Samhallsansvarsrapport
2021

rennia

Innehåll

Fenniakoncernens strategi **2**

Kunden står i centrum för vår verksamhet 2

Samhällsansvar i Fenniakoncernens affärsfunktioner **4**

Fennias väsentlighetsmatris 5

Etisk och ansvarsfull affärsverksamhet 6

Fennias administrationssystem 13

Vår affärsverksamhetsmodell 15

Ekonomiskt ansvar och främjande av företagande **16**

Främjande av företagande 16

Skatteavtryck 19

Socialt ansvar **20**

Vi främjar likvärdighet 20

Kompetent och förnyelseinriktad personal **22**

Välmående Fenniaanställd 22

Ett bra ledarskap är nyckeln till personalens välbefinnande och arbetsprestationer 23

Kompetens skapar en känsla av kontroll och välmående 24

Personalinformation 2021 26

Fenniakoncernens strategi

Företagande och livet är Fenniakoncernens missioner. Vi är en pålitlig partner, vare sig man vill trygga sin företagsverksamhet eller annat som är viktigt i livet.

Vår vision är att i framtiden ge den bästa kundupplevelsen i försäkringsbranschen. Vi vill att våra kunder ska uppleva att våra tjänster är så bra att de vill rekommendera Fennia för andra och att vi är en efterfrågad samarbetspartner.

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

- Personal med förmåga att genomföra förnyelser
- Tillväxt av företagarkundpoolen
- Effektiv inom privathushåll
- Solid

Kunden står i centrum för vår verksamhet

Fennia är ett finländskt, kundägt skadeförsäkringsbolag med djupt rotade rötter och värderingar i företagande. Vårt verksamhetsområde omfattar lagstadgade och frivilliga skadeförsäkringar, som vi erbjuder företag, företagare och privatkunder.

Vi är ett ömsesidigt bolag. Kunden hos ett ömsesidigt försäkringsbolag är röstberättigad delägare i bolaget. Ett ömsesidigt bolags resultat kan användas för att utveckla bolagets servicenivå, och våra kunddelägare är med och beslutar hur det ska göras. Varje kund är dessutom ägare.

Programmet Framtidens Fennia är vår väg mot visionen och ett sätt att implementera strategin och att lyckas. Programmet är flerårigt och knyter ihop ett flertal olika projekt. Varje projekt för oss närmare visionen.

Vårt första konkreta arbete inom programmet var att förnya vårt varumärke under våren 2020. Nu fokuserar programmet på en systemförnyelse, med vars hjälp vi bland annat utvecklar våra digitala tjänster och utformar våra produkter. Vårt mål är att vara ett lättförståeligt försäkringsbolag som i framtiden erbjuder en optimalt förutseende och omtänksam kundrelation och kundupplevelse samt utomordentliga digitala tjänster.

Kundupplevelseprogrammet visar vägen för utvecklingen

Vårt kundupplevelseprogram definierar den kundupplevelse som är vårt mål på Fennia. I samarbete med kunderna har vi identifierat styrprinciperna för våra kunders upplevelse; de är smidighet, tydlighet och empati.

Smidighet betyder att kunderna via alla våra kanaler smidigt, enkelt och sömlöst kan uträtta sina ärenden hos oss. För att upphjälpa förebyggande av skador hålls kundernas försäkringar uppdaterade vid förändrade situationer.

Vad gäller tydlighet, så strävar vi efter att försäkringsärendena hos oss på Fennia är de tydligaste och lättaste att förstå i branschen. Vi redogör utförligt om dem och ger rekommendationer för en lämplig lösning.

Empati har en viktig roll i försäkringsbolagets kundupplevelse. Vi på bryr oss om våra kunder och förstår deras behov. Vi avgör ärenden ärligt och transparent.

Vårt mål är att våra produkter och tjänster samt vårt arbetssätt så väl som möjligt motsvarar kundernas behov. För att utreda kundernas behov och förväntningar drar vi mångsidigt nytta av data och inkluderar kunderna i utvecklingsarbetet på många olika sätt. Som en del av planeringen av produkter och tjänster utmanar vi aktivt kunderna och testar i olika skeden av processen utvecklingsteman på dem.

För att säkerställa att utvecklingen är kundinriktad genomför vi på Fennia årligen olika tjänstedesignprojekt och kundundersökningar. Med vårt mål för kundupplevelsen som ledstjärna strävar vi ständigt efter att utveckla våra tjänster och vårt innehåll i olika kanaler. I det här arbetet deltar till exempel medlemmarna i vår aktiva kundgemenskap som deltar i olika utvecklingsåtgärder och ger sina synpunkter till stöd för planeringen. Dessutom utför vi till exempel Legal Design-arbete, vars syfte är att med beaktande av de juridiska kraven tydligare och på ett lättbegripligare sätt kundorienterat utforma försäkringarnas innehåll och meddelandena om försäkringarna.

Utveckling av kundupplevelsen under 2021

Vi mäter kundupplevelsen i alla våra servicekanaler med Net Promoter Score (NPS), som mäter kundnöjdhet och kundlojalitet. Utvecklingen av NPS var fortsatt positiv under 2021 och var +54, vilket betyder en ökning på +4 procentenheter jämfört med året innan. Vid en jämförelse av olika servicekanaler får de kanaler som ger personlig service synnerligen höga poäng.

I dessa kanaler framhävs vår styrka inom kundupplevelse, det vill säga vänlig och yrkeskunnig service. Utvecklingen av nöjdheten med ärendehanteringen i de digitala kanalerna var också positiv under året tack vare ständig utveckling och förenkling av webbplatsen.

Samhällsansvar i Fenniakoncernens affärsfunktioner

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

Vi fortsätter att utveckla vårt ansvarsarbete. Vi har ännu inte ställt upp mål eller fastställt mätare för alla teman inom väsentlighetsbedömningen som uppgjorts i samarbete med alla våra intressegrupper. Vi utvecklar vårt samhällsansvar och rapporteringen som en naturlig del av vår verksamhet i samarbete med våra kunder, personalen, samarbetspartner och andra intressegrupper.

Denna rapport beskriver verksamheten under 2021 och nuläget.

Samhällsansvarsrapporten innehåller en icke-finansiell rapport (NFI) enligt bokföringslagen, inklusive den information som förutsätts i artikel 8 i taxonomiförordningen, samt en beskrivning av de delområden som påverkar samhällsansvaret och som bedömts vara viktigast i den väsentlighetsmatris som skapats utifrån en hållbarhetsenkät för Fennias intressegrupper.

Ömsesidiga Försäkringsbolaget Fennias styrelse och verkställande direktör ansvarar för rapporten och har godkänt dess uppgifter.

Helsingfors den 21 juni 2022

Mikael Ahlbäck
styrelseordförande

Jyrki Mäkynen
vice styrelseordförande

Henry Backlund

Johanna Ikäheimo

Juha-Pekka Kallunki

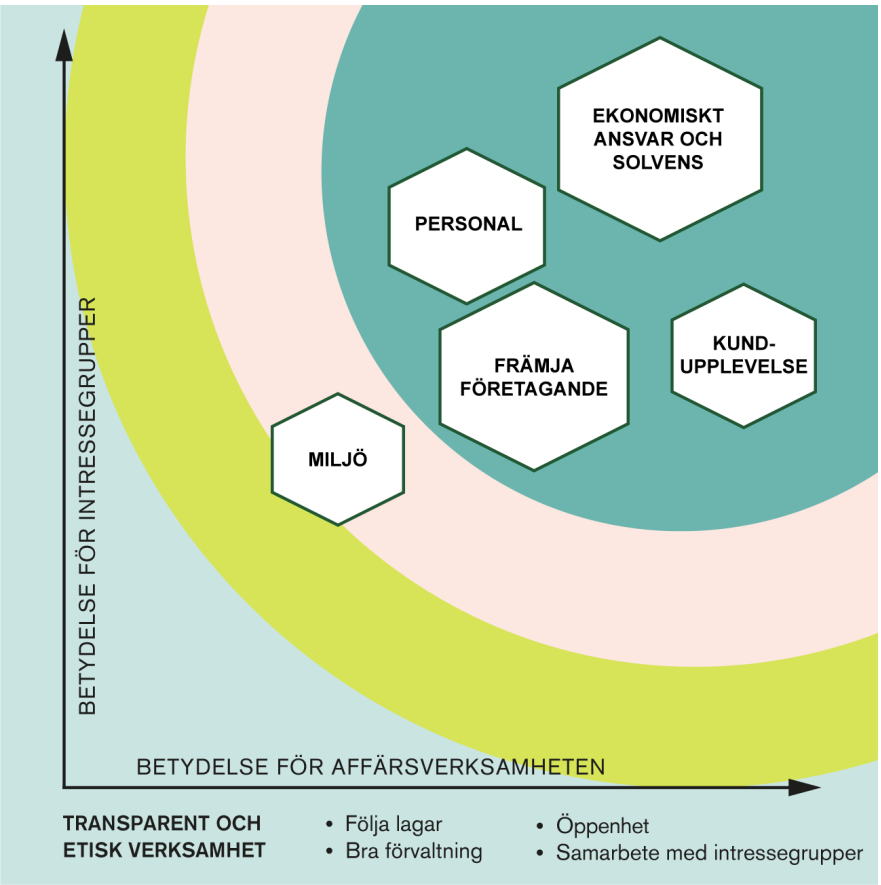
Anni Ronkainen

Risto Tornivaara

Tomi Yli-Kyyny
verkställande direktör

Fennias väsentlighetsmatris

I väsentlighetsmatrisen har vi samlat de teman som intressegrupperna bedömer vara väsentliga för Fenniakoncernens samhällsansvar. Svarspersonerna ansåg att de viktigaste temana var ekonomiskt ansvar och solvens, kundupplevelse, utveckling av personalupplevelsen och främjande av företagarverksamhet.



