



Hållbarhetsrapport 2020



Innehåll

Chefdirektörens översikt.....	3
Gärningar som gynnar hela Finland	3
Nyckeltal för 2020	4
Höjdpunkter 2020.....	5
LokalTapiola-gruppen	6
Hållbarhet i LokalTapiola.....	10

Livstrygghet genom framförhållning.....	15
Produkter och tjänster	15
Kundernas rätt att påverka	16
Påverkan genom framförhållning	16
Landsomfattande och lokal livskraft	18

Personalupplevelse och arbetsgemenskap.....	21
Hög nivå av personalupplevelse som mål..	21
Kompetens och förnyelse	22
Stöd för välbefinnande i arbetet och arbetsförmågan	23
Främjande av mångfald.....	26

Data och datasäkerhet.....	27
Dataskydd som förtroendebyggare	27
Datasäkerheten kompletterar dataskyddet	27
Ansvarsfull användning av data.....	29

Klimatförändringens påverkan	30
Fastigheternas energiförbrukning	30
Utsläpp från rörlighet samt kompensation	32

Hållbarhet i placeringsverksamheten.....	33
Principer som styr placeringsverksamheten	33
Beaktandet av klimatförändringen	36

Ansvarsfulla verksamhets sätt	38
Upphandlingar och leveranskedjan	38
Bekämpning av korruption och mutor	40
Solvens och riskhantering.....	41
Förvaltning och beslutsfattande.....	42

Rapporteringsprinciper och GRI	43
Ledning av hållbarhetsteman	44
GRI-indikatorer	46
GRI-innehållsindex.....	50

Chefdirektörens översikt

Gärningar som gynnar hela Finland

Under 2020 präglades vår vardag av exceptionella omständigheter som orsakades av coronapandemin. LokalTapiola anpassade sig fint till de snabba och oväntade förändringarna. Gruppens solvens och övergripande resultat förblev på en god nivå, särskilt tack vare försäkringsverksamhetens starka resultat. Den **fantastiska inställningen** hos våra egna livstrygghetsexperter och deras starka engagemang för våra gemensamma mål vacklade aldrig, trots det utmanande året.

Under året stöttade vi våra kunders och hela samhällets överlevnad på många sätt. LokalTapiola-gruppens bolag donerade en miljon euro till Finlands Röda Kors omfattande hjälpverksamhet mot corona. Vi erbjöd våra företagskunder möjlighet att ansöka om betalningstid för försäkringspremier och befriade restaurangerna i våra fastigheter från hyresavgiften för viss tid under våren. Våra regionbolag motverkade de negativa effekterna av corona genom att stödja lokala sammanslutningar och företag.

Under våren uppdaterade vi vår livstrygghetsstrategi och formulerade våra mål ännu tydligare. Vi fortsätter att förbättra kundupplevelsen och strävar efter tillväxt till exempel inom ekonomiska tjänster. Vi har lyft fram ansvar på ett nytt sätt i kärnan av

vår verksamhet. Vi vill ännu starkare påverka tryggheten, den ekonomiska framgången och välbefinnandet för våra 1,6 miljoner ägarkunders närmiljö runtom i Finland.

Ansvarsfull verksamhet, **livstrygghet med framförhållning och lokal närvaro** är djupt rotade i LokalTapiolas innersta kärna. Våra regionbolag är aktiva regionala påverkare, vars verksamhet ökar livskraften i lokala samhällen. En målinriktad, ansvarsfull affärsverksamhet syns kraftigt i vardagen för LokalTapiolas Kapitalförvaltning och Fastighetskapitalförvaltning. Förändringarna i verksamhetsmiljön utmanar även oss som grupp att lyfta ansvaret till en mer strategisk nivå. Vår verksamhet påverkas bland annat av ökade regleringen, klimatförändringen, befolkningens åldrande och omvälvningarna inom hälso- och sjukvården.

Införlivandet av hållbarhetsperspektivet i förnyandet av vår affärsverksamhet kräver målmedvetna ansträngningar. Under 2020 tog vi viktiga steg mot detta mål. Under hösten undertecknade vi som grupp FN:s principer för hållbar försäkring. Vi har förbundit oss att utveckla försäkringsverksamheten ur ett hållbart utvecklingsperspektiv. Vi stärkte vår egen organisation genom att omorganisera våra funktioner inom samhällsrelationer och ansvar. Dessutom

började vi med en ansvarsrapportering på grupp nivå, för att bättre kunna följa med hur vårt arbete framskrider och öka transparensen i vår verksamhet. Framför dig har du gruppens första ansvarsrapport som tillämpar den internationella GRI-standarden.

Det senaste årets händelser har påvisat ännu tydligare att LokalTapiola spelar en viktig roll som skapare av **stabilitet och hållbart välbefinnande** i hela Finland. I enlighet med vår vision arbetar vi också i fortsättningen för att vi ska få vara den mest uppskattade livstrygghetspartnern vad gäller våra ägarkunders trygghet, hälsa och ekonomiska framgång.

Juha Koponen

chefdirektör, styrelseordförande



Nyckeltal för 2020

1,6 mn



ägarkunder

2,6 mn €

i donationer för främjande av trygghet och välbefinnande i samhället

3 567



LokalTapiola-
livstrygghetsexperter

77,1/100

poäng i ROIHU:s
personalundersökning*

Skadeförsäkringens

premieintäkter **1 300,2** mn €

försäkringsersättningar

940,9 mn €

Livförsäkringens

premieintäkter **434,0** mn €

försäkringsersättningar

375,2 mn €

Kundtillgångar förvaltade av
kapitalförvaltningsbolag

13,6 md €

Förvaltade fastighetstillgångar

2,4 md €

*ROIHU-undersökningen mäter personalupplevelsen, alltså hur bra arbetsplats LokalTapiola-gruppen upplevs vara. Resultatet för 2020 överträffar klart den finska standarden för tjänstemän (2020: 71.0).

Höjdpunkter 2020

Stöd till kunder och samhället i coronasituationen

Under 2020 stödde vi våra kunders och samhällets överlevnad under de exceptionella omständigheterna kring coronapandemin. Vi gav våra företagskunder betalningstid och befriade restauranger i våra fastigheter från att betala hyra under viss tid. Våra bolag donerade över en miljon euro till Finlands Röda Kors biståndsarbete. Med vårt stöd delades mathjälp ut och man upprätthöll orken bland utbildade frivilliga. Våra regionbolag stödde dessutom lokala sammanslutningar och företag.

Personalupplevelsen låg kvar på en utmärkt nivå

Våra livstrygghetsexperters personalupplevelse kvarstod på en utmärkt nivå trots det utmanande året. Vi mäter personalupplevelse med ROIHU-undersökningen, som är baserad på Eezy Spirits koncept People Power. År 2020 var gruppens resultat 77,1 poäng av 100 (2019: 77,0). Resultatet överträffar tydligt den finska standarden för tjänstemän (2020: 71,0).

Vi undertecknade FN:s principer för hållbar försäkring

Under hösten undertecknade vi som grupp FN:s principer för hållbar försäkring. Vi har förbundit oss till utveckling av försäkringsverksamheten ur ett hållbart utvecklingsperspektiv. Vi införlivar frågor om miljö, socialt ansvar och god förvaltningsledning i vårt beslutsfattande. Vi har ett aktivt samarbete med våra intressenter för att förbättra de samhälleliga effekterna av vår verksamhet.

Kapitalförvaltningen belönades som den mest ansvarsfulla

LokalTapiola Kapitalförvaltning utsågs för tredje gången i rad till bästa kapitalförvaltaren inom ansvarsfull investering i enkätundersökningen som genomfördes av undersökningsföretaget Scandinavian Financial Research. Priset är resultatet av ett långsiktigt arbete med mål att vara en vägvisare för hållbar utveckling inom branschen.

Fastighetsbeståndens koldioxidavtryck minskade

I början av 2020 gick LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning över till att använda ursprungscertifierad vindkraft. Koldioxidavtrycket från det förvaltningsfastighetsbestånd som förvaltas av bolaget minskade med 4 000 ton koldioxid (CO₂e) per år, vilket är mer än 20 procent av fastighetsbeståndens totala koldioxidutsläpp.



LokalTapiola-gruppen

LokalTapiola-gruppen är en bolagsgrupp baserad på en form av ömsesidiga bolag som ägs av **1,6 miljoner ägarkunder**. Vår grundläggande uppgift är att hjälpa våra ägarkunder att trygga sitt liv och sin affärsverksamhet. Vårt syfte är att producera värde för våra kunder och på lång sikt se till att vår verksamhet är lönsam.

Vi betjänar personkunder, lantbrukare, företagare, företag och sammanslutningar. Vi vill vara våra kunders mest uppskattade livstrygghetspartner. Våra förutseende produkter och tjänster förbättrar våra kunders **trygghet, hälsa och ekonomi**.

Våra skadeförsäkringar tryggar våra kunders egendom och affärsverksamhet mot risker. Skadeförsäkringsverksamheten omfattar alla frivilliga och lagstadgade skadeförsäkringar. Våra person- och sjukförsäkringar och de tjänster som ingår i dem stöder hälsa och välbefinnande. Vi hjälper även våra kunder att skapa ekonomisk beredskap och öka förmögenheten. Vi erbjuder lösningar för kapitalförvaltning, sparande, finansiering och livförsäkring. Dessutom erbjuder vi tjänster inom fastighetsplacering och fastighetsförvaltning.

Vi är marknadsledande inom transport- och lantbruksförsäkring i Finland. Inom arbets-

olycksfallsförsäkring har vi ökat vår marknadsandel flera år i rad. Vi är även landets största skadeförsäkringsgivare.

Moderbolaget i LokalTapiola-gruppens sammanslutning, såsom avses i försäkringsbolagslagen, är LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag (LokalTapiola Skadebolaget). Dessutom omfattar bolaget 19 regionala ömsesidiga skadeförsäkringsbolag, LokalTapiola Ömsesidigt Livförsäkringsbolag (LokalTapiola Livbolag), LokalTapiola Kapitalförvaltning Ab, LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning Ab och dess dotterbolag LokalTapiola Alternativa Investeringsfonder Ab, LokalTapiola Finans Ab och LokalTapiola Tjänster Ab.



Under 2020 bildade LokalTapiola Satakunta och LokalTapiola Lännen ett nytt livstrygghetsbolag, LokalTapiola Länsi-Suomi.

Under 2020 bildade LokalTapiola Satakunta och LokalTapiola Lännen ett nytt livstrygghetsbolag, LokalTapiola Länsi-Suomi. Dessutom förvärvade LokalTapiola-gruppen fondbolaget Seligson & Co. Målet med bolagsförvärvet är att stärka gruppens tjänster för sparande och investering på lång sikt.

Vi är närvarande i hela Finland och satsar på lokal närvaro. LokalTapiola sysselsätter fler än **3 500 livstrygghetsexperter**, varav ungefär hälften arbetar i regionbolag. Våra regionbolag betjänar på fler än 200 verksamhetsställen i hela landet. Bolagen är regionala aktörer med en betydande roll i lokala samhällen. De är viktiga arbetsgivare, skattebetalare och främjare av välbefinnande.

LokalTapiola har ett omfattande nationellt och lokalt nätverk av partners. Vår partner inom hälsa och välbefinnande är Mehiläinen och vår partner inom arbetspensionsförsäkring är Ömsesidiga Arbetspensionsförsäkringsbolaget Elo. Vår strategiska partner är S-gruppen, som gör det möjligt för våra kunder att få S-bonus på försäkringspremier. I ersättningsverksamheten betjänas våra kunder bland annat av fordons- och vårdinrättningspartners.



Verksamhetsmiljö och strategi

Att förutse verksamhetsmiljön är en del av vårt strategiarbete. Vi strävar efter att identifiera effekterna av globala förändringskrafter och trender på vår verksamhet och på våra ägarkunders närmiljö och framtid.

Effekterna av coronapandemin syntes direkt i vår verksamhetsmiljö, men de kan också få långtgående konsekvenser. I framtiden måste vi vara ännu bättre på att förutse globala förändringar: till exempel hur extrema väderfenomen eller sociala omvälvningar orsakade av klimatförändringen påverkar vår affärsverksamhet och våra kunders vardag.

Föränderliga kundbehov och digitala vändpunkter

Våra kunder förväntar sig att våra tjänster ska vara enkla och gå att skraddarsy. Användningen av digitala tjänster ökar i alla kundgrupper. Tjänsterna måste vara tillförlitliga och tillgängliga för alla våra kundgrupper. Nya aktörer inom branschen utmanar oss att snabbare utveckla tjänster som förbättrar kundupplevelsen. Förändringar på marknaden orsakar nya risker och kundbehov som LokalTapiola måste bereda sig på. Att arbeta och bo på flera platser blir standard, vilket i sin tur påskyndar förändringen.

Internationalisering och ökad reglering

Vår verksamhetsmiljö blir allt mer internationell. Fluktuationerna i den globala ekonomin återspeglas överallt. Traditionella aktörer inom finansbranschen måste stärka den digitala kompetensen och smidigheten själva eller genom att samarbeta med olika aktörer. Den ökade regleringen medför kostnader och operativa utmaningar.

Hållbarhet och ansvar

Väderfenomen som orsakas av klimatförändringen påverkar vår verksamhet, våra intressenter och våra ägarkunders närmiljö. De orsakar ekonomiska risker som våra kunder vill skydda sig mot. Finansiella aktörer spelar en viktig roll när det gäller att finansiera objekten för hållbar utveckling. Konsumenterna blir alltmer intresserade av ansvar och hållbarhet. De nya kraven kommer att skapa en ny efterfrågan på försäkrings- och finansiella tjänster, vilket vi måste reagera effektivt på.

Förändringar i Finlands befolkningsstruktur

Finlands åldrande befolkning och det minskade antalet personer i arbetsför ålder försvagar den demografiska försörjningskvoten. Befolkningen koncentreras i allt högre grad till tillväxtcentra, trots ökningen av arbete på flera ställen. Människor är alltmer intresserade av sitt fysiska och mentala välbefinnande. Värdet av långsiktigt kundengagemang och relevanta tjänster ökar i takt med att befolkningsstrukturen och konsumtionsvanorna förändras. Valfungerande digitala tjänster å ena sidan och närvaro och personlig service å andra sidan kommer att utgöra hörnstenarna i vår framgång i framtiden.

Målen för livstrygghetsstrategin

I enlighet med vår livstrygghetsstrategi är vår grundläggande uppgift att hjälpa våra ägarkunder att trygga sina liv och företag. Vi vill vara våra kunders mest uppskattade livstrygghetspartner i vardagen. Vi utlovar skraddarsydda lösningar inom trygghet, hälsa och ekonomiska produkter och tjänster relaterade till dessa.

Vårt mål är att vara **ekonomiskt livskraftiga och lönsamma**. Vi producerar tjänster till våra ägarkunder effektivt och erbjuder förmåner för koncentrerad av ärenden till LokalTapiola. Vi använder ekonomisk avkastning för bland annat kundförmåner, utveckling av affärsverksamheten, förstärkning av solvensen och stöd till lokala sammanslutningar.

För 2019–2021 har vi ställt upp fyra huvudmål: kompetent och välmående personal, genuint omtänksam och bästa kundupplevelse, utvidgning av kundrelationerna samt ansvarsfull påverkan i våra kunders närmiljö. Vi uppdaterade vår strategi i maj 2020. Våra strategiska mål förblev desamma, men vi uttryckte dem tydligare än tidigare. I fortsättningen kommer vi att se över strategin årligen.

Under 2020 låg nöjdheten bland vår personal kvar på en hög nivå under de utmanande förhållandena. Vi hjälpte lokala sammanslutningar att klara sig. Även vår kundlojalitet och bilden av oss förblev goda. Nöjdheten med våra kundmöten minskade dock under våren, i och med att möten snabbt flyttades till webben och till telefonen på grund av coronasituationen.

I framtiden kommer de digitala tjänsterna att stödja vår lokala närvaro ännu starkare. Vi kommer att fortsätta att utveckla dem på ett kundorienterat sätt. Vi strävar efter den bästa kundupplevelsen i alla våra betjäningsskanaler. Vi investerar i vår personals kompetens och välbefinnande och fortsätter att reformera kulturen inom livstrygghetsbolaget i enlighet med våra värderingar.

Tillsammans med våra ägarkunder och andra intressenter stärker vi effektiviteten i vårt ansvarsarbete. Vi investerar i utveckling av hållbara produkt- och tjänstelösningar och med vår lokala närvaro skapar mervärde för våra kunder och sammanslutningar i hela Finland.



Värden och verksamhetsprinciper

Grundstenarna i livstrygghetskulturen är våra värden **välvilja, mod och passion**. Värdena lägger grunden för vårt arbete och vi agerar i enlighet med dem i varje möte. Vi vill det bästa för våra arbetskamrater, kunder och samhället omkring oss. Vi gör vårt arbete med ett stort hjärta och är ambitiösa när det gäller lösningar som tjänar våra kunders intressen och vår egen utveckling.



Värdena lägger grunden för vårt arbete och vi agerar i enlighet med dem i varje möte.

I vår verksamhet följer vi god förvaltnings- sed utifrån lagstiftningen om försäkrings- och finansieringsbranschen, Finansinspek- tionens föreskrifter och anvisningar samt rekommendationer som är tillämpliga på ömsesidiga försäkringsbolag om börsno- terade bolags kod för bolagsstyrning. Vår verksamhet styrs också av Finanssiala ry:s (FA) gemensamma verksamhetsmetoder i försäkringsverksamhet.

Våra gemensamma affärsprinciper defi- nierar hur vi arbetar. De sammanför de viktigaste verksamhetsprinciperna som vi förbinder oss till i hela bolagsgruppen. Som regel agerar vi alltid för våra ägares och kunders bästa. Att följa affärsprinciperna är varje LokalTapiola-medarbetares och förvaltningens ansvar.

