



LokalTapiola

LokalTapiola-gruppen – Utredning av icke-finansiell information 2018

Inledning

LokalTapiola ger enligt bokföringslagen en utredning av annan än icke-finansiell information för räkenskapsperioden 2018. Utredningen ges på bolagsnivå och bolaget som ger den är LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag. I utredningen som ges i denna rapport beskrivs bolagsgruppens verksamhet samt hur LokalTapiola tar hand om miljöfrågor, personal och socialt ansvar, mänskliga rättigheter samt bekämpning av korrupktion och mutor. Delområden behandlas genom de ärenden som är väsentliga för LokalTapiolas affärsverksamhet och intressegrupper, vilka är centrala ur riskhanteringen och de ekonomiska påverkningarnas synvinkel. Vid identifieringen av väsentliga påverkningar i anslutning till affärsverksamheten och av teman har man beaktat bolagsgruppens strategiska val och målsättningar, de mest betydelsefulla riskerna och riskhanteringen, intressegruppernas synvinklar samt de ändringar i verksamhetsmiljön som påverkar branschen och teman kring hållbar utveckling.

Om miljöfrågorna rapporteras ur placeringsverksamhetens synvinkel och för energieffektivitetens del. Socialt ansvar och mänskliga rättigheter konkretiseras i placeringsverksamheten, i teman om omhändertagande av personal, i kundarbetet samt i omhändertagande av dataskyddet och integritetsskyddet. LokalTapiolas roll är även betydelsefull i främjandet av säkerhet och välbefinnande i samhället. För personalens del är de centrala teman kompetensutveckling, välbefinnande i arbete samt jämlikt bemötande. I bekämpningen av korrupktion och mutor är de väsentliga frågorna hantering av intressekonflikter, förhindrande av penningtvätt och bekämpning av grå ekonomi.

Denna utredning publiceras samtidigt som styrelsens verksamhetsberättelse. Innehållet kompletteras av berättelsen om LokalTapiola-gruppens solvens och ekonomiska situation samt de separata rapporterna om LokalTapiola Skade- och Livbolagets förvaltnings- och styrsystem. Rapporterna publiceras på LokalTapiolas webbplats www.lahitapiola.fi.

Beskrivning av affärsverksamhetsmodell – LokalTapiola som företagsgrupp

LokalTapiola-gruppen är en av kunderna ägd finländsk, ömsesidig bolagsgrupp som betjänar privat-, lantbruks-, företagar-, företags- och samfundskunder. LokalTapiola-

gruppen består av LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag (LokalTapiola Skadebolag), 20 regionala ömsesidiga skadeförsäkringsbolag, LokalTapiola Ömsesidigt Livförsäkringsbolag (LokalTapiola Livbolag), LokalTapiola Kapitalförvaltning Ab, LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning Ab och dess dotterbolag LokalTapiola Fastighetskapitalfonder Ab, LokalTapiola Finans Ab samt LokalTapiola Tjänster Ab. LokalTapiola Skadebolag är LokalTapiola-gruppens yttersta moderföretag i enlighet med försäkringsbolagslagen.

LokalTapiolas produkter och tjänster omfattar skade-, liv- och pensionsförsäkring, tjänster inom placering och sparande samt finansieringstjänster. Utöver försäkringsskydd som lämpar sig för kundens situation och behov erbjuder LokalTapiola förebyggande tjänster, lösningar inom säkerhet, riskhantering och välbefinnande. I utvecklingen av produkter och tjänster beaktas förebyggande ärenden som påverkar kundernas säkerhet och välbefinnande. För placering av kundtillgångar svarar LokalTapiolas kapitalförvaltningsbolag och placeringsfunktionerna i försäkringsbolagen. Gruppens egen placeringsverksamhet förvaltas av försäkrings- och kapitalförvaltningsbolagen.

LokalTapiolas samarbetspartner i arbetspensioner är Ömsesidiga Arbetspensionsförsäkringsbolaget Elo. S-gruppen är en annan strategisk samarbetspartner. Mehiläinen och Pihlajalinna verkar som samarbetspartner inom hälsa och välbefinnande. Det omfattande nätverket av samarbetspartners är betydande med tanke på LokalTapiolas verksamhet. Anskaffningsstrategin och de gemensamma verksamhetsmodellerna styr förvaltningen av samarbetspartners och distributionskedjor.

