

Männigre

CORPORATE RESPONSIBILITY
REDOVISNING 2012

skandia ●
bank & försäkring

Kortsiktighetens fiende	1
Koncernchef och CR-chefen har ordet	2
Det här är Skandia	4
CR-strategi	6
Samhälle	8
Kunder	16
Medarbetare	26
Partners	32
Miljö	34
Diligentia	37
Organisation och styrning	38
GRI-index	40

Om redovisningen

Det här är Skandiakoncernens andra årliga CR-redovisning. Redovisningen omfattar samtliga verksamhetsländer under kalenderåret 2012. Dotterbolagen Skandikon och Diligentia ingår inte redovisningen. Diligentia redovisas separat på s. 37.

Den senaste CR-redovisningen lämnades 27:e juni 2012. CR-redovisningen har upprättats i enlighet med Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer för CR-redovisning, version 3.0 och uppfyller informationskraven för tillämplighetsnivå B. Redovisningen är inte granskad av tredje part. Mer information om denna redovisning finns på s. 40.

Kontakt

För frågor eller synpunkter gällande Skandias CR-arbete och -redovisning kontakta:

Lena Hök

Chef CR och Idéer för livet

E-post: lena.hok@skandia.se

Telefon: 08-463 74 60



150 år av ansvarstagande



1855

Behovet av ett nytt försäkringssystem engagerar samhällets toppkrafter. Den 12 januari får Skandia tillstånd att bedriva brand- och livförsäkringsverksamhet.

1863

Skandia noteras på Stockholms fondbörs, som en av fyra aktier. När Skandiaaktien avnoteras i juni 2006 har ingen annan aktie, i ursprunglig form, varit noterad lika länge på Stockholmsbörsen.

1870

Den framväxande industrialismen innebär nya risker. Skandia driver frågan om olycksfalls- och livförsäkring via arbetsgivaren. Detta blir så småningom lag i hela Norden.



1873

Livförsäkringsbolaget Thule (numera Skandia Liv) grundas. Initiativtagare och senare vd är bokhandlaren Per Johan Fagerström. Systemet med att låta delar av vinsten tillfalla försäkringstagarna är hämtad från hans tid som agent för ett franskt försäkringsbolag.

1906

Jordbävningen i San Francisco ödelägger delar av staden; Skandia är ett av de få försäkringsbolag som omedelbart betalar ut ersättning och deltar aktivt i återuppbyggnaden.

1916

Lag om obligatorisk olycksfallsförsäkring i yrkeslivet införs i Sverige, en fråga som Skandia vid det här laget drivit i över 40 år.



1920

Pensionsförsäkring introduceras under namnet månadsbetalning eller månadsinkomstförsäkring. Den första bilförsäkringen tecknas i Skandia.

1936

Skandia börjar anställa gifta kvinnor trots att det bryter mot konventionerna. Vid den här tiden anställs bara ogifta kvinnor. Gifta kvinnor får laglig rätt att söka anställning först 1939.

1938

Hemförsäkringen ser dagens ljus. Nu kan privatpersoner försäkra sig mot brand, inbrott och vattenledningsskador i en enda försäkring. Hemförsäkringen omfattar även privat ansvarsförsäkring.



1945

Skandia inför kontorsgymnastik, öppnar eget bibliotek och går i bräsch för företagshälsovård.

1948

Inbrotten ökar och Skandia drar igång stora kampanjer där allmänheten utbildas i hur man skyddar sig mot inbrott.

1950

Skandia ser att kvinnor generellt har sämre skydd än män och lanserar en banbrytande försäkring som ger kvinnor både livsskydd och sparkapital.

1959

Allmän tjänstepension (ATP) införs i Sverige efter intensiv debatt under 1950-talet. Debatten gör att många får upp ögonen för behovet av eget pensionssparande.



MOT BARNSEXHANDEL
WWW.ECPAT.SE



1964

Den nya Skandiakoncernen presenteras tillsammans med paraplylogon. Koncernen bildas genom en sammanslagning av fem bolag som från början var 53 svenska försäkringsbolag.

1970

När tempot och kraven ökar ligger stressen på lur och negativ stress är en av vår tids stora hälsofador. Skandia har stöttat stressforskning under många år och publicerar skriften "Stress" i samarbete med forskaren Lennart Levi.

1979

Skandia Life UK etableras i London. Bolaget är ett av de första att sälja så kallad unit link- eller fondförsäkring. Fondförsäkring innebär att pengarna placeras i fonder som kunden själv väljer.

1981

Skandia försäkrar rymdfärder åt NASA.

1985

Skandia skriver avtal med Sophiahemmet i Stockholm om en sjukvårdsförsäkring som banar väg för privata komplement till den offentliga vården.

1987

Kravaller i Stockholm visar på ökade problem bland unga. Stiftelsen Idéer för livet startas på initiativ av Björn Wolrath och blir Skandias sätt att stödja Eldsjälar och projekt som bidrar till att ge barn och ungdomar en trygg uppväxt och en bra start i livet.

1990

Skandia Link startas som Sveriges första fondförsäkringsbolag.

1994

Skandiabanken startar 1994, som den första renodlade telefonbanken. Den nya banken gör revolution på den svenska bankaren och sätter press på storbankerna genom att erbjuda enkla och prisvärda villkor.

1998

Danska Kgl. Brand byter namn till Skandia, en naturlig konsekvens av att Skandia redan äger bolaget. Samma år lanseras unit link-försäkringen och Stiftelsen Idéer för livet i Danmark.

2000

Skandiabanken etablerar sig i Norge och blir snabbt den mest populära banken och ett av landets starkaste varumärken.

2008

Skandia utvecklar helt nya lösningar runt sjukförsäkringar och rehabilitering för företagsmarknaden med förebyggande prehabfunktion som innebär proaktivt agerande vid tecken på ohälsa.

2009

Flera banker ansluter sig till den Finanskoalitionen mot barnpornografi som Skandia bildade tillsammans med ECPAT ett år tidigare. Koalitionen agerar för att blockera betalningar till barnpornografi.

2012

Mobiltelefonen förväntas bli morgondagens plånbok och mobila tjänster blir allt viktigare för dagens bankkund. Som första bank i Sverige lanserar Skandia Smartbank och Mikrospar, budgetverktyg som hjälper kunden få ett helhetsgrepp om sin ekonomi.

Kortsiktighetens fiende

För länge sedan var vi ett försäkringsbolag som försäkrade saker. Hus till exempel. På den tiden var de stora stadsbränderna en av samhällets främsta utmaningar och de kostade enormt mycket i både lidande och pengar. Det gav oss två val: att höja kundernas premier rejält eller komma på något helt nytt. Vi valde alternativ två. Lösningen blev att utveckla nya mer brandsäkra hus som byggde bort problemet.

75 år senare blev bilarna och trafikolyckorna fler. Samma dilemma. Då startade vi trafikskolor som gjorde våra kunder till bättre bilförare.

Idag arbetar vi bland annat med att förebygga människors utanförskap. Det är ett växande problem som påverkar hela samhället och frågan är vad vi gör åt det? Vår modell är tidiga insatser bland unga som bidrar till att fler inkluderas i samhället.

Inga snabba klipp direkt, men det är helt i sin ordning. För vi vet att det är lönsammare att tänka långsiktigt. Att riktiga värden skapas över tid och inte över natt. Det finns i vår 150-åriga historia och i vårt DNA: att kämpa mot kortsiktiga lösningar. Vårt uppdrag är att tänka förebyggande och utanför lådan så att du och din familj kan få en blomstrande framtid. Det gynnar både oss och våra kunder.

Det kan vara allt från innovativa banktjänster som hjälper dig att hitta sparpengar till förebyggande hälsoprogram som gör företagen friskare. Det kan vara att erbjuda nyblivna föräldrar en barnförsäkring som sträcker sig lite längre än konkurrenternas, eller att bidra till ett tryggare samhälle genom att jobba förebyggande med unga som riskerar att hamna i utanförskap.

Vi kommer från ett annat håll. Vår röda tråd är innovation och förebyggande. För det kommer att löna sig, både i mänskliga och ekonomiska termer.

Vi är Skandia – kortsiktighetens fiende.

Ett rikare liv

Som bank- och försäkringskoncern har vi en naturlig roll i samhället. Vi har långsiktiga och betydande åtaganden gentemot individer, bolag och offentlig sektor. Utan det komplement som Skandia och vår bransch står för skulle tryggheten i samhället inte vara det den är. Vi fyller också en viktig funktion som kapitalför-sörjare till en rad aktörer. Vår position kräver mod och vilja att agera för våra kunders och samhällets bästa.

Rustade för långsiktighet och kundfokus

2012 var ett minnesvärt år i Skandias 150-åriga historia. Genom Skandia Livs förvärv av Skandia AB tar vi första steget mot att bli en kundstyrd bank- och försäkringskoncern i Norden. Vår nya position gör oss rustade att tänka och agera långsiktigt. Nu har vi en närmast unik chans att helt och hållet agera för kundens bästa. Den möjligheten, och det ansvaret, ska vi förvalta genom att skapa en modern modell för kundinflytande.

Trots turbulens på världens marknader har Skandia ökat försäljningen, tagit marknadsandelar i Sverige och visat god avkastning. Dessutom fick Skandia flera utmärkelser i både Sverige och Norge; bland annat utsågs Skandiabanken till bästa mobilbank och bästa kundservice. Allt detta ser vi som ett kvitto på att vi lyckas göra rätt saker för våra kunder.

Ett rikt liv är mer än ekonomi

Att bidra till ekonomisk avkastning, stabilitet och trygghet är en del av hur vi hjälper våra kunder skaffa ett rikt liv. Samtidigt vet vi att ett rikt liv rymmer mer än ekonomiska tillgångar. Hälsa, trygghet, samhörighet och sysselsättning är också viktiga komponenter.

Det handlar inte heller bara om oss själva och vår närmaste omgivning utan också om hur samhället som vi har omkring oss mår.

Vår metod utgår från det vi kallar Skandia-modellen, som i korthet handlar om att förutse och förebygga problem – att tänka till före och att tänka längre. Vårt angreppssätt "Tänk längre" används inte bara när det gäller CR (corporate responsibility), utan i allt vi gör. När det gäller till exempel hälsa jobbar vi i flera dimensioner, bland annat genom att diagnostisera både individer och organisationer för att hitta och agera på tidiga tecken på ohälsa.

Vi vet att det lönar sig att arbeta förebyggande, både när det gäller livskvalitet och ekonomi. Eftersom många av våra kundföretag blir allt friskare bestämde vi under året att sänka premierna med mellan 25 och 75 procent för dem som har sina medarbetare försäkrade hos oss.

Sociala investeringar mot utanförskap

Vi vill gå längre när det gäller att förutse och förebygga. Utanförskap – att människor hamnar utanför på grund av till exempel arbetslöshet, långvarig sjukdom, psykisk ohälsa eller missbruk – är roten till mycket problem i samhället idag. Att inte kunna försörja sig

“Vi ska agera på ett sätt som känns bra i magen och som folk har respekt för.”

själv och inte delta fullt ut i samhället innebär en oerhörd utsatthet för den som drabbas. En sådan situation påverkar också andra och till slut får alla betala på ett eller annat sätt.

Vi är övertygade om att tidiga insatser, riktade framförallt mot barn och unga, är en extremt lyckad social investering som alla tjänar på. Därför satsar vår stiftelse Idéer för livet sedan sex år tillbaka på att synliggöra utanförskapets pris och förebyggande insatsers värde. Initiativet går ut på att hjälpa framförallt offentlig sektor att motverka utanförskap. Med Skandias kalkylmodeller och andra verktyg tar vi fram beslutsunderlag som synliggör utanförskapets pris. Det ökar i sin tur förutsättningarna för ökad samordning och viljan att investera i förebyggande åtgärder. Arbetet har fått starkt genomslag och under åren har vi nått ut till 60 kommuner. Allt handlar om att fler ska inkluderas i samhället, och att färre ska hamna utanför. Det tjänar alla på, både ekonomiskt och rent mänskligt.

Stark start

Vår nya position gjorde också att vi kunde formulera vad CR betyder för ett kundstyrt Skandia. Bland annat tog vi fram en koncerngemensam CR-strategi och anslöt oss till FN:s Global Compact i eget namn. Det betyder att vi även fortsättningsvis stödjer initiativets tio principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption. Framöver kommer vi att ha en mer sammansatt affärsplaneringsprocess, där alla funktioner införlivar CR i sin plan och verksamhet. Skandias värderingar och CR var också centrala teman på de uppstartsmöten som vi hade för alla medarbetare i koncernen.

Parallellt med dessa insatser har vi jobbat med värdegrunden och kulturen. För många av oss som varit länge på Skandia är det här en väg tillbaka till Skandias kärna och ursprung. Kultur och värdegrund låter kanske som kraftlösa ord för den som betraktar oss utifrån, men för oss är kulturen en avgörande förutsättning för att vi ska lyckas med våra föresatser.

Mycket kvar att göra

Även om vi lyckades ta ett par kliv framåt inom CR är vi ödmjuka inför att mycket återstår att göra. Till våra och branschens största

utmaningar räknar vi öppenhet, tydlighet och tillgänglighet. Med det menar vi att vi ska vara tydliga med vad vi gör, hur vi tar betalt och vad kunden får i gengäld. Vi vill att det ska vara enkelt att nå oss och våra tjänster och vår kommunikation ska vara relevanta och lättfattliga. Där är vi tyvärr inte ännu.

Vi vill också uppmuntra våra kunder att ta kontroll över sin ekonomi genom att göra ämnet engagerande och roligt. Funktionerna Smartbanken och Min ekonomi som vi lanserade under året är viktiga steg i just den riktningen.

Visionen om ett rikare liv betyder att vi ska vara riktigt bra på sparande, pension och trygghetslösningar, och samtidigt bidra som en samhällsutvecklande aktör. Det kräver att vi utvecklar vår kultur och vårt arbetssätt till att i än högre grad arbeta på kundens uppdrag. Det innebär också att driva en så långsiktigt hållbar verksamhet som möjligt. Enkelt uttryckt: vi ska agera på ett sätt som känns bra i magen och som folk har respekt för. Det är det vi finns till för – att skapa ett rikare liv genom att tänka och agera längre.



Lena Hök
Chef CR
och Idéer för Livet

Bengt-Åke Fagerman
Koncernchef

Det här är Skandia

Skandia är en ledande nordisk leverantör av lösningar för ekonomisk trygghet och långsiktigt sparande. 2,4 miljoner människor i Sverige, Norge och Danmark använder våra tjänster, vi förvaltar drygt 440 miljarder kronor och har 2 375 medarbetare. Det som förenar oss är viljan att tänka längre och visionen om att på flera sätt skapa ett rikare liv för våra kunder.

Skandia blir en av Nordens största oberoende kundstyrda bank- och försäkringskoncerner. Vi erbjuder privatpersoner och företag ekonomisk utveckling och trygghet i form av lösningar för sparande, pension och trygghet. Skandia består bland annat av Skandia Liv, Skandia AB (där Skandia Link och Skandia Lifeline ingår), Skandiabanken i Sverige och Norge, Skandia Fonder samt verksamheten i Danmark. Helägda fastighetskoncernen Diligentia ingår också i Skandiakoncernen.

Ett rikare liv

Skandia finns till för att skapa ett rikare liv för våra kunder. Vi har en 150-årig tradition av pionjärande, innovation och samhällsengagemang. Hos oss hittar du ett stabilt livbolag, ett prisbelönt fondförsäkringsbolag och en hyllad bank. Vi vill tillhandahålla de bästa lösningarna för individers sparande och pension samt för arbetsgivares och deras medarbetares hälsa, trygghet, pension och sparande.

Ekonomisk utveckling och trygghet är en viktig del av för ett rikt liv, men livet handlar om mer än så. Hälsa, samhörighet och sysselsättning är viktigt för att vi ska fungera som

individer och samhälle. Därför fortsätter vi utvecklingen av innovativa lösningar för framtiden för både våra kunder och vår omvärld.

Kundstyrt Skandia

Skandia ombildas vid årsskiftet till en kundstyrd och ömsesidigt ägd koncern. Det betyder att vinst som uppstår i Skandia Liv går tillbaka till kunderna. Ju större kundernas ekonomiska engagemang är, desto mer har de att vinna. Eftersom vi står fria från arbetsmarknadens parter och stora ägargrupper kan vi koncentrera all vår lojalitet till kunderna.

