



**Fennia**

Vårt samhällsansvar 2018

# Innehåll

<b>Fenniakoncernens strategi</b>	<b>1</b>
<b>Samhällsansvar i Fenniakoncernens affärsverksamhet</b>	<b>3</b>
<b>Fenniakoncernens väsentlighetsmatris</b>	<b>4</b>
<b>Etisk och ansvarsfull affärsverksamhet</b>	<b>6</b>
<b>Fennia – för företagande och liv</b>	<b>8</b>
<b>Kunden är alltid nummer ett</b>	<b>10</b>
<b>Kompetent personal som kan förnya sig</b>	<b>12</b>
<b>Ekonomi, solvens och ansvarsfulla investeringar</b>	<b>17</b>
<b>Att miljön mår bra är allas sak</b>	<b>20</b>
<b>Administration</b>	<b>22</b>
<b>Affärsverksamhet</b>	<b>24</b>
<b>Riskhantering</b>	<b>25</b>

# Fenniakoncernens strategi

Fenniakoncernen finns, i enlighet med sin mission, till för företagande och liv. Vi är en pålitlig partner, vare sig du vill trygga din företagsverksamhet eller annat som är viktigt i livet.

Vår vision är att erbjuda den bästa kundupplevelsen. Vi vill att våra kunder ska uppleva att våra tjänster är så bra och lättillgängliga att kunderna vill rekommendera Fennia för andra och att Fennia är en efterfrågad samarbetspartner.

Fenniakoncernens har satt upp fyra mål för strategiperioden fram till 2022:

- Personal som kan förnya sig
- Tillväxt inom företagskunder
- Effektiv inom privathushåll
- Solid

## Fennias strategiska mål styr vars och ens arbete

### **Vi jobbar modigt och målinriktat – som om vi skulle jobba för vårt eget företag**

Vi leder, coachar och jobbar så att vi lyckas skapa en utmärkt personalupplevelse, som säkrast leder till marknadens bästa kundupplevelse. Personal som kan förnya sig är vår styrka.

Försäkrings- och finansbranschen står inför förändringar. Förändringar i kundbeteendet och utveckling av digitala tjänster förutsätter att vi på Fennia kan förnya oss. När automationen befriar oss från rutiner blir arbetet i allt högre grad expertarbete.

### **Fennia har alltid varit företagarnas bolag**

Vårt kunnande, nätverk och resultat har uppstått genom att vi betjänar företag och företagande. Vi förädlar vårt kunnande och vår kundinriktade service. På dem är det bra att bygga framtiden.

Vi växer lönsamt inom företagskunder med försäkrings- och kapitalförvaltningstjänster. Som partner och rådgivare i ekonomisk trygghet skapar vi med hjälp av Fenniakoncernens tjänster en övergripande upplevelse för våra kunder. Vi producerar service i samarbete med vårt nätverk av samarbetspartner, som är de bästa i branschen.

### **Enkelt för privatkunder att uträtta sina ärenden hos oss**

Vi arbetar varje dag så att kunderna tryggt kan lita på att vi tar väl hand om deras ärenden. Vi vill erbjuda våra kunder ett livslångt samarbete med oss.

God service präglas av effektivitet och smidighet – detta gäller såväl kunden som bolaget. När detta genomförs blir både personal- och kundupplevelsen lyckad. Vi satsar starkt på digitalisering av affärsverksamheten.

## **Vi månar om stark solvens**

Fenniakoncernen är solid. Som solitt bolag kan vi ta ansvar för de förpliktelser som vi gett våra försäkringstagare.

För att vi ska vara solida även i framtiden förstår vi den risk vi tar och tar bara sådana risker som vi kan bära.

Vi är expert på riskhantering och föregångare inom vår egen verksamhet.

# Samhällsansvar i Fenniakoncernens affärsverksamhet

Ansvarsrapporten beskriver Fenniakoncernens ansvarsfulla och hållbara affärsverksamhet. Rapporten riktar sig till våra kunder, samarbetspartner och intressegrupper, som är intresserade av vår affärsverksamhet.

Fenniakoncernen utvecklar fortsättningsvis samhällsansvarsarbetet. För alla teman i väsentlighetsbedömningen, som gjorts i samarbete med alla våra intressegrupper, har ännu inte mål ställts upp eller mätare fastställts. Vi utvecklar vårt samhällsansvar och rapporteringen som en naturlig del av vår affärsverksamhet i samarbete med våra kunder, personalen, samarbetspartner och andra intressegrupper.

I rapporten beskrivs verksamheten under 2018 och nuläget.

Årsredovisningen och samhällsansvarsrapporten innehåller en redogörelse för andra än ekonomiska uppgifter (NFI) enligt bokföringslagen.

Fennias styrelse och koncernchefen ansvarar för rapporten och har godkänt uppgifterna i den.