LokalTapiola håller på att förnya sig och går från ett traditionellt försäkringsbolag till ett livstrygghetsbolag. I enlighet med sin strategi som betonar livstryggheten är LokalTapiolas mål att producera heltäckande och förutseende tjänster inom hälsa, trygghet och ekonomi för sina kunder. Under år 2018 har man förberett LokalTapiola-gruppens nya strategi för perioden 2019–2021. LokalTapiola är en regionalt aktiv aktör och påverkare med tanke på både de tjänster som gruppen erbjuder och näringslivet. Regionbolagen är lokala företag vars ekonomiska påverkan inom deras verksamhetsområde och i näringslivet är betydande både som arbetsgivare, skattebetalare och genom det ekonomiska skyddet och välbefinnandet som produceras för kunderna.

LokalTapiola-gruppens skatterapport

LokalTapiola vill öka genomskinlighet i sin verksamhet och presentera skatteavtrycket för de mest väsentliga skatteslagen. LokalTapiolas skatter består huvudsakligen av direkta och indirekta skatter samt av de avgifter som redovisas. De direkta skatterna och avgifterna av skattenatur omfattar LokalTapiolas inkomstskatter, lagstadgade socialskydds- och pensionsavgifter samt överlåtelseskatter. De mest väsentliga direkta skatterna för LokalTapiola är premieskatten och mervärdesskatten. Från premieinkomsten avdras dessutom som avgifter av skattenatur brandskyddsavgift, trafiksäkerhetsavgift samt arbetarskyddsavgift. Förskottsinnehållningar på löner samt förskottsinnehållningar på betalda ersättningar, vilka ska redovisas, innehåller skatter som LokalTapiola samlat som betalare och redovisar vidare till staten.

LokalTapiola-gruppens skatter och avgifter av skattenatur

(milj. euro)	2018
Direkta skatter och avgifter av skattenatur	
Inkomstskatter	66,6
Socialskydds- och pensionsavgifter	44,9
Överlåtelseskatter	6,6
Indirekta skatter och poster som avdras från premieinkomsten	
Premieskatter	200,5
Brandskyddsavgift	3,3
Trafiksäkerhetsavgift	1,9
Arbetarskyddsavgift	2,6
Mervärdesskatter	6,9
Avgifter som redovisas	
Förskottsinnehållningar	119,4
ArPL-premier, arbetslöshetsförsäkringspremier (arbetstagarens andel)	17,1
Totalt	469,7

LokalTapiolas allmänna verksamhetsprinciper

I förvaltningen av LokalTapiola-gruppen iaktas god förvaltningssed som grundar sig på lagstiftningen som gäller försäkrings- och finansbranschen, på föreskrifter och anvisningar som Finansinspektionen utfärdat samt i tillämpliga delar på gällande corporate governance rekommendationer. Målet med god förvaltningssed är speciellt att säkerställa ägarstyrningens funktion och verksamhetens genomskinlighet. LokalTapiolas verksamhet styrs även av bolagsgruppens interna juridiska direktiv samt gemensamma verksamhetsprinciper och

praxis. Syftet med bolagsgruppens förvaltningssystem är att säkerställa att gruppen och de därtill hörande bolagen leds enligt sunda och försiktiga affärsprinciper och att dessa principer iaktas i gruppens verksamhet. I LokalTapiola grundades år 2018 ett personal- och belöningsutskott för styrelsen. Syftet med utskottet är att bistå styrelserna för LokalTapiola Skadebolaget och LokalTapiola Livbolaget i behandlingen av ärenden som gäller personal och belöning.

Solvenshanteringen är en del av LokalTapiola-gruppens riskhantering och i den iaktas gruppens riskhanteringspolicy. Som utgångspunkter vid solvenshanteringen finns ikraftvarande solvenslagstiftning samt gruppens och bolagens strategier. LokalTapiola-gruppen och bolagen i gruppen gör årligen upp en omfattande bedömning av sin risk- och solvensställning. Målet med solvenshanteringen är att främja kundernas ekonomiska skydd och dess kontinuitet samt att stöda förverkligandet av gruppens och bolagens mål.