Den som är kund i Skandia kommer att kunna vara med och påverka. Hur det praktiskt ska gå till fastställs under 2013. Målet är en rättvis, effektiv och modern lösning för kundinflytande.

Bakgrunden till Skandias nya ägarstruktur är Skandia Livs beslut år 2011 om att Skandia skulle bli en bank- och försäkringskoncern som ägs och styrs av kunderna. I mars 2012 köpte Livförsäkringsbolaget Skandia Old Mutuals nordiska verksamhet, varmed banden med tidigare ägaren Old Mutual klipptes.

Skandia prisas 2012

- Skandia Liv blev Årets Livförsäkringsbolag 2012 i Insurance Awards.
- Skandiabanken hade Sveriges bästa Mobilbank 2012 enligt Tidningen Mobil.
- Skandiabanken utsågs till Årets Internetbank 2012 av Simulo.
- Skandiabanken utsågs till Sveriges bästa kundservice 2012 i SM i Telefoni & Kundservice.
- Skandiabanken i Norge var branschledande enligt Norsk Kundebarometer 2012.
- Smartbank utsågs till årets nyhet av tidningen Privata Affärer.

Kundens behov i fokus

Trygghet Privatpersoner, företag och offentlig sektor erbjuds en rad trygghetstjänster, exempelvis liv- och sjukförsäkring. Skandia har en lång historia av att aktivt förebygga skador och ohälsa. Vi var till exempel först med att erbjuda företags medarbetare tillgång till förebyggande hälsovård och högkvalitativ sjukvård.

Lån Skandia erbjuder lån till privatpersoner, framförallt till bostadsköp. Vår internetbank gör det enkelt att överblicka lån, räntor och bindningstider utan att behöva besöka ett bankkontor.

Pension Skandia erbjuder pensionslösningar för privatpersoner, företag och offentlig sektor. Kunden kan välja att själv vara aktiv eller att överlåta förvaltningen på Skandia. Vi samarbetar med Minpension.se för att kunden lätt ska kunna överblicka sin inkomst som pensionär.

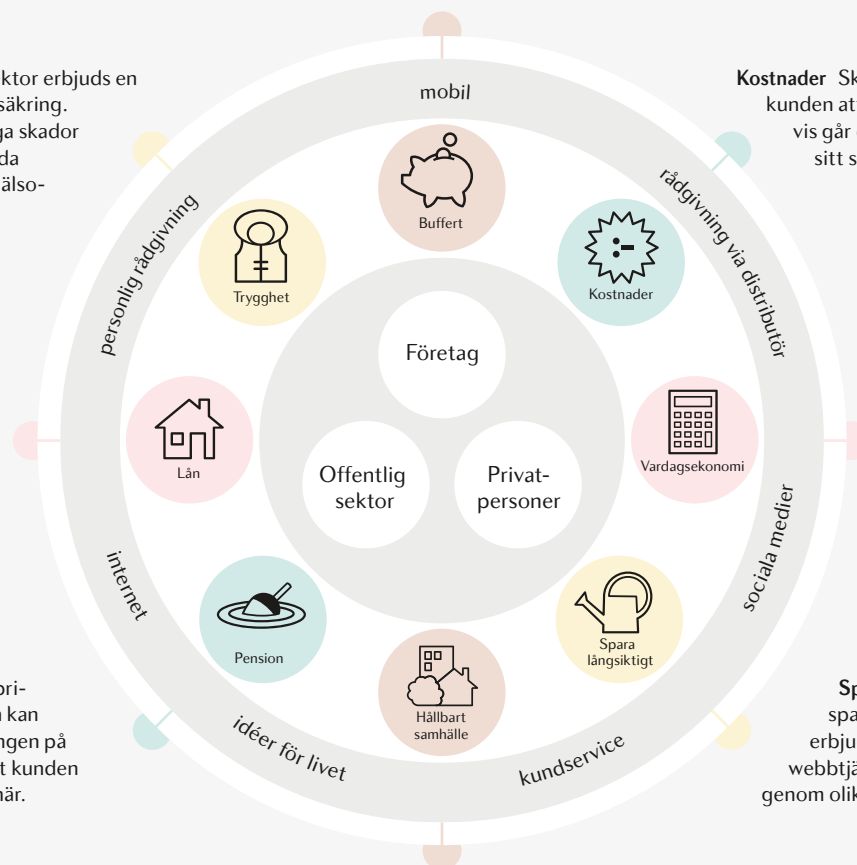
Buffert Privatpersoner kan använda Skandias banktjänster för att skapa en buffert för exempelvis oförutsedda utgifter. Bland annat finns Mikrospår, en kostnadsfri mobiltjänst som hjälper till att synliggöra de små utgifterna som istället kan bli grunden till ett sparande.

Kostnader Skandias kostnadsfria digitala tjänster hjälper kunden att få bättre överblick över sin ekonomi. På så vis går det att undvika onödiga utgifter och planera sitt sparande.

Vardagsekonomi Skandiabanken är en internetbank som hjälper privatpersoner att hantera sin vardagsekonomi. Bland våra prisbelönta digitala verktyg märks Smartbanken. Verktöget ger privatkunder koll på alla transaktioner och visar inkomster och utgifter i olika kategorier, med automatiskt skapade budgetförslag baserat på kundens tidigare ekonomiska beteende.

Spara långsiktigt Privatpersoner kan välja bland en mängd sparformer. För att uppmuntra och underlätta sparande erbjuder Skandia, utöver personlig rådgivning, kostnadsfria webbtjänster såsom Totalkollen. Totalkollen lotsar kunden genom olika ställningstaganden för att hitta en lämplig sparform.

Hållbart samhälle Ett rikt liv handlar inte bara om ekonomi – Skandia arbetar också för ökad hälsa och trygghet. På så sätt vill vi bidra till ett tryggt och socialt hållbart samhälle även för framtida generationer. Vi gör det bland annat genom stiftelsen Idéer för livet som bildades 1987.



Tänk längre

Skandias uppdrag är att tänka längre och att fortsätta hitta bättre lösningar så att våra kunder kan få ett rikare liv, idag och under lång tid framöver. För att lyckas med vår föresats, och att göra det på ett sätt som människor känner respekt för, krävs ett stort mått engagemang och förståelse för omvärlden. Rätt attityd tar oss långt, men inte hela vägen. Därför har vi tagit flera viktiga steg för att införliva ansvar i hela verksamhetens arbetssätt.

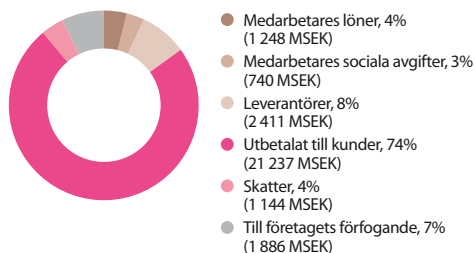
Skandias nya position för med sig tillfälle att på ett sammanhållet sätt definiera vad CR innebär för det nya bolaget. Bland annat fastställde vi en koncerngemensam CR-strategi, CR-policy och anslöt oss på nytt till FN:s Global Compact och dess tio principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrupcion.

Omvärlden och intressenterna

För Skandia handlar ansvarsfullt företagande (corporate responsibility, CR) om att bedriva vår verksamhet genom att upprätthålla etiska värderingar; visa respekt för människor, samhällen och miljön. Vi strävar efter att möta de förväntningar som våra kunder och andra intressenter har på Skandia.

Att verka i, och påverka, de samhällen som Skandia är en del av kräver att vi är framsynta,

Fördelning av ekonomiskt värde 2012



öppna och att vi upprätthåller god kontakt och dialog med kunder och andra viktiga intressenter. Det kravet ställs på sin spets i och med att våra kunder snart äger Skandia. Vi är väl medvetna om att Skandia, liksom stora delar av vår bransch, lider av bristande förtroende. Därför kommer vi att arbeta för att bli mer öppna och begripliga i mötet med kunden.

Tabellen på nästa sida ger en övergripande bild av hur Skandia kommunicerar med olika intressentgrupper.

Vägen framåt

Vi vill bedriva vår verksamhet ansvarsfullt genom att rättvist balansera våra intressenters anspråk. Kraven från framförallt kunder – såväl individer som organisationer – och medarbetare är med rätta högt ställda. Även i år genomförde vi en intern analys för att ringa in de viktigaste frågorna som påverkar intressenternas förtroende för Skandia.

Samhällsengagemang

- Främja hälsa och samhällsutveckling
- Motverka utanförskap

Långsiktighet och transparens i kundrelationer

- Kundinflytande
- Tydlighet, öppenhet och tillgänglighet
- Adekvat riskhantering

Etik och miljömässig hänsyn i investeringar

- Aktivt ägarskap
- CR integrerat i ägarpolicy

Långsiktig arbetsgivare

- Hälsa
- Utveckling
- Mångfald och jämställdhet

Leverantörer och partners

- CR-krav i leverantörskedjan
- Tydliga krav och uppföljning

Miljö

- Begränsa klimatpåverkan
- Hållbar resursanvändning

Ny strategi för CR

Vår målbild är klar – Skandia ska vara och upplevas som en samhällsutvecklande aktör.

Att följa tillämpliga lagar och regelverk är en självklarhet. Utöver det vill vi vinna våra kunders och andra viktiga intressenters respekt och förtroende genom att agera på ett sätt som vi kan stå för. Vi vill också verka för ökad hållbarhet i vår bransch och bidra till att bygga ett bättre samhälle. Det innefattar att förutse, förebygga och bidra till att lösa samhällsutmaningar i nära anslutning till Skandias verksamhet.

Av de sex områdena ovan är de tre förstnämnda särskilt viktiga för oss; samhällsengagemang, långsiktighet och transparens i kundrelationer samt etisk och miljömässig hänsyn i investeringar.

Skandias CR-strategi innefattar ambitioner för vart och ett av dessa tre områden:

Samhällsengagemang

- Påverka samhällsutmaningar nära Skandias kärnverksamhet.
- Utveckla innovativa lösningar samt främja forskning inom hälsa, sociala investeringar och social hållbarhet.
- Vara aktiv del i samhället som drivkraft och brygga mellan olika arenor.

Långsiktighet och transparens i kundrelationer

- Öka kundernas kunskap om sin ekonomi samt sina förutsättningar och risker.
- Införa en modell för aktivt kundinflytande.
- Tydliggöra avgifter och provisioner.
- Hantera och redovisa utmaningar på ett ödmjukt och öppet vis.

Etisk och miljömässig hänsyn i investeringar

- Införa enhetligt arbetssätt för CR-hänsyn i investeringar inom koncernen.
- Säkra integrerat och affärsmässigt CR-arbete i verksamheten.

Under 2013 har vi för avsikt att formulera mål utifrån dessa ambitioner. Vi kommer också att arbeta utifrån CR-policyn som utvecklades under året.

CR – gemensam angelägenhet

CR är en koncerngemensam angelägenhet – var och en i Skandia har ansvar för att vi agerar och uppfattas som en samhällsutvecklande aktör. Det betyder att alla funktioner berörs på ett eller annat sätt och att det krävs samverkan för att hantera CR på ett integrerat vis.

Många funktioner och individer inom Skandia är involverade i utvecklingen av såväl CR-strategin som CR-redovisningen. De processerna bidrog till att ytterligare befästa och implementera CR i hela Skandia. Från och med 2013 kommer CR dessutom att ingå i koncernens årliga affärsplanering.

Skandias CR-funktion utformar, driver, koordinerar och följer upp CR-arbetet, medan respektive funktion i Skandia står för samverkan, utförande och stor del av dialogen med våra intressenter. Läs mer om organisation och styrning på s. 38.

Intressent	Dialog/forum		Läs mer
Samhälle	Almedalsveckan	Kommunnätverket för sociala investeringar	s. 8
	Barnrättstorget	Nattvandring	
	BRIS	Ren idrott	
	Childhood	Rädda Barnen	
	CSR Sweden	Svenska Bankföreningen	
	Finanskoalitionen mot barnpornografi	Svensk Försäkring	
	Global Compact	Svenska Försäkringsföreningen	
	Global utmaning Hållbart värdeskapande	Swesif	
Kunder och ägare	Modell för kundinflytande är under utveckling	Årlig kundundersökning	s. 16
	Rådgivare/kontor	Kundpanel	
	Kundtjänst	Kontinuerlig dialog och screening av våra investeringar	
	Blogg	Kundombudsman	
	Facebook		
Medarbetare	Årlig medarbetarundersökning	Medarbetarsamtal	s. 26
	Kulturmätning	Utbildningar	
Partners och leverantörer	Distributörsundersökning	Leverantörsdagar	s. 32
		Kontinuerlig dialog	
Miljö	Svanens nätverk för inköp med omtanke	Nätverk Klimatpakten Stockholm stad	s. 34

215

Eldsjälar och ideella projekt
fick stöd från Skandias stiftelse
Idéer för livet under 2012



Skandia tar position för samhällsutveckling

Genom vårt uppdrag, våra 2,4 miljoner kunder och de drygt 440 miljarder kronor som vi förvaltar står vi djupt förankrade i samhället. Vi har ett stort ansvar – både för hur vår verksamhet påverkar samhället och för att bidra till att samhället utvecklas i positiv riktning. Det gör vi genom att på olika sätt skapa ett rikare liv för människor, och genom att tänka längre.

Vi tar ställning

Skandias vision och drivkraft är att skapa ett rikare liv för våra kunder. Ett rikt liv rymmer mer än ekonomi; det omfattar också hälsa, sysselsättning och hur det samhälle vi lever i mår.

Vi vill bidra genom att ta oss an samhällsfrågor i nära anslutning till vår verksamhet. För störst effekt samarbetar vi med andra företag, ideella organisationer och offentliga aktörer. Konkret betyder det att till exempel främja god hälsa och motverka ohälsa, arbetslöshet, missbruk och andra former av utanförskap.

Utöver konkreta insatser ägnar vi oss även åt opinionsbildning och för dialog med den politiska sfären. Dialogen rör bland annat vikten av långsiktighet, sociala investeringar och att motverka utanförskap. Vi vill tillföra en del av den kunskap och de verktyg som krävs för att människor ska få en bra start i livet, för att trygga människors privatekonomi samt bidra i utvecklingen av de svenska välfärdssystemen.

På plats i Almedalen

Skandia finns på plats under Almedalsveckan. Våra arrangemang 2012 behandlade den

demografiska utmaningen och dess konsekvenser för framtidens välfärd, sociala investeringar och utanförskap, konsumentmakt i pensionssparande, hälsa samt företagsamhet. Bland talarna fanns socialförsäkringsminister Ulf Kristersson, justitieminister Beatrice Ask och Miljöpartiets ekonomiske talesperson Per Bolund.

Skandia Idéer för livet och Barnrättstorget genomförde flera seminarier med fokus på samhällsfrågor som rör barn och unga. Barnrättstorget har som syfte att belysa barns rättigheter ur olika perspektiv. Exempelvis diskuterades hur man kommunicerar med barn i svåra situationer, barn som brottsoffer, ensamkommande barn som söker asyl samt utanförskap. Delaktiga i Barnrättstorget är UNICEF, Rädda Barnen, BRIS, Skolverket, Migrationsverket och Barnombudsmannen.

Koll på förutsättningarna – Sverigestudien

För att få ökad insikt i och sprida kunskap om samhällets utmaningar intresserar vi oss för människors värderingar. Därför deltar vi i Sverigestudien, en bred kartläggning av svenskarnas värderingar som presenterades för fjärde året i rad. Studien visade bland

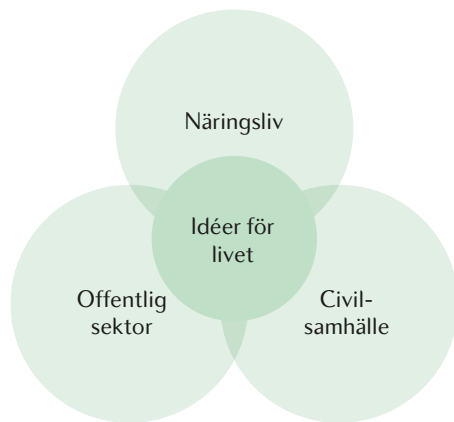
annat att ansvar, ärlighet och medkänsla hör till de tio värderingarna som människor håller högst. Läs mer på sverigestudien.se.