Bolagsgruppens ledningsgrupp godkän- de affärsprinciperna i februari 2020. Man hänvisade också bolagens ledningar och styrelser att behandla principerna. Vi följer upp efterlevnaden av affärsprinciperna och bedömer aktualiteten för dem regelbun- det. Principerna ingår i introduktions- och utbildningsprogram för förvaltning, ledning och personal.

Läs mer om våra affärsprinciper på [Lokal- Tapiolas webbplats](#).



Hållbarhet i LokalTapiola

Som en ömsesidig bolagsgrupp är vi i första hand ansvariga inför våra ägarkunder. Genom ansvarsfull verksamhet strävar vi efter att förbättra **tryggheten, den ekonomiska framgången och välbefinnandet** för våra kunder och samhället som helhet.

LokalTapiola-gruppens ansvarsarbete styrs av en vägkarta för ansvaret. Vägkartan som gäller alla bolag är en långsiktig plan, som syftar till att integrera ansvarsperspektivet i beslutsfattande och reformen av affärsverksamheten. I december 2019 godkände styrelsen för LokalTapiola Skadebolag och bolagsgruppens ledningsgrupp vägkartans teman, tyngdpunkter och mål.

Under 2020 inledde vi implementeringen av vägkartan för ansvar genom ansvarsverkstäder. Under året har ledningsgrupperna för 21 bolag diskuterat kopplingen mellan vägkartans teman och bolagets vardag. Dessutom utsåg bolagen en person med ansvar för ämnet från sin ledningsgrupp.

Styrelsen för LokalTapiola Skadebolag följer upp hur målen och åtgärderna framskrider två gånger per år. Styrelsen beslutar om de strategiska riktlinjerna för ansvar och för övriga väsentliga frågor på grupp-nivå tas beslut av gruppens ledningsgrupp. Bolagens ansvarspersoner bildar ett internt samarbetsnätverk inom gruppen. Enheten för samhällsrelationer och ansvar för gruppfunktioner vägleder och samordnar ansvarshelheten och utvecklingen av den.



LokalTapiola-gruppens ansvarsarbete styrs av en vägkarta för hållbarhet.

Hos LokalTapiola måste ansvar integreras ännu starkare som en del av affärsutvecklingen. För att nå målen måste hållbarhetsteman och -tyngdpunkter allokeras på grupp-nivå till rätt instanser. Under 2021 kommer vi inom utveckling av ansvar att fokusera på organisering av ledningen, precisering av åtgärder och mätare på grupp-

nivå för vägkartan för ansvar samt förbättra interaktionen med intressenter.

Våra hållbarhetsteman bygger på en intern specificering av väsentligheter, som vi gjorde 2018, där vi bedömde effekterna av vår verksamhet och våra intressenters intressen ur ett ansvarsperspektiv. Som ett resultat av arbetet valde vi ut tio viktiga hållbarhetsteman för effekterna av vår verksamhet och intressenternas förväntningar.

Under 2019 begränsade vi oss till fem teman och fastställde utvecklingsprioriteringar för varje tema. Fler än 100 LokalTapiola-anställda från olika delar av bolagsgruppen medverkade aktivt i arbetet. Företrädare för förvaltningen deltog också i specificeringen av väsentligheterna och uppbyggnaden av innehållet i vägkartan för ansvar.

Hållbarhetsteman



Livstrygghet genom framförhållning

Livstrygghet genom framförhållning utgör kärnan i vår verksamhet. Vi tryggar våra ägarkunders liv och verksamhet med effektiva produkter och tjänster. Vi förebygger skador och främjar välbefinnande och ekonomisk beredskap. Vi kan i stor utsträckning påverka teman inom livstrygghet både vad gäller individer, företag, sammanslutningar och samhället.



Personalupplevelse och arbetsgemenskap

Vi vill vara Finlands mest inspirerande arbetsplats, där en nöjd personal garanterar en hög nivå av kundupplevelse. Vi investerar i vår personals välbefinnande och arbetsförmåga med framförhållning. Vi erbjuder alla livstrygghetsexperten lika möjligheter att lära sig nya saker och utvecklas i arbetet. Vi vill öka mångfalden i våra arbetsgemenskaper.



Data och datasäkerhet

Som förvaltare och användare av konfidentiell information säkerställer vi datasäkerhet, integritet och korrekt användning av informationen. Vi säkerställer att vår datahantering är i enlighet med våra kunders och personals intressen och transparent i alla situationer.



Klimatförändringens påverkan

Effekterna av klimatförändringen återspeglas som förändringar i vår verksamhetsmiljö, i utvecklingen av vår egen verksamhet och i våra kunders affärsverksamhet. Att ta hänsyn till de risker och möjligheter som är förknippade med klimatförändringen är en viktig del av till exempel bedömningen av placeringsobjekt, utvecklingen av försäkringsprodukter och gruppens egen riskhantering.



Ansvarsfulla verksamhetssätt

Vi integrerar perspektiven för ansvar och hållbar utveckling bättre i vårt beslutsfattande och förnyelsen av våra bolagsfunktioner. Vi utvecklar ledningen av partnerskap och ökar transparensen i vårt ansvarsarbete.

Interaktion med intressenter

LokalTapiola-gruppens viktigaste intressenter är ägarkunderna. Våra kunder är brett representerade i vår **förvaltning och i utvecklingen av vår verksamhet**. För att identifiera viktiga hållbarhetsteman, för vi en dialog med våra intressenter och ber våra kunder och andra intressenter om respons.

Under 2019 och 2020 kartlade vi genom enkätundersökningar våra kunders och allmänhetens förväntningar på ansvar inom vår bransch. Enligt undersökningarna upplevs teman kring ansvar vara viktiga och LokalTapiola förväntas arbeta särskilt för teman kring människors välbefinnande och teman som är direkt relaterade till affärsverksamheten.

I samband med definieringen av väsentliga hållbarhetsteman har vi utöver kunderna identifierat andra **viktiga intressentgrupper** med tanke på vår verksamhet och dessa är:

- förvaltning,
- personal,
- strategiska och andra partners,
- bransch- och intresseorganisationer,
- myndigheter och politiska beslutsfattare,



Under 2021 fokuserar vi på utveckling av samhälllig interaktion och målmedvetet intressentarbete för att öka effekten av vårt ansvarsarbete.

- forsknings- och läroanstalter,
- medborgarorganisationer,
- lokala sammanslutningar och
- media.

Våra regionbolag ansvarar för den lokala dialogen och samarbetet med våra regionala intressenter. Kännedom om områdenas särdrag gör det möjligt för oss att påverka våra ägarkunders liv samt den regionala livskraften.

Med betydande landsomfattande och lokal kommunikation strävar vi efter att hjälpa människor att förebygga skador, leva mer hälsosamt och förbereda sig ekonomiskt. Viktiga kommunikationspartner för oss är bland annat Trafikskyddet, Polisen och räddningsmyndigheterna.

Under 2020 gav coronasituationen upphov till en offentlig debatt om till exempel förväntningar förknippade med konsumenten

ternas försäkringsersättningar. Vi strävar efter tydlig och transparent kommunikation om omfattningen av våra försäkringar i alla våra kundmöten. Ett annat tema som lyftes fram i den offentliga debatten var datasäkerhet och trygg ärendehantering. Vi investerar kontinuerligt i datasäkerhet och främjandet av en ansvarsfull verksamhetskultur inom dataarbete. Vi uppmuntrar våra kunder att vara noggranna när de sköter sina ärenden med tanke på eventuella bedrägerier.

Under 2021 fokuserar vi på utveckling av samhälllig interaktion och målmedvetet intressentarbete för att öka effekten av vårt ansvarsarbete. Vi vill involvera våra intressenter mer heltäckande och systematiskt än tidigare i genomförandet av såväl vägkartan för hållbarhet som livstrygghetsstrategin.

Intressebevakning och påverkan

LokalTapiola-gruppens intressen bevakas i inhemska och internationella intresseorganisationer inom branschen. Vi deltar i branschorganisationernas verksamhet och upprätthåller dialogkontakten med myndigheter, arbetsmarknadsorganisationer och organisationsfältet.

Vi för en intensiv dialog med myndigheter om utvecklingen inom finansbranschen. Vi träffar Finansinspektionen (FIN-FSA) regelbundet och diskuterar frågor med anknytning till reglering och bevakning och andra aktuella teman inom branschen. Det är viktigt för LokalTapiola att man i beredningen av lagstiftningen inom försäkrings- och finansbranschen tar hänsyn till särdragen i olika bolagsformer och säkerställer lika villkor för företagen att utveckla verksamheten.

LokalTapiola medverkar i verksamheten för Finanssiala ry (FA) och internationella intresseorganisationer för ömsesidiga bolag. En internationell närvaro stärker vår expertis och ökar vår möjlighet att vara med och påverka när regleringen och konkurrensen ökar.

Gruppens chefdirektör **Juha Koponen** är styrelseledamot i Finanssiala ry (FA), utöver vilket LokalTapiola-medlemmarna är brett representerade i organisationens olika kommittéer och arbetsgrupper. Bolagsgruppens direktör **Jari Eklund** är styrelseledamot i ömsesidiga försäkringsbolags europeiska intresseorganisation AMICE och våra experter medverkar i organisationens arbetsgrupper.

Direktör **Lauri Saraste** är medlem i europeiska finansinspektionen EIOPA:s intressentgrupp för försäkrings- och återförsäkringsbranschen, och direktör **Petri Pitkänen** är styrelseordförande för Pellervo Coop Center. LokalTapiolas ledning finns även representerad i andra centrala organisationer inom branschen, såsom trafik- och olycksfallsförsäkringscentralernas organ.

Vi är aktivt verksamma inom Eurapco, som är en sammanslutning av åtta europeiska ömsesidiga finans- och försäkringsbolag. LokalTapiola är även medlem i den globala samarbetsorganisationen ICMIF för ömsesidiga försäkringsbolag samt försäkringsbranschens ledande internationella tankesmedja Geneva Association.

LokalTapiola deltar i verksamheten för ansvarsnätverket för kooperativa företag, som samordnas av Pellervo Coop Center. Vi är även medlem i företagsansvarsnätverket FIBS. LokalTapiolas Kapitalförvaltning är en av de grundande medlemmarna av Finsif, Finlands forum för ansvarsfullt placering.

Hållbarhetsförbindelse

Utöver lagar och förordningar har vi förbundit oss att följa även andra initiativ och förbindelser som styr vår verksamhet. Vi har förbundit oss till Finanssiala ry:s (FA) **principer om ansvarsfull finansbranch**, som publicerades i februari 2020. I all vår verksamhet efterlever vi även den för branschen frivilligt utarbetade anvisningen för god försäkrings sed inom försäkrings- och ersättningsverksamhet.

I augusti 2020 undertecknade vi som första finländska bolag **principerna för hållbar försäkring** (UN PSI), som utarbetats av det till FN:s miljöprogram underställda initiativet för finansbranschen (UNEP FI). Principerna definierar försäkringsbranschens

ansvar för att genomföra försäkringsbranschens ansvar i enlighet med FN:s mål för hållbar utveckling och Parisavtalet. De fungerar som en internationell referensram för utvecklingen av en ansvarsfull försäkringsverksamhet.

Vi har förbundit oss att införliva hållbarhetsaspekter i vår försäkringsverksamhet och att ta vara på de möjligheter som en hållbar ekonomi medför. Ansvaret för genomförandet och uppföljningen av principerna för hållbar försäkring inom LokalTapiola åligger en arbetsgrupp som täcker olika funktioner inom försäkring. Gruppens arbete inleddes i slutet av 2020.

LokalTapiola Kapitalförvaltning och koncernen Fastighetskapitalförvaltning undertecknade **principerna för ansvarsfulla investeringar** (UN PRI), som stöds av FN, redan 2010. I principerna har faktorer förknippade med miljö, socialt ansvar och god förvaltningssed integrerats i beslutsfattandet gällande investeringar.

LokalTapiola Kapitalförvaltning deltar också i **initiativet Climate Action 100+ och kampanjerna inom Carbon Disclosure Project (CDP)**, där målföretagen uppmunt-

ras att rapportera om klimatet och ställa upp mål. Bolaget är dessutom medlem i **nätverket ICGN** (International Corporate Governance Network), som utvecklar god internationell förvaltningssed.

Koncernen Fastighetskapitalförvaltning har förbundit sig till **fastighetsbranschens avtal om energieffektivitet**, vars syfte är att kontinuerligt styra företag och sammanslutningar till effektivare energiförbrukning och minskade koldioxidutsläpp. LokalTapiola Finans är med i statens och bilbranschens

klimatavtal Green Deal, vars syfte är att främja en minskning av koldioxidutsläppen från trafiken, förbättra fordonens energieffektivitet och göra alternativa drivkrafter allt vanligare.



Livstrygghet genom framförhållning

Livstrygghet genom framförhållning är ett centralt hållbarhetstema för LokalTapiola, både ur perspektivet för affärsverksamhetens effekter och ägarkundernas och andra intressenters perspektiv. Vår uppgift är att med framförhållning trygga våra **1,6 miljoner ägarkunders** liv och affärsverksamhet. Det kräver förebyggande av skador, en ökning av hälsa och välbefinnande samt att stödja ekonomiska framgångar. Kärnan av livstryggheten med framförhållning är våra ägarkunder och effektfulla produkt- och tjänstelösningar som tryggar deras vardag och framtid.

Produkter och tjänster

Vid LokalTapiola styrs utvecklingen av produkter och tjänster av policyn för produkthantering. Styrningen av utvecklingen har som ansvar att säkerställa en produktutveckling och implementering i enlighet med principerna och mallarna. Våra kunder medverkar i planeringen och testningen av produkter och tjänster. Ur ett hållbarhetsperspektiv är vårt mål med utvecklingen av produkter och tjänster att öka utbudet av produkter och tjänster som främjar hållbarhet.



Vår uppgift är att med framförhållning trygga våra 1,6 miljoner ägarkunders liv och affärsverksamhet.

Det exceptionella **coronaåret ändrade sättet på vilket våra kunder sköter sina ärenden**. Under året ökade vi möjligheterna till att sköta ärenden på webben och förbättrade kvaliteten på webbmöten. Vi förnyade även kartläggningen av personskyddet, så att den bättre svarar på våra kunders förändrade servicebehov och -situationer. Vi underlättade införandet av den pappersfria tjänsten i vår webbtjänst och utökade tjänsten till att omfatta nya produkter. Den pappersfria tjänsten förbättrar den datasäkra hanteringen och arkiveringen av dokument, underlättar ärendehanteringen och minskar miljöbelastningen.

Med olika tjänster med framförhållning kan vi motverka skador och bidra till att de minskar. För små och medelstora företag samt våra jordbrukskunder har vi utvecklat telefontjänsten CyberHjälpen, där våra kunder får hjälp i problemsituationer med anknäring till datasäkerhet.

Vår vattenläckagevakt förebygger läckageskador hos våra småhuskunder. En enhet som känner av vattenläckage bryter vattentillförseln till bostaden, stoppar läckaget och larmar. Cirka 5 000 vattenläckagevakt har installerats hos våra kunder i sex regionbolags områden. I Finland inträffar cirka 100 vattenskador per dag och av ersättningar som utbetalas för hemförsäkringar orsakas cirka hälften av läckageskador.

Vår risklivförsäkring, som kompletterats med smart logik, uppmuntrar våra kunder att ta hand om sin hälsa med välbefinnandetjänster som anslutits till försäkringen. Våra livförsäkringskunder kan även göra gott för andra genom att delta i MåB-raHjälpens välgörenhetsutmaningar genom vardagsmotion.

Under 2020 startade vi ett projekt med syfte att förbättra de digitala tjänsternas tillgänglighet. Under det första året fokuserade projektet på tjänster inom lagstadgad försäkring samt tjänster för liv-, fond- och kapitalförvaltningskunder. Under 2021 kommer projektet att fokusera på frivilliga försäkringar och företagstjänster.

LokalTapiola Kapitalförvaltnings produktutbud utökades 2020 med fonden LokalTapiola ESG Miljö. Fonden placerar i företag vars verksamhet har en positiv inverkan på FN:s globala mål för hållbar utveckling ur miljösynvinkeln.

I enlighet med principerna för hållbar försäkring har vi förbundit oss att i större utsträckning än tidigare ta hänsyn till hållbarhetsperspektivet även i vår utveckling av produkter och tjänster. Utökningen av utbudet av produkter och tjänster förutsätter att man fastställer kriterierna för hållbarhet och ansvarsfullhet samt att dessa implementeras i processerna för produkt- och tjänsteutveckling på gruppnivå och i produktbolag.

Kundernas rätt att påverka

Ägarkundernas **rätt att besluta, dra nytta av och påverka** är en central princip inom LokalTapiola. Kunderna deltar i beslutsfattandet i förvaltningen av våra bolag. Kunderna har även möjlighet att påverka utvecklingen av våra produkter och tjänster. I utvecklingsprocesserna utnyttjar vi intervjuer och gemensam planering.

Kärnan i vår livstrygghetsstrategi utgörs av **kundupplevelsen**. Den består av sättet som vi möter och bemöter våra kunder och

varandra. Vi vill sticka ut med kundupplevelsen, som är genuint omtänksam, personlig och lokal. Utöver vår egen verksamhet är vi med och bygger upp ett kundorienterat tänkesätt i Finland på bredare skala. I början av 2020 avtalade vi om samarbete med CXPA Finland, ett professionellt nätverk för kundupplevelse.