I hela vår affärsverksamhet utgör naturligtvis transparent och etisk verksamhet grunden för samhällsansvaret.

Ekonomiskt ansvar och solvens

- Trygga solvensen
- Förebygga svart ekonomi och korruption

Kundupplevelse

- Användbarhet av digitala system och tjänster
- Aktiv kommunikation, inkludering av intressegrupper och dialog
- Ge den bästa kundupplevelsen

Främjande av 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
- Stävjande av klimatförändringen

Uppgifterna för väsentlighetsmatrisen samlades in med hjälp av en nätenkät bland våra viktigaste intressegrupper i januari 2018: personal, kunder, myndigheter och medier samt medlemmar i Fennias styrelse, förvaltningsråd och regionala delegationer. En ny väsentlighetsanalys görs i slutet av 2022.

Etisk och ansvarsfull affärsverksamhet

Etisk verksamhet

Förtroende är en absolut förutsättning för att implementera vår strategi och idka försäkringsverksamhet. Genom att följa etiska och ansvarsfulla verksamhetssätt stärker vi kundernas, andra intressegruppers och personalens förtroende för vår verksamhet.

För oss innebär etik och ansvar bland annat att vi följer lagstiftningen, de interna principdokumenten och anvisningarna samt avtalen och att vi i affärsverksamheten hanterar riskerna för dessa samt att ett absolut mål är att behandla kunderna, de andra intressegrupperna och personalen rättvist och med iakttagande av principen om likabehandling.

I vår affärsverksamhet innebär ansvarsfullhet bland annat att vi i kundrelationer och vid alla möten med partner och konkurrenter strävar efter att agera rättvist och korrekt. I vår verksamhet, liksom i riskbedömningen och ersättningsverksamheten, följer vi också alltid god försäkringssed.

År 2021 fastställde vi principerna för god affärssed (*Code of Conduct*), där vi samlat centrala riktlinjer som främjar en etisk verksamhet. Vi informerade cheferna om principerna för god affärssed och i slutet av 2021 offentliggjorde vi en webbkurs om principerna för god affärssed riktad till hela personalen. I bolagets intranät har dessutom mer detaljerade anvisningar publicerats för personalen om temana i principerna för god affärssed, såsom intressekonflikter,

mottagande och givande av gåvor och gästfrihet, konfidentialitet och bekämpning av grå ekonomi, penningtvätt och finansiering av terrorism. Vi utbildar också kontinuerligt personalen i dessa frågor.

Vi samarbetar med finansbranschen, polisen och myndigheterna för att förebygga och bekämpa penningtvätt, finansiering av terrorism, bedrägeribrott, korruption och grå ekonomi i större utsträckning.

Vi förebygger eventuella interna oegentligheter genom att ständigt utveckla den interna kontrollkulturen. Vi uppmuntrar vår personal att anmäla eventuell oetisk verksamhet eller verksamhet som strider mot reglerna i Fennias interna anmälningskanal för operativa risker. I december 2021 började vi också använda en så kallad whistleblowing-anmälningskanal, via vilken vår personal och bolagets intressegrupper anonymt kan anmäla överträdelser som omfattas av visselblåsardirektivet. Fennias oberoende kontrollfunktioner följer alla iakttagelser som gäller den etiska verksamheten och ser till att man också ingriper i oetisk verksamhet.

År 2021 preciserade vi våra ersättningsprinciper. Utgångspunkten för belöning i Fenniakoncernen är att den ska vara sporrande, rättvis och rimlig, stöda välbefinnande, omfatta både ledningen och personalen samt vara förenlig med koncernens och koncernbolagens intressen på såväl kort som lång sikt. Vid belönande fäster vi också vikt vid att det ska sporra vår personal till ansvarsfull verksamhet och främja iakttagande av god förvaltningssed. Vid belöning kan vi utöver kvantitativa målsättningar också beakta kriterier som gäller personalens nöjdhet och välbefinnande. Vid belöning beaktar vi också kvalitativa element, till exempel kundnöjdhet kan påverka belöningen. Å andra sidan berättigar inte verksamhet där man har agerat i strid med våra lagstiftningsenliga skyldigheter, våra principer eller anvisningar eller i strid med etisk praxis till belöning.

Ansvarsfullhet i placeringsverksamheten och vid tillhandahållande av placeringsförsäkringar

Ansvarsregleringen av finansbranschen har ökat under senare år och den preciseras kontinuerligt. I placeringsverksamheten fäster vi vikt vid att främja hållbarhetsfaktorer och hantera hållbarhetsrisker. Med hållbarhetsfaktorer avses miljörelaterade, sociala och personalrelaterade frågor, respekt för de mänskliga rättigheterna samt frågor som gäller bekämpning av korruption och mutor. Å andra sidan avses med en hållbarhetsrisk miljörelaterade, sociala eller styrningsrelaterade händelser eller förhållanden som, om de förverkligas, skulle kunna ha en faktisk eller potentiell negativ betydande inverkan på placeringens värde, lönsamhet eller image.

Målet med vår placeringsverksamhet är att förvalta våra tillgångar, så att vi i alla marknadsförhållanden med hög sannolikhet kan hålla de löften vi gett våra kunder.

Utöver detta allmänna mål har vi när bestämmelserna om samhällsansvar och hållbarhet har blivit fler utökat åtgärderna vars syfte är ansvarsfulla och hållbara placeringar.

Fenniakoncernen följer verksamhetsprinciperna för hållbarhetsrisker som utarbetades på våren 2021. I framtiden kommer lagstiftningen om samhällsansvar att öka Fennias och Fennia Livs rapportering om hållbarhetsrisker vid investeringar. Med tanke på detta har vi också valt

en samarbetspartner, vars tjänster vi använder i framtiden för att följa upp och rapportera hållbarhetsrisker i anknytning till placeringstillgångarna samt för att fatta beslut inom ramen för placeringsverksamheten. Med hjälp av detta kan vi skapa konkreta mätare för investeringar inom hela balansräkningen och klarar av att följa rapporteringen enligt lagstiftningen även i framtiden.

En stor del av förvaltningen av våra placeringstillgångar har lagts ut på utomstående företag, vilket innebär att kapitalförvaltarna ansvarar för instrumentvalet och beslutsfattandet i fråga om enskilda placeringsobjekt. Detta betyder att en stor del av de praktiska åtgärderna i anknytning till samhällsansvaret också ligger på kapitalförvaltarna. Därför har vi valt sådana kapitalförvaltare där samhällsansvarsfrågor är en integrerad och väsentlig del av placeringsverksamheten.

Kapitalförvaltarna gör ansvarsfulla placeringar med Fenniakoncernens mandat på flera olika sätt. I likvida direkta placeringar främjas samhällsansvar bland annat genom uteslutningar, aktivt ägande, påverkan samt regelbunden uppföljning och rapportering. Vid indirekta placeringar har en del av placeringarna styrts till placeringsobjekt som främjar hållbarhet.

Konkreta åtgärder har också vidtagits i våra fastighetsportföljer, där flera åtgärder pågår för att minimera placeringsobjektens och portföljernas hållbarhetsrisker.

Under 2021 utarbetades ett ansvarsprogram för våra fastighetsportföljer. Programmet fastställer mål och åtgärder för 2022–2025. Vad gäller fastighetsplaceringar fortsatte vi det samarbete angående hanteringen av fastigheternas energiförbrukning och energianvändning som inleddes 2019 med samarbetspartner som vi valt. Den 1 juli 2021 inledde vi också samarbete med en energimanager.

