



ARBETSPENSIONSBOLAGET ELO

Årsberättelse och ansvars- rapport 2020



2

**VERKSTÄLLANDE
DIREKTÖRENS
ÖVERSIKT**

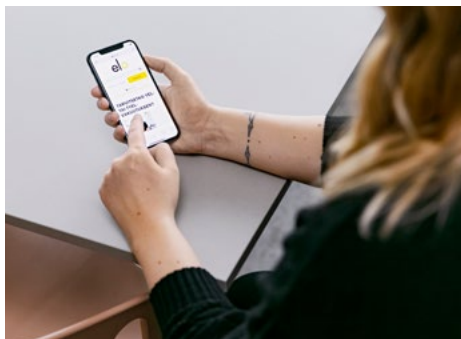
Som ett arbetspensions-
försäkringsbolag har Elo en
central roll i samhället.



10

**ANSVARSFULLA
PLACERINGARNA**

Ansvarsfullhet
är den bärande
principen inom
Elos placerings-
verksamhet.



I DEN HÄR RAPPORTEN

I den här rapporten redogör
vi för Elos verksamhet och
ansvarsfullhetsarbete år 2020.
Vi publicerar styrelsens verk-
samsberättelse och bokslut
samt en redogörelse för bolags-
styrningssystemet som separata
rapporter.

Vi skapar ett hållbart samhälle, arbetsliv och en hållbar miljö för kommande generationer.

INNEHÅLL

ELOS ÅRSBERÄTTELSE OCH ANSVARSRAPPORT 2020 ... 2

Verkställande direktörens översikt 2
 År 2020 i siffror 5
 Ansvarsfullhet i Elo 6
 Så skapar vi värde..... 12
 Elo och samhället..... 13
 Skatteavtrycket..... 15

ANSVARSFULLA PLACERINGAR 17

Ansvarsfullhet är den bärande principen inom
Elos placeringsverksamhet..... 18
 Ansvarsfullhet är en viktig del av vår ägarstyrning 22
 Ansvarsfullheten som en del av riskhanteringen 24
 Energieffektivitet och samarbete utgör kärnan inom
fastighetsplacering..... 25

KLIMATRELATERADE RISKER OCH MÖJLIGHETER

ENLIGT TCFD 28

ANSVAR FÖR KUNDERNA 37

Vi stöder kundernas vardag – i alla situationer 38
 Finansieringslösningar för våra kunder 41
 Ansvarsfulla arbetsgivare satsar på ledning av
arbetsförmågan..... 42
 Pensionsskydd nu och i framtiden..... 46
 Tillbaka till arbetslivet med hjälp av rehabilitering 49

ANSVAR FÖR PERSONALEN 51

ANSVARSFULLA FÖRFARANDEN 58

Complianceverksamheten främjar goda förfaranden..... 59
 Dataskydd och datasäkerhet utvecklas hela tiden..... 60
 Miljöaspekterna inom den egna verksamheten 62

Tabellen hållbarhetsmätare 63

Kontaktuppgifter 66



Verkställande direktörens översikt

Som ett arbetspensionsförsäkringsbolag har Elo en central roll i samhället. Vi innehar ett förtroendeuppdrag och bär ett stort ansvar då vi förvaltar pensionstillgångarna, försäkrar arbetstagare och företagare och sköter pensionerna.

År 2020 går till historien som coronapandemins år med stora mänskliga och ekonomiska förluster, men också som ett år med en aldrig förut skådad och snabb omvälvning inom arbetslivet samt som en period med anpassning och nyinläring. Största delen av året förlöpte under fullständigt exceptionella omständigheter, vilka både vi på Elo och människorna runt om i världen överraskande snabbt anpassade oss till.

I Finlands ekonomi och världsekonomin var de ekonomiska förlusterna av pandemin 2020 mindre än vad som i omfattande grad befarades ännu på våren. Pandemin har inverkat mycket olika på olika branscher och olika länder. Finlands ekonomi har klarat sig jämförelsevis bra jämfört med andra ekonomier under coronarecessionen. Vår BNP uppskattas ha minskat med 3–4 procent, vilket är en klart bättre prestation än inom euroområdet i genomsnitt.

På placeringsmarknaden orsakade pandemin ett rekordsnabbt kursras på aktiemarknaden på våren. I mars konstaterades undantagsförhållanden i Finland och regeringen beslutade att ta i bruk beredskapslagen. Finansinspektionen meddelade social- och hälsovårdsministeriet om exceptionella omständigheter på finansmarknaden. Enligt meddelandet övervägde ministeriet lagstiftningsåtgärder då arbetspensionsbolagens solvens snabbt började minska som en följd av de sjunkande aktiekurserna.

Då aktiekurserna var som lägst underskred Elos solvenskapital under en dag den solvensgräns som fastställs i lagen och som mäter placeringarnas risknivå. Elos tillgångar översteg klart bolagets pensions-

ansvar hela tiden. Elo lämnade in en plan för återställande av en sund finansiell ställning till tillsynsmyndigheten, vilken godkändes i juni. Marknaden normaliserade sig från det djupaste kursfallet redan inom några veckor och i slutet av året återhämtade sig marknaden till och med till en nivå som var högre än före krisen. Elos solvens har förbättrats betydligt sedan våren och Elo uppfyller klart de solvenskrav som ställs på arbetspensionsförsäkringsbolagen. Finansinspektionen beslutade emellertid i december att tillsätta ett ombud för Elo för att identifiera de problem som försvagar Elos interna bolagsstyrningssystem och för att säkerställa att problemen blir åtgärdade.

Trots de överraskningar och den oförutsägbarhet som coronakrisen medför visade sig enskilda av Elos placeringsstrategier fungera bra på marknaden. Avkastningen på tillgångsklasserna var positiv och motsvarade huvudsakligen utvecklingen på marknaden. Avkastningen på Elos placeringar var 3,6 procent år 2020.

Finska staten har stött företagen med omfattande stimuleringsåtgärder under coronakrisen, och massarbetslöshet har kunnat undvikas tack vare permitteringssystemet och offentliga stöd. Antalet konkurser blev lägre än befarat år 2020. Genom samarbete inom arbetspensionsbranschen kunde man snabbt bereda och genomföra åtgärder för att förbättra företagskundernas förutsättningar att klara krisen. Arbetspensionsavgifterna sänktes tillfälligt genom en överenskommelse mellan arbetsmarknadscentralorganisationerna och kunderna erbjöds en möjlighet att ansöka om en förlängd betalningstid

för arbetspensionsförsäkringsavgifterna.

Kontakterna till Elos försäkringstjänster, företagsfinansiering och fastighetsplaceringar var under våren betydligt flera än normalt då våra kunder behövde förhandla om t.ex. finansiering, hyreslättnader eller om betalningstid för sina försäkringsavgifter.

Vi sköter om att kunderna får den pension de tjänat in nu och i framtiden.

Försäkringstjänsternas servicenivå var på utmärkt nivå hela tiden och det uppstod inte köer i något som helst skede. I mätningen av kundernas serviceupplevelser uppnådde vi ett nytt rekord, då rekommendationsindexet NPS var 90,7. Dessutom fick över 94 procent av kunderna sitt ärende skött under ett och samma telefonsamtal. De genomsnittliga handläggningstiderna inom våra pensionstjänster var åter rekordsnabba. Elo utfärdade t.ex. ett beslut om ålderspension i genomsnitt inom tre dagar, då motsvarande siffra inom branschen var i genomsnitt elva dagar.

Utvecklingen av Elos elektroniska tjänster var fortsatt stark. I webbtjänsterna gjordes under året både ändringar som berodde på krisen och byggdes nya funktioner för att underlätta kundernas vardag.

Elos fastställda strategi för åren 2020–2022 grundar sig på vår verksamhetsidé, enligt vilken vi vill fungera ansvarsfullt för kundernas bästa. Detta är möjligt

tack vare de anställdas gedigna sakkunskap, bolagets solvens och verksamhetens effektivitet, vilka vi hela tiden utvecklar. Vi säkerställer att kunderna får den pension de tjänat in nu och i framtiden. Skötseln av löpande och framtida pensioner innehåller ett stort samhälleligt ansvar.

År 2020 reviderade vi vårt ansvarsfullhetsprogram som grundar sig på Elos grundläggande uppgift att verkställa arbetspensionsskyddet. Elos ansvarsfullhetsprogram består av tre delar: ett hållbart samhälle, ett hållbart arbetsliv och en hållbar miljö. Vi uppdaterade också vår klimatstrategi, i vilken vi förbinder oss till en placeringsportfölj enligt klimatmålen i Parisavtalet. Vi förbinder oss till åtgärder som krävs för att minska klimatriskerna och för en anpassning till stävandet av klimatförändringen.

Elos personalarbete styrs av personalstrategin och vår personalvision om att vara en uppskattad och utvecklingsorienterad arbetsplats, där var och en har möjlighet att lära sig och att lyckas. Vi utvecklar Elo med hjälp av en välmående, utvecklings- och förändringsvillig personal samt genom ett målinriktat ledarskap. Strategins centrala tema är förnybar kompetens. Målet är att se till personalens välbefinnande i arbetet och arbets-

förmågan så att arbetstagare i olika ålder upplever att deras arbete är meningsfullt och bibehåller en hög arbetsmotivation och en god arbetsförmåga under hela sin yrkesbana.

I Elo lyckades övergången till att arbeta på distans utmärkt både tekniskt och funktionellt. Resultaten av personalenkäten utvecklades positivt redan för sjunde året i följd oberoende av coronaåret. I enkäten uppnådde vi redan för andra gången den nivå med vilken vi fick erkännandet som Finlands mest inspirerade arbetsplatser.

Jag vill tacka våra kunder, samarbetspartners och vår mycket flexibla personal för ett gott samarbete under detta krävande år.

Satu Huber

Verkställande direktör

Elos penningflöden

Vi försäkrar arbetstagarna och företagarna i de kundföretag som tecknat en arbetspensionsförsäkring i Elo.

Vi tryggar utbetalningen av framtida pensioner genom att placera pensionstillgångarna lönsamt och betryggande.

Arbetspensionen tryggar försörjningen när en arbetstagare eller företagare går i pension. Vi betalar ut pension till pensionstagarna till rätt belopp och i rätt tid.



Elo 2020

Sammandrag av nyckeltalen

		31.12.2020	31.12.2019
Bolagets storlek	Premieinkomst, mn euro	3 615,6	3 968,5
	Utbetalda pensioner och övriga ersättningar, mn euro ¹⁾	3 891,9	3 915,3
	Ansvarsskuld, mn euro	22 381,4	21 876,6
	Pensionstillgångar, mn euro ²⁾	26 419,6	25 886,0
	ArPL-lönesumma, mn euro	14 106,8	14 326,7
	FöPL-arbetsinkomstsumma, mn euro	1 757,7	1 767,0
	ArPL-försäkringstagare	48 300	46 300
	ArPL-försäkrade	393 100	410 200
	FöPL-försäkringstagare	83 600	83 300
	Pensionstagare	243 600	240 900
	Antal anställda (den genomsnittliga arbetsinsatsen)	490	487
Resultat	Omkostnadsrörelsens resultat, mn euro	33,2	35,2
	Driftskostnader av omkostnadsinkomsten, %	72,0 %	73,4 %
	Överföring till kundåterbäringar, mn euro	27,7	86,9
	Överföring till kundåterbäringar (%) av ArPL-lönesumman	0,20 %	0,61 %
	Solvenskapital, mn euro	5 055,4	5 081,8
	i förhållande till solvensgränsen	1,6	1,6
	Pensionstillgångar, % av ansvarsskulden	123,7 %	124,4 %
	Nettointäkter av placeringsverksamheten enligt verkligt värde, mn euro	900,9	2 915,7
	Nettointäkter av placeringsverksamheten på det sysselsatta kapitalet, %	3,6 %	13,0 %

¹⁾ Utbetalda ersättningar i resultaträkningen utan omkostnader för ersättningsfunktionen och verksamheten för upprätthållande av arbetsförmågan.

²⁾ Ansvarsskuld + solvenskapital

3,6%

totalavkastningen på placeringarna

25,9

placeringstillgångarna, mrd €

3 892

utbetalda pensioner och övriga ersättningar, mn €

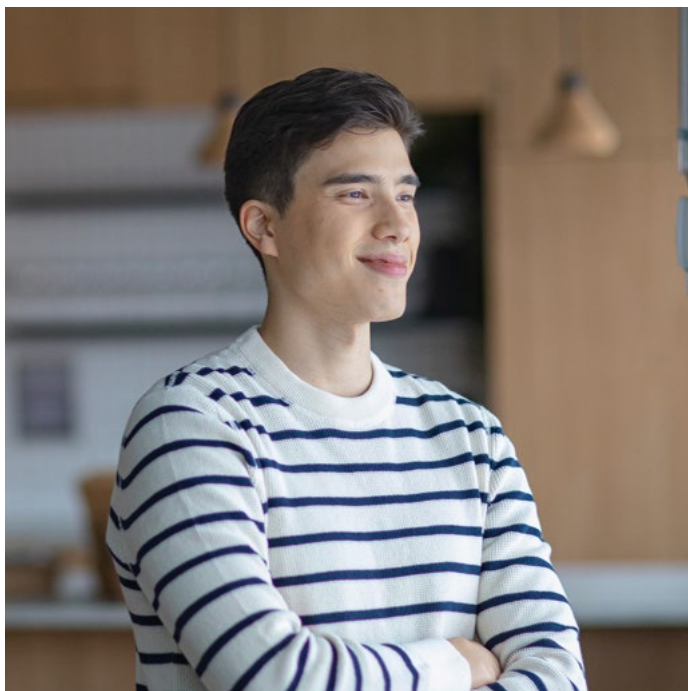


ANSVARSFULLHET I ELO 2020

Vi skapar ett hållbart samhälle, arbetsliv och en hållbar miljö

Ansvarsfullhet i Elo

Elos grundläggande uppgift bygger på ansvarsfullhet. Vi sköter om att kunderna får den pension de tjänat in nu och i framtiden. I den här årsberättelsen och ansvarsrapporten redogör vi för Elos verksamhet och utvecklandet av ansvarsfullheten under 2020.



Ansvarsfullhet i Elos strategi

Elos styrelse godkände i slutet av 2019 Elos strategi fram till år 2022. Vår strategi utgår från vår grundläggande uppgift. Vår verksamhetsidé är att fungera ansvarsfullt för kundernas bästa och vår vision att vara smidigast och trovärdigast – engagerade i din vardag.

I ett decentraliserat arbetspensionssystem berättigas vår existens av att vi hela tiden utvecklar vår sakkunskap, vår solvens och effektiviteten i vår verksamhet. Ansvarsfullheten är en inbyggd del av allt det vi gör och den ansluter sig till alla våra strategiska teman: konkurrenskraft, serviceupplevelser och förnybar kompetens.

Förändring i verksamhetsmiljön

Arbetsliv i omvandling
Samhällets digitalisering
Utmanande ekonomisk miljö
Kundbehoven
Klimatförändringen
Konkurrensfaktorer

Strategiska teman

Hållbart konkurrenskraftig

Kundupplevelsen till en konkurrensfördel

Kontinuerlig kompetensutveckling

ELOS VISION

Smidigast och trovärdigast – passionerat med i din vardag

VERKSAMHETSMÅL

Ansvarsfull hantering av kundens pensionsärenden

Kompetent

Solvent

Effektiv

VÄRDERINGARNA
dvs. hörnstenarna i
företagskulturen

Elos sak är
min sak

Förtroende och
öppenhet

Kunder och samarbets-
partners står i fokus

Elo reviderade sitt ansvarsfullhetsprogram

Vi uppdaterade Elos ansvarsfullhetsprogram år 2020. Målet med ansvarsfullhetsprogrammet är att synliggöra Elos ansvarsfullhetsarbete och att fastställa ramarna för de hållbarhetsteman som omfattar hela bolaget och som vi förbinder oss att beakta och utveckla i vår verksamhet.

Elos intressegrupper och personal gjordes delaktiga i utarbetandet av ansvarsfullhetsprogrammet med hjälp av en enkät och intervjuer. Programmet och väsent-

lighetsanalysen bearbetades i workshops och under expertdiskussioner i samråd med experter från Elos hållbarhetsnätverk. I väsentlighetsanalysen granskades hur betydande Elos ekonomiska, sociala och miljömässiga konsekvenser är och vad våra intressegrupper förväntar sig av oss. Ansvarsfullhetsprogrammets riktlinjer godkändes av Elos styrelse i december.

Ansvarsfullhetsprogrammet är starkt bundet till Elos grundläggande uppgift och till lagstiftningen samt till de delområden inom ansvarsfullheten som klart ansluter sig till dem.

Elos ansvarsfullhetsprogram utgörs av tre delar:

1. Ett hållbart samhälle – avsnittet handlar om ekonomiskt ansvar och ett omsorgsfullt verkställande av bolagets grundläggande uppgift.
2. Ett hållbart arbetsliv – avsnittet handlar om socialt ansvar inom kundaffärsverksamheten, placeringsverksamheten och i den egna verksamheten.
3. En hållbar miljö – avsnittet handlar om åtgärder för stävjandet av klimatförändringen samt miljö- och resurseffektivitetssynvinklar (GRI 103-1)

Vi skapar ett hållbart samhälle, arbetsliv och en hållbar miljö för kommande generationer.

1. Ett hållbart samhälle

- Vi genomför arbetspensionsbolagets grundläggande uppgift omsorgsfullt
- Vi verkställer arbetspensionsskyddet störningsfritt i alla situationer
- Vi tryggar vår solvens
- Vi eftersträvar hållbara placeringsavkastningar
- Vi har en god och transparent förvaltning och iakttar Elos code of conduct
- Vi utvecklar verksamheten och effektiviteten

2. Ett hållbart arbetsliv

- Vi tar hand om vår personal och genomför personalvisionen
- Vi främjar mångfald och likabehandling i vår verksamhet, i leveranskedjan och i vår kundservice
- Vi erbjuder rehabilitering med långsiktiga effekter samt stöd för hanteringen av risken för arbetsoförmåga
- Vi kommunicerar aktivt om och medverkar till ett gott företagarpensionsskydd i en föränderlig värld

3. En hållbar miljö

- Vi gör placeringar i enlighet med klimatstrategin
- Vi strävar efter en resurseffektiv verksamhet, bl.a. via miljöprogrammet Green Office
- Vi meddelar anvisningar och utarbetar riktlinjer för upphandlingskedjorna
- Vi strävar efter en miljöeffektiv kundaffärsverksamhet

Vi arbetar för ett hållbart samhälle och en hållbar miljö tillsammans med personalen, kunderna och en global investerarsammanslutning.

I ett hållbart arbetsliv skapas det förutsättningar för partiellt arbetsförmögna, unga och äldre personer samt för olika minoriteter att delta i arbetslivet. Jämställdhet och mångfald beaktas både i beslutsfattandet och i leveranskedjan.

I ett hållbart samhälle svarar arbetspensionsskyddet och vår service mot de förändrade kundbehoven. Arbetspensionsbolagets grundläggande uppgift utgör kärnan i vårt hållbarhetsarbete.

Vi skapar en hållbar miljö genom att beakta klimat- och miljöaspekterna i beslutsfattandet och verksamheten.

Intressegrupperna deltog i väsentlighetsanalysen

Som en del av uppdateringen av vårt ansvarsfullhetsprogram genomförde vi en enkät bland intressegrupperna på hösten 2020. Enkäten genomfördes med en elektronisk enkätblankett och med telefonintervjuer i augusti–september 2020. Totalt svarade 662 personer på enkäten, av vilka 192 hörde till Elos personal. Av svaren kom 363 från beslutsfattare i företagen, av vilka 53 procent var kunder i Elo. Totalt 107 personer från övriga intressegrupper svarade på enkäten. Till den här målgruppen hörde bland annat politiskt inflytelserika personer, redaktörer, tjänstemän samt personer från olika organisationer.

I enkäten betraktades Elos grundläggande uppgift, dvs. verkställandet av arbetspensionsskyddet, såsom smidiga pensionsbeslut, en god solvens och beaktandet av kundernas behov, som det viktigaste temat i Elos ansvarsfullhetsarbete. Enligt dem som svarade på enkäten är det också viktigt att Elo sköter sin grundläggande uppgift genom att iaktta ett gott förvaltningssätt öppet och transparent. Som näst viktigast betraktades bolagets sociala ansvar, vilket inkluderar teman för ett hållbart arbetsliv och likabehandling, samt klimatförändringen och miljöändren. (GRI 103-1)

I enkäten bedömde intressegrupperna också hur Elo lyckats inom de olika delområdena inom ansvarsfullhetsarbetet. Enligt enkäten har Elo lyckats bäst med att utfärda pensionsbesluten på ett smidigt sätt och störst ansågs behovet vara att utveckla solvensen i den exceptionella ekonomiska omvärlden 2020. Utvecklingsbehov finns även inom den öppna dialogen och den aktiva kommunikationen.

Ansvarsfullhetens betydelse enligt respons från intressegrupperna

	Hur viktiga anser du att följande delområden är i Elos verksamhet som arbetspensionsbolag?	Beslutsfattare i företagen (n=363)	Intressegrupper (n=107)	Personalen (n=192)
Perspektiv på bolagets grundläggande uppgift	Tryggandet av solvensen	4,5	4,8	4,9
	Smidiga pensionsbeslut	4,4	4,7	4,7
	Beaktandet av kundens behov i olika skeden av kundrelationen	4,6	4,4	4,7
	En lönsam placeringsverksamhet	4,2	4,5	4,8
	Goda serviceupplevelser och tjänsternas tillgänglighet via olika kanaler	4,4	4,4	4,7
Perspektiv på ett hållbart arbetsliv och socialt ansvar	Ett gott förvaltningssätt	4,3	4,6	4,5
	Personalens välbefinnande och kompetens	4,2	4,4	4,7
	Byggandet av förutsättningar för ett hållbart arbetsliv	4,2	4,1	4,6
	Socialt ansvar i placeringsverksamheten	4,1	4,4	4,5
	Öppen växelverkan och en aktiv kommunikation	4,0	4,1	4,6
Perspektiv på klimat- och miljöaspekterna	Främjandet av jämställdhet och mångfald i arbetslivet	3,9	4,1	4,3
	Beaktande av klimat- och miljöeffekterna i placeringsverksamheten	3,7	4,0	4,3
	Beaktande av miljö- och klimateffekterna i Elos övriga verksamhet	3,7	4,0	4,2
	Medeltal:	4,2	4,3	4,6

Frågorna har besvarats så att 1 = inte alls viktigt och 5 = mycket viktigt

I Elos väsentlighetsanalys beaktades förutom responsen från intressegruppsenkäten även den omvärldsanalys som gjordes i samband med Elos strategiarbete, i vilken de viktigaste förändringsfaktorerna med tanke på ansvarsfullheten var klimatförändringen, arbetslivets brytningskedje, kundernas förändrade behov och samhällets digitalisering. Ett tredje viktigt ärende i väsentlighetsanalysen var gällande och framtida lagstiftning, där bland annat klimatförändringen och de mänskliga rättigheterna får framhävd betydelse.

Organiseringen av en ansvarsfull verksamhet i Elo

Elos företagsansvar är en del av den dagliga affärsverksamheten. År 2020 tillsattes en styrgrupp för ansvarsfullhetsprogrammet med representanter för ledningen från de viktigaste affärsfunktionerna för att stöda ansvarsfullhetsarbetet. I Elo finns även ett hållbarhetsnätverk som består av experter från Elos olika affärs-

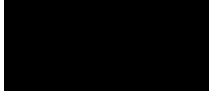
områden och vars medlemmar deltar i utvecklingen av affärsverksamheten och företagskulturen samt i företagsansvarsrapporteringen. Företagsansvarsrapporteringen koordineras av ekonomi- och kommunikationsenheterna. Elos styrelse godkänner de viktigaste hållbarhetsprinciperna.

Elo stärkte resurserna inom ansvarsfulla placeringar under 2020 för att utveckla den ansvarsfulla placeringsverksamheten. Styrgruppen för ansvarsfulla placeringar utvecklar en ansvarsfull placeringsverksamhet och rapportering, delar information mellan olika tillgångsklasser och säkerställer enhetliga förfaranden inom placeringsorganisationen. Alla anställda inom placeringsorganisationen ansvarar för att tillämpa principerna och praxisen för ansvarsfulla placeringar i sitt dagliga arbete. För ledningen av ansvarsfulla placeringar redogörs närmare på sidan 20 i rapporten.

Ledning av ansvarsfullhet



“
Enligt intressegrupperna är Elos grundläggande uppgift den mest väsentliga delen av ansvarsfullheten.”



“

Elos ansvarsrapport 2020 innehåller en utredning om de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna enligt TCFD.

