FN:S GLOBAL COMPACT
RAPPORT OM FRAMSTEGEN UNDER 2011

SEB

Hållbara perspektiv

Så tar vi ansvar för ekonomin, människorna och miljön.

SEB Hållbarhetsrapport

11

Innehåll

Om oss 1

VD har ordet 2

Vår roll
Samhällsinsatser 4
Viktiga frågor 5
Hållbarhetsstrategi och resultat 6
Bolagsstyrning och riskhantering 8

Våra prioriteringar
Ansvarsfull försäljning och marknadsföring 10
Ansvarsfullt ägande 12
Motverka finansiell brottslighet 14
Hållbar finansiering och investeringar 15
Minska vår miljöpåverkan 18
En bra och attraktiv arbetsplats 20
Samhällsengagemang 22
Tillgängliggöra finansiella tjänster 24

Index och utmärkelser, internationella åtaganden, kontaktinformation

Vi medverkar i följande organisationers analyser:

- **Carbon Disclosure Project (CDP)**
- **EIRIS**
- **Vigeo**
- **Ethix SRI Advisor**
- **Oekom**
- **Sustainable Asset Management (SAM)**
- **Sustainalytics**

För fullständiga rapporter, policyer, omfattande information om våra resultat utanför den ekonomiska sfären och fallstudier, se vidare **www.sebgroup.com/hallbarhet**

Omslag: Den prisbelönta Oxygen-kampanjen anordnades tillsammans med Lettlands statliga skogsbolag under 2011 i syfte att främja miljötänkande och plantera två miljoner träd. **Fotograf:** Andrejs Strokins

Om rapporten

SEB:s hållbarhetsrapport (CS) innehåller nyckeltal som speglar våra resultat inom en rad områden som ligger utanför den rent ekonomiska sfären men ändå påverkar vår verksamhet, exempelvis bolagsstyrning/affärsetik, miljö och socialt ansvar. Rapporten ska ses som ett komplement till SEB:s årsredovisning, årsöversikt och faktabok över 2011 års bokslut, som täcker in koncernens ekonomiska resultat och policies för bolagsstyrning (se www.sebgroup.com/ir). I hållbarhetsrapporten beskrivs vår strategi och viktiga milstolpar under året samt framtidsinriktade insatser inom våra åtta prioriterade områden. Som ett komplement till den skriftliga rapporten publicerar vi även en faktabok om hållbarhetsarbetet på webben.

Vår hållbarhetsrapport vänder sig främst till institutionella investerare, ideella organisationer och andra personer med ett professionellt intresse för koncernens hållbarhetsarbete. Vi informerar om frågor som är viktiga för våra intressenter och ser rapporten som ett viktigt verktyg i dialogen med intressenterna.

Omfattning och principer

Vi har publicerat en årlig hållbarhetsrapport sedan 2007. Rapporten omfattar föregående räkenskapsår, från januari till december 2011. I vissa fall har vi även tagit med information som rör början på 2012 för att ge en aktuell bild. Fakta och siffror avser hela koncernen om inte annat anges. Vår föregående rapport publicerades i mars 2011.

Vi använder fortfarande GRI G3-riktlinjerna och Financial Services Sector Supplement (FSSS) som utgångspunkt vid all rapportering. Vi rapporterar för närvarande på B-nivå (enligt egen bedömning). Vår fullständiga GRI-korsreferenstabell finns publicerad på webben. SEB har undertecknat FN:s Global Compact (UNGC) och därmed förbundit oss att rapportera aktiviteter och resultat genom både den här rapporten och en årlig framstegsrapport (Communication on Progress, COP). Vår UNGC COP-referenstabell finns publicerad på webben.

> Vi fokuserar på åtta affärsprioriteringar. De är avgörande för att ge ökat värde, både åt samhället och åt SEB.
>
> *Viveka Hirdman-Ryrberg, ordförande i SEB:s hållbarhetskommitté*

Rapportens omfattning och avgränsningar har inte förändrats nämnvärt sedan föregående utgåva. Vi har påbörjat arbetet med att integrera våra finansiella och icke-finansiella nyckeltal och rapporter. Vi har utökat redovisningen av data avseende bolagsstyrning så att den ligger mer i linje med vår affärsstrategi. Vi har även mer detaljerade siffror om våra samhällsinvesteringar. Informationen sammanställs dels via våra rapporteringssystem, dels manuellt. Rapporten har inte genomgått någon extern granskning. Den främsta anledningen till det är vår ambition att säkerställa kvaliteten på information och processer samt den geografiska spridningen innan vi genomför någon omfattande, extern kontroll.

Priser och utmärkelser under 2011	Utdelat av
Kunder	
Årets bank, Estland, Lettland och Sverige	The Banker
Sveriges bästa bank på kundrelationer	Prospera
Bästa bank på kontanthantering i Norden och Baltikum	Euromoney
Årets småföretagarbank i Sverige	Privata Affärer
Bästa Private Bank, Norden	The Banker och Professional Wealth Mgmt
Bästa bank på riskhantering, Norden	Global Finance
Branschens mest nöjda kunder, Estland	EPSI Baltic
Bästa bank, Lettland	EMEA Finance and Euromoney
Medarbetare	
Mest attraktiva arbetsgivaren, Litauen	Verslo Žinios & CV L:T
Fjärdeplats bland Sveriges mest attraktiva arbetsgivare för unga yrkesverksamma	Universum
Andraplats bland Estlands mest attraktiva arbetsgivare för unga yrkesverksamma	Universum
En av landets tio mest attraktiva arbetsgivare, Lettland	CV Market Latvia och Workingday Latvia
Top employer award, Tyskland	CRF Institute
Hållbarhetsarbete	
Nordic Carbon Performance Leadership Index	Carbon Disclosure Project
Gold Category Latvia Sustainability Index	Institute for Sustainability and Corp. responsib.
SEB Estland på femte plats på Estonian Sustainability Index	Forum of Estonian Corporate Sustainability
SEB Lettland utsågs till Lettlands mest ansedda bank	TNS TRI*M

Hållbarhetsindex	Sammanställs av
OMX GES Sustainability Sweden Index	Nasdaq OMX/GES
OMX GES Sustainability Nordic Index	Nasdaq OMX/GES
Nordic Sustainability Stars	Ethixs SRI Advisor
FTSE4Good	FTSE
ECPI-index	ECPI
STOXX Global ESG Leaders-index	STOXX
Ethibel EXCELLENCE Investment Register	Forum Ethibel

Internationella åtaganden	Antagna/undertecknade
CDP Water Disclosure	2010
Carbon Disclosure Project (CDP)	2008
FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (PRI)	2008
FN:s Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)	2007
Ekvatorprinciperna	2007
FN:s Global Compact	2004

Kontakta oss

Cecilia Widebäck West	Hållbarhetschef
Telefon:	+46 8 763 50 00
E-post:	cs@seb.se
Internet:	www.sebgroup.com/hallbarhet

Huvudkontor

Postadress:	106 40 Stockholm
Besöksadress:	Kungsträdgårdsgatan 8, Stockholm
Organisationsnummer:	502032-9081

Återvinn mig!

Våra publikationer får gärna påverka dig – men inte miljön. Vi klimatkompenserar därför alla utsläpp som våra trycksaker ger upphov till. Rapporten ger upphov till 65,4 g CO_2-ekvivalenter per kvadratmeter tryckt text, vilket motsvarar 0,2 kg CO_2-ekvivalenter per exemplar. Det tryckeri vi anlitar klimatkompenserar sin verksamhet och är miljöcertifierat enligt ISO 14001. Lämna gärna rapporten till återvinning när du inte behöver den längre.

MIX
Paper from responsible sources
FSC® C011209
FSC www.fsc.org

FSC-logotypen garanterar att en träbaserad produkt kommer från ansvarsfullt förvaltade skogar, certifierade i enlighet med regler utformade av Forest Stewardship Council.

© Copyright Skandinaviska Enskilda Banken AB, 2012. Med ensamrätt. Ingen del av denna publikation får återges, lagras i databaser eller överföras på elektroniskt, mekaniskt eller på annat sätt, inklusive fotokopiering eller inspelning utan föregående skriftligt godkännande från Skandinaviska Enskilda Banken AB.

Om SEB

SEB är en finansiell koncern. Vi erbjuder finansiell rådgivning och tjänster till privatpersoner och företag i Sverige, Estland, Lettland och Litauen. I Danmark, Finland, Norge och Tyskland fokuserar vi på fullserviceerbjudande till företagskunder och institutioner. Vi har varit aktiva i samhället och verkat för innovation och tillväxt sedan 1856. Vi finns i ett 20-tal länder och har omkring 17 000 anställda. SEB skrev under FN:s Global Compact 2004. Genom detta har vi förbundit oss att verka för mänskliga rättigheter och rättvisa arbetsvillkor, för att skydda miljön och motverka korruption.

Vårt ansvar

Vi vet att vårt agerande påverkar världen omkring oss. Vi ansvarar för att se till att vår verksamhet bedrivs enligt etiska och hållbara principer, samtidigt som vi tillgodoser kundernas behov och värnar om både människor och miljö. Genom att vara ett välskött och lönsamt företag kan vi använda resurser, tid, pengar och våra medarbetares kunskap till att bidra till ett bättre samhälle.

I den här rapporten presenteras vårt företag ur ett hållbarhetsperspektiv. Den innehåller våra resultat för 2011 på andra områden än det finansiella – hur vi styr och bedriver vår verksamhet på ett ansvarsfullt sätt för att skapa mervärde åt våra intressenter. Våra åtgärder sträcker sig från små detaljer till komplexa, globala frågeställningar.

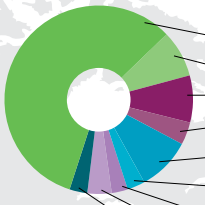
Åtta prioriteringar vägleder vårt arbete.
Vi vet att detta arbete aldrig tar slut.

Besök oss: www.sebgroup.com/sustainability
Kontakta oss: cs@sebgroup.com

SEGR0051 2012.02 Produktion: SEB och REWIR Foto: Joachim Lundgren m.fl. Tryck: Elanders AB

Om oss

Rörelseintäkter[1]
Geografisk fördelning, procent



	2011	2010
Sverige	58	(56)
Norge	8	(8)
Danmark	8	(7)
Finland	4	(4)
Tyskland [1)]	9	(8)
Estland	3	(3)
Lettland	3	(3)
Litauen	4	(4)
Övriga länder	3	(7)

SEB:s verksamhet omfattar främst kunder i Norden, Baltikum och Tyskland. Sverige är den enskilt största marknaden och svarade för drygt hälften av intäkterna 2011.

1) Exklusive centraliserad treasuryverksamhet

Filialer och representantkontor
SEB:s representation i världen

London
Luxemburg
Geneve
Warszawa
Moskva
Kiev
New York
São Paulo
New Delhi
Peking
Shanghai
Hongkong
Singapore

2 700
Stora företag & institutioner

SEB är den ledande företags- och investmentbanken i Norden. Vi betjänar stora företag och finansiella institutioner, banker och kommersiella fastighetsföretag med traditionell företagsservice, trading- och kapitalmarknadstjänster samt betal- och depåtjänster. SEB erbjuder också omfattande pensions- och kapitalförvaltningslösningar.

400 000
Små och medelstora företag

SEB erbjuder små och medelstora företag anpassade tjänster, som ursprungligen utvecklades i samarbete med bankens större företagskunder. Dessutom har vi ett stort antal tjänster som vänder sig särskilt till småföretag och entreprenörer.

4 000 000
Privatkunder

SEB förser cirka fyra miljoner privatpersoner med rådgivning och tjänster för att möta deras finansiella behov utifrån ett helhetsperspektiv. Tjänsterna omfattar såväl vardagliga transaktioner som sparande, kapitalförvaltning, lån och livförsäkring.

Bankerna spelar en nyckelroll

Vårt mål är att hjälpa individer och företag att utvecklas framgångsrikt genom att erbjuda god rådgivning och finansiella medel. Vi strävar efter att uppnå långsiktig och hållbar ekonomisk tillväxt. Etiska, sociala och miljömässiga överväganden är därför en viktig del av hur vi gör affärer och hur vi driver vårt företag. Vi har möjlighet att investera i en bättre framtid, och samarbetar med lokala partners för att uppnå positiv och varaktig förändring genom att främja småföretagande, öka finansiell kunskap och stödja nästa generation.

VD HAR ORDET

Ansvarsfull bankverksamhet driver förändring

2011 var ett svårt år på många sätt. Finansmarknaderna präglades av ovisshet och stora svängningar till följd av omfattande statsskuldsproblem i flera länder i Europa. Det globala banksystemet som i hög grad är sammanvävt med den övergripande ekonomiska utvecklingen i samhället, ställdes därför inför en rad utmaningar.

I dag är det förmodligen viktigare än någonsin att bankerna ser på sin roll i samhället utifrån ett långsiktigt perspektiv. Finansiell stabilitet och ett ständigt arbete för att bygga förtroende och relationer står i fokus. Så gör vi inom SEB. Tack vare en stark balansräkning och god likviditet stöttar vi våra kunder i både goda och dåliga tider.

De senaste åren har vi framför allt utgått från två ledord i vårt arbete – motståndskraft och flexibilitet. SEB har en unik ställning som finansiell partner till 2 700 stora företag samt finansiella institutioner liksom till 400 000 små och medelstora företag samt 4 miljoner privatkunder. När oron tilltog i euroområdet under 2011 valde vi att ta kostnaden för att förlänga vår upplåning, öka likviditetsreserverna och höja kvaliteten i vår obligationsportfölj. Vi förstärkte vår kapitalandel ytterligare och SEB är i dag en av Europas bäst kapitaliserade banker.

En mer integrerad bank

I dag möter våra kunder en mer integrerad bank, där det är enklare att göra affärer. En effekt av detta är att våra kunder – trots den fortsatta turbulensen på finansmarknaden – valt att utöka sina affärsvolymer hos oss. Förra årets inlåning ökade med 150 miljarder kronor, företagsutlåningen med 62 miljarder kronor och hushållsutlåningen med 46 miljarder kronor. Vi genomförde över en miljard transaktioner på uppdrag av våra kunder och ökade även antalet mötesplatser genom den snabba utvecklingen av mobila banktjänster.

Efter att två lokala banker gått omkull i Baltikum, Snoras Bank i Litauen och Krajbanka i Lettland, utsågs SEB att sköta utbetalningen av insättningsgarantin i Litauen. Vi utökade servicen till bankernas kunder genom att förlänga öppettiderna i Lettland och Litauen och kunde sammanlagt hjälpa 190 000 personer att få ut pengar genom insättningsgarantin.

SEB:s hållbarhetsstrategi

Inom SEB arbetar vi med hållbarhetsfrågor utifrån ett helhetsperspektiv och inriktar insatserna på tre områden – bolagsstyrning, miljöansvar och socialt ansvar. Med hjälp av strategin kan vi bättre hjälpa våra kunder, medarbetare och andra intressenter – samt oss själva – att hantera risker och ta vara på möjligheter. Det är helt avgörande att bygga upp långsiktiga relationer med kunderna och vi strävar efter att skapa en arbetsmiljö där alla medarbetare känner sig uppskattade och ges samma möjligheter till utveckling.

Vi arbetar utifrån åtta affärsprioriteringar som hjälper oss att öka vårt bidrag till samhället. Affärsprioriteringarna är betydelsefulla för hela vår affärsverksamhet och är ett stöd för våra medarbetare. En viktig milstolpe under året var att vi formellt införde våra tre ställningstaganden och sex branschpolicies. De vägleder oss till ansvarsfulla utlånings- och investeringsbeslut, och är resultatet av ett samarbete med viktiga intressenter, inklusive några av våra viktigaste kunder och affärspartners.

> Våra åtta affärsprioriteringar hjälper oss att öka vårt bidrag till samhället

Vi har undertecknat flera internationella åtaganden som FN:s Global Compact, Ekvatorprinciperna och FN:s Principer för ansvarsfulla investeringar. Det arbete som utförs av dessa organisationer, i samarbete med företag som SEB är avgörande för att uppnå en övergång till en mer hållbar modell för den globala ekonomin.

Vi finns med i flera hållbarhetsindex, exempelvis FTSE4Good och vi siktar på att komma med i ännu fler.

