

Tänk längre



skandia :

Innehåll

- 1 Så gick det för Skandia 2014
- 2 Vd & hållbarhetschef har ordet
- 4 Höjdpunkter 2014
- 6 Roll i samhället, intressentdialog, kundinflytande
- 9 Väsentlighetsanalys
- 10 Övergripande mål, hållbarhetsstrategi, prioriteringar
- 12 Värdeskapande
- 14 Väsentliga aspekter
 - 14 *Transparens och långsiktighet i kundrelationer*
 - 20 *Ansvarsfulla investeringar*
 - 25 *Samhällsansvar*
 - 30 *Miljöhänsyn*
 - 33 *Långsiktig arbetsgivare*
 - 38 *Affärsetik*
- 41 Styrning
- 43 GRI-index

Om Skandias hållbarhetsredovisning 2014

Denna hållbarhetsredovisning är den fjärde som Skandiakoncernen (Skandia) gör enligt riktlinjerna från Global Reporting Initiative (GRI). Skandias redovisning för 2014 har gjorts med ambition att i allt väsentligt uppfylla kraven i version 4.0, Core-nivå, och beskriver hur vi arbetar med våra väsentligaste hållbarhetsaspekter. Skandias fastighetsbolag Diligentia, helägt dotterbolag, ingår endast i de fall där referenser till bolaget förekommer. I övrigt omfattas samtliga verksamhetsländer. Beloppen i denna hållbarhetsredovisning är i svenska kronor, om inte annat anges. Redovisningen upprättas och publiceras en gång per år, och är inte granskad av tredje part.

Redovisningen utgör även Skandias rapport (Communication on Progress) till FN:s Global Compact. Mer information om hållbarhetsredovisningen finns på sidan 43.

Kontakt

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

Skandia är en av Sveriges största oberoende kundstyrda spar- och försäkringskoncerner. Med en stark tradition av pionjäranda, produktutveckling och samhällsengagemang har vi i närmare 160 år verkat för att ge människor ekonomisk trygghet i takt med livets olika skeden.

Idag har vi runt 2,5 miljoner kunder i Sverige, Norge och Danmark vilka vi erbjuder lösningar inom sparande, pension, ekonomisk trygghet och vardagsekonomi. Skandia har drygt 2 600 medarbetare som är verksamma vid huvudkontoret i Stockholm samt vid 54 kontor runt om i Skandinavien.

” Hållbarhet för Skandia handlar om att säkerställa långsiktig affärsnytta och samhällsnytta genom ansvarsfullt företagande.

Bengt-Åke Fagerman, Koncernchef Skandia

Skandias vision

Skandias vision och drivkraft är att skapa ett rikare liv för våra kunder. Som en av Sveriges största spar- och försäkringskoncerner har Skandia en bred förankring i samhället med långsiktiga åtaganden gentemot individer, företag och offentlig sektor. Att tänka längre i allt vi gör är inte bara en förutsättning utan även utmärkande för Skandias verksamhet och präglar vårt sätt att driva affären. Ett förhållningssätt som inte bara skapar ett rikare liv för våra kunder, utan även långsiktigt bidrar till att stärka samhället.

Skandias erbjudanden



Försäkring och pension

Skandia har erbjudit traditionell förvaltning i 130 år och erbjuder ett livsparande som garanterar våra kunder ett visst belopp när försäkringen förfaller till utbetalning. Om det förräntade kapitalet är större än vårt garantiåtagande får kunderna återbäringsränta. Att vi är ömsesidiga gör att allt överskott kommer kunderna till del.

8%

i genomsnittlig avkastning (traditionell förvaltning) under de senaste fem åren.



Fondsparande

Fondsparande och depåförvaltning erbjuds i Skandias bank och inom försäkringslösningar. Det är ett brett sortiment bestående av fonder under Skandias förvaltning, ett urval av utvärderade fonder, tillsammans med ett fondtorg med cirka 800 externt förvaltningsfonder.

123 miljoner kronor

har hittills gått till cancerforskning via fonden Skandia Cancerfonden.

Skandias kunder

Att vara ett ömsesidigt bolag innebär att det är kunderna som äger och styr Skandia.

Nöjd Kund-index

Våra kunders återkoppling och synpunkter fångas upp på en mängd sätt. Att mäta kundnöjdheten ger oss viktiga indikationer på hur väl vi lyckas skapa konkret kundnytta.

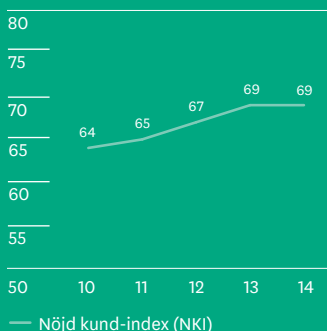
419st

nomineringar till Skandias fullmäktige.

14 537st

kunder röstade i valet till Skandias fullmäktige.

NKI för privatkund



NFI för företagskund



Idag har vi runt 2,5 miljoner kunder i Sverige, Norge och Danmark.



Hälsa och trygghet

Skandia erbjuder ekonomisk trygghet vid olycka, sjukdom och dödsfall genom sjuk-, olycksfalls- och livförsäkringar. Utmärkande för Skandias erbjudande är kombinationen av hälso- och sjukförsäkring där stor vikt läggs vid preventiva insatser.

87%

andel kunder som nyttjar den preventiva delen i hälsoförsäkringen och kontaktar oss för förebyggande hjälp innan sjukskrivning. Läs mer på sidan 27.



Bank och lån

Skandias bank är en central del i vårt erbjudande i Sverige och Norge. En fullsortimentsbank som vänder sig till privatmarknaden med erbjudanden om rådgivning och tjänster som omfattar såväl vardagsekonomi och bolån som aktie- och fondhandel.

45%

ökning av bolåneansökningar jämfört med 2013, och en lansering av en transparent bolånemodell.

Så här gick det för Skandia 2014

235 stipendier

Stiftelsen Skandia Idéer för livet delade ut stipendier till 235 lokala ideella projekt i Sverige och Danmark.



161 %

Skandias solvensgrad vid utgången av 2014.

0 kronor
Bonus till ledande befattningshavare.

89 %
av medarbetarna anser att män och kvinnor har likvärdiga möjligheter och villkor som anställda vid Skandia.

50/50 Fördelning mellan män och kvinnor i Skandia.

22 miljarder kr
Återbäring till kunderna i Skandias traditionella livbolag.



100 %
Andelen av Skandias fonder som har hållbarhetskriterier.

3 st
Antal ideella fonder på Skandias fondbolag.

1,1 miljarder kronor
Förvalt kapital i ideella fonder.

13,6 %
Totalavkastning traditionell förvaltning 2014.

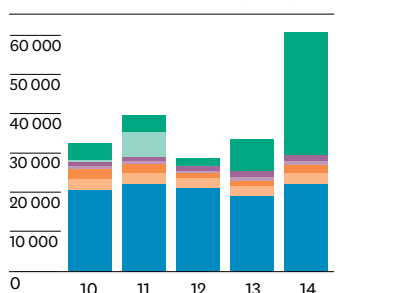
47 %
Andelen kvinnor i Skandias moderbolags styrelse



Skandias fördelning av ekonomiskt värde

Skandias verksamhet fördelar ett ekonomiskt värde som kommer olika intressenter tillgodo.

Fördelat ekonomiskt värde (MSEK)*

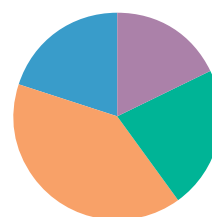


* Ökningen av tillgångar som återinvesteras i bolaget 2014 beror på ökade premieintäkter och realiserad avkastning. Uppgifterna härrör från koncernens resultat- och balansräkning.

Återinvesterat i bolaget
Utdelning till aktieägare
Löner
Sociala avgifter
Skatter
Driftskostnader
Utbetalning till kunder

Skandias ekonomiska bidrag till samarbetspartners 2014

Redovisade belopp härrör från Skandia, Skandias stiftelser och Skandias ideella fonder.



Sport 18 % (8 000 tkr)
Barn & unga 22 % (9 917 tkr)
Forskning och metodutveckling 40 % (17 683 tkr)
Miljö 20 % (8 667 tkr)

Trygghet och långsiktiga värden för ett rikare liv

Med ett nyvalt fullmäktige på plats och första bolagsstämman avklarad är det nu våra kunder, som med inflytande och insyn via sina valda representanter, styr Skandia mot att bli ett sparbolag som tänker längre. Bland de strategiska prioriteringarna för att skapa hållbara värden ryms både offensiva satsningar och effektiviseringar av verksamheten.

Hållbarhet för Skandia handlar om att säkerställa långsiktig affärsnytta och samhällsnytta genom ansvarsfullt företagande. Transparens och kundinflytande utgör centrala ledord där det ena dessutom är en förutsättning för det andra. För att kunderna ska kunna utöva sitt inflytande måste vi vara transparenta kring vår strategi, våra utmaningar och möjligheter.

I grunden är vi en del av välfärdssamhället

Skandias övergripande mål är att skapa värden för våra ägare och kunder, där en god finansiell avkastning är självklar. Som kundstyrt vinstdrivande bolag går varenda krona av Skandias överskott, när skatt och verksamhetskostnader är betalda, till våra kunder. För 2014 innebär det att våra sparare i Skandias livbolag delar på 22 miljarder i återbäring. Att vi är kundstyrda stärker vår förmåga att lägga till fler dimensioner av värdeskapande. Den bredd av lösningar för ekonomisk trygghet och god hälsa som vi erbjuder våra kunder ger oss en viktig roll i samhället som ett komplement till de offentliga välfärdssystemen.

Att inte kunna stå för sin egen försörjning på grund av arbetslöshet, sjukskrivning, missbruk eller psykisk ohälsa gör det svårt att hantera sin ekonomi. Att spara till sin pension är inte heller att tänka på för den som drabbas. Det här är samhällsproblem som engagerar oss och som berör vår verksamhet. Att arbeta förebyggande är en förutsättning för vår kärnverksamhet. Denna försäkringslogik tar vi med oss i vårt engagemang för att driva en socialt hållbar utveckling och förebygga ohälsa och utanförskap. Det är ett arbete som vi till stor del driver genom stiftelsen Skandia Idéer för livet som samverkar med offentlig sektor, civilsamhället och sociala entreprenörer. Vi är övertygade om att förutse och förebygga risker och problem ger goda effekter också när de appliceras på samhällsproblem. Därför har vi tagit fram forskning och beräkningsverktyg för att visa på lönsamheten av förebyggande sociala investeringar. Hittills har 90 kommuner använt sig av våra verktyg, vilket bidragit

till sundare och långsiktigare beslut, ur såväl ett mänskligt som ett ekonomiskt perspektiv.

Kundernas syn på finansbranschens ansvarsfrågor

Vi verkar inom en förtroendebransch. Inte bara när det gäller förtroendet för vår förmåga att skapa långsiktig ekonomisk avkastning, utan också för hur vi agerar. Med ambitionen att ta reda på mer om hur det är ställt med förtroendet för branschen ställde vi under året ett antal frågor till runt 4 000 svenskar. Resultatet, som återfinns i Finansbranschens Ansvarsrapport, skickade raka besked vidare till finansbranschen som helhet. Den generella åsikten är att finansbranschen sätter kortsiktiga vinster framför långsiktiga och upplevelsen är att finansbranschen i första hand berikar sina aktieägare. Därtill efterfrågas öppenhet kring hur ersättningen till rådgivarna ser ut och hur detta i så fall styr råden. Bonusar och ersättningar till ledande befattningshavare ses som en grogrund för ett osunt risktagande och kortsiktigheten i branschen.

Kvitto på att Skandia är på rätt väg

Finansbranschens Ansvarsrapport ska absolut ses som en väckarklocka för alla oss aktörer i branschen. Men den gav oss också ett viktigt kvitto på att många av de initiativ som Skandia genomfört under senare år på många sätt går i linje med det kunderna efterfrågar. Skandias initiativ att avskaffa kortsiktiga provisioner till rådgivare, som vi är först ut med i branschen, är genomförd med övertygelsen om att denna typ av ersättning inte främjar långsiktig kundnytta. Att vi som enda bank har genomfört en helt och fullt transparent prissättning för bolån är ett viktigt bidrag för ökad öppenhet. Ett av våra första beslut när det kundstyrda Skandia bildades 2012 var också att inga bonusar och rörliga ersättningar till ledande befattningshavare ska finnas. Även om mycket arbete återstår, stärks vi i förvissningen om att vi är på rätt väg när vi använder vår förmåga att tänka längre på ett konstruktivt sätt.



Skandias ambition om hållbart företagande slås fast i fullmäktiges ägarinstruktioner som påvisar att Skandia ska vara ett föredöme genom att följa etiska värderingar och de principer som bland annat anges i FN:s regelverk Global Compact. Strategin och arbetet för hållbart företagande utvärderas löpande. Vidare pågår en utveckling av hur ägandet i kapitalförvaltningen ska utövas i ett hållbarhetsperspektiv. För att ytterligare stärka det interna samarbetet kring hållbarhetsfrågorna finns ett hållbarhetsråd. Här ingår stora delar av Skandias ledningsgrupp, vd och hållbarhetschef. Rådets primära uppgift är att fatta beslut i strategiska hållbarhetsfrågor samt utifrån hållbarhetsstrategin säkerställa att hållbarhetsfrågor finns på dagordningen runt om i verksamheten och skapa en systematik för att utforma och driva verksamhetsnära åtgärder.

Strategiska prioriteringar för framtida mål

I dagsläget förvaltar Skandia runt 8 procent av svenskanas samlade sparande, främst i form av tjänstepension. Fram till 2018 är vårt mål att bibehålla en ledande position på företagsmarknaden samt växa till

det dubbla inom privat sparande genom att få fler att upptäcka Skandias hela bredd. Parallellt har vi påbörjat ett program som fram till 2018 ska realisera en effektivisering av verksamheten med 30 procent. Det gör vi bland annat genom investeringar på it-området för att nå kostnadsreduceringar och en ökad flexibilitet. Arbetet med kostnadseffektiviseringar kommer även att kräva förändringar i våra arbetssätt. Vår ambition är att vara transparenta kring de förändringar som sker genom att involvera ledare och medarbetare i arbetet med att förbättra vår effektivitet. Vår fortsatta resa ska bygga på våra unika styrkor som kundstyrt bolag, som hjälper oss att vara öppna och långsiktiga. Med erbjudanden och investeringar som hjälper individer, bolag och organisationer och i förlängningen samhället, till ett rikare liv siktar vi på att bli ett ledande sparbolag med marknadens nöjdaste kunder.

Bengt-Åke Fagerman
Koncernchef

Lena Hök
Hållbarhetschef

Höjdpunkter 2014



Verktyg som beräknar sociala investeringars ekonomiska värde

I forskningsrapporten *Med många bäckar att stämma i – hur ska vi prioritera och hur beräknar vi kostnaden?* visas att vissa sociala investeringar ger 100 procent avkastning redan inom loppet av ett år. Forskningsrapporten ingår i stiftelsen Skandia Idéer för livets och Uppsala Universitets samarbete att bygga en evidensbaserad kunskapsbas av kostnadseffektiva förebyggande insatser. Kommuner och ideella organisationer erbjuds verktyget gratis för att beräkna samhällsnyttan av sina sociala investeringar.

Skandia tar ställning mot kortsiktiga provisioner

Från och med årsskiftet 2014/2015 tar Skandia bort kortsiktiga provisioner, så kallade up front-provisioner, för försäkringar med löpande inbetalningar.

På så sätt uppmuntrar vi långsiktig kundvård och minskar risken för att kunder ges sämre rådgivning på grund av kortsiktig ekonomisk vinning.

Skandia bidrar till förnyelsebar energi och bygger vindkraft

Skandia är som första svenska pensionsbolag med och direktfinansierar svensk vindkraft. Vattenfall och Skandia investerar gemensamt nära två miljarder kronor i fyra vindkraftsparker i Sverige, två befintliga och två som ska byggas, med en total effekt på 141 MW. Det motsvarar den årliga elförbrukningen för 79 000 hushåll.



” Vi investerar sedan ett antal år alltmer i infrastruktur, eftersom det ger en stabil och långsiktig avkastning till våra sparare. Våra kunder får på så sätt ta del av avkastningen på sikt i form av till exempel pensionsutbetalningar. Kapitalet bidrar också genom att bygga hållbara värden i samhället här och nu, genom en ökning av förnyelsebar energi, säger Bengt-Åke Fagerman, Skandias koncernchef.

Utanförskapets pris nu i bokform

I samband med bokmässan i Göteborg presenterades boken *Utanförskapets pris*. Boken tydliggör de mänskliga och finansiella värden som förebyggande sociala investeringar genererar för individen och samhället i stort. Författare är Lena Hök, hållbarhetschef i Skandia, samhällsdebattören Nima Sanandaji samt nationalekonomerna Ingvar Nilsson och Anders Wadeskog.

” Det ska vara lika lätt att sätta av pengar för att investera i ungas skolgång, hälsa och framtidsmöjligheter som det är att investera i ett nytt torg i stadens centrum.” Gustav Fridolin (MP), utbildningsminister.

” Vi borde alla ha med oss insikten om att det är genom tidiga och evidensbaserade insatser, som dessutom är långsiktiga, som vi gör skillnad på riktigt.” Anna König Jerlmyr, oppositionsborgarråd i Stockholm för Moderaterna.



Full transparens med våra bolånerabatter

Skandia införde under våren en modell som ger full insyn över våra bolånerabatter. Syftet är att ge en transparent prisstruktur där det tydligt framgår varför kunden får en viss rabatt. Den maximala rabatten i Skandias modell är 0,65 procentenheter, där storlek på bolån och belåningsgrad är de viktigaste kriterierna. Därutöver kan sparande i Skandias bank bidra till ytterligare rabatt.

Skandias tre löften om bolån:

- Öppna priser och rabatter – inga dolda villkor.
- Prisvärda bolån utan prutande.
- Rabatter utan bäst före-datum.

Genom att ge full insyn över bolånerabatter tar vi ett viktigt steg för att öka konkurrensen på den svenska bolånemarknaden och ge varje bolånekund en bild av hur deras respektive ränterabatt står sig vid en jämförelse med övriga bankers.



” Skandias initiativ ökar konkurrensen och skapar en effektivare bolånemarknad, som fungerar på kundernas istället för storbankernas villkor, säger Öyvind Thomassen, Skandias bankchef.



Stort intresse för Skandias kundvalda fullmäktige

Med inte mindre än 419 nominerade kandidater fick Skandias fullmäktige en stark start. Av de 14 namn som valdes ut av valberedningen röstades sju ledamöter till fullmäktige fram.

Alla kunder i Skandias livbolag hade möjlighet att rösta. Ytterst är det fullmäktige som styr Skandia, genom att bland annat tillsätta Skandias livbolags styrelse.