Rapporteringsprinciper

Elos ekonomiska årsrapportering består av en årsberättelse och ansvarsrapport, verksamhetsberättelse och bokslut, en redogörelse för icke-finansiell information samt av en separat bolagsstyrningsrapport. Årsberättelsen och ansvarsrapporten godkänns av Elos styrelse som en del av den övriga ekonomiska årsrapporteringen. (GRI 102-32)

Ansvarsrapporteringen upprättas nu för fjärde gången enligt referensramen Global Reporting Initiative (GRI). Elo stöder offentligt TCFD:s (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) rekommendationer om klimatrapportering. Elos ansvarsrapport 2020 innehåller en utredning om de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna enligt TCFD. Rapporten innehåller en bedömning av på vilket sätt klimatfrågorna beaktas i Elos förvaltning, strategi och riskhantering samt de

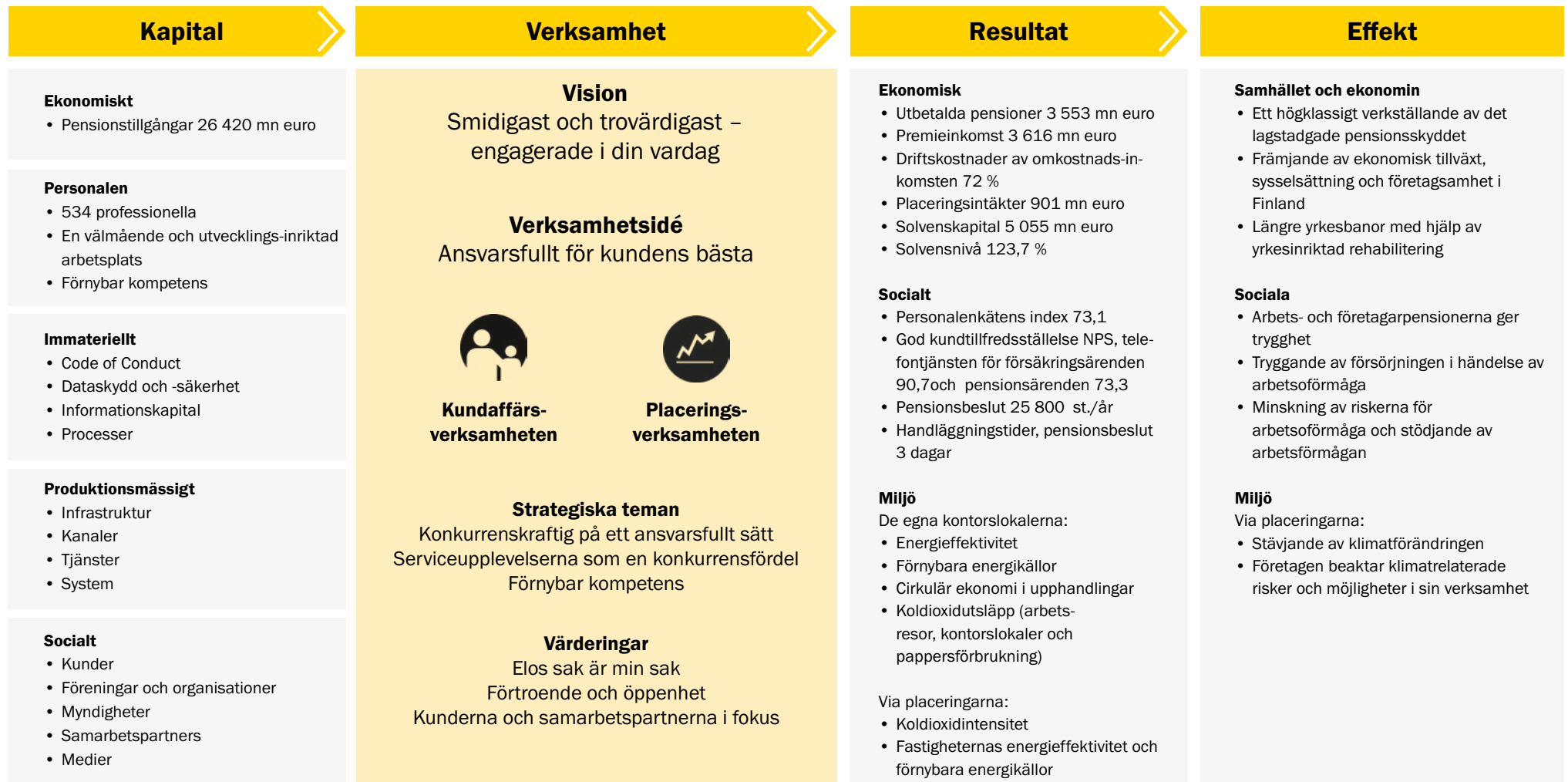
klimatrelaterade målen och mätarna. I rapporteringen beaktas även Finans Finlands klimatindikatorer för investeringsverksamhet.

Då vi rapporterar om hur företagsansvarets olika delområden har utvecklats tillämpar vi både interna indikatorer och indikatorer enligt GRI-ramverket för att beskriva hur ansvarsfullheten utvecklats för de väsentligaste områdena. Elos företagsansvarsmätare finns i slutet av den här rapporten på sidan 63.

De ekonomiska nyckeltalen har hämtats ur Elos bokslut, personalnyckeltalen ur våra personaluppgiftssystem och övriga nyckeltal ur olika system i vår affärsverksamhet.

Så skapar vi värde

Elo är ett finskt arbetspensionsbolag. Vi ser till att våra kunder får de pensioner som de intjänat. Vi hjälper kundföretagen att nå framgång och att svara på de förändrade utmaningarna i arbetslivet. Vi sköter våra kunders pensionstillgångar inkomstbringande, betryggande och ansvarsfullt.



Elo och samhället

Som ett arbetspensionsförsäkringsbolag har Elo en central och viktig roll i det finländska samhället. Vi innehar ett förtroendeuppdrag då vi sköter den lagstadgade pensionsförsäkringen som en del av den sociala tryggheten.



I Elo bär vi ett stort ansvar då vi förvaltar pensionstillgångarna, försäkrar arbetstagare och företagare och sköter pensionerna. Genom våra tjänster stöder vi kundföretagen och bidrar till att främja ekonomisk tillväxt, sysselsättning och ett välmående arbetsliv i Finland. Vi inverkar både på individnivå och på hela samhället. Elo har samhälleligt betydelsefulla kunskaper och färdigheter. Vi utnyttjar och utvecklar kontinuerligt våra kunskaper i nära samarbete med våra intressegrupper.

Viktiga intressegrupper är

- kunderna
- arbetsmarknadsparterna
- företagar- och branschorganisationerna
- myndigheterna
- samarbets- och intressebevakningsorganisationerna inom arbetspensionsbranschen
- medierna.

Teman som framhövdes i samarbetet med intressegrupperna 2020 var coronapandemins inverkan på arbetspensionssystemet och kunderna. Vi kommunicerade aktivt om de flexibla lösningar som togs fram, t.ex. om möjligheten att skjuta fram betalningen av arbetspensionsavgifterna och om den tillfälliga nedsättningen av arbetsgivarens arbetspensionsavgift i syfte att underlätta kundernas situation. Även teman i anslutning till företagarnas pensionsförsäkring stod i fokus år 2020.

Vi lyssnar hela tiden till våra kunder och verksamheten stöds av delegationer för företagare, arbetstagare och de försäkrade samt av en delegation för pensionsärenden. Delegationernas viktigaste roll är att

utveckla Elo genom att ge respons, ta upp ärenden till allmänt begrundande och genom att diskutera aktuella teman.

De anställda deltar på bred basis i samarbetet och utvecklandet av arbetspensionsbranschen

Vi påverkar genom att delta som experter i olika arbetsgrupper inom branschen. Viktiga för oss är särskilt förvaltningsorgan och arbetsgrupper i Arbetspensionsförsäkrarna Tela, Finans Finland (FA) och Pensionsskyddscentralen (PSC). Med stöd av vår sakkunskap ger vi utlåtanden i ärenden som bereds för myndigheterna.

Vissa av arbetsgrupperna inom arbetspensionsbranschen är bestående, medan andra tillsätts för en viss tid. Arbetsgrupper tillsätts regelbundet för att begrunda viktiga aktuella ärenden, t.ex. sammanslagningen av pensionssystemen.

Elo bär sitt ansvar för förändringen inom finansbranschen och verkar aktivt för att säkerställa hela branschens välbefinnande, produktivitet och konkurrenskraft. Elo har en betydande roll i det nätverk och samarbete som sammanför arbetsgivare och läroanstalter samt i byggandet av arbetsgivarimagen inom branschen.

Intressegrupper är även våra samarbetspartners samt skolor, läroinrättningar och medierna. Medietjänst och en klar kommunikation ingår som en del av vårt arbete. År 2020 syntes Elo i medierna bland annat via våra experter, som klart och tydligt kommunicerade om pensionsförmånerna.

Tillsammans för samhällets bästa

Vi samarbetar bland annat med allmännyttiga aktörer som en del av vår samhällsroll. På så sätt främjar vi exempelvis företagsamhet, sysselsättning och mångfald samt förebygger utslagning i Finland.

År 2020 deltog vi bland annat i tävlingen Entrepreneur of the Year samt i programmet Ung Företagsamhet. I tävlingen Entrepreneur Of the Year för tillväxtföretag delade vi bland annat ut ett hedersomnämmande för årets hållbarhetsinsats.

I programmet Ung Företagsamhet delade vi ut specialpriset Unelmat Elossa till studerande i A.I.M Tracking NY vid Åbo yrkeshögskola och Åbo universitet. Vi deltog också i Job Shadow Day, som ordnas av Ung Företagsamhet rf och där direktörer inom olika områden skuggas av en ung framtida arbetstagare som följer deras arbete under en dag. De unga kommer från olika delar av Finland och har alla deltagit i Ung Företagsamhet rf:s program för företagarlostran som en del av skolarbetet. År 2020 ordnades evenemanget på distans.

Vi deltog även i tävlingen Årets inflyttade företagare, som lyfter fram inflyttade företagare och deras betydelse på det finländska företagarfältet. Vinnaren offentliggjordes på evenemanget Business Unplugged, som ordnades av Företagarna i Finland i december.

Elo deltog för första gången i kampanjen om företagandets mångfald. Målet med kampanjen I Started This är bland annat att bryta stereotyper i anslutning till företagsamheten och att sporra alla till företagsamhet oberoende av utgångspunkt eller bakgrund.

Vi donerade medel som reserverats för allmännyttiga ändamål för sammanlagt 15 000 euro till stiftelsen SOS-Barnbyar, Rädda Barnen, Helsingfors Diakonissanstalt och stiftelsen Vamlas, som stöder barn och unga med funktionsnedsättning. De anställda hade dessutom möjlighet att styra personalens julgåva till förmån för Hope ry.

Arbetspensions-systemet lever i tiden

År 2020 var exceptionellt i hela världen på grund av coronapandemin. Året var exceptionellt även inom arbetspensionsbranschen och det vidtogs flera olika åtgärder för att underlätta kundernas situation.

Arbetsmarknadscentralorganisationerna avtalade om en tillfällig nedsättning av arbetsgivarnas arbetspensionsavgifter från maj till årets slut. Arbetspensionsbolagen hade möjlighet att förlänga betalningstiden för pensionsförsäkringsavgifterna och de som deltog i yrkesinriktad rehabilitering gavs möjlighet till olika flexibla lösningar.

Trots det exceptionella läget fortsatte också de stora projekt som pågått redan i flera år. Vid social- och hälsovårdsministeriet utreder en arbetsgrupp en sammanslagning av pensionssystemen inom den privata och den offentliga sektorn. Vid ministeriet fortsätter också arbetet med att utveckla företagarnas pensionssystem.

Familjepensionsreformen skickades på remiss 2020. Målet med revideringen är att uppdatera familjepensionsskyddet att motsvara de förändrade behoven i samhället och i familjerna. Genom ändringarna kommer bl.a. utbetalningen av barnpension att förlängas, efterlevandepension ändras så att den blir tidsbunden och i fortsättningen kommer pension även att utbetalas till en efterlevande sambo under vissa förutsättningar. Ändringarna träder i kraft år 2022.



Elos skatteavtryck

Skatteavtrycket beskriver verksamhetens ekonomiska inverkan på samhället. Skattebetalningen utgör en viktig del av företagets samhällsroll.

Vårt skatteavtryck berättar om de skatter som vi betalar för våra olika funktioner. Företagen kan rapportera om skatteavtrycket frivilligt och fritt formulerat och det finns ingen etablerad modell för att beräkna och redovisa skatteavtrycket. Rapporteringen av Elos skatteavtryck grundar sig på bolagets bokslutsuppgifter.

Vårt skatteavtryck utgörs av den skatt som vi betalar för vår verksamhet och för försäkrings- och placeringsverksamheten samt av den skatt som våra placeringsobjekt betalar. Vi kräver att placeringsobjekten följer lokal lagstiftning och internationella skatteavtal. Dessutom framhäver vi en transparent och öppen ägarstyrning och sporrar företagen att rapportera om sin skattepolitik och sitt skatteavtryck. I analysen och bedömningen av placeringsobjekten utreder vi skattepåföljderna noggrant som en del av en ansvarsfull skattebetalning. Detta är också viktigt för att kunna

förutse nettoavkastningen på placeringarna. Arbetspensionstillgångarna ska placeras inkomstbringande och betryggande.

Utgångspunkten för inkomstbeskattningen av pensionssystemet inom den privata sektorn i Finland är att undvika mångdubbel beskattning, så att framtidens pensioner så bra som möjligt kan tryggas genom att utöka arbetspensionsfonderna. Å andra sidan minskar detta också trycket på att höja arbetspensionsförsäkringsavgifterna.

Pensionsförsäkringsavgifterna är avdragbara i arbetsgivarnas, löntagarnas och företagarnas inkomstbeskattning. Pensionsförmånerna är däremot skattepliktig inkomst för sina mottagare, när de i sinom tid börjar utbetalas. Vår viktigaste uppgift är att trygga pensionerna och pensionsutbetalningen. Vi betalade sammanlagt 3 543,7 miljoner euro i skattepliktiga pensioner och förmåner under 2020, av vilka

Beskattningen av placeringsverksamheten

mn euro	Nettoavkastning före skatter	Betalda skatter	Erhållna återbärningar	Nettoavkastning efter skatter	Skatter sammanlagt
Ränteintäkter	130,5			130,5	
Utdelningsintäkter	436,2	-9,5	5,9	432,6	-3,6
Fastighetsintäkter och -kostnader	57,4	-1,3		56,1	-1,3
Övriga intäkter och kostnader av placeringsverksamheten	346,2	-2,5		343,8	-2,5
Värdeförändringar i bokföringen	-90,2			-90,2	
Förändring av värderingsdifferenser	28,1			28,1	
Placeringsintäkter sammanlagt	908,2	-13,2	5,9	900,9¹⁾	-7,3

1) Nettointäkter av placeringsverksamheten till verkligt värde

sammanlagt 729,5 miljoner euro redovisades i förskotts-
innehållning av pensionstagarnas skatt.

Arbetspensionsbolagen är inkomstskatteskyldiga och
den skattepliktiga inkomsten av näringsverksamheten
räknas i enlighet med lagen om beskattning av inkomst
av näringsverksamhet. Elo får inkomster i form av de

Vi framhäver en transparent och öppen ägarstyrning.

arbetspensionsförsäkringsavgifter som kunderna betalar
och från sin placeringsverksamhet. Största delen av
inkomsterna går till löpande arbetspensioner och resten
fonderas för framtida pensioner. Enligt skattelagstift-
ningen kan ett arbetspensionsbolag göra avsättningar

för framtida pensionsansvar i bolagets beskattning.

De skatter som vi betalar för vår placeringsverk-
samhet består bland annat av källskatt som uppbärs av
hemstaten för utbetalaren av placeringsavkastningen.
Vi betalar källskatt utomlands för exempelvis mottagen
utdelning enligt EU-rätten och bestämmelserna i de

skatteavtal som Finland ingått. Skatt för placerings-
verksamheten är också fastighetsskatter och icke-av-
dragbara indirekta skatter för kostnader i anslutning
till fastighetsinnehaven och placeringsverksamhetens
driftskostnader.

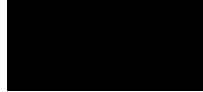
Vi är en betydande sysselsättare. Arbetsgivarpresta-
tionerna för utbetalda löner och arvoden utgör en del av
Elos skatteavtryck. År 2020 gjordes en förskottsinnehåll-
ning på 11,9 miljoner euro på lönerna till Elos anställda.

Försäkringsverksamhet är icke-mervärdesskattepliktig
service och således är arbetspensionsförsäkringsbo-
lagen inte mervärdesskatteskyldiga. Det innebär att Elo
inte kan göra avdrag för den mervärdesskatt som ingår
i bolagets driftskostnader och upphandlingar. År 2020
betalade vi 4,6 miljoner euro i mervärdesskatt på våra
upphandlingar.

Beskattning av annan rörelse

mn euro	Skatte- grund	Betalda skatter
Löner till personalen	36,5	11,9
Övriga driftskostnader	67,9	4,6
Utbetalda pensioner	3 543,7	729,5

(GRI 201-1)



PLACERINGAR

En ansvarsfull placeringsverksamhet tryggar pensionerna

Ansvarsfullhet är den bärande principen inom Elos placeringsverksamhet

Vår placeringsverksamhet styrs av pensionsbolagets grundläggande uppgift – att placera arbetspensionstillgångarna inkomstbringande och betryggande.



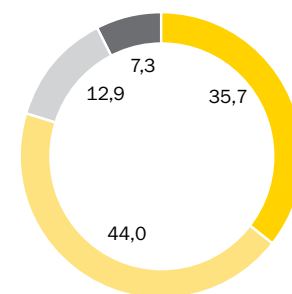
Elos placeringsstrategi strävar efter att uppnå en god, hållbar och tillräcklig placeringsavkastning med vald strategisk allokering och genom lyckade val av tillgångsslag.

Med en ansvarsfull placeringsverksamhet avses att placeringsbesluten görs förutom med tanke på avkastning även med beaktande av ESG-synpunkterna, dvs. miljöansvar (E), socialt ansvar (S) och en god förvaltning (G). (GRI 103-1)

Ansvar för pensionerna sträcker sig årtionden framåt i tiden. Elos ansvarsfulla placeringar grundar sig på uppfattningen om att företagen endast med en hållbar affärsverksamhet kan uppnå ett hållbart resultat och ansvarsfulla placerare hållbara avkastningar på lång sikt. Som en långsiktig placerare av pensionstillgångarna anser vi att oeftergivliga krav som är integrerade i placeringsprocessen spelar en väsentlig roll då det gäller att få våra placeringsobjekt att handla ansvarsfullt så att vi kan hantera våra placeringsrisker och uppnå hållbara placeringsavkastningar.

Vi strävar efter att förbättra särskilt det långsiktiga avkastnings- och riskförhållandet genom att identifiera de väsentliga ESG-faktorerna för varje placeringsobjekt. Vi bedömer placeringsobjektets förmåga att hantera

Placeringsallokering 31.12.2020



- Ränteplaceringar (inkl. derivatens inverkan)
- Aktieplaceringar
- Fastighetsplaceringar
- Övriga placeringar

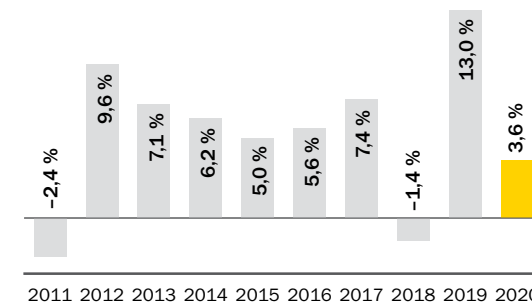
och minska sina ESG-risker och även deras möjligheter att utnyttja teman för en hållbar utveckling i sin affärsverksamhet. (GRI 103-1)

Ansvarsfulla placeringar är en fast del av placeringsverksamheten och de olika placeringsstilarna har integrerats i placeringsprocessen med beaktande av de olika tillgångsslagens särskilda egenskaper. Inom olika tillgångsslag används olika metoder för att genomföra ansvarsfulla placeringar, med vilka man på bästa sätt kan genomföra strategin för ansvarsfulla placeringar i tillgångsslaget i fråga.

Vår ansvarsfulla placeringsverksamhet styrs av Elos strategi och placeringsplan samt av principerna för ansvarsfulla placeringar och ägarstyrning, vilka godkänns av Elos styrelse. Elos klimatstrategi kompletterar principerna för ansvarsfulla placeringar. Klimatstrategin uppdaterades år 2020. Principerna för ansvarsfulla placeringar och ägarstyrning samt klimatstrategin kan läsas på Elos webbplats.

Den genomsnittliga nominella avkastningen på placeringarna under fem år var 5,5 procent och realavkastningen 4,7 procent. Den genomsnittliga nominella avkastningen under tio år var 5,3 procent och realavkastningen 4,1 procent. För placeringsåret 2020 redogörs närmare i styrelsens verksamhetsberättelse.

Den långsiktiga utvecklingen av placeringsintäkterna 2011–2020



Pro forma-siffrorna från åren 2011–2013 är Pensions-Fennias och LokalfTapiola Pensionsbolags sammanräknade siffror.

Ansvarsfulla placeringar i över ett årtionde



Ansvarsfulla interna förfaranden

Ansvarsfulla interna förfarandena ansluter sig till en transparent och kostnadseffektiv placeringsprocess. En viktig del av de ansvarsfulla interna förfarandena är en klar förvaltningsmodell som garanterar en tydlig ansvarsfördelning och kommunikation mellan olika organisationsnivåer. Detta är särskilt viktigt för sådana placerare som Elo, som mestadels gör direkta placeringar.

Största delen av placeringarna i olika tillgångsklasser görs av bolaget självt i form av direkta placeringar och de direkta placeringarnas andel av alla aktieplaceringar ökades ytterligare år 2020. Genom att utöka andelen direkta placeringar har Elo även bättre möjligheter än tidigare att genomföra sin ägarstyrning.

Andelen systematiska placeringsstrategier i Elos aktieplaceringar har utökats under de senaste åren. ESG-faktorerna har integrerats i placeringarna med hjälp av listor

för uteslutande av placeringar och i enlighet med målet om att minska koldioxidintensiteten i Elos klimatstrategi 2020–2025. Under 2021 kommer vi att granska på vilket sätt beaktandet av ESG-faktorerna i de systematiska strategierna kan utvecklas.

Elo införde en egen tradingfunktion år 2019, vars resurser ökades år 2020. En egen tradingfunktion gör det möjligt att utöka andelen direkta placeringar och att med hjälp av en centraliserad handel minska transaktionskostnaderna.

Ansvarsfullhetens betydelse har ökat under de senaste åren och lagstiftningen som berör placerare har ökat. År 2020 stärktes de resurser som används för att utveckla och koordinera Elos ansvarsfulla placeringsverksamhet. Arbetet görs i nära samarbete med de olika tillgångsslagen. Inom placeringsorganisationen gjordes också en omfattande kartläggning av de interna förfarandena, som kommer att fungera som en del av utvecklingsunderlaget under kommande år.

Styrelsen styr ansvarsfulla placeringar

Styrelsen rapporteras regelbundet om ärenden i anslutning till ansvarsfulla placeringar. Det förs en aktiv dialog med styrelsen om utvecklingen av ansvarsfulla placeringar.

Ledningsgruppen för placeringar, i vilken Elos verkställande direktör är ordförande, ansvarar för att utarbeta och uppdatera de principer som styr ansvarsfulla placeringar i Elo. Ledningsgruppen för placeringar behandlar regelbundet ärenden som berör ansvarsfulla placeringar på sina möten. (GRI 103-2) Ledningsgruppen för placeringar biträds av styrgrupper för ansvarsfulla placeringar och ägarstyrning.

Styrgruppen för ansvarsfulla placeringar har i uppgift att utveckla en ansvarsfull placeringsverksamhet, att dela information och bästa praxis mellan olika tillgångsklasser och att säkerställa enhetliga förfaranden. Styrgruppen

Samarbete och klar kommunikation är en viktig del av ansvarsfulla interna förfaranden.

ELOS PRINCIPER FÖR ANSVARFULLA PLACERINGAR



följer också upp hur de mål som ställs i principerna för ansvarsfulla placeringar och klimatstrategin uppnås. Stygruppen för ansvarsfulla placeringar har en representant för varje tillgångsklass. Stygruppen för ansvarsfulla placeringar sammanträdde sju gånger år 2020.

Vid behov ger stygruppen för ägarstyrning riktlinjer i ärenden som gäller ägarstyrningen utifrån Elos ägarstyrningspolicy. Medlemmarna i stygruppen för ägarstyrning utgörs av Elos ledning samt av personer ur ledningsgruppen för placeringar och placeringsorganisationens ledning. Stygruppen för ägarstyrning sammanträdde fyra gånger under 2020.

Alla anställda inom placeringsorganisationen ansvarar för det praktiska tillämpandet av principerna för ansvarsfulla placeringar och ägarstyrning samt av klimatstrategin i sitt dagliga arbete. (GRI-103-2) Tillgångsklasserna har klara arbetsanvisningar som är transparenta för hela organisationen.

