Vattenfall som inleddes 2014 och som har en investeringsperiod på 25 år.

Exkludering av kol

För att ytterligare bidra till omställningen till förnybar energi i samhället, exkluderade vi under 2016 investeringar i företag vars omsättning till 30 procent eller mer kommer från utvinning av kol för energjändamål.

Miljöpåverkan i leverantörsledet

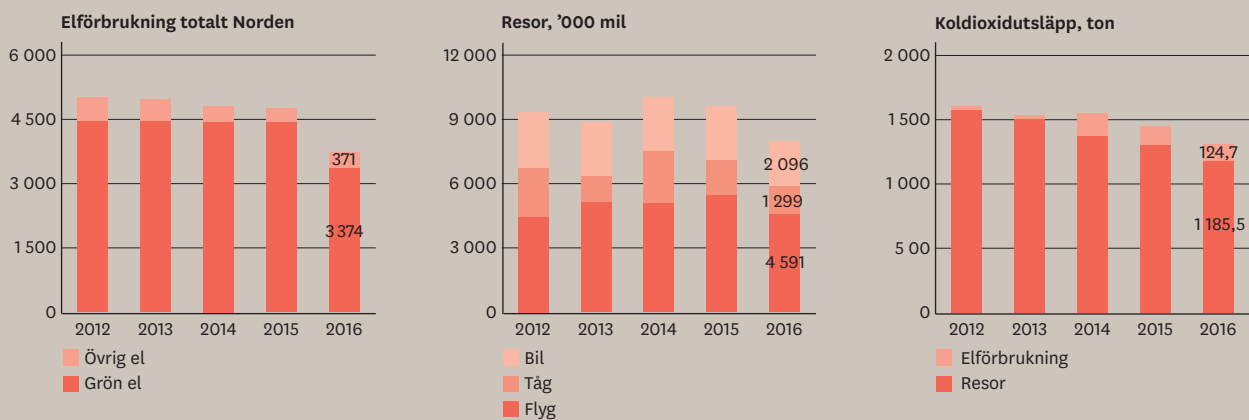
Våra inköp av varor och tjänster till verksamheten så som städ, kontorsmaterial, mat och dryck samt IT-tjänster påverkar miljön på flera sätt. Vi utvärderar leverantörernas miljöarbete vid upphandlingar och inkluderar hållbarhetsperspektivet i dialoger med dem på olika sätt under samarbetstiden.

➔ [Läs mer om detta på sida 31](#)

Utfall 2016



Skandias miljönyckeltal



Minskningen av energi, resor och koldioxidutsläpp 2016 jämfört med 2015 beror till största del på försäljningen av Skandias verksamhet i Norge.

Identifierade G4 GRI-aspekter: Energi, Utsläpp

G4 GRI-indikatorer: EN3, EN16, EN17

Vårt miljöarbete i Skandia Fastigheter

Fastighetsbolaget har stor påverkan på vår miljö, inte minst genom användning av energi och material. Därför är det särskilt viktigt för Skandia Fastigheter att minska bolagets ekologiska fotavtryck, samarbeta med kunder och leverantörer så att de kan minska sin påverkan, samt att aktivt bidra till en hållbar utveckling av branschen.

Skandias största direkta miljöpåverkan ligger inom vårt fastighetsbestånd, som finns i vårt helägda fastighetsbolag Skandia Fastigheter. Bolaget äger, förvaltar och utvecklar fastigheter inom segmentet kontor, köpcentrum, bostäder och samhällsfastigheter. Fastighetsinnehavet står för cirka 10 procent av Skandias investeringsportfölj och vid årsskiftet 2016-2017 förvaltade bolaget 121 fastigheter till ett sammanlagt värde av cirka 49,2 miljarder kronor och med en uthyrbar area om cirka 1,2 miljoner kvadratmeter.

Fastigheter använder en stor mängd energi och material. Ur ett hållbarhetsperspektiv är det viktigt att säkerställa att det ekologiska fotavtrycket blir så litet som möjligt. Skandia Fastigheter är sedan länge certifierade enligt ledningssystemet ISO 14001 och arbetar ständigt för att minska miljöpåverkan inom områdena: energi, material, kemikalier och avfall.

Fastigheter med en grön profil

Med utgångspunkt i ledningssystemet bedrivs ett kontinuerligt arbete för att energieffektivisera fastighetsbeståndet. All el som Skandia Fastigheter

köper till sina fastigheter är framställd av förnybara energikällor i form av vatten och vind. Det är ett aktivt val som för 2016 medfört en besparing på cirka 20 000 tCO₂e. Med hjälp av gröna hyresavtal gör vi dessutom gemensam sak med hyresgästerna för att till exempel initiera åtgärder som minskar energiförbrukningen.

Ett av Skandia Fastigheters mål är att begränsa användningen av miljöfarliga ämnen och icke förnybara material och resurser. Därför används Byggvarubedömningen, vars bedömningar är baserade på produkternas kemiska innehåll tillsammans med ett antal livscykelkriterier. Skandias fastighetsbolag har även varit delaktiga i framtagningen av Byggvarubedömningens sociala kriterier.

Som ett led i vårt hållbarhetsarbete medverkar vi i och samarbetar med branschorganisationer som Sweden Green Building Council, Byggvarubedömningen, Fastighetsägarna, Belok, Byggherrarna och Stockholms stads forum för hållbara fastigheter.

➔ [Läs mer om Samarbeten och initiativ på sida 62](#)

+400

gröna hyresavtal.

50/50

All el genereras av lika delar vatten- och vindkraft.



”Hållbarhet är idag en självklar del av vår verksamhet och en förutsättning för vår framgång. Som fastighetsägare har vi stor möjlighet att påverka både närmiljön vid våra byggnader och samhället i stort. Det gör vi genom att använda resurser på ett mer effektivt sätt och begränsa vår klimatpåverkan så mycket vi kan.

Anders Kupsu, vd Skandia Fastigheter

Skandia Fastigheter i lokal samverkan

För oss är goda relationer och långsiktiga samarbeten i de kommuner där vi verkar viktiga för att nå framgång. Vi är en viktig funktion när det gäller att stadsplanera för ett socialt hållbart samhälle. Vi är måna om att ta vårt ansvar från början till

slut i såväl stadsplaneringsprocess som i slutgiltig fastighet eller stadsdel. Vi för också en dialog med våra hyresgäster som bor, jobbar, handlar och vårdas i våra fastigheter i syfte att ta tillvara olika intressen och utveckla en god social miljö.

Sveriges största solcellsanläggning

Sedan tre år tillbaka har Skandia Fastigheter satsat på att minska energianvändningen i köpcentrumet Väla Centrum i Helsingborg. Resultatet har varit en energireducering med 25 procent under tre år.

I april 2016 tog vi nästa steg för att klimatanpassa köpcentrumet genom att installera Sveriges största solcellsläggning på fastighetens tak. Solcellerna upptar en yta motsvarande cirka två fotbollsplaner och producerar årligen lika mycket energi som krävs för att driva köpcentrumets kylanläggning. Mellan juli och december 2016 har anläggningen producerat 454 MWh vilket var strax över målet på 450 MWh.



25%

Reducering av energianvändningen under 3 år i Skandia Fastigheters köpcentrum Väla i Helsingborg.

Miljöcertifieringar

Skandia Fastigheter certifierar alla ny-, till- och ombyggnationer enligt BREEAM eller Miljöbyggnad – oavsett om det gäller bostäder, kontor, köpcentrum eller samhällsfastigheter. Därtill miljöinventeras befintliga fastigheter enligt miljöcertifieringssystemet Miljöbyggnads krav.

Efter inventering och/eller certifiering fortsätter arbetet för att minska byggnadernas negativa miljöpåverkan och genom inventeringen genereras kun-

skap om hur fastigheternas miljöpåverkan kan förbättras. Inventeringen ger också ett kvitto på viktiga kvaliteter hos en byggnad vad gäller energi, inomhusmiljö och material. Vid årsskiftet 2016–2017 hade nära 90 procent av Skandia Fastigheters fastighetsbestånd materialinventerats och drygt 80 procent inventerats enligt Miljöbyggnads samtliga indikatorer. Totalt har 58 byggnader miljöcertifierats.

32%

Andel av fastighetsbeståndet som är miljöcertifierat.

Nordens första hållbarhetscertifierade stadsdel

Ett exempel på en av Skandia Fastigheters investeringar är stadsdelen Masthusen i Malmö. Det är den första i sitt slag i Norden som har hållbarhetscertifierats enligt systemet BREEAM Communities. BREEAM (BRE Environmental Assessment Method) är världsledande när det gäller att bedöma både hur väl ett nytt bostads- eller affärsområde lyckas skapa en god totalmiljö för sina brukare och huruvida man skapat en hållbar relation till sin omvärld.

