

Tänk längre



Rik på idéer?

Så bra. För den som är kund i Skandia har en unik chans att påverka.

Skandia är nämligen ett ömsesidigt – eller kundstyrt – bolag. Det gör att vi kan satsa allt på att skapa största möjliga nytta för våra kunder. Och att vi verkligen vill veta vad kunderna tycker.

Välkommen att upptäcka kundernas Skandia!

Innehållsförteckning

2	Koncernchef och hållbarhetschef har ordet
4	Strategi
6	● Samhällsansvar
14	● Transparens och långsiktighet i kundrelationer
22	● Ansvarsfulla investeringar
26	● Långsiktig arbetsgivare
32	● Affärsetik
36	● Miljöhänsyn
39	Hållbarhet i siffror
40	Organisation och styrning
44	GRI-index



Välkommen till Skandia

Välkommen till Skandia – en av Sveriges största oberoende kundstyrda bank- och försäkringskoncerner. Skandia erbjuder lösningar inom sparande, pension, ekonomisk trygghet och vardagsekonomi. Vi har 2,5 miljoner kunder i Sverige, Norge och Danmark och förvaltar drygt 470 miljarder kronor.

Skandias 2 500 medarbetare förenas av viljan att tänka längre och visionen om att skapa ett rikare liv för våra kunder. Koncernen består av det traditionella livförsäkringsbolaget Skandia samt åtta dotterbolag, som inkluderar vår bank, vårt fond- och fondförsäkringsbolag samt fastighetsbolaget Diligentia.

Ett rikare liv

Ett rikare liv

Skandia finns för att skapa ett rikare liv för våra kunder. God ekonomi är viktigt för ett rikt liv, men det är inte allt. Därför fortsätter vi utvecklingen av innovativa lösningar både för våra kunder och för samhället.



Bank och lån

Skandias mobil- och internetbank gör det enkelt för privatpersoner i Sverige och Norge att hantera sin ekonomi. Banken erbjuder prisbelönta verktyg som Smartbank. Dessutom erbjuds lån, framförallt till bostadsköp.

Skandia ägs av kunderna

Vid årsskiftet 2013/2014 blev Skandia ett ömsesidigt bolag – eller kundstyrt, som vi hellre säger. Det är de 1,4 miljoner kunderna i det traditionella livbolaget som är Skandias nya ägare.

Den ömsesidiga bolagsformen går ut på att alltid driva verksamheten utifrån ett långsiktigt perspektiv. Kunderna tar del av överskott och bär eventuella förluster. Skandia kan agera långsiktigt, helt enkelt för att ingen annan än kunderna själva gör anspråk på vinsten. Under 2013 fick kunderna 11 miljarder kronor i återbäring.



Försäkring och pension

Skandia erbjuder lösningar för pensions-sparande samt tjänstepension. Privatpersoner, organisationer och företag i Sverige och Danmark erbjuds även en rad försäkringslösningar, bland annat olycksfallsförsäkring, sjukförsäkring och privatvård.



Fondsparande

Privatpersoner kan välja bland en mängd spar- och investeringsalternativ. På bankens öppna fondtorg finns runt 800 fonder för kunder i Sverige att välja på, och 460 i Norge. Ett hundratal av dessa finns på Skandias svenska och danska fondplattform, som består av analyserade och kvalitetssäkrade fonder.

Kundernas röst

Kundernas röst står i centrum för det nya Skandia. Kunderna kommer ha möjlighet till insyn, dialog och inflytande, till exempel via sin rådgivare, i kundpaneler eller på stämman.

Kunderna i det traditionella livbolaget får dessutom möjlighet att nominera och rösta fram fullmäktige, Skandias högsta beslutande organ. Fullmäktige tillsätter styrelsen, som sedan utser koncernchef. Målet är en rättvis, effektiv och modern styrmodell. För i Skandia är det kundernas röst som räknas.

Skandia i siffror 2013

Skandia i Sverige

- Grundades 1855
- 1,9 miljoner kunder
- 50 kontor
- Koncernens säte i Stockholm

skandia.se

skandiabanken.se

Skandia i Norge

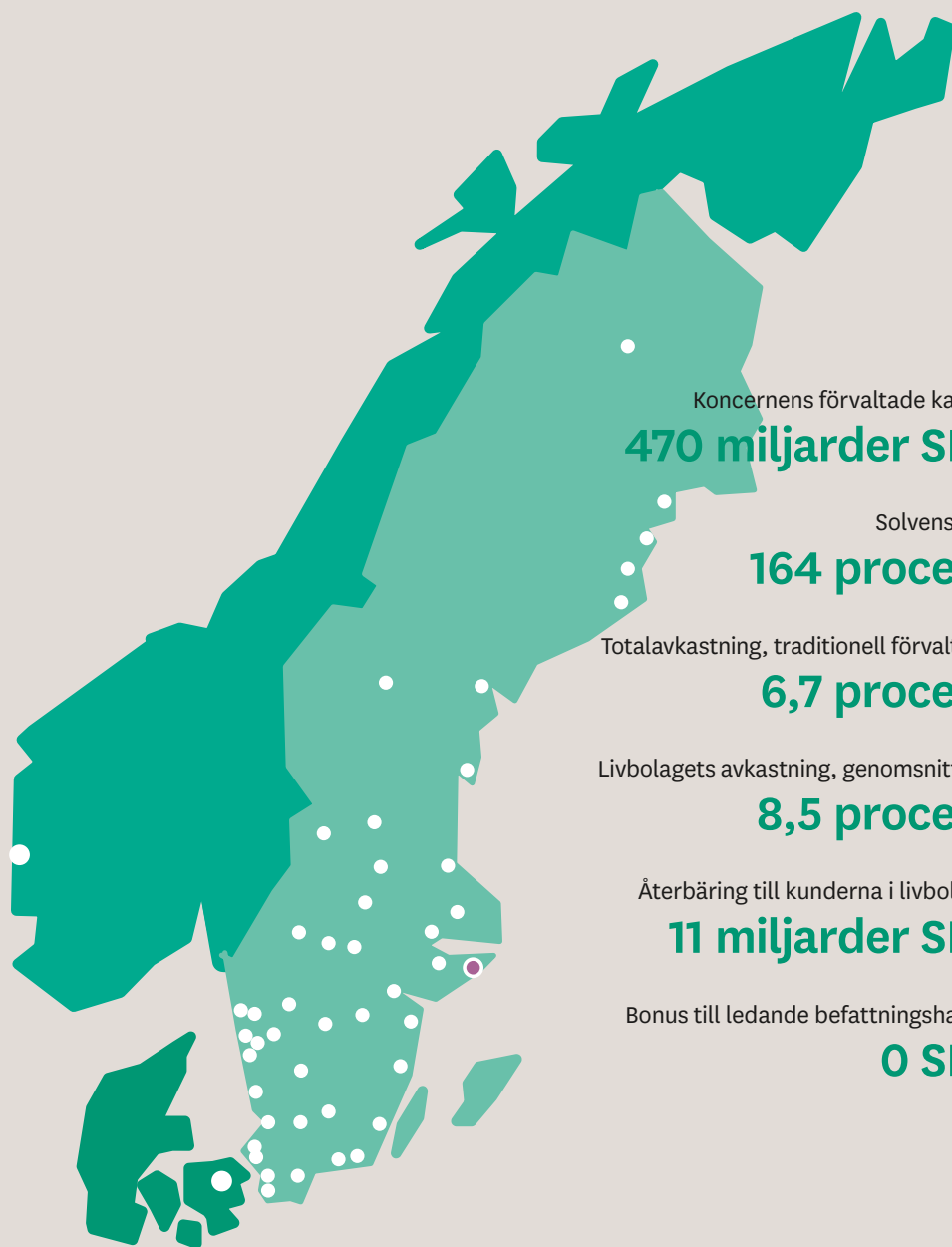
- Etablerades 2000
- 375 000 privatkunder
- Filial till Skandiabanken i Sverige med kontor i Bergen

skandiabanken.no

Skandia i Danmark

- Etablerades 1998
- 5 400 företagskunder
- Helägt dotterbolag till Skandias traditionella livbolag
- Huvudkontor i Köpenhamn

skandia.dk



● Koncernens säte

● Kontor

Koncernens förvaltade kapital

470 miljarder SEK

Solvensgrad

164 procent

Totalavkastning, traditionell förvaltning

6,7 procent

Livbolagets avkastning, genomsnitt 5 år

8,5 procent

Återbäring till kunderna i livbolaget

11 miljarder SEK

Bonus till ledande befattningshavare

0 SEK

Skandia skapar ekonomiskt värde 2013

Skandias verksamhet genererar ett ekonomiskt värde som kommer olika intressenter tillgodo; utbetalningar och utdelning till kunder, betalningar till leverantörer och affärspartners, skatter och andra betalningar till staten samt löner till medarbetare.

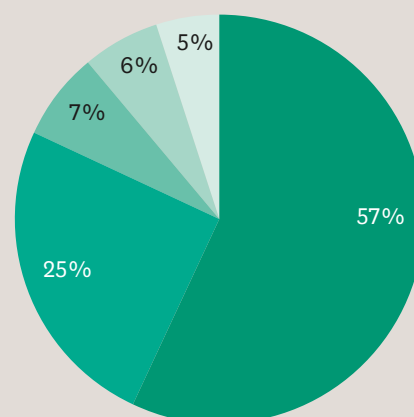
● Utbetalning till kunder, 57% (19 133 MSEK)

● Kvar i bolaget, 25% (8 207 MSEK)

● Betalningar till leverantörer och affärspartners, 7% (2 469 MSEK)

● Skatter och avgifter till staten (inkl. sociala avgifter), 6% (2 132 MSEK)

● Löner till medarbetare, 5% (1 520 MSEK)



Höjdpunkter 2013



Skandia prisas för bästa samhällsengagemang

Skandias arbete med att synliggöra utanförskapets pris belönades med Gyllene hjulet för viktiga insatser och förmågan att förklara ett svårt problem på ett enkelt sätt.

Sidan 11



Redo för kundernas röst

Vi utvecklade en helt ny modell för kundinflytande, som kommer att ge kunderna nya möjligheter att påverka vår verksamhet.

Sidan 15



Skandia storstäder fondutbudet

Vi rensade rejält i utbudet på fondplattformen. Allt för att säkra ett utbud av väletablerade och nyskapande fonder, till rimliga avgifter.

Sidan 20



Skandias priser är kundernas vinst

Än en gång tog Skandia emot en rad priser – årets livbolag, bästa mobilbank och mest nöjda kunder, till exempel.

Sidan 20

Om hållbarhetsredovisningen

Skandiakoncernens årliga hållbarhetsredovisning beskriver hur vi arbetar med våra viktigaste hållbarhetsfrågor. Den omfattar samtliga verksamhetsländer under kalenderåret 2013. Dotterbolaget Diligentia ingår inte, förutom då särskilda referenser till bolaget förekommer. För mer information om Diligentia hänvisas till bolagets årsredovisning och webbplats. Samtliga belopp i denna hållbarhetsredovisning är i svenska kronor, om inte annat anges. Hållbarhetsredovisningen har upprättats i enlighet med Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer för hållbarhetsredovisning, version 4.0. Den 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 44.

Kontakt

För frågor eller synpunkter gällande Skandias hållbarhetsarbete och hållbarhetsredovisning, kontakta: Lena Hök, hållbarhetschef
E-post: lena.hok@skandia.se

Ansvarstagande på kundens sida

Årets viktigaste händelse var tveklöst ombildningen till ömsesidigt bolag. Målet är att bli kundstyrda, riktigt kundstyrda – vi vill få igång en direkt dialog och ta reda på vad kunderna vill ha av Skandia, också i egenskap av ägare.



”Långsiktigheten är vårt signum. Vi har både förutsättningarna och förmågan att tänka längre.”

Skandia har under hela vår 159-åriga historia aktivt bidragit till samhällets utveckling. Vi har skapat trygghet för våra kunder genom olika försäkringslösningar, men allt kan inte lösas genom försäkringar. Det är allas sak att agera ansvarsfullt – kortsiktighet bygger inte ett blomstrande samhälle.

Det blir allt viktigare att lyfta blicken, se bortom det dagsaktuella och ta ett bredare samhällsansvar. Det gäller var och en – individer, politiken och näringslivet. Denna hållbarhetsredovisning är ett sätt att tydligt förklara vad vi gör och varför vi gör det. Vi är stolta över det vi åstadkommer och över det förtroende som våra kunder har gett oss. Samtidigt är vi ödmjuka inför de utmaningar som hållbarhetsarbetet innebär.

Långsiktigheten är vårt signum

Vi har både förutsättningarna och förmågan att tänka längre. Samtidigt vill vi betona att Skandias långsiktighet är fullt förenlig med fortsatt fokus på vinstmaximering; vi är mer inriktade än någonsin på att skapa högsta möjliga avkastning för våra kunder tillika ägare. I reda pengar innebar detta 11 miljarder kronor i återbäring under 2013.

Därtill kommer de andra värden som vi skapar för våra kunder. Under året tog vi till exempel fram en transparent prissättning för bolån. Från 2014 kan kunden redan innan låneansökan läsa svart på vitt vilka räntor och rabatter som gäller. Kunden får automatiskt rätt rabatt utan att behöva pruta, vilket sparar både tid och pengar. Denna rabatt är inte tidsbegränsad som hos många andra långivare där rabatten kan upphöra efter ett år eller två. Vårt löfte håller. Vi såg också över Skandias fondutbud och rensade ut fonder som underpresterar eller har för höga avgifter. Båda dessa är kunddrivna förändringar.

Ersättningar i kundernas intresse

Dessutom fortsatte vi att driva frågan om ersättningar till försäkringsförmedlare. Vi ifrågasätter den branschpraxis som innebär att försäkringsförmedlare får stora delar av ersättningen direkt vid tecknandet av försäkringen eller sparandet. Det driver på kortsiktigheten i branschen och går direkt emot kundens betydligt

mer långsiktiga intresse. Istället ser vi att en jämn ersättning över tid skulle uppmuntra försäkringsförmedlare till en långsiktig kundrelation. En annan åtgärd på samma tema är att vi avskaffade rörlig ersättning (bonus) i Skandia. Våra rådgivare har kvar rörlig ersättning, som vi öppet redovisar i mötet med kunden.

Synliggöra utanförskapets pris

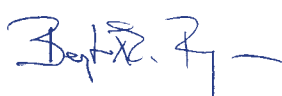
Som försäkringsbolag vet vi att tidiga insatser är mer effektiva och således betydligt billigare än sena. Därför satsar vi på att synliggöra det slutgiltiga pris som samhället betalar för långvarigt utanförskap. Genom initiativet Utanförskapets pris verkar vi för att få fler svenska kommuner att genom insatser redan under skoltiden förhindra att människor hamnar i långvarigt utanförskap, såsom sjukskrivning, arbetslöshet, psykisk ohälsa eller missbruk.

Detta skulle gynna alla, det säger sig självt – individen håller sig frisk och kan försörja sig själv, offentliga medel kan användas mer konstruktivt och även Skandias försäkringskostnader minskar.

Agerande som inger förtroende

Vi ska driva affären på ett sätt som långsiktigt stärker kunderna, samhället och Skandia. Vårt stöd för FN:s Global Compact markerar vårt åtagande. I praktiken betyder det att vi ska vara ett företag som kunderna ska kunna känna förtroende för. Vi är en kundstyrd och oberoende aktör som bidrar till att trygga människors ekonomi idag och i framtiden.

Vårt kunderbjudande och våra investeringar i samhället hjälper till att hålla individer, bolag och organisationer, och i förlängningen samhället, välmående. Det vinner alla på. Vi ska skapa ett långsiktigt hållbart värde för våra kunder, med strategin att vara ledande inom sparande, trygghet och pension.



Bengt-Åke Fagerman
Koncernchef



Lena Hök
Hållbarhetschef

Tänk längre

Hållbarhet – att säkerställa Skandias långsiktiga överlevnad och framgång genom ansvarsfullt företagande – är införlivat i vår affärsstrategi och verksamhet. Att tänka längre är en förutsättning för att vi ska uppfylla vårt åtagande gentemot kunderna, så att de ska få ett rikare liv – idag och under lång tid framöver. Skandias strategi för hållbarhet vägleder oss.

För Skandia är hållbarhet och ansvarsfullt företagande att bedriva verksamheten i enlighet med vår värdegrund; att visa respekt för alla som vi kommer i kontakt med samt att möta och överträffa de förväntningar som våra kunder och andra intressenter har på Skandia. Tänk längre är kärnan i Skandias värdegrund, som genomsyrar affärs- och hållbarhetsstrategierna samt verksamheten.

Omvärld och intressenter

Att bedriva verksamheten på ett sätt som inger förtroende kräver framsynthet, öppenhet och god kontakt med kunder tillika ägare och andra viktiga intressenter. Vid sidan av kunderna är Skandias närmaste relationer med medarbetare, leverantörer och andra partners samt samhället. Även miljön räknas till våra intressenter.

Intressentgruppen som mer än någon annan påverkat Skandias prioritering av väsentliga frågor är kunderna/ägarna. Flera undersökningar slår fast att Skandias ansvar och hållbarhetsarbete inverkar på kundernas beslut.

Dialog med intressenterna

Skandia står i förbindelse med kunderna dagligen, framförallt via rådgivningskontor, kundservice, bolagets webbplatser och sociala medier. Under 2014 tillkommer fler möjligheter till dialog, i takt med att Skandia etablerar sin modell för kundinflytande. När det gäller olika företrädare för samhället, hör kommunnätverket för sociala investeringar och Almedalsveckan i Sverige till viktiga kontaktytor. Skandia är också representerat på Folkemötet, Danmarks politiska mötesplats. Dialogen med medarbetarna sker dagligen och i samband med utvecklingssamtal, utbildning och medarbetarundersökningar. Leverantörer och andra partners har kontinuerlig kontakt med Skandia, och har möjlighet till dialog via bland annat leverantörsträffar. Läs mer om dialog med samhället (sidan 7), kunder (sidorna 15–16), medarbetare (sidorna 28 och 31) samt med leverantörer och affärspartners (sidan 35).

Våra vägval

I affärsstrategin ingår att Skandia ska vara ett långsiktigt hållbart företag. Grunden är att följa gällande lagar och regler. Vidare vill vi rättvist balansera kundernas och andra intressenters krav och förväntningar. Vi strävar också efter att vara ett föredöme inom bank och försäkring, bidra till att lösa gemensamma utmaningar och driva branschen mot ökad hållbarhet. Skandias engagemang finns också på samhällsnivå; vi ägnar vår innovationskraft åt att förutse och förebygga samhällsutmaningar med relevans för Skandias verksamhet.

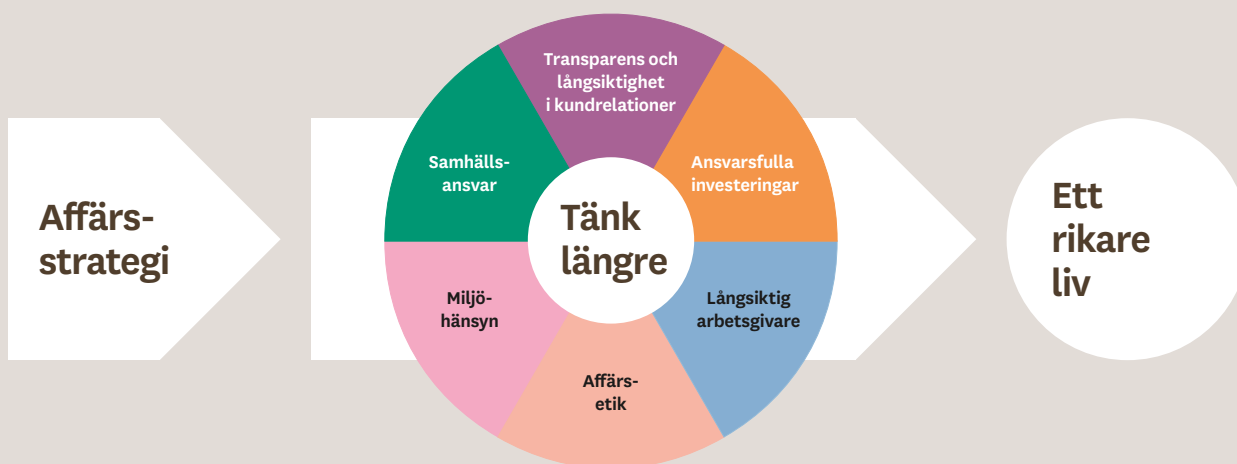
Vi har identifierat de väsentliga frågor som påverkar förtroendet för Skandia. Det har gjorts i en intern process, med utgångspunkt i kundundersökningar, kundfokusgrupper och vår kunskap om intressenternas förväntningar på Skandia. Läs mer om Skandias väsentlighetsanalys på sidan 43.