LokalTapiola bolagens riskhantering styrs av riskhanteringspolicyn som godkänts av styrelserna för LokalTapiola-gruppens bolag och som beskriver de allmänna principerna som ska tillämpas som permanenta anvisningar när riskhanteringen arrangeras. Som en del av den heltäckande riskhanteringen som bolagen i LokalTapiola verkställer kartlägger man också risker som ansluter sig till miljö, personal samt till bekämpning av korruption och mutor. Styrelsen har totalansvar för arrangering av riskhantering som fastställer målsättningar för riskhantering, riskvillighet, risktagningsgränser, ansvar, mätare och övervakningsprinciper. De verkställande direktörerna och bolagsledningen ansvarar för beredningen och förverkligandet av riskhanteringen samt uppföljningen av verkställandet i praktiken. Affärsverksamhetsenheterna svarar för kartläggningen av riskerna i den egna verksamheten samt verkställer riskhanteringsåtgärderna i anslutning till dem.

Som ett ömsesidigt företag har LokalTapiola som centrala principer ägarkundernas rätt att besluta, dra nytta och påverka. Ägarna i ett ömsesidigt försäkringsbolag är försäkringstagarna dvs. kunderna. Försäkringstagarna har rätt att påverka bolagets beslutsfattande på bolagsstämmorna. Kunderna deltar också i bolagsgruppens förvaltning i bolagens förvaltningsråd, som har en betydande ägarutövande roll i bolagen. LokalTapiolas verksamhet och dess utveckling styrs av kundinriktning som grundar sig på ömsesidighet och kontinuerlig förbättring av kundupplevelse.

LokalTapiola har förbundit sig till att i sin verksamhet följa principerna för hållbar utveckling och strävar efter att beakta sin verksamhets väsentliga ekonomiska och sociala inverkan samt miljöpåverkan på intressegrupper och närområden samt på samhället. I placeringsverksamheten beaktas miljöfrågor, socialt ansvar samt god förvaltningspraxis i enlighet med principerna för ansvarsfullt placering. LokalTapiola har i mindre mån också placerat i placeringsinstrument som placerar i

objekt som finns i sk. skatteparadis då det är motiverat för diversifiering av placeringsverksamhetens risker. Då sådana här placeringar finns, betalar LokalTapiola alltid skatterna till Finland för de avkastningar som fås för dessa placeringsobjekt.

LokalTapiola Kapitalförvaltning och LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning har undertecknat FN:s principer för ansvarsfullt placering. I LokalTapiola Kapitalförvaltning har identifierats FN:s mål för hållbar utveckling som lämpar sig för bolagets placeringsverksamhet och placeringsfilosofi och verksamheten utvecklas för att beakta och främja dem i placeringsverksamheten. Kapitalförvaltning strävar efter att enligt sin linjedragning aktivt påverka bolagen som fått svag eller tillfredsställande ESG-klassificering med målsättningen att bolagen skulle förbättra sin verksamhet inom olika delområden av företagsansvar. Riskhanteringsmässiga synpunkter framhålls i ESG-analysen och i de placeringsmässiga slutsatser som dras på basis av den. LokalTapiola Kapitalförvaltning utesluter från sina placeringsobjekt de som bryter mot internationella normer och de som tillverkar kontroversiella vapen. Linjedragningen gäller portföljer som grundar sig på modellen för val av aktie- och företagsobligationer. I SFR:s undersökning som är avsedd för Institutionella investerare fick LokalTapiola Kapitalförvaltning som bästa kapitalförvaltare priset Platinum Award 2018 i Challenger-serien.

LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning använder ett verktyg enligt EFQM Excellence kvalitetsmodell för utveckling och bedömning av sin verksamhet. I kvalitetsbedömningen år 2018 fick vi fem stjärnor vilket berättar om den utmärkta nivån på verksamheten och resultatet samt om systematisk och framgångsrik utveckling av verksamheten under många år. Suomen Laatuystävitys beviljade LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning Suomen laatu-palkinto 2018.

