



Lähellä läpi elämän



Vuosiraportti 2014

Sisältö

LähiTapiola 2

Pääjohtaja Erkki Moisander: Ryhmän rakentaminen jatkuu	4
LähiTapiolan vuosi 2014	6
Katsaus toimintaympäristöön	10
Vaikutukset yhteiskunnassa	11
Sidosryhmäyhteistyö	13
Miksi terveys kiinnostaa	14
Hidasta kasvua näköpiirissä	16
Yritysvastuu	18
Vastuu henkilöstöstä	19
Vastuu ympäristöstä	23
Vastuu yhteiskunnalle	24
Raportointi	26

Alueyhtiöt ja paikallisuus 27

LähiTapiola osana lähiyhteisöjään	29
Mittaamalla kohti parempaa asiakaskokemusta	31
Vastuu asiakkaista	33

Turvallisuus ja hyvinvointi 34

LähiTapiolan tuotteet ja palvelut	36
Yrittäjän turvan taso kuntoon	38
Maatalous elää muutoksessa	40
Kumppanuudet	42
Työelämä murroksessa	44
Turvallisuus ja hyvinvointi: caset	46

Säästäminen ja varainhoito 48

Varainhoito	50
Kiinteistösijoittamisen näkymiä	52

Tietoa taloudesta 53

Sijoittamisen raamit	55
Yhteenveto taloudesta	57
LähiTapiola veronmaksajana	59
LähiTapiolan taloudellinen katsaus	60

Tunnusluvut	61
Vahinkovakuutustoiminta	62
LähiTapiola Henkiyhtiö	64
LähiTapiola Varainhoito	66
LähiTapiola Vahinkovakuutus	68
LähiTapiola Kiinteistövarainhoito	70
LähiTapiola Lappi	72
LähiTapiola Kainuu-Koillismaa	74
LähiTapiola Pohjoinen	76
LähiTapiola Pohjanmaa	78
LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa	80
LähiTapiola Keski-Suomi	82
LähiTapiola Itä	84
LähiTapiola Savo	86
LähiTapiola Savo-Karjala	88
LähiTapiola Kaakkois-Suomi	90
LähiTapiola Vellamo	92
LähiTapiola Pirkanmaa	94
LähiTapiola Satakunta	96
LähiTapiola Lännen	98
LähiTapiola Varsinais-Suomi	100
LähiTapiola Loimi-Häme	102
LähiTapiola Etelä	104
LähiTapiola Etelärannikko	106
LähiTapiola Uusimaa	108
LähiTapiola Pääkaupunkiseutu	110

Hallinto ja johtaminen 112

LähiTapiola-ryhmän hallintomalli	114
Yhteistyövaliokunta	115
Johtaminen	116
Johdon palkat	118
Riskienhallinta	120
Vakavaraisuuden hallinta LähiTapiola-ryhmässä	122

Tutkitusti hyvä palvelu

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

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. ■

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. ■

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. ■



”

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. Henkiyhtiö 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 autovakuutus kampanjointi toivat tuloksia myynnissä. Näiden seurauksena onnistuimme uusiasiakashankinnassa, ja henkilöasiakasmäärä kääntyi yhtäjaksoiseen kasvuun kesän alusta alkaen.

Yritysiasiakkaissa pärjäsimme suurten yritysten lakisääteisen tapaturmavakuutuksen siirtoliikkeessä, mutta pienemmissä yrityksissä menestys oli vaatimattomampaa. Kilpailukyvyyn parantamiseksi vuoden 2015 siirtoliikekierroksille olemme organisoineet yritys vakuuttamisen 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 suositteluhalukkuuden 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.

Investointeja asuntotuotantoon

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.

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

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 tuottonsa 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 Ainoaan syntyy uutta liiketilaa ja keskuksen yläpuolelle mittava Kirjokannen asuinkerrostalokokonaisuus.

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 toimialalaajennukset. ■

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 kirjoittajakaarti täydentyi syksyllä yhdeksällä uudella bloggajalla. Viestintä sai tunnustusta myös Euroopan tasolla, kun LähiTapiolan digitaalinen sisältömarkkinointi sijoittui Euroopan neljän parhaimman joukkoon Digital Communication Awards -kilpailussa. ■

Jo
580 000
asiakastamme saa
S-bonusta
vakuutuksista.

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 vakavaraisuusnäkömät. ■

Uusi henkivakuutus- järjestelmä 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 tarpeiden mukaisina palveluina. ■

Menestystä sponsorointi- kumppanillemme

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. ■

Korvaus-
asiakkaat
suosittelevat
meitä: NPS

57,9%.

LähiTapiolan työnantajakuvalle kehuja

Kesäksi LähiTapiolaan -kampanja sijoittui toiseksi Universum Awards -tapahtuman Vuoden Tienraivaaja -sarjassa. Facebook-kampanjassa esiteltiin kahdeksan lähitapiolalaisen nuoren uratarinan 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
tarkastuttivat yli
40 000
palosammutinta.

Uusi palvelu muutoksenhakuun

LähiTapiolassa aloitti vuodenvaihteessa asiakassovittelutoimisto, josta voi hakea muutosta vapaaehtoiseen vakuutukseen 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 vakuutusosalta. ■

LähiTapiola Varainhoidolle tunnustusta

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 promootitehtävissä 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 koordinoointiin,” 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 muun 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
omistama.

Liikenne-
turvallisuus-
videoillamme yli

100 000
katsojaa

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 asuntosijoitusmarkkinoilla. LähiTapiola Asuntorahasto Prime Ky rakennuttaa parhaillaan lähes 1 500 asuntoa vuokrattavaksi.

LähiTapiolan ja LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon rahastojen investoinnit helpottavat kasvavaa vuokra-asutuspulaa. 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 pääomailain kiinnosti

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

”Pääomailain 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 viranomaisvaatimukseen verrattuna. ■

Vauras:
varallisuudenhoito-
palvelua jo
20 000
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
2 000
yrittäjää osallistui
LähiTapiolan
Yrittäjän
Iltakouluihin.

Marttojen ja LähiTapiolan yhteistyö jatkuu: aikuispakkaus itsenäistyville nuorelle

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

Pakkausta jaetaan Marttojen kurssien osallistujille. Vuonna 2014 Marttojen Pidä kiinni rahoitasti -kurseille osallistui yli 1 500 nuorta. ■

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-
yhtiönsä.

LähiTapiolan organisaatiota uudistettiin

LähiTapiolan yhtiöryhmän keskustoimintojen organisaatiota 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 Pääkaupunki-seutu -liiketoiminnan yhtiöittämisestä. Perustettava yhtiö aloittaa kesällä 2015, jolloin myös toteutetaan liiketoiminnan ja vakuutus-kannan siirto LähiTapiola Vahinkovakuutuksesta uuteen yhtiöön. ■

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 kiinteistöinvestiitit ja vaihtoehtoiset sijoitukset, jotka hakevat tuottoa esimerkiksi raaka-aine- ja valuuttamarkkinoilta. Viisas-palvelu perustuu Rahasto-Omavarsäästöhenkivakuutukseen 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. ■

Katsaus toimintaympäristöön

Vuosi 2014 alkoi varsin optimistisissa tunnelmissa. Euroopassa kaksoistaantuma oli päättynyt ja kasvuodotukset vahvistuivat. Yhdysvalloissa työllisyyden paraneminen näytti jatkuvan ripeänä ja maan keskuspankki alkoi vähentää rahatalouden elvytystä. Ensimmäisen kolauksen talousoptimisti koki ensimmäisen vuosineljänneksen aikana. USA:n poikkeuksellisen ankara talvi supisti maan kokonaistuotantoa yllättävän voimakkaasti ja geopoliittinen kriisi Ukrainassa lisäsi yleistä epävarmuutta. Kesällä länsimaat ja Venäjä asettivat talouspakotteita toisiaan vastaan, mikä vuoden loppua kohden alkoi selvästi vaikuttaa Euroopan talouden näkyymiin.

Suomen BKT:n supistuminen pysähtyi vuoden 2014 aikana mutta trendinomainen kasvu ei käynnistynyt. Kokonaistuotanto oli vuoden lopussa yli 5 prosenttia vuoden 2007 lopun huipputasoa alapuolella. Kotimainen kysyntä oli heikkoa kuluttajien alentuneen ostovoiman ja alhaisen investointihalukkuuden takia. Suomi kärsi euroalueen keskiarvoa enemmän Venäjän kaupan rajoitteista. Työttömyyden nousutrendi jatkui voimistuen vuoden loppua kohden.

Kehittyvissä talouksissa vuosi 2014 oli odotuksia vaisumpi. Kiinan talouskasvun rakenteellinen

hidastuminen ei ollut yllätys mutta hidastumisen nopeus kylläkin. Raaka-aineiden hintojen lasku näkyi monien Etelä-Amerikan ja Afrikan maiden kasvuodotusten alenemisena. Vuoden loppupuolella Venäjän talous kärsi lännen talouspakotteista, öljyn hinnan jyrkästä laskusta ja ruplan voimakkaasta heikentymisestä. Intia oli harvoja myönteisiä yllättäjiä: onnistuneella finanssi- ja rahapolitiikan yhdistelmällä Intia kykeni vahvistamaan talouden kasvutekijöitä ja alentamaan inflaatiota.

FK arvioi vahinkovakuutuksen maksutulon kasvavan 4 prosenttia

Finanssialan Keskusliitto arvioi vahinkovakuutuksen ensivakuutuksen maksutulon kasvavan noin 4 prosenttia. Lakisääteisen tapaturmavakuutuksen maksutulon arvioidaan alenevan. Liikennevakuutuksen, vapaaehtoisen autovakuutuksen ja palo- ja muun omaisuusvakuutuksen maksutulon arvioidaan kasvavan edellisvuodesta. Heikko yleinen taloudellinen tilanne pitää osaltaan myös vahinkomenon alhaisella tasolla.

Vakuutusyhtiölain hallintojärjestelmää koskevat säädökset tulivat voimaan 1.1.2014. Finanssivalvonnan hallintojärjestelmää ja johtoa koskevat määräykset ja ohjeet tulivat voimaan 15.12.2014.

Vakuutusyhtiölain hallintojärjestelmää koskevat säädökset tulivat voimaan vuoden 2014 alusta.

”

Suomen BKT:n supistuminen pysähtyi.

1.7.2014 voimaan tullut Yhdysvaltain veroviranomaisen FATCA-säännöstö velvoittaa ulkomaisia finanssialan yrityksiä tunnistamaan Yhdysvalloissa verovelvolliset henkilöt ja raporttoimaan heidän sijoituksistaan verottajalle.

Sijoitusmarkkinoiden trendit

Sijoitusmarkkinoita leimasi kolme merkittävää trendiä: korkotason odottamaton aleneminen, dollarin huomattava vahvistuminen ja öljyn hinnan dramaattinen lasku.

Pääomaisuusluokista valtionlainat menestyivät parhaiten. Euroalueen valtionlainojen vuosituotto oli keskimäärin 13 prosenttia. Teollisuusmaiden osakekurssit tuottivat dollarimääräisesti noin 5 prosenttia, mutta euron voimakkaan heikkenemisen vuoksi euromääräiset tuotot kohosivat 19,5 prosenttiin. Kehittyvien talouksien osakkeiden kokonaistuotto oli euroissa 11,5 prosenttia. ■

Vaikutukset yhteiskunnassa

Vakuutus- ja finanssiala luo toiminnallaan yhteiskuntaan vakautta ja tarjoaa erilaisia tapoja riskeiltä suojautumiseen.

LähiTapiolan alueyhtiöt ovat toimialueillaan tärkeitä vaikuttajia ja lähiyhteisöjensä jäseniä.

LähiTapiola on strategiansa mukaisesti sitoutunut edistämään ihmisten ja yhteisöjen turvallisuutta, hyvinvointia sekä taloudellista menestymistä. Yritysvastuun alueellisilla teoilla voidaan vaikuttaa ja olla läsnä paikallisyhteisöissä kullekin alueelle tärkeällä ja sopivalla tavalla.

LähiTapiola tuottaa vuosittain yhteiskunnallisen tulonjaon laskelman, joka kuvaa sen vaikutusta yhteiskunnallisena toimijana. Laskelma kuvaa vakuutustoiminnan kokonaistuottojen muodostumista ja niiden jakautumista eri sidosryhmien kesken (sis. vahinko- ja henkityhtiön tiedot). Vuonna 2014 LähiTapiola maksoi asiakkailleen korvauksia 890,2 miljoonaa euroa, erilaisia hankintoja tehtiin 122,8 miljoonan euron edestä sekä palkkoja ja palkkioita lähitapiolalaisille 180,4 miljoonaa euroa. LähiTapiola maksoi omistaja-asiakkailleen asiakashyvityksiä yhteensä 2,1 miljoonaa euroa.

Yhteiskunnallinen tulonjako 2012–2014

	2012		2013		2014	
	Milj. e	%-osuus	Milj. e	%-osuus	Milj. e	%-osuus
Tuottoja LähiTapiolalle						
Tuotot vakuutustoiminnasta	2 773,4	76,5	1 524,5	75,5	1 116,8	65,5
Jälleenvakuuttajien osuus korvauksesta	15,6	0,4	15,2	0,8	24,4	1,4
Sijoitustoiminnan nettotuotot	799,1	22,0	433,6	21,5	460,2	27,0
Muut tuotot	39,5	1,1	44,6	2,2	103,6	6,1
Kokonaistuotot	3 627,6	100,0	2 017,9	100,0	1 705,0	100,0
Tulonjako sidosryhmille						
Korvaukset asiakkaille	2 607,0	71,9	1 176,4	58,3	890,2	52,2
Jälleenvakuuttajien osuus	28,8	0,8	38,5	1,9	31,8	1,9
Henkilöstön palkat ym.	241,4	6,7	238,4	11,8	180,4	10,6
Muut liikekulut = hankkijat	117,1	3,2	119,1	5,9	122,8	7,2
Yhteiskunta	520,4	14,3	331,1	16,4	278,2	16,3
LähiTapiola-ryhmä	110,9	3,1	112,8	5,6	199,5	11,7
Osuudenomistajat	2,0	0,1	1,6	0,1	2,1	0,1
Kokonaistulonjako	3 627,6	100,0	2 017,9	100,0	1 705,0	100,0

Yhteiskunnallinen tulonjako kuvaa, mistä eristä LähiTapiolan vakuutustoiminnan kokonaistuotot ovat muodostuneet ja miten ne jakautuvat eri sidosryhmien kesken. Samalla se kuvaa LähiTapiola-ryhmän vaikutusta yhteiskunnallisena toimijana. LähiTapiola (mukaan luettuna edeltäjäyhtiöt) on julkaissut yhteiskunnallisen tulonjaon vuosikertomuksissaan vuodesta 1977 alkaen.

LähiTapiola osallistuu aktiivisesti toimialan kansalliseen ja kansainväliseen yhteistyöhön sekä yritys vastuun hankkeisiin, kuten taloudellisen osaamisen edistämiseen ja harmaan talouden torjuntaan. LähiTapiola on mukana myös keskinäisten vakuutusyhtiöiden kansainvälisessä toiminnassa. Se vahvistaa lähitapiolalaisten asiantuntijuutta ja lisää vaikutusmahdollisuuksia finanssialan sääntelyyn.

Tutkimushankkeissa vaikutetaan yhteiskunnan haasteisiin

LähiTapiola on ollut mukana tekemässä Terveyden tulevaisuudet -raporttia, joka on osa Tekesin rahoittamaa Terveyden tulevaisuudet 2050 -tutkimushanketta. Demos Helsingin tuottama raportti käsittelee suomalaisten terveyttä, valinnanvapautta ja niiden tulevaisuuteen vaikuttavia ilmiöitä.

Sairastaminen ja sen hoitaminen ovat muutoksessa. Niihin vaikuttavat niin väestön ikääntyminen, koulutusaste, käyttäytymisen muutokset sekä megatrendit, poliittinen päätöksenteko ja ihmisten arvomaailma ja heidän omat valintansa. Samaan aikaan kokonaisuutta horjuttavat julkisen rahoituksen haasteet. Eryteisesti yksityiset palveluntuottajat, kuten vakuutusyhtiöt, ovat kiinnostuneet lisäämään valinnanvapautta julkisessa terveydenhuollossa kokonaisvaikuttavuuden kehittämiseksi.

Vuonna 2015 alkavassa CoPassion – Myötätunnon mullistava voima -tutkimus- ja kehittämishankkeessa pyritään selvittämään, mitä myötätunto organisaatioiden arjessa ja johtamisessa sekä yhdessä tekemisessä on, miten sitä synnytetään ja vahvistetaan sekä miten sitä ylläpidetään. LähiTapiola on yksi tutkimukseen osallistuvista yrityksistä. Hanke kestää 2,5 vuotta ja sitä johtaa Helsingin yliopisto. LähiTapiolasta tutkimukseen osallistuvat alkuvaiheessa

muun muassa asiakaspalvelukeskus ja korvauspalvelut ja toimintamallia laajennetaan koko yhtiöryhmään.

Koko CoPassion-hankkeen tasolla pyritään todentamaan kansainvälisen tutkimuksen viitteitä siitä, että myötätuntoinen johtaminen ja myötätuntoinen yrityskulttuuri edistävät muun muassa innovatiivisuutta ja luovuutta, asiakaspalvelua ja -kokemusta, rekrytointia ja sitoutumista, hyvinvointia ja myyntiä. Yksi hankkeen tavoitteista on myös auttaa Euroopan parhaiden työpaikkojen luomisessa Suomeen. Tarkoitus on lisäksi kehittää uudenlaisia tulevaisuuden työn, työn tekemisen ja johtamisen malleja sekä toimintatapoja. LähiTapiolassa hanke on yksi vuoden 2015 henkilöstön kehittämisen painopisteistä.

Tekesin rahoittamassa Arvoa urheilusta -hankkeessa LähiTapiola on tukemassa tutkimusta, jossa haetaan uutta tietoa ja uusia arvonluonnin malleja, joiden avulla yritykset voivat hyödyntää urheilun erityispiirteitä ja arvoja liiketoimintansa kehittämässä. Tutkimuksen keskeisiä teemoja ovat johtajuus ja yhteisöllisyys. Tavoitteena on muun muassa asiakaskokemusten parantaminen, yhteiskuntavastuullisuuden kehittäminen ja monikulttuurisuuden johtaminen. Kolmivuotinen tutkimushanke on Turun ammattikorkeakoulun, Turun yliopiston ja Itä-Suomen yliopiston yhteistyöprojekti. Hankkeessa on edustettuna urheiluliittoja sekä toistakymmentä palvelu- ja tuotantoaloilla toimivaa yritystä.

Finanssiala työelämän kehittäjänä

Finanssialan keskusliitto on mukana Hyvinvoiva finanssiala -hankkeessa, jonka tarkoituksena on rakentaa finanssialasta hyvinvoiva toimiala siten, että se on samaan aikaan omistajilleen tuottava ja markkinoilla kilpailukykyinen ja alan työntekijät voivat työssään hyvin.

Lähtökohtana on finanssialan työnantajien ja työntekijöiden yhteinen tahtotila oppia ymmärtämään alaa kohtaavia voimakkaita muutostekijöitä. Hankkeessa on tarkoitus löytää käytännön keinoja siihen, mitä finanssialan yhtiöissä pitäisi muuttaa. Tavoitteena on myös selvittää, miten työn tuottavuutta, työhyvinvointia ja palvelun laatua voidaan kehittää ja arvioida.

Työmarkkinaliittojen lisäksi kaksivuotisen, 2014–2015, hankkeen rahoittajia ovat SITRA ja Työsuojelurahasto. Finanssialan keskusliitto on hankkeessa mukana työnantajan edustajana. Hyvinvoiva finanssiala -hanke on osa valtakunnallista Työ- ja elinkeinoministeriön Työelämä 2020 -hanketta. ■

Sidosryhmäyhteistyö

LähiTapiolan tärkeimmät sidosryhmät ovat omistaja-asiakkaat, heistä koostuva hallinto sekä henkilöstö ja yhteistyökumppanit. Muita keskeisiä sidosryhmiä ovat viranomaiset, tavaroiden ja palvelujen toimittajat, media, kuluttaja- ja kansalaisjärjestöt, toimialajärjestöt, oppilaitokset sekä lähiyhteisöt.

A lueellinen yhteistyö on LähiTapiolan alueyhtiöiden vastuulla. Paikallisesti tärkeitä verkostoja ovat muun muassa alueelliset kumppanit, yrittäjäjärjestöt, kauppakamarit, kunnat sekä oppilaitokset.

LähiTapiolalla on laaja korvaustoimintaan liittyvä kumppanuusverkosto. Vuoden 2014 aikana kumppanuusverkostoa on laajennettu erityisesti hoitolaitosten osalta LähiTapiolan terveys- ja hyvinvointistrategian mukaisesti. Yhteistyötä tehdään sekä valtakunnallisten hoitolaitosten että paikallisten lääkäriasemien kanssa.

LähiTapiolan yhteiskunnallisen toiminnan tavoitteena on erityisesti turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen. Yhteiskuntavastuun kumppaneiden kanssa vaikutetaan yhteiskunnan ja ihmisten kannalta tärkeisiin turvallisuuden ja hyvinvoinnin haasteisiin, kuten palo-, liikenne- ja vesiturvallisuuteen, ympäristöön sekä taloudelliseen osaamiseen. Sponsorointiyhteistyötä tehdään muun muassa urheilun, nuorisoliikunnan ja kulttuurin alueilla.

Keskinäisen yhtiöryhmän etuja valvotaan alan omien etujärjestöjen kautta sekä kotimaassa että kansainvälisesti. Lisäksi ylläpidetään keskusteluyhteyttä poliittisiin päättäjiin, viranomaistahoihin, työmarkkinajärjestöihin, järjestökenttään sekä muihin olennaisiin sidosryhmiin. Yhtiöryhmän yhtiöt ovat järjestäytyneet toimialansa järjestöihin ja ovat jäseninä useissa elinkeinoelämän järjestöissä.

LähiTapiola on jäsenenä Finanssialan keskusliitossa sekä muissa liiketoiminnan ja sidosryhmäyhteistyön kannalta merkityksellisissä organisaatioissa. LähiTapiola on myös FIBS-yritysvastuuverkoston ja Suomen vastuullisen sijoittamisen foorumin Finsif ry:n jäsen. LähiTapiola on mukana myös WWF:n Green Office -verkostossa sekä Helsingin kaupungin ja yritysten Ilmastokumppanit-verkostossa. Kansainvälisesti tärkeä verkosto yhteiskuntavastuun osalta on erityisesti keskinäisten vakuutusyhtiöiden eurooppalainen edunvalvontajärjestö (AMICE). ■

”

Paikallisesti tärkeitä verkostoja ovat mm. yrittäjäjärjestöt, kauppakamarit, kunnat sekä oppilaitokset.

”

LähiTapiolan yhteiskunnallisen toiminnan tavoitteena on erityisesti turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen.

Miksi terveys kiinnostaa?

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

Suomalaisten terveydentila on kautta vuosikymmenten kohentunut, 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 vakuutusyhtiötä? 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. Päinvastoin, erityisesti erikoissairaanhoidon laatu on Suomessa loistavaa. Mutta ihmiset ottavat vakuutuksen päästäkseen hoitoon nopeasti.”

”Terveydenhuolto on tällä hetkellä isojen haasteiden edessä – kestävä terveydenhuollon varmistamiseksi tarvitaan kaikkien toimijoiden yhteistyötä, uudenlaisia ratkaisuja ja keskustelua. Henkilövakuuttaminen on LähiTapiolan liiketoiminnan ytimessä jatkossakin ja uskon,

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

että henkilövakuuttamisen 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 terveyskäyttäytyminen on muutoksessa ja myös rakenteet sen ympärillä, tuo terveyden tulevaisuuteen oman mausteensa myös digitalisaatio. Terveydenhuollon 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”, Diacorin 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 saatavissa. 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 mittamaan 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.



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 käynnistyäkseen.

Miten sodat ja maantieteelliset jännitteet vaikuttavat talouteen?

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

Vaikuttaako politiikka talouteen nykyään enemmän kuin aikaisemmin?

Järvinen: Poliitiikan 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 linjausten 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 taantumaa.

Talousennusteiden tekoa ei haittaa niinkään syklien lyhentyminen 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 kohoavien 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 ilmiselvää, 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 omaisuuserä 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. ■

Yritysvastuu

LähiTapiolan yritys­vastuu on paikallisia ja valtakunnallisia tekoja ke­stä­vän kehityksen ja vastuullisen toiminnan edistämiseksi. Lähtökohtana ovat yhtiöryhmän erilaiset roolit ja vaikutukset yhteisöissä ja yhteiskunnassa.

Vastuullinen toiminta merkitsee ihmisten ja yhteisöjen turvallisuuden, hyvinvoinnin ja menestymisen edistämistä, taloudellisen vastuun kantamista, työyhteisöön panostamista, ympäristö- ja ilmastovaikutusten vähentämistä, riskien hallintaa sekä aktiivista osallistumista lähiyhteisöjen ja yhteiskunnan kehittämiseen.

Käytännön tekemistä ohjaavat yhtiöryhmän yhteiset vastuullisuusperiaatteet sekä vastuullisuuslupaukset asiakkaille, henkilöstölle, ympäristölle sekä lähiyhteisöille ja yhteiskunnalle. Pääteemana on ihmisten turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen koko

elämäkaaren ajan, pääkohderyiminä nuoret ja seniorit.

LähiTapiolan alueyhtiöiden läsnäolo lähiyhteisöissään tuo turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisen teot ihmisten arkeen ympäri Suomen. Vastuullisuuslupauksia toteutetaan paikallisesti kunkin alueen sidosryhmien tarpeiden ja alueyhtiön tavoitteiden mukaisesti. Yhdessä yritys­vastuun kumppaneiden kanssa pyritään vaikuttamaan muun muassa yhteiskunnallisesti tärkeisiin asioihin, kuten syrjäytymisen ehkäisemiseen, taloudellisen osaamisen edistämiseen ja harmaaseen talouteen. ■

LähiTapiolan vastuullisuuslupaukset

Asiakkaille:
Edistämme asiakkaidemme turvallisuutta ja hyvinvointia

Henkilöstölle:
Tarjoamme henkilöstölle innostavan ja arvostetun työyhteisön

Ympäristölle:
Parannamme toiminnallamme ja ratkaisullamme ympäristön hyvinvointia

Lähiyhteisöille ja yhteiskunnalle:
Toimimme aktiivisesti lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa

LähiTapiola Varainhoito Oy ja Kiinteistövarainhoito Oy ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (UN PRI), jotka liittyvät ympäristöön, yhteiskuntaan ja hyvään hallintotapaan.

LähiTapiola Varainhoito on liittynyt Carbon Disclosure Projectin (CDP) työtä tukevien institutionaalisten sijoittajien ryhmään ja on siten mukana kannustamassa globaalisti yrityksiä toimittamaan ilmastotietonsa CDP:n kansainväliseen ympäristötietojärjestelmään.

Syyskuussa 2014 LähiTapiola Varainhoito allekirjoitti Global Investor Statement on Climate Change -julkilausuman.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito Oy on allekirjoittanut toimitiloja sekä vuokra-asuntoja koskevat energia- tehokkuussopimukset (TETS ja VAETS).

LähiTapiola on sitoutunut Kansainvälisen kauppakamarin ICC:n julkaisemaan Elinkeinoelämän peruskirjaan kestävästä kehityksestä.

LINKIT



Vastuu asiakkaista



Vastuu henkilöstöstä



Vastuu ympäristöstä



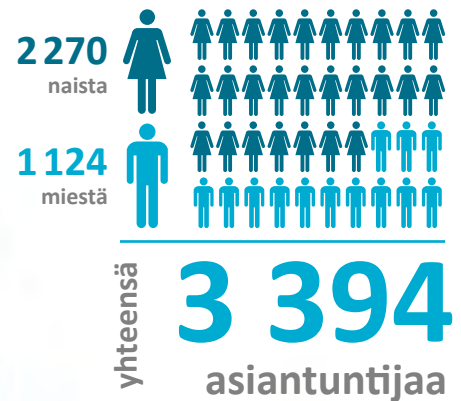
Vastuu yhteiskunnalle



Vastuullinen sijoittaminen

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. Tavoitteena

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

LähiTapiola
työllisti
300
kesätyöntekijää
vuonna 2014.

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 uudelleentyöllistymistä 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 kesätöiden periaatteisiin. Vuonna 2014 jatkettiin myös aktiivista oppilaitosyhteistyötä, jossa keskeistä oli työharjoittelu- ja kesätyöpaikkojen välittäminen. ■

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 korkea 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 kommentteissa annettiin positiivista palautetta muun muassa hyvästä työilmapiiristä ja lähiesmiehestä, 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 työstettiin 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 37903 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 palveluosaamista (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). ■

Vuonna 2014

659

koulutustilaisuutta



37 903
osallistujaa

Vastuu henkilöstöstä

LähiTapiolan työhyvinvointiteema vuodelle 2014 oli ”Merkityksellistä työtä – yhdessä osaamalla”. Vuoteen mahtui myös mm. merkittäviä organisaatiomuutoksia ja yt-neuvottelut.

Merkittäviä muutoksia organisaatorakenteessa

LähiTapiola-ryhmän keskustointojen organisaatorakenteeseen tehtiin merkittäviä muutoksia 1.6.2014. Rakennemuutosten tavoitteena oli purkaa matriisiorganisaatioita sekä selkeyttää vastuualueita ja johtamista. Tulevan palveluyhtiön henkilöstö toimi nimellä Yhteiset Palvelut -yksikkö. Vuodenvaihteessa tämän yksikön henkilöstö siirtyi LähiTapiola Palvelut Oy:öön, kun palveluyhtiö virallisesti aloitti toimintansa 1.1.2015. Palveluyhtiöön siirtyvän henkilöstön määrä oli 1 142. Henkilöstö siirtyi LähiTapiola Palvelut Oy:öön liikkeenluovutuksella.

Palveluyhtiöön tapahtuneen liikkeenluovutuksen lisäksi toteutettiin henki- ja vahinkoyhtiön henkilöstön työsuhteiden eriyttäminen. Aiemmin henkilöstö oli työsuhteessa samaan aikaan molempiin yhtiöihin ja toteutetun muutoksen jälkeen jompaankumpaan tai vaihtoehtoisesti johonkin muuhun ryhmän yhtiöön.

Työhyvinvointia kehitetään suunnitelmallisesti

Työhyvinvoinnin kehittäminen on LähiTapiolassa osa strategista liiketoiminnan kehittämistä ja sen toimenpiteiden suunnittelu lähtee samoista perusteista kuin muunkin liiketoiminnan suunnittelu. Tukea työhyvinvoinnin kehittämiseksi saadaan työsuojelun toimintaohjelmasta sekä henkilöstön kehittämis-, moniarvoisuus- ja työterveyshuoltosuunnitelmista. Sairauspoissaoloprosentti yhtiöryhmässä pysyi ennallaan vuonna 2014 ollen 3,9 prosenttia (3,9% 2013).

LähiTapiolan työhyvinvointiteema vuodelle 2014 oli ”Merkityksellistä työtä – yhdessä osaamalla”. Loppuvuodesta 2014 järjestettiin useita työpajoja, joiden tuloksia hyödynnetään työhyvinvointikartoituksessa sekä toimenpiteiden suunnittelussa. Työhyvinvoinnin kehittämisen tueksi on otettu osassa yhtiöitä käyttöön myös työhyvinvointilähettiläs-toiminta. Työhyvinvointilähettiläät tekevät tiimeissä

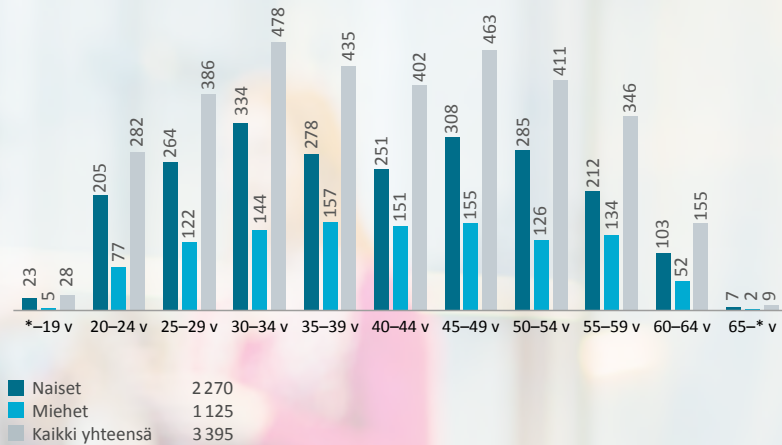
LähiTapiola-ryhmä mukana Nolla Tapaturmaa -foorumissa

yhteistyötä esimiehen kanssa yhteisen avoimen työilmapiirin ja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi.

LähiTapiola-ryhmässä työtaturmia sattui viime vuonna selkeästi aiempaa vähemmän. Vuonna 2014 tilastoitiin yhteensä 77 työtaturmaa. Näistä työssä tapahtuneita vahinkoja oli 30 kpl ja työmatkalla edelleen suurin osa eli 47 työtaturmaa. Työtaturmista aiheutui sairauspoissaolopäiviä yhteensä 203 päivää. Vuoden 2014 osalta luvuissa on nyt koko ryhmän tiedot.

LähiTapiola-ryhmä on mukana Nolla Tapaturmaa -foorumiin. Työtaturmia pyritään ennaltaehkäisemään mm.