Under det första året (2020) kunde vi med hjälp av samarbetet sänka den totala energiförbrukningen med 9,4 procent och utsläppen av CO_2 med 9,7 procent. År 2021 sänkte vi energiförbrukningen med ytterligare 2,8 procent, men utsläppen av CO_2 ökade med 0,3 procent. I våra fastighetsplaceringar har också vidtagits sammanlagt 15 åtgärder enligt det nationella energieffektivitetsavtalet (TETS). Åtgärderna ska förbättra energieffektiviteten och uppskattningsvis minska fastigheternas årsförbrukning av värmeenergi med 188 MWh och av elenergi med 296 MWh. År 2021 ingicks också ramavtal med riksomfattande aktörer om fastighetsskötsel och avfallshantering för hela portföljen och på hösten 2021 skaffades ursprungsgarantier (nordisk vindkraft) för elanskaffningen i Fennias fastighetsplaceringar för 2022.

På våren 2021 upprättade Fennia Liv dessutom principer för hållbarhetsrisker i anknytning till placeringsförsäkringar. Hållbarhetsfaktorerna och -riskerna i anknytning till placeringsförsäkringarna samt negativa inverkningar på hållbarhetsfaktorerna beror på vilka placeringsobjekt som ansluts till försäkringen. Till Fennia Livs försäkringar kan man ansluta placeringsobjekt och -tjänster som erbjuds av flera fondbolag och värdepappersföretag, och varje bolag bedömer hållbarhetsriskerna och en eventuell negativ inverkan på hållbarheten av de produkter bolaget erbjuder. Man kan ansluta placeringsobjekt som varierar i fråga om hållbarhetsfaktorer och -risker till Fennia Livs placeringsförsäkringar.

Fennia Liv väljer sådana samarbetspartner som förbundit sig att främja ansvarsfulla investeringar genom att följa internationellt accepterade standarder (som UNPRI och FINSIF). Vid valet av nya placeringsobjekt för Fennia Livs försäkringar fäster man bland annat vikt vid att de bolag som erbjuder placeringsobjekt och -tjänster följer ett koncept som beaktar ansvarssynpunkter. Dessutom säkerställer man att det i urvalet av placeringsobjekt som kan anslutas till försäkringar ständigt ingår flera hållbara placeringsobjekt eller placeringsobjekt som främjar hållbarhetsfaktorer. Placeringsobjektens hållbarhetsklassificeringar i de placeringskorgar som Fennia Liv erbjuder har granskats och man har beslutat att minst 70 procent av tillgångarna i alla placeringskorgar placeras i hållbara placeringsobjekt eller placeringsobjekt som främjar hållbarhetsfaktorer.

När man erbjuder placeringsförsäkringar bedömer man om försäkringen och placeringsobjekten är lämpliga och ändamålsenliga för kunden, men i bedömningen fäste man ännu 2021 ingen vikt vid hållbarhetsrisker. I Fennia Livs urval av placeringsförsäkringar finns det emellertid produkter där hållbarhetsrisker har beaktats och Fennia Liv erbjuder dessa till kunder som är intresserade av hållbarhetsfaktorer.

Uppgifter som krävs enligt EU:s lagstiftning om hållbar finansiering

Målet med hållbar finansiering och underliggande åtgärder i Europeiska unionen är att uppnå målen i programmet En europeisk grön giv. Lagstiftningsprojekt för hållbar finansiering påverkar verksamheten och rapporteringen i företag inom finansbranschen i omfattande grad. Lagstiftningshelheten är för närvarande ofullbordad och vi kan vänta oss kompletteringar och preciserande tolkningar. Vi följer med utvecklingen av lagstiftningen och deltar i dialogen om utvecklingen av lagstiftningen, främst i finansbranschens samarbetsorgan.

EU:s taxonomiförordning[1] är en del av lagstiftningen om hållbar finansiering. Genom taxonomiförordningen skapar man ett klassificeringssystem för hållbar finansiering, det vill säga taxonomi, vars syfte är att hjälpa företag och placerare att bedöma om företagens ekonomiska åtgärder är hållbara för miljön. Taxonomin fastställer kriterier för företagens verksamhet. Utifrån kriterierna kan man bedöma i vilken mån företagens verksamhet stöder uppnåendet av miljö- och klimatmålen. Taxonomiförordningen anger också nya rapporteringsskyldigheter enligt direktivet om icke-finansiella rapporter[2] (NFRD) för rapporteringsskyldiga företag.

Vi är ett företag som är rapporteringsskyldigt enligt NFRD och i enlighet med den lagstiftning som grundar sig på direktivet ska vi också rapportera icke-finansiell information, inklusive information enligt artikel 8 i taxonomiförordningen. Enligt nämnda artikel ska vi rapportera i vilken mån vår verksamhet uppfyller kriterierna i EU:s taxonomi. Från början av 2022 började vi delvis tillämpa rapporteringsskyldigheterna enligt taxonomiförordningen och tillämpningsområdet växer gradvis under de kommande åren.

Sedan 2021 rapporterar Fenniakoncernen den information som för närvarande omfattas av rapporteringsskyldigheten angående den taxonomiförenliga andelen av verksamheten inom

[1] Kommissionens förordning (EU) 2020/852
[2] Direktiv 2014/95/EU, Non-Financial Reporting Directive

skadeförsäkringsverksamheten och placeringsverksamheten. Vi utvidgar rapporteringen under de kommande åren i takt med att lagstiftningen framskrider och skyldigheterna i den träder i kraft.

Taxonomiinformation

Sedan 2021 rapporterar vi följande information om finansiell verksamhet som är förenlig med taxonomin i enlighet med artikel 8 i taxonomiförordningen och kommissionens delegerade förordning[3] som kompletterar den.

Skadeförsäkringars förenlighet med taxonomin

Sedan 2021 rapporterar vi den andel av premieinkomsten för skadeförsäkringsverksamheten som gäller de skadeförsäkringar som i egenskap av så kallad möjliggörande verksamhet (enabling) har klassificerats som taxonomiförenliga i kommissionens delegerade förordning[4] som kompletterar taxonomiförordningen.

Vi erbjuder ingen separat försäkring som enbart täcker riskerna i anknytning till klimatförändringen. I de skadeförsäkringar som vi erbjuder har skador i anknytning till klimatförändringen emellertid inte separat uteslutits. Oberoende av om klimatförändringen har bidragit till skadan eller inte ersätter vi ur våra skadeförsäkringar skador i anknytning till naturfenomen, såsom stormar, markbränder och översvämningsskador.

Taxonomiförenliga och icke-taxonomiförenliga försäkringar och återförsäkringar 2021

	Premieinkomst	**Andel av den totala premieinkomsten**
Taxonomiförenliga försäkringar	455 874 009 €	91 %
Icke-taxonomiförenliga försäkringar	46 036 183 €	9 %
Sammanlagt	**501 910 192 €**	**100 %**

Utöver den information som krävs i lagstiftningen lämnar vi följande kompletterande information:

[3] Kommissionens delegerade förordning (EU) 2021/2178
[4] Kommissionens delegerade förordning (EU) 2021/2139

Premieinkomst från taxonomiförenliga skadeförsäkringar 2021

	Premieinkomst	Andel
Sjukkostnadsförsäkring	47 912 258	11 %
Försäkring mot förlust av förvärvsinkomst	7 311 798	2 %
Olycksfallsförsäkring för arbetstagare	103 033 912	23 %
Ansvarsförsäkring för motorfordon	83 497 022	18 %
Annan försäkring för motorfordon	108 698 477	24 %
Sjö-, luft- och transportförsäkring	13 034 900	3 %
Brand- och annan egendomsförsäkring	92 163 010	20 %
Nödtjänst för resenärer	0	0 %
Taxonomiförenlig skadeförsäkring	**455 651 376**	**100 %**

Premieinkomst från taxonomiförenliga återförsäkringar

	Premieinkomst	Andel
Sjö-, luft- och transportförsäkring	8 739	4 %
Brand- och annan egendomsförsäkring	213 894	96 %
Taxonomiförenlig återförsäkring	**222 633**	**100 %**

Placeringarnas förenlighet med taxonomin

Sedan 2021 rapporterar vi information om våra placeringar i finansiell verksamhet som är förenlig med taxonomin.

Vid beräkningen av andelen placeringar som är förenliga med taxonomin av de täckta tillgångarna har vi inte beaktat placeringar i derivat eller i icke-NFRD-bolag som taxonomiförenliga placeringar. Med icke-NFRD-bolag avses företag som med stöd av direktivet om icke-finansiella rapporter inte är skyldiga att rapportera information om sin egen verksamhet enligt artikel 8 i taxonomiförordningen. Dessutom har statsobligationer samt fordringar på centralbanker och överstatliga emittenter inte över huvud taget beaktas vid beräkningen av den andel placeringar som är förenliga med taxonomin i förhållande till de täckta tillgångarna.