Ansvarsfullt företagande – ett måste på dagens marknad

I dag ställs allt tydligare krav på att banker ska ta ett större samhällsansvar. Vi möter den här uppfattningen i diskussioner med våra stora företagskunder och institutionella kunder och i deras offertförfrågningar. Vi ser samma tendens i kraven från privatkunder och politiker – och också från våra medarbetare.

Transparens och dialog är av största vikt för oss och vi gör vårt bästa för att möta dessa krav. Ett bra exempel på detta är att SEB, som ensam storbank i Sverige, helt öppet har redovisat våra inlåningskostnader och den struktur som ligger bakom våra bolåneräntor.

Vi har också vunnit erkännande för Gröna obligationer, finansiella instrument som stöder projekt för att motverka och hantera klimatförändringar. Sedan vi 2008 lanserade Gröna obligationer i samarbete med Världsbanken har vi emitterat ungefär 2 miljarder USD.

2011 arbetade vi för tredje året i rad för att minska vår egen miljöpåverkan. Arbetet går framåt och vi har nu minskat våra koldioxidutsläpp med 22 procent jämfört med 2008 års siffror. Jag är stolt över att SEB som enda bank i Norden fick betyget A- på "Nordic Carbon Disclosure Leadership Index" i Carbon Disclosure Projects (CDP) årliga rankning.

Utnyttja kompetens och resurser

Ekonomiska, sociala och miljömässiga utmaningar står fortfarande högst upp på den internationella dagordningen. Våra särskilda resurser och kompetenser kan användas för att hjälpa kunderna och samhället i stort att förstå och anpassa sig till en föränderlig värld.

Stockholm, mars 2012

Annika Falkengren,
VD och koncernchef

SEB – en viktig del av ekonomin

680 miljarder kr
företagsutlåning

735 miljoner
antal betalningar

260 miljarder kr
insättningar från privatkunder, samt små och medelstora företag

240 miljarder kr
i krediter till små och medelstora företag

1,9 miljoner
Kunder med pensionssparande

55 miljoner
Internetbanken, antal besök

Januari	Februari	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Augusti	September	Oktober	November	December
SEB slutförde avyttringen av den tyska bankkontorsverksamheten till Banco Santander, vilket meddelades i juli 2010.	SEB:s tre ställningstaganden och sex branschpolicies antogs av Verkställande ledningen.	Vi breddade vårt utbud av sparerbjudanden i Sverige genom att lansera börshandlade fonder för privatpersoner. SEB förvärvade och konsoliderade DNB:s svenska bolåneportfölj.	Resultatet av vår medarbetarundersökning Voice presenterades. SEB var ett av tre företag i guldkategorin för hållbarhetsarbete i Lettland. Oxygen Campaign, som lanserats av SEB i Lettland, vann en utmärkelse.	Programmet "You are SEB" lanserades – en koncerngemensam satsning för att öka medarbetarnas engagemang. Webbaserade kurser och seminarier introducerades och Sustainability@abank anordnade en hållbarhetsvecka för medarbetarna i Lettland. Kundtjänst via Twitter infördes.	Vi lanserade iPad-appen "Min Ekonomi" på vår största marknad, Sverige. Litauens största affärsdagstidning Verslo Žinios och jobbportalen CV.LT. utsåg SEB till landets mest attraktiva arbetsgivare för tredje året i rad.	SEB utnämndes till bästa bank i Norden och Baltikum av Euromoney. I Scandinavian House i London (där vårt kontor ligger) anordnades en "Green Day" för att få personalen och andra hyresgäster mer medvetna om och engagerade i arbetet med att skapa en miljövänlig arbetsplats.	Vi presenterade resultatet av vår andra undersökning om betydelsen av miljöengagemang och socialt ansvarstagande bland svenska små och medelstora företag. SEB öppnade på nytt ett kontor i Hongkong.	Vi sponsrade PRI/Mistra-konferensen om ansvarsfulla investeringar i Sverige. Lansering av Green Car Leasing i Baltikum.	Vår webbplats SEB Sustainable Perspectives vann pris för bästa fackområdeswebbplats i Sverige. SEB fick en inbjudan att diskutera miljöinvesteringar i FN:s generalförsamling. Toppbetyg i kategorin Bästa arbetsgivare av Universum i Sverige och i alla de tre baltiska länderna.	SEB avyttrade sin bankkontorsverksamhet i Ukraina. Vår kundtjänst på Facebook firade ettårsjubileum. SEB kom på femte plats bland alla företag i Estlands hållbarhetsindex.	SEB utsågs till Årets affärsbank av Privata Affärer i Sverige. Vi investerade i vårt tredje klimatkompensationsprojekt.

Vårt bidrag till samhället

Den största tjänst vi kan göra ekonomin, samhället och miljön är att bedriva vår verksamhet så ansvarsfullt som möjligt, stötta våra kunder och se till att SEB är och förblir ett hållbart företag även på lång sikt. På så sätt kan vi fortsätta ta hand om våra kunder – och betala löner till medarbetarna, fakturor till leverantörerna, skatter till staten och utdelningar till aktieägarna.

Banker spelar en viktig roll i samhället genom att låna ut pengar och förvalta finansiella tillgångar på ett sätt som bidrar till ekonomisk tillväxt och välstånd. SEB är en relationsbank som förser privatpersoner, företag och institutioner med finansiella lösningar, skräddarsydda efter deras individuella behov. Vi hjälper till exempel privatkunder att spara, låna, utföra betalningar, pensionslösningar, och att förvalta sina tillgångar. Vi erbjuder också tjänster till företagskunder och institutioner, till exempel lån, företagsfinansiering, kontanthantering, valuta, livförsäkringar och aktiviteter på kapitalmarknaderna.

Fördelning av ekonomiskt värde

Under 2011 genererade SEB 37,7 miljarder kronor i rörelseintäkter. Vi betalade ut sammanlagt 11,4 miljarder kronor i ersättningar, pensioner och förmåner (exkl. sociala avgifter) till våra medarbetare och 10 miljarder kronor till leverantörer. Under året betalade SEB även 3,8 miljarder kronor i utdelning till aktieägare och 6,5 miljarder kronor i skatter och avgifter till staten i de olika jurisdiktioner där vi bedriver verksamhet.

Under 2009 infördes en stabilitetsavgift för finansinstitut i Sverige. Avgiften uppgår till 0,036 procent av alla berörda skulder och fordringar. Avgifterna avsätts till en speciell stabilitetsfond och målet är att den ska uppgå till 2,5 procent av Sveriges BNP. Under 2011 betalade SEB in 600 miljoner kronor i stabilitetsavgift till fonden. Vi bidrog också med 54 miljoner kronor till samhällsinvesteringar på de lokala marknader där vi är verksamma.

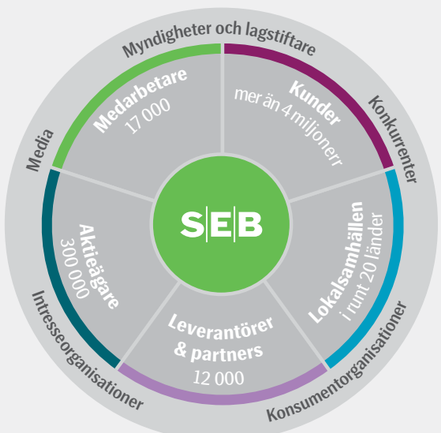
Stark ställning

Vi har en stark ställning i Norden och Baltikum. Därför är det extra viktigt att vi stöttar kunderna och erbjuder service dygnet runt. Precis som för andra centrala delar av samhällsstrukturen är det nödvändigt att bedriva en tillförlitlig och säker verksamhet med tydligt formulerade processer för riskhantering.

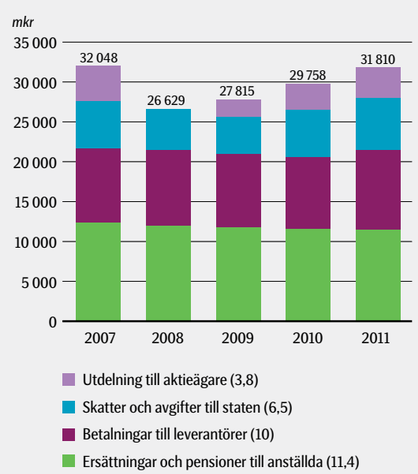
Över hälften av Nordens största företag är kunder hos SEB. Vi är den största eller näst största börsmäklaren på börserna i Norden och Baltikum (Danmark undantaget). SEB är Litauens största bank och näst största bank i Estland och Lettland. Den totala insättningsvolymen på 66 miljarder kronor ökade under året med 15 procent. I Litauen ligger marknadsandelen på närmare 30 procent.

Skatter och SEK avgifter	miljoner 2011	2010
Vinstskatt	3 046	2 569
Arbetsgivaravgifter	2 487	2 408
Stabilitetsavgift (Sverige) + lånegaranti (koncern)	995	878
SUMMA skatter	**6 528**	**5 855**

Våra intressenter



SEB:s bidrag i kronor



Viktiga frågor och engagemang hos intressenter

Våra intressenters åsikter spelar en viktig roll när vi utvecklar vår hållbarhetsstrategi och våra affärsprioriteringar. Vi samlar in kunskap om intressenternas synpunkter framför allt genom olika löpande undersökningar och en öppen dialog, men också genom särskilt utformade hållbarhetsenkäter. Vi strävar efter öppenhet och efter att engagera alla intressenter.

Genom att lyssna på intressenterna kan vi bli bättre på att förstå nya trender och viktiga frågor och hur vi ska prioritera bland dem. Intressenternas engagemang används inte bara för att utforma vår miljöstrategi och våra samhällsinsatser, utan också för att öka transparensen och effektiviteten i hela vår verksamhet. Den information som samlas in genom enkäter och dialoger med kunder, medarbetare och andra intressenter används direkt i arbetet med att utforma tjänster och processer.

Dialoger och undersökningar

Vi genomför en rad olika undersökningar och dialoger för att identifiera frågor som är viktiga för våra intressenter. Under 2011 anordnades omkring 25 intressentdialoger med investerare, ideella organisationer, företagskunder och institutioner, vilka alla gav värdefulla kunskaper. Dialogerna utförs inom affärsenheter med direkt kundkontakt, liksom från centralt håll.

Såväl aktieägare som SRI-analytiker och ideella organisationer ställer krav på öppenhet beträffande våra arbetsmetoder och vilka processer vi använder. Det handlar bland annat om hur vi stöttar medarbetarnas fortbildning och kompetensutveckling, hanterar leverantörskedjan och integrerar miljöansvar, socialt engagemang och regelverk i vår verksamhet.

Vi gör framsteg

SEB har tagit tydliga steg framåt i flera av de frågor som identifierades i den senaste intressentutvärderingen 2009. Vi har tydligare definierat och förankrat en samsyn på SEB:s hållbarhetsstrategi inom hela organisationen. Vi har formulerat mål och strategier som knyter an till och stöder SEB:s helhetsvision och vi håller gradvis på att integrera hållbarhetsstrategin i vår verksamhet. Vi har också förstärkt arbetet med att kommunicera våra framsteg för att förtydliga vad vi faktiskt gör.

> Det blir allt viktigare att vi förstår kundernas utmaningar och möjligheter.

Kundundersökningar

Vi genomför en rad olika undersökningar för att ta reda på hur kunderna uppfattar oss, bland annat breda undersökningar om hur vårt varumärke är positionerat, undersökningar för att få in tips från kunder och särskilda undersökningar om kundnöjdhet. Vi ser att vårt anseende som företag förbättras, men vi har mer att göra för att uppfattas som en ansvarstagande och transparent finansiell partner.

Det har blivit allt viktigare att vi har kunskap och förståelse för kundernas utmaningar och möjligheter inom områden som exempelvis klimatförändringar och begränsade resurstillgångar. Detta har vi lärt oss dels genom dialoger med våra storkunder och dels från undersökningar bland små och medelstora företag. Frågan om bankens finansiella styrka och riskhanteringsstrategi är minst lika viktig, eftersom kunder och andra intressenter granskar finansinstitut noggrannare i finanskrisens kölvatten.

Brett internt engagemang

SEB:s medarbetarundersökning 2011 visade att våra anställda har blivit betydligt mer medvetna om hållbarhetsfrågor. 74 procent av SEB:s medarbetare uppgav att vårt arbete för att integrera hållbarhetsstrategin är viktig för verksamheten och för bankens långsiktiga lönsamhet. Vi kunde även se en ordentlig ökning av andelen medarbetare som ansåg att SEB arbetar aktivt med hållbarhetsfrågan, från 42 procent 2009 till 68 procent 2011.

De allra viktigaste frågorna

Frågorna som beskrivs nedan hanteras främst av respektive affärsområde. Information om framstegen under 2011 presenteras i den här rapporten, i Årsredovisningen och i Årsöversikten.

Kundrelationer och kundservice – leverera produkter och tjänster på ett sätt som skapar förtroende hos kunderna. Se Ansvarsfull försäljning och marknadsföring och Tillgång till finansiella tjänster.

Transparent prissättning – även under 2011 visade intressenterna stort intresse för räntor och avgifter. Se Ansvarsfull försäljning och marknadsföring och SEB:s Årsredovisning.

Regelverk – vi anpassar oss till dagens nya regelverk genom att ha en stark balansräkning och långsiktiga inlåningskällor samt genom att tillämpa stränga krav på riskhantering. Se Bolagsstyrning och riskhantering och Årsredovisningen.

Förebyggande åtgärder mot finansiell brottslighet – oro i frågor som IT-säkerhet, vår strategi för att förhindra bedrägerier, kontrollera nyanställda osv. Se Förebyggande åtgärder mot ekonomisk brottslighet och SEB:s Årsöversikt.

Ansvarsfull finansiering och investeringar – hur vi bemöter utmaningarna i dagens föränderliga värld genom att ta hänsyn till miljö, sociala frågor och regelverk när vi utformar våra utlånings- och investeringsregler. Se Ansvarsfull försäljning och marknadsföring, Hållbara finanser och investeringar och Årsöversikten.

Klimatförändringar – bland annat den utmaning det innebär att minska våra utsläpp samtidigt som vi får verksamheten att växa samt att förse kunderna med lösningar som motverkar klimatrisken. Se Minska vår miljöpåverkan, Hållbara finanser och investeringar och Bolagsstyrning och riskhantering.

Medarbetarkompetens – hur vi ser till att medarbetarna får möjlighet att utvecklas och hur vi förser dem med de kunskaper som krävs för att ta itu med framtida utmaningar. Se En bra och attraktiv arbetsplats

Mångfald och balans mellan arbete och fritid – hur vi bygger på tidiga framsteg för att se till att vi fortsätter vara en plats där de allra bästa vill arbeta. Se En bra och attraktiv arbetsplats och Årsöversikten.

Hållbarhetsstrategi

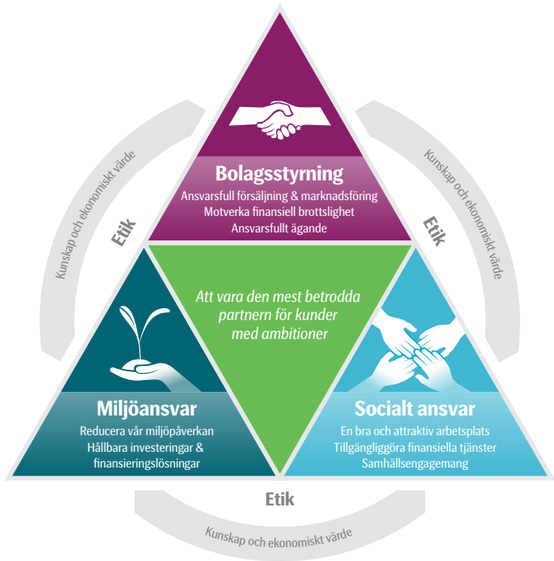
Vår vision är att vara den mest betrodda partnern för kunder med ambitioner. Genom att ta ansvar för vår påverkan på samhället och främja långsiktig hållbarhet i hela verksamheten vill vi stärka relationen till alla intressenter och på så sätt även vårt anseende. Under 2011 fortsatte vi arbetet med att implementera den hållbarhetsstrategi vi beslutade om i slutet av 2009. Vi har gjort avsevärda framsteg på många områden, men det finns också mycket kvar att göra. Denna resa tar aldrig slut.

