



LokalTapiola-gruppen – Utredning av icke-finansiell information 2019

Inledning

LokalTapiola är ett livstrygghetsbolag som hjälper sina kunder att trygga sitt liv och sin affärsverksamhet. LokalTapiola vill vara den mest uppskattade partnern för sina kunder inom livstryggheten: inom ekonomi, hälsa och säkerhet.

I utredningen för icke-finansiell information redogör man för hur LokalTapiola-gruppen tar hand om miljöfrågor, socialt ansvar och mänskliga rättigheter samt om bekämpning av korruption och mutor. Utredningen enligt bokföringslagen för år 2019 ges på bolagsgrupp-nivå av LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag. I utredningen behandlas frågor som är väsentliga för intressentgrupper, i vars val man beaktat bolagsgruppens strategiska val och målsättningar, ekonomiska konsekvenser, riskhantering, intressegruppernas synvinklar samt de ändringar i verksamhetsmiljön som påverkar branschen och te-man kring hållbar utveckling.

Miljöfrågor rapporteras speciellt ur placeringsverksamhetens och energieffektivitetens synvinkel. Socialt ansvar och mänskliga rättigheter konkretiseras i personalfrågor, kundförhållanden och -tjänsten, i placeringsverksamhet samt i dataskydd och integritetsskydd. Väsentligt för korruption och mutor är bekämpning av försäkringsbrottslighet samt en etisk och ansvarsfull egen verksamhet.

En utredning av icke-finansiell information publiceras samtidigt som verksamhetsberättelsen för styrelsen. Innehållet kompletteras av berättelsen om LokalTapiola-gruppens solvens och ekonomiska situation samt utredningarna av LokalTapiola Skade- och Livbolagets förvaltnings- och styrsystem. Rapporterna publiceras på LokalTapiolas webbplats på adressen www.lahitapiola.fi. På webbplatsen finns också ytterligare information om gruppens samhällsansvar.

LokalTapiola som bolagsgrupp

LokalTapiola-gruppen är en av kunderna ägd ömsesidig bolagsgrupp som betjänar privat-, lantbruks-, företagar-, företags- och samfundskunder. Gruppens yttersta moderföretag enligt försäkringsbolagslagen är LokalTapiola Skadebolag. Till bolagsgruppen hör

- LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag (LokalTapiola Skadebolag),
- 20 regionala ömsesidiga skadeförsäkringsbolag,

- LokalTapiola Ömsesidigt Livförsäkringsbolag (LokalTapiola Livbolag),
- LokalTapiola Kapitalförvaltning Ab,
- LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning Ab och dess dotterbolag LokalTapiola Alternativa fonder Ab,
- LokalTapiola Finans Ab samt
- LokalTapiola Tjänster Ab.

LokalTapiolas verksamhetsområde omfattar hela Finland och vi har sammanlagt 230 verksamhetsställen. I gruppen arbetar 3 500 personer av vilka cirka hälften arbetar i regionbolagen. LokalTapiolas regionbolag är aktiva lokala aktörer som har en avsevärd verkan på de lokala sammanslutningarna. Bolagen är viktiga arbetsgivare, skattebetalare samt skapare av ekonomiskt skydd och välbefinnande. LokalTapiola har ett omfattande och regionalt nätverk av samarbetspartner. I ersättningsverksamheten betjänas kunderna bland annat av fordons- och vårdinrättnings-samarbetspartner.

LokalTapiola håller som bäst på att utvecklas till ett livstrygghetsbolag från att ha varit ett traditionellt försäkringsbolag. Målsättningen är att producera heltäckande och förutseende tjänster för kunderna. LokalTapiolas tjänster omfattar skade- och livförsäkringar, frivilliga pensionsförsäkringar, tjänster för placeringar och besparingar samt finansieringstjänster på det sätt som passar kundens situation och behov. Gruppen producerar därtill lösningar för säkerhet, riskhantering och välbefinnande.

Kapitalförvaltningsbolagen i gruppen och försäkringsbolagens placeringsfunktioner placeras både kundernas och bolagsgruppens egna tillgångar. Placerings-tillgångarna för försäkringsbolagen i gruppen förvaltas av LokalTapiola Kapitalförvaltning, LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning och dess dotterbolag LokalTapiola Alternativa fonder. Kapitalförvaltningsbolagen erbjuder spar- och placeringstjänster för kunderna.

LokalTapiolas samarbetspartner i arbetspensioner är Ömsesidiga Arbetspensionsförsäkringsbolaget Elo. S-gruppen är en annan strategisk samarbetspartner. Gruppens samarbetspartner inom hälsa och välbefinnande är Mehiläinen och Pihlajalinnä som hösten 2019 meddelade om att de planerar att fusionera sig. Anskaffningsstrategin och de gemensamma verksamhetsmodellerna styr förvaltningen av det omfattande nätverket av samarbetspartner och distributionskedjan.