Lagstiftningen möjliggör inte bedömningar vid rapporteringen av placeringarnas förenlighet med taxonomin, utan informationen ska lämnas utifrån de uppgifter som de företag som är placeringsobjekt själva meddelar om sin verksamhets förenlighet med taxonomin. Eftersom företagen som är placeringsobjekt ännu inte själva i omfattande grad har rapporterat om huruvida verksamheten är förenlig med taxonomin, är vår andel taxonomiförenliga placeringar noll procent under rapporteringsåret 2021. Vår andel taxonomiförenliga placeringar ökar förmodligen under rapporteringsåret 2022, eftersom de företag som är placeringsobjekt i allt högre grad rapporterar sina egna taxonomisiffror.

Placeringarnas förenlighet med taxonomin

	Andel av de täckta tillgångarna	Andel av alla tillgångar
Andelen taxonomiförenliga placeringar	0 %	0 %
Andelen icke-taxonomiförenliga placeringar	100 %	100 %

	Andel av alla tillgångar
Fordringar på stater, centralbanker och överstatliga emittenter	7,8 %
Derivat	3,2 %
Icke-NFRD-bolag	68,5 %

Dataskydd och datasäkerhet

I Fenniakoncernen följer vi de allmänna och branschspecifika bestämmelserna om behandling av personuppgifter och etablerad god sed inom försäkrings- och finansbranschen. Iakttagandet av kraven i dataskyddsbestämmelserna i Fenniakoncernens verksamhet är en del av Fenniakoncernens riskhanterings- och compliancefunktion, och dessutom lyfte Fenniakoncernen upp iakttagandet av dessa bestämmelser som en viktig del av Code of Conduct-principerna som offentliggjordes 2021.

I Fenniakoncernen är kundernas och intressegruppernas förtroende en hederssak för oss och vi behandlar alltid personuppgifter på ett sätt som förtjänar detta förtroende.

Vi behandlar konsekvent personuppgifter bara för det ändamål för vilket uppgifterna har samlats in, det vill säga för att sköta kundrelationer, avgöra ersättningsärenden och göra rekryteringar. Vi förbättrar ständigt den information vi lämnar om behandlingen av personuppgifter, så att våra kunder och intressegrupper kan få en heltäckande och tydlig bild av sätten på vilka vi behandlar personuppgifter i samband med verksamheten.

Vi försäkrar oss om att personuppgifterna behandlas korrekt både genom att tillämpa nödvändiga administrativa och tekniska skyddsåtgärder och genom att beakta kraven på behandlingen av personuppgifter när vi utvecklar affärsverksamheten. År 2021 inledde vi på Fennia betydande affärsutvecklingsprojekt. Redan i planeringsskedet inkluderades korrekt behandling av personuppgifter i projekten.

Vi förutsätter att våra anställda behandlar personuppgifter endast i den utsträckning som krävs för deras arbetsuppgifter. Vi stärker också skyddet av personuppgifter genom att förutsätta att personalen slutför utbildningar om dataskydd och datasäkerhet. År 2021 ordnades sådana utbildningar både för hela personalen och för olika funktioner i den omfattning som krävs för arbetsuppgifterna i varje funktion.

Vi garanterar handläggningssystemens och tjänsternas konfidentialitet, integritet, tillgänglighet, tillgång till uppgifter och motståndskraft med olika metoder, såsom dataskyddsuppdateringar och systemrevisioner. För att garantera dataskyddet använder vi tjänsteleverantörer som är specialiserade på datasäkerhet.

Fennias administrationssystem

I enlighet med bolagsformen i vårt moderbolag Ömsesidiga Försäkringsbolaget Fennia innehas den högsta beslutanderätten hos oss av försäkringstagarna, dvs. våra kunder, genom bolagsstämman. Förvaltningsorganen i Fenniakoncernens bolag är förvaltningsrådet (endast moderbolaget), styrelserna och de verkställande direktörerna.

Förvaltningsråd, styrelse och verkställande direktör

Moderbolaget har ett förvaltningsråd som övervakar bolagets administration, som styrelsen och verkställande direktören svarar för. Fennias styrelse ansvarar i egenskap av koncernens moderbolag för att administrationssystemet är ändamålsenligt på koncernnivå och ser till att koncernen leds som en helhet. Styrelserna för dotterbolagen ombesörjer respektive bolags förvaltning och ser till att verksamheten är ändamålsenligt organiserad.

Fennia och Fennia Liv har var sin verkställande direktör som utses av respektive bolags styrelse. Styrelserna beslutar också om verkställande direktörens anställningsvillkor, lön och arvoden. Verkställande direktören har till uppgift att handha den löpande förvaltningen av bolaget enligt styrelsens föreskrifter och anvisningar. Ärenden på koncernnivå verkställs av koncernens ledningsgrupp. Moderbolagets verkställande direktör fungerar som ordförande för gruppen.

Fenniakoncernens riskhantering

Med riskhantering avser vi samordnade strategier, processer, principer och åtgärder där man identifierar, bedömer, mäter, rapporterar, följer upp och hanterar de risker som gäller koncernen och dess bolag. Med solvenshantering styrs och fastställs koncernens och koncernbolagens risktagningskapacitet och riskvillighet samt de väsentligaste riskbegränsningarna.

Koncernen har en ledningsgrupp för riskhantering för att bereda, styra, koordinera och informera om risk- och solvenshanteringsuppgifter. På gruppnivå ansvarar en kommitté för hanteringen av försäkringsbolagens balansräkning (ALCO). Dess centrala uppgifter är att ta fram ett förslag till placeringsstrategi för försäkringsbolagens styrelser, att vid behov genomföra strategin inom ramen för de begränsningar som ställts upp av styrelserna och att rapportera om avkastningen och riskerna i balansräkningen till styrelserna. Vår modell för riskhantering bygger på tre försvarslinjer, som var och en har sina uppgifter. I modellen med tre försvarslinjer delas ansvaret för risk- och solvenshanteringen upp mellan olika aktörer. Mer information om modellen med tre försvarslinjer ges senare i rapporten.

Vår riskhanterings- och compliancefunktion producerar riskhanteringstjänster för samtliga koncernbolag som har koncession för försäkringsverksamhet. Med riskhantering är det centrala syftet att presentera olika infallsvinklar och producera analyser och bedömningar av ekonomiska konsekvenser av eventuella kortsiktiga eller långsiktiga negativa utfall av enskilda eller kombinerade risker med målet att dessa kan utnyttjas för planering och genomförande av affärsverksamheten och strategin.

Den egna risk- och solvensbedömningen (ORSA) är ett verktyg för styrelsen, verkställande direktören och den övriga operativa ledningen och ska utgöra ett stöd för kapitalhantering, affärsplanering och produktutveckling. Inom ramen för den egna risk- och solvensbedömningen identifierar bolagen risker, bildar sig en egen uppfattning om kapitalbehovet för riskerna och tar fram prognoser och scenarier för ekonomin i framtiden och de eventuella ekonomiska konsekvenserna av ett negativt utfall. Den egna risk- och solvensbedömningen är en integrerad del av den kontinuerliga processen för riskhantering, och resultatet av processen sammanställs minst en gång om året till en större sammanfattning av de viktigaste riskerna och bedömningarna för framtiden. ORSA-rapporten som publiceras på webbplatsen innehåller en helhetsbild av nuläget och framtidsutsikterna för verksamheter, strategiska beslut och riktlinjer samt risker och solvens.

Mer information om våra risker samt hanteringen av risker och solvens publiceras i vår årsredovisning, som finns på https://www.fennia.fi/om-fennia/ekonomiska-uppgifter.

Fennias interna kontroll

Syftet med den interna kontrollen är att säkra verksamhetens ändamålsenlighet, effektivitet, resultatinriktning och riktighet samt att den ekonomiska informationen och rapporteringen är tillförlitlig och att regelverk följs. Styrelserna för koncernbolagen har helhetsansvar för att den interna kontrollen är välfungerande. Den operativa ledningen ser till att den interna kontrollen ordnas i praktiken.

Compliancefunktionen, som övervakar att koncernens regelverk efterföljs, är organiserad i moderbolaget Fennia. Compliancefunktionen ser till att reglering, finansbranschens självreglering och koncernens interna regler tillämpas i Fenniakoncernens verksamhet, och att ändamålsenlig praxis tillämpas i kundrelationer.

Den interna revisionen är en oberoende funktion som stöder vår koncern och dess högsta ledning i arbetet med att uppnå strategin och målen genom att erbjuda ett systematiskt sätt att genomföra bedömning och utveckling av organisationens kontroll-, lednings- och förvaltningsprocesser samt riskhanteringens funktion och effektivitet.

Aktuariefunktionernas uppgifter

Försäkringsbolagens ansvariga aktuarier ansvarar för aktuariefunktionen vid det egna försäkringsbolaget och för att de försäkringsmatematiska metoder som används vid prissättning och vid beräkning av den försäkringstekniska ansvarsskulden är ändamålsenliga. De ansvariga aktuarierna fastställer även nivån på den försäkringstekniska ansvarsskulden. Aktuariefunk-

tionens uppgifter är att delta i implementering av riskhanteringssystemet, beräkna den försäkringstekniska ansvarsskulden, se till att prissättningen är ändamålsenlig, bedöma solvensnivån, avge rapporter som stöder affärsverksamheten, förbättra informationskvaliteten samt att delta i produktutveckling och stöda försäljningsprocessen för försäkringar.

