



**Fennia**

Yhteiskuntavastuumme 2018

# Sisällys

<b>Fennia-konsernin strategia</b>	<b>1</b>
<b>Vastuullisuus Fennia-konsernin liiketoiminnoissa</b>	<b>3</b>
<b>Fennian olennaisuusmatriisi</b>	<b>4</b>
<b>Eettinen ja vastuullinen liiketoiminta</b>	<b>6</b>
<b>Fennia – yrittämistä ja elämää varten</b>	<b>8</b>
<b>Asiakas on aina etusijalla</b>	<b>10</b>
<b>Osaava ja uudistuva henkilöstö</b>	<b>13</b>
<b>Talous, vakavaraisuus ja vastuullinen sijoittaminen</b>	<b>18</b>
<b>Ympäristön hyvinvointi on kaikkien asia</b>	<b>21</b>
<b>Johtaminen</b>	<b>23</b>

# Fennia-konsernin strategia

Fennia-konserni on missionsa mukaisesti olemassa yrittämistä ja elämää varten. Olemme luotettava kumppani sinulle, olit sitten turvaamassa yritystoimintaasi tai oman elämäsi tärkeitä asioita.

Visionamme on tarjota paras asiakaskokemus. Haluamme, että asiakkaamme kokevat palvelumme niin hyvinä ja helposti saavutettavina, että he suosittelevat Fenniaa ja yhteistyökumppanina olemme haluttu kumppani.

Olemme Fennia-konsernissa asettaneet vuoteen 2022 ulottuvalla strategiakaudelle neljä tavoitetta, jotka ovat:

- Uudistumiskykyinen henkilöstö
- Kasvava yritysasiakkaissa
- Tehokas kotitalouksissa
- Vakavarainen

## Fennian strategiset tavoitteet ohjaavat jokaisen työtä

### **Teemme työtä rohkeasti ja tavoitteellisesti – kuin tekisimme työtä omalle yrityksellemme**

Johdamme, valmennamme ja työskentelemme yhteisössämme siten, että onnistumme tuottamaan erinomaisen henkilöstökokemuksen, mikä johtaa varmimmin markkinoiden parhaaseen asiakaskokemukseen. Uudistumiskykyinen henkilöstö on voimavaramme.

Vakuutus- ja finanssiala on muutosten edessä. Asiakaskäyttäytymisessä tapahtuvat muutokset ja digitaalisten palvelujen kehittäminen edellyttävät meiltä fennialaisilta uudistumiskyvykkyyttä. Automaation myötä rutiineista vapautuminen on myös mahdollisuus, työn painopiste siirtyy asiantuntijatyöksi.

### **Fennia on aina ollut yrittäjien yhtiö**

Osaamisemme, verkostomme ja tuloksemme ovat syntyneet yritysten ja yrittäjien palvelemisesta. Tätä osaamista ja asiakaslähtöisyyttä jalostamme, sen pohjalle on hyvä rakentaa tulevaisuutta.

Kasvamme kannattavasti yritysasiakkaissa vakuuttamisen ja varainhoidon palveluilla. Rakennamme asiakkaillemme kokonaisvaltaisen kokemuksen Fennia-konsernin palveluista taloudellisen turvallisuuden kumppanina sekä neuvonantajana. Palvelukokonaisuus tuotetaan yhdessä yhteistyökumppaniverkoston, alan parhaiden osaajien kanssa.

## **Henkilöasiakkaan on helppoa asioida kanssamme**

Työskentelemme joka päivä niin, että asiakkaalla on varma ja luottamuksellinen tunne siitä, että hänen asiansa ovat hoidossa. Haluamme tarjota asiakkaillemme elämänmittaisen kumppanuuden kanssamme.

Hyvässä palvelussa korostuu tehokkuus ja vaivattomuus – niin asiakkaan kuin yhtiönkin kannalta. Tämän toteutuessa sekä henkilöstö- että asiakaskokemus ovat onnistuneita. Panostamme voimakkaasti liiketoiminnan digitalisointiin.

## **Pidämme huolta vahvasta vakavaraisuudesta**

Fennia-konserni on vakavarainen. Vakavaraisena yhtiönä pystymme vastaamaan niistä velvoitteista, joita olemme vakuutuksenottajille antaneet.

Jotta vakavaraisuutemme säilyy, ymmärrämme kantaaksemme ottamamme riskin ja otamme riskiä vain sen verran kuin pystymme kantamaan.

Olemme riskienhallinnan asiantuntija ja edelläkävijä omassa toiminnassamme.

# Vastuullisuus Fennia-konsernin liiketoiminnoissa

Vastuullisuusraportti kuvaa Fennia-konsernin vastuullisuutta ja kestäväää liiketoimintaa. Olemme tuottaneet raportin kaikille asiakkaillemme, yhteistyökumppaneillemme ja sidosryhmillemme, jotka ovat kiinnostuneita liiketoiminnastamme.

Fennia-konsernissa on jatkettu vastuullisuustyön kehittämistä. Kaikille sidosryhmiemme kanssa tehdyn olennaisuusarvioinnin aihealueille ei vielä ole asetettu tavoitteita tai määritetty mittareita. Kehitämme vastuullisuutta ja raportointia luonnollisena osana liiketoimintaamme yhteistyössä asiakkaiden, henkilöstön, yhteistyökumppanien ja muiden sidosryhmien kanssa.

Raportissa kuvataan vuoden 2018 toimintoja ja nykytilaa.

Vuosi- ja yhteiskuntavastuuraportti sisältää kirjanpitolain mukaisen selvityksen muista kuin taloudellisista tiedoista (NFI). Fennian hallitus ja konsernijohtaja vastaavat raportista ja ovat hyväksyneet sen tiedot.