LähiTapiola-ryhmän henkilöstöjakauma 31.12.2014



järjestämällä tapahtumia ja viestimällä turvallisuudesta. Hyvään kehitykseen on vaikuttanut myös se, että loppuvuosi 2014 oli sääolosuhteilta hyvä, eikä työmatkoilla tyypillisiä liukastumisonnettomuuksia juurikaan sattunut.

Työhyvinvointilähettiläs-toiminta tukee työhyvinvoinnin kehittämistä

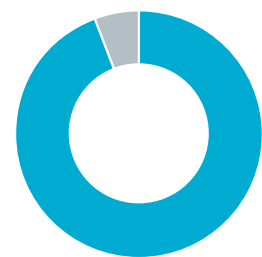
Työhyvinvoinnin kehittämisen tueksi osassa yhtiöistä on käytössä työhyvinvointilähettiläs-toiminta. Toimintaa laajennetaan koko ajan lisää ja tavoitteena on, että verkosto kattaisi koko Suomen.

Työhyvinvointilähettiläät tekevät tiimeissä yhteistyötä esimiehen kanssa yhteisen avoimen työilmapiirin ja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Lähettiläänä voi toimia kuka tahansa lähitapiolalainen. Toiminnan tavoitteena on saada aikaiseksi keskustelua, ja

sitä kautta muutosta; antaa eväitä työntekijöille ymmärtää oma vastuu työhyvinvoinnin ylläpitämisessä sekä herätellä työntekijöitä myös itse miettimään keinoja oman hyvinvoinnin lisäämiseksi.

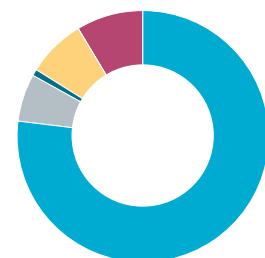
Työhyvinvointilähettiläille on tarjottu Työturvallisuuskeskuksen Työhyvinvointikortti-koulutusta, joka tukee heitä antamalla välineitä työyhteisön sekä oman työhyvinvoinnin edistämiseen. Lähettiläitä on noin 62, joten tukiverkosto on todella hyvä. Vuonna 2015 panostetaan erityisesti verkoston toiminnan kehittämiseen ja arjen pienten tekojen esille tuontiin. ■

LähiTapiola-ryhmän henkilöstöjakauma 31.12.2014



■ Aktiivit	3 205
■ Pitkäaikaisilla vapailla olevat	190
Yhteensä	3 395

LähiTapiola-ryhmän henkilöstöjakauma 31.12.2014



■ Vakituiset kokoaikaiset	2 618
■ Vakituiset osa-aikaiset	203
■ Vakituiset tuntilaiset	34
■ Määräaikaiset kokoaikaiset	251
■ Määräaikaiset osa-aikaiset	3
■ Määräaikaiset tuntilaiset	286
Vakituiset yhteensä	2 855
Määräaikaiset yhteensä	540
Kaikki yhteensä	3 395

Vastuu ympäristöstä

Ympäristövastuu LähiTapiolassa tarkoittaa luonnonvarojen tehokasta ja säästävää käyttöä, riskien hallintaa sekä ympäristöasioiden sisällyttämistä päivittäiseen toimintaan ja päätöksentekoon. Pyrimme vähentämään toimintamme ympäristö- ja ilmastovaikutuksia työympäristössä ja kiinteistöjen hoidossa sekä edistämään ympäristön hyvinvointia.

LähiTapiolan merkittävimmät vaikutukset ympäristöön aiheutuvat energian kulutuksesta, matkustamisesta, paperin käytöstä ja hankinnoista. Välillisesti merkittäviä ympäristövaikutuksia on etenkin sijoitustoiminnalla ja riskienhallintatyöllä.

Kiinteistötoiminnassa keskitytään energiatehokkuuteen

Vuonna 2014 LähiTapiolan ympäristötyön painopisteenä oli energiatehokkuuden parantaminen. LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoimaan sijoituskiinteistökantaan oli suunniteltu yli sata erityyppistä energiansäästötoimenpiteitä, joiden toteutukset vietiin loppuun vuoden aikana. Tyypillisiä toimenpiteitä olivat valaistuksen LED-päivitykset, ilmanvaihdon energiatehokkuuteen liittyvät toimenpiteet sekä lämmitysverkostojen tasapainotukset. Kiinteistöjen tulevien vuosien suunnitelmiin on systemaattisesti kerätty lisää energiansäästötoimenpiteitä pitkäjänteisen energiatehokkuustyön jatkamiseksi. Energiatehokkuuden kehittämisessä otetaan kuitenkin aina kiinteistön käyttäjäolosuhteiden säilyttäminen ja mahdollinen kehittäminen huomioon.

Energian ja veden vuosikulutus toimisto- ja liikekiinteistöissä

	2012	2013	2014	Muutos-% **
Kiinteistöjen määrä (kpl)	45	45	51 (vertailussa 46)	
Tilavuus yhteensä (m ³)	1 901 856	1 901 856	1 989 838	
Lämpö, MWh *)	43 805	42 383	45 761 (42 929)	-2
Lämpö, kWh/m ³ *)	23,0	22,3	23,0	
- Vuosivertailuarvo (kWh/m ³) *	29,5			
Sähkö, MWh	22 504	21 137	22 099 (21 604)	-4
Sähkö, kWh/m ³	11,8	11,1	11,1	
- Vuosivertailuarvo (kWh/m ³) *	17,4			
Vesi, m ³	101 995	93 490	125 512 (94 855)	-7
Vesi, l/m ²	57,8			
- Vuosivertailuarvo (dm ³ /m ²) *	68,6			
CO ₂ -päästöt (lämpö+sähkö), t	13 692	13 022	13 972 (13 281)	

Vuosivertailuarvot ovat keskiarvoja LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon käyttämästä kiinteistötietojen hallintajärjestelmästä. Järjestelmä on useamman kiinteistöjä hallinnoivan osapuolen käytössä ja edustaa siten merkittävää kiinteistömäärää.

*) Sääkorjattu lämmönkulutus.

***) Vertailuun on sisällytetty vain vertailukelpoiset kiinteistöt aikavälillä 2012–2014.

TETS = Toimialan energiatehokkuus sopimus

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito on mukana Motivan koordinoimissa toimitilojen ja vuokra-asuntojen energiansäästösopimuksissa (TETS ja VAETS). Tarkoituksena on säästää energiaa sijoituskiinteistöjen kannassa toimitilojen osalta vähintään 6 prosenttia vuoteen 2016 mennessä ja asuntokiinteistöjen osalta vähintään 7 prosenttia verrattuna vuoden 2010 tasoon. Vuoden 2014 jälkeen toimitilojen osalta oli säästetty yhteensä 7 prosenttia ja asuntojen osalta 2 prosenttia energiaa.

Merkittävää taustatyötä on tehty kulutusseurantaan käytettävien järjestelmien parantamiseksi. Kulutusseurannassa ollaan pääsemässä kiinni kiinteistöjen päiväkohtaiseen profiiliseurantaan. Toiminnalla luodaan pohjaa muun muassa tuleville energiansäästöille.

Taloinfo-konsepti tuo ympäristötiedon näkyväksi

LähiTapiola Keskinäisen Henkiyhtiön omistama ja LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoima Kiinteistö Oy Elimäenkatu 12–16 sai vuonna 2014 kultaisen LEED-ympäristösertifikaatin (Leadership in Energy and Environmental Design). Kiinteistö oli vasta viides pääkaupunkiseudulla sijaitseva kiinteistö, jolle myönnettiin ylläpidon aikainen kultatason EBOM-LEED sertifikaatti.

Sertifiointiprosessissa kiinteistön innovaatiopisteiden määrään vaikutti erityisesti LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon kehittämä Taloinfo-konsepti, jonka avulla jaetaan vastuullisuustietoa aktiivisesti kiinteistön käyttäjille aulanäytön kautta.

LähiTapiola käyttää tuulisähköä

Vuosi 2014 oli LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon TuuliTapiola-rahaston ja TuuliMuukon tuulipuiston ensimmäinen täysi toimintavuosi. TuuliMuukon tuottamaa vihreää sähköä oli LähiTapiolan Espoon Tapiolassa

Tavoitteena on sijoittaa 100 miljoonaa euroa Suomen tuulipuistohankkeisiin, jolloin vuonna 2016 omalla uusiutuvan energian tuotannolla katetaan koko hallinnoidun kiinteistökannan kiinteistösähkön kulutus.

sijaitsevan toimitalon lisäksi käytössä myös LähiTapiolan alueyhtiöissä keskitetyn sähkönhankinnan kautta. TuuliTapiolalla on tällä hetkellä rakenteilla toinen tuulipuisto, jonka arvioitu valmistusajankohta on vuoden 2015 lopulla. Tavoitteena on sijoittaa 100 miljoonaa euroa Suomen tuulipuistohankkeisiin, jolloin vuonna 2016 omalla uusiutuvan energian tuotannolla katetaan koko hallinnoidun kiinteistökannan kiinteistösähkön kulutus, noin 100 GWh.

Negawatti-hankkeesta parhaat energiansäästövinkit

Suomen luonnonsuojeluliiton ja LähiTapiolan yhdessä toteuttama nelivuotinen energiansäästöhankke Negawattineuvonta päättyi vuonna 2014. Ilmastonmuutoksen torjunnassa energiansäästö on avainasemassa. Negawattineuvonnan päätavoite vuodelle 2014 oli asumisen energiansäästöä viestiminen. Hankkeessa toteutetuista energiakartoituksista koottiin parhaat ja energiatehokkuuden edistämisen kannalta tehokkaimmat toimenpiteet on kerätty Top 10 -energiansäästövinkiksi, jotka voi ladata hankkeen sivuilta www.negawatti.fi.

Toimistotyössä näkyvät laitteet ja lajittelu

LähiTapiolassa tavoitteena on ensisijaisesti vähentää syntyvän jätteen määrää. Jätteiden hyötykäytön tavoitteeksi on asetettu yli 90 prosenttia. Vuonna 2014 Espoon Tapiolan toimitalon jätteistä meni hyötykäyttöön 94,5 prosenttia, joten lajittelua on pystytty tehostamaan entisestään (2013: 92,7%). Syksyllä 2014 muutettiin lajittelua poistamalla henkilöstön tiloista sekajäteasiat, koska niihin päätyvä jäte on käytännössä energijätettä. Toimistotilojen muutosten ja muutosten yhteydessä kierrätetään sisäisesti sekä kalusteet että toimistotarvikkeet seuraaville käyttäjille.

Sähköisten toimintatapojen lisääntymisen myötä tulostusmäärät ovat vähentyneet niin, että vuoden 2014 aikana luovuttiin yhteensä kymmenestä monitoimilaitteesta. Käytöstä poistettuja ICT-laitteita kierrätetään seuraaville käyttäjille tai teollisuuden raaka-aineeksi. Paperin käytön ja matkustamisen seuranta tarkennetaan raportoinnin kehittämisen yhteydessä. ■

Vastuu yhteiskunnalle

Paikallisuus ja alueellinen vaikuttaminen konkretisoituvat LähiTapiolan 20 alueyhtiön toiminnan kautta. Alueyhtiöt toimivat aktiivisesti paikallisina vaikuttajina, tukijoina ja kehittäjinä. Paikallinen yhteistyö sidosryhmien kanssa ja paikalliset vaikutukset näkyvät alueyhtiöiden satojen vastuullisuustekojen kautta.

Vakuutus- ja finanssialan toimijana LähiTapiolalla on tärkeä rooli yhteiskunnan peruspalvelujen ja talouden turvaajana. Sen vuoksi yhtiöryhmän vakavaraisuudesta huolehtiminen on erityisen tärkeää. Toimialaa ohjaa tiukka lainsäädäntö ja muut vaatimukset taloudellisen vakauden varmistamiseksi. Harmaan talouden torjunta on tärkeä osa LähiTapiolan arkea. LähiTapiolassa on sisäiset toimintaperiaatteet ja -ohjeet sekä analyysijärjestelmä laittomien toimien ehkäisemiseksi ja havaitsemiseksi. Käytännössä periaatteita toteutetaan muun muassa kumppaneiden ja urakoitsijoiden valinnassa. LähiTapiolan toimintatapana on ilmoittaa kaikki yhtiötä koskevat selvät rikosepäilyt poliisille. Kiinteistövarainhoidolla on oma toimintamallinsa harmaan talouden torjumiseksi.

Turvallisuutta ja hyvinvointia kumppaneiden kanssa

Turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen yhteiskunnassa on LähiTapiolan yritys vastuutyön ytimessä. LähiTapiolan yritys vastuun pääyhteistyökumppaneina vuonna

2014 olivat edelleen Suomen Punainen Risti, Suomen Luonnonsuojeluliitto ja Marttaliitto. Punaisen ristin yhteistyökohde on ystävätoiminta, jonka tarkoituksena on vapaaehtoisten ystävien välittäminen niitä kaipaaville ihmisille. Luonnonsuojeluliiton kanssa lisättiin tietoisuutta energiatehokkuuden ja energiansäästön kannattavuudesta Negawattineuvonta-hankkeen kautta. Marttojen kanssa jatkettiin yhteistyötä nuorten taloudellisen osaamisen edistämiseksi.

Läheistä ja laajaa yhteistyötä tehdään myös muun muassa pelastusalan organisaatioiden ja oppilaitosten kanssa. LähiTapiola on mukana nuorten pelastustaitoja ja paloturvallisuutta edistävässä Nou Hätä! -pelastustaitokampanjassa sekä Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliiton Viisaasti Vesillä -kampanjassa. LähiTapiola on myös mukana tukemassa uuden lastensairaalan rakentamishanketta. Lisäksi vanhempien ihmisten asiat olivat esillä muun muassa positiivista ikääntymistä esille tuovalla Vanhuus Rokkaa -kiertueella, joka järjestettiin vuonna 2014 kuudella paikkakunnalla.

Helsingin yliopiston kanssa toteutettiin keväällä 2014 toisen kerran Master Class -yhteiskuntavastuun ohjelma, jossa etsittiin yhdessä opiskelijoiden kanssa ratkaisuja hyvinvointiyhteiskunnan haasteisiin. Ohjelmassa valittiin

parhaaksi ratkaisuksi Skills in Action Academy -uravalmennuskonsepti, jossa sosionomiksi opiskelevat ulkomaalaiset vetävät maahanmuuttajille työllistymiseen tähtäviä kursseja kesäaikaan. Tulevat sosionomit suunnittelevat kurssien sisällön itse ja suorittavat samalla opintoihin kuuluvan harjoittelun. Master Classin voittanut Skills in Action -tiimi vei ideansa heti käytäntöön ja toteutti ensimmäisen kurssin kesän 2014 aikana.

LähiTapiolan alueyhtiöillä on lukuisia kumppaneita ja hankkeita muun muassa alueellisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä paikallisen kulttuurin ja liikunnan

LähiTapiolan henkilöstöllä on ollut mahdollisuus osallistua monin tavoin turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisen hankkeisiin muun muassa kumppaneiden kanssa järjestettyjen tilaisuuksien kautta. LähiTapiola toteutti toisen kerran valtakunnallisen Joulupuu-keräyksen, jonka kautta yhtiöryhmän henkilöstö antoi yli 1 000 joululahjaa vähävaraisten perheiden lapsille ympäri Suomen. ■

Raportointi

LähiTapiolan vuosiraportti 2014 on yhdistetty yhteiskuntavastuuraportti ja vuosikertomus ja se kattaa koko yhtiöryhmän. Vuosiraportoinnin teemana on Haaste ja ratkaisu – numeroiden sijaan keskitymme erityisesti siihen, millaisia ilmiöitä numeroiden takaa löytyy.



Vuosiraportti käsittelee vuoden 2014 keskeisiä tapahtumia, tuloksia ja toiminnan vaikutuksia. Sen tavoitteena on antaa mahdollisimman kattava kuva LähiTapiolan toiminnasta ja vaikutuksista sidosryhmiinsä sekä yhteiskuntaan. LähiTapiola tuottaa raporttinsa omistaja-asiakkailleen, hallintonsa jäsenille, henkilöstölle sekä muille sidosryhmille, jotka ovat kiinnostuneita yhtiöryhmän toiminnasta. Raportoitavien asioiden valinnassa on näiden sidosryhmien kannalta olennaisiin asioihin sekä otettu huomioon raportoinnista saatu palaute.

LähiTapiolan vuosiraportti 2014 julkaistaan verkkoraporttina, jota täydentävät internet-sivuilla julkaistut tiedot (www.lahitapiola.fi). Yhtiöryhmän valtakunnalliset yhtiöt ovat julkaisseet omat vuosikertomuksensa, lisäksi LähiTapiola Vahinkovakuutus ja LähiTapiola Henkivakuutus ovat julkaisseet omat sijoituskatsauksensa sähköisessä muodossa. LähiTapiola on julkaissut myös painettuna vuosiesitteen, jossa kerrotaan lyhyesti yhtiöryhmän toiminnasta ja olennaisista tapahtumista 2014.

LähiTapiola Varainhoito sekä LähiTapiola Kiinteistövarainhoito ovat sijoitustoimintaa harjoittavina yhtiöinä allekirjoittaneet YK:n vastuulliset sijoittamisen periaatteet (UN PRI), joihin sitoutuminen vaatii vuosittaista julkista raportointia.

LähiTapiolan omistuskiihteistöjen energiatehokkuussopimusten tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan vuosittain Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry:lle. Ilmastokumppaniverkostolle raportoidaan vuosittain kiinteistötoiminnan ilmastotavoitteiden toteutumisesta. Ympäristövastuun toteutumisesta on seurattu myös toimistojen Green Office -ympäristöjärjestelmän puitteissa, johon liittyy vuosittainen raportointi WWF:lle. ■



” Ympäristövastuun toteutumisesta on seurattu myös toimistojen Green Office -ympäristöjärjestelmän puitteissa, johon liittyy vuosittainen raportointi WWF:lle.



Alueyhtiöt ja paikallisuus

LähiTapiola-ryhmän alueyhtiöt tarjoavat henkilökohtaista palvelua asiakkailleen vahinkovakuutuksissa, henkivakuutuksissa ja sijoituspalveluissa noin 260 toimipisteessä ympäri Suomea.

LähiTapiola-ryhmällä on yhteinen strategia, ja osa palveluista hoidetaan keskitetysti. Esimerkiksi tuotteet ja asiakasedut ovat kaikilla alueyhtiöillä yhteiset, mutta alueyhtiöt voivat päättää pitkälti siitä, miten kukin yhtiö hoitaa omat asiakkuutensa tai esimerkiksi alueellisen markkinointinsa. Alueyhtiöt voivat hankkia tarvitsemaansa keskitettyjä palveluita LähiTapiola Palvelut Oy:ltä.

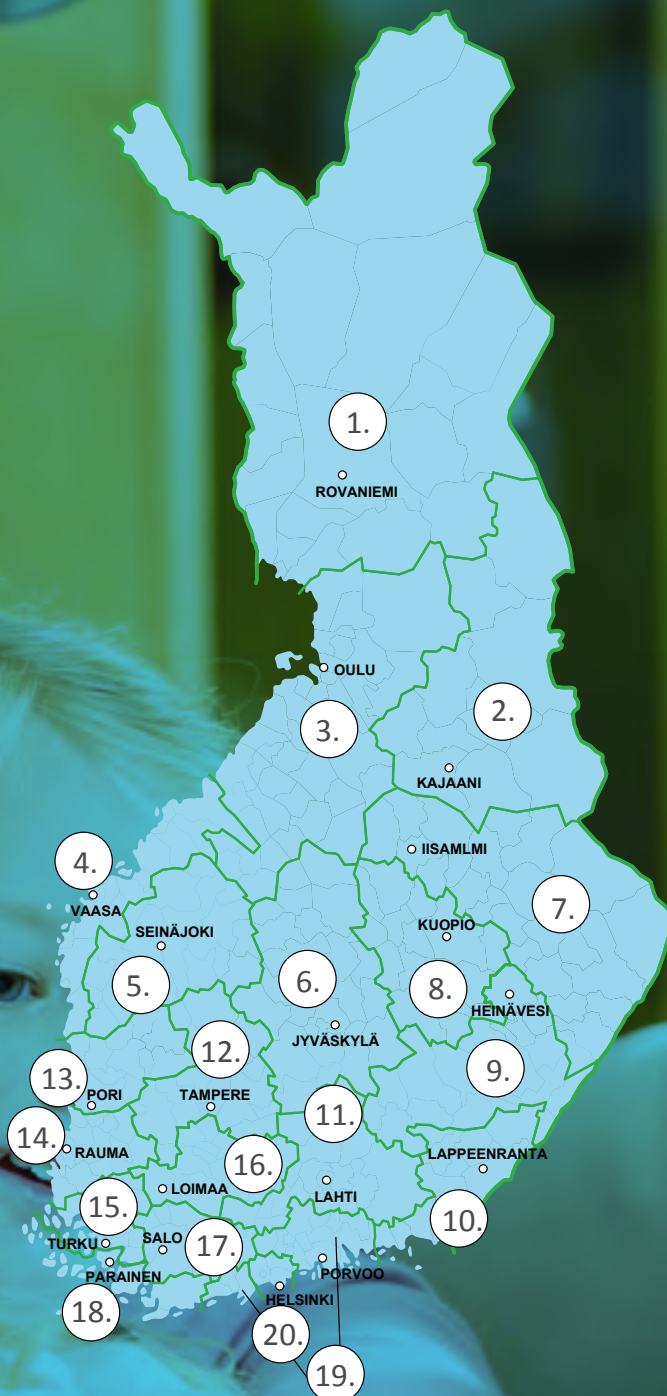
Henkilökohtainen asiakas- ja korvauspalvelu hoidetaan mahdollisimman lähellä vakuutusnottajaa. LähiTapiolassa asiakkaan käytössä ovat kaikki palvelukanavat. Sähköisen korvauspalvelun rinnalle tarvitaan henkilökohtaista palvelua esimerkiksi suuremmissa vahingoissa. LähiTapiola panostaa henkilökohtaiseen palveluun myös korvausasioissa. Asiakas- ja korvauspalvelussa alueen asiakkaat ja olosuhteet tunteva henkilö osaa tarjota parhaan ja sopivimman palvelun.

Asiakkaiden omistama paikallinen toimija

Alueyhtiöt ovat erottamaton osa oman toimialueensa talouselämää ja arkea. Ne työllistävät paikallisia osaajia, toimivat yhteistyössä oman alueensa yritysten kanssa ja käyttävät paikallisia palveluita. Alueyhtiöt ovat merkittävässä asemassa toimialueensa elinkeinoelämässä. Ne tuntevat vastuunsa alueensa kehityksestä sekä turvallisuudesta. LähiTapiolan alueyhtiöt tukevat monella tavalla paikallisia ihmisiä ja yrityksiä.

LähiTapiola on keskinäinen, asiakkaidensa omistama yhtiöryhmä. Keskinäisen vakuutusyhtiön osakkaita ovat vakuutusnottajat. Omistaja-asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa yrityksen toimintaan vakuutusnottajille avoimissa yhtiökokouksissa, joissa käsitellään yhtiön tärkeimmät asiat ja valitaan hallintoneuvosto.

Paikallisen alueyhtiön omistaja-asiakkaista koostuvat, laajalti paikallista näkemystä edustavat hallintoneuvostot tekevät suuret linjaratkaisut ja valitsevat enintään 12-jäseniset hallitukset. Hallitus valitsee yhtiön toimitusjohtajan. Hallitukset johtavat itsenäisesti alueyhtiötään ja ovat toimitusjohtajan tukena.



Paikallinen ja henkilökohtainen palvelu ovat LähiTapiolan erottautumistekijät markkinoilla.

- Alueyhtiöitä 20
- Toimipisteitä noin 260
- Henkilöstöä alueyhtiöissä noin 1 480 (luku ei sisällä franchising-yrittäjiä eikä edustajia)

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 asiakkailta, kumppaneilta 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 tarkastusmassa 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 Hengenpelastusliiton luotsaamassa Viisaasti vesillä -kampanjassa LähiTapiolan alueyhtiöt olivat mukana edistämässä vesillä liikkumisen turvallisuutta. Kampanjan kierteuella järjestettiin hengenpelastusnäytöksiä 20 paikkakunnalla ja opastettiin ihmisiä pelastusvälineiden käytössä. Meripelastusseuralla on käytössään LähiTapiolan tukea saavat pelastusveneet Naantalissa, Jyväskylässä ja Säkylässä.

LähiTapiola jatkoi Suomen Punaisen Ristin ystävätoiminnan pääyhteistyökumppanina, vuoden 2014 teemana oli Näytä, että välität. LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa pilotoi onnistuneesti ystävätoiminnan lyhytkurssia. LähiTapiola oli mukana myös Operaatio Nälkäpäivässä. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ensiapukoulutusta sekä verenluovutusilaisuuksia.

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 asukasiloja 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 energiansäästövinkit.

Lue lisää: www.negawatti.fi



Korjausrakentamisen koulutusta

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

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 rakennusosalalla 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. ■

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 rahoistasi -kurssilla 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.



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, vakuutus sopimukset, puhelimella tehtävät vahinkoilmoitukset ja vahinkoon liittyvien liitteiden vastaanotto.

Toistaiseksi liikkuu toimistossa voi asioida Lopella keskiviikkoisin. Liikkuva toimisto tulee myös tarvittaessa asiakkaan luo, sillä auton haltija paikallispalvelupäällikkö **Jouni Ojala** on käynyt myös asiakaskäynnillä autollaan. Suunnitelmissa 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 Terveystapin 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 Munkkivuorella. 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 näkyvät 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. ■

Vastuu asiakkaista

LähiTapiola haluaa edistää asiakkaidensa turvallisuutta, hyvinvointia ja menestymistä. Asiakkaat ovat mukana kehittämässä yhtiöryhmän toimintaa osallistumalla asiakaspaneelisiin ja vaikuttamalla yhtiöiden hallinnossa.

LähiTapiola haluaa edistää asiakkaidensa turvallisuutta, hyvinvointia ja menestymistä. Vuonna 2014 turvallisuuden keskeisiä teemoja olivat paloturvallisuus, liikenneturvallisuus ja vesillä liikkumisen turvallisuuden edistäminen. Asiakkaalle oikean ja riittävän vakuutusturvan löytäminen varmistaa taloudellista turvaa mahdollisen vahingon sattuessa. Keskinäisyyden keskeisiä periaatteita ovat omistaja-asiakkaiden oikeudet päättää, hyötyä ja vaikuttaa.

Ihmisten ja yhteisöjen turvallisuutta parantavaa työtä tehtiin edistämällä muun muassa palo- ja poistumisturvallisuutta, liikenneturvallisuutta sekä vesillä liikkumisen turvallisuutta. Alueyhtiöt järjestivät jälleen asiakkailleen esimerkiksi lähes kaksi sataa sammutintarkastustapahtumaa sekä jakoivat turvallisuusvarusteita, kuten heijastimia, heijastinliivejä ja liukastumisesteitä.

LähiTapiola oli jälleen mukana Suomen pelastusalan keskusjärjestön koordinoimassa valtakunnallisessa nuorten Nou Hätä! -pelastustaitokampanjassa, johon osallistui yli 50 % 8.-luokkalaista suomalaisista nuorista, yhteensä yli 31 000 oppilasta. Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliiton Viisaasti vesillä -kiertueella edistettiin vesiturvallisuutta ja lahjoitettiin kampanjalle pelastusrenkaat. LähiTapiola tuotti myös uusia liikenneturvallisuusvideoita ennakoivan

ja turvallisen liikennekäyttäytymisen edistämiseksi.

Vuoden 2014 aikana vapaaehtoisen henkilövakuuttamisen korvauspalvelun uusi TerveysHelppi-puhelinpalvelu laajennettiin pilotoinnista valtakunnalliseksi palveluksi. Palvelun avulla asiakkaat pystytään ohjamaan mahdollisimman nopeasti oikeaan hoitoon sekä tarvittaessa kuntoutukseen. TerveysHelppi on osa LähiTapiolan terveys- ja hyvinvointistrategian toteuttamista.

Asiakkaat osallistuvat toiminnan kehittämiseen

LähiTapiolan asiakkaat ovat mukana kehittämässä yhtiöryhmän toimintaa yhtiöiden hallinnossa, asiakaspaneelissa ja suoraan palveluiden kehitysprojekteissa. Asiakkaiden omistamana, keskinäisenä yhtiönä toiminnan kehittämisen keskiössä ovat asiakkaiden erilaiset tarpeet ja tilanteet, joten omistaja-asiakkaille on tarjolla monia tapoja osallistua ja vaikuttaa LähiTapiolan kehittämiseen.

Suunnannäyttäjät-verkkopaneelin jäsenet auttavat kehittämään LähiTapiolan palveluja ja tuotteita entistä paremmiksi. Suunnannäyttäjien toiminta on alkanut vuonna 2010 ja nyt mukana on reilut 1 400 henkilöä. Suunnannäyttäjien kautta kerätty tieto edistää tuotteiden ja palveluiden kehittämistä aidosti asiakkaiden näkökulmasta ja heidän tarpeisiinsa. Tuotteita ja palveluja kehitetään myös yhteistyössä laajan kumppanuusverkoston kanssa.

Vuoden 2014 aikana Suunnannäyttäjät

Suunnannäyttäjät-verkkopaneelin jäsenet auttavat kehittämään LähiTapiolan palveluja ja tuotteita entistä paremmiksi.

ovat olleet mukana muun muassa LähiTapiola chat-palvelun kehittämisessä. Joulukuun alussa avatun chatin asiakaskokemukset olivat niin hyviä, että palvelu on jatkossa LähiTapiolan asiakkaille yksi vaihtoehto saada henkilökohtaista palvelua. Vuonna 2014 otettiin käyttöön myös Suunnannäyttäjien verkkokeskustelu. Esimerkiksi toukokuussa keskusteltiin digitaalisista palveluista ja joulukuussa vakuutusyhtiön valinnasta.

Syksyllä 2014 perustettiin LähiTapiolan henkilöstölle Sisäiset Suunnannäyttäjät -yhteisö, johon palvelukehityksestä kiinnostunut lähitapiolalainen voi osallistua työtehtävästä tai paikkakunnasta riippumatta. LähiTapiolan kehityshankkeet ja projektit voivat käyttää ryhmää apuna, kun ne kaipaavat uusia näkökulmia tai haluavat testata kehitysvaiheessa olevia asioita.

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti ja systemaattisesti. Asiakaskyselyitä ja -tutkimuksia tehdään säännöllisesti. Uutena toimintona päätettiin perustaa asiakassovittelutoimisto. Se on LähiTapiolan sisäinen muutoksenhakutoiminto, josta asiakas voi pyytää oikaisua saamaansa päätökseen. Oikaisua voi hakea vapaaehtoisin vakuutuksiin liittyvästä vakuutus- tai korvauspäätöksestä ja LähiTapiolan Varainhoidon palveluihin liittyvistä päätöksistä. Asiakassovittelutoimisto aloitti toimintansa 1.1.2015. ■



Turvallisuus ja hyvinvointi

LähiTapiola-ryhmä on keskinäiseen yhtiömuotoon perustuva, asiakkaiden omistama yhtiöryhmä, joka palvelee henkilö-, maatala-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. Tarjoamme vahinko- ja henkivakuuttamisen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Kauttamme saa myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut.

Haluamme olla Suomen johtava turvallisuuden ja hyvinvoinnin kumppani, joka rakentaa arjen turvallisuutta ja hallitsee riskejä. Tavoitteena on tuottaa merkityksellisiä palveluita asiakkaita kuunnellen ja heitä lähellä.

Vakuutuspalvelut henkilöasiakkaille:

- perheenjäsenten, omaisuuden, kulkuneuvojen, lemmikkieläinten, metsän vakuuttaminen
- lakisääteiset vakuutukset, kuten liikennevakuutus
- kattava toimistoverkosto ympäri Suomen, lisäksi verkko- ja puhelinpalvelut vakuutus- ja korvausasioiden hoitoon.

Yrittäjien, yritysten ja yhteisöjen vakuutukset ja palvelut:

- henkilöstön ratkaisut riskienhallintaan ja vakuuttamiseen
- omaisuuden ja toiminnan ratkaisut riskienhallintaan ja vakuuttamiseen
- vakuutusasioiden hoito henkilökohtaisesti, puhelimitse ja yritysten verkkopalvelussa
- työeläkkeet hoitaa kumppanimme Elo.

Maa- ja metsätalousasiakkaiden vakuutukset ja palvelut:

- maksuttomat riskienhallintapalvelut maatalousyrittäjille
- kattavat vakuutuspalvelut omaisuuden ja toiminnan turvaamiseksi sekä henkilö- ja metsävakuutukset.

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 palvellaan vapaaehtoisen henkilövakuutuksen ottaneita henkilöasiakkaita.

Alkuvuonna 2014 uudistettiin henkilö-, eläin- ja kotivakuutukset sekä maatala-, metsä- ja tuotantoeläinvakuutukset. Tuotesisältöjen uudistamisen lisäksi panostettiin asiakasmateriaaleihin. Henkilöasiakkaille tarkoitettujen 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** Maailma-rahastot tarjoavat vaivatonta varainhoitoa niin isoille kuin pienillekin summille.
- 3** Henkivakuutuksella turvaat yrityksen toiminnan jatkuvuuden esimerkiksi liikekumppanin menehtyessä.
- 4** Kantri maatalan 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 kaikilla uusilla 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.



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 yhteys-henkilömme 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 turvatasoon, 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 vapaaehtoisen 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 maksukyvyyn, 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 palkkakuluihin.

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. ■

Sukupolvenvaihdosta 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 Toivalalta**. Vastaukset julkaistiin Omatalous-lehdessä.

Jos talomme palaisi, kuka määritteli 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 arviointiin?