Uppdragsavtal

Med utläggning av funktioner på entreprenad avses avtal som ingås med externa serviceproducenter om processer, service eller uppdrag som utförs inom någon av bolagens bransch och som bolaget i annat fall skulle utföra själv. Vi säkrar att utläggningen av funktioner på entreprenad ordnas så att riskerna i anslutning till den kan hanteras, störningsfri verksamhet kan garanteras och kraven som regleringen ställer på utläggningen av funktioner på entreprenad kan uppfyllas.

Mer information om vårt administrationssystem och vår riskhantering finns i Fennias rapport om dess solvens och finansiella ställning samt i Fennias och Fennia Livs årsredovisningar och bokslut, som publiceras på Fennias webbplats: www.fennia.fi/om-fennia/ekonomiska-uppgifter

Vår affärsverksamhetsmodell

Vår koncern består av Ömsesidiga Försäkringsbolaget Fennia, som är specialiserat på skadeförsäkring; Försäkringsaktiebolaget Fennia Liv, som erbjuder frivilliga liv-, pensions- och sparförsäkringar; Fennia-service Ab, som producerar tjänster med anknytning till skadeförsäkring och riskhantering och eFennia Ab, som underhåller och utvecklar datasystem för skadeförsäkring. Till koncernen hör också 12 fastighetsbolag och dessutom konsolideras 14 anknutna företag till solvensberäkningen.

Ömsesidiga Försäkringsbolaget Fennia är expert på försäkringar och tillhörande tjänster och erbjuder heltäckande försäkringar för företag, företagare och privathushåll. Fennias verksamhet omfattar lagstadgade och frivilliga skadeförsäkringar och återförsäkring. Fennia bedriver direktförsäkringsverksamhet i huvudsak i Finland.

Försäkringsaktiebolaget Fennia Liv är ett livförsäkringsbolag som ägs av Ömsesidiga Försäkringsbolaget Fennia. Fennia Liv har specialiserat sig på frivilliga liv-, pensions- och sparförsäkringar. Bolaget erbjuder sina kunder försäkringar för bestående arbetsoförmåga, allvarlig sjukdom och dödsfall, frivilliga individuella pensionsförsäkringar och gruppensionsförsäkringar, sparlivförsäkringar och kapitaliseringsavtal. Fennia Liv bedriver försäkringsverksamhet endast i Finland.

Ekonomiskt ansvar och främjande av företagande

Vi är med och skapar ekonomisk trygghet för finländska företag och privatpersoner genom att möjliggöra effektiv spridning av risker mellan olika aktörer.

Vår viktigaste ekonomiska uppgift som ömsesidigt bolag är att sköta solvensen. När vår solvens är stark kan vi klara av de löften som vi gett våra kunder och samarbetspartner.

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 priserna som vi tar ut för våra försäkringar, vår återförsäkringshelhet och placering av våra tillgångar på finansmarknaden.

Försäkringspremierna ska täcka de ersättningar som vi betalar samt våra driftskostnader och kapitalkostnader. Den väsentliga delen av vårt ekonomiska ansvar är att trygga våra kunders försäkringsbehov. Fennias mål är att hitta rätt lösning som är kostnadseffektiv för kunden och se till att kunden förstår vilket skydd försäkringen ger.

Vi ser till att riskhanteringen är högklassig och ansvarsfull. När det är fråga om affärsverksamhet som kräver koncession övervakar också Finansinspektionen att de försäkrades förmåner är tryggade på ett ändamålsenligt sätt.

Främjande av företagande

Vi på Fennia vill stötta företag i alla storlekar, både i med- och motvind. Att företagare och företag är framgångsrika i Finland och utomlands är ytterst viktigt både för oss och för hela vårt samhälle.

Stöd till företagande i samarbete med företagarorganisationer

Vi har som målsättning att erbjuda våra företagskunder bästa möjliga tjänster. Därför har vi utvecklat olika tjänster och ekonomiska förmåner i samarbete med företagarorganisationer. Utöver att trygga företagsverksamhet uppmuntrar vi företagare att aktivt nätverka och samla sina krafter.

Vi har sedan flera decennier tillbaka stöttat finländskt företagande genom samarbete med organisationen Företagarna i Finland och dess föregångare. Dessutom samarbetar vi kontinuerligt med andra företagarorganisationer i flera branscher. Dessa organisationer är bland annat Familjeföretagens förbund, Turism- och Restaurangförbundet Mara rf och expertorganisationen för företag inom infrastrukturbranschen INFRA rf.

I samarbete med företagarorganisationer har vi erbjudit våra företagskunder ekonomiska förmåner samt utvecklat produkter och tjänster.

Samarbete med Ung Företagsamhet rf

Vi är medvetna om att företagandets framtid ligger hos de unga. Ung Företagsamhet rf är sedan länge vår samarbetspartner, eftersom vi vill vara en del av unga företagares resa redan från början. I finalen av tävlingen Våga vara företagsam, som riktas till unga företagare, delade vi ut ett eget pris för bästa tjänst som utvecklats av unga.

Vi har också deltagit i organisationens Job Shadow-dag. I fjol fick tre av Fennias direktörer en skugga som följde dem under dagen. Skuggorna är ungdomar som deltar i Ung Företagsamhet rf:s företagarutbildningsprogram Ett år som företagare.

Under Job Shadow-dagen kan de unga följa med direktörernas arbetsdag på nära håll och även direktörerna har en utmärkt möjlighet att föra en dialog med unga och lära sig av dem. Fennias direktörer som fick en skugga var personaldirektör Anu Nurro, direktör för mäklartjänster Taru Luontama och direktör för personförsäkrings- och skadetjänster Mikko Kokko.

Alla tre skuggorna kom från företaget Someda NY som vann Fennias pris för bästa tjänst i tävlingen Våga vara företagsam.

Tävlingen Fennia Prize belönar strategisk design

Högklassigt designtänk krävs för att främja företagande, möjliggöra tillväxt och skapa arbetsplatser där man mår bra. Vi på Fennia är medvetna om att design inverkar starkt på företagets framgång och konkurrenskraft.

Fennia Prize, som grundades 1990, är en av Finlands främsta designtävlingar, som ordnas av Fennia och Design Forum Finland tillsammans med Patent- och registerstyrelsen och Elo.

Tävlingen har under åren bidragit till innovationer som minskat kolavtryck, energi- eller vattenkonsumtion, ökat arbetshälsan och främjat produktivitet och säkerhet inom hälsovården.

Riksomfattande företagarpris delas ut till meriterade företagare

De riksomfattande företagardagarna ordnades på hösten 2021 i Jyväskylä, där det riksomfattande företagarpriset delades ut för 54:a gången. Priset inrättades 1968 av dåtida Fennia och Företagarna i Finland.

Det riksomfattande företagarpriset har under åren delats ut till hundratals företag eller privatpersoner. Fjolårets vinnare var Dermoshop Ab, E. Hartikainen Oy, Heikkinen Yhtiöt Oy och Tana Oy. Fennia fortsätter att värna om 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.

Företagsansvarsnätverket FIBS ger konkurrensfördelar

Fennia är medlem i FIBS ry, som är Finlands ledande företagsansvarsnätverk. FIBS har som mål att hjälpa företag att använda ansvarsfullhet som en konkurrensfördel: FIBS hjälper till att skapa allt mer kostnadseffektiva och ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbara produkter, tjänster och tillvägagångssätt som ger mervärde både för företagen och samhället.

FIBS hjälper företag att driva bättre affärsverksamhet. FIBS erbjuder utöver information om nya innovativa sätt att utveckla affärsverksamhet också en unik möjlighet att nätverka med företag inom olika branscher och andra aktörer i samhället.

I nätverket fanns vid utgången av 2021 redan omkring 400 företag eller organisationer från alla branscher.

Tryggt företagande

Vi har redan i flera år jobbat för att utveckla arbetarskyddet i företag. Våra riskchefer samarbetar ständigt med våra företagskunder för att förebygga olycksfall i arbetet och för att göra företagens verksamhetsmiljöer ännu tryggare. Samarbetet består till exempel av konsult- och utbildningstjänster och av att ställa säkerhetsverktyg till kunders förfogande.

Under granskningsåret fick våra företagskunder tillgång till tjänsten Tryggt företag, där de kan anmäla säkerhetsiakttagelser elektroniskt samt reda ut och bedöma risker i arbetet enligt arbetarskyddslagen. I år är HSE Lite motsvarande tjänst som erbjuds företagskunder. Bland annat gör de båda tjänsterna det lättare för användaren att uppmärksamma situationer i anknytning till arbetarskyddet i tid och att vidta korrigerande åtgärder innan allvarliga olycksfall inträffar.