Hållbarhet är en fråga för alla

Skandias koncerngemensamma policy för ansvarsfullt företagande och hållbarhet beskriver vårt åtagande på området. Policyn vidareutvecklades och fastställdes av livbolagets styrelse i slutet av 2013. Dotterbolagens styrelser har anta egna riktlinjer med utgångspunkt i den koncernövergripande policyn. Skandias åtagande speglas även i deltagandet i FN:s Global Compact.

Hållbarhet är en fråga för alla – var och en i Skandia har ansvar för att vi agerar och uppfattas som en samhällsutvecklande aktör. Följaktligen berörs alla funktioner på ett eller annat sätt. Det märks inte minst i att hållbarhet under 2013 togs med i instruktionerna till koncernens årliga affärsplanering. I den processen fastställer alla enheter och avdelningar egna mål. Skandias hållbarhetsfunktion driver, koordinerar och följer upp koncernens hållbarhetsarbete. Läs mer om organisation och styrning på sidorna 40–42.

Långsiktig strategi för hållbarhet



Samhällsansvar

- Hälsofrämjande – individ, organisation, samhälle
- Kraft för socialt hållbar utveckling samt motverkande av utanförskap genom förebyggande och sektoröverskridande insatser där privat, offentlig och ideell sektor samverkar

Transparens och långsiktighet i kundrelationer

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

Ansvarsfulla investeringar

- Aktivt ägarskap
- Hållbarhet integrerat i ägarpolicy med etiskt och miljömässigt hänsynstagande i investeringarna
- Uthållig, hög och jämn återbäring till ägarerna

Långsiktig arbetsgivare

- Värdegrund som vägvisare
- Kultur och ledarskap som främjar välbefinnande, motivation och prestation
- Inkluderande arbetsgivare

Affäretik

- Hållbarhet i leverantörskedjan
- Tydliga krav och uppföljning
- Rättvisa affärsvillkor och rent spel (antikorruption)
- Strukturerad riskhantering

Miljöhänsyn

- Begränsa vår negativa klimatpåverkan
- Hållbar resursanvändning
- Miljöhänsyn i våra erbjudanden och processer

Skandias övergripande mål för hållbarhet är att:

- Bidra positivt till samhällsutvecklingen samt upplevas som en samhällsutvecklande aktör.
- Vara bland de främsta att hantera samhällsutmaningar med relevans för verksamheten.
- Ha ett hållbarhetsarbete som skapar långsiktigt hållbara värden.

Skandias hållbarhetsstrategi stödjer resan mot dessa långsiktiga mål.

I affärsstrategin ingår att Skandia ska vara ett långsiktigt hållbart företag. Att säkerställa Skandias överlevnad och framgång är fundamentalt för förmågan att uppfylla åtagandet gentemot kunderna; ekonomisk trygghet genom försäkringskydd och god avkastning på sparad kapital.

Samtliga områden är högst väsentliga för Skandia, men vissa områden är utmärkande för oss; samhällsansvar, transparens och långsiktighet i kundrelationer samt ansvarsfulla investeringar. Hållbarhetsstrategin och dess målsättningar kommer att vidareutvecklas under 2014, med utgångspunkt i Skandias övergripande koncernmål och affärsstrategi.



Fyra av tio svenska ungdomar tror inte att samhället kommer att ta hand om dem om de blir arbetslösa, sjuk-skrivna eller när de går i pension.

Skandias Ungdomsrapport, 2013



Samhällsansvar

Skandias vision och uppdrag är att skapa ett rikare liv för våra kunder. Och som försäkringsaktör tillför vi inte enbart trygghet där det finns risk – vi är en av Sveriges största institutionella investerare, och finansierar tillväxtskapande och samhällsnyttiga projekt. Som leverantör av pensions- och försäkringslösningar är vi ett komplement till de offentliga välfärdssystemen. Men vårt engagemang sträcker sig längre ändå – Skandia främjar hälsa och motverkar utanförskap på bred front. Det vinner alla på.

Förankring i samhället



Samhällsansvar

Skandias vision och drivkraft är att skapa ett rikare liv för våra kunder. Det är också vårt viktigaste bidrag till samhället. Genom att tillhandahålla lösningar inom bank och lån, försäkring och pension samt fondsparande bidrar vi till trygghet och bättre ekonomiska förutsättningar.

Utöver privatpersoner finns företag, organisationer samt kommuner och andra delar av den offentliga sektorn bland Skandias kunder. Flera av våra lösningar kompletterar tjänsterna som erbjuds i Sveriges offentliga välfärdsystem.

Skandia bidrar också till samhällsutvecklingen genom koncernens fastighetsbolag Diligentia, som tillhandahåller lokaler för bland annat vård, skola och omsorg. Diligentia hållbarhetscertifierar alla omfattande byggnationer och medverkar till ett hållbart samhälle genom nära samarbete med berörda intressenter. Diligentia är styrelsemedlem i Sweden Green Building Council och medverkar i Stockholms stads forum för hållbara fastigheter.

Skandias olika satsningar för ökad hälsa och mot utanförskap gynnar alla – de offentliga utgifterna reduceras, Skandias försäkringskostnader minskar och människor håller sig trygga, friska och aktiva. Allt detta gör att vi är en del av samhället och dess välfärdssystem.

Tydlig position

Skandia vill bidra till ökat välbefinnande och välfärd genom att ta oss an samhällsfrågor i nära anslutning till vår verksamhet. För störst effekt tror vi på samarbete över gränserna mellan näringsliv, civilsamhälle och offentlig sektor. En stor del av Skandias insatser sker via stiftelsen Skandia Idéer för livet.

Vi ägnar oss åt opinionsbildning och dialog med politiska beslutsfattare i frågor som hälsa, försäkring samt sparande och kapitalförvaltning.

Prioriterade frågor

Under året stod bland annat flytträtt av pensionskapital i fokus för våra dialoger. Skandia är för utökad flytträtt, men det är viktigt att säkerställa att en flytt till eller från ett sparbolag inte bara gynnar kunden utan också att den inte sker på kvarvarande kunders bekostnad. I varje enskilt kundmöte får kunden en ny skrift om frågeställningar som bör gås igenom inför ett byte av pensionsbolag.

Skandia förordar rimliga ersättningar till försäkringsförmedlare i enlighet med kundernas bästa. Därför välkomnar vi diskussion kring Finansinspektionens förslag på förbud av upfront-provisioner, som innebär att förmedlaren får hela ersättningen direkt. Vi är emot kortsiktiga ersättningar som skapar intressekonflikter och missgynnar kunderna. Under året verkade Skandia för att ena branschen kring ett avskaffande av upfront-provisioner till förmån för en jämnt fördelad ersättningsmodell som ger kunden fördelar på lång sikt.

Skandia verkar även genom flera sammanslutningar; Svensk Försäkring, Svenska Försäkringsföreningen, Svenska Bankföreningen, SWESIF, CSR Sweden, SNS och Stockholms Handelskammare. Skandia finns representerat i de fem förstnämnda föreningarnas styrelser samt i SNS förtroenderåd.

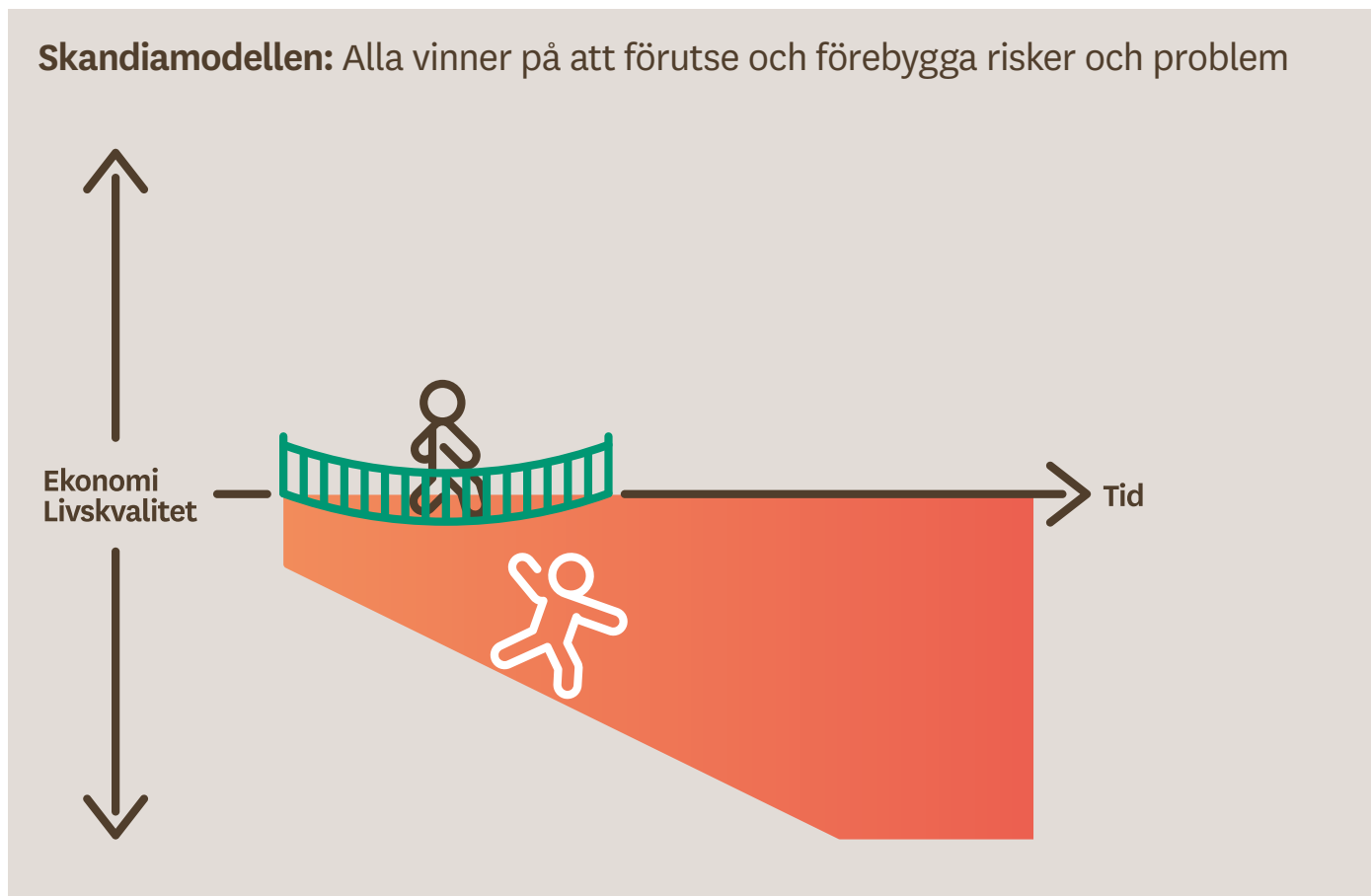
Dialog med beslutsfattare

Skandia finns på plats under Almedalsveckan. Skandias huvudarrangemang 2013 fokuserade på ohälsa som hinder för tillväxt. Ett nytt inslag var Hälsokollen, där besökarna kunde göra olika hälsotester och få tips av Skandias hälsopedagoger. Vi ordnade också seminarier om bland annat förebyggande insatser för barn och unga, om utanförskapets pris och om traditionell pensionsförsäkring. Skandia Idéer för livet arrangerade aktiviteter med Barnrättstorget, som samlar bland andra BRIS, UNICEF, Rädda Barnen och Barnombudsmannen.

Studie av Sveriges värderingar

För att bättre förstå samhället och våra kunder genomfördes för femte året Sverigestudien, en bred kartläggning av människors värderingar om sig själva, sina arbetsplatser och samhället i stort. Årets studie visar att kostnadsjakt har seglat upp som den värdering som flest svenskar menar präglar arbetsplatsen, samtidigt som hälsa ökar mest som önskvärd värdering. För att nå ut med resultaten höll Skandia föreläsningar för politiska tjänstemän, näringslivsrepresentanter samt media. Läs mer på sverigestudien.se.

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



Det bästa och billigaste 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 uppmuntar och underlättar förebyggande insatser. Detta förebyggande angreppssätt används både inom 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. En enda människas livslånga utanförskap kan kosta samhället uppemot 10–15 miljoner kronor. Läs mer om utanförskapets pris på sidan 10.

Förebyggande som skapar affärsnytta

Sedan vi lade till en kostnadsfri hälsoförsäkring till vår sjukförsäkring inom tjänstepension i Sverige har sjukfallen minskat från 4,5 till 0,5 procent i kundgruppen. Minskningen är ett resultat av en markant ökning av nyttjandet av förebyggande hälsovård. Vid anslutning till försäkringen bedömer kunderna sin upplevda hälsa på en 100-gradig skala där genomsnittet vid försäkringens början ligger på 47,6. Efter hälsoprogrammet upplever kunderna bättre hälsa, med ett snitt på 70,9. Läs mer om Bolagshälsa på sidan 19.

LifeBalance i Danmark

Skandias pensionskunder i Danmark har tillgång till ett koncept för förebyggande hälsovård. Kunden får tillgång till ett hälsotest, flera digitala hälsoprogram, en hälsoportal och Skandias hotline, Sundheds- og Trivsellinjen.

Idéer för livet

Att tänka längre utmärker all Skandias verksamhet – vi tror på att förutse och förebygga risker och problem. Vi tror också på idéer som håller länge. Stiftelsen Skandia Idéer för livet är navet i våra förebyggande samhällsinsatser.

Stiftelsen Skandia Idéer för livet finns för att bidra till ett tryggt samhälle även för framtida generationer. Vi vill agera förebyggande i alla lägen – det är det mest konstruktiva och kostnadseffektiva sättet. Därför inriktas Idéer för livets verksamhet på insatser för barn och unga.

Vi är övertygade om att var och en kan vara en del av och bidra till samhället, och vi tror på ändamålsenliga lösningar. Det återspeglas i frågorna vi driver, i vårt arbetssätt och i valet av samarbetspartners.

Idéer för livets inriktning är att:

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

Idéer för livet utvecklar metoder och processer samt initierar pilotprojekt för och med Eldsjälar, det vill säga individer eller organisationer som ideellt arbetar förebyggande med barn och unga. Vi jobbar också med forskning och opinionsbildning. Bland våra partners finns såväl privatpersoner, små och större ideella organisationer som föreningar och offentlig sektor.

Stiftelsen Idéer för livet

Stiftelsen Skandia Idéer för livet stödjer projekt som gör att barn och unga på ett lekfullt sätt kan upptäcka sina egna förmågor och på så vis stärka sin självkänsla. Stiftelsen Skandia Idéer för livet startades 1987 som en motreaktion mot gatuvåldet som kulminerade i ungdomskravallerna i Kungsträdgården i Stockholm.

Stiftelsen är oberoende och har en styrelse med externa ledamöter som företrädar olika delar av samhället. Stiftelseformen ger frihet att verka långsiktigt med samhällsnytta som enda fokus. Finansieringen kommer från det kapital som Skandia tillförde då stiftelsen bildades samt från sparfonden med samma namn (se nedan). Skandia bekostar också stiftelsens administration, kommunikation och personal.

Fyra gånger om året delar stiftelsen ut stipendier till ideella projekt, organisationer och andra Eldsjälar. Vi stödjer hellre flera mindre projekt än ett fåtal stora. I år delade Idéer för livet i Sverige ut 275 stipendier till ett sammanlagt värde av drygt 8,8 miljoner kronor, varav 3,1 miljoner gick till att initiera två forskningsprojekt. Det ena projektet avsåg utvärdering av förebyggande insatsers effekter och det andra avsåg implementeringen av Star for Life-metodiken i svenska skolor. Läs mer om Star for Life på sidan 13. Idéer för livet i Danmark delade ut stipendier till ett värde av 205 000 danska kronor.

Fonden Idéer för livet

Sparfonden Idéer för livet bildades 1995 för att finansiera stipendierna till Eldsjälar och Idéer för livets övriga verksamhet. Genom att spara i fonden kan Skandias kunder stödja Idéer för livet och Eldsjälar.

Varje år delas 2 procent av fondens värde ut till stiftelsen Idéer för livet. Fonden placerar framförallt i noterade bolag med bas i Norden. Placeringarna sprids på flera bolag och branscher och tar, liksom Skandias andra investeringar, hänsyn till etik och miljö. Fonden finns i Sverige och vi ser över möjligheten att starta en liknande fond i Danmark och Norge. Läs mer om Skandias kapitalförvaltning på sidorna 22–25.

Idéer
för livet

Utanför-
skapets
pris

Vi stödjer
Eldsjälar

Metoder
för stärkt
självkänsla

Utanförskapets pris

Många av samhällets tuffaste utmaningar faller inom ramen för det som benämns utanförskap. En form av utanförskap är att behöva ekonomiskt eller annat stöd på grund av till exempel långvarig sjukskrivning, arbetslöshet, psykisk ohälsa eller missbruk.

Att inte delta i samhället fullt ut är smärtsamt för individen och det för med sig stora kostnader. Våra beräkningar visar att en enda människas livslånga utanförskap kan kosta samhället uppemot 10–15 miljoner kronor. Det är det offentliga utgifter för sådant som rehabilitering, sjukpenning och rättsväsende, samt intäktsbortfall i form av utebliven inkomstskatt.

Viktigt att agera i tid

De flesta inser att det billigaste sättet att hantera en svårighet är att förhindra att den överhuvudtaget uppstår. Ändå tillåts många problem växa sig stora. Många gånger ger människor ifrån sig varningssignaler tidigt, och då finns möjlighet att vända utvecklingen. Därför arbetar Skandia Idéer för livet sedan 2007 för att förebyggande insatser för barn och unga inte ska betraktas som kostnader utan som investeringar. Precis som namnet antyder, går initiativet Utanförskapets pris ut på att synliggöra de verkliga kostnaderna då människor hamnar utanför och att uppmärksamma förebyggande insatsers värde.

Utbildning i socioekonomi

Skandia är initiativtagare till en utbildning i socioekonomi som i första hand vänder sig till kommuner och andra offentliga aktörer. Vi har bekostat och, tillsammans med nationalekonomerna Ingvar Nilsson och Anders Wadeskog, utvecklat metodiken, beräkningsverktygen samt handlednings- och studiematerialet. Skandia säkerställer löpande uppdatering av utbildningens innehåll och verktyg.

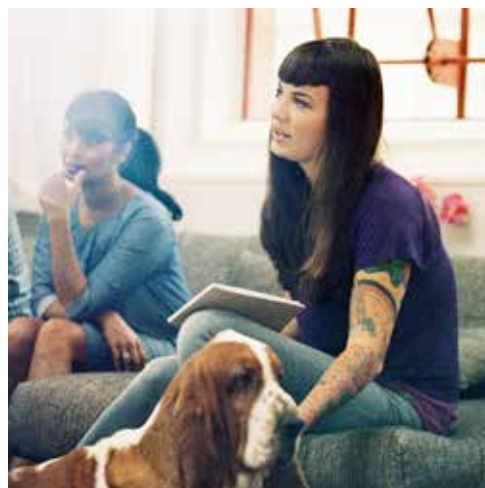
I år tog representanter för 17 kommuner, ett landsting, ett samordningsförbund och en Hälso- och sjukvårdsnämnd del av utbildningen i socioekonomi. En hel region är nu utbildad, i och med att alla kommuner i Skaraborg har tagit del av utbildningen. Sedan utbildningen startade 2009 har totalt 430 personer från 85 kommuner, landsting och region-/kommunalförbund gått den.

Vi tar nu Utanförskapets pris och vår syn på socioekonomiska beräkningar vidare i Norden. Skandia i Danmark påbörjade under 2013 utvecklingen av en kalkylmodell för danska förhållanden, i samarbete med Copenhagen Business School (CBS). Några danska kommuner blir pilotkommuner i utvecklingen av den danska modellen.