Helsingfors den 21 augusti 2019

Mikael Ahlbäck

Matti Pörhö

Henry Backlund

Eva Liljebloom

Jyrki Mäkynen

Anni Ronkainen

Paul Stucki

Risto Tornivaara

Tomi Yli-Kyyny

Antti Kuljukka  
koncernchef

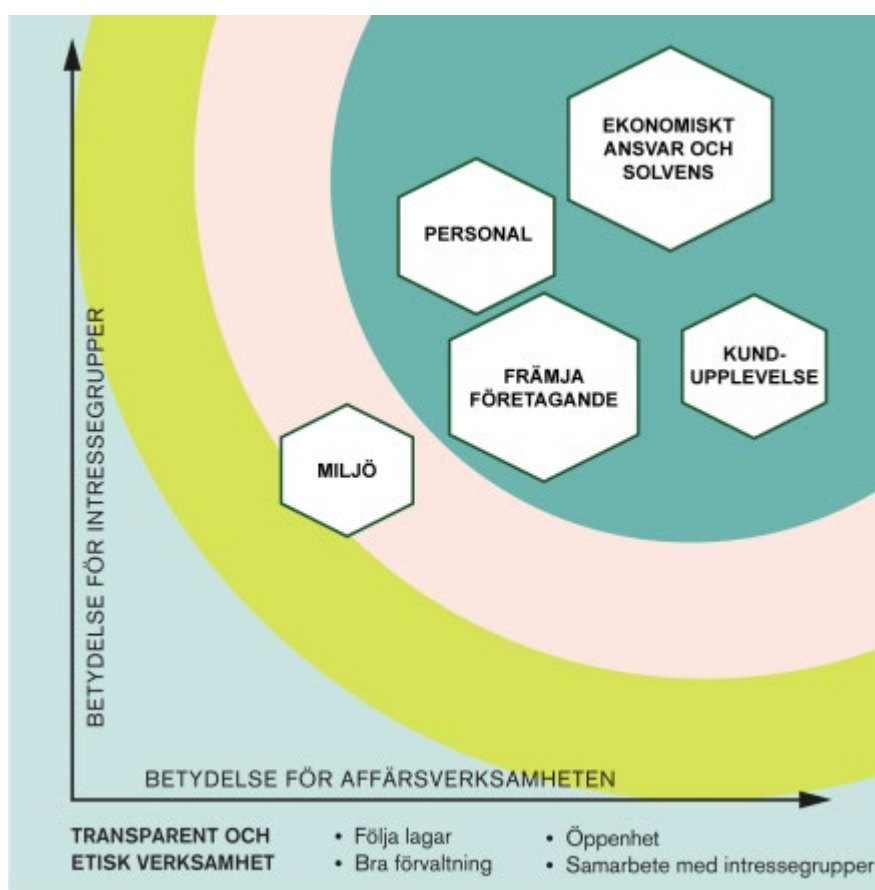
# Fenniakoncernens väsentlighetsmatris

I väsentlighetsmatrisen samlas de teman som intressegrupperna bedömer vara väsentliga för Fenniagruppens samhällsansvar.

De allra viktigaste ansågs vara ekonomiskt ansvar, solvens, ansvarsfulla investeringar och förebyggande av svart ekonomi.

Till samhällsansvar hör också utveckling av kund- och personalupplevelser, främjande av företagande och miljöfrågor. Vad gäller miljön ansågs material- och energieffektivitet vara det viktigaste.

Transparent och etisk verksamhet utgör naturligtvis grunden för samhällsansvar i hela affärsverksamheten.



## **Ekonomiskt ansvar och solvens**

- Trygga solvensen Ansvarsfulla investeringar
- Förebygga svart ekonomi och korruption

## **Kundupplevelse**

- Användbarhet av digitala system
- Aktiv kommunikation, engagering av intressegrupper och dialog Skapa den bästa kundupplevelsen

## **Främja företagande**

- Påverka säkerhet och välmående Säkerställa förutsättningar för företagande Förstå och främja företagande

## **Personal**

- Kontinuerlig utveckling av yrkeskunskap och kompetens Företagshälsovård och arbetarskydd
- Jämlikt bemötande och lika möjligheter

## **Miljö**

- Material- och energieffektivitet Beaktande av miljö och välmående Hålla klimatförändringen i styr

*Uppgifterna för väsentlighetsmatrisen samlades in med hjälp av en nätenkät bland våra viktigaste intressegrupper i januari 2018: personalen, kunder, myndigheter och medier samt medlemmar i styrelsen, förvaltningsrådet och regionala delegationer.*

# Etisk och ansvarsfull affärsverksamhet

Etisk verksamhet i Fenniakoncernen betyder att vi följer lagar, bestämmelser, överenskomna spelregler och avtal, och att verksamheten bedrivs i enlighet med Fennias värderingar och verksamhetens hörnstenar samt tillhörande riskhantering.

I samtliga våra funktioner respekterar vi mänskliga rättigheter och jobbar tillsammans med finansbranschen för att förebygga korruption, mutor och svart ekonomi.

Anställda i Fenniakoncernen och representanter för försäljningskanalerna har utbildats i att följa samtliga förpliktelser för förebyggande av penningtvätt och finansiering av terrorism samt att upptäcka sådan verksamhet. Alla nya anställda går utbildningen.

I personalundersökningen 2018 lyftes betydelsen av etisk ledning och Compliance-funktionen i koncernen fram. På Fennia betonar en etisk aktör etiskt ansvar i beslutsfattandet istället för personlig makt. Förutom att en etisk aktör själv agerar etiskt kräver han eller hon som chef samma av sina medarbetare.

Till utvecklingen av etisk och ansvarsfull verksamhet hör naturligtvis ingripande i oetisk verksamhet och var och ens möjlighet att anmäla sina iakttagelser till oberoende aktörer, experter vid Fenniakoncernens operativa risker och Compliance-funktionen.

## Dataskydd på Fennia

Fennia följer strikt de allmänna och branschspecifika bestämmelserna om behandling av personuppgifter och etablerad god sed inom försäkrings- och finansbranschen.

Kundernas förtroende är en hederssak för oss och vi behandlar alltid personuppgifter på ett sätt som förtjänar detta förtroende.

Vi använder personuppgifter bara för det ändamål som uppgifterna har samlats för: sköta kundrelationer, avgöra ersättningsärenden eller göra rekryteringar. Uppgifterna behandlas inte senare på sätt som strider mot dessa ändamål.

Vid behandling av uppgifter ser vi till att integritetsskyddet samt försäkrings- och banksekretessen bevaras. Vi försäkrar oss om att personuppgifterna behandlas korrekt och att nödvändiga administrativa och tekniska skyddsåtgärder tillämpas.

Handläggningssystemens och tjänsternas konfidentialitet, integritet, tillgänglighet, tillgång till uppgifter och motståndskraft garanteras med olika system och metoder såsom dataskydds-uppdateringar och systemauditeringar. För behandling av uppgifter använder vi tjänsteleverantörer som är specialiserade på datateknik, med vilka vi ingår ändamålsenliga avtal om behandling av uppgifter och sekretess och av vilka vi förutsätter att de förbinder sig att följa Fennias praxis för dataskydd och datasäkerhet. Vi uppdaterar kontinuerligt vår praxis för dataskydd och datasäkerhet så att de motsvarar god praxis inom finansbranschen.