Skatterapport

LokalTapiolas skatteavtryck består av direkta och indirekta skatter samt av de avgifter som redovisas. De direkta skatterna och avgifterna av skattenatur omfattar inkomstskatter, lagstadgade socialskydds- och pensionsavgifter samt överlåtelseskatter. De mest väsentliga indirekta skatterna är premieskatten och mervärdesskatten. Från premieinkomsten avdras dessutom som avgifter av skattenatur brandskyddsavgift, trafiksäkerhetsavgift och arbetarskyddsavgift. Förskotts innehållningar på löner och förskotts innehållningar på betalda ersättningar, vilka ska redovisas, innehåller skatter som LokalTapiola samlat som betalare och som ska redovisas vidare till staten.

LokalTapiola-gruppens skatter och avgifter av skattenatur

(milj. euro)	2019
Direkta skatter och avgifter av skattenatur	
Inkomstskatter	62,2
Socialskydds- och pensionsavgifter	49,8
Överlåtelseskatter	0,0*
Indirekta skatter och poster som avdras från premieinkomsten	
Premieskatter	205,3
Brandskyddsavgift	3,3
Trafiksäkerhetsavgift	2,0
Arbetarskyddsavgift	2,8
Mervärdesskatter	-5,7**
Avgifter som redovisas	
Förskotts innehållningar	133,8
ArPL-premier, arbetslöshetspremier (arbetstagarans andel)	17,8
Totalt	471,3

* Överlåtelseskatten för år 2019 var 41 613,59 euro.

** Mervärdesskatten, som avdras i beskattningen år 2019, översteg avvikande det mervärdesskattebelopp som redovisas.

Allmänna verksamhetsprinciper

LokalTapiola-gruppen iakttar god förvaltnings sed som grundar sig på lagstiftningen som gäller försäkrings- och finansbranschen, på Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar samt i tillämpliga delar på corporate governance rekommendationer. Målet med god förvaltnings sed är att säkerställa ägarstyrningens funktion och verksamhetens genomskinlighet. Verksamheten styrs också av bolagsgruppens verksamhetsprinciper och interna anvisningar. Förvaltnings systemet säkerställer att bolagen leds och att man i dem verkar enligt sunda och försiktiga principer.

Ägarkundernas rätt att besluta, tillgodogöra och påverka är en central princip för en ömsesidig bolagsgrupp. Kunderna har rätt att påverka besluten på bolagsstämmorna och att även delta i beslutsfattandet i bolagens förvaltning. Kundinriktningen som grundar sig på ömsesidighet och kontinuerlig förbättring av kundupplevelsen styr LokalTapiolas verksamhet och dess utveckling.

År 2019 samlade LokalTapiola ihop gruppens centrala affärsverksamhetsprinciper som bolagsgruppen har förbundet sig att iaktta (Code of Conduct). I principerna fastställs hur vi bemöter våra ägarkunder, samarbetspartner och intressentgrupper samt varandra. Principerna gäller alla bolagen i gruppen och styr det dagliga arbetet för var och en lokalTapiola-anställd.

År 2019 förbereddes också en vägkarta för bolagsgruppens hållbarhet för de kommande åren. Vägkartan fastställer de väsentliga teman, tyngdpunkterna och målsättningarna för LokalTapiola-gruppens hållbarhet. I hållbarhetsarbetet koncentrerar vi oss på förebyggande livstrygghet, personalupplevelse och arbetsgemenskap, data och dataskydd, klimatförändringens påverkningar samt på ansvarsfulla verksamhets sätt. Teman grundar sig på väsentlighetsanalysen som gjordes år 2018. Affärsverksamhetsprinciper och vägkartan för hållbarheten godkändes i bolagsgruppens ledningsgrupp och i Skadebolagets styrelse i december samt vidarebefordrades för att behandlas av styrelserna och ledningsgrupperna för alla bolag i gruppen.

LokalTapiola inledde utveckling av en gemensam modell för ledning av samarbetspartner år 2019. Samarbetspartnerna har en viktig roll i utbudet av produkter och tjänster samt skapandet av kundupplevelse. Den gemensamma ledningen av samarbetspartner effektiviserar uppnåendet av målsättningarna för affärsverksamheten och stärker LokalTapiolas roll som en ansvarsfull riksomfattande och regional aktör.

Solvens och riskhantering

Solvenshanteringen är en del av gruppens riskhantering. Utgångspunkten utgörs av lagstiftningen i anslutning till solvens 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.