Priser och utmärkelser

- **Årets nyhet 2014** utsedd av Privata Affärer för vårt initiativ att införa snittränta på bolån. Det vill säga vår transparenta redovisning av de rabatter som vi ger våra bolånekunder.



- **Årets seniorbank 2014** för att Skandia tänker på kunden även när premieinbetalningarna slutar och det är dags att börja ta ut pensionen. Utsedd av Privata Affärer.



- **Årets livbolag** Söderberg & Partners utnämnde oss till årets livbolag bland annat i kraft av den goda avkastning som kommer våra sparare till del.



- **2014 års bästa svenska fondanalysteam** Tidningen Fondbranschens årliga pris till Sveriges bästa aktör inom fond- och förvaltaranalys gick i år till Skandia.
- **Sveriges bästa hållbarhetschef 2015** Lena Hök utnämndes till Sveriges bästa hållbarhetschef av tidningen Miljöaktuellt.

Skandias roll och agerande i en föränderlig värld

Som en av Sveriges största bank- och försäkringskoncerner har Skandia en bred förankring i samhället med omfattande och långsiktiga ekonomiska åtaganden gentemot individer, företag och organisationer.

Att tänka längre utmärker Skandias verksamhet och vårt sätt att driva affären. Vi tänker längre när vi erbjuder trygghet för individ och företag i form av pension, försäkringar och stöd med vardagsekonomin. Vi tänker längre när vi som en av de största institutionella ägarna på börsen arbetar för att påverka hur pensionspengar ska placeras hållbart. Att tänka längre är också grundläggande för vårt samhällsengagemang och med forskning och förebyggande satsningar låta försäkringslogiken motverka utanförskap och ohälsa. Det är vår övertygelse att det skapar ett rikare liv för våra kunder och även bidrar långsiktigt till att stärka samhället där vi verkar.

Intressentdialoger som ger insikt

Skandia har en rad intressenter som i varierande grad påverkar och påverkas av vår verksamhet. Att föra en systematisk och kontinuerlig dialog med dem är grundläggande för att få en förståelse för deras behov och förväntningar på oss, men också viktigt för att vi ska göra rätt prioriteringar i vårt arbete. Den intressentgrupp som mer än någon annan påverkar våra prioriteringar är våra kunder, som till stora delar också utgör våra ägare. Till våra kärnintressenter räknar vi även medarbetare, leverantörer och samarbetspartners, samhället samt miljön.

Dialog och opinionsbildning

En stor del av kunddialogen sker på daglig basis via rådgivningskontor, kundservice, våra webbplatser och sociala medier. Under 2014 har vi breddat möjligheten till dialog ytterligare genom ett intensivt arbete med att öka kundinflytandet (läs mer på sidan 8).

Kundpanelen har under 2014 deltagit i undersökningar som har handlat om det kundstyrda Skandia. Panelen har tillfrågats om utskicket i samband med det första valet av kandidater till fullmäktige, Skandias kommunikation i samband med framtida utbetalningar samt åsikter om rådgivning i samband med pensionering.

Viktiga frågor för Skandia att driva handlar om hälsa, samhällsekonomi, försäkring samt sparande och investering. Det sker främst genom att ta initiativ till opinionsbildning och dialog med politiska beslutsfattare. Vårt engagemang för samhällsfrågor kanaliseras genom samarbeten och deltagande i flera sammanslutningar; Svensk Försäkring, Svenska Försäkringsföreningen, Svenska Bankföreningen, Swesif, CSR Sweden, SNS och ICC. Skandia finns representerat i de fem förstnämnda föreningarnas styrelser samt i SNS förtroenderåd.



Intressentdialoger som genererar värdefull information och underlag inför beslut

Intressent	Förväntningar på Skandia	Vad gör det kundstyrda Skandia?
Kunder/Ägare	God avkastning och lönsamhet, långsiktig och ansvars- tagande i sitt agerande, erbjuda transparens och öppenhet, god och tillgänglig kundservice oavsett kanal, rådgivning som ser till kundens behov, nära dialoger som värnar integriteten.	<ul style="list-style-type: none"> • Utvecklar kundinflytandet då kunden ytterst styr Skandia • Konkreta handlingar i form av transparenta bo- lånerabatter och betalar ej kortsiktiga provisioner • Finansbranschens Ansvarsrapport för att under- söka kundernas prioritet av ansvarsfrågor • Tillgänglighet och digitala lösningar • Rådfrågar kunder via kundpanel • Effektiviseringsprogram för att minska kostnader • Utökar kanalerna för dialog
Medarbetare	Erbjuda kompetensutveckling, karriärmöjligheter, gott ledarskap, god arbetsmiljö och främja hälsa.	<ul style="list-style-type: none"> • Erbjuder karriärvägar och utveckling • Erbjuder kompetensutveckling • Förebygger ohälsa och erbjuder hälso- och sjukvård • Ledarskapsutveckling
Leverantörer/ Samarbetspartners	Tydlighet kring avtal och ersättningsfrågor, strategiska partnerskap, erbjuda utbildning och goda arbetsvillkor.	<ul style="list-style-type: none"> • God affärsetik • Tydliga avtals- och affärsvillkor • Inköpsprocesser med hållbarhetskrav • Uppföljning av samarbeten och samarbetspartners
Samhället	Forskning, ta ansvar som komplement till välfärds- systemen, skapa arbetstillfällen, stå för finansiell stabilitet, motverka korruption, agera affärsetiskt. Utveckla och driva samarbeten i syfte att finna lösningar på samhällsproblem.	<ul style="list-style-type: none"> • Kapitalförvaltning med stabil utveckling och återbäring • Bidrar till forskning och utbildning inom ohälsa, utanförskap och ekonomi • Driver Kommunätverket för sociala investeringar och erbjuder beräkningsverktyg gratis • Synliggör "Utanförskapets pris" • Publicerar Plånboksindex och Seniorbarometern • Publicerar Sverigestudien • Påverkan och samverkan i vår bransch • Påverkan och samverkan i civilsamhället genom samarbetspartners • Närvaro och aktiviteter vid Almedalsveckan och Folkemödet
Miljö	Bidra till sänkta koldioxidutsläpp, ökad biologisk mångfald genom omsorg om vatten, luft, skog och mark. Ansvars- fullt uttag och nyttjande av naturresurser.	<ul style="list-style-type: none"> • Miljökrav i leverantörskedjan • Investeringar i förnybar energi • Miljökrav i investeringar • Skapandet av Hållbarhetsprofilen för att hjälpa kunden att göra medvetna fondval • Köp av grön el till kontoren • Köp av miljömärkta varor och tjänster • Klimatkompenserar för koldioxidutsläpp

Det kundvalda fullmäktige är Skandias högsta beslutande organ

Ytterst styrs Skandia av det fullmäktige som våra 1,4 miljoner röstberättigade kunder har nominerat och röstat fram. Röstberättigad blir den kund som har ett sparande i Skandias traditionella livbolag. Skandias fullmäktige utövar ägarfunktionen och anger riktning och mål för verksamheten. Därtill utser fullmäktige Skandias moderbolags styrelse som i sin tur väljer vd.

Under våren 2014 ägde det första valet till fullmäktige rum. Totalt nominerade och röstade över 14 000 kunder fram sju personer till fullmäktige, som successivt kommer att utökas för att 2016 bli fulltaligt med 21 personer. Skandias fullmäktige är utformat för att kunna vara både handlingskraftigt och samtidigt rymma mångfald. Samtliga ledamöter nomineras och väljs direkt av kunderna/ägarna och sitter på ett mandat på tre år.



Kundernas feedback stärker Skandia.

Alla kunder i Skandia kan vara med och påverka. För Kajsa Nordborg, som har till uppgift att utveckla kundinflytandet i Skandia, är kundernas förslag, frågor och åsikter av största värde och något som stärker Skandia. Målet är att integrera kundernas synpunkter med Skandias prioriteringar för en ökad kunddriven utveckling.

Vilka områden ser kunderna som viktigast att utöva sitt inflytande inom?

– Vi har identifierat fyra huvudsakliga områden där kunderna önskar inflytande. Det handlar om att få inflytande över hur bolaget styrs och där har vi redan kommit långt genom att Skandia numera ytterst styrs av våra kunder genom deras representanter i fullmäktige. Kunderna önskar även inflytande när det kommer till produkt- och tjänsteutveckling. Kunderna har också tydliga förväntningar på vår rådgivning och support som en grundläggande kanal för att fånga upp deras åsikter och feedback. Vår absoluta ambition är att all dialog mellan oss och våra kunder ska vara enkel och meningsfull. Därtill ser kunderna ett värde i att genom Skandia kunna utöva ett personligt engagemang för att påverka samhällsutvecklingen, exempelvis via stiftelsen Skandia Idéer för livet och Volontärportalen.

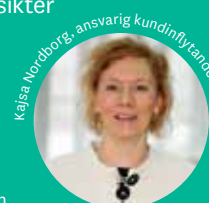
Vilka är de huvudsakliga kanalerna för kunden att utöva sitt inflytande?

– Kundenservice är givetvis en central kanal som är tillgänglig via telefon, mail, chat och sociala medier, som Facebook och Twitter, 18 timmar om dygnet, sju dagar i veckan. All typ av feedback är välkommen, såväl ris som ros. Utgångspunkten är att kritiska synpunkter är ett tillfälle för oss att rätta till och förbättra. I allt vi gör ska vi vara så transparenta som det

bara går och ett verktyg för detta är Skandiabloggen som är en kanal för oss att ta upp frågor som kommit in och diskutera åtgärder. Ett tillskott under året är Tyck till-funktionen i Skandias mobilapp där våra medarbetare finns tillgängliga för att besvara kundernas frågor. Dialogen är transparent för alla, vilket leder till att en interaktion kunderna emellan kan skapas.

Vilka är svårigheterna med att utveckla ett kundinflytande i praktiken?

– Att vara ett kundstyrt bolag förpliktigar och i det ligger att vi ska vara så öppna som möjligt. Ett viktigt initiativ är till exempel att vi är den enda banken som presenterar transparenta bolånerabatter. Vi är öppna med hur vi baserar våra rabatter och priser, och kunden kan själv styra sin rabatt genom omfattningen på sitt sparande och övriga tjänster hos oss. Långsiktigt tror jag att denna öppenhet kommer att stärka förtroendet för Skandia.



Väsentliga aspekter för ett kundstyrt Skandia

Väsentlighetsanalysen är en sammanvägning av de aspekter som Skandia bedömer som strategiskt viktiga respektive de som våra intressenter ser som viktigast. Resultatet presenteras i form av sex områden som ringar in de mest väsentliga aspekterna som Skandia har att hantera och kommunicera kring avseende hållbarhet.

Skandias väsentlighetsanalys bygger till största del på dialogen med intressenter och intryck från omvärlden. Frågorna identifieras bland annat med hjälp av kundundersökningar och analys av de förväntningar som kunder och övriga intressenter ställer på finansaktörer. Där har bland annat Finansbranschens Ansvarsrapport tillfört viktig information (läs mer på sidan 16). Därtill ingår en sammanställning av för finansbranschen relevanta frågor som förekommit i media och på den politiska agendan. Till detta läggs ett internt arbete för att kontinuerligt pröva och förankra analysen av de mest väsentliga aspekterna för Skandia. En process som samordnas av Skandias hållbarhetsavdelning och som involverar medarbetare från samtliga enheter. Under året har vi genomfört interna workshops med varje enhet i Skandia, för att förankra hållbarhetsfrågorna och kalibrera väsentlighetsanalysen.

Prioritering av de väsentligaste aspekterna

Inom följande sex områden samlas de mest väsentliga

aspekter som Skandia har. De tre första nedan kan sägas vara särskiljande för oss som bolag. Som kundstyrd koncern har vi högt ställda krav på oss att vara transparenta med hur vårt arbete skapar långsiktig kundnytta. Att säkerställa ansvarsfulla investeringar är en angelägen fråga i en bransch som bygger på förtroende. Vår verksamhet är ett komplement till den offentliga välfärden, vilket gör att vi agerar på utmaningar i välfärden. Vi tar samhällsansvar genom att driva satsningar som förebygger ohälsa och utanförskap. Här samverkar vi med Sveriges kommuner och landsting (SKL) samt enskilda kommuner och landsting och även ideella organisationer.

Vår förmåga att hantera miljöpåverkan, arbetsgivarfrågor samt affärsetik bedöms också påverka intressenternas uppfattning om och förtroende för Skandia som ansvarstagande bolag. Det är av största vikt för oss att berätta om hur vi hanterar dessa aspekter samt att rapportera om våra resultat inom dessa områden.

Sex områden som samlar Skandias väsentligaste hållbarhetsaspekter



Transparens och långsiktighet i kundrelationer

Att säkra det långsiktigt bästa utfallet för kunderna och göra det med öppenhet och begriplighet.



Ansvarsfulla investeringar

Ansvarsfull placering av kundernas kapital för att främja god avkastning med hänsyn tagen till miljö, socialt ansvar och etik.



Samhällsansvar

Att bidra till att förbättra samhället i positiv riktning genom att förebygga ohälsa och utanförskap.



Miljöhänsyn

Att minska vår belastning på miljön.



Långsiktig arbetsgivare

Att skapa en arbetsplats och kultur som präglas av hälsa, utveckling och mångfald.



Affärsetik

Att bygga förtroendefulla relationer med leverantörer och samarbetspartners, genom att följa lagar och regler, och i övrigt uppträda ärligt och rättvist.

Övergripande mål och strategi för hållbar utveckling

Hållbarhet för Skandia handlar om att säkerställa långsiktig konkurrenskraft och framgång genom ansvarsfullt företagande. Det är fundamentet för vår förmåga att uppfylla våra åtaganden gentemot kunderna. Visionen är att bidra till ett rikare liv för våra kunder – både idag och på lång sikt.

Ansvarsfullt företagande för Skandia är att bedriva verksamheten i enlighet med vår värdegrund. Att tänka längre är kärnan i våra erbjudanden och genomsyrar vårt sätt att driva affären och, inte minst, vår hållbarhetsstrategi.

Ett sparbolag som tänker längre

Skandia ska utvecklas till ett sparbolag. Det inkluderar målsättningen att försvara en ledande position inom företagsmarknaden och dubbla privatmarknads-

affären. Vi tar oss an dessa utmaningar genom att vara ett innovativt bolag som verkar för kundernas bästa. Vi ska våga utmana och utveckla de lösningar och produkter som vi ser att kunderna vill ha och behöver, idag liksom på lång sikt. Skandia ska också stå för den bästa kundupplevelsen genom att möta kunderna på rätt sätt, med rätt erbjudande i rätt kanal. I affärsstrategin ingår att Skandia ska vara ett långsiktigt hållbart företag.

Övergripande hållbarhetsmål

Ett hållbarhetsarbete som skapar långsiktigt hållbara värden.

Bidra positivt till samhällsutvecklingen samt upplevas som en samhällsutvecklande aktör.

Vara bland de främsta att hantera samhällsutmaningar med relevans för verksamheten.

Hållbarhetsstrategi

Transparens och långsiktighet i kundrelationer



Ansvarsfulla investeringar



Samhällsansvar



Miljöhänsyn



Långsiktig arbetsgivare



Affärsetik



Skandias övergripande mål för hållbarhet

Skandia strävar efter att bidra till ökad hållbarhet i vår bransch, utifrån de ansvarsfrågor som kunderna prioriterat. Vårt engagemang ska vara tydligt på samhällsnivå genom att vi ägnar resurser åt att förutse och förebygga samhällsutmaningar med relevans för vår verksamhet och roll i samhället. Våra investeringar och erbjudanden till kunder ska hjälpa till att hålla individer, bolag och organisationer, och i förlängningen samhället, välmående, vilket vi alla vinner på. Grundläggande är att säkerställa värdeskapande genom att bedriva en professionell verksamhet, god regelefterlevnad och därtill driva ett systematiskt och framsynt hållbarhetsarbete som gör oss rustade att möta nya förutsättningar och förväntningar från våra intressenter.

Skandias hållbarhetsstrategi

Skandias hållbarhetsarbete bidrar till att utveckla Skandia från ett tjänstepensionsbolag till ett modernt och kundstyrt sparbolag. Det sker genom att integrera miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet i alla delar av verksamheten, med särskild fokus på de områden och målsättningar som är relevanta för Skandias kunder och ägare. Områden som i strategin har identifierats ha särskilt hög relevans är transparens och långsiktighet i kundrelationer, ansvarsfulla investeringar samt samhällsansvar. Miljöhänsyn, att vara en långsiktig arbetsgivare samt affäretik är också områden som identifierats som väsentliga och vilka vi ser som självklara delar av ett ansvarsfullt företagande. Varje område har ett övergripande strategiskt mål medan operativa hållbarhetsmål har satts i verksamheten för 2015 och kommer att följas upp som en del av Skandias affärsplaneringsprocess.

Strategiska mål

Med branschens modernaste och mest transparenta kundinflytande ska en växande bas av lojala och engagerade kunder skapas. Bygga vidare på erbjudanden som utgår från kundens behov och som visar att vi i ord och handling står på kundens sida.

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

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

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

Engagerade och prestationsinriktade medarbetare som med stark förankring i vår värdegrund arbetar mot gemensamma mål.

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

Prioriterade aspekter

- Kundinflytande
- Ansvar för våra produkter och tjänster
- Relevanta och prisvärda erbjudanden
- Tydlig information och kommunikation
- Transparens kring det som är relevant för kunden
- Tillgänglighet utifrån kundens behov

- Uthållig, hög och jämn återbäring till ägarna
- Aktivt ägarskap.
- Hållbarhet integrerat i ägarpolicyn med tydliga processer och rutiner
- Gemensam påverkan med andra aktörer inom ramen för PRI
- Investeringar t ex i infrastruktur, förnybar energi och även cancerbehandlingsteknik

- Hälsofrämjande – individ, organisation, samhälle
- Bidra till socialt hållbar utveckling genom forskning, metodik och beräkningsverktyg om sociala insatsers finansiella värde
- Motverka utanförskap och ohälsa med sociala investeringar
- Stödja lokala ideella projekt

- Begränsa vår negativa klimatpåverkan
- Hållbar resursanvändning
- Miljöhänsyn i våra erbjudanden och processer
- Hållbara fastigheter och stadsdelar genom våra fastighetsinvesteringar

- Fortsatt kulturrena – Tänk Längre i allt vi gör
- Friska medarbetare med högt engagemang
- Delaktighet och påverkan i effektiviseringsarbetet
- Rätt kompetens för Skandias strategiska förflyttning

- Hållbarhet i leverantörskedjan
- Tydliga krav och uppföljning
- Rättvisa affärsvillkor och antikorruption
- Strukturerad riskhantering

Läs mer

Sid 14–19

Sid 20–24

Sid 25–29

Sid 30–32

Sid 33–37

Sid 38–40

Så skapar Skandia värde

I Skandia har kunderna en unik möjlighet att påverka. Det påverkar vår strategi, prioriteringar och hur vi arbetar för att skapa värde. Fokus ligger på att maximera kundnytta, och på transparens. Vi prioriterar långsiktighet och förebyggande arbete. Genom årliga mätningar kan vi och våra ägare bedöma hur väl vi förvaltat kapitalet och vilka övriga värden som vår verksamhet genererar.