Grunden för en ansvarsfull placeringsverksamhet är att följa internationella normer och avtal

Då vi fastställer hur ansvarsfullt placeringsobjekten agerar använder vi internationella normer, t.ex. FN:s företagsansvarsnorm Global Compact. Global Compact innehåller tio regler om miljö, korruption, de mänskliga rättigheterna och arbetskraft. Elo tillämpar en uppföljningsprocess av normöverträdelser för aktie- och företagslåneplaceringarna. Aktie- och företagslåneportföljen följs upp i händelse av eventuella brott mot Global Compact med hjälp av en extern tjänsteproducents databas. Brott mot Global Compact kan utgöra ett hinder för placering och även leda till att vi väljer att avstå från en placering.

Om ett företag inte uppfyller Elos principer för en ansvarsfull verksamhet, strävar vi efter att få bolaget att korrigera bristerna. En påverkansprocess kan inledas då det är förnuftigt med beaktande av de faktiska påverk-

ningsmöjligheterna. Om företaget inte lägger fram eller vidtar trovärdiga korrigerande åtgärder för en mer ansvarsfull verksamhet, kan vi avstå från placeringen.

Under redovisningsåret hade 98 procent av de noterade aktieplaceringarna och 90 procent av de noterade företagslåneplaceringarna en ESG-klassificering (FS 11).

Uteslutande på etiska grunder och på grund av klimatförändringen

I våra principer för ansvarsfulla placeringar har vi fastställt i vilka objekt Elo inte placerar antingen på etiska grunder eller av annan orsak. På etiska grunder utesluter vi sådana bolag ur våra direkta placeringar som verkar inom tobaksbranschen samt bolag som tillverkar kontroversiella vapen, t.ex. klusterbomber, landminor, biologiska och kemiska vapen, kärnvapen och utarmat uran.

För att stävja klimatförändringen har vi uteslutit företag, i vilka över 25 procent av omsättningen hänfö-

STRATEGIN FÖR ANSVARFULLA PLACERINGAR GENOMFÖRS I ELO VIA FEM DELOMRÅDEN.

✓ Integrering av ansvarsfulla placeringar i placeringsprocessen

- Avkastning och risk
- Möjligheter och påverkan

✓ Uteslutande

- Koldioxid
- Tobak
- Kontroversiella vapen

✓ Påverkan och samarbete

Till exempel:

- IIGCC
- Climate Action
- CLC

✓ Ägarstyrning och dialog

- Bolagsstämmor
- Nomineringsutskott
- Företags- och managermöten
- Finansbranschen

✓ Rapportering

- PRI-rapport
- TCFD- rapporteringsramen
- Årsberättelse och ansvarsrapport
- Rapport om icke-finansiell information

sig till produktionen av stenkol eller till användningen av stenkol inom energiproduktionen utan en klar strategi för att minska användningen av stenkol. I fortsättningen bedömer vi huruvida ovan nämnda gränser bör sänkas med beaktande av utvecklingen i placeringsobjekten.

År 2020 uteslöt vi sammanlagt 179 bolag ur våra placeringar i enlighet med våra villkor för uteslutande av placeringsobjekt.

Inom Elos statslåneplaceringar granskas placeringsuniversumet varje år och länder med en svag hållbarhetsnivå, i vilka det inte finns några utsikter om en förbättring, begränsas att stå utanför placeringarna.

Cannabisrelaterade bolag inom läkemedelsindustrin och andra branscher är föremål för en kritisk uppföljning.

Ansvarsfullhet är en viktig del av vår ägarstyrning

Principerna för Elos ägarstyrning drar upp riktlinjerna för Elos verksamhet som en betydande och aktiv aktieägare. Ägarstyrningsprinciperna beskriver de frågor som vi anser att är viktiga i de bolag som vi äger och i valet av nya placeringsobjekt. Som en långsiktig placerare strävar Elo efter att främja en ansvarsfull verksamhet i de bolag som är placeringsobjekt och att övervaka att de följer ett gott förvaltningssätt. (GRI 103-3)

Utöver de ekonomiska effekterna anser vi att det är viktigt att ta hänsyn till hållbarhetsaspekterna också i ersättningen till ledningen. Vi rekommenderar en rapportering om klimatfrågor enligt TCFD:s rekommendationer, vilken även inkluderar en bedömning av klimatförändringens effekter på affärsverksamheten. Bolagen bör även rekommenderas att rapportera om på vilket sätt de genom sin affärsverksamhet främjar uppnåendet av FN:s mål för en hållbar utveckling.

Elo verkställer sin ägarmakt i huvudsak på tre sätt: genom att antingen självt eller via samarbetspartner delta på bolagens bolagsstämmor, genom att delta i bolagens nomineringsutskott samt genom att regelbundet föra en dialog med bolagsledningen och vid behov med styrelsen.

I Finland deltar Elo i huvudsak på bolagsstämman i samtliga bolag, i vilka vi har ett betydande innehav eller i vilka deltagandet av annan orsak är ändamålsenligt. Inom andra geografiska områden sällas de företag på vilkas bolagsstämmor Elo deltar utifrån en analys som beaktar eventuella normbrott mot Global Compact samt hur väl företagen genomför klimatstrategin eller ett gott förvaltningssätt. Elo kan använda en fullmaktsrådgivares tjänster för att delta på bolagsstämmor.

Om vår syn avviker från styrelsens förslag, röstar vi vid behov avvikande eller mot förslaget i ärenden som vi anser är viktiga på bolagsstämmans föredragningslista.

År 2020 avvek bolagsstämmaperioden från tidigare år på grund av corona. Bolagsstämmorna ordnades på distans på grund av coronapandemin och röstningarna genomfördes elektroniskt på förhand. Som en följd av en ändring i direktivet som gäller aktieägarnas rättigheter innehöll bolagsstämmornas ärendelista för första gången en rådgivande röstning om bolagsledningens ersättningspolicy. De finländska bolagens ersättningspolicy var år 2020 i huvudsak i enlighet med Finsk kod för

Deltagande på bolagsstämmor	2020	2019	2018
Direkta aktieplaceringar			
Deltagande på bolagsstämmor i Finland och utomlands (st.)	230	151	111
Deltagande på bolagsstämmor i Finland (%)	97	95	95
Deltagande på bolagsstämmor utomlands (st.)	153	88	50
Onoterade placeringar			
Deltagande på bolagsstämmor (%)	57	63	56
Andel av placeringstillgångarna (%)	98	98	98
Intressebolag i anslutning till fastighetsinvesteringar			
Deltagande på bolagsstämmor (%)	73	97	96
Deltagande på bolagsstämmor (st.)	38	35	24
Infrastrukturplaceringar			
Deltagande på bolagsstämmor (%)	100	100	100
Andel av placeringstillgångarna (%)	100	100	100

Andelen placeringstillgångar som omfattas av uppföljningsprocessen för normöverträdelser

%	2020	2019	2018
Aktieplaceringar	98	95	95
Företagslåneplaceringar	90	87	87
Alla placeringstillgångar	46	45	41

bolagsstyrning. Hållbarhetsfrågorna blev också allt vanligare på bolagsstämmornas ärendelista.

År 2020 röstade Elo mot minst ett av ärendena på bolagsstämmans föredragningslista på 84 bolagsstämmor. Elo röstade mot totalt 229 ärenden då även aktieägarnas förslag inräknas. I majoriteten av fallen gällde ärendet styrelsen eller ledningen, kapitalstrukturen eller ersättning.

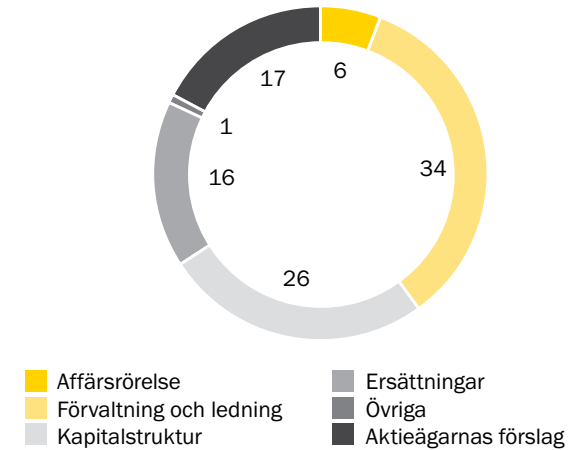
Ansvarsfullhetens ökade betydelse börjar även synas konkret på bolagsstämmornas ärendelistor. På nio bolagsstämmor framlades antingen bolagets hållbarhetsrapport eller redogörelse för icke-finansiell information för bolagsstämmans godkännande. Elo röstade i alla ärendepunkter för förslaget.

Påverkansarbetets betydelse ökar

Påverkan har blivit ett allt viktigare verktyg för ansvarsfulla och aktiva ägare och något som vi hela tiden satsar allt mera på. Vi strävar efter att påverka våra placeringsobjekt antingen ensamma eller tillsammans med andra investerare och intressegrupper. Vi föredrar påverkningsprocesser som involverar ett betydande antal andra investerare, eftersom påverkningsmöjligheterna då är effektivare. Offentliga utfästelser och resolutioner är ett synligt sätt att göra placeringsobjekten uppmärksamma på viktiga teman. Genom ett målinriktat samarbete kan man i betydande grad öka påverkningsarbetets betydelse och de praktiska möjligheterna att lyckas.

Elo har gjort ett aktivt påverkningsarbete under de senaste åren särskilt i initiativ och projekt för att stävja klimatförändringen. För detta arbete redogörs närmare i avsnittet om klimatrelaterade risker och möjligheter enligt TCFD.

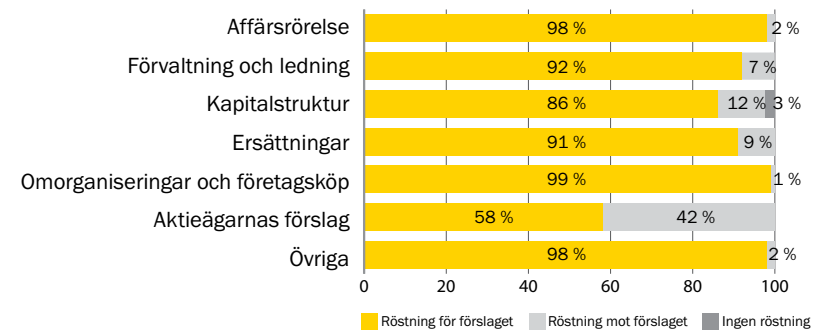
Röstning mot förslaget på bolagsstämmans föredragningslist

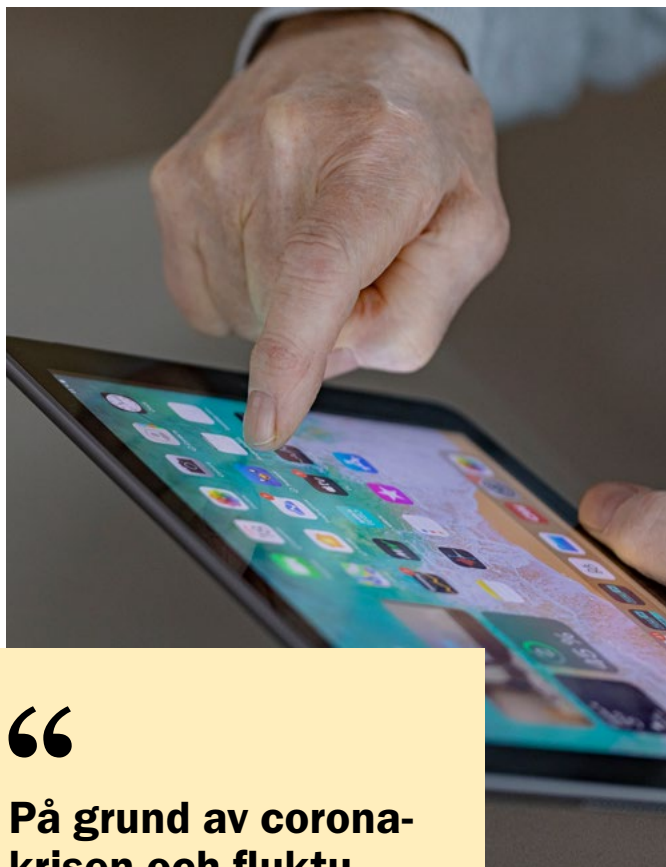


Påverkansinitiativ och samarbetsprojekt

	Förbindelse	Samarbete	Rapportering	Påverkan
Allmänna	PRI	✓	✓	✓
	Finsif	✓	✓	
Miljön	CDP		✓	✓
	TCFD	✓		✓
Klimatet	IIGCC		✓	✓
	Climate Action 100+	✓	✓	✓
	PRI Montreal Pledge	✓		✓
	The Investor Agenda	✓	✓	✓
	CLC		✓	✓

Röstningsbeteendet på de noterade bolagens bolagsstämmor år 2020





“

På grund av corona-krisen och fluktuationerna på placeringsmarkanden sjönk solvensnivån under början av året, men den återhämtade sig nära nivån 2019 i slutet av året.

Rapportering

I sin rapportering följer Elo bestämmelserna för arbetspensionsbolag samt bolagets interna principer om transparens och andra förbindelser. Elo rapporterar varje år om hur målen för en ansvarsfull placeringsverksamhet uppnåtts på bolagets webbplats om ansvarsfulla placeringar, i årsberättelsen och ansvarsrapporten samt i bilagan med icke-finansiell information till styrelsens verksamhetsberättelse.

I augusti 2020 publicerades den FN-stödda PRI:s bedömning av hur ansvarsfull Elos placerings- och verksamhet var år 2019. Elos strategi för ansvarsfulla placeringar och förvaltning bedömdes vara på utmärkt A+-nivå. Elo uppnådde ratingen A+ år 2016 och har hållit samma utmärkta nivå samtidigt som den internationella ratingen allmänt sett har

Påverkan har blivit ett allt viktigare verktyg för ansvarsfulla och aktiva ägare och något som vi hela tiden satsar allt mera på.

förbättrats under de senaste åren. De direkta aktieplaceringarna fick den utmärkta ratingen A+ både vad gäller integreringen av hållbarhetsaspekterna i placeringsprocessen (median A) och i det aktiva ägandet (median B). Elos rating för placeringar i kreditriskfonder höjdes till den bästa kategorin A+ (median A) jämfört med tidigare PRI-bedömning. För de övriga tillgångsklasserna var ratingen A, med undantag för placeringar i infrastruktur. De direkta infrastrukturplaceringarnas rating var B.

Elo har undertecknat PRI Montreal Pledge och stöder en rapportering enligt referensramen TCFD (Task Force of Climate Related Financial Disclosure) om de ekonomiska effekterna av klimatrelaterade risker och möjligheter. För klimatrelaterade ärenden redogörs i Elos TCFD-rapport "Klimatrelaterade risker och möjligheter enligt TCFD".

Solvensuppföljningen är en del av riskhanteringen

Elo har utvecklat en styrmodell för solvenshanteringen som beskriver bolagets förfaranden i olika solvensställningar. Solvensen analyseras även med bolagsinterna modeller samt med hjälp av scenario- och stresstest. I styrmodellen fastställs risktagningsnivåer som beaktar gällande marknadsläge, placeringsutsikter och solvens. Elos solvenskapital understeg solvensgränsen under en dag i mars 2020. Solvensnivån var även då på en betryggande nivå. Elos solvens sjönk år 2020, men var i slutet av året emellertid redan på en god nivå. Bedömt enligt solvensgränsen var den totala risknivån något lägre i slutet av år 2020 än jämfört med föregående bokslut. (GRI 103-1)

På grund av coronakrisen och fluktuationerna på placeringsmarkanden sjönk solvensnivån exceptionellt snabbt under början av året, men den återhämtade sig emellertid snabbt och var i slutet av året nära nivån 2019. Solvenskapitalet uppgick vid utgången av året till 5 055,4 miljoner euro (5 081,8 miljoner euro). Solvensnivån var 123,7 (124,4) procent. Solvenskapitalet var 1,6-faldig (1,6) i förhållande till solvensgränsen ¹⁾

¹⁾ I Elos verksamhetsberättelse och bokslut redogörs närmare för resultatet av Elos placeringsverksamhet och solvensutveckling år 2020. https://www.elo.fi/om-elo/resultatinformation-och-arsberattelser?sc_lang=sv-se

Energieffektivitet och samarbete utgör kärnan inom fastighetsplacering

En ansvarsfull fastighetsaffärsverksamhet skapar goda förutsättningar för produktiva och konkurrenskraftiga fastighetsplaceringar samt för en god kundtillfredsställelse. Ansvarsfullhet innebär förutom miljöansvar även ekonomiska och sociala hållbarhetsmoment genom hela upphandlingskedjan.



Genom att utveckla fastighetsportföljens struktur och fastigheterna säkerställs portföljens avkastningspotential på lång sikt i alla marknadsförhållanden. Goda serviceupplevelser som garanteras genom en aktiv dialog med hyresgästerna och regelbundna mätningar av kundtillfredsställelsen utgör en av de viktigaste drivkrafterna i ansvarsfullhetsarbetet. Det är också en förutsättning för att fastigheterna ska kunna underhållas och användas på ett ansvarsfullt sätt. Genom utvecklingsbara system säkerställs goda förhållanden för fastighetsanvändarna och för dem som bor i fastigheterna.

Med våra fastighetsplaceringar kan vi direkt inverka på att minska klimatbelastningen. Till miljöansvaret hör att förbättra energieffektiviteten, användningen av förnybara energikällor och återvinning av material, men också att beakta miljökonsekvenserna i fastighets- och stadsutvecklingen.

År 2020 fortsatte vi att satsa på förnybar energiproduktion i våra fastighetsplaceringar, vi utvecklade våra energihanteringssystem och utvidgade användningen av grön fastighetsel. Dessutom genomförde vi nya energieffektivitetsåtgärder i våra direkta fastighetsinnehav, utvecklade mätningen av kundernas serviceupplevelser och satsade på att styra våra samarbetspartners att verka ansvarsfullt i våra fastigheter.

Undantagstillståndet med anledning av coronapandemin framhävde ansvarsfullhetens betydelse. Elos fastighetsplaceringar följer en långsiktig strategi och placeringssportföljen är välallokerad på olika typer av lokaler. Innehaven är koncentrerade till områden och objekt som uppskattas ha en stabil efterfrågan ur ett långsiktigt perspektiv både i hemlandet och på den internationella marknaden. Rekommendationerna och restriktionerna för att stävja coronapandemin år 2020

inverkade särskilt på restaurang- och caféverksamheten, hyresgästerna i affärscentra och på hotellens affärsverksamhet. Fastighetsportföljens utnyttjandegrad var på en fortsatt god nivå.

På grund av de ekonomiska svårigheterna som coronakrisen medförde för hyresgästerna behandlade vi på våren och sommaren 2020 flera hundra begäran om hyresanstånd. Vi analyserade den ekonomiska informationen i anslutning till dem och avtalade om hyresanstånd i det fall då ändringarna var motiverade. Genom lösningarna strävade vi efter att bevara det långsiktiga kassaflödet och värdet på Elos fastighetsbestånd samt att erbjuda hyresgästerna flexibilitet för att klara utmaningarna i affärsverksamheten under krisen.

Fortlöpande utvecklingsåtgärder ger energibesparingar och förbättrar förhållandena

I bostadshusen fortsatte vi att modernisera styrsystemen och för närvarande är över 2 600 bostäder utrustade med värme- och fuktighetssensorer. Med hjälp av systemet kan både energieffektiviteten och boendeförhållandena förbättras. I objekten förbättrades samtidigt möjligheterna att fjärrstyra fastighetsautomationen, vilket gör det möjligt att snabbare reagera på förändrade förhållanden. Projektet fortsätter år 2021, varefter alla bostäder i Elos helägda bostadsobjekt kommer att omfattas av fjärruppföljning.

I affärsfastigheterna gjordes en utredning av byggnadsautomationen som kommer att ligga till grund för utvecklingen av systemen i framtiden. Innevarande är utgörs tyngdpunkten av noggrannare reglerings- och ändringsåtgärder i systemen i syfte att uppnå både energibesparingar och förbättrade förhållanden.

De ändringar som gjordes som en följd av en tidigare kartläggning av avfallshanteringen i affärsfastigheterna började ge resultat. Avfallshanteringen kunde rationaliseras i många fastigheter och antalet avfallsuppsamlingar kunde avsevärt minskas. Samtidigt effektiviserades även återvinningen i objekten. Detta syntes också i form

Genom ansvarsfulla fastighetsplaceringar förbättras energieffektiviteten och förhållandena i syfte att öka kundtillfredsställelsen.

av minskade avfallshanteringskostnader. Plastinsamlingen i över 50 bostadsobjekt har minskat andelen blandavfall.

Utvecklingen av energiuppföljningssystemet som togs i bruk året innan fortsatte. Systemet gör det möjligt att analysera förbrukningsdata från en längre tid för att hitta energisparmöjligheter. Objektens energimanagers antecknar de viktigaste förbrukningsavvikelsena och vidtagna åtgärder i systemet.

Elo har förbundit sig till energieffektivitetsavtalen inom fastighetsbranschen för alla sina direktägda fastigheter. Då det gäller affärsfastigheter (TETS) ligger vi ännu något efter etappmålet, men i fråga om bostäder (VAETS) har etappmålet klart överskridits. Utöver dessa förbindelser har Elo även ställt upp ett mer krävande mål från och med 2021, som innebär en minskning av typförbrukningen av fjärrvärme med 10 procent och av elektricitet med 5 procent fram till år 2025 jämfört med 2019.

Ansvarsfulla fastigheter utvecklas tillsammans med kunder och samarbetspartners

En förutsättning för att fastigheterna ska kunna underhållas och användas ansvarsfullt är ett gott samarbete och en dialog med de kunder som använder fastigheterna. Till det sociala ansvaret hör bland annat att regel-

bundet mäta kundernas serviceupplevelser och att bedöma tjänsteproducenternas verksamhet i syfte att hela tiden förbättra servicekvaliteten. År 2020 utvecklade vi enkäten om kundtillfredsställelsen med affärsfastigheterna genom att ändra enkätens genomförande och innehåll samt genom att utvidga enkätens svarargrupp. Vårt mål är att utveckla fastigheterna utifrån en aktiv dialog med våra fastighetsanvändare.

På samma sätt som under tidigare år deltog vi i Motivass energisparvecka i våra affärs- och bostadsfastighetsobjekt. Invånarna och kunderna i fastighetsobjekten informerades om fastigheternas energiförbrukning och energisparmöjligheterna på informationstavlor i trappuppgångarna och på fastigheternas skärmtavlor. För kunderna i affärsfastigheterna ordnades ett jippo för insamling av el- och energiskrot och de gavs möjlighet att delta i Hope ry:s insamling. Kunderna sporrades att

delta i Motivass tävling Energiasyöppö med avsikt att göra finländarna mer medvetna om sin energiförbrukning och om möjligheterna att effektivisera energiförbrukningen och uppnå besparingar bl.a. på arbetsplatser, i trafiken och hemma.

De kvalitetsmätare för verksamheten som togs i bruk ett år tidigare utvecklades och utvidgades tillsammans med den största energimanagern. Mätarna används bland annat i managerverksamheten och i det verkstäl- lande underhållet. Delområden som följs upp är t.ex. tjänsteproducenternas kvalitetsmätare för energieffektivitet och underhåll, mätare av fastigheternas utnyttjandegrad samt mätarna av kundtillfredsställelsen. Våra samarbetspartners förbinder sig till Elos etiska affärsprinciper, vilket stöds bland annat med en webbkurs. Energisparmålet på 3 procent för energieffektiviteten uppnåddes under år 2020.

Vi satsar på förnybar energi

Elo placerar aktivt i förnybar energiproduktion. Vi är en av tre investerare i Exilion Tuuli Ky, som genom en betydande tilläggsinvestering i vindkraftsproduktionskapacitet blev en av Finlands största vindkraftsproducenter år 2020. Exilion Tuuli Ky har investerat i sammanlagt 14 vindkraftsparker i Finland. De producerar en ren vindkraftskapacitet på sammanlagt 380 MW, vilket motsvarar en sjättedel av hela Finlands kapacitet. Detta motsvarar den årliga elförbrukningen i över 55 000 egna hemshus.

²⁾ Energieffektivitetsavtalet inom fastighetsbranschen 2017–2025 är indelat i två områden: hyresbostadsfastigheter (VAETS) och affärsfastigheter (TETS).

I de objekt som ingår i Elos elupphandlingsportfölj används vindkraft till 100 procent. Elo har skaffat ursprungsgarantier från Exilion Tuuli Ky. Dessutom kommer grön fjärrvärme att i fortsättningen användas i alla våra bostadsobjekt i Esbo.

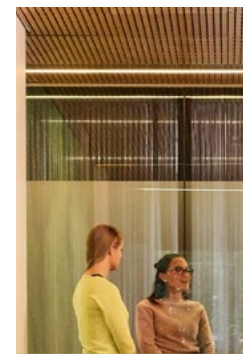
Vid solkraftverket som färdigställdes i Virtatalo i Vanda år 2019 erhöles för första gången produktionsupp-gifter för hela året. Kraftverkets årliga energiproduktion motsvarar väl det kalkylmässiga målen som uppställdes i planeringsskedet. Den energi som de nästan 600 solpanelerna producerar motsvarar den årliga energi-förbrukningen i ungefär tre bostadshöghus. Under året byggdes ett nytt solkraftverk vid Kiinteistö Oy Dynamo i Tammerfors. Avsikten är att öka vår solkraftsproduktion med två nya kraftverk, som kommer att byggas i Helsing-fors och Esbo år 2021.