Våra ambitioner

Vårt mål är att stärka det förtroende och den tillit som kunder och andra intressenter har för SEB. Vi strävar efter att bygga långsiktiga relationer med våra kunder och är beroende av att våra medarbetare är engagerade och känner sig uppskattade. De närmaste tre åren ska vi fokusera på att ge råd av hög kvalitet med hjälp av insikter om våra kunder, god bolagsstyrning, stark affärsetik och transparens. Vi ska förbättra kommunikationen kring SEB:s roll i och bidrag till samhället.

För att uppnå välbalanserade beslut ska vi fortsätta att integrera bolagsstyrning, socialt ansvar och miljöaspekter i hela verksamheten. Vi ska även i fortsättningen verka för ökad mångfald på alla nivåer och för en engagerad, sund och inkluderande arbetsmiljö. Vi ska fortsätta undersöka hur vi bäst kan stödja nästa generation, dvs. hur vi främjar entreprenörsanda och innovation, kunskapen om ekonomi, samt barn och ungdomar i de samhällen där vi är verksamma. Vi ska också fortsätta arbetet med att minska vår miljöpåverkan och resursanvändning.

Vår långsiktiga målsättning är att skapa utrymme för breda och utvecklade intressentdialoger och ett ökat engagemang kring viktiga frågor vilket kan höja standarden i hela branschen. Vi ser vår verksamhet som en del av en större helhet och föreställer oss ett slutet kretslopp snarare än linjär utveckling. Hållbarhet är en integrerad del av vår kultur och vårt varumärke.



Åtta affärsprioriteringar

SEB:s hållbarhetsstrategi är inriktad på åtta affärsprioriteringar inom tre ansvarsområden. Genom att fokusera vårt arbete på dessa områden kan vi bidra till bättre bolagsstyrning inom banksektorn, till att skydda miljön och öka vårt samhällsengagemang.

Ansvarsfull försäljning och marknadsföring – vara ärlig och rättvis
Hjälpa våra kunder att nå sina ekonomiska mål. Bistå SEB:s kunder att uppnå sina finansiella mål. Säkerställa att kunderna förstår konsekvenserna av bankens rådgivning och deras relation med banken i allmänhet..

Motverka finansiell brottslighet – skydda människor och pengar
Vidta åtgärder för att motverka penningtvätt, bedrägeri och finansiering av kriminell verksamhet.

Ansvarsfullt ägande – investera pengar på ett ansvarsfullt sätt
Säkerställa att SEB utövar ansvarsfullt ägande, verkar för en god aff ärsetik och bolagsstyrning samt är en god samhällsmedborgare.

Reducera vår miljöpåverkan – vara rädda om naturen
Hantera SEB:s direkta miljöpåverkan.

Hållbara finansieringslösningar och investeringar – driva förändringar genom finansiering
Tillsammans med SEB:s kunder reducera riskerna för negativa sociala och miljömässiga effekterna av bankens finansierings- och investeringsverksamhet. Verka för att öka bankens och kundernas positiva bidrag genom att erbjuda hållbara produkter och tjänster.

En bra och attraktiv arbetsplats – ta väl hand om våra medarbetare
Verka för att SEB är en modern arbetsplats som attraherar rätt människor och möjliggör individuell utveckling genom att medarbetarna känner sig värdefulla, inkluderade och engagerade

Tillgängliggöra finansiella tjänster – vara tillgänglig för alla människor
Finansiella tjänster ska vara tillgängliga för alla människor oavsett socioekonomisk ställning, etniskt ursprung och andra faktorer.

Samhällsengagemang – vi hjälper människor och samhällen att växa
Aktivt stödja utvecklingen av de samhällen där SEB är verksamt, bland annat genom att stödja barn och ungdomar och främja tillväxt bland små och medelstora företag.

Målsättningar 2011	Status	Resultat 2011	Målsättningar 2012
Bolagsstyrning			
• Fortsatt ta intryck av kundernas synpunkter i syfte att skapa en ännu bättre kundupplevelse och höja Netto rekommendationsgrad. • Göra produkt- och tjänsteutbudet enklare att använda och förstå. • Fortsätta satsningen på att höja kundernas allmänna ekonomikunskaper.	◕	• Andra året för vårt program för förbättrad kundservice. Kompetensutveckling i hela organisationen. • Pilotprojekt för att förändra utlåningsprocesserna, inklusive intervjuer med över 2 000 kunder. • Utveckling av rådgivningsmodul för kundansvariga inom division Baltikum. • Planeringsverktyg för privatekonomi på Internetbanken.	• Fortsatt utveckling av kundcentrerad verksamhet utifrån kundernas synpunkter. • Lansering av en uppdaterad uppförandekod. • Göra verksamheten ännu mer transparent.
• Göra en genomgång av potentiella bedrägerier och risker relaterade till dessa. • Se över behov av utbildning för att öka medvetenheten bland medarbetare.	●	• Genomgång gjord för att jämföra SEB med "best practice", rådande regelverk och jämförelseindex. Mätningar införda för förbättrad bolagsstyrning. Ökad säkerhetskontroll av medarbetare före anställning.	• Implementera uppdaterad modell för att förhindra bedrägerier, ökad fokus på förebyggande åtgärder. Mål att skapa "bedrägerisäker"bankverksamhet.
• Öka fokus på miljö-, sociala och bolagsstyrningsaspekter för att stödja ägardialoger och investeringsanalys. • Djupare kontakter med portföljbolag avseende miljö-, sociala och bolagsstyrningsfrågor.	●	• Ägarpolicyn och policyn för ansvarsfulla investeringar har uppdaterats. Branschpolicies har införts. Internutbildning i miljö-, sociala och bolagsstyrningsfrågor. Finslipad process för ansvarsfulla investeringar. • Gemensamma insatser tillsammans med UNPRI vad gäller antikorruption och transparens, bristen på vatten, klimatrapporter, oljesand och ansvarsfullt företagande i konflikthärdar. Egna engagemang med svenska innehav.	• Fortsätta att förbättra implementeringen av PRI. • Integrera miljö-, samhälls- och bolagsstyrningsaspekter i hela investeringsprocessen hos tre av investeringsteamen. • Förbättra engagemangsprocessen.
Miljöansvar			
• Koldioxidutsläpp – minskning med 25 procent jämfört med 2008. • Handlingsplan för att minska utsläppen i samband med affärsresor. • Utvärdera pilotprojektet med gröna lokalkontor. • Minska energiförbrukningen. • Förbättrad vatten- och avfallshantering.	◑	• Minskade koldioxidutsläpp med 22 procent sedan 2008. • Ökningen av tjänsteresor stannar av under Q4. Ny resepolicy och ökad fokus på alternativa mötesformer. • Pilotprojektet för gröna lokalkontor ledde till ökad medvetenhet och nya förslag till förbättringar. • Minskad vattenförbrukning med 15 procent.	• Fortsätta minska koldioxidutsläppen ner till -45 procent till 2015. • Minska elförbrukningen med 2,5 procent per år i snitt i syfte att uppnå en total minskning på 20 procent senast 2020.
• Införa branschpolicies och ställningstaganden. • Öka andelen hållbara finansierings-, investerings- och andra sparprodukter. • Ta fram två nya branschpolicies och/eller ställningstaganden.	◔	• Omkring 700 kundansvariga deltog i fortbildningen. • CS och policies infördes stegvis i kunddialogerna. • Den öronmärkta finansieringen av utrustning och lösningar kopplade till förnybar energi uppgick till 17 miljarder kronor. • Lansering av Grön Leasing i alla våra banker i Baltikum. • Inga nya branschpolicies, fokus på implementering av de befintliga.	• Implementeringen fortsätter. Alla berörda kunder inom Merchant Banking ska utvärderas senast i slutet av 2012. • Hållbara spar-, och finansieringslösningar speglar insikter om och preferenser från kunder.
Socialt ansvar			
• Ta fram en handlingsplan utifrån resultatet i medarbetarundersökningen Voice. • Öka medarbetarnas engagemang. • Förtydliga SEB:s erbjudande till nuvarande och potentiella medarbetare.	●	• Medarbetarundersökningen Voice visar att vi har gjort framsteg på alla viktiga områden. Handlingsplaner har införts inom alla enheter och divisioner. • Införande av programmet "You are SEB" i avsikt att öka medarbetarnas engagemang. • Samarbetsplattformen Connect lanserades i maj 2011. Elva chattar med vd och andra vl-ledamöter på intranätet. • Fyra interna karriärdagar har anordnats.	• Öka medarbetarnas engagemang. • Ökad fokus på mångfald, exempelvis vid ledarskapsutbildning. • Stärka fokus på hälsa och god arbetsmiljö. • Behålla och utveckla SEB:s medarbetare i talangpool.
• Nya initiativ för att göra SEB:s tjänster ännu mer tillgängliga och enkla att använda – baserat på synpunkter från kunder.	●	• Kunskapsutbyte: I genomsnitt citerades eller intervjuades våra experter tre gånger i veckan i Sverige under 2011. • Vi har utvecklat flera nya mobilappar. • SEB i Lettland och Litauen hjälpte 190 000 kunder i Snoras Bank och Krajbanka att få tillgång till sina pengar när deras banker gick omkull.	• Fortsätta att utbyta kunskap och kompetens på alla våra marknader. • Satsningar för att göra SEB:s tjänster ännu mer tillgängliga och enkla att använda.
• Samordna samhällsinvesteringar och sociala samarbeten. • Vidareutveckla samarbetet med Mentor. • Fastställa lämpliga nyckeltal för att följa upp SEB:s arbete.	◑	• Fokus på nästa generation, kartläggningen av vårt samhällsengagemang är inte slutförd. • Ytterligare mentorprogram har startats. Stöd till föräldrar bland våra medarbetare genom föreläsningar och kurser. • Ökad omfattning på datainsamling, målen är inte klara ännu.	• Fastställa en strategi för samhällsengagemang och sponsring.

Styrning och riskhantering

SEB har en struktur för att kunna implementera hållbarhetsstrategin inom hela företaget. Vi har särskilda processer för att adressera miljö-, sociala och bolagsstyrningsaspekter i vår riskhantering. I slutändan bär varje enskild chef och medarbetare ansvaret för att fatta rätt beslut och kunna stå för det.

Under 2011 överlämnade den tidigare ordföranden i CS-kommittén – chefen för staber och affärsstöd – rollen till kommunikationschefen. Ordföranden i CS-kommittén ansvarar för SEB:s hållbarhetsarbete i verkställande ledningen på uppdrag av VD:n och koncernchefen.

Till vissa viktiga hållbarhetsprojekt har vi skapat särskilda styrgrupper som stöd. Det finns en kommitté för branschpolicies som övervakar utvecklingen och implementeringen av dessa, liksom av de koncerngemensamma ställningstaganden. Vi har en kommitté för minskning av koldioxidusläpp som övervakar arbetet med att minska SEB:s miljöpåverkan. Dessutom har flera av våra affärsdivisioner och länder infört egna CS-kommittéer och särskilda CS-samordnare för att driva på hållbarhetsarbetet och göra det enklare att integrera miljö, socialt ansvar och bolagsstyrningsaspekter i verksamheten.

Flera policies har uppdaterats

Under året har vi uppdaterat både hållbarhetspolicyn och miljöpolicyn så att de speglar SEB:s nya branschpolicies och ställningstaganden. CS-policyn, som har antagits av bolagsstyrelsen, har också uppdaterats för att förtydliga vårt ansvar för arbetet mot korruption och respekten för mänskliga rättigheter. I den uppdaterade miljöpolicyn har vi förtydligat vårt miljöstyrningssystem och att vi förbinder oss att leva upp till internationella satsningar och standarder.

➡ *SEB:s bolagsstyrningsrapport 2011 finns publicerad på www.sebgroup.com. Mer information om SEB:s bolagsstyrning, inklusive SEB:s hållbarhetspolicy, finns på www.sebgroup.com/sustainability.*

Riskhantering

SEB:s framgång är direkt kopplad till vår förmåga att förstå kundernas situation och behov, och att utvärdera, hantera och prissätta de möjligheter och risker som uppstår. Våra investerare, kunder, medarbetare och andra intressenter förväntar sig att vi tar ansvar för våra finansierings- och utlåningsaktiviteter. Kreditrisken är den viktigaste av SEB:s risker.

SEB har kapitalresurser och en adekvat finansiell ställning och likviditet. På så sätt kan vi alltid finnas där när kunderna behöver oss och klara av oförutsedda händelser. Med en redovisad kärnprimärkapitalrelation på 13,7 procent (12,2) vid årets slut är SEB en av till Europas kapitalstarkaste banker.

Vi har ett tillförlitligt ramverk för vår riskhantering och har sedan länge infört oberoende funktioner för riskhantering, kreditanalys och kreditbeslut med hjälp av en mängd avancerade, interna modeller.

Hörnpelarna i SEB:s risk- och kapitalhantering är kontroll från styrelsen, väl utvecklat risktänkande bland medarbetarna, en uttalad struktur för beslutsfattande och gemensamma definitioner och principer till beslutsprocessen samt transparens utåt.

Vår riskhantering utvecklas ständigt för att reflektera förändringar i vår omvärld. Hållbarhetsperspektivet integreras i bedömningen av potentiella kunder och ingår också i det långsiktiga stödet till våra kunder.

Styrningen av SEB:s hållbarhetsarbete

Styrelsen	Antar hållbarhetspolicyn (CS). I förekommande fall behandlas ärenden av bolagsstyrelsen eller dess särskilda kommittéer – Risk and Capital Committee, Audit and Compliance Committee och Remuneration and Human Resources Committee.
Verkställande ledningen	Fattar beslut om koncernens målsättningar och SEB:s hållbarhetsstrategi. Godkänner hållbarhetspolicyn. Koncernens kommunikationschef ansvarar för hållbarhetsarbetet i Verkställande ledningen.
Hållbarhetskommittén	Arbetet med bolagsstyrning, miljö och socialt ansvar övervakas av Hållbarhetskommittén, en underkommitté till Verkställande ledningen. Ordförande i kommittén är koncernens kommunikationschef. Ansvarar för att rådge Verkställande ledningen och ledningsgruppen. Innehåller representanter för alla divisioner och viktiga funktioner.
SEB:s hållbarhetsavdelning	Samordnar och leder hållbarhetsarbetet inom SEB. Ansvarar för att implementera hållbarhetspolicyn samt årligen rapportera om hur arbetet fortskrider. Leds av koncernens hållbarhetschef med hjälp av koncernens miljöchef.
Lokala hållbarhetskommittéer Affärs- och landssamordnare Programchefer	Sköter den dagliga verksamheten och ansvarar för ett enskilt affärsområde, land eller administrativt område (inköp, fastigheter, personal, IT, marknadsföring, säkerhet osv.).
Chefer och medarbetare	Cheferna för olika branscher, affärsområden och funktioner ansvarar för att alla aktiviteter och instruktioner är i linje med hållbarhetspolicyn. Medarbetarna förväntas handla i enlighet med hållbarhetspolicyn.

Integrera hållbarhetaspekter i alla affärsbeslut

Under 2009 inledde vi arbetet med att utveckla våra branschpolicies och ställningstaganden. Sex branschpolicies och tre ställningstaganden antogs formellt av verkställande ledningen i februari 2011. I dem regleras vår uppfattning i viktiga frågor och inom områden som är känsliga ur ett miljö- och socialt perspektiv. De innehåller information om relevanta, internationella konventioner, riktlinjer och standarder som vi vill att de företag vi gör affärer med ska följa.

Genom att integrera faktorer som rör miljö och socialt ansvar i våra affärsbeslut och diskussioner med kunder står vi bättre rustade att motverka risker och ta vara på möjligheter. Vår främsta målsättning är att långsiktigt föra en förebyggande och framtidsinriktad dialog med våra kunder och portföljföretag om hållbar utveckling – med målet att verka för förbättrade affärsmodeller.

Samarbete med kunder

Dessa policies och ställningstaganden införs nu inom hela SEB. De berör alla marknader där SEB bedriver verksamhet och gäller alla affärsområden. De tillämpas på SEB:s egna investeringsfonder och investeringsprodukter och har tagits fram i samråd med olika intressenter, bland annat ideella organisationer och stora företagskunder i Norden, Baltikum och Tyskland.

Sedan i juni 2011 ingår dessa branschpolicies och ställningstaganden i den regelbundna affärsgenomgången och i den årliga kreditgranskningen av stora och medelstora företag. Vid slutet av 2011 hade vi genomfört framtidsinriktade dialoger med över 30 procent av dessa kunder och bedömt ungefär 60 procent. Dessutom har vi fört dialoger om hållbarhet med omkring 30 procent av våra större kunder bland små och medelstora företag.

