



Lähellä läpi elämän

2014

 LÄHITAPIOLA

LähiTapiola lyhyesti

LähiTapiola-ryhmä on keskinäinen eli asiakkaiden omistama yhtiöryhmä, joka palvelee henkilö-, maatala-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. LähiTapiolan tuotteet ja palvelut kattavat vahinko-, henki- ja eläkevakuuttamisen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Olemme myös yritysten riskienhallinnan ja henkilöstön työhyvinvoinnin ammattilainen.

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen ja alueyhtiöiden lisäksi yhtiöryhmän muodostavat valtakunnalliset LähiTapiola Henkiyhtiö, LähiTapiola Varainhoito sekä LähiTapiola Kiinteistövarainhoito. Yhtiöryhmän työeläkevakuutuskumppani on Elo ja kumppani pankkipalveluissa S-Pankki. LähiTapiolan alueyhtiöiden verkosto koostuu 19 alueellisesta keskinäisestä vakuutusyhtiöstä sekä pääkaupunkiseudulla alueyhtiön tapaan toimivasta liiketoiminnasta. LähiTapiolan henkilöstömäärä on noin 3 400, josta puolet työskentelee alueyhtiöissä. Omistaja-asiakkaita on noin 1,6 miljoonaa.

Tutkitusti hyvä palvelu

Olemme vakuutusyhtiöiden ykkönen asiakastyytyväisyydessä uusien asiakkaiden keskuudessa. EPSI Ratingissa LähiTapiola saa henkilöasiakkailtaan suurimmista vakuutusyhtiöistä parhaat arvot palvelun laadussa, asiakastyytyväisyydessä ja asiakasuskollisuudessa. Vakuutusyhtiön laatu mitataan viimeistään, kun jotain sattuu. Vuonna 2014 saimme yli 700 000 korvaushakemusta. Asiakkaamme ovat olleet tyytyväisiä korvauspalveluumme: suosittelevalmiutta kuvaava NPS-luku oli 57,9 %. Lukua pidetään hyvänä silloin, kun se on yli 50.

Visio ja toiminta-ajatus

LähiTapiolan visiona on olla Suomen johtava turvallisuuden, hyvinvoinnin ja talouden kumppani, lähellä asiakkaitamme. Toiminta-ajatuksena on turvata asiakkaiden elämää ja menestystä. Olemme asiakkaalle luotettu neuvonantaja, joka huolehtii hänen tärkeimmistä asioistaan asiantuntemuksella ja aidosti välittäen. LähiTapiola on lähellä läpi elämän.

Sisältö

Pääjohtaja Erkki Moisander:

Ryhmän rakentaminen jatkuu	2
LähiTapiolan vuosi 2014	4
LähiTapiola osana lähiyhteisöjään	8
Kumppanuudet	10
LähiTapiolan tuotteet ja palvelut	12
Miksi terveys kiinnostaa?.....	14
Mittaamalla kohti parempaa asiakaskokemusta	18
Hidasta kasvua näköpiirissä	20
Vastuullinen sijoittaminen	22
Yrittäjän turvan taso kuntoon.....	24
Maatalous elää muutoksessa	26
Työelämä murroksessa	28
Henkilöstö	30

Lähellä läpi elämän

LähiTapiolassa on innokkaita autoilijoita, äitejä ja isiä, urheilijoita, koiran- ja kissanomistajia, veneilijöitä, talonrakentajia, maailmanmatkaajia, sijoittajia ja yrittäjiä. Siksi meillä on näiden asioiden turvaamiseen sellaisia ratkaisuja, joita itse haluamme ja käytämme.

Huolehdimme tärkeimmistä asioistasi asiantuntemuksella ja aidosti välittäen.

” Sijoitustoiminnan
painopistettä
käännettiin kotimaahan.

2

Välitetään
toisistamme.
100%
asiakkaiden
omistama.

” Mikä
vakuutusyhtiön
rooli voisi olla
terveydenhuollon
muutoksessa?

14

” Taantumien
esiintymistiheys
on noussut ainakin
Euroopassa ja Japanissa
hitaasta talouskasvusta
johtuen.

20

Lukijalle

Kädessäsi oleva vuosiesite on katsaus LähiTapiolan vuoteen 2014. Vuosiesitteen teemaksi valitsimme ”Haaste ja ratkaisu”. Numeroiden sijaan keskitymme erityisesti siihen, millaisia ilmiöitä numeroiden takaa löytyy.

Olemme haastatelleet eri alojen asiantuntijoita niin meillä kuin muuallakin ja kysyneet heiltä, minkä he näkevät olevan pinnalla juuri nyt. Artikkeleissa avataan myös sitä, miten LähiTapiolan liiketoimintaa uudistetaan vastaamaan toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin.

” Tutkimus: yrittäjät
arvioivat hyvät
verkotot ja kumppanit
tulevaisuuden
menestystekijäksi.

25



28 ” Tulevaisuudessa
huippuarvokkaita ovat
työntekijät, joilla on uusia ajatuksia
siitä, miten työtä tehdään tuottavasti.

” Trendinä on siirtyä
vastuullisuustekijöiden
seurannasta vaikuttamiseen ja
kohti kestävä sijoittamista.

22

”

Henkilöasiakasmäärä
kääntyi yhtäjaksoiseen
kasvuun kesän alusta.

Talouden kannalta vuosi oli hyvä LähiTapiolalle. Hyvän vahinkokehityksen ansiosta yhdistetty kulusuhde oli vahinkovakuuttamisessa strategisen tavoitteen mukainen 94,4 prosenttia. Henkiihtiö lähes tuplasi tuloksensa 79,1 miljoonaan euroon ja Varainhoidon kasvu oli 5,6 prosenttia. Myös ryhmän vakavaraisuus säilyi erinomaisena.

Bonus-yhteistyö S-ryhmän kanssa käynnistyi vuoden puolivälissä. Bonus-yhteistyö ja loppuvuoden ajan jatkunut koti- ja autovakuutuskampanjointi toivat tuloksia myynnissä. Näiden seurauksena onnistuimme uusasiakashankinnassa, ja henkilöasiakasmäärä kääntyi yhtäjaksoiseen kasvuun kesän alusta alkaen.

Yritysassiakaissa pärjäsimme suurten yritysten lakisääteisen tapaturmavakuutuksen siirtoliikkeessä, mutta pienemmissä yrityksissä menestys oli vaatimattomampaa. Kilpailukyvyyn parantamiseksi vuoden 2015 siirtoliikekierroksille olemme organisoineet yritysvakuuttamisen ja myynnin johtamisen uudelleen.

TerveysHelppi on uutena palveluna konkreettinen osoitus nykyisen, aiempaa suuremman yhtiöryhmän palvelujen kehittämisen suunnasta. Terveys- ja hyvinvointipalvelut ovat saaneet poikkeuksellisen myönteisen vastaanoton ja suositteluhaluuden asiakkailtamme.

Ryhmän rakentaminen jatkuu

Heikko talouskehitys ja matala korkotaso leimasivat finanssialan toimintaympäristöä edelleen vuonna 2014. Myönteistä vuodessa oli hyvä vahinkokehitys. LähiTapiolassa onnistuimme kääntämään liiketoimintamme kasvu-uralle vuoden toisella puoliskolla.

Sijoitustoiminnan painopistettä käännettiin kotimaahan

Riskitaso huomioiden sijoitustoiminnan tulokseen on oltava tyytyväinen. Käänsimme sijoitustoiminnan painopistettä ulkomaisista sijoituskohteista Suomeen. Panostimme aiempaa enemmän kotimaisen kasvun vauhdittamiseen tarjoamalla yrityksille monipuolista rahoitusta, tekemällä pääomasijoituksia kasvuyrityksiin ja investoimalla rakentamiseen.

Kaiken kaikkiaan ryhmän sijoitukset kotimaisiin yrityksiin ja kiinteistöihin nousevat useilla sadoilla miljoonilla euroilla. Sijoitukset pk- ja kasvuyrityksiin ovat vastuullista yritystoimintaa, mutta investoinneilla on myös selkeät sijoitukselliset tavoitteet. LähiTapiola ei pyri lyhyen aikavälin voittojen maksimointiin vaan pitkäjänteiseen sijoittamiseen riskienhallinta huomioiden.

” Verkkopalveluissa on tehtävä ”tiikerinloikka”, johon aiomme panostaa lähivuosina.

Uusia rahoitusmalleja pk-yrityksille

Teimme uuden aluevaltauksen käynnistämällä pk-yritysten rahoituspalvelun. Aiemmin räätälöityjä rahoitusratkaisuja on tehty suurille yrityksille. Vakuutusyhtiönä haluamme tuoda markkinoille vaihtoehdon yritysten täydentävänä rahoittajana. Käynnistimme myös selvityksen uusista ketteristä rahoitusratkaisuista pk-yrityksille esimerkiksi kone- ja laiteinvestointeihin.

Perinteisessä vakuutusliiketoiminnassa pk-yritykset ovat meille tärkeä ja tuttu asiakaskunta, joten rahoitus ja pääomasijoitukset ovat olleet luonnollinen suunta laajentaa toimintaa. Rahoitusmalleja pilotoidaan alueyhtiöiden kanssa vuoden 2015 aikana.

Digitalisaatioon panostettava

Digitalisaatio on tällä hetkellä toimialan megatrendi, jossa on tärkeää tunnistaa asiakastarpeet. On selvää, että mobiilikäyttö kasvaa voimakkaasti ja meidän on vastattava siihen hyödyllisillä palveluilla. Verkkopalveluissa on tehtävä ”tiikerinloikka”, johon aiomme panostaa lähivuosina.

Digitalisaation ohella yhtiöryhmä panostaa terveys- ja hyvinvointiliiketoiminnan laajentamiseen, henkimyynnin vauhdittamiseen, prosessien tehostamiseen, kumppanuuksien hyö-

Investointeja asuntotuotantoon

LähiTapiola-ryhmä on yksi suurimmista kiinteistösijoittajista Suomessa vajaan 1,5 miljardin kiinteistösijoituksillaan. LähiTapiolan näkyvä lääke Suomen investointilamaan on vuokra-asuntojen rakennuttaminen kasvavan kysynnän alueille. Asuntosijoitukset sopivat hyvin tuottoonsa ja riskinsä puolesta LähiTapiola-ryhmän kiinteistösijoitusstrategiaan.

LähiTapiolalla ja sen rahastoilla on tällä hetkellä noin 2 000 vuokra-asuntoa. Lisäksi LähiTapiola Asuntorahasto Prime Ky rakennuttaa parhaillaan 1 500 asuntoa vuokrauskäyttöön kasvavan vuokra-asuntopulan helpottamiseksi muun muassa pääkaupunkiseudulla, Tampereella ja Turussa. LähiTapiola Henkiyhtiö rakennuttaa vuokrakerrostaloa Helsingin Pasilassa, LähiTapiola Satakunta Porissa ja LähiTapiola Varsinais-Suomi Turussa. Joulukuussa hankimme yli 500 vuokra-asuntoa LähiTapiola Asuntosijoitus Suomi Ky -rahastomme salkkuun, jota lisäksi kasvatamme noin tuhannella uudella vuokra-asunnolla.

Ryhmän suurin yksittäinen kiinteistöhanke on käynnissä Espoon Tapiolassa. Kauppakeskus Ainoan syntyy uutta liiketilaa ja keskuksen yläpuolelle mittava Kirjokannen asuinkerrostalokokonaisuus.

dyntämiseen kasvun aikaansaamiseksi sekä yritysliiketoiminnan kehittämiseen. Jatkamme myös monikanavaisuuteen (toimisto, puhelin, verkko) perustuvan alueyhtiöstrategiamme kehittämistä.

Kannattavuus ohjaa toimintaa

Vuonna 2014 yhtiöryhmän rakennetta uudistettiin, käynnistimme lukuisia ICT-järjestelmien kehityshankkeita sekä aloitimme tehostamisohjelman. Vuonna 2015 kannattavuutta parantavat toimenpiteet jatkuvat. Etenkin ICT-järjestelmien on tuettava paremmin tehostamista ja uudistamista.

Ryhmän rakenne ja hallinto vaativat edelleen kehittämistä. Sama pätee myös LähiTapiola-ryhmän johtamisjärjestelmään. Työnjako keskustoimintojen ja alueyhtiöiden välillä on jo lähes kunnossa. Seuraavaksi meidän on keskityttävä ryhmän kasvun vahvistamiseen.

Vaatimaton talouskehitys, toimintaympäristön muutokset ja sijoitustoiminnan epävarmat näkymät vaativat keskittymistä kannattavuuteen ja vakavaraisuuden varmistamiseen vuonna 2015. Nämä eivät kuitenkaan ole esteenä liiketoiminnan kasvulle. Sen edellytyksiä ovat myynnin aktiivisuus, ketterät kumppanit ja omaa liiketoimintaa tukevat toimialalajennukset. ■

LähiTapiolan vuosi 2014



EPSI: uudet
asiakkaamme
vakuutusyhtiöiden
tyytyväisimpiä

Digitaaliselle viestinnälle tunnustusta

Sijoittajille suunnattu verkkojulkaisu Sijoitustalous.fi tukee ja syventää asiakassuhdetta kesäkuisen tutkimuksen mukaan. Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaidemme mielipiteitä LähiTapiolan viestintäkanavista. Vastaajat arvioivat Sijoitustalouden ja sen kuukausittain lähetettävän uutiskirjeen olevan miellyttävä, asiantunteva, tietoa välittävä ja hyödyllinen.

Sosiaalista mediaa hyödynnetään entistä vahvemmin. Varainhoidon asiantuntijat twiittaavat sijoitusnäkemyksestämme ja kommentoivat talouden tapahtumia Sijoitustalous.fi:n Twitter-tilillä. Sijoitustalous.fi:ssä on viestitty sijoitusnäkemyksestämme jo vuodesta 2008 alkaen. Blogin kirjoittajajakaarti täydentyi syksyllä yhdeksällä uudella bloggaajalla. Viestintä sai tunnustusta myös Euroopan tasolla, kun LähiTapiolan digitaalinen sisältömarkkinointi sijoittui Euroopan neljän parhaimman joukkoon Digital Communication Awards -kilpailussa. ■

Uusi henkivakuutusjärjestelmä näkyy asiakkaalle asti

LähiTapiolassa otettiin käyttöön uusi henkivakuutusjärjestelmä lokakuussa 2014. Uusi järjestelmä näkyy sekä LähiTapiolan asiakaspalvelussa sujuvampana toimintana ja hyödyttää suoraan asiakkaita.

Verkkopalvelut täydentyivät uusilla toiminnallisuuksilla asiakasviestinnän ja maksamisen palveluiden osalta. Teimme tuotteisiimme saamamme asiakaspalautteen mukaisia muutoksia, mm. laajensimme maksutapavaihtoehtojen valikoimaa. Jatkossa uusi järjestelmä mahdollistaa sujuvan asiakaslähtöisen tuotekehityksen ilman tekniikan tuomia pullonkauloja. Vuonna 2015 tämä näkyy asiakkaillemme uusina ja uudistuvina tarpeen mukaisina palveluina. ■

Menestystä sponsorointikumppanillemme

Miesten lentopallomaajoukkue menestyi syyskuussa Puolan MM-kisoissa. Kisahuuma ylsi ennennäkemättömiin mittoihin ja siitä saatiin nauttia myös kotimaassa.