En viktig del i arbetet med att utveckla Masthusen till en hållbar stadsdel är att skapa en blandad stadsmiljö. Därför har området fått en mix av bland annat kontor, samhällsservice, hyresrätter, äldreboende, gym och handel. En tät, miljöeffektiv och funktionsblandad miljö som denna är både

energieffektiv och ger bra underlag för miljövänliga kommunikationer, samtidigt som den bidrar till ett rikare folkliv. Under 2016 togs nya steg i denna riktning, inte minst genom stadens inrättande av ett bibliotek i området, som ytterligare förstärker Masthusens roll som mötesplats för alla åldrar och behov.

Vid slutet av året antogs detaljplanen för den sista delen av Masthusen, innefattande exempelvis hundratals bostäder, en förskola med utemiljö på mark och tak och kommersiella ytor.

Masthusen genererar nästan hela sitt energibehov lokalt via bergvärme och solceller. Under 2015 och 2016 har anläggningen sammanlagt levererat 71300 kWh.

Cirkulära insatser för en effektivare resursanvändning

Inom fastighetsverksamheten pågår ett metodiskt arbete för att minska avfallsmängderna och omhändertar resurser. För att få inspiration till nya tillvägagångssätt deltar Skandia Fastigheter som ett av tre företag i den årliga tävlingen Sustainergies Cup som ger studenter möjlighet att lösa verkliga utmaningar inom hållbarhet. Vi ser en stor potential i Sustainergies Cup, där studenterna som ska forma morgondagens fastigheter redan nu får bidra med nya kreativa infallsvinklar.

Skandia Fastigheter är också sedan september 2016 medlemmar i Cradlenet, ett nätverk som verkar för en samhällelig omställning till en cirkulär ekonomi.

Vårt samarbete med Myrorna är ett exempel på hur vi bidrar till ett cirkulärt perspektiv i vår närmiljö. Under året har flera insamlingsevent för textilåtervinning ägt rum på Skandia Fastigheters köpcentrum och vi har även placerat ut klädboxar i de områden där Skandia äger bostäder.

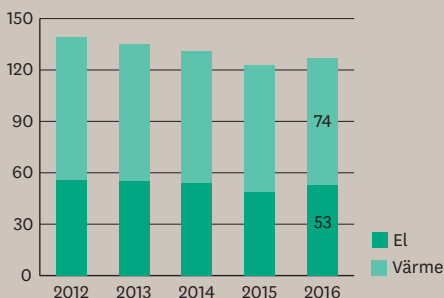


Utfall 2016

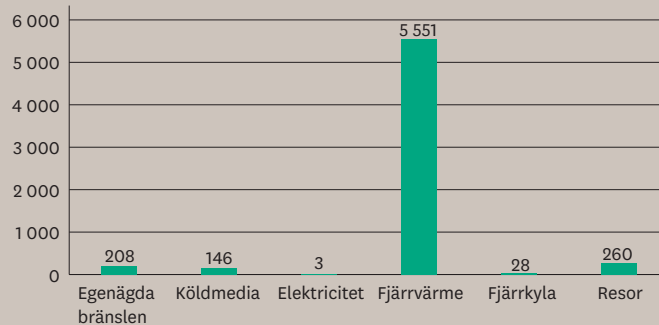
Skandia Fastigheter miljönyckeltal

Skandias fastighetsbolag arbetar aktivt för att minska energianvändningen och klimatutsläppen. Det långsiktiga målet är att minska energianvändningen med 3 procent årligen fram till 2020 och därefter med 1,5 procent årligen till 2050. Fastighetsbolaget beräknar varje år de koldioxidutsläpp som verksamheten ger upphov till. Parallellt med utsläppsreducerande åtgärder sker klimatkompensering för de utsläpp som uppstår till följd av förbränning av bränslen, påfyllning av köldmedia samt resor.

Energianvändning, (A_{temp})¹



Utsläppskällor för koldioxid 2016, tCO₂e²



1) A_{temp} är den area som byggnadens specifika energianvändning ska beräknas efter, enligt Boverkets byggregler. Uppgifterna för energianvändning 2016 är preliminär.

2) CO₂e eller koldioxidekvivalenter är en mättenhet som gör det möjligt att jämföra klimatpåverkan från olika växthusgaser. Genom att uttrycka utsläppen av en viss växthusgas i CO₂e anges hur mycket koldioxid som skulle krävas för att ge samma klimatpåverkan. Uppgifter för koldioxidutsläpp avseende 2016 är preliminära.

Långsiktig arbetsgivare

Tack vare våra medarbetares kompetens, engagemang och drivkraft skapar vi affärs- och kundnytta samtidigt som våra tjänster har en positiv inverkan på samhället.

Företagskulturen på Skandia bygger på engagemang från ledare och medarbetare, en vilja att lära sig nya saker och en förmåga att kunna ta ansvar för att uppnå sina egna individuella mål. Vi vill göra skillnad, både för våra kunder och för samhället.

Skandia arbetar strukturerat för att erbjuda en inkluderande arbetsplats där alla ska känna trygghet och möjlighet till delaktighet och utveckling. Vi har under många år arbetat med dialogupplägg på olika teman kring arbetsmiljö såsom värderingar och teamkontrakt, nolltolerans mot diskriminering, resultat från medarbetarundersökning och teamutveckling till exempel baserat på DiSC-verktyget kopplat till samarbete och kommunikationsstilar.

På Skandia vill vi möjliggöra en sund livsstil för alla medarbetare och hälsoerbjudandet som finns för våra kunder erbjuds även våra anställda. Medarbetare på Skandia har tillgång till en hälsoförsäkring som fungerar proaktivt utöver sjuk- och privatvårdsförsäkringen. Vi erbjuder även särskilda resurser för att ge chefer stöd i arbetet med att förebygga ohälsa och stödja rehabilitering. Under 2016 har arbetet med att förebygga sjukfrånvaro fortsatt och den totala sjukfrånvaron i Sverige var 3,47 procent.

Skandia arbetar med löpande uppföljning

Att må bra på sin arbetsplats är viktigt för oss. Vi följer därför löpande upp resultat och trivsel via kontinuerliga Performance Management (PM)-dialoger mellan chef och medarbetare. Ett annat exempel på hur vi fångar upp hur medarbetarna uppfattar sin arbetssituation är via den årliga medarbetarundersökningen. Flera avdelningar har också infört kortare pulsmätningar under året. 2016 har varit ett år som inneburit förändringar inom många verksamhetsområden men trots det har årets medarbetarundersökning visat på ett stabilt resultat och en fortsatt bra nivå med ett totalindex på 73,2 jämfört med föregående års resultat på 73,7. Svarefrekvensen i medarbetarundersökningen är även i år hög (86 procent) vilket ger ett uttryck för ett högt engagemang.

Särskilt utmärkande är att det skett en ökning i förtroendet för Skandias ledning, från 67,3 procent 2015 till 78 procent 2016 och likaså en tydlig förbättring i stoltheten att arbeta på Skandia, från 89,6 till 90,9.

Skandias strategi påverkar våra medarbetare

En alltför låg andel av medarbetarna bedömer att vi har en tydlig strategi, vilket tyder på att det återstår arbete med att kommunicera och förtydliga vår strategi internt. I slutet av 2016 antog Skandia en tydligare strategisk riktning, vilket vi under 2017 kommer implementera och integrera i verksamhetens olika delar.

Utifrån den nya strategin arbetar vi fokuserat för att förenkla organisationen och förtydliga beslutsmandat i verksamheten. Bland annat har vi under hösten renodlat den operativa modellen genom att justera organisationen genom att ta bort överlappande mandat kopplat till affärs- och erbjudandeutveckling. Syftet är att öka handlingskraft och minimera behov av förankring via forum och kommittéer och därigenom tydliggöra ansvaret i befintliga linjeroller.

Vi har under året också fortsatt ett aktivt arbete med teamutveckling i verksamheten för att bidra till effektivitet och kulturförflyttning.

90,9%

Skandias medarbetare som helt eller delvis instämmer i påståendet "jag är stolt att tala om för andra att jag jobbar på Skandia".





” Skandia befinner sig i snabb förändring. Genom att delta i och driva förändringsprocesser skapas utrymme för såväl personlig som yrkesmässig utveckling.