Helsingissä 21. päivänä elokuuta 2019

Mikael Ahlbäck

Matti Pörhö

Henry Backlund

Eva Liljeblom

Jyrki Mäkynen

Anni Ronkainen

Paul Stucki

Risto Tornivaara

Tomi Yli-Kyyny

Antti Kuljukka  
konsernijohtaja

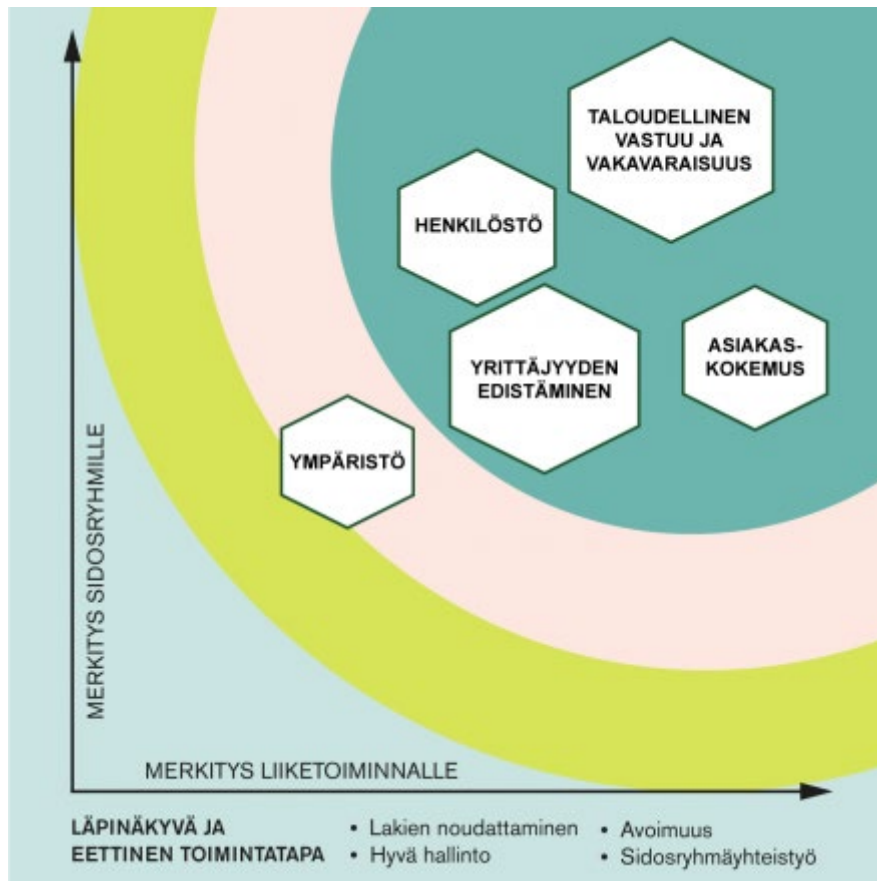
# Fennian olennaisuusmatriisi

Olennaisuusmatriisiin on koottu sidosryhmien oleellisiksi arvioimat aiheet vastuullisuudessa Fennia-konsernissa.

Kaikkein tärkeimpinä vastaajat pitivät taloudellista vastuuta ja vakavaraisuutta, vastuullista sijoittamista sekä harmaan talouden torjuntaa.

Vastuullisuuteen kuuluvat olennaisina myös asiakas- ja henkilöstökokemuksen kehittäminen, yrittäjyyden edistäminen sekä ympäristön hyvinvointi. Ympäristön osalta vastaajat pitivät tärkeinä erityisesti materiaali- ja energiatehokkuutta.

Läpinäkyvä ja eettinen toiminta on luonnollisesti luottamus pohja koko liiketoiminnan vastuullisuudelle.



## Taloudellinen vastuu ja vakavaraisuus

- Vakavaraisuuden turvaaminen Vastuullinen sijoittaminen
- Harmaan talouden ja korruption torjunta

## **Asiakaskokemus**

- Digitaalisten järjestelmien käytettävyys
- Aktiivinen viestintä, sidosryhmien osallistaminen ja dialogi Parhaan asiakaskokemuksen tuottaminen

## **Yrittäjyyden edistäminen**

- Turvallisuuteen ja hyvinvointiin vaikuttaminen Yrittämisen edellytysten turvaaminen Yrittäjyyden ymmärtäminen ja edistäminen

## **Henkilöstö**

- Ammattitaidon ja osaamisen jatkuva kehittäminen Työterveys ja -turvallisuus
- Tasa-arvoinen kohtelu ja tasavertaiset mahdollisuudet

## **Ympäristö**

- Materiaali- ja energiatehokkuus Ympäristön hyvinvoinnin huomioiminen Ilmastonmuutoksen hillitseminen

*Tiedot olennaisuusmatriisia varten kerättiin verkkokyselyn avulla tammikuussa 2018 keskeisiltä sidosryhmiltämme: henkilöstöltä, asiakkailta, viranomaisilta, medialta, sekä hallituksen, hallintoneuvoston sekä alueellisten neuvottelukuntien jäseniltä.*

# Eettinen ja vastuullinen liiketoiminta

Eettinen toiminta Fennia-konsernissa tarkoittaa lain, säännösten, sovittujen pelisääntöjen ja sopimusten noudattamista sekä Fennian arvojen ja toiminnan kulmakivien mukaista toimintaa, sekä näihin liittyvien riskien hallintaa.

Kunnioitamme toiminnoissamme kaikkialla ihmisoikeuksia ja työskentelemme yhdessä finanssialan kanssa korruption, lahjonnan ja harmaan talouden torjumiseksi.

Fennia-konsernin henkilöstö ja myyntikanavien edustajat on koulutettu noudattamaan kaikkia velvoitteita rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen torjumiseksi sekä tällaisten tapahtumien havainnoimiseksi. Jokainen uusi työntekijä suorittaa koulutuksen.

Vuoden 2018 henkilöstötutkimuksessa oli myös esillä eettisen johtamisen ja Compliance-toiminnon merkitys konsernissa. Fenniassa eettinen toimija korostaa päätöksenteossaan henkilökohtaisen vallan sijaan eettistä vastuuta. Paitsi että eettinen toimija itse toimii eettisesti, edellyttää hän esimiehenä samaa myös omilta alaisiltaan.

Eettisen ja vastuullisen toiminnan kehittämiseen kuuluvat luonnollisesti epäeettiseen toimintaan puuttuminen ja jokaisen mahdollisuus ilmoittaa havainnoistaan riippumattomille tahoille, Fennia-konsernin operatiivisten riskien ja Compliance-toiminnon asiantuntijoille.

## Tietosuoja Fenniassa

Fenniassa noudatetaan tarkasti henkilötietojen käsittelyä koskevaa yleistä ja toimialakohtaista sääntelyä sekä vakuutus- ja rahoituslainsäädännön mukaisia hyviä käytäntöjä.

Asiakkaidemme luottamus on meille kunnia-asia ja käsittelemme aina henkilötietoja luottamuksen arvoisesti.

Käsittelemme henkilötietoja vain niihin tarkoituksiin, mihin tiedot on kerätty, kuten asiakassuhteen hoitamiseksi, korvausasian ratkaisemiseksi tai rekrytoinnin toteuttamiseksi. Tietoja ei käsitellä myöhemmin näiden tarkoitusten kanssa yhteen sopimattomalla tavalla.

Tietojen käsittelyssä huolehdimme yksityisyydensuojan sekä vakuutus- ja pankkialaisuuden toteutumisesta. Varmistamme henkilötietojen asianmukaisen käsittelyn tarvittavin hallinnollisin ja teknisin suojatoimenpitein.

Käsittelyjärjestelmiemme ja palvelujemme luottamuksellisuus, eheys, käytettävyys, tietojen saatavuus ja vikasietoisuus varmistetaan erilaisilla järjestelmillä ja menetelmillä kuten tietoturvapäivityksillä ja järjestelmien auditoinneilla. Käytämme tietojen käsittelyssä apunamme tietotekniikkaan erikoistuneita palveluyrityksiä, joiden kanssa solmimme asianmukaiset tietojen käsittelyä ja salassapitoa koskevat sopimukset sekä edellytämme sitoutumista Fennian tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin. Pidämme tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöämme aina ajan tasalla, jotta ne vastaavat finanssialan hyviä käytäntöjä.



## Fennian tietosuojatoiminnot vuonna 2018

Alkuvuonna 2018 valmistauduimme 25.5.2018 sovellettavaksi tulleeseen EU:n tietosuoja-asetukseen. Hallinnollinen tietosuojaprojektimme (HALTI) käynnistettiin jo vuonna 2016.

Tietosuojaprojektimme aikana muun muassa kuvattiin henkilötietojen käsittelyn lailliset periaatteet ([www.fennia.fi/tietosuoja](http://www.fennia.fi/tietosuoja)), päivitettiin Fennian tietosuojaperiaatteet, koulutettiin henkilöstö, luotiin rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät prosessimuutokset, rakennettiin tietosuojan arviointiprosessi osaksi kehitysmallia sekä päivitettiin tietoturvaan liittyvä poikkeustilanteiden käsittelymalli vaatimusten mukaiseksi.

