

Henkilöstöasiat Ifissä

Vuonna 2014 Ifissä ryhdyttiin useisiin merkittäviin henkilöstöön vaikuttaviin toimenpiteisiin tehokkuuden parantamiseksi, liiketoiminnan kehittämiseksi sekä kiristyvään kilpailuun vastaamiseksi. If uudisti pohjoismaisen vakuutusorganisaationsa sekä korvaushakemusten käsittelyn, markkinoinnin ja IT-toimintonsa Suomessa. Muutosten syynä oli yhteispohjoismaisten IT-järjestelmien käyttöönotto, korvaushakemusten määrän väheneminen ja Trygin Suomen liiketoiminnan integroimisen saattaminen loppuun.

Syksyllä 2014 Suomessa yksityishenkilöiden myynti- ja palveluyksikkö käynnisti prosessin asiakaspalvelun parantamiseksi keskittämällä puhelinpalvelukeskukset Espooseen ja Turkuun. Suomessa suljettiin joitakin toimipaikkoja asiakkaiden aktiivisuuden vähenemisen ja palveluverkoston maantieteellisten päällekkäisyyksien vuoksi. Virossa on suljettu useita toimipaikkoja, koska asiakkaat asioivat mieluiten sähköisesti. Viron myyntiyksikössä on lisäksi tehty rakenne- ja henkilöstömuutoksia suorituksen parantamiseksi ja myynnin tehostamiseksi.

Ifin henkilöstöstrategia perustuu neljään painopistealueeseen

Ifin johtamismalli

Työntekijätaidot ja suorituksen johtaminen

Osaamisen kehittäminen ja innovaatiot

Oikea henkilö oikeassa paikassa

Ifin johtamismalli

Ifin johtamismalli luo perustan hyvälle esimiestyölle. Ifin esimiesten tulee olla kunnianhimoisia, uteliaita ja aitoja. Uskallus asettaa vaativia tavoitteita, asiakkaiden tarpeiden tunteminen ja muiden auttaminen menestymään ovat erinomaisen esimiestyön tunnusmerkkejä.

Sampo-konsernissa vahvistettiin johdon seuraajasuunnittelua keväällä 2014. Ifin ja Sampo-

konsernin menestyminen lyhyellä ja pitkällä aikavälillä pystytään varmistamaan pääosin sisäisten ehdokkaiden avulla. Vuonna 2014 käynnistetty Future Leadership -ohjelma parantaa Ifin mahdollisuuksia rekrytoida tulevaisuuden johtajia. Ohjelman avulla If rekrytoi lahjakkuuksia konsernin ulkopuolelta ja valmentaa heitä esimiestehtäviin Ifissä.

Johtamismalli

If Vahinkovakuutus



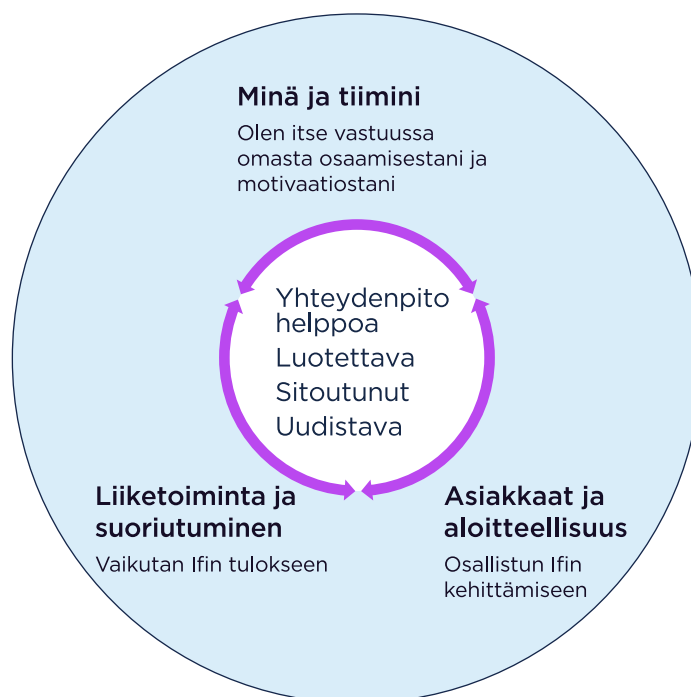
Työntekijätaidot ja suorituksen johtaminen

Ifin menestymiseen tarvittava ajattelutapa ja käyttäytyminen kuvataan Ifin työntekijätaidot-mallissa. Malli korostaa työntekijöiden omaa vastuuta suoriutumisestaan ja kehittymisestään. Myös säännöllisen palautteen saaminen ja antaminen on

tärkeää. Työntekijätaidot-malli on otettu laajemmin käyttöön vuonna 2014. If kehittää myös esimiesten valmentamistaitoja. Esimerkiksi kaikki Ruotsin Contact Center Private -yksikön esimiehet (noin 50 henkilöä) osallistuivat valmennuskoulutukseen keväällä 2014.