Riskhanteringen styrs av riskhanteringspolicyn som godkänts av bolagens styrelser där man beskriver de allmänna principerna för riskhanteringen. I LokalTapiola kartlägger man också risker i anslutning till miljö, personal samt bekämpning av korruption och mutor. Risker och riskhanteringsprocesser beskrivs i berättelsen som gäller gruppens solvens och ekonomiska situation.

Styrelsen som fastställer målsättningar för riskhantering, riskvillighet, risktagningsgränser, ansvar, mätare och övervakningsprinciper har totalansvar för riskhan-

teringen. 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.

Placeringsverksamhet

I placeringsverksamheten beaktas miljö, socialt ansvar samt god förvaltningspraxis i enlighet med principerna för ansvarsfulla investeringar. LokalTapiola Kapitalförvaltning och LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning har undertecknat FN:s principer för ansvarsfulla investeringar.

I LokalTapiola Kapitalförvaltnings ESG-analys bedömer man vilken inverkan miljöfaktorer, samhällsliga faktorer och administrativa faktorer (ESG) har på företagets verksamhet, dess framtidsutsikter och värde på lång sikt. Riskerna och möjligheterna i anslutning till ansvarsfullhet samt deras inverkan på placeringsbeslut står i centrum speciellt i analysen av placeringar som grundar sig på modeller för val av aktier och företagsobligationer. Företagen får en ESG-klassificering på basen av analysen. Kapitalförvaltningen strävar efter att aktivt påverka verksamheten för de bolag som fått en svag eller nöjaktig ESG-klassificering. Vi utesluter från placeringsobjekten de som bryter mot internationella normer och de som tillverkar kontroversiella vapen. Linjedragningen gäller inte statsobligationer eller fonder för fondsamarbetspartner.

LokalTapiola Kapitalförvaltning fick år 2019 igen pris för bästa kapitalförvaltare inom ansvarsfulla investeringar i en undersökning utförd av Scandinavian Financial Research (SFR). Kapitalförvaltningen belönades som bästa kapitalförvaltare även i Challenger serien som omfattar kapitalförvaltare med mindre marknadsandelar.

LokalTapiola har i mindre mån placerat i placeringsinstrument som placerar i objekt som finns i sk. skatteparadis då det är motiverat för diversifiering av placeringsverksamhetens risker. Skatten på avkastningen för dessa placeringsobjekt betalas alltid till Finland.

LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning använder ett verktyg enligt EFQM Excellence kvalitetsmodell för utveckling och bedömning av sin verksamhet. Suomen Laatuyhdistys beviljade Fastighetskapitalförvaltningen Finlands kvalitetspris i januari 2019. Det uppskattade priset är ett erkännande för företagets utmärkta verksamhet. Kvalitetspriset beviljas på basis av en bedömning av en utomstående specialist.

Miljöfrågor

Den mest betydande inverkan på miljön och klimatet av LokalTapiolas egen verksamhet orsakas av energikon-

sumtionen. Även placeringsverksamheten och den förebyggande riskhanteringen har indirekt en stor betydelse med tanke på miljön. Genom förutseende skadeförebyggande arbete stävjar man förverkligandet av miljörisker och skadliga klimatpåverkningar.

LokalTapiola Kapitalförvaltning bedömer miljöpåverkningarna i sin ESG-analys och i sina placeringsbeslut. I portföljer som grundar sig på modellen för val av aktie- och företagsobligationer placerar Kapitalförvaltning i bolag som är de bästa inom de koldioxidintensiva branscherna eller har förbättrat sig utan att ge avkall på de övriga kriterierna för ansvarsfullhet eller placering. Därtill undviker man att placera i bolag, där över 25 procent av omsättningen består av produktion av stenkol som används i energiproduktion eller av vars energiproduktion minst 25 procent grundar sig på förbränning av stenkol, och företaget inte har en trovärdig plan för att minska användningen av stenkol.

LokalTapiola har förbundit 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. I fastighetsobjekten används internationell LEED-certifiering (Leadership in Energy and Environment Design) med vilken man verifierar fastigheternas miljövänlighet. Kartläggningen av verksamhetssätt och ansvarsfullhet, som ingår i valet av samarbetspartner, är en del av riskhanteringen.

LokalTapiola har förbundit sig till avtalen om energieffektivitet för lokaliteter och hyresbostadssamfund för åren 2017–2025. Målet med avtalen är att minska energiförbrukningen med 7,5 procent från jämförelsenivån år 2015 fram till år 2025. Vid byggande tar man redan i planeringsskedet i beaktande energieffektivitetskraven och ett miljövänligt underhåll av fastigheter. För nya objekt förbereder man ibruktagningsavtal av solenergi, ifall det är teknisk-ekonomiskt möjligt. Därtill uppmunttrar man hyrestagare och användare av lokaliteterna till att minska sin egen energikonsumtion.