Lidköping satsar på hälsa och självständighet

Att problem bör förebyggas är lätt att förstå men kan vara svårt att förverkliga. Det vet de som arbetar i Lidköpings kommun. De fem företrädarna som 2011 deltog i utbildningen i socioekonomi insåg vikten av att investera i förebyggande insatser. De fick även med sig verktyg så att de med reda siffror kunde ge bättre beslutsunderlag till tjänstemän och politiker. Eftersom ansvaret för olika åtgärder finns inom olika delar av kommunens förvaltningar är samarbete A och O. Målet för hela arbetet med tidiga samordnade insatser är att bana väg för barns och ungas hälsa, självständighet och självförsörjning.

Ansträngningarna har gett resultat. 1,5 miljoner kronor är avsatta som särskilda medel för tidiga samordnade insatser. Kommunen har börjat förändra sin inre struktur för att underlätta samarbetet där hela verksamheter byter förvaltningstillhörighet. Lidköping har även skapat en förvaltningsövergripande samverkan för att arbeta med tidiga samordnade insatser i ordinarie verksamhet. För att kunna följa arbetet med att minska utanförskapet finns det i kommunens styrdokument gemensamma indikatorer med fastställda målvärden. En av indikatorerna är skolnärvaro. I kommunens uppföljning är det inte bara skolan som ska kunna besvara hur det går med skolnärvaron utan även förvaltningarna som ansvarar för socialtjänst, funktionshinder, kultur och fritid. Det första projekt som fick särskilda medel handlar just om att stödja familjehemsplacerade barn att lyckas i sin skolgång.



Nätverk och erfarenhetsutbyte

Den som har gått någon av Skandias kurser i socioekonomi erbjuds att delta i vårt kommunnätverk. Syftet är dels fortsatt expertstöd i förebyggande socialt arbete, dels gemensamma möten för erfarenhetsutbyte.

Skandia ansvarar även för samordning med nätverkets styrgrupp samt anordnar nätverksträffar och bidrar till kunskapsutbyte. Bland annat bjuds kommunerna in till en årlig rikskonferens. De har också tillgång till en egen inloggning på Utanförskapets pris webbplats. Där kommer de bland annat åt ett forum, kontaktuppgifter till alla medlemmar och ett rapportarkiv.

Kommunikation på bred front

Utanförskapets pris webbplats, utanforskapetspris.se, är mer än en mötesplats för kommunerna – här kan den som vill lära sig mer om att förebygga utanförskap med olika pedagogiska medel. Även det tiotal rapporter som Idéer för livet har bidragit till finns att ladda ner på webbplatsen. Under året fortsatte kampanjen Tänk längre för att öka kännedomen om Skandias samhällsinsatser och Utanförskapets pris.

Intolerans kostar

Under året fick nationalekonomen Ingvar Nilsson, som arbetar med Utanförskapets pris, i uppdrag att tillsammans med beteendevetaren Eva Lundmark undersöka värdet av att förebygga intolerans. Närmare bestämt var det den så kallade Kungälvsmodellen, som syftar till att motverka intolerans och rasism, som granskades. Uppdragsgivare var Teskedsorden, Stiftelsen Expo och Kungälv kommun, som också ingår i Utanförskapets pris nätverk. Skandia Idéer för livet bidrog till lanseringen av Nilssons och Lundmarks rapport Intoleransens pris.

Rapportens huvudsakliga slutsats är att Kungälvsmodellen är en framgångsrik social investering. Investeringen på 13 miljoner kronor under 15 år kan ställas mot de samhällskostnader på långt över 100 miljoner kronor som ett vit makt-gång kan orsaka under samma period. Rapporten finns tillgänglig på utanforskapetspris.se.

Pris för bästa samhällsengagemang

I mars vann Skandia Sponsrings & Eventföreningens pris Gyllene Hjulet i kategorin bästa samhällsengagemang. I motiveringen till priset framhöll juryn Skandias förmåga att förklara ett komplext samhällsproblem på ett enkelt sätt och av ett uthålligt arbete som skapar stor nytta:

”Kostnaden för förebyggande åtgärder är betydligt lägre än utanförskapets slutgiltiga pris – det visar sig att det lönar sig att investera tidigt. Det är en stor utmaning att kunna förklara, illustrera och konkretisera ett stort samhällsproblem på enkelt sätt. Skandia imponerar med gediget och uthålligt arbete för att minska utanförskapet genom att ta sitt ansvar, tänka längre och agera. Vi älskar detta samhällsengagemang med kraft att våga inspirera, våga förbättra och våga tänka stort. Ett win-win-win-koncept som visar på stor ekonomisk nytta.”





Att ta hand om varandra är viktigt i starka samhällen. Allt fler vill bidra med tid, färdigheter och kompetenser – även Skandias kunder. Skandia erbjuder privatkunder samt företagskunder och deras medarbetare möjlighet att engagera sig ideellt via Volontärportalen.

Ömsesidig nytta med Volontärportalen

Volontärportalen gynnar inte bara ideella projekt – våra kunder mår bra av att bidra och engagera sig.

”Att bara bidra med pengar skulle aldrig skapa samma stolthet och engagemang hos mig och mina kollegor.”

Marie Lundberg, Trosa Tryckeri

”Det känns rätt att jobba ideellt även som VVS-konsult och inte bara som innebandytränare. Fler borde bidra med sin egen yrkeskompetens.”

Lennart Mikaelsson, Notos Consult

”Det är fantastiskt att våra kunskaper inom ekonomistyrning och administration kan bidra till att hjälpa utsatta barn.”

Anders Lundberg, Ekonomi KlaraPaper



Skandia och stiftelsen Idéer för livet tror på samarbete över gränserna mellan näringsliv, civilsamhälle och offentlig sektor. Vi arbetar tillsammans med kommuner, skolor, föreningar och ideella organisationer som satsar tidigt och förebyggande på barns och ungas utveckling. Bland våra partners finns BRIS, MinStora-Dag, Tjejzonen, Nattvandring.nu, Rädda Barnen och Star for Life, men vi stödjer också betydligt mindre och inte lika etablerade Eldsjälär. Idéer för livet tillför tid, kompetens, nätverk och ekonomiskt stöd. I Danmark stödjer vi Eldsjälär i samhället, till exempel som näringslivsrepresentant i styrelsen för Center for frivilligt socialt arbejde. Det är en självständig organisation under Social- och Integrationsministeriet.

Stort engagemang i Skandia

Arbetet med Eldsjälär engagerar stora delar av Skandia och Idéer för livet, där många ger av både sin arbetstid och fritid. Skandiamedarbetare kan ägna två arbetstimmar i månaden åt volontärarbete med Idéer för livets Eldsjälär. Under 2013 var 300 medarbetare i Sverige och 75 i Danmark engagerade som ambassadörer.

Handbok för Eldsjälär

Många av dem som söker Idéer för livets stipendier för Eldsjälär är unga och saknar erfarenhet av projektledning. Därför utvecklade vi under året en handbok om att förverkliga ideella projekt. Till handboken hör verktyg såsom mallar för budget, projektplan och utvärdering. 116 ideella projekt tog del av handboken och verktygen i samband med att de beviljades stipendium.

Skandias Volontärportal aktiverar kunderna

Att bry sig och ta hand om varandra är grunden för ett välmående samhälle. Därför skapade Skandia och Volontärbyrån en digital mötesplats, Volontärportalen, där våra privatkunder samt företagskunders medarbetare enkelt kan hitta projekt att engagera sig i. Det kan handla om att vara ”storasyster” inom Tjejzonen, hjälpa Röda Korset med marknadsföring, bygga webbplatser åt ideella verksamheter och mycket annat. Det finns redan många uppdrag att välja på, och tack vare Skandias stora nätverk av Eldsjälär i hela Sverige kommer uppdragen att bli ännu fler. Alla som söker Idéer för livets stipendier erbjuds exponering via Volontärportalen.

Ett centralt tema i Skandias förebyggande samhällsinsatser är att stärka barn och unga så att de ska kunna göra det bästa av sin situation och bidra till sin omgivning. Här ingår att skapa inkluderande miljöer och att satsa på vårdnadshavare, pedagoger och andra som rustar barn och unga för vuxenlivet.

Koll på ungas värderingar

Drygt 40 procent av svenska ungdomar mellan 15 och 24 år har utsatts för mobbning, hot eller våld. Diskriminering är dubbelt så vanligt bland ungdomar med utländsk bakgrund. Det framgår i Skandias ungdomsrapport som Ungdomsbarometern gjorde under året på uppdrag av Skandia. Syftet med rapporten var att synliggöra hur ungdomar ser på sin tillvaro och framtid. Skandias ungdomsrapport tar upp ungas motionsvanor samt syn på bland annat familj, utbildning, självkänsla, ekonomi och social utsatthet.

Även om rapporten visar att ungdomar i Sverige överlag är nöjda med tillvaron finns flera oroväckande tendenser. Runt 40 procent tror inte att samhället kommer ta hand om dem och uppemot 50 procent menar att de har för stort ansvar för sin egen framtid. Ungdomsrapporten är ett viktigt underlag för satsningarna inom Idéer för livet.

Samarbete med Star for Life

Skandia inledde ett samarbete med organisationen Star for Life, som prisats av bland andra FN för sin unika pedagogik och sina goda resultat. Star for Life startades i Sydafrika med målsättningen att hejda spridningen av hiv och aids. Nu som då går organisationens utbildningsprogram ut på att stärka elevers hälsa, självkänsla, personliga drivkrafter och studiemotivation. Hittills har över 190 000 ungdomar i Afrika tagit del av utbildningsprogrammet och effekten är både förbättrad hälsa och starkare studieresultat.



Under året började Skandia och Star for Life att sprida organisationens pedagogik till den svenska skolan. Det rörde sig om ett pilotprojekt där fem skolor deltog och under 2014 kommer fler att inkluderas. Skandia betraktar samarbetet som ett effektivt sätt att förebygga problem såsom psykisk ohälsa, skolmisslyckanden och arbetslöshet bland unga människor.

Idrott för alla

Skandia och Rädda Barnen driver initiativet High Five. Tillsammans utvecklade vi materialet Fem steg till en handlingsplan, ett stöd för idrottsföreningar som vill förebygga kränkningar och mobbning. Under 2013 nådde metoden 2 500 idrottande barn och unga. Planen är att nå ytterligare 15 000 under 2014.

Skandia prioriterar ungas idrott för dess stora potential – idrottande i unga år kan vara nyckeln till gemenskap, en meningsfull fritid och en hälsosam livsstil.

Skandia sponsrar unga golfare

Golf är en generationsöverskridande aktivitet som stämmer väl överens med vårt fokus på ungdomar och hälsa. Skandia är huvudsponsor för barn- och juniorgolf som bedrivs av Svenska Golf förbundet (SGF). Sedan 1997 är vi huvudpartner till SGF som arrangerar flera tävlingar och andra aktiviteter, bland annat Skandia Tour, Skandia Cup och Skol-SM. Skol-SM anordnas i samarbete med SGF och Svenska Skolidrottsförbundet. Under 2013 satsade Skandia 5 miljoner kronor på svensk barn- och juniorgolf.

Inkluderande idrott

Idrott handlar om glädje och gemenskap. Ändå känner sig många barn illa behandlade när de idrottar. Enligt en Sifo-undersökning har var fjärde förälder sett idrottsledare hetsa barn, var tredje har noterat samma uppförande bland föräldrar och runt 40 procent av 11-åringarna har slutat idrotta för att de inte ansågs vara tillräckligt bra. Allt det här vill Rädda Barnen och Skandia få bukt med. Därför tog vi gemensamt fram High Five och materialet Fem steg till en handlingsplan som hjälper idrottsföreningar att förebygga och hantera kränkningar och mobbning. Målet är att skapa en miljö där alla är välkomna att idrotta. High Five-metoden baseras på FN:s barnkonvention och idrottsrörelsens idéprogram.



Ta reda på vad era kunder tycker och önskar lite oftare – och följ upp det.

Nöjd kund-enkät, 2013

Transparens och långsiktighet i kundrelationer

Hos Skandia hittar du lösningar inom bank, lån, försäkring, pension och kapitalförvaltning. Men vi är inte vilket bolag som helst. I Skandia är det nämligen kunderna som bestämmer – vi har just blivit ett ömsesidigt bolag med våra kunder som enda uppdragsgivare. Vi inte bara vill – utan måste – vara öppna, tillgängliga och tydliga för att vinna kundernas förtroende. Att engagera kunderna i Skandias erbjudande och verksamhet ger en unik chans att bli Sveriges bästa bank- och försäkringskoncern.

I Skandia är det kunden som styr

Skandia har blivit en ömsesidig koncern, med det traditionella livbolagets kunder som ägare. Mycket kraft ägnas åt att utveckla en styrmodell som bygger på verkligt kundinflytande. Målet är att skapa en modern infrastruktur för dialog och kommunikation, så att alla kunder ska kunna påverka Skandias verksamhet.

Transparens och
långsiktighet
i kundrelationer

Vid årsskiftet 2013/2014 blev Skandia ett ömsesidigt bolag med det traditionella livbolagets 1,4 miljoner kunder som ägare. Bakgrunden är livbolagets köp av moderbolaget Skandia AB och separationen från den tidigare ägaren Old Mutual.

Ömsesidig koncern

I samband med förvärvet beslutades att Skandia skulle byta bolagsform, från aktiebolag till att bli en ömsesidig koncern. Det gör att kund- och ägarintressena sammanfaller – kunderna tillika ägarna i Skandias traditionella livbolag har som främsta mål att skapa långsiktig avkastning. För ett bolag som Skandia, som kan ha livslånga relationer till kunderna, passar den här spar- och ägarformen särskilt väl. Ägarna tar del av överskott och bär eventuella förluster. Det ger möjlighet att agera långsiktigt, oavsett om det är goda tider eller om det råder turbulens, då kunderna är de enda som gör anspråk på vinsten.

Från 2014 får kunderna större insyn och inflytande i Skandia, genom att bolaget kommer att styras av kundrepresentanter som kunderna själva väljer.

Allt som allt ger dessa förhållanden unika förutsättningar att vara en ansvarsfull och långsiktig finansiell partner inom bank, lån, försäkring, pension och kapitalförvaltning. På så vis kan Skandia erbjuda både trygghet och god avkastning.

Styrningen av Skandia

Kundernas insyn och inflytande står i centrum för Skandias nya bolagsform. När den nya röststyrningsmodellen införs fullt ut våren 2016 kommer Skandia att styras av ett fullmäktige om 21 personer som blir Skandias högsta beslutande organ. Fullmäktige kommer sedan utse Skandias styrelse på bolagsstämman, och styrelsen kommer tillsätta koncernchef. Målet har varit att hitta en styrmodell som speglar att Skandia menar allvar med kundinflytande. Därför kommer fullmäktige att utses direkt av livbolagets 1,4 miljoner kunder istället för av försäkringstagargrupper eller andra organisationer.

Skandias röstberättigade kunder kan alltså utöva formellt inflytande genom att nominera och rösta på

kandidater till fullmäktige samt genom att delta vid den ordinarie bolagsstämman. Allt detta borgar för att kunderna ska kunna känna att det finns personer i fullmäktige som företräder deras intressen. Läs mer om hur Skandia styrs på sidorna 40–42.

Alla kunder kan påverka

Vid sidan av den formella styrningen utvecklar vi för närvarande metoder för alla kunders informella inflytande. Det handlar inte bara om att etablera nya påverkansmodeller, utan också om att skapa en modern infrastruktur för dialog och kommunikation, så att vi kan ta hand om alla idéer och synpunkter på ett ännu bättre sätt. Tanken är att kunderna, vare sig de har formell rösträtt eller inte, ska kunna tycka till om utvecklingen av Skandias verksamhet. Redan nu finns flera möjligheter till dialog med Skandia, bland annat via kundtjänst, rådgivare, Facebook, bloggar och kundpaneler.

Kunderna kan också engagera sig i stiftelsen Skandia Idéer för livet. I samarbete med Volontärbyrån erbjuder Skandia som första företag i Sverige privatkunder och företagskunder en digital plattform, Volontärportalen, där det går att hitta ideella uppdrag. Läs mer om Volontärportalen på sidan 12.

Effektiv kommunikation

Effektiva kanaler och förmåga att ta vara på kundernas behov och önskemål är avgörande. Skandia står i förbindelse med kunderna via en mängd kanaler, inte minst kundtjänst och webben. Bankens kundtjänst är tillgänglig på telefon alla dagar klockan 06–24. Vi möter kunder på Facebook, Skandias blogg är välbesökt och flera kundpaneler bidrar till utvecklingen av produkter och tjänster. Skandia blev bäst i test då tidningen Risk & Försäkring utvärderade livbolagens svarstider i sociala medier. Även i utformandet av nya kundstyrda Skandia har dialogen med kunderna varit vägledande, bland annat i hur kundstyret bäst utformas.

Under året började vi tillämpa ett nytt arbets sätt med målet att bättre överblicka, samla och framförallt ta tillvara på all återkoppling vi får i dialogen med våra kunder. Det gäller all kommunikation med kunderna i alla kanaler, från kundtjänst till fokusgrupper och kundmätningar.

Digitaliserad interaktion

En viktig del i förändringen av interaktionen med kunderna är att gradvis gå över till mer digital och mindre fysisk kommunikation. Det är en omfattande process som kräver att vi ställer om system och processer för att kunna erbjuda exempelvis interaktiva ansökningsförfaranden, digitala signaturer och kommunikation via digital brevlåda-tjänster. Här återstår mycket att göra för att minska behov av fysiska utskick och för att få fler kunder att föredra digitala utskick.

Ett annat prioriterat område är att anpassa processer, tjänster och kommunikation till hur kunderna agerar digitalt. Det kan handla om att tillgängliggöra Skandias tjänster när och där behoven uppstår.

Kunderna om Skandia

Kundernas återkoppling och synpunkter fångas upp på en mängd mer eller mindre formella sätt. Till exempel mäts kundnöjdhet per samtal i kundtjänsten och medarbetarna i banken får återkoppling på grupp- och individnivå. Vi gör också regelbundet mätningar genom Nöjd kund-index (NKI) och Nöjd företagskund-index (NFI).

Totalt sett ökade index för nöjdheten bland privatkunderna från 67 till 69 i år. Nöjdheten bland företagskunderna ökade markant; från 60 till 66. Det är

särskilt glädjande eftersom 2012 års omdöme var oförändrat i förhållande till 2011. NKI- och NFI-mätningarna är viktiga för Skandias fortsatta utveckling av erbjudande, bemötande och kommunikation.

Aktiva kunder

Redan idag finns olika sammanslutningar och forum som ger Skandias kunder möjlighet till insyn och påverkan. För kunder i offentlig sektor finns till exempel Skandias kommunala pensionsråd och kundpanelen för kommuner och landsting. Dessutom finns föreningen ProSkandia som samlar många av kunderna i Skandias livbolag. ProSkandia bildades på kundernas initiativ och har sitt ursprung i en aktieägarförening för minoritetsägare. Föreningen är oberoende i förhållande till Skandia och intresserar sig för hur Skandia sköts och utvecklas samt för hur reglerna för försäkringssparandet i Sverige utformas.

Klagomål som förbättrar

Vi vill använda varje klagomål till att förbättra våra processer och erbjudanden. För att skapa rätt förutsättningar för det förändrade vi organisationen på flera sätt. Både klagomålsansvarig och Kundombudsmannen ska säkerställa att allt som kommer fram i deras ärenden och som kan bidra till förbättringar når rätt mottagare internt för att maximera möjligheterna till förändring.

69

Nöjd kund-index för
Skandias privatkunder
i Sverige

Dialog med kunder i kommuner och landsting

Skandias kunder inom offentlig sektor har flera möjligheter till insyn och påverkan. Två forum är särskilt viktiga – pensionsrådet och kundpanelen.

Skandias kommunala pensionsråd

Skandias kommunala pensionsråd bildades 2011 och vänder sig till beslutsfattare inom kommuner, landsting och större kommunala bolag med förmånsbestämd försäkring i Skandias livbolag. Rådet fungerar som en direkt kanal in i Skandia, där kunderna får inblick i förvaltningen av deras försäkringspremier samt möjlighet till direkt interaktion med ledande företrädare för Skandia. Vid årets möte informerades bland annat om innebörden av Skandias ombildning till ömsesidigt bolag.