LähiTapiola on Lentopalloliiton pääyhteistyökumppani. Maajoukkueiden lisäksi tuemme Koululentis-kampanjaa ja yhtä maailman suurinta lasten ja nuorten lentopalloturnausta, Power Cupia. LähiTapiola tekee laajasti kumppanuusyhteistyötä nuorisotyön, liikunnan ja urheilun parissa. ■

Jo
580 000
asiakastamme
saa S-bonusta
vakuutuksista.

Korvaus-
asiakkaat
suosittelisivat
meitä: NPS

57,9%.

LähiTapiola Vahinkovakuutukselle erinomainen reittaus

A.M. Best Co. on antanut LähiTapiola Vahinkovakuutukselle luokitusarvosanan A (Excellent). A.M. Best on antanut LähiTapiola Vahinkovakuutukselle luokituksen vuodesta 2006 alkaen ja luokitus on pysynyt siitä saakka muuttumattomana.

A.M. Bestin mukaan erinomaiseen luokitukseen vaikuttivat erityisesti hyvä vakuutusliiketoiminnan tuloskehitys ja vahvat vakavaraisuusnäkymät. ■

LähiTapiolan työnantajakuvalle kehuja

Kesäksi LähiTapiolaan -kampanja sijoittui toiseksi Universum Awards -tapahtuman Vuoden Tienraivaaja -sarjassa. Facebook-kampanjassa esiteltiin kahdeksan lähitapiolalaisen nuoren uratarinat ja LähiTapiolan tarjoamia mahdollisuuksia. Kampanjan ansiosta kesätyöhakemuksia tuli poikkeuksellisen paljon. Kampanjasta saatiin nuorilta paljon positiivista palautetta.

Kampanjan tavoitteena oli saada hyviä kesätyöntekijöitä ja luoda hyvää työnantajamielikuvaa. LähiTapiolan sijoitus paranikin merkittävästi Universumin kaupallisen alan opiskelijoille tekemässä työnantajakuvatutkimuksessa vuonna 2014. ■

Alueyhtiöt
tarkastivat yli
40 000
palosammutinta.

Uusi palvelu muutoksenhakuun

LähiTapiolassa aloitti vuodenvaihteessa asiakassovittelutoimisto, josta voi hakea muutosta vapaaehtoisin vakuutuksiin liittyvästä vakuutus- tai korvauspäätöksestä ja Varainhoidon palveluihin liittyvistä päätöksistä.

Asiakassovittelijat käsittelevät muutospyyntöjä aiemmista käsittelyvaiheista riippumattomasti. Sovittelijat ovat LähiTapiolan työntekijöitä, joilla on yhteensä yli sadan vuoden kokemus vakuutusalaalta. ■

LähiTapiola Varainhoidolle tunnustusta

Sijoitusrahasto LähiTapiola Korkomaailma sai rahastoluokittaja Morningstarin rahastovertailussa täydet viisi tähteä huhtikuun lopussa 2014. Nyt kaikilla neljällä LähiTapiolan Maailma-rahastolla on paras mahdollinen tähditys.

Puolueeton rahastoluokittaja Lipper valitsi kaksi LähiTapiolan sijoitusrahastoa vuoden 2014 parhaiksi pohjoismaisiksi rahastoiksi vuotuisessa rahastovertailussaan. LähiTapiola Maailma 80 -rahasto valittiin pohjoismaiden parhaaksi yhdistelmärahastoksi kansainvälisesti sijoittavien yhdistelmärahastojen vertailuryhmässä. LähiTapiola Yrityskorko -rahasto valittiin pohjoismaiden parhaaksi korkorahastoksi euroalueen velkakirjarahastojen vertailuryhmässä. LähiTapiola Varainhoito valittiin SFR:n tutkimuksessa Suomen parhaaksi vastuulliseksi sijoittajaksi vuonna 2014. Lisäksi LähiTapiola oli jaetulla toisella sijalla parhaiden instituutioiden varainhoitajien sarjassa. ■

Työharjoittelulla uran alkuun

Työelämän ja nuorten kohtaamisista on kasvanut LähiTapiolassa useita menestystarinoita. Parhaimmillaan kertomukset jatkuvat yhä hyvinä työsuhteina.

LähiTapiolan, opiskelijoiden ja oppilaitoksien välisen yhteistyön muodot ovat moninaiset: on tapahtumien järjestämistä ja toteuttamista, näyttökokeita ja opinnäytetöitä. Tärkeässä roolissa ovat yhä myös perinteiset työharjoittelut ja kesätyöt.

Osa-aikatyöstä ja työharjoittelusta alkoivat myös **Noora Virtaniemen** ja **Faruk Zahirin** urat LähiTapiolassa. LähiTapiolassa palveluneuvojana työskentelevän Virtaniemi aloitti työt toista vuotta sitten promootiotehtävissä ja suoritti sen jälkeen LähiTapiolassa myös työharjoittelunsa. 22-vuotias Zahir puolestaan tuli LähiTapiolaan töihin ensimmäisen kerran opiskeluaikoinaan pari vuotta sitten.

"Aloitin työt ajanvarauksien tekemisellä. Pääsin kuitenkin melko pian vakuutusedustajan tehtäviin ja markkinoinnin koordinoitiin," Zahir kertoo. ■

Yrittäjän Iltakoulu

Yrittäjän Iltakoulu valovoimaisine puhujineen on suosittu ja odotettu tilaisuus suomalaisten yrittäjien ja alle 20 työntekijän yritysten keskuudessa. Maksuton seminaari järjestettiin vuonna 2014 jo 17. kerran parillakymmenellä paikkakunnalla ympäri Suomen.

Innostavan aiheen lisäksi Yrittäjän Iltakoulussa voi myös verkostoitua alueen muiden yrittäjien kesken. Seminaarin päättää aina Jälki-istunto, vapaamuotoinen keskustelu osallistujien ja järjestäjien kesken.

Yrittäjän Iltakoulussa ovat vuosien varrella puhuneet muiden muassa **Mikko Kuustonen**, **Outi Mäenpää**, **Tiia Vanhatapio**, **Henrik Dettmann**, **Pauli Aalto-Setälä**, **Jorma Uotinen** ja **Henkka Hyppönen**.

LähiTapiola järjestää Yrittäjän Iltakoulun yhteistyössä Suomen Yrittäjien ja työeläkevakuutusyhtiö Elon kanssa. ■

Välitetään
toisistamme.

100%

asiakkaiden
ama.

Liikenne-
turvallisuus-
videoillamme yli

100 000

katsojaa

LähiTapiolan vuosi 2014

Viisaasti vesillä
-kampanja tavoitti

11 000
henkilöä.

LähiTapiola- rahastojen hallinto siirtyi FIM:iin

LähiTapiola-rahastojen hallinnointiin liittyvä tekninen ja hallinnollinen työ siirtyi S-Pankin tytäryhtiöön FIM Varainhoitoon. LähiTapiola Varainhoito Oy vastaa hallinnon siirron jälkeenkin LähiTapiola-rahastojen sijoitustoiminnasta toimimalla rahastojen omaisuudenhoitajana. Rahastojen sijoituspolitiikkoihin tai -strategioihin ei tullut tässä yhteydessä muutoksia. ■

LähiTapiola osti

12,5%

osuuden Diacor
terveys-
palvelut Oy:stä.

LähiTapiola vahvistaa asemaansa vuokra- asuntojen tarjoajana

LähiTapiola Vahinkovakuutus ja Henkiyhtiö ostivat 10 asuinkiinteistöä, joissa on yhteensä 509 korkeatasoista vuokra-asuntoa. Kohteet sijaitsevat pääosin Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla. Lisäksi yksi yhtiöistä sijaitsee Lahdessa.

LähiTapiola oli vuonna 2014 myös muutoin aktiivinen Suomen asutusmarkkinoilla. LähiTapiola Asuntorahasto Prime Ky rakennuttaa parhaillaan lähes 1 500 asuntoa vuokrattavaksi.

LähiTapiolan ja LähiTapiola Kiinteistö-varainhoidon rahastojen investoinnit helpottavat kasvavaa vuokra-asuntopulaa. Asuntoja on rakennutettu kasvukeskuksiin, joissa on suurin tarve nyt ja myös tulevaisuudessa. LähiTapiola oli yksi suurimmista asuntorakennuttajista Suomessa vuonna 2014. ■

LähiTapiolan verkkopalvelut uudistuivat

Uusi lahitapiola.fi-sivusto ja kirjautuneen asiakkaan verkkopalvelu uudistettiin keväällä 2014. Uuteen kirjautuneen asiakkaan verkkopalveluun yhdistettiin Lähivakuutuksen ja Tapiolan entisten verkkopalveluiden sisällöt.

Ulkoasu uudistettiin ja lahitapiola.fi:n ruotsinkielisen sisällön kattavuutta laajennettiin. Uudella sivustolla näkyy vahvasti myös paikallisuus – oman alueyhtiön yhteystiedot löytyvät helposti.

Sivusto on luettavissa kaikilla päätelaitteilla. Osa sovelluksista, esimerkiksi vahingosta ilmoittaminen, on myös käytävissä eri päätelaitteilla.

Kirjautumista vaativassa verkkopalvelussa on syksystä alkaen mahdollisuus saada myös henkilökohtaista palvelua asiakasneuvojiltamme chatin välityksellä. Chat-palvelua kokeilleet ovat olleet erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Suunnitteilla on chat-mahdollisuuden laajentaminen myös avoimille verkkosivuille. ■

Henkiyhtiön pääomailaina kiinnosti

LähiTapiola Henkiyhtiön syksyllä liikkeelle laskema pääomailaina kiinnosti erityisesti kotimaisia sijoittajia, mutta myös muista pohjoismaista löytyi kiinnostusta. 100 miljoonan euron laina ylimerkittiin lievästi.

”Pääomailaina käytettiin LähiTapiola Vahinkovakuutukselta otetun ryhmän sisäisen lainan takaisinmaksuun. Lainan takaisinmaksulla varauduttiin tuleviin Solvenssi II -vakavaraisuusvaatimuksiin. Yhtiöryhmän sisäinen lainajärjestely olisi Solvenssi II -säännösten voimaan tullessa rasittanut ryhmävakavaraisuuttamme ja olisi ollut pääoman käytön kannalta tehotonta”, sanoo LähiTapiola Henkiyhtiön sijoitusjohtaja **Samu Anttila**.

Pääomailinajärjestelyllä hankittu pääoma parantaa yhtiön riskinkantokykyä sijoitusmarkkinoilla ja vahvistaa myös yhtiön kilpailupotentiaalia, kun Solvenssi II -vaatimukset tulevat voimaan 2016 alussa.

LähiTapiola Henkiyhtiö on vakavarainen. Vuoden 2014 tilinpäätöksessä Henkiyhtiön toimintapääoma on noin nelinkertainen viranomaisvaatimuksiin verrattuna. ■

Vauras:
varallisuudenhoito-
palvelua jo
20000
euroa
sijoittavalle

Verkkokoulutuksia yrityksille

LähiTapiola on kehittänyt asiantuntijoiden kanssa riskienhallinnan verkkokoulutuksia esimiesten ja henkilöstön käyttöön ja kouluttamiseen. Ne sisältävät tietoa, videoita, harjoituksia, laskureita, toimintamalleja ja käytännön ohjeita riskienhallintaan.

Esimerkiksi työkyvyn johtamisen koulutus auttaa yritystä kehittämään hyvän henkilöstöjohtamisen käytäntöjä ja työkykyriskien hallintaa ja toimii työkykyjohtamisen käsikirjana. Työturvallisuusjohtamisen koulutus vahvistaa esimiesten valmiuksia päivittäisessä työturvallisuustyössä ja -johtamisessa.

Palo- ja pelastusturvallisuuden koulutus perehdyttää mm. alkusammutuskaluston käyttöön ja kokoaa paloturvallisuuden velvoitteet esimiehille. Tarjolla on myös liikenneturvallisuuden ja liikkumisturvallisuuden koulutukset. ■

Yli
2000
yrittäjää osallistui
LähiTapiolan
Yrittäjän
Iltakouluihin.

LähiTapiola Pankki ja S-Pankki fuusioituivat

S-Pankki ja LähiTapiola Pankki fuusioituivat uudeksi S-Pankiksi. Pankkien yhdistyminen on osa LähiTapiolan ja S-ryhmän laajempaa strategista yhteistyötä. LähiTapiola ja Elo omistavat uudesta pankista 25 prosenttia ja S-ryhmä 75 prosenttia.

Uusi pankki palvelee sekä S-ryhmän että LähiTapiola-ryhmän asiakasomistajia. Päivittäisissä raha-asioissa voi asioida lähes 800:ssa S-ryhmän ja LähiTapiola-ryhmän toimipaikassa kautta maan.

Fusion myötä LähiTapiola Pankin arvopaperipalvelut hoidetaan jatkossa S-Pankki-konserniin kuuluvassa FIM Pankissa. ■

Maatila-
asiakkaamme ovat
tyytyväisimpiä
vakuutus-
yhtiöönsä.

LähiTapiolan organisaatiota uudistettiin

LähiTapiolan yhtiöryhmän keskustoimintojen organisaatorakennetta ja johdon vastuualueita uudistettiin keväällä 2014 yt-neuvotteluiden jälkeen. LähiTapiola-ryhmän yhteiset palvelut yhtiöitettiin. LähiTapiola Palvelut Oy aloitti toimintansa vuoden 2015 alkaessa.

Keväällä 2014 päätettiin myös LähiTapiola Pääkaupunkiseutu -liiketoiminnan yhtiöittämisestä.

Perustettava yhtiö aloittaa kesällä

2015, jolloin myös toteutetaan liiketoiminnan ja vakuutuskannan siirto LähiTapiola

Vahinkovakuutuksesta uuteen yhtiöön. ■

Marttojen ja LähiTapiolan yhteistyö jatkuu: aikuispakkaus itsenäistyneelle nuorelle

Marttojen lanseeraama aikuispakkaus on itsenäistyneille nuorille tarkoitettu oman elämän aloituspaketti, joka antaa valmiuksia arjen pyörittämiseen. LähiTapiola osallistuu aikuispakkausten koostamiseen.

Pakkausta jaetaan Marttojen kurssien osallistujille. Vuonna 2014 Marttojen Pidä kiinni rahoitasi -kursseille osallistui yli 1500 nuorta. ■

Uusia säästämisen ja sijoittamisen palveluita

Alkuvuonna 2014 tuotiin markkinoille uusi Viisas-palvelu. Viisas-palvelu sijoittaa perinteisen varainhoidon tyyliin eri tyyppisille korko- ja osakemarkkinoille, mutta uudenlaista hajautusta tuovat kiinteistösijoitukset ja vaihtoehtoiset sijoitukset, jotka hakevat tuottoa esimerkiksi raaka-aine- ja valuuttamarkkinoilta. Viisas-palvelu perustuu Rahasto-Omavara-säästöhenkivakuutukseen liitettyyn sijoituskoriin.