Vi följer upp och mäter regelbundet utvecklingen av vår kundupplevelse. Under 2020 höll kundupplevelsen en god nivå. Med anledning av coronapandemin flyttade våra kundmöten i en handvändning från kontoret till webben under våren 2020 och detta syntes i en nedgång i kundnöjdheten. Vår styrka är lokal service. I framtiden kommer vi att fokusera ännu mer på utvecklingen av digitala tjänster som stöder den lokala kundupplevelsen.

Trots den förändrade verksamhetsmiljön var vi under 2020 det bolag som steg mest i Asiakkuusindeksi-undersökningen, som mäter kundupplevelsen bland företag i Finland. I undersökningen rankades vi som nummer ett inom vår bransch och bland de tio bästa i jämförelsen med alla branscher.

Påverkan genom framförhållning

Vårt mål är att vara **en aktiv samhällsaktör**. Vi vill öka säkerheten och välbefinnan-

det i hela Finland. Vi agerar utifrån myndigheternas riktlinjer och strävar efter att stödja den offentliga sektorn i att lösa de gemensamma säkerhetsutmaningarna. Vi utnyttjar egna samt myndigheternas och andra offentliga källors data för att identifiera säkerhetsrisker och utmaningar.

Expertisen inom riskhanteringen, utnyttjandet av data samt samarbetet med olika intressenter gör det möjligt för oss att sätta oss in i centrala utmaningar i människors vardag och i samhället. Proaktivt arbete är viktig även när det gäller att stödja människors hälsa och välfärd samt den ekonomiska situationen. Vi strävar efter att påverka i teman som är viktiga för oss även via kommunikation och den offentliga debatten.



Förbyggande av skador ökar tryggheten i samhället

Vårt samhällliga uppdrag och vår roll som främjare av säkerhet betonas inom områdena för brandsäkerhet, arbets säkerhet, olyckor, motion och idrott, vattensäkerhet och förebyggande av stölder.

Vi utvecklar metoder att förebygga skador i samarbete med aktörer inom den offentliga sektorn och tredje sektorn. Räddningsbranschens Centralorganisation i Finland och Finlands Simundervisnings- och Livräddningsförbund rf (FSL) är två av våra långsiktiga landsomfattande samarbetspartner.

Våra trafiksäkerhetsteman är till exempel säkerhet vid övergångsställen, viltfaror, halt väglag och användning av telefon vid körning. Hösten 2020 genomförde vi ett projekt om utveckling av trygga körsätt i samarbete med vår personal.

Främjande av säkerhetsfärdigheter är en viktig del av livstrygghet med framförhållning. Vi erbjuder våra kunder utbildning inom förstahjälpen, primärläckningsutbildning, kurser i heta arbeten och utbildning med anknytning till arbetarskyddet. Vid våra årliga kontroller av brandsläckare låter vi kontrollera tusentals av våra kunders handbrandsläckare.

Från 2017 har vi i samarbete med Finlands Röda Kors utbildat närmare 100 000 första hjälpen-hjältar runtom i Finland. Under 2020 lärde sig närmare 10 000 femteklassare återupplivningsfärdigheter, då Hjälpeskolningens utbildningar genomfördes för fjärde året. Under 2021 siktar vi på att utbilda ytterligare 10 000 skolelever.

Vi ökar våra kunders säkerhet även genom kommunikation. Under 2020 genomförde vi SMS-kampanjer, som hjälpte folk att bereda sig i trafiken, vid risk för översvämning och i storm-situationer. Vi genomför regelbundet enkäter, med vilka vi kartlägger människors beredskap för olika risker i vardagen. Framöver kommer vi att fästa särskild uppmärksamhet vid säkerheten för sårbara målgrupper, såsom äldre personer.

Antti Määttänen
*projektledare,
affärsutveckling
och innovationer*



Landsomfattande och lokal livskraft

Vi påverkar våra ägarkunders närmiljö överallt i Finland. LokalTapiolas **regionbolag är aktiva regionala aktörer**, som har en betydande inverkan i lokala samhällen. Bolagen är viktiga arbetsgivare, skattebetalare och skapare av ekonomisk trygghet och välbefinnande.

Våra bolag samarbetar bland annat med andelsaffärer, företagorganisationer, säkerhetsaktörer, läroanstalter, idrottsföreningar och frivilligorganisationer. Lokal närvaro möjliggör kontinuerlig verksamhet och förbättring av effektiviteten inom våra regionbolags verksamhetsområden runtom i Finland.

Urbaniseringen ökar efterfrågan på en miljö som byggts på ett ansvarsfullt och hållbart sätt. Som fastighetsinvestorare och byggherre medverkar LokalTapiola-gruppen i utvecklingen av samhällsstrukturen och det regionala byggandet. I byggprojekt beaktar vi förutom energieffektivitet även till exempel möjligheten att utnyttja kollektivtrafiken.



Lokal närvaro möjliggör kontinuerlig verksamhet och förbättring av effektiviteten inom våra regionbolags verksamhetsområden runtom i Finland.

Avkastningen från vår verksamhet fördelas till kunderna, personalen, varu- och tjänsteleverantörerna samt samhället. Avkastningen används till att sänka premierna för våra ägarkunder, kundkrediter och förbättring av tjänsterna. En del av vårt resultat använder vi till att utveckla affärsverksamheten och stärka solvensen för bolagen i gruppen.

Produktion och fördelning av direkt ekonomiskt mervärde 2020

	Mn €
Avkastning till LokalTapiola totalt	1 973,2
Fördelning av det ekonomiska mervärdet	
Ersättningar till kunder	1 215,0
Personalkostnader	267,4
Inköp	229,6
Inkomstskatter	35,4
Donationer	2,6
Finansieringskostnader	6,6
Utveckling av affärsverksamheten och solvensen	216,5

Gruppens skatteavtryck

LokalTapiola-gruppens skatteavtryck består av direkta och indirekta skatter samt premier som ska redovisas. Direkta skatter och avgifter av skattenatur täcker inkomstskatterna, de lagstadgade socialförsäkrings- och pensionspremierna samt överlåtelseskatterna. De mest väsentliga indirekta skatterna är försäkringspremie-skatten och mervärdesskatten. Dessutom minskas brandskyddsavgiften, trafiksäkerhetsavgiften och arbetarskyddsavgiften från försäkringspremieintäkterna som premier av skattenatur. De förskottsinnehållningar på löner och betalda ersättningar som ska redovisas inkluderar skatter som uppburits av LokalTapiola i egenskap av prestationsbetalare och som redovisas vidare till staten.

LokalTapiola-gruppens skatter och poster av skattenatur 2020

	Mn €
Direkta skatter och avgifter av skattenatur	
Inkomstskatter	35,4
Sociala avgifter och pensionsavgifter	44,9
Överlåtelseskatter	1,5
Indirekta skatter och poster som dras av från försäkringspremieintäkter	
Försäkringspremiebeskattning	218,1
Brandskyddsavgift	3,4
Trafiksäkerhetsavgift	2,0
Arbetarskyddsavgift	2,7
Mervärdesskatt*	-1,1
Betalningar som ska redovisas	
Förskottsinnehållningar	125,1
ArPL-avgifter, arbetslöshetsförsäkringsavgifter (arbetstagarens andel)	18,8
Totalt	450,8

* Den mervärdesskatt som ska dras av för 2020 överskred undantagsvis mervärdesskattebeloppet som ska redovisas.



Regional påverkan

Under 2020 donerade bolagen i LokalTapiola-gruppen **mer än en miljon euro ur förvaltningarnas dispositionsfonder till arbetet mot corona**. Merparten av stödet riktades till Finlands Röda Kors coronabiståndsinsats, som täckte hela landet. Vårt stöd möjliggjorde bland annat Hjälptelefonens verksamhet våren 2020 och utdelning av mathjälp på tiotals orter runtom i Finland. Med vårt stöd utdelades även hygienförpackningar till personer som befinner sig i särskilt sårbar ställning samt stöddes orken hos utbildade frivilliga.

Under 2020 stödde bolagen i gruppen andra projekt som förbättrar välbefinnandet och tryggheten i samhället **med över 1,5 miljoner euro**.

Att stödja högre utbildning och forskning är viktigt för oss, för att trygga kompetensen och den regionala livskraften. Vi för en kontinuerlig dialog med högskolorna om nya områden för samarbete. Under 2020 var våra regionbolag med och möjliggjorde grundandet av två professorer och utvecklingen av analysen av coronavirusprover genom en donation till Jyväskylä universitet.

Det långsiktiga **partnerskapssamarbetet** stärker effekten av vårt ansvarsarbete. Som långsiktig huvudsamarbetspartner i Röda Korsets vänverksamhet är vi med och lindrar ensamhetens skadliga effekter

på välbefinnandet. Coronasituationen har ökat den ensamhet som finländare upplever. Under 2020 möjliggjorde LokalTapiola utbildning av totalt 2 000 frivilliga till vänverksamheten och en tredubbling av vänverksamheten på webben. Totalt fick 25 000 personer som saknade en vän hjälp via verksamheten.

Som Bollförbundets huvudsamarbetspartner främjar vi **barns och ungdomars motion**

och idrott. Utbildningen Fotisstartti, som utvecklats i samarbete mellan LokalTapiola och Bollförbundet, stödjer en god idrottsrelation för barn och familjer. Utbildningarna piloterades hösten 2020 och målet är att utvidga verksamheten till hela landet under 2021. LokalTapiolas regionbolag stöder också motion och idrott för barn och ungdomar lokalt i flera olika grenar.



Personalupplevelse och arbetsgemenskap

Det huvudsakliga syftet med LokalTapiolas livstrygghetsstrategi är att **personalens kompetens och välbefinnande**. En hög personalupplevelse är en förutsättning för kundupplevelsen. Personalupplevelsen är också ett av våra hållbarhetsteman. Vi vill stödja kompetens och förnyelse aktivt. Som livstrygghetsbolag satsar vi på vår personals välbefinnande och upprätthållande av arbetsförmågan. Dessutom har vi förbundit oss att främja mångfald i våra arbetsgemenskaper.

Året 2020 var exceptionellt även ur personalens perspektiv. Den snabba övergången till distansarbete krävde flexibilitet och anpassning till nya arbetssätt. Vi klarade av coronaårets utmaningar bra och ett bevis på det är att personalnöjdheten ligger på samma nivå som året innan. Under våren kunde vi snabbt erbjuda stöd i distansvardagen. Vi kommer att fortsätta förbättra metoderna för distansledning och självledarskap under 2021.

LokalTapiola sysselsätter **fler än 3 500 livstrygghetsexpeter**. Ungefär hälften av personalen arbetar i regionbolag runt om i Finland. Utöver av anställda arbetstagare

såldes LokalTapiolas försäkringar under 2020 av totalt 376 representanter och franchisetagare i ombudsförhållanden (situationen 31.12.2020). I den här rapporten avses med personal personer i ett anställningsförhållande, såvida inget annat anges.

Målet med samverkan är att främja växelverkan mellan arbetsgivaren och arbetstagarna. Samverkan i LokalTapiola gör det möjligt för personalen att delta i behandlingen av ärenden som gäller arbetet och arbetsplatsen. Genom samverkan behandlar man bland annat frågor i anknytning till arbete, arbetsförhållanden, organisationsförändringar, välbefinnande på arbetsplatsen och arbetarskydd, resultat från personalundersökningar, utvecklingsbehov, hälsa och säkerhet, personal- och utbildningsplaner samt jämställdhet och likabehandling.

Vi ser till att vi för en regelbunden dialog med personalrepresentanter både genom samverkan och i olika arbetsgrupper och personalpaneler. Personalrepresentanter medverkar i våra arbetarskyddskommittéer.



Vi klarade av coronaårets utmaningar bra och ett bevis på det är att personalnöjdheten ligger på samma nivå som året innan.

Hög nivå av personalupplevelse som mål

LokalTapiola-gruppens personalstrategi innehåller principer med anknytning till kompetens, ersättning, jämställdhet, personalupplevelse och arbetsgemenskap samt ledning av arbetsförmågan. I strategin har vi i synnerhet lyft fram kompetens och ledning.

Under 2020 gick vi vidare med helheten bestående av personalstrategin, som förnyades året innan, personalenkäter och diskussioner om hur vi har lyckats. Vi fortsatte även att utveckla hälsofrämjande ledarskap. Andra prioriteringar var kompetensledning, stöd för förändrade roller samt att göra processerna förknippade med personalen smidigare och ledda med kunskap.

Det viktigaste målet med vår personalstrategi är en **hög personalupplevelse**. Vi mäter personalupplevelsen med personalundersökningen ROIHU, som vi tog i bruk 2019. Den årliga undersökningen har skraddarsyttts med utgångspunkt i Eezy Spirits koncept People Power. Med ROIHU mäts hur bra en arbetsplats LokalTapiola upplevs vara. År 2020 var resultatet av undersökningen 77,1 poäng av hundra möjliga (2019: 77,0), och det förbättrades något trots den omvälvning som coronaåret orsakat. Resultatet som klart överträffar den finska standarden för tjänstemän (2020: 71,0) berättigar till en plats på listan över Finlands mest inspirerande arbetsplatser. I undersökningen deltar förutom anställda personer även representanter i ombudsförhållanden.

Under 2020 arbetade totalt 111 sommarjobbare inom LokalTapiola-gruppen. Vi medverkar i **kampanjen Ansvarsfullt sommarjobb**, vars syfte är att erbjuda unga lyckade erfarenheter av sommarjobb. År 2020 placerade sig LokalTapiola som nummer två i sommarjobbskampanjens enkätundersökning i serien för organisationer med fler än tusen anställda. De arbetsgivare som deltar i kampanjen förbinder sig till sex principer om ansvarsfullt sommarjobb, såsom introduktion, rättvisa och jämställdhet samt skälig lön.

Vårt mål är att behålla personalupplevelsen på toppnivå även under kommande år, då sätten vi arbetar på förnyas och vi i allt

större utsträckning går över till en verksamhetsmodell med arbete på flera ställen. Inom LokalTapiola förutsätter ännu bättre stöd för ledning och personalupplevelse en förnyelse av verktygen för personalledning. Detta arbete inleds under 2021.

Kompetens och förnyelse

Vi uppmuntrar personalen till **kontinuerligt lärande och självutveckling**. Vi erbjuder mångsidiga former av kompetensutveckling, såsom webbutbildningar, coachningsprogram och webbkurser för alla personalgrupper, inklusive representanterna.

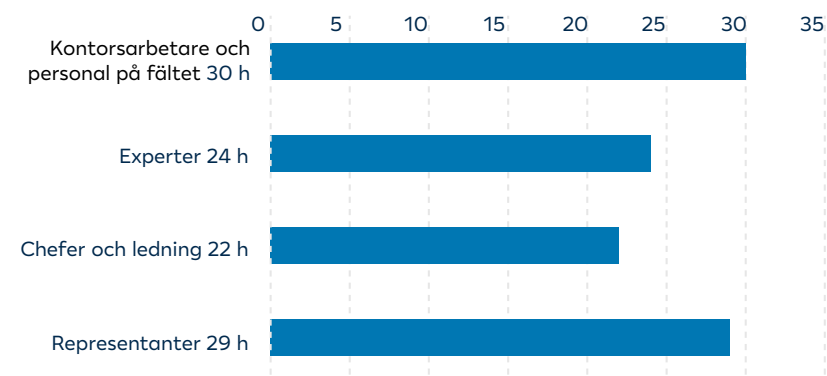
Syftet med kompetensutvecklingen är att säkerställa personalens kompetens enligt försäkringslagen samt förnyelse i enlighet med de föränderliga kraven i arbetslivet och LokalTapiolas strategi för livstrygghet. Vi säkerställer alla personalgruppers kompetensnivå i enlighet med lagen, bland annat med kompetenstester. Under 2020 genomförde försäljningspersonalen kompetenstesterna för risklivförsäkring, investering och sparande.

Digitalisering är en av våra viktigaste prioriteringar i kompetensutvecklingen under de närmaste åren. Digital expertis

behövs då vi inför nya system och verktyg som stöder affärsverksamheten. Även arbete på flera platser och nya kanaler för kundmöten kräver nya slags digitala interaktionsfärdigheter av personalen. Dessutom utvecklar vi personalens självkännet och ledningsförmåga samt chefernas förmåga till coachande ledarskap.

Vi utarbetar bolagsspecifika personal- och utbildningsplaner varje år. Syftet med planerna är att upprätthålla och förbättra arbetstagarnas yrkesmässiga kompetens. I utbildningsplanerna tar man ställning till olika personalgruppers behov av kompetensutveckling och förutseende av kompetensförändringar samt fastställer nödvändiga åtgärder. Under 2020 använde LokalTapiolas personal **i genomsnitt 28 timmar till utbildning**.

Antal utbildningstimmar per personalgrupp 2020



Framgångssamtal

Vår samtalsmodell består av tre delar: **framgångssamtal, resultatsamtal och coachingsessioner**. Genom personliga diskussioner säkerställer vi ett enhetligt ledningssätt och stöder det praktiska genomförandet av strategin. De årliga framgångssamtalen gäller hela personalen, inklusive representanterna. I framgångssamtal gör alla en framgångsplan för sig själva som man under året återkopplar till under coachingsessioner. I framgångssamtalen betonar vi kompetensutveckling och fastställande av tydliga resultat- och utvecklingsmål.

Cirka 90 procent av gruppens anställda och representanter omfattas av den gemensamma processen för framgångssamtal. Under 2020 lämnade 66 procent av personerna i processen för framgångssamtal in sin plan för framgång efter samtalet till personalenheten i enlighet med anvisningarna.

I föränderliga situationer stöder vi personalen bland annat med coachning. Våra personalexperter, partner eller företagshälsovårdens experter håller coachingsessioner för personalen, till exempel i situationer med organisationsförändringar. När nedskärningar av personalen måste genomföras, erbjuder vi personalen som berörs av nedskärningarna även en tjänst med fokus

på återanställning. Tjänsten som vi tillhandahåller är mer heltäckande än vad våra skyldigheter är i enlighet med den lagstadgade förändringssäkerheten. Vi erbjuder även tjänster för arbetscoachning.