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. Arviointiin 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 jäädytään yhä hyväkuntoisempina ja aktiivinen elämä jatkuu pitkään eläköitymisen jälkeenkin.

Lisäksi lapsen vakuutuksen päättyttyä uuden sairauskuluvakuutuksen ottaminen ei aina ole sujunut odotetusti, koska tällöin vakuutusturvan ulkopuolelle jäävät 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 maatalo-asiakkaille.

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. ■

Työeläkepalvelut yhtiöryhmämme asiakkaille Elosta

LähiTapiolan
työeläkevakuutuskumppani
Elo huolehtii asiakasyritysten
työntekijöiden ja yrittäjien

lakisääteisestä työeläketurvasta. Elo on Suomen kolmanneksi suurin työeläkeyhtiö ja suurin yrittäjien työeläkevakuuttaja. Elo rakentaa hyvinvoivaa 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 maatalo-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 kehittämiseksi. 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 eläinlääkärikumppanille

Kun lemmikki tarvitsee eläinlääkärin hoitoa, kannattaa mahdollisuuksien mukaan hakeutua eläinlääkärille, jossa toimii LähiTapiolan suorakorvauspalvelu. Suorakorvaus tarkoittaa, että asiakas maksaa korvattavista hoitokuluista vain omavastuusuuden. 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 pieneläinlääkärillä ympäri Suomen. Oman alueyhtiön yhteystiedoista löytyvät jokaista lähinnä olevien pieneläinten ja hevosten suorakorvauslääkärin tiedot. ■





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 eirutiininomaisia 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 selvitetty. 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 parempaa terveyden ja hyvinvoinnin palvelua

” Ei pidä väheksyä ihmisten kykyä sopeutua muutokseen.

henkilöstötetuna. Olemme huomanneet, että työntekijät ja työnantaja arvostavat esimerkiksi Hoitoturva-vakuutuksen tai vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen avulla saatavaa nopeaa ja laadukasta hoitoa yksityisellä terveystalvvelun 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 työhyvinvointipanoistuksilla. 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 tuhua. 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 etätöön lisääntyminen osoitus työelämän murroksesta vai onko se tapa ratkaista murroksen tuoma haaste? Sekä että, vastaa vuoden etätöjohtajaksi 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. Etätöön mahdollisuus voi auttaa jaksamista ja siten toimia ratkaisuna työelämän murrokseen.”

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

Muuttuuko etätö tulevaisuudessa?

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

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

Turvallisuus ja hyvinvointi

”Pysy pystyssä” -kampanja

LähiTapiola kokeili helmikuussa 2014 uudenlaista palvelua liukastumisten ennaltaehkäisemiseksi ja ihmishenkien säästämiseksi. Oulun seudulla toteutettiin Pysy pystyssä -kampanja, jossa varoitettiin vaarallisen liukkaista jalankulkureiteistä tekstiviestein.

Liukastuminen on yksi yleisimmistä tapaturmista. Vakuutusyhtiöille liukastumisista koituu vuosittain jopa 200 miljoonan korvauskustannukset, ja korvaussummat vaihtelevat muutamasta kymmenestä eurosta tuhansiin euroihin. Suurin osa liukastumisten aiheuttamista henkilövahingoista on vähäisiä – lähinnä mustelmia ja venähdyksiä – eikä pienemmistä vahingoista välttämättä hakeuduta lääkärin hoitoon. Mutta joka vuosi yli 50 000 jalankulkijaa joutuu liukastumisen seurauksena lääkärin

vierailulle. Osa liukastumisista aiheuttaa elinikäisiä vammoja ja jopa menehtymisiä. Huomattava osa liukkaudesta johtuvista vahingoista olisi kuitenkin vältettävissä. Jo oikeiden jalkineiden valinnalla tarpeettomat tapaturmat vähentyisivät oleellisesti.

Talven ja liukkaan kauden alkaminen sekä luonnollisesti maantieteellisen alueen vaikutus näkyvät selvästi vahinkojen määrissä. Kovimpina pakkaskuukausina liukastumisvahingot vähenevät huomattavasti ja lisääntyvät taas epävakaan sään myötä.

Pysy pystyssä -kampanjan aikana tekstiviestejä lähti yli 15 000 asiakkaalle. Palautekyselyn perusteella asiakkaat pitivät kampanjaa hyvänä ja tarpeellisena. Palvelu oli LähiTapiolan asiakkaille ilmainen. ■

Paloturvallisuus osaksi arkea

Suomessa tehdään vuodessa lähes 6 000 rakennuspalohälytystä. Näistä sähköpaloja on 2 500. Sähkölaitteet ovat nykyään turvallisia, mutta vahinkoja sattuu usein laitteen virheellisen käytön tai käyttäjän varomattomuuden seurauksena. Keskimäärin kymmenen ihmistä kuolee vuosittain sähkölaitteesta alkunsa saaneessa tulipalossa. Ihmishenkiä voidaan säästää varmistamalla, että asunnossa on riittävä määrä toimivia palovaroittimia.

Myös maataloilla tulipalo syttyy useimmiten sähkölaitteista tai -järjestelmistä. Sähkölaitteiden lisäksi yleisimmin tulipaloja syttyy epäkuntoisista koneista ja laitteista, lämpökeskuksista sekä varomattomista tulitöistä. LähiTapiola Kainuu-Koillismaa järjesti nuorille maataloustuottajille turvallisuuskoulutuksen, jossa harjoiteltiin maatilan turvallisuuteen liittyviä asioita, kuten maatariskien tunnistamista, tunnistettujen riskien hallintaa, hätäilmoituksen tekemistä ja toiminnan priorisointia hätätilanteessa. Koulutus toteutettiin yhteistyössä Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliiton MTK:n kanssa.

Vuonna 2014 LähiTapiola järjesti yli 200 sammutintarkastustapahtumaa, joissa tarkastettiin yli 40 000 asiakkaan käsisammuttimet. Suomen pelastusalan

keskusjärjestön, SPEK:n, organisoimassa valtakunnallisessa Nou Hätä! -pelastustaitokampanjassa oltiin mukana jo viidettä kertaa. Yläkouluilaisille suunnatun kampanjan puitteissa pelastus- ja turvataitoja opetteli yli 30 000 oppilasta noin 400 koulusta ympäri Suomen. Nou Hätä! -kampanjan yhteydessä LähiTapiola tuotti Bongaa EXIT -mobiilipelin tulipalotilanteiden konkretisoimiseksi ja turvallisen poistumisen harjoittelemiseksi. Lisäksi paloturvallisuutta edistettiin lukuisissa muissa tapahtumissa, kiertueilla ja jatkuvan turvallisuusviestinnän avulla.

LähiTapiolan tilastojen mukaan liedet, valaisimet, silitysraudat, kiukaat, akut ja latauslaitteet sekä vialliset sähköliitännät ovat kodin syttymisherkeimpiä sähkölaitteita. Sen sijaan televisiot syttyvät aiempaa harvemmin. Tulipaloja syttyy, kun esimerkiksi ruoka unohtuu liedelle, kylmälaitteiden taustoja ei imuroida, pyykkiä kuivataan kiukaan läheisyydessä tai tehdään itse kyseenalaisia kytkentöjä. Usein myös jatketaan rikkinäisten laitteiden käyttöä. Viallisen sähkölaitteen käyttö on lopetettava heti ja se on vietävä huoltoon. Sähköpalon haju on merkki todellisesta vaarasta. ■

Vahasella asiantuntija luottaa asiantuntijaan

Rakentamisen konsultointia tarjoava Vahanen-yhtiöt on vaikeiden aikojen jälkeen päässyt uuteen nousuun. Uudistumista halettiin myös strategiaan kumppanuuksiin, kuten vakuuttamiseen.

Vahanen-yhtiöt viettää 60-vuotisjuhla-vuottaan. Perheyrityksenä aloittanut insinööri-toimisto on kasvanut 400 henkilöä työllistäväksi konserniksi.

Vahanen tunnetaan alalla vastuullisena toimijana ja koko rakentamiskulttuurin uudistajana. ”Haluaamme ajatella rakentamis- ja remontointiasioissa asukkaiden parasta”, vt. toimitusjohtaja Saku Harjunpää sanoo. Asukaslähtöinen toimintatapa perustuu monipuoliseen erikoisosaamiseen, tutkimukseen ja yhteistyöhön muiden muassa yliopistojen ja Tekesin kanssa.

Esimerkiksi korjausrakentamisessa on tehty monia palkittuja innovaatioita: putkiremontti tai julkisivuremontti voidaan toteuttaa asukaslähtöisesti panostamalla hankkeiden selkeään vaiheistukseen sekä ymmärrettävään asukasviestintään.

Sisäilmaongelmien tutkimukseen on kehitteillä työkalu sisäilman kemiallisen ja fysikaalisen laadun laskemiseksi ja kenttätutkimuksen sekä korjaussuunnittelun kohdistamiseksi oikein. Betonijulkisivun kuntotutkimuksen tilaajan ohje puolestaan selkeytti kuntotutkimuksen kilpailuttamista ja paransi tutkimuksen laatutasoa.

Viime vuosina Vahasella on siirrytty yksittäisten taloyhtiöiden parista kokonaisuun lähiöihin. Niin kuntia kuin yksittäisiä taloyhtiöitä kannustetaan laatimaan kokonaisvaltaisia suunnitelmia lähiöiden ja niiden rakennuskannan kehittämiseksi.

”Meille ei ole tärkeää vain tekniikka ja talous vaan yhteisö ja ihminen – asukas. Haluamme rakentaa onnellisia yhteisöjä”, Saku Harjunpää sanoo.

Muutos ja uusi nousu

Muutama vuosi sitten Vahanen oli tilanteessa, jossa ainoa ratkaisu tulevaisuuden turvaamiseksi olivat mittavat rakennejärjestelyt ja muiden muassa yt-neuvottelut. Henkilöstö ymmärsi tilanteen ja tuki toisiaan. Irtisanomisia jouduttiin tekemään lähinnä johdossa, muutoin selvittiin pääosin lomautuksilla.

”Muutosprosessin jälkeen pääsimme eteenpäin ja liiketoiminta kääntyi hyvinkin nopeasti kannattavaksi. Myös asiakaskunnan laajentamista jatkettiin esimerkiksi liittoihin, rahoitusyhtiöihin ja kiinteistösijoittajiin”, Harjunpää kertoo.

”Vaikka taantuma kuristaa edelleen, olemme onnistuneet asiakastyössä ja



Vt. toimitusjohtaja Saku Harjunpää on ollut tyytyväinen vakuutuskumppaniinsa. Avainasiakaspäällikkö Noora Niiränen hoitaa Vahanen-yhtiöiden asiakkuutta LähiTapiolassa.

saamme kyselyissä varsin hyviä tuloksia. Kehitysideat ovat erityisen tärkeitä. Kun kuuntelemme asiakasta, pystymme petraamaan.”

Projektien aikataulussa pysyminen on Harjunpään mukaan jatkuva haaste. Se on asia, josta tulee eniten palautetta asiakailta.

Syytä saattaa olla siinäkin, että yritykset ovat olleet viime vuodet varovaisia investoinneissaan. Hankkeiden alku viivästyy, investointipäätöksiä lykätään, hankkeita kehitellään pitkään. Tehty päätös ja aloitettu hanke voidaan jättää jäihin. Se tuo resursointiin ja aikatauluun haasteita.

Muutoksia on tapahtunut myös toimialalla, jolla on purettu omia kiinteistö- ja rakentamisen organisaatioita. Se mitä on tehty ennen itse, on alettu hankkia ulkopuolelta, mikä tietää Vahaselle töitä.

Ei harhaisia turvallisuuden tunteita

Vahanen kilpailutti vakuutukset hiljattain yhdessä meklaritoimiston kanssa, kun suhde omaan yhtiöön oli käynyt laimeaksi. LähiTapiola vakuutti vahaslaiset palvelumallillaan, hengellään ja ammattitaidollaan.

”Vakuuttaminen on strateginen hankinta ja on meillä todella tärkeässä roolissa”, Saku Harjunpää sanoo. ”Ensi vaikutelma on osoittautunut oikeaksi. LähiTapiolan kiinnostus meidän liiketoimintaamme ja sen kehittämiseen paistaa läpi.”

Vahaselle kaikkein tärkein turva on konsultin vastuuvakuutus, joka koskettaa koko henkilöstöä ja tulee avuksi virhe- ja reklamaatiotilanteissa. Apua on saanut myös LähiTapiolan juristilta. Vahanen seuraava häiriöitä huolella, ja tavoitteena on minimoida ne.

”Pahimpia ovat ne riskit, joita ei edes tiedä”, Harjunpää tokaisee. Sen vuoksi Vahaselle tehdään kokonaisvaltainen riski-

kartoitus, jossa katsotaan riskit kattavasti, oli kyseessä sitten liiketoiminta, rahoitus tai tietoturva.

”Haluan välttää harhaisen turvallisuuden tunteen. Jos siihen on olemassa menetelmiä, niin niitä kannattaa käyttää. Kartoitusta toistetaan parin vuoden välein.”

Työturvallisuus on olennainen asia paljon kenttätöitä tekeväälle henkilöstölle. Seuraavaksi käynnistyykin työturvallisuus-hanke LähiTapiolan kanssa.

”Teemme töitä kiinteistöissä ja rakennustyömailla, ratojen ja teiden varsilla, nostokoreissa ja venematkojen päässä tai veden alla tarkistamassa siltojen kuntoa. Laboratoriotyössäkin voisi altistua ties mille myrkyille”, Harjunpää kuvailee tekemisiään.

Yhteistyö laajenee edelleen. ”Otamme nyt ensin riskit ja kentän hallintaan. Seuraavaksi voisimme paneutua liiketoiminnan kiihdyttämiseen. Odotan mielenkiinnolla, mitä ajatuksia LähiTapiolalla on tähän.”


Vahanen faktat:

- Toimiala: uudis- ja korjausrakentamisen konsultointipalvelut, kiinteistöjohtaminen, rakennusfysikaaliset asiantuntijapalvelut, ympäristöpalvelut, tutkimus
- Liikevaihto: 30,5 milj.e.
- Toimipaikat: 9 toimipaikkaa Suomessa, 4 ulkomailla
- Henkilöstö: 400 työntekijää, joista suurin osa diplomi-insinöörejä ja insinöörejä sekä arkkitehteja
- Missio: Kehitämme sukupolvien koettavaksi turvallisen, terveellisen ja ekologisesti tasapainoisen, rakennetun ympäristön.
- www.vahanen.com



Sijoitus- osaamisemme myös asiakkaiden käytettävissä

LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden ja asiakkaiden sijoitettavat varat ovat yhteensä yli 10 miljardia. Tästä LähiTapiolan vakuutusyhtiöiden sijoitusomaisuus on yhteensä yli 7 miljardia, lisäksi LähiTapiola Varainhoidolla ja LähiTapiola Kiinteistövarainhoidolla on hoidossaan muuta asiakasvarallisuutta. Viime kädessä tämä kaikki on asiakkaiden rahaa, koska asiakkaat omistavat LähiTapiolan vakuutusyhtiöt.



Asiakkaiden varoja hoidetaan samoilla periaatteilla kuin omiammekin, aivan kuten olemme tehneet koko olemassaolomme ajan. LähiTapiola on aina ollut sijoittamisen ja riskienhallinnan asiantuntija ja palveluidemme kautta tuomme tämän osaamisen myös asiakkaidemme käyttöön.

LähiTapiola-rahastojen sijoituksia hoidetaan LähiTapiola Varainhoidon omaan tutkimukseen perustuvan näkemyksen mukaisesti. Kiinnitämme erityistä huomiota riskeihin ja pyrimme mahdollisimman hyvään tuottoon pitkällä aikavälillä.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito hallinnoi lukuisia kiinteistöjä eri puolilla Suomea. Etsimme aktiivisesti mielenkiintoisia sijoituskohteita markkinoilta ja toimimme neuvonantajina asiakkaiden myynti- ja ostotoimeksiannoissa. Palvelumme sisältää analyysit, arvonmääritykset, tuottolaskelmat ja kuntoarviot sekä kiinteistörahastotuotteet. Mutkaton koti- ja Huoleton tila -konseptimme tekevät asumisesta ja kiinteistöjen vuokraamisesta vaivatonta.

Varainhoito

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

” Trendinä on siirtyä 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 kokonaiskuvaa. 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 varainhoitotiimimme 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

Varainhoidon
ammattilaiset
tapasivat vuonna
2014 yli

700 yritystä.

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 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 potentiaalisiin 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 ilmastonmuutokseen ja luonnonvarojen niukkuuteen liittyvää tietoa. Sijoittajat voivat hyödyntää tietoja sijoitusanalyysissään ja myös vaikuttaessaan yritysten toimintaan.

”Nämä aloitteet ovat askelia kohti kestävä 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 tytä- 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 riskejä 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 kiellii myös heikoista asiakas- ja riskiseurantajärjestelmistä. ■

Kiinteistösijoittamisen näkymiä

Millaisia näkökulmia tulevaisuuden kaupunkirakentaminen tuo kiinteistösijoittamiseen? LähiTapiolan kiinteistörahastoista vastaava johtaja Kim Särs tarkastelee trendejä, joita sijoittajan olisi hyvä ottaa huomioon sijoituskohdetta valitessaan.

Kiinteistösijoittaminen on helppo tapa aloittaa sijoittaminen, ja kiinteistöistä voi myös hakea hajautusta salkkuun.

Kiinteistörahastoissa sijoitusten tuottopotentiaali on hyvä, kun kohteet on valittu huolellisesti.

”Tällä hetkellä odotamme asutosijoituksille noin seitsemän prosentin vuotuista tuottoa. Korot ovat matalalla, joten niiden nousupaineet on syytä huomioida tuotto-odotuksissa. Silti on realistista odottaa noin 5–6 prosentin vuosituottoa aktiivisesti hoidetuille kiinteistörahastoille”, Särs arvioi.

Kaupunkikeskustat pakataan tiiviiksi

Suomessa kaupungistumisen ensimmäinen aalto koettiin 1960- ja 1970-luvuilla. Silloin rakennettiin lähiöitä, joista kuljettiin töissä keskustan toimistoissa ja kaupungin laitamien tehtaissa. 2000-luvun kaupungistuminen tarkoittaa keskustojen tiivistymistä ja tehostumista ja näkyy entistä korkeampina rakennuksina. Myös ihmisten elintavat ja arvostukset muuttuvat – hyvä esimerkki on suhtautuminen yksityisautoiluun ja liikkumiseen yleensä.

”Haave omakotitalosta lähiössä ei enää pidäkään paikkaansa. Liikkumiseen ei haluta käyttää aikaa, ja moni luopuu mielellään kalliista autosta. Hyviä joukkoliikenneyhteyksiä ja asumista suoran

reitin varrella osataan arvostaa. Rahaa ollaan valmiita käyttämään palveluihin ja kulkemisesta säästynyttä aikaa puolestaan omiin harrastuksiin”, Särs näkee.

”Myöskään lapsiperheet eivät enää automaattisesti muuta pois keskustasta, vaan ovat valmiita asumaan pienemmissä tiloissa. Ikääntyville ihmisille palveluiden läheisyys on ensisijaisen tärkeää – muutama sata metriä voi jo olla liikaa.”

Kiinteistösijoittajan on tärkeää ennakoita trendejä. Hyvä sijoitusasunto näyttäisi sijaitsevan joukkoliikenteen solmukohtassa ja/tai tiiviin keskustarakentamisen alueella.

Toimistosta tuli koti

Kun ihmiset ja palvelut tiivistyvät keskusta-alueille, siirtyvät toimistot alta pois. Pääkaupunkiseudulla toimistokeskittymä on muodostunut Ruoholahteen, Leppävaaraan ja lentokentän läheisyyteen, eli hyvien liikenneyhteyksien varrelle.

”Tyhjenevät keskustan toimistotilat kertovat trendistä – on aika muuttaa kiinteistöjen käyttötarkoituksia. Toimistoista saneerataan tyylikkäämpiä keskusta-asuntoja ja varastoista urbaaneja koteja. Varastot siirretään kaupunkien laitamille. Meidän seula on tiheä, ja asuntorahaston perustamista varten käymme läpi kymmenkertaisen määrän kohteita verrattuna siihen, montako otamme rahastoon lopulta mukaan. Teemme työtä vuosikymmenten kokemuksella”, Särs painottaa.


Toiveissa turvallisuus ja hyvä varustelu

LähiTapiola toimii myös rakennuttajana ja on mukana suunnittelemassa tulevaisuuden asuin- ja liikekiinteistöjä ja miettimässä niihin kohdistuvia odotuksia.

”Usein pohdin itse, haluaisinko asua tässä asunnossa, ja huomaan vastaavani myönteisesti. LähiTapiolalla on hyvä näkemys tulevaisuuden asumistoiveista. Esimerkiksi asuntojen turvallisuus on ollut jo pitkään merkittävä asia. Viihtyvyyteen vaikuttava asunnon varustelutaso on koko ajan hienoisesti noussut, ja esimerkiksi astianpesukone, valmiiksi asennetut sälekaihtimet ja lasitettu parveke alkavat jo olla itsestään selviä asioita”, Särs sanoo.

”Mielenkiintoinen trendimuutos on myös kiinnostus saunaa kohtaan. Aiemmin sauna oli ehdoton vaatimus, nykyään moni jättää valinnoissaan sen pois.”

Kiinteistösijoittamista harkitseva voi luottavaisin mielin lähteä mukaan sijoitustoimintaan. Tiedossa ei ole merkittävää asuntojen teknisten vaatimusten kiristymistä. Energiatohokkuuteen kohdistuvat säännökset ovat tiukentuneet vähitellen, ja LähiTapiola seuraa omia kohteitaan tässä suhteessa tiukasti. Myöskään kiinteistösijoittamista koskevaan lainsäädäntöön ei nyt odoteta muutoksia. ■



Tietoa taloudesta

Vuosi 2014 onnistui tuloksellisesti koko ryhmässä hyvin sekä liiketulosten että vakuutustoiminnan riskiliikkeen näkökulmasta. Vahinkovakuutustoiminnan kannattavuus parani. Henkiyhtiön tulos oli hyvä. Myös Varainhoito ja Kiinteistövarainhoito menestyivät.

Lyhyesti taloudesta

- LähiTapiola Vahinkovakuutuksen vertailukelpoinen liikevoitto oli 134,6 miljoonaa euroa (183,0 milj. €) ja kokonaistulos 123,9 miljoonaa euroa (171,6 milj. €)
- LähiTapiola Vahinkovakuutuksen operatiivinen yhdistetty kulusuhde 96,2 prosenttia (94,5 %).
- Ryhmän vahinkovakuutustoiminnan (alueyhtiöt ja LähiTapiola Vahinkovakuutus yhteensä) vertailukelpoinen liikevoitto oli 213,4 miljoonaa euroa (177,1 milj. €) ja kokonaistulos 222,2 miljoonaa euroa (176,1 milj. €).
- Ryhmän vahinkovakuutustoiminnan (alueyhtiöt ja LähiTapiola Vahinkovakuutus yhteensä) operatiivinen yhdistetty kulusuhde koheni 94,4 prosenttiin (97,1 %).
- LähiTapiola Henkiyhtiön tulos oli hyvä. Henkiyhtiön liikevoitto oli 85,6 miljoonaa euroa (37,0 milj. €) ja kokonaistulos oli 79,1 miljoonaa euroa (44,9 milj. €).
- LähiTapiola Varainhoito Oy:n hallinnoimat asiakasvarat kasvoivat 5,6 prosenttia 9 078,1 miljoonaan euroon (8 593,4 milj. €).
- LähiTapiola Kiinteistövarainhoito Oy:n liikevaihto kasvoi ennätyskelliseen 14,3 miljoonaan euroon.

Sijoittamisen raamit

LähiTapiola onnistui sijoitustoiminnassaan viime vuonna hyvin ja tuotot olivat hyvät. Pääomasijoitukset tuottivat poikkeuksellisen hyvin.



”

Haluamme panostaa pk-yritysten kasvun rahoittamiseen.

”

LähiTapiolan sijoituspolitiikka on konservatiivinen, emmekä ota suuria riskejä, siihen nähden tulos oli hyvä. Erityisen hyvin onnistuivat pääomasijoitukset, mikä oli parhaiten tuottanut omaisuuslaji”, kertoo johtaja **Jari Eklund**.

”Viime vuoden haasteita oli, että LähiTapiola sijoittaa pääasiallisesti keskisuuriin yrityksiin ja pörssissä parhaiten tuottivat suuret yritykset. Vastaavasti LähiTapiola on suosinut konservatiivisia korkosijoituksia, mutta parhaiten tuottivat Euroopan reunavaltioiden riskialttiit korkopaperit”, summaa Eklund sijoitusvuoden haasteita.

”Korot ovat laskeneet erityisen alhaiselle tasolle. Tuotot on jatkossa haettava muista kohteista, koska korkosijoituksista ei voi odottaa menneiden vuosien kaltaisia tuottoja.”

LähiTapiolan vakuutusyhtiöiden sijoitusomaisuus on yhteensä yli 7 miljardia, lisäksi Varainhoidolla ja Kiinteistövarainhoidolla on ulkopuolisia asiakkaita. LähiTapiolan vakuutusyhtiöiden ja asiakkaiden sijoitettavat varat ovat yhteensä yli 10 miljardia. Viime kädessä tämä kaikki on asiakkaiden rahaa, koska asiakkaat ovat keskinäisten vakuutusyhtiöiden omistajia.

Panoksia kasvun rahoittamiseen

LähiTapiolan pääomasijoitusten linjaus on, että kotimaassa rahoitetaan kasvua pk-yrityksissä ja ulkomaille sijoitamme rahastojen kautta.

”Suosimme pääomasijoituksia ja paikallisrahoitusta, mutta riskin hajautukseksi

ja vertailukohdaksi haetaan myös ulkomaisia sijoituskohteita. Panostamme aiempaa enemmän pk-yritysten rahoitukseen sekä pääomasijoituksin että paikallisella rahoituksella”, Eklund sanoo.

Sijoituksellisten tavoitteiden lisäksi LähiTapiola hakee vaikuttavuutta: haluamme alueellisestikin olla kiinteä osa yhteiskuntaa. Kotimaiset sijoitukset ovat etusijalla, kunhan riittävän houkuttelevia kohteita löytyy.

LähiTapiola rakennuttaa varsin paljon vuokra-asuntoja eri puolelle Suomea, esim. pääkaupunkiseudulle, Varsinais-Suomeen, Satakuntaan ja Pirkanmaalle. Asuntosijoittaminen keskittyy yliopistokaupunkeihin ja kasvukeskuksiin, koska niissä vuokra-asuntomarkkinat toimivat parhaiten.

LähiTapiola-yhtiöiden sijoitustoiminta käytännössä

Sijoitustoiminnan ohjaus tapahtuu ja strateginen tavoite asetetaan vakuutusyhtiöissä liiketoiminnan ja vakavaraisuusaseman määrittämistä lähtökohdista. LähiTapiolan yhtiöt käyttävät ryhmän oman Varainhoidon ja Kiinteistövarainhoidon palveluita yhtiökohtaisen tavoitteen saavuttamiseksi, jotta asiakkaille annetut lupaukset kyetään lunastamaan.

LähiTapiolan sijoitusomaisuutta hoitavat LähiTapiola Varainhoito ja Kiinteistövarainhoito ovat kumpikin allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet, eli PRI:n.

”Varainhoitajat tapaavat kaikkien potentiaalisten sijoituskohteiden edustajat ja arvioivat niiden toiminnan vastuullisuuden. Arvio siitä, kuinka vastuullisesti yritys on hoidettu, tehdään yrityskohtaisesti. Mitään toimialaa ei ole kategorisesti suljettu pois, mutta tietyt toimialat eivät yleensä läpäise kriteerejä”, Eklund toteaa.

Kiinteistövarainhoito kiinnittää erittäin paljon huomiota harmaan talouden torjuntaan sekä ympäristö- ja energiavastuullisuuteen, kuten ympäristökuormituksen vähentämiseen.

Vahinko- ja Henkiyhtiöissä on omat sijoitustoiminnot erityisesti pääomasijoittamista ja yritysrahoitusta varten. LähiTapiola on jo aiemmin osallistunut isojen yritysten hankerahoitukseen. Vuonna 2015 ryhdymme rahoittamaan myös pk-yrityksiä kumppanien kanssa.

Tällä hetkellä puhutaan paljon sijoitustoiminnan vaikuttavuudesta.

”Selvitämme koko ajan, löytyisikö mielenkiintoisia sijoituksia, jotka edistäisivät yhteiskunnallista vastuullisuutta. Esimerkiksi rakennamme hoitokoteja, jos niistä on pulaa.” ■

Yritysrahoitus- palvelut kehitteillä

LähiTapiolassa organisoiduttiin ja ryhdyttiin valmistelemaan pk-yrityksiä varten yritysrahoituspalvelua **Matti Kiviniemen** johdolla. Hänellä on noin 25 vuoden kokemus yritysrahoituksesta.

Jo ennestään LähiTapiola on tarjonnut yritysrahoitusta suuremman kokoluokan asiakasyrityksille, joten kysymyksessä on palvelun laajentaminen myös alueyhtiöiden hoitovastuulla olevaan yritysasiakassegmenttiin.

Uudessa pk-sektorin ratkaisussa LähiTapiola tarjoaa yritysrahoitusta yhteistyökumppanien kanssa. Pk-sektorin yritysrahoitus täydentää vahinko- ja henkivakuutusmyyntiä. Ensi vaiheessa palvelua tarjotaan LähiTapiolan nykyisille yritysasiakkaille. Palvelu käynnistetään vaiheittain.

Asiakkaille on tarjolla myös työeläkevakuutusyhtiö Elon ja Finnveran yhteistyössä kehittämä rahoitusratkaisu. ■

Solvenssi II tuo uutta vakavaraisuussäännöstöihin ja riskienhallintaan

Solvenssi II tulee voimaan vuonna 2016 koko laajuudessaan. Osa uudistuksista on tulleet voimaan jo aiemmin.

LähiTapiolassa alettiin valmistautua Solvenssi II -sääntelyyn hyvissä ajoin vuonna 2011 ja työ on edennyt suunnitellusti.

”Vuonna 2014 teimme Solvenssi II -sääntelyn oman riski- ja vakavaraisuusarvion, jossa muodostimme näkemyksen merkittävimmistä riskeistä ja vakavaraisuusasemasta 3–5 vuoden tähtäimellä. Arviointiprosessista saatujen tulosten mukaan LähiTapiolan vakavaraisuus on hyvällä tasolla”, kertoo riskienhallintajohtaja **Markku Miettinen**.

”Osana Solvenssi II -sääntelyä uudistettu vakuutusyhtiölaki sisältää vaatimuksia hallintojärjestelmään. Hallituksen roolia riskienhallinnassa on korostettu ja hallitukselle on tullut lisätehtäviä. Lain edellyttämät toiminnot, kuten riskienhallinta ja sisäinen tarkastus, ovat meillä olleet riippumattomia jo aiemmin”.

”Solvenssi II antaa näkyvyyttä siitä, mihin yhtiö on tulos- ja vakavaraisuusmielessä menossa. Myös asiakkaat hyötyvät, koska sääntely sisältää elementtejä, joilla varmistetaan heidän etunsa.”

Yhteenveto taloudesta

Vahinkovakuutustoiminnan kannattavuus parani. Henkiyhtiön tulos oli hyvä. Myös Varainhoito ja Kiinteistövarainhoito menestyivät, summaa talousjohtaja Timo P. Laakso.

Viiime vuosi onnistui tuloksellisesti koko ryhmässä hyvin sekä liiketulosten että vakuutustoiminnan riskiliikkeen näkökulmasta.

Edellisessä vuodenvaihteessa toteutetut liiketoimintasiirrot onnistuivat hyvin. Rakennemuutoksia jatkettiin vuonna 2014. LähiTapiola Pankki fuusioitiin uuteen S-pankkiin ja LähiTapiola-rahastojen hallinnointi siirrettiin FIM Varainhoito Oy:lle. Koko yhtiöryhmää palvelevat toiminnot yhtiöitettiin LähiTapiola Palvelut Oy:hyn, jonka toiminta käynnistyi vuoden 2015 alussa. Syksyn aikana perustettiin pääkaupunkiseudun alueyhtiö, joka aloittaa toimintansa suunnitelman mukaan kesällä 2015.

Sijoitustoiminta onnistui hyvin. LähiTapiola Vahinkovakuutuksen sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin oli 4,1 prosenttia (4,0%), alueyhtiöiden 4,6 prosenttia (4,0%) ja Henkiyhtiön 5,3 prosenttia (4,6%).

Vahinkovakuutuksen maksutulo kasvoi *)

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen liikevoitto oli 72,3 miljoonaa euroa (234,1 milj. €). Jos vuosina 2013 ja 2014 tehtyjen laskuperustemuutosten ja vuoden 2013 integraatiokulujen vaikutus eliminoidaan, vertailukelpoinen liikevoitto on 134,6 miljoonaa euroa (183,0 milj. €). Kokonaistulos oli 61,5 miljoonaa euroa (222,7 milj. €) ja vertailukelpoinen kokonaistulos 123,9 miljoonaa euroa (171,6 milj. €).

Vakuutusmaksutulo oli 585,6 miljoonaa euroa (903,6 milj. €).

Ensivakuutuksen vakuutusmaksutulo oli 512,7 miljoonaa euroa (838,7 milj. €). Yhdistetty kulusuhde ilman perustekorkokulua oli 107,8 prosenttia (88,5%) ja vertailukelpoinen kulusuhde 96,2 prosenttia (94,5%).