Oma Fennia -verkkopalvelussa on tietosuojapyyntölomake, jolla voi tarkastaa tietoja ja pyytää tietojen oikaisua tai poistoa. Fennia nimesi tammikuussa 2018 tietosuoja-asetuksen mukaisena riippumattoman tietosuojavastaavan Fennia-konserniin.

# Fennia – yrittämistä ja elämää varten

Tarjoamme Fennia-konsernin palvelut sekä kumppanien kaiken asiantuntemuksen PK-, mikro- tai kasvuyrityksen käyttöön nopeasti ja joustavasti, unohtamatta yksinyrittäjiä. Koska yritykset ovat elinkaaren eri vaiheissa, olemme koonneet yrittäjien tueksi myös monialaisen kumppanuusverkoston.

Yrittäjyyden edistäminen on aina ollut asiakkaillemme erittäin merkityksellistä, sitä se on sidosryhmiemme mielestä tänä päivänäkin. Yhteistyössä yrittäjäjärjestöjen kanssa olemme tarjonneet yritysasiakkaillemme taloudellisia etuja, kehittäneet tuotteita ja palveluja.

## Valtakunnallinen yrittäjäpalkinto

Valtakunnalliset yrittäjäpäivät olivat syksyllä 2018 Turussa, jossa jaettiin 51. kerran Valtakunnalliset yrittäjäpalkinnot. Palkinnon ovat perustaneet vuonna 1968 silloinen Fennian yhtiö ja Suomen Yrittäjien edeltäjäjärjestö.

Valtakunnallinen yrittäjäpalkinto on vuosien aikana luovutettu sadoille yrityksille tai yksityishenkilöille. Viime vuonna palkinnon saivat Beauty Hair Sirpa Mansner Oy Helsingistä, Elcoline Group Oy Varkaudesta, Finnfoam Oy Salosta, Lyyti Oy Turusta ja Nordic Business Group Oy Jyväskylästä.

Fennia jatkaa Valtakunnallisen yrittäjäpalkinnon perinnettä, tämän päivän kasvua luovan yrittäjyyden palkitsemista yhdessä Suomen Yrittäjien kanssa. Valtakunnallinen yrittäjäpalkinto on tunnustus menestyksellistä ja esimerkillisestä yritystoiminnasta sekä uudistumiskyvystä.

Valintakriteerit palkittaville ovat:

- yrityksen toiminta-ajatus, tuoteideoiden omaperäisyys sekä toiminnan, palvelujen tai tuotteiden jatkuva itsenäinen kehitystyö
- yrityksen viimeisten vuosien aikainen kasvu
- yrityksen toiminnallinen ja taloudellinen tila ja uudistumiskyky myös kansainvälisessä kilpailussa yrityksen toiminnallinen kehitys ja yhteiskunnallinen merkitys omalla toiminta- ja markkina-alueellaan
- yrityksen tuotantotoiminnan ja henkilöstöhallinnon kyky uusiutua vastaamaan ajan henkeä ja yhteiskunnan asettamia tavoitteita
- yrityksen toiminnan vakiintuneisuus, eli se on toiminut yli viisi vuotta.

Palkinto voidaan myöntää myös henkilölle, joka on pitkäjänteisellä työllään edistänyt merkittävästi yrittäjyyttä ja yritystoimintaa Suomessa.

## Tiesitkö?

Fennia-konserni tekee yhteistyötä Suomen Yrittäjien, Perheyritysten liiton ja Nuori Yrittäjyys ry:n kanssa. Edistämme nuorten yrittäjyyskasvatusta, koska se tukee monialaisen osaamisen ja työelämätaitojen karttumista. Keskustelemme nuorten kanssa yrittäjyydestä, riskienhallinnasta, vakuuttamisen merkityksestä ja kasvun mahdollisuuksista. Taloudellinen turvallisuus on olennainen osa yrittäjyyden varhaisella polulla.

Fennia osallistui Nuori Yrittäjyys ry:n Uskalla Yrittää -yrittäjyyskilpailun finaaliin jakamalla oman palkinnon parhaasta palvelusta. Palkinnon sai jyvaskyläläinen Löylypojat, joka tarjoaa kokonaisvaltaista palvelupakettia kiuaskivien vaihtoon. Uskalla Yrittää -kilpailussa nuoret yrittäjät pyörittävät lukuvuoden ajan oikealla rahalla toimivia NY- yrityksiään. Yhteensä kilpailussa oli vuoden aikana yli 600 nuorten perustamaa yritystä.

# Asiakas on aina etusijalla

## Asiakas on keskinäisen yhtiön osakas

Fennia on suomalainen, asiakkaidensa omistama vahinkovakuutusyhtiö, jonka juuret ja arvot ovat vahvasti yrittäjyydessä. Fennian toimialaan kuuluvat lakisääteiset ja vapaaehtoiset vahinkovakuutukset, joita se tarjoaa yrityksille, yrittäjille ja henkilöasiakkaille.

Fennia toimii keskinäisyyden pohjalta. Keskinäisen vakuutusyhtiön asiakkaasta tulee myös yhtiön äänivaltainen osakas. Keskinäisen yhtiön tulosta voidaan käyttää oman yrityksen palvelutason kehittämiseen ja asiakasosakkaat ovat mukana päättämässä, miten se tehdään. Jokainen Fennian asiakas on samalla myös Fennian omistaja.

Fennian toiminnan kulmakivi on: asiakas on aina etusijalla. Haluamme palvelun olevan helppoa, nopeaa, osaavaa ja ystävällistä, yksinkertaisesti parasta. Asiakasta palveleva fennialainen ottaa aina vastuun asian hoitamisesta maaliin asti.

## Vahingosta selviytymisen palvelut tuovat avun nopeasti asiakkaalle – [apu.fennia.fi](http://apu.fennia.fi)

Tarjoamme palveluita, jotka auttavat selviytymään vahingosta mahdollisimman vaivattomasti ja sujuvasti. Vahinkoasiat voi hoitaa suoraan alan asiantuntijan kanssa ja vahinkoon liittyvät asiat tulevat kuntoon yhdellä yhteydenotolla. Erillistä vahinkoilmoitusta ei tarvitse tehdä.

Kun asiakas ottaa meihin yhteyttä vahingosta selviämisen palvelun kautta, hänet ohjataan Fennian laadukkaaseen kumppaniverkostoon, jossa omaa rahaa kuluu vain mahdolliseen omavastuuseen. Palveluja käyttäneet asiakkaamme ovat olleet erittäin tyytyväisiä ja suosittelevat niitä mielellään.

Palvelut löytyvät mobiilisti kätevästi [apu.fennia.fi](http://apu.fennia.fi)-verkkosivustosta, josta saa toimintaohjeet kaikkiin vahinkotilanteisiin.

Vahingosta selviytymisen palveluihin kuuluvat sairaanhoitajapalvelu FenniaHoitaja, ulkomaan matkojen sairas- tai tapaturmatapauksissa auttava Reissuapu, Fennian Autoapu 24h ja Fennian Mobiililaittevahingot.

Lokakuussa 2018 otettiin käyttöön lisäksi Fennian Taloapu 24h, joka auttaa asiakasta sujuvasti ympäri vuorokauden. Fennian Taloapu 24h auttaa asiakasta, kun hänen kotonaan sattuu esimerkiksi myrsky, vesi- tai palovahinko. Palvelussa asiakas saa vahinkoilmoituksen vireille, hänen avuntarpeensa selvitetään, paikalle tilataan vahinkokartoitus ja asiakas saa apua vahinkojen korjaamiseen.