Stöd för välbefinnande i arbetet och arbetsförmågan

För att stödja välbefinnande i arbetet och arbetsförmågan strävar vi efter att förebygga de skadliga effekterna av arbetsbelastning, sjuk- och olycksfrånvaro, förtidspensionering och de kostnader som dessa ger upphov till. Vårt mål är bättre förutseende av riskerna gällande arbetsförmåga och att minska riskerna. Vi stöder chefspersoner i vardagsarbetet och satsar särskilt på att reagera på situationer gällande arbetsförmågan med låg tröskel.

Under de närmaste åren kommer den största utmaningen inom ledning av arbetsförmågan att vara sjukfrånvaro och problem med arbetsförmågan till följd av psykiska störningar. Arbete på flera platser, självledarskap och ledning av sin egen karriär samt det konstanta behovet av att förnyas belastar såväl personalen som cheferna. Uppgiften för den strategiska styrgruppen för hälsofrämjande ledarskap är att stän-

digtt överväga nya sätt på vilka vi kan säkerställa att LokalTapiola även i framtiden ska vara en bra plats att arbeta på.



Hälsa och säkerhet i arbetet

Inom LokalTapiola utgörs grunden till ledningen av arbetshälsa och arbets säkerhet av arbetsgivarens lagstadgade skyldigheter att ordna företagshälsovård samt att identifiera och förebygga risker förknippade med hälsa och säkerhet i arbetet. Alla personer som är anställda omfattas av företagshälsovårdstjänsterna.

Åren 2020-2022 är målet för företagshälsovårdssamarbetet att hantera riskerna som gäller arbetsförmågan, stärka samarbetet mellan cheferna och personalförvaltningen samt rätt anpassad sjukvård och hög kundtillfredsställelse. Vi följer upp kvaliteten och effektiviteten i företagshälsovården i den strategiska styrgruppen och bolagsspecifika operativa styrgrupper. Vi medverkar i Arbetshälsoinstitutets Noll olycksfall-forum. Vi har även nolltolerans mot mobbning och trakasserier, och gemensamma verksamhetsmodeller med tanke på hotfulla situationer.

Anställda vid LokalTapiola har till exempel tillgång till Mehiläinens rådgivningstjänst Digiklinikka, vars besöksmängder har ökat stadigt under de senaste åren. Bekymrad över min mentala hälsa-chatten betjänar dygnet runt och där kan man prata med en sinnesstämningcoach.

Företagshälsovårdssamarbetet och arbetarskyddsverksamheten är starkt för-

knippade med varandra. Arbetsskyddets bolagsspecifika verksamhetsplaner och iakttagandet av dem behandlas årligen i arbetarskyddskommissionerna. Under 2020 var målet med arbetarskyddsverksamheten att förbättra personalens kompetens inom arbets säkerhet, välbefinnande i arbetet och arbetarskydd. Framgången mättes som en del av personalundersökningen och genom antalet olycksfall i arbetet.

Enligt personalundersökningen 2020 var 81 procent av personalen nöjda eller mycket nöjda med arbetsgivarens satsningar med anknytning till välbefinnande i arbetet. Under 2020 minskade olycksfallen i arbetet med upp till 40 procent, vilket påverkades till exempel av den utbredda mängden distansarbete som coronapandemin orsakade.

Hos LokalTapiola är introduktionen utgångspunkten för ett tryggt och hälsosamt arbete. Introduktionen för varje anställd

Sjukfrånvaro och olycksfall

	2019	2020
Sjukfrånvaro, %	3,3	3,2
Olycksfrekvens*	15,42	7,94
Antal olycksfall i arbetet, st.	81	48
Dödsolyckor i arbetet, st.	0	0

Siffrorna i tabellen omfattar personer med anställningsförhållande.

* Olycksfrekvens Antalet olycksfall i arbetet per en miljon arbetade timmar (antal olycksfall i arbetet x 1 000 000 timmar/arbetade timmar från arbetstidsövervakningen).



Under de närmaste åren kommer den största utmaningen inom ledning av arbetsförmågan att vara sjukfrånvaro och problem med arbetsförmågan till följd av psykiska störningar.

inom LokalTapiola omfattar en genomgång av principerna och verksamhetsmodellerna för hälsa och säkerhet i arbetet. Dessutom arrangerar vi regelbundet ergonomivägledning och erbjuder möjlighet att använda arbetsfysioterapeutiska tjänster.

Vi har sammanställt omfattande anvisningar om hälsa och säkerhet i arbetet och de finns tillgängliga för personalen på intranätet. Dessutom kommunicerar vi om aktuella ämnen via cheferna. Vi berättar regelbundet till exempel om vår verksamhetsmodell Pidä Huolta (Ta hand om dig) och frågor med anknytning till psykiskt välbefinnande.

” Ledningen av arbetsförmåga stöder personalens välbefinnande

Vårt mål inom ledningen av arbetsförmåga är att förbättra personalens välbefinnande, arbetsförmåga samt hälsa och trygghet. Ett viktigt verktyg inom ledningen av arbetsförmåga är verksamhetsmodellen Pidä Huolta (Ta hand om dig). Med hjälp av den kan vi förebygga faktorer som har en skadlig inverkan på arbetsförmågan samt sjukfrånvaron och långvariga sjukfrånvaron. Modellen säkerställer efterlevnaden av enhetliga verksamhetsätt för ledningen av arbetsförmåga.

Våra chefer har tillgång till ett elektroniskt verktyg, genom vilket de får stöd i enskilda situationer gällande arbetsförmåga. Under 2020 genomfördes totalt 1 427 uppgifter för att stödja arbetsförmågan. Chefer får också hjälp i sitt arbete i en separat chattjänst.

Vi har identifierat reaktion på psykiska hälsoproblem som det mest brådskande delområdet att utveckla inom ledningen av arbetsförmåga. Under 2020 ökade frånvaron förknippade med den psykiska hälsan inom LokalTapiola med närmare 30 procent jämfört med året innan. Samtidigt ökade den totala mängden sjukfrånvaro med endast cirka tre procent. Under 2021 kommer vi tillsammans med företagshälsovården att inleda ett försök med en modell för stöd i ett tidigt skede, där personalen får möjlighet att söka korttidsterapi utan remiss.

Vi kommunicerar aktivt till personalen om teman kring självledarskap och psykiskt välbefinnande genom konceptet Tunne itsesi elämänturvaaja (Känn dig själv livstrygghetsexpert). Under 2020 anordnade vi till exempel åtta webinarier om ämnen som stöder psykiskt välbefinnande. Vi kommer att fortsätta med temat under 2021 och erbjuda personalen fler metoder att utveckla sin självkänedom, ork i arbetet och hantera sitt eget arbete.

Mari Keränen
personalchef





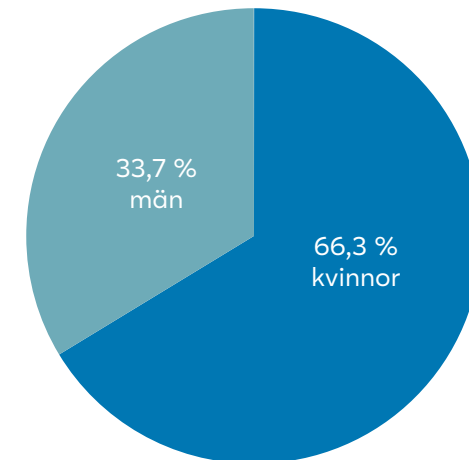
Främjande av mångfald

LokalTapiola-gruppen har inte fastställt principer gällande mångfald bland personalen eller förvaltningen. Främjande av mångfald bland personalen och förvaltningen är ett viktigt utvecklingsobjekt för gruppen.

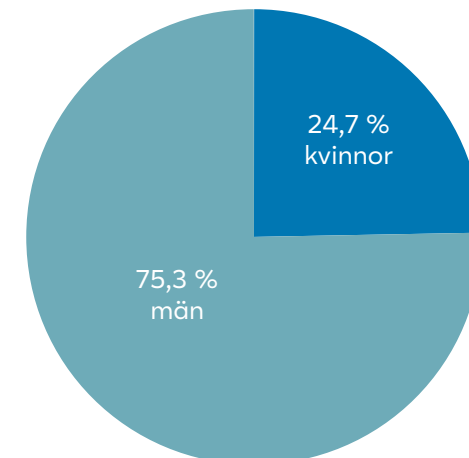
Vi kommer att inleda mångfaldsarbetet under 2021. Arbetet inleds med fastställande av mångfaldsperspektiv som är viktiga för LokalTapiola, varefter vi ställer upp mål och åtgärder för mångfald. I takt med att arbetet framskrider kommer vi även att utveckla rapporteringen om ämnet. En konkret åtgärd som vi kommer att pröva är anonym rekrytering.

Vi följer upp genomförandet av jämställdhet med regelbundna utredningar om könsfördelningen av arbetstagare i olika uppgifter. År 2020 var 66,3 procent av LokalTapiola-gruppens personal kvinnor (2019: 66,3) och 33,7 procent män (2019: 33,7). I ledningen var andelen kvinnor 24,7 procent (2019: 20,4) och andelen män 75,3 procent (2019: 79,6).

Personalens könsfördelning 2020



Ledningens könsfördelning 2020



Data och datasäkerhet

Integritetsskydd, datasäkerhet och ansvarsfull användning av data spelar en viktig roll i vår affärsverksamhet. Vi hanterar till exempel konfidentiell information om våra ägarkunder, samarbetspartners och personal. Vi använder uppgifterna i alla viktiga processer i affärsverksamheten gällande försäkringar: till exempel vid pris-sättning, marknadsföring, kundurval och utbetalning av ersättningar.

Ansvarsfull hantering av data kräver att gruppens bolag och all personal följer de gemensamma verksamhetssätten. Vi satsar ständigt på **ledarskap, utbildning och kommunikation**. Vårt mål är att effektivt utnyttja de uppgifter vi har i utvecklingen av nya produkter och tjänster.

Dataskydd som förtroendebyggare

Noggrann, säker och ändamålsenlig behandling av personuppgifter är en viktig del av vår vardag. Att skydda våra kunders och personals uppgifter är inte bara en lagstadgad skyldighet för oss, utan också en viktig faktor för att bygga upp ömsesidigt förtroende.

Vid behandlingen av personuppgifter följer vi lagstiftningen om dataskydd och lagstiftningen som styr försäkrings- och investeringsverksamhet. Gruppens dataskyddspolicy är godkänd av styrelserna för alla bolag och gäller all personal. Vi bedömer dataskyddsrisker som en del av gruppens riskhantering.

Vår personal omfattas av en lagstadgad tystnadsplikt. Vi behandlar endast kunddata i den utsträckning som krävs. Vi utbildar vår personal regelbundet: webbkurser i dataskydd och informationssäkerhet är en del av introduktionsprogrammet för alla våra nya medarbetare och all personal genomför kurserna med jämna mellanrum. Syftet med utbildningarna är att se till att alla hos LokalTapiola känner till de skyldigheter som regleringen medför och kan genomföra dem i sitt eget arbete.

Under 2020 identifierade vi totalt 537 fall som klassificerats som brott mot datasäkerheten för personuppgifter i enlighet med EU:s allmänna dataskyddsförordning. De flesta fall orsakades av individuella mänskliga fel som inte utgjorde några risker för registrerade personer. I totalt 162 fall gjorde vi en anmälan till dataombudsmannen.

Läs mer om dataskydd och behandling av personuppgifter på [LokalTapiolas webbplats](#).

Datasäkerheten kompletterar dataskyddet

Datasäkerhet spelar en viktig roll i det **praktiska genomförandet av dataskyddet**. Hos LokalTapiola är datasäkerhet en del av ledningen, riskhanteringen, ansvaret och företagssäkerheten. Vår datasäkerhetspolicy, som kompletterar dataskyddet, definierar mål, ansvar och metoder för genomförande av datasäkerheten. Förutom vår egen personal gäller datasäkerhetspolicyn även våra samarbetspartner.

Syftet med datasäkerhet är att skydda inte bara data, utan även system och tjänster. Vi tillämpar metoder i enlighet med bästa praxis för att skydda uppgifterna. Alla våra samarbetspartner som ansvarar för lagring av personuppgifter och de system de använder har auditerats eller på annat sätt granskats. Vi säkerställer att tillgång till, utlämnande och förstörelse av eller annan behandling av personuppgifter sker på erforderligt sätt.

” Vi satsar på nya verksamhetsätt inom datasäkerhet

År 2020 tilldelades vår livstrygghetsapplikation som första mobilapplikation i Finland Cybersäkerhetsmärket. Transport- och kommunikationsverket Traficom utfärdar ett märke för en produkt eller tjänst som är utformad för att vara datasäker.

Under året upptäckte och åtgärdade vi nästan 100 sårbarheter med anknytning till datasäkerhet tack vare de fynd som programmet Bug Bounty och Hack Day-evenemangen gjorde i våra digitala tjänster.

Vi lanserade LokalTapiolas program Bug Bounty 2015 som det första nordiska finansbolaget. På fem år har vi inom ramen för programmet betalat så kallade etiska datorhackers (white hat hackers) totalt 120 000 euro i arvoden för upptäckta sårbarheter i vårt dataskydd.

Under 2020 ordnade vi två Hack Day-hackningsdagar där hackare sökte efter sårbarheter i våra digitala tjänster. I juni testade vi LokalTapiola Kapitalförvaltnings elektroniska signaturtjänst. Under dagen upptäcktes och åtgärdades 25 sårbarheter. I oktober fokuserade vi på våra nya webbtjänster. De 40 hackare som var involverade i webbhändelsen gjorde 101 observationer under dagen, varav 52 godkändes och skickades in för åtgärdande.

Leo Niemelä

direktör, datasäkerhet



Ansvarsfull användning av data

Med hjälp av informationsledning och analys strävar vi efter att utnyttja informationen till fördel för kunderna. Vi säkerställer att de data som vi förfogar över används ansvarsfullt och transparent. År 2020 var våra prioriteringar i utvecklingen av informationsledning och analys till exempel stödjande av utnyttjandet av information om affärsverksamheten, undersökning och mätning av kundupplevelsen samt införande av bedrägerianalys. Dessutom genomförde vi hantering av dataförändringar i anslutning till systemförnyelser och förnyade vår rapporteringsmiljö.

Vårt mål är att koppla informationsledning och analys till processer, i vilka vi kan ersätta rutinmässiga uppgifter med automatisering. Genom att automatisera enformiga och enkla uppgifter, kan vi påskynda behandlingen av kundärenden, effektivisera vår egen verksamhet och förbättra kundservicen. Ett av våra utvecklingsområden är ett omfattande utnyttjande av data som en del av utvecklingsmodellen. Dessutom vill vi utveckla principer och verksamhetsmodeller relaterade till utnyttjandet av gruppens data.

Artificiell intelligens och maskininlärning erbjuder LokalTapiola möjligheter att utnyttja data på ett nytt sätt. I vår verksamhet utnyttjar vi olika lösningar för artificiell intelligens som utvecklats internt och tillsammans med våra samarbetspartner. Dessa inkluderar övervakning och förutseende av kundbeteende baserat på analys av stora datamängder, kundservice som utnyttjar smarta automationslösningar och effektivisering av interna processer för affärsverksamheten.

Ett av våra mål är att fastställa **etiska principer för artificiell intelligens** för hela gruppen. För närvarande tar vi hänsyn till etiska perspektiv när vi bygger modeller som utnyttjar artificiell intelligens och väljer samarbetspartner. I synnerhet betonas etik i säkerheten för kunddata och likabehandling av kunderna. Vi har identifierat utmaningar relaterade till transparensen i maskininlärningsmodeller och tar hänsyn till dem i planeringen av affärsverksamheten. Vi strävar efter att säkerställa transparens i vårt beslutsfattande och relaterade processer.



Klimatförändringens påverkan

Klimatförändringen formar finansbranschens verksamhetsmiljö i takt med att regleringen ökar, intressenternas förväntningar ökar och företag förväntas identifiera de **ekonomiska riskerna och möjligheterna med klimatförändringen** allt bättre i sin verksamhet. LokalTapiola kan med sin egen verksamhet bidra till att lindra den negativa klimatpåverkan och anpassa sig till klimatförändringen genom försäkrings-, placerings- och finansieringslösningar som tar hänsyn till hållbarhet.

Våra försäkringsprodukter erbjuder trygghet för våra kunder när de ekonomiska riskerna med klimatförändringen ökar. Att integrera klimatförändringsperspektivet i hela gruppens verksamhet kräver fortfarande arbete, och det är vad vi vill fokusera på under de närmaste åren.

Vi satsar på att hantera riskerna som klimatförändringen orsakar som en del av vår heltäckande riskbedömning. Som riskhanteringsexpert kan vi öka medvetenheten, särskilt om de regionala risker som klimatförändringen innebär, genom att bättre utnyttja informationen som vi förvaltar. Vårt förutseende arbete med förebyggande av skador, såsom främjande av brandsäkerhet, minskar och stöder beredskapen för skadlig klimatpåverkan.

Efterlevnaden av FN:s principer för hållbar försäkring kräver att vi integrerar klimatförändringsperspektivet i beslutsfattandet på gruppnivå. I investeringsverksamheten bedöms riskerna och möjligheterna förknippade med klimatförändringen som en del av investeringsprocessen. Inom finansieringen strävar vi efter att hitta bättre lösningar ur klimatperspektivet, i synnerhet för produkter och tjänster förknippade med fordon. Investeringar behandlas i avsnittet Hållbarhet i placeringsverksamheten i rapporten.