LähiTapiola-ryhmän vahinkovakuutustoiminnan eli LähiTapiola Vahinkovakuutuksen ja 19 alueyhtiön yhteenlaskettu ensivakuutuksen vakuutusmaksutulo kasvoi 3,5 prosenttia 1 093 miljoonaan euroon (1 056 milj. e). Ryhmävakavaraisuus säilyi erinomaisena. Vahinkovakuutustoiminnan vertailukelpoinen liikevoitto oli 213,4 miljoonaa euroa (177,1 milj. €) ja kokonaistulos 222,2 miljoonaa euroa (176,1 milj. €). Ryhmän vahinkovakuutustoiminnan operatiivinen yhdistetty kulusuhde koheni 94,4 prosenttiin (97,1%).

”

Tuloksellisesti hyvä vuosi LähiTapiolalle

Henkiyhtiöllä hyvä tulosvuosi

LähiTapiola Henkiyhtiön liikevoitto oli 85,6 miljoonaa euroa (37,0 milj. €). Kokonaistulos oli 79,1 miljoonaa euroa (44,9 milj. €). Vakuutusmaksutulo aleni 8,1 prosenttia 389,1 miljoonaan euroon (423,3 milj. €). Maksutulon lasku johtui sijoitussidonnaisten kapitalisaatiosopimusten ja säästöhenkivakuutusten myynnin alenemisestä edelliseen vuoteen verrattuna. Painopistealueilla riskihenkivakuutuksissa ja ryhmäeläkevakuutuksissa maksutulo kuitenkin kasvoi.

Liikekustannussuhde oli 120,2 prosenttia kuorimitustulosta (138,3). Jos palkkionpalautukset olisi otettu huomioon, liikekustannussuhde olisi ollut 113,3 prosenttia (131,6%).

Varainhoidon hallinnoimat asiakasvarat kasvoivat

Tuloksellisesti vuosi oli Varainhoidolle hyvä. LähiTapiola Varainhoito Oy:n hallinnoimat asiakasvarat kasvoivat 5,6 prosenttia 9 078,1 miljoonaan euroon (8 593,4 milj. €). Tulos oli erittäin hyvä, 8,9 miljoonaa euroa (3,7 milj. €). Liikevaihto oli 25,3 miljoonaa euroa (22,1 milj. €).

Kiinteistövarainhoidolle ennätysellinen liikevaihto

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito -konserni kasvatti sekä liikevaihtoaan että liikevoittoaan edelliseen vuoteen verrattuna. Konsernin liikevaihto kasvoi 12 prosenttia 14,3 miljoonaan euroon (12,7 milj. €). Konsernin liikevoitto nousi 3,7 miljoonaan euroon (2,5 milj. €).

Yhtiön hallinnoiman kiinteistövarallisuuden markkina-arvo oli 3 170 miljoonaa euroa (3 195 milj. €). Vuoden 2014 alussa LähiTapiolan vahinkovakuutus- ja henkiyhtiöiden epäsuorien kiinteistösijoitusten (337 miljoonaa euroa) hallinnointi siirrettiin omistajayhtiöille.

Sijoitustoiminta onnistui hyvin

Ryhmätasolla saimme noin 5 prosentin käyvän arvon mukaisen tuoton sijoituksille, vaikka odotukset vuoteen 2014 lähdeäessä olivat maltillisemmat. Osakkeet tuottivat hyvin ja aleneva korkotaso tuki käyvän arvoin laskettua tuottoa korkosijoituksille. Matalalle painuneissa korkotasoissa on kääntöpuoli, vuonna 2015 ja vielä sen jälkeenkin korkotuottojen voidaan perustellusti odottaa pysyvän matalina. Sekä Vahinko- että Henkiyhtiö tekivät vastuuvälkaansa tarkistuksia, joilla sopeudutaan alhaiseen korkotasoon. LähiTapiola Vahinkovakuutuksen sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin oli 4,1 prosenttia (4,0%), alueyhtiöiden 4,6 prosenttia (4,0%) ja Henkiyhtiön 5,3 prosenttia (4,6%).

¹⁾ Liiketoimintasiirroista johtuen LähiTapiola Vahinkovakuutuksen ja alueyhtiöiden yhtiökohtaiset tunnusluvut eivät ole vertailukelpoisia edellisvuotisiin nähden.



LähiTapiola veronmaksajana

Finanssiala on yksi Suomen merkittävimmistä veronmaksajista. LähiTapiola maksoi viime vuonna yhteisöveroa 41,3 miljoonaa euroa.

LähiTapiola maksaa vakuutusmaksuveroa, arvonlisäveroa ja yhteisöveroa. Lisäksi tilittämme verottajalle henkilöstöltä perityt ennakonpidätykset sekä eläkkeistä ja korvauksista perityt ennakonpidätykset.

Vuonna 2014 LähiTapiola maksoi yhteisöveroa yhteensä 41,3 miljoonaa euroa.

Vakuutusmaksuveroa tilitettiin verottajalle 191,2 miljoonaa euroa. Vakuutusmaksuvero peritään vakuutusmaksuveronalaisista vakuutusmaksuista ja sen suuruus on 24 prosenttia.

Vakuutusyhtiöillä ei ole arvonlisäveron vähennysoikeutta, joten LähiTapiolan ostamista tuotteista ja palveluista on maksettu arvonlisäverot.

Palkoista, palkkioista, eläkkeistä ja maksetuista korvauksista toimitetaan ennakonpidätykset

LähiTapiolan palveluksessa oli vuoden lopussa 3 394 henkeä. Maksetuista palkoista tilitetään ennakonpidätykset verottajalle.

LähiTapiolan lukuun töitä tekevät 103 paikallispalveluyrittäjää ja 476 edustajaa eivät ole työsuhteessa LähiTapiolaan. Edustajille

maksetuista palkkioista toimitetaan ennakonpidätys, paitsi jos edustaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Tällöin edustaja tilittää maksetuista palkkioista veronsa itse.

LähiTapiolasta maksetaan asiakkaille eläkkeitä, korvauksia sekä säästö- ja sijoitussummien nostoja, joista LähiTapiola perii ennakonpidätyksen, pääomatuloveron tai perintöveron.

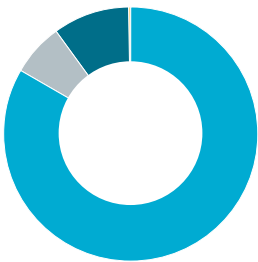
Tuotot maailmalta, verot Suomeen

LähiTapiola-ryhmä sijoittaa maailmanlaajuisesti ja käy kauppaa monilla ulkomaisilla markkinapaikoilla. Luxemburg on muodostunut suurimmaksi kansainväliseksi rahastomarkkinapaikaksi tehokkaan ja yhdenmukaisen hallintonsa vuoksi. Tämän vuoksi monen käyttämämme ulkomaisen rahaston rekisteröintimaa on Luxemburg.

Luxemburgin kautta toimiminen poistaa sijoittajilta kaksinkertaisen verotuksen riskin ja rahastosijoittaja on yhdenvertainen suoriin instrumentteihin sijoittavan kanssa. Tuotoista rahastosijoittajat maksavat lopulta pääomaveron kotimaahan. ■

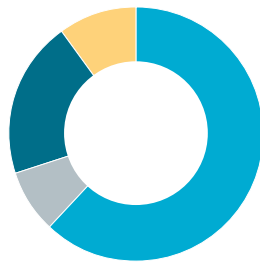
LähiTapiolan taloudellinen katsaus

LähiTapiola-ryhmän asiakasmäärien jakauma 31.12.2014, kpl



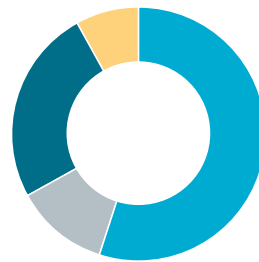
Kotitaloudet	1 311 950
Maatilat	107 578
PK-yritykset, yrittäjät ja muut yritysmuotoiset	151 335
Suurasiakkaat	3 070
Alueyhtiöt	

LähiTapiola Henkiyhtiön maksutulo asiakasryhmien mukaan 31.12.2014, %



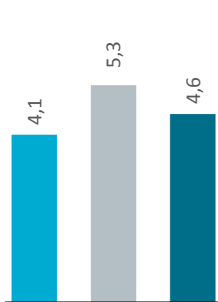
Kotitaloudet	62
Maatilat	8
PK-yritykset, yrittäjät ja muut yritysmuotoiset	20
Suurasiakkaat	10
Alueyhtiöt	

LähiTapiola vahinkovakuutustoiminnan maksutulo asiakasryhmien mukaan 31.12.2014, %



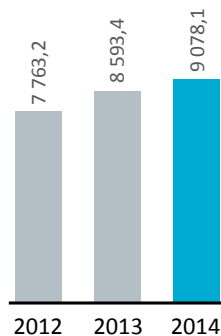
Kotitaloudet	55
Maatilat	12
PK-yritykset, yrittäjät ja muut yritysmuotoiset	25
Suurasiakkaat	8
Alueyhtiöt	

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen ja LähiTapiola Henkiyhtiön sijoitustoiminnan tuotto vuonna 2014, %



LähiTapiola Vahinkovakuutus	4,1
LähiTapiola Henkiyhtiö	5,3
Alueyhtiöt	4,6

LähiTapiola Varainhoidon hallinnoimat asiakasvarat, milj. e.



2012	7 763,2
2013	8 593,4
2014	9 078,1

Tunnusluvut

Yhtiöiden vakuutusmaksutulo (milj. e)	2014	2013	2012
LähiTapiola Vahinkovakuutus *)	585,6	903,6	892,0
LähiTapiola vahinkovakuutustoiminta **)	1143,7	1 103,4	1 105,6
LähiTapiola Henkiyhtiö	389,1	423,3	326,5
Yhdistetty kulusuhde (%)	2014	2013	2012
LähiTapiola Vahinkovakuutus *)	107,8	88,5	96,7
LähiTapiola vahinkovakuutustoiminta **)	100,3	90,3	96,3
Liikevoitto (milj. e)	2014	2013	2012
LähiTapiola Vahinkovakuutus *)	72,3	234,1	179,0
LähiTapiola vahinkovakuutustoiminta **)	151,1	248,6	196,2
LähiTapiola Henkiyhtiö	85,6	37,0	30,4
LähiTapiola Varainhoito Oy	11,2	4,8	0,4
LähiTapiola Kiinteistövarainhoito -konserni	3,7	2,5	1,5
Vakavaraisuus	2014	2013	2012
LähiTapiola Vahinkovakuutus vastuunkantokyky, % *)	307,8	234,6	210,9
LähiTapiola Henkiyhtiö vakavaraisuuspääoma, % vastuuvielasta	26,3	23,7	23,0
LähiTapiola Varainhoito Oy vakavaraisuussuhde, %	17,2	18,9	–
LähiTapiola Kiinteistövarainhoito -konserni omavaraisuusaste, %	81,7	75,2	74,9

*) Liiketoimintasiirroista johtuen LähiTapiola Vahinkovakuutuksen yhtiökohtaiset tunnusluvut eivät ole vertailukelpoisia edellisvuotisiin nähden.

**) Vahinkovakuutustoiminnan luku vuodelta 2012 on pro forma luku eli Vahinko-Tapiolan ja Lähivakuutuksen Keskinäisen Yhtiön yhteenlaskettu luku.

Vahinkovakuutus- toiminta

LähiTapiolan vahinkovakuuttamisen palvelut kattavat kaikki vapaaehtoiset ja lakisääteiset vakuutuslajit.

LähiTapiolassa vahinkovakuuttamisen palveluita tarjoavat 19 alueyhtiötä sekä valtakunnallisesti toimiva LähiTapiola Vahinkovakuutus. Pääkaupunkiseudun vapaaehtoinen vahinkovakuutusliiketoiminta toimii kesään 2015 asti osana LähiTapiola Vahinkovakuutusta, sen jälkeen liiketoiminta siirretään perustettavaan uuteen alueyhtiöön.

Alueyhtiöiden vastuulla ovat henkilöasiakkaiden ja pk-yritysten vapaaehtoiset vakuutukset ja LähiTapiola Vahinkovakuutuksen vastuulla lakisääteiset vakuutuslajit ja suurten yritysten vakuutukset. Asiakas saa kuitenkin oman alueyhtiönsä kautta myös lakisääteisiin vakuutuksiin liittyvät palvelut. Alueyhtiön hoidossa olevien asiakkuuksien määrä on siten suurempi kuin yhtiön oma asiakasmäärä. LähiTapiola-ryhmällä on noin 1,6 miljoonaa asiakasta.

Yhtiöt ovat erittäin vakavaraisia

Vakuutus- ja finanssialan toimijana LähiTapiolalla on tärkeä rooli yhteiskunnan peruspalvelujen ja talouden turvaajana. Sen vuoksi yhtiöryhmän vakavaraisuudesta huolehtiminen on erityisen tärkeää.

LähiTapiolan vahinkovakuutusyhtiöt ovat vakavaraisimpia alan toimijoita Suomessa. Ryhmän vakavaraisuus on lujalla pohjalla toimintaympäristön taloudellisesta epävarmuudesta huolimatta. LähiTapiolan vakavaraisuuden hallinnan lähtökohtana on asiakkaiden taloudellisen turvan varmistaminen.

Lainsäädäntö edellyttää, että ryhmän omien varojen määrän on jatkuvasti oltava vähintään yhtä suuri kuin ryhmän omien varojen vähimmäismäärä. LähiTapiola-ryhmän vakavaraisuus on 3,3-kertainen minimimääräänsä nähden.

Toimitusjohtajien katsaukset kertovat alueen näkymistä

Alueyhtiöiden toimitusjohtajien katsaukset oman alueensa tapahtumiin vuodelta 2014 ja vuoden 2015 näkymiin voi lukea osoitteessa www.lahitapiola.fi/ vuosikertomus.

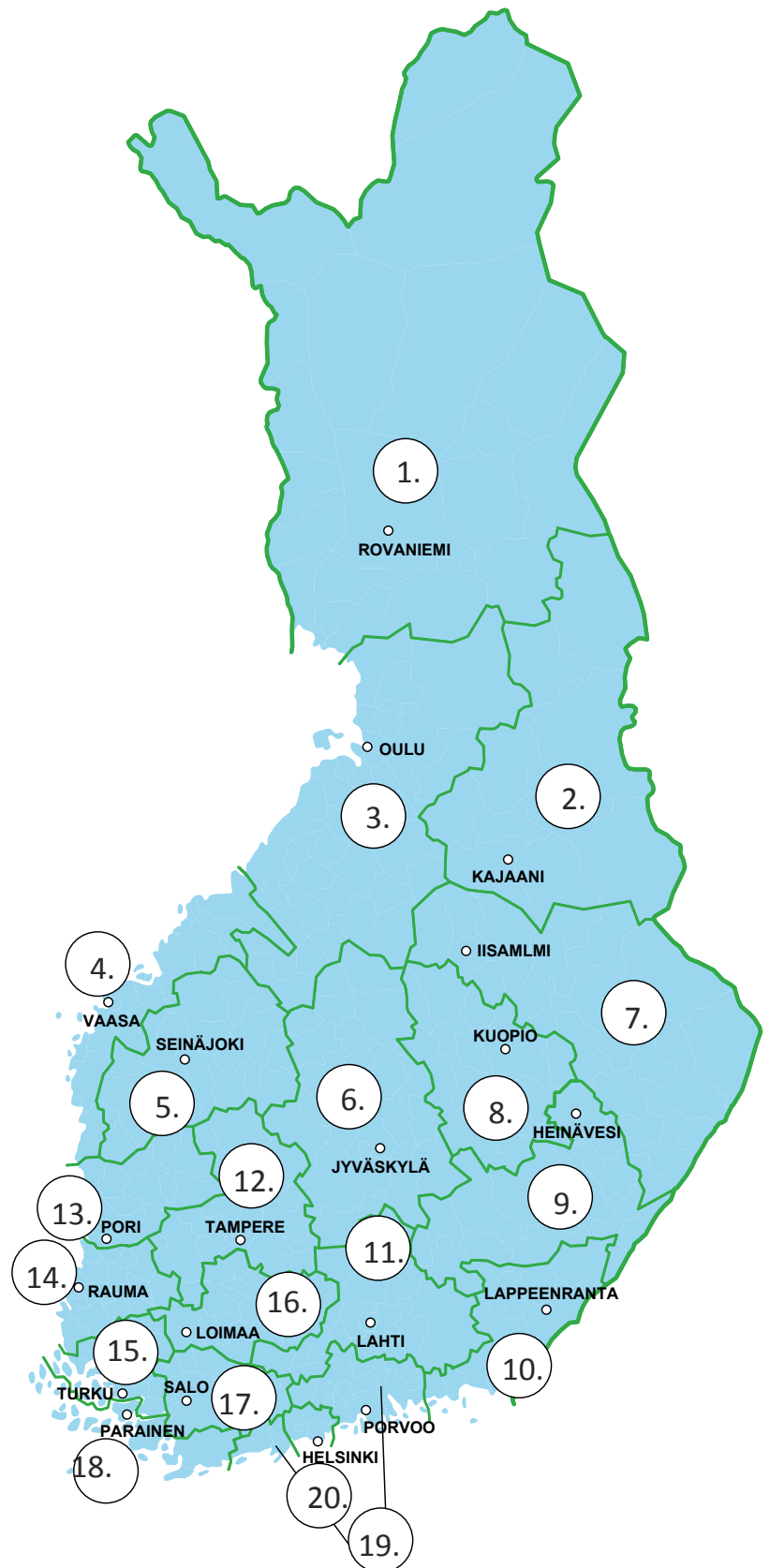
”LähiTapiolan vahinkovakuutusyhtiöt ovat vakavaraisia.

Vahinkovakuutusyhtiöt, ensivakuutuksen vakuutusmaksutulo, milj. e

1	Lappi	24,7
2	Kainuu-Koillismaa	17,1
3	Pohjoinen	54,0
4	Pohjanmaa	30,3
5	Etelä-Pohjanmaa	39,3
6	Keski-Suomi	30,7
7	Itä	33,0
8	Savo	25,7
9	Savo-Karjala	20,9
10	Kaakkois-Suomi	25,7
11	Vellamo	47,4
12	Pirkanmaa	37,8
13	Satakunta	21,2
14	Lännen	30,4
15	Varsinais-Suomi	37,4
16	Loimi-Häme	25,7
17	Etelä	30,4
18	Etelärannikko	9,5
19	Uusimaa	39,2
20	LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö	512,7

LähiTapiolan alueyhtiöt ovat tärkeä osa oman toimialueensa elinkeinoelämää.

Alueyhtiöt palvelevat asiakkaitaan paikallisesti, toimivat yhteistyössä oman alueensa yritysten kanssa ja työllistävät paikallisia osaajia.



Henkiyhtiö kasvoi painopistealueillaan



Haluamme kannustaa asiakkaitamme hoitamaan henkivakuutusturvansa kuntoon.

Tuloksellisesti vuosi oli hyvä. Markkinaosuus kasvoi painopistealueilla, eli riskihenkivakuutuksessa ja maksuperusteisessa ryhmäeläkevakuutuksessa. Kehitimme uusia tuotteita ja palveluita ja vahvistimme myyntiä vastaamaan toimintaympäristön haasteisiin.

Minna Kohmo, toimitusjohtaja

Henkivakuuttaminen on osa LähiTapiola-ryhmän perusvakuutus-tarjontaa. Myyntipotentiaalia riittää, sillä henkivakuuttamisaste on edelleen alhainen niin Suomessa kuin myös LähiTapiola-ryhmän asiakkaiden keskuudessa.

Riskihenkivakuuttaminen on Henkiyhtiön painopistealueita, samoin kuin maksuperusteinen ryhmäeläkevakuutus. Näillä osa-alueilla Henkiyhtiö kasvatti sekä maksutuloa että markkinaosuutta. Sen sijaan sijoitussidonnaisessa vakuuttamisessa ei saavutettu tavoitteita, mikä alensi maksutuloa.

Vakavaraisuusaste vahvistui ja toimintapääoma oli 4-kertainen vähimmäisvaatimukseen nähden.

LähiTapiolan alueyhtiöt tulivat Henkiyhtiön takuupääoman omistajiksi 15 prosentin osuudella.

Onnistuimme sijoitustoiminnassa, ja sijoitustoiminnan hyvä tuotto mahdollisti asiakashyvitysten jatkuvuuden ja vakavaraisuuden vahvistamisen. Omaa pääomaa vahvistettiin 67,4 miljoonalla eurolla.

Toiminnan tehokkuus parani suunnitellusti: liikekulut alenivat ja liikekulujen kattamiseen osoitetut tuotot kasvoivat. Riskiliikkeen tulos parani merkittävästi erityisesti sairaskuluvakuutuksen pitkäjänteisen kannattavuustyön tuloksena.

Valmistautuminen Solvenssi II -sääntelyyn jatkuu

Henkiyhtiö laski marraskuussa liikkeelle 100 miljoonan euron pääomalainan, joka merkittiin täysimääräisenä. Sijoittajat tulivat LähiTapiola-ryhmän ulkopuolelta ja olivat pääosin suomalaisia instituutiosijoittajia. Osan tästä lainasta yhtiö käytti maksaakseen takaisin LähiTapiola Vahinkovakuutukselta vuonna 2008 otetun 55 miljoonan euron pääomalainan. Toteutettu pääomalainajärjestely vahvisti Henkiyhtiön ja ryhmän vakavaraisuutta ja se parantaa kilpailukykyä Solvenssi II -sääntelyyn siirryttäessä.

Solvenssi II -sääntelyyn valmistautuminen jatkui. Laskentajärjestelmä otettiin käyttöön keväällä ja oma riski- ja vakavaraisuus-arvio tehtiin loppusyksyllä. Henkiyhtiön hallintomallia kehitettiin vastaamaan vielä tarkemmin tulevaa lainsäädäntöä ja sen jo voimaantulleita esiasteita. Henkiyhtiön toiminnanohjauksessa on valmistauduttu ottamaan käyttöön käyvän arvon taseeseen perustuvia avaintunnuslukuja.

Myyntiä vahvistettiin vastaamaan toimintaympäristön haasteisiin

Keitimme sijoituspalvelumyynnin myyntimalleja yhteistyössä LähiTapiola Varainhoidon kanssa entistäkin asiakaslähtoisempään suuntaan. Alkuvuodesta lanseerasimme uuden Viisas-varainhoitopalvelun piensäästäjille ja konseptimme uudelleen vähintään 20 000 euron sijoitusvarallisuuden omaaville tarkoitettua Vauras-mallin. Viisas ja Vauras-mallit mahdollistavat vakuutuksellisen varainhoitopalvelun myös alle 100 000 euron säästäjille. Näiden tuotteiden myyntiorganisaatiota vahvistettiin elokuusta alkaen.

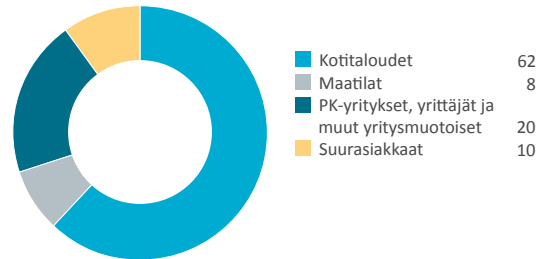
Yhteistyö S-ryhmän kanssa etenee. Yhdessä S-Pankin kanssa lanseerattiin Arkiturva-konsepti, jonka jatkokehittäminen on käynnissä. Lisäksi yhteistyössä S-Pankin ja FIM Varainhoidon kanssa kehitettiin S-Säästövakuutus- ja S-Säästövakuutus Plus -varainhoitotuotteet.

Lisäksi markkinoille tuotiin Omavara vakavan sairauden vakuutus, johon liittyy riskivakuutuksen lisäksi säästömahdollisuus.

Avainluvut

	2014	2013	2012
Liikevaihto, milj. e	626,0	644,5	572,7
Liikevoitto, milj. e	85,6	37,0	30,4
Kokonaistulos, milj. e	79,1	44,9	119,5
Sijoitustoiminnan tuotto käyvin arvoin, milj. e	5,3	4,6	9,2
Vakavaraisuuspääoma, % vastuuvelasta	26,3	23,7	23,0
Asiakasedut, milj. e	9,8	12,3	10,8

LähiTapiola Henkiyhtiön maksutulo asiakasryhmien mukaan 31.12.2014, %



Prosesseja tehostettiin

Lokakuussa henkiyhtiö otti käyttöön uuden riskivakuutusten hoitojärjestelmän, johon siirrettiin uusmyynnin lisäksi myös vanha riskihenkivakuutuskanta. Järjestelmä mahdollistaa joustavamman ja paremman asiakaspalvelun ja sopimusten hoidon sekä nopeuttaa tuotekehityksen sykliä merkittävästi.

Keväällä 2014 yhtiöryhmässä käytiin yhteistoimintaneuvottelut suunnitelmasta henkilöstömäärän vähentämiseksi. Yhteistoimintaneuvottelujen jälkeen toimintamalleja on muutettu asiantuntijalähtöisiksi. Yleistoimintoja ostetaan entistä enemmän ryhmän yhteisistä palveluista skaalaetujen saamiseksi. Prosessien tehostaminen ja toiminnan fokusointi ovat olleet vahvasti esillä. Muita kiinteiden kulujen säästöjä saatiin ICT-kuluista, liikekuluohjauksen tehostumisesta ja toimitilojen tiivistämisestä.

Tavoitteet vuodelle 2015

Henkiyhtiön keskeisenä päämääränä on voimakas kasvu, asiakaskokemuksen parantaminen ja taloudenohjauksen edelleen kehittäminen.

Taloudellisen toiminnanohjauksen avulla parannetaan kykyämme tuottaa asiakashyötyä. Asiakashyöty näkyy henkivakuutus- ja vakuutuspalveluissamme palveluprosessien sujuvuutena ja lisäetuina. Tehostamme toimintaamme, jotta vakavaraisuus, tuottopotentiaali, liiketoiminta ja tuoteratkaisut kaikki tukevat kykyä tuottaa asiakashyötyä.

- Henkivakuutuserikoistumiseen tähtäviä yhteistyömalleja rakennetaan alueyhtiöiden kanssa.
- S-ryhmä-yhteistyön merkitys asiakasrajapinnassa lisääntyy.
- Asiakaskokemusta parannetaan kehittämällä asiakasanalytiikkaa ja rakentamalla hyödyllisempiä ratkaisuja eri elämäntilanteisiin.
- Asiakaseduista kehitetään pysyvä kilpailuetu sekä parannetaan asiakasviestintää ja asiakasprosesseja.

LähiTapiola Varainhoito tasaisessa kasvusuunnassa



Vuosi 2014 oli
sijoituksellisesti
hyvä vuosi
asiakkaillemme.

**Tuloksellisesti vuosi oli hyvä.
Onnistuneen Private banking -myynnin
lisäksi hyvään liiketoiminnan tulokseen
vaikutti suotuisasti kehittyneet
sijoitusmarkkinat.**

Tom Liljeström, toimitusjohtaja

Tuloksellisesti vuosi oli Varainhoidolle hyvä. Kasvu jatkui koko vuoden, varsinkin Private banking -asiakkaissa. Tulos oli jonkun verran odotuksia parempi johtuen suotuisasta markkinakehityksestä. Rahastoliiketoiminta myytiin FIM Varainhoito Oy:lle.

Vuoden alkupuolella sijoitusmarkkinoiden kehitys oli varsin vakaata. Syksyn aikana talouden kasvun erkaantuminen Yhdysvaltojen ja Euroopan välillä aiheutti epäyhtenäisemmän markkina-kehityksen. Sijoitusympäristö näyttää taittumisen merkkejä, minkä vuoksi riskejä on laskettu sijoitussalkuissa.

LähiTapiola Varainhoidon strategia etenee suunnitellusti ja asiakasmäärät kasvoivat tavoitteen mukaan.

Sijoituskäytöstä viestimiseen hyödynnetään entistä vahvemmin sosiaalista mediaa.

Varainhoidon asiantuntijat twiittaavat sijoituskäytöstämme ja kommentoivat talouden tapahtumia. Myös Sijoitustalous.fi:n sivusto ja erityisesti sivustolla oleva blogi on aktiivisessa käytössä ja lukijat kommentoivat tekstejä ahkerasti.

LähiTapiola-rahastojen hallinnointi siirtyi 1.3.2014 alkaen FIM Varainhoito Oy:lle. LähiTapiola Varainhoito jatkaa rahastojen omaisuudenhoitajana ja rahastojen sijoitustoiminta ja päätökset tehdään Varainhoidossa. LähiTapiola-rahastojen asiakkaita palvellaan jatkossakin LähiTapiolan toimistoissa ja verkkoasiointi hoituu LähiTapiolan verkkopalvelussa. Rahastoihin liittyvää

puhelinpalvelua varten perustettiin oma tiimi LähiTapiolan asiakaspuhelinpalveluun.

Rahastoliiketoiminnan siirron jälkeen LähiTapiola Varainhoito haki uuden toimiluvan ja muuttui rahastoyhtiöstä sijoituspalveluyhtiöksi. Uusi sijoituspalvelutoimilupa mahdollistaa entistä laajemman palveluvalikoiman, jota Varainhoito voi jatkossa tarjota mm. LähiTapiolan Private -organisaation välityksellä.

Ulkopuolisia tunnustuksia Varainhoidolle

LähiTapiola Varainhoito sai vuoden aikana riippumattomilta tahoilta tunnustuksia sekä rahastoista että sijoitustoiminnan vastuullisuudesta ja asiakaspalvelusta.

Puolueeton rahastoluokittaja Lipper valitsi LähiTapiolan Maailma 80- ja Yrityskorko-rahastot vuoden 2014 parhaiksi pohjoismaisiksi rahastoiksi vuotuisessa rahastovertailussaan.

Scandinavian Financial Researchin (SFR) tutkimuksessa vuonna 2014 LähiTapiola Varainhoito valittiin Suomen parhaaksi varainhoitajaksi vastuullisessa sijoittamisessa sekä palkittiin jaetulla toisella sijalla instituutioasiakkaiden palvelun laadussa.

Tuotevalikoimaa, palvelukonsepteja ja vastuullisuutta kehitettiin

Palveluvalikoimaa uudistettiin yhteistyössä LähiTapiola Henkiyhtiön kanssa. Vauras-varainhoitokonseptia päivitettiin asiakas-tarvetta paremmin vastaavaksi, lisäksi lanseerattiin uusi pien-sijoittajalle sopiva Viisas-varainhoitokonsepti. Private-asiakkaille kehitettiin uudet Metsäsijoitus ja Tapiolan Keskus-sijoituskorit.

Jokavuotinen Sijoitustalous-kiertue kiersi 20 paikkakunnalla ympäri Suomen. Kiertueella käsiteltiin talouden näkymiä ja keskusteltiin siitä, mihin sijoitusmarkkinat ovat menossa. Kiertue oli menestyksenkäs ja Finlandia-talolla pidetty suurin tilaisuus keräsi täyden katsomon.

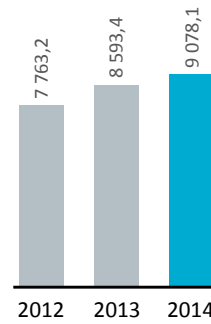
Varainhoidon asiakkaiden verkkopalveluita kehitetään entistä sujuvimiksi. Uudet palvelut on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2015 keväällä.

LähiTapiola Varainhoito on yksi yli 300 kansainvälisestä suursijoittajasta, jotka allekirjoittivat syksyllä 2014 Global Investor Statementin Climate Change -kannanoton ilmastonmuutoksen pysäyttämiseksi. Liityimme myös Carbon Disclosure -projektiin (CDP), joka edellyttää yrityksiä julkistamaan ilmastonmuutokseen

Avainluvut

	2014	2013	2012
Liikevaihto, milj. e	25,3	22,1	15,1
Liikevoitto, milj. e	11,2	4,8	0,4
Vakavaraisuussuhde, % (Basel)	17,2	18,9	
Hallinnoitavat asiakasvarat, mrd. e	9,1	8,6	7,8

LähiTapiola Varainhoidon hallinnoimat asiakasvarat, milj. e.



ja luonnonvarojen niukkuuteen liittyvää tietoa. Sijoittajat voivat hyödyntää tietoja sijoitusanalyysissään ja myös vaikuttaessaan yritysten toimintaan.

LähiTapiola-rahastojen omistajaohjauspolitiikan mukaisesti toteutamme aktiivista omistajuutta pääasiassa säännöllisten yritystapaamisten välityksellä. Vuoden 2014 aikana salkunhoitajamme tapasivat johtoa yli 700 yrityksessä. Yhtiöistä yli 630 oli ulkomaalaisia. Lisäksi LähiTapiola Varainhoito oli edustettuna neljän suomalaisen yrityksen yhtiökokouksessa. Yhtiökokouksissa ei äänestetty.

Tavoitteet vuodelle 2015

Tavoitteena on jatkaa kasvusuuntausta sekä asiakas- että hoidettavan varallisuuden määrässä. Pyrimme lisäämään Varainhoidon asiantuntijoiden näkyvyyttä niin sosiaalisessa mediassa kuin verkossa muutoinkin. LähiTapiola-rahastojen menestykseen puolueettomissa vertailuissa panostetaan.

- Kasvusuuntauksen jatkumiseen asiakasmäärässä ja varallisuudessa panostetaan.
- Rahastoasiakkaille tarkoitettu verkkopalvelu uudistetaan.
- Asiantuntijuutta ja näkymistä sosiaalisessa mediassa, erityisesti Twitterissä, vahvistetaan.
- Lanseerataan uusia, myös laskeviin ja epävakaisiin markkinoihin soveltuvia varainhoitokonsepteja.