Miljöfrågor

LokalTapiolas mest betydande inverkan på miljön och klimatet orsakas av energikonsumtionen. Placeringsverksamheten och den förebyggande riskhanteringen har en stor betydelse i de indirekta miljöpåverkningarna. Med hjälp av olika analyser och på förhand verkställda riskhanteringsåtgärder som främjar skadefrihet strävar vi efter att förhindra och begränsa miljöriskernas förverkligande och att minska miljöpåverkningar.

I placeringsverksamheten beaktas miljöaspekter i enlighet med principerna för ansvarsfullt placering. I ESG-analysen bedömer LokalTapiola Kapitalförvaltning vilken inverkan miljöfaktorer, samhällsliga faktorer och administrativa faktorer (ESG) har på företagets verksamhet, dess framtidsutsikter och företagets värde på lång sikt. I portföljer som grundar sig på modellen för val av aktie- och företagsobligationer placeras man i bolag som inom de koldioxidintensiva branscherna är de bästa eller

har förbättrat sig utan att avstå de övriga kriterierna för ansvarsfullhet eller placering.

I fastighetsverksamheten har LokalTapiola förbundet sig till att använda ansvarsfulla och miljövänliga verksamhetsmodeller under hela livscykeln för de fastigheter som förvaltas. LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltnings målsättning är att vara Finlands mest ansvarsfulla fastighetskapitalförvaltare. Som verksamhetsmodell finns bland annat LEED-certifiering (Leadership in Energy and Environment Design) som är ett internationellt sätt att verifiera fastigheternas miljövänlighet. Kartläggningen av samarbetsparternas verksamhetssätt och ansvarsfullhet, vilken hör till valet av LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltnings samarbetspartners, är en del av riskhanteringen. Vid byggande beaktas redan i planeringsskedet kraven på energieffektivitet och fastigheternas miljövänliga underhåll. För nya objekts del förbereder man sig på ibruktagnings av solenergi ifall det är tekniskekonomiskt möjligt. LokalTapiola har förbundet sig till avtalen om energieffektivitet för lokaliteter och hyresbostadssamfund för åren 2017–2025. Deras målsättning är att minska energi-förbrukningen med 7,5 % före år 2025 från jämförelsenivån år 2015 samt att också uppmuntra till att hyrestagare och användare av lokaliteterna minskar sin egen energikonsumtion.

Resultaten av miljöarbetet

LokalTapiola Kapitalförvaltning publicerar årligen koldioxidavtryck för de LokalTapiola-fonder som placeras i aktier och företagsobligationer där över 50 procent av företagen som utgör placeringsobjekt har rapporterat utsläppssiffror. Koldioxidavtrycket beskriver de utsläpp av växthusgaser som orsakas av den verksamhet som bedrivs av de företag som fonden placeras i. Rapporter som LokalTapiola Kapitalförvaltning publicerar om placeringsobjektens koldioxidavtryck finns att läsa på webbplatsen www.lahitapiola.fi/vastuullinensijoittaminen.

I de kontors- och bostadsfastigheter som LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning förvaltar användes år 2018 63 000 MWh värme, 31 000 MWh el, 8 000 MWh fjärrkyla och 376 000 m³ vatten.

LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning deltog i den internationellt kända GRESB-bedömningen av ansvarsfullhet inom fastighetsbranschen (Global Real Estate Sustainability Benchmark) för första gången år 2018. GRESB bedömningen mäter och jämför ansvarsfullheten för fastighetsplaceringsbolagen och -fonderna. Med hjälp av den kan man utveckla ESG-arbetet samt rapporteringen enligt de internationella kraven inom branschen.

Energi- och vattenkonsumtionen i fastighetsbeståndet som LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning förvaltar samt i verksamheten orsakade CO₂-utsläpp 2016–2018

	2016	2017	2018
Värme, MWh	86 000	71 000	63 000
Elektricitet, MWh	39 000	32 000	31 000
Fjärrkyla, MWh	6 000	6 000	8 000
Vatten, m ³	360 000	420 000	376 000
CO ₂ , t	24 300	20 200	20 800

Siffrorna för värmeenergiförbrukning som presenteras i tabellen är väderkorrigerade.

Vid beräkning av koldioxidavtryck använda emissionsfaktorer.