Beaktandet av klimatförändringens påverkan är starkt synligt i verksamheten för LokalTapiolas Kapitalförvaltning och Fastighetskapitalförvaltning.

Beaktandet av klimatförändringens påverkan är starkt synligt i verksamheten för LokalTapiolas Kapitalförvaltning och Fastighetskapitalförvaltning. Som grupp behöver LokalTapiola förfinna sina klimatmål och hur klimatförändringsperspektivet återspeglas i utvecklingen av affärsverksamheten. I och med att målen och åtgärderna preciseras, kommer vi i fortsättningen även att kunna rapportera närmare om våra framsteg.

Vårt mål är att som grupp vara koldioxidneutrala senast 2030. Under 2021 kommer vi att börja beräkna vårt koldioxidavtryck på gruppnivå och förfinna våra klimatmål. Vår egen verksamhets mest betydande effekter på klimatet orsakas av energiförbrukningen inom vårt placeringsfastighetsbestånd och våra egna verksamhetsställen.

Fastigheternas energiförbrukning

LokalTapiolas placeringsfastigheter förvaltas av LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning, som utför ett **långsiktigt arbete för att förbättra energieffektiviteten**.

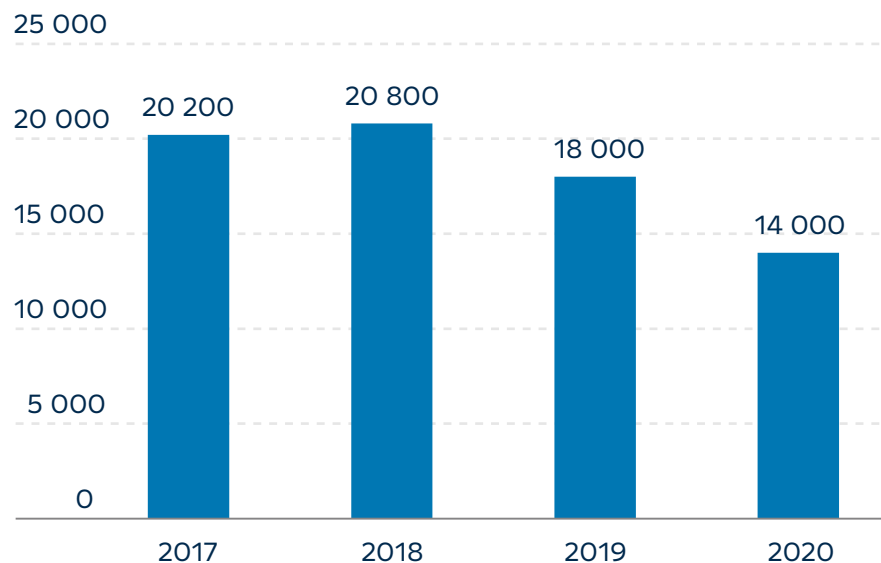
Bolaget har förbundit sig till energieffektivitetsmål i enlighet med fastighetsbranschens avtal om energieffektivitet. Syftet med avtalen är att minska energiförbrukningen med 7,5 procent fram till 2025 från referensnivån för 2015. När det gäller vattenförbrukning är bolagets mål att spara en procent per år jämfört med föregående års förbrukningsnivå. Att minska vattenförbrukningen stöder också energibesparingsmålet, eftersom mängden energi som används för förbrukning av varmt hushållsvatten minskar med vattenbesparing.

Fastighetskapitalförvaltningen övervakar placeringsfastigheternas energi- och vattenförbrukning och realiserade energibesparingar regelbundet och rapporterar årligen om uppnåendet av sparmålen enligt energieffektivitetsavtalen. Bolaget deltar i den internationella GRESB-ansvarjämförelsen inom fastighetsbranschen (Global Real Estate Benchmark), som möjliggör en bedömning av verksamheten i förhållande till andra aktörer inom branschen och den systematiska utvecklingen av ansvarsarbetet.

Under 2020 minskade koldioxidutsläppen från placeringsfastighetsbeståndets energiförbrukning betydligt när Fastighetskapitalförvaltningen övergick till ursprungscertifierad vindkraft. Övergången till vindkraft minskade koldioxidutsläppen från placeringsfastighetsbeståndet med mer än 20 procent, det vill säga cirka 4 000 ton (CO₂e). De totala koldioxidutsläppen uppgick 2020 till 14 000 ton (CO₂e).

För jämförbara fastigheters del lyckades de lokal- och bostadsobjekt som förvaltas av Fastighetskapitalförvaltningen minska förbrukningen av värme, el, fjärrkyla och vatten under 2020. Besparingar gjordes i både lokal- och bostadsobjekt tack vare åtgärderna för att förbättra energieffektiviteten. Under året gjordes renoveringar för att minska energiförbrukningen och införandet av smarta värmestyrningssystem fortsatte i bostadsprojekten. Framför allt minskade utnyttjandegraden för lokalfastigheter på grund av coronapandemin, vilket syns i den minskade vatten- och elförbrukningen i lokalerna.

Utveckling av koldioxidutsläpp från energiförbrukning i placeringsfastigheter 2017–2020, t CO₂e*



*CO₂e = koldioxidekvivalenten

Energiförbrukning och koldioxidutsläpp från jämförbara fastigheter i placeringsfastigheter 2019–2020

	2019	2020	Förändring, %
Värme, MWh*	59 935	58 584	-2
El, MWh	28 443	25 937	-10
Fjärrkyla, MWh	4 280	4 005	-7
Energiförbrukning totalt, MWh	92 658	88 526	-5
Vatten, m ³	371 037	337 285	-10
Koldioxid, t CO ₂ e**	18 326	11 766	-56

* Megawattimme

**CO₂e = koldioxidekvivalenten

Emissionsfaktorer för de siffror som anges i tabellen: se GRI-indikatorer, s. 48.

Energiförbrukning på egna verksamhetsställen

Förbrukningen av levererad energi till LokalTapiolas egna verksamhetsställen består nästan uteslutande av upphandling av elenergi. Förbrukningen av värmeenergi och kylning anstår i huvudsak utyraren av lokalerna. Av verksamhetsställena finns 60 i anslutning till köpcentrum. Elförbrukningen vid dessa verksamhetsställen hör till utyrarens ansvar och ingår därför inte i rapporteringen av elförbrukningen vid LokalTapiolas egna verksamhetsställen.

Elenergin till LokalTapiolas verksamhetsställen upphandlas centraliserat via en samarbetspartner. Gruppens bolag, bortsett från tre regionbolag, är med i det gemensamma avtalet för upphandling av el.

Under 2020 användes cirka 2 400 megawattimmar centralt upphandlad elenergi på våra egna verksamhetsställen. Den centraliserat upphandlade elenergin som verksamhetsställena använder har producerats med **förnybara energikällor**. Elförbrukningen på LokalTapiola-gruppens huvudkontor har beaktats i placeringsfastigheternas energiförbrukning.

Utsläpp från rörlighet samt kompensation

LokalTapiola strävar efter att minska sina egna utsläpp från affärsresor och främja miljövänligare sätt att färdas. Vi kommer att definiera våra egna mål för att minska utsläppen från affärsresor och möjliga metoder för att kompensera för utsläpp i samband med beräkningen av koncernens koldioxidavtryck.

Utan extra kostnad för kunden kompenserar LokalTapiola Finans koldioxidutsläppen från fordon som de finansierar och som LokalTapiola eller Turva försäkrar. Kompensationen gäller konsumentkundernas person- och paketbilar, vars utsläpp understiger 200 g/km.

Programmet för utsläppskompensation infördes hösten 2019 och gäller tills vidare. I slutet av 2020 hade utsläppen från 22 933 fordon kompenserats med totalt 86 000 koldioxidton. Bolaget kompenserar utsläppen genom projekt för mekanismen för ren utveckling, som är underställd FN:s klimatavtal. Listan över projekt har publicerats på webbplatsen [Autotie.fi](https://www.autotie.fi) (på finska).



Hållbarhet i placeringsverksamheten

Placeringsverksamhet är en viktig del av LokalTapiola-gruppens affärsverksamhet. Syftet med vår långsiktiga och ansvarsfulla placeringsverksamhet är att hjälpa våra kunder att bli förmögna och att trygga våra försäkringsbolags förmåga att betala ut ersättning till våra ägarkunder.

Vi placerar i olika tillgångsslag, som inkluderar **noterade aktie- och ränteplaceringar, fastigheter, riskkapital och företagsfinansiering**. Vi förvaltar kundtillgångar på över 10 miljarder euro. LokalTapiola-gruppens egna placeringstillgångar värderas till 9 miljarder euro och fastighetstillgångarna till 3 miljarder euro. Vi förvaltar våra ägarkunders tillgångar enligt samma principer som våra egna tillgångar. Vi erbjuder kunderna möjlighet att placera i samma objekt som vi själva placerar i.

Under 2020 förberedde sig LokalTapiola-gruppens placeringsverksamhet på den nya EU-regleringen gällande hållbar finansiering. Förordningen om hållbarhetsrelaterade upplysningar, som träder i kraft 2021, förpliktigar oss att ännu bättre identifiera hållbarhetsrisker och de huvudsakliga negativa konsekvenserna för hållbar utveckling.

LokalTapiola Kapitalförvaltning erbjuder placeringsprodukter och placeringstjänster till kunder. Dessutom förvaltar bolaget aktie- och ränteplaceringarna för LokalTapiola Skadebolag, LokalTapiola Livbolag och regionbolagens noterade marknad. LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning ansvarar för fastighetsplaceringarna för gruppens bolag. LokalTapiola Alternativa Investeringsfonder, som är en del av koncernen Fastighetskapitalförvaltning, sköter de fastighets-, kapital-, skuld- och räntefonder som det förvaltar.



Under 2020 förberedde sig LokalTapiola-gruppens placeringsverksamhet på den nya EU-regleringen gällande hållbar finansiering.

Skadebolaget erbjuder även företagsfinansiering. Verksamheten av LokalTapiola Finans omfattar finansiering av fordon och maskiner. Under 2020 förvärvade LokalTapiola majoriteten av fondbolaget Seligson & Co. Syftet med förvärvet är att stärka gruppens långsiktiga erbjudandet inom spar- och placeringstjänster.

Principer som styr placeringsverksamheten

De LokalTapiola bolag som bedriver placeringsverksamhet tar hänsyn till faktorer med anknytning till miljön, samhället och god förvaltningssed i sina placeringsanalyser och -beslut.

LokalTapiola Kapitalförvaltning och LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning undertecknade de av FN stödda principerna för ansvarsfulla investeringar (Principles for Responsible Investment) 2010. LokalTapiola Alternativa Investeringsfonder deltar i främjandet av principerna som en del av koncernen Fastighetskapitalförvaltning. Fondbolaget Seligson har också undertecknat de av FN stödda principerna om ansvarsfulla investeringar.

Inom LokalTapiola Kapitalförvaltning gäller hållbarhetsprinciperna alla tillgångsslag och placeringsmodeller. Bolaget utnyttjar faktorer med anknytning till miljö, socialt ansvar och god förvaltningssed vid val av placeringar och fondpartners. Principerna omfattar även uteslutningskriterier. Kapitalförvaltning placerar till exempel inte i företag som har brutit mot internationella

normer eller som tillverkar kontroversiella vapen eller därtill avsedda komponenter.

LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltnings placeringsbeslut baseras på en analys av placeringsmarknaden och -objekten. För varje placeringsbeslut gör bolaget en hållbarhetsanalys. Placeringsobjekten förutsätts uppfylla Fastighetskapitalförvaltningens principer om hållbara fastighetsplaceringar.

LokalTapiola Alternativa Investeringsfonder placerar tillgångarna i de skuldplaceringarfonder som den förvaltar i fonder som förvaltas av inhemska och internationella fondbolag. I samband med valet av fonder genomför bolaget en due diligence-granskning med hjälp av fonddokumentationen, möten och rådgivare. Ansvarsfulla investeringar diskuteras vid möten med representanter för fondbolaget, och varje fondbolag får en hållbarhetsklassificering.

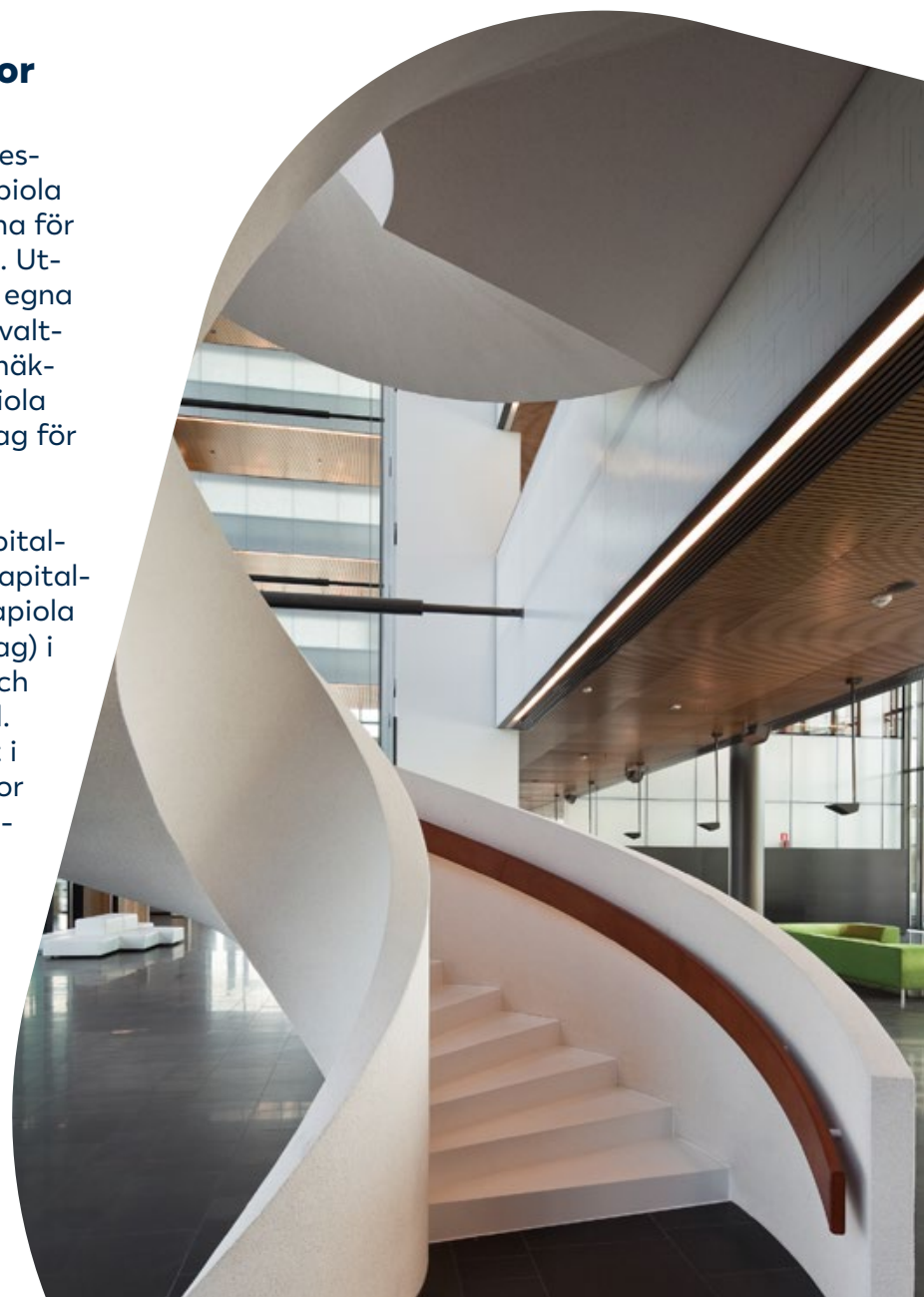
LokalTapiola-gruppens placeringsverksamhet och dess principer följs bland annat i ledningen för placeringsverksamheten och i en separat styrgrupp för hållbar finansiering. Vårt mål för de närmaste åren är att förbättra förvaltningen och styrningen av placerings- och finansverksamheten. Bolagsgruppen måste fortsätta att bereda sig på den ökade regleringens krav – i synnerhet när det gäller lagberedningsprojekt med anknytning till EU:s helhet för hållbar finansiering. Vårt mål är även att förbätt-

ra sammanställningen av information på gruppnivå och helhetsrapporteringen om placeringsverksamheten.

Deltagande i bolagsstämmor

Som en del av ägarstyrningen av investeringsverksamheten deltar LokalTapiola Kapitalförvaltning i bolagsstämmorna för företagen som är investeringsobjekt. Utöver de årliga bolagsstämmorna för egna investeringsobjekt, deltar Kapitalförvaltning i bolagsstämmorna som befullmäktigad kapitalförvaltare för LokalTapiola Skadebolag och LokalTapiola Livbolag för noterade värdepappers del.

Under 2020 deltog LokalTapiola Kapitalförvaltning befullmäktigad av sina kapitalförvaltningskunder (inklusive LokalTapiola Skadebolag och LokalTapiola Livbolag) i totalt 23 bolagsstämmor i Finland och 808 bolagsstämmor utanför Finland. Bolagets representant deltog fysiskt i en stämma i Finland och två stämmor utanför Finland. I övriga bolagsstämmor deltog man virtuellt.



LokalTapiola Kapitalförvaltning siktar på att vara en vägvisare inom sin egen bransch

Principerna för ansvarsfull investering som är en del av LokalTapiola Kapitalförvaltnings placeringsfilosofi har styrt vår verksamhet från 2001 – med andra ord sedan vi började erbjuda våra kunder placerings tjänster. Under 2020 tilldelades vi för tredje gången i följd utmärkelsen för bästa kapitalförvaltare inom ansvarsfull investering i en enkätundersökning som genomfördes av undersökningsföretaget Scandinavian Financial Research. Utmärkelsen är resultatet av vårt långsiktiga arbete som syftar till att vara en vägvisare för hållbar utveckling inom kapitalförvaltning.