Elo är delägare i flera betydande inhemska affär-scentra som satsar på energieffektivitet och ansvars-fullhet. Affärscentret Sello beviljades år 2020 LEED EB PLATINUM-miljöcertifiering redan för andra gången. I Europa finns endast 28 och i Finland tre objekt som beviljats motsvarande klassificering som framhäver en mer fortlöpande uppföljning och rapportering än tidigare. I Sello har det redan i flera år vidtagits omfattande och effektiva åtgärder, vilket den höga LEED-certifieringen är ett bevis på. I Sello fungerar Finlands första virtuella kraftverk som utgörs av ett omfattande solkraftverk och ackumulatörer som är belägna i fastigheten.

Affärscentret Hansa i Åbo publicerade sin första håll-barhetsrapport och ställde som mål att vara klimat-neutralt fram till år 2025. I Hansakvarteret utnyttjas utsläppsfri grön el och tack vare en omfattande sanering är Hansakvarteret nu energieffektivare än tidigare.

Miljönyckeltalen för de direkta inhemska fastighetsplaceringarna	2020	2019	2018
Energiförbrukningen i de direkta inhemska fastigheterna (värme + el), MWh	109 702	117 512	126 211
Fastigheternas klimatavtryck tCO ₂ e	13 128	15 498	26 224
Det normaliserade klimatavtrycket av fastighetsplaceringstillgångarna CO ₂ e/Meur	7,0	9,9	17,7
Koldioxidintensitet, kgCO ₂ e/m ²	21,8	26,0	42,9
Fastigheternas vattenförbrukning, m ³	409 061	425 371	410 326
Avfallsmängden i affärslokalerna, ton	859	898	985
Återvinningsgrad, %	60	61	51

“
Vi förnyade enkäten om kundtillfredsställelsen med affärsfastigheterna i syfte att förbättra dialogen.



Klimatrelaterade risker och möjligheter enligt TCFD



Elo har förbundit sig att stöda referensramen TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures). TCFD är en referensram för analys och rapportering av de ekonomiska effekterna av klimatrelaterade risker och möjligheter för både företag och investerare. Enligt rekommendationen ska bolaget beskriva på vilket sätt klimatfrågorna syns i dess förvaltning, strategi och riskhantering samt hurdana klimatmål och mätare det tillämpar.

Elos viktigaste klimatrelaterade risker och möjligheter med de största effekterna ansluter sig till våra placeringstillgångar. Effekterna av Elos egen verksamhet är små. År 2021 hade Elo som mål att reda ut klimatavtrycket av sin verksamhet och att ställa upp mål för att minska det. Det uppstår även indirekta risker via kundernas affärsverksamhet. Det här avsnittet innehåller information om de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna i Elos placeringsverksamhet enligt TCFD.

Elo uppdaterade sin klimatstrategi i slutet av 2020. I den här rapporten kommenteras ärendena parallellt både enligt strategin från 2017 och enligt den uppdaterade strategin 2020.

Hantering av klimatrelaterade risker och möjligheter

Ansvarsfullhet är en av de tre tyngdpunkterna i Elos strategi. Identifieringen av klimatrelaterade risker och möjligheter och förankrandet av dem i placeringsstrategin är ett av de viktigaste hållbarhetsmålen i placeringsverksamheten. Då det gäller åtgärderna för att

stävja klimatförändringen styrs placeringsverksamheten av Elos klimatstrategi, i vilken bolaget förbinder sig till en placeringsportfölj som följer klimatmålen i Parisavtalet. Målet i klimatavtalet är att begränsa den globala klimatuppvärmningen till klart under 1,5 grader. De klimatrelaterade riktlinjerna om bland annat uteslutande av placeringsobjekt har även antecknats i principerna för ansvarsfulla placeringar som godkänts av Elos styrelse.

Styrelsen rapporteras om klimataspekterna regelbundet. Styrelsen godkänner Elos TCFD-rapport som en del av årsberättelsen och ansvarsrapporten. Hållbarhetsärendena behandlas i ledningsgruppen minst en gång om året som en del av strategiuppdateringen.

Ledningsgruppen för placeringar ansvarar för att identifiera klimatrelaterade risker och möjligheter samt för att utarbeta och verkställa klimatstrategin. Styrgruppen för ansvarsfulla placeringar har i uppgift att utveckla och koordinera ansvarsfulla placeringar och ett arbete enligt klimatstrategin i de olika tillgångsslagen. Styrgruppen för ansvarsfulla placeringar ansvarar också för att dela bästa praxis och information mellan tillgångsslagen.

Elo utökade resurserna inom ansvarsfulla placeringar

år 2020. De team som fokuserar på ansvarsfulla placeringar har i uppgift att utveckla Elos ansvarsfulla placeringssverksamhet, vilket även omfattar hanteringen av klimatrelaterade risker och möjligheter, tillsammans med tillgångsslagen.

Direktören för varje tillgångsslag ansvarar inom sitt tillgångsslag för att klimatstrategin verkställs och för att de mål som fastställs i klimatstrategin uppnås samt för utvecklingsarbetet enligt strategin i samarbete med teamet för ansvarsfulla placeringar. Alla anställda inom placeringsorganisationen beaktar målen och riktlinjerna i klimatstrategin i sitt dagliga arbete med hänsyn till tillgångsslagets särskilda egenskaper. De anställda utbildas regelbundet om hur ansvarsfulla placeringar och klimatärenden ska beaktas i placeringsprocessen. (GRI 103-2)

TRE KLIMATRISKER FÖR PLACERAREN

Med klimatrisk avses de risker som klimatförändringen medför för företagets affärsverksamhet samt för samhället mer omfattande. Med tanke på placeraren kan riskerna indelas i åtminstone tre grupper: omställningsrisk som orsakas av övergången till ett utsläppsnått samhälle, klimatförändringens fysiska effekter samt systemrisk på finansieringsmarknaden.

Den uppdaterade klimatstrategin bygger på en vägkarta

Den uppdaterade klimatstrategin är en fortsättning på klimatstrategin från 2017, som innehöll ett fortlöpande mål om att placeringarna inte innehåller onödiga klimatrisker. Som mätare av klimatrisker används aktie- och företagslåneportföljens klimatavtryck samt det vägda medeltalet av placeringarnas koldioxidintensitet. Det andra huvudmålet i vår klimatstrategi är att utöka andelen placeringar som har en positiv inverkan på miljön och samhället.

I klimatstrategin som uppdaterades i slutet av 2020 förbinder sig Elo till en placeringsportfölj enligt Paris klimatavtal. Målet är att ha en portfölj som följer målet om en global uppvärmning med högst 1,5 grader. Detta kräver målmedvetna, systematiska och långsiktiga

åtgärder för att uppnå klimatneutralitet. Elos klimatstrategi grundar sig på en vägkarta, där mål först ställs för tillgångsslagen och senare även på strategisk allokeringens nivå. Elos klimatstrategi har utarbetats i enlighet med IIGCC:s (Institutional Investor Group on Climate Change) referensram Paris Alignment Investment Initiative.

Som det första etappmålet på vägkartan för den uppdaterade klimatstrategin uppställdes att minska det vägda medeltalet av aktie- och företagslåneportföljens koldioxidintensitet. Målet är att minska klimatrisker genom att sänka det vägda medeltalet av aktie- och företagslåneportföljens koldioxidintensitet med 25 procent under åren 2019–2025. Då det gäller fastighetsplaceringar uppställdes ett nytt tilläggsmål som mäter energieffektiviteten, vilket är 10 procent för fjärrvärme och 5 procent för elektricitet under tidsperioden 2019–2025. Påverknings-

³⁾ <https://www.iigcc.org/download/net-zero-investment-framework-consultation/?wpdmdl=3602&refresh=600e89e205f311611565538>

ELOS KLIMATSTRATEGI 2020–2025

Elo förbinder sig till en placeringsportfölj enligt Paris klimatavtal. Detta genomförs genom att:

- minska placeringsportföljens klimatrisk genom en minskning av det vägda medeltalet av placeringarnas koldioxidintensitet
- utöka andelen placeringar i lösningar som stävjar klimatförändringen och anpassningen till den
- beakta klimatrelaterade risker och möjligheter i tillgångsslagens placeringstrategier samt i den strategiska allokeringen samt
- utöva påverkan ensamt eller i samarbete med andra aktörer på företag och andra ekonomiska aktörer

strategin uppdateras också enligt klimatmålen.

Koldioxidintensiteten är ett etablerat sätt att mäta placeringsportföljens klimatrisk. Mätaren är tillbakablickande och grundar sig på rapporterad data. I det fortsatta klimatarbetet är målet att dessutom uppställa framåtblickande mätare för aktie- och företagslåneportföljen.

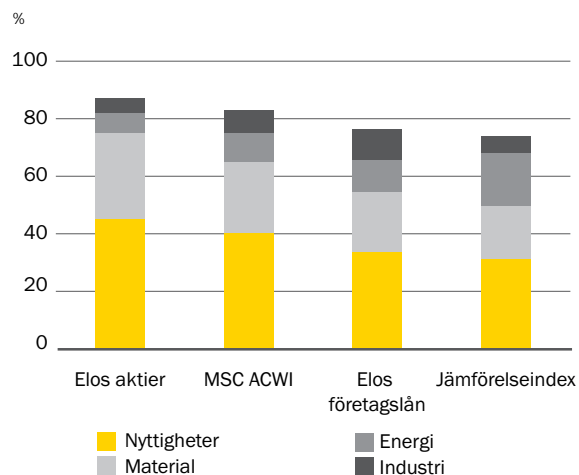
Fortlöpande utveckling styr placeringsverksamheten

Det är en utmaning att uppskatta totalrisken av klimatförändringen för placeringsverksamheten och hur snabbt klimatförändringen kommer att medföra politiska, lagstiftningsmässiga och teknologiska ändringar eller att företagen ändrar sin verksamhet. Särskilt de ekono-

pensionsbolagets grundläggande uppgift förutsätter och för att hantera riskerna på placeringsmarknaden. Med befintliga verktyg är det krävande att för stora institutionella placerare räkna ut hela placeringsportföljens klimatavtryck och andra mätare av klimatrisk för andra än de noterade tillgångsslagen. Den preciserade datan innehåller brister som gäller informationens omfattning, kvalitet och enhetlighet.

Företagen bör sörja för en socialt hållbar omställning när de utvecklar sin verksamhet mot ett koldioxidsnålt samhälle.

Branschernas kontribution till det vägda medeltalet av koldioxidintensiteten i Elos aktie- och företagslåneplaceringar

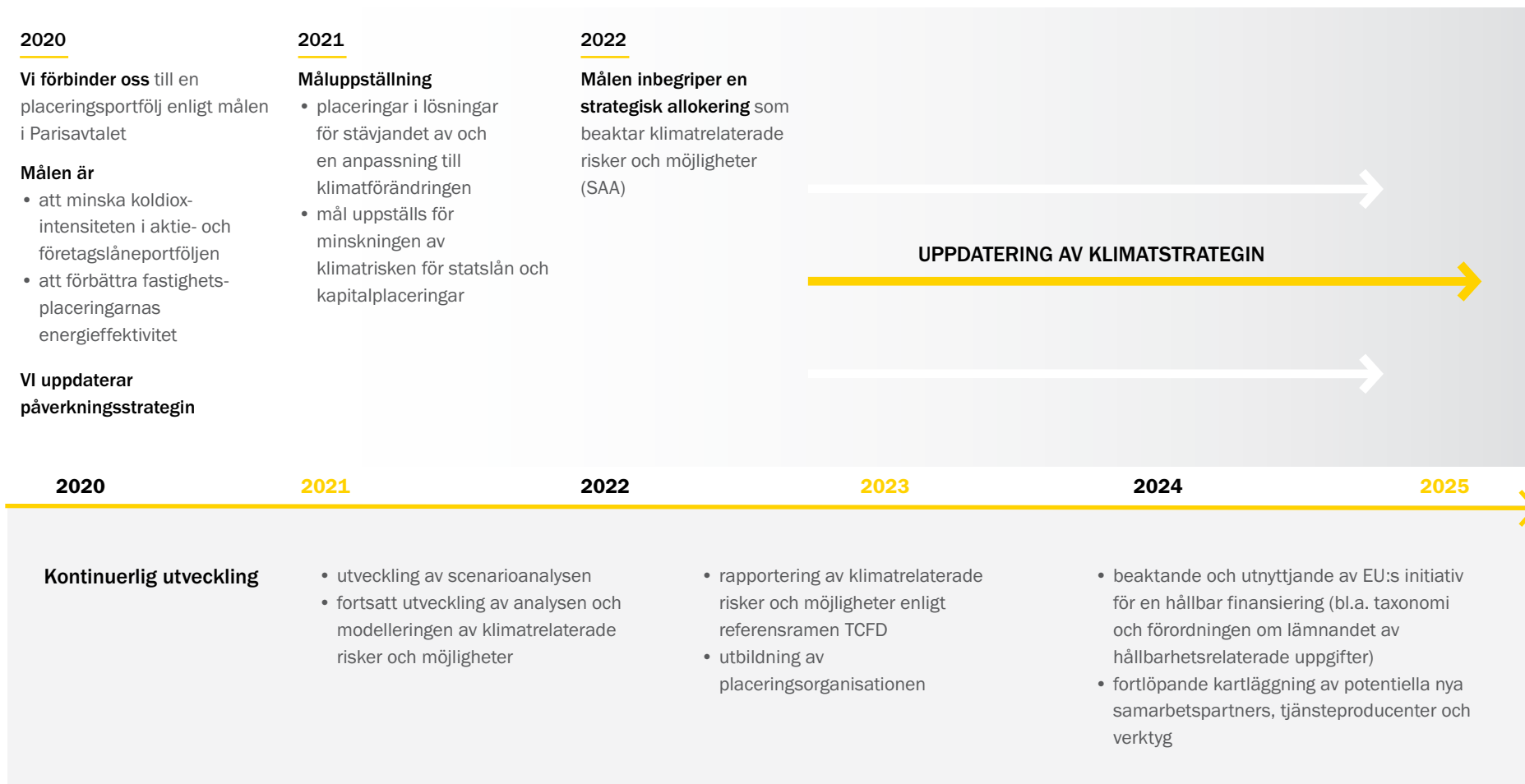


miska effekterna samt bedömningen av risk- och avkastningsutvecklingen är krävande både vad gäller enskilda tillgångsslag och för hela placeringsportföljen. Verktygen och metoderna för bedömningen av klimatrisk är inexacta och utvecklingen av dem är ännu i startgroparna.

Elos placeringsportfölj är i omfattande grad spridd på olika tillgångsslag för att säkerställa den avkastning som

Vi undersöker befintliga verktyg hela tiden och utvecklar metoder för att kunna modellera och fastställa de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna noggrannare. Personalens fortlöpande kompetensutveckling har en viktig roll i verkställandet av klimatstrategin.

Vägkarta för Elos klimatstrategi



Det gäller att hitta nya möjligheter

Som ett långsiktigt mål år 2017 uppställde Elo att en betydande del av placeringarna stöder uppnåendet av FN:s mål för en hållbar utveckling fram till år 2025. Målet omfattar Elos direkta aktie- och företagslåneplaceringar samt alla infrastruktur- och realplaceringar. År 2020 hade 49 procent av aktieplaceringarna och 60 procent av företagslåneplaceringarna positiva effekter på miljön och/eller samhället. För infrastrukturplaceringarna var motsvarande siffra 64 procent.

Målet var också att fondmanagerna beaktar klimatförändringen i sin placeringsverksamhet fram till år 2020.

Elo förbinder sig att under år 2021 ställa upp ett mål för andelen placeringar i klimatlösningar. Vi analyserade olika metodologier för mätning av hållbarhetseffekterna i samarbete med en finländsk högskola år 2020. Vi deltar också i det fortsatta arbetet i arbetsgruppen Climate Solutions inom ramen för IIGCC:s initiativ Paris Alignment Investment Initiative. Vi kommer att utnyttja resultaten av samarbetet i måluppställningen.

Påverkan för att stävja klimatförändringen

Påverkan på placeringsobjekten är ett sätt att hantera klimatriskerna. Företagens strategier och de ändringar som de är villiga att göra i sin verksamhet står i centrum då det gäller att bereda sig för klimatförändringens konsekvenser, riskhanteringen och för att skapa möjligheter.

Elo utövar påverkan i placeringsobjekten som en del av den fortlöpande dialogen, genom att delta i nomineringsutskott, rösta på bolagsstämmorna samt genom påverkansarbete tillsammans med andra placerare. Vid alla möten med företagen diskuterar vi väsentliga hållbarhetsärenden som även inkluderar klimatfrågor.

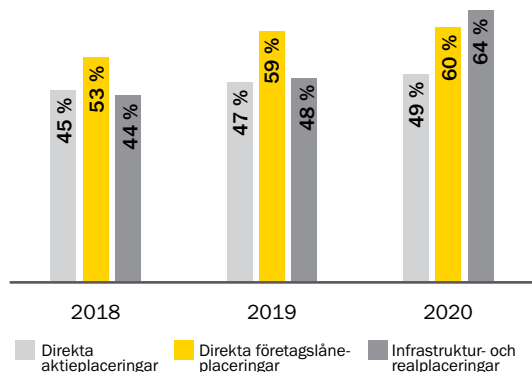
Elos uppdaterade klimatstrategi preciserar målen med påverkningsarbetet då det gäller klimatet. Elo förutsätter att klodioxidintensiva företag lägger fram en plan om att minska utsläppen och rapporterar om utvecklingen. Företagen och fondmanagerna rekommenderas rapportera om sina klimatrelaterade risker och möjligheter i enlighet med TCFD:s rapporteringsrekommendationer. Dessutom rekommenderas engagemang till målen enligt

initiativet Science Based Targets. Fem procent av placeringsobjekten i Elos aktieportfölj hade uppställt ett starkt utsläppsminskningmål enligt målen i t.ex. initiativet Science Based Targets år 2020. Av bolagen hade 66 procent uppställt eller avsåg att uppställa någon form av mål för utsläppsminskningen.

I ägarstyrningsprinciperna redogörs för de ärenden som anses viktiga i de placeringsobjekt som Elo äger och i valet av nya placeringsobjekt. Med tanke på klimatförändringen rekommenderar vi rapportering enligt TCFD-referensramen även innehållande en bedömning av hur klimatförändringen inverkar på affärsverksamheten. Dessutom rekommenderar vi att bolagen rapporterar om på vilket sätt de genom sin affärsverksamhet främjar uppnåendet av FN:s mål för en hållbar utveckling.

År 2020 hade klimatrelaterade ärendepunkter upptagits på sju bolagsstämmors ärendelista i bolag som Elo äger, och i 30 procent av dem röstade Elo för förslaget. Elo röstade för aktieägarnas förslag på bland annat Equinors och Shells bolagsstämmor, där aktieägarna

Andel av placeringsobjekten som producerar positiva lösningar för miljön eller samhället (%)



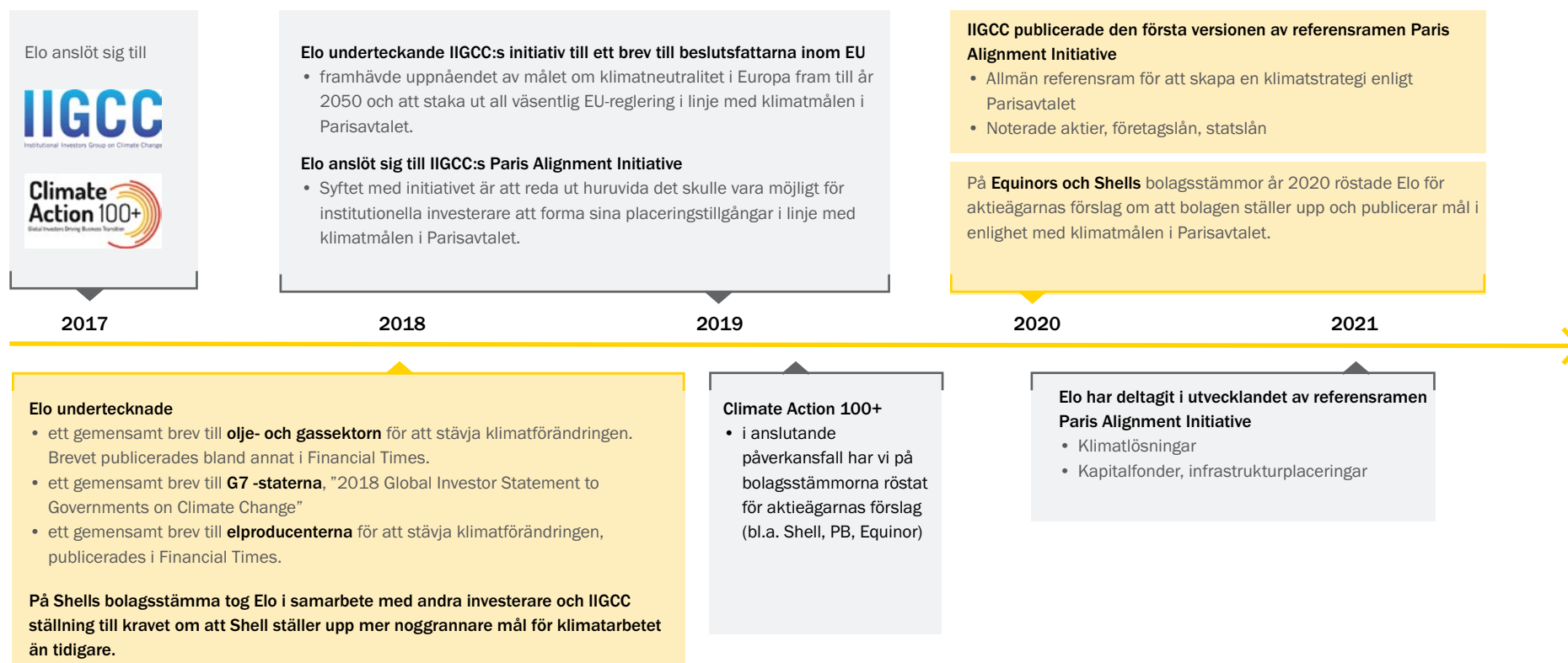
ville att bolagen ställer och publicerar mål som är i linje med klimatmålen i Parisavtalet. Ingetdera förslagen fick emellertid tillräckligt stöd på bolagsstämmorna.

År 2019 deltog Elo i IIGCC:s initiativ Paris Alignment Initiative. Arbetsgruppen färdigställde arbetet med det första skedet år 2020. Initiativet har som mål att reda ut på vilket sätt de institutionella investerarnas portföljer på bästa sätt stöder uppnåendet av Paris klimatavtal och vilka effekter detta skulle ha. En omfattande internationell arbetsgrupp publicerade den första versionen av referensramen för konsultationsremiss i augusti 2020.

Elo deltar aktivt i flera olika tillgångsslagsspecifika och andra underarbetsgrupper år 2021.

Vi anslöt oss även till Climate Leadership Coalition, som är det största icke-vinsteftersträvande nätverket för klimatrelaterade affärsmöjligheter i Europa. Nätverket har som mål att tillsammans få till stånd betydande positiva climateffekter via olika affärlösningar. För Elo fungerar medlemskapet i CLC som ett samarbets- och påverkningsforum.

Kuva 2: Påverkan – samarbete med IIGCC och Climate Action 100+ sedan 2017



Utveckling av scenarioanalyserna

Vi använder scenarioanalyser för att bedöma de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna.

Vi har gjort olika scenarioanalyser av våra aktie- och företagslåneplaceringar för att reda ut vilka mål de har för att minska den globala uppvärmningen och för att bedöma olika scenariers ekonomiska effekter. Med hjälp av scenarioanalyser får vi allt mer täckande analyser om riskerna och möjligheterna med klimatförändringen. Analyserna är tillsvidare förknippade med betydande osäkerhetsfaktorer och det är sannolikt att scenarierna undervärderar klimatförändringens inverkan. Mer kvalitativa scenarioanalyser skulle också förutsätta en mer transparent rapportering i företagen om klimatriskerna och deras inverkan på affärsverksamheten.

År 2019 gjorde vi en scenarioanalys som omfattade Elos samtliga placeringstillgångar. Enligt den är våra placeringar inte förknippade med en klimatrisk som avviker från marknaden i analyserade scenarier.

Riskhantering

I Elo är hanteringen av klimatriskerna en del av vår ansvarsfulla placeringsverksamhet. Förutom interna analyser använder vi även en extern tjänsteproducents databas i hanteringen av klimatriskerna. Vi utvecklar nya sätt att bedöma riskerna i anslutning till klimatförändringen på ett allt djupare plan i olika tillgångsklasser, branscher och bolag. Vårt mål är också att kunna bedöma om klimatriskerna har beaktats i tillräcklig grad i värderingen av placeringsobjekten.