Kesällä 2014 lanseerattiin Tapiolan Keskus- ja Metsäsijoitus-kapitalisaatiosopimukset. Uusilla tuotteilla voi vaivattomasti sijoittaa metsiin ja kiinteistöihin. Kapitalisaatiosopimukset on tarkoitettu yli 50 000 euroa sijoittaville. ■

LähiTapiola osana lähiyhteisöjään

LähiTapiolan yhteiskunnallinen merkitys, yritysvastuu ja alueyhtiöiden vaikutus lähiyhteisöissään konkretisoituu asiakkaille tarjottavien palvelujen, talouden turvaamisen, työllistämisen sekä aktiivisen osallistumisen kautta.

LähiTapiolan tavoitteena on ihmisten ja yhteisöjen turvallisuuden, hyvinvoinnin ja menestymisen edistäminen yhdessä kumppaneiden kanssa. Yritysvastuun toteutuminen näkyy muun muassa taloudellisen vastuun kantamisena, ympäristö- ja ilmastovaikutusten vähentämisenä sekä osallistumisena lähiyhteisöjen ja yhteiskunnan kehittämiseen.

LähiTapiolan tavoitteena on tuottaa yhteiskunnalle, yhteisöille ja ihmisille lisäarvoa kumppanuuksien avulla ja käytännön teoilla. Alueyhtiöiden vaikutus aluetalouteen eri puolilla Suomea on merkittävä sekä tarjoamiensa palvelujen että elinkeinoelämän kannalta niin työnantajana, veronmaksajana kuin asiakkailleen tuottamansa taloudellisen turvan ja hyvinvoinnin kautta. Toimipisteiden sijainti eri puolilla Suomea konkretisoi LähiTapiolan paikallista vaikutusmahdollisuutta mm. rekrytointien ja erilaisten alueellisten yhteistyömuotojen kautta. Yhtiöryhmän asiakkailla, kumppaneilla ja muilla sidosryhmillä on useita mahdollisuuksia ja tapoja vaikuttaa LähiTapiolan toimintaan.

Yritysvastuun kumppaneita palo- ja pelastusturvallisuuden edistämiseksi ovat Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö SPEK sekä pelastuslaitokset. LähiTapiolan alueyhtiöt järjestivät vuonna 2014 sammutintarkastustapahtumia yli 200 paikkakunnalla. Niiden yhteydessä LähiTapiolan asiakkaat kävivät tarkastuttamassa yli 40 000 käsisammutinta. Tapahtumissa annettiin myös opastusta alkusammutukseen. LähiTapiola oli jälleen mukana valtakunnallisessa Nou Hätä! -pelastustaitokampanjassa, jossa opetettiin nuorille turva- ja pelastustaitoja. Kampanja tavoitti yli 31 000 yläkoululaista.

Suomen Uimaopetus- ja Hengenvastusliiton luotsaamassa Viisaasti vesillä -kampanjassa LähiTapiolan alueyhtiöt olivat mukana edistämässä vesillä liikkumisen turvallisuutta. Kampanjan kiertueella järjestettiin hengenvastusnäytöksiä 20 paikkakunnalla ja opastettiin ihmisiä pelastusvälineiden käytössä. Meripelastusseuralla on käytössään LähiTapiolan tukea saavat pelastusvenet Naantalissa, Jyväskylässä ja Säkössä.

LähiTapiola jatkoi Suomen Punaisen Ristin ystävätoiminnan pääyhteistyökumppanina, vuoden 2014 teemana oli Näytä, että välität. LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa pilotoi onnistuneesti ystävätoiminnan lyhytkursseja. LähiTapiola oli mukana myös Operaatio Nälkätalossa.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ensiapukoulutusta sekä verenluovutustilaisuuksia.

LähiTapiola on monin tavoin mukana myös kulttuurin tukemisessa. Espoolaisen orkesterin Tapiola Sinfoniettan konserttimestari soittaa LähiTapiolan omistamalla Nicolao Gagliano -arvoviululla vuodelta 1751. Muita kumppaneita kulttuurin saralla ovat muun muassa Taidekeskus Salmela Mäntyharjulla ja Helsingin kaupunginteatteri.

Negawatilla energiatehokkuutta

Suomen luonnonsuojeluliiton kanssa toteutetussa Negawatti-energianeuvontahankkeessa 2011–2014 tehtiin yli 80 energiakartoitusta. Lisäksi pidettiin asukasiltoja ja osallistuttiin lukuisiin tilaisuuksiin. Hankkeessa on neuvottu henkilökohtaisesti noin 500 henkilöä ja toimenpiteet ovat vaikuttaneet suoraan yli 5 000 ihmiseen. Lisäksi listattiin vaikuttavuudeltaan parhaat toimenpiteet ja energiansäästövinke.

Lue lisää: www.negawatti.fi



Korjausrakentamisen koulutusta

Korjausrakentamisen oppimisympäristöjen KorOke-kehittämishankkeessa uudistetaan ja päivitetään alan opetusta ja oppimisen tapoja.

Nuorille tukea liikuntaan ja taloudelliseen osaamiseen

LähiTapiolan valtakunnalliset yhteistyösopimukset Lentopalloliiton, Koripalloliiton, Tennisliiton ja Käsipalloliiton kanssa sisältävät liittojen aikuistoiminnan tukemisen ohella myös erityiset nuorten liikuntaan ja urheiluun liittyvät osa-alueet. Lentopallossa ja koripallossa tuetaan koulujen pelimahdollisuuksia, Tennisliiton kanssa toteutetaan nuorten StreetTennis-pelit ja käsipallossa osallistutaan koulukiertueelle.

LähiTapiolan ja Marttaliiton yhteistyön teemana oli edelleen nuorten taloudellisen osaamisen edistäminen. Pidä kiinni rahoitusti -kursseilla nuorille tarjotaan käytännön neuvontaa talousasioissa. LähiTapiola on mukana myös Marttaliiton Aikuispakkauksessa, jonka tarkoituksena on tukea ensimmäiseen omaan kotiin muuttavien nuorten arjen hallintaa käytännön tekemisen ja opastuksen keinoin.

Yhteistyötä ympäristön hyväksi

Suomen luonnonsuojeluliiton kanssa toteutetun energianeuvontahankkeen lisäksi yhteistyötä on tehty myös Pidä Saaristo Siistinä ry:n ja Pidä Lappi Siistinä ry:n kanssa. Saaristoissa LähiTapiolan tukema ympäristötyö keskittyy erityisesti rantojen puhtauteen ja Lapin alueella roskaantumisen ehkäisemiseen sekä ympäristövalistukseen.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito on jäsenenä Helsingin kaupungin ja elinkeinoelämän Ilmastokumppanit-verkostossa, jonka tarkoituksena on luoda yhteistyötä ilmastopäästöjen vähentämiseksi. ■

” Turvaa veden
äärelle: Viisaasti
vesillä -kiertue toi 20
rannalle pelastusvälineet.

Ammattiopisto Lappia kehittää Torniossa rakennusalan koulutusta yhdessä paikallisten asiantuntijaorganisaatioiden kanssa. Korjausrakentamisen oppimisympäristöjen KorOke-kehittämishankkeessa uudistetaan alan opetusta. LähiTapiola Lappi on mukana hankkeessa vakuutusalan asiantuntijana sekä puheenjohtajana ohjausryhmässä.

Hankkeessa suunnitellaan ja toteutetaan uusia oppimisympäristöjä, opitaan korjausrakentamisen asioita käytännössä sekä koulutetaan oppilaitoksen henkilöstöä. Kohderyhmiä ovat opettajat, opiskelijat, rakennusalan yritykset sekä vakuutusyhtiöt. Tavoitteena on luoda korjausrakentamisen oppimisympäristöjä, joissa voidaan toteuttaa mahdollisimman aitoja korjausrakentamiseen liittyviä mittaus-, purku-, dokumentointi- ja korjaustöitä.

Konkreettisia tuloksia ovat korjausrakentamisen työkohteet, esimerkkirakenteet sekä verkkokurssit. Koulutus on tarkoitus vakiinnuttaa osaksi opetussuunnitelmaa. Oppimisympäristö otetaan käyttöön Lappian Tornion rakennusallalla syksyllä 2015 uudistettujen valtakunnallisten opetussuunnitelmien yhteydessä. LähiTapiolalle oppilaitosyhteistyö on paikallisesti tärkeää.

Kaikesta rakentamisesta korjausrakentamisen osuus on yli puolet, joten ammattitaitoisella työvoimalla on kysyntää. Käytännönläheinen koulutus parantaa rakentamisen laatua ja lisää työn turvallisuutta. Laadukas korjausrakentaminen vähentää vahinkojen määrää sekä edistää kestävästä kehitystä parantamalla energiatehokkuutta ja säilyttämällä vanhojen rakennusten ja perinteitä. ■

Työeläkepalvelut yhtiöryhmämme asiakkaille Elosta

LähiTapiolan työeläkevakuutus-
kumppani Elo huolehtii asiakas-
yritysten työntekijöiden ja yrittäjien
lakisääteisestä työeläketurvasta. Elo on
Suomen kolmanneksi suurin työeläkeyhtiö ja suurin
yrittäjien työeläkevakuuttaja. Elo rakentaa hyvin-
voivaa Suomea auttamalla yrittäjiä ja yrityksiä sekä
edistämällä työyhteisöjen ja yksilöiden hyvinvointia.

Vakuutus- ja eläkepalveluiden lisäksi Elo tarjoaa
TyEL-vakuutusasiakkailleen työhyvinvointipalveluja,
työeläkekuntoutusta ja rahoituspalveluja. Elo
vastaa noin 500 000 työntekijän ja yrittäjän tulevista
eläkkeistä, huolehtii 210 000 eläkkeensaajasta ja
19,6 miljardin euron sijoitusomaisuudesta.

Yritykselle nimetty oma yhteyshenkilö auttaa
työeläkevakuuttamiseen ja eläketurvaan liittyvissä
asioissa. Useimmat työeläkevakuuttamiseen ja
työeläkkeisiin liittyvät asiat hoituvat kätevästi myös Elon
verkkopalvelussa. ■



Matkahätäpalvelu auttaa kiperissä tilanteissa

Kokeneellekin maailmanmatkaajalle
voi mennä sormi suuhun, jos oma tai
matkakumppanin terveys yllättäen pettää
kaukana kotoa. LähiTapiolan asiakkaille
on tarjolla apua ja neuvoja ilmaisesta
palvelunumerosta ympäri vuorokauden.
Matkahätäpalvelu numerossa 0800 04531 on
tarkoitettu asiakkaille, joilla on matkustajavakuutus. Apua saa
suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi.

Palvelun kautta voi selvittää muun muassa, mitä
matkustajavakuutus korvaa, mihin lääkäriin kannattaa mennä
tai miten toimia, kun matka keskeytyy tai peruuntuu. Puheluita
tulee kymmeniä päivittäin. LähiTapiolan yhteistyökumppani
SOS International hoitaa yö- ja viikonloppupäivystyksen.

”Kansainvälisen verkostomme kautta voimme avustaa
lähes missä tahansa asiassa. Sairaalat tuntevat SOS
Internationalin. Kun ne ottavat meihin yhteyttä, aloitamme
asian hoidon vakuutusyhtiön puolesta. Toimitamme aina
tarvittavan avun ja riippuen tilanteesta järjestämme
esimerkiksi ambulanssilentokoneen, helikopterin tai taksin
viemään sairaalaan. Meillä on myös kriisinhallintapalveluita,
joiden kautta tarkkailemme turvallisuus-, epidemia- ja
luonnonkatastrofitilanteita”, Senior Key Account Manager **Jussi
Tommola** kertoo. ■



Nykyaikainen kauppapankki

LähiTapiolan henkilö- ja maatala-asiakkaiden pankkiasiat
hoidetaan S-Pankissa. S-Pankki on suomalainen
kauppapankki, joka palvelee asiakkaitaan
verkossa, puhelimessa, LähiTapiolan
toimistoissa ja S-ryhmän toimipisteissä
ympäri Suomea. Se tarjoaa asiakkailleen
palveluja muun muassa päivittäisten
raha-asioiden hoitamiseen ja hankintojen
rahoittamiseen.

S-Pankin asiakkaat voivat valita
itselleen sopivan tavan ja ajankohdan hoitaa
pankkiasioita. Pankkiasioita voi hoitaa myös
iltaisin ja viikonloppuisin samassa yhteydessä
ostosten teon kanssa S-ryhmän kaupoissa. Lisäksi
palvelua on tarjolla verkkopankissa ja mobiilipalvelussa.



S-Pankki on LähiTapiola-ryhmälle strategisesti tärkeä
kumppani, sillä yhteistyön avulla LähiTapiolalla on
mahdollisuus kasvaa ja palvella nykyisiä asiakkaita
entistä paremmin. S-Pankilla on 2,7 miljoonaa
asiakasta. S-ryhmän asiakasomistajista
jo yli 580 000 saa Bonusta LähiTapiolan
vakuutusmaksuista.

LähiTapiola omistaa pankista
23,5 prosenttia, LähiTapiolan
työeläkevakuutuskumppani Elo 1,5 prosenttia
ja loput 75 prosenttia omistaa S-ryhmä. Uusi
S-Pankki aloitti toimintansa 1.5.2014, kun
S-Pankki ja LähiTapiola Pankki yhdistyivät. ■

LähiTapiolalla on laaja kumppaniverkosto niin valtakunnallisesti kuin paikallisesti. Määrällisesti eniten on ajoneuvo- ja hoitolaitoskumppaneita, mutta teemme laajasti muutakin yhteistyötä.

Verkostoitumalla voimme tarjota asiakkaille palveluja, etuja ja vaivattomampaa asiointia. Myös LähiTapiola hyötyy. Kumppanuudet auttavat hallitsemaan korvauskuluja, parantavat näkyvyyttä ja tuovat myyntiä.

Kansainvälisiltä kumppaneilta ideoita

Kahdeksan eurooppalaisen keskinäisen vakuutusyhtiön muodostama Eurapco-yhteistyöverkosto antaa mahdollisuuden ideoiden ja kokemusten vaihtamiseen.

Jäsenyhtiöt ovat Espanjasta, Hollannista, Italiasta, Ranskasta, Ruotsista, Saksasta, Suomesta ja Sveitsistä.

Toimintaympäristö muuttuu alati niin Suomessa kuin muissakin Eurapco-jäsenmaissa, joten trendien ja innovaatioiden seuranta ja kartoitus on tärkeää. Eurapco-verkosto antaa markkinaseurantaan erinomaiset välineet, sillä jäsenyhtiöt toimivat kaikkiaan 18 Euroopan maassa.

Kaikkia jäsenyhtiöitä kiinnostava aihe on hyvinvointivaltio. Hyvinvointiteemasta teetettiin vuonna 2014 tutkimus, jossa vertailtiin jäsenmaiden järjestelmiä ja arvioitiin yksityisen palvelun mahdollisuuksia julkisen turvan täydentäjänä.