Dialog med samhället

Flytträtt hör till de frågor som stått i fokus för Skandias samhällskontakter. Vi deltog i remissprocessen till följd av betänkandet från Livförsäkringsutredningen avseende Förstärkt försäkringstagarskydd, SOU 2012:64. Vi menar att kundens bästa ska komma i första rummet och att det därför ska råda fri och full flytträtt av alla sorters tjänstepension mellan försäkringsbolag. Skandia stödjer branschorganet Svensk Försäkrings yttrande. Dessutom har vi lämnat ett kompletterande yttrande till Finansdepartementet för att förtydliga Skandias position gällande flytträttens omfattning.

Framöver räknar vi med att ytterligare betona vikten av långsiktigt sparande i våra samhälls- och kundkontakter.

Idéer för livet



Viljan att tänka längre kännetecknar verksamheten inom Skandia – vi tror på att förutse och förebygga, och på lösningar som håller över tid. Skandias stiftelse Idéer för livet är ett viktigt uttryck för det angreppssättet.

Idéer för livet finns för att bidra till ett tryggt och socialt hållbart samhälle även för framtida generationer. Fokus ligger på frågor nära Skandias verksamhetsfält. Givet Skandias funktion som en del av välfärdssystemet ägnar vi oss åt bland annat hälsa, förebyggande insatser och att motverka utanförskap.

Så fungerar Idéer för livet

Vi vill arbeta förebyggande och fokuserar insatserna på tidiga skeden och signaler om framtida problem. Därför ligger fokus på insatser för barn och unga. Vi kallar vårt angreppssätt för Skandiamodellen, som innebär fokus på att förutse och förebygga sociala samhällsproblem.

Vi är övertygade om att varje individ kan vara en del av och bidra till samhället. Den tanken återspeglas både i frågorna vi

driver och i vårt arbetssätt. Idéer för livet jobbar med Eldsjälar – de som kan och vill göra skillnad för barn och unga genom att rusta dem för ett rikt vuxenliv.

För oss väger konstruktiva lösningar tyngre än ansvarsområden, mandat eller sektorsgränser. Därför samarbetar vi med både individer, små och större ideella organisationer, andra företag och offentlig sektor, och vi gör det på en mängd olika sätt. Idéer för livet tar fram metoder, processer och initierar pilotprojekt för och med offentlig och ideell sektor. Vi jobbar också med opinionsbildning och stödjer forskning. Inriktningen är att:

- Synliggöra utanförskapets pris och visa på förebyggande insatsers värde.
- Stödja Eldsjälar och ideella projekt med stipendier, volontärarbete, verktyg och nätverk.
- Ta fram metoder som stärker barn och unga och deras självkänsla.

Skandiamodellen – att förutse och förebygga skapar mänskliga och ekonomiska vinster



Proaktivt agerande kan motverka utanförskap och ge vinst i både mänskliga och ekonomiska termer. Att förutse och förebygga problem kräver långsiktighet, helhetssyn och samordning mellan olika instanser. Samtidigt är vinsterna med att människor inte faller utanför samhället enorma i både mänskliga och ekonomiska termer. Därför arbetar vi inom både Hälsokedjan och Idéer för livet med att ta fram metoder som främjar proaktiva insatser.



Passivitet eller reaktivt agerande kan resultera i utanförskap och stora förluster i både livskvalitet och samhällsekonomi. Inga, få eller fel insatser ökar riskerna för utanförskap. Att individen drabbas hårt är uppenbart. Dessutom tillkommer avsevärda kostnader för arbetsgivaren och samhället. Våra beräkningar visar att utanförskapet för en människa som istället för att arbeta hamnar i missbruk och kriminalitet kan kosta samhället närmare 14 miljoner kronor mellan 20 och 65 års ålder.



Bättre utsikter för unga i Trelleborg

Trelleborgs kommun har vågat gå utanför gängse ramar för att hitta nya vägar framåt för unga. I Trelleborg finns drygt 2 000 personer i åldrarna 16–20 år. För de som saknar fullständiga gymnasiebetyg och som vare sig studerar eller jobbar är det viktigt att sätta in åtgärder. Att bryta utanförskapet är avgörande för ungdomarna – och centralt för kommunens ekonomi. Trelleborgs kommun har med hjälp av Skandias beräkningsmodell kommit fram till att samhället kommer att spara flera hundra tusen kronor per person och år, om dessa ungdomar lyckas etablera sig på arbetsmarknaden.

Bland Trelleborgs åtgärder märks Navigatorcentrum. Tillsammans med samarbetspartners hjälper Navigatorcentrum ungdomar att själva ta sig fram mot sina mål. Det kan handla om till exempel utbildning, praktik eller jobb. Utgångspunkten är att människor kan och vill ta ansvar för sina egna val och handlingar, och följaktligen att höga förväntningar ger höga prestationer. Navigatorcentrum erbjuder stöd, och förväntar sig ansvar och resultat i retur.



Ny rapport om gatuvåld

Gatuvåldets orsaker varierar men följderna är desamma – våld skadar och förstör, och är även oerhört kostsamt. Ett enda personrån utan fysiska skador kan innebära samhällskostnader på över 200 000 kronor. Den som faller offer för våld och invalidiseras får inte bara sitt liv kullkastat utan konsekvenserna kan sammantaget bli samhällskostnader på upp till 50 miljoner kronor.

Gatuvåldets konsekvenser uppmärksammas i nya rapporten "Gatuvåldets ekonomi – Ett kommunalt perspektiv". Rapporten är framtagen med stöd från Skandia Idéer för livet och Hjärnskadeförbundets projekt Akta Huvudet och finns tillgänglig på utanforskapetspris.se/rapporter. Även denna rapport visar på samhällsnyttan med förebyggande insatser. Det handlar för oss om att skapa förutsättningar för ett tryggare samhälle; som försäkringsbolag ser vi tyvärr följderna av våldets konsekvenser, både mänskligt och rent ekonomiskt i form av försäkringsersättningar. Det skapar incitament och insikt om vikten av att förebygga innan människor blir skadade. Det gör vi genom att ta fram fakta, rapporter och opinionsbilda för att öka medvetenheten om våldets konsekvenser.

Stiftelsen Idéer för livet

Idéer för livet består formellt av en stiftelse och en sparfond. Stiftelsen har en styrelse med externa ledamöter som företräder olika delar av samhället. Flera gånger om året delar stiftelsen ut stipendier till ideella projekt, Eldsjälar samt forskning. Vi stödjer hellre flera mindre projekt än ett fåtal stora. I Sverige har stiftelsen sedan starten 1987 stöttat över 3 000 projekt. I Danmark startade stiftelsen 1998.

Utanförskapets pris

Många av samhällets svåraste utmaningar kan sammanfattas i ett enda begrepp – utanförskap. Utanförskap som vi ser det är att inte klara sin egen försörjning och behöva stöd på grund av till exempel långvarig arbetslöshet eller sjukdom, psykisk ohälsa, missbruk eller annat.

Utanförskap är inte bara smärtsamt för individen utan medför också stora kostnader. Ett livslångt utanförskap kan kosta samhället så mycket som 10–15 miljoner kronor. Det är den totala utgiften för offentliga insatser som

exempelvis sjukvård, rehabilitering och rättsväsende samt intäktsbortfall i form av inkomstskatt.

Nytt förhållningssätt

De flesta vill motverka utanförskap men långt ifrån alla agerar i tid. Varningssignalerna märks tidigt, ibland redan på förskolan eller i lågstadiet. Därför har Idéer för livet sedan 2007 verkat för att förebyggande insatser för barn och unga inte ska ses som kortsiktiga kostnader utan som en långsiktig social investering. Vi satsar på att synliggöra utanförskapets långsiktiga pris och på att visa förebyggande insatserns värde.

Mer konkret består Idéer för livets insats i en modell samt verktyg som hjälper kommuner och andra inom offentlig sektor att räkna på vad tidiga insatser för barn i riskzonen kan innebära över tid. Arbetet har skett i samarbete med nationalekonomerna Ingvar Nilsson och Anders Wadeskog. Verktygen ger samhällets beslutsfattare tillgång till relevant beslutsunderlag som visar att kostnaden för

preventiva åtgärder ofta är betydligt lägre än utanförskapets pris sett på lång sikt.

Utbildning för kommuner

Idéer för livet har utvecklat en utbildning i sociala investeringar för kommuner och övriga offentliga sektorn. Utbildningen sker på regional nivå för kommuner och landsting. Vi har initierat och finansierat utveckling av metodik, beräkningsverktyg och handledningsmaterial. Utöver det ser vi löpande till att utbildningens innehåll och verktyg uppdateras.

Under året genomfördes två nationella nätverksträffar och ett stort antal regionala. Vid ett av tillfällena samlades omkring 100 företrädare för 35 kommuner på Skandias huvudkontor i Stockholm för vidareutbildning och erfarenhetsutbyte i sociala investeringar och socioekonomi. Deltagarna tog bland annat del av erfarenheterna från Norrköpings kommun som har startat en social investeringsfond, det vill säga öronmärkt medel till förebyggande arbete.

Kunskapsnod och mötesplats

Kommunerna som genomgått Skandias utbildning i sociala investeringar får fortsatt stöd genom ett särskilt nätverk. Vi ansvarar för att samordna kommunnätverkets styrgrupp och arrangerar olika sammankomster. Kommunerna i nätverket har även tillgång till en egen yta på webbplatsen utanförskapetspris.se. Där finns bland annat uppdateringar av verktyget, rapportarkiv, kontaktuppgifter till alla medlemmar och ett diskussionsforum. I slutet av 2012 ingick 250 personer från 60 kommuner och ett landsting i Idéer för livets nätverk.

Stort genomslag

För att möjliggöra förebyggande insatser för unga som riskerar utanförskap har fler än 25 kommuner inrättat så kallade sociala investeringsfonder. Dessutom har Sveriges riksdag tagit emot en motion om att skapa ett legalt ramverk för sociala investeringar.

Kommunikation på bred front

Webbplatsen utanförskapetspris.se är inte bara en mötesplats för kommunerna – här kan den som vill lära sig mer om utanförskapets pris och tidiga insatser, ta del av verktyg, rapporter och informationsfilmer som finns tillgängliga att ladda ner eller beställa kostnadsfritt.

Under året satsade Skandia på en kampanj för att sprida budskapet om Utanförskapets pris och värdet av förebyggande insatser. Kampanjen bestod bland annat av 290 kortfilmer – en för varje svensk kommun. Filmerna används vid lokala utbildningar och nätverksträffar, och visades även på biografier runt om i landet och via Facebook.

TVå timmar i månaden gör skillnad för barn och unga

Varje Skandiamedarbetare har möjlighet att lägga två arbetstimmar i månaden på volontärarbete som ambassadör via Idéer för livet. Ofta innebär volontäruppdragen att medarbetarna även bidrar med sin fritid därtill. Skandias samarbeten med olika organisationer gör att medarbetarna har många uppdrag att välja på. Bland annat kan man engagera sig genom att delta i BRIS olika aktiviteter, hjälpa till på kollo eller vara volontär på MinStoraDag eller Tjejjonen. Att hjälpa till med läxläsning är ytterligare ett sätt att göra skillnad i ungdomars liv. Skandiamedarbetare i Sundsvall har hjälpt till med läxor sedan 2008 och motsvarande verksamhet startades nyligen upp i Stockholm och Göteborg. De barn som får stöd saknar det många gånger hemifrån, exempelvis de ensamkommande flyktingbarn som får läxhjälp av medarbetarna i Stockholm.

Anja Skans på Idéer för livet förklarar hur läxläsningen hänger ihop med Skandias verksamhet och samhällsengagemang:

”Idéer för livet har under flera år arbetat med att väcka frågan om att kommuner och landsting ska genomföra tidiga åtgärder för att barn inte ska hamna i utanförskap i vuxen ålder. En av de viktigaste framgångsfaktorerna för ett sådant arbete är att barnen klarar av skolan. Därför känns det extra viktigt att finnas på plats i skolan och själva aktivt bidra till detta genom läxhjälp för de som behöver stöd för att klara sig.”

Varje tisdag eftermiddag åker Skandias ambassadörer till Göteborgsförorten Angered för att hjälpa till på en mellanstadieskola. En av dem är Julia Forslund. Hon menar att barnen ofta har ganska bra koll på läxorna men att de behöver lite vägledning och framförallt vuxna förebilder.

”Det är otroligt tillfredställande att få vara en hjälpende hand, där man verkligen behövs. Tänk att några timmar i månaden kan göra så stor skillnad!”



Stöd till Eldsjälar

Skandia och Idéer för livet sitter inte på alla svar. Istället tror vi på de synergier som föds genom samarbete, gärna över sektorsgränser. Idéer för livet samarbetar med kommuner, skolor och ideella organisationer som genom förebyggande insatser verkar för barns och ungdomars utveckling. Till våra partners hör BRIS, MinStoraDag, Nattvandring.nu, Ren Idrott och Rädda Barnen. Vi bidrar med projektledning, volontärarbete, nätverk, kompetens och ekonomiskt stöd. Skandiamedarbetare kan engagera sig i volontärarbete på arbetstid två timmar i månaden för att stötta Idéer för livets Eldsjälar. I Sverige och Danmark stöttar 300 medarbetare våra Eldsjälar med både arbets- och fritid.

Volontärpool för kunder

Skandia vill ge fler möjlighet att engagera sig ideellt för våra Eldsjälar. Därför utvecklade vi under året ett verktyg som för samman Eldsjälar med Skandias kunder. Företag når matchningsverktyget via Skandias småföretagarportal. Privatkunder kommer att erbjudas volontäruppdrag via Skandias volontärpool med start 2013. Tack vare volontärpoolen får Eldsjälarna större nätverk och därige-

nom tillgång till fler som vill engagera sig för deras sak. Man behöver nämligen inte vara en etablerad ideell organisation för att ingå i Volontärpoolen.

Fonden Idéer för livet

Sparfonden Idéer för livet är ett sätt för Skandias kunder att stödja stiftelsen Idéer för livets och Eldsjälarnas verksamhet. 2 procent av fondens värde går årligen ut till stiftelsen Idéer för livet som i sin tur delar ut stipendier och bidrar till forskning. Fonden placerar framförallt i börsbolag med bas i Norden. Placeringarna sprids på flera bolag och branscher och tar, liksom Skandias andra investeringar, hänsyn till etik och miljö. Fonden finns i Sverige och vi ser över möjligheten att starta en liknande fond i Danmark.

Vi stärker barn och unga

Idéer för livet har under många år tagit fram metoder och utbildningsmaterial för att vägleda föräldrar, pedagoger inom skola, förskola och fritids samt idrottsledare. Under året lanserade Idéer för livet och Rädda Barnen High Five, ett utbildningsmaterial för idrottsklubbar. Syftet är att motverka trakasserier och mobbning inom barn- och ungdoms-

idrotten. High Five utbildade under året omkring 50 processledare och erbjuder projektledning för att klubbarna ska kunna utveckla sitt arbete mot mobbing och säkra en idrott för alla. Målet är att 10 000 barn ska omfattas av High Five 2013.

Idéer för livet i Danmark

I Danmark har Idéer för livet huvudfokus på barn i riskzonen. Genom stiftelsen Idéer för livet och våra medarbetares volontärarbete har vi hittat olika sätta att hjälpa denna grupp för att förbättra livskvalitet och framtidsutsikter. Under 2012 hade vi ett antal större volontäruppdrag som våra medarbetare deltog i tillsammans med Röda Korset, Rädda Barnen och Cancerfonden. Fokus låg på att hantera praktiska åtaganden i samband med att de ideella organisationerna behövde extra resurser för att genomföra olika aktiviteter. Bland annat hjälpte våra medarbetare till att packa 2 000 barnväskor i Rädda Barnens kampanj mot mobbing.

Därutöver är ett antal medarbetare aktiva som mentorer inom ramen för den ideella organisationen Dansk Flygtningehjælp.

6,2

procent genomsnittlig
återbäringsränta i Skandia Liv
de senaste 15 åren



På kundens uppdrag

Skandia erbjuder lösningar för långsiktig ekonomisk trygghet. Att hantera ekonomi, sparande och pension kan vara komplext – vårt erbjudande och ansvar är bra produkter, klok rådgivning och insatser för att göra privatekonomi mer lättillgängligt och tilltalande. Allt för att skapa ett rikare liv för våra kunder.