Työntekijätaidot-malli

If Vahinkovakuutus



Osaamisen kehittäminen ja innovaatiot

Ifin strategia perustuu vakuutusalan parhaiden ammattilaisten osaamiseen. Siksi henkilöstön osaamisen kehittäminen on erittäin tärkeää. If on siirtymässä luokkahuonekoulutuksista yhä enemmän videokoulutuksiin. Laajempien verkkokurssien rinnalle on tuotu esimerkiksi uusien työkalujen perehdyttämiseen tarkoitettuja lyhyitä verkkokursseja.

Vuonna 2014 Ifissä olivat käynnissä mm. laajat The Modern Underwriter ja The Modern Product Expert -koulutusohjelmat, joiden avulla parannettiin Ifin 400 ammattilaisen tuotetuntemusta ja vakuusosaamista. Lisäksi Norjan uusien kansallisten vaatimusten johdosta kehitettiin yksityisasiakaspalvelussa työskentelevälle henkilöstölle erillinen sisäinen koulutusohjelma.

Oikea henkilö oikeassa paikassa

Vuonna 2014 If aloitti useita projekteja rekrytointiprosessien vahvistamiseksi. Yhtiö keskittyy yhä selkeämmin arvioimaan rekrytoitavien työssä ensisijaisesti tärkeitä ominaisuuksia, motivaatiota ja

soveltuvuutta If-kulttuuriin. Uusien työntekijöiden perehdytykseen liittyvien prosessien kehittämistä on myös jatkettu.

Henkilöstökustannuksiin liittyvät aloitteet

If saa kilpailuetua käyttämällä hyväkseen Pohjoismaiden ja Baltian maiden välisiä synergioita. Yhtiössä on vuonna 2014 vahvistettu maiden välistä yhteistyötä. Esimerkiksi yli 70 Baltiassa työskentelevää

henkilöä hoitaa Ifin pohjoismaisia tehtäviä. Göteborgissa yli 30 henkilöä palvelee norjalaisia asiakkaita myynnissä, asiakaspalvelussa ja korvauspalvelussa. Näillä aktiviteeteilla If pystyy

optimoimaan henkilöstön sijainnin käytettävyyden ja kustannusten mukaan.

Henkilöstön määrä

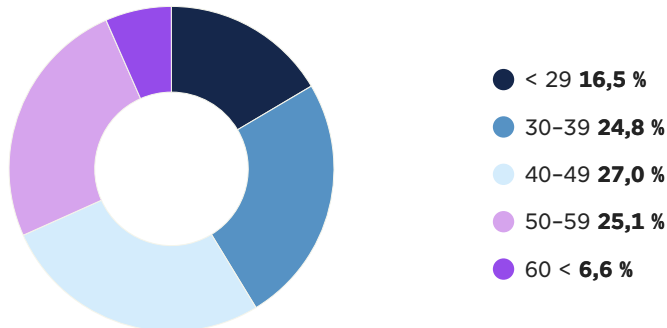
If Vahinkovakuutus, 2013–2014

	31.12.2014		31.12.2013	
	Kokoaikainen henkilöstö	josta määräaikaisessa työsuhteessa	Kokoaikainen henkilöstö	josta määräaikaisessa työsuhteessa
Ruotsi	1 804	5,8 %	1 831	5,2 %
Suomi	1 771	4,1 %	1 807	5,9 %
Norja	1 400	1,4 %	1 456	1,8 %
Tanska	521	3,2 %	519	2,9 %
Viro	306	0,5 %	289	0,0 %
Latvia	174	5,6 %	150	7,7 %
Liettua	142	3,5 %	133	2,3 %
Muut maat	41	2,5 %	42	0,0 %
Yhteensä	6 158	3,8 %	6 227	4,2 %