# Fennian ja Pihlajalinnan Hyvinvointiturva parantaa työterveyshuoltoa

Laadukkaalla työterveyshuollolla ja työntekijöiden saamalla saumattomalla hoitoketjulla on suora vaikutus työhyvinvointiin ja yrityksen tulokseen.

Fennia ja Pihlajalinna lanseerasivat kesällä 2018 uuden työterveyshuollon palvelukonseptin, jossa yritys voi hankkia helposti kattavan työhyvinvointipaketin. Pihlajalinnan tuottama työterveyshuoltopalvelu kattaa lakisääteisen työterveyshuollon lisäksi yleislääkäritasoisen sairaanhoidon, ja Fennian myöntämä Yrityksen sairausturva -vakuutus kattaa erikoislääkäritasoisin sairaanhoidon.

Hyvinvointipalvelun keskiössä toimii erinomaista asiakaspalautetta saanut FenniaHoitaja. Palveluun soittamalla työntekijän tilanne ja hoidon tarve arvioidaan. Hän saa sairaanhoitajalta neuvoja sairauteen ja tapaturmaan liittyvissä kysymyksissä, ja tarvittaessa asiakkaalle varataan aika suoraan oikealle terveydenhuollon ammattilaiselle.

Palvelussa on lisäksi helppo budjetoida työterveyshuollon vuosittaiset kiinteät kulut työntekijämäärän mukaisesti.

## Asiakaskokemusta mitataan NPS-kyselyillä korvauspalveluissa

Meille on tärkeää, että asiakkaalle syntyy positiivinen kokemus palvelusta. Tietääksemme, miten palveluja tulisi kehittää, Fennian korvauspalveluissa ja Fennia-palvelussa on käytössä asiakkaan suositteluhalukkuutta kuvaava NPS-indeksi eli Net Promoter Score -asiakaskokemusmittaus.

NPS on asiakaskokemuksen kehittämiseen tarkoitettu kyselytyökalu, jossa asiakkaalta kysytään palvelukokemuksen jälkeen asteikolla 0–10, miten todennäköisesti hän suosittelisi yritystä muille.

Vahinkopalveluiden NPS-taso oli keskimäärin 57,8 prosenttia vuonna 2018. Tavoite vuodelle 2018 oli 60 prosenttia.

Henkilökohtaisen ja empaattisen palvelun lisäksi asiakaskokemusta parantaa palvelun nopeus ja helppous. Tässä korostuu korvausautomaation kehittyminen. Kun asiakas saa yksinkertaisissa vahinkoasioissa korvauspäätöksen nopeasti, parantaa se myös asiakaskokemusta.

Myös vahingosta selviytymisen palveluissa on saatu positiivisia tuloksia. Esimerkiksi Fennia-Hoitaja-palvelussa NPS-indeksi on parhaimmillaan yli 80 prosenttia. Kun asiakas saa apua jo vahinkotilanteessa ja vahinkoasia otetaan vireille samalla, kun asiakkaalle järjestetään apua, on asiakkaan kokemuskin parempi.

## Tiesitkö?

Fennian Contact Center otti haasteen vastaan ja osallistui syksyllä 2018 Ylen Nettiä ikä kaikki -kampanjaan, jossa digitaitoiset auttavat ja tukevat henkilöitä, jotka ovat vaarassa pudota digi-  
kelkasta. Kaikki Contact Centerin työntekijät kiinnittivät kampanjassa erityistä huomiota Fennia-konsernin digitaalisten palveluiden esittelyyn ja neuvoivat, mistä verkkopalvelumme löytyvät ja miten niitä voi hyödyntää.

# Osaava ja uudistuva henkilöstö

Me uskomme Fenniassa, että työhyvinvointi ja tuottavuus kulkevat käsi kädessä. Kun työ on merkityksellistä, sillä on vaikutusta, ja siinä voi toteuttaa itseään, on myös työn tekeminen mielekkäämpää ja sitä kautta tuottavampaa.

Kasvatamme työn tuottavuutta Fenniassa kestävin keinoin. Keskeisessä roolissa on yhteisten toimintatapojen jatkuva kehittäminen ja henkilöstön osaamisen sekä sisäisen motivaation ja innostuksen tukeminen. Osaavan, energisen ja motivoituneen henkilöstön avulla varmistamme tulevaisuuden kilpailukykyämme.

Henkilöstöriskejä tunnistetaan Fennia-konsernissa operatiivisten riskienhallinnan työkalujen avulla.

## Fennia Akatemia kehitysohjelmat strategian toteuttamisen välineenä

Fennia Akatemiassa toteutettiin vuonna 2018 yritysmyyntisegmentin osaamisen kehittämisohjelma Suunta 2020! ja kotitaloussegmentin digivalmennusohjelma. Näillä osa-alueilla on tapahtunut merkittäviä muutoksia asiakkaiden käyttäytymisessä sekä Fennia-konsernin prosesseissa. Valmennusohjelma on tukenut merkittävästi näiden muutosten toteuttamista.

Neljässä valmennusohjelman moduulissa käsiteltiin strategiaa, myynti- ja neuvottelutaitoja, palvelumuotoilua sekä talous- ja asiakasymmärrystä. Valmennusohjelmasta saatiin merkittäviä hyötyjä liiketoimintaan ja 140 osallistujan ammattitaidon ja osaamisen kehittämiseen.

Vuonna 2018 toteutettiin lisäksi kotitaloussegmentin digivalmennusohjelma, jonka tavoitteena oli tukea henkilöstöä toimimaan kehittyvissä, digitaalisissa asiakaspalveluprosesseissa. Valmennusohjelmalla tavoiteltiin uuden palvelukonseptin käyttöönottoa asiakaskohtaamisessa, palveluiden myynnin vahvistamista ja verkossa tapahtuvan asiakaskohtaamisen konseptin vahvistamista.

Fennia Akatemian valmennusohjelmien avulla jokaisen osallistujan henkilökohtainen ammattitaito ja tulokset paranevat. Akatemian konseptissa on voimakkaasti myös johtamisen kehittäminen ja kaikkiin valmennusohjelmiin on liittynyt myös esimiestyön kehittäminen ja valmentava johtaminen. Valmentavan johtamismallin avulla on saatu aikaan onnistuneita asiakaskohtaamisia, erinomaista esimiestyötä ja osaamisen kehittymistä sekä esimiehillä että henkilöstöllä.

# Fennia koosti henkilöstötutkimuksen pohjalta työhyvinvointi-indeksin

Fenniassa toteutetaan vuosittain henkilöstötutkimus, jonka tuloksia verrataan Suomen toimihenkilönormiin. Vuoden 2018 tutkimuksen vastausprosentti 90 prosenttia on, kuten aiemminkin, erinomainen.

PeoplePower®-luokitus, joka antaa kokonaiskuvan yrityksen sisäisestä tilasta ja sen kyvystä vastata sisäisiin ja ulkoisiin haasteisiin, on A+ (Tyydyttävä +). Tulos laski hieman viimevuotisesta kokonaistuloksesta (hyvä, AA) ollen kuitenkin suomalaisen työelämän keskiarvon tasolla.

Vuoden 2017 tuloksista johdettu kehittämistyö vuonna 2018 näkyy tuloksissa: strategiasta ja yhtiön suunnasta on viestitty hyvin ja työntekijät kokivat byrokratian vähentyneen, näissä paransimme tulosta.