> Genom att integrera faktorer som rör miljö och socialt ansvar i våra affärsbeslut och diskussioner med kunder står vi bättre rustade att hantera risker och kan ta vara på möjligheter.
>
> *Magnus Carlsson, chef för division Stora Företag & Institutioner*

Samarbete med leverantörer

I vårt arbete för att skapa en hållbar leveranskedja ingår bland annat att införa ett självbedömningsverktyg för potentiella och befintliga leverantörer. Vi har också förändrat vårt generella leverantörsavtal för att förtydliga de förpliktelser som vi förväntar oss att våra leverantörer uppfyller beträffande miljö, socialt ansvar och bolagsstyrning.

Genomförande och fortbildning

Under 2011 har vi tagit fram en särskild e-utbildning för att utbilda kundansvariga och affärsrådgivare inom i division Stora Företag & Institutioner, division Baltikum och Kontorsrörelsen, samt andra nyckelpersoner. Utbildningen och seminarierna är centrala för att integrera branschpolicies och ställningstaganden i den dagliga verksamheten. Ungefär 700 kundansvariga och andra nyckelpersoner har genomgått vår e-utbildning och/eller specialiserade seminarier, då också kunder och ideella organisationer deltog.

Under 2012 och framåt ska vi främst prioritera att våra policies och ställningstaganden blir en naturlig del av verksamheten och att vi tar vara på våra affärsmöjligheter i viktiga branscher.

Läs mer om ställningstaganden och branschpolicies: www.sebgroup.com/hallbarhet

Ställningstaganden
- Klimatförändringar
- Sötvatten
- Barnarbete

Branschpolicies
- Vapen och försvarsindustrin
- Skogsbruk
- Fossila bränslen
- Gruvor och metallindustri
- Förnyelsebar energi
- Sjöfart

Ansvarsfull försäljning och marknadsföring

Vad handlar det om?

Den globala finanskrisen har ökat trycket på bankerna att vara stabila och transparenta och bedriva sin verksamhet på ett ansvarsfullt sätt. På SEB ansvarar vi först och främst inför våra kunder, varav många har anförtrott oss sina affärer i flera decennier. Vi agerar alltid långsiktigt, det gäller i såväl goda som dåliga tider. Vår verksamhet och vårt agerande styrs av höga etiska standarder.

På SEB anser vi att det är väsentligt att fokusera på våra kunders behov och inta en försiktig hållning i alla våra affärer. För att kunna hjälpa våra kunder på en högst osäker marknad har vi förlängt vår upplåning och stärkt vår balansräkning under året. Vi tillhör Europas bäst kapitaliserade banker.

Stöd till kunderna

SEB står på kundernas sida – i både goda och dåliga tider. Denna princip kan få omfattande följder, något som blev tydligt när Litauens femte största bank (Snoras Bank) och dess dotterbolag i Lettland (Krajbanka) gick omkull. SEB fick förtroendet av de litauiska myndigheterna att betala ut över 3 miljarder litai (7,6 miljarder kronor) av de besparingar som fanns i Snoras Bank i enlighet med den statliga insättningsgarantin. I slutet av året hade 80 procent av fonden betalats ut. Sammanlagt fick över 190 000 personer i Lettland och Litauen kompensation från fonden och SEB tog emot 50 000 nya kunder.

I Litauen utsågs SEB av Ernst & Young och FN:s utvecklingsprogram att delta i en studie för att jämföra effekten av hållbarhetsarbetet inom en bankverksamhet. Projektet ska pågå även under 2012. SEB utsågs även till Lettlands mest hållbara bank 2011.

Utvärdera kundens upplevelse

Under 2011 arbetade vi för andra året med vårt långsiktiga program för ökad kundnöjdhet (Customer Excellence). För att kunna uppfylla kundernas behov och förväntningar i alla lägen behöver vi få ökade insikter om deras behov. Vi måste också bli bättre på att samordna vårt arbete internt.

Vi har under året genomfört över 2 000 kundintervjuer som en del av ett pilotprojekt inom bolån och företags-/privatutlåning. Vi har också tagit fram flera konkreta förbättringsförslag med utgångspunkt i de insikter vi har fått från våra kunder. .

För att öka kundnöjdheten och förbättra kundservicen använder vi Net Promoter-verktyget och vi genomför 100 000 kundundersökningar per år. Detta ger oss både tillgång till ett tidigt varningssystem och en uppsättning indikatorer som leder oss i rätt riktning i förbättringsarbetet.

Dessutom får vi ökad förståelse för kunderna genom andra former av undersökningar. I februari lanserade vi en ny intern kundinsiktsportal på vårt intranät för att göra det enklare att ta del av de kundinsikter vi har om beteenden och preferenser.

450

företags- och privatrådgivare har deltagit i utbildningen för att erhålla SEB Advisory Diploma

Ansvarsfull bankverksamhet

Ansvarsfull utlåning handlar till stor del om att se till att kunderna klarar av att betala sina skulder. Därför baseras alltid våra kreditbeslut på kundens individuella situation och återbetalningsförmåga. Vi arbetar med årlig och etisk marknadsföring och undviker medvetet produkter som till exempel SMS-lån.

Vår privatkundsverksamhet arbetar med bedömningsmetoder och kreditupplysningsföretag för att skapa en helhetsbild av kundens ekonomiska ställning innan vi fattar beslut.

I Sverige ökade SEB bolånevolymen med 49 miljarder kr under 2011. Vi råder våra kunder att minska sin riskprofil och vara beredda på avsevärt högre räntenivåer än i dag. I Sverige utgår vi från de nationella bestämmelserna om att ge lån på högst 85 procent av köpeskillingen och SEB:s kunder kan vanligtvis låna högst fem gånger hushållets totala årsinkomst. Över 95 procent av våra bolån har en låneandel på under 75 procent av säkerheten. Vi fortsätter att säkerställa kundernas återbetalningsförmåga genom att kräva amorteringar och begränsa hushållens skuldbörda.

Höga krav på medarbetare

Det är mycket viktigt att våra medarbetare har förmågan att förklara för kunden vad en föreslagen affärer innebär, att den aktuella lösningen uppfyller kundens behov och att den är avpassad efter lämplig risknivå. Vi arbetar löpande med att höja standarden för medarbetarutbildningar, produktutveckling, marknadsföring och försäljning samt den service som erbjuds efter försäljning.

Inom vår privatkundsverksamhet i Sverige ställer vi högre kompetenskrav på privatrådgivare än de flesta av våra konkurrenter. Vi uppfyller självfallet standardkravet att privatrådgivare ska inneha en SwedSec- eller investeringsrådgivarlicens som visar att de besitter de grundläggande kunskaper och egenskaper som krävs för att få ge råd på den svenska värdepappersmarknaden. Därutöver tillhandahåller vi även ett SEB Advisory Diploma till såväl privat- som företagsrådgivare. Utbildningen är obligatorisk sedan 2010 och innefattar områden som investeringar, lagar, skatter, försäkringar, finansiering och betalningar. 450 rådgivare deltog i utbildningen under 2010 och 2011.

SEB i Estland har tagit täten i arbetet med att förbättra de rådgivningstjänster som erbjuds av de 90 privatkundansvariga. Under 2011 arbetade man intensivt bland annat med att ta fram en finansiell rådgivningsmodul till kundansvariga i syfte att förbättra kvaliteten på rådgivningen. Modulen kommer att användas vid kundmöten i alla tre länderna i Baltikum samt i Sverige. I den baltiska divisionen har man även stärkt relationen med företagskunderna genom att kundansvariga har fått information SEB:s hållbarhetsstrategi för att kunna ha en rådgivande dialog med sina kunder.

Licens för försäkringsmäklare

I början av 2012 införde SEB en licens för livförsäkringsmäklare. Satsningen är resultatet av ett samarbete mellan flera stora livförsäkringsbolag, bland annat SEB, och Svenska försäkringsförmedlares förening. Syftet med licensieringen är att förbättra konsumentskyddet och transparensen vid förmedling av försäkringar.

Transparent prissättning

SEB har i flera år varit den enda storbanken i Sverige som offentligt publicerar sina inlåningskostnader för bolån. Dagens debatt och misstron mot bankerna bland kunder och allmänhet gör att transparent prissättning har fått högsta prioritet. Vi fortsätter att införa tydliga prissättningsmodeller och erbjudanden som förenklar vardagen. Det gäller bland annat Enkla-konceptet som nu omfattar utlåning, sparande, depåer, pensioner och banktjänster till små och medelstora företag.

Bemöta kundklagomål

Vi tar tacksamt emot synpunkter från våra kunder, oavsett om det är beröm, förslag eller klagomål. Vi får synpunkter från kunderna via alla våra kanaler – per telefon, internet, personligen, per post, via vår kundtjänst på Facebook och Twitter.

Målet är att vi ska åtgärda ett klagomål direkt och vi har för avsikt att utveckla dessa processer ytterligare. Om vi behöver mer tid på oss att lösa ett problem lovar vi att höra av oss inom 48 timmar. Om den medarbetare som tar emot ärendet inte kan lösa frågan hänvisas klagomålet till ett särskilt kundrelationsteam. Klagomålen registreras i SEB:s operationella riskinformationssystem.

Nyckeltal

	2011	2010	2009	2008
Medarbetare utbildade i uppförandekod, i procent	93	93	87	Ej tillämpligt
Licensierade privat- och småföretagsrådgivare, i procent	100	100	98	90
Summa kundklagomål, privatkunder i Sverige	6 348	7 264	Ej tillämpligt	Ej tillämpligt
Ersättning vid kundklagomål > 10.000 euro	47	91	165	71
Nettopoäng kundrekommendation, sve. privatkunder	13,32	12,53	7,18	Ej tillämpligt
Nettopoäng kundrekommendation, sve. små/med. företag	11,25	6,63	0,58	Ej tillämpligt

SEB:s uppförandekod

SEB:s uppförandekod är godkänd av företagets styrelse och innehåller vår syn på all vår affärsverksamhet, inklusive hur vi samverkar med kunderna. Koden är baserad på våra fyra värderingar: engagemang, kontinuitet, ömsesidig respekt och professionalism. Den lyfter fram viktiga områden som behandlas i befintliga externa och interna regler, och omfattar också specifika instruktioner om hur medarbetare kan slå larm om missförhållanden och rapportera överträdelser av koden (s k whistle blowing). Koden är tillgänglig på elva språk och har även gett upphov till ett anpassat e-utbildningsverktyg. Alla SEB-anställda förväntas följa koden i sitt dagliga arbete. Vid årets slut hade 93 procent av alla SEB:s medarbetare genomgått kursen om koden.

Öppenhet och ödmjukhet

Gåvor och representation är ett vanligt sätt att stärka banden mellan företag och SEB:s medarbetare är involverade både som givare och mottagare. För att säkerställa att vi inte tar emot eller ger gåvor i avsikt att påverka beslutsprocesser införde verkställande ledningen under 2011 en ny instruktion avseende gåvor och underhållningsevenemang i samband med affärsverksamhet. SEB:s uppförande ska alltid präglas av öppenhet och måttlighet och en förmån får aldrig vara utformad så att den kan förväntas påverka mottagarens beteende på ett olämpligt sätt.

Ansvarsfullt ägande

Vad handlar det om?

Företag som aktivt arbetar med miljö, socialt ansvar och bolagsstyrning och med hur dessa faktorer påverkar verksamheten har större möjlighet att minska risker och kostnader, attrahera kapital och ta vara på möjligheter. Som stor institutionell aktieägare och fastighetsinvesterare strävar SEB efter samarbeten med våra portföljbolag för att uppnå ett långsiktigt mervärde. Att handla ansvarfullt är en viktig del av det som kunderna förväntar sig av oss.

Vi är fast övertygade om att välskötta företag som hanterar sina risker och tar vara på möjligheterna på områdena miljö, socialt ansvar och bolagsstyrning (ESG) ökar värdet för aktieägarna över tid. Som ansvarstagande ägare strävar vi efter att skapa mervärde i de företag där vi investerar genom att påverka dem att förbättra sitt hållbarhetsarbete. 2008 undertecknande vi FN:s Principer för ansvarsfulla investeringar (UNPRI) och principerna vägleder oss i vårt arbete med ansvarsfullt ägande och investeringar.

Så arbetar vi

SEB är en av Sveriges största institutionella aktieägare. Vi närvarade vid 30 årsstämmor i Sverige under 2011. Dessutom medverkade vårt tyska fondbolag, SEB Asset Management AG, på omkring 40 årsstämmor i Tyskland. När det gäller miljöfrågor och socialt ansvar påverkar vi främst företagen genom dialog, antingen direkt via ESG-teamet eller våra portföljförvaltare eller indirekt via vår leverantör av ESG-information. Under 2011 genomfördes 259 dialoger av den här typen.

När det gäller såväl bolagsstyrning som miljö och socialt ansvar strävar vi efter samarbeten med andra investerare med samma agenda. Det här arbetet sköts framför allt via UNPRI:s Engagement Clearinghouse, som är ett forum som har bildats just för att den här typen av samarbeten.

Våra undantagskriterier är utformade i enlighet med internationella konventioner om förbud mot vissa typer av vapen. Det gäller bland annat klusterammunition och landminor. Vi erbjuder även SRI-fonder (Socially Responsible Investment), där miljö-, samhälls- och bolagsstyrningsaspekter spelar en större roll vid valet av företag.

Framsteg 2011

I vårt arbete med ansvarsfullt ägande fokuserar vi på relevanta teman och ämnen. Under 2011 arbetade vi med klimatförändringar, vattenbrist, ansvarsfullt företagande i konflikthärdar och anti-korruption. Här följer några exempel på vad vi ägnade oss åt under respektive rubrik:

- **Klimatförändringar:** Kvaliteten på information blir allt viktigare när vi ska bedöma hur bra företag är på att bemöta utmaningarna från klimatförändringar. Under 2011 intog SEB en ledande roll i en global PRI-satsning med fokus på att förbättra företagens information om klimatförändringar. Tillsammans med 13 andra internationella investerare kontaktade vi 98 av världens företag med stora koldioxidutsläpp och presenterade deras placering på den undre kvartilen av indexet Carbon Disclosure Leadership Index (för mer information, se www.cdproject.net). Syftet var att uppmuntra dem att förbättra sin klimatrapportering. Projektet ledde till dramatiska förbättringar bland de företag som vi förde dialog med.

- **Bristen på vatten:** Vi stödde CDP:s (Carbon Disclosure Project) vattenspridningsprogram genom att delta i PRI-projektet för att uppmuntra företag i industrier med hög vattenförbrukning att mäta och öppet deklarera sin inverkan på vattenkonsumtionen. Även här kunde vi se mätbara förbättringar till följd av dialogerna.

- **Ansvarsfullt företagande i konflikthärdar:** SEB:s ESG-team sitter med i en expertgrupp i FN:s Global Compact och UNPRI som undersöker hur företag kan bedriva verksamhet i konflikthärdar och andra komplexa miljöer på ett bättre sätt.

- **Anti-korruption:** I mitten av 2011 införde Storbritannien en mutlag. Den berör alla företag som har affärsförbindelser med Storbritannien. Vi kontaktade berörda företag i våra svenska portföljer för att ta reda på hur förberedda de var på lagstiftningen. Dessutom deltog vi i ett PRI-projekt avsett att förbättra den allmänna transparensen beträffande anti-korruptionsåtgärder inom företag.

Införande av PRI

Vårt engagemang i UNPRI har ökat med åren. Vi ser PRI som ett användbart och viktigt verktyg för att utöva ansvarsfullt ägande. Under 2010–2011 förbättrade vi våra resultat inom alla sju indikatorerna[1].

SEB:s UNPRI-poäng*

* Rapporteras i maj varje år

		2011			2010		
	Trend	Poäng	Median	Kvartil	Poäng	Median	Kvartil
Bolagsstyrning, policy och strategi	(↑)	**0.81**	**0.81**	**2**	**0.74**	**0.79**	**3**
Princip 1	(↑)	0.19	0.67	4	0.01	0.62	4
Princip 2	(↑)	0.80	0.73	2	0.01	0.70	4
Princip 3	(↑)	0.87	0.75	2	0.85	0.75	2
Princip 4	(↑)	0.81	0.59	1	0.58	0.58	2
Princip 5	(↑)	0.95	0.75	1	0.73	0.75	3
Princip 6	(↑)	0.79	0.62	2	0.55	0.58	3
Antal jämförda företag			*257*			*339*	

P1 – Vi ska införliva ESG-aspekter i investeringsanalyser och beslutsprocesser.