Som emissionsfaktor för fjärrvärme har använts den genomsnittliga emissionsfaktorn för 3 år som räknats från den riksomfattande emissionsfaktorn vilken Finsk Energiindustri meddelat. Uppgifterna har hämtats från Motivias webbplats.

Som emissionsfaktor för elektricitet har fram till 30.6.2016 använts de emissionsfaktorer Helen meddelat och från och med 1.7.2016 har använts emissionsfaktorerna Vanda Energi meddelat.

För fjärrkyla har som emissionsfaktor använts den av Helen årligen meddelade emissionsfaktorn från vilken räknats en genomsnittlig emissionsfaktor för 3 år.

Socialt ansvar och mänskliga rättigheter

I placeringsverksamheten beaktar vi aspekterna för socialt ansvar som en del av placeringsprocessen. I LokalTapiola Kapitalförvaltnings ESG-analys utreds placeringsobjektens verksamhet bland annat vad gäller bolagets verksamhetsprinciper, personalpolicy, icke-diskriminering samt påverkande i lokalsamhällen. Bolaget förväntas även ha tydliga mätare och målsättningar vad gäller olycksfall och frånvaro. Inom olika branscher betonas olika riskfaktorer så betydelsen och vikten av de faktorer som bedöms i ESG-analysen kan variera beroende på bransch och verksamhetsland.

I LokalTapiolas personalpolicy och -strategi dras upp linjer bland annat för frågor som gäller belöning, jämlikhet, mångformighet samt flexibla arbetstider. I bolagsgruppen har fastställts gemensamma principer med vilka vi strävar efter att upprätthålla arbetsförmågan för anställda som hotas av arbetsoförmåga och äldre anställda samt arbetsmarknadsdugligheten för anställda som hotas av arbetslöshet och också principer för användning av olika anställningsformer. Tyngdpunkterna i arbetarskyddet och välbefinnandet i arbetet är arbetarskyddet, arbetshälsan och det framtida arbetslivet. Verksamhetsprinciperna och målsättningarna för LokalTapiolas jämställdhets- och likvärdighetsarbete har antecknats i jämställdhets- och likvärdighetsplanen som fungerar som ramplan för hela gruppen och som innehåller målsättningarna på arbetsplatsen enligt jämställdhetslagen och diskrimineringslagen.

Risker i arbetet som gäller anställda utreds som en del av personalriskerna i affärsverksamheten. Daglig ork i arbete uppföljs med hjälp av ledning av arbetsförmåga vilket innebär en aktiv uppföljning av personalens arbetshälsa, proaktiva åtgärder för att hantera arbetsförmågariskerna och ett nära samarbete med företagshälsovården. Frågorna i anslutning till jämställdhet och likvärdighet samt mångformighet beaktas i linjedragningarna för både förvaltningen och personalen. Vi strävar efter att på ett förebyggande sätt minska sjukfrånvaron genom tidigt ingripande dvs. med hjälp av LokalTapiolas modell Ta hand om.

Tystnadsplikt vad gäller konfidentiella uppgifter, integritetsskydd och att skydda dessa är speciellt viktiga för företag som verkar inom finanssektorn. Med hjälp av bolagsgruppens gemensamma verksamhetsmodell säkerställer vi både datasäkerheten för vår egen verksamhet och verksamhetssätten för våra samarbetspartners vilka gäller produktion av tjänster. Säkerhetsnivån kontrolleras årligen i samarbete med utomstående auditeringssamarbetspartners. LokalTapiolas personal utbildas regelbundet. Riskerna i anslutning till dataskyddet hanteras också med hjälp av ICT-avtalen där vi säkerställer en trygg behandling av LokalTapiolas kunddata samt riskhantering som generellt gäller LokalTapiolas ICT-leverantörer. Resultaten och de eventuella åtgärderna bedöms regelbundet som en del av verksamhetsmodellen för ICT-anskaffningar.

Resultat av socialt ansvar

Under år 2018 förnyades LokalTapiola-gruppens värden och strategi. Personalen deltog i både definierande av värden och strategiprocessen. Även personalstrategin för LokalTapiola förnyades. Som ett strategiskt tema lyftes fram att lyckas i arbetet och som tyngdpunkter förstärkande av kompetens, ledarskap och mångfald.