Yhteistyötä tehdään lisäksi isojen kohteiden yhteisvakuuttamisessa ja erityisesti TerveysHelppi-palvelun kehittämisessä. Ruotsalaisella Länsförsäkringarilla on vastaava palvelu käytössä ja myös muut jäsenyhtiöt harkitsevat palvelun käyttöönottoa.

Eurapcon lisäksi LähiTapiola on jäsenenä kansainvälisissä AMICE ja ICMIF -järjestöissä. ■



Muut kumppanuudet

Vakuutusyhtiökumppanit mahdollistavat vakuutuspalvelun silloin, kun emme itse voi tarjota vastaavaa palvelua. Uusin kumppanimme Gardi vakuuttaa aluksia ja kansainvälisen verkostomme kautta yritysasiakkaamme saavat Euroopan laajuiset vakuutuspalvelut.

LähiTapiolalla ja S-ryhmällä on sopimus strategisesta kumppanuudesta, johon liittyy yhteisomisteinen pankki, S-bonusta vakuutuksista ja yhteisiä tuotteita.

Asiakkaiden turvallisuuden parantamiseksi edistämme yhteistyökumppaniemme kampanjoita. Esimerkiksi Nou Hätä! -kampanjalla parannetaan koululaisten pelastustaitoja ja Viisaasti vesillä -kampanja muistuttaa vesillä liikkumisen riskeistä.

Tuemme asiakkaille tärkeitä harrastuksia. Teemme yhteistyötä mm. Kennelliiton ja Suomen Ratsastajaliiton kanssa. Näymme tapahtumissa ja tarjoamme jäsenille etuja.

Jotta vakuutusturva ei unohtu, vakuutuksia voi ostaa myös muualta kuin vakuutusyhtiöstä. Esimerkiksi palkkaus.fi ja SuoraTyö.fi-palveluissa voi hoitaa kaiken palkkaamiseen liittyvän, myös lakisääteisen tapaturmavakuutuksen.

Lisäksi teemme yhteistyötä hoitolaitosten, hinauspalveluiden, korjaamoiden ja monien muiden asiakkaan elämää helpottavien tahojen kanssa. ■

Suorakorvauspalvelu ohjaa eläinlääkäri-kumppanille

Kun lemmikki tarvitsee eläinlääkärin hoitoa, kannattaa mahdollisuuksien mukaan hakeutua eläinklinikalle, jossa toimii LähiTapiolan suorakorvauspalvelu.

Suorakorvaus tarkoittaa, että asiakas maksaa korvattavista hoitokuluista vain omavastuuosuuden. Loppusumman klinikka laskuttaa suoraan LähiTapiolalta.

Suorakorvauspalvelu on erinomainen etu LähiTapiolan eläinvakuutusasiakkaalle, sillä käytännössä asiakas saa vakuutuskorvauksen suoraan kumppaniklinikalla käydessään. Suorakorvaus on asiakkaalle myös vaivaton, kun korvaushakemusta tositteineen ei tarvitse erikseen täyttää.

Kumppaniverkosto on laaja, sillä suorakorvauspalvelu toimii yli sadalla pieneläinklinikalla ympäri Suomen. Oman alueyhtiön yhteystiedoista löytyvät jokaista lähinnä olevien pieneläinten ja hevosten suorakorvauslinikoiden tiedot. ■



LähiTapiolan tuotteet ja palvelut

LähiTapiola tarjoaa kattavat vahinko- ja henkivakuuttamisen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut niin henkilö-, maatala-, yrittäjä- kuin yritysasiakkaillekin.

TerveysHelppi neuvoo

TerveysHelppi on LähiTapiolan suositelluin palvelu. TerveysHelppissä palveluaan vapaaehtoisen henkilövakuutuksen ottaneita henkilöasiakkaita.

Alkuvuonna 2014 uudistettiin henkilö-, eläin- ja kotivakuutukset sekä maatala-, metsä- ja tuotantoeläinvakuutukset. Tuotesisältöjen uudistamisen lisäksi panostettiin asiakasmateriaaleihin. Henkilöasiakkaille tarkoitettut tuotemateriaalit koottiin samoihin kansiin. Maatala-asiakkaiden vakuutukset koottiin myös vastaavaan pakettiin.

S-ryhmän asiakasomistajien rekisteröinti käynnistyi kesäkuussa vauhdilla. Jo yli 580 000 asiakasta on ilmoittanut asiakasomistajuudestaan LähiTapiolaan ja saa Bonusta vakuutuksistaan. Osana yhteistyötä on myös kehitetty uusia henki- ja säästötuotteita S-ryhmän asiakasomistajille.

LähiTapiolan ja S-ryhmän pankkipalvelut yhdistyivät, kun LähiTapiola-pankki fuusioitui uuteen S-Pankkiin. Asiakkaat saavat jatkossa pankkipalvelua kaikista S-Pankin palvelupisteistä.

LähiTapiola tarjoaa kokonaisvaltaista palvelua kaikenkokoisille yrityksille sekä kansainvälisen kumppaniverkoston palvelemaan ulkomaan operaatioissa. LähiTapiolassa yrityksellä on oma yhteyshenkilö, jonka kautta asiakas saa käyttöönsä koko LähiTapiolan osaamisen. Erityinen osaamisalueemme on, miten työhyvinvointi saadaan paranemaan.

Työeläkeyhtiö Elo hoitaa yritysasiakkaidemme työeläkeasiat. Yhteistyökumppaniemme kautta on tarjolla myös rahoitusratkaisuja yritysasiakkaille. ■

TOP 5 TUOTETTA

- 1** LähiTapiolan uuden henkilövakuutuksen voi ottaa jo ennen syntymää ja turva voi jatkua jopa 100-vuotiaaksi asti.
- 2** Morningstarin tähti-luokituksen saaneet LähiTapiola Maailma-rahastot sopivat kaikille säästäjille.
- 3** Henkivakuutuksella turvaat yrityksen toiminnan jatkuvuuden esimerkiksi liikekumppanin menehtyessä.
- 4** Kantri maatilan vakuutuksella vakuutat rakennukset ja irtaimistot, tuotantoeläimet ja metsät sekä varaudut toiminnan riskeihin.
- 5** Loistokaskoon sisältyy Bonusturva, joka takaa satojen eurojen säästön, jos sattuu kolari.



Etua omistaja-asiakkaille

Omaetu palkitsee keskittämisestä kaikkia uusia henkilöasiakkaita. Etu on sitä suurempi, mitä laajemmin asioit LähiTapiolassa. Etu on jopa 17 % ja lisäksi jopa 5 % Bonusta.



Työhyvinvoinnin johtaminen näkyy viivan alla

Vireä-konsepti yhdistää henkilöstöriskien hallinnan ja vakuutusratkaisut kokonaisuudeksi, jolla työhyvinvoinnin johtaminen ja kehittäminen nousevat yrityksissä uudelle tasolle.



Suorakorvaus-klinikalla on helppo asioida

Eläinvakuutusten suorakorvauspalvelu toimii jo yli sadalla pieneläinklinikalla ympäri Suomen. Maksat itse vain omavastuuosuuden, klinikka laskuttaa loput LähiTapiolalta.



Palkittu varainhoito-osaamisemme käyttöösi

Varainhoitopalvelut Private, Vauras ja Viisas: oikea varainhoitopalvelu kaiken kokoiselle sijoitusvarallisuudelle.

Miksi terveys kiinnostaa?

Sata vuotta sitten suomalainen sairastui johonkin ulkoiseen uhkaan, kuten viruksen aiheuttamaan rokkoon. Nyt mattimeikäläinen sairastaa elintapojen seurauksena puhjenneita sairauksia. Miksi terveyteen ja sen hoitoon liittyvät muutokset kiinnostavat vakuutusyhtiöitä?

Suomalaisten terveydentila on kautta vuosikymmenten kokenut, mutta tilanne ei ole tasainen. ”Juuri nyt meillä on valtavan suuria terveyseroja. Duunari elää lyhyemmän elämän kuin korkeasti koulutettu. Terveyden uhat ovat myös muuttuneet. Nykyisin terveyttämme uhkaavat usein elämäntapamme. On tärkeää ymmärtää, että näiden muuttamisessa ei ole kyse vain yksilöistä vaan myös esimerkiksi työelämän, kulutuksen ja asuinympäristöjen olosuhteista. Elämäntavat on yhteinen juttu”, sanoo **Satu Korhonen**. Hän johtaa Demos Helsingin ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen käynnistämää tutkimusta, jossa käsitellään terveyden tulevaisuutta. LähiTapiola on mukana tutkimushankkeessa yhtenä kumppanina.

Terveys on halvempaa

Miksi suomalaisten terveys kiinnostaa vakuutusyhtiöitä? Siksi, että terveyden ennaltaehkäiseminen on halvempaa kuin sairauden hoitaminen. Vakuutusyhtiöt ovat olleet perinteisesti maksajan roolissa, kun ihmiset ovat hakeneet vakuutuskorvauksia sairastuttuaan.

LähiTapiolassa mietitään parhaillaan uusia toimintamalleja, joilla perinteisiä malleja voisi murtaa. Yksi esimerkki muutoksesta on uusi TerveysHelppi-puhelinpalvelu. Palvelun päämääränä on se, että sairastuessaan asiakas ottaa ensin yhteyttä TerveysHelppiin, josta asiakas ohjataan nopeasti oikeaan hoitoon.

TerveysHelppi on näkyvä osa uutta LähiTapiolan terveys- ja hyvinvointistrategiaa. Samaan aikaan mietitään myös muita avauksia: voisiko TerveysHelpin

tapaista neuvontaa tarjota myös yritysasiakkaille? Entä miten ihmisten työkykyä voisi parantaa? Entä voisivatko vakuutusyhtiöt kumppaneineen nopeuttaa ihmisten kuntoutumista leikkauksen jälkeen?

”Tämä on toimintaa, jossa kaikki voittavat – asiakkaamme saa parempaa palvelua sekä hyötyy itse esimerkiksi ansionmenetysten minimoinnin kautta, työnantaja muuan muassa sijaisjärjestelyjen vähentymisenä, LähiTapiola korvauskustannusten alentumisena ja yhteiskunta verotulojen myötä”, johtaja **Veli-Matti Qvintus** kertoo.

Rakenteet paukkuvat

Jos suomalaisten terveys on muutoksessa, niin ovat rakenteetkin sen ympärillä. Juuri tällä hetkellä keskustellaan kiivaasti sote-uudistuksesta, jonka tarkoituksena on luoda uudenlainen palvelurakenne julkiselle sosiaali- ja terveydenhuololle.

Sote-tilanne on vielä auki, mutta varmaa on se, että tulevaisuudessa hoidon kustannukset kasvavat ja hoidon maksajia on yhä vähemmän, koska työikäisen väestön osuus pienenee. Samaan aikaan tarve yksilöllisiin terveysratkaisuihin kasvaa – ihmisistä on tullut kuluttajia myös terveyden saralla.

Suomalaiset ovat erittäin ylpeitä terveydenhuollostaan. Ongelma on siinä, että julkisilla varoilla ei voida enää tarjota kaikkea sitä palvelua, mitä suomalaiset ovat tottuneet saamaan.

Käytännössä jo nyt monet käyttävät yksityistä terveydenhuoltoa. ”Tutkimusten mukaan suomalaiset eivät ota sairaskuluvakuutusta siksi, etteivät luottaisi julkisten palveluiden laatuun rooliin. Pääinvestoin, erityisesti erikoissairaanhoidon laatu on Suomessa loistavaa. Mutta ihmiset ottavat vakuutuksen päästäkseen hoitoon nopeasti.”

”Terveydenhuolto on tällä hetkellä isojen haasteiden edessä – kestäväen terveydenhuollon varmistamiseksi tarvitaankin kaikkien toimijoiden yhteistyötä, uudenlaisia ratkaisuja ja keskustelua. Henkilövakuuttaminen on LähiTapiolan liiketoiminnan ytimessä jatkossakin ja uskon, että hen-

” Me haluamme olla mukana miettimässä laajemminkin, mikä vakuutusyhtiön rooli voisi olla terveydenhuollon muutoksessa.

kilövakuuttamisen markkinat kasvavat Suomessa vapaaehtoisen varautumisen vuoksi. Mutta me haluamme olla mukana miettimässä laajemminkin, mikä vakuutusyhtiön rooli voisi olla tässä yhteydessä”, Veli-Matti Qvintus sanoo.

Sähköinen asiointi muuttaa palveluita

Jos suomalaisten terveystietäytyminen on muutoksessa ja myös rakenteet sen ympärillä, tuo terveyden tulevaisuuteen oman mausteensa myös digitalisaatio. Terveysdenhuollon puolella tämä on näkynyt ensi vaiheessa sähköisen asioinnin lisääntymisenä. Hyvänä esimerkkinä on sähköinen e-resepti, mutta se on vasta alkua. Jatkossa myös fyysisen kontaktin korvaaminen onnistuu etäpalvelulla, esimerkiksi videovastaanotolla.

”Uskon, että terveydenhuollon puolella tulee tapahtumaan samanlainen kehitys kuin mitä on tapahtunut pankeille. Kun ihmiset siirtyvät käyttämään palveluita sähköisesti, ei fyysisiä palvelupisteitä tarvita entiseen malliin”, Diacoron ICT-johtaja **Tuomas Teuri** kertoo.

Jokainen mittaa itseään ja tieto on avointa kaikille

Digitalisaatio vaikuttaa myös siihen, että sama tieto, joka oli aiemmin vain lääkäreillä, on jatkossa kuluttajien saatavis-

sa. Tämä muuttaa lääkärin roolia, kun yksilöllä on samat tai jopa paremmat pohjatiedot. Samaan aikaan kehittyvät anturit ja mittalaitteet muuttavat tiedonkeruuta. Aiemmin laitteita, joita oli vain ammattilaisilla, on tulossa tavallisten ihmisten käyttöön. Mobiililaitteilla tai applikaatiolla pystytään jo nyt mittaamaan erilaisia terveyteen liittyviä tekijöitä askeleista nukkumiseen ja sykkeestä kognitiiviseen suorituskykyyn.

Digitalisaation tuottamalla niin kutsutulla big datalla tarkoitetaan sitä,

että eri lähteistä on nykyään saatavilla valtavia määriä digitalisoitua tietoa, jota voidaan hyödyntää erilaisten kytkösten löytymiseen.

”Uskon, että big datan avulla voidaan tulevaisuudessa antaa jopa automaattisia diagnooseja, kun voidaan hyödyntää lääketieteen tutkimustietoa, laajaa väestötietoa ja yksilön omaa dataa”,

Teuri sanoo.

Miksi vakuutusyhtiöiden kannattaa seurata kehitystä? Esimerkiksi siksi, että terveyden perustekijöitä – kuten ravintoa, unta tai stressiä – voi jo nyt seurata, mutta niihin voi myös vaikuttaa erilaisten applikaatioiden avulla.