Skatteavtryck

Vi betalar all skatt till Finland, sammanlagt nästan 200 miljoner euro 2021.

Fenniakoncernens skatter och poster av skattenatur 2021, tusen euro

Direkta skatter	
Inkomstskatt	23 938
Socialskydds- och pensionsavgifter	13 730
Avgifter av skattenatur	
Fastighetskatt	1 148
Överlåtelseskatt	0
Indirekta skatter	
Moms på anskaffningar som kvarstående kostnad för bolaget, beräkning	11 274
Moms, netto	3 303
Poster som dras av från premieinkomsten	
Försäkringspremieskatt	80 904
Brandskyddsavgift	1 165
Trafiksäkerhetsavgift	808
Arbetarskyddsavgift	1 719
Avgifter som redovisas	
Förskottsinnehållning	53 116
Arbetstagares pensionsavgift och arbetslöshetsförsäkringspremie, beräkning	5 810
Sammanlagt	**196 915**

Socialt ansvar

Vi främjar likvärdighet

Jämlikhet och likvärdighet är viktigt för oss. För att främja dessa samarbetar vi ständigt med olika organisationer, vars arbete gör vårt samhälle till en bättre plats.

HelsingforsMission

Vi har stöttat HelsingforsMission sedan 2004. HelsingforsMission är en politiskt och religiöst obunden organisation inom socialsektorn, och den grundades 1883. Organisationen manar finländare att kämpa mot ensamhet. Verksamheten drivs av professionella hjälpare och utbildade volontärer bland seniorer, ungdomar, personer med funktionsnedsättning och andra specialgrupper.

Kärnan i HelsingforsMissions verksamheten är att lindra ensamhet. Ensamhet försämrar hälsan och leder till andra problem, till exempel risken för att få det sämre ställt ökar. Därför är ensamhet utöver mänskligt lidande också en betydande utmaning för samhället.

År 2021 hjälpte HelsingforsMission tusentals seniorer och unga. Det utdragna coronaläget ledde till att ensamheten och behovet av hjälp ökade, men man var tvungen att anpassa hjälpen efter rådande förhållanden. Allt fler fick hjälp av HelsingforsMission.

Över 1 400 unga fick under 2021 hjälp via Krisjouren för unga. Utöver unga fick allt fler seniorer stöd. Till exempel telefontjänsten Aamukorva, som riktas till seniorer, tog emot 3 662 samtal.

Finlands Paralympiska Kommitté

Finlands Paralympiska Kommitté utvecklar och koordinerar idrott på toppnivå för personer med funktionsnedsättning. I all sin verksamhet främjar organisationen jämlikhet inom idrott och möjligheten att nå internationell framgång inom toppidrott i de olympiska sommar- och vinterspelen. Vi har samarbetat med Finlands Paralympiska Kommitté sedan 2018.

Förbundet för Finländskt Arbete

Förbundet för Finländskt Arbete är en politiskt obunden, icke vinstdrivande organisation som ägs av sina medlemmar och är oberoende av arbetsmarknadsorganisationer. Organisationen arbetar för att öka uppskattningen för och skapa ökad framgång för finländskt arbete. Finländskt arbete omfattar allt arbete som utförs i Finland, utan att exempelvis ta ställning till nationalitet eller ägande. En central uppgift är att uppmuntra konsumenter och beslutsfattare att välja arbete i Finland. Vi har varit medlem av Förbundet för Finländskt Arbete redan i nästan fyra årtionden.

Personalens juldonation

Vi reserverar varje år ett belopp som ges som personalens julgåva till välgörande ändamål. År 2021 valde personalen efter omröstning att skänka årets julgåva till Cancerstiftelsen. Med hjälp av julgåvan finansierar Cancerstiftelsen cancerforskning.

Tidigare år har vi gett julgåvan bland annat till Hope rf, Mieli rf och Rädda Barnen rf.

Utöver julgåvan har vi gjort andra donationer bland annat genom att delta i olika organisationers annonsverksamhet och leverera reflexer till skolor och daghem.

Kompetent och förnyelseinriktad personal

Vår företagskultur är modig, främjande, smidig, människonära och kundinriktad. Alla vi som jobbar på Fennia ansvarar för att främja ett gott arbetsklimat och för att verksamheten följer målen och företagskulturen. Vi tillåter inte diskriminering eller trakasserier. Vår koncern har metoder för att ingripa i sådana situationer och personalen utbildas regelbundet.

Vi på Fennia främjar ivrigt förändringar och tar stolt ansvar för vårt jobb och resultat. Vi inspireras av den digitala förändringen, där var och en får vara med och bygga upp vår nya företagskultur och våra nya arbetssätt. Det är vår hjärtesak att skapa och utveckla utmärkta kundupplevelser.

I den här viktiga förändringen är det viktigare än någonsin tidigare att ta hand om arbetshälsan. Var och en av oss påverkar med sin insats arbetsteamets och därigenom hela organisationens välbefinnande.

På Fennia kan var och en utmana sig själv i flera olika arbetsuppgifter och får också möjlighet att utvidga sin kompetens i nya uppgifter. Oberoende av roll erbjuder vi ett uppgiftsområde i utveckling och förutsättningar att ständigt lära sig nytt och utvecklas tillsammans med inspirerande kollegor. Cheferna har förbundit sig att främja arbetsgemenskapens inlärning och utveckling. Vi på Fennia vill skapa och upprätthålla en företagskultur som uppmuntrar till inlärning och utveckling.

Välmående Fenniaanställd

År 2021 fortsatte vi på arbetshälsotemat En välmående Fenniaanställd. Vi anser att arbetshälsa är en helhet, som består av meningsfullt arbete, bra ledarskap, en säker arbetsmiljö och trygga arbetsförhållanden. Vi har förståelse för arbetshälsan ur ett brett perspektiv; grunden till arbetshälsan är personens fysiska, psykiska och sociala funktionsförmåga och hälsa.

I ledningen av arbetshälsa fäster vi särskild vikt vid att främja smidigt arbete och säkerställa kompetensen. Betydelsen av att utveckla kompetensen har ökat, i synnerhet genom programmet Framtidens Fennia och andra förändringar.

Ledningen av arbetsförmågan är en viktig del av det dagliga ledarskapet för oss, och det är våra chefers uppgift att möjliggöra framgång för våra anställda. På arbetshälsan inverkar även den personliga livssituationen och fritiden. Vi är övertygande om att arbetet kan vara en resursfaktor i olika livssituationer och vi utnyttjar mycket flexibelt olika arbetstidsformer och arbetsförändringar, till exempel i samband med återgång till arbetet.

År 2021 fäste vi särskild vikt vid den mentala hälsan och fortsatte samarbetet med Auntie. Auntie är en lättillgänglig tjänst för att skapa mentalt välbefinnande på arbetsplatsen. Auntie

erbjuder psykologiskt samtalsstöd. Våra anställda använde 73 Auntie-paket 2021 och användarna upplevde att deras välbefinnande förbättrades efter samtalen (förändring +22,9 %). Dessutom upplevde personerna att stressnivån minskade (förändring -23 % mindre stress) och att de var mer effektiva (förändring +15,9 %).

I oktober 2021 inledde vi samarbetsförhandlingar som slutfördes i november. Vår företagshälsovård deltog i förändringarna i hög grad. Chefer erbjöds möjligheten att vid behov tillbringa en arbetstimme med företagshälsovårdaren på hösten 2021. Målet med testet var att stöda cheferna i ledningen av arbetshälsan. Teman under arbetstimmen var till exempel teammedlemmarnas välbefinnande, konflikter i arbetsgemenskapen, stöd i återgång till arbetet och chefens egen ork. Målet var att möjliggöra snabbt stöd till cheferna i ledningen av arbetsförmågan. Arbetstimmen hölls antingen på Teams eller per telefon.

Vi kom också överens med företagshälsovården om separata jourtider för företagshälsovårdaren i oktober–december 2021. Under jourtiden kunde Fenniaanställda kontakta företagshälsovårdaren direkt per telefon.

Dessutom ordnade företagshälsovården så kallade defusing-tillfällen för cheferna på hösten. På dessa tillfällen kunde cheferna gå igenom förändringen och de reaktioner den orsakade. Defusing-samtalet var ett samtal i grupp för minskning av stress (högst 6 personer deltog i varje samtal). Målet var att minska svårigheter betingade av belastning och att erbjuda verktyg för självhjälp på grund av känslobelastning. Genom defusing-samtalen strävade man efter att förebygga känslobelastningen hos cheferna och därigenom långvarig stress och utmattning. Tillfällena var frivilliga och leddes av företagshälsovårdaren.