Marie Ågren, HR-chef

Kompetensutveckling sker kontinuerligt

Skandia befinner sig i en bransch under snabb förändring, främst drivet av nya kundbeteenden och ökad digitalisering. Genom att vara med och driva stora förändringsprocesser och följa utvecklingen skapar vi utrymme för våra medarbetare att utveckla sina individuella och yrkesmässiga kompetenser.

Skandias kultur bygger på engagemang och viljan att utvecklas och ta ansvar för att uppnå såväl företagets som sina egna personliga mål. På Skandia får medarbetarna möjlighet att växa på flera sätt, exempelvis genom lärande i vardagen via kollegor, genom deltagande i förändringsprojekt, mentorskap eller deltagande i nätverk. Vår ambition är att 70 procent av lärandet sker i vardagen – via ordinarie uppdrag eller projekt – 20 procent sker i interaktion med andra via till exempel mentorskap och olika typer av nätverkande medan ca 10 procent är mer renodlade utbildningsinsatser som exempelvis e-learning, kurser och läsa litteratur.

Skandia tillhandahåller interna utbildningar, program och seminarier och arbetar aktivt för att digitalisera dessa i hög grad för att öka tillgänglighet och flexibilitet. Under 2016 har vi, till exempel, digitaliserat stora delar av rådgivarutbildningen för de rådgivare som redan verkat i rollen hos en annan arbetsgivare vilket har effektiviserat vår introduktionsprocess.



Ny hälsoapp hjälper våra medarbetare att förbättra sin hälsa

Skandia erbjuder alla medarbetare appen ”Virgin Pulse” som hjälper till att hålla koll på träning, kost, sömn och stress. Den ger tips och råd om vilka initiativ som kan tas för att må bättre. Detta gör vi för att vi tror på det förebyggande och långsiktiga arbetet med att motverka ohälsa och sjukdom.

Skandias medarbetarprofil

Vår medarbetarprofil är ett viktigt verktyg i Skandias kulturförflyttning. I profilen beskrivs vilka förväntningar Skandia har på sina medarbetare genom att konkretisera Skandias värdegrund till beteende. Genom profilen tydliggörs beteenden som Skandia värderar högt och som bedöms stötta vår strate-

giska förflyttning. Det handlar om alltifrån att sätta kunden först till att som medarbetare visa på handlingskraft, innovation och samarbetsvilja. Sedan 2013 har vi också en chefprofil med samma syfte – att konkretisera och visa på vikten av hur vi agerar.

Fackligt engagemang och samverkan

På lokal nivå för vi en nära dialog med de organisationer som representerar medarbetarna. Rent formellt sker detta genom medbestämmandeförhandlingar (MBL) enligt de samverkansavtal som finns med lokala fackliga parter.

Alla Skandiamedarbetare i Sverige omfattas av kollektivavtal. På central branschnivå finns två avtal; mellan Försäkringsbranschens Arbetsgivareorganisation (FAO) och Försäkringstjänstemanna-

förbunden (FTF) samt mellan FAO och Sveriges akademikers centralorganisation (SACO).

I Danmark finns kollektivavtal mellan Finanssektorns arbetsgivareförening (FA) och Danska försäkringsfunktionärers landsförening (DFL). Dock omfattas ledare och specialister av Funktionärslovens regler istället för kollektivavtal. I Litauen har våra medarbetare anställningsvillkor enligt lagstiftningens villkor istället för kollektivavtal.



Utfall 2016

Könsfördelning

Procent	2016	2015
Medarbetare		
Kvinnor	51%	51%
Män	49%	49%
Chefer		
Kvinnor	42%	42%
Män	58%	58%
Företagsledning		
Kvinnor	45%	40%
Män	55%	60%
Koncernledning		
Kvinnor	50%	33%
Män	50%	67%
Styrelse inklusive arbetstagarrepresentanter		
Kvinnor	42%	33%
Män	58%	67%
Fullmäktige		
Kvinnor	52%	47%
Män	48%	53%

Land	2016	2015
Sverige		
Medelantal anställda	2 139	2 244
Sjukfrånvaro	3,47	3,45
Danmark		
Medelantal anställda	253	228
Sjukfrånvaro	3,0	1,74
Litauen		
Medelantal anställda	95	52
Sjukfrånvaro	2,2	-

73,2

Förändringskraft enligt medarbetarundersökning 2016 (riktvärde 70)

Identifierade G4 GRI-aspekter:

Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet, Utbildning och utveckling, Mångfald och jämställdhet

G4 GRI-indikatorer:

LA5, LA6, LA11, LA12

Utfall 2016



Område	Mål	Utfall 2016																														
Mångfald och jämställdhet	Skandia vill vara branschens mest attraktiva arbetsplats där alla behandlas med respekt och värdighet och där kvinnor och män har lika rättigheter, möjligheter och skyldigheter. Skandias jämställdhets- och mångfaldsplan innehåller åtgärder för var och en av dessa målsättningar.	Arbetet med mångfald och jämställdhet följs främst upp via möjligheter till likvärdiga möjligheter till utveckling och karriärmöjligheter oavsett kön. Se utfall för "Könsfördelning" och "Utveckling" för 2016.																														
Utveckling	Alla medarbetare ska ha lika villkor avseende kompetensutveckling och karriärmöjligheter.	Årets medarbetarundersökning visade på att 86,8 (88,1) procent av medarbetarna anser helt eller delvis att kvinnor och män har likvärdiga villkor och möjligheter i Skandia.																														
Årets medarbetarundersökning	Ett totalindex om minst 70 är önskvärt i den undersökning (QWC) som används. Skandia i Sverige visar ett stabilt resultat på hög nivå – årets totalindex i medarbetarundersökningen låg på 73,2 (73,7).	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2014</th> <th>Riktvärde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Målkvalitet</td> <td>65,7</td> <td>67,2</td> <td>69,4</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Ledarskap</td> <td>74,7</td> <td>76,3</td> <td>78,1</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Delaktighet</td> <td>78,4</td> <td>78,4</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Återkoppling</td> <td>79</td> <td>79,1</td> <td>80,4</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>Effektivitet</td> <td>69,7</td> <td>70,2</td> <td>71,3</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table>		2016	2015	2014	Riktvärde	Målkvalitet	65,7	67,2	69,4	70	Ledarskap	74,7	76,3	78,1	70	Delaktighet	78,4	78,4	80	80	Återkoppling	79	79,1	80,4	65	Effektivitet	69,7	70,2	71,3	65
	2016	2015	2014	Riktvärde																												
Målkvalitet	65,7	67,2	69,4	70																												
Ledarskap	74,7	76,3	78,1	70																												
Delaktighet	78,4	78,4	80	80																												
Återkoppling	79	79,1	80,4	65																												
Effektivitet	69,7	70,2	71,3	65																												
Balans	Alla medarbetare ska på lika villkor kunna förena arbete med familj och fritid.	Årets medarbetarundersökning visar att 71,4 (70,2) procent av medarbetarna helt eller delvis anser att det går att kombinera arbete med föräldraskap. Det är en fråga som är angelägen och därför erbjuder Skandia möjlighet till deltidsarbete till barnen fyller 12 år. Medarbetarna erbjuds också utfyllnad av föräldraförsäkringen upp till 90 procent av lönen.																														
Bemötande	Ingen ska diskrimineras.	2,8 (2,9) procent av medarbetarna uppgav att de utsatts för mobbning eller trakasserier och 0,5 (0,4) procent upplevde sexuella trakasserier. Arbetet fortsätter mot det absoluta målet om att dessa siffror ska ner till noll.																														

Affärsetik

Bank- och försäkringsbranschen är en reglerad och tillståndspliktig bransch som kräver god ordning och tydliga processer för att få bedriva verksamheten och i förlängningen, få kundernas förtroende.

God affärsetik handlar om att ha gott omdöme i affärsrelationer och arbeta för att förebygga risker.

För Skandia innebär det att vi alltid agerar ansvarsfullt och med integritet för att skydda tillgångar och vårt anseende. Vi ska i all vår verksamhet ta ansvar och vi ställer krav på att våra leverantörer och affärspartners också gör det.

Internt vägleds vi av Skandias värdegrund som definierar de värderingar och beteenden som ska känneteckna vårt agerande och som återspeglas i våra policyer. Värdegrunden är en byggsten i vår företagskultur som hjälper alla medarbetare att fatta välgrundade beslut.