Kundstyrd

Skandias kundstyrd modell innebär att det inte råder någon konflikt i intressen mellan moderbolagets kunder och ägare. Skandias livbolags 1,4 miljoner kunder röstar fram fullmäktige som tillsätter styrelse som i sin tur utser vd. Allt överskott i verksamheten tillfaller kunderna.

Transparent

Transparens är en förutsättning för att kunderna ska kunna göra informerade val. Därför redovisar vi vilka rabatter och vilken snittränta som gäller för våra bolån. Vi har avskaffat bonusar. Dock har rådgivare i sin lön rörlig ersättning som öppet redovisas i mötet med kund. Hela bank- och försäkringssektorn påverkas av det makroekonomiska läget, ändrade lagar och regler, av den tekniska utvecklingen och ökad konkurrens. För att möta de utmaningar och möjligheter som branschen ställs inför pågår ett genomgripande förändringsarbete inom Skandia. Vi arbetar målmedvetet för att visa öppenhet och tydlighet om alla steg i förändringsarbetet mot både medarbetare och kunder.

Långsiktig

Långsiktighet präglar Skandias relation med kunderna. Sparande ska ge stabilitet för våra kunder och vårt mål är att skapa en uthållig, hög och jämn avkastning. Långsiktighet gäller också i relation till medarbetare. Skandia är en kompetensdriven verksamhet, och medarbetarna är vår viktigaste resurs. Investeringar i chefs- och medarbetarutveckling, kartläggning av resurser och intern rekrytering, är exempel på aktiviteter med syfte att främja att Skandia har rätt kompetens inför framtiden.

Förebyggande

Skandias förebyggande arbete genomsyrar stora delar av verksamheten. Det omfattar till exempel förebyggande av utanförskap genom sociala investeringar, och förebyggande av ohälsa i form av Hälsaförsäkring och Bolagshälsa.

Externa drivkrafter Utmaningar och möjligheter: Makroekonomi,

Ingående balanser

31 dec 2013

Finanskapital

Förtroendekapital

Humankapital

Förväntningar

Kunder/
Ägare

Samhälle
och miljö

Medarbetare

Leverantörer och
samarbetspartners

Mål

Strategi

Efterfrågan och konkurrens, Kundpreferenser, Teknikutveckling, Lagar och regler

Hur skapar Skandia värde?**Kundstyrd**

- Kundvalt fullmäktige utser Skandias styrelse
- Överskott i verksamheten går till kunderna/ägarna
- Förbättrade processer för klagomål och synpunkter som syftar till förbättringar för kunden
- Fler verktyg för kunddialog

Transparent

- Transparenta bolänerabatter och snittränta
- Avskaffat bonus. Rådgivares lön har en del rörlig ersättning.
- Öppenhet mot både kunder och medarbetare kring Skandias förändringsresa

Tänk längre**Långsiktig**

- Stabilitet kring sparande – uthållig, hög och jämn återbäring till kunderna
- Inga kortsiktiga provisioner till externa rådgivare
- Hög grad av intern kompetensförsörjning
- Utveckling av fastighetsbeståndet med hållbarhetsfokus
- Investering i förnyelsebar energi-produktion

Förebyggande

- Förebyggande insatser mot utanförskap bland annat i form av sociala investeringar och ett aktivt arbete för att öka en tvärssektoriell samverkan mellan olika samhällsaktörer
- Förebyggande av ohälsa genom bland annat Hälsaförsäkring och Bolagshälsa
- Kompetensutveckling som gynnar kundmötet

Utgående balanser

31 dec 2014

Finanskapital

Förtroendekapital

Humankapital

Skapat värde**Kunder/Ägare**

- Hög återbäring
- Pensionsutbetalningar
- Höjt betyg SKI Bolån
- Ansvarsfull utlåning
- Hållbar kapitalförvaltning
- Rådgivning och kundmöten på kundens villkor
- Friskare kunder
- Lägre premier pga av lägre sjuktal
- Förbättrat anseende

Samhället och miljön

- Skatt
- Finansiell kompetens
- Färre sjukdagar
- Lägre energiförbrukning och större andel grön el
- Forskning om ohälsa och utanförskap
- Stötta kommuner i sociala investeringar
- Miljöinventerade fastigheter
- Hållbarhetsbedömda tillgångar
- Klimatkompensation
- Ekonomisk stabilitet

Medarbetare

- Löner och förmåner
- Kompetensutveckling
- Höjt totalindex i årets medarbetarundersökning

Leverantörer och samarbetspartners

- Nöjda distributörer
- Ersättning för att värda kundrelationen
- Hållbarhetsgranskade leverantörer

Prio:s 2014

Aktiviteter

Utfall

Måluppfyllelse

Ett sparbolag som tänker längre med utgångspunkt i kundens behov

Kundinflytande och att bygga långsiktiga kundrelationer är centrala delar av Skandias hållbarhetsarbete. Vi är övertygade om att kundernas engagemang i och inflytande på Skandias erbjudande och verksamhet ger oss en unik chans att bidra till ett rikare liv. Allt överskott i verksamheten, varenda krona, tillfaller våra kunder.

Skandias överordnade uppdrag är att maximera värdet för kunderna i Skandias traditionella livbolag. I det ligger att säkerställa förmågan att sköta verksamheten och förvalta kapitalet så att vi alltid klarar våra åtaganden gentemot kunderna. Genom att vara transparenta, tillgängliga och tydliga med hur vi arbetar långsiktigt vill vi vinna kundernas förtroende.

Skandia som kundstyrt

Att verka som ett ömsesidigt bolag innebär att kund- och ägarintressen sammanfaller genom att dela det gemensamma målet om att skapa långsiktig avkastning. Vi ägs av Skandias traditionella livbolags 1,4 miljoner kunder och deras insyn och inflytande står i centrum för bolagsformen.

Kundinflytande i praktiken

Att arbeta med kundinflytande i praktiken handlar om förmågan att säkerställa återkoppling och synpunkter vidare i organisationen för åtgärder. För detta krävs en modern infrastruktur som med effektiva processer hjälper oss att dokumentera och systematisera informationen. Ett annat prioriterat område är att anpassa tjänster och kommunikation till hur kunderna agerar digitalt. Exempelvis genom att erbjuda en hemsida med interaktiva ansökningsförfaranden, digitala signaturer och digitala utskick.

Målet med ökad digitalisering är att nå en högre kostnadseffektivitet, vilket kommer våra kunder till del i form av lägre avgifter eller ett ökat överskott. Själva kundinflytandet kan utövas via en mängd kanaler där Skandias kundservice har en given roll. Ytterligare kanaler för inflytande är sammanslutningar och forum såsom Skandias kommunala pensionsråd som samlar kunder i offentlig sektor, kundpanelen för kommuner och landsting, samt försäkringstagarföreningen ProSkandia som i första hand bevakar de traditionella livbolagskundernas intressen.

Mätvärden som utvecklar och förbättrar oss

Att noggrant analysera och effektivisera hanteringen

av kundernas synpunkter är centralt för den fortsatta utvecklingen av erbjudande, bemötande och kommunikation. För att säkerställa att vi är på rätt väg tillämpar vi olika sätt att mäta kundinflytandet. Vad gäller styrningen av Skandia kan vi mäta kundernas engagemang i nomineringsprocessen och deltagande i val till fullmäktige. Kundaktiviteten generellt kan vi till exempel identifiera genom antalet inlägg via någon av våra kanaler. Graden av kundnöjdhet kan vi mäta per samtal i kundtjänsten, genom Nöjd kund-index (NKI) och Nöjd företagskund-index (NFI). Anseendebarmetern ger viktig input till vår förståelse för hur Skandia uppfattas av gemene man. Mer om hur vi arbetar med kundinflytande finns att läsa på sida 8.

Det ska kännas bra att vara kund hos Skandia

Som kundstyrt bolag har Skandia en viktig uppgift – att stå upp för kundens bästa också på bransch-nivå. Några exempel på branschinitiativ där Skandia varit drivande är Min pension, Ersättningskollen (vid sjuk/olycksfall) och Finanskoalitionen mot barnpornografi. Ett viktigt initiativ är att Skandia inte betalar ut de kortsiktiga provisioner som generellt finns i branschen. Vi anser att provisioner ska vara av en sådan konstruktion att de alltid gynnar kundens långsiktiga intresse. Belöningen som rådgivare, menar vi, ska komma av långa kundrelationer där kundnöjdhet premieras. Den totala transparensen kring bolånerabatter är ett annat exempel som innebär att Skandia nu som första och enda aktör på den svenska marknaden tillämpar den grad av öppenhet kring prissättning av bolån som Finansinspektionen indikerat ska gälla för hela branschen.

Etiskt och korrekt agerande elementärt för branschen

För tillsynen av Skandias svenska verksamhet står Finansinspektionen. De lagar som Skandia har att följa vid rådgivning ställer krav på omsorgsplikt, anpassningsplikt, avrådningsplikt och informationsplikt. Det innebär att våra rådgivare är skyldiga att ge

12

miljarder kronor betalade Skandias livbolag ut i pensionsutbetalningar 2014.

lämpliga råd utifrån varje kunds unika förutsättningar, inklusive att avråda från olämpliga val. Skandia säkerställer rådgivarnas kompetens genom ett tio veckor långt internt utbildningsprogram för nya privat- och företagsrådgivare. Programmet syftar till att säkerställa att rådgivarna besitter all den kompetens som krävs för att rådge samtliga Skandias erbjudanden inom bank och försäkring. Alla Skandias rådgivare har också SwedSec-licens samt livförsäkringsdiplom som säkerställer kompetens inom regelverk och rådgivning rörande finansiella produkter. Skandia har även väl utarbetade rutiner för uppföljning av externt förmedlade affärer i syfte att säkerställa externa förmedlare av hög kvalitet och en god kunddokumentation.

Tydliga rutiner för synpunkter och klagomål

Trots goda föresatser händer det givetvis att kunder inte är nöjda med Skandias beslut. När det händer ska kunden i första hand vända sig till den som handlagt ärendet. I andra hand går det att kontakta Skandias Kundombudsman för en självständig, opartisk och kostnadsfri omprövning. Kundombudsmannen granskar såväl handläggning som beslut och kan rekommendera Skandia att ändra sitt beslut om det finns saklig grund för en annan bedömning. Under året har en uppgradering av klagomålssystemet medfört en rad förbättringar, såsom att mer heltäckande och fördjupade interna månadsrapporter kan produceras. Under 2015 är ambitionen att öka tillgången till systemet internt och vi kommer på så vis kunna göra analyser av klagomålen med bättre underlag för åtgärder som följd. Skandia har vidare en intern disciplinnämnd som har till uppgift att förbättra de interna processerna kring rådgivningskrav.



Prioriterade aspekter

Transparens och långsiktighet i kundrelationer

- Kundinflytande
- Ansvar för våra produkter och tjänster
- Relevanta och prisvärda erbjudanden
- Tydlig information och kommunikation
- Transparens kring det som är relevant för kunden
- Tillgänglighet utifrån kundens behov



Exempel från vår verksamhet

Skandia agerar på de ansvarsfrågor som konsumenterna tycker är viktigast

I Finansbranschens Ansvarsrapport framkom viktig information om vilka ansvarsfrågor kunder prioriterar. Den gav också Skandia ett viktigt kvitto på att de konstruktiva initiativ som vi genomfört går i rätt riktning.

Finansbranschens Ansvarsrapport, framtagen av Sifo och Skandia, bygger på över 80 frågor till 4 000 svenska konsumenter som där får uttala sig om hur de ser på finansbranschen som helhet. I svaren framträder framförallt tre tydliga ansvarsproblem som hamnar högt på kundernas prioriteringslista. När det gäller bonusar och ersättningar till ledningen anser närmare åtta av tio konsumenter att finansbranschen agerar ansvarslöst. Allra allvarligast är att konsumenterna menar att bonusmodellerna bidrar till kortsiktighet. När det kundstyrda Skandia bildades 2012 var ett av de första beslut som fattades att inga bonusar och rörliga ersättningar till ledande befattningshavare ska utfalla. I rapporten framkommer också att en majoritet av konsumenterna upplever att finansbranschens aktörer sätter kortsiktiga egna vinster före långsiktig kundnytta. Som kundstyrt bolag har vi ingen sådan intressekonflikt mellan våra kunder och ägare då vårt överskott tillfaller kunderna. Ett tredje ansvarsproblem är upplevelsen av en finansbransch som döljer viktig information. Många upplever att det råder en otydlighet om hur rådgivarens egen ersättning ser ut kontra de råd de ger. Att Skandia under året har avskaffat kortsiktiga provisioner till rådgivare samt infört full insyn över bolånerabatter är två exempel på initiativ som tydligt möter kundernas förväntan på ansvarstagande.



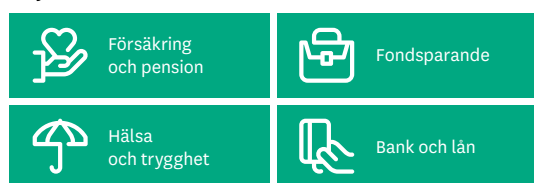
Ansvarsrapporten i sin helhet finns på [www.skandia.se/om skandia/pressrum/rapporter](http://www.skandia.se/om-skandia/pressrum/rapporter)

” Rapporten visar vilka områden som konsumenter tycker det är viktigast att branschen hanterar. Skandia har satt igång och har till exempel avskaffat bonusar för alla Skandias chefer och infört helt öppna bolånerabatter för våra kunder. Men jag är ödmjuk för att det här är en lång resa där både vi och övriga aktörer inom finansbranschen har mycket jobb kvar att göra.” Bengt-Åke Fagerman, Skandias koncernchef.

Skandias erbjudande för att skapa kundnytta

Skandias utbud av lösningar inom sparande, pension, ekonomisk trygghet och vardagsekonomi syftar alla till att skapa största möjliga nytta för våra kunder.

Erbjudanden



Kanaler

- Mobil och internet
- Sociala medier
- Kundservice
- Skandias egna rådgivare
- Rådgivning via samarbetspartners

Kundgrupper

Företag, offentlig sektor och organisationer

Privatkunder

Försäkring och pension

Skandia har ägnat sig åt traditionell förvaltning i 130 år och erbjuder ett tryggt livsparande som garanterar våra kunder ett visst belopp när försäkringen förfaller till utbetalning. Om det förräntade kapitalet är större än vårt garantiåtagande får kunderna återbäringsränta. Att vi är ömsesidiga gör att allt överskott kommer kunderna till del.

Hälsa och trygghet

Skandia erbjuder ekonomisk trygghet vid olycka, sjukdom och dödsfall genom sjuk-, olycksfalls- och livförsäkringar. Utmärkande för Skandias erbjudande är kombinationen av hälso- och sjukförsäkring där stor vikt läggs vid preventiva insatser.

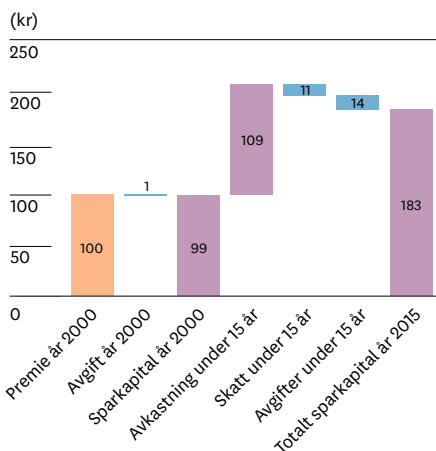
Fondsparande

Fondsparande och depåförvaltning erbjuds i Skandias bank och inom försäkringslösningar. Det är ett brett sortiment bestående av fonder under Skandias förvaltning, ett urval av utvärderade fonder och ett fondtorg med cirka 800 externt förvaltade fonder. En kapitalförvaltning som ska främja god avkastning samt präglas av långsiktighet, trygghet, och hänsyn till miljömässiga, sociala och etiska aspekter.

Bank och lån

Skandias bank är en central del i vårt erbjudande i Sverige och Norge. En fullsortimentsbank som vänder sig till privatmarknaden med erbjudanden om rådgivning och tjänster som omfattar såväl vardagsekonomi och bolån som aktie- och fondhandel.

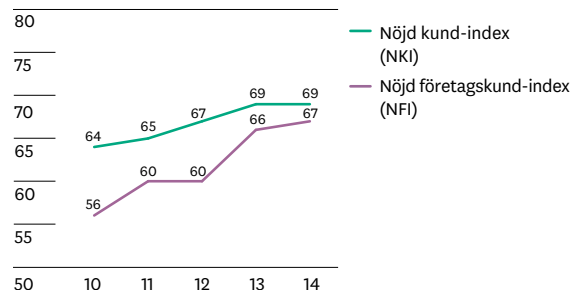
En hundralapps utveckling



Räkneexemplet ovan illustrerar en insatt premie till sparande i Skandias traditionella förvaltning. Efter 15 år genereras ett sparkapital, efter avdrag för avgifter och skatt. Avkastningen har varit i snitt 4,2% per år.

Resultat 2014

Skandia och kundnöjdhet



75 st

Antal förfrågningar till Skandias Kundpanel under 2014.

1,7 %

Genomsnittsränta på bolån i Skandias bank (december 2014).

Nycklar för att bättre förstå Skandias verksamhet

De begrepp som används inom bank och försäkring kan ibland vara svåra att förstå. På det här uppslaget förklaras några av de fackuttryck som Skandia använder, liksom ett antal av de viktiga faktorer som exempelvis påverkar avkastningen i pensionssparande och de ränterabatter vi ger kunderna på bolån.

Faktorer som påverkar avkastningen i ett pensionssparande

I en traditionell pensionsförsäkring ansvarar Skandia för placeringen av försäkringstagarnas sparpengar. Ett antal faktorer påverkar hur stor avkastningen blir på de insatta pengarna.

Insatt sparkapital (premie): Det kapital (pengar) som kunden sätter in för sparande kallas premie.

Placering av kapitalet: Inbetalda premier placeras i olika tillgångs- slag, till exempel obligationer, aktier och fastigheter. Samman- taget ska placeringsportföljen vara stark och väl balanserad, så att den på ett positivt sätt kan utnyttja svängningar i marknaden.

Solvensgrad: Visar värdet på försäkringsbolagets totala tillgångar jämfört med värdet av det som utlovats kunderna i form av framtida garanterade utbetalningar. En hög solvensgrad innebär att försäkringsbolagets tillgångar kraftigt överskrider de åtaganden bolaget har mot sina kunder. Ju högre solvensgrad desto större andel av kapitalet kan placeras i tillgångar som kan ge större avkastning, till exempel aktier, men som också innebär ett högre risktagande.