År 2021 införde vi kortterapi som erbjuds av företagshälsovården för att lättillgängligt stöda den mentala hälsan. På hösten 2021 likställdes besök hos arbetspsykologen (inklusive kortterapi) med besök hos företagsläkaren. Denna förändring innebar att de anställda kunde besöka arbetspsykologen på arbetstid.

Genom initiativverksamhet kan varje Fenniaanställd påverka sitt eget arbete och sin arbetsmiljö. Vi gick igenom sammanlagt 86 initiativ av personalen 2021.

Ett bra ledarskap är nyckeln till personalens välbefinnande och arbetsprestationer

Under 2021 skapade vi principer för ledarskap för att beskriva hur vi vill att Fennias ledarskap ska vara. Underlaget till principerna för ledarskap är Fennias målkultur. I funktionernas ledningsgrupper diskuterades med vilka åtgärder principerna ska genomföras och principerna infördes på alla chefsnivåer.

År 2021 deltog våra chefer i kurser, cirka 15–20 timmar/chef. Därtill erbjöds cheferna infotillfällen om aktuella teman, såsom ledning av förändringar, ledning av kundupplevelser och målsättningar.

Dessutom gick våra chefer på en kurs i ansvarsfullt beteende på arbetsplatsen och i att ingripa i observerade missförhållanden. Kursen fortsätter för hela personalen under 2022.

Cheferna erbjöds också utbildning som stöd i organisationsförändringarna. Detta säkerställde för sin del att organisationsförändringarna genomfördes på ett ansvarsfullt, humant och adekvat sätt.

Kompetens skapar en känsla av kontroll och välmående

En personal med förmåga att genomföra förnyelser är ett av våra strategiska mål, och kompetens har ett starkt samband med välmående. År 2021 betonade Fennia i sitt utbildningsutbud utveckling av affärskompetens, systemkunnande, kundupplevelser och välmående.

Under 2021 skapade vi det nya kurskonceptet Train the trainer, vars mål är att allt mer effektivt utveckla kompetensen. Train the trainer är avsett för alla interna coacher på Fennia. Under 2021 ordnade vi nio coachningar i små grupper med sammanlagt 138 deltagare.

Under året ordnade vi sammanlagt 123 kurser och 26 infotillfällen för vår personal. I kurserna deltog sammanlagt 639 enskilda anställda. Vi i Fenniakoncernen använde sammanlagt 11 591 timmar till att utveckla vår kompetens och till utbildningar.

Med hjälp av ett nätverk av egna experter stöder vi genomförandet av centrala förnyelser av metoder och system. Vårt nätverk av egna experter stöder personalen i användningen av datasystem och digitala appar samt hjälper till att söka information och hjälper med dagliga problem i arbetet. År 2021 gav våra egna experter stöd bland annat i att utnyttja möjligheterna med videokommunikation och att ta i bruk ett nytt videobibliotek samt i användningen av grupprum i Teams. År 2021 hade vi sammanlagt 37 egna experter.

Utöver våra egna experter hade vi en kulturarbetsgrupp, som inrättades 2020. År 2021 deltog 14 Fenniaanställda i kulturarbetsgruppens arbete. Syftet med kulturarbetsgruppen är att engagera Fennias anställda att implementera strategin och att överväga aktuella teman som är viktiga för personalen samt att komma med förslag om nya metoder. År 2021 var kulturarbetsgruppen jury för Årets sommarjobbare, övervägde mångfald och delaktighet samt utförde ett grundläggande arbete i anknytning till Fennias framtida värden.

Utveckling av kunskaperna om informationsarbete

I början av 2021 inrättade vi en informationsarbetsgrupp, vars syfte är att göra arbetsvardagen smidigare för Fennias anställda genom att följa utvecklingen av digitala verktyg som vi använder och informera om förnyelser.

Informationsarbetsgruppen stöder personalens kompetensutveckling genom att erbjuda infotillfällen och utbildning om aktuella teman i anknytning till informationsarbete och verktyg. Informationsarbetsgruppen utvecklar också gemensamma arbetssätt och verksamhetsmodeller i anknytning till de anställdas informationsarbete.

Verktygen och tekniken förändras och utvecklas ständigt. Vi anser att det är viktigt att också satsa på att upprätthålla och utveckla IT-kunskaperna, för att arbetet ska gå så smidigt som möjligt. Kompetensen har också ett starkt samband med arbetshälsan.

Mätning av personalupplevelsen och utveckling av betydelsefullt arbete

En pulsenkät togs i bruk på våren 2021 som stöd för utvecklingen av personalupplevelsen. Pulsenkäten genomförs varje kvartal och i den utreds bland annat hur väl Fennias anställda känner till hela bolagets strategiska mål och även sina egna mål. Enkäten utreder även arbetsmotivationen och arbetshälsan. Resultaten behandlas i ledningsgrupperna och utifrån dem planeras till exempel innehållet i olika personalevenemang eller kurser. Svarsprocenten varierade mellan 35 och 55 procent. År 2022 försöker vi hitta fler metoder för att öka personalens svarsaktivitet.

Utöver att ta i bruk pulsenkäten genomförde vi en årlig personalundersökning, som för andra gången fokuserade på att granska vad som är betydelsefullt i de anställdas arbete.

På vår personalenkät svarade 85 procent av koncernens personal. Svarsprocenten är förhållandevis hög, även om den sjönk (år 2020 var svarsprocenten 90 procent).

I vår personalenkät valde varje Fenniaanställd ut de fem mest betydelsefulla påståendena om en god arbetsplats, bedömde dessa och gav öppen feedback.

De fem mest betydelsefulla frågorna var:

1. Meningsfulla arbetsuppgifter
2. Frihet att utföra arbete oberoende av tid och plats
3. Balans mellan arbete och fritid
4. Rättvis lön och naturaförmåner
5. Anställningstrygghet och kontinuitet

Vi fick närmare 160 sidor feedback. I de öppna kommentarerna betonades att viktiga framgångar var frågor i anknytning till arbetsgemenskapen och arbetets meningsfullhet samt distansarbete och flexibilitet. Resultaten av personalenkäten ger oss vägledning som stöd för utvecklingsarbetet. Vi följer upp utvecklingsarbetet under våren 2022 med en pulsenkät.

Personalenkäten genomförs årligen på hösten och uppföljningsenkäten på våren. Resultaten behandlas och bearbetas tillsammans, åtgärderna följs upp och god praxis delas till alla i varje hus, avdelning och team. Målet är att på lång sikt öka förståelsen för vad vi kan göra ännu bättre, så att de frågor som är av betydelse för vår personal realiseras så väl som möjligt.

Sommarjobbet är viktigt såväl för unga som för Fennia

På sommaren 2021 erbjöd Fennia sommarjobb till cirka 40 sommarjobbare, som fick svara på enkäten Ansvarsfullt sommarjobb och på Fennias egen sommarenkät. Av enkäterna framgick att sommarjobbarna var mycket nöjda med ansökningsprocessen, men att de önskade att man skulle fästa mer vikt vid introduktionen och introduktionsmaterialet. På grund av distansarbetet till följd av coronaviruset upplevde sommarjobbarna att det var lite svårare än normalt att lära känna andra människor.

Fennia valde för sjätte året Årets sommarjobbare. Till Årets sommarjobbare valdes Akusti Koskinen, som arbetade som tjänsteförsäljare i Tammerfors. Fennias hela personal kan nominera

kandidater för Årets sommarjobbare till kulturarbetsgruppen, som är jury. Det slutliga valet gjordes av personaldirektören utifrån kulturarbetsgruppens förslag.

Personalinformation 2021

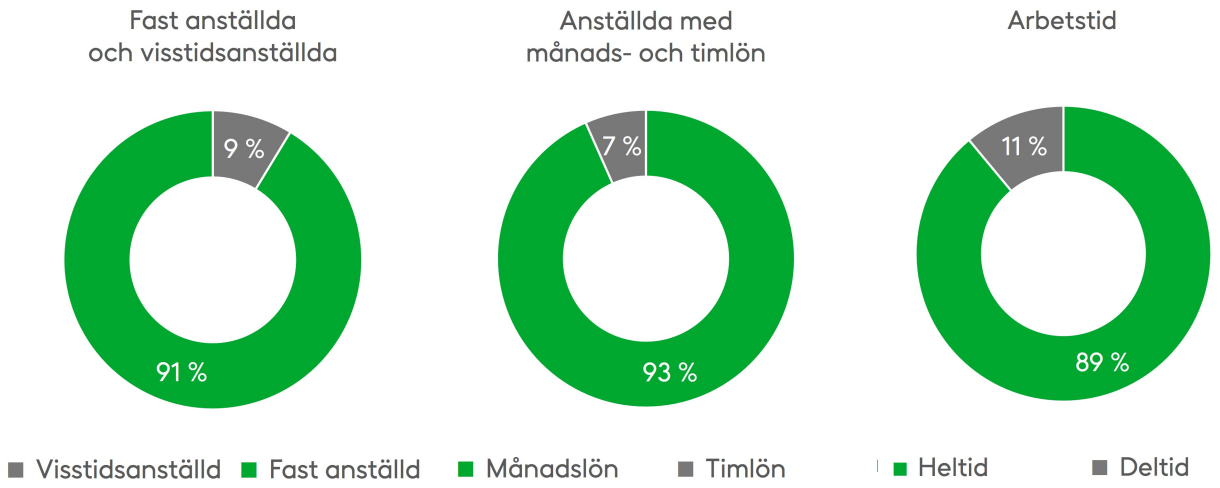
Nyckeltal för Fenniakoncernens personal

Nyckeltalen för personalen beskriver personalens antal och struktur i Fenniakoncernen (nedan Fennia) Nyckeltalen inkluderar både Fennias och Fennia Livs uppgifter.