LokalTapiola Finans inledde hösten 2019 en kompensering av koldioxidutsläpp från de bilar som bolaget finansierar och försäkrar, utan några tilläggskostnader för kunden. Kompenseringen gäller alla bilar för konsumentkunder vars utsläpp är mindre än 200g/km, vilka bolaget finansierat och LokalTapiola eller Turva försäkrat. Utsläppen kompenseras via trettio projekt i FN:s mekanism för ren utveckling i klimatavtalet. Bolaget har också undertecknat Bilbranschens Green Deal -klimatavtal som kommunikationsministeriet, miljöministeriet, Autotuojat ja -teollisuus ry och Autoalan Keskusliitto ry ingått, vars målsättning är att minska koldioxidutsläppen från personbilstrafiken.

Resultaten av miljöarbetet

LokalTapiola Kapitalförvaltning räknar koldioxidavtrycken för LokalTapiola Skadebolagets och LokalTapiola

Koldioxidavtrycken för LokalTapiola Skadebolagets och LokalTapiola Livbolagets direkta placeringar

Noterade aktieplaceringar	LokalTapiola Skadebolag			LokalTapiola Livbolag		
	31.12.2019	31.12.2018	Ändring	31.12.2019	31.12.2018	Ändring
Datans omfattning (%)	94	91		94	93	
Koldioxidintensitet (t CO ₂ e*/milj. euro)	69	72	-4 %	68	71	-4 %
Koldioxidintensitet (t CO ₂ e/milj. euro)	50	62	-19 %	51	60	-15 %
Totalutsläpp (t CO ₂ e)	10 830	9 372		10 802	10 306	
Noterade företagsobligationsplaceringar	31.12.2019	31.12.2018	Ändring	31.12.2019	31.12.2018	Ändring
Datans omfattning (%)	55	59		53	60	
Koldioxidintensitet (t CO ₂ e*/milj. euro)	236	387	-39 %	246	461	-47 %

* CO₂e = koldioxidekvivalent

Datans omfattning:

Datans omfattning redogör för andelen bolag, som rapporterat sina utsläpp, av de bolag som är placeringsobjekt i portföljen med beaktande av portföljvikterna. Det portföljspecifika koldioxidavtrycket rapporteras bara om datans omfattning är över 50 procent.

I koldioxidavtrycket har beaktats växthusgasutsläppen (t CO₂e) som härstammar från tillgångsnyttigheter som bolagen som utgör placeringsobjekt äger eller kontrollerar samt från produktion av elektriciteten som bolagen skaffar. Vid beräkningen används bolagens senaste tillgängliga rapporterade tal.

Koldioxidintensitet:

Koldioxidintensiteten beskriver portföljens koldioxidrisk i förhållande till omsättningen. Vid beräkningen delas bolagets utsläpp (t CO₂e) med bolagets omsättning (milj. euro). Koldioxidintensitetsciffran beräknas för portföljen genom att väga den bolagsspecifika koldioxidintensiteten utgående från bolagets andel i portföljen och addera de vägda siffrorna för portföljens placeringar.

Livbolagets direkta placeringar. Beräkningen av placeringarnas koldioxidavtryck grundar sig på TCFD-rekommendationerna av Financial Stability Board som hör till den internationella G20-organisationen ([Task Force on Climate-related Financial Disclosures](#)).

LLokalTapiola Kapitalförvaltning publicerar på sin [webbplats](#) också koldioxidavtrycken för de LokalTapiola-fonder, som placerar i aktier och företagsobligationer, för de fonder där över 50 procent av företagen som utgör placeringsobjekt har rapporterat utsläppstalen. Den mest jämförbara mätaren vad gäller koldioxidavtrycket är kolintensiteten som oberoende av tillgångslag räknas på samma sätt. Kolintensiteten beskriver mängden växthusgasutsläpp från verksamheten för de företag, som utgör placeringsobjekt i fonden, i förhållande till företagets omsättning. För aktieplaceringarnas del kan man också räkna de sk. av aktieägaren ägda utsläppen.

LokalTapiola-gruppen genomförde den lagstadgade energitredningen för ett stort företag år 2019. Gruppens totala energianvändning består av energiförbrukningen i placeringsfastigheter, regionbolagens verksamhetsställen och mobilitet. Den totala energianvändningen år 2018 var cirka 110 000 MWh av vilket placeringsfastigheternas andel är 93 procent, andelen för regionbolagens verk-

Koldioxidintensitet:

Koldioxidintensiteten beskriver portföljens koldioxidrisk i förhållande till det placerade kapitalet. Koldioxidintensitetsciffran beräknas genom att dividera portföljens totalutsläpp (t CO₂e) med portföljens kapital (milj. euro). Koldioxidintensiteten berättar hur mycket utsläpp (t CO₂e) som riktas på en placering på 1 miljon euro.