Insatt sparkapital (premie)

Placering av kapitalet

På sidan 17 finns ett räkne- exempel där vi redovisar vilken andel av insatt premie investeras samt fördelning av avgifter och skatter.

161 %

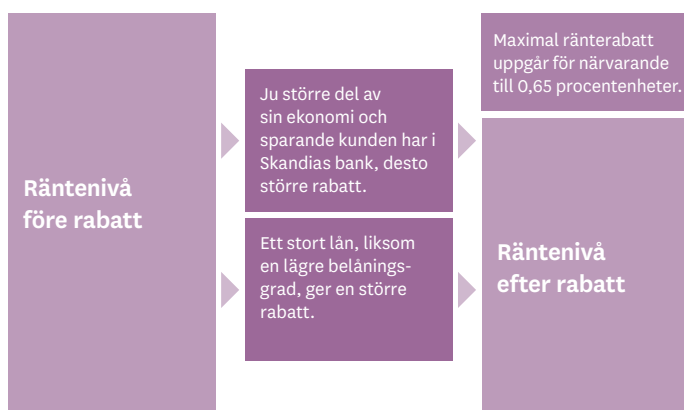
Skandias solvensgrad 2014

Skandias solvensgrad har varit hög under en lång följd av år. Det har gett oss möjlighet att placera en större andel av kapitalet i aktier, vilket i sin tur har resulterat i en hög genomsnittlig avkastning.

Öppna och individuella rabatter på bolåneräntan – så funkar det

Hur hög ränta en kund i Skandias bank betalar på sitt bolån avgörs dels av hur hög den ordinarie räntan (liträntan) är, dels hur hög individuell ränterabatt kunden kan få. Rabatten påverkas av:

- Bostadens värde i relation till storleken på lånet
- Hur stort lånet är
- Om kunden har sin vardagsekonomi i banken
- Om kunden har ett regelbundet sparande i Skandias bank



Svenska bolånekunder betalar för mycket ränta

Skandia har beräknat att svenska bolånekunder betalar cirka 2,9 miljarder kronor för mycket i ränta per år till bankerna. För oss är det viktigt att visa på att det är ett reellt problem som kostar bankkunderna stora belopp årligen. Orsaken kan sökas i att utlovade ränterabatter försvinner efter något år om kunden inte själv är aktiv. Med statistik från Statistiska centralbyrån visar Skandias beräkningar att nya bolånekunder i svenska banker under januari till augusti 2014, i genomsnitt fick en bolåneränta på 2,31 procent. Befintliga bolånekunder har samtidigt fått betala i genomsnitt 2,48 procent hos bankerna. En mindre del kan förklaras med eftersläpningseffekter, resterande 0,12 procenten- heter, är effekten av att bankernas ränterabatter försvinner för den som inte orkar pruta år efter år. I augusti uppgick svenskarnas samlade bolån till 2 430 miljarder kronor.

Svenska bankers befintliga bolånekunder 2,48 % i ränta

Svenska bankers nya bolånekunder 2,31 % i ränta

0,12 % för hög ränta
2,9 miljarder kronor i för hög ränta.

Totalavkastning: Beskriver den sammanlagda värdeförändringen i de tillgångar som Skandia valt att placera i för kundens räkning, om de ökat eller minskat. Vanligtvis över en period av ett år.

Återbäringsränta: Återbäring handlar om uppskattning av hur mycket vi kan betala ut till våra sparare. Det beräknas som ränta och baseras på bolagets bedömning av hur det förvaltade kapitalet ökat i värde under ett år. Återbäringsränta är en utjämning av avkastningen över tid.

Årsbesked: På kundens årsbesked ska framgå hur dennes sparande utvecklats under året.

Här återfinns också **prognosräntan** som är ett försiktigt antagande om framtida avkastning. Syftet är att styra utbetalningarna så att det blir så jämna som möjligt och anpassningar av prognosräntan görs därför löpande i takt med det rådande ekonomiska läget.

Totalavkastning

13,6 %

Skandias totalavkastning för 2014
Det motsvarar 365 miljarder kronor. De senaste 15 åren har totalavkastningen i genomsnitt varit 5,1 procent.

Återbäringsränta

12 % (från 1 september 2014)

Skandias återbäringsräntan för 2014
De senaste 15 åren har Skandias genomsnittliga återbäringsränta varit 5,5 procent.

Skandias årsbesked 2014

Intervallet **1,25-3 %**

Skandias prognosränta för 2014

Individer som stödjer varandra – försäkringstankens grundsten

Försäkring i alla former handlar om ömsesidig spridning av risker mellan ett tillräckligt stort antal individer samt över tid, för att gemensamt täcka kostnader. Ju större och mer likartad kollektivet är, desto säkrare kan vi beräkna framtida ersättningar och den premie som krävs. Varje ny risk som ska bäras av kollektivet måste också vägas mot kostnaden för att täcka den.

Så agerar Skandia:

Gynna befintliga sparare

Skandias exceptionellt höga återbäringsränta gjorde att vi mot slutet av året beslutade att sätta tillfälligt tak för insättningar till vår traditionella försäkring för att motverka spekulation på bekostnad av kollektivet. Vår prioritering är långsiktighet och rättvisa genom att se till att värdeökningen i första hand tillfaller de befintliga sparare som gemensamt byggt upp kapitalet under årens lopp. Det temporära taket för insättningar infördes i december 2014.

Flytträtt

För Skandias pensionsförsäkringar som tecknas av privatpersoner gäller fullständig flytträtt. Var och en som har en privat pensionsförsäkring i Skandia kan flytta den till en annan sparform eller ett annat försäkringsbolag. För den som sparar till sin tjänstepension i Skandia finns dock begränsningar i flytträtten. Skälet är att Skandia vill skydda det stora försäkringskollektivets tillgångar. Enskilda sparare ska inte kunna göra vinster på kollektivets bekostnad genom att flytta sitt försäkringskapital.

Hållbart värdeskapande i våra investeringar

Av våra 2,5 miljoner kunder har Skandia fått förtroendet att förvalta ett kapital på 548 miljarder kronor. Vårt uppdrag som ägare är att maximera värdet av innehavet utifrån en balanserad riskbedömning och samtidigt ta hänsyn till etik, miljö och ägarstyrningsfrågor. Vår ambition med ansvarsfulla investeringar är att verka för långsiktigt värdeskapande.

Skandias policyer för ägarstyrning är grunden för vårt agerande som ägare. Bolagen som Skandia investerar i ska följa etablerade internationella konventioner såsom:

- FN:s konventioner om mänskliga rättigheter
- FN:s konvention om barnets rättigheter
- Konventioner mot mutor och korruption
- ILO:s kärnkonventioner
- Internationella miljökonventioner

När det gäller kontroversiella branscher, produkter eller industrier har Skandia i vissa fall valt att exkludera. Det formuleras i ägarpolicyen som att inga investeringar sker i företag som producerar tobak eller vapen som klustervapen eller landminor, i enlighet med följande konventioner:

- Konventionen mot klustervapen
- Ottawakonventionen (landminor)
- BTWC – konventionen om förbud mot biologiska och toxinvapen (1975)
- CWC – konventionen om förbud mot kemiska vapen (1997)

Skandia vill även att de bolag vi investerar i ska följa principerna för dessa icke-bindande koder:

- FN:s Global Compact
- OECD:s riktlinjer för multinationella företag

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

Strategi för investeringar som ska generera god och stabil avkastning

I en allt annat än stabil omvärld är det ett utmanande uppdrag att kontinuerligt leverera en jämn och god avkastning för våra sparprodukter. En central framgångsfaktor i Skandias strategi är en väl diversifierad portfölj, som med en kombination av traditionella och alternativa tillgångsslag syftar till att skapa en balans för att få stabilare avkastning. Utöver aktier, räntebärande värdepapper och fastigheter investerar Skandias livbolag i alternativa tillgångsslag som onoterade aktier, råvaror och infrastruktur. Genom att sprida investeringarna, både över olika geografiska områden och i olika tillgångsslag, uppnås en risk-spridning med möjlighet till hög avkastning.

Återbäringsränta jämnar ut avkastning till kunden

Investeringsportföljen för Skandias traditionella livbolag är väl balanserad med förutsättningar att skapa en högre avkastning för den risk vi tar, och robust nog att kunna ge en jämn och stabil avkastning oavsett inflationsnivå, marknads- och konjunktursvängningar. Det ser vi som det absolut viktigaste för resultatet på lång sikt och som en förutsättning för att vi ska uppfylla vårt åtagande gentemot kunderna. Det har också gjort oss till ett av få livförsäkringsbolag som långsik-

O kr

i återtag

Skandia har aldrig behövt göra ett återtag, det vill säga sänka värdet på kundernas försäkringskapital.

Prioriterade aspekter

Ansvarsfulla investeringar

- Uthållig, hög och jämn återbärning till ägarna
- Aktivt ägarskap
- Hållbarhet integrerat i ägarpolicyen med tydliga processer och rutiner
- Gemensam påverkan med andra aktörer inom ramen för PRI.
- Investeringar t ex i infrastruktur, förnybar energi och även cancerbehandlingsteknik



tigt har haft en stark solvens över flera år. Att vi dessutom jämnar ut avkastningen med hjälp av återbäringsränta gör att kortsiktiga svängningar på de finansiella marknaderna blir mindre kännbara för kunden. Det är bara ett fåtal traditionella livbolag som använder tekniken att jämna ut avkastning med återbäringsränta. Värdet för våra kunder är att Skandias traditionella livbolag aldrig gjort ett återtag av försäkringskapital; det vill säga, sänkt värdet på spararens försäkringskapital.

Integrering av hållbarhet

När det gäller stora delar av världens börsnoterade bolag låter Skandia granska dem, motsvarande indexet MSCI All Country World, och SIX General Index, enligt kriterierna i vår ägarpolicy. För samtliga portföljer med aktier gäller att de screenas utifrån hållbarhetskriterier. I bolag där Skandia är ägare arbetar vi systematiskt med ägarstyrning. I de fall ett bolag avviker från riktlinjerna i vår ägarpolicy är Skandias grundinställning att i första hand verka för förändring och utveckling genom aktivt ägarskap i form av direkta dialoger med bolagens ledning och rekrytering till styrelser. I investeringar, exempelvis utländska bolag och bolag där vi är mindre eller indirekta ägare, är våra möjligheter att påverka mer begränsade. Då gäller det att hitta andra vägar för att driva förändringar, exempelvis genom att samverka med övriga ägare och medverka i flera organisationer, såsom vårt deltagande i FN:s Principles for Sustainable Investment (PRI).

Ett etiskt investeringsråd

Skandias ägarstyrning avseende ansvarsfulla investeringar samordnas framförallt av vårt etiska investeringsråd. Rådet består av representanter för dotterbolagen, företrädare för Skandias investeringsområden, Skandias hållbarhetschef samt externa hållbarhetsexperter. Rådet sammanträder kvartalsvis för att diskutera aktuella händelser och bolag som i vår

hållbarhetsgranskning har avvikit från kriterierna i Skandias ägarpolicy. Sådana bolag kan därmed hamna på en särskild bevakningslista. Arbetet inom etiska investeringsrådet avrapporteras löpande till Skandias hållbarhetsråd.

Skandias fondbolag tillämpar även exkludering av bolag av etiska och miljömässiga skäl som grundläggande princip. Denna princip gäller samtliga direktinvesteringar i svenska och utländska aktier samt i företagsobligationer. Indirekta investeringar såsom fondinnehav och derivat omfattas däremot inte.

Omvärlden hjälper oss att bli bättre

Under året har Skandia fått viss kritik för graden av påverkansarbete, samt att det har saknats hållbarhetsgranskningar av hela aktieportföljen, givet bredden i vårt innehav. En kritik som vi tar på största allvar och ser som mycket angelägen att åtgärda. Skandia har därmed ändrat granskningsrutinerna som numera omfattar hela livbolagets aktieportfölj inklusive indirekt ägande. Vi planerar även att öka graden av påverkan. Ett viktigt led i det arbetet är att förtydliga våra ställningstaganden kring ansvarsfulla investeringar och transparensen kring hur hållbarhet integreras i investeringsbesluten.

Under 2014 har även en hållbarhetsgenomlysning av koncernens externt förvaltade fonder påbörjats, och det är ett arbete som fortgår under 2015. Vi har förtydligat våra förväntningar på externa förvaltare vad gäller hållbarhetsfrågor och hur vi ser att miljöhänsyn, socialt ansvar och ägarstyrningsfrågor ska integreras i förvaltningen. Ambitionen från Skandias fondbolag är att öka påverkansarbetet i fler företag.

Läs mer om Skandias ägarpolicyer och ansvarsfullt ägande under "Om Skandia" på www.skandia.se

Samarbeten för att driva hållbarhetsarbetet

Sedan 2009 samarbetar Skandia med ett antal av Sveriges största investerare i det branschöverskridande initiativet Hållbart Värdeskapande. Initiativtagarna till Hållbart Värdeskapande representerar tillsammans ett kapital på omkring 5 000 miljarder kronor, varav 650 miljarder kronor finns på NASDAQ Stockholm.

Pensionssparande med hållbarhetsprofil

Skandia har tillsammans med ett antal finansiella aktörer varit drivande i Swesif:s arbete med att utveckla en hållbarhetsprofil som gör fondernas hållbarhetsinformation mer enhetlig och lättillgänglig för spararna. Här anges vilka hållbarhetskriterier som ingår i förvaltningen av en fond vilket underlättar jämförelser mellan fonder. Snabbt och enkelt går det att se hur fonder som tillämpar miljö-/etisk (M/E) märkning förhåller sig till internationella normer, exkludering av branscher och industrier liksom hur fondförvaltaren går till väga för att påverka och följa upp ett bolag när det kommer till dess arbete med miljö, sociala aspekter och affäretik.

I Norge erbjuder Skandia en särskild etikmärkning för att underlätta för kunder att göra medvetna val med särskilt fokus på etik, miljö och samhällsansvar. Skandias norska etikmärkning innebär att inga fonder med negativ märkning ingår i fondpaketen som vi aktivt rekommenderar kunderna.

Exempel från vår verksamhet

En investeringsfilosofi som håller på lång sikt

En hög andel alternativa investeringar är ett unikt uttryck för Skandias portfölj. Något som tillsammans med traditionella tillgångslag blir till en styrka på en volatil finansmarknad.

Skandias förvaltare kan luta sig mot en tydlig filosofi som inte bara ger utrymme för ett flexibelt och snabbt agerande när något inträffar i omvärlden utan även anger ramarna för förvaltarnas risktagande. Skandias investeringsfilosofi handlar i korthet om långsiktighet som vägen till högre avkastning. Detsamma gäller för riskfyllda tillgångar där det dock gäller att ha en diversifierad men balanserad portfölj. Viktigt är också förmågan att kunna värdera tillgångarna själv då marknaden inte alltid har rätt. Sist men inte minst krävs aktiva strategier för hur våra investeringar skapar högsta möjliga avkastning åt våra kunder.



Idéer för livet-fonden

Genom att spara i Skandias fond Idéer för livet kan våra kunder bidra till konkreta insatser för barn. Två procent av fondens värde delas årligen ut till stiftelsen Skandia Idéer för livet, som i sin tur stödjer forskning och ideella projekt riktade till barn och unga.

Ett av de projekt som fått stipendium är Berättarministeriet, som driver skivrarverkstäder för barn mellan 8 och 12 år, med målet att inspirera barn i områden med hög arbetslöshet att vilja uttrycka sig och göra sig hörda genom att behärska det skrivna ordet. Berättarministeriet är en av de goda ideella krafter som kan stötta skolan och lärarna i deras arbete.

Skandia exkluderar tobak

I Skandias ägarpolicy fastslås bland annat att Skandia inte investerar i bolag som producerar tobak eller tobaksrelaterade produkter. Vårt ställningstagande grundar sig i den vetenskapligt belagda forskningen kring hälsoriskerna kopplade till rökning. Utifrån Skandias försäkringsbakgrund så är vi högst medvetna om de hälsorisker rökning innebär samt därtill stora kostnader för samhället. Vi väljer därmed att exkludera tobak från våra investeringar. Det är också i linje med Skandias stöd till forskning kring förebyggande av ohälsa samt i samverkan med Cancerfonden.

Skandias ideella fonder

Skandias tre ideella fonder riktar årligen 2 procent av fondförmögenheten för att bidra till internationellt miljöarbete (Skandia Världsnaturfonden), cancerforskning (Skandia Cancerfonden) och förebygga ohälsa och utanförskap för barn och unga (Skandia Idéer för livet). Fonden Idéer för livet har hittills bidragit till stiftelsen Skandia Idéer för livet med 63 miljoner kronor. Skandias kunder har genom sina investeringar i Cancerfonden så här långt bidragit med 123 miljoner kronor till forskning genom Cancerfonden. Skandias fond Världsnaturfonden är också en av få fossilfria fonder på marknaden och har hittills kanaliserat omkring 143 miljoner kronor till Världsnaturfonden (WWF).



Kvarteret Sveavägen 44 i Stockholm – miljöcertifierat enligt BREEM

Fastigheter som en långsiktig investering

Hos Skandias helägda fastighetsbolag Diligentia samlas vårt innehav i fastigheter i form av både kommersiella fastigheter, samhällsfastigheter och bostäder. Fastigheter är ett utmärkt exempel på en långsiktig investering som varit en god affär för Skandias livbolags sparare – för sjätte året i rad var Diligentias totalavkastning högre än branschsnittet. För 2014 blev avkastningen 10,8 procent; drygt 2 procentenheter bättre än branschgenomsnittet.

Skandionkliniken – investering för banbrytande cancervård

Skandionkliniken i Uppsala är Nordens första klinik för protonstrålbehandling. Protonterapi, en behandlingsmetod för cancer som tidigare inte varit tillgänglig i Sverige, är både effektivare och skonsammare än traditionell strålning.

Metoden erbjuder avgörande fördelar när man behandlar nära strålkänsliga vävnader, samt minskar risken för att friska organ skadas. Skandia gick in som enda finansiär 2012 genom att låna ut 750 miljoner kronor till Kommunalförbundet Avancerad Strålbehandling (KAS), via en långsiktig social obligation som löper på 20 år. KAS har bildats i syfte att bygga upp och driva Skandionkliniken som ska vara tillgänglig för alla patienter i Sverige oavsett bostadsort. För KAS har just långsiktigheten i Skandias finansiering varit en viktig förutsättning för att överhuvudtaget möjliggöra bygget och driften av kliniken. Behandling av patienter sätter igång under 2015. KAS, som driver Skandionkliniken, gör det på uppdrag av sju landsting. Långsiktiga investeringar av det här slaget är en central del av Skandias investeringsfilosofi. Att det handlar om en

investering i en livsavgörande behandlingsmetod gör att värdeskapandet inte bara kommer kunderna till del i form av avkastning, utan skapar viktiga sociala värden för samhället, svensk sjukvård och drabbade cancerpatienter. Såväl det finansiella som det sociala värdeskapandet vägdes in i investeringsbeslutet.