Vi koncentrerar oss på att identifiera och hantera de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna på tillgångs- och portföljnivå, särskilt i aktie- och företagslåneplaceringarna och fastigheterna. Vårt mål är att införliva

de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna i den strategiska allokeringen fram till slutet av 2022. Riskhanteringen och mätningen av de ekonomiska effekterna blir lättare i takt med att den information som företagen rapporterar och de analysverktyg som används utvecklas.

År 2020 togs ett nytt verktyg i bruk, med vilken det går att analysera hur aktie- och företagslåneportföljen ställer sig i olika scenarier och noggrannare bedöma klimatförändringens ekonomiska risker. Vi kommer att utöka tillämpandet av verktyget år 2021.

År 2020 exponerades 63 procent av Elos aktieplaceringar för en omställningsrisk som var mindre än genomsnittet, 9 procent exponerades för en omställningsrisk som var större än genomsnittet och 21 procent för en genomsnittlig omställningsrisk.

Av Elos aktieplaceringar var 41 procent placerade i målbolag som producerar någon form av rena teknologilösningar. Motsvarande siffra i företagslåneportföljen var 31 procent. Lösningar för en ren teknologi är bland annat lösningar som hänför sig till energieffektivitet, alternativ energi, minskade föroreningar och hållbara vattenlösningar.



“

Vårt mål är att införliva de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna i den strategiska allokeringen fram till slutet av 2022.

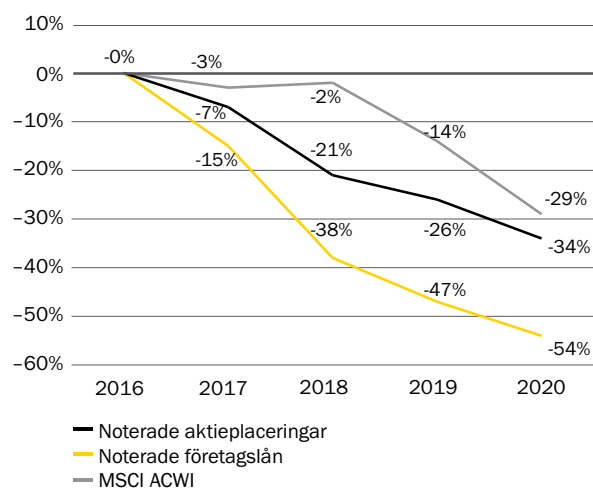
Klimatmål och mätare

Uteslutande

Vi har uteslutit företag i vilka över 25 procent av omsättningen hänförs till produktionen av stenkol eller till användningen av stenkol inom energiproduktionen utan en klar strategi för att minska användningen av stenkol. I fortsättningen bedömer vi huruvida ovan nämnda gränser bör sänkas med beaktande av utvecklingen i placeringsobjekten. (GRI 103-3) Enligt våra villkor för uteslutande av stenkol uteslöt vi totalt 100 stycken bolag bland våra placeringar år 2020.

Elos aktie- och företagslån innehåller en mindre viktning än jämförelseindexen i bolag som har betydande fossila bränslereserver, t.ex. stenkol, gas eller olja.

Elo har systematiskt minskat placeringsportföljens klimatrisk alltsedan 2016



Uppskattning och minskning av klimatrisk

En av de viktigaste mätarna för att hantera klimatriskerna i aktie- och företagslåneportföljen är klimatavtrycket. Elo har publicerat sitt klimatavtryck sedan år 2016. Vi publicerar klimatavtrycket av våra noterade aktie- och ränteplaceringar (Scope 1 och 2) och dessutom rapporterar vi i omfattande grad om våra fastighetsplaceringars klimatpåverkan. Som en del av bedömningen av klimatriskerna beaktar vi även den koldioxid-sänka som våra skogsplaceringar bildar.

Elo har ända sedan 2017 rapporterat om aktieplaceringarnas koldioxidintensitet samt det vägda medeltalet av koldioxidintensiteten enligt den klimatriskmätare som TCFD rekommenderar. (GRI 103-3) Koldioxidintensi-

teten är företagets omsättning i proportion till mätaren av klimatavtrycket, vilket gör det lättare att jämföra olika stora bolag med varandra. För företagslåneplaceringar har Elo rapporterat det vägda medeltalet av placeringarnas koldioxidintensitet sedan år 2017. Under perioden 2016–2020 har Elo minskat det vägda medeltalet av aktieplaceringarnas koldioxidintensitet med 34 procent och företagslåneplaceringarnas koldioxidintensitet med 54 procent.

För att undvika en för stor klimatrisk har Elo även anslutit sig till energieffektivitetsavtalen inom fastighetsbranschen. Sparmålet för åren 2017–2025 är minst 7,5 procent av fastigheternas årliga energiförbrukning. I den uppdaterade klimatstrategin ställdes ett nytt energieffektivitetsmål som grundar sig på den faktiska förbrukningen i fastigheterna och som är 10 procent för fjärrvärme och 5 procent för elektricitet för perioden 2019–2025.

I aktie- och företagslåneplaceringarna använder vi en utomstående tjänsteproducent för beräkningen av klimatavtrycket, koldioxidintensiteten och det vägda medeltalet av placeringarnas koldioxidintensitet. Om offentligt bekräftad information inte finns att få, har en uppskattning enligt tjänsteproducentens modell använts i beräkningen. Förutom i beräkningen av klimatavtrycket använder vi tjänsteproducentens analys även för bedömningen av andra klimatrelaterade risker och möjligheter och i scenarioanalyserna. Vi undersöker möjligheterna att utöver vårt nuvarande verktyg även använda nya scenarioanalysverktyg.

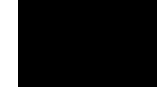
I Elos uppdaterade klimatstrategi har vi ställt som mål att minska aktie- och företagslåneplaceringarnas koldioxidintensitet med 25 procent under perioden 2019–2025. På klimatstrategins vägkarta har vi ställt som mål att fastställa ett minimimål för klimatriskerna för kapitalfunds- och statslåneplaceringarna under år 2021. Det långsiktiga målet är att våra placeringar är i linje med klimatmålen i Parisavtalet. Vi följer hur målen uppnås i vår årsberättelse och ansvarsrapport varje år.

År 2020 täckte beräkningen av klimatavtrycket 53 procent av våra placeringstillgångar.

Placeringarnas klimatavtryck (GRI 305-1 & 305-2)

Noterade aktieplaceringar	2020	2019	2018
Klimatavtryck (tCO ₂ e/miljoner placerade dollar)	112	147	180
Koldioxidintensitet (tCO ₂ e/miljoner dollar i omsättning)	193	208	215
Det vägda medeltalet av portföljföretagens koldioxidintensitet (tCO ₂ e/miljoner dollar i omsättning) (TCFD)	181	203	219
Omfattningen av data om klimatavtrycket	100 %	97 %	95 %
Noterade företagslån	2020	2019	2018
Det vägda medeltalet av portföljföretagens koldioxidintensitet (tCO ₂ e/miljoner dollar i omsättning) (TCFD)	169	192	225
Omfattningen av data om klimatavtrycket	93 %	88 %	88 %
Direkta fastighetsplaceringar	2020	2019	2018
Klimatavtryck (tCO ₂ e)	13 128	15 498	26 224
Normaliserat klimatavtryck (tCO ₂ e/mn euro)	7	9	17
Omfattningen av data om klimatavtrycket	78 %	67 %	70 %
Effekterna av skogsplaceringarnas koldioxidsänka	2020	2019	2018
Skogsplaceringarnas koldioxidsänka (tCO ₂)	260 000	250 000	220 000
Skogsplaceringarnas koldioxidlager (tCO ₂)	6 650 000	6 500 000	5 800 000

Notices: "Certain information ©2020 MSCI ESG Research LLC. Reproduced by permission".



ANSVAR FÖR KUNDERNA

Vi stöder kundernas vardag – i alla situationer



Vi stöder kundernas vardag – i alla situationer

Pensionsförsäkringen för arbetstagare (ArPL) och pensionsförsäkringen för företagare (FöPL) tryggar pensionsskyddet för anställda och företagare. Vi vill göra det enkelt för kunderna att sköta sina ärenden och betjäna våra kunder på ett ansvarsfullt sätt, så att de i lugn och ro kan koncentrera sig på sin affärsverksamhet.

De viktigaste elementen i vår kundservice är yrkesskicklighet, ansvarstagande och omtanke. För kunderna konkretiserar vi detta genom vår gedigna kunskap om arbetspensionsförsäkring, genom att hålla våra löften och flexibelt beakta och hjälpa kunderna i olika situationer. Detta framhövdes särskilt under det exceptionella året 2020, då coronakrisen var en prövning för både samhället och våra kunder.

Det faktum att ungefär vart tredje företag och ungefär 40 procent av företagen har valt Elo som sitt arbetspensionsförsäkringsbolag berättar om kundernas förtroende för Elo. Vid utgången av år 2020 skötte Elo cirka 83 600 pensionsförsäkringar för företagare och över 48 300 ArPL-försäkringar som tecknats av arbetsgivare, vilka sammanlagt omfattade nästan 393 100 försäkrade arbetstagare.

Elos egen service kompletteras av ett långvarigt, nära och välfungerande samarbete med Fennia, Lokal-Tapiola och Turva. Samarbetspartners servicenätverk garanterar att arbetspensionsförsäkringstjänster finns tillgängliga runt om i Finland. Elos försäkringar kan förutom hos våra samarbetspartners även tecknas via faktureringsföretaget Eezy, tjänsten Polku för egenanställda samt via webbutiken ilona.works.

Coronakrisens inverkan på våra kunder

Coronakrisen, som bröt ut på våren 2020, inverkade på många sätt på våra kunder. Den tillfälliga undantagsregeln som gjordes i försäkringsvillkoren gjorde det möjligt att bevilja en tre månader längre betalningstid för arbetspensionsförsäkringsavgifterna. Med en snabb tidtabell gjorde vi en ändring i vår webbtjänst, via vilken våra kunder behändigt kunde ändra förfallodagen. Antalet företagare som valde att flytta fram ArPL-försäkringsavgifternas förfallodag var

mångdubbelt jämfört med det normala. Största delen av framflyttningarna gjordes i april. Även mer än 10 procent av våra företagarkunder flyttade fram förfallodagen för sina FöPL-försäkringsavgifter.

Corona återspeglar sig på ArPL-lönesumman, som år 2020 var ca 1,5 procent mindre än 2019. Av alla branscher minskade lönesumman mest inom hotell- och restaurangbranschen. Företagarna justerade sin arbetsinkomst mångdubbelt åt båda hållen i mars-maj jämfört med tidigare år. I mars och april avslutades också betydligt flera FöPL-försäkringar än normalt.

Utvecklingen av kundservice fortsatte

Under våren kontaktades vår kundservice i betydligt större grad än normalt av våra företagarkunder som behövde t.ex. längre betalningstid eller ville göra ändringar i sina försäkringar. Vi kunde emellertid hålla servicenivån på utmärkt nivå hela tiden och det har inte uppstått köer. Under 2020 tog försäkringstjänsterna emot totalt ca 75 000 kundsamtal och svarsprocenten var mycket hög, ca 98 procent. Den genomsnittliga kötiden var 28 sekunder.

Vi har redan i flera år gjort ett systematiskt arbete för att förbättra kundernas serviceupplevelser och det syns också i den service som kunderna får och hur de upplever den. Vi mäter kundtillfredsställelsen med vår telefontjänst med ett rekommendationsindex (NPS). År 2020 sattes vår kundservice verkligen på prov. Trots det uppnådde vi ett nytt toppresultat i mätningen av kundernas serviceupplevelser, då NPS var 90,7. I samband med NPS-enkäten hade kunderna även möjlighet att fritt ge respons på vår service. Som positiva saker i responsen framhövdes upprepade gånger en snabb telefonservice, hög kompetens, smidighet

och vänlighet. År 2020 gav kunderna oss även särskilt beröm för vår förståelse för deras svåra situation.

För oss är det viktigt att våra kunder kan sköta sina ArPL- och FöPL-försäkringsärenden under ett enda samtal. Över 94 procent av kunderna fick sitt ärende skött under ett och samma telefonsamtal. Genom kontinuerliga satsningar på att utveckla personalens kompetens och våra serviceprocesser samt de underliggande datasystemen kan vi även i fortsättningen göra det möjligt för kunderna att sköta så många ärenden som möjligt från början till slut under ett enda samtal. Den respons som vi får och samlar in av kunderna är en viktig del av vårt fortlöpande utvecklingsarbete, i vilket vi även utnyttjar analyser och robotik.

Cirka 83 procent av våra ArPL-kunder och ca 80 procent av våra FöPL-kunder använder vår webbtjänst. Webbtjänsten innehåller många nyttiga tjänster för olika

stora arbetsgivarkunder i olika skeden av sin företagarverksamhet samt för företagare. Vi har fortsatt att utveckla våra webbtjänster utifrån erhållen respons i nära samarbete med våra kunder. Samarbetet har till exempel utgjorts av intervjuer och testning av ändringar med kunderna.

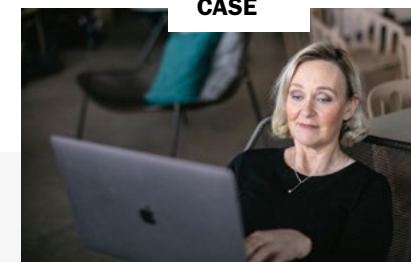
Till webbtjänsten har bland annat fogats en möjlighet att byta betalningssätt. Uppföljningen av inkomstanmälningarna till inkomstregistret och de ArPL-fakturor som bildas utifrån dem har förbättrats och till rapporteringen har det fogats ett avsnitt för uppföljningen av hur den pensionsutgift som inverkar på avgiftsklassen utvecklas. Möjligheterna att göra ändringar i FöPL-försäkringen har också förbättrats. Tjänsterna hjälper våra kunder att planera och leda sin affärsverksamhet.

Vi har även uppdaterat vår webbtjänst för att göra den tydligare, och således mer tillgänglig i enlighet med tillgänglighetsdirektivet i syfte att säkerställa att alla våra kunder kan använda våra tjänster. NPS för webbtjänsten var år 2020 det högsta under hela den tid mätningar gjorts, 51,6.

Kundernas rekommendationsvärde (NPS) för våra tjänster på skalan -100 (sämst) och 100 (bäst). (GRI 103-3)

	Telefontjänsten för försäkringsärenden	Webbtjänsten för företagskunder
2020	90,7	51,6
2019	86,1	33,4
2018	84,0	29,1
2017	82,9	17,2

CASE



”ÄR ALLT I SIN ORDNING?” – Att aktivt hålla kontakt med kunderna är mer än att bara skicka fakturor

År 2020 satsade vi allt mer på att proaktivt hålla kontakt med kunderna. Vi tar t.ex. personligen kontakt med kunderna i vissa livsskederna. Vi ser till att kunderna har aktuell information om försäkring, pensioner och Elos tjänster. Dessutom diskuterar vi om på vilket sätt vi kan hjälpa kunderna allt bättre.

Som experter vet vi att alla människor inte är lika intresserade av arbetspensionsförsäkringsärendena som vi är. Därför talar vi ett tydligt språk och gör det så enkelt som möjligt för kunderna att sköta sina ärenden så att de till fullo kan koncentrera sig på sin affärsverksamhet. Kunderna har förhållit sig mycket positiva till våra kontakttaganden. Vi kommer att fortsätta och utveckla våra aktiva kontakter ytterligare i syfte att erbjuda våra kunder allt bättre serviceupplevelser.

CASE



VI BÄR ANSVAR FÖR ATT FÖRETAGARE FASTSTÄLLER SIN FÖPL-ARBETSINKOMST TILL RÄTT NIVÅ

Företagarens sociala trygghet grundar sig på den fastställda arbetsinkomsten i FöPL-försäkringen. Förutom arbetspension ger den trygghet i många olika livssituationer, t.ex. vid sjukdom, familjetillökning och arbetslöshet. Vi försäkrar det största antalet företagare i Finland och för oss är det viktigt att våra företagarkunder håller sin arbetsinkomst på en så rätt nivå som möjligt under hela sin yrkesbana.

Vi kommunicerar aktivt och på ett lättförståeligt sätt med våra företagarkunder i olika skeden av företagsamhetens livscykel om hur viktig arbetsinkomsten är för företagarens pension och sociala trygghet. Vi tar exempelvis upp ärendet i vår kundservice och styr våra kunder att använda nättjänsten.

E-fakturering är ett steg för att minska miljökonsekvenserna

Allt flera av våra försäkringskunder har under de senaste åren övergått till elektronisk fakturering.

Av ArPL-kunderna har 46,6 procent och av FöPL-kunderna 38,4 procent valt elektronisk fakturering. Vi vill erbjuda olika elektroniska faktureringsalternativ så mångsidigt som möjligt och vi har utvecklat våra tjänster att svara mot kundernas behov.

Vid sidan av nätfakturering och e-faktura, som erbjöds redan tidigare, införde vi år 2020 även en möjlighet att ta i bruk e-postfakturering. Därtill kan våra fakturor nu mottas i Postis tjänst OmaPosti. Elektronisk fakturering är en del av vår ansvarsfulla verksamhet, eftersom den gynnar kunderna i form av en effektivare verksamhet och också minskar miljökonsekvenserna av papperspost. Då det gäller pappersfakturor övergick vi år 2020 till Postis klimatneutrala tjänst.

En effektiv verksamhet gynnar våra kunder

I ett arbetspensionsbolag inverkar både verksamhetens effektivitet och bolagets solvens på de kundåterbärningar

som beviljas kunderna och som minskar arbetsgivarens slutliga försäkringsavgift.

Effektiviteten beskrivs med omkostnadseffektiviteten, dvs. hur stor andel av omkostnadsinkomsten som bolaget använder för driftskostnader. År 2020 var Elos driftskostnader 72,0 procent av försäkringsavgiftens omkostnadsinkomst. Elo överför 27,7 miljoner euro till kundåterbärningar för 2020, vilket motsvarar 0,20 procent av ArPL-lönesumman.

I arbetsgivarnas ArPL-försäkringsavgifter gjordes en tillfällig nedsättning med 2,6 procentenheter, vilken gällde försäkringsavgifterna för de löner som utbetalades under tiden 1.5–31.12.2020. Nedsättningen byggde på en lagändring som gjordes på grund av corona och gällde alla arbetsgivare. Som en följd av nedsättningen är den kundåterbärning som arbetspensionsbolagen betalar endast en tredjedel av den normala.

BLOGG 4.12.2020:

Företagare, är din arbetsinkomst på rätt nivå? – Fyra tips när du uppskattar din arbetsinkomst

FöPL-arbetsinkomsten ska enligt lagen motsvara företagarens uppskattning av sin arbetsinsats. Det är inte meningen att arbetsinkomsten ska vara en påhittad summa, utan den bör grunda sig på varje företagares personliga situation.

[Läs mer \(på finska\) >](#)

Finansieringslösningar för våra kundföretag

Med hjälp av Elos mångsidiga finansieringsprodukter stöder vi lönsam tillväxt, sysselsättning och konkurrenskraft. Med individuella finansieringslösningar kompletterar vi våra samarbetspartners, såsom bankernas, Finnveras och skadeförsäkringsbolagens utbud.

Vi sätter oss noga in i projekten genom att lyssna till kunden och utifrån det strävar vi efter att erbjuda bästa möjliga finansieringsalternativ. Våra experter känner till finansieringsutbudet i vårt nätverk även i de fall då vi inte själva kan erbjuda finansiering.

År 2020 medförde utmaningar för många av våra finansieringskunder och efterfrågan på återlån var exempelvis flera tiotals gånger större än under tidigare år. Vi strävade genom olika finansieringslösningar efter att stöda våra kundföretag så att de skulle ha möjligheter att klara coronaårets utmaningar och utveckla sin affärsverksamhet på lång sikt.

Våra finansieringsprodukter är återlån och tillväxtlån samt lån för de små och medelstora företagens finansieringsbehov. I vårt finansieringsutbud ingår också mellanfinansiering och placeringar i onoterade lönsamma medelstora tillväxtföretag. Företagen kan ansöka om finansiering från Elo för investeringar, företagsköp, för omstrukturering av innehav och anståndsåtgärder, för internationalisering samt för behovet av rörelsekapital. I våra finansieringsbeslut följer vi våra principer för ansvarsfulla placeringar.



“

Genom finansieringslösningar gör vi det möjligt för de finländska företagen att utvecklas och förbättra sin konkurrenskraft.

Ansvarsfulla arbetsgivare satsar på ledning av arbetsförmågan

Då arbetslivet förändras, befolkningen blir allt äldre och andelen invalidpensioner ökar är det viktigare än någonsin att yrkesbanorna är så långa och sammanhängande som möjligt. Vi deltar aktivt i kundernas vardag genom att värna om en stark kompetens inom ledning av arbetsförmågan.



Hantering av risken för arbetsförmåga hjälper företagsledningen att förebygga att yrkesbanorna avbryts i förtid, att minska kostnaderna för invalidpensioner och sjukfrånvaro och att leda arbetsförmågan strategiskt under arbetstagarnas hela yrkesbana. Genom ett systematiskt och målinriktat arbete för att leda arbetsförmågan stöds personalens förmåga, kunskaper och motivation att bidra till att företagets mål uppnås. Syftet med Elos tjänster för ledning av arbetsförmågan är att trygga att kunderna har kunskaper om hur arbetsförmågan kan ledas och genomföras på ett ansvarsfullt sätt.

Finansinspektionens anvisningar och rapporteringsföreskrifter om verksamhet som avser att hantera risken för arbetsförmåga i arbetspensionsförsäkringsbolagen styr för egen del utvecklingen och utbudet av våra tjänster för ledning av arbetsförmågan. Enligt anvisningarna kan kostnaderna för verksamhet som avser att hantera risken för arbetsförmåga endast täckas med den andel som uppbärs för detta ändamål i ArPL-avgiften.

Anvisningarna förutsätter också att kunderna deltar i kostnaderna för arbetshälsoprojekten med minst samma penningssumma som arbetspensionsbolaget. År 2020 använde Elo sammanlagt 3,2 miljoner euro för kostnader som ska täckas med avgiftens andel för hantering av risken för arbetsförmåga.

Under 2020 gjorde vi ett omfattande internt utredningsarbete i Elo. Vi gjorde verksamheten för att hantera invalidpensionsrisken allt mer riskbunden och smidigare samt stärkte compliancefunktionens roll som en del av den interna kontrollen. Vi utvecklade även en mer systematisk mätning av effekterna av att hantera invalidpensionsrisken.

Principerna inom Elos tjänster för ledningen av arbetsförmågan är:

- Rådgivningen om hantering av risken för arbetsförmåga är avsedd för alla Elos kundföretag.
- Tjänsterna bygger på en utvärdering av riskerna för arbetsförmåga.
- Tjänsterna och det ekonomiska stödet hänförs till konstaterade risker.
- Elo följer aktivt med effekterna av de åtgärder som vidtagits hos kunderna och bedömer deras effektfullhet på lång sikt.

Vårt mål är att se till att de projekt för ledning av arbetsförmågan som vi är med och stöder finansiellt bidrar till att förlänga yrkesbanorna och till att på lång sikt minska risken för arbetsförmåga i kundföretagen. Enligt Finansinspektionens krav har vi utvecklat verktygen för riskkartläggning och uppföljning av åtgärdernas effektfullhet.



Arbetsförmågan utvecklas och förändras under yrkesbanan

Arbetslivets brytningsskede och höjningen av pensionsåldern medför stora utmaningar för arbetsförmågan och förlängningen av yrkesbanorna inom alla branscher runt om i Finland. I takt med att gamla arbetsuppgifter försvinner uppkommer det nya som förutsätter ny kompetens och ständig inläring under hela yrkesbanan. Arbetsgivarna, förmännen och arbetstagarna bär själva ett stort ansvar för att upprätthålla sin kompetens.

Förutsättningarna för en så sammanhängande yrkes-

I slutet av yrkesbanan är det särskilt viktigt att se till kompetensen så att arbetstagarna bevarar sin arbetsförmåga och motivation.

banan som möjligt skapas redan på den första arbetsplatsen. Därför är det viktigt att de unga kommer in i arbetslivet så tidigt som möjligt och på ett hållbart sätt. Även senare under yrkesbanan uppkommer det livssituationer som inverkar på arbetsförmågan på olika sätt och som förutsätter t.ex. flexibla arbetstider eller omskolning. I slutet av yrkesbanan är det särskilt viktigt att se till kompetensen så att arbetstagarna bevarar sin arbetsförmåga och motivation.

Vi stöder kundföretagen i arbetet för att leda arbetsförmågan och tar fram både verktyg och metoder för att stöda arbetstagarnas arbetsförmåga under hela deras yrkesbana ända fram till pensionsåldern. Dessutom strävar vi efter att hjälpa företagen att utveckla befintliga och nya processer för att stöda arbetsförmågan i olika skeden av yrkesbanan.

Ledning av arbetsförmågan är en framgångsfaktor i företagen

Ledning av arbetsförmågan är ett förebyggande, målinriktat och långsiktigt arbete som genomförs i samarbete mellan flera olika aktörer i syfte att främja arbetstagarnas arbetsförmåga och förmännens beredskap att leda detta arbete. Arbetshälsa är ett resultat av en högklassig ledning av arbetsförmågan. Konkret syns verkningarna av den i form av minskade kostnader för sjukfrånvaro och arbetsoförmåga samt som förbättrad produktivitet på lång sikt.