# Fennias dataskyddsåtgärder 2018

I början av 2018 förberedde vi oss inför EU:s dataskyddsförordning som började tillämpas den 25 maj 2018. Vi startade ett administrativt datasäkerhetsprojekt (HALTI) redan 2016.

Under projektets gång utarbetade vi bland annat beskrivningar av lagenliga principer för behandling av personuppgifter ([www.fennia.fi/dataskydd](http://www.fennia.fi/dataskydd)), uppdaterade principerna för Fennias dataskydd, utbildade personal, skapade processändringar utifrån registrerade rättigheter, byggde en utvärderingsprocess för dataskydd som del av utvecklingsmodellen och uppdaterade modellen för hantering av undantagssituationer i dataskyddet för att motsvara kraven.

På nättjänsten Mitt Fennia finns en blankett med vilken man kan begära kontroll av uppgifter, korrigera eller radera dem. I januari 2018 utnämnde Fennia enligt dataskyddsförordningen ett oberoende dataskyddsombud för Fenniakoncernen.

# Fennia – för företagande och liv

Vi erbjuder Fenniakoncernens tjänster och våra samarbetspartners expertis till smf-företag, mikroföretag och tillväxtföretag, utan att glömma ensamföretagare, snabbt och smidigt. Eftersom företag befinner sig i olika skeden av livsrytmen, har vi till stöd för företagen byggt upp ett mångsidigt samarbetsnätverk.

Främjande av företagande har alltid varit ytterst betydelsefullt för våra kunder och enligt våra intressegrupper är det så än i dag. I samarbete med företagarorganisationer har vi erbjudit våra företagskunder ekonomiska förmåner samt utvecklat produkter och tjänster.

## Riksomfattande företagarpriset

De riksomfattande företagarpriserna hölls på hösten 2018 i Åbo, och där delades det riksomfattande företagarpriset ut för 51:a gången. Priset grundades 1968 av dåtida Fennia och Företagarna i Finland.

Det riksomfattande företagarpriset har under åren delats ut till hundratals företag eller privatpersoner. I fjol tilldelades priset Beauty Hair Sirpa Mansner från Helsingfors, Elcoline Group från Varkaus, Finnfoam från Salo, Lyyti Oy från Åbo och Nordic Business Group Oy från Jyväskylä.

Fennia fortsätter att värna traditionen med det riksomfattande företagarpriset tillsammans med Företagarna i Finland genom att belöna företagande som skapar dagens tillväxt. Det riksomfattande företagarpriset är ett erkännande för framgångsrikt och föredömligt företagande och förmåga att förnyas.

Utdelningskriterierna är följande:

- Företagets verksamhetsidé och produktidéernas originalitet samt kontinuerlig självständig utveckling av verksamheten, tjänsterna och produkterna.
- Företagets tillväxt under de senaste åren.
- Företagets operativa och ekonomiska läge och förnyelseförmåga även i internationell konkurrens. Företagets operativa utveckling och samhällsliga betydelse inom dess verksamhets- och marknadsområde.
- Förmågan av företagets produktionsverksamhet och personalförvaltning att förnya sig för att motsvara dagens anda och samhällets mål.
- Etableringen av företagets verksamhet, dvs. att det har varit verksamt i över fem år.

Priset kan tilldelas även en privatperson, som med sitt långsiktiga arbete avsevärt främjat företagande och företagsverksamhet i Finland.

## Visste du?

Fenniakoncernen samarbetar med Företagarna i Finland, Familjeföretagens förbund och Ung Företagsamhet Rf. Vi främjar de ungas företagarpuppfostran, eftersom den stödjer mångsidigt kunnande och ökar arbetslivsfärdigheter. Vi diskuterar företagande, riskhantering, betydelsen av försäkring och tillväxtmöjligheter med de unga. Ekonomisk trygghet utgör en väsentlig del av företagandet, särskilt i dess tidiga stadium.

Fennia deltog i finalen för Ung Företagsamhet Rf:s tävling Våga vara företagsam genom att dela ut ett eget pris för bästa tjänst. Priset gick till Lölypojät från Jyväskylä, som erbjuder ett omfattande tjänstepaket för byte av bastustenar. I tävlingen Våga vara företagsam driver unga sina UF-företag ett läsår med riktiga pengar. Totalt deltog i tävlingen företag som under året startats av över 600 unga.

# Kunden är alltid nummer ett

## I ett ömsesidigt bolag är kunden delägare

Fennia är ett finländskt, kundägt skadeförsäkringsbolag med djupt rotade rötter och värderingar i företagande. Till Fennias verksamhetsområde hör lagstadgade och frivilliga skadeförsäkringar för företag, företagare och privatkunder.

Fennia är ett ömsesidigt bolag. Kunden hos ett ömsesidigt försäkringsbolag är bolagets röstberättigade delägare. Resultatet av ett ömsesidigt bolag kan användas till att utveckla bolagets servicenivå och kunddelägarna är med och beslutar hur det ska göras. Varje kund hos Fennia är samtidigt Fennias ägare.

Hörnstenen i Fennias verksamhet är: kunden är alltid nummer ett. Vi vill att servicen är enkel, snabb, kompetent och vänlig, helt enkelt den bästa. En Fenniaanvänd som betjänar en kund tar alltid ansvar för ärendet och tar det i mål.

## Skadetjänster ger snabb hjälp åt kunder – [apu.fennia.fi/sv](https://apu.fennia.fi/sv)

Vi erbjuder tjänster som hjälper våra kunder att klara av skador så enkelt och smidigt som möjligt. Skadeärenden kan uträttas direkt med en expert och de kan fås i skicka genom en och samma kontakt. Någon separat skadeanmälan behövs inte.

När en kund kontaktar våra skadetjänster styrs han eller hon till Fennias högklassiga nätverk av samarbetspartner, och kunden behöver bara lägga ut pengar för en eventuell självrisk. Våra kunder som anlitat tjänsterna har varit mycket nöjda och rekommenderar dem gärna.

Tjänsterna är enkla att hitta mobilt på webbplatsen [apu.fennia.fi/sv/](https://apu.fennia.fi/sv/). Där finns också anvisningar för skadesituationer.