”Skandia har valt en ovanligt proaktiv väg för att utveckla vårt samarbete. Vi uppskattar den direkta återkopplingen från representanter i Skandia. Effekten av ’levande uppträdanden’ ska inte underskattas! Nyttan är dessutom ömsesidig, då det bästa ett seriöst företag kan ha är aktiva och kunniga kunder.”

Johan Johansson, lönechef i Lidingö stad

Kundpanelen för kommuner och landsting

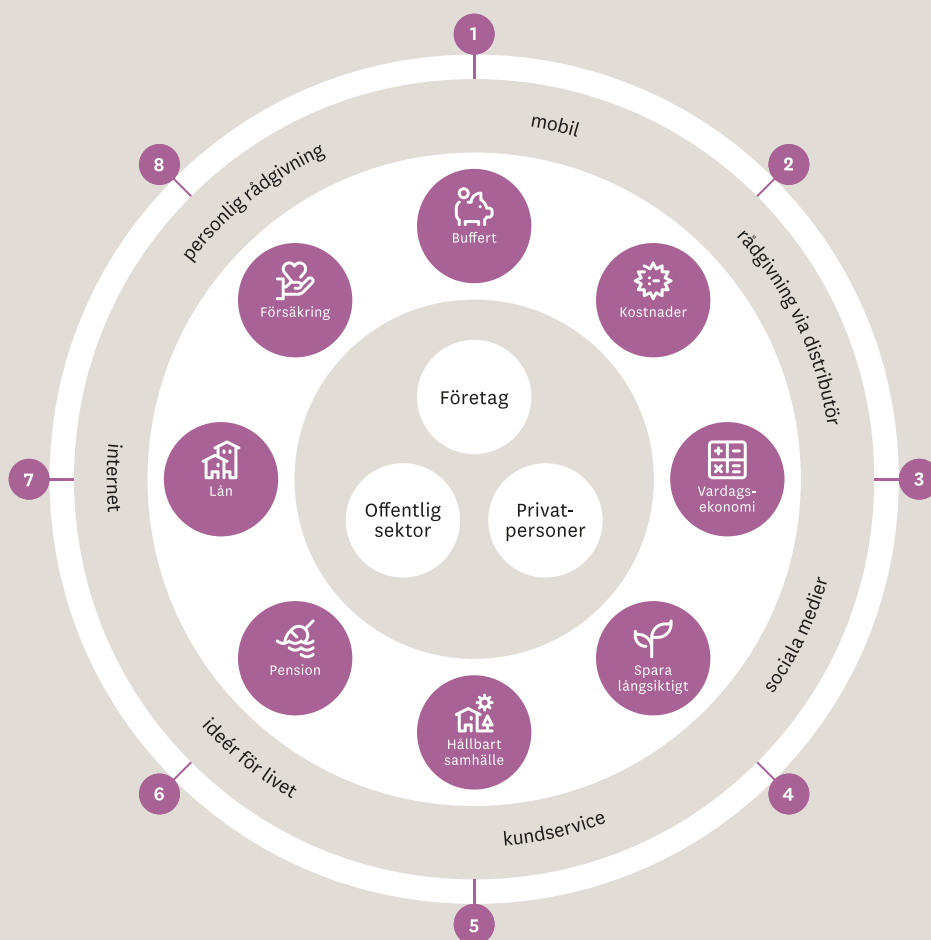
I och med årets lansering av kundpanelen för kommuner och landsting har det blivit enklare att bidra till utvecklingen av Skandias pensionstjänster. Panelen är till för pensionshandläggare som vill bidra med sin kompetens. Skandia ordnar träffar med kundpanelen och besöker pensionshandläggarnas arbetsplatser. Genom att få inblick i deras arbetsätt kan vi anpassa och utveckla Skandias tjänster, vilket givetvis gynnar både kunderna och oss. Under året gjorde vi tre arbetsplatsbesök och genomförde en workshop för alla i kundpanelen.

”Att vara med i kundpanelen är mycket värt – vi fick till exempel möjlighet att påverka utseendet på pensionsbeskedet så att informationen blev tydligare. Vi hoppas på fler fördelar i och med att Skandia blir kundstyrt. Vi ser framför oss en mer flexibel partner, som kan se till varje kunds förutsättningar.”

Anne Pettersson, pensionshandläggare i Enköpings kommun

Skandias erbjudande

Skandia är en av Sveriges största oberoende kundstyrda bank- och försäkringskoncerner. Vi erbjuder lösningar inom sparande, pension, ekonomisk trygghet och vardagsekonomi. Skandia har 2,5 miljoner kunder i Sverige, Norge och Danmark och förvaltar drygt 470 miljarder kronor.



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

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

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

4. Spara långsiktigt Privatpersoner kan välja bland en mängd sparformer. För att uppmuntra och underlätta sparande erbjuder Skandia utöver personlig rådgivning även rådgivning via telefon.

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

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

7. Lån Skandia erbjuder lån till privatpersoner, framförallt till bostadsköp. Vår internetbank gör det enkelt att överblicka lån, räntor och bindningstider utan att behöva besöka ett bankkontor. Vi redovisar öppet vilken ränta kunden får och vilka faktorer som påverkar räntan som erbjuds kunden.

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

Bank och lån



Internetbank i centrum

Skandias mobil- och internetbank är en central del i vårt erbjudande i Sverige och Norge – här kommer kunderna åt de flesta tjänsterna. Med chatt och sociala medier ges ytterligare möjligheter till snabb personlig service. Internetbanken ska ständigt finnas tillgänglig för kunderna – målet är en tillgänglighet på 99,7 procent. Utfallet i Sverige var 99,80 procent och utfallet i Norge var 99,53 procent.

Mobil- och internetbanken rymmer också en rad kostnadsfria verktyg för kontroll över privatekonomin. Prisbelönta tjänsten Smartbank i Sverige och Min ekonomi i Norge har olika funktioner som ger koll på utgifterna och gör det enkelt att planera ekonomin. För att uppmuntra till sparande istället för att köpa onödiga småsaker går det snabbt att föra över pengar till sparkontot med mobilappen Mikrospar.

Under året introducerades en rad tjänster såsom Vardagspaketet och möjlighet att betala med Swish-appen samt Runda upp kortköp och andra nya funktioner i mobilbanken. Syftet är att ge kunden verktyg för att förenkla sin vardags ekonomi och komma igång med ett sparande i vardagen.

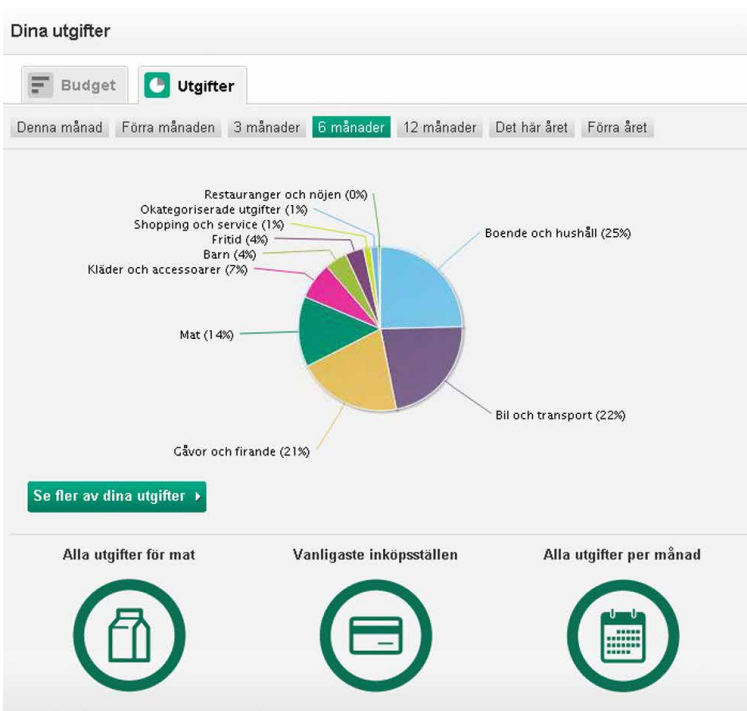
Ny prismodell för bolån på gång

Skandia i Sverige utvecklar en ny prismodell för bolån där öppenhet, tydlighet och flexibilitet står i centrum. Räntan är ”prutad och klar” och informationen sådan att kunderna redan i samband med låneansökan ska se vilken ränta som gäller och varför.

Det betyder att Skandia redan tillämpar den grad av öppenhet kring prissättning som Finansinspektionen föreslår ska gälla för hela branschen. Dessutom deltar vi i Bankföreningens arbete för att definiera en branschstandard för information om bankernas marginaler på bolån. Satsningen på bolån är ett viktigt led i Skandia-bankens ambitiösa tillväxtplaner.

Gröna billån

I Norge erbjuder vi mer fördelaktiga villkor vid köp av bilar som uppfyller EU:s miljöbilskriterier, vilket bidrar till att minska samhällets klimatpåverkan.



Skandias smarta budgetverktyg

Sveriges första interaktiva budgetverktyg Smartbank hjälper Skandias bankkunder att hela tiden ha koll på transaktionerna och ekonomin. Kunden kan skapa egna inkomst- och utgiftskategorier och göra budgetar och få notiser om de spräcks. Smartbanken anpassar sig efter användarens konsumtionsbeteende, så det är bara i början som kunden behöver se över utgiftskategorierna och sedan sker allt automatiskt. Då Smartbank lanserades 2012 fick verktyget Privata Affärers utmärkelse Årets nyhet. Smartbank utvecklas kontinuerligt och flera nya funktioner tillkom under 2013.



Kunderna i Sverige och Danmark erbjuds försäkringar för olika situationer och behov, till exempel olycksfalls-, sjukvårds- och livförsäkring. Inom pensionsförsäkring erbjuder vi huvudsakligen fondförvaltning, där kunden själv ansvarar för placeringarna, och traditionell förvaltning, där Skandia sköter förvaltningen.

Tryggt livsparande

Att livspara i traditionell förvaltning kan göra verklig skillnad för människors pension. Tryggheten ligger i att kunden överlåter placeringarna på Skandia som garanterar framtida utbetalningar.

Vi har ägnat oss åt traditionell förvaltning i 130 år och är fortfarande en av marknadens tryggaste aktörer. Vår finansiella styrka ger oss flexibilitet och möjligheter som många andra saknar. Att Skandias kunder de senaste 15 åren fått en genomsnittlig avkastning på 6,2 procent per år visar att det går att få en bra avkastning till balanserad risk.

Skandias åtagande gentemot försäkringstagarna står stadigt. En hög solvensgrad – värdet på tillgångarna i förhållande till värdet på vårt åtagande i form av framtida garanterade utbetalningar – ger oss utrymme och frihet till placeringar som kan skapa avkastning på lång sikt. Vår solvensgrad uppgick till 164 (150) procent vid årets slut.

4,3 miljarder kronor till kunderna

Under året meddelades att runt 280 000 kunder med traditionellt livsparande och ett totalt kapital på omkring 100 miljarder kronor kommer att få dela på närmare 4,3 miljarder kronor i höjt kapital. De administrativa kostnaderna för dessa kunders försäkringar har minskat och Skandia återför denna kostnadsbesparing direkt till de berörda kunderna.

Sänkt pensionsutbetalning

2012 års beslut att sänka många kunders pensionsutbetalningar fick genomslag under 2013. Totalt sänktes utbetalningarna med 3,1 procent. Skandias uppgift är att säkerställa en rättvis fördelning mellan kunderna över tid – dagens pensionärer ska inte få utbetalningar i högre takt än kapitalet räcker till. Däremot kan utbetalningarna självklart aldrig bli lägre än det garanterade beloppet.

Bolagshälsa ger friskare medarbetare

Skandia har ett samlat erbjudande – Bolagshälsa – för friskare organisationer. Bolagshälsa bygger på mångårig forskning inom socialmedicin, Skandias gedigna erfarenhet av förebyggande hälsoarbete och samarbeten med specialister. Upplägget innefattar åtgärder på individ- och organisationsnivå.

På individnivå jobbar vi med:

- Friskvård: Hjälper alla medarbetare att öka välmående och prestation.
- Förebyggande vård: Identifierar sjuknärvaro och behandlar diffus ohälsa innan den hinner övergå till sjukdom.
- Sjukvård: Hjälper sjuka medarbetaren att så snart det går komma tillbaka till jobbet och mildrar inkomstbortfallet.

Detta helhetsgrepp gör att Skandia tar hand om alla hälsotillstånd; mår bra, mår okej, sjuknärvaro och sjukfrånvaro. Resultatet blir upp till 40 procent lägre sjukfrånvaro hos våra kunder. Genom att våra kunder blir allt friskare kunde vi under året sänka kommande premier för både företag och privatpersoner med 25–75 procent.

Hälsa på organisationsnivå

Friska organisationer är ofta lönsamma organisationer. Att möjliggöra ökad prestation är därmed ett centralt inslag i Skandias hälsoerbjudande. Vi kartlägger företagets eller organisationens hälsa genom att analysera medarbetarnas och organisationens hälsa. På individnivå granskar vi förutom traditionella parametrar som sjukfrånvaro exempelvis medarbetarskap och delaktighet. På organisationsnivå undersöker vi sådant som ledarskap, målkvalitet och effektivitet.

Målet är välmående och motiverade medarbetare som tillsammans bildar högpresterande organisationer. Sedan vi lade till en kostnadsfri hälsoförsäkring till vår sjukförsäkring inom tjänstepension har sjuktalet minskat från 4,5 till 0,5 procent i kundgruppen. Läs mer om hälso- och sjukförsäkringen på sidan 8.

Försäkringar i svåra lägen

Skandia erbjuder ekonomisk trygghet vid sjukdom, olycka och dödsfall genom sjuk-, olycksfalls- och livförsäkringar.

Vår försäkring utmärker sig genom att vara en kombinerad hälso- och sjukförsäkring. Skandias insats är framförallt preventiv – för omkring 80 procent av kunderna som nyttjar denna försäkring lyckas vi förebygga behovet av sjukskrivning.

Den som är långvarigt sjuk får hjälp med rehabilitering och återgång till arbetslivet. Vi strävar efter att finna flexibla och långsiktigt hållbara lösningar genom att erbjuda stöd från arbetsförmåga till anpassning och jobb under två års tid.

6,2

Genomsnittlig avkastning de senaste 15 åren i Skandias traditionella livförsäkring



Den som är kund i Skandia ska enkelt kunna placera i högkvalitativa fonder på många marknader. Fondtorget på Skandias internetbank tillgängliggör omkring 800 fonder i Sverige och 460 i Norge. Ett hundratal av dessa finns på Skandias svenska och danska fondplattform, som består av analyserade och kvalitets-säkrade fonder.

Aktier och aktiefonder är förhållandevis riskfyllda placeringar. Dessutom kan risk upplevas olika av olika personer. Därför är det viktigt att erbjuda och rekommendera sparformer utifrån enskilda behov – det som är ett bra val för en person kan vara helt fel för en annan. Även här är tydlig information och rådgivning särskilt viktigt för kunder som saknar intresse eller kunskap.

Översyn för bättre fonderbudande

Under året fortsatte vi översynen av de fonder som ska ingå i det utvärderade utbudet på Skandias svenska fondplattform. Ett stort antal fonder byttes ut och mer än 12 miljarder kronor i fondkapital bytte ägare. Målet var att utesluta fonder som inte visat tillräcklig avkastning, som har för höga avgifter eller som har snarlik placeringsinriktning. Överlag har de nya fonderna lägre avgifter i förhållande till dem som togs bort från fondplattformen. Översynen av fonderbudandet fortsätter under 2014.

Enklare att spara hållbart

I Norge erbjuder Skandia en särskild märkning för att underlätta fondsparande med hänsyn till etik och miljö. Förutom etikmärkningen får kunderna information om ett innehav har brustit i förhållande till internationella regelverk. Under året lanserade Skandia i Norge ett eget etikpaket, som enbart består av etikmärkta fonder. Dessutom får kunderna sedan i år bättre information om hållbarhetsaspekten i sina innehav, då vår granskning blivit grundligare och även kontrollerar fond-i-fonder.

Den norska etikmärkningen på banken innebär även att inga fonder med negativ märkning ingår i fondpaketen som vi aktivt rekommenderar kunderna. Skandia i Norge har kontakt med berörda fondförvaltare för dialog om kontroversiella innehav.

Skandia i Sverige har verkat för en liknande tydlig etikmärkning på branschnivå som den vi infört i Norge. Tillsammans med fem andra finansaktörer och SWESIF (Sveriges forum för hållbara investeringar) har vi också underlättat hållbart premiepensionssparande genom att ta fram en branschövergripande etikmärkning. Den så kallade Hållbarhetsprofilen ger överskådlig och enkel information om hur olika fonder tillämpar hållbarhetskriterier som etik och miljö i sin förvaltning. Läs mer om Hållbarhetsprofilen på sidan 25.

45

Fondförändringar
under 2013

Skandias priser är kundernas vinst

Bästa bank 2013: För tolfte året i rad blev Skandiabanken i Norge bästa bank i Norsk Kundebarometer (NKB). NKB är ett forskningsprojekt vid Handelshøyskolen BI som studerar tillfredsställelse och lojalitet på konsument- och företagsmarknaderna i Norge.

Nöjdaste kunderna 2013: Skandiabanken hade Norges nöjdaste bankkunder enligt EPSI. EPSI är en oberoende organisation som rankar icke-finansiella indikatorer såsom kund- och medarbetarnöjdhet.

Årets uppstickare 2013: Skandia i Sverige vann utmärkelsen Årets uppstickare i Privata Affärers tävling Årets bank, för vårt fullsortiment och våra smarta verktyg som hjälper kunderna att få ett helhetsgrepp om ekonomin. Det är fjärde året i rad som Skandia vinner pris i tävlingen Årets Bank.

Bäst mobilbank 2013: Tidningen Mobil utsåg för andra året i rad Skandia till årets bästa mobilbank i Sverige.



Grundbulten i Skandias uppdrag är förmågan att sköta verksamheten och förvalta försäkringskapitalet så att vi alltid klarar våra åtaganden gentemot försäkringstagarna.

Långtgående reglering

Etiskt och korrekt agerande har fundamental betydelse inom bank och försäkring. Kundskydd i vår bransch innefattar också att efterleva långtgående lagar samt externa och interna regelverk. Det är Finansinspektionen i Sverige som står för tillsynen av Skandias verksamhet.

De lagar Skandia har att följa vid rådgivning – lagen om försäkringsförmedling samt om värdepappersmarknaden – ställer krav på omsorgsplikt, anpassningsplikt, avrådningsplikt och informationsplikt. Det innebär att våra rådgivare är skyldiga att ge lämpliga råd utifrån varje kunds unika förutsättningar. Här ingår att avråda från olämpliga val.

Förnyat fokus på kunddokumentation

Kraven på finansiell rådgivning i allmänhet och kunddokumentation i synnerhet ökar. Skandia arbetar kontinuerligt med att öka kvaliteten och säkra att rådgivningen lever upp till både kundernas förväntningar och formella krav.

Under året ägnade vi mycket kraft åt att ytterligare förbättra dokumentationen som kunderna får vid varje rådgivningstillfälle. Bland annat förstärkte vi organisationen med flera rekryteringar inom regelefterlevnad och utbildning. Vi utbildade också omkring 250 egna och externa rådgivare i gällande regelverk, god rådgivningspraxis och dokumentation. Även de interna kontrollerna av genomförd rådgivning har ökat i omfattning och frekvens. Under 2013 etablerades en intern disciplinnämnd med målet att förbättra de interna processerna kring rådgivningskrav. Inga ärenden hanterades under 2013.

Kvalificerad rådgivning

Grunden för en god rådgivning är en god utbildning. Skandias kunderbjudande görs tillgängligt genom både egna och externa rådgivare. Alla Skandias rådgivare har SwedSec-licens samt livförsäkringsdiplom som säkerställer kompetens inom regelverk och rådgivning inom finansiella produkter. För att leva upp till Skandias kompetenskrav krävs att rådgivarna regelbundet uppdaterar och verifierar sin kunskap. Vid rådgivning av strukturerade produkter – komplexa finansiella instrument med viss inlåsning och vanligen hög risk – måste rådgivningen vara särskilt omsorgsfull.