”Vastaavaa kehitystä tapahtuu jo maailmalla. Jo nyt useat vakuutusyhtiöt tarjoavat asiakkailleen ohjelmia, jotka kannustavat niiden asiakkaita pitämään huolta omasta terveydestään”, Veli-Matti Qvintus kertoo. ■

Vakuutusyhtiöt ovat olleet perinteisesti vain maksajan roolissa.

TerveysHelppi

LähiTapiola auttaa asiakkaitaan uudella tavalla. TerveysHelppi-nimisen puhelinpalvelun tarkoituksena on muuttaa alan perinteistä toimintatapaa.

Tavoitteena on auttaa entistä paremmin asiakkaitamme. "Aiemmin vakuutusyhtiön toiminta rajoittui vain sairauden tai tapaturman jälkeisen korvausprosessin hoitamiseen. Asiakkaamme sairastuessa hän otti itse yhteyttä lääkäriin, ja sen jälkeen hän haki vakuutusyhtiöltä korvauksia", johtaja **Veli-Matti Qvintus** kertoo.

Tarkoituksena on muuttaa alan perinteistä toimintatapaa. Päämääränä on se, että sairastuessaan asiakas ottaa ensin yhteyttä uuteen TerveysHelppi-puhelinpalveluun, josta asiakas ohjataan oikeaan hoitoon.

TerveysHelppin tarkoituksena on terveyspalveluiden hoitoketjujen lyhentäminen. LähiTapiola ei rakenna omaa sairaalaa, vaan hoidon nopeuttaminen perustuu LähiTapiolan asiantuntemukseen sekä yhteistyöhön eturivin hoitolaitosten kanssa.

"Haluamme auttaa asiakkaitamme uudella tavalla. Tarkoituksena on, että asiakas pääsee oikeanlaiseen hoitoon lähelle ja nopeasti", Qvintus kertoo.

Soittotilanteet ja tarpeet vaihtelevat laidasta laitaan: tavallisinta on, että lapsipotilaiden vanhemmat soittavat, kun lapsi on ollut pitkään kipeänä tai hänellä on poikkeavia oireita.

TerveysHelppin palvelun tuottaa Pihlajalinna-konserniin kuuluva Dextra. Dextran lähihoitajat **Tanja Mäkinen** ja **Suua Leinonen** ovat terveydenhuollon ammattilaisia, jotka vastaavat puheluihin lähi- ja sairaanhoitajakollegoidensa kanssa. Puheluja voivat soittaa kaikki LähiTapiolan henkilövakuutusasiakkaat. Palvelu on auki joka päivä kello 7–23.

"Meidän tehtävänäme on kuunnella, mikä asiakasta vaivaa ja mitkä ovat hänen oireensa. Jos asiakas tarvitsee ajan lääkärille, hoidamme ajanvarauksen saman tien. Potilastietoihin dokumentoimme sellaiset puhelut, joissa annamme hoito-ohjeita sairauden tai vamman hoitamiseksi", Mäkinen ja Leinonen kertovat.

Ennen kuin potilaalle varataan hoitoaika, todennetaan LähiTapiolan asiakkuus ja katsotaan henkilön vakuutuksen kattavuus. Helppiin vastaavat asiantuntijat kertovat muun muassa, mikä on asiakkaan omavastuu hoitotilanteessa. ■

Suomi pulittaa katkenneista työurista kallista hintaa. Työkyvyttömyyseläkkeitä maksetaan 3,1 miljardia euroa vuodessa, mikä on noin 2,3 prosenttia bruttokansantuotteesta. Muissa EU-maissa summa on 1,6 prosenttia bkt:sta.

Suomalaiset sairastavat keskimäärin 11 työpäivää vuodessa. EK:n lukujen mukaan poissaolopäivän hinta on 350 euroa, eli sairauspoissaolot maksavat vajaat 4 000 euroa per työntekijä näin laskettuna. Suomessa tapahtuu vuosittain noin 130 000 työtapaturmaa. Kun yhden työtapaturman keskimääräinen hinta on 6 000 euroa, maksavat työtapaturmat vuosittain noin 780 miljoonaa euroa.

”Suomalaisilla työpaikoilla vaikuttaa kuusi tuottavuusvarasta: turhat tapaturmat, pitkittyvät ja tarpeettomat sairauspoissaolot, sairauksien ja tapaturmien tehoton hoitoketju, liialliset tai riittämättömät työterveyspalvelut sekä puutteet työhyvinvoinnissa. Ja kuudes, kaikista kallein tekijä ovat ennenaikaiset eläköitymiset”, LähiTapiolan palvelujohtaja **Sari Seppi-Laitinen** sanoo.

Selkeä näkemys työterveyden tuottavuuteen

LähiTapiola yhdisti vakuutusratkaisut, henkilöstöriskien hallinnan, tutkimukset ja hoidon sekä työhön paluun tuen yhdeksi kokonaisuudeksi. Vireä-konsepti tarkoittaa asiakkaan kannalta sairauksien

ja tapaturmien katkeamatonta hoitoketjua ja tunnuslukuja johtamisen tueksi.

”LähiTapiola on Suomen terveystalouden iso ostaja, koska LähiTapiolan vakuutatut hoidetaan pääosin yksityisen sektorin hoitolaitoksissa. Hoitolaitoskumppaneiksi valitaan alueellisesti parhaita toimijoita sekä laadulla että hinnalla mitattuna. Tämä tarkoittaa, että asiakkaamme ei jää hoitojonoihin ja pakettiin kuuluva tehokas kuntoutus lyhentää toipumisaikoja merkittävästi.”

Vireä-konsepti tarjoaa selkeän mahdollisuuden henkilöstöriskien arviointiin ja hallintaan. LähiTapiolan asiantuntijat kouluttavat ja sparraavat asiakkaita kohti tehokkaampia toimintamalleja ja seurantaa.

Työterveyshuollon tehostuminen ja varhaisen tuen aito käyttöönotto näkyvät suoraan viivan alla. Esimerkiksi 500 henkilön yrityksessä kolmen prosentin sairauspoissaolojen kavennus tarkoittaa 100 päivän lisäystä vuosittaiseen työpanokseen.

”Kaikkiaan olemme laskeneet, että 500 henkilön yrityksessä Vireä-konsepti säästäisi satoja tuhansia euroja vuodessa ennaltaehkäisyyn, nopeutuneeseen hoitoon, tehokkaan työterveyshuollon ja asiantuntija-avun ansiosta”, Seppi-Laitinen kertoo. ■

Case Vireä

LähiTapiolan Vireä-konsepti yhdistää henkilöstöriskien hallinnan ja vakuutusratkaisut tehokkaaksi kokonaisuudeksi. Sen avulla työhyvinvoinnin johtaminen ja kehittäminen nousevat yrityksissä uudelle tasolle.





Liikkuva toimisto

Kun kilpailijat karsivat palveluitaan, LähiTapiola pysyy asiakkaiden lähellä. Tästä hyvä esimerkki on LähiTapiola Vellamon uusi liikkuva toimisto.

Uusi liikkuva toimisto on iso asuntoauto, joka on teippauksin somistettu toimiston näköiseksi. Autossa pystyy hoitamaan samat perusvakuutusasiat kuin toimistollakin. Siellä hoituu niin tarvekartoitus, vakuutussopimukset, puhelimella tehtävät vahinkoilmoitukset ja vahinkoon liittyvien liitteiden vastaanotto.

Toistaiseksi liikkuvasa toimistossa voi asioida Lopella keskiviikkoisin. Liikkuva toimisto tulee myös tarvittaessa asiakkaan luo, sillä auton haltija paikallispalvelupäällikkö **Jouni Ojala** on käynyt myös asiakaskäynnillä autollaan. Suunnitelmassa on myös ajaa toimisto erilaisiin tapahtumiin tai messuille, joita järjestetään Vellamon toimialueella. ■

Asiakaskokemus on asiakkaan mielessä muodostuva asia, johon vaikuttavat kaikki ne pisteet, joissa asiakas on brändin kanssa vuorovaikutuksessa.

Mittaamalla kohti parempaa asiakaskokemusta

Asiakaskokemukseen vaikuttavat yhtä lailla mielikuva LähiTapiolan mainonnasta tai toimiston ulkoasusta kuin asiakaskohtaamisesta jäänyt tuntemus siitä, miten asiakaspalvelu hoitui ja miltä se tuntui.

LähiTapiolassa asiakaskokemuksen parantaminen on nostettu painopisteeksi. Asiakkaiden arvostuksia tutkitaan ja asiakaskokemusta mitataan valituilla alueilla.

Asiakaskokemuksen parantaminen lähtee siitä, että mitataan onnistumista olennaisimmissa hetkissä, joissa ollaan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa. Mittaaminen pyritään kohdistamaan mahdollisimman konkreettisiin kohteisiin.

Suosittelumittari kertoo asiakkaan kokemuksesta

LähiTapiolassa asiakaskokemusta mitataan suositteluvälmiutta mittaavan NPS-mittarin avulla. Numeroarvon lisäksi asiakkaalta kysytään perusteluja arvosanalle. Perusteluista saadaan konkreettisia vinkkejä siitä, mihin panostamalla asiakaskokemusta saadaan parannettua.

NPS-kyselyitä on lähetetty mm. korvausta hakeneille, puhelinpalvelussa asioineille ja TerveysHoppia hyödyntäneille. NPS-kyselyn lähettämistä toimistolla asioineille pilotoitiin pääkaupunkiseudulla sekä Kaakkois-Suomen ja Idän alueyhtiöissä vuonna 2014. Kokemus oli rohkaiseva ja vuonna 2015 kyselyjä lähetetään myös muiden alueyhtiöiden toimistoilla asioineille.

Saatuja tuloksia käytetään LähiTapiolassa jatkuvaan toiminnan kehittämiseen. Kyselyn tulokset antavat konkreettisia ehdotuksia kehitystoimien suunnasta, koska asiakkaan antama palaute kytkeytyy selkeästi johonkin konkreettiseen tilanteeseen.

Odotukset ylittävää palvelua lääkärikeskuksessa

LähiTapiola aloitti viime vuoden syksyllä korvauspalvelun Helsingissä lääkärikeskus Dextran tiloissa Munkkivuoressa. Pilottihankkeen ensi kokemukset ja palautteet ovat erittäin lupaavia.

Lääkärikeskukseen rakennettiin LähiTapiolan palvelupiste, jossa LähiTapiolan korvausneuvoja palvelee asiakkaita arkipäivisin yhdeksästä viiteen.

Asiakas voi palvelupisteessä hakea korvausta tai ainakin laittaa korvaushakemuksen vireille lääkärikäynnin yhteydessä. Asiakas voi myös pyytää palvelupisteestä maksusitoumusta esimerkiksi magneettikuvasta varten. Lisäksi moni kipaisee lääkärikäynnin yhteydessä lähiapteekissa ja palaa sitten takaisin palvelupisteelle, jotta saa kuitit heti käsistään ja korvausasiansa tulille.

”Asiakkaat ovat antaneet hyvää palautetta siitä, että tarjoamme apua juuri siellä, missä sitä tarvitaan. Terveysteen liittyvät asiat ovat jokaiselle tärkeitä. Kun niihin saa apua nopeasti, kuva meistä muuttuu: LähiTapiolaa ei enää ajatella vain korvausten maksajana, vaan autamme ihmisiä silloin kun hätä on suurin”, osastopäällikkö Juho Vilokki sanoo. ■

Tehdyt toimenpiteet näkyivät välittömästi mittareissa

Pääkaupunkiseudulla toimistolla asioineille lähetettiin NPS-kyselyitä vuonna 2014. Kyselyiden perusteella kehittämiskohteeksi nousivat asiakaspalvelu ja -palvelutilat sekä asiakaspalvelun poikkeustilanteista tiedottaminen. Saaduilla palautteilla pystyttiin nopeasti tekemään korjaavia toimenpiteitä, mikä näkyi myös parantuneina palautteina.

LähiTapiolassa on käynnissä useita kehityshankkeita, joihin kyselyistä saadaan arvokasta palautetta. Kehityksen kohteena ovat mm. asiakasprosessien sujuvoittaminen ja korvauspalvelun kehittäminen. Keskitymme erityisesti poistamaan sujuvan palvelun esteitä, jotta asiakkaan palvelukokemus olisi mahdollisimman laadukas. ■

” Kyselyistä löydetään konkreettisia kehittämiskohteita.

Ideoita nuorilta nuorille

Nuorten oma mobiilitoimisto, virtuaalinen asiakaspalvelija Anna, Elämänpolku-vakuutuspelejä, street futista ja pop-up-ständejä.

Toisin kuin äkkinäinen luulisi, näiden nuorille suunnattujen palvelukonseptien takaa ei löydy markkinoinnin konkareita vaan nuoria opiskelijoita.

Ideat ovat satoa Helmi Liiketalousoppilaitoksen ja LähiTapiolan yhteistyöstä, Design Class -opintokokonaisuudesta. Opiskelijat saivat nuorten palveluihin liittyviä toimeksiantoja, joita he työstivät ideoinnista ja markkinointikyselyistä konkreettiseen lopputulokseen saakka. Uusia ajatuksia on haettu myös

Innokampuksen kautta. LähiTapiola pyysi toisen asteen opiskelijoita kehittämään joukkueina ratkaisuja siihen, miten yhdistää fyysinen ja virtuaalinen toimisto. Tätä pulmaa puivat lukiolaiset **Lotta Tuomaala** ja **Sami Aho** viime syksynä Innokampuksen ideointitapahtumassa.

”Tehtävä tuntui aluksi vaikealta. Mutta kun pääsi vauhtiin, niin siitä sai potkua ja uusia ajatuksia omaankin tulevaisuuteen”, kertoo Tuomaala. ■



Hidasta kasvua näköpiirissä

Taloukasvu on hidasta Suomessa ja euroalueella mutta myös kasvavissa talouksissa kuten Kiinassa. Mikä kasvua jarruttaa ja miten toimintaympäristö on muuttunut viime vuosina? Kysymyksiin vastaavat LähiTapiolan ekonomisti Timo Vesala (vas.) ja pääekonomisti Jari Järvinen.

Mitkä ovat keskeiset trendit, jotka vaikuttavat talouteen tulevaisuudessa?

Jari Järvinen: Väestön ikääntyminen ja työikäisen väestön supistuminen on merkittävin maailmanlaajuinen megatrendi. Nämä vaikuttavat suoraan työn määrän ja ostovoiman kasvumahdollisuuksiin sekä muuttavat talouden kysyntärakennetta. Uusia työpaikkoja syntyy aloille, joille ei välttämättä riitä työvoimaa ja häviää aloilta, joilla on valmiiksi työttömyyttä.

Muita merkittäviä trendejä ovat 2000-luvun alun valtioiden velkakuplien sulattelu, Kiinan taloukasvun krooninen hidastuminen sekä epävarmuus kaikesta siitä, mitä keskuspankkien niin sanottujen poikkeustoimien pitkän aikavälin vaikutukset ja sivuvaikutukset talouden toimintaan lopulta ovatkaan.

Kaikki nämä tekijät vaikuttavat suoraan taloukasvun mahdollisuuksiin.

Miten taloudellinen toimintaympäristö on muuttunut?