Fennialaisten omistautuneisuutta vahvistaa erityisesti oman työn sisällön ja oman työpanoksen merkityksellisyyden kokemus, sekä työnantajan hyvä tuki ammatilliseen kehittymiseen.

Omaan työhön kohdistuvat odotukset ovat hyvin selvillä ja hyvin toimiva lähiesimiestyö ja riittävä palautteen saanti tukevat tätä. Mahdollisuudet vaikuttaa ja kehittää omaa työtä koetaan hyviksi ja työjärjestelyt omassa yksikössä toimiviksi.

Fenniassa keskitytään jatkossakin varmistamaan, että henkilöstö kokee työnsä merkityksellisenä, mielenkiintoisena ja haastavana, ja oman työpanoksensa tärkeänä yrityksen kannalta. Tällä on omistautuneisuuden ja tehokkaan toiminnan kannalta oleellinen merkitys.

Muutokset toimintaympäristössä ja yrityksen sisällä vaativat henkilöstöltä uudistumiskykyä. Oman osaamisen riittävyys tulevaisuudessa huolettaa yhä suurempaa osaa vastaajista. Uudistumiskykyinen henkilöstö on yksi Fennian strategian painopisteistä, joten koettuun huoleen tartutaan.

Onnistunut ja avoin viestintä Fennian arvoista, päämääristä ja strategiasta tukee henkilöstön valmiutta muutoksiin. Kehittämistarpeita nähdään tuotteissa ja palveluissa sekä siinä, miten muutosten läpivienti on onnistunut.

Tutkimustulosten perusteella kaikille fennialaisille on valittu kolme yhteistä konsernitasoista kehityskohdetta. Vuoden 2019 kehittämiskohteiksi on Fenniassa valittu päätöksenteon tehokkuuden lisäämisen, työn sujuvuuden lisääminen arjessa ja työyhteisön toimivuuden sekä hyvän työkaveruuden kehittäminen.

Uuden työhyvinvointi-indeksin tarkoitus on koostaa näkemyksiä työn ilon ja kuormituksen elementeistä. Työhyvinvoinnin kannalta Fennian merkittävimmät vahvuudet ovat tietoisuus tavoitteista, itsenäisen päätöksenteon mahdollisuus ja toimintatapojen jatkuva kehittäminen yksikössä. Työhyvinvoinnin kehittämisen keskeisimmät teemat vahvuuksien lisäksi on pohtia yhdessä töiden järjestelyä ja priorisointia, kirkastaa miten Fenniassa tehdään päätöksiä ja kehittää yksiköiden välistä yhteistyötä.



# Fennia kuudetta kertaa Vastuullinen kesäduuni -kampanjassa

Fennia oli vuonna 2018 kuudetta vuotta mukana valtakunnallisessa Vastuullinen Kesäduuni -kampanjassa. Kampanjan tavoitteena on tarjota nuorille enemmän laadukkaita kesätyöpaikkoja ja hyviä kesätyökokemuksia.

Kampanjan tutkimuksessa työnantajien kehittämiskohteeksi on usein noussut riittävän palautteen antaminen. Olemme edistäneet hyvän kesätyökokemuksen syntymistä viestimällä esimiehille ja työyhteisölle nuorten toiveista ja palautteista.

## Jokainen fennialainen voi tehdä aloitteen

Fenniassa jokaisella työntekijällä on organisatorisesta asemasta riippumaton henkilökohtainen vaikutusmahdollisuus oman työn ja työympäristön kehittämiseen sekä mahdollisuus tehdä yhtiön toimintaa parantavia ehdotuksia.

Aloitetoiminnan avulla kerätään järjestelmällisesti ehdotuksia ja ideoita, arvioidaan niiden tuottamaa hyötyä ja palkitaan käyttökelpoiset ehdotukset. Yksi tärkeimpiä tekijöitä yhtiön toiminnan kehittämisessä on työntekijöiden innovatiivisuus omaa työtään ja koko yhtiötä koskevissa asioissa.

Aloite on ehdotus, joka esimerkiksi säästää kustannuksia, lisää tuottoja, nopeuttaa ja yksinkertaistaa Fennian palveluita tai tehostaa työntekoa, tai jollain muulla tavalla parantaa yhtiön toimintaa. Vuonna 2018 Fenniassa käsiteltiin 114 aloitetta.

## Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo

Fennian henkilöstöpoliittista yhdenvertaisuutta toteutetaan konsernissa hyväksytyyn Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman mukaisesti. Työntekijöitä kohdellaan yhdenvertaisesti työhönoton, työehtojen työolojen, henkilöstökoulutuksen ja uralla etenemisen suhteen. Olemme tehneet työtä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja tietoisuuden lisäämiseksi työyhteisössämme.

## Henkilöstötietoa 2018

### Fennia

Fenniassa työskenteli vuoden 2018 lopussa 865 henkilöä vakinaisessa työsuhteessa (896 henkilöä vuonna 2017). Määräaikaisessa työsuhteessa, työskenteli 81 henkilöä (86 henkilöä vuonna 2017). Vuoden lopussa vakituisesta henkilöstöstä 465 henkilöä työskenteli pääkonttoritoiminoissa ja 400 henkilöä myyntiorganisaatiossa.

Miesten osuus koko henkilöstöstä oli 39 prosenttia ja naisten osuus 61 prosenttia. Pitkillä vapailta (äitiys-, vanhempain-, hoito-, vuorottelu- ja opintovapailta) vuoden 2018 aikana oli 72 henkilöä. Osittaisella hoitovapailta oli vuoden 2018 lopussa 31 henkilöä. Osa-aikaeläkkeellä tai

osatyökyvyttömyyseläkkeellä oli 8 henkilöä. Fennialaisten keski-ikä vuonna 2018 oli noin 42 vuotta. Henkilöstön keskimääräinen palvelusaika oli keskimäärin noin 12 vuotta.

Ammatillinen tai opistotasoinen koulutus oli noin 32 prosentilla ja alempi tai ylempi korkeakoulututkinto oli 57 prosentilla fennialaisista.

Uusia työntekijöitä rekrytoitiin vakituisiin työsuhteisiin vuoden 2018 aikana 75 henkilöä. Uusien fennialaisten keski-ikä oli 35 vuotta ja heidän yleisin koulutustaustansa oli alempi tai ylempi korkeakoulututkinto, jonka oli suorittanut noin 68 prosenttia.

Kuluneen vuoden aikana päättyi 124 vakituista työsuhdetta. Näistä 94 työsuhdetta päättyi irtisanoutumiseen, 16 työntekijää siirtyi eläkkeelle ja 14 työsuhdetta päättyi muusta syystä. Lähtövaihtuvuus laskettuna eläkkeelle siirtyneistä ja irtisanoutuneista oli 12,7 prosenttia (11,5 % vuonna 2017).

## Ajankäyttö Fenniassa

Ajankäyttöä arvioidaan teoreettisen työajan perusteella, jossa varsinaista työaika vähentävät erilaiset palkalliset ja palkattomat vapaat. Teoreettisesta työajasta 77,9 prosenttia oltiin varsinaisessa työssä ja loput ajasta koulutuksessa, lomalla, sairaana tai muusta syystä poissa.

Ylitöitä tehtiin yhteensä 13 225 tuntia, joka on keskimäärin 14 tuntia henkilöä kohden vuodessa vakinaisella ja määräaikaikaisella henkilöstöllä laskettuna.