Liikennevakuutuksissa myönteinen kehitys



Liikennevakuutuksessa markkinajohtajuus Suomessa säilyi ja loppuvuonna markkinaosuus kasvoi.

Merkittäviä onnistumisia olivat liikennevakuutuksen markkinajohtajuuden säilyminen, suotuisa vahinkokehitys ja erinomainen vakavaraisuus. LähiTapiola on Suomen vakavaraisin vakuutusyhtiöryhmä. Lakisääteisessä tapaturma- vakuuttamisessa näkyi Suomen haastava taloustilanne.

Jari Sundström, toimitusjohtaja

31.12.2013 toteutettiin kannansiirrot, joissa vapaaehtoisten vakuutuslajien kantoja siirrettiin alueyhtiöihin. Siirrot onnistuivat erinomaisesti. Siirtojen jälkeen LähiTapiola Vahinkovakuutuksen vastuulla ovat lakisääteiset vakuutuslajit, suurten yritysten vakuutukset ja pääkaupunkiseudun asiakkuudet.

Pääkaupunkiseudun asiakkuuksien siirrosta perustettavaan alueyhtiöön päätettiin keväällä 2014. Liiketoimintasiirto on suunniteltu toteutettavaksi kesäkuun 2015 lopussa.

Keväällä 2014 yhtiöryhmässä käytiin yhteistoimintaneuvottelut suunnitelmasta henkilöstömäärän vähentämiseksi.

Yt-neuvottelujen jälkeen yhtiöryhmän organisaatiota uusittiin. Yhtiöryhmää palvelevat toiminnot siirrettiin palveluyksikköön, joka toimi vuoden 2014 osana vahinkoyhtiötä. Palveluyksikkö yhtiöitettiin vuoden 2015 alussa LähiTapiola Palvelut Oy:ksi. Yhtiöittämisen tavoitteena on selkeyttää rooleja liiketoiminnasta vastaavien yhtiöiden ja ryhmää palvelevien toimintojen välillä sekä tehdä kustannuksia läpinäkyviksi. Tämän odotetaan johtavan parempaan kustannustehokkuuteen.

Henkilöstön johtamisessa saavutettiin hieno tunnustus. Korvaustoiminnoissa työskentelevä palvelupäällikkö Tiina Tapanainen valittiin vuoden etätyöjohtajaksi. Tiina Tapanainen on edistänyt etätyötä perinteisessä asiakaspalvelutyössä, missä ei tyyppillisesti ole tehty etätyötä. Vaikutukset tiimiin ovat olleet merkittäviä: työrüuhkia ei ole, henkilöstökyselyn arvosanat ovat huippuluokkaa ja sairauspoissaolot ovat vähentyneet.

S-ryhmän kanssa aloitettiin strateginen kumppanuus

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen konserniin kuulunut LähiTapiola Pankki Oy fuusioitiin 1.5. uuteen S-Pankkiin, josta Vahinkovakuutuksella on 20 prosentin omistusosuus ja LähiTapiola-ryhmällä yhteensä 23,5 prosentin osuus. Kesäkuusta alkaen S-ryhmän asiakkaat alkoivat saada S-bonusta LähiTapiolalle maksamistaan vakuutusmaksuista.

Suurasiakasmyyntissä onnistuttiin

Liikennevakuutuksen markkinaosuuskehitys kääntyi kesällä positiiviseksi. Vuoden lopussa markkinaosuus oli 31,8 prosenttia ja olemme liikennevakuutuksen markkinajohtaja.

Haastava taloustilanne vaikutti lakisääteisen tapaturma- vakuutuksen maksutulon kehitykseen, koska yritykset vähensivät työvoimaa. Positiivista oli, että siirtoliikkeessä saatiin maksutulolla mitaten enemmän uusia asiakkuuksia kuin mitä poistui.

Erityisesti suurten asiakkaiden osalta onnistuttiin. Suurten yritysasiakkaiden osalta myös muun vahinkovakuutuksen myyntitavoitteet ylitettiin ja kasvu oli hyvää.

Vahinkokehitys oli suotuisa. Ajokelit olivat paremmat kuin edellisvuosina, joten suuria liikennevahinkopiikkejä ei ollut. Myös myrskyiltä ja muilta suurilta omaisuusvahingoilta vältyttiin. Lakisääteisen tapaturmavakuutuksen vahinkokehitys oli varsin hyvä, mikä johtui jo edellisvuoden tavoin vähentyneestä taloudellisesta aktiviteetista ja parantuneesta riskivalinnasta. Vertailukelpoinen yhdistetty kulusuhde oli 96,2 prosenttia.

Sijoitustoiminnan tuotto oli vaikeassa sijoitusympäristössä varsin tyydyttävä. Osakkeiden tuotto ylitti odotukset ja korkopuolella saatiin hyviä tuottoja korkojen laskun jatkuttua. Sijoitustoiminnan tuotto prosentti oli 4,1.

Vakavaraisuus kehittyi hyvin ja LähiTapiola on Suomen vakavaraisin vakuutusyhtiöryhmä.

Syksyllä tehtiin omien riskien ja vakavaraisuuden itsearviointi. Itsearviointiprosessi tukee yhtiön valmiuksia täyttää 2016 voimaan tulevat Solvenssi II -vaatimukset.

Pääkaupunkiseudulla kasvusuunta

Vakuutusmaksutulo kehittyi pääkaupunkiseudulla myönteisesti. Henkilöasiakkaiden määrä kääntyi kasvuun. Kasvun pohjana olivat panostukset myyntityöhön, yhteistyökumppaneihin, tapahtumamarkkinointiin sekä erityisesti S-bonusyhteistyö. Loppuvuoden autovakuutuskampanjointi varmisti hyvän myyntituloksen.

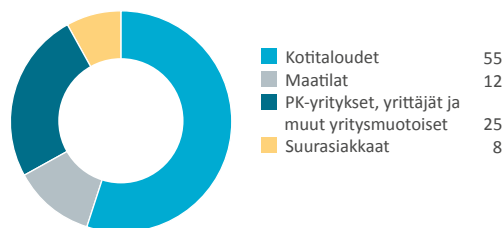
Yrittäjä- ja yritysasiakkaiden osalta maksutulo kasvoi myös suotuisasti, joskin hitaammin kuin henkilöasiakkaiden osalta. Lakisääteisten vakuutusten siirtokierrokset tuottivat positiivisen tuloksen, mikä antaa kasvulle hyvät lähtökohdat.

Avainluvut

	2014	2013	2012
Liikevaihto, milj. e	791,0	1 096,8	1 080,1
Liikevoitto, milj. e	72,3	234,1	179,0
Kokonaistulos, milj. e	61,5	222,7	291,9
Vakuutusmaksutulo, milj. e	585,6	903,6	883,6
Vakavaraisuus, vastuunkantokyky, %	307,8	234,6	210,9
Yhdistetty kulusuhde, %	107,8	94,5	96,1
Asiakasedut, milj. e	41,4	85,6	84,5

Liiketoimintasiirroista johtuen tunnusluvut eivät ole vertailukelpoisia edellisvuotisiin nähden.

LähiTapiola vahinkovakuutustoiminnan maksutulo asiakasryhmien mukaan 31.12.2014, % *)



Vakuutustekninen tulos kehittyi suotuisasti parantuneen riskisuhteen ansiosta. Asiakasvalinta, riskivastaava hinnoittelu sekä perusteettomien alennusten karsinta paransivat kannattavuutta.

Toimistoissa asioivien asiakkaiden tyytyväisyyttä alettiin mitata säännöllisesti. Saadut palautteet ohjasivat asiakaskoh- taamisten sisältöä ja palaute parani. Korvauspalvelun saama asiakaspalaute oli erinomaista. Tavoitteena on laajentaa asiakas- palautejärjestelmiä myös yritysasiakaspalveluun.

Tavoitteet vuodelle 2015

Keskeisiä asioita ovat LähiTapiola Palvelut Oy:n käynnistyminen vuodenvaihteessa ja pääkaupunkiseudun alueyhtiön käynnistys 1.7., jonka yhteydessä tapahtuu kannansiirto. Näiden toimenpiteiden jälkeen vahinkoyhtiön rakenne on viime keväänä päätetyn mukainen.

Marraskuussa tulee voimaan Vares-uudistus, jossa autojen vakuuttaminen ja rekisteröinti muuttuvat. Tätä varten olemme toteuttamassa palveluita, joilla asiakkaiden on mahdollisimman helppo saada autonsa sekä rekisteröidyksi että vakuutetuksi LähiTapiolassa.

Uusi työtaturma- ja ammattitautilaki tulee voimaan 2016 alussa ja liikennevakuutuslain kokonaisuudistus vuonna 2017. Näihin valmistautuminen on käynnissä.

Myös Solvenssi II -sääntely astuu voimaan vuoden 2016 alussa. Se uudistaa vakuutusyhtiöiden vakavaraisuuslaskennan ja tuo mukanaan toiminnan ohjaukseen ja raportointiin uusia käytäntöjä.

Tavoitteet:

- kasvun vauhdittaminen ja yhteisesti suunnitellut aktiviteetit alueyhtiöiden kanssa
- asiakastytyväisyyden pitäminen hyvällä tasolla
- henkilöstötyytyväisyyden parantaminen
- kannattavuudesta huolehtiminen.

Hallinnoitava varallisuus kasvoi



Haastavassa markkinatilanteessa korostuu sijoittamisen, vuokrauksen ja ylläpidon ammattitaito. Menesimme niissä hyvin vuonna 2014.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito kasvatti hallinnoimaansa varallisuutta 3,2 miljardiin euroon. Liikevaihto kasvoi uuteen ennätykseensä 14,3 miljoonaan euroon. Haastavasta markkinatilanteesta huolimatta menesimme sekä uusissa investoinneissa että vuokrauksessa ja ylläpidossa.

Vesa Immonen, toimitusjohtaja

Kiinteistömarkkinat ovat kaksijakoisessa tilanteessa. Investointivolyymi on noussut Suomessa viiden vuoden vaiuudesta hyvään noin 4,3 miljardin vuosivauhtiin ja etenkin ulkomaiset sijoittajat ovat palanneet markkinoille. Sitä vastoin vuokramarkkinat kärsivät sitkeästi Suomen ja Euroopan talouden haasteista. Vajaakäyttöasteet ovat nousussa ja toimitilavuokrat laskussa. Asuntojen hintojen nousu on pysähtynyt ja vuokrien nousuvauhti on hidastunut.

Toimistotilojen vajaakäyttöaste pysynee korkeana, vaikka pientä piristymistä kysynnässä viime vuodesta onkin havaittavissa. Uudehkolle joustavalle toimitilalle löytyy kysyntää, mutta

vanhentunut tila ei pysty kilpailemaan edes hinnalla. Hyvien kauppapaikkojen kysyntä jatkuu vahvana, mutta heikoimpien sijaintien kauppapaikoille ei riitä kysyntää. Asuntoja rakennetaan erityisesti pääkaupunkiseudulle liian vähän ja hintataso pysyy vähintään nykyisellään. Logistiikkatilojen kysyntä on herkkää suhdannevaihteluille, eikä taloudesta ole ollut logistiikkatilakysynnän piristäjäksi. Kiinteistövarainhoidossa korostuvat nyt perusasiat omistajien tuottojen pitkäaikaiseksi turvaamiseksi: vuokralaissuhteet ja kiinteistöjen tarkoituksenmukainen ylläpito.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon tulos kasvoi mm. rahastoliiketoiminnan kasvun ja vuokraustoiminnan onnistumisten ansiosta. Tavoitteemme kannattavasta kasvusta toteutui strategia-aikataulun mukaisesti.

Tuottoja ja laatua asiakkaille, vahvistuksia resursseihin

Asiakkaidemme kiinteistösalkkujen tuotot pysyivät markkinoihin verrattuna hyvinä ja myös asiakasmäärämme kasvoi. Kiinteistörahastoliiketoimintamme kasvoi onnistuneiden investointien ja arvonkehityksen myötä.

Vahvistimme resurssejamme vuokraustoiminnassa vastataksemme toimitilojen heikkeneviin käyttöasteisiin. Vuokrauksessa saimme merkittäviä onnistumisia vaikeasta markkinatilanteesta huolimatta. Kiinteistöjen ylläpidon kilpailutuksissa saavutimme asiakkaillemme pitkäaikaisia kustannussäästöjä sekä kiinteistöjen arvoa turvaavaa ylläpidon laadun parannusta.

Ryhmän kustannusten sopeuttaminen koski myös Kiinteistövarainhoitoa yt-menettelyineen. Järjestelyt toteutettiin nopeasti ja asiakkaiden palvelutasoa vaarantamatta. Alkuvuodesta

kykenimme tukemaan Työeläkevakuutusyhtiö Elon fuusioproces- sia kiinteistöliiketoiminnan osalta hyvin. LähiTapiola-ryhmässä tehtyjen kannansiirtojen yhteydessä osallistuimme kiinteistösijo- tuskannan omistusjärjestelyihin. Saimme rahastoliiketoiminta- me liittyvän AIFM-toimiluvan maaliskuussa 2015 ja pääsemme laajentamaan palvelujamme uusilla rahastoilla suunnitellusti 2015 aikana.

Asiakastuntemus strategian pääteemana

Strategiamme 2013–2015 pääteemana on asiakastuntemuksen kasvattaminen. Tuleva 2020-strategia jatkaa samaa teemaa asiakaskokemuksen parantamiseksi. Tähän vastaamme mm. uusin asiakkuuksien johtamisen prosessein ja rakenteilla olevin verkko- palveluin.

Jatkamme myös palvelukonseptiemme kehittämistä. Sijoittaja- -asiakkaille rakennamme uusia rahastoja ja jalostamme yksilöidyn salkunhoidon palveluja. Yritysvuokralaisillemme tarkoitettu Huo- leton Tila- ja asukkaiden Mutkaton Koti -konseptit täydentyvät uusilla palveluilla.

Vuosina 2013–2015 tavoitteemme on nostaa uusiutuvan energian tuotannon osuus kiinteistökannan kiinteistösähkön kulu- tuksesta 80 prosenttiin. TuuliTapiola-rahastomme toisen tuulipuist- on myötä osuus nousee jo lähelle 100 prosenttia.

Kiinteistörahastoliiketoimintamme kasvaa vahvasti. Tavoitteen- na on saattaa toisen asuntorahastomme investoinnit valmiiksi, perustaa kolmas asuntorahasto ja jatkaa mm. tuulivoimainves- tointeja. Lisäksi tutkimme mahdollisuutta rakentaa sijoitustuottei- ta sekä uusiin että olemassa oleviin kiinteistörahastoihimme.

Ympäristövastuuta toteutetaan energiatehokkuudella

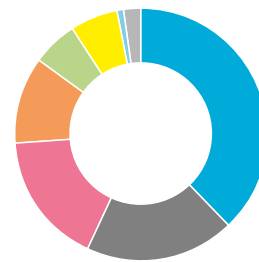
Ympäristövastuullisuusohjelmamme tavoitteet etenevät hyvin energiatehokkuudessa, uusiutuvassa energiassa, ympäristövie- tinnässä ja rakennetun ympäristön kehittämisessä.

Pysyimme hienosti kansallisten energiatehokkuussopimusten edellyttämässä säästövauhdissa. Jokaisella kiinteistöllä on oma energiansäästötavoitteensa, joita on päivitetty kokonaistavoittei- den mukaan.

Avainluvut

	2014	2013	2012
Liikevaihto, milj. e	14,3	12,7	10,8
Liikevoitto, milj. e	3,7	2,5	1,5
Omavaraisuusaste, %	81,7	75,2	38,9
Asiakasmäärien kasvu, %	0,0	32,3	181,8

Kiinteistökannan jakauma kiinteistötyypeittäin 31.12.2014, % (suluissa vuoden 2013 luku)



Toimisto	38	(42)
Liike	19	(20)
Asunto	17	(15)
Epäsuorat	11	(8)
Logistiikka	6	(6)
Hotelli	6	(6)
Teollisuus	1	(1)
Muut	2	(1)

Kiinteistövarainhoidolla on harmaan talouden torjumiseksi käytössä toimintamalli, joka kattaa sijoitusten elinkaaren aikaiset toimijatarvokset. Vuoden 2014 painopisteenä oli mm. ottaa käyttöön systematiikka, jolla hoidetaan rakennuspalveluja tilaavan velvollisuus ilmoittaa urakatiedot Verohallinnolle.

Tavoitteet vuodelle 2015

Tavoitteenamme on kasvattaa hallinnoimaamme kiinteistövarallisuutta. Rahastoliiketoiminnalla on tässä merkittävä rooli. Tavoitteena on saada Finanssivalvonnalta AIFM-toimilupa keväällä 2015.

Olemme luvanneet asiakkaillemme pitkällä tähtäimellä markkinoita paremman kiinteistö- tuoton. Odotamme tuloksia erityisesti vuokrauk- sesta ja tilojen ylläpidosta.

Kehitämme liiketoimintamme vastuullisuutta painottaen erityisesti ympäristö- ja energia- tehokkuutta.

- Asiakkaille pitkällä tähtäimellä markkinoita parempi tuoto erityisesti vuokrauksesta ja tilojen ylläpitotoiminnasta
- Hallinnoimamme kiinteistövarallisuuden kasvattaminen nykyisillä ja uusilla asiakkuuksilla 3,5 miljardiin euroon
- Huoleton Tila- ja Mutkaton Koti-konseptien täydentäminen uusilla palveluilla
- Uusiutuvan energian tuotannon osuuden nostaminen kiinteistökannan kiinteistösähkön kulutuksesta 80 prosenttiin
- Kolmannen asuntorahaston perustaminen ja asuntorahas- toihin perustuvien sijoitustuotteiden rakentaminen.

Maksutulon kasvu tavoitteena



LähiTapiola Lappi kasvatti vuonna 2014 asiakasmääräänsä. Vuodelle 2015 tavoitteena on maksutulon kasvattaminen 8 prosentilla. Lappi luottaa matkailuun, kun muu yritystoiminta elää epävakaita aikoja.

Marjatta Leiviskä, toimitusjohtaja

LähiTapiola Lappi on toimialueensa vakuuttamisen markkinajohtaja kotitalouksissa, maataloilla ja yrityksissä. Alueyhtiö toimii Lapin maakunnan alueella ja sillä on toimipisteet Ivalossa, Kemissä, Kemijärvellä, Kittilässä, Pellossa, Posiolla, Ranualla, Rovaniemellä, Saarenkylässä, Sallassa, Sodankylässä, Tervolassa, Torniossa ja Ylitorniolla. Alueyhtiön palveluksessa on 87 vakuutusalan ammattilaista, joista 46 henkilöä toimii yrittäjäsuhteessa.

Paikallista palvelua

Lapin alueyhtiön asiakasmäärä on kasvanut tasaisesti koko toiminnan ajan ja oli vuoden 2014 lopussa 57 566. Vahinkoyhtiön asiakkaita oli 52 272 ja henkiyhtiön asiakkaita 14 115. Ajoneuvokannan markkinaosuus on kasvanut vuoden 2014 aikana 1,16 prosentilla 31,6 prosenttiin. Lapin alueyhtiön maksutulo oli 24,7 miljoonaa euroa, jossa oli kasvua edelliseen vuoteen 8,3 prosenttia.

Lappi

LähiTapiola Lappi on toimialueensa vakuuttamisen markkinajohtaja kotitalouksissa, maataloilla ja yrityksissä. LähiTapiola Lappi palvelee asiakkaitaan Ivalossa, Kemissä, Kemijärvellä, Kittilässä, Pellossa, Posiolla, Ranualla, Rovaniemellä, Saarenkylässä, Sallassa, Sodankylässä, Tervolassa, Torniossa ja Ylitorniolla.

Alueyhtiö palvelee henkilö-, maatalo-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita lähellä asiakkaita. LähiTapiolan tuotteisiin ja palveluihin kuuluvat vahinko- ja henkivakuuttaminen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Kauttamme saat myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut.

Alueyhtiössämme työskentelee 87 henkilöä.

LähiTapiola Lappi on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailta on todelliset ja toimivat vaikuttamiskanavat ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen. Keskinäisen yhtiön omistaja-asiakkaat valitsevat yhtiökokouksessa hallintoneuvoston, johon kuuluu 20 jäsentä eri puolilta Lappia. Hallintoneuvosto valitsee 7-henkisen hallituksen.

Kannattavuudessa alueyhtiöllä on edelleen haasteita. Kaikilla vakuutusyhtiöillä on Lapissa kannattavuushaasteita, koska vahinkosuhteet ovat korkeita alueen erityisolosuhteiden vuoksi. Alueyhtiössä on tehty tavoitteellista työtä mm. riskinvalinnan eteen ja vahinkosuhte on parantunut edellisestä vuodesta. Kannattavuuden parantaminen on Lapin alueyhtiön keskeinen tavoite myös vuonna 2015.

Yhtiössämme on toteutettu suunnitelmallisesti korvauspalvelun ja korvauskäsittelyn siirtämistä alueyhtiön hoitoon. Korvaushenkilöstön määrää on lisätty. Toteutamme strategiaamme tarjoamalla henkilökohtaista ja paikallista palvelua myös korvausasioissa. Tavoitteenamme on korkea asiakastytyväisyys ja kannattavuus.

Matkailussa Lapin mahdollisuus

Talouden epävarmuus ja viennin väheneminen näkyy myös Lapin taloudessa, yritykset ovat varovaisia investoinneissa. Rakentaminen vähenee Lapissa ja suunniteltujen kaivosinvestointien toteutuminen on hidastumassa. Matkailun näkymät Lapissa ovat positiivisia. Talvisesongista näyttää tulevan edellisvuosia parempi. Myös valuuttakurssit tukevat matkailumarkkinointia. Euron edullinen kurssi parantaa myös rajakaupan näkymiä.

Väestö on hienoisesti kasvanut Rovaniemellä, muualla Lapissa väestömäärä vähenee. Ensi vuoden päätavoitteena on maksutulon kasvattaminen 8 prosentilla. Kasvua haetaan erityisesti kotitalousasiakkaista ja yrittäjistä. Kasvu on ollut voimakasta jo 2014.

” Meidän vahvuutemme on innostunut henkilöstö. S-yhteistyön uskomme lisäävän asiakkaidemme tyytyväisyyttä ja pysyvyyttä.

Tekemisen meininkiä

Alueyhtiön henkilöstöllä on hyvä tekemisen meininki ja aktiivisuus asiakastyössä on ollut vahvaa. Asiakaskokemuksen parantamisella haluamme varmistaa asiakkaidemme tyytyväisyyden ja varmistaa asiakaspysyvyyttä. S-yhteistyö on lisännyt LähiTapiolan imua. Tämän trendin odotetaan jatkuvan vahvana 2015. S-yhteistyö jatkuu kiinteänä ja sen uskotaan sitouttavan asiakkaat entistä tiiviimmin LähiTapiolaan.

Lapin alueyhtiölle on tärkeää ylläpitää korkea henkilöstön tyytyväisyys ja innostunut ilmapiiri. Yhdessä tekeminen ja aito ylpeys omasta alueyhtiöstä näkyvät myös Great Place to Work -ilmapiirimittauksen loistavissa tuloksissa.

Vakautta ja tulevaisuudenuskkoa



LähiTapiola Kainuu-Koillismaan vahvuuksia ovat terve vakuutuskanta, monikanavainen palvelu, motivoitunut henkilöstö sekä paikallinen päätöksenteko.

Ulla Sipilä, toimitusjohtaja

Toimialueellamme väestön keski-ikä on korkea ja nuorten poismuutto on jatkunut voimakkaana. Joulukuussa 2014 Kajaanin seutu nimettiin äkillisen rakennemuutoksen alueeksi Talvivaara Sotkamo Oy:n konkurssista johtuen.

Maakuntien matkailukeskuksiin Vuokattiin ja Rukalle on investoitu merkittävästi viime vuosina, vaikka matkailun suhdanteet vaikuttavat voimakkaasti elinkeinoelämään sekä Kainuussa että Koillismaalla. Rakentamisessa vallitsee varsinkin Kainuussa ennätysellisen heikko suhdannetilanne.

Uusia nousevia toimialoja alueellamme ovat korkeaan osaamiseen pohjautuvat mittaustekniikka ja peliala sekä biotalous, joka tarkoittaa uusiutuvien luonnonvarojen käyttämistä ravinnon, energian, tavaroiden ja palvelujen tuottamiseen.

Kainuu-Koillismaa

Kainuu-Koillismaa on selkeä aluekokonaisuus, joka kattaa pitkän matkan itäistä rajaa. Alueyhtiön toimialue pitää sisällään Kainuun maakunnan ja Koillismaan seutukunnan. LähiTapiola Kainuu-Koillismaa on alueen vahinkovakuuttamisen markkinajohtaja noin 44 prosentin osuudella.

Alueyhtiö palvelee henkilö-, maatala-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. LähiTapiolan tuotteisiin ja palveluihin kuuluvat vahinko- ja henkivakuuttaminen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Kauttamme saat myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut.

Alueyhtiöllä on noin 40 000 omistaja-asiakasta, joita palvelee 56 ammattilaista.

LähiTapiola Kainuu-Koillismaa on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailla on todelliset ja toimivat vaikuttamiskanavat ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen. Omistaja-asiakkaat valitsevat yhtiökokouksessa hallintoneuvoston, johon kuuluu 21 jäsentä eri puolilta toimialuetta. Hallintoneuvosto valitsee 7-jäsenisen hallituksen.

Tyytyväiset asiakkaat

LähiTapiola Kainuu-Koillismaan taloudelliset tavoitteet vuodelle 2014 pohjautuivat Tulosta pientimeillä -strategiaan, jonka mukaan vuoteen 2015 mennessä tavoitellaan alan parasta asiakashyötyä, kasvua, kannattavuutta ja uudistumista tuloshakuisella ja yrittäjähenkisellä toiminnalla.

Tavoitteiksi asetettiin myyntiin keskittyminen, liikekulujen vähentäminen, positiivinen liiketulos ja työyhteisön hyvä ilmapiiri.

Toimenpiteinä strategian toteuttamiseksi selkeytettiin organisaatiota ja vastuualueita sekä täsmennettiin toimenkuvia. Henkilökunnan osaamisen kartoittamiseen ja parantamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota.

Kesäkuussa 2014 alkanut strateginen yhteistyö S-ryhmän kanssa on tuonut tullessaan uusia asiakkaita, ja yhteisiä asiakashankintatilaisuuksia on järjestetty ahkerasti. Lokakuussa avasimme Kajaanin Prismän tiloihin palvelupisteen, jonka asiakkaamme ovat ottaneet tyytyväisinä vastaan.

Vahinkomyynnin määrä onkin kasvanut edelliseen vuoteen nähden ja siitä johtuen maksutulon kehitys on ollut positiivinen. Liiketulos muodostuu positiiviseksi ja henkilökunnan työtyytyväisyys on pysynyt hyvällä tasolla.

Olemme pystyneet säilyttämään vahinkoasiakkaiden tyytyväisyyden palveluumme hyvällä tasolla tarjoamalla heille henkilökohtaisen korvauspalvelun lisäksi toimivat sähköiset kanavat vahinkojen ilmoittamiseen. Suurin osa korvauspäätöksistä tehtiin alle viikossa.

LähiTapiola Kainuu-Koillismaan vakavaraisuusasema on erinomainen alueen tuntemisesta ja pitkäjänteisestä riskinvalintatyöstä johtuen.

” Sitoutunut ja osaava henkilökunta, uudistetut tuotteet, uudet palvelut ja vahvat strategiset yhteistyökumppanit merkitsevät onnistumisia asiakastyössä.

Kannattavaa kasvua

Vuonna 2015 LähiTapiola Kainuu-Koillismaan strategisena painopisteenä on saada kannattavaa kasvua vahinkovakuutuksessa sekä säilyttää korkea markkinaosuus asiakaskokemusta parantamalla. Haasteita uusasiakashankinnalle aiheuttaa jo valmiiksi korkea markkinaosuus koko toimialueellamme.

Monikanavainen toimintamalli ja hyvä osaaminen henki- ja henkilövakuuttamisessa sekä hyvä tavoitettavuus ovat keinoja, joilla tavoitteleme asiakastytyväisyyden parantumista. Henkivakuutuksen ristiinmyyntiasteen parantaminen vahinkoasiakkaille varmistaa paremman asiakaspysyvyyden tulevaisuudessa samoin kuin aktiivinen sijoitus- ja pankkitoimihenkilöiden asiantuntemuksen hyödyntäminen asiakastyössä.

Erityistä huomiota kiinnitetään työyhteisön toimivuuden sekä henkilöstön osaamisen ylläpitämiseen ja parantamiseen.

Uusia asiakkuuksia haemme etenkin kotitalousasiakkaista sekä mikroyrityksistä. LähiTapiolan tuotteet ovat nykyaikaisia ja kilpailukykyisiä. Uusilla palveluilla kuten TerveysHelpillä voimme erottua eduksemme kilpailijoidemme palvelutarjonnasta.

Kannattavaa kasvua ja paikallista palvelua



LähiTapiola Pohjoisen laajan maantieteellisen toiminta-alueen muodostavat eloisa ja vahva maakunta sekä kasvava Oulun talousalue. Asiakkaiden omistamana, paikallisena yhtiönä meille on tärkeää, että voimme toimia lähellä omistaja-asiakkaitamme, yhteisen hyvinvoinnin ja turvallisuuden hyväksi.

Veli Rajakangas, toimitusjohtaja

Vuosi 2014 oli ensimmäinen toimintavuotemme täysin valmiilla uudella alueyhtiörakenteella. Saatoimme vuoden aikana LähiTapiola Pohjoisen uudelleenorganisoinnin loppuun. Tämän tuloksena kehitimme uuden palvelumallin, joka mahdollistaa entistä paremman palvelun asiakkaillemme. Vuoden aikana olemme myös yhtenäistäneet alueyhtiömme konttoriverkostoa. Viimeisimpänä hankimme ja remontoimme Oulun Kirkkokadun perinteikkään Vakuutustalon.

Asiakkaamme ovat ottaneet ilolla vastaan vakuutuksista saamansa S-ryhmän bonuksen ja yhteistyö on vaikuttanut positiivisesti sekä uusien asiakkaiden hankintaan sekä nykyisten pysyvyyteen. Alueyhtiössämme oli vuoden 2014 lopulla jo 42 000 S-ryhmän bonuksen rekisteröinyttä asiakasta.

LähiTapiola Pohjoinen

LähiTapiola Pohjoinen on yksi LähiTapiola-ryhmän 20 itsenäisestä, 100 % asiakkaidensa omistamasta vakuutus- ja sijoituspalveluita tarjoavasta alueyhtiöstä. Maantieteellisesti Pohjoinen alueyhtiö kattaa puolet Keski-Pohjanmaan maakunnasta ja suurimman osan Pohjois-Pohjanmaan maakunnasta. Olemme alueellamme vakuuttamisen markkinajohtaja kotitalouksissa, yrityksissä ja maatalo-asiakkaissa.

Alueyhtiöllä on noin 138 000 omistaja-asiakasta ja 200 työntekijää. Palvelemme henkilö-, maatalo-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisö-asiakkaita henkilökohtaisesti ja paikallisesti. LähiTapiolan tuotteisiin ja palveluihin kuuluvat vahinko- ja henkivakuuttaminen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Kauttamme saat myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut. Toiminnan johtaminen on viety maantieteellisesti laajalla alueellamme paikalliselle tasolle.

LähiTapiola Pohjoinen on asiakkaidensa omistama. Omistamisen myötä asiakkailta on todelliset ja toimivat vaikuttamiskanavat ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen. Keskinäisen yhtiön omistaja-asiakkaat valitsevat yhtiökokouksessa hallintoneuvoston, johon kuuluu 44 jäsentä eri puolilta Pohjoisen alueyhtiön toiminta-aluetta. Hallintoneuvosto valitsee 7-henkisen hallituksen.

Tapahtumat maailmalla sekä yleinen taantuma näkyvät myös LähiTapiola Pohjoisen alueyhtiön alueella. Talouden epävarmuus on vaikuttanut erityisesti alueemme yrityksiin ja se on näkynyt muun muassa korkean teknologian yritysten työpaikkojen vähenemisenä. Taloudellisesti epävarmoina aikoina meillä on paikallisenä yrityksenä tärkeää olla mukana turvaamassa alueemme elinvoimaisuutta ja hyvinvointia.

Palvelut vakuutusten rinnalle

Olemme merkittävä finanssialan toimija alueellamme. Vahinkovakuuttamisen markkina on varsin kylläinen. Teemme joka päivä töitä vastataksemme alan haasteisiin ja ollaksemme alan vahva toimija myös jatkossa.

Paikallisuus on vahvuutemme. Se mahdollistaa henkilökohtaisen palvelun ja toiminnan lähellä omistaja-asiakkaita. Tunnumme oman alueemme olosuhteet, minkä ansiosta pystymme palvelemaan asiakkaitamme parhaalla tavalla. Myös asiakasta koskevat päätökset tehdään lähellä.

Kehitämme palvelutarjontaan vastaamaan yhä paremmin asiakkaidemme tarpeita. Muun muassa S-Pankin kanssa yhteistyössä voimme tarjota laadukkaita pankkipalveluja saman katon alla.

Terveysteen ja hyvinvointiin panostaminen näkyy toimialallamme vahvasti. LähiTapiola-ryhmän lanseeraama TerveysHelppi on osa LähiTapiolan terveys- ja hyvinvointistrategian toteuttamista. Tämä uusi korvaustoimintaa parantava puhelinpalvelu on yksi osa palvelupakettia, jonka me luotettavana turvallisuuden ja hyvinvoinnin asiantuntijana voimme asiakkaillemme tarjota. TerveysHelppi on ollut yksi suosituimmista LähiTapiolan palveluista vuonna 2014 ja uskomme, että tyytyväisten asiakkaiden määrä tulee kasvamaan myös jatkossa.