Cyklotronen lyftes in på Skandionkliniken våren 2013; en viktig milstaple på resan mot den första behandlingen 2015.

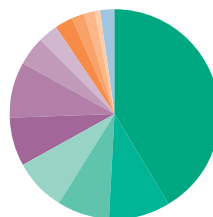
Infrastrukturinvesteringar för hållbart värdeskapande

När Skandia nu direktfinansierar byggandet av ny, svensk vindkraft tillsammans med Vattenfall är det en saminvestering på två miljarder kronor som syftar till att generera värde både ekonomiskt och miljömässigt. Infrastrukturinvesteringen ger dels en stabil och långsiktig avkastning som kommer Skandias sparare till del genom exempelvis pensionsutbetalningar. Dels en investering som skapar värden här och nu genom att möjliggöra en snabbare utbyggnad av förnyelsebara energisystem.

Andra exempel på Skandias infrastrukturinvesteringar med en tydlig hållbarhetsinriktning är solkraftverk i Spanien och investeringar i höghastighetståg i Frankrike.

Så här långt har Skandia totalt investerat runt 3,5 miljarder kronor i tillgångsslaget infrastruktur. Ambitionen är att den summan successivt ska öka till runt 15 miljarder kronor, det vill säga cirka 4 procent av vår portfölj (nuvarande värdering).

Skandias livbolags portfölj per den 31 december 2014



● Sv nominella obligationer, 41,4%
● Fastigheter, (Diligentia) 9,7%
● Svenska aktier, 8,0%
● Aktier i tillväxtmarknader, 8,1%
● Affärsstrategiska tillgångar, 7,3%
● Onoterade bolag, 8,6%
● Nordamerikanska aktier, 4,5%
● Europeiska aktier, 3,2%
● Pacific aktier, 2,7%
● Råvaror, 1,8%
● Realobligationer, 1,7%
● Infrastruktur, 1,1%
● Övriga kreditinvesteringar, 2,0%

Resultat 2014

Moderbolagets investeringsportfölj

	2014	2013
Kapital under förvaltning, MSEK	365 883	323 804
Andel kapital där hållbarhetskriterier tillämpas	85% ²	77% ¹
Hållbarhetsbedömda bolag	>2 400	>2 400
Exkluderade bolag	31	33

Aktivt ägarskap

	2014	2013	2012
Skandias deltagande i bolagsstämmor, antal	51	58	61
Skandias deltagande i valberedningar, antal	12	16	28

¹ År 2013 redovisades enbart hållbarhetskriterier för tillgångsslaget aktier. För 2014 har vi breddat den redovisningen och för jämförelsens skull applicerat samma beräkningsmetod för 2013.

² Under 2014 har redovisningen av hållbarhetskriterier breddats till fler tillgångsslag, dock finns ännu inte tillräckligt bra metoder för t ex onoterade aktier och indexderivat. Däremot omfattas de, liksom alla andra tillgångar, av Skandias ägarpolicy.

³ Under 2014 har redovisningen av hållbarhetskriterier breddats till fler tillgångsslag.

Skandias fondbolag

	2014	2013
Kapital under förvaltning, MSEK	68 064	57 361
Andel kapital där hållbarhetskriterier tillämpas	98% ³	93% ¹
Antal exkluderade bolag	63	67
Antal ideella fonder	3	3
Förvalt kapital i ideella fonder, MSEK	1 163	1 076

Exkluderingslista Skandias fondbolag 2014

	Antal bolag
Miljö	12
Mänskliga rättigheter	10
Arbetsrätt	1
Kontroversiella vapen	17
Tobak	23
Totalt	63

Samhällsengagemang mot ohälsa och utanförskap

Det mest konstruktiva och kostnadseffektiva sättet att undvika risk eller problem är att förebygga så att de inte inträffar. Det är inte bara försäkringslogikens bärande idé utan också Skandias inställning när vi verkar för en positiv samhällsutveckling. Oavsett om det gäller våra kunders hälsa eller initiativ inom ramen för stiftelsen Skandia Idéer för livet, vill vi tänka längre.

Som leverantör av pensions- och försäkringslösningar, tillsammans med satsningar för att förebygga ohälsa och utanförskap, bidrar vi till minskade samhällskostnader och försäkringskostnader liksom tryggare och friskare individer. Det ger oss en viktig roll i samhället som ett komplement till de offentliga trygghetssystemen. Vi har förutsättningar för att bidra till ökat välbefinnande och välfärd genom att bidra med forskning och utveckling i samhällsfrågor som berör vår verksamhet.

Försäkringslogiken går igen i vårt engagemang för att driva social hållbar utveckling och för att motverka utanförskap och ohälsa. Vi tror på goda effekter av att förebygga risker och problem. Störst effekt tror vi nås genom samarbeten över gränserna mellan näringsliv, civilsamhälle och offentlig sektor. Här arbetar vi aktivt via Stiftelsen Skandia Idéer för livet för att öka tvärssektoriell samverkan. Under 2014 stöttade vi över 235 lokala ideella projekt och var tredje svensk kommun har kostnadsfritt fått tillgång till vår forsknings- och beräkningsverktyg för sociala investeringar. Detta erbjuds även till ideella organisationer som vi samverkar med.

Stiftelsen Skandia Idéer för livet

Skandias stiftelsers forsknings- och utvecklingsarbete drivs inom ramen för hållbarhetsavdelningen. Stiftelsen Skandia Idéer för livet är navet som bland annat ska driva en forskning och utveckling i samhällsfrågor som berör vår verksamhet. Inriktningen för Stiftelsen Skandia Idéer för livet är att:

- Bidra med innovation genom forskning och metodutveckling i syfte att motverka och förebygga ohälsa och utanförskap
- Stödja ideella projekt med stipendier, volontärarbete, verktyg och nätverk
- Utveckla metoder som stärker barn och ungas självkänsla

Metoder för att beräkna värdet av förebyggande insatser

Konsekvensen av att hamna i ett utanförskap och behöva någon form av stöd, till exempel på grund av ohälsa som leder till långvarig sjukskrivning, arbetslöshet eller missbruk, är smärtsamt för individen. Det är även enormt kostsamt för samhället. Många gånger går det att förebygga, vilket skapar både mänskliga och ekonomiska vinster. Denna insikt är utgångspunkten för den forskning och metodutveckling som stiftelsen Skandia Idéer för livet varit en drivande kraft i nära 30 år. Förutom att metodiskt analysera vilka sociala insatser som ger vilka sociala och ekonomiska effekter, har ytterligare steg kunnat tas genom att kvantifiera vad detta betyder i kostnader liksom kvantifiera de vinster som förebyggande sociala investeringar innebär.

Sociala investeringar som ett sätt att minska samhällskostnaderna

Vi följer en investeringslogik där vi vill visa på effekten av varje investerad krona. Ambitionen är att få fler beslutsfattare i offentlig sektor att inse att det mest

90 st

kommuner använder stiftelsen Skandia Idéer för livets verktyg för beräkning av sociala investeringar.

Prioriterade aspekter

Samhällsansvar

- Hälsofrämjande – individ, organisation, samhälle
- Bidra till socialt hållbar utveckling genom forskning, metodik och beräkningsverktyg om sociala insatserns finansiella värde
- Motverka utanförskap och ohälsa med sociala investeringar
- Stödja lokala ideella projekt



kostnadseffektiva sättet att hantera ohälsa och utanförskap är att se till att den inte uppstår. En bärande idé för förebyggande insatser för barn och unga i riskzon är att förändra synsätt och perspektiv genom att inte betrakta dessa insatser som kostnader, utan som sociala investeringar. Det gör vi genom att synliggöra kostnaderna för olika former av utanförskap. Samtidigt som vi lyfter de värden och vinster som förebyggande insatser genererar.

Forskning som synliggör utanförskapets pris

En god effekt av forskningen och metodutvecklingen är att vi idag vet mer om vad det kostar att låta bli att rädda människor från ohälsa och utanförskap och hur mycket förebyggande arbete lönar sig. Genom forskningen bygger vi även en kunskapsbas om vilka insatser som har vilken effekt för att motverka utanförskap och olika insatsers grad av kostnadseffektivitet. Därmed har vi skapat en modell för att arbeta strukturerat med metoder och beräkningar för sociala insatser och framförallt sprida kunskapen till viktiga samhällsaktörer. Vi är särskilt stolta över det stora intresse för de utbildningar i socioekonomi som utvecklats och som vänder sig till kommuner och offentliga aktörer.

Utbildning för kommuner och landsting

Under året har stiftelsen Skandia Idéer för livet tillsammans med organisationen Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, genomfört ett antal utbildningstillfällen med kommuner rörande sociala investeringar. Sedan stiftelsen startade med utbildningar 2008 har totalt ett 90-tal kommuner, landsting, region- och kommunalförbund deltagit och fått tillgång till våra beräkningsverktyg. Skandia har, tillsammans med olika specialister, utvecklat metodik, beräkningsverktyg samt handlednings- och studiematerial. Med hjälp av verktygen kan samhälls-ekonomiska bedömningar göras, och användas vid utbildningarna för att låta deltagarna sätta in sina egna faktiska kostnader och nyckeltal för att få fram ett resultat som i allt väsentligt är applicerbart på deras verklighet.

Kommunnätverk för sociala investeringar i Sverige och Danmark

Stiftelsen driver ett kommunnätverk för sociala

investeringar i Sverige och Danmark. Syftet är att bidra till vidareutbildning, reflektion och erfarenhetsutbyte genom regionala och nationella träffar. Under 2014 lanserades även ett beräkningsverktyg för sociala investeringar i Danmark. Stiftelsen Skandia Idéer för livet driver nu också pilotprojekt rörande sociala investeringar i ett antal danska kommuner.

Ett långsiktigt fastighetsbolag för samhällsservice

Ytterligare en sida av Skandias bidrag till samhällsutvecklingen sker genom Skandias fastighetsbolag Diligentia, som bland annat äger och förvaltar samhällsfastigheter för vård, skola och omsorg. Skandias fastighetsbolag hållbarhetscertifierar alla omfattande byggnationer och medverkar till ett mer hållbart samhälle genom nära samarbete med flera intressenter.

Skandia Idéer för livet stödjer även lokala ideella projekt som arbetar förebyggande med barn och unga. Bland annat är engagemanget från Skandias medarbetares sida stort då många ger av såväl sin fritid som arbetstid, där två arbetstimmar i månaden är avsatt för volontärarbete inom ramen för stiftelsen Skandia Idéer för livet. Totalt är 190 medarbetare i Sverige och Danmark ambassadörer och stöttar lokala ideella projekt med volontärarbete.

Volontärportalen

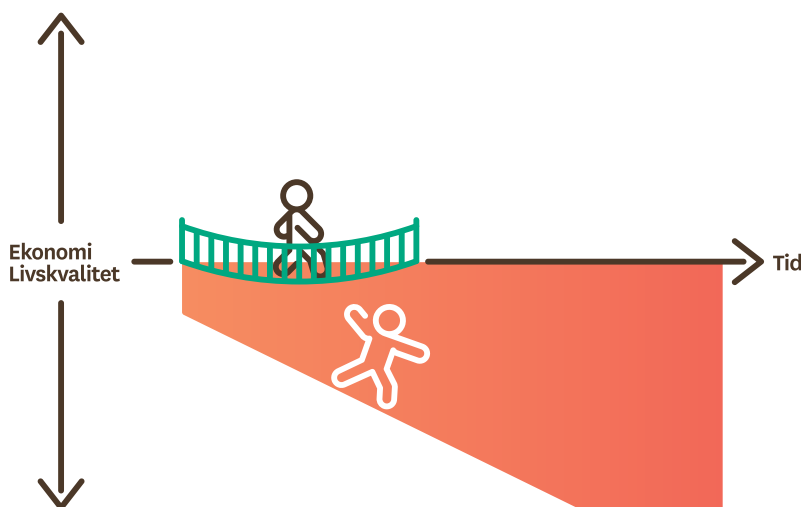
Att ta hand om varandra är viktigt för att stärka samhället. Allt fler vill bidra med tid, färdigheter och kompetenser – även Skandias kunder. Våra kunder erbjuds möjlighet att engagera sig ideellt genom att hitta lokala ideella projekt att engagera sig i via vår digitala mötesplats Volontärportalen.

Så här fungerar Volontärportalen



Exempel från vår verksamhet

Skandiamodellen: Alla vinner på att förutse och förebygga risker och problem



Ohälsans pris – vikten av förebyggande insatser som gör kunderna friska

Det effektivaste sättet att hantera problem är att förhindra att de uppstår eller växer sig stora. Tidiga insatser som främjar hälsa och motverkar utanförskap kan skapa enorma vinster; för människor och för ekonomin. Därför utvecklar Skandia metoder som underlättar förebyggande insatser. Detta förebyggande angreppssätt används både inom Skandia Idéer för livet samt vår affär och försäkringslösning, som exempelvis Bolagshälsa.

Inga, få eller fel satsningar ökar riskerna för ohälsa och utanförskap. Att individen drabbas hårt är uppenbart. Dessutom tillkommer avsevärda kostnader för arbetsgivare, försäkringsbolag och samhället. Stiftelsens arbete med ohälsans och utanförskapets pris visar att en enda människas livslånga utanförskap kan kosta samhället uppemot 10–15 miljoner kronor.

Så har kunderna blivit friskare

Bolagshälsa är ett koncept baserat på forskning inom socialmedicin, vår långa erfarenhet av förebyggande hälsoarbete och samarbeten med specialister. Bolagshälsa utgår från ett helhetstänk med åtgärder på både individ- och organisationsnivå för att bättre hantera

balansen i livet – mellan arbete, privatliv och andra krav. Det utmärkande för Skandias koncept är att vi erbjuder en kostnadsfri förebyggande hälsoförsäkring kopplad till vår företagssjukförsäkring. Det har lett till att så många som 87 procent av våra kunder vänder sig till oss redan innan sjukskrivningen är ett faktum. Det har visat sig kunna ge upp till 57 procent lägre sjukfrånvaro. I kraft av att våra kunder blir allt friskare, har vi sänkt kommande premier för både företag och privatpersoner med mellan 25–75 procent.

Vikten av ett aktivt hälsoarbete

Kundgruppens sjuktal är i snitt 0,6% över en treårsperiod, en låg siffra i förhållande till samhället i stort som framförallt kan spåras till att många fler har nyttjat vår förebyggande hälsoförsäkring och helt enkelt förebyggt ohälsa. Siffror som ytterligare understryker detta är kundernas egen bedömning av sin hälsa. Den upplevda hälsan vid försäkringens början ger ett genomsnitt på 47,6 på en 100-gradig skala. Efter genomgången hälsoprogram har samma självskattning klättrat upp till ett snitt på 70,9.

Skandia stöttar den svenska skolan

Star for Lifes skolprogram fokuserar på att stärka elevernas självkänsla, motivation och hälsa. I programmet, som startades i Sydafrika, ingår att göra eleverna medvetna om FN:s Barnkonvention och barns rättigheter. Mer än 250 000 elever har tagit del av Star for Lifes metodik och det har resulterat i bättre hälsa och stärkt skolresultat. Organisationen har blivit prisad av FN för sin unika pedagogik och framgång i att ge ungdomarna framtidstro, bättre hälsa och skolmotivation.



Stort intresse från svenska skolor

Star for Life har en unik pedagogik där musik och kultur blir budbärare för att inspirera elever att tänka långsiktigt kring sin framtid och utveckling. Skandia och Star for Life utvecklar skolprogrammet till den svenska skolan. Målen med metoden är att stärka självkänslan och öka elevernas ansvarstagande för skolarbete. Ett annat viktigt mål är att ohälsa, missbruk och självskadebeteende förebyggs. Idag har

Skandia och Star for Life etablerat metoden på fem svenska skolor. Programmets kvalitet säkerställs genom att Göteborgs universitet håller en utbildning av Star for Life-coacher som vänder sig till lärare och förskolepedagoger och ger 7,5 universitetspoäng.

Kunskapsbank med sociala insatser

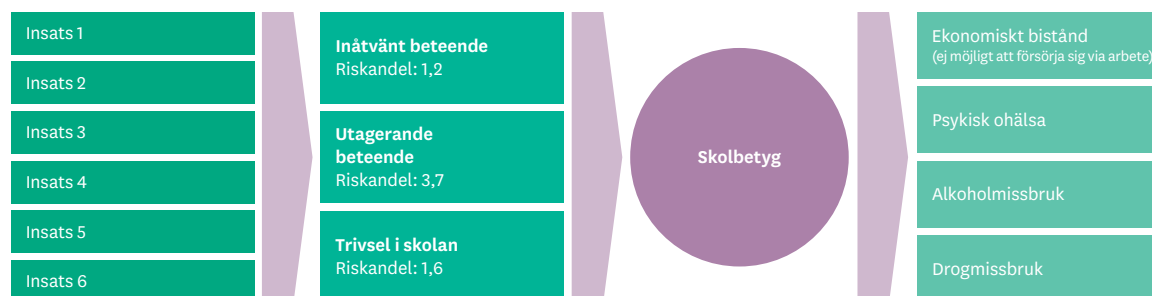
Dålig skolprestation är en starkt bidragande orsak till framtida utanförskap. Att inte få fullständiga betyg i årskurs 9 ger sämre förutsättningar för unga i framtiden och risken för olika typer av utanförskap är stora. Att tidigt agera på barn och unga som påvisar olika sociala problem som inåtvänt beteende, utagerande beteende eller misstrivsel i skolan förebygger

därmed risk för att hamna i ekonomiskt bistånd, psykisk ohälsa och andra orsaker till utanförskap. Skandia tar fram en evidensbaserad modell för att beräkna förebyggande insatserns effekt och finansiella värde. Modellen tas fram av ett forskningsteam på Uppsala Universitet, under ledning av docent och specialistläkare Anna Sarkadi.

Olika forskningsbaserade insatser ger olika effekt på riskfaktorerna.

Riskfaktorer för att inte få godkända skolbetyg i Åk 9 reduceras med insatser.

Med bristande skolbetyg ökar risken för utanförskap för dessa områden.