Personalen i siffror

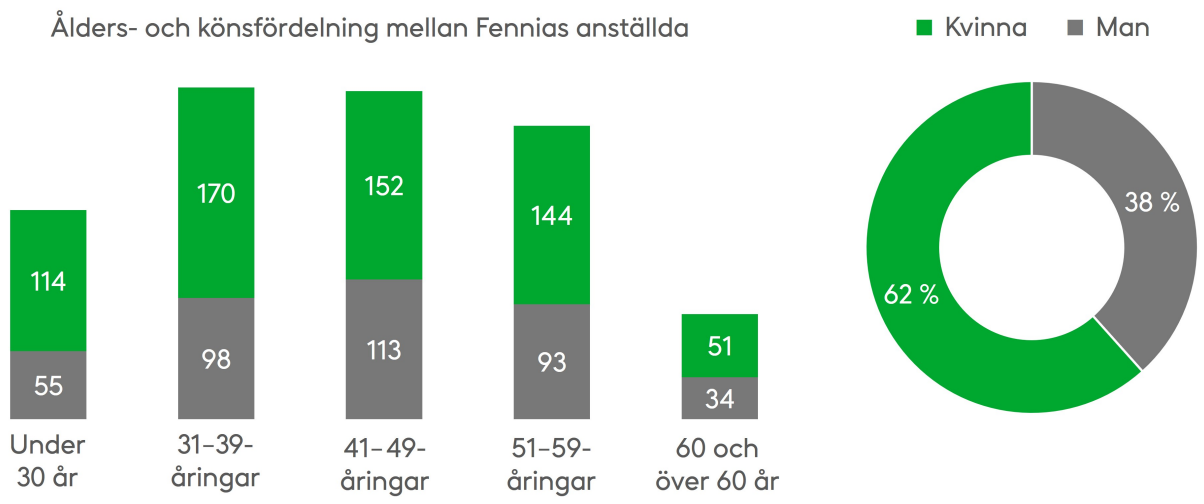
Vid utgången av 2021 hade vi sammanlagt 1 024 anställda (1 035 personer 2020).

Anställda hos oss är i regel tillsvidareanställda och har månadslön. Visstidsanställningar ingås när arbetet hopar sig och det bildas köer och till exempel vid vikariat vid familje- och studieledigheter.



Vi strävar efter att beakta personalens livssituationer och att vara en flexibel arbetsgivare. Deltidsarbete utfördes bland annat på grund av partiell vårdledighet, deltidspension och partiell arbetsoförmåga samt av personliga skäl (t.ex. studier vid sidan av arbetet). Största delen av våra anställda med timlön arbetar deltid vid sidan av studierna.

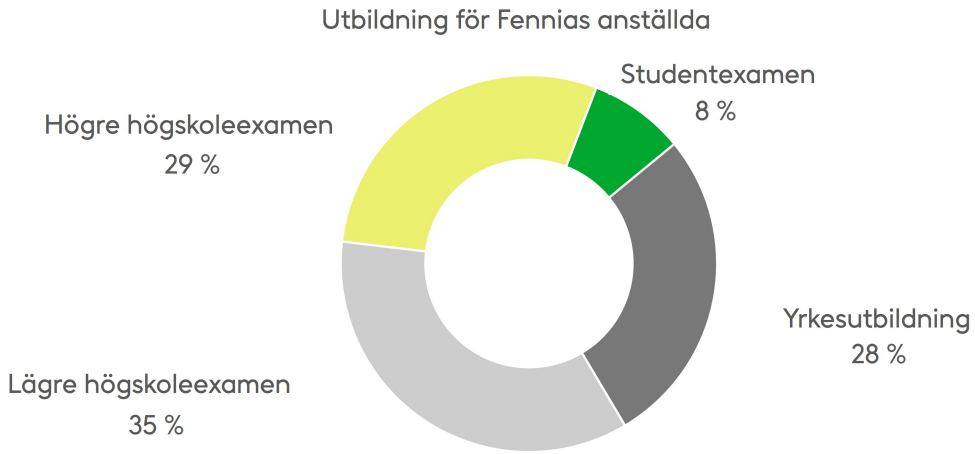
Vår genomsnittsålder var cirka 43 år under 2021.



Liksom under tidigare år var andelen kvinnor högre än andelen män som emellertid uppvisade en ökande trend.

I chefsrollerna är männens och kvinnornas andel nästan lika stor. Av den högsta ledningen är cirka 65 procent män.

Den vanligaste utbildningen är lägre eller högre högskoleexamen, som avlagts av cirka 64 procent av personalen.



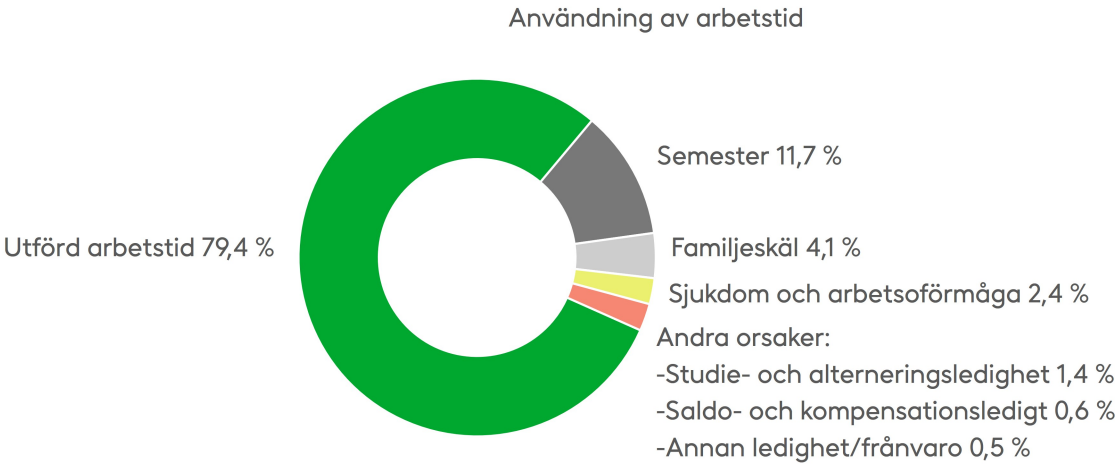
Rekrytering och personalomsättning

År 2021 fick 93 personer fast anställning hos oss. Omsättningen (personer som själv sade upp sig eller gick i pension) var 8,63 procent (6,1 % 2020). I genomsnitt pågår ett arbetsförhållande i drygt 10 år.

Fördelning av arbetstiden

År 2021 var vår genomsnittliga personal räknat i årsverken 957. Med årsverke avses en person som arbetar heltid under hela året. Årsverket för en deltidsanställd person beräknas utifrån deltidsarbetsprocenten, till exempel en arbetstid på 80 procent motsvarar 0,8 årsverken.

År 2021 var antalet utbildningsdagar hos Fennia 1 740.



Familjeskäl inkluderar moderskaps-, faderskaps- och föräldraledigheter, vårdledigheter, plötsligt insjuknande av barn och plötsliga familjeskäl. Semester inkluderar årlig semester, utbyteslediget och sparad ledighet. Sjukdom och arbetsoförmåga inkluderar utöver sjukdagar också rehabilitering och arbetsprövning. Andra orsaker inkluderar bland annat flytt- och vigselledighet samt oavlönade ledigheter.

Fennias hälsoprocent ligger på en god nivå

Trots pandemiåret var vår hälsoprocent 91,38 procent och sjukfrånvaron var 2,18 procent. Sjukfrånvaron i procent beräknas genom att dela sjukfrånvarotiden med den teoretiska regelbundna arbetstiden. Resultatet multipliceras med hundra procent för att få procenttalet.

Hälsoprocenten avspeglar andelen helt utan sjukfrånvaro per månad, vilket innebär andelen som varit friska av enhetens personalantal: Hela personalantalet minskas med antalet personer med sjukfrånvaro, för att få den andel av personalen som har varit friska på arbete under hela månaden. När detta delas med hela personalantalet, får man procenttalen. Siffran 91,38 procent beskriver årets medelvärde.