Kunden ska alltid få samma goda bemötande och rådgivning, oavsett om mötet med Skandia sker via egna eller externa rådgivare. För att stärka kundnyttan och -skyddet var Skandia ett av de försäkringsbolag som tog initiativ till en gemensam licensiering för försäkringsförmedlare, InsureSec. Läs mer på sidan 35.

Rimliga provisioner och avgifter

Rådgivare får ersättning i form av provision och rådgivningskostnaderna anges i dokumentationen som kunden får. Kunderna får även en broschyr som förklarar hur rådgivarna får betalt. Dock lämnar olika aktörer denna information på olika sätt, vilket kan göra det svårt för kunden att ta ställning till alternativen. Därför verkar Skandia, inom ramen för Svensk Försäkring, för en branschgemensam redovisning av kostnaderna.

Skandia förordar rimliga ersättningar i linje med kundernas bästa. Läs mer om denna och andra prioriterade frågor på sidan 7.

Om kunden inte är nöjd

Trots goda föresatser och gedigna rutiner händer det givetvis att kunder inte är nöjda med Skandias beslut. Om det sker 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. Såväl handläggning som beslut granskas och Kundombudsmannen kan rekommendera Skandia att ändra sitt beslut om det finns saklig grund för en annan bedömning. Under året genomförde Kundombudsmannen 280 prövningar varav 12 procent resulterade i ändrat beslut. Det finns även en rad instanser utanför Skandia dit kunden kan vända sig för att diskutera eller pröva sitt ärende, exempelvis Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas Försäkringsbyrå, Personförsäkringsnämnden och Allmänna reklamationsnämnden.

Vi motverkar bedrägeri och korruption

Vi arbetar aktivt för att motverka bedrägerier, penningtvätt och andra brott mot Skandia och våra kunder. Skandia har en central säkerhetsfunktion för utredning, uppföljning och rapportering av risker och incidenter. Läs mer om riskhantering samt förebyggande av bedrägeri och korruption på sidorna 33–34.

4,1

Skandia fick högsta helhetsbetyget – 4,1 på skalan 1–5 – i årets NDI (Nöjd distributörsindex).



**Hållbarhet är viktigt!
Det går att hålla
hög etisk standard
och tjäna pengar utan
att bli dumgirig.**

Nöjd kund-enkät, 2013

Ansvarsfulla investeringar

Våra kunder har gett oss ett stort förtroende – vi förvaltar drygt 470 miljarder kronor åt 2,5 miljoner kunder. Skandias uppdrag är att maximera värdet av kundernas innehav, utan att ta alltför stora risker. Här ingår etisk och miljömässig hänsyn – vi är övertygade om att ansvar skapar värde, och vi vill skapa värde inte bara för dagens generationer utan även för kommande.

Ansvarsfullt ägande ger hållbara värden



Skandia verkar för ett hållbart värdeskapande i våra investeringar och ser det som en del i ägarstyrningen. Skandias ägarpolicy är den gemensamma grunden för koncernens agerande som ägare.

Ansvarsfulla investeringar

Enligt ägarpolicy ska bolagen som Skandia investerar i följa etablerade internationella riktlinjer såsom:

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

I ägarpolicy framgår också att Skandia inte investerar i företag som producerar tobak eller illegala vapen som klustervapen eller landminor. Det är ett minimikrav för Skandias direkta aktieinvesteringar. Ägarpolicy finns tillgänglig på skandia.se, under Om Skandia och Ansvarsfullt ägande. Skandia förespråkar också rapportering enligt etablerade riktlinjer för hållbarhetsredovisning, exempelvis Global Reporting Initiative (GRI), då robust redovisning ökar våra möjligheter att bedöma bolagens risker, möjligheter och prestanda.

Uppdaterad ägarpolicy för koncernen

Sedan Skandia Liv förvärvade Skandia AB våren 2012 har vi arbetat för att utveckla en gemensam ägarpolicy som omfattar etisk och miljömässig hänsyn i Skandias hela kapitalförvaltning. Under 2013 justerades och förtydligades ägarpolicy ytterligare, och antogs av styrelsen i slutet av året. Den uppdaterade policy tydliggör vilka dotterbolag som berörs och hur de ska utforma sina respektive ägarpolicyer. Skandia i Danmark påbörjade utformningen av en bolagsanpassad ägarpolicy under 2013, som inkluderar ett hållbarhetsperspektiv.

Så placeras livspararnas pengar

Skandias traditionella livbolag kombinerar egen förvaltning med de bästa förvaltarna i världen. Utöver aktier, räntebärande värdepapper och fastigheter investerar livbolaget i alternativa tillgångsslag som onoterade aktier, råvaror och infrastruktur. Genom att sprida investeringarna, både över olika geografiska områden och i olika tillgångsslag, uppnås en bättre riskspridning och bättre möjligheter till hög avkastning, oavsett rådande läge i världsekonomin.

Det näst största innehavet är i fastigheter; fastighetsbolaget Diligentia är helägt dotterbolag till Skandias

traditionella livbolag. Det har visat sig vara en god affär för livbolagets kunder – för femte året i rad var Diligentias totalavkastning högre än branschsnittet. Vart och ett av Diligentias segment gav bättre avkastning än branschen i snitt; 9,4 procent, att jämföra med 7,1 procent.

Skandia bildar nytt kapitalförvaltningsbolag

Under året bildade Skandia ett nytt kapitalförvaltningsbolag, Skandia Investment Management. Det nybildade bolaget tog över förvaltningen av mer än hälften av livportföljens totala kapital på drygt 300 miljarder kronor. Skapandet av det nya bolaget är ett led i strategin att utnyttja stordriftsfördelar i Skandias kapitalförvaltning. Skandia kommer också att skapa nya sparprodukter, bland annat baserat på tillgångarna i livportföljen. De första produkterna lanseras våren 2014.

Omfattande granskning

Skandia låter granska stora delar av världens börsnoterade bolag, motsvarande indexet MSCI All Country World, enligt kriterierna i vår ägarpolicy. Samtliga portföljer med direktägda aktier screenas utifrån hållbarhetskriterier. Det innebär att andelen kapital förvaltad inom tillgångsslaget aktier med särskilda hållbarhetskriterier är 100 procent. Skandias livbolag har som grundinställning att i första hand i egenskap av ägare verka för förändring. Som en sista utväg väljer vi exkludering, vilket skedde med 33 bolag under året.

Samordning via gemensamt råd

Skandias ägarstyrning inom miljö, socialt ansvar och bolagsstyrning – avseende ansvarsfulla investeringar – samordnas framförallt av ett etiskt investeringsråd. Rådet leds av Skandias aktiechef och 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 enligt vår etiska och miljömässiga screening har avvikit från kriterierna i Skandias ägarpolicy. Sådana bolag kan efter beslut i det etiska investeringsrådet hamna på en särskild bevakningslista. Ett sådant beslut föregås alltid av en grundlig analys av den specifika situationen och bedömning om utvecklingen.

Företag på bevakningslistan kan bli föremål för olika aktiviteter från Skandias sida, beroende på hur allvarlig överträdelsen är och Skandias förutsättningar att påverka. Vi prioriterar angelägna fall där vår investering är betydande. Ett första steg är att inleda dialog med bolaget i fråga, med syfte att påverka ledningen att genomföra förbättringar.

Aktiv ägarstyrning

I svenska bolag där Skandia är ägare, arbetar vi sedan en lång tid systematiskt med ägarstyrning. Skandia påverkar genom aktivt ägarskap, som bland annat innefattar rekrytering av styrelser och samverkan med andra ägare.

Om ett bolag avviker från kriterierna i Skandias ägarpolicy är målet att bidra till att bolaget ser över och utvecklar sin verksamhet. Det betyder till exempel att noga följa händelseutvecklingen i bolaget, göra vår röst hörd på bolagsstämmor och föra direkta samtal med bolagens styrelse och ledning. Grundinställningen är att det är bättre att verka för förändring än att sälja av innehav. I andra investeringar, exempelvis utländska bolag och bolag där vi är mindre eller indirekta ägare, är våra möjligheter att påverka mer begränsade.

Stort engagemang

Skandias tro på aktiv ägarstyrning visar sig också i vår medverkan i flera organisationer. Vi lägger mycket tid på att utveckla finansbranschen genom medlemskap och engagemang i:

- Hållbart värdeskapande
- Ersättningsakademien
- Institutionella ägares förening
- Kollegiet för Bolagsstyrning
- SWESIF, Sveriges forum för hållbara investeringar.

Skandia har ett stort engagemang i dessa sammanslutningar; vi hör exempelvis till medgrundarna av Hållbart värdeskapande och finns representerade i styrelsen för Institutionella ägares förening och SWESIF. Dessutom ingår vi i flera branschföreningar inom onoterade aktier samt deltar aktivt i samhällsdebatten om ägande. Under 2013 blev Skandia medlem i Norsif, en norsk obunden organisation för ansvarsfulla investeringar.

Hållbarhetskriterier för alla Skandias fonder

Dotterbolaget Skandia Fonders ägarpolicy är utformad utifrån koncernens övergripande ägarpolicy. Fondbolaget följer därmed samma internationella normer som livbolaget, men med skillnaden att exkludering tillämpas som grundläggande princip. Under 2013 exkluderade fondbolaget 67 bolag av etiska och miljömässiga skäl. Denna princip gäller samtliga direktinvesteringar i svenska och utländska aktier samt i företagsobligationer. Indirekta investeringar såsom fondbesittning och derivat omfattas däremot inte.

58

Antal bolagsstämmor under 2013 där Skandia medverkade

Livbolagets investeringsportfölj	2013	2012 ¹⁾
Kapital under förvaltning ²⁾ , MSEK	323 804	308 500
Kapital förvaltad inom tillgångsslaget aktier som omfattas av screening ³⁾ , MSEK	69 662	68 885
Andel kapital förvaltad inom tillgångsslaget aktier med särskilda hållbarhetskriterier	100%	100%
Hållbarhetsbedömda bolag ⁴⁾	>2 400	>2 400
Exkluderade bolag	33	33

Aktivt ägarskap	2013	2012
Deltagande i bolagsstämmor, antal	58	61
Deltagande i valberedningar, antal	16	28

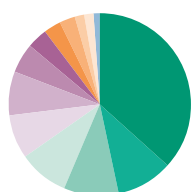
¹⁾ Skandias köp från Old Mutual slutfördes i maj 2012.

²⁾ En betydande del av portföljen utgörs av investeringar i räntebärande och andra instrument än aktier. Skandias exponering mot räntebärande är i huvudsak mot svenska och andra högt rankade stater och institut.

³⁾ Samtliga portföljer med direktägda aktier screenas.

⁴⁾ Avser bolagen i MSCI All Country World Index.

Skandia Livs portfölj per 31 december 2013



- Sv nominella obligationer, 36,6%
- Pacific aktier, 3,0%
- Fastigheter, 10,0%
- Råvaror, 2,8%
- Svenska aktier, 9,7%
- Realobligationer, 1,7%
- Aktier i tillväxtmarknader, 9,1%
- Låneportfölj, 1,6%
- Affärsstrategiska tillgångar, 7,9%
- Infrastruktur, 1,0%
- Onoterade bolag, 7,7%
- Nordamerikanska aktier, 5,2%
- Europeiska aktier, 3,7%

Fondbolaget har som ambition att via Skandias etiska investeringsråd öka engagemanget i fler företag, istället för att bara exkludera dem. Därför är målet att under 2014 minska antalet bolag på exkluderingslistan och istället öka dialogen.

Förutsättningar för medvetna val

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

Skandias ideella fonder

Skandia har tre fonder där två procent av fondförmögenheten årligen går till ideella ändamål; Skandia Idéer för livet, Skandia Cancerfonden och Skandia Världsnaturfonden. Sedan start har Skandias kunder bidragit med över 300 miljoner kronor till de tre organisationerna. Det gör att Skandias kunder tillhör Cancerfondens och Världsnaturfondens största givare och att våra fonder är en samlingsfunktion för organisationerna.

Samarbete för hållbart värdeskapande

Sedan 2009 samarbetar 14 av Sveriges största investerare, däribland Skandia, i det branschöverskridande initiativet Hållbart värdeskapande. Syftet är att lyfta

fram betydelsen av att företag arbetar strukturerat med hållbarhet. Att balansera ekonomiska, miljömässiga och sociala värden gör det möjligt att minska risk och kostnader, och ta vara på affärsmöjligheterna. Därmed är ett strategiskt hållbarhetsarbete en viktig förutsättning för långsiktig finansiell avkastning.

Initiativtagarna till Hållbart värdeskapande representerar tillsammans ett kapital på omkring 5 000 miljarder kronor, varav 650 miljarder finns på NASDAQ OMX Stockholm.

Antikorruption på agendan

Under 2013 tog investerarna i Hållbart värdeskapande tillsammans med Stockholmsbörsen initiativ till ett seminarium om antikorruption, riktat till styrelseordföranden, vd:ar, hållbarhetschefer och andra representanter för Sveriges 100 största börsbolag.

De efterföljande rundabordssamtalen visade på enighet kring vikten av att styrelsen ställer krav på antikorruptionsarbete och prioriterar frågan i sin organisation. På liknande sätt är det med kulturen – antikorruptionsarbetet är beroende av en tydlig värdegrund och en kultur som främjar sunda värderingar, inte minst vid kraftig tillväxt. Läs mer om initiativet och rundabordssamtalen på hallbartvardeskapande.se.

Skandias fonder	2013	2012
Förvaltad kapital ¹⁾ , MSEK	57 361	49 804
Förvaltad kapital som screenas ²⁾ , MSEK	26 809	18 868
Andel förvaltad kapital ²⁾ med särskilda hållbarhetskriterier	100%	100%
Antal exkluderade bolag	67	67
Antal ideella fonder	3	3
Förvaltad kapital i ideella fonder, MSEK	1 076	854

¹⁾ En betydande del av portföljen utgörs av investeringar i räntebärande instrument.

²⁾ Samtliga portföljer med direktägda aktier och företagsobligationer screenas.

Pensionssparande med hållbarhetsprofil

Skandia vill bidra till att sparare enkelt ska förstå sina val genom tydlig och jämförbar information. För två år sen var Skandia tillsammans med AP7, Nordea, SEB, SPP och Swedbank Robur med och tog fram Hållbarhetsprofilen, ett projekt initierat av SWESIF. Hållbarhetsprofilen kompletterar det vanliga fondfaktabladet och gör det enkelt att se hur Skandia och andra fondbolag med så kallad miljö-/etisk (M/E) märkning arbetar. Pensionsspararna kommer åt informationen på Pensionsmyndighetens fondtorg. Under 2013 blev det ett krav för fonder med M/E-märkning på fondtorget att tillämpa profilen.

Läs mer på hallbarhetsprofilen.se.



Var rädd om medarbetare som förstår att det är nöjda kunder man lever av.

Nöjd kund-enkät, 2013

Långsiktig arbetsgivare

Skandia kan göra stor skillnad i människors liv – både genom att möjliggöra ekonomisk trygghet och att vara tillgänglig i svåra situationer. Utöver sakkunskap krävs omdöme, öppenhet och engagemang. För att ge varje medarbetare rätt förutsättningar att göra sitt bästa för kunderna vill vi skapa en kultur och arbetsplats som präglas av hälsa, utveckling och mångfald.

Medarbetare med engagemang

Skandia består av 2 500 medarbetare i Sverige, Norge och Danmark. Här finns en variation av kompetenser; ekonomer, matematiker och systemvetare är några exempel. Det som förenar oss är engagemanget och viljan att göra vårt bästa för kunden.

Långsiktig arbetsgivare

Skandias medarbetarstyrka består av 2 500 personer, ungefär lika många kvinnor som män. De finns vid Skandias totalt 52 kontor – Skandia har huvudkontoret samt tre större kontor i Sverige, ett i Bergen i Norge, ett i Köpenhamn i Danmark samt 46 lokala rådgivningskontor i Sverige. Bland bolagets akademiker finns en omfattande flora av bakgrunder; bland annat ekonomer, statistiker, matematiker, jurister, civilingenjörer, systemvetare och kommunikatörer.

Kulturen som utgångspunkt

Skandias kultur bygger på var och ens engagemang, vilja att lära nytt och ansvar att nå uppsatta mål. För det behövs en miljö som lockar fram motivation och prestation. Det är därför kulturen är så viktig. Att sätta kunden först, skapa värde, ta ansvar, vara innovativa och nå framgång tillsammans är de värden som vägleder vårt agerande. Tänk längre är kärnan i Skandias värdegrund – tankesättet genomsyrar verksamheten, affärsstrategin och hållbarhetsarbetet.

Våra kulturcoacher spelar också stor roll för att stärka Skandias kultur. Coachernas insatser består framförallt i informellt stöd till kollegor i vardagen, men också i särskilda uppdrag. Vi vill veta hur vår kultur mår, och vad den gör för våra prestationer och resultat. Därför gör vi årliga uppföljningar. Läs mer om Skandias senaste kulturmätning på sidan 31.

Ledarskap i fokus

Under året inledde vi en särskild satsning på ledarskap. Vi tydliggjorde förväntningarna genom att ta fram en chefsprofil där önskvärda förmågor och beteenden samt det formella arbetsgivaransvaret specificeras. Vi vidareutvecklade också befintliga utbildningar och tog fram nya. För att stärka nyblivna chefer utvecklade vi vårt program för nya ledare; 32 personer genomgick programmet på totalt nio dagar. Framöver kommer programmet att ges två gånger per år.

Dessutom utvecklade vi ett mentorkoncept för nya chefer, en vidareutbildning för erfarna chefer samt en ledarskapsträning för nyckelpersoner utan personalansvar. Samtliga program lanseras i början av 2014.

Tänk längre: Värdegrunden vägleder oss

Kunden först: Vi utgår från kundens behov i alla lägen och skapar förtroende.

Värdeskapande: Vi utgår från ett helhetsperspektiv och skapar värde på kort och lång sikt.

Ansvar: Vi känner ägarskap och tar dagligen ansvar för att nå vår vision, strategi och mål.

Innovativa: Vi siktar högt, förutser och förebygger, utmanar, tänker nytt och förbättrar.

Framgång tillsammans: Vi har förtroende för varandra och visar respekt, delar med oss av kunskap och jobbar tillsammans för att nå resultat.

Kompetens och utveckling

Skandia erbjuder kompetensutveckling i olika former, både internt och externt. Vissa utbildningar är obligatoriska för alla och en del enbart för specifika målgrupper såsom rådgivare. Vi arbetar strukturerat med kompetens då nya medarbetare introduceras, inom den befintliga rollen samt inför nya befattningar. Skandias kompetensportal på intranätet samlar de klassrums- och e-utbildningar som finns att tillgå. En stor del av de interna utbildningarna sker via e-utbildning, då det är en flexibel och kostnadseffektiv metodik.

Lärande i vardagen

Stora delar av utvecklingen sker i det dagliga arbetet. Vi främjar också informellt lärande via coaching, mentorskap och nätverk. Dessutom främjas utveckling genom att många tjänster inom Skandia tillsätts med interna sökanden.

I Skandia i Sverige finns en enhet för utbildning och löpande uppdateringar om aktuella händelser, regelverk, produkter och annat som är relevant för den som jobbar med Skandias erbjudande. I Danmark har vi etablerat en intern kundakademi med både interna och externa föreläsare, i syfte att säkra kompetens i förhållande till kundupplevelsen.

Omfattande utbildningsinsatser

Vi lägger mycket kraft på obligatorisk utbildning för bland andra bankpersonal och rådgivare. Det erbjuds utbildningar som täcker penningtvätt, bedrägerier, mutor och intressekonflikter samt informationssäkerhet. Rådgivare ska ha genomgått Skandias diplomprogram eller motsvarande utbildning samt ha

SwedSec-licens. Alla rådgivare får stöd av Skandias enhet för regelefterlevnad och nya rådgivare får mentorer. Annan utbildning tillhandahålls efter behov.

Under året satsade vi särskilt på utbildning i rådgivares dokumentationsskyldighet. Vi påbörjade också utvecklingen av en ny e-utbildning i rådgivning kring komplicerade finansiella instrument. Läs mer om kunddokumentation på sidan 21.

Långsiktig kompetensförsörjning

Skandia behöver säkerställa rätt kompetens, med utgångspunkt i bolagets strategi och målbild för 2018. Därför etablerade vi under året en process med syfte att identifiera och sluta kompetensgap av strategisk betydelse. Kartläggningen resulterade i ett antal tydliga teman för Skandias rekrytering, bemanning och kompetensutveckling. Flera åtgärder vidtogs och arbetet kommer att fortsätta under 2014.