Ajankäyttö	Työtuntia, 2018	Prosenttia, 2018	Työtuntia, 2017	Prosenttia, 2017
Työaika	1 446 518	77,9 %	1 483 015	78,5 %
Koulutus	6 712	0,4 %	2 069	0,1 %
Vuosiloma ja vastaava	262 324	14,1 %	249 026	13,2 %
Sairaus, tapaturma	45 750	2,5 %	55 383	2,9 %
Perhesyy*	63 087	3,4 %	69 776	3,7 %
Muu syy **	33 003	1,8 %	30 058	1,6 %
Teoreettinen työaika	1 859 411	100,0 %	1 889 327	100,0 %

\* Perhesyy, äitiys-, isyys- ja vanhempainvapaat, hoitovapaat ja lapsen sairaus.

\*\* Muu syy = muun muassa palkaton poissaolo ja opintovapaa.

## Henki-Fennia

Henki-Fenniassa työskenteli vuoden 2018 lopussa 56 henkilöä (61 henkilöä vuonna 2017), joista vakituisessa työsuhteessa oli 53 ja määräaikaissä kolme henkilöä. Heistä 5 henkilöä oli pitkillä vapailta (äitiys-, vanhempain-, hoito-, vuorottelu- ja opintovapailta) vuoden 2018 aikana. Henkilöstöstä 33 oli naisia ja 23 miehiä. Vakituisten työntekijöiden keski-ikä oli noin 46 vuotta. Keskimääräinen palvelusaika, koko konsernissa palveluaika huomioituna, oli noin 11 vuotta.

## Fennia Varainhoito

Fennia Varainhoidossa työskenteli vuoden 2018 lopussa 36 henkilöä (31 henkilöä vuonna 2017), joista 33 henkilöä oli vakituisessa työsuhteessa ja kolme määräaikaissä työsuhteessa. Henkilöstön sukupuolijakauma jakaantui tasan. Fennia Varainhoidossa työskenteli 18 miestä ja 18 naista. Henkilöstön keski-ikä oli 43 vuotta.

## Fennia Kiinteistökehitys Oy

Fennia Kiinteistökehitys perustettiin kesäkuussa 2018 ja siellä työskentelee vakituisessa työsuhteessa kaksi henkilöä.

## Fennia Vahinkovakuutus Oy

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia osti Folksam Vahinkovakuutus Oy:n koko osakekannan ja kauppa vahvistui 27.11.2018. Kaupan myötä konserniin saatiin uusi tytäryhtiö Fennia Vahinkovakuutus Oy, joka toimi aiemmalla nimellä Folksam Vahinkovakuutus vielä vuoden 2018 loppupuolella. Folksamin henkilöstömäärä 31.12.2018 oli 207 henkilöä, joista vakituisia oli yhteensä 198 henkilöä, joista kuusi oli tuntityöntekijöitä. Lisäksi määräaikaissä kuukausipalkkaisia oli 5 henkilöä ja määräaikaissä tuntityöntekijöitä 4 henkilöä. Pitkällä poissaololla oli 6 henkilöä.

Fennia Vahinkovakuutus Oy sulautui Fenniaan 1.5.2019.

## Tiesitkö?

Joulun lähestyessä kysymme henkilökunnalta, mihin hyvään tarkoitukseen he haluaisivat antaa joululahjarahat. Vuonna 2018 joululahjoihin varatut varat lahjoitettiin äänestyksen perusteella Pelastakaa lapset ry:lle hädänalaisten lasten auttamiseksi. Joulukeräyksen kaikkien lahjoitusten turvin Pelastakaa Lapset tukee 25 000 lasta ja nuorta kotimaassa. Vaikeassa asemassa olevat lapset ja nuoret saavat tukea opiskeluun ja harrastuksiin. Lisäksi yhdistys auttaa lapsia muun muassa verkossa ja sporttikummi- sekä tukiperheteroiminnalla.

Yrityskaupan myötä olemme Suomen Paralympiakomitean yhteistyökumppani. Paralympiakomitea kehittää ja koordinoi vammaishuippu-urheilua. Yhteiskunnallisena vaikuttajana järjestö toteuttaa kaikilla toimillaan urheilun tasa-arvoa ja edistää mahdollisuuksia tavoitella kansainvälistä huippu-urheilumenestystä kesä- ja talviparalympialaisissa.

# Talous, vakavaraisuus ja vastuullinen sijoittaminen

Olemme mukana luomassa suomalaisille yrityksille ja yksityishenkilöille taloudellista turvallisuutta mahdollistamalla riskien tehokkaan jakamisen erilaisten toimijoiden välillä.

Keskinäisenä yhtiönä Fennian tärkeimpänä taloudellisena tehtävänä on pitää huolta vakavaraisuudesta. Vakavaraisuutemme ollessa vahva, pystymme suoriutumaan niistä lupauksista, jotka olemme asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneillemme antaneet.

Lupaus turvasta voi olla pitkäikäinen, kuten esimerkiksi lakisääteisestä tapaturmavakuutuksesta henkilölle maksettavat elinikäiset eläkkeet. Vakuutuskorvaus voi olla myös erittäin suuri, esimerkiksi teollisuuslaitoksen palossa yrittäjälle maksettavat korvaukset kiinteistöistä, koneista ja toiminnan keskeytymisestä.

Vakavaraisuutemme keskeiset elementit ovat vakuutuksista perimämme hinnat, jälleenvakuutuskokonaisuutemme sekä varallisuutemme sijoittaminen rahoitusmarkkinoilla.

Vakuutusmaksujen tulee kattaa asiakkaillemme vahingoista maksettavat korvaukset, liikekulumme sekä kartuttaa riittävästi vakavaraisuuspuskuriamme pitkiin vastuisiin liittyviä epävarmuuksia varten. Tällaisia ovat esimerkiksi eliniän odotteen mahdolliset muutokset sekä sijoitusmarkkinoihin liittyvät epävarmuustekijät.

Sijoitustoiminnassamme tavoitteemme on saavuttaa tasaista tuottoa maltillisella riskinotolla ja huolehtia siitä, että sijoitukset ylittävät jokaisena päivänä lupausiemme nykyarvon riittävällä marginaalilla.

Keskeinen osa taloudellista vastuullisuuttamme on huolehtia siitä, että varmistamme asiakkaan turvan tarpeen. Fennialaisen luottamuksella esittämä ratkaisu on asiakkaalle oikeanlainen, kustannustehokas ja asiakkaalla on ymmärrys siitä millaisen turvan vakuutus hänelle tuo.

Huolehdimme korkealaatuisesta ja vastuullisesta riskienhallinnasta. Toimiluvan varaisessa liiketoiminnassa myös Finanssivalvonta varmistaa osaltaan, että vakuutettujen edut ovat asianmukaisesti turvattu.

## Vastuullinen sijoittaminen

Fennia Varainhoito on sitoutunut Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) vastuullisen sijoittamisen periaatteisiin (PRI). Fennia Varainhoito edistää vastuullista sijoittamista tukemalla ja sijoittamalla vastuullisesti toimiviin yrityksiin.

Fennia Varainhoidon käytännön toiminta ja vastuullisen sijoittamisen periaatteet ovat jatkuvassa vuorovaikutussuhteessa toisiinsa. Fennia Varainhoidon sijoitustoiminnan harjoittamisen kantavia periaatteita ovat:

- Asiakkaiden varoja hoidetaan tasapuolisesti kuten yhtiön omia varoja. Varainhoitosalkujen sijoituspäätökset seuraavat Fennian oman salkun päätöksiä.
- Sijoituspäätöksiä edeltää huolellinen markkinatilanteen ja -näkökymien läpikäynti.
- Kansainvälisten ja kotimaisten yhteistyökumppaneiden tuotteista valitaan vain parhaat.