P2 – Vi ska vara aktiva ägare och integrera ESG-aspekter i våra policies och vår praxis för ägarskap.

P3 – Vi ska efterfråga relevant information i ESG-frågor hos de företag där vi investerar.

P4 – Vi ska verka för att principerna godtas och införs i investeringsbranschen.

P5 – Vi ska samarbeta för att effektivisera införandet av principerna.

P6 – Vi ska alla rapportera om aktiviteter och framsteg som rör införandet av principerna.

1) Den indikator där vi har störst utrymme för förbättringar är princip 1 beträffande ESG-integration och det är också där vi koncentrerar våra insatser för närvarande. Vi förväntar oss att indikatorn ska hamna i linje med övriga indikatorer i slutet av 2012. Vi jämför vårt resultat med liknande institutioner, dvs. vi undantar ränte- och hedgefonder eftersom det är mest representativt för vår verksamhet.

VÅRA PRIORITERINGAR BOLAGSSTYRNING

Modell för ansvarsfulla investeringar

Under 2011 finslipade vi vår modell för ansvarsfulla investeringar, som är en del av implementeringen av SEB:s hållbarhetsstrategi. Modellen består av fyra huvudkomponenter:

I. Aktiv dialog och röstning: Grunden för vårt arbete med ansvarsfulla investeringar är aktivt ägande. Detta visar sig genom vårt arbete i valberedningar, omröstningar vid årsstämmor och kontakter med företagsledningar.

II. Integrering av ESG-aspekter och svartlistning av företag: SEB har undertecknat UNPRI och vi har förbundit oss att införliva ESG-aspekter i våra investeringsbeslut. Detta görs i våra privata aktie- och fastighetsportföljer, men också i våra SRI-aktieportföljer. I slutet av 2011 startade vi ett projekt för att införliva de viktigaste ESG-aspekterna i våra vanliga aktieportföljer. Projektet fortsätter under hela 2012 och arbetet genomförs med stöd av SEB:s branschpolicies. Sedan 2010 har vi svartlistat företag som ägnar sig åt tillverkning och marknadsföring av klusterammunition och landminor från investeringar i SEB:s egna produkter.

III. Ansvarsfulla produkter och hållbara investeringar: Vi har en stor och bred kundbas, och ett motsvarande produktutbud som följer ESG-strategierna för svart- respektive grönlistning av företag, integration och tematiska investeringar. Målet är att vi löpande ska utveckla vårt utbud i linje med framstegen på de marknader där vi har verksamhet.

IV. Transparens och rapportering: En grundläggande del av SEB:s strategi för ansvarsfulla investeringar är att vara transparent gentemot intressenterna. Vi rapporterar om våra prioriteringar och vårt arbete inom bolagsstyrning. Vår rapport och bedömning till UNPRI, med beskrivningar av vårt arbete med att införa PRI, finns publicerade på UNPRI:s hemsida (http://www.unpri.org/reporting/result.php).

Gröna fastigheter via SEB:s tyska kapitalförvaltningsverksamhet

Klimatförändringar och regelverk för begränsning av koldioxidutsläpp har direkt inverkan på fastighetsbranschen. Man uppskattar att fastigheter står för omkring sju procent av världens utsläpp av växthusgaser, främst orsakade av belysning, uppvärmnings- och kylsystem, varmvatten och ventilation. Till följd av detta står branschen också i fokus för lagstiftarnas strategier för att minska koldioxidutsläppen. Förbättrad energieffektivitet i byggnader leder dessutom till minskade kostnader, vilket innebär att gröna fastigheter är lämpliga både ur ett affärsmässigt och ett lagstiftningsperspektiv.

SEB:s tyska kapitalförvaltningsverksamhet utgör SEB-koncernens specialiserade investeringsavdelning för fastighetsbaserade investeringsfonder. Den arbetar metodiskt för att förbättra portföljens fastigheter i linje med uppställda hållbarhetskriterier och för att samtidigt uppfylla hyresgästernas behov och krav. Bland exemplen finns aktiviteter som att förhindra vattenförorening och skydda marken, men också investeringar i miljövänlig infrastruktur. De ekonomiska fördelarna är tydliga – vi stärker varumärket, sänker driftskostnaderna, ökar hyresintäkterna och minskar nedskrivningskostnaden.

Via Laurentina, Rom, Italien (www.sebassetmanagement.de)

Under 2011 lanserade vårt tyska kapitalförvaltningsteam Carbon Footprint Programme, som undersöker värme-, kyl- och elförbrukningen samt koldioxidutsläppen från fastigheter. Programmet ska tillämpas på befintliga fastigheter i portföljen, men också användas vid beslut om nyförvärv.

Ett exempel när Carbon Footprint Programme användes är fastigheten ”Via Laurentina” i Rom. Kontorsfastigheten köptes 2003 och renoverades i nära samarbete med hyresgästerna. Det ledde till att ”Via Laurentina” blev den första fastighet i Italien att tilldelas LEED Gold Green Building-certifieringen för renoverade fastigheter. Man har bland annat dokumenterat byggnadens miljö- och hållbarhetsfaktor, användarkomfort och låga driftskostnader. Som exempel kan nämnas att vattenförbrukningen minskades med nästan 80 procent och energiförbrukningen med nära 40 procent.

Motverka ekonomisk brottslighet

Vad handlar det om?

Att arbeta för att förhindra ekonomisk brottslighet har hög prioritet inom bankväsendet – detta i ljuset av problemets omfattning och de tänkbara konsekvenserna för samhällen och världsekonomin. SEB är en stor aktör som tillhandahåller lån, betalningssystem och andra finansiella tjänster och spelar därför en viktig roll i de samhällen där vi verkar. Det är vårt ansvar att skydda våra kunder och de pengar som vi hanterar.

Finansiell brottslighet är mycket stort internationellt problem. Inom SEB lägger vi ner omfattande resurser på att motverka dess negativa inverkan på verksamheten, våra kunder och samhället i stort. Vi fokuserar på tre huvudområden:

- Åtgärder för att förhindra penningtvätt och terroristfinansiering.
- Efterlevnad av beslutade sanktioner mot brottsmisstänkta.
- Förebyggande arbete mot bedrägerier.

Förebyggande arbete mot bedrägerier har varit ett prioriterat område inom SEB de senaste åren. Det har bland annat lett till lansering av en ny strategi för att motverka bedrägerier, samt utbildning av 9 300 SEB-medarbetare under perioden 2009 till 2011. Vi har även förstärkt fokus på förebyggande åtgärder genom att se över bedrägerifrågan tidigare i alla affärsprocesser. De enheter som framför allt samverkar för att motverka bedrägerier är säkerhetsavdelningen, avdelningen för regelefterlevnad, internrevision, avdelningen för informationssäkerhet, personalavdelningen samt avdelningen för riskhantering. Det handlar bland annat om att hjälpa företag och supportfunktioner att bygga upp och underhålla ”bedrägerisäkra” bankprocesser.

Modell för att förhindra bedrägerier

Förhindra	Upptäcka	Reagera
• Policies och procedurer • Utbildning • Mål för konsultationer	• Riskanalyser för regelefterlevnad • ”Whistleblowing” • Revisioner av regelefterlevnad och ”due diligence” • Undersökningar	• Sanktioner • Ärendehantering • Sanering

Kommunikation och utbildning

System för regelefterlevnad och revision

Företagskultur, mål och organisation

Kontroll för att motverka bedrägerier

Under 2011 gjorde SEB:s internrevisionsteam en genomgång av bolagsstyrningen kopplad till bedrägeririsker och hanteringen av bedrägerier inom koncernens viktigaste affärsområden på tio kontor. Genomgången omfattade en utvärdering av den allmänna kvaliteten på åtgärder för att motverka bedrägerier inom SEB. Vi ville undersöka hur koncernens generella bolagsstyrning och hantering av bedrägeririsken stod sig jämfört med ”best practice”, gällande regelverk och externa revisionsindex.

Granskningsrapporten visade att SEB har vidtagit kraftfulla åtgärder för att förhindra bedrägerier. I det framtida arbetet ligger fokus på att förbättra bolagsstyrningen på områden som policies och procedurer samt förbättra kontrollen av sökande till tjänster.

Fortbildning för ökad medvetenhet

Om vi ska lyckas förhindra ekonomisk brottslighet måste vi göra medarbetarna mer medvetna om trenderna inom bedrägerier och hur man bemöter dem. Vi erbjuder allmän och skräddarsydd utbildning till alla medarbetare anpassade efter respektive tjänst. Alla medarbetare måste också genomgå vårt allmänna e-utbildningsprogram i åtgärder mot penningtvätt.

Känn din kund (KYC)

För att förhindra och bemöta ekonomisk brottslighet krävs internationella avtal och gemensamma åtgärder och regelverk. Vi följer gällande EU-lagstiftning om åtgärder mot penningtvätt och KYC. Vi tillämpar strängare due diligence-åtgärder för kunder, produkter och länder där vi anser att det föreligger risk att banken används till penningtvätt och finansiering av terrorism.

Finanskoalitionen mot barnpornografi

Arbetet i den svenska Finanskoalitionen mot barnpornografi har börjat ge resultat. Enligt polisen har antalet kommersiella webbplatser minskat avsevärt och det finns också tecken på att området börjar bli mindre intressant rent affärsmässigt för kriminella aktörer. Koalitionen hade 20 medlemmar i slutet av 2011. Avsikten med samarbetet är att förhindra och stoppa betalningar för bilder på dokumenterade sexuella övergrepp mot barn genom Sveriges banksystem.

Under året fortsatte vi vårt arbete för att öka allmänhetens medvetenhet i frågan. SEB har även övervakat transaktioner och fungerat som polisens huvudkontakt. I november stod vi värd för ett möte som anordnas var sjätte månad och tog emot omkring 50 gäster och medarbetare som fick djupgående information från svenska polismyndigheten, Interpol, koalitionens styrgrupp och ECPAT (End Child Prostitution and Trafficking). Från och med januari 2012 sitter vi med i koalitionens styrgrupp genom vår representant (koncernens hållbarhetschef).

Nyckeltal (KPI:er)

	2011	2010	2009	2008
Antal anställda som utbildats i hur man motverkar penningtvätt	96	98	89	Ej tillämpligt
Antal anställda som utbildats i hur man motverkar bedrägerier	52	49	43	Ej tillämpligt
Marknader och kontor med processer och instruktioner för Känn din kund (KYC)	21	21	19	Ej tillämpligt
Antal rapporterade fall av misstänkta affärstransaktioner (MAD)	35	23	58	43
Antal rån mot bankkontor (Sverige och Baltikum)	1	0	3	Ej tillämpligt
Kostnad för kortbedrägerier, Norden (mkr)	34.2	39	85	120

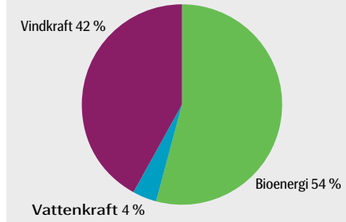
Hållbar finansiering och investeringar

Vad handlar det om?

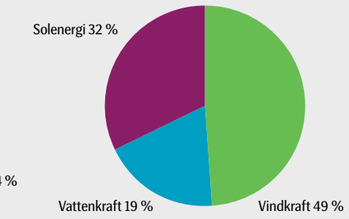
För att bemöta de sociala och miljörelaterade utmaningar som världen står inför krävs nytänkande, innovation och finansiellt stöd. Bankerna kan spela en viktig roll genom att ta fram ekonomiska lösningar och bistå kunderna i deras hållbarhetsarbete. Genom att införliva faktorer som rör miljö och socialt ansvar i våra affärsbeslut och diskussioner med kunder står vi bättre rustade att motverka risker och dra nytta av möjligheter.

Öronmärkt finansiering av projekt och utrustning inom förnyelsebar energi

Finansiering av producenter av förnyelsebar energi, 13,3 miljarder kronor



Finansiering av tillverkare av utrustning för förnyelsebar energi, SEK 3,7 miljarder kronor.



I vår roll som stor företagsbank och kapitalförvaltare har vi goda möjligheter att påverka indirekt. Vi vill samarbeta med våra kunder för att främja hållbar tillväxt, värna om miljön och bidra till positiv samhällsutveckling. Våra nya ställningstaganden och branschpolicies ger medarbetarna vägledning när de ska diskutera framtiden med våra kunder.

Finansiera en ekonomi med låga koldioxidutsläpp

Vi har föresatt oss att vi ska finansiera övergången till ett samhälle med låga koldioxidutsläpp genom innovativa finansieringslösningar. Vi vill sprida kunskap och kompetens om teknik som leder till minskade koldioxidutsläpp och tillhandahålla finansiering så att tekniken kan lanseras på marknaden i större skala. På så sätt kan vi ge ett viktigt bidrag till en framtid med lägre utsläpp – och samtidigt generera nya intäkter. Vi tar de här möjligheterna på största allvar.

Ett av våra främsta bidrag till ett bättre klimat är att vi bistår våra stora kunder med industri- och affärsfastigheter i deras arbete för att minska sin miljöpåverkan. De senaste åren har vi byggt upp kunskap och kompetens inom SEB för att kunna medverka till lösningar för låga koldioxidutsläpp och förnyelsebar energi.

Förnyelsebar energi

Vi vill medverka till att finansiera ny och ren teknik och lösningar för ökad energieffektivitet och förnyelsebar energi. Under 2011 bidrog SEB med 17 miljarder kronor till finansiering av projekt inom förnyelsebar energi och för finansiering av tillverkare av utrustning till förnyelsebar energi. Omkring 80 procent av finansieringen till tillverkare av utrustning till förnyelsebar energi koncentrerades till vind- och solenergi, medan drygt 90 procent av finansieringen till producenter av förnyelsebar energi användes till bioenergi och vindkraft.

Under 2011 avsatte SEB över 15 miljoner euro till renoveringslån till flerfamiljshus i Estland och Lettland med inriktning på energibesparingar. I genomsnitt ledde de finansierade projekten till 40-procentiga minskningar av energikostnaden per fastighet. För närvarande pågår totalrenovering av ännu fler fastigheter med omfattande insatser för att markant öka deras energieffektivitet.

Ramverket för att styra samhället mot en ekonomi med lägre koldioxidutsläpp omfattar även handel med utsläppsrätter och certifikat på miljömärkt el. Vårt mål är att stödja våra företagskunder även inom det här området. Vi tillhandahåller för närvarande rådgivnings- och riskhanteringsverktyg som exempelvis terminskontrakt på utsläppsrätter och certifikat för miljömärkt el.

I jakten på minskade koldioxidutsläpp räknas varje litet steg. Under 2011 tog vi fram en mobiltelefonapplikation (för närvarande endast tillgänglig på svenska) som visualiserar hur stora koldioxidutsläpp kunderna kan uppnå genom att välja e-faktura. Förutom att utsläppen minskar leder övergången också till kostnadsbesparingar jämfört med vanlig hantering av fakturor.

Stöd till små och medelstora företag

En undersökning genomförd av vår företagsekonom under våren 2011 visade att små och medelstora företag märker en tydlig efterfrågan från kunderna på produkter som är socialt och miljömässigt ansvarsfulla. Företagen tror att de här frågorna får ännu större betydelse framöver och dessa aspekter påverkar redan inriktningen på och lönsamheten för deras verksamhet.

Nyckeltal (KPI:er)

	2011	2010	2009	2008	2007
Världsbankens gröna obligationer, anskaffade medel sedan lanseringen (miljarder US-dollar)	2	1.6	1	0.3	Ej tillämpligt
Totalt antal miljöbilslån	1,500	2,000	1,300	910	Ej tillämpligt
Andelen miljöbilslån av det totala antalet billån	50%	50%	Ej tillämpligt	Ej tillämpligt	Ej tillämpligt
Totalt antal transaktioner enligt Ekvatorsprinciperna	12	10	0	7	6
Antal SRI-fonder/etiska fonder	15	16	14	14	13
Summa förvaltade tillgångar i SRI-fonder/etiska fonder, miljoner SEK	14,848	16,008	11,105	6,413	8,318
Andelen förvaltade tillgångar i SRI-fonder/etiska fonder (procent)	1.26%	1.21%	0.87%	0.56%	0.65%

Våra nuvarande affärer med små och medelstora företag sträcker sig från finansiering av projekt inom förnyelsebar energi till finansiering av utveckling och tillverkning av produkter och teknik som rör hållbarhet i ett vidare perspektiv. Vi samarbetar till exempel med företag som utvecklar miljövänlig motorteknologi, lösningar för väderprognoser som bidrar till minskad energiförbrukning och återvinningssystem.