Skandias tjänster återfinns inom traditionell förvaltning, fondsparande, försäkringar, privatvård, gruppförsäkring och banktjänster. Utöver våra produkter erbjuder Skandia även stabilitet, trygghet och rådgivning på kundens villkor oavsett om det sker via nätet, telefon eller i fysiska möten.

Kundstyrt Skandia

Skandia Livs styrelse beslutade år 2011 att Skandia skulle bli en ömsesidig bank- och försäkringskoncern. Följaktligen kommer Skandia att ägas och styras av kunderna. Syftet med den ömsesidiga bolagsformen är att verksamheten helt och hållet ska drivas i kundernas intresse. Överskott som uppstår i verksamheten fördelas på ägarna i bolaget. På motsvarande sätt bärs förluster av bolagets kunder.

I och med att kunderna äger Skandia blir kundinflytande centralt. För närvarande utarbetas en modell för att Skandias kunder ska kunna påverka koncernens inriktning. Det kommer att ske genom att kunderna nominerar och väljer representanter till ett fullmäktige, som blir koncernens högsta beslutande

organ. Modellen förväntas godkännas av Finansinspektionen före halvårsskiftet 2013.

Dialog för kundfokus och utveckling

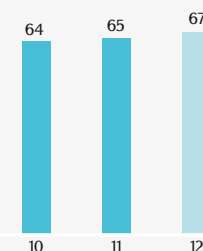
Effektiva kanaler för att fånga upp kundernas behov och önskemål är avgörande. Vi står i förbindelse med kunderna via en mängd kanaler, inte minst via våra kontor och vår kundtjänst. Skandias blogg har omkring 70 000 besök per år, vi möter kunder på Facebook och när vi utformar produkter och tjänster vägleder Skandias kundpanel oss. På så sätt får vi veta vad vi gör bra och vad som kan bli bättre. Vi mäter kundnöjdhet per samtal i kundtjänsten och ger återkoppling på grupp- och individnivå. Under året hade vi fler än 15 000 svarande vilket gav Skandia ett snittbetyg på över 4 på en femgradig skala under 2012.

Frågor och respons under året

Vi gör regelbundna mätningar via Nöjd kund-index (NKI) och Nöjd företagskund-index (NFI).

Den totala nöjdheten bland privatkunder i Sverige, eller NKI, ökade från 65 till 67,

Nöjd kund-index, %
Sverige



Skandias erbjudande

framförallt bland bankkunderna. Kunderna känner ett större förtroende för oss och upplever att de spelar större roll för Skandia. Skandia utmärker sig positivt framförallt när det gäller rådgivning, kundservice och bank på internet. Kunderna uttrycker också att Skandia bör bli bättre på att ta fram attraktiva och prisvärda erbjudanden. Övriga områden som kunderna vill att Skandia utvecklar har med kommunikation att göra – tydligare information om erbjudandet, mer relevanta nyhetsbrev och annan kundkommunikation samt bättre klagomålshantering.

Den totala nöjdheten bland företagskunder, eller NFI, ligger kvar på 60. Företagskunderna uppfattar att Skandia erbjuder bra rådgivning. Däremot anser framförallt stora företag att både erbjudande och kommunikation bör bli bättre.

NKI- och NFI-mätningarna bildade en del av underlaget i en omfattande satsning på att skapa nytta för våra kunder.

Satsning på kundinsikt

Under året genomförde vi en rad satsningar för att bättre förstå våra kunder och deras preferenser, med målet att utveckla vårt erbjudande. Vi samlade insikter från en mängd befintliga källor samt flera fokusgrupper och kunddialoger. Det framkom att såväl erbjudandet, rådgivningen och annan kommunikation bör anpassas ytterligare efter varje kunds situation och behov. Kunderna efterfrågar också möjlighet till ökad kontakt och rådgivning. Satsningen utmynnade i en omfattande handlingsplan för koncernen. Klart är att bemötande, tillgänglighet och tydlighet kommer att vara centrala områden för Skandias fortsatta utveckling.

Skandia erbjuder försäkringar med traditionell förvaltning, gruppörsäkringar, riskförsäkringar, till exempel vid sjukdom och dödsfall, privatvårdsförsäkringar, kapitalförvaltning samt en rad banktjänster. Enkelhet och tillgänglighet är viktigt, vid sidan av bra produkter och god rådgivning.

I Sverige har vi rådgivningskontor på snart 50 orter. Våra omkring 300 rådgivare kommer i kontakt med kunderna i fysiska möten och online. Kunden har också tillgång till rådgivning via Skandias samarbeten med franchisekontor och med externa rådgivare i Sverige och Danmark. Skandiabanken finns att nå via telefon, chatt, mobiltelefon, sociala medier och internet och kundservice håller öppet klockan 06.00–24.00, 365 dagar om året.

Tillgänglighet handlar inte bara om att det ska vara enkelt att nå Skandia. Många av våra produkter kan upplevas som komplexa och svåra att fatta beslut om – här spelar god rådgivning stor roll. Vi strävar också efter att vårt erbjudande och vår kommunikation ska vara än mer pedagogisk och lätt att ta till sig. Med utgångspunkt i årets satsning på kundinsikt (se ovan) kommer vi att lägga kraft på att utveckla vårt kundbemötande och vår kommunikation ytterligare.

Innovativa banktjänster

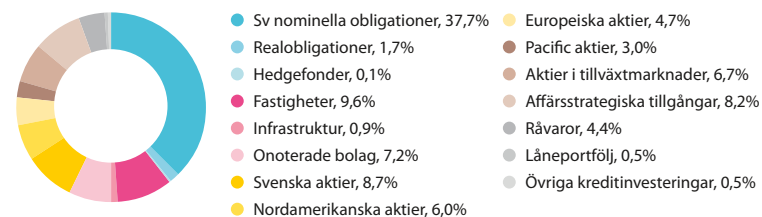
Internetbanken är en viktig del i Skandias totala erbjudande – här kan kunden komma åt många av våra tjänster på ett överskådligt och begripligt sätt. Genom chatt och sociala medier ökar möjligheterna till personlig service ytterligare.

På Skandias internetbank och Mobilbanken i Sverige och Norge finns ett stort utbud av bank-, spar- och placeringstjänster. Priserna ska vara tydliga och kunden erbjuds ränta från första kronan på både spar- och lönekontot. Räntan beräknas dagligen, vilket är gynnsamt för kunden som får del av ränta-på-ränta-effekten.

Internetbanken ger kunden tillgång till en rad kostnadsfria verktyg för att ta kontroll över och planera privatekonomin. Till exempel ger Månadssammanställningen bra koll, bland annat med hjälp av en budget som skapas automatiskt baserat på kundens faktiska inkomster och utgifter. Totalkollen är ett verktyg för finansiell planering på nätet, över telefon eller i ett fysiskt möte.

Att internetbanken ständigt finns tillgänglig för våra kunder är mycket viktigt. Målsättningen är en tillgänglighet på över 99 procent.

Skandia Livs portfölj per 31 december 2012



Traditionell förvaltning

Det samlade sparandet är livets största affär och ett sparande i traditionell livförvaltning kan göra verklig skillnad i människors liv. Därför ska det vara tryggt och enkelt och spara i traditionell förvaltning. Skandia Liv placerar pengarna och garanterar framtida utbetalningar. Förvaltningsformen innebär låga kostnader men ger samtidigt möjlighet till god avkastning. Tryggheten ligger i att kunden inte kan få mindre än det som garanterats, men väl mer. Avkastningen fördelas ut i form av återbäringsränta till kunderna.

Skandia Liv har tagit ansvar för kunders sparande i den formen i 130 år, och vi är fortsatt ett av marknadens tryggaste bolag. Vi anpassar ständigt våra produkter, garantier och placeringar för att skapa så mycket värde som möjligt och för att våra kunder ska känna sig trygga i sitt långsiktiga engagemang hos oss.

Den finansiella styrkan ger vår kapitalförvaltning investeringsmöjligheter som många andra bolag saknar. Att kunderna de senaste 15 åren fått i genomsnitt 6,2 procent i ränta per år på sitt sparande är ett kvitto på att vår modell fungerar.

Vårt försäkringsåtagande står på en stabil grund, då det förvaltade kapitalet överstiger de garanterade värdet. Skandia Livs solvens-

grad, det vill säga värdet av tillgångarna i förhållande till våra åtaganden gentemot försäkringstagarna, uppgick till 150 (146) procent vid årets utgång.

Sänkt pensionsutbetalning

Kundernas månadsutbetalningar anpassas efter det ekonomiska läget och förväntad utveckling. Det instabila läget på finansmarknaderna gjorde att vi under 2012 beslutade att justera pensionsutbetalningarna för många kunder, en förändring som kunderna märker av under 2013. Totalt sänks utbetalningarna med 3,1 procent och den maximala sänkningen för en enskild kund är på 7 procent. Vid denna redovisnings tryckning har det inneburit i genomsnitt 170 kronor per månad före skatt. Syftet är att säkerställa en rättvis och långsiktigt hållbar fördelning mellan våra kunder – dagens pensionärer ska inte få utbetalningar i högre takt än kapitalet räcker till. Justeringen påverkar inte storleken på kundens försäkringskapital, utan takten det betalas ut med. Månadsutbetalningarna kan aldrig bli lägre än det garanterade beloppet.

Fondförvaltning

Det ska vara enkelt att placera i fonder av god kvalitet på en global marknad. Via Skandia-

bankens fondtorg finns omkring 800 fonder tillgängliga i Sverige och 460 i Norge. Ett hundratal av dessa finns på Skandias danska och svenska Link-plattform, som består av analyserade och kvalitetssäkrade fonder.

Livförvaltning rustad för uthålliga resultat

Under 2012 diskuterades livsparandets förtjänster frekvent i media. Som sparare är det viktigt att förstå vad som bygger kvalitet hos just ett livbolag. Solvens, sund och långsiktig investeringsfilosofi samt flexibilitet är viktiga parametrar:

Finansiell stabilitet, eller solvens, påverkar förutsättningarna att investera för långsiktig avkastning. Skandia Liv har ett mycket stabilt finansiellt läge, som ger oss utrymme att placera i tillgångar som kortsiktigt kan ha hög risk, men som vi tror på i längden.

Vår investeringsfilosofi lägger grunden för hur vi anpassar oss till finansmarknadernas upp- och nedgångar. Vi investerar bland annat i så kallade alternativa tillgångsslag, exempelvis fastigheter, råvaror och riskkapital. Sådana placeringar kan fungera som motvikt då till exempel aktiemarknaden svänger.

Genom att vara flexibla vad gäller till exempel garantinivåer och anpassa vårt erbjudande efter rådande marknadsläge skapar vi långsiktig trygghet för kunden och har förmågan att uppfylla utställda garantier.

Nyheter för smartare privatekonomi

Under året presenterade Skandia flera nyheter för ett smart helhetsgrepp om privatekonomin.

Smartbanken i Sverige och **Min ekonomi** i Norge är ett nytt sätt för privatkunder att hantera sin ekonomi via internet. Smartbanken och Min Ekonomi ger förslag på budget baserat på tidigare inkomster och utgifter. Det går att få notiser om satta budgetmål spräcks samt rapporter över utgifter fördelat på kategorier som mat, resor och nöjen. Tydlig grafik ger en översikt av ekonomin fördelat på olika intäkts- och kostnadsposter.

Mikrospår är en mobilapplikation som gör det enklare att uppnå sina sparmål. Med Mikrospår är det enkelt att överföra små summor i vardagen till sparkontot. Allt som krävs för att komma igång är att hämta appen, välja vilket konto pengarna ska dras från och var de ska sättas in. Sedan räcker det med en knapptryckning i mobilen varje gång man vill spara det som kunde ha blivit en onödig utgift.

Aktier och aktiefonder är exempel på förhållandevis riskfyllda placeringar. Risk kan också upplevas olika av olika personer. Därför är det viktigt att erbjuda och rekommendera sparformer utifrån varje kunds specifika behov – det som är ett bra val för en person kan vara helt fel för en annan. Här är tydlig information och rådgivning avgörande.

Etikmärkning i Norge

Sedan 2011 erbjuder Skandiabanken i Norge en särskild märkning för att göra det enklare att fondspara utifrån medvetna etik- och miljöval. Utöver den etiska märkningen har kunden tillgång till ytterligare information om ett innehav har brustit i förhållande till internationella regelverk som exempelvis FN:s konvention om Mänskliga rättigheter. Inga fonder med negativ märkning ingår i fondpaketen som Skandia-banken aktivt rekommenderar kunderna. Skandia-banken i Norge tar kontakt med berörda norska fondförvaltare för att föra en dialog om kontroversiella innehav.

Forskare vid Norges Handelshögskola (NHH) har utrett hur etikmärkningen och annan information påverkar kundernas val och sparbetende. Nyhetsbrev skickades till kunder i två utföranden; med ekonomiska respektive etiska argument. På så vis kunde forskarna undersöka om olika information leder till olika beteenden. Slutsatsen var att ekonomisk motivation leder till mer aktivitet än etisk, men att kunderna ändå sparar

etiskt i högre grad än tidigare. Etisk märkning ansågs ha effekt, men att kombinationen ekonomi och etik sannolikt är nödvändig för verkligt genomslag.

NHH:s undersökning har rönt stort intresse och forskningsledaren Lars Jacob Tynes Pedersen tog under året emot pris för artikeln "Investing with brain or heart? A field experiment on responsible investment", som bygger på undersökningen av Skandias kunder.

Översyn för bättre fonderbudande

Under året inledde vi en omfattande översyn av vårt utbud på fondplattformen. Totalt ska 18 fonder ut och 10 nya in. Syftet är att ta bort fonder som inte visat tillräcklig avkastning, som har för höga avgifter i förhållande till prestation eller som har snarlik placeringssinriktning. En uppdaterad fondstrategi ligger till grund för genomgången, som var en naturlig följd av vårt oberoende från Old Mutual.

Hälsokedjan för friskare organisationer

Skandia erbjuder ett samlat koncept – Hälsokedjan – för friskare organisationer. Hälsokedjan bygger på mångårig forskning inom socialmedicin och strategiska samarbeten med specialistföretag.

Upplägget består av åtgärder på tre nivåer som tar hand om alla fyra hälsotillstånd – mår bra, mår okej, sjuknärvaro och sjukfrånvaro:

Skandias Hälsokedja – så började det

Utvecklingen av Skandias Hälsokedja började 2002 då våra kunder liksom Sverige överlag uppvisade höga sjuktal. Skandia gick till botten med problemet genom att stödja forskning av Bengt Arnetz vid Uppsala universitet.

Vi ville förstå varför så många led av framförallt utmattning och annan stressrelaterad ohälsa. Arnetz forskning mynnade ut i att Skandia började ta olika betalt av olika kunder, baserat på friskhet. Konceptet utvecklades till att inkludera kostnadsfri försäkring mot att kunden satsar förebyggande på hälsa. Senare tillkom andra produkter såsom Må bra-försäkring. Resultatet är kraftigt reducerad sjukfrånvaro med upp till 40 procent hos vissa av våra företagskunder.

- Friskvård: Aktiviteter som hjälper alla medarbetare att öka sitt välmående och prestera bra.
- Förebyggande vård: Åtgärder som identifierar och tar hand om sjuknärvaro och diffus ohälsa innan den hinner utvecklas till sjukdom.
- Sjukvård: Åtgärder för att hjälpa den sjukskrivna medarbetaren att snabbt komma tillbaka till jobbet, och att mildra inkomstbortfallet.

Genom det helhetsgrepp som Hälsokedjan innebär kan vi minska sjukskrivningarna hos våra kunder med upp till 40 procent. Det är något alla vinner på – individen håller sig frisk och slipper inkomstbortfall medan arbetsgivaren gynnas genom högre produktivitet och lägre kostnader. Dessutom minskar utgifterna för den offentligt finansierade vården.