Genom en framgångsrik ledning av arbetsförmågan säkerställs det att arbetstagarna bevarar sin arbetsförmåga och kan lyckas i sitt arbete. Då företagets personalpolitik är på en hållbar grund, hjälper det också företaget att uppnå de affärsmässiga målen.

Vi erbjuder företag av olika storlek och i olika skeden av sin verksamhet verktyg som kartlägger personalriskerna och riskerna för arbetsoförmåga samt utbildning, expertstöd och mätare för att följa upp projektens effektfullhet. Våra experter inom tjänsterna för ledning av arbetsförmåga samarbetar med kundföretagens ledning för att identifiera, hantera och förebygga risker för arbetsoförmåga. Tack vare vårt omfattande nätverk når vi ut till våra kunder runt om i Finland. Våra lokala experter får utmärkt respons både av våra kunder och samarbetspartners.

Vi följer kontinuerligt upp effekterna av vårt arbete genom att mäta projektens effektfullhet. Med hjälp av verktygen i webbtjänsten följer vi tillsammans med kunderna upp och bedömer vilka effekter genomförda projekt har haft och vilka erfarenheterna av dem är. Med hjälp av verktyget kan vi se vilka åtgärder som fungerat bra, vad som behöver utvecklas i fortsättningen och vad som det inte lönar sig att göra på nytt.

Utbildning utvecklar och upprätthåller våra kunders kunskaper om ledning av arbetsförmågan

Under coronapandemin ökade andelen distansarbete samt digitala möten och arbetsredskap med en aldrig tidigare skådad takt både i våra kundföretag och i vårt kundarbete. Då viruset började sprida sig i Finland överförde vi omedelbart alla planerade kundmöten och -utbildningar till nätet för att undvika fysiska kontakter och förhindra smittspridning.

År 2020 ordnade vi sammanlagt 14 online-webbinarier om ledning av arbetsförmåga, vilka var öppna för alla. Cirka 2 457 representanter från våra kundföretag deltog i evenemangen. Innan coronakrisen började ordnade vi fyra kundevenemang i Finland. Utbildningarnas innehåll utgår från kundernas behov, identifierade risker för arbetsoförmåga och utmaningarna inom ledningen av arbetsförmåga, vilka Elos experter och våra kunder har observerat att försvårar vardagen och bromsar framgången i våra kundföretag.



“

Det är viktigt att de unga kommer in i arbetslivet så tidigt som möjligt och på ett hållbart sätt.

Utbildningarna ger hjälp och synvinklar bland annat för att identifiera risker för arbetsförmåga, för ledningen av arbetsförmågan som en del av förmansarbetet, för att stöda psykisk hälsa på arbetsplatsen, hjärnergonomi och hanteringen av förändringar på arbetsplatsen. Kunderna upplevde att utbildningarna var nyttiga och av hög kvalitet. De värdesatte framför allt de aktuella temana, de sakkunniga coacherna och de verktyg de fick för det egna arbetet.

Under 2020 ordnade Elo två ”Työkykyjohtamisen superosaaja”-utbildningar, i vilka det deltog 53 personer med ansvar för ledning av arbetsförmågan från 37 kundföretag. Utbildningshelheten räcker ungefär ett år och hjälper företagen att hantera riskerna och kostnaderna för arbetsförmåga. Utbildningens mål är att deltagarna ska främja det systematiska arbetet med att leda arbetsförmågan i sin organisation med hjälp av samarbetspartners och Elos verktyg för ledning av arbetsförmågan.

Utbildningen ger även färdigheter att kartlägga företagets utvecklingsbehov och att rikta åtgärderna på att minska riskerna för arbetsförmåga. Utbildningen består av fyra studiedagar och av ett studiearbete om hur ledningen av arbetsförmåga kan utvecklas.

Deltagarna har gett mycket positiv respons på utbildningen. Våra kunder anser att de haft nytta av utbildningshelheten och de har fått konkreta idéer och stöd av varandra för sitt arbete samt verktyg för den praktiska ledningen av arbetsförmågan i företaget.

År 2020 infördes nätutbildningsprogrammet ”Työkykyjohtamisen taitaja” som en del av tjänsteutbudet för små och medelstora företagskunder. Målet med utbildningen är att små och medelstora företag

ska få sådana kunskaper i arbetshälsöändamål som de utifrån sin bransch och företagets storlek kan tillämpa på riskerna för arbetsförmåga i företaget. Under 2020 startade två Taitaja-utbildningsgrupper som hade sammanlagt 98 deltagare.

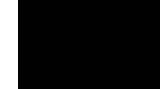
Elos utbildningar och utbildningsprogram om riskerna för arbetsförmåga nådde en rekordstor publik år 2020 och på så sätt kunde vi erbjuda allt flera kundföretag stöd i avvärdandet av risker för arbetsförmåga.

Serviceutveckling och lokalt kunnande för kundernas behov

Våra webbtjänster om ledning av arbetsförmåga innehåller information och verktyg om hur förmansarbetet och ledningen av arbetsförmågan kan utvecklas i det dagliga arbetet, t.ex. en handbok om ledning av arbetsförmågan och om hur man på arbetsplatsen kan stöda en arbetstagare som insjuknat i depression.

Genom att använda våra webbtjänster får våra kunder snabbt en helhetsbild av var det egna företaget står då det gäller att leda arbetsförmågan. Företagen kan följa upp och bättre förutse kostnaderna för invalidpensioner. I sin helhet styr tjänsten mot en mer strategisk ledning av arbetsförmågan och mot förebyggande arbete, vilket å sin sida förbättrar förutsebarheten och ger kostnadsbesparingar.

De små och medelstora företagen är betydande sysselsättare i Finland. Betydligt flera små och medelstora företag än tidigare har aktiverat sig och börjat använda tjänsterna för ledning av arbetsförmågan. Elos mål är att upplysa företag av alla storlekar om nyttan med att leda arbetsförmågan.



Elo publicerade en verktygslåda med olika verktyg och material för ledningen av arbetsförmågan

År 2020 publicerade vi en verktygslåda med olika verktyg och material för ledningen av arbetsförmågan på vår webbplats. Elos verktygslåda är en användarvänlig digital verktygs- och materialhelhet som innehåller nyttiga verktyg för

respons och utveckla sina kunskaper i att identifiera belastning i arbetet. I verktygslådan för arbetsförmåga får våra kunder stöd att ingripa i ett tidigt skede vid risk för arbetsoförmåga, vilket är särskilt viktigt under dessa exceptionella förhållanden.

Verktygslådan är öppen för alla och kräver inte att före-

Vi uppdaterar hela tiden verktygslådan för arbetsförmåga med nytt innehåll. Tjänsten finns fritt tillgänglig på Elos webbplats på finska, svenska och engelska.

En god ledning av arbetsförmågan syns i form av minskade kostnader för sjukfrånvaro och arbetsoförmåga samt i företagets produktivitet på lång sikt.

ledningen av arbetsförmågan och för att stöda förmännens dagliga arbete. Innehållet är uppdelat i fyra huvudklasser, vilka är kartläggningen av risker, ledning av arbetstagarnas prestationer, ingripande i utmaningar med arbetsförmågan och partiell arbetsoförmåga.

I verktygslådan för att förbättra arbetsförmågan kan kunderna t.ex. kartlägga riskerna för arbetsoförmåga bland sin personal med hjälp av en riskindikator för ledning av arbetsförmågan. Indikatorn ger också rekommendationer om när man bör ingripa i riskerna. Förmän och teamledare kan öva t.ex. sina färdigheter att ge

taget blir kund hos Elo. Som expertorganisationer på arbetsliv, yrkesbanor och arbetsförmåga bär arbetspensionsbolagen ett samhälleligt ansvar för arbetsförmågan och arbetslivsfärdigheterna och hur de utvecklas i Finland. Av den anledningen är innehållet fritt tillgängligt för alla arbetsgivare som bär ansvar för sina arbetstagare.

Utöver verktygslådan får Elos kunder även stöd av en expert på ledning av arbetsförmågan i att utnyttja verktygen samt i att kartlägga riskerna för arbetsoförmåga och tolka resultaten av kartläggningen.

BLOGG 10.12.2020:

Hur kan partiellt arbetsföra personer stödas på ett ansvarsfullt sätt?

Vad innebär ansvarsfullhet då det gäller personalens arbetsförmåga och ledningen av arbetsförmåga?

Ärendet kan granskas konkret genom att begrunda på vilket sätt de partiellt arbetsföras deltagande i arbetslivet kan säkerställas och på vilket sätt en återgång till arbetet efter en sjukledighet kan stödas. Det är faktorer som bidrar till en ansvarsfull personalpolitik på arbetsplatsen. [Läs mer \(på finska\) >](#)



Pensionsskydd nu och i framtiden

Vi bär ansvar för 243 600 nuvarande och 476 700 framtida pensionstagares pensionsskydd. År 2020 betalade vi ut sammanlagt 3 552,9 miljoner euro i pensioner.

Pensionering innebär en ny vardag utan det bekanta arbetslivet. Då våra kunder lämnar arbetslivet bakom sig, förändras deras sociala relationer, den dagliga livsrytmen och försörjningen. Ändringarna inverkar även på kundernas anhöriga.

Kundernas livssituationer är alltid individuella. Därför är det viktigt för våra kunder att veta vilka pensioneringsalternativ som står till buds.

Smidig service och snabba pensionsbeslut tryggar en oavbruten utkomst

I livets stora förändringar är det lättare att sköta sina ärenden då servicen är smidig och felfri och bemötandet är jämlikt och rättvist. Det är inte alltid lätt att välja tidpunkten för pensioneringen eller rätt alternativ. Därför är vi regelbundet i kontakt med våra kunder i olika ålder för att de ska känna till sina möjligheter att gå i pension.

År 2020 utfärdade vi på ansökan 25 800 (26 000) pensionsbeslut. Eftersom det är viktigt att trygga kundernas försörjning i samband med pensionering, strävar vi efter att ha så korta handläggningstider för pensionsansökningarna som möjligt och att utfärda tydliga beslut av hög kvalitet. Vi följer kontinuerligt upp pensionsbeslutens kvalitet för att säkerställa att våra kunder får korrekta pensionsbeslut i rätt tid.

Genom ett systematiskt utvecklingsarbete har Elos pensionshandläggningsprocess gjorts smidig och snabb för kunderna.

Elos kunder har fått pensionsbesluten snabbare än inom branschen i genomsnitt under hela den tid Elo funnits. År 2020 utfärdade vi pensionsbesluten i genomsnitt inom cirka 4 (9) dagar, dvs. 18 (25) procent snabbare än genomsnittet i de andra arbetspensionsbolagen. Hos oss får de försäkrade företagarna sina pensionsbeslut i genomsnitt 26

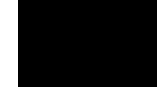
(33) procent snabbare än företagarkunderna i de övriga arbetspensionsbolagen. År 2020 utfärdade Elo t.ex. beslut om ålderspension inom tre dagar, då medeltalet inom branschen var elva dagar. Beslut om partiell förtida ålderspension utfärdades i regel på en dag, som snabbast redan samma dag, då medelvärdet inom branschen var fyra dagar. Elo utfärdade beslut om familjepension ca en vecka snabbare än inom branschen i genomsnitt.

Våra kunder kan vänta sig snabba beslut också då pensionen delvis betalas från utlandet. Om en pensionstagare förutom i Finland även har arbetat i ett annat EU-land, får personen sitt pensionsbeslut från Elo i genomsnitt mer än dubbelt snabbare än inom branschen i genomsnitt. I slutet av 2020 togs det i bruk ett nytt system för elektroniskt utbyte av information om social trygghet mellan EU-länderna. Detta väntas ytterligare försnabba handläggningen av pensioner från utlandet.

Coronaviruset inverkade på våra kunders pensionsplaner

Coronaviruset ändrade många av våra kunders planer om ålderspension år 2020. I oktober 2020 fick vi klart färre ansökningar om ålderspension än väntat. Fenomenet syntes inom hela pensionsbranschen. Enligt Pensionsskyddscentralens statistik utfärdades det ca 35 procent färre beslut om ålderspension i oktober 2020 jämfört med året innan.

Vi utredde orsakerna till förändringen. För en del av kunderna ökade coronaviruset arbetsmängden i den grad att det inte kändes aktuellt att gå i pension. Även restriktionerna som gällde fritidsaktiviteter, såsom för resor och hobbyer, flyttade fram pensionsplanerna för flera personer som uppnått ålderspensionsåldern.



Osäkerheten med anledning av coronaviruset syntes också i vår kundservice 2020. Kunderna behövde allt mer stöd i det personliga beslutsfattandet när de vägde olika pensioneringsalternativ mot varandra. Samtalen med kunderna var längre än tidigare då man noggrant begrundade kundernas individuella levnadssituation och olika pensionsformer.

Kundservice av hög kvalitet är vårt mål varje dag

Våra kunder förtjänar en okomplicerad och sakkunnig service i alla våra kanaler. År 2020 fortsatte vi att långsiktigt satsa på service i flera kanaler och att ytterligare förenkla skötseln av ärenden särskilt via nätet. Andelen ärenden som sköts elektroniskt har ökat för varje år och över 70 procent av ansökningarna om ålderspension

Kunderna är mycket nöjda med Elos service. I pensionsärenden besvarar vi kundernas samtal på i genomsnitt 20 (11) sekunder och vår svarsprocent på samtalen till servicenumren är 99 (99). Vår telefontjänst fick rekommendationsvärdet (NPS) 73,3 (70). Av dem som svarade på pensionstjänsternas enkät om kundtillfredsställelsen gav 92,5 (88) procent Elo ett berömligt betyg. Våra kunder har berömt oss särskilt för vår kompetens, tjänstvillighet och tillgänglighet.

Under 2020 fortsatte vi att utveckla webbtjänsten och att utvidga dess funktioner. Vi tog i bruk nya tjänster, t.ex. elektroniska blanketter för ansökan om rehabilitering och barnpension. Vi förbättrade även många av de befintliga tjänsterna utifrån kundresponserna. Vi tar med kunderna i utvecklandet av webbtjänsten bland annat genom att samla in kundrespons i webbtjänsten samt genom att låta kunderna testa webbtjänstens användbarhet. Kundernas genomsnittliga rekommendationsvärde (NPS) för webbtjänsten var 66,3 (59).

Vi fäster stor uppmärksamhet på att våra anställda har så högklassig kompetens som möjligt om pensioner och hur man ansöker om pension. Dessutom fortsatte vi satsningarna på att utveckla vår kundservicekultur. Nya teknologiska lösningar, såsom robotik och dataanalyser, effektiviserar vårt arbete och hjälper oss att utveckla vår kundservice. Vi tog i bruk en chattbot för att stöda kunderna att sköta sina ärenden på nätet. Vi har också en chatttjänst som stöder kundernas ärendeskötsel under den tid kundservicen är öppen.

Smidig service och snabba pensionsbeslut garanterar en fortsatt utkomst.

Coronaviruset inverkade även på arbetet för de anställda inom Elos kundservice. Majoriteten av Elos anställda övergick i mars snabbt till att nästan helt arbeta på distans för att minska kontakterna och stävja coronapandemin. Trots den snabba övergången till distansarbete och förnyade mötesrutiner var kundservicen på en fortsatt hög nivå.

sköts via vår webbtjänst. De kunder som ansöker om pension kan täckande sköta nästan alla sina pensionsärenden via webbtjänsten allt från planeringen av en pensionering till ansökan om pension och skötseln av löpande pensioner.

Kundernas rekommendationsvärde (NPS) för våra tjänster på skalan -100 (sämst) och 100 (bäst). (GRI 103-3)

	2020	2019	2018
Telefontjänsten för pensionsärenden, NPS	73,3	69,9	72,5
Webbtjänsten för försäkrade och pensionstagare, NPS	66,3	58,9	55,2
Enkät om kundtillfredsställelsen efter ett pensions- och rehabiliteringsbeslut, andelen som gav ett berömligt vitsord i %	92,5 %	88,3 %	86,2 %

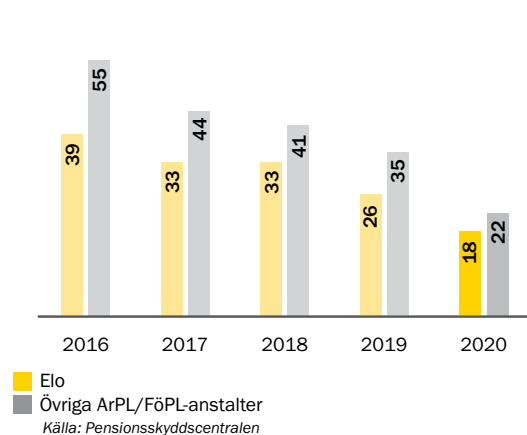
Nya vindar: inkomstregistret och familjepensionsreformen

Inkomstregistret som togs i bruk år 2019 medförde ändringar både hos våra kunder och i Elos vardag. Inkomstregistret ledde också till ett smidigare samarbete mellan arbetspensionsbolagen och skattemyndigheterna. Från ingången av 2021 utvidgades inkomstregistret att också gälla förmånsuppgifter, vilket innebär att också Elo anmäler utbetalda pensioner till systemet.

Vi anmäler pensions- och förmånsuppgifterna direkt till inkomstregistret och redovisar skatterna till skattemyndigheterna enligt de uppgifter som anmälts till inkomstregistret. Skattemyndigheterna får alla uppgifter om utbetalda pensioner och förmåner från inkomstregistret för den förhandsfyllda skattedeklarationen och skattekortet. Kunderna kan också granska sina egna inkomstuppgifter i inkomstregistret.

Vi utnyttjar även de uppgifter som andra förmånsutbetalare anmäler, t.ex. FPA, vilket påskyndar pensionshandläggningen och förbättrar beslutens riktighet.

Pensionsansökningarnas handläggningstider, dygn

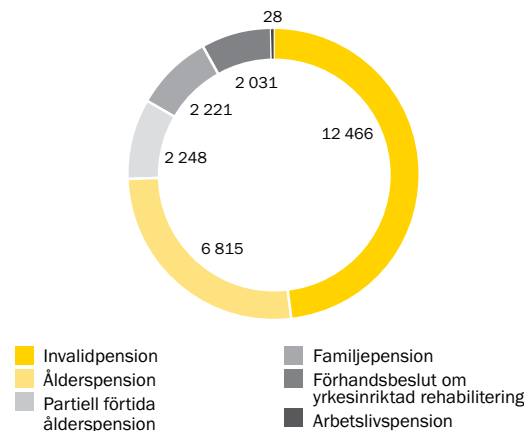


År 2020 behandlades en revidering av lagstiftningen om familjepension. Enligt den begränsas efterlevandepensionen till tio år eller tills det att det gemensamma barnet som får barnpension fyller 18 år. Dessutom får även sambo rätt till efterlevandepension och ett barn som mist sin vårdnadshavare får barnpension fram till 20 års ålder. Ändringarna träder i kraft den 1 januari 2022.

Syftet med reformen är att stärka familjepensionernas roll i tryggheten av barnfamiljernas utkomst, att förbättra pensionssystemets finansiella hållbarhet och att bättre beakta förändringarna i familjestrukturen. Ändringarna inverkar inte på redan beviljade efterlevandepensioner, men löpande barnpensioner kommer att förlängas.

Elo informerade kunderna om den kommande ändringen under 2020, och år 2021 kommer Elo att göra nödvändiga systemändringar. Vi kommer även att utbilda våra kundrådgivare så att de kan svara på kundernas frågor om familjepensionsreformen.

Antal pensionsbeslut per pensionslag, st.



BLOGG 13.11.2020:

Vilket förfärligt kundsamtal – tack och lov ger webbtjänsten råd både åt arbetsgivare och arbetstagare och du slipper sätta pensionskaffet i vrångstrupen

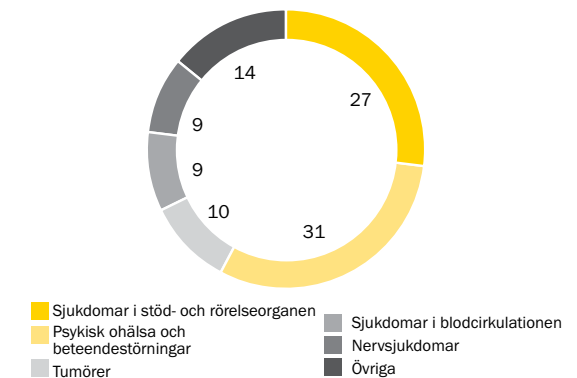
Det lönar sig att tala öppet om sina pensioneringsavsikter, t.ex. i samband med utvecklingssamtal. På så sätt kan arbetsgivaren i god tid planera sina personalresurser. Arbetstagaren får å sin sida tid att i lugn och ro planera sin pensionering. [Läs mer \(på finska\) >](#)

INTERVJU, publicerad 15.1.2021:

Branschens bästa service i livets vändpunkter

Pensioneringen är en av de största vändpunkterna i livet. Vi vill att våra kunder ska kunna gå i pension så enkelt och smidigt som möjligt. En snabb pensionshandläggning och en tillgänglig kundservice är ärenden som prioriteras inom Elo varje dag. [Läs mer \(på finska\) >](#)

Medicinska orsaker till beviljade nya invalidpensioner, %



Tillbaka till arbetslivet med hjälp av rehabilitering

Ingen ska behöva avsluta sin yrkesbana i förtid, fastän arbetsförmågan är nedsatt. Yrkesinriktad rehabilitering är en möjlighet att fortsätta i arbetslivet t.ex. i omarbetade arbetsuppgifter eller rentav genom att utbildas för ett nytt yrke.

Målet med yrkesinriktad rehabilitering är att förebygga bestående arbetsoförmåga genom att hitta ett lämpligt arbete, i vilket yrkesbanan kan fortsätta oberoende av begränsningarna i arbetsförmågan och hälsotillståndet. Yrkesinriktad rehabilitering kan beviljas i form av arbetsprövning, arbetsträning eller genom att stöda studier. Strävan är att i första hand rehabilitera arbetstagarna i anpassade uppgifter eller i helt nya uppgifter på deras arbetsplatser. År 2020 deltog ca 3 550 rehabiliteringsklienter i yrkesinriktad rehabilitering som stöddes av Elos.

År 2020 mottog vi 3,6 (3,7) procent färre ansökningar om rehabilitering än år 2019 och vi utfärdade på ansökan 2 031 (2 070) förhandsbeslut om rehabilitering. Därtill utfärdade vi ca 1 250 (1 100) förhandsbeslut i samband med ett beslut om invalidpension i de fall där förutsättningarna för rehabilitering uppfylldes.

Elos genomsnittliga handläggningstid för ansökningar om yrkesinriktad rehabilitering var 16 (17) dagar.

Av dem som ansökte om rehabilitering hade 43 (45) procent en sjukdom i stöd- och rörelseorganen, vilken var den vanligaste orsaken till att ansöka om rehabilitering år 2020. Psykisk ohälsa låg bakom ansökan om rehabilitering i 28 (27) procent av fallen. Andelen ansökningar om yrkesinriktad rehabilitering på grund av psykisk ohälsa minskade med 6 (7) procent.

Av de personer som omfattades av Elos yrkesinriktade rehabilitering år 2020 kunde 70 (73) procent återvända till arbetsmarknaden. En rehabiliteringsplan som sätts i verket i rätt tid, som motsvarar kundens behov och situationen på arbetsmarknaden samt en motiverad rehabiliteringsklient är avgörande för att rehabiliteringen ska lyckas.

Vi stöder våra kunder under rehabiliteringen

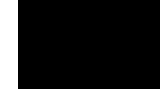
Vi strävar efter att på många sätt stöda våra kunder att återgå till arbetslivet. En sakkunnig och människonära service är mycket viktigt i stödet av rehabiliteringsklienten hela vägen från början till slut.

På våren 2020 genomförde vi en enkät bland rehabiliteringsklienterna, där vi bad dem berätta om sina erfarenheter och idéer om hur vi skulle kunna utveckla tjänsterna. Vi fick 133 svar och i flera upprepades önskan om att få mer information i olika skeden av rehabiliteringen. För att kunna fylla behovet kommer vi att utveckla de elektroniska tjänsternas och webbplatsens sökvägar för att underlätta tillgången till information samt att förbättra det proaktiva stödet till kunderna under rehabiliteringsprocessen tillsammans med våra samarbetspartners. År 2020 fokuserade vi även särskilt på att utnyttja analyser för att utveckla kundservicen och rehabiliteringens effekter.

Coronaviruset inverkar även på Elos rehabiliteringsklienter. Det tar t.ex. längre tid att utarbeta rehabiliteringsplanerna. Trots det exceptionella läget har det emellertid funnits arbetsplatser för genomförandet av arbetspröv-



“
Tidiga åtgärder vid utmaningar med arbetsförmågan och stöd som sätts in i rätt tid kan förhindra att en arbetstagare hamnar utanför arbetslivet.



ning och rehabiliteringsklienternas utbildningsplaner har kunnat främjas på normalt sätt. Elo är flexibel då det gäller tidtabellen för åtgärderna enligt rehabiliteringsplanen. Arbetscoacherna och rehabiliteringsklienterna övergick till att hålla möten på distans.