Profilerade erbjudanden till privatpersoner

SEB erbjuder även miljövänliga produkter till privatpersoner. Sedan 2006 erbjuder vi miljöbilslån i Sverige. Det innebär att vi lämnar rabatterad ränta till kunder som köper bilar som uppfyller de svenska miljöbilskraven. Under 2011 godkände vi omkring 1 500 miljöbilslån. Under hösten 2011 lanserade vi också en ny produkt i Baltikum – grön leasing. Den ger gynnsamma leasingvillkor till nya, miljövänliga bilar som uppfyller EU:s miljöbilskriterier.

$ 2 miljarder

Anskaffade medel till Världsbankens gröna obligationer sedan starten

Gröna obligationer

Under 2008 blev SEB pionjärer på marknaden genom att lansera gröna obligationer. Produkten togs fram i nära samarbete med Världsbanken. Sedan dess har SEB hjälpt Världsbanken och dess dotterbolag International Finance Corporation att ge ut sammanlagt 2 miljarder US-dollar i gröna obligationer (närmare 60 procent av de totala globala investeringarna på 3,4 miljarder US-dollar). Obligationerna används för att finansiera investeringar i länder över hela världen och är utformade för att motverka klimatförändringar eller hjälpa människor och samhällen att anpassa sig efter dem. I slutet av 2011 hade 88 investerare investerat pengar i gröna obligationer genom SEB – främst pensionsfonder, livbolag, försäkringsbolag, kapitalförvaltare och svenska kommuner.

Under året deltog vi i en rad evenemang och seminarier för att marknadsföra gröna obligationer och de fördelar de innebär för miljö och samhällen. Vi deltog bland annat i SSgA Green Bond Summits, UNPRI:s webbinarium ”Green bonds – a viable alternative for fixed income investors?”, FN:s generalförsamling och Environmental Finance & Carbon Finance Conference. I början av 2012 diskuterades gröna obligationer åter på ett FN-forum, den här gången i samarbete med INCR (Investor Network on Climate Risk). Omkring 500 höga chefer på amerikanska investmentbolag deltog och representerade tillsammans tillgångar på 26 biljoner US-dollar. SEB representerades av Christopher Flensborg, som satt med i panelen ”Financing Clean Energy Structure”. Läs mer på www.sebgroup.com/greenbonds.

Ansvarsfulla investeringar

Vi erbjuder våra kunder investeringsprodukter som är utformade för att möta deras behov och önskemål inom området för ansvarsfulla investeringar. Det förvaltade kapitalet i de 15 fonder med socialt ansvarstagande investeringsprofil vi erbjuder uppgår till nära 15 miljarder kronor.

Fonderna förvaltas med hjälp av en kombination av positivt och negativt urval, ESG-integrering och tematiska urval. I de flesta fonder tillämpas normbaserat urval vid urvalet i kombination med andra metoder baserade på kundernas önskemål. Vi för även en aktiv dialog med företagen i i syfte att förbättra företagens insatser på ESG-området. Mer information om detta finns på sidan 12.

EQUATOR PRINCIPLES

Ekvatorprinciperna

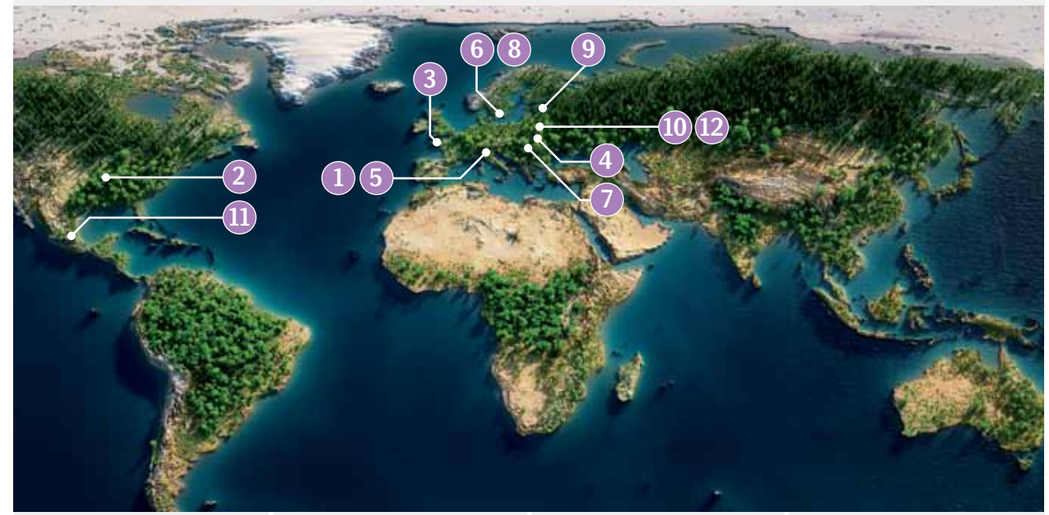
SEB antog Ekvatorprinciperna (EP) 2007, en samling frivilliga riktlinjer som används av finansinstitut för att bedöma de sociala och miljömässiga effekterna av stora projekt och hjälpa kunder att hantera dem. De finansinstitut som skriver under avtalet förbinder sig att tillämpa principerna vid transaktioner för projektfinansiering som uppgår till minst 10 miljoner US-dollar.

Principerna berör framför allt installationer av stora anläggningar som kraftstationer, raffinaderier och avfallsanläggningar och bidrar till att fler sådana stora projekt genomförs och drivs i enlighet med god internationell praxis.

Under 2011 var SEB involverat i tolv projektfinansieringar som föll inom ramen för Ekvatorprinciperna. SEB deltog också i konsultationsprocessen tillsammans med Equator Principles Association och andra banker som undertecknat avtalet och gjorde en analys av huruvida principerna även bör tillämpas på företagslån knutna till specifika tillgångar. Om man fattar beslutet att även sådana lån ska inkluderas kommer antalet SEB-affärer som berörs av EP att öka markant till följd av inriktningen på SEB:s verksamhet.

I oktober anordnades en skräddarsydd EP-kurs för 30 rådgivare och kundansvariga i det internationella teamet.

Stöd till ekonomisk utveckling, miljöskydd och sociala framsteg över hela världen



1 Tyskland: Vindkraft till 445 000 hushåll
SEB bidrar till finansieringen av Global Tech I, ett av Tyskland mest ambitiösa vindkraftsprojekt hittills. Global Tech I är en av de första kommersiella vindparkerna i tyskt vatten och kommer så småningom att omfatta 80 vindkraftverk som förser 445 000 hushåll med el.

2 USA: Lagring av naturgas
SEB finansierar utvecklingen av ett fält för lagring av naturgas drygt tre mil sydväst om Opal Hub i Unita County i Wyoming, USA. Genom projektet ska man förvandla ett uttömt olje- och gasfält till lagringsanläggning för att kunna återanvända en stor del av den befintliga infrastrukturen. Användningen av naturgas innebär stora miljöfördelar jämfört med fossila bränslen.

3 Storbritannien: Gatubelysning i London
SEB har varit med och finansierat ett samprojekt mellan privata och offentliga aktörer för att byta ut och underhålla 46 000 gatlyktor och vägskyltar i två av Londons distrikt, Croydon och Lewisham. Projektet sträcker sig över 25 år och förhoppningen är att det ska bidra till tryggare nattliv och minskad brottslighet i distrikten.

4 Lettland: Producenter av solenergiutrustning
SEB har finansierat företaget Sidrabe, som använder vakuumteknik för att tillverka tunnfilmssolceller, en form av solceller som kan alstra energi. Det här unika materialet har exporterats till flera stora elbolag.

5 Tyskland: Miljötänkande vid utbyggnad av anläggningar
SEB är med och finansierar utbyggnaden av en ny koksanläggning vid Hüttenwerke Krupp Mannesmann i Duisburg i Tyskland tillsammans med KfW, en statlig utvecklingsbank. Tack vare projektets miljöprofil har man kunnat dra nytta av finansiering via KfW:s miljö- och energieffektivitetsprogram. Energieffektiviteten kommer att öka och man räknar även med att kunna minska partikelutsläppen och utsläppen av kväve- och svaveloxider.

6 Sverige: Vindparken Gabrielsberget
SEB har varit med och finansierat både den södra och den norra fasen av vindparksprojektet Gabrielsberget i Norrland. När vindparken står klar kommer de 40 vindkraftverken att generera 250 GWh el per år.

7 Litauen: Gasdriven färja
SEB i Litauen har lämnat garantier som täcker UAB Vakaru Baltijos laivu statyklas uppdrag att bygga världens största gasdrivna färja, MF Boknafjord. Färjans exteriör och effektiva motorteknik tillsammans med ett bränslebyte från diesel till naturgas innebär att koldioxidutsläppen kan minskas med 25 procent. Samtidigt undviker man utsläpp av partiklar och svaveloxider.

8 Sverige: Vindparken Lingbo SPW AB
I Lingbo i Hälsingland har SEB finansierat ett vindparksprojekt med tre vindkraftverk som tillsammans ger 6 MW. Man räknar med en produktion på 20 GWh per år.

9 Finland: Vindparken Ii Olhava
Vindparken Ii Olhava i norra Finland kommer att ge ett rejält tillskott till landets vindkraftsproduktion. SEB har finansierat åtta vindkraftverk åt företaget TuuliWatti med en sammanlagd kapacitet på 24 MW. Finland har precis infört ett nytt tariffsystem för inmatning av förnyelsebar energi i elnätet, vilket förväntas bidra till en snabbare utveckling av vindkraften.

10 Estland: Ekonomiska incitament till miljövänlig renovering
År 2009 inledde SEB i Estland ett samarbete med Credit and Export Guarantee Fund Kredex i syfte att erbjuda mer gynnsamma lånevillkor och lägre ränta vid renoveringar av flerfamiljshus som innebar minst 15 procent i energibesparing. Antalet godkända lån har ökat från 25 lån på fyra år till närmare 80 enbart under 2011. Erfarenheten visar att man kan uppnå energibesparingar på upp till 50 procent om renoveringen genomförs utifrån ett helhetsperspektiv.

11 Mexiko: Renare bussar
SEB har varit involverat i finansieringen av exporten av runt 800 Volvobussar till Mexiko. De nya bussarna , Volvo 9700-serien, uppfyller Euro V-kraven på avgassystem och kommer att ersätta äldre och mindre miljövänliga bussar.

12 Estland: Nya vindkraftverk
SEB är en av de största leverantörerna av hållbar finansiering i Baltikum. I Estland finansierar SEB omkring 25 procent av landets totala antal vindkraftverk. Under 2011 finansierade SEB 29,4 MW nya vindparker i Estland.

Minska vår miljöpåverkan

Vad handlar det om?

Många forskare anser att den globala uppvärmningen är ett av de allvarligaste hoten mot både mänskligheten och vår planet. Det kommer hela tiden nya forskningsresultat i vilka man hävdar att klimatförändringarna går allt snabbare och att det krävs omfattande förebyggande åtgärder. Även om vår verksamhets direkta miljöpåverkan är begränsad har vi en skyldighet – och möjlighet – att göra vad vi kan för att minska vårt fotavtryck.

År 2009 beslutade SEB att minska företagets årliga koldioxidutsläpp med 45 procent jämfört med basåret 2008. Beslutet speglar vår målsättning att aktivt arbeta med ett större antal miljöfrågor. Vår direkta inverkan på miljön är framför allt kopplad till energianvändning, pappersförbrukning och affärsresor och de växthusgasutsläpp dessa leder till.

I början av 2011 avyttrade SEB sin bankkontorsverksamhet i Tyskland. Därför har vi reviderat utsläppen för basåret 2008 till 44 380 ton koldioxid (den tidigare siffran var 50 404 ton koldioxid). Samtidigt står vi fast vid vår målsättning att minska koldioxidutsläppen med 45 procent fram till 2015.

Hantering av koldioxidutsläpp

Vårt sätt att skydda miljön är baserat på att hantera koldioxidutsläpp i fyra steg. Vi mäter våra koldioxidutsläpp, arbetar för att gradvis minska dem, kompenserar de utsläpp som vi inte kan minska och lämnar korrekta rapporter med den information som investerare, kunder och medarbetare efterfrågar.

Vår koldioxidrapportering baseras på Greenhouse Gas Protocol. Vi redovisar för närvarande koldioxidutsläppen från alla verksamheter som vi har kontroll över, exempelvis energi- och elförbrukningen i våra egna fastigheter, pappersförbrukning och affärsresor (utsläpp i kategori 2 och 3). Vi redovisar utsläpp från elva länder, vilka tillsammans omfattar över 90 procent av våra intäkter och 98 procent av våra anställda. Vi rapporterar om och övervakar vår direkta miljöpåverkan varje kvartal. Vi har tillsatt en särskild koldioxidkommitté som styr och övervakar arbetet med att minska utsläppen inom SEB.

Koldioxidutsläpp: - 6 procent

Vårt mål för 2011 var att minska våra årliga koldioxidutsläpp med 25 procent jämfört med basårets utsläpp på 44 380 ton koldioxid. Vi hade för avsikt att uppnå detta genom att öka användningen av förnyelsebara energikällor, förändra våra resvanor och förbättra energi- och resurseffektiviteten inom hela SEB. Beslutet att avyttra vår bankkontorsverksamhet i Tyskland ledde till att målet blev en ännu större utmaning. Den här delen av verksamheten stod nämligen för 12 procent av basårets utsläpp och vi hade räknat med att den skulle stå för 25 procent av våra minskade koldioxidutsläpp.

Trots att vi har uppnått avsevärda minskningar av koldioxidutsläppen på viktiga områden blev den totala utsläppsminskningen bara sex procent under 2011. Vi har sammanlagt lyckats minska utsläppen med 22 procent sedan 2008, vilket är något under målsättningen om minus 25 procent. Förklaringen ligger bland annat i ett ökat antal affärsresor inom divisionerna Merchant Banking och Wealth Management, vilka är inne i en expansionsfas som inneburit särskilt mycket resor.

För andra året i rad har SEB kommit med på "Nordic Carbon Disclosure Leadership Index". Som ensam bank i Norden har SEB fått betyget A- för sitt arbete med att minska koldioxidutsläppen.

Energianvändning på filialer och lokalkontor

Energianvändningen på våra filialer och lokalkontor har minskat med tolv procent sedan 2008. Vi har lyckats genomföra ett stort antal små energibesparingsåtgärder både på de kontor vi äger eller hyr och i de datacenter som vi driver. Detta i kombination med övergången till förnyelsebara energikällor under 2009 och 2010 har inneburit en minskning av koldioxidutsläppen från energianvändning med 52 procent jämfört med det reviderade basåret 2008. Vi kommer att fortsätta arbetet med att växla om till förnyelsebar energi där så är möjligt, men även öka energi-effektiviteten på våra filialer och lokalkontor.

Pappersförbrukning

Vi har minskat den totala pappersförbrukningen med ytterligare 109 ton under 2011, vilket motsvarar en minskning på nästan sju procent. Bland de milstolpar som har uppnåtts på vår största marknad Sverige under 2011 kan nämnas att vi har infört dubbelsidig utskrift i årsbeskeden till kunderna, elektroniska löneavier till 8 900 anställda och ökat användningen av den mer miljövänliga B-posten vid vanliga brevutskick. Dessa åtgärder har inneburit kostnadsbesparingar på 13 mkr, 30 ton mindre pappersförbrukning och 25 ton minskade koldioxidutsläpp. Vårt första helt pappersfria lokalkontor kommer att invigas i Tallinn under våren 2012.

Vatten och avfall

Sedan 2010 har vi minskat vår vattenförbrukning med omkring tio procent. Det beror främst på försäljningen av den tyska bankkontorsverksamheten, men vi har också lyckats minska vattenförbrukningen per anställd. Mängden avfall ökade med 36 procent under förra året, framför allt på grund av byggnadsarbeten på ett av våra huvudkontor. Under 2011 har fem av våra lokalkontor inlett en pilotstudie för att främja miljömedvetenheten och minska vår miljöpåverkan. Studien fortsätter under 2012.