Resultatet av Great Place to Work -undersökningen som mäter personalnöjdheten var 74 % (År 2017: 74 %). LokalTapiola beviljades igen Great Place to Work certifikatet som ett erkännande för en bra arbetsplats. Som stöd för att utveckla organisationskulturen utarbetades dessutom en Culture Audit rapport över bolagsgruppens ledarskapspraxis och verksamhetssätt samt utvecklades sätt för att mäta personalupplevelse.

Under år 2018 satsades starkt på att säkerställa och utveckla personalens kompetens samt på utbildning av chefer. För hela försäljningspersonalen ordnades en utbildningshelhet för att utveckla kunskaperna inom interaktivt kundbemötande. Det genomsnittliga antalet utbildningsdagar år 2018 räknat för hela bolagsgruppen var 3,3 dagar/person (2017: 3,2).

Förverkligandet av jämställdheten följs upp genom regelbundna utredningar där man bedömer köns jämställdhet i olika uppgifter och i avlöningen. Förverkligandet av likvärdigheten på arbetsplatsen främjas genom

att utveckla arbetsförhållanden och verksamhetsätten, vilka iakttas när personal väljs och när beslut som gäller personal fattas. År 2018 genomfördes en lönesamtalsrunda enligt kollektivavtalet för att säkerställa en uppmontrande och rättvis löneutveckling. Kvinnornas andel av LokalTapiola-gruppens ledning är 19,8 % (2017: 22,0 %) och männens andel är 80,2 % (2017: 78,0 %).

I och med samarbetspartnerskap flyttades företagshälsovårdtjänsterna över till Mehiläinen vid ingången av 2018. LokalTapiola-gruppens sjukfrånvaroprocent år 2018 var 3,6 % (2017: 3,5 %). År 2018 statistikfördes 82 arbetsolycksfall (2017: 66), av vilka 59 % inträffade på arbetsresan. Olycksfallsfrekvensen dvs. antalet olycksfall som inträffat i förhållande till antalet gjorda arbetstimmar var 13,5 (2017: 11). Sjukfrånvaron orsakade av arbetsolycksfall var totalt 399 (2017: 157).

Inom ramen för Bug Bounty programmet som utvecklar LokalTapiolas datasäkerhet ordnades på hösten 2018 ett evenemang för hackers med vita hattar där 50 så kallade fria dataskyddsexperter testade redan för femte gången LokalTapiolas tjänster och system för att upptäcka luckor i datasäkerheten. LokalTapiola deltog även i projektet som Esbo stad startat där man lär ungdomar hackning samt etik och verktyg i anslutning till den. Anmälda dataskyddsavvikelser år 2018 var 34 stycken (2017: 54).

Att verkställa krav enligt konsumentregleringsvägen, som omfattar hela Europa, i bolagsgruppens processer och system har varit en väsentlig del av verksamheten år 2018. Inverkan av EU-dataskyddslagstiftningen (GDPR), lagstiftningen som utfärdats om erbjudande av försäkringar (baserar sig på IDD- dvs. Insurance Distribution Directive reglering) samt PRIIP-regleringen (Package Retail Investment and Insurance Products) har beaktats i hanteringen av kunduppgifter samt i förfaringssätten som gäller försäljning och produktutveckling. Faktablad i enlighet med PRIIP-regleringen har använts från början av år 2018, dataskyddsförordningen tillämpas från 25.5.2018 och tillämpningen av lagpaketet enligt IDD-direktivet började 1.10.2018.

Från dispositionsfonderna för styrelserna för försäkringsbolagen som hör till LokalTapiola-gruppen donerades sammanlagt 1,4 miljoner till yrkeshögskolorna. Yrkeshögskolornas medelinsamling som avslutades i slutet av år 2018 var den första då högskolorna fick motfinansiering av staten i förhållande till de privata medel som högskolorna insamlat. LokalTapiolas stöd dirigerades till 19 läroanstalter runt om i Finland. Under året gjordes även andra allmännyttiga donationer för att främja finländsk välfärd och kultur samt hållbar utveckling.