Timo Vesala: Kaksi keskeistä muutosta voi nostaa ylitse muiden. Ensiksi yritystoiminnassa kansainvälinen kilpailu on kiristynyt entisestään. Digitalisaatio ja globalisaatio etenevät kuin juna. Nykyisin jopa

perinteiset kotimarkkinayritykset kokevat uhkaa kansainvälisiltä kilpailijoilta, kuten esimerkiksi vähittäiskauppiat ovat saaneet havaita. Markkinaosuuksia voi nopeasti voittaa, mutta myös menettää ällistytävän lyhyessä ajassa. Muutosnopeus on kiihtynyt ja kiihtyy edelleen.

Toiseksi talouden toimijoiden näkemys kysynnän kasvupotentiaalista on olennaisesti heikentynyt. 2000-luvun alussa uskottiin uuteen taloukasvuun ja tuottavuuden voimakkaaseen kasvuun. Uskallettiin ottaa velkaa - ja sitä totta vie otettiin. Nyt puhutaan melkein kaikkialla maailmassa kasvun rakenteellisesta hidastumisesta. Näkymän muuttuminen aiheuttaa yrityksissä ja kotitalouksissa varovaisuutta, eivätkä investoinnit ota käynnistysäkseen.

Miten sodat ja maantieteelliset jännitteet vaikuttavat talouteen?

Järvinen: Venäjän aktivoituminen Euroopan lähi-alueilla on merkittävä uusi kehityssuunta. Ukrainan kriisi on paitsi pysäyttänyt Venäjän talouden modernisoitumisen myös aiheuttanut merkittävää haittaa Euroopan taloudelle. Venäjän ja lännen taloussuhteisiin näyttää jäävän pitkäketoisia vaurioita, vaikka Ukrainan tilanne saataisiinkin rauhoitettua.

Vaikuttaako politiikka talouteen nykyään enemmän kuin aikaisemmin?

Järvinen: Politiikan merkitys on kasvanut, koska finanssikriisissä ja sen jälkihoidossa yksityistalouksien velkaongelma siirtyi valtioiden velkaongelmaksi. Kokonaisvelka ei siis ole vähentynyt, vaan ainoastaan siirtynyt paikasta toiseen. Talouspolitiikan ensisijainen tehtävä on nyt monissa teollisuusmaissa saada julkinen talous kestävästi tasapainoon, mikä vaikuttaa laajasti koko taloudelliseen toimintaympäristöön. Heikon suhdanteen oloissa niin sanottua elvytysvaraa on aiempaa vähemmän ja yksittäisten talouspoliittisten linjasten onnistumisella on entistä enemmän merkitystä.

Venäjän ja lännen suhteisiin jää pitkäkestoisia vaurioita.

Miten talouden syklien nopeutuminen vaikuttaa talousennusteiden tekoon?

Vesala: Taantumien esiintymistiheys on noussut ainakin Euroopassa ja Japanissa, mikä johtuu siitä, että talouden kasvupotentiaali on merkittävästi alentunut. Tällöin normaalia heikompi suhdanne johtaa entistä helpommin taantumaan.

Talousennusteiden tekoa ei haittaa niinkään syklien lyheneminen kuin toimintaympäristön merkittävä muuttuminen: talouden rakenteellisten ongelmien vuoksi suhdannepolitiikan teho on heikentynyt, eikä esimerkiksi keskuspankin elvytys ole toiminut odotetulla tavalla.

Ennustemallit perustuvat kuitenkin kokemukseen finanssikriisiä edeltävistä sykleistä, minkä vuoksi ennustamiseen nykyoloissa liittyy huomattavaa epävarmuutta. ■

Asuntomarkkinat polarisoituneet

LähiTapiola julkaisee kahdesti vuodessa kuluttajakatsauksen, jonka taustaksi tehdään kyselytutkimus.

Vuoden 2015 keväällä mediassa oli esillä juttuja asuntomarkkinoiden polarisoitumisesta, eli siitä, että hyvät kohteet menevät kaupaksi kohoavin hinnoin, kun taas heikommille asunnoille on vaikeaa löytää ostajaa, vaikka hinta olisi edullinen.

Kun asiaa kysyttiin suomalaisilta arjen katsauksen yhteydessä, vastaus oli selvä: jopa 80 prosenttia oli sitä mieltä, että asuntomarkkinat ovat jakautuneet kahtia. Suomalaisten mukaan on ilmeistä, että on olemassa paikkakuntia, joissa asunnot eivät mene kaupaksi edes halpaan hintaan

ja alueisiin, joissa asunnoista on pula korkeista hinnoista huolimatta.

Lisäksi arjen katsauksessa haluttiin selvittää, miten ihmiset uskovat asuntojensa arvon kehittyvän. Kaksi viidestä suomalaisesta uskoo asuntonsa arvon nousuun ja vain vajaa viidennes laskuun. Asuntojensa hintojen nousuun uskovat erityisesti pääkaupunkiseudulla asuvat.

Asunto on kotitalouksille usein suurin omaisuus ja siksi hintojen eriytymisellä on vaikutuksia myös varallisuuden jakautumiseen. LähiTapiolan näkemyksen mukaan kasvukeskuksissa kotitalouksien velkaantuminen kasvaa asuntojen hintojen noustessa, mutta taantuvilla paikkakunnilla kehitys kulkee päinvastaiseen suuntaan ja asuntovarallisuuden arvo laskee. Tämä saanee myös pankit varovaisemmiksi asuntojen vakuusarvoja tarkasteltaessa. ■



Varainhoito

”Vastuullisuusanalyysit auttavat meitä saamaan asiakkaidemme sijoituksille parhaan mahdollisen tuoton heidän valitsemallaan riskitasolla”, sanoo apulaisjohtaja Outi Kalpio LähiTapiola Varainhoidosta.

” Trendinä on siirtynyt vastuullisuustekijöiden seurannasta vaikuttamiseen ja kohti kestäväää sijoittamista.

Vastuullinen sijoittaminen näkyy kaikilla tasoilla varainhoitoyhtiön toiminnassa, mutta konkretisoituu eniten osake- ja korkosalkunhoitajien työssä, sillä he tekevät vastuullisuusanalyysin yhtiöistä, joihin sijoitamme, **Outi Kalpio** kertoo. ”Analyysi auttaa meitä ymmärtämään syvemmin ja laajemmin yhtiöiden toimintaan liittyviä mahdollisuuksia ja uhkia”, Kalpio sanoo.

LähiTapiola Varainhoidossa vastuullisen sijoittamisen kriteerit on yhdistetty keskeiseksi osaksi yritysanalyysiä. ”Ympäristöön, sosiaaliseen vastuuseen ja hyvään hallintotapaan liittyvät vastuullisuustekijät ovat merkittävä osa yrityksen liiketoiminnan kokonaiskuva. Emme voisi saada yrityksen toiminnasta kattavaa kuvaa, jos jättäisimme nämä asiat huomioimatta”, Kalpio alleviivaa.

Lisäksi LähiTapiola Varainhoito sijoittaa merkittävän osan varoistaan tarkkaan valittujen yhteistyökumppaneiden rahastojen kautta. ”Tutkimus- ja varainhoitotimimme toteuttaa salkunhoitajien vastuullisuusanalyysiä vastaavan luokittelun myös yhteistyökumppaneista.”

Vastuullisuusanalyysin avulla ennakoitaan riskejä ja mahdollisuuksia

Jos globaali yritys haluaa menestyä liiketoiminnassaan pitkällä tähtäimellä, sen tulee Kalpion mukaan ottaa vastuullisuusasiat laajasti huomioon toiminnassaan.

”Lyhyellä tähtäimellä vastuullisuustekijät eivät aina vaikuta yrityksen liiketoiminnan menestykseen. Joskus paikallisemmin toimivissa tai erikoispalveluita tuottavissa yrityksissä vastuullisuusnäkökohdat eivät

myöskään ole välttämättä niin merkittäviä. LähiTapiola Varainhoito on kuitenkin pitkän tähtäimen sijoittaja, joten meille on aina hyödyllistä ennakoita vastuullisuusasioista kumpuavat riskit ja mahdollisuudet”, hän sanoo.

LähiTapiolassa vastuullisuus ei tarkoita automaattisesti tiettyjen toimialojen kuten tupakkateollisuuden tai uhkapeliyhtiöiden poissulkemista, vaan jokaisen yhtiön toiminta ja vaikutukset yhteiskuntaan analysoidaan erikseen. Myöskään kehittyviä maita, joissa vastuullisuustekijät eivät ole toistaiseksi huomioitu yhtä hyvin, kuin länsimaissa, ei suljeta automaattisesti pois sijoitusvalikoimasta.

”Jos kehittyville markkinoille haluaa sijoittaa, täytyy kestää se, että siellä asioiden hoito on vielä eri tasolla kuin länsimaissa. Kehittyvät markkinat on kuitenkin

Varainhoidon ammattilaiset tapasivat vuonna 2014 yli **700** yritystä.

kin alue, jossa talous kasvaa ja toimintaa kehitetään jatkuvasti kestävämpään suuntaan. Siksi sijoittajan kannattaa valita sieltä parhaat palat”, Kalpio sanoo.

Suursijoittajat huolissaan ilmastovaikutuksista

LähiTapiola on myös mukana kansainvälisessä yhteistyössä muiden suursijoittajien kanssa. Yhteistyössä pyritään vaikuttamaan potentiaalisiiin sijoituskohteisiin esimerkiksi siten, että nämä minimoisivat toimintansa ilmastovaikutuksia.

Syksyllä 2014 Varainhoito allekirjoitti yli 300 suursijoittajan joukossa the Global Investor Statement on Climate Change -vetoomuksen sekä liittyi Carbon Disclosure -projektiin (CDP). Yli 700 suursijoittajan tukemana CDP edellyttää yrityksiä julkistamaan ilmastomuutokseen ja luonnonvarojen niukkuuteen liittyvää tietoa. Sijoittajat voivat hyödyntää tietoja sijoitusanalyysissään ja myös vaikuttaessaan yritysten toimintaan.

”Nämä aloitteet ovat askelia kohti kestävää sijoittamista. Yksittäisten sijoituskohteiden vastuullisuusanalyysin lisäksi kehitämme jatkossa salkkutason analyysiä, jolloin meillä on selkeämpi käsitys esimerkiksi osakesijoitusten hiilijalanjäljestä.” ■

Esimerkkejä vastuullisuus-analyyseistä

LähiTapiola kerää tietoa vastuullisuusanalyysiä varten yritystapaamisilla, joita oli vuonna 2014 yli 700. Tutustu, kuinka analyysit vaikuttivat sijoitustoimintaamme.

ESIMERKKI 1: EUROOPPALAINEN SÄHKÖYHTIÖ

Keskustelimme yhtiön kanssa yrityksen laajenemishankkeista Etelä-Amerikassa. Kysyimme, kuinka yrityksen työntekijöiden oloja koskevaa henkilöstöpolitiikkaa sovelletaan uusilla alueilla. Yritys noudattaa standardejaan myös Etelä-Amerikan yhtiöissä soveltuvin osin ja kertoo parantaneensa työehtoja uusissa tytär- ja osakkuusyhtiöissä. Kannustamme yhtiötä tuottamaan lisää tietoa velkakirjasijoittajille ja parantamaan positiivista kehitystä alueella.

LähiTapiola Varainhoidon sijoitus päätös:

Sijoitimme yritykseen.

ESIMERKKI 2: SUURI EUROOPPALAINEN PANKKI

Keskustelimme yhtiön kanssa pankkitoiminnan vastuullisuuskysymyksistä. Vähittäispankkipuolella mittavin ongelma on tuotteiden väärinmyynti yksityishenkilöille: vaikeaselkoisia pankkituotteita on myyty niputettuina ja ostajalle tarpeettomina. Myyntiä tuetaan kannustepalkkioin ja asiakkaiden tarpeiden kartoitus on heikkoa. Yritys- ja investointipankkitoiminnassa pankki on joutunut otsikoihin asiakkaille epäedullisista valuuttakaupoista ja viranomaiskieltojen rikkomisesta. Sittenkin riskkejä on vähennetty oikeudenkäyntikulujen pelossa. Kontrolli ja käytännöt ovat muuttuneet heikosta välttäviksi, mutta liiketoimintamalleja ei kuitenkaan ole yritetty muuttaa. Vastuullisuuden hyödyntäminen kilpailueduksi ei vaikuttanut tulleen edes mieleen.

LähiTapiola Varainhoidon päätös:

Emme sijoittaneet yritykseen, koska heikosti hoidettu vastuullisuus myynnissä ja asiakasliiketoiminnassa jättää huomattavat asiakkuus- sekä viranomais- ja liiketoimintariskit jäljelle. Lisäksi huonosti hoidettu vastuullisuus pankin ydinliiketoiminnassa kielii myös heikoista asiakas- ja riskiseurantajärjestelmistä. ■



Yrittäjä on itse vastuussa omasta sosiaaliturvastaan. Turvan taso kannattaa pitää kunnossa riittävää eläkettä varten, mutta myös mahdollisen sairauden tai työttömyyden varalta.

Yrittäjän turvan taso kuntoon

Yrittäjällä on monta vastuuta. Hän vastaa paitsi yrityksensä liiketoiminnasta, myös omasta ja perheensä sosiaaliturvan tasosta. LähiTapiolan tehtävänä on varmistaa, että yrittäjän turva on mitoitettu oikein.

Liiketoiminnan kartoituksessa yhteishenkilöimme selvittää yrittäjän nykytilanteen. Sosiaaliturvan tarkoituksena on tarjota perustoimeentulo mahdollisen sairauden tai työkvyttömyyden varalta. Kartoitamme, riittääkö se yrittäjälle ja hänen perheelleen. Samalla varmistamme eläketurvan riittävyyden.

YEL-työtulolla ratkaiseva merkitys turvaan

Yrittäjän henkilöturvan rakentaminen lähtee aina lakisääteisestä yrittäjäeläkevakuutuksesta (YEL), jonka avulla rakennetaan sosiaaliturvan perusta. YEL-vakuuttamisen yhteydessä yrittäjä määrittää itselleen työpanoksensa arvoa vastaavan työtulon, millä on ratkaiseva vaikutus omaan turvan tasoon. Työtulo vaikuttaa paitsi yrittäjän tulevan eläkkeen suuruuteen myös sairaus- ja työttömyysajan turvantasoon, yrittäjän äitiys- ja isyyspäivärahaan, vanhempainrahaan sekä perhe-eläketurvaan.

Suosittelavaa on, että yrittäjäeläkkeen työtulo vastaisi vähintään sitä palkkaa, jonka yrittäjä saisi, jos hän tekisi vastaavaa työtä muualla. Työtulo kannattaa vahvistaa alusta alkaen riittävän suureksi, sillä kaikki vahvistetut työtulot vaikuttavat etuuksiin. Yrittäjän työpanoksen arvon muuttuessa työtuloa voidaan muuttaa.

LähiTapiolan tarjoaman YEL-vakuutuksen tuottaa Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elo.

”

Kunnossa olevalla vakuutusturvalla on suotuisa vaikutus myös yrittäjän työhyvinvointiin.