Miljövänliga IT- och datacenter

Vi drog igång ett projekt för miljövänlig IT 2009 i syfte att öka energieffektiviteten och sätta upp miljömål för kontor, filialer och datacenter. Det finns stora möjligheter att optimera kostnaderna och bidra till en bättre miljö – utan att riskera stabiliteten i våra IT-system. En av insatserna under 2011 var installationen av ett nytt och mer effektivt kylsystem på vårt största datacenter i Sverige.

Det har inneburit mer effektiv energianvändning på datacentret, dvs. vi har ökat den andel av energin som faktiskt används till datorutrustningen. Vi har också satsat på ökad servervirtualisering i syfte att minska el- och kylkostnaderna och våra koldioxidutsläpp. Installationen av ny teknik för säkerhetsutskrifter har bidragit till ett minskat antal oönskade utskrifter. I SEB:s inköpsprocess för IT ingår nu miljöaspekter (grön IT).

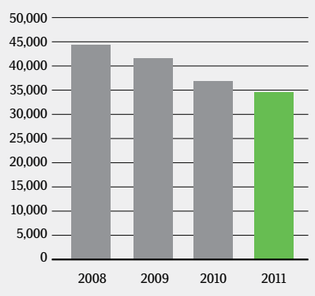
Affärsresor

Under 2011 ökade koldioxidutsläppen till följd av våra affärsresor med 23 procent. Det berodde framför allt på en ökning av resandet inom divisionerna Merchant Banking och Wealth. Vi intensifierar nu arbetet med att minska resande som leder till stora koldioxidutsläpp. När så är möjligt försöker vi ersätta flygresor med tåg och öka användningen av video- och webbkonferenser. Under 2011 ökade användningen av video- och telefonkonferenser inom SEB med 28 procent. Förra året tog vi dessutom hjälp av flera verktyg och vägledningar för att öka antalet resefria möten.

Företagsbilar

Koldioxidutsläppen från våra företagsbilar minskade med 15 procent under 2011 tack vare den löpande övergången till miljöbilar. Vid årets slut räknades 63,5 procent av företagets bilar som miljöbilar. Vår miljöbilspolicy kommer att vara helt införd i slutet av 2013.

Summa koldioxidutsläpp, ton (exkl. bankkontor Tyskland)



Nyckeltal (KPI:er)

	2011	2010	2009	2008
Källor till koldioxidutsläpp				
Koldioxidutsläpp från energiförbrukning*	11 120	17 545	23 287	23 409
Koldioxidutsläpp från affärsresor*	18 761	15 196	11 280	13 547
Koldioxidutsläpp från pappersförbrukning*	1 540	2 115	3 121	3 369
Koldioxidutsläpp från företagsbilar*	3 169	3 742	3 940	4 087
Summa koldioxidutsläpp ton	34 590	38 598	47 320	50 404
Summa koldioxidutsläpp ton (exkl, bankkontor Tyskland)	34 590	36 929	41 516	44 380
Koldioxidutsläpp ton/anställd**	2,1	2,3	2,5	2,3
Energiförbrukning MWh/anställd**	7,3	8,9	7,9	7,2
Frivillig klimatkompensation antal köpta ton***	38 598	47 320	33 388	

* Koldioxidutsläppen från energiförbrukning har ändrats jämfört med tidigare rapporter på grund av försäljningen av vår bankkontorsverksamhet i Tyskland. Koldioxidutsläppen från affärsresor, papper och bilar är oförändrade på grund av den begränsade omfattningen.
** Nyckeltalen kan inte jämföras med tidigare CS-rapporter på grund av försäljningen av vår tyska bankkontorsverksamhet.
*** Frivillig klimatkompensation köpt året efter utsläppsåret. Siffrorna för basåret 2008 har reviderats. Klimatkompensationen för 2008 motsvarar inte den reviderade basårssiffran.

SEB:s utsläppskompensation

SEB har varit ett helt utsläppskompenserat företag sedan 2009. Vi har kompenserat föregående års utsläpp genom att köpa certifierade utsläppsrätter från CDM-projekt (en av Kyotoprotokollets flexibla mekanismer) eller utsläppsrätter som uppfyller kraven enligt VCS (Voluntary Carbon Standard) och CCB (Climate Community and Biodiversity). Vi väljer projekt som dels kompenserar våra koldioxidutsläpp, dels ger betydande sociala och miljömässiga fördelar. Våra investeringar i utsläppskompensation uppgick 2011 till 4 miljoner kr. Det var en klart lägre siffra än investeringen för 2010, vilket har sin förklaring i våra minskade utsläpp och det lägre marknadspriset på utsläppsrätter. Vi har hittills investerat i följande projekt:

Solspisar till Ningxia Hui-regionen i Kina (2009 och 2010)
I SEB:s första projekt för utsläppskompensation levererades solspisar till hushåll på landsbygden i Ningxia Hui-regionen i nordvästra Kina – en av landets fattigaste. Genom vår insats bidrog vi till omkring 17 000 solspisar för att koka vatten och laga mat. De ersatte koleldade alternativ och innebar en besparing på 35 000 ton koldioxidutsläpp per år.

Återbeskogningsprojekt i Uchindile-Mapanda i Tanzania (2010 och 2011)
Det här projektet genomförs på södra höglandet i Tanzania. Man planterar skog på förstörd mark i syfte att binda koldioxid från atmosfären. Tio procent av koldioxidintäkterna från skogen avsätts till projekt som är till nytta för de lokala samhällena, och det är invånarna själva som beslutar om vilka aktiviteter som ska prioriteras. Det handlar bland annat om att bygga skolor och sjukhus och anställa fler lärare och läkare. Under den första övervakningsperioden (1/1/2002 till 30/11/2008) kunde projektet verifiera och utfärda rätter till 139 358 ton. Av dessa köpte SEB rätten till 36 450 ton, vilket motsvarar omkring 26 procent av de utfärdade rätterna.

Återbeskogningsprojekt Meru & Nanyuki i Kenya (2011)
Merparten av vår koldioxidkompensation under 2011 genomfördes i ett återbeskogningsprojekt i centrala Kenya. Projektet kombinerar återplantering av skog i syfte att binda koldioxid från atmosfären med samhällsinsatser inriktade på att öka tillgången till mat och bygga upp nya inkomstkällor vid sidan om jordbruk för naturhushållning. Projektet ger en rad miljöfördelar, bland annat minskad erosion, ökad bindning av vatten i marken och större artrikedom i naturen.

En bra och attraktiv arbetsplats

Vad handlar det om?

Ett stimulerande arbetsklimat och god arbetsmiljö uppmuntrar till bättre arbetsinsatser och bidrar även till nöjdare och mer lojala medarbetare. Det ligger i såväl kundernas som aktieägarnas intresse. Om vi vill behålla vår ställning som relationsbank måste SEB kunna locka till sig, utveckla och behålla de bästa medarbetarna, så att vi kan erbjuda våra kunder bästa tänkbara service och upplevelse.

Långsiktiga relationer och förtroenden utgör grunden för hela vår verksamhet liksom för SEB:s arbetsmiljö. Alla medarbetare ska känna sig uppskattade och ges samma möjligheter att utvecklas. Våra värderingar engagemang, ömsesidig respekt, professionalism och kontinuitet vägleder oss i vardagen och fungerar som en inre kompass i arbetet.

Medarbetarundersökning

SEB har genomfört omfattande medarbetarundersökningar i över tio år. Under 2011 besvarade omkring 14 700 anställda enkäten Voice, omkring 89 procent av medarbetarna. Resultaten visade förbättringar inom alla viktiga områden jämfört med 2009. Undersökningen skilde sig en del från tidigare genom att den gav tydligare fingervisning om områden som behöver förbättras i enlighet med vår övergripande affärsplan och våra styrkort.

Huvudområden i Voice:

Andel positiva svar (4 eller 5)

Kundrelationer	**69 %**
Kundkompetens	66 %
Professionell kompetens	72 %
Verksamhetskvalitet	**75 %**
Samarbete	77 %
Effektivitet	70 %
Arbetstakt	78 %
Kultur & medarbetare	**74 %**
Motivation	72 %
Ansvarskänsla	74 %
Respekt, engagemang och öppenhet	72 %
Kompetens & fortbildning	76 %
Medarbetarengagemang	75 %
Vision & mål	**82 %**

Tre av de fem huvudområdena – kundrelationer, verksamhetskvalitet och kultur & medarbetare – utgör tillsammans det s.k. Voice-indexet. Indexet har stigit från 668 (2007) och 723 (2009) till 725 (2011). Resultaten av undersökningen visade att medarbetarna är väl medvetna om och har stort förtroende för SEB:s strategi för att bli den bästa relationsbanken i vår del av världen. Verksamhetskvalitet var också ett område som fick höga betyg.

Medarbetarna angav höga poäng för sitt eget engagemang och möjligheterna att påverka, och en klar majoritet (73 procent) skulle gärna rekommendera en vän att söka jobb hos SEB. 79 procent skulle rekommendera en vän att bli kund hos SEB. Nästan lika många (74 procent) svarade positivt på frågor som rörde områden som företagskultur, medarbetarengagemang och förtroende för ledningen.

Utrymme för förbättringar

Även om området verksamhetskvalitet fick höga betyg finns det fortfarande utrymme för förbättringar, till exempel beträffande användningen av effektiva verktyg och processer. Vad beträffar kundrelationer gav 69 procent av alla medarbetare generellt sett höga poäng, men det här är ett område som behöver förbättras eftersom det fanns stora skillnader mellan olika enheter och avdelningar.

Enheter som arbetar långt från kunden gav lägre betyg, medan enheter som arbetar nära kunden angav mycket höga betyg, vilket kan anses naturligt. Enheter med bra samarbete och där medarbetarna hela tiden lär sig av varandra har också en tendens att ge sina kundrelationer högre betyg.

Växande engagemang

Genom koncernens program för ökat medarbetarengagemang, "You are SEB", har vi lagt större vikt vid kundkännedom och förbättrat samarbetet mellan våra anställda. Under 2011 har medarbetare och chefer inom SEB deltagit i dialoger med fokus på våra värderingar, hur vi kan uppfylla kundens förväntningar och bli bättre på att samarbeta inom organisationen.

I Baltikum har "You are SEB"-programmet som målsättning att stödja införandet av strategin för att få fler helkunder, den sk Home Bank-strategin, genom utbyte

av positiva erfarenheter, information och samarbete. Alla chefer inom SEB Estland har genomgått utbildningen. Under året anordnades "Home Bank Day" med 1 200 medarbetare. De diskuterade affärsstrategin, deras roll i den och betraktade banken sett från kundernas perspektiv.

Kundinsiktsportal

Under 2011 skapade SEB en intern kundinsiktsportal där alla kundundersökningar kan samlas på samma plats. På så sätt kan chefer och medarbetare enklare få överblick över allt vi vet om kundernas preferenser och åsikter. Portalen togs i drift i början av 2012.

I maj 2011 lanserades en intern samarbetsplattform, Connection. Den kan användas av medarbetare över hela världen för att kommunicera med varandra, utbyta kunskap, idéer och framgångshistorier. Över 9 000 användare har tagit hjälp av plattformen sedan starten och fler än 3 400 personer går in på webbplatsen varje månad.

Möjligheten för medarbetare att kommunicera med SEB:s högsta ledning via intranätet är väldigt uppskattad. Under 2011 stod vår VD Annika Falkengren värd för elva chattsessioner, under vilka hon besvarade 500 frågor tillsammans med ledmöter i verkställande ledningen.

Samarbete uppmuntras

Vi tror att alla människor vill utvecklas. Medarbetare som uppmuntras, utmanas och ges möjlighet att ta ansvar för sin egen personliga utveckling växer och bidrar till

företagets långsiktiga framgångar. Att våra medarbetare mår bra är helt nödvändigt för SEB:s fortsatta framgång.

För att främja samarbeten över gränserna inom banken uppmuntrar vi våra medarbetare att vara öppna för nya tjänster. Vi marknadsför aktuella karriärmöjligheter genom att regelbundet publicera alla lediga jobb på SEB:s intranät. Dessutom anordnades fyra interna karriärdagar i Stockholm och Göteborg under 2011 och vi har planerat in fyra tillfällen även för 2012, i Sverige och Baltikum.

SEB arbetar strukturerat med att följa upp medarbetarnas individuella mål och utveckling. Alla medarbetare har varje år en dialog med sin chef för att sätta upp personliga mål och formulera en utvecklingsplan. Båda dessa ska ligga i linje med bankens målsättningar och kompetensbehov. I processen ingår coachning, återkoppling och genomgång av tidigare prestationer. Den utgör grunden för att främja medarbetarens personliga resultat och kompetensutveckling. Under 2011 uppgav 83 procent av alla anställda att de deltagit i medarbetarsamtal och 85 procent att de fått konstruktiv återkoppling på sin prestation.

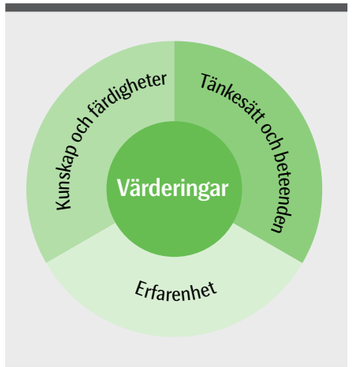
Utveckling på alla nivåer

Vi strävar efter att höja kunskaps- och kompetensnivån hos alla medarbetare och vi har tagit fram en skräddarsydd portfölj med kurser, utvecklingsprogram och aktiviteter på individ-, grupp- och organisationsnivå. Vi rustar och stödjer enskilda medarbetare inför nya uppdrag för att garantera goda resultat även på ledningsnivå.

I utvecklingsprogrammen ingår fortbildning för kontorsanställda, specialister och chefer på olika nivåer. Under 2011 deltog 450 chefer inom SEB i något av våra ledarskapsprogram. I Lettland deltog 231 anställda i externa fortbildningskurser.

Vår kompetensmodell

Vi gör upp noggranna planer för att tillgodose framtida kompetensbehov och har infört en välstrukturerad process för att upptäcka och utveckla talanger. Vi har också tydligt formulerat vad kompetens innebär på SEB, och vi sammanfattar det i vår syn i kompetensmodellen (se nedan). Under 2011 tog SEB fram en chefsprofil. Här beskriver vi sju beteendekompetenser som vi har identifierat som nödvändiga för chefer på tre olika nivåer.



Mångfald berikar företaget

Vi anser att mångfald berikar företaget och ökar våra möjligheter att uppfylla kundernas skiftande förväntningar. SEB har som målsättning att erbjuda samma möjligheter och rättigheter till alla oberoende av kön, nationellt eller etniskt ursprung, ålder, sexuell läggning och trosuppfattning.

En brett sammansatt personalstyrka ökar våra möjligheter att leverera de produkter och tjänster som kunderna vill ha. Dessutom bidrar den till att förstärka SEB:s anseende som attraktiv arbetsgivare. Under 2011 anordnade vi en kurs i Stockholm för 20 personalrekryterare på temat rekrytering utifrån ett mångfaldsperspektiv. Vi arbetar aktivt för att upptäcka och utveckla kvinnliga chefer samt uppmuntra kvinnor att söka chefstjänster. Vårt övergripande mål är att uppnå jämn könsfördelning på alla typer av tjänster, även på chefsnivå. Vid tillsättningen av alla tjänster ska det alltid finnas minst en kvinna/man bland de sökande. Under 2011 var 43 procent av våra chefer kvinnor. 51 procent av alla deltagare på SEB:s grundläggande chefsutbildning var kvinnor.

Hållbara medarbetare

En god hälsa, en bra arbetsmiljö och balans mellan jobb och fritid är viktigt för att våra medarbetare ska må bra och prestera optimalt. De tre faktorerna leder till ett hållbart medarbetarskap och lägre kostnader och främjar därmed också ett positivt resultat i verksamheten.

SEB vill erbjuda bästa möjliga hälsoservice till våra medarbetare, samtidigt som vi har våra kostnader under kontroll. I Sverige sjönk långtidssjukskrivningen till 0,8 procent under 2011, medan korttidssjukskrivningen minskade till 1,7 procent. Siffrorna är resultatet av en aktiv och medveten rehabiliteringsprocess, som har tagits fram internt inom SEB.