Henkilöstön rakenne

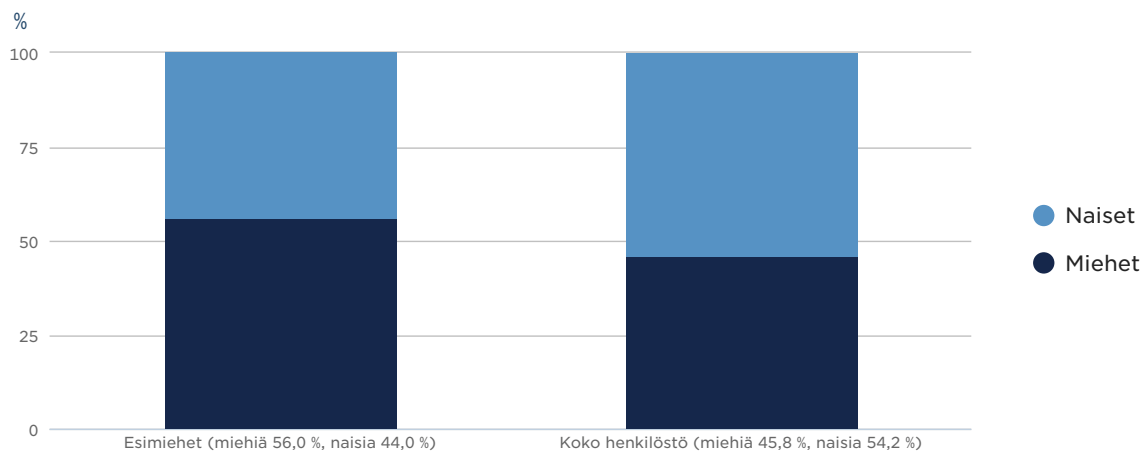
Ikärakenne

If Vahinkovakuutus, 2014



Sukupuolijakauma (esimiehet ja koko henkilöstö)

If Vahinkovakuutus, 2014



Ifin koko henkilöstön sukupuolijakauma on tasapuolinen. Naispuolisten esimiesten osuus on noussut jatkuvasti ja on tällä hetkellä 44,0 prosenttia.

Henkilöstön vaihtuvuus

If Vahinkovakuutus, 2013–2014

	31.12.2014	31.12.2013*
Suomi	7,2 %	8,5 %
Ruotsi	7,5 %	6,2 %
Tanska	8,5 %	9,2 %
Liettua	8,5 %	15,0 %
Norja	11,2 %	8,9 %
Latvia	11,2 %	18,3 %
Viro	20,0 %	23,7 %
Yhteensä	9,0 %	9,1 %

*Vuoden 2013 vertailuluvut on muutettu vastaamaan Ifin päivitettyjä raportointistandardeja.

Henkilöstön vaihtuvuus on pysynyt suhteellisen matalana. Henkilöstötyytyväisyys on pysynyt korkeana

ja yhdeksän kymmenestä työntekijästä on ilmapiiritutkimuksessa kertonut viihtyvänsä Ifillä.

Hyvinvointi

If keskittyy ennaltaehkäisevään työterveydenhoitoon sairauslomien ja työkyvyttömyyseläkkeelle jäämisen vähentämiseksi. Esimerkiksi Suomessa sairauspoissaolojen määrä on viiden viime vuoden aikana vähentynyt 3,7 prosentista 2,7 prosenttiin ja työkyvyttömyyseläkkeen maksuluokka on laskenut

viidestä kahteen. Kaikissa Pohjoismaissa henkilöstöhallinto tekee yhteistyötä esimiesten kanssa varhaisessa puuttumisessa ja tiettyjen kohderyhmien seurannassa.

Sairauspoissaolot*

If Vahinkovakuutus, 2014

	2014	Muutos edelliseen vuoteen
Liettua	0,8 %	-0,66 %
Latvia	1,8 %	-0,36 %
Viro	2,0 %	0,11 %
Suomi	2,8 %	-0,12 %
Tanska	3,0 %	0,58 %
Ruotsi	3,8 %	0,36 %
Norja	4,8 %	0,07 %

*Tilastotiedot sairauspoissaoloista perustuvat Ifin sisäisiin raportointistandardeihin, joten ne voivat poiketa paikallisesti julkaistuista tilastotiedoista.