Turvaa tapaturmien varalle myös vapaa-aikana

Yrittäjät perheenjäsenineen eivät ole lakisääteisen tapaturmavakuutuksen piirissä. Laajimman vapaaehtoisien turvan, yrittäjän tapaturmavakuutuksen, korvaukset suoritetaan tapaturmavakuutuslain mukaisesti. Vakuutus on voimassa niin työ- kuin vapaa-aikana.

Yrittäjien tapaturmavakuutuksen maksu on vähennyskelpoinen verotuksessa. Ansionmenetyskorvaukset perustuvat ennalta sovittuun vuosityöansiosummaan.

Moni yrittäjä täydentää lakisääteistä eläkettään vapaaehtoisella eläkevakuutuksella, joka joustaa yrityksen tuloksen mukaan. Myös henki-, tapaturma-, ja sairauskuluvakuutuksilla voidaan täydentää yrittäjän eläke- ja sosiaaliturvaa.

Yrittäjän Omaturva – yrittäjälle, perheelle ja yritykselle

LähiTapiola on rakentanut yrittäjille palvelukokonaisuuden, joka on kattava ratkaisu pakollisen YEL-vakuutuksen rinnalle. Ratkaisun nimi on Yrittäjän Omaturva ja sen avulla voi suojata oman toimeentulon sairauden tai työkyvyttömyyden varalta, mutta samalla myös perheen toimeentulon sekä yrityksen liiketoiminnan jatkuvuuden näissä tilanteissa.

Yrittäjän Omaturva varmistaa nopean hoitoon pääsyn, mikä edistää myös nopeaa paluuta töihin. Se tarjoaa riittävän tulotason sairausajalla ja hoitokulut yksityisellä lääkärillä. Yrittäjän Omaturva mahdollistaa työkyvyttömyys- tai osa-aikaeläkkeen.

Yrittäjän Omaturva täydentää paitsi eläkeajan taloutta myös eläkeajan terveydenturvaa sisältäen säännölliset terveystarkastukset ja nopean pääsyn leikkaukseen myös eläkkeellä.

Perheelle Yrittäjän Omaturva varmistaa riittävän toimeentulon ja varmistaa esimerkiksi asuntolainan maksukyvyn, mikäli yrittäjä itse sairastuu. Se turvaa perheen talouden myös kuolemantapauksessa.

Yrittäjän Omaturva varmistaa myös yrityksen jatkuvuuden ja esimerkiksi apua liiketoiminnan kulujen kattamiseen, omistuksen turvaamiseen ja sijaisen palkkuluihin.

LähiTapiolan yhteyshenkilö varmistaa, että yrittäjä saa itselleen, perheelleen ja yritykselleen sopivimman turvan. Kun vakuutusturva on kunnossa, yrittäjä voi keskittyä olennaiseen – omaan liiketoimintaansa. ■

Elo tutki yrittäjien jaksamista

Yrittäjät arvioivat hyvät verkostot ja kumppanit tulevaisuuden menestystekijäksi. Jaksamisen haasteet liittyvät ajanhallintaan.

LähiTapiolan kumppanina työeläkevakuutuksissa toimiva työeläkeyhtiö Elo selvitti syksyllä yrittäjien työhyvinvointia ja yrityksen menestystekijöitä. Elon Yrittäjämittari 2014 -kyselytutkimukseen vastasi 2 300 yrittäjää.

Tutkimuksen mukaan valtaosa yrittäjistä jaksaa ja viihtyy työssään hyvin. Eniten haasteita jaksamisessa on nuorilla alle 36-vuotiailla yrittäjillä, joista joka neljäs koki työn ja muun elämän yhteensovittamisen vaikeaksi. Parhaiten työssään puolestaan jaksavat yli 55-vuotiaat yrittäjät.

Yrityksensä tulevan menestyksen kannalta tärkeimmäksi tekijäksi yrittäjät nostivat hyvät verkostot ja kumppanit. Hyvin ja melko hyvin jaksavia yrittäjiä erottikin se, että heikommin jaksavilla yrittäjillä tukiverkosto ei ollut yhtä kattava. Moni yrittäjä ei kuitenkaan vielä hyödyntänyt verkostoaan aktiivisesti pulmatilanteissa.

Tutkimuksen mukaan vain noin puolet yrittäjistä hyödyntää työssään sähköisen liiketoiminnan välineitä tai sosiaalista mediaa. Moni kaipaisi tukea niiden käyttöönottoon.

Elo hyödyntää tutkimustuloksia yrittäjille suunnattujen palvelujen kehittämisessä. ■

Sukupolvenvaihdesta suunnittelevalle Perttu Pyykkösellä on selkeä viesti.

Hän toivoo, että tuotantoa tuplatessa tai triplatessa maatilaa mietittäisiin kokonaisuutena. Pohdinnoissa tulee käydä läpi työnorganisointi eli mitä tehdään itse ja mitä ulkoistetaan. Myös hinnanvaihteluiden vaikutus tilan talouteen kannattaa selvittää. Pyykkönen kannustaa kotieläin- ja kasvinviljelytiloja lisäämään yhteistyötä. Keskinäinen riippuvuus on hänen mielestään hyvä asia. "Kasvavalla maatilalla on entistä tärkeämpää huolehtia omasta jaksamisesta. Myös henkilöriskit tulee huomioida ja huolehtia niistä vakuutuksin", Pyykkönen muistuttaa.

Maatalous elää muutoksessa

Vielä muutama vuosi sitten maanviljelijän suurimmat uhat olivat halla ja tulipalo. Nyt nuori yrittäjä joutuu seuraamaan kansainvälistä viljanhintaa ja investoimaan rajusti elättääkseen perheensä.

Vaiherikas maitovuosi

Vuosi 2014 oli suomalaisille maidontuottajille kaksijakoinen. Ensimmäisellä vuosipuoliskolla maidon hinta oli hyvin korkealla. Elokuussa Venäjän julistamat tuontirajoitukset laskivat maitolitrnan tuottajahintaa.

"Uskon Venäjän tilanteen palautuvan ennalleen pidemmällä aikavälillä. Suomella on vahvaa osaamista maidonjalostuksessa, minkä tuloksena meillä on hyvät vientituotteet", tutkimusjohtaja **Perttu Pyykkönen** PTT:stä uskoo.

Hän ennustaa maitotilojen määrän vähenevän ja koon kasvavan edelleen. Kasvaminen on perusteltua, koska pienempi tila ei elätä. Isolla tilalla myös esimerkiksi henkilöriskit ovat paremmin hallinnassa, koska niillä ei enää pärjätä pelkästään omin voimin. Nuoret jatkajat ovat lisäksi korkeasti koulutettuja, jolloin johtamisen osaamistakin on riittävästi.

Halpa vilja auttaa lihantuottajia

Lihatilat ovat maidontuotantoa suurempien haasteiden edessä. Tuotannosta puolet on sianlihaa, neljännes nautaa ja toinen neljännes siipikarjaa. Lihantuotanto, erityisesti sikatilat, ovat painineet kannattavuusongelman kanssa jo pitkään. Ahdinkoa on helpottanut viime aikoina alhainen viljan hinta. Tästä huolimatta lihatiloillakin tarvitaan rakennekehitystä.

Pyykkönen toivoisi myös liha-alalle meijeriteollisuuden kaltaista tuotekehitystä. Uutena ilmiönä hän näkee tuotantoketjun lyhentymisen, esim. tilateurastamot ja -myymälät.

Huippusato laski hinnan

Viljan hinta romahti vuonna 2014, koska tarjonta kasvoi hyvästä sadosta johtuen.

"Hinnanvaihtelut tulevat olemaan viljakaupassa jatkossakin suuria. Viljanviljelyssä tuleekin varmaan tulevaisuudessa olemaan tarvetta sopimusviljelylle ja riskienhallinnan merkitys kasvaa. Hinnanvaihtelut vaikuttavat viljelijöiden halukkuuteen investoida tuotantoon", Pyykkönen ennustaa. ■



Oma koti, kullan kallis?

Moni Omatalous-verkkolehden lukija halusi tietää, miten omakotitalo korvataan tulipalon sattuessa. Asiakkaiden kysymyksiin kysyttiin vastauksia korvauspäällikkö **Jussi Korpelaiselta** ja vahinkotarkastaja **Jukka Toivakalta**. Vastaukset julkaistiin Omatalous-lehdessä.

Jos talomme palaisi, kuka määrittelisi taloni nykyhinnan?

Rakennuksen arvon määrittelee yleensä vakuutusyhtiön vahinkotarkastaja, mutta tarvittaessa hän käyttää apunaan myös ulkopuolisia asiantuntijoita.

Miten arviointi tehdään?

Arviointi tehdään ulkopuolisten ammattiliikkeiden laskentaohjelmilla. Esimerkiksi LähiTapiolalla on käytössään Suomen johtavan kustannuslaskelmia tekevän yrityksen työkalut, jota käytetään arviointia tehdessä. Ohjelmat eivät siis ole vakuutusyhtiöiden tai alan itsensä kehittämiä, vaan käytämme ammattilaisten tekemiä ohjelmia, joita esimerkiksi rakennusliikkeet käyttävät.

Mitkä asiat vaikuttavat vakuutusyhtiön tekemään nykyhinnan arvioon?

Arvioinnissa käydään läpi rakennusosien ikää, kuntoa ja käyttökelpoisuutta. Läpi käydään talon perustukset, kantavat rakenteet, katto ja sisusteet. Lisäksi katsotaan, millainen kohteen ikä ja kunto on, ja miten käyttökelpoinen asunto on vahinkohetkellä ollut. Arvioon vaikuttavat esimerkiksi tehdyt remontit.

Jos omakotitaloni palaa, miten vakuutusyhtiö auttaa?

Aivan ensimmäiseksi autamme sijaisasunnon etsimisessä. Tämän jälkeen ryhdymme käymään läpi vahinkoa ja teemme arvion. Lisäksi autamme uuden talon rakentamisen valmistelussa ja esimerkiksi urakan kilpailuttamisessa sekä urakan valvonnassa. ■



Sama vakuutus vauvasta vaari-ikään

Vakuutuksen voi ottaa ennen lapsen syntymää ja turva voi nyt jatkua jopa 100-vuotiaaksi. Uudistus on vastaus asiakkaiden toiveisiin.

Kiinnostus sairauskuluvakuutuksiin jatkaa kasvuaan, mutta asiakkaat ovat kokeneet, että vakuutukset päättyvät liian varhaisella iällä. Eläkkeelle jäädään yhä hyväkuntoisempina ja aktiivinen elämä jatkuu pitkään eläköitymisen jälkeenkin.

Lisäksi lapsen vakuutuksen päätyttyä uuden sairauskuluvakuutuksen ottaminen ei aina ole sujunut odotetusti, koska tällöin vakuutusturvan ulkopuolelle jäivät ne sairaudet, jotka ovat alkaneet jo aiemmin.

Henkilövakuutusta on nyt päivitetty, ja uudet vakuutukset ovat tarvittaessa voimassa koko elinkaaren. Vakuutuksen voi ottaa ennen lapsen syntymää ja turva voi olla voimassa jopa 100-vuotiaaksi asti. Kun sama vakuutus jatkuu keskeytyksettä, ei ongelmaa sairauksien tuomista rajauksista tule. Uudenlaista henkilövakuutusta tarjotaan uusille yksityis- ja maataloasiakkaille.

Uusi vakuutus joustaa ja voi kattaa niin tapaturmat, sairastumiset kuin matkustamisenkin. Sairastumisen osalta turva päättyy 80-vuotiaana, muilta osin turva jatkuu 100-vuotiaaksi asti. Riskialttiiden harrastusten varalle voi ottaa lisäturvaa, joka LähiTapiolan tutkimuksen mukaan jää useimmilta ottamatta. Lisäturvaa tarvitsee esimerkiksi, jos harrastaa vuorivaelluksia tai sukellusta. ■



Työelämä murroksessa

Työn muutos on väistämätön, mutta siitä selvittää, sanovat asiantuntijat. Muutokseen sopeutuminen on avain myös yritysten menestykseen.

Työelämän rakenteellinen muutos on vienyt Suomesta kymmeniä tuhansia teollisia työpaikkoja, ja rutiininomaisten töiden automatisointi tai siirto ulkomaille tuntuu leviävän aina uusille toimialoille. Viimeisimpänä muutoksen kouriin ovat joutumassa asiantuntija- ja toimihenkilötyöt, joita on totuttu pitämään hyvinä ja varmoina töinä. Mitä tulee tilalle? Pelialasta on toivottu uutta Suomen nostajaa, samoin muista innovaatioaloista.

”Työmarkkinat polarisoituvat. Tulevaisuudessa meillä on korkeasti koulutettuja henkilöitä johto-, suunnittelu- ja tuotekehitystehtävissä ja toisaalta ei-rutiininomaisia manuaalisia töitä, joita ei voi ulkoistaa robotille tai ulkomaille. Hyviä esimerkkejä ovat putkimiehet tai parturit. Tulevaisuudessa huippuarvokkaita ovat työntekijät, joilla on uusia ajatuksia siitä, miten työtä tehdään tuottavasti”, sanoo Elinkeinoelämän keskusliiton, EK:n, asiantuntijalääkäri **Jan Schugk**.

Jos skenaario ahdistaa, Schugk muistuttaa, että meillä on taipumus yliarvioida muutoksen voimaa.

”Jo 1600-luvulla oli ihmisiä, joiden mielestä muutoksen vauhti oli liian kova. Muutoksesta on kuitenkin aina selvitty. Ei pidä väheksyä ihmisten kykyä sopeutua muutokseen.” Työelämän muutos vaatii työntekijöiltä asennemuutosta ja valmiutta luopua vakaudesta.

”Se ei ole klisee, että omaa osaamista ja työkykyä on ylläpidettävä jatkuvasti, eikä vastuuta voi vierittää kenellekään muulle. Uskon myös, että yrittäjyys lisääntyy. Palkkatyössäkin tarvitaan yrittäjäasennetta. On tärkeää, että muutoksen impulsseja ja työn tuottavuuden kehittämistä pohditaan yhdessä työnantajan kanssa esimerkiksi kehityskeskusteluissa.”

Henkilöstö on resurssi

Murroksessa menestyy yritys, joka ymmärtää, että henkilöstö on resurssi ja ettei avainhenkilö olekaan vain johtaja tai korkeasti koulutettu asiantuntija.

”Monilla fyysisen työn aloilla, esimerkiksi siivouksessa, rakentamisessa tai kaupan alalla, kamppaillaan henkilöstön vaihtuvuuden kanssa ja kilpaillaan työvoimasta. Työnantaja voi erottua tarjoamalla kilpailijaansa

” Ei pidä väheksyä ihmisten kykyä sopeutua muutokseen.

parempaa terveyden ja hyvinvoinnin palvelua henkilöstöetuna. Olemme huomanneet, että työntekijät ja työnantaja arvostavat esimerkiksi Hoitoturva-vakuutuksen tai vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen avulla saatavaa nopeaa ja laadukasta hoitoa yksityisellä terveyspalvelun tuottajalla”, sanoo palvelujohtaja **Sari Seppi-Laitinen** LähiTapiolan suuret yritykset -yksiköstä.