Skandias affärsetiska principer, som ingår i hållbarhetspolicyn, handlar i korthet om att övervaka att:

- Verksamheten bedrivs i enlighet med lagar och regler
- Skandia upprätthåller en öppen och förtroendebaserad kultur, där otillbörliga förmåner och påverkan inte accepteras
- Affärsrelationer sköts på ett etiskt, lagenligt och korrekt sätt
- Ingen medarbetare eller annan som agerar i Skandias namn agerar korrupt eller oetiskt
- Inga bidrag lämnas till politiska partier eller andra politiska företrädare
- Skandia efterlever Institutet Mot Mutors näringslivskod

Hållbarhet i leverantörskedjan

På Skandia ställer vi höga krav på oss själva när det gäller hållbarhet, kvalitet och effektivitet och därför förväntar vi oss att affärspartners och leverantörer av varor och tjänster ska sträva efter att efterleva samma standard. Våra krav på underleverantörer finns definierade i Skandias uppförandekod. För att analysera och riskvärdera hur hållbara våra leverantörer är har vi utvecklat en modell som främst handlar om självdeklaration och riskanalys. Självdeklarationen baseras på uppförandekoden och tar fasta på leverantörens riktlinjer, processer, mål och uppföljning inom till exempel arbetsvillkor och anti-

korruption. Skandia gör sedan en riskvärdering utifrån flera faktorer; den bransch leverantören verkar inom, var verksamheten sker och leverantörens förmåga att hantera hållbarhetsfrågor. Vår riskanalys är en sammanvägning av dessa faktorer, som även bidrar till den övergripande riskanalysen av leverantören och leveransen. Om en aktuell fråga ger oss anledning att aktivt hantera en hållbarhetsrisk i leverantörsledet sker det i dialog med leverantören och i samråd med Skandias hållbarhetsavdelning. Metoden för hållbarhetsanalys av leverantörskedjan är integrerad i Skandias inköpsprocess.

59%

Andel leverantörer (inköpsvolym) som genomfört en självdeklaration för hållbarhet.

Process för hållbarhetsanalys

Leverantör

Självdeklaration
baserad på
uppförandekod

Skandia

Riskvärdering
av leverantör

Skandia

Riskanalys

Leverantör/Skandia

Riskhantering

Hög kvalitet hos Skandias externa förmedlare

Vi arbetar aktivt för att säkerställa en hög kvalitet bland våra externa förmedlare. Vi genomför också löpande dialoger där varje enskild förmedlare har en kontaktperson på Skandia. Därtill säkerställer vi alltid att förmedlaren har Finansinspektionens tillstånd att bedriva försäkringsförmedlarverksamhet och att kunskapskrav är uppfyllda, exempelvis genom Swedsecs certifiering för rådgivning.

Vi anser att rådgivning har ett högt värde för våra kunder och ska kompenseras, men utformningen av ersättningen måste främja långsiktig kundnytta, inte snabba klipp. Därför har vi valt att ta bort kortsiktiga provisioner.

➤ *Mer om provisioner och dess regelverk finns i avsnittet Vår omvärld i årsredovisningen.*



Avbrutet samarbete med Cerberus

På Skandia har vi ett ansvar att enbart samarbeta med de aktörer på marknaden som vi anser lever upp till våra krav och överenskommelser samt vårdar våra kunder på ett sätt som skapar lönsamhet och hållbarhet i vår affär. Under 2016 avslutade Skandia samarbetet med rådgivningsföretaget Cerberus, detta då vi ansåg att deras verksamhet inte levde upp till våra krav på kvalitet och kundvård. Det blev tydligt när rådgivningsbolaget återköpte försäkringar till förmån för andra lösningar, vilket ledde till att kunder drabbades av återköpsavgifter.

Trygghet för kollegor och kunder

Skandia har en systematisk rekryteringsprocess med syfte att proaktivt minimera risker i verksamheten, till exempel risken för bedrägerier. Vår rekryteringsprocess omfattar urval utifrån kompetens, erfarenhet och referenstagning, samt formella bakgrundskontroller via extern leverantör. Vi har etablerat en väl beprövad process för bedömning av eventuella avvikelser där rekryterande chef får handledning från HR, Koncernsäkerhet, Juridik och Risk.

Kvalitetsnämnd

Skandia har sedan 2014 en kvalitetsnämnd bestående av tre ledamöter: Chef för försäljning, chefjurist och funktionsansvarig för arbetsrätt och förhandling. Arbetet i nämnden syftar till att säkerställa kundperspektiv och kundskydd i samband med avvikelser i rådgivning, dokumentationskrav eller andra centrala kundskyddsregler. Nämnden tar beslut om ett ärende skall anmälas till Swedsec.

Om skatter

I Skandia finns en centraliserad funktion för hantering av skatter och skatterisker. Skattehanteringen i Skandia styrs av en skatteinstruktion som uppdateras årligen och som beskriver vårt etiska förhållningssätt och hanteringen av skatter i koncernen.

Skandias övergripande mål med verksamheten är att ge kunderna en god avkastning med kontrollerat risktagande på sitt kapital. Som generell princip gäller därför att Skandia ska ha en affärsmissig inställning till skattekostnaden. För oss är det också viktigt att vi alltid strävar efter att upprätthålla höga etiska standarder i hela verksamheten, vilket även gäller skatteområdet.

Målet för skattehanteringen är att betala rätt skatt i rätt tid. Skandias agerande i skattefrågor ska alltid vara i god tro och inom ramarna för gällande lag. Aggressiv skatteplanering genom förfaranden som kan tangera gränsen till skatteflykt får inte förekomma. Koncernens kontakter med skattemyndigheter och skattedomstolar ska utmärkas av ärlighet och respekt.

Den skatt Skandia betalar är en del av vårt sammanlagda bidrag till samhället. Stora delar av vår verksamhet är föremål för så kallad avkastningsskatt, andra delar för konventionell bolagskatt. Skandia bedriver i stor utsträckning verksamhet som inte är momspliktig. Det innebär att den moms som Skandia betalar vid inköp av varor och tjänster inte blir avdragsgill utan stannar som en kostnad i koncernen (ej avdragsgill ingående moms).

Skandia bedriver verksamhet i Sverige och i Danmark. I koncernen finns också en administrativ verksamhet i Litauen och ett Luxemburgbaserat bolag som fungerar som en alternativ investeringsfond. I det Luxemburgbaserade bolaget innehar Skandia en s.k. funding share och därigenom det bestämmande inflytandet i bolaget.

Skandia bedriver verksamhet i Sverige och i Danmark. I koncernen finns också en administrativ verksamhet i Litauen och ett Luxemburgbaserat bolag som fungerar som en alternativ investeringsfond. I det Luxemburgbaserade bolaget innehar Skandia en s.k. funding share och därigenom det bestämmande inflytandet i bolaget.

Skatterapport 2016

År 2016 uppgick Skandiakoncernens skattekostnad till 2 031 miljoner kronor (2 300 miljoner 2015). Se årsredovisning sida 105 not 19 för uppdelning av skattekostnaden på typ av skatt samt fördelning per land.

Skandiakoncernen betalade 2016 även sociala avgifter och särskild löneskatt till ett värde av 519 miljoner kronor (504 miljoner 2015) samt fastighetsskatt och energiskatt om 202 miljoner kronor (172 miljoner 2015).

Koncernens kostnad för betald men ej avdragsgill moms har under 2016 uppgått till cirka 320 miljoner kronor (350 miljoner 2015).

Förebyggande utbildning och visseblåsarfunktion

Utbildning är en viktig förebyggande åtgärd för att säkerställa att våra medarbetare har rätt förutsättningar att upprätthålla Skandias affäretiska principer och agerar i linje med de regelverk som omgärdar vår verksamhet. Samtliga medarbetare ges också utbildning i andra viktiga frågor, så som motverkande av penningtvätt, förebyggande av intressekonflikter, bedrägerier och mutor, samt hur man bidrar till fysisk säkerhet och informationssäkerhet.

Hantering av brister

Skandia har en inarbetad process för hantering av brister och incidenter som inträffar i vår verksamhet. Det är obligatoriskt för samtliga medarbetare att regelbundet utbildas i incidentrapportering som möjliggör snabba åtgärder. Våra kunder får informa-

tion om de incidenter som påverkar dem direkt via våra externa kanaler, så som Kundtjänst, hemsidan och sociala medier. Vi informerar alltid vad man som kund ska vara uppmärksam på och ger rekommendationer kring lämpliga skyddsåtgärder.

Visseblåsarfunktion

Skandias medarbetare har möjlighet att anonymt rapportera händelser som kan anses strida mot våra affäretiska principer. Medarbetarna informeras om hur de ska uppmärksamma och rapportera sådana överträdelse. Eventuella överträdelse går direkt till Skandias centrala säkerhetsfunktion som sedan utreder dem systematiskt. Om det förekommer överträdelse som kan anses påverka våra kunder strävar vi alltid efter hög transparens.