Skadetjänsterna omfattar sjukvårdstjänsten FenniaVårdare, Reseassistans, som hjälper vid sjukdoms- och olycksfall på utlandsresor, Fennias bilassistans 24h och Fennias skadetjänst för mobilapparater.

I oktober 2018 lanserades dessutom Fennias husassistans 24h, som hjälper kunder dygnet runt. Fennias husassistans 24h hjälper kunder som råkar ut för en storm-, vatten- eller brandskada i hemmet. På tjänsten inleder man skadeanmälan, utreder kundens hjälpbehov, beställer skadekartläggning och dessutom får kunden hjälp att reparera skadorna.

## Fennias och Pihlajalinnas Skydd för välbefinnande förbättrar företagshälsovården

Högklassig företagshälsovård och en obruten vårdkedja för arbetstagarna inverkar direkt både på arbetshälsa och på företagets resultat.

Fennia och Pihlajalinna lanserade sommaren 2018 ett nytt servicekoncept för företagshälsovård, vilket gör det enkelt för företag att skaffa ett omfattande paket för arbetshälsa. Företagshälsovård ensam tillhandahålls av Pihlajalinna omfattar utöver lagstadgad företagshälsovård också sjukvård på allmänläkarnivå. Försäkringen Företagets sjukdomsskydd, som beviljas av Fennia, omfattar sjukvård på specialistnivå.

Navet i tjänsterna för välbefinnande är FenniaVårdaren, som fått utmärkt feedback från kunder. När arbetstagaren ringer tjänsten bedöms situationen och vårdbehovet. Arbetstagaren får råd av en sjukskötare i frågor som gäller sjukdomar och olycksfall, vid behov bokas en tid för kunden direkt till rätt expert inom företagshälsovården.

I tjänsten är det dessutom enkelt att budgetera de årliga fasta kostnaderna för företagshälsovård enligt antalet arbetstagare.

## Kundupplevelser i ersättningstjänster mäts med NPS-enkät

För oss är det viktigt att kunden får en positiv upplevelse av vår service. För att vi ska veta hur vi ska utveckla vår service använder Fennias ersättningstjänster och Fennia-service NPS-index, dvs. Net Promoter Score-mätning av kundupplevelse, som beskriver kundens vilja att rekommendera oss.

NPS är ett enkätsverktyg avsett för att utveckla kundupplevelsen. Med hjälp av det frågar man kunden efter kundupplevelsen hur sannolikt det är på skalan 0–10 att han eller hon skulle rekommendera bolaget till andra.

Skadetjänsternas NPS-nivå var i snitt 57,8 procent 2018. Målet för 2018 var 60 procent.

Utöver personlig och empatisk service förbättrar snabb och smidig service kundupplevelsen. Här betonas utvecklingen av ersättningsautomatik. Kundupplevelsen förbättras när kunden i ett enkelt skadefall får ett ersättningsbeslut snabbt.

Också på skadetjänsterna har man fått positiva resultat. Vid skadetjänsterna är det bästa NPS-indexet över 80 procent, t.ex. vid tjänsten FenniaVårdare. När skadeärendet tas upp till behandling samtidigt som kunden får hjälp, blir kundupplevelsen bättre.

### Visste du?

Fennias Contact Center antog utmaningen och deltog hösten 2018 i Yles kampanj Aldrig för sent att surfa, där digitala kunskaper lärdes ut till personer som löpte risk att inte komma med i det digitala språnget. Alla anställda på Contact Center fäste i kampanjen särskild vikt vid presentation av Fenniakoncernens digitala tjänster och gav kunder råd om var de hittar våra nät-tjänster och hur dessa kan användas.

# Kompetent personal som kan förnya sig

På Fennia är vi övertygade om att arbetshälsa och produktivitet går hand i hand. När jobbet är betydelsefullt och arbetstagaren kan förverkliga sig själv blir det också meningsfullare och mer produktivt.

På Fennia ökar vi produktiviteten med hållbara medel. Kontinuerlig utveckling av gemensamma handlingssätt står i fokus, liksom också personalens kompetens och stöd för inre motivation och engagemang. En kompetent, energisk och motiverad personal säkerställer vår framtida konkurrenskraft.

Personalrisker identifieras i Fenniakoncernen med operativa riskhanteringsverktyg.

## Utvecklingsprogram på Fennia Akademi som medel för att genomföra strategin

Fennia Akademi genomförde 2018 kompetensutvecklingsprogrammet Suunta 2020! (Mot 2020!) inom företagsförsäljningssegmentet och ett digitalt coachningsprogram inom privathushållssegmentet. Förändringarna i kundbeteendet och i Fenniakoncernens processer var betydande inom dessa delområden. Coachningsprogrammet stödde genomförandet av förändringarna på ett påtagligt sätt.

Coachningsprogrammets fyra moduler behandlade strategi, försäljnings- och förhandlingsfärdigheter, tjänstedesign samt ekonomi- och kundinsikter. Coachningsprogrammet var till betydande nytta för affärsverksamheten och för de 140 deltagarnas yrkeskunskap och kompetensutveckling.

År 2018 ordnades också ett digitalt coachningsprogram inom privathushållssegmentet med målet att stöda personalen i de digitala kundserviceprocesser som utvecklas. Coachningsprogrammets mål var att införa ett nytt servicekoncept för kundmöten, stärka försäljningen av tjänster och konceptet för kundmöten på nätet.

Med hjälp av Fennia Akademiens coachningsprogram förbättrades alla deltagarnas yrkeskunskap och personliga resultat. Akademiens koncept omfattar också stark utveckling av ledarskap, och i alla coachningsprogram ingick utveckling av chefsarbete och coachande ledarskap. Genom modellen för coachande ledarskap har vi uppnått lyckade kundmöten, utmärkt chefsarbete och kompetensutveckling både hos chefer och anställda.

## Fennia utarbetade ett index för arbetshälsa utifrån personalundersökningen

På Fennia genomförs årligen en personalundersökning, vars resultat jämförs med Finlands tjänstemannanorm. Deltagarprocenten 2018 var liksom tidigare utmärkta 90 procent.