Totalutsläpp:

Portföljens totalutsläpp (t CO₂e) beskriver de utsläpp som portföljen äger. För aktieplaceringarnas del beräknas utsläppen som portföljen äger genom att addera ett enskilt bolags utsläppstal med portföljens ägarandel av bolaget (placeringens värde/bolagets marknadsvärde) och räkna ihop talen för de enskilda placeringarna i portföljen.

Energi- och vattenförbrukningen samt koldioxidutsläppen som verksamheten orsakar i fastighetsbeståndet som LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning förvaltar 2017–2019

	2017	2018	2019
Värme, MWh	71 000	63 000	62 000
Elektricitet, MWh	32 000	31 000	30 000
Fjärrkyla, MWh	6 000	8 000	8 000
Vatten, m ³	420 000	376 000	400 000
CO ₂ , t	20 200	20 800	18 000

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 och Statistikcentralens 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 de meddelade emissionsfaktorerna har beräknats en genomsnittlig emissionsfaktor för 3 år.

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

samhetsställen är fyra procent och för mobilitet är tre procent.

I de kontors- och bostadsfastigheter som Fastighetskapitalförvaltning förvaltade användes år 2019 värme 62 000 MWh, el 30 000 MWh, fjärrkyla 8 000 MWh och vatten 400 000 m³. Den sammanlagda inbesparingsverkan på energieffektivitetsåtgärderna som verkställdes i lokalitetsfastigheterna var över 1 100 MWh år 2019.

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 hållbarhetsarbetet samt -rapporteringen enligt de internationella kraven inom branschen. I GRESB-bedömningen av ansvarsfullhet år 2019 fick LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning tre av fem stjärnor.

Socialt ansvar och mänskliga rättigheter

LokalTapiola-gruppens personalstrategi och -policy drar upp linjerna för frågor som ansluter sig till kompetens, belöning, jämställdhet, mångfald och flexibla arbetstider. Bolagsgruppen har gemensamma principer för upprätthållande av arbetsförmågan och användningen av olika anställningsformer. Tyngdpunkterna i arbetarskyddet och välbefinnandet i arbetet är arbetarskyddet, arbetshälsan och det framtida arbetslivet. Verksamhetsprinciperna och -målsättningarna för jämställdhet och likvärdighet har antecknats i bolagsgruppens gemensamma plan för jämställdhet och likvärdighet. Planen som uppdaterades hösten 2019 innehåller målsättningarna enligt Lag om jämställdhet mellan kvinnor och män och Diskrimineringslag.

Risker i arbetet som gäller anställda utreds som en del av personalriskerna i affärsverksamheten. Den dagliga arbetsbelastningen följs upp med hjälp av ledning av arbetsförmåga. Med ledning av arbetsförmåga avses 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 mångfald beaktas i linjedragningarna för både förvaltningen och personalen. Vi strävar efter att minska sjukfrånvaron genom Ta hand om -modellen för tidigt ingripande.

LokalTapiola-gruppen respekterar mänskliga rättigheter och förutsätter samma av sina samarbetspartner, leverantörer och placeringsobjekt. LokalTapiola godkänner inte trakasserier, diskriminering eller något slags utnyttjande. Kunderna och personalen behandlas jämlikt och likvärdigt. Kvaliteten på kundbetjäningen övervakas för att eventuella brister ska upptäckas. Vi tar hand om kundernas dataskydd och integritet. I riskkartläggningen

har man identifierat behov av att förenhetliga skadeförsäkringsprodukterna för att kunna erbjuda kunderna försäkringskydd med enhetliga principer.

Personal ska inte utan grund sättas i olik ställning 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. LokalTapiola ger jämställda möjligheter till kompetensutveckling, utveckling och framgång i arbetet.

Synvinklarna för socialt ansvar beaktas också i placeringsverksamheten. LokalTapiola Kapitalförvaltnings ESG-analys omfattar till exempel placeringsobjektens personalpolicy, icke-diskriminering och förhållande till de lokala sammanslutningarna. Olika riskfaktorer betonas inom olika branscher. Kapitalförvaltning placerar inte i företag som har brutit mot de internationella allmänt godkända normerna som gäller mänskliga rättigheter, barnarbetskraft, korruption och miljö och som inte i tillräcklig mån har verkat för att korrigera konsekvenserna av överträdelsen.