Mutor, penningtvätt och bedrägerier

Inför implementeringen av EU:s fjärde penningtvättsdirektiv under 2017 har Skandia fokuserat på att förbättra organisationen på området. Vi har bland annat förstärkt verksamheten med ytterligare resurser i syfte att förebygga och motverka finansiell brottslighet som bedrägeri, penning-

tvätt och finansiering av terrorism. Under 2016 antog Skandia också en ny mer restriktiv instruktion om mutor, anpassad efter Institutet Mot Mutors reviderade näringslivskod om gåvor, belöningar och andra förmåner.



Utfall 2016

157 leverantörer

Vid 2016 års slut hade totalt 157 av Skandias leverantörer riskanalyserats enligt Skandias process för integrering av hållbarhet i leverantörskedjan, vilket motsvarar omkring 59 procent av vår inköpsvolym. Svaren dokumenteras i Skandias leverantörsdatabas.

-19,5%

Under 2016 fick Skandia 3 090 klagomålsärenden. Det är en minskning med 19,5 procent jämfört med 2015 och i nivå med 2014. Föregående års nivå berodde främst på tekniska problem i banken, vilka nu till stor del har rättats till.

Identifierade G4 GRI-aspekter:

Miljöbedömning av leverantörer, Bedömning av arbetsvillkor hos leverantörer, Klagomålsmekanism för ärenden rörande mänskliga rättigheter, Korruption

G4 GRI-indikatorer:

EN32, LA14, HR12, SO4, SO5, SO9



Styrning av Skandias hållbarhetsarbete

Fullmäktiges ägarinstruktion, Skandias ägarpolicy, etikpolicy samt hållbarhetspolicy utgör grunden för styrningen av vårt hållbarhetsarbete. Koncernens övergripande affärsstrategi och hållbarhetsstrategi konkretiserar dessa styrningsdokument och bildar basen för vår operativa verksamhet.

Styrning av Skandiakoncernen

Skandia är ett kundägt livförsäkringsbolag och styrs ytterst av bolagsstämman, som utgörs av ett fullmäktige som kunderna beslutat och röstat fram. Bolagsstämman beslutar om en ägarinstruktion, som bland annat säger att Skandia ska driva verksamheten med tydliga etiska värderingar och vara ett föredöme vad gäller hållbarhet.

Hållbarhetsstyrning i Skandia

Skandias hållbarhetsstyrning handlar om att fastställa strategi, riktlinjer och övergripande mål för hållbarhetsarbetet i hela verksamheten. Därtill arbetar Skandia regelbundet med uppföljning och efterlevnad av riktlinjer och målsättningar.

Det yttersta ansvaret för styrningen av Skandias hållbarhetsarbete ligger hos styrelse och koncernchef. Därutöver har hållbarhetschefen ansvar för Skandias hållbarhetspolicy. Den utgör grunden för det strategiska arbetet och för hur koncernen integrerar hållbarhet i verksamheten.

Organisation och hållbarhetsansvar

Hållbarhet ingår i koncernfunktionen för Strategisk kommunikation. Skandias hållbarhetschef rapporterar till kommunikationschefen, som i sin tur ingår i ledningsgruppen och rapporterar direkt till vd. Under året har hållbarhetsrådet upphört som forum och strategiska hållbarhetsfrågor har istället förankrats direkt med koncernledningsgruppen och med vd.

Hållbarhetsavdelningen ansvarar för:

- Att driva, utveckla, koordinera och följa upp Skandias insatser inom hållbarhet – linjeorganisationen står för implementering och utförande
- Att driva och utveckla interaktionen med kunderna i hållbarhetsrelaterade frågor, där det operativa ansvaret för kundkontakter ligger hos respektive funktion
- Att driva processer och intern kultur för kundinflytande, vilket inkluderar att hantera valet till fullmäktige och anordna stämman

- Funktionen Kundklagomålsansvarig, med uppdrag att ständigt stärka struktur och strategiska processer för klagomålshantering.

Samtliga delar av verksamheten ansvarar för att:

- Integrera ett hållbarhetsperspektiv i affärsstrategin och det operativa genomförandet
- Vara lyhörd för och fånga upp kundernas synpunkter och förväntningar på hållbart företagande
- Följa regelverk och minimera risk

Funktioner för samordning och integrering

Skandia arbetar med ansvarsfulla investeringar inom områdena: kapitalförvaltning, bank- och fondverksamheten. För att säkerställa att arbetet sker effektivt och att hållbarhet integreras i den operativa verksamheten har Skandia ett ESG-forum och ett ESG-utskott.

ESG-forum hanterar och beslutar om strategiska frågeställningar relaterade till ESG. Där ingår Skandias kapitalförvaltningschef, verksamhetsansvariga i kapitalförvaltning och hållbarhetschef.

ESG-utskottet är den operativa delen och rapporterar till ESG-forum. Det består av hållbarhetsanalytiker, ESG-koordinator, chef Förvaltarval, vd Skandia Fonder, seniora portföljförvaltare, hållbarhetschef samt hållbarhetsspecialist.

Styrning av ekonomiska aspekter

Skandias fokus för den ekonomiska styrningen är affärsmålet – att över tid maximera värdet för våra kunder i livbolaget.

Styrning av sociala aspekter

Skandias HR-chef ansvarar för det strategiska personalarbetet och alla ledare i Skandia har ett tydligt uppdrag att motivera alla medarbetare till att göra sitt bästa för att skapa största möjliga kundnytta. Skandias kultur och värderingar, ledarskap och förmåga att rekrytera och behålla duktiga medarbetare är centrala framgångsfaktorer i det arbetet. Rekrytering sker med tydliga riktlinjer där bland annat jämställdhet och mångfald är viktiga delar.

Hållbarhetschefen är ansvarig för forsknings- och utvecklingsarbetet inom Skandias stiftelser. En viktig del av arbetet i stiftelserna är innovation genom forskning. Stiftelserna fokuserar också på metodutveckling för att förebygga ohälsa och skapa tryggare närsamhällen. En stor del av deras arbete sker inom ramen för Idéer för livet som har en styrelse med externa, sakkunniga ledamöter.

Styrning av miljöaspekter

Skandia påverkar miljön både direkt och indirekt. Direkt genom affärsverksamheten, inklusive vårt fastighetsbolag och indirekt vid framför allt inköp av varor och tjänster samt investeringar. Målet är att bedriva en verksamhet som begränsar verksamhetens ekologiska fotavtryck och att påverka

andra i Skandias omvärld att ta hänsyn till miljön. Skandias miljöansvar definieras i hållbarhetspolicyn och miljöaspekterna av Skandias verksamhet är prioriterade vid investeringsbeslut och i fastighetsverksamheten, till exempel vid ny- och ombyggnationer.

- *Läs mer om styrningen av Skandiakoncernen i bolagsstyrningsrapporten i 2016 års årsredovisning, sidorna 42-51.*
- *Läs mer om Skandias finansiella ställning och riskhantering i Skandias årsredovisning 2016.*



Övergripande mål och utfall 2016



Transparens och långsiktiga kundrelationer

Erbjuda branschens modernaste och mest transparenta kundinflytande för att skapa en växande bas av lojala och engagerade kunder. Bygga vidare på erbjudanden som utgår från kundens behov och som visar att vi står på kundens sida.

- Rutiner och processer vidareutvecklades för kundernas förbättringsförslag
- 1,3 % av röstberättigade kunder röstade till fullmäktige 2015/2016
- Ökad transparens kring hållbarhet i Skandias erbjudanden
- Möjlighet att starta sparande med garanti digitalt
- Påbörjat möjlighet för kunden att betygsätta rådgivningsmötet med Skandia

[Läs mer på sida 20](#)



Ansvarsfulla investeringar

Verka för ett hållbart värdeskapande i alla våra investeringar och främja en god avkastning till våra kunder.

- Första bolaget i Sverige att implementera Morningstars betygsättning för hållbarhet
- Påverkansdialoger med omkring 200 företag med anledning av brister i deras hållbarhetsarbete
- Fastställt och publicerat ställningstaganden kring ämnen med särskilda hållbarhetsaspekter
- Utökad screening av investeringarna
- Ökad integrering av ESG-faktorer i förvaltningen

[Läs mer på sida 25](#)



Samhällsansvar

Aktivt påverka i samhällsfrågor som berör vår verksamhet, i syfte att främja samhällets utveckling, förebygga ohälsa och bygga trygga närsamhällen.