LähiTapiola on kehittänyt Vireä-konseptin, jonka avulla pyritään yhdessä asiakasyrityksen kanssa vähentämään sairauspoissaoloja, lyhentämään hoitoketjuja, pidentämään työuria ja ehkäisemään ennenaikaisia eläköitymisiä.

”Konseptissamme pystymme laskemaan yrityksille euromääräisesti, paljonko investointi henkilöstöön tuottaa yritykselle vähentyneinä sairauspoissaoloina ja nopeana työhönpaluuna tai työssäjaksamisena”, Seppi-Laitinen sanoo.

”Työelämästä poistuu tällä hetkellä paljon väkeä ennenaikaisesti työkyvyttömyyseläkkeille. Tähän vakuutusyhtiöt ja työterveyshuolto voivat puuttua työhyvinvointipanoituksilla. Paljon on jo tehty, mutta paljon on vielä tehtävää”, sanoo myös EK:n Jan Schugk.

Työelämän murroksessa ihmisiltä vaaditaan valmiutta siihen, että työtehtävät tai työpaikka muuttuvat uran aikana. Yritysten täytyy menestyäkseen seurata toimialansa kehitystä ja tarvittaessa pystyä jopa vaihtamaan toimialaa. Johtamisen rooli korostuu muutoksessa.

Osaavaan henkilöstöön kannattaa satsata ikään katsomatta.

”Yhä nuorempia pidetään ikääntyneinä työelämässä. Se on valtavaa tuhlauksia. Yrityksillä on pelko siitä, että yli 50-vuotiaan palkkaaminen toisi uhkan kalliista eläkepommista, mutta nuoren ihmisen varhainen eläköityminen on paljon kalliimpaa kuin keski-ikäisen. Iäkkään kohdalla työkyvyttömyyseläkkeen kustannusvaikutus on huomattavasti pienempi kuin nuorella henkilöllä. Työnantajat voisivatkin nykyistä rohkeammin palkata myös iäkkäämpiä ihmisiä”,
Sari Seppi-Laitinen sanoo. ■

Etätyö auttaa jaksamaan työssä

Onko etätyön lisääntyminen osoitus työelämän murroksesta vai onko se tapa ratkaista murroksen tuoma haaste? Sekä että, vastaa vuoden etätyöjohtajaksi valittu **Tiina Tapanainen** LähiTapiolasta.

”Asiakaspalveluun kohdistuvat odotukset ovat muuttuneet. Asiakkaat odottavat palvelun olevan saatavilla milloin tahansa. Työntekijöilläkin on toiveita tehdä työtä silloin, kun heille parhaiten sopii. Jos taas miettii työssäjaksamista ja työurien pidentämistä, ikääntyville työntekijöille työpaikalle tuleminen voi olla raskasta. Etätyön mahdollisuus voi auttaa jaksamista ja siten toimia ratkaisuna työelämän murrokseen.”

Tapanainen johtaa 25 henkilön korvauspalvelutiimiä LähiTapiola Vahinkovakuutuksen korvauspalveluissa. Siellä etätyötä on tehty hyvin tuloksin vuodesta 2012. Jokainen halukas saa tehdä etätyötä satunnaisesti tai säännöllisesti. Moni on kokenut jaksavansa työssä paremmin etätyön ansiosta. Tapanainen uskoo, että tulevaisuudessa korvauspalveluissa automaatio lisääntyy rutiininomaisissa ratkaisuissa, mutta asiantuntijatyön merkitys korostuu ja syvenee.

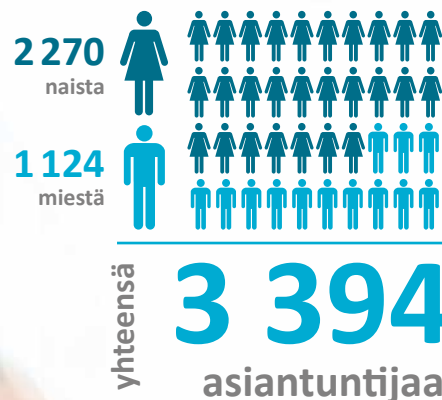
Muuttuuko etätyö tulevaisuudessa?

”Uskon, että etätyö lisääntyy ja ehkä jotkut tekevät pelkästään etätyötä. Tekniikan kehitys vaikuttaa myös. Nykyäänkin asiakkaita voidaan jo joissain palveluissa kohdata verkossa. Tiimit voivat olla ympäri Suomea, jolloin johtaminenkin tapahtuu etänä.”

Perusperiaatteet eivät silti muutu: jotta tuloksia syntyy, silloinkin täytyy olla hyvä luottamus työntekijöihin, selkeät tavoitteet tehtäville ja toimiva vuorovaikutus. ■

Vastuu henkilöstöstä

Vuonna 2014 yhtiöryhmän toimintaa tehostettiin henkilöstövähennyksin ja rakenteellisin uudelleenjärjestelyin. Henkilöstöpolitiikka uudistettiin myös tukemaan paremmin liiketoimintastrategiaa.



Vuoden 2014 alussa LähiTapiola-ryhmän yhtiöissä käytiin yhteistoimintaneuvottelut henkilöstömäärän vähentämisestä. YT-neuvottelujen syynä olivat kannattavuuden

parantaminen kustannussäästöillä ja toiminnan tehostaminen uudelleenjärjestelyillä.

Yhteistoimintaneuvottelujen tuloksena henkilöstömäärä väheni tuotannollisin ja taloudellisin perustein yhteensä 244 työntekijällä (arvio vähennystarpeesta oli 400 henkilöä). Luonnollinen poistuma ja muu vaihtuvuus hyödynnettiin täysimääräisesti yhteistoimintamenettelyn aikana.

Keväällä pidettiin myös S-Pankki-konsernin ja LähiTapiola Pankin yhdistymiseen tähtäävät yhteistoimintaneuvottelut.

LähiTapiola
työllisti
300
kesätyöntekijää
vuonna 2014.

Tavoitteena oli toimintojen uudelleenorganisointi ja päällekkäisyyksien karsiminen. S-Pankki ja LähiTapiola Pankki yhdistyivät toukokuun alussa muodostaen uuden S-Pankin.

Yhteistoimintamenettelyihin liittyneet selvitykset, ohjeistukset ja neuvottelut sekä muista työnantajavelvoitteista huolehtiminen olivat osa henkilöstöpalvelujen toimintaa vuonna 2014. Lisäksi henkilöstön uudelleen työllistymistä tuettiin erilaisilla koulutuksilla ja muilla toimenpiteillä.

Vuoden 2014 lopussa uudistettiin LähiTapiolan henkilöstöpolitiikka ja -strategia, lupaukset henkilöstölle. Lisäksi tarkennettiin pääosin lainsäädännöstä johtuen johdon ja henkilöstön palkitsemisen kriteereitä ja palkka- ja palkitsemispolitiikkaa sekä henkilöstörahaston säännöt ja henkilöstöetupaketin kokonaisuus vuodelle 2015.

LähiTapiola-ryhmän yhtiöt työllistivät vuoden aikana noin 300 nuorta kesätöihin, työharjoitteluun ja myös pidempiaikaisiin työsuhteisiin. Osallistumalla ”Vastuullinen kesäduuni” -kampanjaan LähiTapiola sitoutui hyvän kesätyön periaatteisiin. Vuonna 2014 jatkettiin myös aktiivista oppilaitosyhteistyötä, jossa keskeistä oli työharjoittelu- ja kesätyöpaikkojen välittäminen.

” Vuoden 2014 lopussa uudistettiin henkilöstöpolitiikka ja -strategia sekä lupaukset henkilöstölle.

Henkilöstökyselyt tukevat työhyvinvoinnin kehittämistä LähiTapiolassa

Helmikuussa 2014 koko LähiTapiola-ryhmässä toteutetun Great Place to Work -henkilöstökyselyn vastausprosentti oli edellisvuoden tapaan korkea, 87 prosenttia (v. 2013 88%). Näin korkeaa vastausprosenttia ei yleensä ole ko. henkilöstökyselyyn osallistuvilla suurilla yrityksillä. Tulokset olivat keskimäärin samalla tasolla kuin vuonna 2013. Henkilöstötyytyväisyyttä kuvaava Trust index -kokonaistulos oli 62 prosenttia (v. 2013 63%). Avoimissa kommenteissa annettiin positiivista palautetta muun muassa hyvästä työilmapiiristä ja lähiesimiehestä, mukavista työkavereista sekä hyvistä henkilöstöeduista.

Henkilöstökyselyyn pohjautuviksi ryhmätason kehittämistavoitteiksi valittiin yhteisen suunnan kirkastaminen yhtiöittäin, esimiestyön onnistumisen varmistaminen, tiimien toimivuuden huomiointi sekä johdon viestinnän ja tiedottamisen tehostaminen. Yksikkö- ja yhtiötasoisia

kehittämiskohteita työstiettiin kevään ja kesän aikana tarkemmalle tasolle yhdessä henkilöstön kanssa ja suunniteltiin niiden pohjalta aina tiimitasolle asti ulottuvat kehitystoimenpiteet.

LähiTapiola-ryhmässä toteutettiin marraskuussa 2014 myös Luotsi-fiilismittari. Luotsin vastausaktiivisuus oli myös erinomainen, 75 prosenttia. Verrattuna helmikuun Great Place to Work -henkilöstökyselyn tuloksiin voitiin todeta, että kehityksessä oli päästy eteenpäin ja ilmapiiri oli parantunut. Tulosten pohjalta havaittiin myös samankaltaiset haasteet yhtiöissä: henkilöstö on otettava vielä enemmän mukaan muutosten valmisteluun ja päätösten tekoon sekä käytävä enemmän vuoropuhelua arkisista työasioista. Tämä näkyi myös siinä, että yhtiöryhmän johdon ja oman yhtiön johdon odotettiin kirkastavan suuntaa, näkymiä ja käytännön tekemisiä. ■

Henkilöstön oppimista tuetaan monimuotoisesti LähiTapiola Akatemian koulutuksilla

Akatemian vastuulla on osaamisen palvelutarjonnan kehittäminen ja toteuttaminen LähiTapiolan strategian pohjalta, huomioiden koko yhtiöryhmän osaamisen kehittämisen tarpeet eri osa-alueilla sekä asiakasryhmissä. Lähtökohta on, että oppimista tuetaan monimuotoisesti. Valmennustilaisuuksia on täydennetty osallistavilla virtuaalivalmennuksilla, verkko-opetusohjelmilla ja yksiköiden sisäisellä osaamisen jakamisella. Vuonna 2014 Akatemia järjesti 659 koulutustilaisuutta, joissa oli yhteensä 37 903 osallistujaa.

Osaamisen kehittämisen tarjonnasta on viestitetty kesäkuusta alkaen intran sivuilla ja kuukausittain ilmestyvässä uutiskirjeessä, jossa on esitelty Akatemian ajankohtainen tarjonta. Osaamisen kehittämisessä vahvistettiin erityisesti tuote- ja palveluosaaamista (169 tilaisuutta, 14 986 osallistujaa). Lisäksi panostettiin valmentavaan johtamiseen (22 tilaisuutta, 705 osallistujaa), myynnin ja kasvun johtamiseen (158 tilaisuutta, 2003 osallistujaa) sekä asiantuntijatyön kehittämiseen (11 tilaisuutta, 219 osallistujaa). ■



LähiTapiola-ryhmän vuosiraportointi

Lue lisää LähiTapiola-ryhmän vuodesta 2014 verkosta osoitteessa www.lahitapiola.fi/vuosikertomus

Yhtiöiden vuosikertomukset



LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden vuosikertomukset ovat luettavissa osoitteessa www.lahitapiola.fi/talous. Vuosikertomukset sisältävät hallituksen toimintakertomukset ja tilinpäätökset.

Vakuutusyhtiöiden sijoituskatsaukset



LähiTapiola Vahinkovakuutuksen ja LähiTapiola Henkiyhtiön sijoituskatsaukset ovat luettavissa osoitteessa www.lahitapiola.fi/talous.

Laajempi vuosikertomus

LähiTapiola-ryhmän vuosiesite, vastuullisuusraportti ja talouskatsaus on koottu verkkovuosisieksitteeseen. Verkossa on tätä painettua vuosiesitettä tarkemmin raportoitu yhtiöryhmän vastuullisuudesta ja LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden vuosikatsauksista. Verkosta löydät myös ruotsinkielisen raportin.



www.lahitapiola.fi/vuosikertomus

Talouskatsaus

Numerotietoja yhtiöistä ja katsaus talouden sekä sijoitustoiminnan näkymiin on koottu omiin kansiin. Katsauksen sisältämät tiedot löytyvät myös verkkovuosisieksitteestä.



Lisätiedot

Lisätietoja LähiTapiola-ryhmän vuosiesitteestä, verkkovuosisieksitistä, yhtiöiden vuosikertomuksista ja sijoituskatsauksista saa LähiTapiola-ryhmän viestintäyksiköstä. Sähköpostiosoite on tiedotus@lahitapiola.fi.

LähiTapiola on lähellä Sinua kaikkialla Suomessa.

LähiTapiola on lähellä Sinua kaikkialla Suomessa. Alueyhtiömme tarjoavat Sinulle kokonaispalvelut vakuutuksissa sekä säästämisessä ja sijoittamisessa. Kauttamme saat myös pankkipalvelut. Olemme paikallinen kumppanisi turvallisuuden, hyvinvoinnin ja talouden asioissa.

Tervetuloa tutustumaan LähiTapiolaan!



Ulkoasu ja konsepti: Kreab Oy
Valokuvat: Jussi Hertti, Mari Nevanperä-Hyvönen,
Tommi Tuomi, Harri Tarvainen,
Tomi Parkkonen, Shutterstock
Paino: Libris Oy
Paperi: kansi Galerie Art Silk 300 g/m²
sisus Galerie Art Silk 150 g/m²

Olemme vastuussa

1,6

miljoonalle
omistaja-
asiakkaallemme.

Vuonna 2014

rakennettiin perustaa
yhtiöryhmän uudistamiselle.
Suotuisa vahinkovuosi
näkyi hyvänä tuloksena,
tehostamistoimet toivat säästöjä
ja vakavaraisuus vahvistui.

LähiTapiola-ryhmän
vakavaraisuus on

3,3
-kertainen
minimimääräänsä
nähdessä.

Vuonna 2014
LähiTapiolaan tuli yli

700 000

korvaushakemusta.

LähiTapiola Varainhoidon
hallinnoimat asiakasvarat
kasvoivat

9,1
miljardiin
euroon.

19

alueyhtiötä sekä alueyhtiön tapaan toimiva
pääkaupunkiseudun alue palvelevat asiakkaita
260 toimistossa ympäri Suomen. LähiTapiolan
erottautumistekijä markkinoilla on paikallinen ja
henkilökohtainen palvelu.



LähiTapiola-ryhmä

Käyntiosoite: Revontulenkuj 1
02100 Espoo
Postiosoite: 02010 LÄHITAPIOLA
Puh: (09) 4531
www.lahitapiola.fi