Kontrakt för utveckling

Skandia har en strukturerad process för affärs- och resultatplanering på alla nivåer i bolaget. Processen för performance management (PM) har som syfte att utveckla medarbetarna och Skandias affär. Varje medarbetares utvecklingskontrakt, som kopplas till Skandias mål, är grundläggande i PM-processen. Utvecklingskontrakten följs upp minst två gånger per år, och oftast tätare än så. I Skandias definition av prestation ingår innehållet i leveransen och vägen dit. Det betyder att medarbetarna ska både bidra till affären och agera i enlighet med Skandias värderingar.

2 500

Antal medarbetare,
varav 51 % kvinnor

Redo för kundernas röst

Till förberedelserna inför att bli ett ömsesidigt bolag hör att rusta organisationen och medarbetarna för ökat kundinflytande. Under våren bjöds alla i Skandia in att lyfta viktiga kundfrågor i forumet Skandialog. Forumet finns tillgängligt via en ständigt synlig knapp på intranätet. Här presenteras olika teman som medarbetarna får tycka till om. Alla idéer och synpunkter, positiva som negativa, hantaras och besvaras av ett särskilt team. Skandialog är främst ett sätt att öva hela organisationen i att ta emot kundernas åsikter på ett systematiskt sätt, men också ett tillfälle att få synpunkter på Skandias produkter och processer. Skandialog fortsätter under 2014 som en del i förberedelserna inför kundernas ökade inflytande i Skandia.

På Skandia är vi övertygade om att vår framgång vilar på att våra medarbetare är friska, motiverade och känner delaktighet i Skandias vision och målsättningar.

Bolagshälsa i Skandia

Medarbetarna i Skandia omfattas av Bolagshälsa, vilket är det koncept vi erbjuder våra kunder. Konceptet Bolagshälsa tar inte bara hand om de som är sjuka, utan innefattar stöd långt innan det blir nödvändigt med sjukskrivning. Det förebyggande stödet erbjuds genom vår hälsoförsäkring. För de som redan är sjukskrivna hjälper hälsoförsäkringen till med rehabilitering och olika stödinsatser, till exempel samtalsstöd. I konceptet Bolagshälsa ingår också sjukförsäkring samt specialistläkarvård genom en privatvårdsförsäkring. Utöver Bolagshälsa erbjuder Skandia tillgång till ergonomer, motionsanläggningar på storarbetsplatserna samt friskvårdsbidrag.

Främja prestation

Våra chefer utbildas i arbetsmiljö och hälsa, och hälsan i Skandia följs upp på individ- och gruppnivå. Under året stärkte vi Skandias strategiska arbete med hälsa ytterligare, där vi ser till sambanden mellan hälsa och prestation, och ohälsa som hinder för prestation. Ett led i satsningen var att höja kunskapen om missbruk, då arbetsgivaren via chefen har stor möjlighet och skyldighet att agera i tid. Vi tog fram nya riktlinjer och en handlingsplan avseende alkohol och droger i samråd med fackliga parter och vår arbetsmiljökommitté. Alla chefer och

fackliga företrädare genomgick en utbildning i att upptäcka och hantera drogproblematik.

Så mår Skandia

Sjukfrånvaron i Skandia i Sverige ligger på en förhållandevis stabil nivå; 2,94 procent under 2013 att jämföra med 2,91 året innan. Målet är att sjukfrånvaron inte ska överstiga 3 procent.

I Skandia i Danmark har sjuktalen minskat stadigt sedan 2010. 2013 uppgick sjukfrånvaron till strax över 2 procent. Numera tar medarbetarundersökningen bättre fasta på medarbetarnas hälsostatus genom att frågor om till exempel livsstil, upplevd stress och fysisk ohälsa ingår. Danmarks hälsosatsningar som inleddes 2011 fortsatte under 2013, med goda resultat.

Tydliga mål förebygger stress

Problemet med psykisk ohälsa märks även inom Skandia – de högsta sjuktalen finns i grupper med ensidiga uppgifter och små möjligheter att själva påverka arbetet. Eftersom tydliga mål och ramar verkar stressförebyggande var målkvalitet ett av årets viktiga områden. Bland åtgärderna märktes tydligare kommunikation av bolagets och verksamheternas mål, stöd via interna rådgivare och Lean-baserade programmet Arbeta smart samt löpande medarbetarmätningar i mindre format. Insatserna gav resultat – årets medarbetarundersökning visade ett stort lyft inom målkvalitet. Läs mer om undersökningen på sidan 31.

Nyckeltal medarbetare	2013	2012	2011	2010
Antal medarbetare (medel)				
Sverige	2 130 ¹⁾	2 003	1 977	2 100
varav kvinnor, %	50	50	51	52
Norge	179	181	192	199
varav kvinnor, %	55	55	56	59
Danmark	201	191	180	188
varav kvinnor, %	56	59	61	63
Totalt koncernen	2 510	2 375	2 349	2 487
varav kvinnor, %	51	51	53	53
Personalomsättning, %				
Sverige	10,7	10,5	19,65	13,76
Norge	2,5	6,00	19,63	12,51
Danmark	16,5	9,7	27,08	10,21
Sjukfrånvaro, %				
Sverige	2,94	2,91	3,03	3,44
Norge	3,00	1,55	1,63	1,70
Danmark	2,26	2,28	2,78	2,78

¹⁾ Inklusive Diligentia.

Vardagsmotion

Alla är inte intresserade av träning, men var och en kan göra mycket för sin hälsa med förvånansvärt små medel. Därför uppmärksammade vi vikten av vardagsmotion under hösten. För att komma igång fick varje medarbetare en reflexväst och boken Till fots skriven av Karolinska Institutet-forskaren Maj Lis Hellenius och äventyraren Ola Skinnarmo. På Skandias storarbetsplatser hölls 20 föreläsningar om vardagsmotion, som även går att se på intranätet. Runt 1200 medarbetare lärde sig att det går att förbättra sin hälsa radikalt genom små förändringar i vardagen, som till exempel att stå vid skrivbordet och ta traporna istället för hissen. Forskning visar att vi nord-européer motionerar mest i världen samtidigt som vi är mest stillasittande resten av tiden. Då är det bättre att promenera 45 minuter varje dag än att gå till gymmet två gånger i veckan.

Mångfald och jämställdhet

Vi betraktar mångfald som en inställning som går ut på respekt för varandra, kunderna och omvärlden. Skandia ska spegla samhället och stå öppet för alla, oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning eller ålder. Det vi bryr oss om är samspelet mellan olika människor, och var och ens vilja och förmåga att jobba för kundens bästa.

Mål för 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.

Könsfördelning

Mål: Fördelningen mellan kvinnliga och manliga medarbetare ska ligga mellan 40 och 60 procent inom alla yrkeskategorier och nivåer.

Resultat: 2013 hade Skandia ungefär lika många kvinnliga som manliga medarbetare; 51 (51) respektive 49 (49) procent. 42 (42) procent av cheferna var kvinnor. Koncernledningen består, utöver koncernchefen, av tio personer, varav tre kvinnor. Liksom i fjol är tre av styrelsens nio stämмоvalda ledamöter kvinnor. Att nå en jämn könsfördelning på koncernledningsnivå är ännu ej uppnått.

Ersättning

Mål: Alla medarbetare ska ha lika lön för lika eller likvärdigt arbete.

Resultat: Årets lönekartläggning var för första gången koncernövergripande, vilket möjliggjorde jämförelser mellan funktioner i de olika bolagen och därmed gav bättre underlag. Kartläggningen visade på oskäligena skillnader i enstaka fall och där vidtog vi korrigerande åtgärder. Överlag ser vi resultatet som ett kvitto på att Skandia har bra metoder för att främja saklig lönesättning.

Utveckling

Mål: Alla medarbetare ska ha lika villkor avseende kompetensutveckling och karriärmöjligheter.

Resultat: Årets medarbetarundersökning visade på ett markant lyft; 88,1 (83,9) procent av medarbetarna anser helt eller delvis att kvinnor och män har likvärdiga villkor och möjligheter i Skandia.

Balans

Mål: Alla medarbetare ska på lika villkor kunna förena arbete med familj och fritid.

Resultat: Årets medarbetarundersökning visar att 70,6 (64,3) procent av medarbetarna helt eller delvis anser att det går att kombinera arbete med föräldraskap. Vi är angelägna om att medarbetarna ska kunna förena jobbet på Skandia med fritid och föräldraskap. Därför finns möjlighet till deltidsarbete till barnen fyller 12 år. Medarbetarna erbjuds också utfyllnad av föräldraförsäkringen upp till 90 procent av lönen.

Bemötande

Mål: Ingen ska diskrimineras.

Resultat: Som respons på 2012 års negativa resultat tog vi under året fram en handlingsplan mot kränkande särbehandling. Varje ledare fick i uppgift att informera om den nolltolerans som råder inom Skandia samt vidta och följa upp nödvändiga åtgärder. Årets medarbetarundersökning visade på en förbättring, vilket är glädjande; 3,8 (5,2) procent uppgav att de utsatts för mobbing eller trakasserier och 0,6 (0,8) procent upplevde sexuella trakasserier. Arbetet fortsätter, då målet är att dessa siffror ska ner till noll.

Ett öppet klimat främjar motivation, prestation och innovation. Att sätta kunden först kräver öppenhet – inte bara i förhållande till kunderna, utan också internt.

Varje år tar vi tempen på Skandia genom en medarbetarundersökning, där alla ges tillfälle att uttrycka sin åsikt. Syftet är att fånga hur vi mår och presterar genom att undersöka totalt elva områden, däribland målkvalitet, ledarskap, delaktighet, återkoppling och effektivitet. Medarbetarundersökningen kompletteras med en kulturmätning.

Årets medarbetarundersökning

Skandia i Sverige utvecklades i positiv riktning – årets totalindex i medarbetarundersökningen låg på 74,9. Detta kan ställas mot målet på 74 och 2012 års utfall på 73,4. Bland årets resultat märks följande (2012 års värde inom parentes):

Målkvalitet:	69,3 (64,4)
Ledarskap:	77,0 (75,2)
Delaktighet:	79,5 (79,1)
Återkoppling:	79,3 (78,0)
Effektivitet:	70,5 (69,5)

Vi noterade goda resultat inom medarbetarkraft, ledarskap och återkoppling. Dessutom ökade prestationsnivån kraftigt, liksom målkvaliteten. Det bekräftar att arbetet med vårt Lean-inspirerade Arbeta smart-koncept samt införande av styrkort har gett resultat.

Överlag är vi nöjda med resultatet, men till utmaningarna hör att det finns skillnader inom bolaget. Det finns grupper med otillfredsställande värden inom målkvalitet, arbetstakt, medarbetarkraft och arbetsrelaterad utmattning.

Positiv förflyttning i kulturmätningen

Årets kulturmätning visade på en positiv förflyttning; bland annat sjönk energiläckaget från 18 till 16 procent. Idealnivån ligger på omkring 10 procent, vilket är Skandias långsiktiga mål. Delmålet för 2013 var 15 procent. Lågt energiläckage indikerar att vi riktar vår energi rätt, det vill säga arbetar konstruktivt för att skapa största möjliga nytta för kunderna.

Facklig representation

Medarbetarna kan påverka sin arbetsplats dels informellt i den dagliga verksamheten, dels formellt i samråd eller medbestämmandeförhandlingar. Skandia för en tillitsfull dialog med de organisationer som representerar våra medarbetare, med möten på både lokal och central nivå.

I början av året slöts ett nytt samverkansavtal för att fortsatt säkerställa gott samarbete på arbetsplatsen. Det nya avtalet tydliggör bland annat på vilka nivåer i företaget och hur ofta samverkan ska ske samt vilka frågor som ska vara i fokus.

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 försäkringsfunktionärers landsförening). Ledare och specialister omfattas av Funktionslövens regler, istället för av kollektivavtal. I Norge är de flesta Skandiamedarbetare anslutna till Finansförbundet.

Engagemang ger insikt

Vi vill bättre begripa samhället och våra kunder. Därför har Skandiamedarbetare möjlighet att arbeta ideellt genom Idéer för livet. Alla i Skandia kan ägna två arbetstimmar i månaden åt insatser hos till exempel skolor, ideella organisationer eller projekt. Den som är Idéer för livet-ambassadör kan exempelvis vara mentor åt unga, läsa läxor med ensamkommande flyktingbarn eller förverkliga svårt sjuka barns drömmar med Min-StoraDag. Under året var omkring 300 medarbetare i Sverige och Danmark ambassadörer.

+4,9
Förbättring i målkvalitet



**Var tydliga med
er värdegrund och
visa med konkret
handling att ni
lever enligt den.**

Nöjd kund-enkät, 2013

Affärsetik

Förtroendet för Skandia hör till våra absolut viktigaste tillgångar. Var och en som agerar i Skandias namn ska följa tillämpliga lagar och regler, Skandias värderingar och föreskrifter samt uppträda ärligt och rättvist i alla relationer. I Skandias styrande principer ingår etik och antikorrupcion, riskhantering samt krav på leverantörer och andra affärspartners.

Integritet i alla led



Skandia verkar i en hårt reglerad bransch. Utöver att följa gällande lagar och regler ska vi agera omdömesgillt och upprätthålla bolagets affärsetiska principer. Vi förväntar oss att leverantörer och andra partners tillämpar motsvarande principer i sina verksamheter.

Affärsetik

Bank- och finansieringsrörelselagen samt försäkringsrörelselagen är de mest grundläggande för vår verksamhet. Lagarna om kapitaltäckning, konsumentkrediter och penningtvätt är andra viktiga regleringar. Funktionerna för risk samt för regelefterlevnad säkerställer att Skandia lever upp till all tillämplig lagstiftning. Därtill vägleds vi av Skandias värdegrund samt våra policyer.

Principer för affärsetik

Skandias värdegrund definierar de värderingar och beteenden som ska känneteckna vårt agerande på marknaden och i samhället. Dessutom finns Skandias hållbarhetspolicy där våra principer för affärsetik ingår. I korthet handlar principerna om att tillse att:

- Verksamheten bedrivs i enlighet med lagen 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.

I tillägg till dessa principer finns Skandias policy mot mutor och korruption.

Integritet och antikorrupktion

Skandia arbetar aktivt för att motverka penningtvätt, bedrägerier och andra brott mot bolaget och våra kunder. Vi har policyer för vart och ett av dessa områden. Skandias policy mot mutor och korruption är anpassad till gällande lagstiftning samt Institutet Mot Mutors näringslivskod.

Skandias centrala säkerhetsfunktion ansvarar för brottsförebyggande processer och rutiner samt utreder, följer upp och rapporterar risker och incidenter. Vi bidrar också till branschorganisationernas insatser för att motverka brott mot bank- och försäkringskunder.

Förebyggande insatser

Alla medarbetare på Skandia får regelbunden information 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 och vilka skyddsåtgärder de själva behöver vidta. Informationen lämnas på Skandias webbplats och Facebooksida samt av medarbetarna på kundcenter. Under året förändrade vi vissa rutiner för att förhindra så kallad identitetsstöld. Bland annat skärptes kontrollen i samband med beviljande av lån.

Utbildning ger rätt förutsättningar

Varje medarbetare ska ha rätt förutsättningar att agera för kundernas bästa och skydda deras tillgångar. Vårt utbud av klassrums- och e-utbildningar finns samlat på internwebben. Skandia har ett omfattande regelverk att leva upp till, varför fokus ligger på obligatorisk utbildning om våra policyer och åtgärder mot penningtvätt, bedrägerier och mutor, intressekonflikter samt om fysisk säkerhet och informationssäkerhet.

Kontroll och rapportering

Skandias medarbetare är skyldiga att rapportera misstänkta brott. Det finns möjlighet till anonym rapportering via Skandias visselblåsarsystem. Koncernledningen får kvartalsvisa statusrapporter från säkerhetsfunktionen om aktuella risker och hot samt inträffade incidenter, och hur dessa hanteras. Inga fall av korruption rapporterades under året.

Fastighetsbolaget Diligentia, som ägs av Skandias traditionella livbolag, har en egen policy för att förebygga oegentligheter. Det finns bland annat processer för att hantera eventuella oegentligheter, bland annat ett visselblåsarsystem för anonym rapportering av förmodade avvikelser.

Diligentias krav i samband med upphandling utgår från bolagets inköspolicy samt från de miljö- och kvalitetskrav som ingår i BREEAM och Miljöbyggnad.

Riskhantering i Skandia

Att skapa värden för Skandias kunder i form av försäkringsskydd, banktjänster och långsiktigt god avkastning på sparandet bygger på ett aktivt risktagande. Skandias verksamhet ger upphov till ett brett spektrum av risker som påverkar koncernens resultat och ekonomiska ställning. Då Skandia är ett ömsesidigt bolag är det försäkringstagarna som står för allt riskkapital, bär alla risker och tar del av alla värden som genereras.

System för riskhantering

Skandia arbetar kontinuerligt för att hantera och kontrollera risker. Vårt system för 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.

Kontrollerat risktagande

Utmärkande för Skandias riskfilosofi är det långsiktiga perspektivet – de beslut som fattas får inte äventyra företagets långsiktiga överlevnad. Vidare bygger verksamheten på ett kontrollerat risktagande. Vi strävar också efter att undvika osäkerhet, det vill säga oförutsedda händelser vars sannolikhet eller konsekvenser inte kan bedömas.

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 kommer kunna infria åtagandena mot försäkringstagarna. Det är också den risk som tillsynsmyndigheten främst intresserar sig för. Vi håller solvensrisken på en låg nivå, för att inte äventyra tryggheten i Skandias försäkringslösningar.

Läs mer om risker och riskhantering i Skandias årsredovisning för livbolaget på sidorna 15–16.

Finansaktörer mot barnpornografi

2007 inledde Skandia ett unikt samarbete med Rikskriminalpolisen och ECPAT. Syftet var att hindra betalningar för barnpornografi och Skandia utvecklade en metod som gjorde detta möjligt. Metoden för att blockera transaktioner blev grunden för Finanskoalitionen mot barnpornografi som Skandia, Polisen och ECPAT bildade 2008.

Idag samlar Finanskoalitionen mot barnpornografi ett stort antal svenska banker, som tillsammans gör det svårare för kriminella aktörer att tjäna pengar på barnpornografi. Rikskriminalpolisen uppger att Skandias blockeringsmetod har bidragit till att minska utbudet av illegala webbplatser som säljer barnpornografiskt material.

Skandia har långsiktiga samarbeten med partners för delar av vår kapitalförvaltning, rådgivning och distribution. Skandias affärspartners ska följa samma krav på etik, kvalitet och effektivitet som vi ställer på oss själva. Därför föregås varje anslutning av förmedlare av Skandias produkter av gedigen kontroll. Skandia kontrollerar bland annat att förmedlaren har tillstånd från Finansinspektionen att bedriva försäkringsförmedlarverksamhet och att erforderliga kunskapskrav är uppfyllda.

Extern distribution med hög standard

För att säkerställa löpande dialog och ytterligare slå vakt om kvaliteten har varje extern förmedlare en kontaktperson på Skandia. Vi har väl utarbetade rutiner för uppföljning av externt förmedlade affärer och flera delar av organisationen samverkar för att uppmärksamma eventuella avvikelser. Under 2014 kommer Skandia att införa krav på att externa förmedlare av Skandias produkter ska vara licensierade via SwedSec eller InsureSec. Läs mer om rådgivning på sidan 21.

Enligt lagen (2005:405) om försäkringsförmedling ska försäkringsmäklare anpassa rådgivningen efter kundens behov och önskemål. Mäklaren är också skyldig att ta reda på kundens bakgrund, ekonomiska situation och mål. Fokus på konsumentinformation har intensifierats på senare tid, och kraven på lättillgänglig kommunikation och dokumentation ökar. Läs om årets utbildningsinsatser på sidan 28.

Ansvar i leverantörsledet

Skandia köper produkter och framförallt tjänster såsom IT och konsulttjänster för betydande belopp. Avdelningen för strategiskt inköp leder, samordnar och utvecklar

koncernens riktlinjer för inköp. I riskanalyserna av potentiella och befintliga leverantörer och partners läggs stor vikt vid informations- och IT-säkerhet, för att skydda Skandias kunder.