- 61 svenska och danska kommuner har utbildats i att använda Idéer för livet-modellen för att räkna på värdet av förebyggande insatser för barn och unga
- Inlett samarbeten med privat, offentlig och ideell sektor i och omkring Frölunda Torg i Göteborg för ett tryggare närsamhälle
- Vidareutvecklat Idéer för livet-modellen: ett beräkningsverktyg för samhällsnytta, byggt på evidensbaserad forskning
- Opinionsbildat kring hälsa, t ex i Almedalen och på Skandias årliga Hälsoforum

[Läs mer på sida 33](#)



Miljöhänsyn

Bedriva en verksamhet som i alla delar begränsar vårt ekologiska fotavtryck, och som påverkar andra i vår omvärld att ta miljöhänsyn.

- Slutat investera i företag vars intäkter från kolproduktion överstiger 30 procent av total omsättning
- Miljöinventerat nära 90 procent av befintliga fastigheter i Skandias fastighetsbolag.
- SEK 8,9 miljoner från fonden Skandia Världsnaturfonden till WWF.

[Läs mer på sida 41](#)



Långsiktig arbetsgivare

Engagerade och friska medarbetare som har möjlighet att prestera och utvecklas, med förankring i vår värdegrund.

- Oförändrad nivå på antal långtidssjukskrivna personer mellan 2015 och 2016 (51 personer)¹.
- Implementering av ny process för Performance Management-dialoger
- Vidareutbildat alla chefer i den svenska verksamheten i förebyggande hälsa utifrån nya arbetsmiljöregler

¹) Ny, branschgemensam beräkningsmetod 2016, som exkluderar personer med långvarig sjukskrättning vilket reducerar antal långtidssjukskrivna från 60 personer till 51 mellan 2015 och 2016.

[Läs mer på sida 47](#)



Affärsetik

Ha ett förhållningssätt till leverantörer och partners som bidrar till ansvarsfullt företagande som vinner förtroende för Skandia.

- Ökade resurser för att förebygga bedrägerier och penningtvätt
- Snabbare handläggning av kundklagomålsärenden
- Uppförandekod för leverantörer i fastighetsbolaget

[Läs mer på sida 51](#)

Samarbeten och initiativ

Skandia samarbetar med en rad olika organisationer och verksamheter. Vi är övertygade om att störst effekt nås genom samarbeten över gränserna mellan näringsliv, civilsamhälle och offentlig sektor.

Skandia är aktiv i flertalet organisationer och föreningar. Nedan beskrivs några av dem.

BRIS (Barnens Rätt i Samhället) Skandia är företagspartner och delar med sig av kunskap om effekterna av förebyggande arbete och psykisk ohälsa. BRIS ger Skandia kunskap och ökad förståelse för barn och ungdomars grundläggande rättigheter i samhället.

CSR Sweden är ett av Sveriges ledande företagsnätverk som fokuserar på företagens samhällsansvar och samhällsengagemang. Skandias hållbarhetschef Lena Hök sitter i dess styrelse.

Fondbolagens Förening en branschorganisation som arbetar för att tillvara fondspararnas och fondbolagens intressen. Skandias fondbolag är representerad i flera arbetsgrupper som arbetar med olika frågeställningar kring regel efterlevnad, marknadsföring, operativa frågor samt skatt och redovisning.

Byggvarubedömningen arbetar för att bedöma och tillhandahålla information om miljöbedömda varor i byggbranschen och bidra till en giftfri och god bebyggd miljö. Skandias fastighetsbolag är aktiv medlem.

Rädda Barnen Samarbete i projektet ”På Lika Villkor” i syfte att öka tryggheten i närsamhällen i Sverige. Samarbete mellan Skandia, Rädda Barnen, Accenture, IKEA och Apoteket.

Swesif Sveriges forum för hållbara investeringar som bl.a. varit drivande i utvecklingen av Hållbarhetsprofilen. Det är en oberoende branschförening för organisationer som arbetar för eller med hållbara investeringar i Sverige. Skandia är aktiv medlem.

SNS (Studieförbundet Näringsliv och Samhälle) Skandia är medlem i SNS. En oberoende organisation som bygger broar mellan samhällsforskare och beslutsfattare inom näringslivet och offentlig sektor.

Cancerfonden Skandia är huvudpartner till Cancerfonden. Tillsammans kan vi bidra till mer forskning och kunskap om livsviktiga frågor för att t.ex. förebygga ohälsa och för att fler människor ska bli friska.

Hållbart Värdeskapande är ett samarbetsprojekt som startade 2009 mellan 17 av Sveriges största institutionella investerare. Skandia är en founding partner till organisationen.

KK-stiftelsen projekt för att öka transparens och möjliggöra integrering avseende hållbarhetsaspekter i alternativa investeringar. Projektet är en samproduktion mellan KK-stiftelsen, experter och intressenter. Skandia är partner och delfinansierar projektet.

PRI står för Principles for Responsible Investment och är ett initiativ under FN-flagg för att bidra till att investerare integrerar hållbarhet i sina investeringsstrategier och beslut. Skandia signerade 7 november 2014.

Svensk Försäkring är försäkringsföretagens branschorganisation, som driver frågor som till exempel: goda verksamhetsförutsättningar för försäkringsföretagen, arbete för ett högt förtroende för försäkringssektorn samt för ökad kunskap om privata försäkringars betydelse i samhället. Skandia har under 2016 deltagit i arbetet med att utveckla föreningsriktlinjer för redovisning av koldioxidavtryck.

Sweden Green Building Council är en av Sveriges ledande organisation för hållbart byggande som verkar för grönt byggande och en hållbar stadsutvecklings- och anläggningsbransch. Skandias fastighetsbolag är aktiv medlem.

Världsnaturfonden (WWF) Skandia stödjer genom vår fond Skandia Världsnaturfonden och bidrar på så sätt till WWF:s arbete med att skydda hotade och unika arter samt för att jordens resurser ska fördelas rättvist och på ett hållbart sätt.

Finanskoalitionen mot barnsexhandel Skandias samarbete med ECPAT och Polisen från 2007 ledde till bildandet av en svensk finanskoalition mot barnsexhandel som grundades 2008. Initiativet har bidragit till att det blivit svårare för kriminella krafter att tjäna pengar på övergreppsbilder på barn.

Global Compact är ett FN-initiativ för näringslivet med tio principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och korruption. Skandia är medlem och åtar sig att efterleva Global Compacts principer och rapportera årligen.

Nattvandring Skandia bidrar till att stödja, främja och utveckla nattvandringen i Sverige, i syfte att skapa tryggare närmiljöer.

ICC Skandia har en ledamot i referensgruppen för Corporate Responsibility och är involverade i arbetet med ”Finansiella tjänster och Försäkring”.

Star for Life är en ideell organisation med en unik skolmetod som används i svenska skolor i syfte att stärka elevernas självkänsla, drivkraft och studiemotivation. Skandia är huvudpartner och stödjer organisationens metodutveckling.

Stockholm stads forum för hållbara fastigheter är ett forum med Stockholm Stad och en rad fastighetsägare för att utbyta erfarenheter och utveckla hållbarhetsarbetet.

CDP (Carbon Disclosure Project) Skandia har signerat CDP som är ett initiativ för att driva arbetet med att identifiera risker, hantering och förebyggande arbete kring klimat, vatten och skogsfrågor.

NMC (Nätverket för hållbart näringsliv) är en oberoende, ideell förening för företag och organisationer som vill förbättra och stimulera arbetet för en hållbar utveckling. Skandia är aktiv medlem.

➔ [Läs mer om fler samarbeten och medlemskap i årsredovisningen.](#)

Skandias arbete med FN:s globala hållbarhetsmål

2015 antog FN 17 globala hållbarhetsmål med en tydlig förväntan att stater, offentlig sektor och näringslivet ska bidra till lösningar på gemensamma utmaningar. Skandia strävar efter att integrera de globala målen i vår affärsverksamhet och hållbarhetsarbete.



När de globala målen antogs av FN:s medlemsländer 2015 innebar det möjlighet att på ett konkret sätt angripa de hållbarhetsutmaningar som världen står inför. Näringslivet och inte minst finansbranschen, har en viktig roll att spela i att ta fram skalbara lös-

ningar och driva på den transformation som är nödvändig för att nå målen till 2030. Skandia har en unik position att bidra till flera av dessa mål genom att vi är ett ömsesidigt bolag med ett långsiktigt perspektiv i vår verksamhet.