LokalTapiola Kapitalförvaltning erbjuder placeringslösningar genom vilka våra kunder kan påverka hållbar utveckling. Under 2020 utökade vi vårt produktutbud med fonden LokalTapiola ESG Miljö. Fonden placerar i företag vars verksamhet har en positiv inverkan på FN:s globala mål för hållbar utveckling ur miljösynvinkeln.

Påverkan spelar en nyckelroll i vår placeringsverksamhet. Vår verksamhetssätt inom ägarstyrning omfattar möten med bolagens ledning, deltagande vid bolagsstämmor och påverkansprojekt tillsammans med andra placerare. Under 2020 träffade vi i huvudsak virtuellt ledningen i 753 bolag. Av dessa möten var 431 med företag som vi placerat i. I mer än 44 procent av mötena diskuterade vi ESG-frågor som är väsentliga för bolagets verksamhet. Dessutom deltog vi under året, befullmäktigade av våra kapitalförvaltningskunder, i 831 bolagsstämmor i 40 olika länder.

Under 2021 kommer vi att fortsätta att främja hållbarhet i verksamheten för våra placeringsobjekt och vårt produktutbud. Vi

arbetar även för att ta hänsyn till EU:s förordning om hållbarhetsrelaterade upplysningar och annan reglering i anslutning till hållbar finansiering.

[Läs mer på vår webbplats för hållbar placering.](#)

Outi Kalpio
*chef, portföljförvaltning och ESG,
LokalTapiola Kapitalförvaltning*



Beaktandet av klimatförändringen

LokalTapiola Kapitalförvaltning uppmunt- rar företag att rapportera om sin verk- samhet och ställa upp mål för att minska koldioxidavtrycket. Varje år deltar bolaget bland annat i kampanjen Carbon Disclos- ure Project (CDP), som är en non-disclos- ure-kampanj, med vilken man uppmuntrar företag att börja rapportera om utsläppen.

I portföljer som baserar sig på modeller för val av aktier och företagslån placerar Kapitalförvaltningen i koldioxidintensiva branscher i bolag som har **de lägsta koldi- oxidavtrycken och i bolag som vi anser ha potential till avsevärt förbättring**. Som kol- dioxidintensiva branscher har Kapitalförvalt- ningen fastställt energin (olja- och gasföret- tag), allmännyttiga tjänsterna, basindustrin (materialbolag), avfallshanteringen samt flyg- och sjötransporten. Kapitalförvalt- ningen placerar inte heller i företag där över 25 procent av omsättningen kommer från brunkol, stenkol eller torv, som används i produktion av energi, eller i företag där över 25 procent av energiproduktionen baserar sig på brunkol, stenkol eller torv och företa- get har inte en trovärdig plan för att minska förbrukningen av ifrågavarande råmaterial.

LokalTapiola Kapitalförvaltning beräknar halvårsvis koldioxidavtrycket för LokalTapi- ola Skadebolags och LokalTapiola Livbolags

direkta investeringar samt för de Lokal- Tapiola-fonder som baseras på direkta aktie- och företagsobligationsplaceringar. Beräkningen baserar sig på den till den in- ternationella G20-organisationen hörande Financial Stability Boards TCFD-rekommen- dationer (Task Force on Climate-related Financial Disclosure)

LokalTapiola-fondernas koldioxidavtryck publiceras på LokalTapiola Kapitalförvalt- nings webbplats för hållbar placering för de fonder i vilka över 50 procent av pla- ceringsobjekten har rapporterat sina ut- släppssiffror.

Läs mer om LokalTapiola Kapitalförvalt- nings klimatarbete på bolagets [webbplats för hållbar placering](#).

Koldioxidintensiteten för LokalTapiola Skadebolags och LokalTapiola Livbolags direkta placeringar

	LokalTapiola Skadebolag			LokalTapiola Livbolag		
	2019	2020	Föränd- ring, %	2019	2020	Föränd- ring, %
Noterade aktieplaceringar						
Dataomfattning, %	94	95		94	96	
Kolintensitet, t CO ₂ e*/mn €	69	87	+26	68	79	+16
Noterade företagsobliga- tionsplaceringar						
Dataomfattning, %	55	64		53	69	
Kolintensitet, t CO ₂ e*/mn €	236	149	-37	246	141	-43

* CO₂e = koldioxidekvivalenten

Siffror i situationen 31.12.2019 och 31.12.2020.

Dataomfattningen anger andelen företag som har rapporterat sina utsläpp som andel av portföljens totala innehav. Det portföljspecifika koldioxidavtrycket rapporteras enbart om dataomfattningen överstiger 50 procent. Koldi- oxidavtrycket omfattar bolagens direkta utsläpp (t CO₂ ekvivalent) som härstammar från tillgångarna ägda eller kontrollerade av bolaget samt de indirekta utsläpp (t CO₂ ekvivalent) som orsakas av den el som bolaget förbrukar gällande de bolag som fonden placerat i. I beräkningarna används utsläppssiffror som bolagen senast rapporterat.

Kolintensiteten beskriver portföljens koldioxidrisk i förhållande till omsättningen. I beräkningen divideras företagets utsläpp (t CO₂e) med företagets omsättning (mn euro). För portföljen beräknas kolintensiteten genom att vikta de bolagsspecifika kolintensiteterna med bolagets andel i portföljen och genom att sammanräkna alla viktade siffror för portföljen.

Långsiktigt ansvarsarbete inom fastighetskapitalförvaltning

Målet för LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning är att bli Finlands mest ansvarsfulla kapitalförvaltare av fastighets-, kapital- och skuldkapitalinvesteringar. Grunden för vårt ansvarsarbete är en långsiktig minskning av energiförbrukningen i fastigheterna.



Under 2020 bytte vi i vårt fastighetsbestånd till vindkraft, vars ursprung har certifierats med ursprungsgarantier. Vi fortsatte att förbättra energieffektiviteten i vårt fastighetsbestånd i linje med målen i energieffektivitetsavtalet för fastighetsbranschen.

Under året utökade vi vår riskhantering med risker förknippade med klimatförändringen. Vi har identifierat de potentiella effekterna av klimatrisker på vårt fastighetsbestånd och kommer att ta hänsyn till dem i framtiden som en del av vår riskhanteringsplan, som ses över årligen.

Vi har under flera år förbättrat våra resultat i GRESB-jämförelsen av ansvar inom fastighetsplaceringar. Under 2020 var vi mest framgångsrika inom delområdet förvaltningsätt, som till exempel omfattar områden som förvaltning, rapportering och allmänna verksamhetsprinciper.

Under året har vi även utvecklat våra verksamhetsmetoder när det gäller due diligence-skedet, uppföljning och rapportering. Vi införde ESG-verktyg, som bedömer miljöfrågor, sociala ansvarsfrågor och förvaltning. Dessutom uppdaterade vi vår policy för ansvarsfulla investeringar till principerna om hållbar fastighetsplacering. Nästa steg är att följa upp lagstiftningen om hållbar finansiering och vidta nödvändiga åtgärder.

Läs mer om LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltnings verksamhet [på vår webbplats](#).

Eero Kokkonen
miljöchef, LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning

Ansvarsfulla verksamhetssätt

LokalTapiolas bolag arbetar kontinuerligt för välbefinnandet för kunderna, andra intressenter, personalen, lokala sammanslutningar och det finländska samhället. Vi har utrymme för förbättringar i den systematiska integreringen av ansvars- och hållbarhetsperspektivet i beslutsfattandet och förnyelsen av våra affärsverksamheter på det sätt som krävs av förändringarna i verksamhetsmiljön.

För att utveckla gruppens hållbarhet krävs engagemang och beredskap att förnya välbekanta verksamhetssätt. Under de närmaste åren kommer vi att förbättra till exempel partnerskapsledningen och hanteringen av leveranskedjan. Vi vill öka transparensen i vårt ansvarsarbete och bättre tillgodose behovet av information från våra intressenter.

Upphandlingar och leveranskedjan

Hanteringen av LokalTapiolas upphandlingar och leveranskedjor styrs av **gruppens affärsprinciper**, som alla bolag har förbundit sig att efterleva. Principerna definierar hur vi arbetar med våra samarbetspartners.



För att utveckla gruppens hållbarhet krävs engagemang och beredskap att förnya välbekanta verksamhetssätt.

Vi bekämpar grå ekonomi samt korruption och mutor i all vår verksamhet. Vi behandlar våra samarbetspartners professionellt och likvärdigt, och förutsätter detsamma från våra partners. Beslut om samarbete och upphandlingar fattas på likvärdiga, öppna och objektiva grunder.

I våra upphandlingar strävar vi efter övergripande ekonomiskt, ekologiskt och socialt hållbara lösningar. Våra viktigaste upphandlingar fokuserar på indirekta upphandlingar av rörelsekostnader och ICT-upphandlingar. Dessutom är en betydande volym i vår leveranskedja de kostnader som betalas genom kompensationspartnerskap till tjänsteleverantörer.

Indirekta upphandlingar av rörelsekostnader görs både genom centralt förvaltade nationella avtal och i regionbolagen lokalt. I upphandlingarna gynnar våra bolag lokala leverantörer alltid då det är företagsekonomiskt försvarbart. Merparten av de indirekta upphandlingarna av rörelsekostnader görs från inhemska leverantörer.

År 2020 satsade vi på att personalen och våra kunder ska kunna sköta sina ärenden på ett säkert sätt på kontoren och vid alla möten. Vi erbjöd våra anställda lämplig skyddsutrustning för att trygga säkerheten i vår arbetsgemenskap och personalens hälsa.

Våra ICT-upphandlingar sköts av LokalTapiola Tjänster Ab. Upphandlingen styrs av gruppens strategi och verksamhetsmodell för ICT-upphandlingar. Inom ICT-upphandlingar arbetar vi med tillförlitliga leverantörer och i stora upphandlingsavtal har vi använt ansvarskriterierna för val av samarbetsleverantörer.

Under 2020 granskade vi våra största leverantörer inom områden som datasäkerhet och dataskydd. Vi upptäckte inte någonting oroande. Upphandlingar som produceras utomlands står för cirka 10–20 procent av den totala kostnaden för våra ICT-upphandlingar.

Vi utvecklar och följer upp ansvar vad gäller upphandlingar inom ramen för koncernens upphandlingssystem. Ansvarskriterierna definieras efter upphandlingskategori och ingår i kategoriplanerna. I framtiden kommer vi att utveckla gruppens rapportering om övergripande upphandlingar för att bli mer transparenta.

Leveranskedjans hållbarhet

På LokalTapiola betonas leveranskedjornas ansvar i betjäningen, såsom vid reparation av skador. Vi vill erbjuda våra kunder möjligheten att välja produkter och tjänster som produceras i enlighet med deras värderingar.

Vi satsar på partnerskap där uppföljningen av leverantörskedjor bygger på transparent informationsutbyte och förtroende. Under 2020 började vi arbeta med gruppens gemensamma kriterier för leverantörer och partners. Syftet är att införa kriterierna under 2021.

” Under 2020 började vi arbeta med gruppens gemensamma kriterier för leverantörer och partners.

I LokalTapiola leds leverantörskedjorna både regionalt och nationellt. Alla våra regionbolag har en ansvarig person för partnerskap. Det interna samarbetsnätverket för utsedda partnerskap möjliggör smidig hantering av partnerskap och leveranskedjor samt konsekventa arbetsmetoder.

De flesta av våra leverantörskedjor uppstår i form av kostnader som betalas genom kompensations tjänster till tjänsteleverantörer, varav det finns tusentals i leverans-

kedjor. Under 2020 fanns det hundratals kompensationspartners. Våra leverantörskedjor omfattar både stora rikstäckande storföretag samt regionala och lokala partners.

Vårt mål är att utveckla processerna förknippade med leveranskedjan så att de är

ännu mer hållbara. När det gäller fordonskompensation främjar vi cirkulär ekonomi genom att sälja inlösta fordon för skrotning och köpa tillbaka användbara delar för användning i reparationer där det är meningsfullt att göra så. Vi utvecklar kontinuerligt samarbetet med våra hälsopartners för att säkerställa att den vård och rehabilitering som erbjuds våra kunder är så rätt timad och så korrekt som möjligt.



Bekämpning av korruption och mutor

Vi bekämpar grå ekonomi samt korruption och mutor i all vår verksamhet. Vårt beslutsfattande bygger på **objektivitet och obundenhet**. Vårt verksamhetssätt för att förebygga korruption och mutor beskrivs i gruppens affärsprinciper. Vårt mål är att under 2021 inkludera en ny webbkurs i affärsprinciper i introduktionsprogrammet för personalen.

Vår gemensamma policy för att identifiera och förebygga intressekonflikter omfattar riktlinjer för jäv, insiderfrågor, konkurrerande verksamhet, ersättning till ledningen, gåvor och gästfrihet samt transaktioner med närstående. I den strategiska delen av gruppens placeringsplan ges anvisningar om hanteringen av intressekonflikter i placeringsverksamheten.

Vi strävar efter att säkerställa att beslutsfattandet är lämpligt och obundet genom en noggrann process för beslutsfattande, fastställande av ansvar och instruktioner gällande jäv och aktiviteter med närstående. Uppföljningen av efterlevnaden av verksamhetsprinciper och riktlinjer är en del av den interna kontrollen. Cheferna och compliance-funktionerna övervakar efterlevnaden av principerna och till dem hörande anvisningar, och anmäler om verksamhet som står i strid med dessa.

Gruppen har ett tekniskt verktyg för att rapportera interna överträdelser och misstankar om dem. Kanalen för angivelse gör det möjligt att göra anonyma anmälningar. Misstankar om överträdelser kan också anmälas på andra sätt, till exempel via e-post. Misstankar om överträdelser lyfts fram i chefernas arbete eller i samband med den regelbundna uppföljningen, som till exempel genomförs av den interna revisionen. Internrevisionen hanterar alla misstankar om oegentligheter konfidentiellt och följer upp genomförandet av korrigerande åtgärder eller sanktioner. Antalet misstänkta oegentligheter och inriktningen av innehållet rapporteras regelbundet till ledningen.

Förebyggande av penningtvätt och finansiering av terrorism

Genom våra åtgärder bekämpar vi grå ekonomi och försvårar verksamhetsförutsättningarna för organiserad brottslighet. Vi har förbundit oss till att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism och vi följer regleringen i frågan. Vi känner våra kunder på det sätt som regleringen förutsätter och följer kriterierna för urval av kunder inom riskhanteringen. Vi övervakar och följer upp internationella finansiella sanktioner och nationella beslut om frysing av tillgångar.

Med utbildningarna säkerställer vi att alla LokalTapiola-anställda känner till våra lagstadgade skyldigheter och interna riktlinjer. Vår personal genomför årligen **webbkurser om att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism**. Gruppens compliance-funktion övervakar tillsammans med cheferna att kurserna genomförs.

Bekämpning av försäkringsbrott

LokalTapiola-gruppen har gemensamma riktlinjer för att identifiera misstänkta transaktioner. Vi anmäler misstankar till centralen för utredning av penningtvätt och utreder dem även internt. Vi har ett intensivt samarbete med myndigheter och gruppens interna aktörer. Vi utvecklar sätt att effektivare övervaka sanktioner samt förbättra och automatisera kontrollen av bedrägerier och ekonomiska transaktioner.

Gruppens undersökningstjänster undersöker, bekämpar och förebygger försäkringsbrott och ekonomiska brott mot bolagsgruppen. Undersökningstjänsterna rapporterar regelbundet till ledningen och deltar också i utredningen av interna överträdelser. Vi utbildar LokalTapiola-anställda för att bekämpa bedrägeribrott och andra missförhållanden, upptäcka misstänkta transaktioner och penningtvätt samt identifiera och utreda kundens tillstånd.

Solvens och riskhantering

Utgångspunkten för solvenshanteringen är vår skyldighet gentemot våra ägarkunder och andra intressenter. Solvenskapitalet måste täcka förväntade och oväntade förluster i de försäkrades intresse. Som en ömsesidig bolagsgrupp betonas säkerställande av den ekonomiska säkerheten för våra ägarkunder i vår solvenshantering.

LokalTapiola-gruppens skadeförsäkringsbolag är bland de mest solventa bolagen inom sin bransch i Finland. Gruppens solvens är fast förankrad trots den ekonomiska osäkerheten i verksamhetsmiljön. Bolagsstyrelserna följer regelbundet upp solvensmätare, såsom storleken på solvenskapitalet och placeringsverksamhetens resultat och risker. Vid behov vidtar styrelserna åtgärder för att stärka solvenspositionen.

Solvenshanteringen är en del av gruppens och dess bolags riskhantering. Våra försäkringsbolag gör årligen en risk- och solvensbedömning (ORSA). I bedömningen granskar bolagen behovet av solvens, lagstadgade kapitalkrav och efterlevnad av krav gällande försäkringsteknisk ansvarsskuld samt riskprofilens avvikelse från de förmodanden i standardmetoden som används i beräkningen av kravet på solvenskapital. Gruppens moderbolag, LokalTapi-

ola Skadebolag, utarbetar årligen en risk- och solvensbedömning på grupp nivå.

Riskhanteringen tryggar kunderna och verksamheten

Målet med vår riskhantering är att upprätthålla ägarkunders ekonomiska säkerhet och att stödja uppnåendet av våra mål för vår affärsverksamhet. Riskhanteringen styrs av den riskhanteringspolicy som antagits av styrelserna för gruppens bolag och som beskriver allmänna principer, begrepp, huvudområden, processer och ansvar för implementering och tillsyn. Vi uppdaterar vår riskhanteringspolicy årligen eller när det sker betydande förändringar i förhållandena för affärsverksamheten.