Enemmän ja pysyvämpiä asiakkaita

Tavoitteenamme vuonna 2014 on ollut kannattavuuden parantaminen ja olemme onnistuneet siinä kiitettävästi. Saavutimme tavoitellun yhdistetyn kulusuhteen hienosti.

Alueyhtiömme asiakasvolyymit muodostuvat kotitalousasiakkaista sekä maatalo- ja yritysasiakkaista. Kotitalousasiakkaat ovat volyymitaan suurin asiakasryhmä alueyhtiössämme ja maatalo- ja yritysasiakkaat muodostavat keskenään yhtä suuren osan.

Alueen haastavasta kilpailutilanteesta huolimatta asiakasmäärämme ovat kasvaneet vuoden 2014 aikana ja asiakaspysyvyytemme on parantunut. Vuonna 2014 läpi viedyn asiakasetujärjestelmien yhtenäistämisen seurauksena olemme voineet tarjota asiakkaillemme uuden Omaetu-ohjelman.

Meille on tärkeää, että asiakkaamme ovat tyytyväisiä tarjoamaamme palveluun. Mittaamme asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti. Vuonna 2014 saimme asiakkailtamme kiitettävän arvosanan korvauspalveluidemme laadusta. Tämän takana on ollut systemaattinen työ korvauspalveluiden laadun kehittämiseksi asiakkaidemme palautteita kuunnellen.

” LähiTapiola Pohjoinen on vakiinnuttanut paikkansa alueensa luotettavana ja turvallisena vakuutusalan toimijana. Markkina on haastava, mutta markkina-asemamme on pysynyt vahvana.

Alueyhtiöllämme on vahva markkina-asema erityisesti maatalo-asiakkuuksissa. Vuonna 2014 painopisteemme maatalo-asiakkuuksissa on ollut turvallisuus- ja riskienhallintatyössä, jonka avulla pyrimme hallitsemaan riskejä, ennaltaehkäisemään suurvahinkoja sekä kouluttamaan asiakkaitamme turvallisempaan arkeen. Muun muassa sähkötarkastuskampanjamme sekä sammuutarkastukset ovat olleet osa tätä työtä. Myös vahva yhteistyömme MTK:n kanssa on jatkunut.

Alueyhtiömme laajalla maantieteellisellä alueella järjestettiin vuoden aikana toista sataa erilaista tapahtumaa ja asiakastilaisuutta. Esimerkiksi Arinan ja KPO:n kanssa yhteistyössä järjestetty Turvallisuuskierros sekä Kärppien kanssa toteutettu LähiTapiola-luistelu herättivät paljon kiinnostusta.

Kasvua ja hyviä asiakaskokemuksia

Tavoitteenamme vuonna 2015 on kannattavan liiketoiminnan kasvattaminen. Jatkamme hyvin alkanutta yhteistyötä S-ryhmän kanssa ja panostamme yhä toimivampien asiakasprosessien kehittämiseen.

Uskomme, että kotitalousasiakkaiden asiakasmäärän kasvu jatkuu myös tulevana vuonna ja LähiTapiola Pohjoinen on jatkossakin vahva vaihtoehto kuluttajien mielissä. Yritysasiakkaissamme yksi vuoden painopisteistämme tulee olemaan yritysasiakkaiden palveluprosessien ja toimintamallien kehittäminen sekä kasvun hakeminen.

Tulevaisuudessa entistä vahvempi digitalisoituminen tuo omat muutoksensa alalle ja asettaa uudenlaisia vaatimuksia. Verkkokaupan merkitys korostuu entisestään, kun asiakkaiden päätökset ja valinnat perustuvat helppoon ostokokemukseen. Digitaalinen murros vaikuttaa myös asiakasuskollisuuteen. Asiakasuskollisuus tulee olemaan entistä suurempi haaste, kun asiakkaiden palveluntarjoajan vaihtaminen on entistä helpompaa sähköisten palveluiden myötä. Asiakkaiden vaihtuvuus lisääntyy koko ajan ja asiakkaiden tarpeisiin parhaiten vastaavat toimijat tulevat olemaan voittajia.

Aktiivisella henkilöstöllä loistavaan tulokseen



LähiTapiola Pohjanmaan toimintaympäristö pysyi vuonna 2014 suotuisana ja vakaana. Alueen elinkeinoelämä on menestynyt muuhun Suomeen verrattuna erinomaisesti ja alueen työllisyystilanne on pysynyt vahvana.

Pasi Haarala, toimitusjohtaja

Onnistui erinomaisesti keskeisten avaintavoitteiden osalta. Aktiivisuus pystyttiin nostamaan aivan uudelle tasolle niin nykyisten kuin potentiaalisten asiakkaiden osalta. Asiakaspalvelussa onnistuttiin pitämään puhelin- ja korvauspalvelun taso korkealla ja laadukkaana. Asiakaskohtaamisissa ja myyntiprosesseissa kehityttiin ja luotiin LähiTapiolan tapa kohdata asiakkaat.

Vuoden aikana otettiin myös iso askel eteenpäin henkilöstön työviihtyvyydessä. Yhdessä tekemistä harjoiteltiin muun muassa koko alueyhtiön yhteisissä soittotapahtumissa. Kaikki osallistivat toimenkuvasta ja roolista riippumatta. Parhaina päivinä kontaktoimme jopa yli tuhat asiakasta.

Pohjanmaa

LähiTapiola Pohjanmaa palvelee asiakkaitaan kaksikielisellä Pohjanmaan rannikolla. Toimipisteet sijaitsevat Kokkolassa, Kristiinankaupungissa, Kruunupyssä, Korsnäsissä, Laihialla, Lohtajalla, Närpiössä, Oravaisissa, Pietarsaareissa, Teerijärvellä, Uusikaarlepyssä, Vaasassa, Võyriillä ja Övermalaxissa.

LähiTapiola Pohjanmaan monikanavainen palvelu tarkoittaa, että asiakas voi valita haluamansa asiointitavan henkilökohtaisen tapaamisen, puhelinasioinnin tai internetin välityksellä verkossa tapahtuvan asiointin välillä tai yhdistää näitä asiointitapoja tarpeen mukaan.

Alueyhtiön asiantuntijat tekevät myös sopimuksen mukaan asiakaskäyntejä yrityksissä ja maataloilla.

Yhtiöllä on noin 71 300 asiakasta. Heille alan parasta palvelua tuottaa 100 finanssialan asiantuntijaa.

LähiTapiola Pohjanmaa on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailla on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

Alueyhtiön toiminnalliset tavoitteet olivat aktiivisuus, yhteiset toimintamallit, tehokkuus ja kannattavuus. Kaikessa toiminnassa pyrittiin pitämään nämä asiat kirkkaana mielessä.

Asiakasmäärä kasvoi tuhannella

Yksi vuoden merkittävimmistä tapahtumista oli 1.6. alkanut yhteistyö S-ryhmän kanssa. Yhteistyö takaa uusia etuja nykyisille omistaja-asiakkaille, merkittävän mahdollisuuden uusasiakashankintaan ja uusien toimintamallien ja palveluiden kehittämisen. Alueyhtiön asiakasmäärä kasvoi vuoden aikana yli tuhannella asiakkaalla.

Kiitos parantuneen aktiivisuuden, sitoutuneen ja osaavan henkilöstön ja alkaneen S-yhteistyön alueyhtiön myynti kasvoi vuoden aikana lähes 15 prosentilla. Alueyhtiön maksutulo kasvoi yli tavoitteen ja markkinaosuus kehittyi vahvasti koko toiminta-alueella. Alueyhtiön markkinaosuus ylitti jo selvästi fuusiota edeltäneen tason ja oli vuoden päättyessä 36,5 prosenttia. Liiketoiminnan tulos oli vahva ja ylitti budjetoidun tason.

LähiTapiola Pohjanmaan vahva asiakaskunta muodostuu yksityisasiakkaista, maataloista ja yrittäjistä. Alueella toimii suuri määrä pienyrityksiä ja vahvoina toimialoina esiintyvät erityisesti turkistarhaus ja kasvihuoneviljely. Kasvu oli erityisen vahvaa kasvukeskuksissa ja yritysliiketoiminnassa.

” LähiTapiolan toimintamalli, jossa keskeisinä asioina korostuvat henkilökohtainen ja paikallinen palvelu, näyttää kiinnostavan asiakkaita ja mahdollistavan kasvun myös tulevana vuosina.

Uusia pysyviä asiakkaita

Vuonna 2015 keskeiset tavoitteet voidaan jakaa kolmeen osaan: kasvuun, asiakaskokemuksen parantamiseen ja voittajajoukkueen rakentamiseen. Kaikella tekemisellä pyritään parantamaan asiakaspysyvyyttä ja kasvattamaan uusien asiakkaiden määrää.

Vuoden 2014 onnistumiset antavat alueyhtiölle hyvät mahdollisuudet jatkaa positiivista kehitystä toimialueella. Esimiesten ja henkilöstön kehittämiseen ja työhyvinvointiin tullaan panostamaan merkittävästi. Ryhmän panostukset uusiin terveys- ja hyvinvointipalveluihin muun muassa TerveysHelpin lanseeraaminen luovat hyvät mahdollisuudet kasvutavoitteiden saavuttamiselle.

Tulemme lisäämään henkilöstön määrää vuoden 2015 aikana. Nykyisestä asiakaskunnasta haetaan kasvua erityisesti henkilövakuuttamisen kautta ja keskeisinä kasvualueina ovat alueyhtiön kasvukeskukset sekä yritysliiketoiminta.

Alueyhtiö tuottaa lähes kaikki korvauspalvelusta itsenäisesti. Korvauspalveluihin panostamisesta haetaan selkeää kilpailuetua alueen muihin toimijoihin nähden. Tavoitteena on laadukas ja nopea korvauspalvelu kaikissa kanavissa.

S-yhteistyöstä ja TerveysHelpistä lisäarvoa asiakkaille



Toimintaympäristössä ei tapahtunut vuoden 2014 aikana merkittäviä muutoksia. Maailmanpolitiikan muutokset lisäsivät sijoitustoiminnan riskejä ja heikensivät tuotto-odotuksia. Venäjän talouspakotteet iskivät maatalouteen, joka on yksi merkittävä alueyhtiön liiketoiminta-alue.

Juha Antikainen, toimitusjohtaja

Vuodenvaihteessa 2013–2014 tapahtuneen liiketoimintojen siirron keskusyhtiöstä alueyhtiölle haltuunotto onnistui hyvin. S-yhteistyö käynnistyi suunnitellusti kesällä 2014 ja se paransi alueyhtiön kilpailuasemaa. Sen käynnistäminen tuki strategian toteuttamista tuomalla lisäarvoa asiakkaille.

Toimintojen tehostamisen seurauksena yhdistetty kulusuhde parani strategisten tavoitteiden mukaisesti. LähiTapiola-ryhmän markkinaosuus kasvoi vuonna 2014 Etelä-Pohjanmaalla.

Etelä-Pohjanmaa

LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa palvelee asiakkaitaan Alajärvellä, Alavudella, Evijärvellä, Ilmajoella, Isojoella, Isossakyrössä, Jalasjärvellä, Jurvassa, Karijoella, Kauhajoella, Kauhavalla, Kuortaneella, Kurikassa, Lappajärvellä, Lapualla, Nurmossa, Seinäjoella, Teuvalla ja Ähtärissä.

Asiakas voi valita haluamansa asiointitavan henkilökohtaisen tapaamisen, puhelinasioinnin tai nettiasioinnin välillä tai yhdistää näitä asiointitapoja tarpeen mukaan.

Alueyhtiön asiantuntijat tekevät myös sopimuksen mukaan asiakaskäyntejä yrityksissä ja maataloilla.

LähiTapiola Etelä-Pohjanmaalla on 44 prosentin markkinaosuus alueellaan, ja sillä on 91 100 asiakasta. Heille alan parasta palvelua tuottaa 118 finanssialan asiantuntijaa mukaan lukien edustajat.

LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailta on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa on viime vuosina investoinut merkittävästi uusiin ja uudistettuihin toimitiloihin koko toimialueellaan. Toimitilahankkeet saatiin tältä erää päätökseen, kun Seinäjoen uudet toimitilat valmistuivat maaliskuun alussa 2014.

Entistä tyytyväisempiä asiakkaita

Tehtyjen tutkimusten mukaan alueyhtiömme asiakastyytyväisyys parani vuonna 2014. Asiakkaamme arvostavat palvelua, jota olemme heille tuottamassa.

Markkinajohtajana kaikki asiakasryhmät ovat meille tärkeitä. Olemme ylivoimainen markkinajohtaja vahinkovakuutuksessa toimialueellamme noin 45 prosentin markkinaosuudella. Etelä-Pohjanmaan maakunnassa maataloudella on merkittävä osuus kokonaistaloudessa. Tämä asettaa erityisvaatimuksia alueyhtiön liiketoiminnalle.

Uskon, että hyvät yhteistyökumppanit ja kehittyvät palvelumme parantavat kilpailukykyämme ja uskon johtavan asemamme vakuutusmarkkinoilla entisestään vahvistuvan.

Hyvää paikallista palvelua

Kuluvana vuonna pyrimme säilyttämään paikallisen hyvän palvelun. Tämä on meille erittäin tärkeää korkeasta markkinaosuudestamme johtuen.

Epävarma maailmantalous tekee sijoitustoiminnan haastavaksi, jolloin sijoitustoiminnassa tuotto-odotukset on pidettävä maltillisina. Riittävän tulostason saavuttaminen edellyttää tehokasta toimintaa.

Uskomme, että asiakasmäärämme tulee kasvamaan. S-ryhmän bonusyhteistyö ja TerveysHelppi-palvelu edesauttavat tätä hyvää kehitystä.

Merkittävin myyntipotentiaali löytyy alueen suurimmista taajamista henkilöasiakkaissa ja pienemmissä yrityksissä. Henkilövakuuttamisessa potentiaalia toimialueella on runsaasti.

” Kaikki asiakasryhmät ovat meille tärkeitä. Olemme ylivoimainen markkinajohtaja vahinkovakuutuksessa toimialueellamme noin 45 prosentin markkinaosuudella.

Paikallisia hyvinvointikumppaneita

Alueyhtiön alueella on uusi TerveysHelppi-palvelu otettu hyvin vastaan. Vuonna 2015 henkilövakuuttaminen on yksi keskeisiä teemoja ja TerveysHelppi on mainio uusi palvelumuoto henkilövakuutusasiakkaillemme.

Yhteistyökumppanuuksia tullaan syventämään. Esimerkkinä työhyvinvointihanke Kuortaneen urheiluopiston kanssa. S-yhteistyötä kehitetään edelleen vuoden 2015 aikana.

Yhteisapelillä kärkituloksia Keski-Suomelle



LähiTapiola Keski-Suomi menestyy keskittymällä asiakkaisiin, henkilöstöön ja kannattavuuteen.

Teemu Toivanen, toimitusjohtaja

LähiTapiola Keski-Suomen toimintaympäristö* eli vuonna 2014 osana globaalia markkina- ja suhdannekehitystä. Kuudessa maakuntamme seutukunnassa on yhteensä 23 kuntaa, joissa asuu vajaat 280 000 henkeä. Työpaikkoja viimeksi kuluneen vuoden aikana oli noin 107 800, alueen tuotannon arvonlisäyksen ollessa noin 7,6 miljardia euroa.

Keski-Suomen maakunnan osuus koko maan väestöstä että työpaikoista on noin 5 prosenttia. Toimintaympäristössä tapahtuneita selkeitä ja erityisesti LähiTapiolalle merkityksellisiä trendejä olivat digitalisoituminen, muuttoliike kasvukeskuksiin, väestön ikääntyminen, talouden jatkuva epävarmuus, kestävä kehitys ja yhteiskuntavastuu.

Keski-Suomi

LähiTapiola Keski-Suomi on vahva alueyhtiö osana LähiTapiola-ryhmää. Paikallisuus ja kannattava toimintamme antaa meille mahdollisuuden tuottaa alan parhaita hyötyjä ja korvauspalvelua keskisuomalaisille omistaja-asiakkaillemme.

LähiTapiola Keski-Suomi palvelee 131 motivoituneen ammattilaisen voimin yhteensä 17 toimistolla. Toimistomme sijaitsevat Hankasalmella, Jyväskylässä, Jämsässä, Kangasniemellä, Karstulassa, Keuruulla, Kuhmoisissa, Laukaassa, Palokassa, Petäjavedellä, Pihtiputaalla, Saarijärvellä, Uraisilla, Viitasaarella ja Äänekoskella.

LähiTapiola Keski-Suomi on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailla on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen. Yhtiökokouksessa keskinäisen yhtiön omistaja-asiakkaat valitsevat hallintoneuvoston. Hallintoneuvosto valitsee hallituksen.

LähiTapiola Keski-Suomi onnistui epävakaasta taloudellisesta toimintaympäristöstä ja kiristyneestä kilpailusta huolimatta säilyttämään kärkipaikkansa alueensa suurimpana ja vakavaraisimpana vahinkovakuuttaja vuonna 2014.

Markkinaosuutemme vahinkovakuuttamisen markkinajohtajana on Keski-Suomessa noin 32 prosenttia. Avasimme kolme täysin uudella ilmeellä olevaa toimistoa Keljossa, Palokassa ja Äänekoskella. Toimimme yhteiskuntavastuun periaatteiden mukaisesti ympäri Keski-Suomen. Alueelle kastettiin LähiTapiola-pelastusalus ja sammutinhuoltopäivillä tarkistimme tuhansia asiakkaidemme sammuttimia.

Taitopelaajia ja oikeita kumppaneita

Merkittävin menestyksen takaaja vuonna 2014 oli yhteistyö paikallisten kumppaneiden kanssa. Uusia kumppanuuksia solmimme niin korvauspalvelun laadun takaamiseksi kuin yhteiskuntavastuun saralla. Yhteistyö S-ryhmän kanssa antoi meille mahdollisuuden palvella asiakkaitamme entistä monipuolisemmin ja laajemmalla palveluverkostolla. Strategiamme kulmakivenä on myös menestyvä ja hyvinvoiva henkilöstö. Aktiivisella yhteistyöllä sekä henkilöstön huippuosaamiseen panostamisella uskomme löytäneemme keinot tuottaa finanssialan parasta palvelua.

Vuoden 2015 toimintaympäristön talouden näkymiin liittyy entistä enemmän epävarmuutta. Kokonaisuutena lähivuosien talousnäkymät säilyvät haasteellisina. Kestävää, vahvaa ja tasapainoista kasvua ei ole näköpiirissä ennen kuin

” Aktiivisella yhteistyöllä sekä henkilöstön huippuosaamiseen panostamisella uskomme löytäneemme keinot tuottaa finanssialan parasta palvelua.

talouksien rakenteelliset ongelmat on ratkaistu. Keski-Suomen vahvuuksia ovat muun muassa tutkimus- ja kehittämistoiminta, hyvinvointipalvelut sekä osaamisintensiiviset liike-elämäpalvelut. Heikkouksina ovat kotimaisen kysynnän hiipumisen myötä tapahtuneet palvelualojen kasvun pysähtyminen, Jyväskylän seudun ulkopuolinen alueiden elinvoiman hiipuminen, työttömyys sekä kuntien heikko taloustilanne.

LähiTapiola Keski-Suomen kasvun tukena ovat viime vuoden tapaan parhaat asiakashyödyt, kannattavuus kaikissa valinnoissa sekä menestyvä ja hyvinvoiva henkilöstö. Panostaminen yhteistyön kehittämiseen asiakkaan hyväksi on edelleen yksi strategiamme kulmakiviä. Uskomme, että paikallisella yhteistyöllä asiakkaan etua hakeva toimija on myös tulevaisuuden voittaja.

*Keski-Suomen maakunnan kehityskuvaan liittyvät tiedot on koottu Keski-Suomen aikajana -julkaisusta (helmikuu 2014). Julkaisun takana ovat Keski-Suomen liitto, Keski-Suomen kauppakamari ja Jykes.

Palvelu ja tavoitettavuus tekevät lähipalvelun



LähiTapiola Idälle vuosi 2014 oli toiminnallisesti merkittävä. Myynti kasvoi ja kehittyi tavoitteen mukaisesti. Tutkimuksen mukaankin asiakkaiden saama palvelukokemus parani huomasti.

Juha Mäkinen, toimitusjohtaja

Saavutimme tavoitteet lähes kaikilla strategisilla osa-alueilla ja osin jopa ylitimmekin ne. Asiakaspalvelun laatuun ja osaamistasoon panostimme koko vuoden ja kehitys näkyy toimistojemme palvelutasossa.

Meitä auttoi strategisten painopisteiden toteutumisessa koulutukset, selkeät tavoitteet, säännöllinen seuranta ja poikkeamiin reagointi.

Otimme käyttöön uuden puhelinjärjestelmän. Alun haasteiden jälkeen järjestelmä toimii. Oma alueellinen puhelintiimimme pystyy vastaamaan puhelusta jo 90 prosenttiin. Haluamme palvella asiakkaitamme itse myös puhelimesta – emme numeroviidakon takaa.

Itä

LähiTapiola Idällä on yksitoista konttoria, jotka palvelevat maanantaista perjantaihin ilman ajanvarausta. Konttorit sijaitsevat Iisalmessa, Ilomantsissa, Joensuussa, Kiteellä, Kiuruvedellä, Lapinlahdella, Lieksassa, Nilsiässä, Nurmeksessa ja Polvijärvellä. Pyrimme tuottamaan palvelut mahdollisimman laadukkaasti ja monipuolisesti omalla alueella. Alueyhtiöllä on myös oma puhelinpalvelutiimi, jotta voimme vastata asiakkaiden puheluihin itse.

Alueyhtiö palvelee niin henkilö- kuin maatala-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaitakin. LähiTapiolan tuotteisiin ja palveluihin kuuluvat vahinko- ja henkivakuuttaminen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Kauttamme saat myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut.

LähiTapiola Itä on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailla on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen. Omistaja-asiakkaat valitsevat yhtiökokouksessa alueyhtiölle hallintoneuvoston, jonka jäsenet ovat eri puolilta toimialuetta. Hallintoneuvosto puolestaan valitsee alueyhtiön hallituksen.

Aloitimme strategisen yhteistyön S-ryhmän kanssa kesäkuun alussa. Tämän merkitys asiakkaillemme ja myös LähiTapiolalle on ollut merkittävä. Saavutuksista tärkein on EPSI Ratingin tulokset, jossa Idän alueyhtiö menestyi erinomaisesti. Toinen merkittävä saavutus oli onnistuminen henkivakuutusmyynnissä ja erityisesti sen kehityslukemat.

Täydenpalvelun vakuuttaja

Myynti kasvoi vuonna 2014 henkilö-, yritys- ja maatilasegmenteissä. Markkinaosuutemme on toimialueellamme noin 37 prosenttia. Maksutulostamme yli 60 prosenttia tulee henkilöasiakkailta ja noin 20 prosenttia yritys- ja maatilapuolelta. Alueeltamme löytyy vahvaa yrityskulttuuria sekä elinvoimaista maataloutta. Näin ollen kaikkien kolmen asiakasryhmän merkitys on suuri ja panostamme näihin kaikkiin osa-alueisiin.

Markkinatilanne on haastava vakuutusosalalla. Osa alan toimijoista vähentää kaikki palvelut ja myy käytännössä pian vain verkossa. Toiset hoitavat pelkästään myyntitoimintaa, mutta eivät puutu esimerkiksi korvaustoimintaan.

LähiTapiola Itä tarjoaa täyden palvelun vakuutuspalvelut ja korvaustoiminnan sekä laajan asiakaspalvelun asiakkailleen ilman ajanvarausta. Olemme ainoa vakuutusyhtiö, jonka toiminta on aidosti alueellista ja vakuutusmaksut vahvistavat oman talousalueen kehitystä. Uskon, että tällä on merkitystä.

” 11 toimistoamme ovat avoinna viitenä päivänä viikossa 9.00–16.30, pääset palveluun ilman ajanvarausta ja puheluusi vastaa aito lähitapiolalainen. Lisäksi hoidamme korvauksetkin paikan päällä.

Palveluun panostetaan

Tulevan vuoden tärkein tavoite on terve kasvu. Ammattitaitoinen henkilökuntamme on valmis aktiiviseen työhön ja uskomme, että laadukas palvelu, hyvät ja kilpailukykyiset tuotteet kiinnostavat myös asiakkaita.

Kilpailu alalla kiristyy entisestään ja asiakaskäyttäytyminen muuttuu. LähiTapiolalta se edellyttää aktiivista seurantaa ja rohkeutta olla mukana kehityksessä. Palvelu eri muodoissaan tulee olemaan jatkossakin yksi tärkeimpiä kilpailuetujamme ja siihen LähiTapiola haluaa panostaa.

Alueyhtiömme markkinaosuus on 37 prosenttia, joten mitään ”räjähdysmäistä” kasvua ei voi odottaa. Muuttotappio vaikuttaa asiakasmäärien kehitykseen. Uskomme kuitenkin, että saamme kasvua kuluvan vuoden aikana. Eniten kasvun mahdollisuuksia näemme yritysasiakasliiketoiminnassa. Syksyllä lanseeraamamme TerveysHelppi-palvelu on saanut niin hienon vastaanoton, että uskomme sairauskulu- ja lapsivakuutusten myynnin kasvuun.

Vahvan kasvun vuosi



Kokonaistuloksemme muodostui hyväksi, kun myös sijoituspuolella vuosi oli hyvä. Vakavaraisuutemme säilyi erinomaisella tasolla. Vahvat talouslukumme antavat hyvän pohjan kehittää entisestään yrityksemme toimintaa.

Pekka Kirvesmies, toimitusjohtaja

Kahden perinteikkään vakuutusyhtiön yhdistäminen yhdeksi vakuutusyhtiöksi on ollut vaativa, mutta mielenkiintoinen tehtävä. Vuosi 2014 oli LähiTapiola Savon rakentamisessa haasteellisin vuosi. Kuluneen vuoden alussa henkilökuntamme oli kovilla uusien tuotteiden ja uusien järjestelmien ristipaineessa. Ammattitaitoinen ja palveluhenkinen henkilökuntamme selviytyi tilanteesta kiittävästi.

Vuoteen 2015 siirryttäessä integraatioprosessi on jo huomattavasti viime vuotta pidemmällä ja pystymme keskittymään entistä paremmin nykyisten asiakkaittemme palvelemiseen ja markkinaosuutemme hallittuun kasvattamiseen.

Vahinkopuolella vuoden 2014 alkupuolella maksettiin vielä paljon edellisen vuoden lopun myrskyvahinkoja. Toimintavuonna oli etenkin maatilasektorilla muutamia suuria palovahinkoja.

Savo

LähiTapiola Savo on aito savolainen vakuutusyhtiö, joka palvelee asiakkaitaan Joroisissa, Keiteleellä, Kuopiossa, Leppävirralla, Pieksämäellä, Pielavedellä, Rautalammilla, Siilinjärvellä, Suonenjoella, Tuusniemellä ja Varkaudessa.

LähiTapiola Savolla on noin 64 300 vakuutusasiakasta. Henkilöstömäärä on 91. LähiTapiola Savon markkinaosuus vahinkovakuutuksissa on noin 36 prosenttia.

Yritysvakuutuksissa asiakaspeitto on lähes 50 prosenttia.

Alueyhtiö palvelee lähellä henkilö-, maatala-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. LähiTapiolan tuotteisiin ja palveluihin kuuluvat vahinko- ja henkivakuuttaminen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Kauttamme saa myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut.

LähiTapiola Savo on asiakkaidensa omistama. Asiakkailta on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen. Omistaja-asiakkaat valitsevat yhtiökokouksessa alueyhtiölle hallintoneuvoston, jonka jäsenet ovat eri puolilta aluetta. Hallintoneuvosto valitsee LähiTapiola Savon hallituksen.

Kokonaisuutena vahinkovuosi oli suhteellisen normaali. Jälleenvakuutuksessa omavastuumme oli toimintavuonna 250 000 euroa, joten yksittäiset vahingot eivät vaikuttaneet merkittävästi vakuutustoimintamme kannattavuuteen.

Asiakasmäärämme kääntyi vuoden 2014 toisella kvartaalilla voimakkaaseen kasvuun. Osaltaan tilannetta edesauttoi oman organisaatiomme saaminen hyvään kuntoon. Toki kasvuumme tuki merkittävästi myös vuoden 2014 kesästä aloittamamme bonusyhteistyö S-ryhmän kanssa. Markkinaosuutemme kasvoi voimakkaasti vuoden 2014 aikana varsinkin henkilöasiakassegmentissä. Pärjäsimme kovassa kilpailussa hyvin myös muissa asiakassegmenteissä.

Kokonaistuloksemme muodostui hyväksi, kun myös sijoituspuolella vuosi oli hyvä. Vakavaraisuutemme säilyi erinomaisella tasolla. Vahvat talouslukumme antavat hyvän pohjan kehittää entisestään yrityksemme toimintaa. Keskinäisen yrityksen kassasta ei jaeta osinkoja ulkopuolisille omistajille vaan kertynyttä omaisuutta voidaan käyttää palveluiden parantamiseen.

Lisäsimme toimintavuonna merkittävästi henkilökuntaamme. Siirsimme aiemmin Espoossa tehtyjä töitä alueelle hoidettavaksi. Vahvistimme sekä asiakaspalveluamme että korvauspalveluamme. Pystyimme oman henkilökuntamme lisäämisellä parantamaan palveluamme kustannustehokkaalla tavalla. Toisaalta vahvistimme myyntiämme pystyäksemme vastaamaan voimakkaasti kasvaneeseen kysyntään.

Vahvaa kasvua ja palveluiden kehittämistä

Tavoittelemme vuonna 2015 merkittävää markkinaosuuden kasvua. Organisaatiomme, tuotteemme ja asiakasetumme ovat hyvässä kunnossa. Myös entisestään tiivistyvä yhteistyö S-ryhmän kanssa antaa hyvät mahdollisuudet vahvan kasvun toteuttamiseen.

” Vuonna 2014 asiakasmäärämme kääntyi voimakkaaseen kasvuun. Uskon kehityksen jatkuvan suotuisana myös tulevana vuosina.

Pystymme asiakkaiden omistamana ja alueellisena toimijana tuottamaan nykyisille ja tuleville asiakkaillemme kilpailijoihin nähden yliveritaiset palvelut. Tulemme edelleen jatkamaan voimakkaasti niin tuotteittemme kuin palveluprosessiemme kehittämistä. Yhtenä hyvänä esimerkkinä tästä on vuoden 2014 lopulla henkilövahingoissa käyttöön ottamamme TerveysHelppi.

S-ryhmän kanssa alkanut yhteistyö tuottaa myös asiakkaillemme uusia etuja ja lisää entisestään yrityksemme tuotteiden ja palveluiden kiinnostavuutta markkinoilla. Palvelemme asiakkaitamme jatkossakin niin toimistoilla, asiakkaiden luona, puhelimesta kuin verkossa. Keskinäisenä yrityksenä pidämme alkavanakin vuonna mielessämme, että kaikki vakuutusnottajamme ovat samalla omistajiamme. Koska asiakkaamme samalla omistavat yrityksemme, ei omistajien ja asiakkaiden välille synny ristiriitaa.

Hyvä palvelu on toimintamme kulmakivi



Kesäkuun alussa käynnistynyt strateginen yhteistyö S-ryhmän kanssa kasvatti LähiTapiola Savo-Karjalan asiakasmäärää. Syksyllä myös markkinaosuus nousi.

Ahti Haataja, vt. toimitusjohtaja

Yleisen taloustilanteen epävarmuus Euroopassa sekä Venäjällä heijastuivat selkeästi myös alueemme talouteen. Yritysten investointikynnys oli koko vuoden korkea ja monet työnantajat mieluummin vähensivät henkilöstön määrää eikä ikäviltä irtisanomisilmoituksilta vältytty alueemme yrityksissä. Venäjän ruplan devalvoituminen ja siitä seurannut venäläisten matkailijoiden määrän romahdus oli paha isku alueemme matkailulle. Onneksi loppuvuotta kohden oli havaittavissa positiivisia talouden elpymisen merkkejä. Erityisen rohkaisevia olivat metsäteollisuuden merkittävät investointipäätökset, jotka tukevat alueemme metsätaloutta.

Savo-Karjala

LähiTapiola Savo-Karjalan alueyhtiö sijoittuu Järvi-Suomeen, Etelä-Savon ja Etelä-Karjalan maakuntien alueelle. Alueyhtiö palvelee Heinävedellä, Juvalla, Kerimäellä, Mikkelissä, Mäntyharjulla, Parikkalassa, Rantasalmella ja Savonlinnassa.

Alueemme on tunnettu upeista maisemistaan ja puhtaasta luonnostaan. Olemme alueellamme vahinkovakuuttajana markkinajohtaja, tarjoamme palveluitamme laajan palveluverkoston kautta 51 000 asiakkaallemme. LähiTapiola Savo-Karjalan henkilöstömäärä on 73.

LähiTapiola Savo-Karjala on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailta on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

Pitkän historian ensimmäinen toimintavuosi

LähiTapiola Savo-Karjalan integraatio osana LähiTapiola-ryhmän muodostamista saatiin valmiiksi kun yhtiö nyky muodossa aloitti toimintansa 1.1.2014.

Vuoden ensimmäiset kuukaudet olivat henkilöstöllemme haasteellisia. Uusien toimintamallien ja prosessien omaksumiseen kului paljon aikaa ja kilpailijoidemme aktiivisuus näkyi asiakaskannassamme.