Uppförandekod och självdeklaration

Under året definierade Skandia hållbarhetsrelaterade krav på leverantörer i en uppförandekod. Kraven utgår från Skandias värderingar och hållbarhetspolicy.

Vi utvecklade också en modell för analys och riskvärdering av leverantörernas påverkan och förmåga inom hållbarhet. Modellen innefattar bland annat en självdeklaration för leverantörer, som baseras på områdena i Skandias uppförandekod; mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, antikorruption, miljö samt hållbarhet i leverantörsledet. Självdeklarationen tar fasta på riktlinjer, processer, mål och uppföljning inom dessa områden.

Uppförandekoden och självdeklarationen skickades under hösten 2013 till närmare 200 befintliga leverantörer, som tillsammans står för omkring 80 procent av Skandias inköpsvolym. Uppgifter om leverantörernas svar på uppförandekoden och självdeklarationen registreras i Skandias leverantörsdatabas.

Nästa steg är att riskvärdera leverantörerna. Riskanalysen baseras främst på var leverantören och dess underleverantörer är verksamma, inom vilken bransch leverantörerna verkar samt leverantörernas förmåga att hantera hållbarhetsfrågor. Riskvärderingen infördes i Skandias inköpsprocess för att i än högre grad värdera och säkerställa leverantörernas kompetens och beredskap när det gäller hållbarhet.

Om SwedSec

SwedSecs uppgift är att tillhandahålla licensiering av medarbetare på svenska värdepappersmarknaden. Målet är att merparten av medarbetarna med kvalificerade uppgifter i företag som står under Finansinspektionens tillsyn ska vara licensierade.

Idag kan SwedSec-licens erhållas baserat på yrkesanpassade tester för rådgivare och för specialister såsom aktiemäklare och analytiker. Under 2014 introduceras ett test för medarbetare inom lednings- och kontrollfunktioner.

SwedSec bildades 2001 och ägs av Svenska Fondhandlareföreningen. De 185 anslutna företagen har tillsammans över 23 000 aktiva licenshavare. Läs mer på swedsec.se.

Om InsureSec

InsureSec har som uppdrag att bidra till ökad transparens, effektivitet och kundnytta inom förmedling av försäkringstjänster. Det görs framförallt genom licensiering av försäkningsförmedlare och via disciplinnämndens vägledande uttalanden om god försäkringsförmedlarsed samt möjligheten till disciplinära åtgärder vid brott mot god sed. Målsättningen är att kunden ska få kompetent vägledning och ha förutsättningar att göra medvetna val och trygga investeringar. InsureSecs licens kompletterar SwedSec-licensen genom att den är särskilt inriktad på försäkringsförmedling. InsureSec bildades 2012 på initiativ av Svenska försäkringsförmedlars förening (Sfm) tillsammans med sju ledande försäkringsbolag i Sverige, däribland Skandia. Läs mer på insuresec.se och sfm.se.



Skandia ska agera långsiktigt och ta stor hänsyn till etiska och miljömässiga värden.

Nöjd kund-enkät, 2013

Miljöhänsyn

Alla har ett ansvar för att minska belastningen på miljön – Skandia är inget undantag. Skandia påverkar miljön direkt genom affärsverksamheten och indirekt vid inköp och investeringar. Vi satsar framförallt på att begränsa vår klimatpåverkan och på att nyttja resurser på ett effektivt sätt. Dessutom ställer vi miljökrav då vi upphandlar varor och tjänster.

Skandia och miljön

Miljöhänsyn

Skandia jobbar på en mängd sätt för att belasta miljön så lite som möjligt. Det interna miljöarbetet innebär förbättringar som kan verka små var för sig, men som tillsammans gör att vi ständigt minskar vår miljöpåverkan. Vi strävar också efter att minska Skandias indirekta miljöbelastning, bland annat genom att ställa krav på leverantörer och integrera miljöhänsyn i våra investeringar.

För en bättre miljö

Skandia påverkar miljön direkt genom den egna verksamheten och indirekt genom inköp och investeringar. Att minska Skandias miljöbelastning är en självklar del i vårt agerande på marknaden och i samhället. Skandias hållbarhetspolicy slår fast att vi ska:

- Implementera processer för att beakta och minska miljöpåverkan i alla delar av verksamheten.
- Ställa upp mål och vidta åtgärder för minskad direkt och indirekt påverkan på miljö och klimat.
- Minska mängden avfall samt återvinna och återanvända så mycket som möjligt.
- Stimulera och uppmärksamma nytänkande som leder till innovationer för minskad miljöpåverkan.
- Öka kunskapen om och förståelsen för miljöpåverkan hos våra intressenter och tillhandahålla miljöinformation och -utbildning där det är lämpligt.

Kontor och resor bas i miljöarbetet

Även ett tjänsteföretag som Skandia påverkar miljön på flera sätt – det går åt energi och naturresurser för kommunikation med framförallt kunder, IT, uppvärmning och nedkylning av kontor samt för elektronik, inredning och annat som hör kontorsdrift till. Vår verksamhet kräver också en del resor.

Vi fäster stor vikt vid miljön i alla nyetableringar, flyttar och ombyggnationer av kontor. Exempelvis ställs miljökrav vid inköp av inredning och tjänster som till exempel lokalvård. Under 2014 ska logistikplanen för kontoren ses över, bland annat ur miljöperspektiv.

Skandia strävar efter att minska energiförbrukningen samt utsläppen av växthusgaser, bland annat genom att köpa el från vattenkraft och andra förnyelsebara källor. Vi klimatkompenserar också för växthusgasutsläpp.

I Skandias mötes- och resepolicy rekommenderas telefon- och videokonferenser som alternativ till fysiska möten som kräver resor. Det gör att vi kan spara tid och pengar, och bidra till minskad klimatpåverkan.

Skandia kompenserar för utsläpp

Skandia jobbar tråget för att minska energiförbrukningen och växthusgasutsläppen. De utsläpp som vi inte klarar att reducera kompenserar vi för genom att bidra till skogsprojektet Kikonda Forest Reserve i Uganda. Projektet är Gold Standard-certifierat och uppfyller uppsatta kriterier för att effektivt binda koldioxid. Sedan 2002 har det planterats mer än tre miljoner träd på en 120 kvadratmeter stor yta. Kikonda Forest Reserve medför också en mängd fördelar för det lokala samhället, och omfattar även ett värdefullt naturreservat. Under 2013 kompenserade Skandia för omkring 1534 ton koldioxid genom trädjordbruket.

Läs mer på carbonfix.info/KFR.



Ökad digitalisering

Skandia är beroende av IT – det är så vårt erbjudande blir mer tillgängligt och relevant för kunderna. Vår IT-infrastruktur påverkar givetvis miljön, men valet att i huvudsak möta kunderna digitalt för också med sig miljövinster, då Skandia har förhållandevis få kontor.

Vi arbetar för att öka digitaliseringen – det övergripande målet är ett papperslöst Skandia. Det återstår en hel del arbete för att nå dit. Bland de hittills genomförda åtgärderna märks e-signaturen, det vill säga möjligheten att underteckna blanketter elektroniskt i möten med rådgivare eller hemifrån med hjälp av BankID. Under 2014 kommer vi att fastställa mål för och följa upp användningen av e-blanketter.

I Norge var vi den första banken att införa e-signering på lån. De flesta processer kring lån och andra banktjänster i vår norska bank sker utan pappersutskrift.

En annan åtgärd är att öka användningen av digitala utskick. Framförallt uppmuntras kunderna i Sverige att ansluta sig till den digitala brevlådetjänsten Kivra. Vi justerar också våra processer så att fler av Skandias produkter ska kunna kopplas till Kivra.

Fastighetsbolag med miljötank

Diligentia arbetar målinriktat med miljö. Det ISO 14001-certifierade ledningssystemet stödjer insatserna med företagets miljöaspekter; energi, material, avfall och transporter. Genom energisparmål har värme- och elförbrukningen, och därmed utsläppen, minskat. Mål för att minska avfallet är under utveckling.

Diligentia använder två olika system för miljö- och hållbarhetsklassning av fastigheter och stadsdelar; Miljöbyggnad och BREEAM. Miljöbyggnad ställer krav

inom energi, inom miljö och material och inom BREEAM finns även krav inom biologisk mångfald, klimat-anpassning och sociala aspekter.

Diligentia var djupt engagerade när Fastighetsägarna 2012 tog fram det branschgemensamma gröna hyresavtalet. Diligentia och en av bolagets hyresgäster var också först med att teckna ett grönt avtal. Avtalet innebär att hyresgästen och hyresvärden tillsammans strävar efter att minska lokalens miljöpåverkan. Idag har Diligentia drygt 50 gröna avtal med kontorshyresgäster.

Miljöanpassade inköp

Skandias policy är att i möjligaste mån ta hänsyn till leverantörers sociala prestanda och miljöprestanda vid upphandling av varor och tjänster. Exempelvis prioriterar vi miljömärkta varor och tillämpar försiktighetsprincipen i våra inköpsprocesser för att förebygga miljörisiker vid val av leverantörer, tjänster och produkter. För att markera det ställningstagandet är Skandia del i Svanens nätverk Köp miljömärkt. När vi köper in sådant som inte är miljömärkt frågar vi om leverantörens miljöarbete.

Under året utvecklade vi kraven på och uppföljningen av leverantörernas insatser inom miljö och andra hållbarhetsaspekter. Läs mer om arbetet på sidan 35.

Kapitalplacering påverkar

En väsentlig del av Skandias miljöpåverkan ligger i våra investeringar och produkter – hur vi förvaltar kapital har potential att göra stor skillnad på sikt. Vår utgångspunkt är att agera långsiktigt och att vara en aktiv ägare. Vi har integrerat etisk och miljömässig hänsyn i vår ägarpolicy. Samtidigt är det betydligt svårare att överblicka och hantera den här typen av påverkan jämfört med den som uppstår i Skandias egen verksamhet. Läs mer om ansvarsfullt ägande på sidorna 22–25.

1 534

Ton klimatkompenserad koldioxid

Skandia Världsnaturfonden fyller 25 år

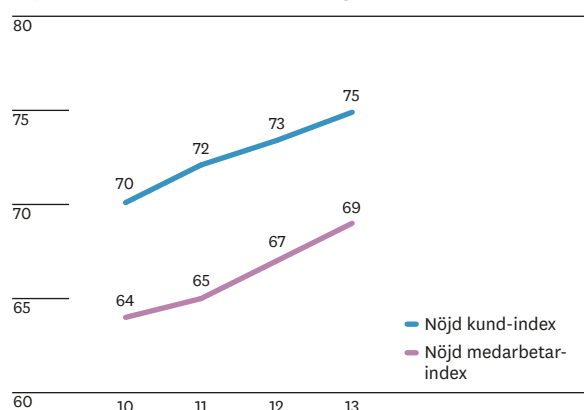
Sedan 1988 har våra kunder kunnat spara i Skandia Världsnaturfonden. Fonden har under sina 25 år genererat över 125 miljoner kronor till WWF. Skandias kunder har därigenom bidragit till att bland annat rädda Ugandas bergsgorillor. Skandia Världsnaturfonden är ett enkelt sätt att kombinera sparande med ideellt stöd. De kunder som varit med sedan fonden startade 1988 har inte bara bidragit till bättre miljö och rikare djurliv, utan också sett sitt sparande växa med runt 500 procent.



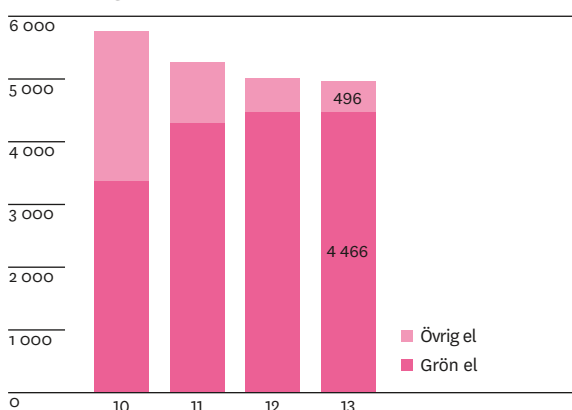
Hållbarhet i siffror

Skandia följer ett antal hållbarhetsrelaterade nyckeltal, framförallt avseende medarbetare och miljö. I takt med att koncernens hållbarhetsmål utvecklas räknar vi med att kunna redovisa ytterligare kvantitativ information.

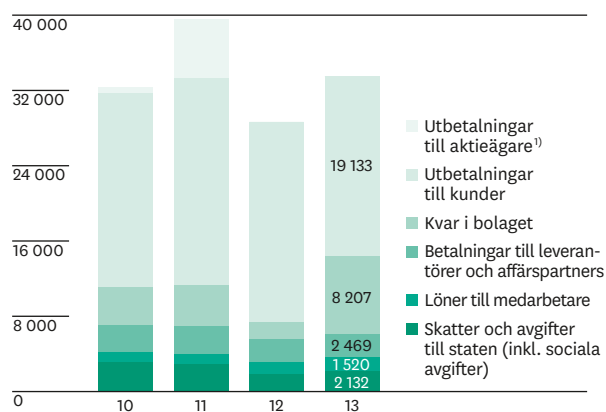
Nöjd kund- och medarbetarindex, Sverige



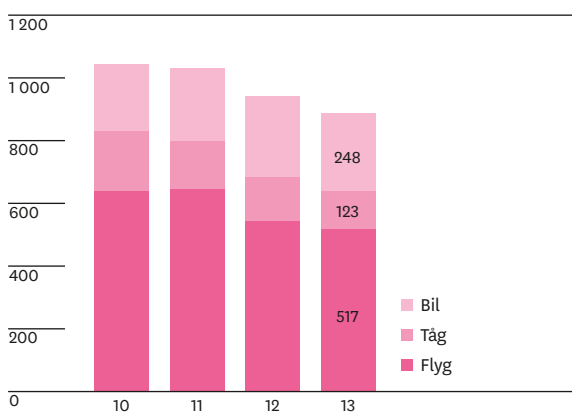
Elförbrukning, MWh



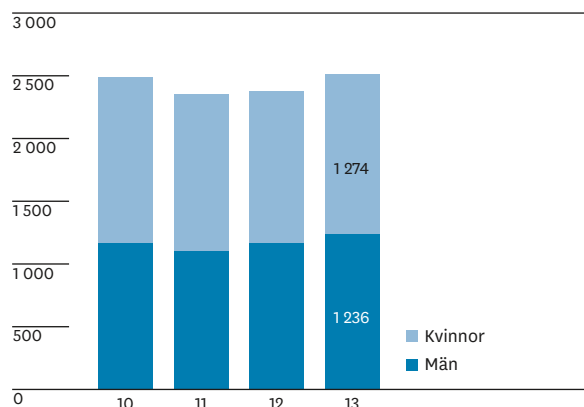
Skandia skapar ekonomiskt värde, MSEK



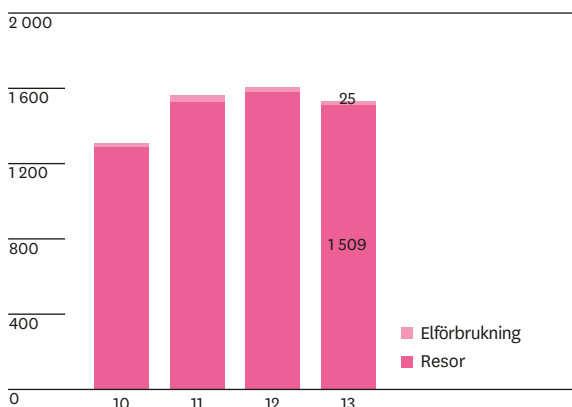
Resor, '000 mil²⁾



Antal medarbetare, koncernen



Koldioxidutsläpp, ton



¹⁾ Utdelning till aktieägarna innebär utdelning från dotterbolag till moderbolag.

²⁾ Norge är inkluderat i statistiken från år 2012.

Organisation och styrning

Utgångspunkten för Skandias hållbarhetsarbete är bolagets vision om ett rikare liv, affärsstrategin och hållbarhetsstrategin samt hållbarhetspolicy.

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 förändrades ägandet och styrningen av Skandia, vilket får konsekvenser även för hållbarhetsarbetet.

Kunderna äger Skandia

Vid årsskiftet 2013/2014 blev Skandia ett ömsesidigt bolag; all verksamhet i Livförsäkringsaktiebolaget Skandia överläts till ett nybildat bolag, ägt av försäkringstagarna. Det innebär att Skandia ytterst kommer styras av bolagets 1,4 miljoner röstberättigade kunder. Bakgrunden är Skandia Livs köp av Skandia AB och separationen från förra ägaren Old Mutual.

Att Skandia är en ömsesidig koncern gör att kund- och ägarintressena sammanfaller; kunderna tillika ägarna i Skandias traditionella livbolag har långsiktig avkastning som främsta mål. I ägarrollen ingår att ta del av överskott och bära eventuella förluster. Det nya läget för med sig en unik möjlighet att agera för kundernas bästa, då kunderna är de enda som gör anspråk på vinsten.

Det innebär rent praktiskt att det är våra kunder som äger bolaget, och att deras representanter har insyn och inflytande i bolaget. Det innebär även att kunderna i egenskap av ägare fick dela på en återbäring på 11 miljarder kronor 2013.

Det första valet till fullmäktige och den första stämman äger rum våren 2014.

Kundernas formella inflytande

Då den nya styrmodellen är fullt införd blir ett kundvalt fullmäktige om 21 personer Skandias högsta beslutande organ. Skandias röstberättigade kunder kommer kunna utöva formellt inflytande genom att nominera och rösta på kandidater till Skandias fullmäktige samt genom att delta vid ordinarie bolagsstämmor. Läs mer om kundernas inflytande i Skandia på skandia.se/kundinflytande.

Organisation för hållbarhet

Styrelsen är ytterst ansvarig för bolagets styrning och koncernchefen är policyägare. Det strategiska och operativa ansvaret vilar hos koncernens hållbarhetschef och -funktion. Sedan 2013 rapporterar hållbarhetschefen till kommunikationschefen, som i sin tur rapporterar till koncernchefen. Hållbarhetschefen har också ansvar för stiftelsen Skandia Idéer för livet och rapporterar till stiftelsens styrelse.

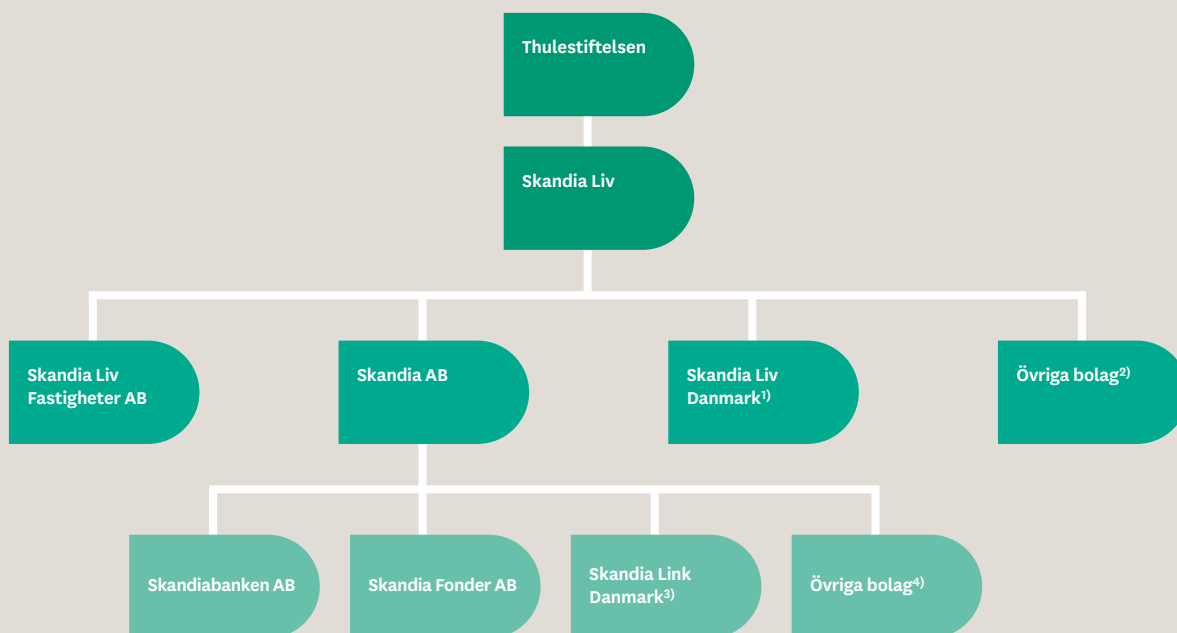
Hållbarhetsfunktionen driver, utvecklar, koordinerar och följer upp Skandias insatser inom hållbarhet, medan linjeorganisationen står för implementering och utförande. Hållbarhetsfunktionen ansvarar också för strategi och policy för hållbarhet samt för Skandias externa hållbarhetsredovisning.