Vi styr implementeringen av riskhanteringen även till exempel i samband med den årliga planeringsprocessen. Vi kartlägger riskerna och sannolikheten och betydelsen av att de förverkligas, och kopplar de nödvändiga riskhanteringsåtgärderna till de olika verksamheternas årsplaner. Vi hanterar ofta riskerna med nya produkter med ett separat implementeringsförslag, som godkänns av styrelsen eller bolagsgruppens ledning. I en kvantitativ presentation bedömer vi bland annat produktens inverkan på solvensen och lönsamheten samt riskerna med implementeringen.

Bolagens **styrelser har det övergripande ansvaret för att ordna risk- och solvens-**

hanteringen. Styrelserna fastställer riskhanteringsmål, viljan att ta risker, risktagandets gränser, ansvar, mätare och tillsynsprinciper. De bekräftar årligen planerna som gäller riskhantering och följer upp att de genomförs och efterlevs. Styrelserna övervakar regelbundet läget i riskhanteringen och utvecklingen av centrala risker. Styrelserna för LokalTapiola Skadebolag och LokalTapiola Livbolag har hjälp av deras gemensamma gransknings- och riskhanteringsutskott.

Bolagen rapporterar regelbundet sin riskhantering till styrelsen. Rapporteringen stöder styrelserna i deras uppgift i enlighet med regleringen, enligt vilken försäkrings- och återförsäkringsbolag måste följa upp tillräckligheten och effektiviteten i sitt förvaltningssystem samt åtgärda eventuella brister i det. Styrelsen ska regelbundet utvärdera riskhanteringsfunktionens resurser.

Hållbarhetsrisker

Vi kartlägger hållbarhetsrisker som en del av riskhanteringsprocessen. De extrema väderfenomen som klimatförändringen orsakar kan utgöra en risk för LokalTapiola. Klimatförändringen kan också bli en risk för produktutvecklingen och placeringsverksamheten om dess effekter inte beaktas på lång sikt. Den åldrande befolkningen och de nya tjänstebehoven samt den ökande användningen av sjukförsäkringar kan vara en risk för försäkringsverksamhetens lönsamhet.

Personlriser är kompetenshantering och välbefinnande i arbetet i en föränderlig verksamhetsmiljö. Vi hanterar personlriser genom ledning, mätningar av atmosfären och kompetenskartläggning. Risker gällande mänskliga rättigheter kan till exempel uppstå vid externalisering och i långa leverantörskedjor. Dessa risker hanterar vi genom avtalsförfaranden, regelbundna revisioner och bakgrundskontroller samt åtgärder för bekämpning av grå ekonomi.

LokalTapiola är också utsatt för risker om man inte lyckas organisera verksamheten i enlighet med lagstiftningen. Det är viktigt att säkerställa personalens kompetens, till exempel när det gäller förebyggande av penningtvätt och finansiering av terrorism, bekämpning av korruption och mutor samt insiderreglering. Vi förbereder oss för dataskydds- och datasäkerhetsrisker med tillräcklig resursfördelning, handledning och utbildningar.

Under 2020 satsade vi särskilt **på hanteringen av dataskydd och cyberrisker** inom riskhanteringen samt på att utveckla sätt att identifiera kunden och förhindra finansiering av terrorism. Vi följde med hur myndighetskraven i anslutning till ansvarsstagande framskred och beredde oss på att inkludera kartläggning och hantering av hållbarhetsrisker i riskhanteringssystemet för affärsverksamheten. Som en del av våra bolags egna risk- och solvensbedömningar (ORSA-rapporten) bedömer vi årligen naturkatastrofers inverkan på solvensen.

Läs mer om solvens och riskhantering i LokalTapiola-gruppens [rapport om solvens och den ekonomiska ställningen 2020 \(på finska\)](#).

Förvaltning och beslutsfattande

Syftet med LokalTapiola-gruppens förvaltningssystem är att säkerställa att gruppen och gruppens bolag leds i enlighet med **sunda och försiktiga** affärsprinciper.

De försäkringsbolag som tillhör LokalTapiola-gruppen är ömsesidiga bolag, vars ägare (delägare) är försäkringstagarna. I regionbolagen och LokalTapiola Skadebolag och i LokalTapiola Livbolag är bolagsgruppens övriga försäkringsbolag dessutom ägare av garantikapitalet. I enlighet med ömsesidighetsprinciperna och bestämmelserna i bolagsordningen använder vi i första hand det finansiella överskottet för att utveckla produkter och tjänster samt för att upprätthålla en solvens som tryggar verksamheten.

Försäkringsbolagens **högsta beslutande organ är bolagsstämman**, där delägarna utövar sin rätt att yttra sig och rösta. Bolagsstämman väljer förvaltningsnämndens ledamöter och revisorer samt beslutar om fastställande av bokslutet och beviljande av ansvarsfrihet för ledamöterna i förvalt-

ningsorganen och den verkställande direktören. För att trygga försäkringstagarnas beslutsrätt begränsas rösträtten för ägarna till garantikapitalet.

I ledningen av den ömsesidiga bolagsgruppen innehas en viktig roll av förvaltningsråden, vars medlemmar är ägarkunder i bolagen. Förvaltningsrådet utser till exempel bolagens styrelseledamöter. Ordföranden och vice ordföranden för förvaltningsråden i LokalTapiola Skadebolag och LokalTapiola Livbolag bildar ett samarbetsutskott, som övervakar styrelsernas, chefdirektörens och verkställande direktörens verksamhet, bereder frågor som behandlas vid sammanträden med förvaltningsråden samt gör beslutsförslag.

Bolagsstyrelserna säkerställer bland annat ett korrekt ordnande av bolagets förvaltning, verksamhet, bokföring och erforderligt ordnande av kapitalförvaltningen. Styrelsernas huvudsakliga uppgifter och mötespraxis är antecknade i dagordningen. Styrelseordförande i Skadebolaget och Livbolaget är även chefdirektör för hela LokalTapiola-gruppen. Hen rapporterar till förvaltningsrådets samarbetsutskott. Styrelserna i Skadebolaget och Livbolaget har två gemensamma kommittéer: granskings- och riskhanteringskommittén och belöningutskottet.

Läs mer om förvaltningssystemet i LokalTapiola-gruppens [rapport om solvens och den ekonomiska ställningen 2020 \(på finska\)](#).

Rapporteringsprinciper och GRI

LokalTapiola-gruppens ansvarsrapport tillämpas [rapporteringsstandarden Global Reporting Initiative](#) i tillämpliga delar (GRI-referenced). Rapporten för 2020 är LokalTapiolas första ansvarsrapport som omfattar hela bolagsgruppen och använder GRI-ramverket. I framtiden rapporterar vi årligen om gruppens hållbarhet.

I denna rapport har vi sammanställt allmän information om GRI-standarden och relevant tematisk information för LokalTapiola. Uppgifterna har inte verifierats externt. Syftet är att utöka gruppens ansvarsrapportering till att omfatta den grundläggande nivån av GRI-standarden (Core).

Ansvarsrapporteringen omfattar följande företag: LokalTapiola Skadebolag, 19 regionala ömsesidiga skadeförsäkringsbolag, LokalTapiola Livbolag, LokalTapiola Kapitalförvaltning Ab, LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning Ab och dess dotterbolag LokalTapiola Alternativa Investeringsfonder Ab, LokalTapiola Finans och LokalTapiola Tjänster Ab.

En jämförelse av innehållet i ansvarsrapporten och GRI-standarderna presenteras i GRI:s innehållsindex. Kolumnen Brister

och ytterligare information visar bristerna i nyckeltalens täckning. GRI-indikatorerna är inte indelade efter region. Detta är inte viktig information med tanke på LokalTapiolas verksamhet, eftersom verksamheten endast bedrivs i Finland.

I rapporten används främst **versioner av GRI-standarden från 2016**. Undantag visas i kolumnen Brister och ytterligare information i indexet. En ny standard, som uppdaterades 2018, tillämpas för hälsa och säkerhet i arbetet.

I rapporteringen av placeringsfastigheters energiförbrukning tillämpas delvis de [sektorsspecifika anvisningar för byggande och fastighetsbranschen](#) som publicerades i samband med GRI G4-anvisningen, som utarbetades 2013. Placeringsverksamheten rapporteras med hjälp av G4-anvisningens [sektorsspecifika anvisningar för finansbranschen](#).

I ansvarsrapporten för 2020 ingår även rapportering om efterlevnaden av FN:s principer för hållbar försäkring (UN Principles for Sustainable Insurance). I GRI-indexets kolumn UN PSI har man antecknat vilket rapportinnehåll som beskriver genom-



förändret av principerna för hållbar försäkring. Mer information om FN:s principer för hållbar försäkring: unep.fi.org/psi.




Ansvarsrapporten publiceras i PDF-format på LokalTapiola-gruppens webbplats. Språkversionerna (svenska och engelska) publiceras våren 2021.

Ytterligare information och kontakter

Sanni Huvinen, hållbarhetsspecialist
sammhällsrelationer och hållbarhet
LokalTapiola-gruppen
sanni.huvinen@lahitapiola.fi

Ledning av hållbarhetsteman

Hållbarhetstema och tyngdpunkter	GRI-innehåll	Principer och åtaganden	Projekt och åtgärder
 Livstrygghet genom framförhållning Utveckling av hållbara produkter och tjänster Aktiva åtgärder i lokala sammanslutningar Samhällspåverkan med framförhållning	<ul style="list-style-type: none"> - Produkter och tjänster - Lokala sammanslutningar - Finansiella resultat - Indirekta ekonomiska effekter 	<ul style="list-style-type: none"> - Principer för god försäkringssed - Principer om ansvarsfull finansbranch, Finanssiala ry - Affärsprinciper - Vägkarta för hållbarhet - FN:s principer för hållbar försäkring, UN PSI - Modell för utveckling av produkter och tjänster - Sponsringsprinciper 	<ul style="list-style-type: none"> - Vattenläckagevakt, CyberHjälpen, MåBraHjälpen, pappersfri tjänst - Hjälpeskolning, Röda Korsets Första hjälpen - Granskning av brandsläckare och utbildningar i primärsläckning - Vänverksamhet, FRK - Material för simkunighet och vattensäkerhet, Finlands Simundervisnings- och Livräddningsförbund - Stöd till cancerforskning, Cancerfonden - Lokala projekt och donationer - Stöd till kunder och samhället i coronasituationen
 Personalupplevelse och arbetsgemenskap Personalens kompetens och förnyelse Stöd för välbefinnande i arbetet och arbetsförmågan Främjande av mångfald	<ul style="list-style-type: none"> - Arbetsförhållanden - Hälsa och säkerhet i arbetet - Utbildning och kompetensutveckling - Mångfald 	<ul style="list-style-type: none"> - Principer om ansvarsfull finansbranch, Finanssiala ry - Affärsprinciper - Vägkarta för hållbarhet - Personalstrategi - Jämställdhets- och jämlikhetsplan - Handlingsplaner för arbetarskydd - Ersättningsystem och -policy - Säkerhetspolicy 	<ul style="list-style-type: none"> - ROIHU-personalundersökningen - Kampanjen Ansvarsfullt sommarjobb - Modellen Pidä Huolta (Ta hand om dig) - Konceptet Tunne itsesi elämänturvaaja (Känn dig själv livstrygghetsexpert) - Noll olycksfall-forumet, Arbetshälsoinstitutet - Lansering av mångfaldsarbete 2021

Hållbarhetstema och tyngdpunkter	GRI-innehåll	Principer och åtaganden	Projekt och åtgärder
 Data och datasäkerhet Hållbara verksamhetssätt för dataarbete Ansvarsfull användning av data	<ul style="list-style-type: none"> - Sekretesspolicy 	<ul style="list-style-type: none"> - Principer om ansvarsfull finansbranch, Finanssiala ry - Affärsprinciper - Vägkarta för hållbarhet - Dataskyddspolicy - Datasäkerhetspolicy - Principer för åtkomsthantering 	<ul style="list-style-type: none"> - Programmet Bug Bounty - Evenemanget Hack Day
 Klimatförändringens påverkan Förutseende och riskhantering av klimatförändringsrelaterade risker Klimatförändringsperspektiv som en del av försäkring, placering och finansiering Minska den egna verksamhetens klimatpåverkan	<ul style="list-style-type: none"> - Energiförbrukning - Utsläpp - Riskhantering 	<ul style="list-style-type: none"> - Principer om ansvarsfull finansbranch, Finanssiala ry - Affärsprinciper - Vägkarta för hållbarhet - Policy för riskhantering - Principer för hållbar placeringsverksamhet - Principer för hållbar försäkring, UN PSI - Principer för ansvarsfull investering, UN PRI* - Climate Action 100+** - CDP Investor Signatory** 	<ul style="list-style-type: none"> - Energieffektivitetsavtal inom fastighetsbranschen - Programmet för utsläppskompensation och Fordonsbranschens Green Deal, LokalTapiola Finans
 Ansvarsfulla verksamhetssätt Integrering av hållbarhet i affärsverksamheten Utveckling av ansvar vad gäller partnerskap och upphandlingar Utveckling av kommunikation och rapportering om hållbarhet	<ul style="list-style-type: none"> - Bekämpning av korruption och mutor - Leveranskedja och upphandlingar - Lokala sammanslutningar 	<ul style="list-style-type: none"> - Principer om ansvarsfull finansbranch, Finanssiala ry - Affärsprinciper - Vägkarta för hållbarhet - Principer för hållbar försäkring, UN PSI - Compliance-principer - Policy gällande penningtvätt och finansiering av terrorism (AML-policy) - Upphandlingsstrategi 	<ul style="list-style-type: none"> - Lansering av LokalTapiola-gruppens ansvarsrapportering - Bolagsspecifika workshops om ansvar - Inrättande av ett ansvarsnätverk och utnämning av ansvarspersoner i bolagen - Inrättande av ett partnerskapsnätverk för gruppen

* LokalTapiola Kapitalförvaltning och LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning

** LokalTapiola Kapitalförvaltning

GRI-indikatorer

GRI 102-8 Information om löntagare och övriga anställda

År 2020 sysselsatte LokalTapiola-gruppen 3 567 personer i anställningsförhållande. Därutöver hade 376 representanter och franchisetagare ett ombudsförhållande till gruppen. Personalsiffrorna i avsnittet GRI-indikatorer täcker endast de personer som har ett anställningsförhållande.

Vi följer kollektivavtalen för försäkringsbranschen och finansbranschen. De omfattar cirka 95 procent av gruppens personal.

Under 2020 undertecknades 292 avtal om nya anställningsförhållanden. Dessutom återupptogs 74 anställningsförhållanden. Totalt avslutades 396 anställningsförhållanden. Av dessa avslutades 124 på grund av att ett visstidsanställningsförhållande upphörde.

	2019			2020		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal anställda*	2 391	1 192	3 583	2 364	1 203	3 567
Fast anställda	2 098	1 076	3 174	2 125	1 083	3 208
Visstidsanställda	293	116	409	239	120	359
Heltidsanställda	2 081	1 118	3 199	2 113	1 119	3 232
Deltidsanställda**	310	74	384	251	84	335

*Siffror i situationen 31.12.2019 och 31.12.2020.

** Med deltidsanställda arbetstagare avses både timanställda och arbetstagare med månadslön som utför procentuellt deltidsarbete. I antalet deltidsanställda arbetstagare saknas deltidsarbetande arbetstagare med partiell sjukdagpenning.

GRI 302-1 Organisationens egen energiförbrukning, GRI 305-2 Energiförbrukningens utsläpp

	2017	2018	2019	2020
Värme, MWh*	71 000	63 000	62 000	67 000
El, MWh, placeringsfastigheter	32 000	31 000	30 000	29 000
El, MWh, egna verksamhetsställen**	3 300	3 100	2 800	2 400
Fjärrkyla, MWh	6 000	8 000	8 000	7 000
Energiförbrukning totalt, MWh	112 300	105 100	102 800	105 400
Vatten, m ³	420 000	376 000	400 000	420 000
Koldioxid, t CO ₂ e***	20 200	20 800	18 000	14 000

* Megawattimme

** Siffrorna omfattar de företag som ingår i det centraliserade energiköpsavtalet. Förbrukningen av levererad energi till de egna verksamhetsställena består nästan uteslutande av upphandling av elenergi. Förbrukningen av värmeenergi och kylning anstår i huvudsak uthyraren av lokalerna. Elen till de egna verksamhetsställena har producerats med förnybara energiformer 2017–2020. Elen till placeringsfastigheterna har producerats med vindkraft sedan början av 2020.

*** Koldioxidutsläpp från energiförbrukningen i placeringsfastigheter: Scope 2.

CRE1 Nominell energiförbrukning, CRE2 Nominell vattenförbrukning, CRE3 Nominella utsläpp av växthusgaser

Jämförbara bostäder och affärslokaler i placeringsfastigheterna

Nominell energiförbrukning, kWh/m ²	2019	2020
Totalt, alla fastigheter	113,3	106,6
Totalt, jämförbara fastigheter	126,1	113,0
Totalt, jämförbara bostäder	94,4	88,4
Totalt, jämförbara affärslokaler	140,1	123,8

Nominella utsläpp, kg CO ₂ e/m ²	2019	2020
Totalt, alla fastigheter	23,2	15,9
Totalt, jämförbara fastigheter	26,3	16,9
Totalt, jämförbara bostäder	22,8	20,1
Totalt, jämförbara affärslokaler	27,9	15,5

Nominell vattenförbrukning, l/m ²	2019	2020
Totalt, alla fastigheter	468	486
Totalt, jämförbara fastigheter	533	485
Totalt, jämförbara bostäder	1 105	1 159
Totalt, jämförbara affärslokaler	282	188

De förbrukningar av värmeenergi som presenteras i tabellerna är väderjusterade. Koldioxidutsläppen har beräknats utifrån den normala förbrukningen av fjärrvärme.