Omfattande hälsokartläggning

Friska organisationer är ofta lönsamma organisationer. Skandias hälsoerbjudande går i kortet ut på att möjliggöra ökad prestation. Vi kartlägger företagets eller organisationens hälsa på flera nivåer: individernas hälsa, organisationens hälsa och prestationshälsan. På individnivå granskar vi utöver självklara para-

metrar som stress och sjukfrånvaro exempelvis medarbetarskap och delaktighet. På organisationsnivå ser vi till bland annat ledarskap, målqualität och effektivitet. Målet är friska, välmående och motiverade medarbetare som tillsammans bildar effektiva och finansiellt starka organisationer.

Bättre hälsa ger lägre kostnader

Av erfarenhet vet vi att förebyggande hälso-satsningar lönar sig. Vi utvärderar ohälsan bland medarbetarna hos våra kundföretag och anpassar avgiften därefter. Eftersom våra kundföretag blir allt friskare kunde vi under året sänka kommande premier för dem som haft sina medarbetare försäkrade hos Skandia Liv sedan 1 augusti 2012 eller tidigare. Kunder med individuella försäkringar kommer också ta del av reduktionen. Sänkningen blir mellan 25 och 75 procent – kunder som varit försäkrade hos Skandia Liv länge får större rabatt, eftersom de bidragit till överskottet i högre grad.

Försäkringar i utsatta livssituationer

Skandia erbjuder ekonomisk trygghet vid sjukdom eller olycka genom sjuk- och olycksfallsförsäkringar. Försäkringarna täcker både de omedelbara ekonomiska behoven och skapar ekonomisk trygghet på längre sikt.

Skandias försäkring utmärker sig genom att vara en sjuk- och vårdförsäkring i ett. Dessutom är våra bedömningar ofta mer generösa än Försäkringskassans. Sedan 2008 har vi gjort omkring 930 egna utredningar av kunders arbetsförmåga. Där Försäkringskassan har ansett att en Skandiakund inte längre har rätt till Försäkringskassans ersättning har vi i 70 procent av fallen kommit fram till att arbetsförmågan fortfarande är nedsatt och att rehabilitering via Skandia behövs. Vår försäkring är flexibel genom att den ersätter olika grader av arbetsoförmåga. Vi hjälper människor att finna nya möjligheter på arbetsmarknaden genom att följa dem från arbetsoförmåga till anpassning och nytt jobb under två års tid.

Omkring 70 procent av kunderna som drar nytta av Skandias förebyggande Må bra-försäkring är inte sjukskrivna. Istället består vår insats i att förebygga behovet av sjukskrivning. Vid långvarig sjukdom kan kunden via sjukförsäkringen få hjälp med förebyggande vård och med att hitta nya vägar i livet om förutsättningarna skulle förändras.

Svåra avvägningar

Det är viktigt att göra rättvisa och opartiska individuella bedömningar då vi tar ställning till



Skandialån avgörande för ny cancerklinik

Skandia har lånat ut 750 miljoner kronor till KAS (Kommunalförbundet Avancerad Strålbehandling) via ett obligationslån på 20 år. KAS har bildats av sju landsting för att bygga upp och driva en klinik för avancerad strålbehandling av cancer.

Skandias finansiering utgör omkring 75 procent av den totala investeringen i Skandionkliniken och är därmed avgörande för satsningen. KAS har funnit en stabil och långsiktig finansiär medan Skandia får bra avkastning på investeringen. Skandionkliniken är ett viktigt tillskott i svensk sjukvård och den blir tillgänglig för alla patienter i Sverige, oavsett bostadsort.

nya försäkringskunder och utbetalningar. I vissa situationer står vi inför särskilt svåra avvägningar där det är en utmaning att fatta korrekta beslut som också uppfattas som lämpliga av alla berörda. Svårigheten hänger ofta ihop med själva grundidén med försäkring – att många betalar små premier för att ge stort skydd till det fåtal som drabbas. Att gå samman på det sättet kräver att varje individ i försäkringskollektivet löper ungefär samma risk för att något oförutsett ska inträffa.

Trots goda föresatser och strukturerade rutiner förekommer missnöje med Skandias beslut i försäkringsärenden. Det händer att vi blir anmälda till instanser såsom konsumentombudsmannen (KO). Under året väcktes, via Konsumentombudsmannen (KO) som ombud, talan i domstol beträffande ett barnförsäkringsärende. Skandia omprövade ärendet, ändrade sitt beslut och gick därmed på KO:s linje. Skandia blev även en gång under 2012 stämde i domstol av Diskrimineringsbyrån Uppsala/Uppsala föreningsråd. Skandia valde i det fallet att träffa en förlikning.

Varje klagomål ger oss anledning att se över våra rutiner. Under året föranledde särskilt ett barnförsäkringsärende förbättringar i vår kundkommunikation och interna rutiner. Skandias Kundombudsman handlade 293 ärenden under 2012, vilket är en ökning jämfört med 2011. Ökningen är troligen delvis en följd av förbättrade registreringsrutiner och enklare instruktioner på hemsidan.

Kundens trygghet

Kärnan i Skandias uppdrag är förmågan att leva upp till våra försäkringsåtaganden och att förvalta försäkringskapitalet så att det täcker framtida utbetalningar.

Omfattande reglering

Att agera etiskt riktigt och att följa god branschsed har avgörande betydelse. Det finns även omfattande konsumentskyddande regleringar inom bank, värdepapper och försäkring som Skandia måste leva upp till. Finansinspektionen i Sverige svarar för tillsynen av vår verksamhet. När det gäller tillämpliga regler avseende finansiell rådgivningsverksamhet har Skandia i förhållande till sina kunder bland annat en omsorgsplikt, anpassningsplikt, avrådningsplikt och informationsplikt. Konkret betyder det att Skandia måste lämna råd som är lämpliga för kunden, och inte bara information, om försäkringsprodukter och finansiella instrument. Här ingår också skyldighet att avråda från olämpliga val. Utöver externa regler har Skandia upprättat interna regelverk och riktlinjer som skyddar kundernas intressen.

Kvalificerad rådgivning för ökad säkerhet

Skandia erbjuder rådgivning och produkter genom egna och externa rådgivare. Skandias egna rådgivare har bland annat krav på en så kallad SwedSec-licens,

Finanskoalition mot barnpornografi

Skandia tar aktivt ställning i frågor som är viktiga för våra kunder och där vi kan göra skillnad. 2007 inledde vi ett samarbete med ECPAT och Rikskriminalpolisen där vi tog fram en metod som blockerar betalningar för övergreppsbilder på barn. Med blockeringarna som grund bildade ECPAT och Skandia en finanskoalition mot barnpornografi. Idag samlar Finanskoalitionen mot barnpornografi ett stort antal svenska banker. Tillsammans gör vi det svårare för kriminella aktörer att tjäna pengar på barnpornografi. Under året tillkom nya medlemmar och de internationella kontakterna utökades. Läs mer på www.finanskoalitionen.se.

som säkerställer kompetensnivå rörande såväl regelverk som finansiella produkter. Skandia håller också löpande utbildningar och årliga kunskapsuppdateringar för att säkerställa rätt kompetensnivå hos rådgivarna utifrån gällande regler och riktlinjer. Oavsett om kunden möter oss via en intern eller extern rådgivare ska det inte finnas någon skillnad i bemötande eller rådgivningens kvalitet. För att stärka konsumentskyddet är Skandia en av initiativtagarna till en gemensam licensiering för försäkringsförmedlare, InsureSec. Läs mer på www.insuresec.se. Kraven på finansiell rådgivning inklusive krav på dokumentationsskyldighet ökar och Skandia utför kontinuerligt kvalitetskontroller för att säkerställa att rådgivningen lever upp till förväntningarna. Under 2013 förbättrar vi våra processer ytterligare, bland annat genom utökade utbildningsinsatser för våra interna rådgivare samt framtagande av proaktiva verktyg för att säkerställa att lämpliga råd lämnas.

Koll på provisioner och avgifter

Vår strategi är att bygga långsiktiga relationer med våra kunder. En naturlig del i detta är att vara transparent gentemot kund vad gäller ersättning för de råd som lämnas. Därför tog vi under året fram en kundbroschyr som redo-

visar vad våra interna rådgivare erhåller i ersättning för den rådgivning som lämnas. Olika aktörer lämnar dock information om rådgivningskostnader på olika sätt, vilket kan göra det svårt för kunden att jämföra alternativ. Därför är det angeläget att branschen kommer överens om ett enhetligt sätt att redovisa kostnaderna. Skandia samverkar med branschorganisationen Svensk Försäkring för att det ska ske.

Vi motverkar bedrägeri och korruption

Vi arbetar aktivt för att motverka bedrägerier, penningtvätt och andra brott mot Skandia och våra kunder.

Skandia har en central säkerhetsfunktion för utredning, uppföljning och rapportering av incidenter och risker. Säkerhetsfunktionen står även för översyn av brottsförebyggande processer och rutiner. Vidare är Skandia aktivt i branschorganisationernas arbete för att motverka brott mot bank- och försäkringskunder.

Förebyggande insatser

Alla medarbetare på Skandia får regelbunden utbildning och information om gällande brottsförebyggande regler, hur de ska uppmärksamma och rapportera brott och vilka

åtgärder som Skandia vidtar. Detta är en förutsättning för att våra medarbetare ska kunna agera för kundernas bästa och skydda deras tillgångar. Det är också viktigt för oss att informera våra kunder om vad de ska vara uppmärksamma på och vilka skyddsåtgärder de själva måste vidta. Sådan information lämnas genom vårt kundcenter, Skandiabankens webbplats och Facebooksida samt genom branschorganisationerna.

Under 2012 förnyade vi Skandias antikorrupsionspolicy i enlighet med Sveriges nya mutlagstiftning och IMM:s (Institutet Mot Mutor) kod om gåvor, belöningar och andra förmåner i näringslivet.

Kontroll och rapportering

Medarbetare är skyldiga att rapportera misstänkta brott. Chefen för den berörda verksamheten samt säkerhetschefen hanterar rapporterna. Skandia har även en whistleblower-process för att medarbetare ska kunna anmäla förmodade oegentligheter anonymt. Koncernledningen får kvartalsvisa lägesrapporter. Inga korrupsionsincidenter rapporterades under 2012. Läs mer om riskhantering på s. 16–17 samt 44–51 i Skandias årsredovisning 2012.

Att skapa hållbara värden

Skandia verkar för ett hållbart värdeskapande i alla våra investeringar. Vår ägarpolicy bildar en gemensam grund för hur Skandiakoncernen ska agera som ägare. Skandia investerar inte i företag som producerar tobak, klustervapen eller landminor. Ägarpolicyen föreskriver också att bolagen som Skandia investerar i ska följa etablerade internationella regler som:

- FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna
- FN:s konvention om barnets rättigheter
- ILO-konventionerna
- FN:s konvention mot korruption
- FN:s Global Compact
- OECD:s riktlinjer för multinationella företag.

Vi förespråkar även att bolagen CR-redovisar enligt etablerade riktlinjer såsom GRI (Global Reporting Initiative).

Koncerngemensam ägarpolicy

När Skandia Liv förvärvade Skandia AB våren 2012 öppnades nya möjligheter att formulera en ägarpolicy som omfattar hela Skandias kapitalförvaltning och vårt arbete med etiska

och miljömässiga hänsynstaganden vid investeringar. I december 2012 antog styrelsen en ny ägarpolicy som med viss anpassning även kan tillämpas av Skandias dotterbolag. Under 2013 förväntas respektive bolag utforma en ägarpolicy i linje med koncernens ägarpolicy.

Med inflytande följer ansvar

I svenska bolag där Skandia Liv är ägare, arbetar vi systematiskt med ägarstyrning. Svensk kod för bolagsstyrning vägleder vårt agerande som ägare. Skandia Liv påverkar genom ett aktivt ägarskap, som bland annat omfattar rekryteringen av styrelser och samverkan med andra ägare.

Om ett bolag avviker från kriterierna i Skandia Livs ägarpolicy är vårt mål att bidra till att bolaget ser över och utvecklar sin verksamhet. Det betyder till exempel att noga följa händelseutvecklingen i bolaget, göra vår röst hörd på bolagsstämmor och föra direkta samtal med bolagens ledning. Grundinställningen är att det är bättre att verka för förändring än att sälja av innehav.

I andra investeringar, exempelvis utländska bolag och bolag där vi är mindre eller indirekta ägare, är våra möjligheter att påverka mer begränsade.

När Skandias kunder själva äger och gör investeringar i fonder och värdepapper via Skandias plattformar skapar vi förutsättningar för medvetna val, exempelvis genom att lämna relevant information om fondernas etiska inriktning. I Norge har vi prövat en särskild märkning som ska göra det enklare för kunder som vill göra medvetna val utifrån miljö och etik. Läs mer på s. 20.

Skandias ideella fonder

Skandia Fonder har tre fonder där två procent av fondförmögenheten årligen går till ideella ändamål; Skandia Idéer för livet, Skandia Cancerfonden och Skandia Världsnaturfonden.

Ägarstyrning i praktiken

Skandias ägarstyrning vad gäller miljö, socialt ansvarstagande och bolagsstyrning samordnas i huvudsak av Etiska rådet. Rådet leds av

Skandias aktiechef och består av representanter för dotterbolagen, företrädare för Skandias investeringsområden, CR-chef samt externa etikrådgivare.

Etiska rådet följer regelbundet upp de index som Skandia Liv arbetar med. Syftet är att identifiera om något bolags agerande strider mot vår ägarpolicy. I sådana fall tar Etiska rådet fram en handlingsplan baserat på hur allvarlig överträdelsen är och även Skandias förutsättningar att påverka. Vi prioriterar särskilt angelägna fall och där vår investering är betydande. Ett första steg är att inleda en dialog med bolaget i fråga, med syfte att påverka ledningen att genomföra förbättringar inom CR.

Samarbete för hållbart värdeskapande

År 2009 tog 14 av Sveriges största investerare, däribland Skandia, initiativ till projektet Hållbart värdeskapande. Syftet är att främja långsiktigt värdeskapande genom att uppmuntra de företag man investerar i att arbeta strukturerat med CR. Om företagen blir bättre på att hantera miljömässiga och sociala aspekter i sin verksamhet kan de minska riskerna och kostnaderna och ta bättre vara på affärsmöjligheterna. Initiativtagarna till Hållbart värdeskapande representerar tillsammans ett kapital på omkring 5 000 miljarder kronor, varav 650 miljarder finns på NASDAQ OMX Stockholm.

Under året presenterades initiativets andra undersökning. Undersökningen vände sig till de 100 största börsbolagen på NASDAQ OMX Stockholm och dess syfte vara att belysa hur bolagen arbetar med CR. Närmare bestämt undersöktes styrelsens ansvar, implementering och efterlevnad, styrande riktlinjer samt kommunikation och rapportering inom CR-områden såsom mänskliga rättigheter, miljö och affärsetik.

Undersökningen visade på stora skillnader i ambitionsnivå och resultat. De bolag som vid den senaste mätningen 2009 arbetade systematiskt med CR är de som åstadkommit de största förbättringarna. Miljö är fortfarande det högst prioriterade området och allt fler bolag väljer att redogöra för sitt hållbarhetsarbete externt.

Läs mer om initiativet och undersökningen på www.hallbartvardeskapande.se.

2 375

personer arbetar inom Skandia Norden



Medarbetare som vill mer

Skandia kan göra stor skillnad i människors liv – det handlar inte bara om att möjliggöra ekonomisk trygghet utan också om att finnas till hands i utsatta lägen. Utöver kompetens ställer uppdraget som kunderna anförtrott åt oss krav på integritet, engagemang och öppenhet.

Skandia består av 2 375 medarbetare – vi är ungefär lika många kvinnor som män. Vi har fyra större kontor i Sverige, ett i Bergen i Norge och ett i Köpenhamn i Danmark samt snart 50 rådgivningskontor i Sverige. Många av våra medarbetare har arbetat länge på Skandia och har djup sakkunskap inom bank och försäkring. Bland våra medarbetare märks olika bakgrunder. Vi är bland annat ekonomer, statistiker, matematiker, jurister, civilingenjörer, beteendevetare och kommunikatörer.

Kulturen – vårt fundament

För att var och en ska komma till sin rätt och göra sitt bästa för kunderna krävs en miljö som främjar motivation och prestation. Därför fäster vi stor vikt vid Skandias gemensamma värdegrund. Under året har vi identifierat de värderingar och beteenden som utgör Skandias kärna och sättet vi vill verka på; vi vill sätta kunden först, skapa värde, ta ansvar, vara innovativa och nå framgång tillsammans.