Klassificeringen PeoplePower®, som ger en helhetsbild av bolagets interna läge och dess förmåga att svara på interna och externa utmaningar, var A+ (Nöjaktig +). Resultatet var som helhet något lägre än året innan (bra, AA), men det var i linje med medeltalet inom arbetslivet i Finland.

Utvecklingsarbetet 2018, som grundade sig på resultaten för 2017, återspeglade sig på resultat: vi har kommunicerat strategin och företagets riktning väl och de anställda upplevde att byråkratin har minskat.

Fenniaanständas engagemang stärks framför allt av innehållet i det egna arbetet och av att man upplever den egna arbetsinsatsen som betydelsefull. Dessutom medverkar också arbetsgivarens goda stöd för professionell utveckling.

Förväntningarna på det egna arbetet är klara och tydliga och de närmaste chefernas välfungerande ledarskap och tillräcklig feedback förstärker dem ytterligare. Möjligheterna att påverka och utveckla sitt arbete anses vara goda, och arbetsarrangemangen i den egna enheten fungerande.

Fennia koncentrerar sig också framöver på att säkra att de anställda upplever sitt arbete som betydelsefullt, intressant och utmanande och att arbetsinsatsen ses som viktig för företaget. Det är väsentligt både för engagemang och för effektiv verksamhet.

Förändringarna i omvärlden och inom bolaget kräver beredskap till förnyelse av personalen. Allt fler av dem som svarade är oroliga för hur kompetensen räcker till i framtiden. Personal som kan förnya sig är ett mål i Fennias strategi, och vi tar itu med denna oro.

Lyckad och öppen kommunikation om Fennias värderingar, mål och strategi stöder personalens beredskap till förändring. Utvecklingsbehov ser man såväl i produkter som i tjänster och i hur lyckat förändringar har genomförts.

Utifrån undersökningsresultaten valdes tre gemensamma utvecklingsobjekt på koncernnivå för Fenniaanställda. Som utvecklingsobjekt för 2019 valdes i Fennia ökad effektivitet i beslutsprocessen, smidigare arbete i vardagen, förbättrad arbetsgemenskap och kollegialitet.

Syftet med det nya indexet för arbetshälsa är att sammanställa synpunkter utifrån arbetsglädje och belastning. I fråga om arbetshälsa är Fennias viktigaste styrkor medvetenhet om mål, möjlighet till självständigt beslutsfattande och kontinuerlig utveckling av enhetens tillvägagångssätt. Utöver styrkorna är centrala teman för utveckling av arbetshälsan att tillsammans fundera på hur arbetet organiseras och prioriteras, klargöra hur beslut fattas på Fennia och utveckla samarbetet mellan olika enheter.

## **Fennia är med i kampanjen Ansvarsfullt sommarjobb för sjätte gången**

År 2018 var Fennia med i den riksomfattande kampanjen Ansvarsfullt sommarjobb för sjätte gången. Syftet med kampanjen är att erbjuda unga fler högklassiga sommarjobb och bra sommarjobbsupplevelser.

Utvecklingsmålet för arbetsgivarna visade sig enligt kampanjundersökningen ofta vara att lämna tillräckligt mycket feedback. Vi främjar en god upplevelse av sommarjobb genom att kommunicera ut ungdomarnas önskemål och feedback till chefer och övrig personal.

## Varje Fenniaanständig kan ta initiativ

Varje Fenniaanständig kan oberoende av organisatorisk ställning personligen påverka utvecklingen av sitt jobb och arbetsmiljön samt ge förslag om hur bolagets verksamhet kan förbättras.

Med initiativverksamheten samlar Fennia systematiskt förslag och idéer, beräknar nyttan av dessa och belönar användbara förslag. En av de viktigaste faktorerna vad gäller utveckling av bolagets verksamhet är arbetstagarnas nyskapande attityd i sitt arbete och i frågor som gäller hela bolaget.

Ett initiativ är ett förslag som t.ex. ger kostnadsbesparingar eller ökad avkastning, gör Fennias tjänster snabbare och enklare eller effektiviserar arbetet eller som på något annat sätt förbättrar bolagets verksamhet. Sammanlagt 114 initiativ gick igenom på Fennia 2018.

## Likvärdighet och jämlikhet

Fennias likvärdiga personalpolitik genomförs i koncernen enligt godkänd likvärdighets- och jämlikhetsplan. Anställda bemöts lika vad gäller anställning, anställningsvillkor, personalutbildning och karriäravancemang. Vi har arbetat för att främja jämlikhet och likvärdighet och för att öka medvetenheten i vår arbetsgemenskap.

## Personalinformation 2018

### Fennia

Fennia hade vid utgången av 2018 sammanlagt 865 fast anställda (896 personer 2017). Antalet visstidsanställda var 81 (86 personer 2017). Vid slutet av året jobbade 465 personer på huvudkontoret och 400 personer i försäljningsorganisationen.

Andelen män av hela personalen var 39 procent och andelen kvinnor 61 procent. På längre ledigheter (moderskaps-, familje-, vård-, alternerings- och studieledighet) befann sig 72 personer under 2018. Partiell vårdledighet hade sammanlagt 31 personer i slutet av 2018. Deltids-pensionerade eller delinvalidpensionerade var 8 personer. Fenniaanständigas genomsnittsalder var 42 år under 2018. Personalens genomsnittliga tjänstetid var 12 år.

Cirka 32 procent av Fenniaanställda hade yrkesutbildning eller utbildning på institutnivå och omkring 57 procent hade avlagt en lägre eller högre högskoleexamen.

Sammanlagt 75 nya personer rekryterades till fasta anställningar under 2018. Genomsnittsalderen för nya Fenniaanställda var 35 år och den vanligaste utbildningen var lägre eller högre högskoleexamen, som cirka 68 procent hade avlagt.



Under året upphörde 124 fasta anställningar. 94 anställningar sades upp, 16 anställda gick i pension och 14 anställningar upphörde av någon annan orsak. Omsättningen vad gäller pensionerade och uppsagda var cirka 12,7 procent (22,5 % 2017).

## Tidsanvändning på Fennia

Tidsanvändning beräknas enligt teoretisk arbetstid med avdrag för olika ledigheter med eller utan lön. Av den teoretiska arbetstiden utgjorde egentligt arbete 77,9 procent och resten av tiden var man på utbildning, semester, sjuk eller annars borta.