” Fortune’s Change the World List visar att företag kan vara med och förändra världen till det bättre och samtidigt tjäna pengar. Det är avgörande för att näringslivet ska bidra till FN:s hållbarhetsmål.

Lena Hök, Hållbarhetschef Skandia
och verksamhetschef stiftelsen Idéer för livet

Swedish Investors for Sustainable Development

Som en del i arbetet med att integrera de globala målen samverkar vi med andra förvaltare och investerare, bland annat under SIDA:s regi. Under paraplynamnet Swedish Investors for Sustainable Development arbetar vi för att inspirera varandra och diskutera vilka indikatorer som kan visa på hur våra investeringar bidrar till FN:s globala mål för en hållbar utveckling.

I samarbetet ingår: SIDA, Skandia, Alecta, Folksam, Sjunde AP-fonden, SPP och Svenska Kyrkan.

Exempel på Skandias bidrag till FN:s hållbarhetsmål

Globalt mål	Skandias roll	Samhällsvärde	FN:s KPI:er
 <p>3 HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Skandias hälsoerbjudande FoU kopplat till hälsa och förebyggande (Idéer för livet) Skandias Friskvårdskalkylator Investering i Skandionkliniken Samarbete med Cancerfonden Inga investeringar i tobak 	<ul style="list-style-type: none"> Minskad ohälsa och sjuklighet Lägre kostnader för offentlig sektor och arbetsgivare Visa på värdet av förebyggande hälsoarbete Bättre cancerbehandling 	<p>3.5 Genom förebyggande insatser och behandling, minska det antal människor som dör i förtid av icke-smittsamma sjukdomar med en tredjedel samt främja psykisk hälsa och välbefinnande.</p> <p>3.c Väsentligt stärka finansieringen av hälso- och sjukvården.</p>
 <p>4 GOD UTBILDNING FÖR ALLA</p>	<ul style="list-style-type: none"> Stiftelsen Idéer för livet med FoU och projekt med fokus på barn och unga Star for Life (skolmetod) FoU kring KBT-metod för att hantera post-traumatisk stress hos ensamkommande flyktingbarn 	<ul style="list-style-type: none"> Främjar unga i arbete FoU i förebyggande sociala insatser för barn och unga Fler som klarar skolan 	<p>4.4 Öka antalet ungdomar och vuxna som har relevanta färdigheter för sysselsättning, anständigt arbete och entreprenörskap.</p> <p>4.6 Att alla ungdomar lär sig läsa, skriva och räkna.</p>
 <p>5 JÄMSTÄLLDHET</p>	<ul style="list-style-type: none"> Grundat Finanskoalitionen mot barnsexhandel Jämställd arbetsplats Policy kring resor och datoranvändande som förbjuder alla former av sexuellt utnyttjande 	<ul style="list-style-type: none"> Förebygger barnsexhandel och övergrepp mot barn Ger alla samma karriärmöjligheter oavsett kön 	<p>5.2 Avskaffa alla former av våld mot alla kvinnor och flickor i det offentliga och privata rummet, inklusive människohandel, sexuellt utnyttjande och andra typer av exploatering.</p> <p>5.5 Tillförsäkra kvinnor fullt och faktiskt deltagande och lika möjligheter till ledarskap på alla beslutsnivåer i det politiska, ekonomiska och offentliga livet.</p>
 <p>7 HÅLLBAR ENERGI FÖR ALLA</p>	<ul style="list-style-type: none"> Investeringar i förnybar energi och grön infrastruktur t ex solcellsanläggning och vindkraft i Sverige Exkludering av kol >30% från våra investeringar Hållbarhetsbetyg och Hållbarhetsprofilen för fonder 	<ul style="list-style-type: none"> Accelererad omställning till hållbar infrastruktur med lägre CO₂-utsläpp Ökad transparens i finansiella produkter möjliggör medvetna val hos konsumenter 	<p>7.2 Väsentligen öka andelen förnybar energi i den globala energimixen.</p> <p>7.a. stärka internationella samarbetet för att underlätta tillgång till forskning och teknik inom ren energi, samt främja investeringar i energiinfrastruktur och ren energiteknik.</p>
 <p>11 HÅLLBARA STÄDER OCH SAMHÄLLEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Miljömässig och social hållbarhet inom ramen för Skandia Fastigheters bestånd Samarbete med Rädda Barnen, för uppväxt på lika villkor och inkluderande samhälle Grundat Nattvandring.nu 	<ul style="list-style-type: none"> Tryggare närsamhällen Ökad tillgång till det offentliga rummet Minskad kriminalitet 	<p>11.7 Tillhandahålla universell tillgång till säkra, inkluderande och tillgängliga grönområden och offentliga platser, i synnerhet för kvinnor och barn, äldre personer och personer med funktionsnedsättning.</p>
 <p>17 GENOMFÖRANDE OCH GLOBALT PARTNERSKAP</p>	<ul style="list-style-type: none"> Samverkan med olika aktörer i hälsokedjan Utbildning av 133 kommuner i värdet av preventiva insatser Kunskaps-spridning Partnerskap och forskning med lärosäten, t ex Uppsala, Umeå, KI, Göteborg, Handels, Harvard 	<ul style="list-style-type: none"> Längsiktiga partnerskap som möjliggör förebyggande arbete och nya, effektiva lösningar på samhällsproblem 	<p>17.17 Uppmuntra och främja effektiva offentliga och offentlig-privata partnerskap samt partnerskap inom det civila samhället vilka bygger på erfarenheterna från andra partnerskap och deras finansieringsstrategier.</p>

Redovisning enligt GRI G4-20 och G4-21

Översikten nedan ingår som en del av väsentlighetsanalysen. Syftet är att komplettera denna analys med en redovisning av hur Skandias väsentliga påverkan per aspekt och intressentgrupp ser ut, tillsammans med en läshänvisning till hur vi ser på och arbetar för att ta vårt ansvar.

Aspekter	Väsentlig påverkan:					Vårt ansvar; Läs mer på
	Kunder/Ägare	Medarbetare	Samhället	Leverantörer/ samarbetspartners	Miljön	
 Transparens och långsiktighet i kundrelationer						sida 20-24
Kundens roll	✓					
Arbetar för att få nöjda kunder	✓	✓		✓		
Ansvar för våra produkter och tjänster		✓		✓		
Relevanta och prisvärda erbjudanden	✓		✓	✓		
Tydlig information och kommunikation	✓		✓	✓		
Transparens kring det som är relevant för kunden	✓		✓	✓		
 Ansvarsfulla investeringar						sida 25-31
Aktivt ägarskap	✓		✓	✓	✓	
Hållbarhet integrerat i kapitalförvaltning och fond med tydliga processer och rutiner	✓	✓	✓	✓	✓	
Gemensam påverkan med andra aktörer inom ramen för PRI			✓	✓		
Värdeskapande för miljön och samhället			✓		✓	
 Samhällsansvar						sida 33-40
Hälsöfrämjande – individ, organisation, samhälle	✓	✓	✓			
Bidra till socialt hållbar utveckling genom forskning, metodik och beräkningsverktyg om sociala insatsers finansiella värde			✓			
Stödja lokala samhällsprojekt för barn och unga			✓			
Bidra till att skapa trygga närsamhällen			✓			
 Miljöhänsyn						sida 41-46
Begränsa vår negativa klimatpåverkan			✓		✓	
Hållbar resursanvändning			✓		✓	
Miljöhänsyn i våra erbjudanden och processer	✓		✓	✓	✓	
Hållbara fastigheter och stadsdelar genom vår fastighetsverksamhet			✓		✓	
 Långsiktig arbetsgivare						sida 47-50
Friska medarbetare med högt engagemang	✓	✓		✓		
Delaktighet och påverkan i förändringsarbetet		✓		✓		
Rätt kompetens för Skandias strategiska förflyttning		✓				
 Affärsetik						sida 51-54
Hållbarhet i leverantörskedjan				✓	✓	
Redovisning av skatt			✓			
Rättvisa affärsvillkor och antikorrupcion	✓	✓	✓	✓		
Åtgärder mot mutor, penningtvätt, bedrägerier	✓	✓	✓	✓		
Tydliga krav och uppföljning				✓		

Tänk längre

skandia:

GRI-index

Skandias ambition med en årlig hållbarhetsredovisning är att öppet och balanserat redovisa ställningstaganden, aktiviteter och resultat inom de områden som vi identifierat som väsentliga för ett hållbart företagande. Processen för att fastställa de väsentliga områdena beskrivs på sidan 12-13 i Skandias hållbarhetsredovisning 2016. Vår bedömning är att Skandias hållbarhetsredovisning och årsredovisning för kalenderåret 2016 gör det möjligt att göra en rättvisande bedömning av bolagets hållbarhetsarbete. Den senaste hållbarhets-

redovisningen avgavs i april 2016. Årets hållbarhetsredovisning, som är Skandiakoncernens sjätte, har upprättats för att uppfylla kraven enligt GRI:s riktlinjer version 4.0, Core-nivå, inklusive branschtillägget för finansaktörer (Financial Services, FS). Hållbarhetsredovisningen är inte granskad av tredje part.