Forskningsbaserad kunskapsbas visar sociala investeringars värde

Skandias roll som ett komplement till välfärds-systemen innebär att vi bidrar med forskning och konkret utveckling för att förebygga ohälsa och utanförskap. Vi samarbetar med kommuner och ideella organisationer för att finna olika former av lösningar. Stiftelsen Skandia Idéer för livet har med hjälp av forskning kunnat lägga ett samhällsekonomiskt perspektiv på utanförskapet för att på så sätt se förebyggande åtgärder som sociala investeringar. Vi arbetar nu med ett forskarlag på Uppsala universitet för att systematiskt kartlägga vad kommunens och landstingens sociala investeringar ger för effekt i förhållande

till sin kostnad. Vårt kalkylverktyg framtaget av forskarlaget gör det möjligt att räkna på ekonomiska effekter av olika insatser. Under året presenterades en forskningsrapport som undersökt hur effekterna av en viss förebyggande insats i förhållande till sin kostnad kan bedömas. Forskningsstudien fokuserar på utagerande beteendeproblem hos barn och unga. Resultatet presenterades under hösten i form av förstudien "Med många bäckar att stämma i – hur ska vi prioritera och hur beräknar vi kostnaden?" Ett exempel på ohälsans och utanförskapets pris presenteras i nedanstående tabell från rapporten.

Att beräkna effekter och besparingar av sociala investeringar

Utanförskap	Årliga samhällskostnader	Femårs-kostnader	Betalare
Psykosociala arbetshinder	100 000 kr	490 000 kr	Arbetsmarknaden 24 000 kr
			Försäkringskassan 81 000 kr
			Kommunen 84 000 kr
			Landsting 299 000 kr
Psykisk sjukdom	350 000 kr	1 800 000 kr	Arbetsmarknaden 68 000 kr
			Kommunen 824 000 kr
			Landsting 862 000 kr
Missbruk av alkohol	620 000 kr	3 100 000 kr	Kommunen 702 000 kr
			Landsting 320 000 kr
			Rättsväsendet 727 000 kr
			Övriga 1 353 000 kr

I tabellen beräknas samhällskostnader för olika former av utanförskap (inklusive avskrivningar). Med dessa exempel på kostnader illustreras de långsiktiga konsekvenserna av tidiga beteendeproblem. Sammanställningen är gjord av forskarteamet på Uppsala universitet på Skandia Idéer för livets uppdrag och presenterades 2014 i en forskningsrapport.

”Det som många sagt i teorin stämmer också i praktiken. Det går att räkna hem en vinst i den kommunala budgeten om man gör kloka sociala investeringar.” Lars Stjernkvist, kommunalråd (S) i Norrköping, i boken Utanförskapets pris.

Resultat 2014

90 kommuner

använder stiftelsen Skandia Idéer för livets beräkningsverktyg för sociala investeringar i Sverige och Danmark.

235 stipendier

Under 2014 delade Skandia Idéer för livet i Sverige ut 214 stipendier till ett värde av 4,1 miljoner SEK. Skandia Idéer för livet i Danmark delade ut 21 stipendier till ett värde av drygt 185 000 danska kronor.

190 ambassadörer

Under 2014 var 150 medarbetare i Sverige och 40 i Danmark engagerade som ambassadörer inom ramen för Stiftelsen Skandia Idéer för livet.

Miljöhänsyn som omfattar alla delar av verksamheten

Skandia påverkar miljön direkt genom affärsverksamheten och indirekt vid inköp och investeringar. Vår största direkta miljöpåverkan står Skandias fastighetsbolag för. I vårt ansvar ligger att ta varje tillfälle och möjlighet att efter bästa förmåga minska belastningen på miljön för att minimera vårt ekologiska fotavtryck.

Stora som små initiativ för en successiv minskning

Skandia strävar efter god hushållning av våra gemensamma resurser i alla delar av verksamheten och att begränsa vår klimatpåverkan. Den största direkta miljöpåverkan som Skandia har ligger främst inom vårt fastighetsbestånd som hanteras av Skandias fastighetsbolag Diligentia. Fastighetsbeståndet står för cirka 10 procent av Skandias investeringar i livportföljen.

Den direkta påverkan på miljön som vår kontorsverksamhet har handlar framförallt om förbrukningen av energi som går till uppvärmning och nedkylning av kontoren liksom till IT-driften. Därtill de utsläpp som våra tjänsteresor ger upphov till. Genom att arbeta med små som stora interna förbättringar kan vi successivt minska miljöbelastningen. Vi ser möjliga miljövinster med att driva utvecklingen mot en ökad digitalisering och mot det övergripande målet om minskade pappersutskick. Bland annat kommer vi under 2015 förbereda för den kommande digitaliseringen av årsbeskeden.

En möjlighet att minska vår direkta miljöpåverkan finns också vid nyetablering och ombyggnation av kontor; tillfällen då vi ställer krav på fastighetens miljöstandard, liksom miljökrav vid inköp av inredning och tjänster. Under året har vi flyttat in i nya lokaler på två större orter i Sverige, Linköping och Jönköping, och på samma gång förbättrat kontorens miljöstandard, särskilt vad gäller energieffektivisering. För att bidra till minskade utsläpp av växthusgaser köper vi i möjligaste mån el från förnybara källor och följer rese-policyns instruktioner om att sträva efter alternativ till

fysiska resor i det mån det är möjligt. De utsläpp från kontorsverksamheten som vi trots allt ger upphov till, klimatkompenserar vi för genom att bidra till miljöprojekt som är Gold Standard-certifierade, en kvalitetsstämpel med krav på socialt ansvarstagande utöver miljö- och klimathänsyn.

Viktiga verktyg för indirekt påverkan

Att integrera miljöhänsyn i våra investeringar liksom att ställa miljökrav vid upphandling av varor och tjänster är viktiga verktyg för att indirekt påverka för en minskad miljöbelastning. Hur vi förvaltar kapital har potential att göra stor skillnad på sikt. Vår utgångspunkt är som alltid att agera långsiktigt och att vara en aktiv ägare, och i ägarpolicyn finns etisk, social och miljömässig hänsyn integrerad. Vår huvudstrategi är att skapa en konstruktiv påverkan på de bolag vi väljer att investera i. Det innebär att stanna kvar som ägare och driva krav på förbättringar när brister upptäcks i bolagens miljöarbete.

En inköpsprocess som ställer tydliga krav

För att miljöanpassa våra inköp är Skandias policy att i möjligaste mån ta hänsyn till leverantörers hållbarhetsarbete vid upphandling av varor och tjänster. Det innebär bland annat också krav på och uppföljning av deras insatser inom miljö och andra hållbarhetsaspekter. Därtill prioriterar vi miljömärkta varor och tillämpar försiktighetsprincipen i våra inköpsprocesser för att förebygga miljörisker vid val av leverantörer, tjänster och produkter. För att markera vårt ställningstagande är Skandia del i Svanens nätverk.

92%

av koncernens elförbrukning kommer från förnybar energi.

Prioriterade aspekter

Miljöhänsyn

- Begränsa vår negativa klimatpåverkan
- Hållbar resursanvändning
- Miljöhänsyn i våra erbjudanden och processer
- Hållbara fastigheter och stadsdelar genom våra fastighetsinvesteringar



Exempel från vår verksamhet



Ett fastighetsbolag med aktivt miljöarbete

Skandias fastighetsbolag Diligentia är certifierat enligt ISO 14001. Ledningssystemet stödjer insatserna med förbättringar av de mer väsentliga miljöaspekterna såsom; energi, material, avfall och transporter. Att minska fastigheternas energiförbrukning är prioriterat och görs bland annat genom en energikartläggning som ligger till grund för en energiplan för varje enskild fastighet. Under året har Skandias fastighetsbolag också driftsatt geoenergianläggningar i både Stockholm och Malmö, som kompletteras med solenergi. Skandias fastighetsbolag Diligentia har valt att använda BREEAM och Miljöbyggnad för att inventera och hållbarhetscertifiera fastighetsbestånd och stadsdelar. Målsättningen är att ha miljöinventerat samtliga fastigheter år 2017. Det är ett arbete som görs enligt kriterierna i Miljöbyggnad, vilka ringar in områdena energi, inomhusklimat och material i syfte att skapa en tydlig bild av fastighetens miljöstatus. I slutet av 2014 var 50 procent av beståndet inventerat.

Miljöarbete tillsammans med kunderna

Ett sätt att forma samarbeten kring hållbarhet är att teckna gröna hyresavtal med hyresgästerna i syfte att gemensamt minska den belastning på miljön som fastigheten och verksamheten som pågår i den har. Centralt är också att driva hållbarhetsfrågor tillsammans med övriga i fastighetsbranschen. Som styrelsemedlem i Sweden Green Building Council deltar Skandias fastighetsbolag i arbetsgrupper för att

utveckla miljö- och hållbarhetscertifieringssystemen. Vi medverkar också i Stockholm stads forum för hållbara fastigheter, med syfte att öka fokus på hållbarhetsarbetet i befintligt fastighetsbestånd. För att bidra till en mer hållbar byggbransch är Skandias fastighetsbolag medlem i Byggvarubedömningen, som ställer krav på och tar ansvar för ett hållbart byggande samt tillhandahåller en databas med miljöbedömning av byggvaror. Under 2014 har en komplettering skett med krav på sociala aspekter på byggvaror, där vi har haft en aktiv roll i formuleringen av en uppförandekod som stöd för initiativet.

Masthusen – första nordiska stadsdel att erhålla BREEAM Communities certifiering

Masthusen, i Västra hamnen i Malmö, fick i maj 2014 sin hållbarhetscertifiering enligt systemet BREEAM Communities. Stadsdelen har granskats vad gäller dess bidrag till framtida klimatförändringar och anpassningsförmåga till nya förhållanden. Masthusen har också utvärderats utifrån sin förmåga att skapa ekologiskt värdefull grönska liksom hur byggnaderna bidrar med platsproducerad förnybar energi.

134 st

Antalet gröna hyresavtal som Diligentia totalt tecknat med sina hyresgäster.

Klimatkompensation ger hållbara värden

Skandia jobbar för att minska energiförbrukningen och växthusgasutsläppen. De utsläpp som kommer från vår kontorsverksamhet kompenserar vi för genom att bidra till skogsprojektet Kikonda Forest Reserve i Uganda. Projektet är Gold Standardcertifierat vilket är en kvalitetsstämpel med krav på socialt ansvarstagande utöver miljö- och klimathänsyn. Sedan 2002 har det planterats mer än tre miljoner träd på en 120 kvadratkilometer stor yta. Kikonda Forest Reserve medför också en mängd fördelar för det lokala samhället som till exempel hälsovård, arbetstillfällen och utbildning, och omfattar även ett värdefullt naturreservat.

1500 ton

Under 2014 klimatkomparerade Skandia för 1 500 (1 534) ton koldioxid, som genererats av Skandias kontorsverksamhet.

Spara för miljön i vår WWF-fond

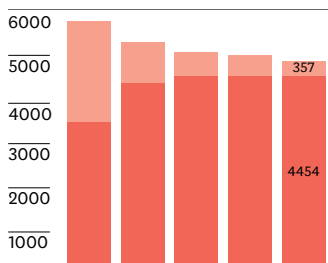
Genom att spara i fonden Skandia Världsnaturfonden kan våra kunder bidra till den internationella miljöorganisationen WWF:s viktiga arbete för bland annat biologisk mångfald och minskad klimatpåverkan. Två procent av fondens värde delas årligen ut till WWF.

Utöver WWF:s riktlinjer och fondbolagets regler för hållbarhet och ägarstyrningsfrågor exkluderas investeringar i företag med verksamhet inom utvinning av fossila bränslen, uran, primärutvinning av mineraler och metaller (dvs gruvdrift) samt energiproduktion baserad på fossila bränslen och alkoholproduktion. Fonden har en bred inriktning och placerar främst i bolag på Stockholmsbörsen. Sedan start har Skandias kunder, genom fonden, bidragit med totalt ca 143 miljoner kronor till Världsnaturfonden.

Resultat 2014

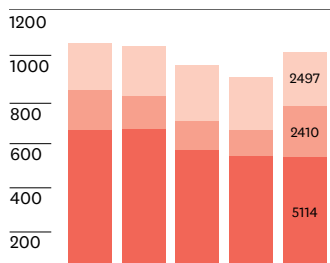
Skandias miljödata

Elförbrukning, MWh



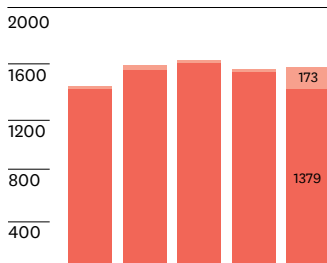
Övrig el
Grön el

Resor, '000 mil²⁾



Bil
Tåg
Flyg

Koldioxidutsläpp, ton¹⁾



Elförbrukning
Resor

¹⁾ Beräkning av utsläpp från icke-förnyelsebar energi baseras fr o m 2014 på Energimarknadsinspektionens genomsnittliga emissionsstal för det nordiska elnätet. Det är en metod som skiljer sig från den vi använt tidigare och som resulterar i högre utsläpp från vår elförbrukning, trots att förbrukningen har minskat jämfört med 2013.

²⁾ Norge är inkluderat i statistiken från år 2012.

Medarbetarna motiveras av viljan att tänka längre

Skandia kan göra stor skillnad för våra kunders liv genom att möjliggöra ekonomisk trygghet och att vara tillgänglig i svåra situationer. Viktiga egenskaper hos våra medarbetare är därför god kompetens, omdöme, och engagemang för att på alla sätt sträva efter att skapa långsiktig kundnytta. För att ge varje medarbetare rätt förutsättningar vill vi skapa en kultur och arbetsplats som präglas av utveckling, delaktighet och hälsa.

Vi värdesätter god kundinsikt, värdeskapande processer, ansvarstagande, innovationskraft och framgång tillsammans. Skandia består av 2 600 medarbetare i Sverige, Norge och Danmark. Här ryms många medarbetare med lång erfarenhet inom bank och försäkring. Men även variationen av kompetenser är stor; ekonomer, matematiker, jurister, civilingenjörer, kommunikatörer och systemvetare för att ge några exempel.

En kompetensdriven verksamhet för bästa kundupplevelsen

Vi verkar i en bransch där kompetens är vår konkurrenskraft. Därtill är det en hårt regelstyrd marknad som ställer krav på hög och aktuell kunskap. Ambitionen att vara en ledande aktör kräver med andra ord en löpande utveckling av chefer och medarbetare. Under 2014 har vår satsning på ledarskap fortsatt. Utifrån Skandias chefsprofil har ett 360-graders återkopplingsinstrument tagits fram och implementerats. Flera chefs- och ledarskapsprogram har utvecklats och genomförts liksom utvecklingsprogram för tidiga talanger.

Vår kultur bygger på engagemang, vilja att utvecklas och ta ansvar för att uppnå företagets och sina personliga mål. För samtliga medarbetare gäller årlig uppföljning av prestation och karriärutveckling. För att säkerställa att medarbetarna ges rätt förutsättningar sker kompetensutveckling i olika former, internt och externt, såväl obligatoriska som riktade

utbildningar. Vi följer en tydlig struktur med avseende på om kompetensutvecklingen sker vid introduktionen, inom nuvarande roll eller för att kunna ta sig an en ny roll. Exempel på årets utbildningsinitiativ är introduktionsprogrammet "Skandias affär och produkter" som ett stort antal medarbetare deltagit i, samt en skraddarsydd utbildning i form av ett företagsspel för att bredda bankkunskaperna inom Skandia. Därutöver främjas lärande i det vardagliga arbetet och utveckling genom intern rekrytering liksom mentorskap, coaching och nätverk. Arbetet med att kartlägga kritiska kompetenser, som inleddes under 2013, har intensifierats under 2014. Identifierade personberoenden har reducerats, planer har skapats och åtgärder är på plats för de högst prioriterade strategiska kompetensgapen. En dialog om status förs var sjätte månad i koncernledningen och löpande avrapportering görs även i Skandias styrelse.

Medarbetare som mår bra är en central framgångsfaktor

Vi är övertygade om att vår framgång vilar på att våra medarbetare är friska, motiverade och känner delaktighet i Skandias vision och målsättningar. Våra medarbetares hälsa, men också vår organisations förmåga att generera resultat och utvecklas, är beroende av en god arbetsmiljö. Detta karaktäriseras av ett gott ledarskap, delaktighet, måltydighet och proaktiva friskvårdsinsatser. Ett exempel på förebyggande insatser är den hälsoförsäkring som Skandia erbjuder

80 %

av Skandias medarbetare upplever delaktighet enligt årets undersökning.

Prioriterade aspekter

Långsiktig arbetsgivare

- Fortsatt kulturrena – Tänk Längre i allt vi gör
- Friska medarbetare med högt engagemang
- Delaktighet och påverkan i effektiviseringsarbetet
- Rätt kompetens för Skandias strategiska förflyttning



alla anställda. Den används i förebyggande syfte och ger medarbetaren möjlighet att konstruktivt hantera stressrelaterad problematik – oavsett om den är privat- eller arbetslivsrelaterad. En annan insats är den livsstilsundersökning som erbjuds alla medarbetare det år de fyller 60 år för att inspirera till fortsatt välbefinnande under de kvarvarande yrkesverksamma åren. Som en effekt av detta ser vi att sjukskrivningstalen för medarbetare över 60 år har i det närmaste halverats under året. En aspekt som stärker vår kultur är möjligheten att på arbetstid aktivt bidra till ett bättre samhälle genom att arbeta som ambassadör inom ramen för stiftelsen Skandia Idéer för livet. Det har våra medarbetare gjort sedan slutet av 1990-talet.

Kontinuerlig dialog med medarbetarna för att fånga viktiga frågor

Ett viktigt förebyggande verktyg för oss är vår medarbetarundersökning där vi sedan 2003 årligen följer upp förändringskraften på gruppnivå. Tack vare långsiktigheten i att använda samma verktyg har både medarbetare och chefer lärt sig verktyget väl. Det ökar förmågan att genomföra konkreta förbättringar från år till år. 2014 års resultat visar på en förbättring utifrån en redan hög nivå. Skandia som helhet befinner sig på en resultatnivå som visar att vi som bolag har en god prestationsnivå, 75,4 (74,9). Det innebär att vi ligger över det riktvärde (70) som karaktäriserar ett företag med hög prestationsnivå och förändringskraft. En ytterligare positiv förflyttning är att antalet grupper med ett kritiskt (rött) resultat fortsatt minskar och nu är nere på 5 (8) av totalt 222. Sammantaget ger resultatet oss värdefull information om områden som fungerar väl, och om de områden där vi har utmaningar. Resultatet följs även upp på kvartalsbasis genom ett dialogverktyg, där teamen beslutar fokus för löpande dialog under året. Det stärker oss att fokusera på prestation, såväl på team- som på individnivå. Det ger oss även en förvisning om att Skandia även framåt har förmågan att hantera utmaningar och förändringar.

Fackligt engagemang och samverkan

Den formella påverkan på arbetsplatsen kanaliseras främst via samråd eller medbestämmandeförhandlingar. Skandia för en nära dialog med de organisationer som representerar medarbetarna, med möten på både lokal och central nivå.