Tystnadsplikt vad gäller konfidentiella uppgifter, integritetsskydd och att skydda dessa är speciellt viktiga frågor inom finanssektorn. Genom LokalTapiola-gruppens gemensamma verksamhetsmodeller säkerställer vi integritetsskydd, dataskydd för den egna verksamheten och verksamhetssätten för samarbetsparterna inom tjänsteproduktionen. Skyddsnivån kontrolleras årligen tillsammans med utomstående auditeringssamarbetspartner och personalen utbildas regelbundet. Risker i anslutning till dataskydd hanteras också genom ICT-avtalen. I avtalen säkerställer man en säker hantering av kunddata och riskhantering i anslutning till ICT-leverantörer. Resultaten och åtgärderna bedöms regelbundet som en del av verksamhetsmodellen för ICT-anskaffningar.

Resultat av socialt ansvar

LokalTapiola-gruppen förnyade personalstrategin, personalundersökningshelheten och framgångssamtalen år 2019. Gruppen satsade därtill på att utveckla ledningen av arbetsförmåga. Hörnstenen för personalstrategin som stöder affärsverksamhetsstrategin är ledarskap som möjliggörare av livstrygghetskulturen. Andra tyngdpunktsområden är kunskapsledning, stöd vid ändringar i roller samt smidigare HR-processer och förberedande chefsarbete. Målet för personalstrategin är en stark personalupplevelse som stöder gruppens höga mål för kundupplevelse.

Personalärenden

I LokalTapiola arbetar sammanlagt 3 586 personer runt om i Finland. Den nya ROIHU-personalundersökningen som mäter personalupplevelsen togs i bruk år 2019. Undersökningen är skraddarsydd för LokalTapiola på basis av livstrygghetsstrategin, värden och samarbets-

LokalTapiola-gruppens nyckeltal om personal

	2017	2018	2019
Personalantal*	3 486	3 509	3 586
People Power -index, ROIHU			77,0
Könsfördelning kvinnor/ män, %	66,5/ 33,2	66,4/ 33,6	66,3/ 33,7
Könsfördelning inom ledningen, kvinnor/män, %	22/ 78	19,8/ 80,2	20,4/ 79,6
Sjukfrånvaro %	3,5	3,6	3,3
Olycksfallsfrekvens**	11	13,5	15,42
Arbetsolycksfall, st	79	82	81

* Personalantal 31.12.2017, 31.12.2018 och 31.12.2019.
Talet omfattar personer i arbetsavtalsförhållande.

** Olycksfallsfrekvens: Antal inträffade arbetsolycksfall per en miljon gjorda arbetstimmar (antal arbetsolycksfall x 1 000 000 timmar / gjorda arbetstimmar i arbetstidsuppföljningen).

partner Eezy Spirits koncept People Power. Med ROIHU mäter man hur bra arbetsplats man upplever att LokalTapiola är. Resultatet för den första ROIHU-undersökningen var 77,0 poäng av hundra. Det goda resultatet överstiger Finlands tjänstemannanorm med 9,1 poäng och berättigar oss till en plats på listan över Finlands mest inspirerande arbetsplatser.

Målet med framgångssamtalen är att säkerställa gruppens kvalitativa och enhetliga ledningssätt samt att stöda personalen att lyckas i arbetet. I kompetenskartläggningen år 2019 framträdde självledarskap, systemkompetens och kunskaper inom livstrygghetsprodukter och tjänster som de viktigaste tyngdpunkterna för kompetensutveckling.

Enligt resultaten i kompetenskartläggningen år 2019 betonades i kompetensutvecklingen teman kring LokalTapiolas förnyelse. Både kundhanteringssystemet och telefonsystemet och systemet för växelverkan förnyades. Utöver systemförnyelserna tog LokalTapiola också i bruk nya tjänster i anslutning till livstrygghetsstrategin.

Chefernas kompetens utvecklades genom ett omfattande utbildningsprogram som koncentrerar sig på förberedande chefsarbete och på att förnya kulturen. Andra tyngdpunkter för kompetensutvecklingen var till exempel kunskaper i växelverkan och utveckling av kundupplevelse. Antalet utbildningsdagar i bolagsgruppen var i genomsnitt 5,5 dagar per person år 2019 (2018: 3,3). Siffran innehåller anställda och försäkringsombud för vars kompetensutveckling LokalTapiola svarar på det sätt som lagen förutsätter.

Målet med förberedande chefsarbete är ett enhetligt och aktivt verksamhetssätt. Som stöd för Ta hand om -modellen tog vi i bruk ett elektroniskt verktyg, Kompassen för chefer, med hjälp av vilket cheferna får stöd i enskilda situationer i anslutning till arbetsförmåga. I kompassen för chefer ingick sammanlagt 944 uppgifter för att stöda arbetsförmågan år 2019.