Merkittävä käänne yhtiömme toiminnassa tapahtui touko-kesäkuussa. Kesäkuun alussa käynnistynyt strateginen yhteistyö S-ryhmän kanssa näkyi kasvaneena asiakasmääränä loppuvuoden aikana. Oman organisaation aktiviteetin taso ja myyntitulokset olivat tavoitteiden mukaiset ja pystyimme kesän jälkeen kasvattamaan markkinaosuuttamme. Liiketoimintastrategiamme kulmakivi, hyvä palvelu, toteutui koko vuoden ajan. Henkilöstömme positiivinen työskentelyote näkyi erittäin korkeana asiakastytyvyytenä.

Yhtiön vahinkovuosi 2014 oli erittäin haasteellinen. Yhtiön kantaan kohdistui 11 yli 100 000 euron vahinkoa, josta kahden vahingon korvaus oli yli miljoona euroa. Suurten vahinkojen korvausmäärä on merkittävästi pitkän ajan keskiarvoja korkeampi. Yhtiön korvaussuhde oli tavoitetasoa korkeampi ja yhdistetty kulusuhde oli hieman yli 100 prosenttia. Yhtiön sijoitustoiminnan tulos muodostui hyväksi ja yhtiön liiketulos oli positiivinen.

Tavoitteenamme markkinaosuuden kasvu ja paras asiakastytyvyisyys

LähiTapiola Savo-Karjalan avaintavoitteet vuodelle 2015 muodostuvat hyvästä palvelukokemuksesta sekä aktiiviseen myyntiin panostamisesta. Asiakasmäärissä ja markkinaosuuksissamme tavoittelemme selkeää kasvua. Panostamme organisaatiomme myynnilliseen aktiivisuuteen ja suunnitellut lisäresurssit suuntamme myyntiin ja asiakkaidemme palveluun. Asetetut tavoitteet saavutamme hyvällä yhteishengellä ja oikealla palveluasenteella.

” LähiTapiola Savo-Karjalan avaintavoitteet vuodelle 2015 muodostuvat hyvästä palvelukokemuksesta sekä aktiiviseen myyntiin panostamisesta.

Jatkamme voimakasta panostustamme S-ryhmän kanssa tehtävään yhteistyöhömmä ja tavoitteenamme on liittää valtaosa asiakkaistamme S-ryhmän bonuksen piiriin. Tulemme alkuvuodesta avaamaan yhdessä S-Pankin ja SuurSavon Osuuskaupan kanssa kaksi palvelupistettä Mikkelin Stellaan sekä Savonlinnan Prismaan. Molempien toimipaikkojen asiakasvirrat tarjoavat merkittävän asiakashankinta- ja palvelupotentiaalin.

Tavoitteena kasvu kaikissa segmenteissä



LähiTapiola Kaakkois-Suomelle vuosi 2014 oli hyvä, asiakkaillemme sattui erittäin vähän suurvahinkoja. Saimme asiakasmäärämme ja maksutulomme kotitalousasiakkaiden osalta selkeään kasvuun. Vuonna 2015 tulemme edelleen panostamaan kasvuun kaikissa asiakassegmenteissämme. Myös henkilövakuuttaminen on yksi keskeinen painopisteemme vuonna 2015.

Teemu Routti, toimitusjohtaja

Vuoden 2014 keskeisiä tavoitteita LähiTapiola Kaakkois-Suomessa olivat asiakastyytyvyyden kehittäminen, vahinkovakuutusvolyymien ja asiakasmäärien saaminen kasvu-uralle sekä henkilöstön työtyytyväisyyden parantaminen. Nämä tavoitteet haluttiin saavuttaa niin, että samalla varmistetaan yrityksen ydinliiketoiminnan kannattavuus.

Vuosi 2014 oli suurvahinkojen osalta LähiTapiola Kaakkois-Suomelle ja sen omistaja-asiakkaille erityisen suotuisa. Suuret myrskyt kiersivät toimialueemme ja myös muilta suurilta vahingoilta vältyttiin.

Kaakkois-Suomi

LähiTapiola Kaakkois-Suomi toimii Etelä-Karjalan ja Etelä-Kymenlaakson alueella. Alueyhtiö palvelee henkilö-, maatalo-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. LähiTapiolan tuotteisiin ja palveluihin kuuluvat vahinko- ja henkivakuuttaminen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Kauttamme saat myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut.

Palvelemme asiakkaita Haminassa, Imatralla, Joutsenossa, Kotkassa, Lappeenrannassa, Luumäellä, Ruokolahdella, Savitaipaleella ja Virolahdella yhteensä 11 toimistossa ja palvelupisteessä.

Tarjoamme henkilökohtaista ja paikallista palvelua, tavoitteenamme on huolehtia asiakkaidemme tärkeimmistä asioista asiantuntemuksella ja aidosti välittäen. LähiTapiola Kaakkois-Suomen hoitovastuulla on noin 62 800 asiakasta. Henkilöstöä on 86 henkilöä.

LähiTapiola Kaakkois-Suomi on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailta on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

Vuonna 2012 alkanut Lähivakuutuksen ja Tapiolan integraatioprosessi saavutti yhden merkittävän tavoitteensa vuoden 2014 alussa, kun Tapiola-taustainen vapaaehtoinen vakuutuskanta Kaakkois-Suomessa siirtyi LähiTapiola Kaakkois-Suomen vastuulle. Tämä yritysjärjestely, joka on kokonaisuudessaan ollut yksi finanssialan merkittävimmistä järjestelyistä, on vaatinut paljon työtä. Omistaja-asiakkaamme ovat suhtautuneet muutokseen ja sen tuomiin mahdollisuuksiin erittäin positiivisesti.

LähiTapiola Kaakkois-Suomen vahvuutena on laajan toimipisteverkoston ohella myös paikallinen päätöksenteko. Palvelemme asiakkaitamme 11 toimistossa ja palvelupisteessä. Henkilöstömme työskentelee strategiamme mukaisesti mahdollisimman suurelta osin asiakaspalvelu- ja myyntityössä sekä korvauspalvelussa.

LähiTapiolan markkinaosuus henkilöautojen liikennevakuutuksissa nousi toimialueellamme vuoden 2014 aikana 1,2 prosentilla. Tämä kuvaa hyvin yrityksen menestymistä kotitalousasiakassegmentissä.

S-yhteistyöllä uusia asiakkaita

Merkittävänä menestystekijänä toimi LähiTapiolan ja S-ryhmän kumppanuuteen liittyvä, vuoden 2014 kesäkuussa alkanut S-ryhmän bonusyhteistyö. Asiakkaamme saavat yhteistyön kautta merkittäviä etuja asiakkuudestaan ja olemme saaneet lukuisan määrän uusia asiakkaita nyt alkaneen yhteistyön ansiosta.

Alueyhtiön omalla vastuulla oleva vapaaehtoisten vakuutuslajien vakuutuskanta kasvoi vuoden 2014 aikana yli 5 prosentilla.

Yrityksen asiakastyytyväisyys kehittyi vuoden 2014 aikana tehtyjen tutkimusten mukaan suotuisasti. Myös henkilöstömme tyytyväisyys kehittyi vuoden 2014 aikana hyvään suuntaan. Keskeiset tavoitteet vuodelle 2014 siis saavutettiin. Vakavaraisen LähiTapiola Kaakkois-Suomen liiketoiminta on selkeällä kasvu-uralla. Vuoden 2015 haastavia tavoitteita lähdemme tavoittelemaan työhönsä sitoutuneen henkilökunnan ja palveluumme pääosin erittäin tyytyväisten asiakkaidemme kanssa.

Vuonna 2014 realisoitunut Venäjän ruplan merkittävä heikkeneminen, EU:n Venäjään kohdistamat pakotteet sekä Venäjän vastatoimenpiteet aiheuttivat selviä heijastevaikutuksia elinkeinotoimintaan kaakkoisessa Suomessa. Asiakasyritystemme toiminnan tuloksellisuuden kautta ne vaikuttivat myös LähiTapiola Kaakkois-Suomen toimintaan.

” Vuoden 2014 osalta olemme tyytyväisiä asiakasmäärän ja markkinaosuuden kasvuun kotitalouksien osalta. Vuonna 2015 tavoitteenamme on kasvaa kaikissa asiakas- ja tuotesegmenteissä.

Palvelut asiakasta lähelle

LähiTapiola Kaakkois-Suomen markkinaosuus toimialueellaan on 32 prosenttia. Sen volyymiltään merkittävin asiakasryhmä on kotitalousasiakkaat. Alueyhtiöllä on merkittävä markkinaosuus maa- ja metsätalousasiakkaiden vakuuttajana. Myös yritys- ja yrittäjäasiakkaat arvostavat LähiTapiola Kaakkois-Suomen laajaa toimipisteverkostoa ja henkilökohtaista palvelua.

LähiTapiola Kaakkois-Suomi tavoittelee vapaaehtoisten vahinkovakuutuksen maksutulossa 7,5 prosentin kasvua, joka on markkinatilanteeseen ja yleiseen taloustilanteeseen verrattuna erittäin haastava. Vuoden 2015 yhtenä toiminnallisena tavoitteena on, että avaamme asiakkaiden kanssa keskustelut henkilövakuutusten, erityisesti riskihenkivakuutusten tärkeydestä ja tarjoamalla asiakkaidemme tarpeisiin ratkaisuja olemme tuottamassa omistaja-asiakkaillemme taloudellista turvaa suurimpien riskien varalta.

Terveyteen ja hyvinvointiin panostaminen näkyy toimialallamme vahvasti. LähiTapiola-ryhmän lanseeraama TerveysHelppi-palvelu on osa LähiTapiolan terveys- ja hyvinvointistrategian toteuttamista. TerveysHelppi on yksi osa palvelupakettia, jonka me luotettavana turvallisuuden ja hyvinvoinnin asiantuntijana voimme asiakkaillemme tarjota. TerveysHelppi on ollut yksi suosituimmista LähiTapiolan palveluista vuonna 2014 ja uskomme, että tyytyväisten asiakkaiden määrä tulee kasvamaan myös jatkossa.

Pyrimme tuomaan merkityksellisiä palveluprosesseja lähemmäksi asiakasta. Yhtenä tärkeänä tavoitteena on, että alueyhtiön omia resursseja paikallisen ja henkilökohtaisen korvauspalvelukokemuksen turvaamiseksi lisätään niin vahinkotarkastuksen kuin korvauskäsittelytyönkin osalta. Strategian mukaisesti myös merkittävä osa puhelimitse tapahtuvasta asiakaspalvelutyöstä tullaan jatkossa tekemään alueyhtiön alueella.

Kannattavaa kasvua kovassa kilpailussa



LähiTapiola Vellamon tulos vuodelta 2014 oli erinomainen. Jatkossa kasvua haetaan erityisesti maksutuloon ja asiakasmäärään.

Jukka Hertti, toimitusjohtaja

Strateginen tavoitteemme vuodelle 2014 oli 5 prosentin kasvu, joka saavutettiin lähes kokonaan kovan kilpailun keskellä. Ilahduttavaa oli, että vakuutusliiketoiminta itsessään oli selvästi kannattavaa. Yhdistetty kulusuhde oli 94,9 prosenttia.

Merkittävimpanä toimenpiteenä strategian toteutumisessa oli S-ryhmän kanssa tehtävän yhteistyön nopea ja tehokas käynnistyminen sekä asiakashankinnassa onnistuminen. Uskomme myös, että uusi TerveysHelppi-palvelu tarjoaa ainutlaatuisen palvelukonseptin henkilövakuutusten saralla. TerveysHelppiin soittamalla asiakasta neuvotaan hoitotarpeissa tai tarvittaessa ohjataan paikalliselle yksityiselle lääkäriasemalle, jossa myös hänen korvausasiansa otetaan haltuun saman tien.

Saavutimme myös liiketaloudelliset tavoitteet ja yksityistalousliiketoiminnan kehitys nousi selkeään kasvuun. Maatilaliiketoiminnassa säilytimme asemamme.

Vellamo

LähiTapiola Vellamo on toimialueensa vahinkovakuuttamisen markkinajohtaja. LähiTapiola Vellamo palvelee henkilö-, maatala-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita Kouvolassa, Päijät-Hämeessä sekä Hyvinkään ja Riihimäen seutukunnissa. LähiTapiolan tuotteisiin ja palveluihin kuuluvat vahinko- ja henkivakuuttaminen sekä sijoittaminen ja säästäminen. Kauttamme saat myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut.

Alueyhtiöllämme on pitkät perinteet. LähiTapiola Vellamo on syntynyt Päijät-Hämeessä lähes 150 vuotta sitten ja on täysin suomalainen yritys. Vuoden 2013 alusta aloitti nyky muodossaan toimintansa LähiTapiola Vellamo Keskinäinen Vakuutusyhtiö, joka muodostui Lähivakuutuksen ja Tapiolan yhdistyessä.

LähiTapiola Vellamo on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailla on todelliset ja toimivat vaikuttamiskanavat ja äänioikeus alueyhtiön yhtiökokouksessa. Keskinäisen yhtiön omistaja-asiakkaat valitsevat yhtiökokouksessa hallintoneuvoston, johon kuuluu tällä hetkellä 47 jäsentä eri puolilta Vellamon toiminta aluetta. Hallintoneuvosto valitsee 12-henkisen hallituksen, joka mm. laatii yhtiön strategian ja valvoo sen toteutumista.

Yritysassiakasliiketoiminnan tulosta heikensi voimakas hintakilpailu. Ajoneuvojen rekisteröintiasemamme vahvistui selkeästi. Markkinaosuutemme kasvoi henkilöautoissa yhden prosenttiyksikön.

Asiakasmäärämme jatkoi kasvuaan. Kaikkiaan saimme 1 800 uutta asiakasta. Etenkin syksyn valtakunnallinen asiakashankintakampanja onnistui erinomaisesti niin myyjä- kuin koko alueyhtiötasolla.

Markkina-asemamme säilyi entisellään. Myynti toteutui tavoitteen mukaisesti kaikilla liiketoiminta-alueilla ja sen kasvu oli lähes 30 prosenttia. Tästä voimme kiittää sitoutunutta henkilöstöämme ja yrittäjäsuhteista myyntikanavaa.

Uudistuksia konttoreissa ja organisaatiossa

Olemme pyrkinneet lisäämään tavoitettavuuttamme uudistamalla toimistoverkostoamme nykyaikaistamalla olemassa olevia toimistoja ja perustamalla uusia. Viimeisimpänä valmistui pääkonttorimme Lahdessa. Kouvolassa tullaan yhdistämään kaikki palvelut saman katon alle vuoden 2015 alussa.

Onnistuneet organisaatiouudistukset vauhdittivat koko alueyhtiön positiivista kehitystä. Henkilökunnan tyytyväisyysindeksi parani entisestään monista muutoksista huolimatta. Nyt organisaatio on valmis vastaamaan ryhmän kasvuhaasteeseen.

Vuoden 2015 kasvuun olemme varautuneet rekrytoimalla uusia toimijoita. Kasvua haetaan sekä maksutulon että asiakasmäärään.

Vellamon toiminta-alueella on työllisyystilanne säilynyt valitettavan heikkona, joka synnyttää tarvetta erilaisiin maksujärjestelyihin. Vain muutama kunta toiminta-alueellamme päätyi muuttovoittoiseksi. Myös uusia yrityksiä perustetaan valitettavan vähän.

Tapahtumarikas vuosi

Yksi tärkein asiakkaillemme suunnattu tapahtuma oli joulun alla toteutetut joulukonsertit sekä Lahdessa että Kouvolassa. Konsertteihin osallistui yhteensä vajaa kolmetuhatta asiakasta. Saamamme palaute oli erittäin positiivista ja kannustavaa.

” Merkittävimpänä toimenpiteenä strategian toteutumisessa oli S-ryhmän kanssa tehtävän yhteistyön nopea ja tehokas käynnistyminen sekä asiakashankinnassa onnistuminen.

Perinteiset sammutintarkastukset toteutimme tänä vuonna 12 paikkakunnalla. Tapahtumissa tarkastettiin runsaat 2 500 sammutinta.

Taiteilija Matti Koskelan Heijastus-veistos siirrettiin Lahden kaupungin taidemuseon varastosta sille kuuluvalla paikalle Lahteen, uuden pääkonttorimme Aleksanterinkatu 11 asiakastilaan. Veistos on Lahden Taidemuseon omistuksessa, mutta nyt nähtävänä taas myös yleisölle ylösousevine elementteineen. Veistos kuvaa kasvua ja sen voimaa.

Alueyhtiömme osallistui vahvasti nuorten työllistämiseen tarjoamalla kesätyöpaikan runsaalle kahdellekymmenelle nuorelle. Saimme kokea, että nuorissa on tulevaisuus. Vakuutus- ja finanssiala tuntuu iloksemme kiinnostavan erityisesti opiskeluaikaisia. Yhteiskuntavastuu oli alueyhtiössämme läpi vuoden kantavana ajatuksena.

Haluan kiittää asiakkaita uskollisuudesta ja luottamuksesta muutoksemme keskellä. Koko organisaatiomme on teitä varten. Haluamme tarjota teille entistä laadukkaampaa henkilökohtaista palvelua.

Olemme asiakasomistajiemme asialla



LähiTapiola Pirkanmaa on osa Pirkanmaan alueen kasvua ja menestystä. Jatkuva kasvu ja toiminnan systemaattinen tehostaminen tuottivat hyvän tuloksen myös vuonna 2014.

Pentti Kuusela, toimitusjohtaja

Toimintaympäristö pysyi viime vuonna edelleen vaikeana. Taloudellisen taantumun syveneminen hidasti erityisesti yritysten, mutta myös yksityistalousasiakkaiden maksutulon kasvua. Valtakunnallisessa vertailussa onnistuimme kuitenkin hyvin. Taantumankin keskellä Pirkanmaa on selkeä kasvialue, joka tarjoaa hyvät menestymisen mahdollisuudet.

Toimintamme eteni vuonna 2014 strategian mukaisesti ja onnistuimme saavuttamaan asettamamme tavoitteet. Kannattavuutta ja huolellista riskinvalintaa korostavan strategiamme rinnalla saavutimme myös niin myyntiä kuin markkina-aseman vahvistamista koskevat tavoitteemme.

Vakuutuskantamme rakenne säilyi ennallaan. Henkilöasiakkaiden osuus asiakaskannastamme on kaksi kolmasosaa ja yritysten sekä maatalojen osuus yksi kolmasosa. Maksutulomme kasvoi viime vuonna 4,9 prosenttia ja markkinaosuutemme oli vuoden vaihteessa 25,4 prosenttia. Toiminnan tehostamisen seurauksena vuoden 2014 toiminnan tulos nousi lähes 1,8 miljoonaan euroon (816 000 euroa v 2013).

Pirkanmaa

LähiTapiola Pirkanmaa palvelee Hämeenkyrössä, Kangasalla, Mouhijärvellä, Nokialla, Orivedellä, Ruovedellä, Sastamalassa, Tampereella, Vammalassa, Virroilla ja Ylöjärvellä.

Alueyhtiön monikanavainen palvelu tarkoittaa, että asiakas voi valita haluamansa asiointitavan henkilökohtaisen tapaamisen, puhelinasiointin ja nettiasioinnin välillä tai yhdistää näitä tarpeen mukaan. Alueyhtiön asiantuntijat tekevät myös sopimuksen mukaan asiakaskäyntejä.

LähiTapiola Pirkanmaalla on noin 89 000 asiakasta. Heille alan parasta palvelua tuottaa 106 finanssialan asiantuntijaa. Asiat päätetään lähellä asiakasta ja alueellisesti itsenäisen yhtiön rahavirrat jäävät hyödyntämään paikallisen elinkeinoelämän kehittymistä.

LähiTapiola Pirkanmaa on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailta on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

Entistä parempaa palvelua

Saimme viime vuoden aikana vietyä päätökseen erään suomalaisen vakuutushistorian suurimmista yhdistymishankkeista. Asiakastytyväisyytutkimusten ja saamamme asiakaspalautteen mukaan onnistuimme haastavien muutosten keskelläkin vastaamaan asiakasomistajiemme palvelutarpeisiin. Uuden LähiTapiolan myötä meillä on nyt erinomaiset edellytykset vahvistaa markkina-asemaamme Pirkanmaalla.

Panostimme viime vuonna konttoriverkostoomme avaamalla kokonaan uudet toimitilat Sastamalassa ja kaksi uutta Prisma-palvelupistettä syyskuun alussa. Tämä on vahva sitoumus paikallisuuden puolesta tilanteessa, jossa kilpailijamme supistavat konttoriverkostojaan.

Jatkoimme henkilöstön osaamisen ja hyvinvoinnin kehittämistä. Olemme onnistuneet kääntämään kahden erilaisen yrityskulttuurin vahvuudet yhteiseksi voimavaraksi, jonka avulla pystymme tarjoamaan entistä monipuolisempaa palvelua asiakasomistajillemme.

Tärkeänä uutena avauksena näen yhteistyön S-ryhmän kanssa. Yhteistyö lähti vauhdikkaasti käyntiin 1.6.2014 ja on jo tuonut meille yli 1 600 uutta vakuutusasiakasta ja noin 30 000 bonusasiakaskontaktia.

LähiTapiola Pirkanmaa haluaa olla vastuullinen yrityskansalainen. Teimme viime vuonna mittavia panostuksia turvallisuuden edistämiseen ja toteutimme yhdessä kumppaniemme kanssa lukuisia erilaisia tapahtumia Pirkanmaalla. Eräs tärkeimmistä vuosittaisista tapahtumistamme on jo perinteeksi muodostunut sammutintarkastusviikko. Haluamme olla mukana asiakkaidemme arjessa turvallisuutta edistämässä.

Panostuksia paikallisuuteen

LähiTapiolan tavoitteet alkaneelle vuodelle 2015 ovat kasvu ja aktiivisuus, asiakaskokemuksen parantaminen ja LähiTapiola voittajajoukkueeksi. Toteutamme näitä tavoitteita Pirkanmaalla muun muassa panostamalla S-ryhmän kanssa tehtävään yhteistyöhön esimerkiksi kehittämällä palvelupisteitämme Prismoissa. Samalla syvennämme yhteistyötä myös muiden verkostojemme kanssa. Kehitämme systemaattisesti asiakasomistajaetujamme ainutlaatuisiksi palvelukokonaisuudeksi ja vahvistamme henkilökohtaista palvelukonseptiamme.

” LähiTapiola
Pirkanmaa toimii
asiakasomistajiensa hyväksi.
Asiakasetujen
konkretisoiminen on
tärkein haasteemme.

Vuoden 2015 alusta tarjoamme jokaiselle yritys-asiakkaallemme nimetyn asiantuntijan, joka on vastuussa yrityksen kokonaispalvelusta.

Panostamme voimakkaasti korvaustoimintaan, muun muassa kumppanuuksia kehittämällä. Strategiamme mukaisesti tavoitteenamme ovat käyttöasteen parantaminen sekä palvelun helppous vahinkotilanteissa ja korvauskäsittelyssä.

Henkilökohtaisen palvelun tukena panostamme sähköisiin palveluihin. Keskitämme puhelinpalvelumme Pirkanmaalle, mikä mahdollistaa entistä lyhyemmät vastausajat ja riittävän paikallistuntemuksen palvelutilanteissa.

Jatkamme maltillista kasvua toimialan kehityksen mukaisesti ja tehostamme jatkuvasti toimintaamme. Vahinkovakuutuksen kannattavuudesta huolehdimme aktiivisella vahingontorjuntatyöllä ja tehokkaalla korvauskäsittelyllä.

Toimintaympäristömme tulee säilymään haastavana, sillä vuosi 2015 on edelleen hitaan kasvun aikaa. Menestyksemme on kuitenkin myös omista käsissämme. Tavoitteisiin pääsemme lisäämällä aktiivisuuttamme ja panostamalla entistä ammattitaitoisempaan henkilökohtaiseen palveluun asiakasomistajiemme hyväksi.

LähiTapiola Satakunta kasvoi vahvasti



LähiTapiola Satakunta saavutti asetetut tavoitteet niin kasvun, markkinaosuuden, kannattavuuden kuin myös sijoitusomaisuutemme tuoton osalta.

Pekka Antikainen, toimitusjohtaja

Vuosi 2014 oli LähiTapiola Satakunnalle poikkeuksellisen menestyksellinen. Markkinaosuutemme nousi toimialueellamme lähes yhdellä prosenttiyksiköllä yli 34 prosenttiin. Henkilöasiakkaiden markkinaosuuden kehitykseen vaikutti merkittävästi S-ryhmän kanssa 1.6.2014 aloitettu bonusyhteistyö. Myös yritysasiakkaissa markkinaosuutemme nousi 0,5 prosenttiyksikköä.

Markkinaosuuden kasvun myötä maksutulomme kasvoi vertailukelpoisesti 7 prosenttia. Vakuutustoiminnan kannattavuus säilyi hyvänä edellisvuoden tapaan. Saavutimme asetetut tavoitteemme niin kasvun, markkinaosuuden, kannattavuuden kuin myös sijoitusomaisuutemme tuoton osalta.

Satakunta

LähiTapiola Satakunnan alueeseen kuuluvat Ulvila, Karvia, Pomarkku, Siikainen, Jämijärvi, Honkajoki, Lavia, Merikarvia, Pori, Ikaalinen, Kankaanpää ja Parkano. Alueyhtiö palvelee henkilö-, maatala-, -yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita lähellä asiakkaita. LähiTapiolan tuotteisiin ja -palveluihin kuuluvat vahinko- ja henkivakuuttaminen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Kauttamme saat myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut

LähiTapiola Satakunnassa asiakkaita palvelee 71 alan ammattilaista. Asiakkaita LähiTapiola Satakunnalla on noin 45 200. Suuria asiakasryhmiä ovat henkilöasiakkaiden lisäksi maatilat ja yrittäjät.

Palvelemme asiakkaitamme monikanavaisesti. Asiakas voi valita asiointitavan henkilökohtaisen tapaamisen, puhelinasioinnin tai nettiasioinnin välillä tai yhdistää näitä tarpeen mukaan.

Asiakastyytyväisyys kehittyi myönteisesti. Se oli mitatusti korkea vahinkopalvelumme osalta. Vakuutusyhtiöiden ESPI Rating -tutkimuksessa emme saavuttaneet tavoitteena ollutta ykkössijaa, vaikka asiakkaamme Satakunnassa olivatkin tyytyväisempiä kuin kahden suurimman kilpailijamme asiakkaat.

Asiakastyytyväisyys on toimintamme tärkein tavoite

Vuoden 2015 osalta keskeisimmät painopisteemme LähiTapiola Satakunnassa ovat asiakastyytyväisyys, työhyvinvointi ja kustannustehokkuus kuten myös vuonna 2014. Asiakastyytyväisyyteen pyrimme vaikuttamaan erityisesti henkilökohtaisen palvelun korostamisen kautta. Tämän lisäksi tuotamme paikallisesti niin vakuutus-, korvaus- ja puhelinpalvelumme lähes kaikilta osin.

Työntekijöistä huolehtimisen tärkeys korostuu palveluun perustuvassa strategiassamme ja uskomme myös jatkossa lisäävämmä henkilöstömäärämme. Näin teimme myös vuonna 2014. Liiketoiminnan tunnuslukujen tärkeimmäksi tavoitteeksi hallituksemme on linjannut toimintakulusuhteen myönteisen kehittymisen. Näin hinnoittelumme säilyy tulevaisuudessakin kilpailukykyisenä.

Tavoittelemme yhä parempaa asiakastyytyväisyyttä ja haluamme olla mitatusti kilpailijoitamme halutumpi vakuutusyhtiö asiakkaiden mielestä. Vakuutustoiminnassa haemme vahvaa kasvua niin henkilö- kuin yritysasiakkaissakin jatkoksi markkinaosuutemme vuosien 2013–2014 nousulle.

” LähiTapiola Satakunta panostaa asiakastyytyväisyyteen, työhyvinvointiin ja kustannustehokkuuteen. Kokonaisvaltaisen paikallisen palvelun uskotaan parantavan asiakastyytyväisyyttä.

Tärkein tavoite on tyytyväinen asiakas



LähiTapiola Lännen alueella oli niin hyvien kuin huonojenkin talousuutisten vuosi telakan lopettamisineen ja autotehtaan massarekrytoineineen. S-ryhmän kanssa tehtävä yhteistyö toi uusia asiakkaita.

Jussi Seppälä, toimitusjohtaja

Toimialueella merkittävä tapahtuma oli Rauman telakan toiminnan päättyminen kesällä 2014, jolloin yli 600 henkilöä menetti työpaikkansa. Rauman kaupungin johto toimi aktiivisesti ja hankki telakan alueen omistukseensa ja uusi raskaan metalliteollisuuden teollisuuspuisto perustettiin.

Pettymys Rauman alueelle oli myös se, ettei Olkiluoto 4 periaatepäätöslupa saanut jatkoaikaa.

Uudessakaupungissa mentiin päinvastaiseen suuntaan, kun autotehdas rekrytoi vuoden aikana monessa erässä uusia autonrakentajia noin 700, mikä on alueelle erittäin positiivinen asia moneltakin kannalta.

Koko alueemme asukasmäärä on vain noin 126 000, joka sekkin on laskusuunnassa. Koko Satakunnassa asukasmäärä pieneni vuonna 2014 noin viidellä sadalla henkilöllä.

Lännen

LähiTapiola Lännen toimii Etelä- ja Keski-Satakunnassa sekä Vakka-Suomessa 13 kunnan alueella johtavana ja vakavaraisena vakuuttajana niin koti-, maatala- kuin yritys- ja vakuuttamisessa. Liikennevakuutuksissa markkinaosuutemme on 46 prosenttia.

LähiTapiola Lännen palvelee asiakkaitaan toimistoissa Eurassa, Harjavallassa, Huittisissa, Kokemäellä, Laitilassa, Nakkilassa, Säkylässä, Raumalla ja Uudessakaupungissa.

Työllistämme noin sata henkeä ja asiakkaita meillä on reilut 61 000. Suuria asiakasryhmiämme ovat henkilöasiakkaat, maatilat ja yrittäjät.

LähiTapiola Lännen on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailla on todelliset ja toimivat vaikuttamiskanavat ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

Liikennevakuuttamisen markkinajohtaja

Vuonna 2014 emme saaneet kasvua tavoitteiden mukaiseksi. Asiakkaillemme sattui vahinkoja hieman odotettua keskimääräistä tasoa enemmän.

Vakuutustoiminnan tuotto on hieman pitkäaikaisten keskiarvojen alapuolella. Sijoitusten tuottoon voi olla kohtuullisen tyytyväinen.

Kilpailutilanne jatkui edelleen kovana. Olemme selvä markkinajohtaja toimialueellamme myös liikennevakuutuksissa. Onnistuneella S-ryhmän strategisella yhteistyöllä onnistuimme loppuvuoden aikana nostamaan henkilöautoissa markkinaosuuttamme.

Irtisanomisliikkeemme kilpailijoiden suuntaan pienentyi merkittävästä kuluneen vuoden aikana.

Keskityimme yritysasiakkaiden henkilöturvan parantamiseen ja onnistuimme siinä hyvin. Pitkästä aikaa vuonna 2014 oli kasvua maatalojen sukupolvenvaihdoksissa lainsäädännön muutoksista johtuen. Maatalojen määrä jatkoi kuitenkin vähenemistään ja niiden keskikoko kasvoi.

Entistä tiiviimpi S-yhteistyö tavoitteena

Keskeisin tavoitteemme on tyytyväinen asiakas riippumatta siitä asioiko hän meillä vakuutusta tehdessään tai korvausta hakiessaan.

Myös kasvutavoitteemme on haasteellinen, mutta saavutettavissa oleva aktiivisella työn tekemisellä. Henkilö- ja henkivakuuttamisessa on selkeä kasvun paikka. Tavoitteenamme on entisestään tiivistää S-yhteistyötä.

Olemme täsmentäneet organisaatiotamme ja lisäämme myyntiporukan osaamista erikoistumalla tietyn segmentin hoitamiseen.

” Onnistuneella S-ryhmän strategisella yhteistyöllä onnistuimme loppuvuoden aikana nostamaan henkilöautoissa markkinaosuuttamme.

Alueella on paljon elintarvikkeiden tuotantoa ja odotuksissa on uuden suuren broilerituotteiden tuotantolaitoksen rakentamispäätöksen saaminen alueellemme, mikä nostaa odotuksia broilerien kasvattamisen lisääntymisestä.

Vuonna 2015 LähiTapiola Lännen perustamisesta tulee kuluneeksi 130 vuotta. Maailma on matkan varrella muuttunut runsaasti, mutta perustamisvaiheessa tavoitteena ollut vakuutusasioiden hoitaminen paikallisesti hyvin ja kohtuuhintaisesti on edelleen erittäin ajankohtainen. Juhlavuotta vietämme pääosin töiden merkeissä, mutta tulemme näkymään toimialueellamme tapahtumissa.

Entistä parempaa asiakaskokemusta asiakkaille



LähiTapiola Varsinais-Suomen ja TOK:n yhteistyö on lähtenyt vauhdikkaasti liikkeelle. Kaikkiaan henkilöasiakkaista reilusti yli 40 prosenttia on rekisteröinyt asiakasomistajuutensa.

Olli Aakula, toimitusjohtaja

LähiTapiola Varsinais-Suomen toimintaympäristössä erityispiirteenä on meriteollisuuden vaikutus suoraan ja välillisesti alueen työllisyyteen. Vuonna 2014 ratkennut Turun telakan omistusjärjestely ja sen myötä saadut uudet laivatilaukset olivat positiivisia uutisia alueen työllisyydelle.