Förändringar under året

Under året genomfördes förändringar i organisationen för hållbarhet, bland annat med anledning av Skandias ombildning till ett ömsesidigt bolag. I slutet av året bildades ett hållbarhetsråd som, utöver koncernchefen och hållbarhetschefen, består av ansvariga för koncernfunktionerna affär, kapitalförvaltning, kommunikation, produkt, risk och strategi. Rådets syfte är att stödja integreringen av hållbarhet i Skandias affärsverksamhet.

Hållbarhetsfunktionen fick utökat ansvar för interaktion med kunderna; i hållbarhetsteamet ingår två av koncernens fyra personer med ansvar för kundinflytande och teamet har även ansvar för det informella kundinflytandet. Dessutom flyttades det formella ansvaret för kundklagomål till hållbarhetsfunktionen, med avsikten att ytterligare stärka strukturen och de strategiska processerna för klagomål. Det operativa ansvaret för kundkontakt ligger dock fortsatt hos respektive funktion.

Skandiakoncernen 2013



Skandia Liv är ett helägt dotterbolag till Thulestiftelsen. Verksamheten bedrivs enligt ömsesidiga principer vilket innebär att ingen vinst delas ut till ägaren. I Skandia ingår moderbolaget Skandia Liv, Skandia AB med fondförsäkring- och riskverksamhet, ett fondbolag (Skandia Fonder AB) samt en bank med verksamhet i både Sverige och Norge (Skandiabanken). I Skandia ingår också en dansk verksamhet som erbjuder både liv- och fondförsäkring. Kombinationen ger Skandia

unika förutsättningar att skapa relevanta och prisvärda erbjudanden kring trygghet, sparande och hälsa. Utöver nämnda verksamheter ingår också Skandia Liv Fastigheter AB som äger Diligentia AB med flera fastighetsägande dotterbolag. Samtliga dotterbolag i Skandia är helägda och får dela ut vinst.

¹⁾ I Danmark finns Skandia Livsförsikring A/S, Skandia Livsförsikring A A/S, Skandia Asset Management Fondsmæglerelskab A/S (50 procent) samt Skandia A/S (50 procent).

²⁾ I övriga bolag ingår Skandia Försäljning AB, Skandia Investment Management AB, Skandikon Administration AB och Skandikon Pensionsadministration AB.

³⁾ I Danmark finns Skandia Link Livsförsikring A/S, Skandia Asset Management Fondsmæglerelskab A/S (50 procent) samt Skandia A/S (50 procent).

⁴⁾ Övriga bolag som Skandia AB äger avser Skandia Capital AB, Skandia Informationsteknologi AB samt Sophiahemmet Rehab Center AB.

Styrningen av Skandia

Fullmäktige om 21 personer kommer att väljas av kunderna då kundinflytandemodellen är fullt implementerad, och blir Skandias högsta beslutande organ. Fullmäktige pekar ut riktningen för bolaget och utser dess styrelse.

Röst rätt har den som är kund i Skandias traditionella livbolag. Kunderna har rätt att 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. Valbe-

redningen tillsätts av fullmäktige och består av företags- och privatkunder och under en övergångsfas också av företrädare för Thulestiftelsen, som utarbetat den nya bolagsordningen.

Direktval sker årligen där en tredjedel av platserna i fullmäktige står till förfogande. Alla med sparande i livbolaget har tio röster, oavsett storlek på kapital, medan den som enbart har en riskförsäkring i livbolaget har en röst. Kunderna kan rösta via Skandias webbplats, genom att ringa kundservice, på Skandias rådgivningskontor samt per post.

Läs mer på skandia.se/kundinflytande.



Kundvalt fullmäktige



Styrelse



Koncernchef

Hållbarhetsstyrning

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

Ekonomisk styrning

Fokus för koncernens ekonomiska styrning är affärs-målet att över tid maximera värdet för ägarna tillika kunderna i Skandias traditionella livbolag. Läs mer om riskhantering på sidan 34 och om Skandias finansiella ställning i årsredovisningen.

Skandia vill vara ett föredöme i branschen genom att uppträda ärligt och rättvist i relation till kunder, partners och andra intressenter. Läs mer om affärsetik på sidan 33.

Styrning av sociala frågor

Skandias HR-chef ansvarar för det strategiska personalarbetet. Uppdraget går ut på att motivera alla i Skandia att göra sitt bästa för kunderna. Centralt för denna strävan är Skandias kultur och värderingar, ledarskap samt att rekrytera och behålla medarbetare med rätt

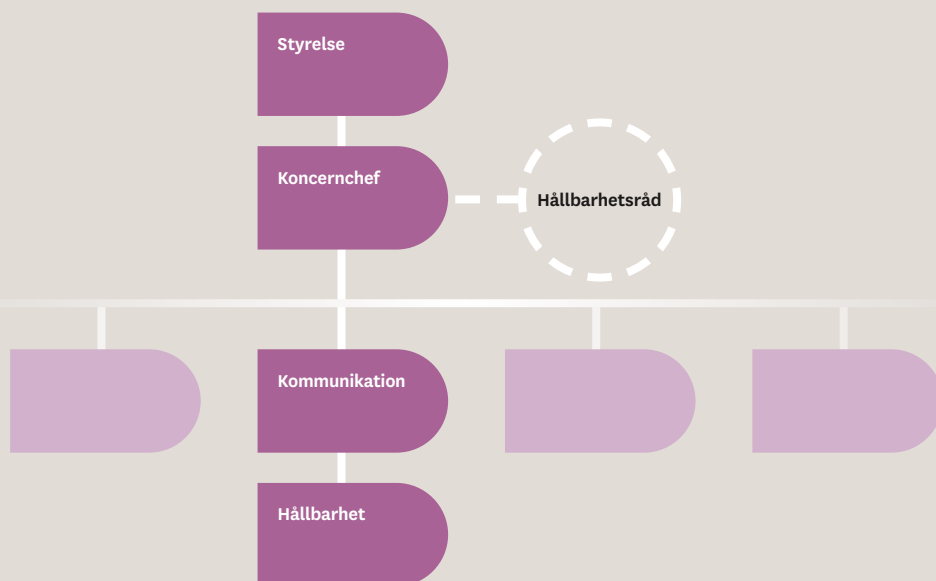
inställning och kompetens. Insatserna utgår från ett antal riktlinjer på området, bland annat avseende jämställdhet och mångfald. Läs mer om Skandias medarbetare på sidorna 26–31.

Det är framförallt funktionerna för public affairs och för hållbarhet samt stiftelsen Skandia Idéer för livet som hanterar Skandias relationer till samhället. Läs mer om samhällsrelationer på sidan 7.

Miljöstyrning

Skandias miljöansvar definieras i hållbarhetspolicyn. Att utveckla miljöstyrningen och införliva miljöhänsyn i hela organisationen är ett fortsatt prioriterat område. Skandias affärsplaneringsprocess är central för den strävan. Läs mer om miljöansvar på sidorna 36–38.

Skandias hållbarhetsstyrning



Styrelsen och koncernchefen har högsta ansvaret för hållbarhetsstyrningen i Skandia. Hållbarhet ingår i koncernfunktionen för kommunikation; Skandias chef för hållbarhet och Skandia Idéer för livet rapporterar till kommunikationschefen. Skandias hållbarhets-

råd består av koncernchefen och hållbarhetschefen samt ansvariga för koncernfunktionerna affär, kapitalförvaltning, kommunikation, produkt, risk och strategi.

Med blick för de väsentliga frågorna

Skandias väsentlighetsanalys bygger på dialog med intressenter och intryck från omvärlden. Då Skandia ombildades till kundstyrt bolag prövades många av bolagets rutiner, så även väsentlighetsanalysen. Nedan presenteras Skandias mest väsentliga frågor översiktligt.

Samhällsansvar

Att förbättra samhället i positiv riktning är ett tydligt krav från intressenterna och en central fråga inom Skandia. Givet frågans externa karaktär saknar Skandia direkt kontroll över det övergripande utfallet, men bidrar till att främja hälsa och motverka utanförskap genom att stödja forskning samt genom direkta åtgärder som gränsöverskridande arbete på kommunnivå.

Transparens och långsiktighet i kundrelationer

Att säkra det långsiktigt bästa utfallet för kunderna är avgörande för denna intressentgrupps förtroende för Skandia. Relationen till kunderna är ett dynamiskt område, givet faktorer såsom Skandias övergång till ömsesidigt bolag, digitaliseringen samt ökade krav från myndigheter. Att hjälpa våra kunder att greppa sin privatekonomi, inklusive pensionsfrågor, är centralt.

Ansvarsfulla investeringar

Ansvarsfull placering av kundernas kapital ses som ett viktigt uttryck för att Skandia står på kundens sida. Här ingår sund riskbedömning och identifiering av hållbara tillväxtpotentialer.

Långsiktig arbetsgivare

Att vara en långsiktig arbetsgivare ses som likställt med att vara ett modernt företag. Det kan till exempel handla om att erbjuda flexibilitet under arbetslivets olika skeden, inte minst för att bygga en mer mångfaldig medarbetarstyrka.

Affärsetik

I samband med den senaste väsentlighetsanalysen förtydligades affärsetik till ett eget område. Här ingår att följa lagar och regler samt att i övrigt uppträda ärligt och rättvist. I denna aspekt, som berör både Skandias egen organisation och bolagets omgivning, ingår riskhantering, antikorruption samt krav på leverantörer och andra affärspartners.

Miljöhänsyn

Miljö hanteras både internt och i relation till externa parter. Koncernens direkta miljöpåverkan är begränsad, utom i Diligentia som har större inverkan på miljön. Därmed hör miljö inte till koncernens högst prioriterade frågor. Dock återstår en del att göra vad gäller Skandias indirekta miljöpåverkan.

Intern involvering och validering

Under året samlade Skandia flertalet interna sakägare, alla med olika interna och externa kontaktytor, i en workshop för att pröva och förankra väsentlighetsanalysen. Bland dessa personer fanns ansvariga eller företrädare för kapitalförvaltning, personal, inköp, kommunikation samt flera affärsområden. Flera personer från koncernledningen deltog. Processen samordnades av Skandias hållbarhetschef.

Omvärlds- och intressentperspektiv

Prövningen av Skandias tidigare genomförda väsentlighetsanalys utgick från flera kundundersökningar, analys av krav som investerare och civilsamhälle ställer på finansaktörer samt en sammanställning av för finansbranschen relevanta frågor som förekommit i media och på den politiska agendan.

Prioritering

Intressentgruppen som mer än någon annan påverkat Skandias prioritering av väsentliga frågor är kunderna/ägarna. Flera undersökningar slår fast att Skandias ansvar och hållbarhetsarbete inverkar på kundernas beslut. Frågorna som prioriterades i väsentlighetsanalysen är sådana som bedöms påverka kundernas uppfattning om Skandias ansvarstagande:

- Samhällsansvar
- Transparens och långsiktighet i kundrelationer
- Ansvarsfulla investeringar.

Dessa frågor påverkar kunderna mer eller mindre direkt – det handlar om samhället som kunderna och deras närstående lever i, det ur ett ägarperspektiv gynnsamma i att Skandia arbetar förebyggande för ett välmående samhälle samt det ekonomiska värde som Skandia kan skapa för kunderna. Den omedelbara betydelsen för kunder/ägare gör det angeläget att öppet visa hur vi hanterar och prioriterar dessa frågor.

Förmåga eller oförmåga att hantera arbetsgivarfrågor, affärsetik och affärsrelationer samt miljöpåverkan bedöms också påverka intressenternas uppfattning om Skandia som ansvarstagande bolag. Det är därför väsentligt för Skandia att kunna rapportera om systematik och resultat även på dessa områden.

Väsentlighetsanalysen är utgångspunkt för val av relevanta GRI-indikatorer. Under 2014 är ambitionen att utvidga vår intressentdialog genom att i än högre grad inkludera hållbarhetsrelaterade frågeställningar i vår interaktion med våra intressenter samt genom att validera väsentlighetsanalysen i en extern process.

GRI-index

Syftet med Skandias årliga hållbarhetsredovisning är att öppet och balanserat redovisa ställningstaganden, aktiviteter och resultat inom väsentliga områden. Skandias process för att fastställa de väsentliga områdena beskrivs på sidan 43. Vi menar att Skandias hållbarhetsredovisning och årsredovisning för kalenderåret 2013 gör det möjligt att göra en rättvisande bedömning av bolagets hållbarhetsarbete.

Den senaste hållbarhetsredovisningen avgavs 27 juni 2013. Årets hållbarhetsredovisning har upprättats i enlighet med GRI:s riktlinjer version 4.0, nivå ”core”, inklusive branschtillägget för finansaktörer (Financial Services, FS). Den har inte granskats av tredje part. GRI-indexet nedan anger var i denna redovisning och i Skandias årsredovisning (ÅR) de olika indikatorerna och upplysningarna återfinns.

STANDARDUPPLYSNINGAR		Sidhänvisning och kommentar
Strategi och analys		
G4-1	Kommentar från koncernchef	2-3
G4-2	Beskrivning av påverkan, risker och möjligheter	2-3, 43, ÅR 15-16
Organisationsprofil		
G4-3	Organisationens namn	Insida flik
G4-4	Huvudsakliga varumärken, produkter och tjänster	Insida flik, 17
G4-5	Huvudkontorets lokalisering	Insida flik
G4-6	Länder där organisationen är verksam	Insida flik
G4-7	Ägarstruktur och bolagsform	Insida flik, 40, ÅR 10, 18-19
G4-8	Marknader	Insida flik
G4-9	Bolagets storlek	Insida flik
G4-10	Medarbetardata	29
G4-11	Procent av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	31
G4-12	Organisationens leverantörskedja	35
G4-13	Större förändringar under redovisningsperioden	Insida flik, 40, ÅR 10, 18-19
G4-14	Försiktighetsprincipens tillämpning	38
G4-15	Externa standarder, principer och initiativ	3, 4, 23
G4-16	Medlemskap i organisationer	7, 24
Identifierade väsentliga aspekter och var påverkan sker		
G4-17	Enheter som ingår i rapporteringen	1, 41
G4-18	Process för att definiera redovisningens innehåll	43
G4-19	Identifierade väsentliga aspekter	43
G4-20	Påverkan inom organisationen	43
G4-21	Påverkan utanför organisationen	43
G4-22	Förklaring till korrigeringar från tidigare rapporter	Inga korrigeringar från tidigare rapporter.
G4-23	Väsentliga förändringar i omfattning, avgränsning eller mätmetoder	Insida flik, 15, 40
Intressentengagemang		
G4-24	Intressentgrupper	4
G4-25	Identifiering och urval av intressenter	4
G4-26	Metoder för samarbete med intressenter	4, 7, 15-16, 21, 31, 35
G4-27	Frågor som framkommit i dialog	7, 16, 31

Rapportprofil		Sidhänvisning och kommentar
G4-28	Redovisningsperiod	1
G4-29	Senaste redovisningen	44
G4-30	Redovisningscykel	1
G4-31	Kontaktperson för rapporten	1
G4-32	GRI-index, rapporteringsnivå, granskning	44; Skandia rapporterar G4 "core" och tillämpar i dagsläget inte särskild granskning av hållbarhetsinformation.
G4-33	Policy och rutiner för extern granskning	Skandia tillämpar i dagsläget inte särskild extern granskning av hållbarhetsinformation.
Styrning		
G4-34	Bolagsstyrning	15, 40
Etik och integritet		
G4-56	Uppförandekod	4, 33, 35, 37, 40
VÄSENTLIGA ASPEKTER: STYRNING OCH INDIKATORER		
DMA-a-c	Hållbarhetsstyrning av väsentliga aspekter	42-43; Beskrivs samlat för väsentliga aspekter.
DMA-FS Hållbarhetsstyrning finanssektorn		
DMA-FS1	Riktlinjer för miljö och sociala faktorer i affärsområdena	23
DMA-FS2	Rutiner för att utvärdera och granska miljömässiga eller sociala risker i affärsområdena	23-24
DMA-FS5	Interagerande med kunder/investeringar/affärspartners om miljömässiga och sociala risker och möjligheter	23-24
DMA-FS15	Riktlinjer och policy för en sund utformning och rådgivning av finansiella tjänster	18-21
EKONOMIINDIKATORER		
Ekonomiska resultat		
G4-EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	Insida flik, 39
Indirekt ekonomisk påverkan		
G4-EC8	Väsentligt indirekt ekonomiskt värdeskapande, inklusive omfattningen av effekterna	7-13, 18-19, 31

		Sidhänvisning och kommentar			Sidhänvisning och kommentar
MILJÖINDIKATORER					
Energi					
G4-EN3	Direkt och indirekt energianvändning per primär energikälla	37, 39			
Utsläpp					
G4-EN16	Energirelaterade indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	37, 39			
G4-EN17	Övriga relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	39			
Miljöbedömning av leverantörer					
G4-EN32	Andel av nya leverantörer som utvärderats enligt miljökriterier	35, 38			
SOCIALA INDIKATORER					
Anställningsförhållande och arbetsvillkor					
Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet					
G4-LA5	Andel av personalstyrkan som är representerade i arbetsmiljö- och säkerhetskommittéer	29			
G4-LA6	Omfattningen av skador, sjukfrånvaro och arbetsrelaterade dödsolyckor	29			
Utbildning och utveckling					
G4-LA11	Procent anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	28			
Mångfald och jämställdhet					
G4-LA12	Sammansättning av styrelse och ledning samt medarbetare utifrån mångfaldsindikatorer	30			
Likvärdig lön för kvinnor och män					
G4-LA13	Procentuell löneskillnad mellan män och kvinnor per anställningskategori	30			
Bedömning av arbetsvillkor hos leverantörer					
G4-LA14	Andel av nya leverantörer som utvärderats enligt kriterier för arbetstagarrättigheter	35			
Klagomålsmekanism för ärenden rörande arbetsvillkor					
G4-LA16	Anmälningar avseende arbetsvillkor som hanterats i klagomålsmekanismer	Inga anmälningar under 2013.			
Mänskliga rättigheter					
Klagomålsmekanismer för ärenden rörande mänskliga rättigheter					
G4-HR12	Anmälningar avseende mänskliga rättigheter som hanterats i klagomålsmekanismer	Inga anmälningar under 2013.			
Samhälle					
Korruption					
G4-SO3	Andel och totala antalet affärsheter som analyserats avseende risk för korruption	33, 35			
G4-SO4	Procentandel av de anställda som utbildats i organisationens policyer och rutiner avseende anti-korruption	28, 33			
G4-SO5	Åtgärder som vidtagits på grund av korruptionsincidenter	Inga anmälda fall av korruption under 2013.			
Lokalsamhällen					
FS13	Närvaro och tillgänglighet i glesbefolkade eller ekonomiskt utsatta områden	18			
FS16	Initiativ för att öka allmänkunskaper i vardags-ekonomi och finansiell planering för olika grupper	16–18, 20–21			
Produktansvar					
Märkning av produkter och tjänster					
G4-PR5	Rutiner för kundnöjdhet, inklusive resultat från kundundersökningar	16			
Marknadskommunikation					
G4-PR7	Totalt antal fall där regler och frivilliga koder gällande marknadskommunikation, inklusive annonsering, marknadsföring och sponsring, inte efterlevts	Inga anmälda fall under 2013.			
Kundernas integritet					
G4-PR8	Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelse mot kundintegriteten och förlust av kunddata	16, 21, 35. Inga anmälda klagomål under 2013.			
Produktportföljen					
FS6	Portföljens fördelning per region, storlek och sektor	24			
FS7	Värdet av produkter och tjänster som syftar till att skapa socialt värde	25			
Aktivt ägande					
FS11	Andel av förvaltad kapital som omfattas av miljömässig eller social screening	23–25			