I LokalTapiola startade hösten 2019 ett nytt Livstrygghetsambassadör -program som är avsett för anställda. I programmet deltog under hösten 100 lokaltapiola-anställda runt om i Finland. Målet med utbildningsprogrammet är att bygga upp en livstrygghetskultur där alla kommunicerar om värden och innehåll som är viktiga för gruppen.

LokalTapiola-gruppens sjukfrånvaroprocent år 2019 var 3,3 procent (2018: 3,6 procent). År 2019 statistikfördes 81 arbetsolycksfall (2018: 82), av vilka 56,8 procent inträffade under arbetsresan. Olycksfallsfrekvensen dvs. antalet olycksfall som inträffat i förhållande till antalet gjorda arbetstimmar var 15,42 (2018: 13,5). Sjukfrånvarodagar orsakade av arbetsolycksfall var totalt 264 (2018: 399).

Förverkligandet av jämställdheten följs upp genom regelbundna utredningar om jämställdheten mellan könen i olika uppgifter och i avlöningen. Kvinnornas andel av LokalTapiola-gruppens personal är 66,3 procent (2018: 66,4 procent) och männens andel är 33,7 procent (2018: 33,6 procent). Kvinnornas andel inom LokalTapiola-gruppens ledning är 20,4 procent (2018: 19,8 procent) och männens andel är 79,6 procent (2018: 80,2 procent). Förverkligandet av likvärdigheten på arbetsplatsen främjas genom att utveckla arbetsförhållanden och verksamhetssätten, vilka iakttas när personal väljs och när beslut som gäller personal fattas.

LokalTapiola-gruppens plan för jämställdhet och likvärdighet för åren 2020–2021 uppdaterades under hösten. I planen har samlats målsättningar och åtgärder genom vilka jämställdheten och likvärdigheten för personalen och kunderna främjas. Målet är att öka personalens jämställdhet och likvärdighet samt mångfald, utveckla sätten för arbetsflexibilitet, bekämpa trakasserier i arbetsgemenskapen, ingripa i hotsituationer i kundbetjäningensarbete, en arbetsomgivning och arbetsgemenskap som är jämställd och likvärdig samt godkänner olikhet samt att öka likvärdigheten och mångfalden i bolagens styrelser.

Utmanande kundmöten, dataskydd och kundbetjäning

Ledningsgruppen för bolagsgruppen fastställde på våren att LokalTapiola ska iakttä nolltolerans vad gäller osakligt och hotfullt beteende i samband med kundmöten. LokalTapiola har tagit i bruk nya gemensamma verksamhetsmodeller och vi har utbildat säkerhetsansvariga i hantering av hotfulla och stressiga situationer. Utbildningen har också erbjudits till specifika personalgrupper: på hösten inleddes en effektiv utbildning av personal i utmanande kundsituationer. LokalTapiolas kampanj Nolltolerans var på förslag till årets säkerhetsgärning på galan Finnish Security Award 2019.

I oktober ordnade vi för femte gången ett Hack Day evenemang dit vi bjöd in välvilliga hackare med vita hattar för att testa dataskyddet för systemen. Närmare

hundra personer deltog: 50 yrkeshackare, 30 kvinnor som är intresserade av branschen och 10 högstadies- och gymnasieelever. Hackarna som bland annat testade LokalTapiolas mobilapplikation Livstrygghet och nät-tjänsten för fondkunderna hittade över 40 sårbarheter som rapporterades till LokalTapiola-gruppens ledning för dataskydd.

I januari tog man i LokalTapiola-gruppen i bruk en Chabla applikationstjänst som förbättrar betjäningen av teckenspråkiga kunder. Kunderna får kontakt med en tolk och LokalTapiolas kundbetjäning genom ett videosamtal. Tjänsten kan användas med Chabla mobil-applikation eller genom att ringa ett separat betjänings-nummer som är avsett för teckenspråkiga kunder.

Hjälteskolningar, samarbetspartner inom samhällsansvar och donationer

LokalTapiola har utbildat närmare 100 000 hjältar inom första hjälpen i samarbete med Röda Korset Första Hjälpen Ab sedan år 2017. I hjälteskolningarna år 2019 lärde Röda Korsets utbildare ut hjärt-lungräddning åt cirka 20 000 skolelever runt om i Finland. Det var tredje året som vi ordnade Hjalte-skolningar för skolelever. Cirka 1 200 personer deltog dessutom i kurserna i livräddande första hjälpen.

Vårt långvariga samarbetspartnerskap med Finlands Röda Kors möjliggjorde bland annat en utbildning av 1 000 frivilliga vänner för vän- och stödpersonverksamheten år 2019. Målet med vänverksamheten är att lindra ensamhet och att förebygga marginalisering. Som Cancerstiftelsens samarbetspartner stöder LokalTapiola den finländska cancerforskningen och det förebyggande arbetet för att förbättra häl-san och välbefinnandet.