Sijoitustoiminnan harjoittamisen periaatteisiin on yhdistetty vastuullisuusasiat, jolloin ympäristöön, yhteiskuntaan sekä hyvään hallintotapaan liittyvät asiat ja niiden näkökulmat niveltävät omistajakäytänteisiin sekä osaksi sijoitusprosesseja.

Periaatteet on integroitu osaksi Fennia Varainhoidon toimintastrategiaa ja vastuullisuudesta muodostui näin myös velvoiteperustainen osa yhtiön sijoitusliiketoimintaa, ulottuen päätöksenteon kaikkiin vaiheisiin.

Olemme sitoutuneet myös edistämään vastuullisen sijoittamisen periaatteiden käyttöönottoa ja ylläpitoa sijoitustoimialalla. Fennia Varainhoito on myös kotimaisen vastuullisen sijoittamisen yhdistyksen, Finland's Sustainable Investment Forum ry:n, Finsifin jäsen.

## Fennia-konsernin verojalanjälki

Maksamme kaikki veromme Suomeen, vuonna 2018 yhteensä yli 156 miljoonaa euroa. Taulukon luvut ovat tuhatta euroa.

<b>Fennia-konsernin verot ja veronluonteiset erät 2018</b>	
<b>Välittömät verot</b>	
Tuloverot	1 659
Sosiaaliturva ja eläkemaksut	18 078
<b>Veroluonteiset maksut</b>	
Kiinteistöverot	1 307
Varainsiirtoverot	1 897
<b>Välilliset verot</b>	
Yhtiön kuluksi jäävä hankintojen arvonlisävero, arvio	10 947
Arvonlisäverot, netto	3 026
<b>Vakuutusmaksutulosta vähennettävät erät</b>	
Vakuutusmaksuvero	65 280
Palosuojelumaksu	818
Liikenneturvallisuusmaksu	664
Työsuojelumaksu	1 359
<b>Tilitettävät maksut</b>	
Ennakonpidätykset	46 029
Työntekijän eläkemaksut ja työttömyysvakuutusmaksu, laskennallinen	5 181
<b>Yhteensä</b>	<b>156 245</b>

# Ympäristön hyvinvointi on kaikkien asia

Sidosryhmämme pitävät tärkeänä, että huomioimme ympäristön hyvinvoinnin, hillitsemme omalta osaltamme ilmastonmuutosta ja toimimme materiaali- ja energiatehokkaasti.

Ympäristövastuuseemme kuuluu edistää ja etsiä työn tekemisessä ympäristöä vähemmän kuormittavia ratkaisuja. Voimme vaikuttaa kuormituksen määrään monin tavoin valinnoillemme, tietoisuuden lisäämisellä sekä palvelujen muotoilulla.

Fennia-konsernissa hiilidioksidijalanjälkeä pienentävät työtilatehokkuus, etätyöskentely, videokokoukset, asiakaspalvelun digitalisointi ja järjestelmien hyvä käytettävyys, paperiton palvelu vakuutusasioissa, materiaali- ja energiatehokkuuden huomioiminen yhteistyökumppaneiden ja palveluntarjoajien kanssa, kierrätys sekä toimitilojen energian käytön optimointi.

Kerromme myös asiakkaillemme ja muille sidosryhmille vakuuttamisen, sijoittamisen ja rahoituksen tuotteiden sekä niihin liittyvien palveluiden kehittämistä ympäristöystävällisempään ja parhaan asiakaskokemuksen tuottavaan suuntaan.

Vahinkovakuutusliiketoiminnassa samalla, kun turvaamme asiakkaan taloudellista turvallisuutta, vaikutamme ympäristöön positiivisella tavalla esimerkiksi ennakoivalla toiminnalla, kuten palovahinkojen ehkäisemisellä.

Vastuullinen ja tehokas energiankäyttö on tehokas tapa torjua ilmastonmuutosta. Tämän takia Fennia Varainhoito on sitoutunut Kiinteistöalan energiatehokkuussopimukseen. Liittyessään Fennia Varainhoito sitoutui vähentämään energiankulutusta hallinnoimissaan kiinteistöissä vuoteen 2025 mennessä 7,5 % vertailuvuotensa 2017 tasosta.

## Tiesitkö?

Ilmastonmuutoksen hillitseminen edellyttää myös meiltä yrityksenä toimintatapojen muutoksia. Fennia-konsernissa jatketaan asiakaspalvelun kehittämistä ympäristöä vähemmän kuormittavammaksi. Kerromme asiakkaille, kuinka Oma Fennia -verkkopalveluun ja e-laskuihin siirtyminen näkyy omassa arjessa.

Kannustamme henkilöstöä parempaan jätteen lajitteluun ja lisäämme ympäristövastuullisuuden opastusta konsernin työpaikoilla.

Asiantuntijoillamme on käytössä Kompassi-palvelu, jonka avulla voimme tehdä asiakkaan kanssa vaivattomasti muun muassa riskikartoituksia. Näin asiakkaamme voivat varmistua siitä, että tarvittavat toimenpiteet on tehty esimerkiksi kiinteistön palamisen ehkäisemiseksi. Kiinteistön palon yhteydessä vapautuu puuhun sitoutunut hiilidioksidi ja syntyy nokihiukkasia, jotka lämmittävät ilmakehää. Palovauriorakennusten purkaminen ja uudelleen rakentaminen synnyttävät myös jätettä. Ennakoiva toiminta ja vahingontorjunta yhteistyössä asiakkaiden kanssa ovat ympäristöä säästäviä toimenpiteitä.

Fennia on ollut liki 30 vuotta mukana edistämässä suomalaista muotoilua. Fennia Prize on yrityksille suunnattu, yksi Suomen merkittävimmistä muotoilukilpailuista, jossa on jaettu palkintoja vuodesta 1990 lähtien. Kilpailu on tuonut esille hiilijalanjälkeä pienentäviä, energian tai vedenkulutusta vähentäviä, työhyvinvointia lisääviä ja terveydenhuollon tuottavuutta ja turvallisuutta edistäviä innovaatioita. Kilpailun järjestävät suomalaisen muotoilun promootio-organisaatio Design Forum Finland, Fennia ja Elo.



# Johtaminen

Fenniaa hallinnoidaan keskinäisyyden periaatteella. Ylintä päätösvaltaa käyttävät yhtiökokouksen kautta vakuutuksenottajat eli Fennian asiakkaat. Fennian hallintoelimiä ovat hallintoneuvosto, hallitus ja toimitusjohtaja.

## Fennian hallintoneuvosto

Ryhmän emoyhtiöllä on hallintoneuvosto, joka valvoo hallituksen ja toimitusjohtajan vastuulla olevaa yhtiön hallintoa. Hallintoneuvoston tehtävänä on valita Fenniaan eli ryhmän emoyhtiöön hallituksen jäsenet ja vahvistaa hallituksen jäsenten palkkiot. Lisäksi hallintoneuvosto antaa varsinaiselle yhtiökokoukselle lausuntonsa tilinpäätöksestä, toimintakertomuksesta ja tilintarkastuskertomuksesta sekä antaa hallitukselle ohjeita asioissa, jotka ovat laajakantoisia tai periaatteellisesti tärkeitä.