För vissa av våra kunder har coronatiden varit särskilt belastande, då oron i anslutning till viruset skjuter upp riskgruppernas drömmar om att återgå till arbetslivet långt in i framtiden. Därför är det viktigt att rehabiliteringsklienten får stöd av arbetscoachen, arbetspensionsbolaget och företagshälsovården som kan hjälpa till att hålla upp hoppet om ett fortsatt arbetsliv.

Antalet nya invalidpensioner ökade inte längre i samma takt som tidigare

Om de yrkesinriktade rehabiliteringsåtgärderna inte räcker till för att förbättra arbetsförmågan, kan delinvalidpension eller full invalidpension vara den rätta lösningen. År 2020 utfärdade vi på ansökan 12 494 (12 105) beslut om invalidpension, vilket är 3,2 procent fler än år 2019, vilket motsvarar en ökning på över 5 procent.

Invalidpension beror oftast på psykisk ohälsa eller en sjukdom i stöd- och rörelseorganen. År 2020 var psykisk ohälsa redan för andra året i följd den vanligaste orsaken till en ansökan om invalidpension. Andelen ansökningar om invalidpension på grund av psykisk ohälsa ökade med 7 procent jämfört med år 2019. Tillväxttakten minskade emellertid, då antalet ansökningar ökade med 18 procent året innan.

Elo avskog 36,1 (32,1) procent av de nya ansökningarna om invalidpension år 2020, vilket är ett större antal än föregående år. Orsaken till att en ansökan om invalidpension avslås är att villkoren för beviljande av pension inte uppfylls. Besluten om invalidpension grundar sig på arbetspensionslagstiftningen. Därtill styrs invalidpensionsbesluten av en etablerad beslutspraxis samt av

besluten i de olika besvärinstanserna.

Besvärnämnden för arbetspensionsärenden ändrade 8 (10) procent av Elos beslut, vilka Elos kunder hade överklagat. Motsvarande siffra för alla pensionsanstalter var 11 (13) procent.

Procenten invalidpensioner som avslogs ökade något inom hela arbetspensionsbranschen redan för andra året i följd. Sammanlagt avskog arbetspensionsbolagen 36,8 (33,7) procent av de nya ansökningarna om invalidpension.

Smidigare samarbete för att stöda arbetsförmågan

Tidiga åtgärder vid utmaningar med arbetsförmågan och stöd som sätts in i rätt tid kan förhindra att en arbetstagare hamnar utanför arbetslivet. Elo undersöker i samband med varje ansökan om invalidpension vilka möjligheter den sökande har att få yrkesinriktad rehabilitering och att hitta ett arbete som tar hänsyn till hälsotillståndet. Rehabilitering och näringsstöd kan också beviljas företagare.

Vi har en viktig uppgift då det gäller att få arbetsgivarna att förstå vikten av att kartlägga risken för arbetsoförmåga och av förebyggande åtgärder. Som en del av arbetet strävar vi efter att se till att arbetsgivarna är medvetna om hur viktigt det är att regelbundet följa upp riskerna för arbetsoförmåga.

Vi stöder också arbetsgivarna att identifiera och minska riskerna för arbetsoförmåga och ger dem färdiga, användarvänliga och förebyggande verktyg.

Inom invalidpensionerna satsade vi på att säkerställa beslut av hög kvalitet och att göra pensionshandläggningsprocessen allt smidigare.

Vi utvecklar också hela tiden vår servicemodell för arbetsgivare. I vår webbtjänst finns verktyg för förmån och HR, vilka kan användas för att förutse, förebygga och hantera företagets invalidpensionsrisker och de kostnader som de medför. I webbtjänsten får företaget

tillgång till aktuell information om invalidpensioner och förmåner samt om den yrkesinriktade rehabiliteringens effektivitet. Vårt mål är att erbjuda kunderna så smidiga användarupplevelser som möjligt.

För Elo är det viktigt att samarbetet mellan företagshälsovården, arbetsgivarna och Elo fungerar friktionsfritt. Vi utvecklar vår servicemodell för att underlätta informationsutbytet och påskynda planeringen och genomförandet av åtgärder som stöder och förbättrar arbetsförmågan.

BLOGG 1.6.2020:

En ny riktning i arbetslivet – arbetscoacherna stöder vid yrkesinriktad rehabilitering även under coronatiden

Vi kan stöda en rehabiliteringsklient att återgå till arbetslivet genom att erbjuda en arbetscoach som stöd vid planeringen av återgången. Även en arbetslös rehabiliteringsklient kan få hjälp av en arbetscoach. Om rehabiliteringsklienten kan återgå till arbetet, sparar arbetsgivaren kostnaderna för eventuella pensionsavgifter.

[Läs mer \(på finska\) >](#)

BLOGG 8.12.2020:

Samarbetet för att stöda arbetsförmågan börjar från de små signaler som arbetsgivaren upptäcker

Arbetslivets brytningsskede och coronapandemin har förändrat arbetslivet. Krisen har skapat osäkerhet inom arbetslivet, där ovissheten om de framtida utvecklingsriktningarna är större än normalt. [Läs mer \(på finska\) >](#)

A young man with dark hair, wearing a white sweater with dark blue horizontal stripes, stands with his arms crossed. He is looking off to the right with a thoughtful expression. The background is a blurred indoor setting with warm lighting and wooden elements.

ANSVAR FÖR PERSONALEN

**Vi är med
och skapar ett
hållbart arbetsliv**

Ansvar för personalen

Vår personalvision är att vara en uppskattad och utvecklingsorienterad arbetsplats, där var och en har möjlighet att lära sig och att lyckas. En välmående, utvecklingsorienterad och förändringsvillig personal är en konkurrensfördel i Elo. Ett av våra viktigaste strategiska teman är förnybar kompetens.



I Elo arbetar det ca 530 professionella på arbetspensionsförsäkring. Bland de anställda finns experter på bland annat pensionsförsäkring, riskhantering, ekonomi, ledning av arbetsförmågan och placeringar.

Planer styr verksamheten

I Elo uppgörs varje år en personalplan i enlighet med principerna om samarbete i företag, vilken grundar sig på bolagets affärsstrategi. Planen beaktar behoven av kompetensutveckling och förutser hur arbetet bör organiseras, vilka resurser som behövs och på vilket sätt personalens arbetsförmåga kan stödjas.

För målen och principerna för personalarbetet redogörs också i jämställdhets- och likabehandlingsplanen, som upprättas vartannat år, samt i utbildningsplanen och arbetshälsoplanen, vilka upprättas varje år.

Elos samarbetsforum, som motsvarar den delegation som avses i lagen om samarbete inom företag och i samarbetsavtalet, behandlar personalärenden som gäller hela eller en majoritet av personalen. Samarbetsforumet följer också upp genomförandet av ovan nämnda planer. (GRI 403-1)

Samarbetsforumet sammanträdde fyra gånger år 2020. Elos personalledning och förtroendemän sammanträder regelbundet ungefär varannan månad för att diskutera aktuella ärenden och för att förutse vad som är på kommande. Resultaten av personalarbetet följs upp regelbundet i ledningsgruppen och även i styrelsen varje år.

Resultaten av personalenkäten utvecklas hela tiden

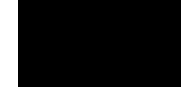
I Elo genomför vi en personalenkät varje år. År 2020 svarade 89 procent av de anställda på enkäten. People Power-indexet som beskriver hela enkäten var 73,1, vilket innebär att vi redan för andra gången placerade oss bland Finlands mest inspirerande arbetsplatser. Den goda utvecklingen fortsatte för sjunde året i följd; 2019 var indexet 72,8. I Elos första enkät i början av år 2014 var indexet 61,6.

Som Elos styrkor lyftes bland annat fram erhållandet av respons, känslan av att de anställda bemöts sjyst och jämlikt samt den närmaste chefens beröm för goda arbetsprestationer.

Bland utvecklingsobjekten i enkäten nämndes tilliten till och tron på bolagets framtid, att verksamheten utvecklas i rätt riktning samt högsta ledningens förmåga att styra bolaget genom att ta de rätta besluten.

Enheterna och funktionerna behandlar resultaten i sina närmaste arbetsgemenskaper och man beslutar i samarbete om nästa års utvecklingsåtgärder. Målet är att insatserna och valda utvecklingsobjekt ska synas som positiva förändringar i resultaten följande år. Som de största positiva förändringarna i resultaten på bolagsnivå 2020 nämndes känslan av att få till stånd någonting nyttigt i sitt arbete, att de anställda behandlas sjyst och jämlikt och att verksamheten i den egna arbetsgemenskapen är effektiv.

Vi placerade oss redan för andra gången bland Finlands mest inspirerande arbetsplatser.



God arbetsförmåga under hela yrkesbanan

Elo har som mål är att se till personalens arbetsförmåga på så sätt att arbetstagare i olika åldrar upplever att de gör ett meningsfullt arbete och kan bevara både en hög arbetsmotivation och sin funktionsförmåga under hela yrkesbanan.

Elos koncept för arbetshälsa och ledning av arbetsförmågan omfattar fysiskt och psykiskt välbefinnande, kompetens samt arbete och arbetsgemenskap. Det egna

Elo har som mål är att se till personalens arbetsförmåga på så sätt att arbetstagare i olika åldrar upplever att de gör ett meningsfullt arbete och kan bevara både en hög arbetsmotivation och sin funktionsförmåga under hela yrkesbanan.

ansvarstagandet står i fokus. Alla dessa utvecklas och följs upp i samverkan mellan arbetarskyddskommittén, HR-tjänsterna, företagshälsovården och andra samarbetsgrupper. Arbetshälsa och arbetarskydd styrs av den arbetarskydds- och arbetshälsoplan som upprättas varje år.

Utvecklingen av arbetarskyddet och arbetshälsan koordineras av en arbetarskyddskommitté, som sammanträdde fyra gånger år 2020. I arbetarskyddskommittén deltar förutom representanter för arbetsgivaren och personalen även experter på företagshälsovård. (GRI 403-1)

Arbetarskyddskommittén fastställer varje år de 2–3 viktigaste delområdena inom arbetarskyddet, vilka

bolaget särskilt fokuserar på inom arbetarskydds- och arbetshälsoarbetet. Genom att fastställa tyngdpunktsområden strävar vi efter att vara förutseende, dvs. att hantera de delområden som är viktiga för ett smidigt arbete så att arbetarskyddsproblem inte uppstår. Tyngdpunktsområden inom arbetarskyddet 2020 var att minska de psykosociala belastningsfaktorerna, att förebygga sjukdomar i stöd- och rörelseorganen och att stöda förmännen i ledningen av arbetsförmågan.

Partiellt arbetsföra ges möjlighet att arbeta

För alla anställda i Elo som har risk för att bli arbetsoförmögna och som är partiellt arbetsföra görs en individuell, multiprofessionell vårdplan och bedömning av de fortsatta möjligheterna. Vården koncentreras till en namngiven företagsläkare. I Elo arbetar det i genomsnitt 10–15 partiellt arbetsföra personer per år.

Vi satsade på att stöda distansarbete och på förmännens förmåga att upptäcka eventuella problem i tid. Vi följer upp sjukfrånvaron aktivt och genomförde två enkäter om distansarbetet samt pulsenkäten Yhteiselo bland personalen under året.

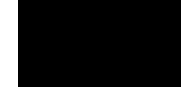
Flexibilitet i olika livssituationer

I Elo strävar vi efter att beakta de anställdas livssituationer och familjeförhållanden, t.ex. föräldrar med småbarn eller personer som tar hand om sina åldrande föräldrar. Målet är att skapa så flexibla lösningar som möjligt för en samordning av arbets- och familjelivet bl.a. genom flexibla arbetstider och möjligheter till distansarbete. Utredningen av behoven och förväntningarna bland anställda i olika åldrar utgör en del av Elos mål- och utvecklingssamtal.

Andelen som arbetade på distans ökade explosionsartat år 2020 som en följd av rekommendationerna om distansarbete på grund av coronapandemin. Således är det inte relevant att jämföra andelen distansarbete med tidigare år. Nästan alla anställda arbetade på distans från mitten av mars till årets slut. Alla uppgifter i Elo kan inte skötas på distans och således arbetade några funktioner på kontoret hela coronaåret. Man fäste särskild uppmärksamhet vid städningen och att de anställda arbetade på tryggt avstånd från varandra i Elos kontorshus. Även andra anställda hade möjlighet att arbeta på kontoret om det med tanke på ergonomi, annat välbefinnande i arbetet eller arbetets smidighet var bättre än att arbeta på distans. De som ville arbeta på kontoret avtalade särskilt om det med sin närmaste chef.

Under normala förhållanden är de olika formerna av distansarbete i Elo regelbundet distansarbete på heltid, regelbundet distansarbete på deltid och sporadiskt distansarbete. År 2020 arbetade 18 (23) anställda vid sidan av partiell vårdledighet.

Elo stöder anställda som ansvarar för att sköta sina närstående t.ex. genom att erbjuda möjlighet till individuell arbetstid enligt olika deltidsprocent, att hålla semester på deltid, oavlönade ledigheter enligt plan samt till distansarbete och en omorganisering av arbetsuppgifterna.



Vårt mål är att pensioneringsåldern ska vara minst den ålder för ålderspension som föreskrivs i lagen eller eventuellt ännu högre. År 2020 var den genomsnittliga pensioneringsåldern 63,1 år.

De anställda trivs länge i Elo. I genomsnitt räcker en anställning 13,4 år. Personalomsättningen var 4,13 procent år 2020. (GRI 401-1)

Främjande av mångfald och likabehandling

I Elo är likabehandling en förutsättning för mångfald bland personalen och i vår förvaltning. För att vi genuint ska kunna utnyttja mångfald bör medlemmarna i arbetsgemenskapen först godkännas som likvärdiga och olikhet bör ses som ett mervärde.

I Elo är likabehandling en förutsättning för mångfald bland personalen och i vår förvaltning.

Principerna om jämlikhet och likabehandling på arbetsplatsen utgör en viktig del av vår personalpolitik och genomförandet av den förutsätter att alla förbinder sig till principerna. Vartannat år görs en jämställdhets- och likabehandlingsplan, vars genomförande följs upp i samarbetsforumet. Statistikuppgifter om köns-, löne-, utbildnings- och åldersfördelningen sammanställs varje år och resultaten för dessa kärnområden behandlas i samarbetsforumet och publiceras även på Elos intranät.

Jämlikhet mellan personer i olika åldrar bidrar till ett hållbart samhälle

På hösten 2018 genomfördes en likabehandlingsenkät bland Elos personal och resultaten av den har utnyttjats i likabehandlingsarbetet år 2019 och 2020. De lägsta

betygen i enkäten gavs för erfarenheterna av lönesättningen och jämställdheten mellan anställda i olika åldrar. För att stöda ett jämlikt bemötande av personer i olika åldrar skapades verktyget *Elonkaari*, med vilket man samlar in bolagets handlingsmodeller för anställda i olika åldrar under ett och samma paraply.

De mångfalds- och likabehandlingsprojekt som inleddes i Elo år 2019 fortsatte år 2020. Projektets delområden är en hinderfri rekryteringsprocess, ett mångkulturellt samarbete, rekrytering av unga med särskilda behov, sysselsättning av arbetslösa arbetssökande och partiell arbetsförmögna samt arbetsprövningar. Rekommendationen om distansarbete på grund av coronapandemin försvårade genomförandet av delområdena. Rekryte-

ringen av svårssysselsatta sommararbetare med behov av särskilt stöd kunde t.ex. inte genomföras. År 2020 gjordes en hinderfrihetskartläggning, som kommer att utnyttjas i planeringen och genomförandet av ändringsprojekt i arbetsmiljön.

Elo deltog i kampanjen *En ansvarsfull arbetsgivare*, som startade år 2020. Kampanjen inleddes med en undersökning om huruvida arbetstagarna upplever att arbetsgivarna fungerar ansvarsfullt i Finland. Drygt 1 400 arbetstagare från olika stora företag inom olika branscher svarade på enkäten. Från Elo svarade 116 personer på enkäten. Enligt de anställda i Elo framgår ansvarsfullheten bäst då det gäller arbetets meningsfullhet, hur en sökande upplever rekryteringsprocessen och i arbetslivets flexibilitet.

Nolltolerans mot trakasserier och diskriminering

Alla anställda i Elo förutsätts ha ett normalt, gott och sakligt beteende på arbetsplatsen. Dåligt bemötande, mobbning, diskriminering, sexuella trakasserier eller ofredande tolereras inte i någon som helst form. Om trakasserier eller diskriminering skulle uppstå, åtgärdas detta så snabbt som möjligt.

Elo har anvisningar för utredning av mobbningsfall, vilka finns tillgängliga för hela personalen på intranätet. Anvisningarna har också behandlats med förmän och den arbetarskyddsfullmäktige. Det ligger i alla parter intresse att man ingriper så fort som möjligt. Ingen ska behöva tåla psykiskt våld eller dåligt bemötande. Även den som anklagas för trakasserier har rätt att bli hörd och att få ett rättvist bemötande.

Arbetarskyddslagen förpliktar arbetsgivaren att vidta åtgärder då den fått kännedom om trakasserier eller osakligt beteende som medför olägenheter eller risk för en arbetstagares säkerhet och hälsa. Anvisningarna för utredning av mobbning beskrivs både ur den mobbades, chefens och den arbetarskyddsfullmäktiges synvinkel. (GRI 406-1)

Ersättningspolitiken är en del av jämställdheten

Elo har en ersättningspolitik som syftar till att främja uppnåendet av Elos strategiska mål samt rättvisa och likvärdiga ersättningar. Elo godkänner inte löneskillnader som beror på ålder, kön eller andra diskriminerande grunder. Lönesättningen grundar sig på alla organisationsnivåer på hur krävande arbetet är, på arbetstagarens kompetens och hur den anställda sköter sina arbetsuppgifter. Då det gäller Elos expert- och chefsuppgifter används ett bedömningssystem som grundar sig på hur krävande arbetet är (Hay). Hela Elos personal omfattas av samma avlöningssystem.

I Elos ledning (med undantag för verkställande direktören) var kvinnornas genomsnittslön 99,4 procent av



“

Vi vill vara en uppskattad och utvecklingsorienterad arbetsplats, där var och en har möjlighet att lära sig och att lyckas.

männens genomsnittslön 2020. För den övriga personalen var kvinnornas genomsnittslön 74,8 procent av männens genomsnittslön. (GRI 405-2)

Arbetslivets brytningsskede och förnybar kompetens

Personalens kompetensutveckling har en viktig roll i Elo under de kommande åren. Den snabba förändringen i arbetslivet och digitaliseringen förändrar utan tvekan expertarbetet och kräver nya slags färdigheter och kunskaper av våra anställda.

I Elo är kompetens inte enbart den yrkesskicklighet som behövs i den egna arbetsuppgiften. Kompetensen indelas i tre delområden, vilka utgörs av kärnkompetens länkad till bolagets strategi, substanskompetens i anslutning till den egna arbetsuppgiften och allmän handlingskompetens.

År 2020 var tyngdpunkterna inom förnybar kompetens att öka inläringens betydelse som en del av vardagen genom att öka teamarbetet, den interna rotationen och genom att bredda använda inlärningsmetoder. Utöver kunskaperna om arbetspensionsbranschen fortsatte vi att utöka personalens teknologiska och analytiska kompetens genom hela organisationen. Inom expertarbetet har själv- och teamstyrningen framhävd betydelse, och således utvecklades även förmansarbetet och ledningen i en mer coachande riktning. I slutet av 2019 och i början av 2020 deltog tio team från Elos olika avdelningar i ett pilotprojekt för själv- och teamstyrning. Projektet kommer att utvidgas att omfatta hela Elo under 2021.

Genom att fortlöpande förutse kompetensbehoven och genom att stöda personalen genom förändringar säkerställer vi Elos konkurrenskraft i framtiden. Utbildningsplanen som gäller hela Elo behandlas och följs upp i samarbetsforumet på årsnivå. Varje anställd deltar årligen i ett mål- och utvecklingssamtal och som en del

av det utvärderas individens kompetens i förhållande till målnivån och det upprättas en personlig utvecklingsplan. Utvecklingssamtalen omfattar hela Elos personal (GRI 404-3).

HR-tjänsterna behandlar planerna under personalplaneringssamtal med förmännen och ledningen, under vilka man diskuterar personalens kompetensutveckling och behovet av personalresurser på lång sikt.

Programmet Elossa 2030, som inleddes år 2018, fortsatte. Programmet syftar till att väcka individer och funktioner att begrunda vilka förändringar arbetslivets brytningsskede kommer att medföra för våra arbetsuppgifter och kompetenskrav samt hur vi kan bereda oss för dem. (GRI 404-2)

Som en del av programmet Elossa 2030 erbjuds ett karriärcoachingspaket för de anställda som behöver klarlägga sin framtida karriär med stöd av en utomstående coach. Hittills har 23 anställda deltagit i karriärcoachningen. Erfarenheterna av karriärcoachningen har varit goda och deltagarna har rekommenderat coachingen vidare för sina medarbetare.

Bolagets interna webbkursutbud utökades med flera kurser. Alla anställda ska avlägga webbkurser om: Elos strategi, dataskydd, säkerhet, kontinuitetshantering, skydd av personuppgifter, Elos etiska affärsprinciper, Hay-avlönningssystemet, operativa risker, ansvarsfullhet, åtgärder som förhindrar mutor och korruption samt förebyggande av penningtvätt. Utöver webbutbildningar och webinarier deltog varje anställd i cirka 1,0 utbildningsdag år 2020. På grund av corona ordnades det färre utbildningar än under tidigare år och nästan alla utbildningar överfördes till nätet.

Undantagstiden utmanar arbetshälsan

Majoriteten av de anställda arbetade på distans från mars till årets slut. Övergången till distansarbete på grund av coronapandemin gick snabbt och var något helt

nytt för en del av personalen. I Elo tillsattes en bered- skapsgrupp bestående av enheternas förmän, arbe- tarskyddsfullmäktige och förtroendemännen, vilken till en början sammanträdde virtuellt varje dag och senare efter behov. Via medlemmarna fick beredskapsgruppen information om de ärenden som personalen grubblade på och via dem gick informationen om riktlinjer och beslut tillbaka till personalen.

Både personalen och förmännen fick särskilt på våren stöd för distansarbetet och att leda arbetet på distans. För personalen ordnades flera webinarier om hur man stöder orkandet och ledningen av det egna arbetet under undantagstiden. På intranätet lades det ut en webb- sida Etänä Elossa, vilken innehöll länkar till webbina- rier, bloggar och artiklar om distansarbete. De anställda fick också tips om ergonomi vid distansarbete och i slutet av 2020 tog Elo i bruk en ny applikation med pausgymnastik.

För förmännen ordnades flera evenemang under året, på vilka man dryftade ledning på distans, stödjandet av de anställdas välbefinnande och iakttagandet av behovet av stöd i ett tidigt skede vid risk för arbetsoför- måga. Största delen av Elos team sammanträdde virtu- ellt en eller flera gånger i veckan för att diskutera aktu- ella ärenden och för att upprätthålla en god stämning i teamet.

Under undantagsåret genomförde vi två enkäter om distansarbetet, den första i april och den andra i september. Enligt enkäterna har distansarbetet i huvudsak lyckas bra bland de anställda. Den allmänna uppfattningen om distansarbetet var i höstens enkät 4,29 (på skalan 1–5), då motsvarande siffra på våren var 4,08. På hösten ansåg de anställda även att distans- arbetsdagen förlöpte något smidigare än på våren, vits- ordet var 4,39 (4,31). Resultaten visade naturligtvis en viss spridning och alla upplever inte distansarbetet som något positivt.

De som svarade på enkäten upplevde att arbetsgi- varen stött distansarbetet och på hösten var vitsordet 4,35 (4,28). Även ledning på distans upplevdes ha lyckats bra och vitsordet var 4,2 (4,16). De anställda upplevde att deras arbetsförmåga har förbättrats och vitsordet var 4,4 (4,26). På hösten ville 84 procent av dem som svarade på enkäten fortsätta att arbeta på distans i en större grad än tidigare även efter att situa- tionen normaliseras. På våren var motsvarande siffra 71 procent.

Utöver den ordinarie personalen var distansarbetet även en utmaning vid rekryteringen och introduktionen av sommararbetare. Elo avlönade 25 sommarjobbare och även de arbetade i huvudsak på distans. Varje sommarjobbare fick en namngiven person att sköta introduktionen och stöda sommarjobbaren under hela sommaren. Den introduktionsansvariga förklarade arbetsuppgifterna, arbetsredskapen, teamets spelregler, arbetarskyddsärendena och gav och förmedlare respons under hela sommaren.

Coronasommaren visade att en god introduktion inte kräver att man är på samma ställe, utan att även intro- duktion på distans kan ge goda resultat.