Det unika ligger dock inte i formuleringen, utan i hur vi omsätter värderingarna i vardagen. Arbetet med värdegrunden påbörjades 2012 och har redan börjat ge resultat. Samtidigt visar vår senaste kulturmätning (se s. 30) vad vi har kvar att arbeta med. Det här är

en angelägen process inte minst mot bakgrund av de senaste årens omstruktureringar samt att Skandia blir ett oberoende kundstyrt bolag.

Att vi lever som vi lär är upp till varje individ inom Skandia. Samtidigt har bolagets ledare en viktig kulturbärande roll – den nya koncernledningen har förtydligat värdegrund och målbild. Dessutom har ledningen, i likhet med Skandias andra team, ett teamkontrakt som tydliggör förväntat beteende med utgångspunkt i värdegrunden.

Skandias kulturcoacher spelar också stor roll för kulturflyttningen. Coacherna är medarbetare som ska agera föredömliga kulturbärare och hjälpa sina kollegor och ledare att göra detsamma.

Kompetens och utveckling

För att utveckla medarbetarna satsar vi på kompetensutveckling internt och externt. Utbudet av klassrums- och e-utbildningar finns samlat på internwebben. Internutbildning sker ofta via e-utbildning. På så vis kan fler höja sin kompetens på ett flexibelt och lättillgängligt sätt.

Hittills har tyngdpunkten legat på obligatorisk utbildning i regelverk för till exempel rådgivare och bankpersonal. Det erbjuds utbildningar som täcker bland annat

Nyckeltal medarbetare	2012	2011
Antal medarbetare (medel)		
Sverige	2 003	1 977
varav kvinnor, %	50	51
Norge	181	192
varav kvinnor, %	58	56
Danmark	191	180
varav kvinnor, %	60	61
Totalt koncernen	2 375	2 349
varav kvinnor, %	51	53
Personalomsättning, %		
Sverige	10,5	19,65
Norge	6	19,63
Danmark	9,7	27,08
Sjukfrånvaro, %		
Sverige	2,91	3,03
Norge	1,55	1,63
Danmark	2,28	2,78



”Kultursatsningen lönar sig”

Vad har du gjort som kulturcoach?

Mitt första uppdrag var att analysera resultatet av kulturundersökningen, och presentera det för min enhet, Kundservice Göteborg. Jag har stöttat chefer i resan mot vår önskade kultur genom att diskutera värdet av att arbeta med kulturen och vilka prioriteringar vi behöver göra. Jag har bidragit med idéer om hur vi konkret kan arbeta med kulturen på enhets-, grupp- och individnivå. Dessutom följer jag upp – vi har till exempel teamkontrakt som vi ska efterleva.

Vad har uppdraget betytt för dig?

Det var smickrande att bli tillfrågad. Arbetet har betytt oerhört mycket för mig; jag har lärt känna och delat erfarenheter med människor i olika delar av organisationen. Det har varit lärorikt framförallt för att jag har fått vara med och utveckla vår värdegrund från början.

Vi gör årliga undersökningar och vi kan se att vi går åt rätt håll. Det känns extra roligt att se förflyttningen mot vår önskade kultur på avdelningarna – för mig är det ett kvitto på att kultursatsningen lönar sig.

Vad har du och de andra kulturcoacherna tillfört organisationen?

Väldigt mycket, tycker jag! Vi är ett Skandia, en enhet med gemensam värdegrund som bygger på långsiktighet. Det finns en positiv känsla; ett äkta engagemang och driv. Vi har också implementerat det agila arbetssättet SMART. Det har också gjort att vi har utmanat oss själva att bli ännu mer innovativa. Ingen frågar ”varför gör inte någon något?”, för vi vet alla att vi är någon. Vi vill ta ansvar för att skapa värde, arbetar med ständiga förbättringar, ser möjligheter och har ett starkt fokus på kunden. Vi tänker längre, helt enkelt!

Pojane Kazimovska är en av Skandias 31 kulturcoacher. Hon jobbar som avdelningschef på Vårdplanering på Skandias kundservice i Göteborg och är anställd sedan 1996.

penningtvätt, bedrägerier, mutor och intressekonflikter samt informationssäkerhet. Det finns också introduktionsutbildningar för ledare och medarbetare. Skandia har även lärarledda program för nya rådgivare och ledare.

Kontrakt för utveckling

Skandias performance management-process (PM) syftar till att utveckla medarbetarna och öka engagemanget för den egna karriären och Skandias affär. Det individuella utvecklingskontraktet, som kopplas till Skandias mål, är grundläggande för PM-processen. Medarbetarnas kontrakt följs upp åtminstone två gånger per år. I många fall sker betydligt oftare. Återkopplingen är dubbelriktad – medarbetaren får feedback av sin chef och vice versa. För oss är det viktigt att inte bara specificera vad medarbetaren ska göra, utan också hur. Det ska gå att följa upp om medarbetaren bidrar till affären och agerar i samklang med Skandias värdegrund. Utvecklingskontrakt tillämpas även på grupp-nivå. Här tydliggörs vilket agerande teammedlemmarna förväntar sig av varandra för

att tillsammans föra Skandia framåt. Hur teamen presterar i förhållande till sina kontrakt diskuteras regelbundet.

Totallösning för hälsa

Skandia tillämpar samma koncept för hälsa som vi erbjuder våra kunder. Konceptet Hälsokedjan tar inte bara hand om sjuka, utan ger också möjlighet att stödja medarbetaren långt innan det blir nödvändigt med sjuk-skrivning. Hälsokedjan innefattar sjukförsäkring, sjukvård, förebyggande vård och friskvård. Alla vinner på goda insatser och bättre hälsa – medarbetarna, kunderna och Skandia.

Varje medarbetare kan förbättra sin hälsa och sitt välbefinnande genom eget ansvar och Skandias hälsoerbjudande. Erbjudandet innehåller förutom Hälsokedjan också tillgång till rehabvägledare, samtalsstöd, ergonomer, motionsanläggningar på storarbetsplatserna samt friskvårdsbidrag. Skandias chefer utbildas i arbetsmiljö och hälsa. Skandias hälsostatus följs upp i PM-processen på individnivå och inom ramen för medarbetarundersökningen på gruppnivå.

MinStoraDag

I samarbete med MinStoraDag genomförde Skandia en heldag för svårt sjuka barn och deras familjer. Nästan 130 personer besökte Skandias kontor för pyssel, lärande, lek och middag. Fler än 76 medarbetare bidrog med glädje av sin tid för att barnen och deras familjer skulle få en rolig dag. Barnen gick sedan vidare till en gala på Cirkus, där de var inbjudna som hedersgäster av stiftelsen MinStoraDag.



Så mår Skandia

Under året tog vi för första gången fram en hälsorapport för att kartlägga hälsostatusen bland våra chefer och specialister. Rapporten visade att den utvalda gruppen uppvisar något högre sjuktal (nyttjande av försäkringen) än jämförbara organisationer i Skandias kundbas. Vi har börjat analysera orsakerna och under 2013 kommer vi att prioritera åtgärder för bättre arbetsmiljö och hälsa.

Totalt sett har sjukfrånvaron i Skandia minskat. Skandia i Danmark, som de senaste två åren har satsat stort på friskvård, stod för den största minskningen. Arbetsrelaterad utmattning har minskat och ligger i nivå med riktvärdet. Läs mer i tabellen på s. 27.

Mångfald som förhållningssätt

För oss är mångfald och jämställdhet ett förhållningssätt som handlar om respekt i relationen till varandra och kunderna. Vi vill spegla dagens samhälle och vara öppna för alla utan att se till kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funk-

tionshinder, sexuell läggning eller ålder. Det vi bryr oss om är samspelet mellan människor och allas vilja och förmåga att jobba tillsammans för kundens bästa.

Målet är att vara branschens mest attraktiva arbetsplats där alla behandlas med respekt och värdighet, och där kvinnor och män har lika rättigheter, möjligheter och skyldigheter. Närmare bestämt strävar vi efter att:

- Ha en jämställd arbetsplats där fördelningen kvinnor och män ligger mellan 40 och 60 procent inom alla yrkeskategorier och nivåer.
- Alla medarbetare ska ha lika lön för lika eller likvärdigt arbete.
- Alla medarbetare ska ha lika villkor avseende kompetensutveckling och karriärmöjligheter.
- Alla medarbetare ska på lika villkor kunna förena arbete med ansvar för familj och fritid.
- Ingen ska diskrimineras.

Vår jämställdhets- och mångfaldsplan innehåller mål och åtgärder för vart och ett av dessa områden.

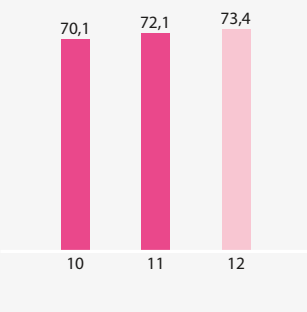
Könsfördelning

2012 hade Skandia ungefär lika många kvinnor som män bland medarbetarna; 51 respektive 49 procent. Fördelningen kvinnor/män på chefspositioner var 42/58. Tre av styrelsens åtta stämموvalda ledamöter och fyra av sexton i koncernledningen var kvinnor. Följaktligen är vår utmaning att nå en jämn könsfördelning på högsta nivå.

Lön

Skandia påbörjade en omfattande lönekartläggning i slutet av 2012. Syftet är att jämföra kvinnors och mäns löner för lika och likvärdiga arbeten. Vi utbildar även våra chefer i jämställd lönesättning och i att hålla konstruktiva lönesamtal.

Nöjd medarbetar-index, %
Sverige



Vi är stolta över att sedan flera år ha ett Nöjd medarbetar-index som överstiger 70, då det anses indikera en positiv förändringskraft bland medarbetarna.

Lika villkor

Årets medarbetarundersökning visar att 83,9 procent av medarbetarna helt eller delvis anser att kvinnor och män har likvärdiga villkor och möjligheter i Skandia.

Balans mellan arbete och fritid

Vi är angelägna om att medarbetarna ska kunna förena sitt jobb på Skandia med fritid och föräldraskap. Därför finns möjlighet till deltidarbete till barnen fyller 12 år. Medarbetarna erbjuds också utfyllnad av föräldraförsäkringen upp till 90 procent av lönen.

Likabehandling

Under 2012 upplevde vi en negativ utveckling när det gäller likabehandling. Enligt medarbetarundersökningen upplevde 5,2 (3,7) procent att de utsatts för mobbing eller trakasserier. 0,8 (0,7) procent upplevde att de utsatts för sexuella trakasserier.

För att stävja denna utveckling ska vi tydliggöra beredskapsplanen mot mobbing och trakasserier. Under 2013 genomförs en mer djuplodande analys för att se om vissa delar av verksamheten behöver ökat stöd.

Medarbetarrelationer

Kompetensnivån bland medarbetarna för med sig höga krav på våra ledare att tydliggöra mål och riktning, inspirera och engagera samt erbjuda stöd och återkoppling i vardagen. Överlag ger medarbetarna närmaste chef goda omdömen; årets index för ledarskap låg på 75, att jämföra med riktvärdet 70. Index för återkoppling låg på 78, att jämföra med riktvärdet 67. Riktvärdena speglar Skandia Sveriges målsättningar.

Vid sidan av det dagliga samtalet och PM-processen finns Skandias årliga medarbetarundersökning. Här ges alla tillfälle att även anonymt uttrycka sin uppfattning.

Årets medarbetarundersökning

Skandias medarbetarundersökning syftar till att fånga hur vi mår och presterar. Det sker genom att se till exempelvis målkvalitet, ledarskap, delaktighet, återkoppling och effektivitet.

Resultatet av årets undersökning är i stora delar positivt och visar på en tydlig nybyggaranda kopplat till integrationen mellan Skandia AB och Skandia Liv. Trots att 2012

innebar många utmaningar har vi utvecklats i positiv riktning på de allra flesta områden. Prestationsnivån, eller totalindex, låg på 73,4 (72,1). 93 (86) procent ansåg att Skandia har en tydlig vision och 85 (74) procent menade att bolaget har en tydlig plan för att nå våra mål. Återkoppling och socialt klimat skattades högst i förhållande till riktvärdena medan målkvalitet värderades lägst. Det gör det angeläget att på ett bättre sätt översätta Skandias övergripande målsättningar till tydliga och realistiska mål på enhets- och individnivå.

Kulturmätning som komplement

Medarbetarundersökningen kompletterades även i år med en kulturmätning. Mätningen visar energiläckage samt befintliga och önskade värderingar. Lågt energiläckage är eftersträvansvärt då det betyder att vi riktar vår energi rätt, det vill säga arbetar konstruktivt för att skapa värde för kunderna. Energi-läckaget sjönk kraftigt från 27 till 17 procent under året. Ambitionen är ett energiläckage om högst 10 procent.

I likhet med förra året ansåg medarbetarna att de värdeord som utmärker Skandia är kunden först, engagemang, samhällsengagemang och CR samt resultatfokus. I år fanns enbart ett potentiellt begränsande värdeord – kostnadsbesparingar – bland de tio värderingar som främst anses utmärka Skandia, att jämföra med fyra stycken 2011. Den viktigaste orsaken till kulturmätningens förbättringar antas vara integrationen av Skandia AB och Skandia Liv.

Facklig representation

Skandia för en tillitsfull dialog med de organisationer som representerar våra medarbetare. Vi har frekventa möten med fackförbunden på både lokal och central nivå.

Alla Skandiamedarbetare är anslutna till kollektivavtal. De flesta är del i avtal på branschnivå, mellan FAO (Försäkringsbranschens Arbetsgivareorganisation) och FTF (facket för försäkring och finans), eller FAO och SACO (Sveriges akademikers centralorganisation). I Danmark omfattas medarbetarna av kollektivavtal mellan Finanssektorns arbetsgivarförening (FA)

och Danska försäkringsfunktionärers landsförening (DFL). Ledare och specialister omfattas av Funktionärslovens regler och har inte kollektivavtal. I Norge är de flesta medarbetare anslutna via Finansförbundet.

Engagemang på arbetstid

Vi vill förstå det samhälle som vi är en del av och bidrar till. Därför finns möjlighet för Skandiamedarbetare att på arbetstid arbeta ideellt genom Idéer för livet. Medarbetarna kan lägga två timmar varje månad på engagemang hos exempelvis skolor eller ideella organisationer. De kan till exempel vara mentor åt ungdomar, läsa läxor med ensamkommande flyktingbarn eller förverkliga sjuka barns drömmar med MinStoraDag. Under året var omkring 300 medarbetare i Sverige och Danmark Idéer för livet-ambassadörer och engagerade sig i volontärarbete.



Satsning på hälsa i Skandia Danmark

Under året lyckades Skandia i Danmark sänka sjukfrånvaron från 2,78 procent till 2,28. Bakom den positiva utvecklingen ligger en medveten satsning på hälsa.

”Sund i Skandia” startade hösten 2010 och pågick under två år. Målet var att skapa en sund arbetsmiljö och förebygga ohälsa. Förhoppningen var att låg sjukfrånvaro, god hälsa och högt medarbetarengagemang skulle få positiva effekter på organisationens prestation och resultat. Medarbetarna fick gott om möjligheter att motionera, inspireras av föreläsningar samt få råd om kost, motion, rökning, alkohol och stress. Utfallet – såväl för medarbetarnas hälsa som för Skandias finansiella resultat – blev så pass positivt att ”Sund i Skandia” numera är ett stående inslag i hälsoarbetet i Skandias danska verksamhet.

75

procent av Skandias
inköpsvolym genomgick
CR-översyn under 2012.



Skandias partners – en stark kedja

Skandias ansvar sträcker sig bortom våra egna gränser. Förvaltning av försäkringskapital och fonder samt rådgivning ska alltid ske med kvalitet och omsorg om kunden, oavsett om utförandet ligger på Skandia eller en extern partner. På motsvarande sätt är ansvarsfulla inköp en självklarhet.

Skandia har långsiktiga samarbeten med partners för bland annat delar av vår kapitalförvaltning och distribution. De delar av verksamheten som vi lägger ut på andra ska följa samma krav på effektivitet, kvalitet och ansvar som vi ställer på oss själva. Skandia köper även in tjänster och produkter för betydande belopp varje år. Vi ställer CR-krav på våra leverantörer.