Hallintoneuvostolla on kaksi valiokuntaa.

## Fennian hallitus

Ryhmän emoyhtiönä Fennian hallitus vastaa hallintojärjestelmän asianmukaisuudesta ryhmätasolla ja huolehtii siitä, että ryhmää johdetaan kokonaisuutena. Ryhmän emoyhtiön hallitus (konsernihallitus)

- päättää ryhmän tavoitteista ja strategiasta
- päättää ryhmän hallintojärjestelmän ja ylimmän tason organisaatorakenteen
- päättää ryhmän kannalta merkittävistä tai epätavallisista ja laajakantoisista liiketoimintajärjestelyistä
- valvoo ryhmän sisäisen valvonnan ja hallintojärjestelmän, mukaan lukien riskienhallintajärjestelmän, riittävyyttä ja tehokkuutta

ja

- hyväksyy vuosittain näiden asianmukaisuutta ja riittävyyttä koskevat arviot
- hyväksyy ryhmän riskienhallintastrategian sekä ryhmän omaa riski- ja vakavaraisuusarviota koskevat raportit (ORSA) hyväksyy ryhmän vakavaraisuutta ja taloudellista tilaa koskevan viranomaisraportoinnin.

Tytäryhtiöiden hallitukset huolehtivat vastuullaan olevan yhtiön hallinnosta ja sen toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallituksilla on työjärjestys, johon on kirjattu hallituksen keskeiset tehtävät sekä kokouskäytännöt.

Emoyhtiön hallituksen apuna toimii nimitys- ja palkitsemisvaliokunta, jonka tehtävänä on Fennian konsernijohtajan, hänen sijaisensa sekä varatoimitusjohtajan ja johtoryhmän jäsenten palkitsemis- ja nimittämisasioiden valmistelu, suunnittelu ja kehittäminen sekä koko yhtiön palkitsemisjärjestelmän valmistelu.

Tarkastusvaliokunta on Fennian ja Henki-Fennian hallitusten yhteinen. Tarkastusvaliokunnan vastuualue kattaa talouteen ja vakavaraisuuteen liittyvät asiat, sisäisen valvonnan, mukaan lukien compliancen, riskienhallinnan ja sisäisen tarkastuksen, riittävyyden ja asianmukaisuuden seurannan. Lisäksi tarkastusvaliokunta huolehtii tilintarkastukseen liittyvistä lakisääteisistä tehtävistään.

## Toimitusjohtaja

Fennia-ryhmän yhtiöillä on kullakin toimitusjohtaja, jonka yhtiön hallitus nimittää ja jonka toimitusuhteen ehdoista, palkoista ja palkkioista hallitus päättää. Toimitusjohtajan tehtävänä on hallituksen ohjeiden ja määräysten mukaisesti hoitaa yhtiön juoksevaa hallintoa. Toimitusjohtajan tehtäviin kuuluu yhtiön liiketoiminnan johtaminen ja valvonta, riskien- ja vakavaraisuuden hallinnan järjestäminen sekä vastuu yhtiön toimintojen kehittämisestä ja koordinoinnista. Hallitus on nimittänyt emoyhtiön toimitusjohtajalle sijaisen.

Toimitusjohtajat ovat jäseninä konsernin johtoryhmässä, jonka tehtävänä on huolehtia hallitusten päättämien ryhmätasoisien asioiden täytäntöönpanosta. Konsernin johtoryhmän puheenjohtajana toimii emoyhtiön toimitusjohtaja, joka toimii myös tytäryhtiöiden hallitusten puheenjohtajana.

## Sisäisen tarkastuksen toiminto

Sisäinen tarkastus on liiketoiminnoista riippumaton toiminto, joka tukee Fenniaa ja sen ylintä johtoa tavoitteiden saavuttamisessa tarjoamalla järjestelmällisen lähestymistavan organisaation valvonta-, johtamis- ja hallintoprosessiin sekä riskienhallinnan toimivuuden ja tehokkuuden arviointiin ja kehittämiseen.

## Vastuullisuuden johtaminen

Vastuullisuutta johdetaan operatiivisesti sekä konserni- että liiketoimintatasolla yli organisaation rajojen. Jokainen liiketoiminta-alue ottaa päätöksenteossaan huomioon vastuullisuuden. Viime kädessä vastuullisuustyöstä vastaa konsernijohtaja.

## Liiketoimintamalli

Fennia-ryhmän rakenne pohjautuu Fennian konsernitilinpäätöksen mukaiseen rakenteeseen. Ryhmän emoyhtiö on Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, joka on vuonna 1882 perustettu, suomalainen, asiakkaidensa omistama vahinkovakuutusyhtiö.

Fennia-ryhmä muodostuu seuraavista yhtiöistä: vahinkovakuuttamiseen erikoistuneet ryhmän emoyhtiö Fennia ja Fennia Vahinkovakuutus Oy, vahinkovakuuttamiseen läheisesti liittyviä liitännäispalveluita tuottava Fennia-palvelu Oy, vapaaehtoisia henki-, eläke- ja säästövakuutuksia tarjoava Vakuutusosakeyhtiö Henki-Fennia, varainhoitopalveluja ja vaihtoehtorahastojen hallinnointipalveluja tarjoava Fennia Varainhoito Oy sekä Fennia Kiinteistökehitys Oy. Lisäksi ryhmään kuuluu 26 kiinteistöyhtiötä.

Fennia-ryhmän rakenne muuttui vuoden 2018 aikana, kun ryhmän emoyhtiö Fennia osti konsernin sisäisellä kaupalla Fennia Varainhoito Oy:n Henki-Fennialta sekä hankki itselleen Folksam Vahinkovakuutus Oy:n koko osakekannan. Folksam Vahinkovakuutus Oy:n nimi vaihtui 27.2.2019 Fennia Vahinkovakuutus Oy:ksi. Fennia Vahinkovakuutus Oy sulautui yhtiökokouksen päätöksen mukaisesti osaksi Fennia-ryhmän emoyhtiötä 1.5.2019. Näiden lisäksi emoyhtiö Fennia perusti Fennia-palvelu Oy:n joka tuottaa emoyhtiön asiakkaille vahinkovakuuttamiseen ja riskienhallintaan läheisesti liittyviä liitännäispalveluita. Fennia Varainhoito Oy perusti Fennia Kiinteistökehitys Oy:n. Kiinteistökehityksen päätehtävänä on tuottaa kiinteistökehittämisellä sijoitusmahdollisuuksia Fennia Varainhoidon asiakkaille.

Fennia-ryhmän yhtiöistä emoyhtiö Fennia toimii keskinäisyyden pohjalta, mikä tarkoittaa, että asiakas on omistaja. Muut ryhmän yhtiöt, Fennia Vahinkovakuutus, Fennia-palvelu, Henki-Fennia, Fennia Varainhoito ja Fennia Kiinteistökehitys ovat osakeyhtiöitä. Fennia-ryhmän konsernitilinpäätökseen kuuluvat muut yhtiöt ovat pääosin kiinteistöyhtiöitä.

Fennia-ryhmällä on myös laaja kumppaniverkosto, jonka kanssa se tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaiden hyväksi.

## Riskienhallinta

Fennian riskit sekä riskien- ja vakavaraisuuden hallinta on julkaistu Fennian vuosikertomuksessa osoitteessa <https://www.fennia.fi/tietoa-fenniasta/taloudellista-tietoa>.