Fram till 2019 har den genomsnittliga treåriga utsläppsfaktorn beräknad utifrån den nationella utsläppsfaktor som rapporteras av energiindustrin använts som emissionsfaktor för fjärrvärme. Sedan 2020 har den senaste ortsspecifika utsläppsfaktorn som fjärrvärmeproducenten rapporterat använts som fjärrvärmeutsläppsfaktor baserat på fastighetens placering.

Den utsläppsfaktor som Vanda Energi och Oomi Energia rapporterat har använts som utsläppsfaktor för el fram till slutet av 2019. Sedan 2020 har LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning använt ursprungscertifierad, koldioxidneutral vindkraft.

Som utsläppsfaktor för fjärrkyla har man använt den utsläppsfaktor som Helen rapporterar årligen.

G4 FS10 Interaktion med placeringsobjekt i miljöfrågor och sociala frågor

	Aktieplaceringar			Företagsobligationsplaceringar		
	Antal kontakter*	Antal företag i portföljen	Andel, %	Kontakter*	Antal emittenter i portföljen	Andel, %
LokalTapiola Skadebolag	13	50	26	49	102	48
LokalTapiola Livbolag	17	62	27	65	129	50
LokalTapiola Kapitalförvaltning	70	333	21	127	279	46

* Inkluderar företagsmöten.

G4 FS11 Positiv och negativ värdering av placeringsobjekt relaterade till miljömässiga och sociala faktorer

LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag	53 %
LokalTapiola Ömsesidigt Livbolag*	53 %
LokalTapiola Kapitalförvaltning	58 %

* LokalTapiola Skadebolags och LokalTapiola Livbolags beräkning tar hänsyn till de placeringstillgångar som förvaltas av LokalTapiola Kapitalförvaltning.

GRI-innehållsindex

LokalTapiola Skadebolag TK och TP 2020 = LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag Verksamhetsberättelse och bokslut 2020

LokalTapiola-gruppen Solvens 2020 = Berättelse gällande solvens och det ekonomiska läget 2020

ID	GRI-innehåll	Placering	Brister och ytterligare information	UN PSI
ALLMÄNT INNEHÅLL				
102-1	Den rapporterade organisationens namn	LokalTapiola-gruppen		
102-2	Viktigaste produkter och tjänster	LokalTapiola-gruppen, s. 6		
102-3	Huvudkontorets placering	Esbo		
102-4	Verksamhetsområde	LokalTapiola-gruppen, s. 6		
102-5	Ägarstruktur och bolagsform	LokalTapiola-gruppen, s. 6		
102-6	Marknadsområden	LokalTapiola-gruppen, s. 6		
102-7	Den rapporterade organisationens storlek	LokalTapiola-gruppen, s. 6 Produkter och tjänster, s. 15 LokalTapiola Skadebolag TK och TP 2020: LokalTapiolagruppern 2020 och Bilagor, LokalTapiola-gruppen (på finska)		
102-8	Information om löntagare och övriga anställda	Personalupplevelse och arbetsgemenskap, s. 21 Hög nivå av personalupplevelse som mål, s. 21 GRI-indikatorer, s. 46		Princip 1
102-9	Leveranskedjan	Upphandlingar och leveranskedjan, s. 38		Princip 1
102-10	De viktigaste förändringarna i organisationen och leveranskedjan	LokalTapiola-gruppen, s. 6 Upphandlingar och leveranskedjan, s. 38		Princip 1 Princip 2
102-11	Efterlevnad av försiktighetsprincipen	Solvens och riskhantering, s. 41		
102-12	Förbindelse till externa principer för samhällsansvar	Hållbarhetsförbindelse, s. 13		Princip 1 Princip 3
102-13	Medlemskap i organisationer	Intressebevakning och påverkan, s. 13		Princip 3
102-14	Översikt av representanten för den högsta ledningen	Chefdirektörens översikt, s. 3		Princip 1
102-16	Värden, principer, standarder och normer	Värden och verksamhetsprinciper, s. 9		Princip 1 Princip 2

ID	GRI-innehåll	Placering	Brister och ytterligare information	UN PSI
102-18	Administrativ struktur	Hållbarhet i LokalTapiola, s. 10 Förvaltning och beslutsfattande, s. 42 LokalTapiola Skadebolag TK och TP 2020: LokalTapiolagruppens organisation och förvaltning och Förvaltning, personal, belönande (på finska) LokalTapiola-gruppens Solvens 2020: Förvaltningssystem, s. 30 (på finska)		
102-22	Den högsta förvaltningsenhetens struktur	Förvaltning och beslutsfattande, s. 42 LokalTapiola-gruppens Solvens 2020: Förvaltningssystem, s. 30 (på finska)		
102-23	Den högsta förvaltningsenhetens ordförande	Förvaltning och beslutsfattande, s. 42 LokalTapiola-gruppens Solvens 2020: Förvaltningssystem, s. 30 (på finska)		
102-24	Den högsta förvaltningsenhetens urval av medlemmar	Förvaltning och beslutsfattande, s. 42 LokalTapiola-gruppens Solvens 2020: Förvaltningssystem, s. 30 (på finska)		
102-30	Riskhanteringsprocessens effektivitet	Solvens och riskhantering, s. 41	Rapporteras delvis. Vi utvecklar rapporteringen: hur riskhanteringen sker när det gäller sociala, miljömässiga och ekonomiska risker.	Princip 1 Princip 2
102-40	Lista över intressenter	Interaktion med intressenter, s. 12		Princip 2 Princip 3
102-41	Kollektivavtalsförhandlingar	GRI-indikatorer, s. 46		
102-42	Identifiering av intressenter	Interaktion med intressenter, s. 12	Rapporteras delvis. Under 2021 inleder vi utvecklingen av samarbetet med intressenter. I framtiden strävar vi efter att rapportera närmare om processen för identifiering av intressenter.	Princip 2 Princip 3
102-43	Inkludering av intressenter	Interaktion med intressenter, s. 12	Rapporteras delvis. I framtiden strävar vi efter att rapportera närmare om inkluderingen av intressenter.	Princip 2 Princip 3
102-44	Viktiga frågor och farhågor som lyfts fram	Chefdirektörens översikt, s. 3 Interaktion med intressenter, s. 12	Rapporteras delvis. I framtiden strävar vi efter att rapportera närmare om de farhågor som intressenterna lyfter fram.	Princip 2 Princip 3
102-45	Enheter som ingår i gruppens bokslut	LokalTapiola Skadebolag TK och TP 2020: LokalTapiolagruppens organisation (på finska)		
102-46	Fastställande av gränser för rapportens innehåll och ämnen	Rapporteringsprinciper och GRI, s. 43		Princip 4

ID	GRI-innehåll	Placering	Brister och ytterligare information	UN PSI
102-47	Lista över väsentliga ämnen	Hållbarhet i LokalTapiola, s. 10		Princip 1
102-48	Förändringar i tidigare rapporterade data	Inga förändringar.		
102-49	Förändringar i rapporteringen	Första rapporten om 2020.		
102-50	Rapporteringsperiod	1.1–31.12.2020		Princip 4
102-51	Uppdatering av den senaste rapporten	Det finns ingen rapport från föregående år.		Princip 4
102-52	Rapporteringscykel	Rapporten publiceras årligen.		Princip 4
102-53	Kontaktperson för frågor om rapporten	Rapporteringsprinciper och GRI, s. 43		
102-54	Rapporteringsomfattning enligt GRI	Rapporteringsprinciper och GRI, s. 43		
102-55	GRI-innehållsförteckning	GRI-innehållsindex, s. 50		
102-56	Verifiering av rapporten	Rapporten har inte verifierats externt.		
TEMATISKT INNEHÅLL				
Ekonomiskt mervärde				
103-1	Väsentliga ämnen och deras beräkningsgränser	Hållbarhet i LokalTapiola, s. 10 Landsomfattande och lokal livskraft, s. 18		
103-2	Beskrivning av förvaltningsmetoden och dess delområden	Målen för livstrygghetsstrategin, s. 8 Landsomfattande och lokal livskraft, s. 18		
103-3	Bedömning av förvaltningsmetoden	Målen för livstrygghetsstrategin, s. 8 Landsomfattande och lokal livskraft, s. 18		
201-1	Produktion och fördelning av direkt ekonomiskt mervärde	Landsomfattande och lokal livskraft, s. 18		
Antikorruption				
103-1	Väsentliga ämnen och deras beräkningsgränser	Hållbarhet i LokalTapiola, s. 10 Bekämpning av korruption och mutor, s. 40 Ledning av hållbarhetsteman, s. 44		Princip 1
103-2	Beskrivning av förvaltningsmetoden och dess delområden	Bekämpning av korruption och mutor, s. 40 Ledning av hållbarhetsteman, s. 44		Princip 1
103-3	Bedömning av förvaltningsmetoden	Bekämpning av korruption och mutor, s. 40 Ledning av hållbarhetsteman, s. 44		Princip 1

ID	GRI-innehåll	Placering	Brister och ytterligare information	UN PSI
205-2	Kommunikation och utbildning med anknytning till policy och praxis mot korruption	Bekämpning av korruption och mutor, s. 40	Rapporteras ej för förvaltningen (a och d) eller samarbetsinstanser (c). För personal (b och e) rapporteras inga uppgifter enligt personalgrupp. Uppgifterna rapporteras verbalt. Inga numeriska data finns tillgängliga.	Princip 1 Princip 3
205-3	Fall av korruption och till dem förknippade åtgärder	Inga fall 2020.		
Energiförbrukning och utsläpp				
103-1	Väsentliga ämnen och deras beräkningsgränser	Hållbarhet i LokalTapiola, s. 10 Fastigheternas energiförbrukning, s. 30 Ledning av hållbarhetsteman, s. 44		
103-2	Beskrivning av förvaltningsmetoden och dess delområden	Fastigheternas energiförbrukning, s. 30 Ledning av hållbarhetsteman, s. 44		
103-3	Bedömning av förvaltningsmetoden	Fastigheternas energiförbrukning, s. 30 Ledning av hållbarhetsteman, s. 44		
302-1	Organisationens egen energiförbrukning	Fastigheternas energiförbrukning, s. 30 GRI-indikatorer, s. 46	När det gäller egna kontor omfattar beräkningen de bolag som deltar i energiköpsavtalen.	
305-2	Energiförbrukningens utsläpp	Fastigheternas energiförbrukning, s. 30 GRI-indikatorer, s. 46		
CRE1	Nominell energiförbrukning	GRI-indikatorer, s. 46	GRI G4: Byggnation och fastigheter	
CRE2	Nominell vattenförbrukning	GRI-indikatorer, s. 46	GRI G4: Byggnation och fastigheter	
CRE3	Nominella utsläpp av växthusgaser	GRI-indikatorer, s. 46	GRI G4: Byggnation och fastigheter Beräkningen omfattar Scope 2-utsläpp.	
Placeringsverksamhet				
103-1	Väsentliga ämnen och deras beräkningsgränser	Hållbarhet i placeringsverksamheten, s. 33		
103-2	Beskrivning av förvaltningsmetoden och dess delområden	Hållbarhet i placeringsverksamheten, s. 33		
103-3	Bedömning av förvaltningsmetoden	Hållbarhet i placeringsverksamheten, s. 33		
FS10	Interaktion med placeringsobjekt i miljöfrågor och sociala frågor	Hållbarhet i placeringsverksamheten, s. 33 LokalTapiola Kapitalförvaltning siktar på att vara en vägvisare inom sin egen bransch, s. 35 GRI-indikatorer, s. 46	GRI G4: Finanssektorn	Princip 3

ID	GRI-innehåll	Placering	Brister och ytterligare information	UN PSI
FS11	Positiv och negativ värdering av placeringsobjekt relaterade till miljömässiga och sociala faktorer	Hållbarhet i placeringsverksamheten, s. 33 LokalTapiola Kapitalförvaltning siktar på att vara en vägvisare inom sin egen bransch, s. 35	GRI G4: Finanssektorn	
Hälsa och säkerhet i arbetet				
103-1	Väsentliga ämnen och deras beräkningsgränser	Hållbarhet i LokalTapiola, s. 10 Stöd för välbefinnande i arbetet och arbetsförmågan, s. 23 Ledning av hållbarhetsteman, s. 44		Princip 1
103-2	Beskrivning av förvaltningsmetoden och dess delområden	Stöd för välbefinnande i arbetet och arbetsförmågan, s. 23		Princip 1
103-3	Bedömning av förvaltningsmetoden	Stöd för välbefinnande i arbetet och arbetsförmågan, s. 23		Princip 1
403-1	Ledningssystem för hälsa och säkerhet i arbetet	Hälsa och säkerhet i arbetet, s. 24	GRI 2018	Princip 1
403-3	Företagshälsövårdstjänster	Hälsa och säkerhet i arbetet, s. 24	GRI 2018	
403-4	Arbetstagarnas deltagande, konsultation och kommunikation i frågor om hälsa och säkerhet i arbetet	Personalupplevelse och arbetsgemenskap, s. 21 Hälsa och säkerhet i arbetet, s. 24	GRI 2018	
403-5	Utbildning i hälsa och säkerhet i arbetet för anställda	Hälsa och säkerhet i arbetet, s. 24	GRI 2018	
403-6	Främjande av arbetstagarnas hälsa	Hälsa och säkerhet i arbetet, s. 24	GRI 2018	Princip 1
403-9	Olycksfall i arbetet	Stöd för välbefinnande i arbetet och arbetsförmågan, s. 23	GRI 2018. Vi rapporterar endast dödsfall, olyckor och olycksfrekvensen bland personalen.	
Kompetensutveckling				
103-1	Väsentliga ämnen och deras beräkningsgränser	Hållbarhet i LokalTapiola, s. 10 Kompetens och förnyelse, s. 22		Princip 1
103-2	Beskrivning av förvaltningsmetoden och dess delområden	Kompetens och förnyelse, s. 22		Princip 1
103-3	Bedömning av förvaltningsmetoden	Kompetens och förnyelse, s. 22		Princip 1
404-1	Genomsnittlig utbildningstid per person	Kompetens och förnyelse, s. 22	Rapporteras inte enligt kön (i).	
404-2	Personalens kompetensutveckling och stöd relaterat till förändringssituationer	Kompetens och förnyelse, s. 22		Princip 1

ID	GRI-innehåll	Placering	Brister och ytterligare information	UN PSI
404-3	Utvecklingssamtal och resultatutvärderingar	Framgångssamtal, s. 23	Rapporteras inte enligt personalgrupp eller kön.	
Mångfald				
103-1	Väsentliga ämnen och deras beräkningsgränser	Hållbarhet i LokalTapiola, s. 10 Främjande av mångfald, s. 26		
103-2	Beskrivning av förvaltningsmetoden och dess delområden	Främjande av mångfald, s. 26		
103-3	Bedömning av förvaltningsmetoden	Främjande av mångfald, s. 26	Inga utvärderingsmetoder har definierats. Vi kommer att inleda mångfaldsarbetet under 2021.	
405-1	Mångfald i styrelsen och personalen	Främjande av mångfald, s. 26	Vi rapporterar endast andelen kvinnor och män i personal och ledning.	Princip 1
Data och datasäkerhet				
103-1	Väsentliga ämnen och deras beräkningsgränser	Hållbarhet i LokalTapiola, s. 10 Data och datasäkerhet, s. 27		Princip 1
103-2	Beskrivning av förvaltningsmetoden och dess delområden	Data och datasäkerhet, s. 27		Princip 1
103-3	Bedömning av förvaltningsmetoden	Data och datasäkerhet, s. 27		Princip 1
418-1	Klagomål relaterade till överträdelser av kundernas integritetsskydd och försvinnande av kunddata	Dataskydd som förtroendebyggare, s. 27	Antalet bekräftade klagomål rapporteras inte uppdelat i klagomål från externa instanser och myndigheter (a).	
Egen indikator	Ansvarsfull dataanvändning	Ansvarsfull användning av data, s. 29	Verbal beskrivning. Vi utvecklar rapporteringen.	Princip 1
EGNA INDIKATORER				
Förebyggande av skador				
103-1	Väsentliga ämnen och deras beräkningsgränser	Hållbarhet i LokalTapiola, s. 10 Påverkan genom framförhållning, s. 16		Princip 2
103-2	Beskrivning av förvaltningsmetoden och dess delområden	Påverkan genom framförhållning, s. 16 Ledning av hållbarhetsteman, s. 44		Princip 2
103-3	Bedömning av förvaltningsmetoden	Påverkan genom framförhållning, s. 16 Ledning av hållbarhetsteman, s. 44		Princip 2

ID	GRI-innehåll	Placering	Brister och ytterligare information	UN PSI
Egen indikator	Förebyggande av skador	Påverkan genom framförhållning, s. 16 Ledning av hållbarhetsteman, s. 44	Verbal beskrivning. Vi utvecklar rapporteringen.	Princip 2
Personalupplevelse				
103-1	Väsentliga ämnen och deras beräkningsgränser	Hållbarhet i LokalTapiola, s. 10 Hög nivå av personalupplevelse som mål, s. 21		
103-2	Beskrivning av förvaltningsmetoden och dess delområden	Hög nivå av personalupplevelse som mål, s. 21		
103-3	Bedömning av förvaltningsmetoden	Hög nivå av personalupplevelse som mål, s. 21		
Egen indikator	Personalupplevelse (ROIHU)	Hög nivå av personalupplevelse som mål, s. 21		



LOKALTAPIOLA

Livstrygghetsbolag

LokalTapiola-gruppen
Norrskensgränden 1, 02100 Esbo
www.lahitapiola.fi