Man jobbade övertid sammanlagt 13 225 timmar, som är i snitt 14 timmar per person och år beräknat enligt fast anställda och visstidsanställda.

Tidsanvändning	Arbetstimmar, 2018	Procent, 2018	Arbetstimmar, 2017	Procent, 2017
Arbetstid	1 446 518	77,9 %	1 483 015	78,5 %
Utbildning	6 712	0,4 %	2 069	0,1 %
Semester eller motsvarande	262 324	14,1 %	249 026	13,2 %
Sjukdom, olycksfall	45 750	2,5 %	55 383	2,9 %
Familjeorsak *	63 087	3,4 %	69 776	3,7 %
Annan orsak **	33 003	1,8 %	30 058	1,6 %
Teoretisk arbetstid	1 859 411	100,0 %	1 889 327	100,0 %

\* Familjeorsak, moderskaps-, faderskaps-, föräldra-, vårdledighet och barns sjukdom.

\*\* Annan orsak = bl.a. frånvaro utan lön och studieledighet.

## Fennia Liv

Fennia Liv hade vid utgången av 2018 sammanlagt 56 anställda (61 personer 2017), av vilka 53 var fast anställda och 3 visstidsanställda. Av dem var 5 på längre ledigheter (moderskaps-, familje-, vård-, alternerings- och studieledighet) under 2018. Personalen bestod av 33 kvinnor och 23 män. Genomsnittsåldern för de fast anställda var cirka 46 år. Den genomsnittliga tjänstetiden, med beaktande av tjänstetiden i hela koncernen, var cirka 11 år.

## Fennia Kapitalförvaltning

Fennia Kapitalförvaltning hade vid utgången av 2018 sammanlagt 36 anställda (31 personer 2017), av vilka 33 var fast anställda och 3 visstidsanställda. Personalens könsfördelning var

jämn. På Fennia Kapitalförvaltning jobbade 18 män och 18 kvinnor. Personalens genomsnittsalder var 43 år.

## **Fennia Fastighetsutveckling Ab**

Fennia Fastighetsutveckling startades i juni 2018 och hade två fast anställda personer.

## **Fennia, Skadeförsäkring Ab**

Ömsesidiga Försäkringsbolaget Fennia köpte Folksam Skadeförsäkring Ab:s hela aktiestock, och affären godkändes den 27 november 2018. Därigenom fick koncernen ett nytt dotterbolag, Fennia Skadeförsäkring Ab, som i slutet av 2018 fungerade under det tidigare namnet Folksam Skadeförsäkring. Folksam hade 207 anställda den 31 december 2018, 198 fast anställda och 6 timanställda. Dessutom hade bolaget 5 visstidsanställda med månadslön och 4 visstidsanställda med timlön. På längre ledighet var 6 personer.

Fennia Skadeförsäkring fusionerades med Fennia den 1 maj 2019.

## **Visste du?**

Inför jul frågar vi vår personal till vilken välgörenhet de vill donera julpenningen. Pengarna som hade reserverats för julklappar 2018 donerades efter en omröstning till Rädda Barnen rf för att hjälpa barn i nöd. Med donationerna från julinsamlingen stöder Rädda Barnen 25 000 barn och unga i Finland. Utsatta barn och unga får stöd för studier och hobbyer. Dessutom hjälper föreningen barn bland annat på nätet och genom sin sportfadder- och stödfamiljsverksamhet.

Genom företagsaffären blev vi samarbetspartner till Finlands Paralympiska Kommitté. Paralympiska kommittén utvecklar och koordinerar handikappidrott på toppnivå. Som samhällsverkare främjar organisationen i all sin verksamhet jämlikhet inom idrott och möjligheten att nå internationell framgång inom toppidrott i de paralympiska sommar- och vinterspelen.

# Ekonomi, solvens och ansvarsfulla investeringar

Ett löfte om skydd kan vara livslångt, som till exempel en livslång pension som betalas ut från den lagstadgade olycksfallsförsäkringen. En försäkringsersättning kan också vara mycket stor, till exempel ersättningen som betalas till en företagare för fastigheten, maskiner och avbrott i verksamheten efter en brand i en industrianläggning.

De centrala elementen i vår solvens utgörs av de premier som vi tar ut på våra försäkringar, vår återförsäkringshelhet och placering av våra tillgångar på finansmarknaden.

Försäkringspremierna ska täcka de ersättningar som vi betalar ut till våra kunder, våra driftskostnader och utöka vår solvensbuffert tillräckligt med tanke på de osäkerheter som är förknippade med långa ansvar. Sådana osäkerhetsfaktorer är t.ex. eventuella förändringar i den förväntade livslängden och osäkerhetsfaktorer förknippade med placeringsmarknaden.

Vårt mål i placeringsverksamheten är att få jämn avkastning med måttlig risktagning och se till att våra placeringar varje dag överskrider nuvärdet på våra löften med tillräcklig marginal.

Den väsentliga delen av vårt ekonomiska ansvar är att säkra kundernas behov av skydd. Den lösning som en Fenniaanständig ger i förtroende är rätt och kostnadseffektiv för kunden, och kunden förstår hurdan skyddsförsäkringen ger.

Vi sörjer för högklassig och ansvarsfull riskhantering. När det är fråga om affärsverksamhet som kräver koncession ser också Finansinspektionen till att de försäkrades förmåner är säkrade på ett ändamålsenligt sätt.

## Ansvarsfulla investeringar

Fennia Kapitalförvaltning har förbundit sig till Förenta Nationernas (FN) principer för ansvarsfulla investeringar (PRI). Fennia Kapitalförvaltning främjar ansvarsfulla investeringar genom att stödja och investera i bolag som verkar ansvarsfullt.

I Fennia Kapitalförvaltnings praktiska verksamhet förs en ständig dialog med principerna för ansvarsfulla investeringar. Grundläggande principer för Fennia Kapitalförvaltnings placeringsverksamhet är:

- Kundernas tillgångar förvaltas på samma sätt som bolagets egna tillgångar. Investeringsbeslut som gäller kapitalförvaltningsportföljerna följer besluten som gäller Fennias egen portfölj.
- Investeringsbesluten föregås av omsorgsfull genomgång av marknadssituationen och -utsikterna.
- Vi väljer bara de bästa av internationella och inhemska samarbetspartners produkter.