LokalTapiola främjar brandsäkerheten i samarbete med Räddningsbranschens Centralorganisation i Finland. På evenemanget En dag på brandstationen träffade vi över 100 000 finländare runt om i Finland år 2019. Finlands Simundervisnings- och Livräddningsförbund är LokalTapiolas samarbetspartner inom förbättring av vattentrygghet. Samarbetet koncentrerar sig på säkerheten på sjön, barnens vattentrygghet och på att förbättra räddningskunskaperna.

Idrottsevenemangen och skolturnéerna som LokalTapiola stöder och de riksomfattande idrottsförbunden arrangerar nådde sammanlagt över 200 000 barn och ungdomar år 2019. LokalTapiola har dessutom stött verksamheten för flera lokala idrottsföreningar samt gjort det möjligt att bekanta sig med och delta i olika grenar i och med skolturnéer.

Styrelserna för försäkringsbolagen i LokalTapiola-gruppen donerade från dispositionsfonderna medel för allmännyttiga ändamål: till exempel för att främja säkerheten för localsamhällen och för miljövård, räddningsverksamhet, utbildning samt för välbefinnande för barn och ungdomar

Bekämpning av korruption och mutor

I LokalTapiola bekämpas korruption och mutor främst genom att förhindra försäkringsbrottslighet samt genom att säkerställa att den egna verksamheten är etisk och ansvarsfull. I LokalTapiola har var och en skyldighet att reagera i situationer där verksamhetsanvisningarna inte iakttas. Bekämpning av grå ekonomi, praktisk övervakning av affärsverksamhetsförbud och förhindrande av penningtvätt skyddar LokalTapiolas kunder mot ekonomiska förluster.

Med försäkringsbrottslighet avses oärliga åtgärder som ansluter sig till tecknande av försäkring eller ansökan om ersättning, där målsättningen är strävan efter egen fördel samt kreditförluster som orsakas uppsätligt. Riskerna för försäkringsbrottsligheten beaktas i produktutvecklingen och kundurvalet samt i ersättningsverksamheten. Målet är att bekämpa bedrägerier redan innan de inträffar. Att identifiera och bekämpa försäkringsbrottslighet hör till befattningsbeskrivningen för var och en lokalTapiola-anställd.

Ett fungerande kundurval är en grundförutsättning för en kundorienterad riskhantering. Före ett kundförhållande ingås bedömer man om den blivande kunden uppfyller de på förhand fastställda kriterierna för kundurval. Vid val av kund beaktas eventuella kopplingar till korruption och mutor. Lokal kännedom och att man känner och identifierar kunden är också viktigt.

Undersökningstjänsternas uppgift är att undersöka, bekämpa och förebygga försäkringsbrottslighet och ekonomisk brottslighet som riktas mot bolagsgruppen. Ledningen rapporteras årligen om verksamheten. Undersökningstjänsterna samarbetar med olika myndigheter och deltar i undersökningar av interna missbruk. År 2019 upptäcktes inga egentliga fall i anslutning till mutor.

För personalen ordnas utbildningar i iakttagande av missbruks- och bedrägeribrott, tvivelaktiga affärer och penningtvätt samt i identifiering av kund och utredning av fullmakt. I utbildningarna deltar hundratals lokalTapiola-anställda varje år. Hela personalen avlägger dessutom webbkurser i förhindrande av penningtvätt och finansiering av terrorism.

LokalTapiola iakttar regleringen i anslutning till förhindrande av penningtvätt och finansiering av terrorism och följer internationella finanssanktioner. Gruppen har gemensamma verksamhetsanvisningar för identifiering av tvivelaktiga affärer. Centralen för utredning av penningtvätt meddelas om tvivelaktiga affärer och dessa utreds även internt. Vi arbetar i nära samarbete med myndigheter för att utreda tvivelaktiga situationer.

LokalTapiola använder ett tekniskt verktyg som stöd för anmälan om interna missbruk och misstanke om dem – angivelsekanalen ger möjlighet att anmäla

anonymt. Man kan även anmäla misstanke om missbruk på andra sätt, till exempel per e-post. Misstankar om missbruk behandlas i samband med chefsarbete eller via regelbunden uppföljning, som till exempel utförs av den interna revisionen. Den interna revisionen behandlar alla misstankar om missbruk konfidentiellt och följer upp verkställandet av korrigerande åtgärder eller följder. Ledningen får regelbundet rapporter om antalet misstänkta missbruk och om deras innehållsmässiga inriktning.