År 2018 fortsatte LokalTapiolas Hjälpeskolning via vilken kunskaperna i första hjälpen lärdes ut åt 20 000 femteklassister på skolor samt åt cirka 3 000 kunder runt om i Finland i samarbete med Finlands Röda Kors Ensiapu Oy. Samarbetet med Finlands Röda Kors i vän- och stödpersoners verksamhet möjliggjorde också utbild-

ning av cirka 1 000 nya frivilliga vänner. Räddningsbranschens Centralorganisation i Finland är LokalTapiolas samarbetspartner i främjandet av brandsäkerhet och via evenemangen En dag på brandstationen som organisationen koordinerar nådde vi sammanlagt cirka 100 000 finländare. Inom ramen för LokalTapiolas och Cancer-stiftelsens mångåriga samarbetsavtal fortsatte vi att stöda cancerforskningen för att främja och trygga hälsan för finländare. Idrottsevenemangen som LokalTapiola stöder och de riksomfattande idrottsförbunden arrangerar nådde sammanlagt över 200 000 barn och ungdomar. Via lokala samarbetspartners understöddes även verksamheten för flera idrottsföreningar.

Mänskliga rättigheter

LokalTapiola respekterar mänskliga rättigheter och förutsätter samma också av sina samarbetspartners, leverantörer och placeringsobjekt. LokalTapiola godkänner inte trakasserier, diskriminering eller något slags utnyttjande.

LokalTapiolas verksamhetsprinciper omfattar ett jämlikt och likvärdigt bemötande av människor. För att säkerställa kvaliteten på kundarbetet och kundtjänsterna har vi en aktiv egenkontroll i samband med vilken eventuella brister och avvikelser kommer fram. Ett centralt tema ur kundsynvinkeln är att ta hand om datasäkerhet och integritetsskydd.

LokalTapiolas personaltal och dataskyddsavvikelser

	2016	2017	2018
Great Place to Work -index (GPTW), %	71	74	74
Könsfördelning kvinnor/män, %	66,8/33,2	66,5/33,2	66,4/33,6
Könsfördelning inom ledningen, kvinnor/män, %	20,9/79,1	22/78	19,8/80,2
Sjukfrånvaro, %	3,6	3,5	3,6
Olycksfallsfrekvens	13,5	11	13,5
Arbetsolycksfall, st	66	79	82
Datasäkerhetsavvikelser, st	24	54	34

Alla anställda behandlas likvärdigt så att ingen utan grund sätts i annan ställning gentemot andra på grund av kön, ålder, hälsotillstånd, medborgarskap, etniskt ursprung, sexuell identitet, språk, religion, åsikt, övertygelse, familjeförhållanden, fackföreningsverksamhet, politisk verksamhet, handikapp eller annan med dessa jämförbar faktor. Jämställdheten innebär också jämställda möjligheter till kompetensutveckling, utveckling och framgång i arbetet.

Bekämpning av korrupcion och mutor

LokalTapiola iakttar försäkringsbranschens gemensamma principer för riskurval. LokalTapiola har dessutom egna principer för riskurval där vi fastställer hurdana risker och på vilka villkor bolaget försäkrar. Vid ingången av försäkringsavtalet beaktas också försäkringsbolagens skyldighet att avvärja försäkringsbrottslighet och penningtvätt. Av samarbetspartners förutsätts att dessa iakttar gällande lagar, förordningar och internationella avtal som gäller deras verksamhet.

LokalTapiola behandlar sina kunder jämlikt och enligt god försäkringssed samt enligt verksamhetsprinciper som godkänts av bolagsgruppens styrelser. I intressekonflikter som gäller kundrelationer sker förfarandet alltid utgående från kundens intresse. Kundval är en grundförutsättning för kundorienterad riskhantering på vars grund hela det framtida kundförhållandet, dess förvaltning och upprätthållande byggs upp. Med försäkringsbrottslighet avses alla oärliga åtgärder som ansluter sig till tecknande av försäkring och sökande av ersättning samt kreditförluster som orsakats uppsåtligt. Alla som hör till LokalTapiolas personal har skyldighet att avvärja försäkringsbrottslighet.