Principerna för ansvarsfulla investeringar omfattar ansvarsfrågor, vilket betyder att frågor som gäller miljö, samhälle och god förvaltningssed och synpunkter på dem anknyts till ägarpraxis och blir en del av investeringsprocesserna.

Principerna integreras som en del av Fennia Kapitalförvaltnings verksamhetsstrategi och därmed är ansvarsfullhet en förpliktande del av bolagets investeringsverksamhet och omfattar alla skeden i beslutsprocessen.

Vi förbinder oss också till att främja tillämpning och upprätthållande av principer för ansvarsfulla investeringar inom investeringsbranschen. Fennia Kapitalförvaltning är dessutom medlem i den finländska föreningen för ansvarsfulla investeringar Finland's Sustainable Investment Forum ry (FINSIF).

# Fenniakoncernens skatteavtryck

Vi betalar all skatt till Finland, totalt 156 miljoner euro under 2018.

<b>Fenniakoncernens skatter och poster av skattenatur 2018</b>	
<b>Direkta skatter</b>	
Inkomstskatt	1 659
Socialskydds- och pensionsavgifter	18 078
<b>Avgifter av skattenatur</b>	
Fastighetskatt	1 307
Överlåtelseskatt	1 897
<b>Indirekta skatter</b>	
Moms på anskaffningar som kvarstående kostnad för bolaget, beräkning	10 947
Moms, netto	3 026
<b>Poster som dras av från premieinkomsten</b>	
Försäkringspremieskatt	65 280
Brandskyddsavgift	818
Trafiksäkerhetsavgift	664
Arbetarskyddsavgift	1 359
<b>Avgifter som redovisas</b>	
Förskottsinnehållning	46 029
Arbetstagares pensionsavgift och arbetslöshetsförsäkringspremie, beräkning	5 181
<b>Totalt</b>	<b>156 245</b>

# Att miljön mår bra är allas sak

Våra intressegrupper anser det viktigt att vi beaktar miljön, att vi håller klimatförändringen i styr och att vi arbetar material- och energieffektivt.

Till vårt miljöansvar hör att främja och ta fram lösningar som belastar miljön mindre. Genom våra val, ökad kännedom och tjänstedesign kan vi påverka belastningen på flera sätt.

På Fenniakoncernen minskar vi koldioxidavtrycket genom effektiva arbetslokaler, distansjobb, videomöten, digitalisering av kundservice och bra tillgänglighet av dess system, papperslös service i försäkringsärenden, beaktande av material- och energieffektivitet tillsammans med våra samarbetspartner och serviceleverantörer, återvinning och optimering av användning av lokalers energi.

Dessutom redogör vi för våra kunder och intressegrupper för hur vi utvecklar miljövänligare försäkrings-, investerings- och finansieringsprodukter och tillhörande tjänster som skapar den bästa kundupplevelsen.

Vid skadeförsäkringsrörelsen påverkar vi miljön positivt genom förebyggande verksamhet, t.ex. förebyggande av brandskador, samtidigt som vi tryggar kundens ekonomiska trygghet.

Ansvarsfull och effektiv energianvändning är ett effektivt sätt att bekämpa klimatförändringen. Därför har Fennia Kapitalförvaltning anslutit sig till Fastighetsbranschens energieffektivitetsavtal. Därmed förbinder sig Fennia Kapitalförvaltning att minska energianvändningen i fastigheter som bolaget förvaltar med 7,5 procent fram till 2025 från nivån för jämförelseåret 2017.

## Visste du?

För att hålla klimatförändringen i styr krävs att vi företag ändrar våra rutiner. Fenniakoncernen fortsätter att utveckla kundservicen så att den belastar miljön mindre. Vi redogör för kunder hur användning av Mitt Fennia och e-faktura syns i deras vardag.

Vi sporrar personalen att bättre sortera avfall och ökar handledning i miljöansvar på koncernens arbetsplatser.

Våra experter har tillgång till tjänsten Kompass, med vilken vi tillsammans med kunden kan göra t.ex. riskkartläggningar smidigt. På detta sätt kan våra kunder vara säkra på att behövliga åtgärder har tagits för att förebygga t.ex. fastighetsbränder. I samband med en fastighetsbrand frigörs koldioxid från trä och uppstår sotpartiklar, som värmer upp atmosfären. Vid nedmontering och ombyggnad av byggnader som brunnit ner uppstår också avfall. Förebyggande verksamhet och skadeprevention tillsammans med kunder är åtgärder som skonar miljön.

Fennia har i närmare 30 år varit med om att främja finsk design. Fennia Prize är en av Finlands främsta designtävlingar för företag, och priset har delats ut sedan 1990. Tävlingen har bidragit till innovationer som minskat koldioxidavtryck, energi- eller vattenkonsumtion, ökat arbetshälsan och främjat produktivitet och säkerhet inom hälsovården. Tävlingen arrangeras av den finländska sinom design Design Forum Finland, Fennia och Elo.

# Administration

Fennia administreras enligt ömsesidighetsprincipen. Den högsta beslutande makten inom Fennia utövas genom bolagsstämman av försäkringstagarna dvs. Fennias kunder. Bolagets beslutande organ är förvaltningsrådet, styrelsen och verkställande direktören.

## Förvaltningsråd

Gruppens moderbolag har ett förvaltningsråd som övervakar bolagets administration, som styrelsen och verkställande direktören svarar för. Förvaltningsrådets uppgift är att välja styrelseledamöter för Fennia, dvs. gruppens moderbolag, och fastställa deras arvoden. Dessutom lämnar förvaltningsrådet sitt yttrande över bokslutet, verksamhetsberättelsen och revisionsberättelsen till den ordinarie bolagsstämman och ger styrelsen anvisningar i väsentliga eller principiellt viktiga frågor. Förvaltningsrådet har två utskott.