SEB erbjuder många olika tjänster och lösningar till medarbetare anpassade efter lokala förhållanden, exempelvis hem- och familjetjänster, föräldraförsäkring, friskvårdsförmåner och företagshälsa. Vi uppmuntrar och underlättar för medarbetarna att skapa balans mellan jobb och fritid, till exempel för anställda i Sverige med barn under åtta år och för anställda i Tyskland med äldre föräldrar. I Lettland har socialdepartementet utsett SEB till familjevänligt företag.

Nyckeltal (KPI:er)

	2011	2010	2009	2008	2007
Totalt antal anställda, inkl. deltidsanställda	18 862	20 599	20 835	22 443	22 177
Personalomsättning, %	9,3	10,9	11,0	13,8	12,1
Genomsnittlig anställningstid, år	11,1	11,1	11,1	10,9	Ej tillämpligt
Andel manliga/kvinnliga chefer, alla chefer	57/43	56/44	58/42	56/44	60/40
Andel män/kvinnor på höga chefsposter	77/23	74/26	73/27	75/25	74/26
Sjukfrånvaro, i procent av ordinarie arbetstid, Sverige	2,5	2,7437	3	3.5	3.9
Deltagande* i medarbetarundersökningen Voice, %	89	Ej tillämpligt	89	Ej tillämpligt	87
Medarbetare som skulle rekommendera en vän att söka jobb på SEB (Voice), %	73	Ej tillämpligt	73	Ej tillämpligt	64
Hållbarhetsambassadörer	640	600	200	Ej tillämpligt	Ej tillämpligt

** Medarbetarundersökningen genomförs vartannat år*

Samhällsengagemang

Vad handlar det om?

Företag och samhällena där de verkar är beroende av varandra. Det som är bra för samhället är också bra för affären. Vi är väl medvetna om att ett välmående samhälle är avgörande för våra framtida framgångar som bank. Utöver den roll som vår bankverksamhet spelar i samhället, ger vi också stöd till lokala föreningar och ägnar både tid och pengar åt gemensamma projekt med noggrant utvalda samarbetsparter och personer.

SEB engagerar sig sedan länge i lokalsamhällen. SEB förlitar sig på stark ekonomisk tillväxt för att kunna fortsätta bygga ut sin verksamhet. Då krävs ett utbildat samhälle och skicklig arbetskraft som lever i en sund och hållbar miljö.

Vårt stöd till nästa generation

Vårt samhällsstöd är utformat för att kunna användas i en rad olika regioner och länder. Vi är beroende av kommande generationers hälsa och kompetens. Om vi inte ger dem tillräckligt med stöd och förberedande insatser begränsar vi våra egna möjligheter i framtiden.

Våra samhällsinvesteringar är koncentrerade till fyra områden, som vi ser som grundläggande för utvecklingen av sunda och hållbara samhällen: Barn och ungdomar, entreprenörsanda och kunskap om ekonomi, miljötänkande och hälsa. Vi har samlat våra insatser under paraplynamnet Next Generation och har förlagt större delen av arbetet till våra huvudmarknader, Norden och Östersjöområdet.

Våra sammanlagda samhällsinvesteringar uppgick 2011 till 54 mkr eller omkring 0,4 procent av vårt rörelseresultat före skatt. Verksamheten bekostas dels med centrala medel och dels med hjälp av SEB:s lokala kontor. Vi erbjuder bland annat nyföretagarstöd (9 mkr).

Engagemang genom samarbete

Vi bedriver det mesta av vårt samhällsstöd via etablerade kontaktnät. Vi föredrar att vara involverade i beslut om var och hur våra investeringar kan göra skillnad. Huvuddelen av vårt samhällsstöd går till samarbeten med marknadens främsta ideella föreningar och välgörenhetsorganisationer, exempelvis Mentor Foundation, Ung Företagsamhet, SOS Barnbyar, Unicef och WWF. Vårt mål är att förbättra metoderna för att mäta hur våra bidrag gör skillnad.

SEB stöder entreprenörskap på olika nivåer, från samarbeten med gymnasieskolor och universitet till flera entreprenörsorganisationer för nystartade företag, vilka vi hjälper att utvecklas och genomföra nya affärsidéer.

SEB Next Generation

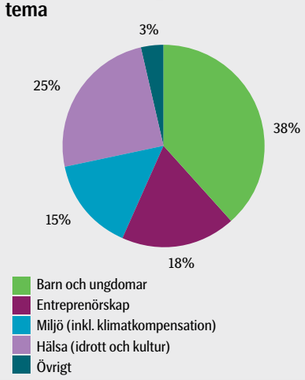
Sedan 2006 har vi varit huvudsponsor till Svenska tennisförbundet. Genom samarbetsprojektet SEB Next Generation har 1 000 flickor och pojkar i Norden mellan 10 och 15 år fått möjlighet att utveckla sin talang och hitta en identitet och gemenskap inom idrotten.

På SEB ger vi medarbetarna möjlighet att arbeta ideellt. Genom att vi engagerar oss i lokala samhällsprojekt och ger medarbetarna möjlighet att göra detsamma underlättar vi för vår personal att bygga upp närmare relationer med samhället där de lever och arbetar.

Under 2011 avsatte vi omkring 38 procent av våra samhällsinvesteringar till barn- och ungdomsprojekt. Vi uppmuntrar även såväl medarbetare som kunder att skänka pengar genom våra kanaler på Internetbanken och särskilda insamlingar.

Vid vissa tillfällen skänker SEB också pengar till katastrofhjälp. Vi har ställt upp regler för hur medel ska fördelas. Enligt vår policy skänker vi endast pengar från centralt håll när det finns en tydlig koppling till vår verksamhet, våra kunder eller medarbetare eller när katastrofen är omfattande med globala effekter. Det gällde exempelvis vid flodvågskatastrofen i Sydostasien 2004 och jordbävningen på Haiti 2010.

Ekonomiska bidrag indelade efter tema



Nyckeltal (KPI:er)

	2011	2010	2009
Ekonomiska bidrag till sociala samarbeten, inklusive klimatkompensation och adm. kostnader, mkr	44.8	57.9	30.0
Ekonomiska bidrag till entreprenörskap, mkr	9.0	5.0	5.5
Ekonomiska bidrag till sociala samarbeten, andel av rörelseresultat	0.4%	0.5%	0.7%
Medarbetarnas ideella arbete, antal arbetstimmar	5,160	Ej tillämpligt	Ej tillämpligt
Medarbetare som deltagit i Mentor-programmet, antal	725	332	380
Antal barn/ungdomar som tagit del av stöd	30,800	Ej tillämpligt	Ej tillämpligt

Vårt stöd till nästa generation

Stöd till barn och ungdomar

Erbjuda ungdomar en förebild

Vi samarbetar med Mentor, en stiftelse som arbetar mot våld och med drogförebyggande aktiviteter bland unga. Sedan 2001 har fler än 500 ungdomar från Sverige, Litauen, Estland och Lettland deltagit i ett mentorprogram med 500 mentorer från SEB. Under 2011 organiserade SEB tillsammans med Mentor i Litauen en insamlingsgala som genererade 380 000 kronor. SEB:s anställda tillbringade sammanlagt 4 800 timmar tillsammans med sina adepter.

Stöd till barn på barnhem

SEB är sedan flera år engagerade i välgörenhet i de baltiska länderna, med särskilt fokus på nästa generation och de omfattande sociala problemen hos föräldralösa barn. I Estland grundade vi SEB Charity Fund år 2005 och förband oss samtidigt att anslå medel under tio års tid. I dag är detta den största stiftelsen i landet. Insamlingskampanjer anordnas två gånger per år. Under 2011 samlade kampanjen ”Happy feet” in 34 500 euro till nya skor till barnhemsbarn.

Rum för bättre läsvanor

”Room to Read”-projektet har som mål att öka läskunnigheten och skapa bättre läsvanor hos skolbarn i utvecklingsländer. Under 2011 donerade vårt New York-kontor 12 000 US-dollar till bygget av ett läsrum i en grundskola i Bhitarwar i Indien. Vi stöder biblioteket genom att förse bibliotekarierna med böcker och utbildning, så att de kan skapa inbjudande läsutrymmen. Vi har också arrangerat och stått som garant för en ”Room to Read”-insamling tillsammans med kunder och affärspartners som genererade 70 000 US-dollar.

Stöd till entreprenörer och människor med ambitioner

Entreprenörsanda

SEB är huvudsponsor till Ernst & Young i Sveriges ”Entrepreneur of the Year”-pris. Genom vårt stöd vill vi premiera personer som byggt upp framgångsrika företag genom nytänkande, tillväxt, intelligens, uthållighet och hårt arbete. Vi har varit huvudsponsor sedan 2005. SEB stöder även Business Plan Tournament i Litauen. Avsikten med projektet är att uppmuntra entreprenörskap bland unga människor som drömmer om att utveckla sina färdigheter och starta eget.

Ungdomar och nyföretagande

Under 2011 utökade vi vårt samarbete med Ung Företagsamhet, en organisation som arbetar med att integrera entreprenörskap i det svenska utbildningssystemet. Med vårt stöd kunde man under 2011 anställa personal på heltid för att utveckla kontakterna med skolor i Stockholmsområdet. I flera år har SEB varit huvudsponsor för Ajujath (”Hjärnjakten”), en rikstäckande tävling och TV-serie i Estland med målsättningen att hitta de mest innovativa affärsidéerna och stödja unga entreprenörer. I Lettland är SEB sponsor för en liknande tävling och TV-serie, Firmas Noslēpums (”Affärshemligheter”).

Främja miljötänkandet

Världsnaturfonden och Earth Hour-kampanjen

SEB har samarbetat med Världsnaturfonden sedan 1980-talet. År 2011 deltog vi för tredje året i den globala Earth Hour-kampanjen. Vi släckte lamporna i våra huvudbyggnader runt om i världen och tillsammans med Världsnaturfonden bjöd vi in kunder och allmänheten till en ”Earth Hour unplugged” konsert i Stockholms konserthus. Vi var även med och anordnade Earth Hour-konferensen i Stockholm på temat hållbara städer och fördelarna med samarbeten mellan privat och offentlig sektor.

Oxygene Campaign

Tillsammans med Lettlands statliga skogsbolag lanserade vi en trädplanteringskampanj över hela Lettland under 2010. Elever från 800 skolor, 30 procent av befolkningen och majoriteten av Lettlands SEB-anställda deltog och planterade träd tillsammans. När kampanjen avslutades 2011 hade mer än 4,3 miljoner träd planterats och över 500 000 frösådder registrerats på webbplatsen www.skabeklis.lv. Projektet har uppmärksammats som en av de bästa kampanjerna för att skydda ekologin och miljön i Europa (European Excellence Awards.)

Aktionsgruppen för Östersjön

I Finland har aktionsgruppen för Östersjön (BSAG) grundats för att uppmuntra konkreta insatser för att rädda Östersjön. Elva länder, omkring 160 företag, organisationer och privatpersoner har förbundit sig att utveckla ny, miljövänlig teknik, starta forskningsprojekt, bidra till ökad kunskap med mera. SEB bidrar ekonomiskt till BSAG:s kontor och den dagliga verksamheten. Årsdagen av BSAG:s toppmöte 2010 firades på SEB:s Helsingforskontor i början av 2011 med bland annat Finlands president och statsminister som gäster.

Tillgång till finansiella tjänster

Vad handlar det om?

Tillgång till finansiella tjänster är avgörande för all ekonomisk aktivitet. Ansvarsfulla banker gör sina tjänster tillgängliga för alla, oberoende av ekonomisk ställning, etniskt ursprung, funktionshinder eller andra faktorer. Vårt mål är att finnas till hands för våra kunder, oavsett tid och plats. Genom att dela med oss av vår kompetens ger vi människor möjlighet att fatta mer välgrundade beslut i ekonomiska frågor och på så sätt bidra till ett bättre samhälle.

Koll på ekonomi

Det är viktigt att allmänheten har kunskap om hur ekonomin fungerar. På så sätt kan de fattade välgrundade beslut i ekonomiska frågor – något som även gynnar samhället.

SEB är mån om att sprida sin kunskap. Vår chefsekonom, våra privatekonomer och andra experter deltar regelbundet i media och har kontakt med kunderna på olika sätt. SEB:s aktie-, ränte- och valutaexperter har daglig kontakt med kunderna. I genomsnitt citerades eller intervjuades SEB:s experter i media tre gånger i veckan i Sverige under 2011.

Under året fortsatte vi att ytterligare sprida vår kunskap till allmänheten. Ett exempel är konjunkturrapporten Nordic Outlook som ges ut av våra ekonomer fyra gånger per år. Våra experter publicerar dessutom omkring 40 andra rapporter per år riktade till privatpersoner, experter, media och andra intressenter i samhället.

Utveckla vår teknik

SEB har legat långt framme när det gäller att utnyttja ny teknik som Internet och att bli bättre på att anpassa finansiella tjänster efter kundernas behov. SEB var en av de första bankerna som lanserade en Internetbank för privat- och företagskunder.

Som en naturlig fortsättning av vårt utvecklingsarbete ägnar vi just nu omfattande resurser åt mobila tjänster. Smartphones är mobiltelefoner med mer avancerade funktioner än vanliga telefoner. De förändrar kundernas sätt att använda banktjänster.

I dag säljs fler smartphones än vanliga datorer och man räknar med att mobiltelefonen snart blir det vanligaste sättet att använda Internet. Vi erbjuder alla kunder flera mobila tjänster för att kommunicera med SEB, till exempel via applikationer för iPhone, iPad och Android.

Lansering av nya funktioner

Vi lanserade mobila banktjänster redan 2001, men tjänsten tog inte riktigt fart förrän 2010 när vi introducerade en iPhone-app och senare även en Android-app. Vi har även lagt till en rad nya funktioner, exempelvis möjligheten att skanna fakturor med hjälp av telefonens kamera. Tillväxten har överträffat våra förväntningar. Antalet inloggningar via mobil har ökat från 6 000 per månad under 2010 till en miljon per månad i slutet av 2011. I maj 2011 lanserade vi även kundtjänst via Twitter i Sverige och i Lettland är SEB ensam om att erbjuda kunderna bank-ID via Internetbanken.

I Estland har vi tagit fram en mobil banktjänst och en ny Internetbank för företag, vilket har förbättrat tillgången till banktjänster dramatiskt. Enligt kundenkäter är båda dessa lösningar för närvarande marknadsledande om man ser till tekniken och användarvänligheten.

Vi har revolutionerat användningen av självbetjäningstjänster och kundtjänst via Internet/telefon, vilket gör det enklare för kunderna att nå oss. I Sverige kan kundtjänstpersonalen ta emot samtal på över 20 språk, bland annat hindi, panjabi, persiska, turkiska och urdu.

Finansiella tjänster för alla

Genom åren har SEB tagit fram olika verktyg för att underlätta bankkontakterna för kunder med särskilda behov. Ett bra exempel är en variant av säkerhetsdosan ”digipass”, som är anpassad till synskadade.

Vi är även involverade i flera projekt för att göra finansiella tjänster tillgängliga för alla människor på våra marknader – oberoende av ekonomisk ställning, etniskt ursprung, funktionshinder och andra faktorer. SEB samarbetar med Posten i Estland, som har över 200 postkontor över hela landet.

Vi ger stöd till entreprenörer med utländsk bakgrund genom samarbeten med Internationella företagarföreningen i Sverige (IFS) och ALMI, ett statligt företag som verkar för ökad tillväxt i små och medelstora företag.

Årets mobila bank

År 2011 utsågs SEB till Årets mobila bank av den svenska tidskriften Mobil. I motiveringen till priset nämndes bland annat bredden på SEB:s tjänsteutbud och möjligheten att skanna fakturor. Vinnaren utsågs genom tester med olika användargrupper.

Nyckeltal (KPI:er)

SEB:s mötesplatser och kontakter med kunderna	2011
Lokala bankkontor	366
Internetbanken, antal besök	55 miljoner
Mobilbanken, antal besök	8,4 miljoner
Telefonbanken i Sverige, antal samtal	2,5 miljoner
Facebook, antal besök	200,000
Förmedlare och mäklare för livförsäkringar	2,200
Expertrapporter till privatpersoner och små/medelstora företag, Sverige	30
Forskningsrapporter om den ekonomiska utvecklingen	10