Rätt rådgivning i alla lägen

En stor del av Skandias försäkringslösningar erbjuds kunderna via externa förmedlare. Enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling ska försäkringsförmedlare anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov. Förmedlaren är också skyldig att ta reda på kundens bakgrund, ekonomiska ställning och målsättning.

Krav och utveckling

Till Skandias mest betydande inköp hör tjänster; framförallt konsulttjänster, IT och finansiella tjänster. Avdelningen för strategiskt inköp leder, samordnar och utvecklar koncernens riktlinjer och policyer för inköp. Våra riskanalyser inriktas främst på informations- och IT-säkerhet, med syfte att skydda våra kunder. Strategiskt inköp ska också, precis som

Skandias övriga funktioner, ta hänsyn till miljö och socialt ansvar i sin verksamhet. Under året gjordes en omfattande översyn av leverantörsbasen med fokus på CR.

CR-översyn av leverantörer

Årets översyn omfattade Skandias drygt 100 största leverantörer, som tillsammans står för omkring 75 procent av vår årliga inköpsvolym. Syftet var att utreda hur leverantörerna arbetar med CR i sin egen verksamhet och i förhållande till sina underleverantörer. Processen inleddes redan 2011 tillsammans med Old Mutuals inköpsavdelning. I och med ombildningen definierade vi istället hur det nya Skandia ska ställa CR-krav på leverantörer.

Leverantörerna svarade på enkätfrågor om policyer, processer och målsättningar inom bland annat hälsa och säkerhet, miljö, mångfald och jämställdhet samt antikorrup­tion. Kartläggningen visar att av leverantörerna som upprättat CR-policyer har få processer för att säkerställa efterlevnaden. Antikorrup­tion framstår i många fall som ett område med tydlig förbättringspotential. Ytterligare en slutsats är att få arbetar strukturerat med CR i relation till sin egen leverantörskedja. Denna kartläggning kommer att ligga till grund för vidare insatser. Nästa steg blir

en riskanalys utifrån leverantörernas CR-kompetens, vikt för Skandia, geografisk risk och branschrisk. Därefter planerar vi att ta fram en leverantörskod baserat på Skandias egen CR-policy samt på vedertagna internationella normer och riktlinjer. För att underlätta efterlevnad planeras också utbildningsmaterial för leverantörerna. Slutligen kommer vi att vidareutveckla Skandias anbudsprocess till att i än högre grad integrera våra affärspartners prioriteringar och prestationer när det gäller CR.

Leverantörsdag med CR-tema

Under året arrangerade vi en leverantörsdag med CR som tema. Omkring 200 representanter för våra affärspartners deltog. Både leverantörer och Skandia-medarbetare var med som talare och publik. Deltagarna kunde ta del av korta föreläsningar om Skandias och valda leverantörers CR-arbete. Dessutom fanns en mäs­sa med över 40 utställare. Mottagandet var positivt – närmare 70 procent av deltagarna menade att dagen inspirerade dem till att utöka eller ändra inriktning på det egna CR-arbetet.

100

procent av Skandias resor
och energiförbrukning är
klimatkompenserade



Skandia och miljön

Vi anstränger oss för att minska Skandias miljöpåverkan och för att öka medvetenheten internt. Under 2012 har vi prioriterat att reducera miljöpåverkan från kontoren och resandet. Vi strävar också efter att minska vår indirekta miljöpåverkan.

Skandias miljöinsatser

Att värna miljön är ett självklart inslag i vårt sätt att verka på marknaden och i samhället. Det är vår skyldighet att hålla Skandias miljöbelastning till ett minimum. Det gör vi genom att:

- minimera resursförbrukningen samt återanvända och återvinna material
- ta miljöhänsyn vid inköp av varor och tjänster
- stärka miljömedvetenheten inom Skandia
- tillämpa miljöhänsyn på våra produkter och processer.

Miljö ingår i Skandias koncerngemensamma CR-policy. Läs mer om miljöstyrning i Skandia på s. 39.

Fokus på kontor och resor

Skandias verksamhet påverkar miljön på flera sätt – det krävs energi och naturresurser för kommunikation med framförallt kunderna, för uppvärmning och nedkylning av kontor samt för IT, elektronik, inredning och annat som hör kontorsdrift till. Slutligen kräver verksamheten resor.

Vi samarbetar med våra hyresvärdar för att reducera energiförbrukningen och köper till största del el från vattenkraft. När det gäller IT, elektronik, inredning och andra relaterade produkter och tjänster strävar Skandia efter att

välja leverantörer som bidrar till att minska vår miljöpåverkan. Skandias mötes- och resepolicy förordar andra mötesformer än fysiska möten som kräver resor. På så sätt spar vi tid och skonar miljön. Resandet har även minskat till följd av att Skandia inte längre är en del av Old Mutual-koncernen.

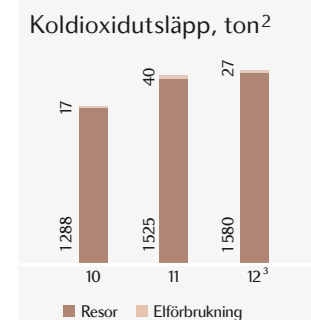
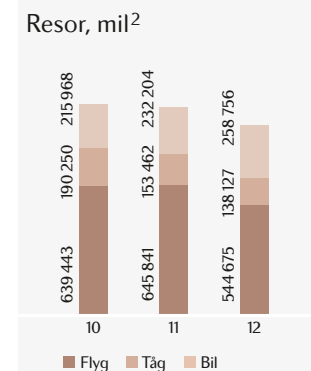
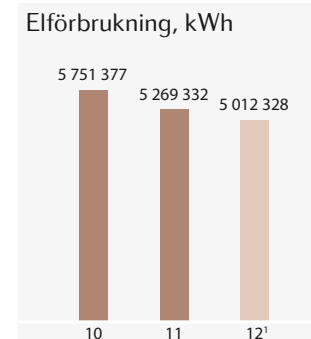
Miljöanpassade nyetableringar

Skandia öppnade tio nya kontor i Sverige under 2012. Miljöanpassning av de nya kontoren var en viktig del och vi hade stor nytta av erfarenheterna från 2010 års flytt av Skandias huvudkontor. Ledstjärnan var flexibilitet och möjlighet att påverka såväl hyresavtal som inköp av exempelvis IT-utrustning, möbler och andra produkter och tjänster.

Under året säkrade vi även processerna för miljöarbetet på alla kontor i Sverige. Även framöver kommer vi att rikta uppmärksamheten mot lokalkontoren för att utveckla Skandias miljöarbete i hela verksamheten.

IT och miljön

IT är en avgörande del i infrastrukturen som gör Skandias erbjudande möjligt. Samtidigt medför IT miljöpåverkan i samband med produktion, användning och avyttring. Moderna IT-lösningar gör Skandia mer tillgängligt och



¹ Varav 84 % är grön el.

² 2010–2011 års statistik avser Sverige och Danmark. 2012 års statistik inkluderar även Norge.

³ Ökningen beror på mer omfattande statistik; se not 2.



Träd kompenserar utsläpp

Vi strävar ständigt efter att minska Skandias energiförbrukning och växthusgasutsläpp. Från och med i år kompenserar vi för återstående utsläpp genom att bidra till trädjordbruket Kikonda Forest Reserve i Uganda. Standarden Carbonfix säkerställer att projekt uppfyller rätt kriterier för att effektivt binda koldioxid. Sedan 2002 har Global Woods planterat närmare tre miljoner träd på en yta av 120 kvadratkilometer. Trädjordbruket gynnar inte bara miljön, utan också lokalsamhället, inte minst de runt 600 personer som det sysselsätter. Skandia har hittills kompenserat för omkring 1 500 ton koldioxid genom trädjordbruket. Läs mer på www.climateprojects.info och www.carbonfix.info.

E-signatur skonar miljön

Som första svenska bolag i branschen har Skandia gjort det möjligt för kunderna att skriva under vissa formulär med hjälp av BankID. Istället för att skriva ut, signera och skicka in en fysisk blankett kan kunden skriva under elektroniskt. Fördelarna är många – smidigare, billigare och bättre för miljön.

relevant för kunderna, och bidrar till att minska bolagets totala miljöpåverkan. Exempelvis kan digitala tjänster komplettera eller ersätta fysiska möten och utskick. Dagens IT-lösningar är komplexa och består av många olika integrerade system. Skandia har beslutat att göra omfattande IT-investeringar de närmaste åren för att skapa förutsättningar för en drift som kännetecknas av kundfokus och enkelhet. Då skapas även en större möjlighet att bland annat minska på fysiska utskick.

Grön IT Audit

Under året genomfördes en omfattande Grön IT Audit på Skandia. Revisionen innefattade en översyn av bland annat bolagets policyer och planer, lokaler, inköp, logistik samt IT-hårdvara och -drift. Det framkom att Skandia totalt sett befinner sig i nivå med branschsnittet. Däremot finns potential framförallt när det gäller miljöstyrning och mål. Resultatet kommer att bidra till våra prioriteringar och handlingsplaner inom miljö.

Inköp med miljöhänsyn

Skandia har som policy att så långt det går väga in leverantörers sociala och miljöprestanda i samband med upphandling. Vi prioriterar miljömärkta varor och tjänster vid

inköp till verksamheten. Då vi köper sådant som inte är miljömärkt ställer vi frågor om leverantörens miljöarbete. För att markera vårt ställningstagande ingår Skandia i Svanens nätverk för inköp med omtanke. CR-enheten stödjer inköpsfunktionen och andra inom Skandia i samband med köpbeslut.

Under året har Skandia gjort en omfattande genomlysning av leverantörsbasen för att kunna ställa mer relevanta krav inom miljö och andra CR-aspekter. Läs mer om arbetet på s. 33.

Kapitalplacering påverkar

Skandia påverkar även miljön indirekt genom våra investeringar och genom produkterna vi säljer. Hur vi placerar kapital har potential att göra stor skillnad över tid. Att hantera denna typ av påverkan är givetvis betydligt svårare än verksamhetens direkta påverkan på miljön och omgivningen i stort. Utgångspunkten är att investeringar i framsynta bolag skapar förutsättningar för en hållbar avkastning för kunderna, och för Skandias uthålliga lönsamhet och framgång. Läs mer om hur vi arbetar med CR ur ett investerarperspektiv på s. 24-25.

Diligentia

Diligentia äger, förvaltar och utvecklar fastigheter. Bolagets kontor, köpcentrum, bostäder och samhällsfastigheter finns huvudsakligen i de tre storstadsregionerna. Vid årsskiftet 2012/2013 bestod portföljen av 110 fastigheter till ett värde av nära 30 miljarder kronor och med en uthyrbar yta om drygt 1,1 miljoner kvadratmeter. 140 medarbetare har uppdraget att leverera en långsiktigt stabil totalavkastning med rimligt risktagande till ägaren Skandia Liv och dess 1,2 miljoner försäkringstagare.

Att ta ansvar för hur vi påverkar människor och miljön är en förutsättning för vår framgång. Målet med Diligentias CR-arbete är att använda naturresurser på ett medvetet sätt samt att minska och förebygga miljöpåverkan.

Klassning för bättre miljö

Miljöklassning av fastigheter och hållbarhetsklassning av stadsmiljöer är viktiga led i Diligentias miljöarbete. Genom klassning systematiseras insatserna, något som underlättar både för hyresgäster och för oss. Vi förlitar oss främst på två system; Miljöbyggnad för befintliga fastigheter och BREEAM för ny-, till- och ombyggnad. Miljöbyggnad ger ett kvitto på byggnaders egenskaper avseende energi, inomhusmiljö och material. Internationella BREEAM väger inte bara in själva byggnaden utan även processen och byggnadens relation till omgivningen. Dessutom premierar BREEAM ständiga förbättringar genom att anpassa kraven till nationella normer.

Hållbarhetsklassade Masthusen i Malmö

Diligentia är först i Norden med att utveckla en helt hållbarhetsklassad stadsdel, Masthusen i Malmö, enligt BREEAM Communities. Stadsmiljön kommer att ses över gällande dess bidrag till framtida klimatförändringar

och anpassningsförmåga till nya förhållanden. Dessutom granskas bland annat användning av vatten, material och andra resurser. Certifieringsprocessen påbörjades 2010 och kommer att slutföras under 2013. Slutresultatet blir en grön och mångfaldig stadsdel med arbetsplatser, bostäder, handel och service i hjärtat av Västra hamnen.

Gröna hyresavtal

Många företags huvudsakliga miljöbelastning härrör från deras lokaler. Diligentia hjälper hyresgästerna att minska sin miljöpåverkan. Till våra viktigaste verktyg hör de gröna hyresavtalen. Under året var vi med och lanserade Fastighetsägarnas branschstandard för gröna hyresavtal. En så kallad grön bilaga bifogas det ordinarie hyresavtalet och utgör utgångspunkten för Diligentias och hyresgästens gemensamma strävan att minska fastighetens miljöbelastning. Under året tecknade Diligentia som första fastighetsbolag i Sverige ett grönt hyresavtal som slöts med Poolia i Stockholm.

Ökade ambitioner

Miljöanpassning – i synnerhet energieffektivisering – är en given del i vårt erbjudande. Insatserna utgår från Diligentias miljöpolicy

och -ledningssystem. Under året växlade vi upp arbetet genom att fastställa miljömål på bolagsnivå. Vi har också som ambition att certifiera Diligentias miljöledningssystem enligt ISO 14001 under 2013.

Under 2013 kommer Diligentias riktlinjer och arbete anpassas efter Skandias nya CR-policy. Målet är ett enhetligt och systematiskt CR-arbete inom hela Skandiakoncernen. Till Diligentias CR-arbete hör också väl utvecklade processer för arbetsmiljö, leverantörskrav samt affäretik och antikorrupktion.

Samhällsfastigheter del i utbudet

Utöver att äga, förvalta och utveckla kontor, köpcentrum och bostäder investerar Diligentia sedan 2012 också i fastigheter inom social infrastruktur. Våra skolor, äldreboenden och andra samhällsfastigheter finns i tillväxtregioner och är upplåtna till solida motparter på långa kontrakt.

Arbetet med att skapa bättre levnadsmiljöer pågår också på andra fronter; Diligentia för dialog med opinionsbildare och beslutsfattare för bättre förutsättningar för fastigheter men även för att påverka närmiljön kring våra byggnader.

Organisation och CR-styrning

Skandias CR-arbete utgår från bolagets värdegrund och övergripande vision om att skapa ett rikare liv för våra kunder. Under året övergick Skandias CR-styrning från att vara underställd Old Mutual till att bli en del av den nya koncernens styrsystem. Därmed formulerade Skandia en egen koncernövergripande CR-strategi och CR-policy.

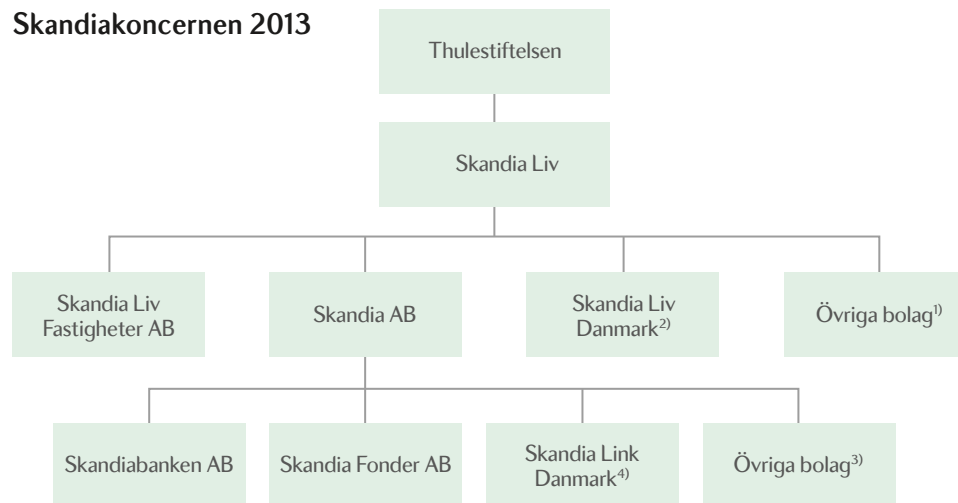
Styrningen av Skandias CR-arbete sker med vägledning av koncernens värdegrund, vision och strategi samt övergripande målsättningar. Även FN:s Global Compact ligger till grund för CR-styrningen. CR-styrningen syftar till att säkra koncernens åtaganden samt underhålla och utveckla Skandias relationer med bolagets intressenter.