Som gruppens moderbolag ansvarar Fennias styrelse för att administrationssystemet är ändamålsenligt på gruppnivå och ser till att gruppen leds som en helhet. Styrelsen för gruppens moderbolag (koncernstyrelse)

- beslutar om gruppens mål och strategi
- beslutar om organisationsstrukturen för gruppens administrationssystem och den högsta ledningen
- beslutar om affärsfunktionsarrangemang som har betydande eller ovanliga och vittgående betydelse för gruppen övervakar att den interna kontrollen och administrationen, inklusive riskhanteringen är tillräcklig och effektiv

och

- godkänner årligen bedömningar av huruvida dessa är adekvata och tillräckliga
- godkänner gruppens riskhanteringsstrategi samt rapporter om gruppens risk- och solvensbedömning (ORSA) godkänner gruppens myndighetsrapporter om solvens och finansiell ställning.

Dotterbolagens styrelser har hand om respektive bolags förvaltning och för att verksamheten är ändamålsenligt organiserad. Styrelserna har en arbetsordning, i vilken styrelsens centrala uppgifter och mötespraxis anges.

Utnämnings- och belöningsutskottet bistår moderbolagets styrelse och har i uppgift att bereda, planera och utveckla utnämnings- och arvodesfrågor avseende Fennias koncernchef, dennas ställföreträdare och vice verkställande direktör samt medlemmarna i ledningsgruppen samt att förbereda frågor kring hela bolagets belöningsystem.



Fennias och Fennia Livs styrelser har ett gemensamt granskningsutskott. Granskningsutskottets ansvarsområde omfattar ärenden som gäller ekonomi och solvens samt uppföljning av att den interna kontrollen, inklusive compliance, riskhantering och intern revision, är tillräckligt omfattande och behörigt organiserade. Därutöver har granskningsutskottet hand om de lagstadgade uppgifterna i anknytning till revisionen.

## Verkställande direktör

Vart och ett av Fenniagruppens bolag har en verkställande direktör, som utses av bolagets styrelse. Styrelsen beslutar också om den verkställande direktörens anställningsvillkor, lön och arvoden. Verkställande direktören har till uppgift att handha den löpande förvaltningen av bolaget enligt styrelsens föreskrifter och anvisningar. Till verkställande direktörens uppgifter hör att leda och övervaka bolagets affärsverksamhet, att organisera risk- och solvenshanteringen samt att ansvara för utveckling och samordning av olika funktioner inom bolaget. Styrelsen har utnämnt en ställföreträdare för moderbolagets verkställande direktör.

De verkställande direktörerna är medlemmar i koncernens ledningsgrupp, vars uppgift är att se till att de frågor som styrelserna beslutar på gruppnivå verkställs. Ordförande för koncernens ledningsgrupp är moderbolagets verkställande direktör, som också är ordförande för dotterbolagens styrelser.

## Intern revision

Den interna revisionen är en funktion som är oberoende av verksamheterna och som stöder Fenniagruppen och dess högsta ledning i arbetet med att genomföra strategin och uppnå målen genom att erbjuda systematiska sätt att se på organisationens kontroll-, lednings- och förvaltningsprocesser samt bedömning och utveckling av riskhanteringsfunktion och effektivitet.

## Ledning av samhällsansvar

Samhällsansvar leds operativt över organisationsgränser både på koncern- och affärsverksamhetsnivå. Varje affärsområde tar i sitt beslutsfattande hänsyn till samhällsansvaret. För samhällsansvaret ansvarar i sista hand koncernchefen.

# Affärsverksamhet

Fenniagruppens struktur baserar sig på Fennias koncernbokslut. Gruppens moderbolag är Ömsesidiga Försäkringsbolaget Fennia, som grundades 1882 och är ett finländskt skadeförsäkringsbolag som ägs av sina kunder.

Fenniagruppen består av följande bolag: gruppens moderbolag Fennia och Fennia Skadeförsäkring Ab, som är specialister på skadeförsäkringar, Fennia-service Ab, som producerar tjänster med anknytning till skadeförsäkring, Försäkringsaktiebolaget Fennia Liv, som erbjuder frivilliga liv-, pensions- och sparförsäkringar, Fennia Kapitalförvaltning Ab, som erbjuder tjänster inom kapitalförvaltningstjänster och tjänster för förvaltning av alternativa investeringsfonder, och Fennia Fastighetsutveckling Ab.

Ytterligare hör 26 fastighetsbolag till koncernen.

Fenniagruppens struktur förändrades under 2018, då Fennia, som är moderbolaget i Fenniagruppen, genom en gruppintern affär förvärvade Fennia Kapitalförvaltning Ab av Fennia Liv och köpte hela aktiestocken i Folksam Skadeförsäkring Ab.

Folksam Skadeförsäkring Ab bytte namn till Fennia Skadeförsäkring Ab den 27 februari 2019. Fennia Skadeförsäkring Ab fusionerades i enlighet med bolagsstämmans beslut och blev en del av Fenniagruppens moderbolag den 1 maj 2019.

Dessutom startade moderbolaget Fennia Fennia-service Ab, som producerar tjänster med anknytning till skadeförsäkring och riskhantering för moderbolagets kunder. Fennia Kapitalförvaltning Ab startade bolaget Fennia Fastighetsutveckling Ab. Fennia Fastighetsutveckling Ab har som huvuduppgift att genom fastighetsutveckling skapa placeringsmöjligheter för Fennia Kapitalförvaltnings kunder.

Av Fenniagruppens bolag bygger moderbolaget Fennia på ömsesidighetsprincipen där bolaget ägs av kunderna. De övriga bolagen i gruppen, Fennia Skadeförsäkring, Fennia-service, Fennia Liv, Fennia Kapitalförvaltning och Fennia Fastighetsutveckling är aktiebolag. Övriga bolag som ingår i gruppens koncernbokslut är i huvudsak fastighetsbolag.

Fenniagruppen har även ett omfattande nätverk av partner, med vilka företaget har ett nära samarbete för kundernas bästa.

# Riskhantering

Fennias risker och hanteringen av risker och solvens publiceras i Fennias årsredovisning på <https://www.fennia.fi/om-fennia/ekonomiska-uppgifter>.