Styrelserna för LokalTapiola-gruppens bolag har godkänt verksamhetsprinciperna för att identifiera och förhindra intressekonflikter. Anvisningarna som gäller hantering av intressekonflikter innehåller anvisningar för jäv, insiderfrågor, konkurrerande verksamhet och bisysslor, belöning av ledning, gåvor och gästvänlighet samt affärsverksamhet inom närmaste krets. Genom att noggrant definiera beslutsmetoder och ansvar samt anvisningar som gäller jäv och närstående kretsar strävar man efter att säkerställa att bolagets beslutsfattande är oberoende. Övervakningen av att verksamhetsprinciperna och anvisningarna följs är en del av intern kontroll. Compliance-funktionen övervakar att principerna och anvisningarna i anslutning till dem iakttas och rapporterar om verksamhet som strider mot dem.

Genom avvärjning av grå ekonomi, praktisk övervakning av affärsverksamhetsförbud och förhindrande av penningtvätt via analysverksamhet tryggar LokalTapiola sina kunder mot ekonomiska förluster och underlättar för sin del affärsverksamheten för ärliga företag som verkar enligt reglerna. Personalen utbildas regelbundet. Avvärjning av den grå ekonomin är en viktig del av LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltnings verksamhet.

Resultat av bekämpning av korrupcion och mutor

I LokalTapiola har uppgjorts en riskbedömning av risker för penningtvätt och finansiering av terrorism på det sätt som lagen förutsätter. År 2018 satsades speciellt på utbildning av personal i processer för identifiering av kunder på det sätt som lagstiftningen om penningtvätt förutsätter samt preciserades anvisningarna. Med det nya LokalTapiola Finansbolaget som startade sin verksamhet år 2018 har skapats verksamhetsmodeller för att förhindra penningtvätt. LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning använder systematiskt metoder för bekämpning av grå ekonomi vid val av underentreprenörer.

Verksamhetsprinciperna som gäller funktionerna som hör till LokalTapiola-gruppens förvaltningssystem uppdaterades enligt den nya regleringen och myndighetsdirektiven. År 2018 uppdaterades också principerna som iakttas i bedömningen av lämplighet och tillförlitlighet (fit & proper) samt principerna för outsourcing. I maj 2018 togs i bruk som stöd för anmälan om missbruk ett tekniskt verktyg (whistle blowing), som gör det möjligt att också anmäla anonymt.

Under året ordnades utbildningar för personalen och cheferna i anslutning till dataskyddsförordningens (GDPR) ikraftträdande, förhindrande av penningtvätt och finansiering av terrorism samt utbildning i anslutning till förfaringsätten för försäljning enligt lagen som gäller erbjudande av försäkringar (IDD). LokalTapiolas undersökningstjänster ordnar årligen utbildningstillfällen för LokalTapiolas personal i utredning av missbruks- och bedrägeribrott, iakttagande av tvivelaktiga affärer och penningtvätt samt identifiering av kund och utredning av fullmakt. År 2018 ordnades 56 utbildningstillfällen. I utbildningarna som undersökningstjänster och juridiska tjänster ordnade tillsammans deltog över 700 anställda i LokalTapiola.

För myndigheterna har lämnats begäran om undersökning i 33 skadefall och på basis av undersökningarna har uppsägning av försäkringsavtal rekommenderats i samband med 124 försäkringsfall. I LokalTapiola har dessutom gjorts 91 kontroller enligt den internationella sanktionslistan. Sanktionsregleringen förpliktar att de som erbjuder betalningstjänster övervakar sina kunder och förmedlingen av kundernas betalningar. Till Centralen för utredning av penningtvätt lämnades sammanlagt 74 officiella anmälningar.

>> Ytterligare information om LokalTapiolas samhällsansvar kan läsas på webbplatsen www.lahitapiola.fi/vastuullisuus.

Underteckningar för utredning av LokalTapiola-gruppens icke-finansiell information 2018

Esbo den 25 mars 2019.

Erkki Moisander
Styrelseordförande

Jari Eklund

Matti Bergendahl

Merja Fischer

Timo Hiltunen

Sami Kulla

Ulla-Maija Moisio

Hannu Niilekselä

Jari Sundström
Verkställande direktör