I enkäten Ansvarsfullt sommarjobb uppnådde Elo det bästa resultatet någonsin och höjde sin placering i serien för storföretag till fjärde plats från att ha varit på 46:e plats. Som allmänt vitsord för sommarjobbet gav våra sommarjobbare vitsordet 3,76 (på skalan 1–4). Vitsorden i enkätens olika kategorier var även minst eller låg till och lite över genomsnittet. Särskilt beröm fick Elos rekryteringsprocess (3,72) och den lyckade introdu- ceringen (3,75).

riossa olivat myös vähintään tai jopa yli kilpailun keskiarvon. Eryitystä kiitosta keräsivät Elon rekrytointiprosessi (3,72) ja perehdytyksen onnistuminen (3,75).

13.7.2020 BLOGG:

Alla vinner av att arbetslibet är flexibelt åt båda hållen

En ansvarsfull arbetsgivare blir ett allt viktigare krite- rium då arbetstagarna begrundar hur nöjda de är med sin arbetsgivare eller då en arbetssökande överväger en ny arbetsplats. Olika individer sätter olika betoning på delområdena inom ansvarsfullhet, t.ex. icke-diskrimine- ring, flexibilitet, förmansarbetet, arbetets meningsfullhet, lönejämställdhet och en hållbar utveckling, men alla bör i grunden vara i ordning, då bolaget vill engagera en arbetstagare. [Läs mer \(på finska\) >](#)

8.10.2020 BLOGG:

Vad lärde vi oss av sommarjobbet på distans?

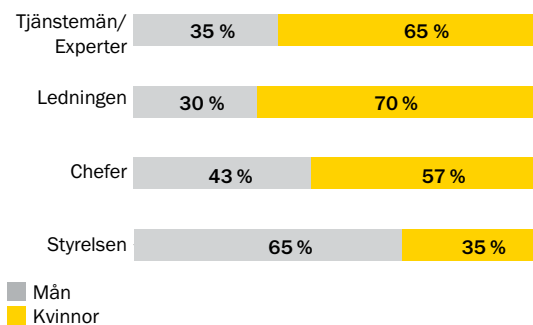
– Det kommer helt säkert att annullera sommarjobbet! Det trodde en av våra sommarjobbare i mars, då corona och restriktionerna på grund av viruset mer eller mindre stängde ner hela Finland. I Elo beslutade vi emellertid att vi inte annullerar sommarjobben! Vi ville inte göra de 25 unga besvikna, vilka vi lovat ett sommarjobb och genom det även utkomst, erfarenhet och en möjlighet att utöka sina kunskaper. [Läs mer \(på finska\) >](#)

Ansvar för personalen i siffror

Personalens nyckeltal	2020
Genomsnittlig arbetsinsats	490,4
Andelen kvinnor, %	64,8
Andelen män, %	35,2
Anställda på heltid av de fast anställda, %	90,3
Anställda på deltid av de fast anställda, %	9,7
Visstidsanställda, %	9,4
De anställdas avgångsomsättning av de fast anställda, %	4,6
Sjukfrånvaro, dagar/person	4,9
Genomsnittlig pensioneringsålder	63,1

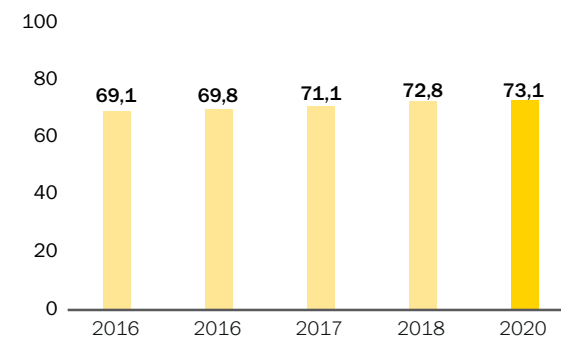
(GRI 403-2) (GRI 401-1b) (GRI 401-1)

Könsfördelningen i olika uppgifter

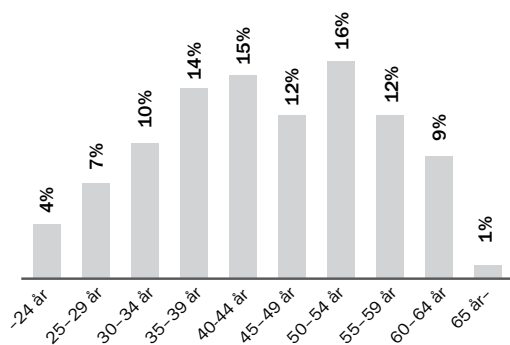


(GRI 405-1a)

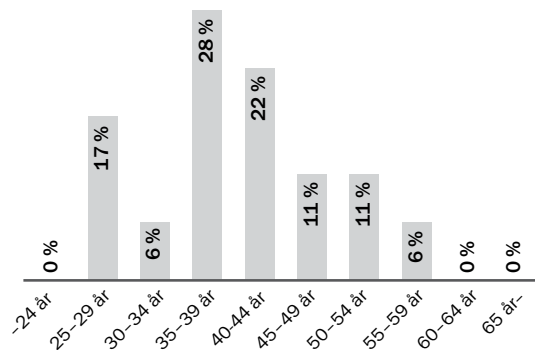
Arbetshälsa, utvecklingen av PeoplePower-indexet, skala 0-100 (GRI 103-3)



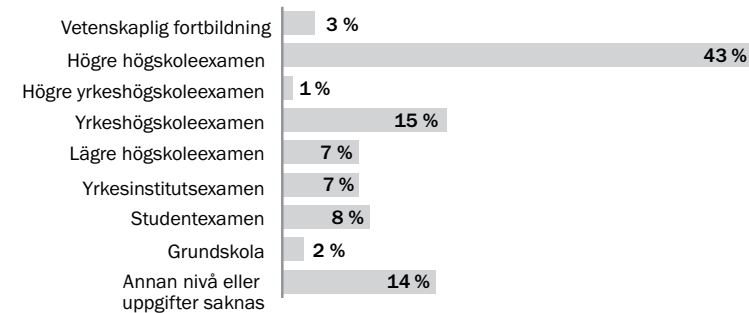
Åldersfördelning bland hela personalen



Åldersfördelningen bland rekryterade 2020 (fast anställda)



Utbildningsfördelningen



A close-up photograph of a hand holding a pair of tortoiseshell glasses. The hand is positioned in the center-right of the frame, with the fingers gripping the top of the glasses. The glasses have a classic tortoiseshell pattern in shades of brown, black, and orange. The background is a soft, out-of-focus white surface, likely a desk with papers. The lighting is bright and even, highlighting the texture of the hand and the frames of the glasses.

ANSVARSFULLA FÖRFARANDEN

Compliance- verksamheten bygger på goda förfaranden

Compliance- verksamheten främjar goda förfaranden

Compliancefunktionen utgör en del av Elos interna kontroll, som är ordnad i syfte att övervaka att bolaget tillämpar myndighetsbestämmelser samt bästa allmänna praxis för intern kontroll. Compliancefunktionen utgör också en del av Elos riskhantering, inom vilken målet är att stöda affärsverksamheten särskilt i identifieringen och hanteringen av juridiska risker och compliancerisker samt att övervaka och rapportera om dem till revisionsutskottet och ledningen.

Elos compliance officer är ansvarig för att leda complianceorganisationen. Complianceorganisationen utgörs förutom av compliance officer även av regelefterlevnadsansvariga i Elos olika funktioner. Complianceverksamheten börjar från högsta ledningen, dvs. från verkställande direktören och styrelsen, vilka ansvarar för att bolagets verksamhet är lagenlig.

Elo har en fastställd process för behandlingen av observerade compliancerisker, där det beaktats hur allvarlig risken är. Compliance officer är i första hand ansvarig för behandlingen av risker och att rapportera om dem till styrelsen och verkställande direktören. Kritiska risker rapporteras omedelbart. (GRI 102-33) Elo har en compliance board, som förutom verkstäl-

lande direktören har tre andra medlemmar. Den har i uppgift att behandla kritiska eller annars väsentliga iakttagelser med tanke på Elos verksamhet samt allvarliga fall av bristande regelefterlevnad och att fatta beslut angående dem. År 2020 fanns det en kritisk compliancerisk. (GRI102-34) På grund av den exceptionella ekonomiska krisen på våren 2020 underskred Elos solvens solvensgränsen under en dag. Som en följd av vårens händelser tillsatte Finansinspektionen ett ombud att övervaka Elos verksamhet. Tillsättandet av ett ombud anslöt sig till den ekonomiska krisen och utvecklingen av Elos solvensställning under den. Elos solvens har både vad gäller solvensnivån och solvensställningen förbättrats avsevärt sedan våren och Elo uppfyller klart de solvenskrav som ställs på arbetspensionsbolagen.

Elo tillämpar en whistleblow-kanal som gör det möjligt att anonymt anmäla orsaker till oro och brott mot de etiska affärsprinciperna. Anmälningarna behandlas av compliance officer, som vid behov föredrar ärendet för compliance board för beslutsfattande. De kom inte några anmälningar via Whistleblow-kanalen år 2020. Compliance officer fick direkta frågor och utredningsbegäran varje vecka samt tio anmälningar i mindre ärenden.

Regler mot mutor och korruption samt insiderregler

Elo uppdaterade senast sina regler mot mutor och korruption år 2018. Elos regler mot mutor och korruption har publicerats på Elos webbplats. Elo har utarbetat en webbkurs om reglerna som är obligatorisk för alla anställda och som togs i bruk i början av 2020. (GRI 205-2) I enlighet med reglerna använder Elo ett gåvoregister med information om mottagna och givna gåvor. Elo fick inte kännedom om några fall av mutor år 2020. (GRI 205-3)

Det finns särskilda regler för sponsrings- och samarbetsprojekt i reglerna mot mutor och korruption. Elos samarbetspartners och välgörenhetsobjekt 2020 har publicerats på bolagets webbplats.

I Elo iakttas insiderregler enligt lagen om arbetspensionsförsäkringsbolag. Insiderreglerna tillämpas på Elos placeringsverksamhet samt på värdepappersaffärer som bolagets insider gör privat. En person hör antingen utifrån sin ställning eller sin uppgift till bolagets permanenta insiders. Insiderreglerna tillämpas också på tillfälliga insiders som kan få tillgång till projektspecifik insiderinformation.

Elos etiska uppförandekod

Elos etiska uppförandekod (Code of Conduct) fastställer hur Elo handlar i olika situationer. Den grundar sig på hörnstenarna i Elos företagskultur, dvs. på värderingarna och verksamhetsmodellerna. I den etiska uppförandekoden tas bland annat ställning till en god förvaltning, dataskyddsärenden, åtgärder mot mutor samt till arbetsliv och mänskliga rättigheter. Elo har utarbetat en webbkurs i den etiska uppförandekoden som avläggs av alla de anställda i bolaget. (GRI 412-2) Varje anställd är ansvarig för att följa uppförandekoden och att anmäla misstanke om brott mot den. Elos ansvarsfullhetsprogram, som godkändes i slutet av 2020, beaktar också de mänskliga rättigheterna.

I Elo har riskerna i anslutning till de mänskliga rättigheterna bedömts som en del av riskkartläggningen i alla funktioner och det har gjorts en sammanställning av riskerna på bolagsnivå. Elos affärsverksamhet och leveranskedjor är i huvudsak i Finland och i Elo har det inte gjorts några anmälningar om realiserade risker i anslutning till brott mot de mänskliga rättigheterna. År 2020 kartlades även riskerna i anslutning till pandemin i Elos verksamhet.



Dataskydd och datasäkerhet utvecklas hela tiden

Elo ansvarar för pensionsskyddet för flera hundra tusen försäkrade. För oss innebär dataskydd att vi tryggar både kundernas och personalens integritet, dvs. deras uppgifter är skyddade med sekretess och vi behandlar dem omsorgsfullt.

Elo sköter en lagstadgad uppgift enligt arbetspensionslagarna i det finländska sociala trygghetssystemet. För Elo är det särskilt viktigt att skydda våra kunders, anställdas och andra intressegruppers uppgifter, eftersom våra centrala funktioner förutsätter en omfattande behandling av personuppgifter. Datasäkerheten har en betydande roll i genomförandet av dataskyddet. Lagstiftningen och tillsynsmyndigheterna ställer förpliktelser på ombesörjandet av en god datasäkerhet, av vilka de viktigaste är dataskyddslagstiftningen, arbetspensionslagstiftningen och Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar.

Fortlöpande utveckling av dataskyddet

Till Elos dataskydd hör att bevara uppgifterna riktiga och intakta, att skydda dem från orättmätig användning och att garantera att uppgifterna är tillförlitliga.

De sekretessbelagda uppgifter som behandlas i Elo kan indelas i personuppgifter och affärshemligheter. Det finns omfattande bestämmelser om skydd av personuppgifter och kundernas affärshemligheter både i olika lagar och i myndigheternas föreskrifter och anvisningar. Grunden för dataskydd och skydd av personuppgifter är bestämmelsen om skydd för privatlivet i Finlands grundlag, enligt vilken vars och ens privatliv är skyddat. För skydd av personuppgifter föreskrivs närmare genom lag.

Vi utvecklar våra dataskyddsåtgärder hela tiden för att kunna bedöma och undvika dataskyddsriskerna på förhand. Hela Elos personal utbildas i dataskyddsåtgärden. Vi förutsätter också att våra tjänsteleverantörer har en hög dataskydds nivå, och dataskyddet är en del av våra etablerade avtalskrav. För att få en helhetsbild av dataskyddet har vi grundat en separat dataskydds-kommitté som fungerar under dataskyddombudets ledning. Dataskyddskommittén bereder dataskyddsriktlinjerna, anvisningarna och praxisen på bolagsnivå samt behandlar dataskyddsåtgärden inom de olika funktionerna.

Utvecklingsarbetet år 2020 omfattade även upprättandet av ett databokslut, vilket nu gjordes för första gången i Elo. Åtminstone tillsvidare är databokslutet avsett för internt bruk som stöd för dataskyddarbetet, men utifrån erfarenheterna kommer vi att vidareutveckla det för att i fortsättningen bättre kunna informera våra intressegrupper om vår dataskydds- och datasäkerhetsnivå. Databokslutet hjälper till att bedöma hur väl skyldigheterna i dataskyddsförordningen och annan dataskyddslagstiftning fullföljs under hela den cykel som personuppgifterna behandlas. I sin helhet fungerar databokslutet som ett hjälpmedel för uppföljningen av det övergripande dataskyddet samt i valet och uppföljningen av utvecklingsobjekten.

Dataskyddet är en central del av verksamheten

Elos viktigaste dataskyddsprincip är en ansvarsfull verksamhet. Målet inom datasäkerheten är att trygga tillförlitligheten och användbarheten av samt tillgången till de uppgifter som behandlas i Elo samt att förhindra att konfidentiella uppgifter hamnar i fel händer.

God datasäkerhet förutsätter en fortlöpande uppföljning av verksamheten, långsiktig planering och resursering, beredning för olika risker, iakttagande av avtalade handlingssätt, instruktioner, utbildning och kommunikation. Datasäkerheten utgör en viktig del av Elos verksamhet och tjänsternas kvalitet, den totala säkerheten och de uppgifter som de anställda dagligen behandlar.

Elos dataskydd styrs av den dataskyddspolicy som bolagets styrelse godkände år 2019. Den uppdaterade policyn ligger till grund för våra uppdaterade dataskyddsprinciper och de anvisningar som härletts ur dem.

Dataskyddet koordineras av en dataskyddschef som arbetar inom informationsförvaltningen och som har i

uppgift att stöda dataskyddsgruppen och de namngivna dataskyddsambassadörerna för olika funktioner. Vi försäkrar oss om att dataskyddet är på hög nivå genom fortlöpande utbildning och med dataskyddscertifiering av olika system. Dataskyddet ingår i introduktionen av alla nyrekryterade och alla anställda ska avlägga en obligatorisk webbkurs om dataskydd. Dessutom erbjuder vi skräddarsydd utbildning för olika funktioner enligt arbetsuppgifterna.

Vi har ett nära samarbete med våra IT-tjänsteleverantörer och dataskyddssamarbetspartners. Som ett försörjningsberedskapskritiskt bolag samarbetar Elo också med olika myndigheter. År 2020 satsade vi särskilt på att utveckla datasäkerhetspraxisen vid distansarbete. På grund av coronapandemin övergick de anställda samtidigt att i huvudsak arbeta på distans. Information om en trygg praxis vid distansarbete lades ut på Elos intranät och förmedlades via förmännen hela året. I vissa funktioner ändrades processerna för att minska riskerna i distansarbetet.



**“
Datasäkerheten utgör en del av verksamhetens och tjänsternas kvalitet, den totala säkerheten och de uppgifter som de anställda dagligen behandlar.**

Miljöaspekterna inom den egna verksamheten

Elo vill i allt högre grad och mer systematiskt beakta miljön i sina kontorslokaler, i sitt beslutsfattande och i sin verksamhet.



På våren 2020 undertecknade vi ett Green Office-avtal med WWF som handleder och stöder oss att verka mer miljöansvarigt. Planeringen och genomförandet av Green Office-verksamheten kommer i fortsättningen av vara en del av vårt årliga miljöarbete. Vi har förbundit oss att följa Green Office-villkoren. Även om vi först nyligen ingått avtal om Green Office, har miljöaspekterna beaktats t.ex. i de val vi gör i vår kontorsmiljö redan tidigare.

På våren tillsatte vi en Green Office-arbetsgrupp med representanter från Elos olika funktioner. Under året genomfördes en självutvärdering inom Elo både vad gäller utarbetandet av miljösystemet och måluppsättningen. I fortsättningen kommer vi att mäta och rapportera om våra framsteg varje år. Med hjälp av Green Office strävar vi efter att minska klimatavtrycket av våra affärslokaler, att använda naturresurser resurssmart och att skydda naturens mångfald. Green Office är en av byggklossarna i genomförandet av Elos ansvarsfullhetsprogram som uppdaterades i slutet av 2020 och i vilket en hållbar miljö är ett av delområdena.

Miljöfaktorerna beaktas i den förändrade arbetsmiljön

Det arbetsmiljöprojektet som inleddes året innan och som avser att beakta cirkulär ekonomi och minska koldioxidutsläppen fortsatte även år 2020. Projektets befintliga element och strukturer utnyttjas så långt som möjligt, och användningen av återvinningsbara material och närproducerade produkter gynnas. Energiförbrukningen minimeras och välbefinnandet i lokalerna maximeras bland annat med hjälp av belysning och luftkonditionering.

I samband med den ändrade arbetsmiljön lät vi göra en Well-certifieringsutredning. Vi har fört certifieringsprocessen vidare under coronatiden, men samtidigt konstaterade vi att vi redan uppfyller flera av faktorerna för en certifiering och vi tog med flera planerings- och genomförandeåtgärder i arbetsmiljöprojektet.

Energieffektiva lokaler

Elos kontorshus är en totalrenoverad kontorsfastighet som är byggd 1975. I fastigheten används förnybar vindenergi, vilket huset började omfattas av år 2020.

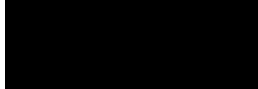
I Elos kontorshus gjordes en omfattande energikartläggning året innan, och åtgärder enligt den genomfördes förra året. Åtgärderna för att förbättra energieffektiviteten kommer att fortsätta även 2021 och målet är bland annat att installera solpaneler på fastigheten. Kontorslokalernas miljökonsekvenser följs upp som en del av miljönyckeltalen för Elos direkta inhemska fastighetsplaceringar.

Elos hållbarhetsmätare

I Elos årsberättelse och ansvarsrapport har referensramen Global Reporting Initiative använts i tillämpliga delar. Som hållbarhetsmätare har använts både Elos egna nyckeltal och till största delen nyckeltal enligt GRI-standarden. Inom ansvarsfull placeringsverksamhet har man delvis använt mätarna GRI G4 Financial Sector Disclosures. För det ärende som följs upp ges ett GRI-index, om ett sådant finns.

Ärende som följs upp/mätare		sidnummer i årsberättelsen och ansvarsrapporten	GRI-index
Elos egen verksamhet			
Ekonomiska siffror	Solvens	5	
	Skatteavtryck	15	201-1, delvis
	Totalintäkter/år	5	
	Utveckling av placeringsintäkter: genomsnittlig realavkastning under 10 år	17	
	Omkostnadsprocent	5	
	Kundåterbäringar	5	
Väsentliga aspekter och ledarskap			
	Väsentliga aspekter och beräkningsgränserna för dem	8, 9, 18, 24	103-1
	Ledningsmodellen och beskrivning av modellens komponenter	10, 20, 21, 29, 46, 52, 54, 55, 59, 62	103-2
	Ledningsmodellen och bedömning av dess effektivitet	39, 40, 46, 47, 49, 52, 57	103-3
Förvaltning och ansvarsfulla verksamhetsprinciper			
	Styrelsens roll i rapporteringen om hållbar utveckling	11, 28	102-32
Compliance	Processen för behandling av kritiska compliance-risker (processen för behandling av kritiska orosmoment)	59	102-33
	Den totala mängden kritiska, realiserade compliance-risker samt behandlingen av dem	59	102-34
Antikorruption och mutor	Affärsverksamheter för vilka risken för korruption har bedömts	59	205-1, delvis
	Utbildning i anslutning till förfarandena mot mutor och korruption, det totala antalet anställda eller andel i procent av de anställda som fått utbildning i antikorruption	59	205-2, delvis
	Bekräftade fall av mutor och åtgärder i anslutning till dem	59	205-3
De mänskliga rättigheterna	Utbildning om mänskliga rättigheter	59	412-2, delvis
Dataskydd	Utbildning om dataskydd och integritet	60	

Ärende som följs upp/mätare		sidnummer i årsberättelsen och ansvarsrapporten	GRI-index
Ansvar för personalen			
Personal	Uppgifter om personal och arbetstagare	57	102-8, 405-1 b)
	Antalet nyrekryterade, anställningarnas genomsnittliga längd och personalens medelålder	47, 55	401-1
Mångfald	Styrelsens mångfald	57	405-1 a)
	Förhållandet mellan mäns och kvinnors grundlön och ersättningar	54	405-2
	Diskrimineringsfall och korrigerande åtgärder	54	406-1
Kompetensutveckling	Genomsnittligt antal utbildningstimmar per år per person	55	404-1
	Program i anslutning till kompetensutveckling och förändringsstöd	55	404-2
	Andelen anställda som omfattas av regelbundna prestationsbedömningar och utvecklingssamtal	55	404-3
Företagshälsövård och arbetarskydd	De anställdas representation i officiella företagshälsövråds- och arbetarskyddskommittéer som är gemensamma för personalen och ledningen	52, 53	403-1
	Sjukfrånvaro	57	403-2
Personalenkät	PeoplePower-indexet	57	
Ansvarsfulla placeringar			
Egen verksamhet	Beskattningen av placeringsobjekt	15	
Normefterlevnad	Företag som sållas för normöverträdelser, % av placeringarna	22	FS11
Placeringsobjektens ansvarsfullhet	Fondmanagernas klimatstrategier – utomstående fondmanagers, som har förbundit sig att beakta klimatförändringen i sin placeringsverksamhet	36	
	Andel av placeringsobjekten som har en positiv inverkan på miljön och samhället.	32	FS7, FS8, delvis
	ESG-klassificeringarnas omfattning	21	FS11
	Placeringarnas klimatavtryck (Scope 1 & 2)	27, 36	305-1, 305-2, delvis
	Koldioxidintensitet (CO ₂ e/mn USD/EUR)	35,36	305-4, delvis
	Vägda medeltalet av koldioxidintensitet tCO ₂ /mn USD	35	305-5 delvis
	Fastighetsplaceringarnas energi- och vattenförbrukning samt CO ₂ -utsläpp	27	302-2, delvis
Aktiv ägarroll	Deltagande på bolagsstämmor (%)	22	FS10
	Påverkan på bolagen i ESG frågor	21	FS10
	Röstning på placeringsobjektens bolagsstämmor	23	



Ärende som följs upp/mätare		sidnummer i årsberättelsen och ansvarsrapporten	GRI-index
Ansvar för kunderna			
Ansvarsfulla produkter och tjänster	Pensionsbeslut i rätt tid, pensionshandläggningstider	46	
	Handläggningstiden vid förhandsbeslut om yrkesinriktad rehabilitering	49	
	Rehabiliteringens effekt, andel personer i % som står till arbetsmarknadens förfogande efter slutförd rehabilitering	49	
	Telefontjänstens svarstid	47	
	Andelen kunder som sköter sina ärenden på nätet	39, 47	
	Andelen ansökningar som besvärnämnden för arbetspensionsärenden valt att inte ändra, dvs. Elos beslut kvarstår	50	
Kundtillfredsställelse	Enkäterna CSI och NPS om kundtillfredsställelsen	38, 39, 40, 47	102-44, delvis



Ömsesidiga Arbetspensionsförsäkringsbolaget Elo

Besöksadress: Norrskensvägen 7, 02100 Esbo

Postadress: Arbetspensionsbolaget Elo, 00041 ELO

Telefon: 020 703 50

Fax: 020 703 5100

www.elo.fi