Alla Skandiamedarbetare omfattas av kollektivavtal. De flesta ingår i avtal på branschnivå, mellan FAO (Försäkringsbranschens Arbetsgivareorganisation) och FTF (Facket för försäkring & finans), eller mellan FAO och Saco (Sveriges akademikers centralorganisation).

Medarbetarna i den danska verksamheten ingår i kollektivavtal mellan FA (Finanssektorns arbetsgivarförening) och DFL (Danska försäkringsfunktionärens landsförening). Ledare och specialister omfattas av Funktionärslovens regler, istället för av kollektivavtal. I Norge är de flesta av Skandias medarbetare anslutna till Finansförbundet.

Förflyttningen mot en mer kostnadseffektiv organisation

I en omvärld som präglas av finansiell osäkerhet, snabba förändringar och ökade regleringar ställs höga krav på att arbeta mer kostnadseffektivt. Det gör vi bland annat genom att automatisera och digitalisera i högre grad. Då Skandia är en kompetens- och personalintensiv verksamhet kommer en kostnadseffektivisering också påverka bolagets personalkostnader som även de behöver sänkas i förhållande till våra affärsvolymerna. Under 2014 har vi prioriterat att förklara bakgrunden till varför en kostnadseffektivisering är nödvändig. Vi har öppet kommunicerat internt hur marknaden förändras, hur kostnadsläget ser ut och hur det måste förändras för att Skandia ska förbli konkurrenskraftigt. Över tid kommer det att medföra att Skandia kommer att ha färre anställda. Ett förändringsprogram har startats i syfte att identifiera och initiera strukturella förändringar och beslut kommuniseras löpande. Detta har gjorts vid lokala medarbetar- och ledarmöten där ledningsrepresentanter träffar Skandias olika verksamheter och har förstärkts med lokala möten och fördjupande artiklar via intranätet.

Exempel från vår verksamhet

Ambassadörsskap och Mattecentrum

Stiftelsen Skandia Idéer för livet finns för att bidra till ett tryggt samhälle även för framtida generationer. Vi vill agera förebyggande och därför inriktas Idéer för livets verksamhet på insatser för barn och unga. Sedan start har stiftelsen delat ut stipendier till över 3 000 projekt över hela Sverige. Alla Skandias medarbetare har möjlighet att på arbetstid engagera sig som ambassadör för projekt inom ramen för Idéer för livet. Ambassadören får använda två timmar i månaden för att jobba hos organisationer som stödjer barn och ungdomars utveckling.

Hjälp att plugga matematik

Ett av de projekt som stiftelsen stöttar är Mattecentrum, en ideell förening som varje månad hjälper många barn och unga med matematik. Under 2014 blev Skandia stugvärd för en av föreningens räknestugor i närheten av Skandias huvudkontor i Stockholm. Skandias pensionsekonom Mattias Munter är seniorambassadör för Mattecentrum. Idag finns 87 räknestugor i 27 städer i Sverige. Räknestugorna har öppet under skolåret och bemannas av volontärer som till vardags arbetar med matematik, som ingenjörer,



matematiker och naturvetare. Närmare 5 000 ungdomar söker sig varje månad till någon av räknestugorna. Därtill finns Mattecentrums pluggverktyg, Matteboken, se tillgänglig för att ge hjälp med matte dygnet runt.

” Från mitt perspektiv som pensionsekonom är matematiska färdigheter särskilt viktiga att få med sig från grundskola och gymnasium. Tyvärr ser vi idag allt fler unga som hamnar i skuldfällan och det är inte orimligt att dra paralleller till bristande grundläggande kunskaper i matematik. Att investera i matematik känns därför verkligen som en idé för livet.”
Mattias Munter, seniorambassadör.

Resultatandelsstiftelse som värderar allas insatser lika

Skandianen är Skandias ersättningsprogram till samtliga medarbetare (exklusive ledningen). Nyckeltalen som ersättningen baseras på, och som alla får lika stor andel av oavsett position och lön, är:

- Nöjda kunder
- Totalavkastning
- Antalet nya aktiva helkunder
- Nettokundkassaflödet
- Administrativa kostnader

Samtliga ska spegla långsiktiga faktorer för att på alla sätt säkerställa en god och långsiktig kundvård. De fem nyckeltalen värderas lika vilket innebär att det antingen blir full avsättning för respektive nyckeltal, om uppsatta affärsmål nås, eller tvärtom, ingen avsättning alls om uppsatta affärsmål inte nås.

Värderingar som hjälper oss att tänka längre

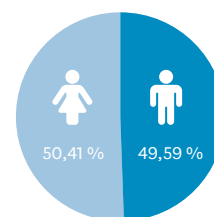
- Kunden först
- Värdeskapande
- Ansvar
- Innovativa
- Framgång tillsammans



Resultat 2014

Område	Mål	Utfall 2014
Könsfördelning	Fördelningen mellan kvinnliga och manliga medarbetare ska ligga mellan 40 och 60 procent inom alla yrkeskategorier och nivåer.	<p>Skandia har nästan lika många kvinnliga som manliga medarbetare; 50 (51) respektive 50 (49) procent.</p> <p>37 (33) procent inom företagsledningen var kvinnor. Att nå en jämn könsfördelning på koncernledningsnivå är ännu ej uppnått.</p> <p>Av 15 ledamöter i Skandias styrelse 2014 var 7 ledamöter kvinnor.</p> <p>Skandias fullmäktige hade 2014 totalt 10 ledamöter varav 4 var kvinnor.</p>

Könsfördelning – Skandiakoncernen 2014



Mångfald och jämställdhet

Skandias mål 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. Skandias jämställdhets- och mångfaldsplan innehåller åtgärder för var och en av dessa målsättningar.

Arbetet med mångfald och jämställdhet följs främst upp via möjligheter till likvärdiga möjligheter till utveckling och karriärmöjligheter oavsett kön. Se utfall för "Könsfördelning" och "Utveckling" för 2014.

Sjukfrånvaro

Max 3 procent sjukfrånvaro i koncernen.

Sjukfrånvaron i Skandia i Danmark och Norge är stabil och minskar. Sjuktalen för Skandia i Sverige har däremot ökat något.

Sjukfrånvaro, %	2104	2013	2012	2011	2010
Sverige	3,36	2,94	2,91	3,03	3,44
Norge	2,22	3,00	1,55	1,63	1,70
Danmark	3,02	2,26	2,28	2,78	2,78

Ersättning

Skandia arbetar aktivt för att säkerställa att inga osakliga löneskillnader förekommer.

En omfattande lönekartläggning genomfördes 2013 för att genomlysna och justera lönesättningar vid behov. Resultatet visade att Skandia överlag har fungerande metoder för att främja saklig lönesättning och endast cirka 20 särskilda insatser behövde göras.

Område	Mål	Utfall 2014																								
Utveckling	Alla medarbetare ska ha lika villkor avseende kompetensutveckling och karriärmöjligheter.	Årets medarbetarundersökning visade på att 89,1 (88,1) procent av medarbetarna anser helt eller delvis att kvinnor och män har likvärdiga villkor och möjligheter i Skandia.																								
		89,1 % anser att män och kvinnor har likvärdiga villkor och möjligheter.																								
Årets medarbetarundersökning	Ett totalindex om minst 74. Skandia i Sverige fortsätter att utvecklas i positiv riktning – årets totalindex i medarbetarundersökningen låg på 75,4 (74,9).	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2104</th> <th>2013</th> <th>Riktvärde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Målkvalitet</td> <td>69,4</td> <td>69,3</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Ledarskap</td> <td>78,1</td> <td>77,0</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Delaktighet</td> <td>80,0</td> <td>79,5</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Återkoppling</td> <td>80,4</td> <td>79,3</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>Effektivitet</td> <td>71,3</td> <td>70,5</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table>		2104	2013	Riktvärde	Målkvalitet	69,4	69,3	70	Ledarskap	78,1	77,0	70	Delaktighet	80,0	79,5	80	Återkoppling	80,4	79,3	65	Effektivitet	71,3	70,5	65
	2104	2013	Riktvärde																							
Målkvalitet	69,4	69,3	70																							
Ledarskap	78,1	77,0	70																							
Delaktighet	80,0	79,5	80																							
Återkoppling	80,4	79,3	65																							
Effektivitet	71,3	70,5	65																							
Balans	Alla medarbetare ska på lika villkor kunna förena arbete med familj och fritid.	Årets medarbetarundersökning visar att 69,6 (70,6) procent av medarbetarna helt eller delvis anser att det går att kombinera arbete med föräldraskap. Det är en fråga som är angelägen och därför erbjuder Skandia möjlighet till deltidsarbete till barnen fyller 12 år. Medarbetarna erbjuds också utfyllnad av föräldraförsäkringen upp till 90 procent av lönen.																								
Bemötande	Ingen ska diskrimineras.	3,1 (3,8) procent av medarbetarna uppgav att de utsatts för mobbning eller trakasserier och 0,6 (0,6) procent upplevde sexuella trakasserier. Arbetet fortsätter mot det absoluta målet om att dessa siffror ska ner till noll.																								



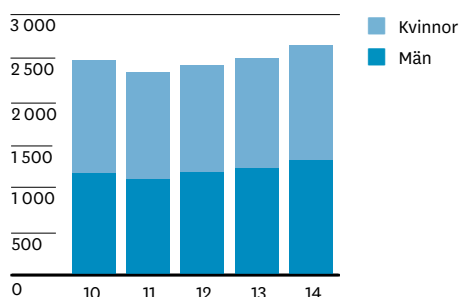
Kulturmätning

Årets kulturmätning visade på en tillbakagång då vårt så kallade energiläckage ökade från 16 till 18 procent. Idealnivån ligger på omkring 10 procent, vilket är Skandias långsiktiga mål.

190 st

Antalet medarbetare i Sverige och Danmark som var ambassadörer inom ramen för stiftelsen Skandia Idéer för livet.

Antalet medarbetare, koncernen



Ansvarsfulla affärer är kärnan i vår affärskultur

Skandias verksamhet bygger på förtroende, vilket också är en förutsättning för att bygga och förvalta långsiktiga relationer och kundlojalitet. Viktiga byggstenar är att vi i alla uppdrag och situationer följer tillämpliga lagar och regler samt uppträder omdömesgilt, ärligt och rättvist. God affärsetik berör både Skandias egen organisation och bolagets omgivning, och inkluderar även riskhantering, antikorruption samt krav på leverantörer och andra affärspartners.

Skandia verkar i en hårt reglerad bransch där försäkringsrörelselagen samt bank- och finansieringsrörelselagen utgör de mest grundläggande. Lagarna om kapitaltäckning, konsumentkrediter, försäkringsavtal, värdepappersmarknader och penningtvätt är andra viktiga regleringar. Internt vägleds vi av Skandias värdegrund som definierar de värderingar och beteenden som ska känneteckna vårt agerande samt våra policyer. Skandias affärsetiska principer, som ingår i hållbarhetspolicyn, handlar i korthet om att övervaka att:

- Verksamheten bedrivs i enlighet med lag samt interna och externa regler.
- Ingen medarbetare eller annan som agerar i Skandias namn agerar korrupt.
- Inga bidrag lämnas till politiska partier eller andra politiska företrädare.

Aktivt arbete mot penningtvätt, bedrägerier, mutor och korruption

Samtliga medarbetare utbildas och informeras regelbundet via interna kanaler om hur de ska uppmärksamma och rapportera misstänkta avvikelser samt om Skandias brottsförebyggande åtgärder. Vi informerar också kunderna om vad de ska vara uppmärksamma på tillsammans med rekommendationer kring lämpliga skyddsåtgärder för att till exempel säkra mot kortbedrägerier. Den externa informationen lämnas på Skandias webbplats och Facebooksida samt av medarbetarna på kundcenter. Skandias policy mot mutor och korruption är anpassad till gällande lag-

stiftning samt Institutet Mot Mutors näringslivskod. Därtill ska Skandias medarbetare rapportera misstänkta beteenden. Möjlighet till anonym rapportering finns via vårt visselblåsarsystem. Skandias centrala säkerhetsfunktion ansvarar för förebyggande processer och rutiner samt utreder, följer upp och rapporterar risker och incidenter. Koncernledningen får kvartalsvisa statusrapporter från säkerhetsfunktionen om aktuella risker och hot samt inträffade incidenter, och hur dessa hanteras.

Utbildning för alla medarbetare

Varje medarbetare ska ha rätt förutsättningar att agera för kundernas bästa och skydda deras tillgångar. Skandia har ett omfattande regelverk att leva upp till. Obligatorisk utbildning till alla medarbetare omfattar våra policyer och åtgärder mot penningtvätt, bedrägerier och mutor, intressekonflikter samt om fysisk säkerhet och informationssäkerhet. Under 2014 har vi haft ett särskilt fokus på att be befintliga kunder lämna uppgifter för större kundkännedom, för att leva upp till gällande lagstiftning kring penningtvätt.

Kontinuerligt arbete med att hantera och kontrollera risker i Skandia

Skandias verksamhet ger upphov till ett brett spektrum av risker som påverkar koncernens resultat och ekonomiska ställning. Som ömsesidigt bolag är det Skandias försäkringstagare som får del av alla värden som genereras liksom bär riskerna. Vårt system för

62%

Andelen leverantörer av vår inköpsvolym som inkommit med en självdeklaration för hållbarhet.

Prioriterade aspekter

Affärsetik

- Hållbarhet i leverantörskedjan
- Tydliga krav och uppföljning
- Rättvisa affärsvillkor och antikorruption
- Strukturerad riskhantering



riskhantering omfattar alla risker och bygger på följande delar:

- Riskstrategi: Specificerar Skandias riskfilosofi, riskaptit och riskstyrning.
- Riskramverk: Innefattar styrdokument samt definierar organisationen och ansvarsfördelningen för riskhantering i Skandia.
- Processer för riskhantering: Består av processer för identifiering, mätning eller värdering, hantering, uppföljning och rapportering av risker, samt för kapitalplanering.

Skandias riskaptit anger vilka risker samt hur mycket risk vi vill stå för. Ett viktigt riskmått är solvensrisk, det vill säga risken för att Skandia inte kan infria åtagandena mot våra kunder. Läs mer i riskavsnittet i Skandias årsredovisning 2014 på sidorna 41–42.

Efterlevnad av skatteregler

I syfte att förbättra internationell efterlevnad av skatteregler och därmed minska möjligheterna till skatteflykt har länder över hela världen tecknat

samarbetsavtal där länderna kommer överens om att utbyta information sinsemellan om individers och bolags tillgångar. Som en följd av dessa avtal lämnar Skandia information till Skatteverket om, i första stadiet, amerikanska medborgares tillgångar i Skandia.

Tydliga krav på våra affärspartners för att säkerställa god affärsetik

Skandias affärspartners ska följa samma krav på etik, kvalitet och effektivitet som vi ställer på oss själva och gäller i alla långsiktiga samarbeten med affärspartners för vår kapitalförvaltning, rådgivning och distribution. Kontroll sker bland annat av att förmedlare har tillstånd från Finansinspektionen att bedriva försäkringsförmedlarverksamhet och att erforderliga kunskapskrav är uppfyllda. För att säkerställa en löpande dialog och hög kvalitet har varje extern förmedlare en kontaktperson på Skandia. Som stöd finns rutiner för uppföljning av externt förmedlade affärer och intern samverkan för att uppmärksamma eventuella avvikelser. Under 2014 införde Skandia krav på att samtliga externa förmedlare av Skandias produkter ska vara licensierade via SwedSec eller InsureSec.

Exempel från vår verksamhet

Uppförandekod och utvärderingar för en hållbar kedja

Skandias hållbarhetsrelaterade krav på våra leverantörer finns definierade i vår uppförandekod. För att göra en analys och riskvärdering av leverantörernas påverkan och förmåga inom hållbarhet har vi utvecklat en modell där en självdeklaration och riskanalys är centrala moment. Självdeklarationen som samtliga leverantörer ombeds lämna baseras på uppförandekodens innehåll och tar fasta på leverantörens

riktlinjer, processer, mål och uppföljning inom till exempel arbetsvillkor och antikorrupktion. Nästa steg är att riskvärdera leverantörerna, utifrån den bransch leverantören verkar inom och var verksamheten sker, samt leverantörens förmåga att hantera hållbarhetsfrågor i sin egen verksamhet. Därefter analyseras resultatet och beslut fattas om hur eventuella hållbarhetsrisker ska hanteras.

Upphandling



Transparens kring hur vi jobbar för att bli bättre

Skandia har väl utarbetade rutiner för uppföljning av externt förmedlade affärer i syfte att säkerställa externa förmedlare av hög kvalitet och en god kunddokumentation. Att det är ett arbete som ständigt måste fortgå underströks i och med att Finansinspektionen (FI) i juni 2014 tilldelade Skandias bank en anmärkning och straffavgift på 10 miljoner kronor för brister relaterade till information och ersättningar i samband med rådgivning.

Ett antal förbättringsåtgärder var redan påbörjade när FI:s beslut mottogs. Bland åtgärderna ryms förändrade ersättningar, tydligare kundinformation och ökade utbildningsinsatser. FI identifierade inte att någon enskild kund ska ha lidit skada.

Om SwedSec

Uppgift: att tillhandahålla licensiering av medarbetare på svenska värdepappersmarknaden.

Målsättning: att merparten av medarbetarna med kvalificerade uppgifter i företag som står under Finansinspektionens tillsyn ska vara licensierade.

SwedSec bildades 2001 och ägs av Svenska Fondhandlarenföreningen. De 185 anslutna företagen har tillsammans över 23 000 aktiva licenshavare.

Om InsureSec

Uppgift: att bidra till ökad transparens, effektivitet och kundnytta inom förmedling av försäkringstjänster.

Målsättning: att kunden ska få kompetent vägledning och ha förutsättningar att göra medvetna val och trygga investeringar.

InsureSec bildades 2012 på initiativ av Svenska försäkringsförmedlarnas förening och ett antal svenska försäkringsbolag, däribland Skandia, och kompletterar SwedSec-licensen genom sin inriktning på försäkringsförmedling.

Finansaktörer motverkar barnpornografi

Skandias initiativ från 2007 mot barnpornografi och en blockeringsmetod för transaktioner i samband med detta brott samlar nu ett stort antal svenska banker. Enligt Rikskriminalpolisen har vi och övriga finansaktörer i Finanskoalitionen mot Barnpornografi starkt bidragit till att försvåra försäljning av barnpornografiskt

material och minskat utbudet av illegala webbplatser. Under 2014 har Finanskoalitionen gått med i The European Financial Coalition against Commercial Sexual Exploitation of Children Online för att stärka arbetet med att förebygga och stoppa kommersiell sexuell exploatering av barn.