Detta GRI-index anger var i Skandias hållbarhetsredovisning 2016 (HÅR) respektive Skandias årsredovisning 2016 (ÅR) upplysningar och resultatindikatorer återfinns.

- Helt redovisad
- Delvis redovisad

STANDARDUPPLYSNINGAR		Läsanvisning
Strategi och analys		
G4-1	Kommentar från koncernchef	HÅR: 8-9
G4-2	Beskrivning av påverkan, risker och möjligheter	HÅR: 8-9, 10-11, 16; ÅR 10-12, 93-100
Organisationsprofil		
G4-3	Organisationens namn	HÅR: Omslag
G4-4	Huvudsakliga varumärken, produkter och tjänster	HÅR: 17
G4-5	Huvudkontorets lokalisering	ÅR: 84
G4-6	Länder där organisationen är verksam	HÅR: 53
G4-7	Ägarstruktur och bolagsform	HÅR: 56; ÅR 42-45
G4-8	Marknader	HÅR: 3
G4-9	Bolagets storlek	HÅR: 3
G4-10	Medarbetardata	HÅR: 49-50
G4-11	Procent av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	HÅR: 49
G4-12	Organisationens leverantörskedja	HÅR: 51
G4-13	Större förändringar under redovisningsperioden	HÅR: 8-9; ÅR: 63-64
G4-14	Försiktighetsprincipens tillämpning	Skandia följer försiktighetsprincipen bland annat genom att följa FN Global Compacts tio principer som inkluderar principen om försiktighet och via fastighetsbolagets miljöledningssystem, som är certifierat enligt ISO 14001.
G4-15	Externa standarder, principer och initiativ	HÅR: 30, 59
G4-16	Medlemskap i organisationer	HÅR: 59
Identifierade väsentliga aspekter och var påverkan sker		
G4-17	Enheter som ingår i rapporteringen	HÅR: 2
G4-18	Process för att definiera redovisningens innehåll	HÅR: 12-13
G4-19	Identifierade väsentliga aspekter	HÅR: 12-13
G4-20	Påverkan inom organisationen	HÅR: 62
G4-21	Påverkan utanför organisationen	HÅR: 62
G4-22	Förklaring till korrigeringar från tidigare rapporter	Inga korrigeringar från tidigare rapporter.
G4-23	Väsentliga förändringar i omfattning, avgränsning eller mätmetoder	HÅR: 2

Intressentengagemang		Läsanvisning
G4-24	Intressentgrupper	HÅR: 12-13
G4-25	Identifiering och urval av intressenter	HÅR: 12-13
G4-26	Metoder för samarbete med intressenter	HÅR: 12-13
G4-27	Frågor som framkommit i dialog	HÅR: 12-13
Rapportprofil		
G4-28	Redovisningsperiod	HÅR: 2
G4-29	Senaste redovisningen	GRI-index; 1
G4-30	Redovisningscykel	HÅR: 2
G4-31	Kontaktperson för rapporten	HÅR: 2
G4-32	GRI-index, rapporteringsnivå, granskning	HÅR: 2; GRI-index
G4-33	Policy och rutiner för extern granskning	HÅR: 2; GRI-index
Styrning		
G4-34	Bolagsstyrning	HÅR: 22, 56-57; ÅR: 42-51
Etik och integritet		
G4-56	Uppförandekod	HÅR: 51; www.skandia.se
VÄSENTLIGA ASPEKTER: STYRNING OCH INDIKATORER		
DMA-a-c	Hållbarhetsstyrning av väsentliga aspekter	HÅR: 8-9, 14-15, 56-57
DMA-FS Hållbarhetsstyrning finanssektorn		
DMA-FS1	Riktlinjer för miljö och sociala faktorer i affärsområdena	HÅR: 51-54, 56-58
DMA-FS2	Rutiner för att utvärdera och granska miljömässiga eller sociala risker i affärsområdena	HÅR: 21, 24, 26-28, 51, 54
DMA-FS5	Interagerande med kunder/investeringar/affärspartners om miljömässiga och sociala risker och möjligheter	HÅR: 24, 28, 51
DMA-FS15	Riktlinjer och policy för en sund utformning och rådgivning av finansiella tjänster	HÅR: 20-21, 29, 51
EKONOMIINDIKATORER		
Ekonomiska resultat		
G4-EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	● HÅR: 5
Indirekt ekonomisk påverkan		
G4-EC8	Väsentligt indirekt ekonomiskt värdeskapande, inklusive omfattningen av effekterna	● HÅR: 4, 16, 37

Läsanvisning

MILJÖINDIKATORER		
Energi		
G4-EN3	Direkt och indirekt energianvändning per primär energikälla	● HÅR: 41-43
Utsläpp		
G4-EN16	Energirelaterade indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	● HÅR: 41-43
G4-EN17	Övriga relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	● HÅR: 41-43
Miljöbedömning av leverantörer		
G4-EN32	Andel av nya leverantörer som utvärderats enligt miljökriterier	● HÅR: 51
SOCIALA INDIKATORER		
Anställningsförhållande och arbetsvillkor		
Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet		
G4-LA5	Andel av personalstyrkan som är representerade i arbetsmiljö- och säkerhetskommittéer	● HÅR: 47-49
G4-LA6	Omfattningen av skador, sjukfrånvaro och arbetsrelaterade dödsolyckor	● HÅR: 47, 49. Relevant för Skandia är att redovisa sjukfrånvaro per land.
Utbildning och utveckling		
G4-LA11	Procent anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	● HÅR: 47, 50
Mångfald och jämställdhet		
G4-LA12	Sammansättning av styrelse och ledning samt medarbetare utifrån mångfaldsindikatorer	● HÅR: 49
Bedömning av arbetsvillkor hos leverantörer		
G4-LA14	Andel leverantörer som utvärderats enligt kriterier för arbetstagarrättigheter	● HÅR: 51
Klagomålsmekanism för ärenden rörande arbetsvillkor		
G4-LA16	Anmälningar avseende arbetsvillkor som hanterats i klagomålsmekanismer	● HÅR: 21. Inga anmälningar under 2016.
Mänskliga rättigheter		
Klagomålsmekanism för ärenden rörande mänskliga rättigheter		
G4-HR12	Anmälningar avseende mänskliga rättigheter som hanterats i klagomålsmekanismer	● HÅR: 21. Inga anmälningar under 2016.

Läsanvisning

Samhälle		
Korruption		
G4-SO4	Procentandel av de anställda som utbildats i organisationens policyer och rutiner avseende anti-korruption	● HÅR: 51, 54
G4-SO5	Åtgärder som vidtagits på grund av korruptionsincidenter	● Inga anmälda fall av korruption under 2016.
G4-SO9	Andelen leverantörer som utvärderats enligt kriterier för sociala kriterier	● HÅR: 51
Lokalsamhällen		
FS13	Närvaro och tillgänglighet i gles befolkade eller ekonomiskt utsatta områden	● HÅR: 35-36
FS16	Initiativ för att öka allmänkunskaer i vardagsekonomi och finansiell planering för olika grupper	● HÅR: 33-34, 37
Produktansvar		
Märkning av produkter och tjänster		
G4-PR5	Rutiner för kundnöjdhet, inklusive resultat från kundundersökningar	● HÅR: 21, 24
Marknadskommunikation		
G4-PR7	Totalt antal fall där regler och frivilliga koder gällande marknadskommunikation, inklusive annonsering, marknadsföring och sponsring, inte efterlevts	● HÅR: 21
Kundernas integritet		
G4-PR8	Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata	● 1 klagomål 2016, som är hanterat av berörda parter.
Produktportföljen		
FS6	Portföljens fördelning per region, storlek och sektor	● HÅR: 31
FS7	Värdet av produkter och tjänster som syftar till att skapa socialt värde	● HÅR: 5, 39
Aktivt ägande		
FS11	Andel av förvaltad kapital som omfattas av miljömässig eller social screening	● HÅR: 24, 27