Organisation för CR

Skandias styrelse är ytterst ansvarig för bolagets CR-styrning. Det operativa ansvaret ligger hos koncernens CR-funktion som organisatoriskt tillhör strategienheten och varumärkesavdelningen. CR-chefen ansvarar även för Skandias stiftelse Idéer för livet och rapporterar till stiftelsens styrelse.

CR-funktionen driver, koordinerar och följer upp allt CR-arbete medan respektive funktionschef står för implementering och utförande. Det innebär att definiera övergripande målsättningar för Skandia, säkerställa att målen implementeras samt regelbundet följa upp målen och relaterade aktiviteter. CR-funktionen ska också säkerställa att

Skandiakoncernen 2013



Skandia Liv är ett helägt dotterbolag till Thulestiftelsen. Verksamheten bedrivs enligt ömsesidiga principer vilket innebär att ingen vinst delas ut till ägaren. I Skandia ingår moderbolaget Skandia Liv, Skandia AB med fondförsäkrings- och riskverksamhet, ett fondbolag (Skandia Fonder AB) samt en bank med verksamhet i både Sverige och Norge (Skandiabanken). I koncernen finns också danska bolag som erbjuder både liv- och fondförsäkring. Skandia Liv äger också Skandia Liv Fastigheter AB som i sin tur äger Diligentia AB med flera fastighetsägande dotterbolag. Samtliga dotterbolag i Skandia är helägda och får dela ut vinst. Läs mer om organisationsstrukturen i Skandias årsredovisning 2012.

¹⁾ I övriga bolag ingår Skandia Försäljning AB och Skandia Telemarketing AB. Skandia Liv förvärvade båda bolagen från Skandia AB den 1 november 2012. Utöver dessa bolag ingår även Skandikon Administration AB och Skandikon Pensionsadministration AB.

²⁾ I Danmark finns Skandia Livsforsikring A/S, Skandia Livsforsikring A A/S, Skandia Asset Management Fondsmæglerselskab A/S (50 procent) samt Skandia A/S (50 procent).

³⁾ Övriga bolag som Skandia AB äger avser Skandia Capital AB, Skandia

Informationsteknologi AB, Sophiahemmet Rehab Center AB samt Old Mutual Guodian Life Ins Co Ltd (50 procent).

⁴⁾ I Danmark finns Skandia Link Livsforsikring A/S, Skandia Asset Management Fondsmæglerselskab A/S (50 procent) samt Skandia A/S (50 procent).

riktlinjer och processer för att nå de övergripande CR-målen finns i alla delar av verksamheten. Slutligen ansvarar CR-funktionen för Skandias externa CR-redovisning.

Ekonomisk styrning

Den ekonomiska styrningen utgår från Skandias affärs mål att maximera värdeskapande till ägarna, Skandia Livs kunder, över livstiden av deras försäkringar. Läs mer om Skandias finansiella ställning i Skandia AB:s och Skandia Livs årsredovisningar som finns på skandia.se samt i Skandiabankens årsredovisning som finns på skandiabanken.se.

Ombildningen till ett oberoende kundstyrt bolag medför förändringar för Skandias kapitalplacering. Från att ha haft flera etiska råd för etisk och miljömässig hänsyn i investeringar per dotterbolag gick Skandia över till att bilda ett gemensamt råd per verksamhetsland.

Skandia strävar efter att agera föredömligt på marknaden och i relation till kunder, partners och andra intressenter. Här ingår att främja ett etiskt riktigt förhållnings- och

arbetssätt och förebygga bedrägerier och korruption. Skandia har strukturerade processer på plats för dessa syften. Läs mer på s. 23.

Styrning av sociala frågor

Koncernens HR-chef ansvarar för det strategiska personalarbetet. I uppdraget ingår att mobilisera Skandia för att nå affärsmålen genom att implementera en kundfokuserad värdegrund och kultur samt att säkerställa att Skandia attraherar, utvecklar och behåller rätt kompetens och medarbetare. Den centrala HR-funktionen ansvarar också för att ta fram relevanta målsättningar för koncernen och för att följa upp dem. Arbetet utgår från ett flertal policyer på området, bland annat avseende jämställdhet och mångfald.

Skandias samhällsrelationer hanteras i första hand genom koncernens CR-funktion och stiftelsen Idéer för livet samt genom public affairs-organisationen.

Läs mer om Skandias medarbetare på s. 27–31 och om samhällsrelationer på s. 9–10.

Miljöstyrning

Miljöstyrningen i Skandia utgår från koncernens CR-policy. För närvarande inkluderas miljö i bolagets affärsplaner främst ur ett kostnadsperspektiv. Att utveckla styrningen på miljöområdet, och att se till att alla funktioner i Skandia har rätt verktyg för att införliva miljöhänsyn i sina respektive verksamheter, kommer att prioriteras under 2013 och framåt. Detta bör underlättas av ambitionen att under 2013 integrera CR i samtliga enheters affärsplaneringsprocess.

GRI-index

Syftet med Skandias CR-redovisning är att öppet och balanserat redovisa ställningstaganden, aktiviteter och resultat inom väsentliga områden. Vi har involverat nyckelfunktioner i en intern process med syfte att definiera områden där Skandia har en särskilt viktig roll i förhållande till intressenterna och därmed ett tydligt ansvar. Vi anser att Skandias CR-redovisning tillsammans med årsredovisningen 2012 ger möjligheten att göra en rättvisande bedömning av vårt CR-arbete. Nedan index innehåller redovisade kärn- och tilläggsindikatorer, samt indikatorer som bedöms vara icke-relevanta.

● Helt redovisad ● Delvis redovisad ER: Ej relevant ÅR: Skandias årsredovisning 2012

	Sida	
1. STRATEGI OCH ANALYS		
1.1 Kommentär från vd	2-3	●
1.2 Beskrivning av påverkan, risker och möjligheter	1-3, 6-7, 35-36, ÅR 16-17, 44-51	●
2. ORGANISATIONEN		
2.1 Organisationens namn	ÅR 1	●
2.2 Huvudsakliga varumärken, produkter och tjänster	4-5, 18-21	●
2.3 Organisationsstruktur	38, ÅR 11	●
2.4 Huvudkontorets lokalisering	ÅR 36	●
2.5 Länder där organisationen är verksam	4, 18	●
2.6 Ägarstruktur och bolagsform	4, 17, ÅR 11	●
2.7 Marknader	4, 18	●
2.8 Bolagets storlek	4, 18, ÅR 27-28, ÅR 30-31	●
2.9 Större förändringar under redovisningsperioden	ÅR 11-13	●
2.10 Erhållna utmärkelser under räkenskapsåret	4	●
3. REDOVISNINGSPARAMETRAR		
Redovisningsprofil		
3.1 Redovisningsperiod	Utsida flik	●
3.2 Senaste redovisningen	Utsida flik	●
3.3 Redovisningscykel	Utsida flik	●
3.4 Kontaktperson för rapporten	Utsida flik	●
Redovisningens omfattning och avgränsningar		
3.5 Process för att definiera redovisningens innehåll	40	●
3.6 Redovisningens avgränsningar	Utsida flik, 40	●
3.7 Begränsningar av omfattningen eller avgränsningen	Utsida flik, 40	●
3.8 Redovisningsprinciper för samägda bolag, dotterbolag, o s v	Utsida flik, ÅR 36-37	●
3.10 Förklaring till korrigeringar från tidigare rapporter	ER	

	Sida	
3.11 Väsentliga förändringar i omfattning, avgränsning eller mätmetoder jämfört med tidigare års redovisningar	ER	
Granskning		
3.12 Innehållsförteckning som visar var i redovisningen standardupplysningarna finns	40-41	●
4. STYRNING, ÅTAGANDEN OCH ENGAGEMANG		
Styrning		
4.1 Styrningsstruktur	38-39, ÅR 93-102	●
4.2 Styrelseordförandens roll	ÅR 97	●
4.3 Oberoende eller icke-verkställande styrelseledamöter	ÅR 94-96	●
4.4 Aktieägarnas och medarbetarnas möjligheter att lämna förslag etc. till styrelsen	ÅR 94	●
4.5 Ersättning till ledande befattningshavare	ÅR 82, 93	●
4.8 Mission, värderingar, uppförandekod etc.	1, 27, 38-39	●
Engagemang i externa projekt		
4.12 Externa stadgor, principer och initiativ	7, 33, 36	●
4.13 Medlemskap i organisationer	7, 23, 25, 36	●
Intressentengagemang		
4.14 Intressentgrupper	6-7	●
4.15 Identifiering och urval av intressenter	6-7, 40	●
4.16 Metoder för samarbete med intressenter	6-7, 9-10, 15	●
4.17 Viktiga frågor som framkommit i dialog med intressenter	6-7, 17-18, 30-31	●

	Sida	
5. EKONOMISKA INDIKATORER		
Hållbarhetsstyrning	39	●
Ekonomiska resultat		
EC1. Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	6	●
EC2. Finansiell påverkan, samt risker och möjligheter, hänförliga till klimatförändringen	35-36	●
EC3. Omfattningen av organisationens förmånsbestämda åtaganden	ÅR 81-85	●
Marknadsnärvaro		
Indirekt ekonomisk påverkan		
EC8. Investeringar i infrastruktur och tjänster för allmänhetens nytta	10-15	●
EC9. Beskrivning av betydande indirekta ekonomiska effekter, inklusive effekternas omfattning	1-37	●
6. MILJÖINDIKATORER		
Hållbarhetsstyrning	39	●
Material		
EN1. Materialanvändning i vikt eller volym	ER	
EN2. Återvunnet material i procent av materialanvändning	ER	
Energi		
EN3. Direkt energianvändning per primär energikälla	ER	
EN4. Indirekt energianvändning per primär energikälla	35	●
EN5. Energibesparingar genom sparande och effektivitetsförbättringar	35	●
EN7. Initiativ för att minska indirekt energianvändning samt uppnådd reduktion	35-36	●
Vatten		
EN8. Total vattenanvändning per källa	ER	

	Sida		Sida		Sida
Biologisk mångfald					
EN11. Läge och storlek av nyttjad mark, i eller intill skyddade områden eller områden med högt biologiskt mångfaldsvärde	ER				
EN12. Väsentlig påverkan på den biologiska mångfalden i skyddade områden, eller områden med hög biodiversitet	ER				
Utsläpp till luft och vatten samt avfall					
EN16. Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt	35 ●				
EN17. Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt	35 ●				
EN18. Initiativ för att minska utsläpp av växthusgaser, samt resultat	35-36 ●				
EN21. Totalt utsläpp till vatten, i kvalitet och recipient	ER				
EN22. Total avfallsvikt, per typ och hanteringsmetod					
EN23. Totalt antal samt volym av väsentligt spill	ER				
Produkter och tjänster					
EN26. Åtgärder för att minska miljöpåverkan från produkter och tjänster, samt resultat	24-25, 35-36 ●				
EN27. Procent av sålda produkter och deras förpackningar som återinsamlas, per kategori	ER				
Efterlevnad					
EN28. Summan av betydande böter, och antalet icke-monetära sanktioner pga brott mot miljölagstiftning och bestämmelser	ER				
7. SOCIALA INDIKATORER					
Hållbarhetsstyrning					
	39 ●				
Anställningsförhållanden och arbetsvillkor					
Anställning					
LA1. Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform och region	27 ●				
LA2. Totalt antal anställda och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region	27 ●				
LA3. Förmåner som ges till heltidsanställd personal och som inte omfattar tillfälligt eller deltidsanställda	28 ●				
Relationer mellan anställda och ledning					
LA4. Procent av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	31 ●				
LA5. Minsta varseltid angående förändringar i verksamheten, och huruvida detta är specificerat i kollektivavtal	31 ●				
Arbetsmiljö					
LA7. Omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region	27, 29 ●				
LA8. Utbildning, träning, rådgivning, förebyggande åtgärder och riskhanteringsprogram för att bistå de anställda och deras familjer eller samhällsmedlemmar beträffande allvarliga sjukdomar	28 ●				
Träning och utbildning					
LA10. Genomsnittligt antal tränings- och utbildningstimmor per anställd och år, fördelat på personal-kategorier	27-28 ●				
LA12. Procent anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	27-28 ●				
Mångfald och jämställdhet					
LA13. Sammansättning av styrelse och ledning nedbruten på kön, åldersgrupp, minoritetsgrupp tillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	29, ÅR 98-100 ●				
LA14. Löneskillnad i procent mellan män och kvinnor per anställningskategori	29 ●				
Mänskliga rättigheter					
Investerings- och upphandlingsrutiner					
HR1. Andel och antal investeringsbeslut som inkluderar krav gällande mänskliga rättigheter, eller som har granskats utifrån mänskliga rättigheter	24-25, 33 ●				
HR2. Andel av betydande leverantörer som granskats för efterlevnad av mänskliga rättigheter, samt åtgärder	33 ●				
icke-diskriminering					
HR4. Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder	30 ●				
Föreningsfrihet och rätt till kollektivavtal					
HR5. Verksamheter där föreningsfriheten och rätten till kollektivavtal kan vara hotade och åtgärder som vidtagits	ER				
Barnarbete					
HR6. Verksamheter där det finns risk för fall av barnarbete och åtgärder som vidtagits	ER				
Tvångsarbete					
HR7. Verksamheter där det finns risk för tvångsarbete och obligatoriskt arbete, och åtgärder som vidtagits	ER				
Samhälle					
Lokala samhällen					
SO1. Utformning och omfattning av de rutiner som utvärderar verksamhetens påverkan på samhällen, inklusive inträde, verksamhet och utträde	ER				
Korruption					
SO2. Andel och antal affärsheter som analyserats avseende risk för korruption	23 ●				
SO3. Andel anställda som utbildats i organisationens policyer och rutiner mot korruption	27-28 ●				
SO4. Åtgärder som vidtagits på grund av korruptionsincidenter	23 ●				
Politik					
SO5. Politiska ställningstaganden och delaktighet i politiska beslutsprocesser och lobbying	9 ●				
Uppfyllande av lagar och förordningar					
SO8. Betydande böter och sanktioner för brott mot gällande lagar och bestämmelser	Ej aktuellt 2012 ●				
Produktansvar					
Kundernas hälsa och säkerhet					
PR1. Faser i livscykel då produkters och tjänsters påverkan på hälsa och säkerhet utvärderas i förbättringssyfte, och andelen produktkategorier som utvärderats	ER				
Märkning av produkter och tjänster					
PR3. Produkt- och tjänsteinformation som krävs enligt rutinerna, samt andel av produkter och tjänster som berörs	22-23 ●				
PR5. Rutiner för kundnöjdhet, inklusive resultat från kundundersökningar	7, 17-18 ●				
Marknadskommunikation					
PR6. Program för efterlevnad av lagar, standarder och frivilliga koder för marknadskommunikation, inklusive marknadsföring, PR och sponsring	20, 23 ●				
Efterlevnad					
PR9. Betydande böter för brott mot gällande lagar och regler gällande tillhandahållandet och användningen av produkter och tjänster	Ej aktuellt 2012 ●				
8. BRANSCHTILLÄGG					
FS1. Riktlinjer för miljö och sociala faktorer i affärsområdena	24-25 ●				
FS5. Interagerande med kunder/investeringar/affärspartners om miljömässiga och sociala risker och möjligheter	24 ●				
FS7. Värdet av produkter och tjänster som syftar till att skapa socialt värde, fördelat på de olika affärsområdena.	10, 15, 24-25 ●				
FS11. Andel av tillgångar/kapital som omfattas av miljömässig eller social screening	24-25 ●				
FS13. Närvaro och tillgänglighet i glesbefolkade eller ekonomiskt utsatta områden	18 ●				
FS15. Riktlinjer och policy för en sund utformning och rådgivning av finansiella tjänster	19-20, 22-23 ●				
FS16. Initiativ för att öka kunskap om ekonomi för olika grupper	18, 20 ●				

Tjänk

Skandia
106 55 Stockholm
Tel: 0771-55 55 00
skandia.se