Resultat 2014

En hållbar kedja av leverantörer

Vid 2014 års slut hade totalt 134 av Skandias leverantörer inkommit med en självdeklaration, vilket motsvarar omkring 62 procent av vår inköpsvolym. Svaren dokumenteras i Skandias leverantörsdatabas.

100%

Alla externa förmedlare av Skandias produkter ska vara licensierade via SwedSec eller InsureSec.

Styrning av Skandias hållbarhetsarbete

Styrningen av Skandias hållbarhetsarbete sker utifrån koncernens vision, affärsstrategi, hållbarhetsstrategi och hållbarhetspolicy samt övergripande målsättningar. Även Skandias värdegrund och FN:s Global Compact bildar bas för hållbarhetsstyrningen. Syftet är att säkerställa koncernens olika åtaganden samt utveckla Skandias relationer till intressenterna.

Vid årsskiftet 2013/2014 blev Skandia ett ömsesidigt bolag. Det innebär att Skandia nu ägs av det traditionella livbolagets cirka 1,4 miljoner röstberättigade kunder. Ytterst styrs bolaget av de av ägarna valda representanterna i fullmäktige genom deras insyn och inflytande i bolaget. Att verka som ett ömsesidigt bolag gör att kund- och ägarintressena sammanfaller; kunderna tillika ägarna i Skandias livbolag har långsiktigt värdeskapande som främsta mål. I ägarrollen ingår att ta del av överskott och bära eventuella förluster. För Skandias del innebär det en unik möjlighet att agera för kundernas bästa.

Kundernas inflytande via fullmäktige

Det första valet till fullmäktige, som är Skandias högsta beslutande organ, genomfördes under våren 2014 och den första bolagsstämman som ömsesidigt bolag ägde rum den 12 juni. En ny nomineringsperiod följde under hösten för att utse kandidater till valet 2015. När den nya styrmodellen är fullt införd 2016 blir det ett kundvalt fullmäktige om 21 personer. Förutom att utöva formellt inflytande genom att nominera och rösta på kandidater kan Skandias röstberättigade även delta vid ordinarie bolagsstämmor.

Organisation för hållbarhet

Skandias styrelse är ytterst ansvarig för bolagets styrning och koncernchefen ansvarar för tillämpning av hållbarhetspolicy. Det strategiska och operativa ansvaret vilar hos koncernens hållbarhetschef och hållbarhetsfunktion. Sedan 2013 rapporterar hållbarhetschefen till kommunikationschefen, som i sin tur rapporterar till koncernchefen. Hållbarhetschefen har också ansvar för att driva arbetet med stiftelsen Skandia Idéer för livet och rapporterar till stiftelsens styrelse. Hållbarhetsfunktionen driver, utvecklar, koordinerar och följer upp Skandias insatser inom hållbarhet, medan linjeorganisationen står för implementering och utförande. Hållbarhetsfunktionen ansvarar också för strategi och policy för hållbarhet samt för Skandias hållbarhetsredovisning.

Hållbarhetsrådet driver integration av hållbarhetsfrågor

Det hållbarhetsråd, som bildades 2013, har som syfte att vara ett stöd i integreringen av hållbarhet i Skandias affärsverksamhet. Hållbarhetsrådet består utöver koncernchef och hållbarhetschef av ansvariga för koncernfunktionerna försäljning, kapitalförvaltning, kommunikation, produkt, risk och erbjudande. Hållbarhetsfunktionen har successivt fått ett utökat ansvar för att driva och utveckla interaktion med kunderna. I hållbarhetsavdelningen ingår ansvar för kundinflytande inklusive hantering av röstning till fullmäktige och koordinering av stämman. Ansvaret för den övergripande kundklagomålshanteringen ligger också hos hållbarhetsfunktionen, och uppdraget handlar i första hand om att ytterligare stärka strukturen och de strategiska processerna för klagomål. Det operativa ansvaret för kundkontakt ligger dock fortsatt hos respektive funktion. Inom ramen för hållbarhetsavdelningen drivs även Skandias stiftelsers forsknings- och utvecklingsarbete. En viktig del av stiftelsernas arbete är att bidra med innovation genom forskning och metodutveckling i syfte att motverka och förebygga ohälsa och utanförskap. En stor del av detta arbete görs inom ramen för Stiftelsen Skandia Idéer för livet.

Styrningen av Skandias hållbarhetsarbete

Hållbarhetsstyrning i Skandia innefattar att fastställa övergripande mål, överse implementeringen av målen samt regelbundet följa upp målsättningar och relaterade aktiviteter.

Styrning av ekonomiska aspekter

Skandia vill vara ett föredöme i branschen genom att uppträda ärligt och rättvist i relation till kunder, partners och andra intressenter. Fokus för koncernens ekonomiska styrning är affärsmålet att över tid maximera värdet för våra ägare tillika kunder i det traditionella livbolaget. Läs mer om Skandias finansiella ställning och riskhantering i Skandias årsredovisning 2014.

Styrning av sociala aspekter

Skandias hr-chef ansvarar för det strategiska personalarbetet. Uppdraget går ut på att motivera alla i Skandia att göra sitt bästa för kunderna vilket är ett viktigt led i att säkerställa vår förflyttning till ett sparbolag. Centralt för att nå framgång är Skandias kultur och värderingar, ledarskap samt att rekrytera och behålla medarbetare med rätt inställning och kompetens. Insatserna utgår från ett antal riktlinjer på området, bland annat avseende jämställdhet och mångfald, med tydliga målsättningar vars resultat kontinuerligt följs upp. Skandias relationer till samhället hanteras framförallt av funktionerna hållbarhet inklusive stiftelsen Skandia Idéer för livet och investeringar.

Styrning av miljöaspekter

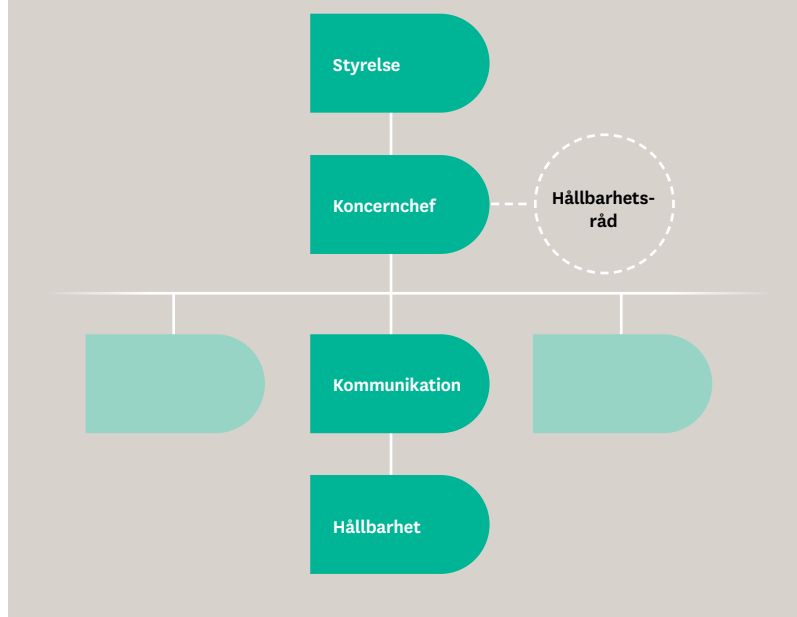
Skandias miljöansvar definieras i hållbarhetspolicy. Att utveckla miljöstyrningen och införliva miljöhänsyn i hela organisationen är ett fortsatt prioriterat område där Skandias affärsplaneringsprocess har en central roll. Verksamhetens miljöaspekter finns kontinuerligt på hållbarhetsrådets agenda liksom bland de aspekter som Etiska investeringsrådet har att hantera vid investeringsbeslut. Skandias direkta miljöpåverkan ligger främst inom vårt fastighetsbestånd som hanteras av Skandias fastighetsbolag Diligentia. Diligentias bolagsanpassade hållbarhetspolicy ligger i linje med Skandia-koncernens hållbarhetspolicy och bolaget är certifierat enligt ISO 14001. Det kontinuerliga arbetet sker med förbättringar av fastighetsbolagets väsentligaste miljöaspekter; energi, material, avfall och transporter. I syfte att få en tydlig bild av en enskild fastighets miljöstatus samt se hur man kan förbättra denna ska Diligentia miljöinventera samtliga sina fastigheter enligt certifieringssystemet Miljöbyggnad vilket planeras vara klart 2017. Projektet är en viktig del av fastighetsbolagets övergripande hållbarhetsarbete och leds av Diligentias hållbarhetsavdelning.

Styrningen av Skandia

Skandias högsta beslutande organ, fullmäktige, lyfter uttryckligen hållbarhet i ägarinstruktionen och anger att Skandiakoncernen ska driva verksamheten med tydliga etiska värderingar och med god standard i fråga om hållbarhet. Fullmäktige väljs av kunderna och utser Skandias styrelse. Rösträtt har den som är kund i Skandias traditionella livbolag. Kunderna har rätt att

Skandias hållbarhetsstyrning

Styrelsen och koncernchefen har högsta ansvaret för hållbarhetsstyrningen i Skandia. Hållbarhet ingår i koncernfunktionen för kommunikation; Skandias chef för hållbarhet och stiftelsen Skandia Idéer för livet rapporterar till kommunikationschefen. Skandias hållbarhetsråd består av koncernchefen och hållbarhetschefen samt ansvariga för koncernfunktionerna försäljning, kapitalförvaltning, kommunikation, produkt, risk och erbjudande.



nominera kandidater till fullmäktige samt rösta på de kandidater som valberedningen presenterar. Valberedningen granskar föreslagna kandidater och gör ett urval som presenteras för de röstberättigade kunderna. Valberedningen tillsätts av fullmäktige och består av företags- och privatkunder, och under en övergångsfas också av företrädare för Thulestiftelsen. Direktval sker årligen där en tredjedel av platserna i fullmäktige står till förfogande. Alla med sparande i Skandias livbolag har tio röster, oavsett storlek på kapital, medan den som enbart har en riskförsäkring i bolaget har en röst. Kunderna kan rösta via Skandias webbplats, genom att ringa kundservice, på Skandias rådgivningskontor samt per post.

För mer information om Skandiakoncernen hänvisas till Årsredovisningens bolagsstyrningsrapport, sidorna 24–36.

GRI-index

Vår ambition med denna årliga hållbarhetsredovisning är att öppet och balanserat redovisa ställnings-taganden, aktiviteter och resultat inom de områden som vi identifierat som väsentliga. Processen för att fastställa de väsentliga områdena beskrivs på sidan 9. Vår bedömning är att Skandias hållbarhetsredovisning och årsredovisning för kalenderåret 2014 gör det möjligt att göra en rättvisande bedömning av bolagets hållbarhetsarbete.

Den senaste hållbarhetsredovisningen avgavs den 22 maj 2014. Årets hållbarhetsredovisning har upprättats för att i allt väsentligt uppfylla kraven enligt GRI:s riktlinjer version 4.0, Core-nivå, inklusive branschtillägg för finansaktörer (Financial Services, FS). Hållbarhetsredovisningen är inte granskad av tredje part. GRI-indexet nedan anger var i denna redovisning och i Skandias årsredovisning 2014 (ÅR) indikatorerna och upplysningarna återfinns.

STANDARDUPPLYSNINGAR		Sidhänvisning och kommentar	STANDARDUPPLYSNINGAR		Sidhänvisning och kommentar
Strategi och analys			Rapportprofil		
G4-1	Kommentar från koncernchef	2-3	G4-26	Metoder för samarbete med intressenter	6-7
G4-2	Beskrivning av påverkan, risker och möjligheter	2-3, 6; ÅR 4-7, 71	G4-27	Frågor som framkommit i dialog	6-7
Organisationsprofil			Styrning		
G4-3	Organisationens namn	Omslag	G4-34	Bolagsstyrning	41-42; ÅR 24-36
G4-4	Huvudsakliga varumärken, produkter och tjänster	Insida flik, 17	Etik och integritet		
G4-5	Huvudkontorets lokalisering	Utsida flik	G4-56	Uppförandekod	39
G4-6	Länder där organisationen är verksam	Utsida flik	VÄSENTLIGA ASPEKTER: STYRNING OCH INDIKATORER		
G4-7	Ägarstruktur och bolagsform	Utsida flik, 8, 41; ÅR 23	DMA-a-c	Hållbarhetsstyrning av väsentliga aspekter	9, 41-42
G4-8	Marknader	Utsida flik	DMA-FS Hållbarhetsstyrning finanssektorn		
G4-9	Bolagets storlek	Utsida/insida flik	DMA-FS1	Riktlinjer för miljö och sociala faktorer i affärsområdena	9, 41-42
G4-10	Medarbetardata	36-37	DMA-FS2	Rutiner för att utvärdera och granska miljömässiga eller sociala risker i affärsområdena	14-15, 20-21, 30, 38-39, 41-42
G4-11	Procent av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	34	DMA-FS5	Interagerande med kunder/ investeringar/affärspartners om miljömässiga och sociala risker och möjligheter	15-16, 20-26, 30-31, 38-39
G4-12	Organisationens leverantörskedja	39	DMA-FS15	Riktlinjer och policy för en sund utformning och rådgivning av finansiella tjänster	14-15, 38-39
G4-13	Större förändringar under redovisningsperioden	41-42; ÅR 23			
G4-14	Försiktighetsprincipens tillämpning	3, 39, 41-42			
G4-15	Externa standarder, principer och initiativ	3, 20			
G4-16	Medlemskap i organisationer	21, 40			
Identifierade väsentliga aspekter och var påverkan sker					
G4-17	Enheter som ingår i rapporteringen	Utsida flik			
G4-18	Process för att definiera redovisningens innehåll	9			
G4-19	Identifierade väsentliga aspekter	9, 45			
G4-20	Påverkan inom organisationen	45			
G4-21	Påverkan utanför organisationen	45			
G4-22	Förklaring till korrigeringar från tidigare rapporter	24; i övrigt inga korrigeringar från tidigare rapporter			
G4-23	Väsentliga förändringar i omfattning, avgränsning eller mätmetoder	Utsida flik, 24, 41-42			
Intressentengagemang					
G4-24	Intressentgrupper	6-7			
G4-25	Identifiering och urval av intressenter	6			

- Helt redovisad
- ◐ Delvis redovisad

	Redovisningsnivå	Sidhänvisning och kommentar
EKONOMIINDIKATORER		
Ekonomiska resultat		
G4-EC1	●	1
Indirekt ekonomisk påverkan		
G4-EC8	●	1, 12-13, 27-29
MILJÖINDIKATORER		
Energi		
G4-EN3	●	30-32
Utsläpp		
G4-EN16	●	30-32
G4-EN17	●	32
Miljöbedömning av leverantörer		
G4-EN32	◐	40
SOCIALA INDIKATORER		
Anställningsförhållande och arbetsvillkor		
Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet		
G4-LA5	◐	33-34
G4-LA6	◐	36; Relevant för Skandia är att redovisa sjukfrånvaro per land
Utbildning och utveckling		
G4-LA11	●	33
Mångfald och jämställdhet		
G4-LA12	●	36
Likvärdig lön för kvinnor och män		
G4-LA13	●	36
Bedömning av arbetsvillkor hos leverantörer		
G4-LA14	●	40
Klagomålsmekanism för ärenden rörande arbetsvillkor		
G4-LA16	●	Inga anmälningar under 2014
Mänskliga rättigheter		
Klagomålsmekanismer för ärenden rörande mänskliga rättigheter		
G4-HR12	●	Inga anmälningar under 2014

	Redovisningsnivå	Sidhänvisning och kommentar
Samhälle		
Korruption		
G4-SO3	●	38-40
G4-SO4	●	38
G4-SO5	●	Inga anmälda fall av korruption under 2014
G4-SO9	●	40
Lokalsamhällen		
FS13	●	4, 7-8, 17, 25, 28
FS16	●	14, 16, 18-19
Produktansvar		
Märkning av produkter och tjänster		
G4-PR5	●	Flik insida, 8, 14, 17
Marknadskommunikation		
G4-PR7	●	40
Kundernas integritet		
G4-PR8	●	Inga anmälda klagomål under 2014
Produktportföljen		
FS6	●	24
FS7	●	13, 22
Aktivt ägande		
FS11	●	20-21, 24

Redovisning enligt GRI G4-20 och G4-21

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

Aspekter	Väsentlig påverkan					Vårt ansvar; läs mer
	Kunder/Ägare	Med-arbetare	Samhället	Leverantörer/samarbetspartners	Miljön	
Transparens och långsiktighet i kundrelationer sid 14-19						
Kundinflytande	✓					
Ansvar för våra produkter och tjänster		✓		✓		
Relevanta och prisvärda erbjudanden	✓		✓	✓		
Tydlig information och kommunikation	✓		✓	✓		
Transparens kring det som är relevant för kunden	✓		✓	✓		
Tillgänglighet utifrån kundens behov	✓		✓	✓		
Ansvarsfulla investeringar sid 20-24						
Uthållig, hög och jämn återbäring till ägarna	✓		✓	✓		
Aktivt ägarskap	✓		✓	✓	✓	
Hållbarhet integrerat i ägarpolicy med tydliga processer och rutiner	✓	✓	✓	✓	✓	
Gemensam påverkan med andra aktörer inom ramen för PRI			✓			
Investeringar t ex i infrastruktur, förnybar energi och även cancerbehandlingsteknik			✓		✓	
Samhällsansvar sid 25-29						
Hälsöfrämjande - individ, organisation, samhälle	✓	✓	✓			
Bidra till socialt hållbar utveckling genom forskning, metodik och beräkningsverktyg om sociala insatsers finansiella värde			✓			
Motverka utanförskap och ohälsa med sociala investeringar			✓			
Stödja lokala ideella projekt			✓			
Miljöhänsyn sid 30-32						
Begränsa vår negativa klimatpåverkan			✓		✓	
Hållbar resursanvändning			✓		✓	
Miljöhänsyn i våra erbjudanden och processer	✓		✓	✓	✓	
Hållbara fastigheter och stadsdelar genom våra fastighetsinvesteringar			✓		✓	
Långsiktig arbetsgivare sid 33-37						
Fortsatt kulturrena - Tänk Längre i allt vi gör		✓				
Friska medarbetare med högt engagemang	✓	✓		✓		
Delaktighet och påverkan i effektiviseringsarbetet		✓		✓		
Rätt kompetens för Skandias strategiska förflyttning		✓				
Affärsetik sid 38-40						
Hållbarhet i leverantörskedjan				✓	✓	
Tydliga krav och uppföljning				✓		
Rättvisa affärsvillkor och antikorrupcion	✓	✓		✓		
Strukturerad riskhantering	✓	✓		✓	✓	

Produktion: Skandia i samarbete med Intellecta Coporate.
 Tryckeriet är Svanen-licensierat och papperet är FSC-märkt.
 Foto: Sidan 3: Kristoffer Samuelsson. Sidan 22: fotograf Mikael Strand, retusch Retuscheriet.