Olemme saaneet myös kuulla alueemme pörssiyrityksiltä parantuneista tuloksista. Toivottavasti tämä kertoo, että pitkään alamaissa olleet yritysten investoinnit lähtisivät pikku hiljaa nousuun.

S-ryhmän ja sen paikallisen toimijan Turun Seudun Osuuskaupan kanssa alkanut yhteistyö on lähtenyt vauhdikkaasti liikkeelle. Yhteistyö on osaltaan vaikuttanut positiivisesti asiakasmäärään ja kaikkiaan henkilöasiakkaista reilusti yli 40 prosenttia on rekisteröinyt S-ryhmän asiakasomistajuutensa.

Varsinais-Suomi

LähiTapiola Varsinais-Suomi toimii Turun talousalueella. Olemme alueen markkinajohtaja ja aktiivinen osa paikallista elinkeinoelämää. Panostamme toiminnassamme alan parhaaseen asiakaspalveluun.

LähiTapiola Varsinais-Suomi palvelee Kaarinassa, Liedossa, Mynämäellä, Nousiaisissa, Naantalissa, Paimiossa, Raisiossa, Riihikoskella Taivassalossa, Turussa ja Vehmaalla.

Alueyhtiöllä on 90 000 asiakasta, joita palvelee 130 vakuutus- ja finanssialan ammattilaista.

LähiTapiola Varsinais-Suomi on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailta on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

LähiTapiola Varsinais-Suomi hankki sijoitusomaisuuteensa 22 uutta huoneistoa uusilta Skanssin ja Kakolanmäen asuinalueilta. Huoneistot tarjoavat mahdollisuuden vuokra-asumiseen näissä uusissa kohteissa. Asuntojen hankkiminen Turusta oli osa paikallisen vakuutusyhtiön alueellisen yhteiskuntavastuun kantamista.

Lisämyyntiä aktiivisella yhteydenpidolla

Vuosi 2014 oli ensimmäinen vuosi, kun LähiTapiola-ryhmän keskusyhtiöstä siirtynyt henkilövakuutuskanta oli Varsinais-Suomen alueyhtiön kannassa. Erityisesti sairauskuluvakuutus on asiakkaiden aktiivisesti käyttämä vakuutus. Tämä aiheuttaa kannattavuushaasteita koko henkilövakuuttamisen vakuutuskantaan. Tähän asiaan on kiinnitetty erityistä huomiota ja kannattavuuteen toivotaan parannusta muun muassa uudesta TerveysHelppi-palvelusta, jossa terveysalan ammattilaiset vastaavat asiakkaiden puheluihin ja ohjaavat heidät oikea-aikaisesti oikeaan hoitoon. TerveysHelppi on osoittautunut palveluksi, josta asiakkaat antavat erinomaista palautetta.

Myynti kehittyi positiivisesti ja loppuvuotta kohden se oli selvästi kasvavaa. Tähän vaikutti varsinkin henkilökunnan aktiivisuus ja yhteydenpito nykyisiin ja potentiaalsiin asiakkaisiin. Asiaan kiinnitettiin vuoden aikana paljon huomiota.

Kovasta kilpailusta huolimatta markkinaosuutemme nousi hieman. Olemme useissa toimialueemme kunnissa selvä markkinajohtaja. Tuloksen kehittymistä ei voi suoraan verrata edelliseen vuoteen, koska vuonna 2014 toteutuneet vakuutus- ja sijoituskannan siirrot keskusyhtiöstä alueyhtiöön vaikeuttavat vertailtavuutta. Kun sijoitustoiminta tuotti hyvin ja vakuutusliiketoiminnan tulos oli positiivinen, vuoden 2014 tulos on selkeästi voitollinen.

Kasvu tavoitteena vuodelle 2015

LähiTapiola Varsinais-Suomi pyrkii vuonna 2015 markkinaosuutensa kasvattamiseen ja selvään asiakasmäärän nostamiseen.

Yritysvakuuttamisessa havittelemme kasvua lakisäätöisessä tapaturmavakuutuksessa. Uusia asiakkaita toivomme saavamme kumppaniemme kuten S-ryhmän avulla.

” Kovasta kilpailusta huolimatta markkinaosuutemme nousi hieman. Olemme useissa toimialueemme kunnissa selvä markkinajohtaja.

Asiakaskokemuksen parantaminen on koko LähiTapiola-ryhmän tavoite vuonna 2015. Varsinais-Suomessa tähän pyritään hoitamalla asiakkaan asiat kerralla kuntoon. Asiakas-palveluprosesseja virtaviivaistetaan. Yritysassiakkaiden kanssa sovitaan entistä enemmän tapaamisia, joissa käydään läpi koko yrityksen ja yrittäjän vakuutusturva.

Vuonna 2015 pyrimme kasvattamaan asiakkuuksien määrää niin henkilö- kuin yritysasiakkaissa. Erityisesti panostamme kasvuun henkilöasiakkuuksissa, joissa on edelleen paljon potentiaalia. Myös yritysasiakkuuksissa on mahdollisuuksia kasvuun erityisesti säästämisen ja sijoittamisen tuotteissa.

Aktiivisuus ja osaaminen korostuvat kireässä kilpailutilanteessa. LähiTapiola Varsinais-Suomi haluaa tuottaa elämänturvaa ja olla luotettu neuvonantaja kaikille nykyisille ja tuleville asiakkaillemme.

Kiitokset vuodesta 2014 asiakkaille, henkilöstölle ja muille sidosryhmille!

Haastavassa tilanteessa hyvään tulokseen



LähiTapiola Loimi-Hämeen vuosi 2014 onnistui tiukassa kilpailutilanteessa hyvin. Motivoitunut henkilökunta, pienet vahinkomenot ja mukavasti mennyt sijoitusvuosi nostivat tulosta vauhdilla loppuvuodesta.

Lauri Riekkola, toimitusjohtaja

Kulunut vuosi oli LähiTapiola Loimi-Hämeen 144. toimintavuosi. Pitkä historiamme vakuutusalan toimijana on luonut pohjan vakaalle toiminnalle myös tulevaisuudessa. Yhtiömme on ollut toiminta-alueellaan rakentamassa pitkäjänteisesti vakautta ja elinvoimaisuutta sekä huolehtinut monella tavalla yhteiskuntavastuustaan.

Vuosi 2015 on meille merkittävä juhluvuosi, jolloin tulee täyteen 145 vuotta vahvaa ja luotettavaa toimintaa asiakkaiden eduksi. Tätä perintöä haluamme vaalia ja jatkaa sen kehittämistä siten, että pysymme jatkossakin kilpailukykyisenä ja luotettavana kumppanina kaikille sidosryhmille.

Kuluneen vuoden aikana rakensimme alueellisesti toimivat tulosryhmät ja vahvistimme konttorien toimintoja sekä resurssija toimialueen kaikkiin kahteentoista toimipisteeseen. Toiminta

Loimi-Häme

LähiTapiola Loimi-Häme toimii väestöllisesti keskeisellä kasvualueella Kanta-Hämeessä, Etelä-Pirkanmaalla ja itäisessä Varsinais-Suomessa. Meillä on noin 30 prosentin markkinaosuus alueellamme. LähiTapiola Loimi-Hämeellä on toimipaikat Hämeenlinnassa, Forssassa, Janakkalassa, Lempäälässä, Loimaalla, Toijalassa, Tuuloksessa ja Valkeakoskella.

LähiTapiola Loimi-Hämeellä on noin 55 000 asiakasta. Heille alan parasta palvelua tuottaa noin sata finanssialan asiantuntijaa. Alueyhtiöllä on mittava yritys- ja maataloasiakaskanta sekä kasvava henkilöasiakaskunta.

Palvelemme asiakkaitamme monikanavaisesti. Asiakas voi valita haluamansa asiointitavan henkilökohtaisen tapaamisen, puhelinasiointin tai internetin välityksellä verkossa tapahtuvan asiointin välillä tai yhdistää näitä asiointitapoja tarpeen mukaan. Alueyhtiön asiantuntijat tekevät myös sopimuksen mukaan asiakaskäyntejä yrityksissä ja maatiloilta.

LähiTapiola Loimi-Häme on verkostoitunut laajasti ja monipuolisesti toimialueellamme erilaisten yhteistyökumppaneiden kautta. Se on asiakkaidensa omistama. Tämä tarkoittaa, että asiakkailta on todelliset ja toimivat vaikuttamiskanavat ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

y yrityksessä saatiin alueellisesti toimivaksi organisoitumalla sen mukaisesti, asiakaslähtöisesti henkilökohtaiseen palveluun keskittyväksi. Keskeinen tavoite oli myös yhteisen toimintamallin ja toimintatavan käyttöönotto. Tässä pääsimme tavoitteeseemme. Nelinkertaistimme asiakaskohtaamisten määrän. Vuoden aikana avattiin uusia tai uusittuja yhteiskonttoreita alueellisesti mm. Forssaan, Ideaparkkiin, Loimaalle, Janakkalaan ja Akaaseen.

Lisäpanostuksia korvaustoimintaan

Korvaustoimintaa vahvistettiin toimintavuotena. Esine- ja rakennusvahinkotarkastusta vahvistettiin uuden vahinkotarkastajan valinnalla. Lisäksi vahvistettiin esinevahinkokorvaustoimintaa palkkaamalla korvausosastolle lisää henkilöstöä kasvaneen asiakasmäärän ja sitä kautta kasvavan vahinkomäärän tarpeita vastaavaksi. Näin korvaustoiminnan tehokkuutta ja kykyä hoitaa alueyhtiön asiakkaiden kasvavat tarpeet saatiin varmistettua.

Kokonaisuudessaan voidaan todeta, että henkilöstön sitoutuminen oli erinomaisella tasolla toiminnallisten tehtävien eteenpäin viemiseksi ja tulevaa toimintavuotta ajatellen. On ymmärrettävää että monien nyt käytössä olevien järjestelmien yhteensovittaminen on kehittymässä toimintavuonna. Samalla on muistettava se, että niiden yhteen rakentaminen tulee viemään vielä vuosia.

Asiakasmäärä kasvoi

Alueyhtiön maksutulo kasvoi 2,9 prosenttia. Muutos oli suuri, sillä tammikuussa kannansiirtojen jälkeen, maksutulomme kehitys oli -4,4 prosenttia. Tähän vaikuttivat vuodenvaihteessa käynnissä oleva alueyhtiöiden integraatio sekä sen sisältämät muutostoiminnot organisaatiossa, järjestelmissä sekä palveluissa. Myös henkilöstöä siirtyi uusiin tehtäviin. Koska alueyhtiön rakentamiseen tulee menemään vielä muutama vuosi, on rekrytoinneissa pidetty maltillista linjaa.

Kasvuun vaikutti myös kilpailutilanne, joka pysyi samalla tasolla kuin aikaisempina vuosina. Tällöin oma onnistumisemme kilpailutilanteessa korostuu. Asiakasmäärämme kasvoi 2 prosenttia edellisestä vuodesta. Trafin tilaston mukaan kasvatimme liikennevakuutuksen markkinaosuuttamme 0,63 prosenttia vuoden aikana. Se on 28,8 prosenttia.

”**Henkilöstömme on sitounut erinomaisesti kovassa puolustustilanteessa ja isossa työmäärässä. Asiakaspysyvyytemme parani kevään jälkeen.**

Korvaustoiminnassa alueyhtiöllä oli maltillinen vuosi. Kokonaisvahinkomeno oli keskimääräistä vahinkomenoa alhaisempi. Vahinkoasiakkaiden palaute oli hyvää ja toimintamme oli korkealaatuista. Korvausyksikkö selvisi hyvin kuluneen vuoden kovasta paineesta.

Hyvä sijoitustoiminnan tulos

Liikekulujen muodostumisen osalta kasvua on ollut lähinnä keskusyhtiön kustannusten kasvun ja henkilöstökustannusten kautta. Tämä trendisuunta on ja tulee olemaan keskeisessä roolissa alueyhtiön tuloksen muodostumisessa tulevinakin vuosina. Suunta on erittäin haasteellinen. Lopullinen taso liikekulujen osalta tulee toimiessamme strategian mukaan laskemaan. Tärkeää on saavuttaa asetetut tavoitteet tulevina vuosina.

Sijoitustoiminnan tuloksen taso perustuu pitkälti sijoitussalkkumme maltilliseen sijoitusprofiiliin. Onnistuimme erinomaisesti saavuttamaan näissä olosuhteissa sijoitustoiminnassa. Nettotulos oli 1,5 miljoonaa euroa. Varainhoitajamme oli koko toimintavuonna LähiTapiola varainhoito sekä Taaleritehdas.

Perusliiketoimintamme tulos oli positiivinen. Korvaustoiminta oli alipainossa keskiarvoon nähden ja liikekulut normaalitasosta aavistuksen kohonneet. Kokonaisuudessaan toiminta oli hyvällä tasolla. Perusliiketoiminta oli kannattavaa, ennen tasoitusmäärä laskentaa, +1,5 miljoonaa euroa. Haastavassa taloustilanteessa, ottaen huomioon käytettävissä olevat resurssit, on tulos hyvin tyydyttävä.

S-ryhmän bonuksen suosio yllätti



Markkinajohtajan vaikeasta tilanteesta huolimatta LähiTapiola Etelä uskoo kuuden prosentin kasvuun vuonna 2015.

Ari Lagerström, toimitusjohtaja

Vuoden 2014 toimintaympäristö oli LähiTapiola Etelälle haasteellinen. Niin sanottu Tapiolan vakuutuskanta siirtyi meille vuodenvaihteessa 1.1.2014. Vakuutusmäärän kasvun myötä meiltä on vaadittu palvelukykyä kyseisen kannan hoitamiseen. Olemme ottaneet haasteet vastaan ja saaneet sekä puhelin- että korvauspalvelun toimimaan erittäin hyvin.

Asiakasmäärä kasvuun

Vuoden 2014 keväällä saimme uudet tuotteet myyntiin. Kesäkuun alusta alkoi bonusyhteistyö S-ryhmän kanssa. Bonusrekisteröintimäärät yllättivät meidät positiivisesti. Kesäkuun aikana tehtiin valtakunnallisesti noin 200 000 rekisteröintiä. Tämä ruuhkautti valitettavasti puhelinliikenteen ja asiakaspalvelumme.

Etelä

LähiTapiola Etelän toimialue ylittää Salosta Marttilan, Someron ja Vihdin kautta kehäkolmoselle ja takaisin Lohjan kautta. Alueyhtiöllä on toimistot Karkkilassa, Kiikalassa, Lohjalla, Marttilassa, Nummelassa, Salossa ja Somerolla, sekä palvelupisteet Koski TI:ssä ja Kyrössä.

Asiakkuuksia LähiTapiola Etelällä on 57 500. Olemme alueellamme markkinajohtaja. Panostamme kotitalouksiin unohtamatta yrityksiä ja maatalo-asiakkuuksia. Asiakkaita palveli alueyhtiössämme vuoden 2014 lopussa 73 henkilöä sekä 11 vakuutusedustajaa.

Palvelemme asiakkaitamme monikanavaisesti. Asiakas voi valita haluamansa asiointitavan henkilökohtaisen tapaamisen, puhelinasiointin tai internetin välityksellä verkossa tapahtuvan asiointin välillä tai yhdistää näitä asiointitapoja tarpeen mukaan.

LähiTapiola Etelä on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailla on todelliset ja toimivat vaikuttamiskanavat ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

Myös Omaetu-ohjelmaa laajennettiin vuoden 2014 osalta kattamaan ryhmän kaikki tuotteet. Haasteista huolimatta saimme käännettyä toimintamme kasvuun. Asiakasmäärät ja liikennevakuutuksen Trafim tilaston mukaiset kasvut lähestyvät yhtä prosenttiyksikköä. S-yhteistyö oli vuoden 2014 osalta tärkein asia tuloksen tekemisessä. S-yhteistyö on tuonut myös asiakaspitoa kantaamme.

Haasteellinen markkinatilanne

Markkinatilanne on aina markkinajohtajalle haasteellinen. Maksutulon ja asiakasmäärien kasvuun vaaditaan suurempia panostuksia kuin pienemmällä toimijoilla.

Vuoteen 2015 suunnataan positiivisesti. Olemme valinneet kasvustrategian ja vuoden 2015 osalta maksutulon kasvutavoitteemme on 6 prosenttia. Suurimmat potentiaalit meillä on yksityis- ja yrityspuolella.

Myös vuonna 2014 sijoitustoiminta tuki vakavaraisuuden kasvua. Sijoitustoiminta on yksi meidän tärkeimmistä tukijaloista.

Kannattavaa kasvua

Vaikka olemme valinneet kasvu-uran, kasvamme kannattavasti ja pyrimme pitämään riskisuhteet erinomaisilla tasoilla. Riskienvalinta on yksi tärkeä asia liiketoiminnassa ja siihen pyrimme myös panostamaan.

Haasteita meille luo myös tuleva myynnillinen ja manuaalinen kannansiirto. Tulevaisuudessa myös korvaustoiminnan osalta meidän pitää kehittää sähköistä korvaustoimintaa, jotta pystymme olemaan kilpailukykyisiä korvaustoiminnan kulusuhteen osalta.

Verkkokauppatoimintoja tulee kehittää. Ne toimivat jo nyt mobiililaitteissa. Eri yhteistyökumppaneiden kanssa rakennamme yhteistyösopimuksia. Näitä ovat esimerkiksi S-ryhmä ja MTK.

” Vaikka olemme valinneet kasvu-uran, kasvamme kannattavasti ja pyrimme pitämään riskisuhteet erinomaisilla tasoilla.

Henkilökohtaista palvelua arvostetaan



LähiTapiola Etelärannikko onnistui hyvin vuonna 2014. Asiakkaat arvostivat hyvää palvelua ja markkinaosuus kasvoi voimakkaasti.

Kristian Nygrén, toimitusjohtaja

LähiTapiola Etelärannikko onnistui tavoitteissaan vuonna 2014. Asiakasmäärä kasvoi 1,5 prosenttia ja maksutulo 4,1 prosenttia. Asiakaspalaute on alan parhaimmista. Markkinaosuutemme nousi 0,8 prosenttia. Henkilöstö teki erinomaista työtä. Myös myynti kasvoi edellisistä vuosista. Erityisesti vahvistui henkilövakuuttaminen.

Yhtiömme haluaa tarjota alan parasta palvelua. Henkilökohtainen neuvonta vakuutusasioissa ja paikallinen korvauspalvelu on arvokasta asiakkaille. Korkea palvelutasomme yhdistettynä uusiin kilpailukyisiin tuotteisiin houkutteli vuonna 2014 myös monta uutta asiakasta.

Etelärannikko

LähiTapiola Etelärannikko toimii Länsi-Uudenmaan, Turunmaan ja Ahvenanmaan talousalueilla. Palvelupisteet sijaitsevat Paraisilla, Tammisaarella, Hangossa, Kemiössä, Taalintehtaalla, Nauvossa, Korppoossa ja Brändössä.

Markkinaosuutemme on alueella vahva. Menestyksen taustalla ovat alueelle räätälöity toimintatapa, pitkät perinteet, aidosti toimiva kaksikielisyys ja erinomainen paikallinen palvelu.

LähiTapiola Etelärannikolla on noin 20 000 asiakasta. Henkilöstöä on 30. Tarjoamme vahinkovakuuttamisen lisäksi henkilövakuutukset sekä pankki- ja sijoituspalvelut. Palvelut yrityksille ja maatalouksille laajentuvat. Alueyhtiöllä on laaja verkosto paikallisia yhteistyökumppaneita.

Alueyhtiö on asiakkaidensa omistama. Asiakkailta on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

S-ryhmän kanssa tehtävän yhteistyön lanseeraus toi kesäkuussa uutta lisäarvoa asiakkaillemme ja yli 5 000 asiakasta rekisteröi S-ryhmän korttinsa saadakseen bonusta vakuutusmaksuista.

Vuosi 2014 tarjosi myös haasteita. Vahinkojen määrä kasvoi nopeammin kuin asiakkaitten määrä ja monet palot nostivat korvausmenoja. Yhteensä korvasimme toiminta-alueella yli 6 000 vahinkoa. Asiakkaillemme tämä tarkoittaa, että olemme auttaneet, kun sitä on tarvittu. Sen takia olemme olemassa.

Henkilöstön toiminta ratkaisee

Vuonna 2015 koko LähiTapiola-ryhmä tähtää kasvuun. Jotta se onnistuisi, pitää asiakkaiden olla tyytyväisiä. Henkilöstön tärkein tehtävä on palvella asiakkaita ja tarjota sekä uusille, että vanhoille asiakkaille heidän tarpeitaan vastaavia ratkaisuja. Etelärannikolla haemme kasvua etenkin Länsi-Uudellamaalla. Turunmaalla haluamme säilyttää vahvat asemamme. Myös Ahvenanmaan asiakkaillemme tulemme kertomaan hienoista tuotteistamme ja mahdollisuudesta saada S-ryhmän bonusta vakuutusmaksuista.

LähiTapiolan asiakkaat saavat hienoja keskittämisalennuksia Omaedun muodossa ja uudistettu tuotevalikoimamme on erittäin kilpailukykyinen. Palveluvalikoimaan kuuluu myös henkilövakuutuksia ja sijoituspalveluja ja S-Pankin palveluita. Suosittelemme kaikille asiakkaillemme oman turvansa läpikäyntiä ja vakuutusturvan tason nostoa aidosti tarpeita vastaavaksi.

Paikallinen henkilöstömme on tärkein voimavaramme ja panostamme paljon koulutukseen ja henkilöstön viihtyvyyteen. Haluamme jatkossakin olla toiminta-alueemme johtava palveluyritys ja paras työnantaja.

Vuonna 2015 tulemme nöyrästi työskentelemään näiden tavoitteiden eteen.

” Vuosi 2014 oli tasaisen kasvun vuosi Etelärannikolla. Vuonna 2015 haluamme houkutella lisää uusia asiakkaita.

Uusilla eduilla kilpailukykyisemmäksi



LähiTapiola Uusimaan vuosi 2014 oli hyvä. Kesäkuun alusta alkanut bonusyhteistyö S-ryhmän kanssa toi 1 000 uutta asiakasta.

Erik Valros, toimitusjohtaja

Kesäkuussa 2014 alkoi LähiTapiola-ryhmän ja S-ryhmän yhteistyö. Alkuvaiheessa yhteistyön näkyvin muutos oli lukuisat S-asiakkuusrekisteröinnit, jotka vastaanotimme asiakkailtamme. S-ryhmän bonusyhteistyö on myös näkynyt uusasiakashankinnassa. Saimme loppuvuoden aikana lähes 1 000 uutta asiakasta S-ryhmän kanssa tehtävän yhteistyön kautta.

Kohti voimakkaampaa kasvua

Lähivakuutuksen ja Tapiolan fuusio oli vahva panostus paikallisuuteen. Vuoden 2013 lopussa toimialueen asiakaskannat yhdistettiin siten, että entisen Lähivakuutuksen ja Tapiolan kannat yhdessä muodostivat LähiTapiola Uusimaan asiakaskannan. Ensimmäinen tilikausi oli tuloksellisesti menestys. Yhdistetty kulusuhde oli 90,2 prosenttia, maksutulo 39,2 miljoonaa euroa ja liikevoitto 4,5 miljoonaa euroa.

Uusimaa

LähiTapiola Uusimaa on keskinäinen, paikallinen vahinkovakuutusyhtiö. LähiTapiola Uusimaa palvelee Järvenpäässä, Keravalla, Kirkkonummella, Klaukkalassa, Lapinjärvellä, Liljendalissa, Loviisassa, Mäntsälässä, Nurmijärvellä, Porvoossa, Sipoossa ja Tuusulassa.

Alueyhtiö palvelee henkilö-, maatala-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita lähellä asiakkaita. LähiTapiolan tuotteisiin ja palveluihin kuuluvat vahinko- ja henkivakuuttaminen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Kauttamme saat myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut.

Asiakkaita LähiTapiola Uusimaalla on 81 000. Henkilökuntaa on 100 yrittäjinä toimivat myyntiedustajat mukaan lukien.

LähiTapiola Uusimaa on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailta on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

Yhtiön hallitus päätti kesällä 2014 panostaa vahvaan kasvuun vuonna 2015. Tämän seurauksena päätettiin syksyllä yhteistyössä Varuboden-OSLA:n ja HOK-Elannon kanssa avata neljä uutta toimipistettä alueen Prismoissa ja S-Marketeissa.

Pisteet avataan Järvenpään, Keravan ja Kirkkonummen Prismoissa sekä Porvoon Näsin S-Marketissa kevään 2015 aikana.

Keravan toimisto siirtyy kokonaisuudessaan Prismaan, kun muut uudet toimipisteet taas tulevat toimimaan nykyisten konttorien tukipisteinä. Jatkossa LähiTapiola Uusimaa tulee toimimaan viidessä yhteisessä toimipisteessä S-ryhmän kanssa, kun mukaan lasketaan Nurmijärven S-Marketissa jo toimiva konttorimme.

Paikallisempaa palvelua

Syksyllä 2014 päätettiin paikallisen asiakaspalvelun vahvistamisesta. LähiTapiola Uusimaan oma puhelinkeskus aloitti toimintansa joulukuussa ja korvauspalveluihin palkattiin vuoden aikana kolme uutta korvauskäsittelijää. Tavoitteena on hoitaa mahdollisimman suuri osa asiakkaiden päivittäisistä asiakaspalvelutapahtumista paikallisesti keskitetyn palvelun sijaan. Lisäksi perustettiin neljän henkimyöntipäällikön voimin toimivaa henkierikoistunut tiimi, jonka tavoitteena on kasvattaa alueyhtiön henkimyyntiä.

Vuonna 2015 pyrimme seitsemän prosentin maksutulon kasvuun. Tavoitteenamme on saada 2 500 uutta asiakasta ja 2 000 uutta henkivakuutus sopimusta. Korvaussuhdetta pyrimme parantamaan kahdella prosentilla ja yhdistetyn kulusuhteen tulisi olla alle 95 prosenttia.

” Vuonna 2015 pyrimme seitsemän prosentin maksutulon kasvuun. Tavoitteenamme on saada 2 500 uutta asiakasta ja 2 000 uutta henkivakuutus sopimusta.

Pääkaupunkiseudun asiakaspotentiaali kasvun mahdollistajana



Pääkaupunkiseudun tarjoamat mahdollisuudet ovat valtavat. Uskomme, että monipuolinen tuotevalikoima ja tarjoamamme palvelut luovat meille hyvän pohjan menestymiselle. Taloustilanteesta huolimatta kokonaisvaltainen palvelumalli luo menestymisen eväät sekä asiakkaille että meille.

Heikki Pelkonen, johtaja

LähiTapiola Pääkaupunkiseudun toimialueella kilpailu jatkui kovana. Henkilöasiakkaiden osalta myös hintakilpailu lisääntyi. Taloudellinen epävarmuus aiheutti vakuutusten kilpailutusta ja tiettyjen vakuutusten karsimista.

Myös yritysasiakkaiden osalta kilpailu oli tiukkaa. LähiTapiolan vahvuus oli edelleen henkilökohtaisen, asiantuntevan palvelun sekä henkilöturvavaroitusten tarjoaminen. Yritykset kiinnittävät vaikeinakin aikoina huomiota oman henkilöstönsä hyvinvointiin ja näkevät henkilöturvavaroitukset myös oivana keinona avainosaajien sitouttamiseen.

Pääkaupunkiseutu

LähiTapiola Pääkaupunkiseudun alueeseen kuuluvat Helsinki, Vantaa, Espoo ja Kauniainen. Pääkaupunkiseudun väestöstä lähes joka viides on LähiTapiolan asiakas.

Pääkaupunkiseudun alueella asiakkaita palvelee lähes 200 vakuutus- ja finanssialan ammattilaista.

Pääkaupunkiseudulla asiakas voi itse valita mieluisimman tavan asioida: käytössä ovat hyvin toimivat verkko- ja puhelinpalvelut. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun toimistolla, myös toimistoaikojen ulkopuolella. Tarvittaessa tapaaminen voidaan järjestää kotiin tai työpaikalle.

Keskinäisenä, asiakkaiden omistamana yhtiönä LähiTapiola jakaa taloudellista tulostaan omistaja-asiakkaille palautuksina tai muina etuina ja käyttää osan tuloksestaan entistä paremman kokonaispalvelun kehittämiseen.

Pääkaupunkiseudun toimintaympäristö antaa hyvät mahdollisuudet jatkuvalle kasvulle. Muuttoliike pääkaupunkiseudulle jatkuu vahvana. LähiTapiola-brändin tunnettuus lisääntyy erityisesti kumppanuuksemme avulla. Verkon ja mobiilin rooli kasvaa nopeasti sekä asiakashankinnassa että asiointikanavana. Uskomme tämän kehityksen jatkuvan entistäkin voimakkaampana.

Kumppanit vauhdittavat kasvua

Vuonna 2013 aloitettu kumppanuusverkoston kehittäminen on osoittautunut hyvin positiiviseksi asiaksi. Tällä hetkellä meillä on 15 alueellista sponsorointikumppanuutta, jotka tuovat yrityksellemme positiivista näkyvyyttä, luovat lisäarvoa nykyisille asiakkaille sekä toimivat uusasiakashankinnan kanavana. Kumppaniverkosto on auttanut meitä luomaan jalansijaa paikallisena ja läheisenä toimijana sekä kasvun vauhdittamisessa. LähiTapiolan ja S-ryhmän yhteistyö on tuonut paljon positiivista näkyvyyttä sekä kasvua.

Pääkaupunkiseudun maksutulo, asiakasmäärät ja myynti ovat kehittyneet positiivisesti. Henkilöasiakkaiden osalta myös korvaussuhteemme on parantunut suunnitelmien mukaan merkittävästi. Yrityssektorilla olemme päässeet vahvaan kasvuun myös pienten- ja keskisuurten yritysten kokoluokassa.

Markkinaosuus kasvussa

Olemme panostaneet erityisesti strategian tuomiseen osaksi jokapäiväistä tekemistämme. Paras asiakaskokemus, asiakkaidemme ja markkinan tunteminen ovat olleet jo pitkään toimintamme pohjana.

Kaikki asiakasryhmät ovat meille tärkeitä, mutta henkilöasiakkaiden määrä alueellamme on todella suuri ja sen vuoksi merkittävä. Pääkaupunkiseudun erityispiirteenä on yksinasuvien suuri määrä, mikä huomioidaan toiminnassa ja tekemisen suuntaamisessa.

Edellisten vuosien tapaan kasvu oli voimakkainta yrittäjäasiakkaissa. Pitkäjänteinen työ on tuottanut ja tuottaa tulosta jatkossakin. Nyt myös henkilöasiakasmäärän kasvu oli todella ilahduttavaa. Maksutulomme on kehittynyt alaa paremmin. Tämä näkyy markkinaosuuden nousuna.

” Tärkeimpinä saavutuksina pidän erinomaisten kumppanuussuhteiden luomista, asiakashuolenpidon parantamista sekä ulkoisten myyntikanavien saamista osaksi jokapäiväistä toimintaamme.

Yrityspuolella korostuu palveluyritysten suuri määrä sekä absoluuttisesti että suhteellisesti. Pääkaupunkiseudun erityispiirteenä on myös vieraskielisten asiakkaiden suuri määrä, joka huomioidaan henkilökunnan rekrytointeja tehtäessä.

Kaikki kanavat asiakkaiden käytössä

Toimialueemme asiakasmäärä kasvaa vuosittain noin 15 000 uudella asukkaalla. Panostamme jatkossakin asiakkaaksi tulemisen sekä asioinnin helppouden varmistamiseen. Tarjoamme mobiili- ja verkkoasioinnin sekä perinteisen toimistoasioinnin lisäksi myös kotikäyntejä. Vahinkovakuutuksen maksutulon kasvutavoitteemme on 14 prosenttia asiakasmäärien kasvutavoite 3 prosenttia. Lisäksi tavoittelemme kannattavuuden parantamista, henkimyynnin kasvua sekä henkilöstön sitoutumisen ja ammattitaidon vahvistamista.

Henkilöturvaratkaisujen lisääminen sekä yritys- että henkilöasiakkaidemme keskuudessa on keskeisin tavoitteemme. Henkilöasiakkaiden osalta suurin potentiaali on nuorissa ja lapsiperheissä.

Keväällä 2014 päätettiin Pääkaupunkiseudun alueen yhtiöittämisestä. Liiketoimintasiirto on suunniteltu toteutettavaksi kesäkuun 2015 lopussa.

The background image shows two men in business attire, one wearing glasses, looking at a tablet together. The image is overlaid with a blue tint. The text is white and positioned in the lower-left quadrant of the image.

Hallinto ja johtaminen

LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden tehtävänä on tuottaa omistaja-asiakkailleen etuja ja palveluja. Keskinäinen yhtiömuoto ja laaja omistajapohja ovat ominaispiirteitä, jotka vaikuttavat LähiTapiola-ryhmän vakuutusyhtiöiden hallintamalliin. Siinä vakuutuksenottajaosakkaat osallistuvat laajasti ryhmän yhtiöiden hallintoon.

LähiTapiola on keskinäinen, vakuutuksenottajien omistama yhtiöryhmä, johon kuuluvien yhtiöiden tehtävänä on tuottaa omistaja-asiakkailleen etuja ja palveluja. LähiTapiola-ryhmä syntyi vuoden 2013 alussa, kun Tapiola- ja Lähivakuutusryhmät yhdistivät toimintansa. Näin syntyi ryhmittymä, johon kuului 3 valtakunnallista ja 19 alueellista keskinäistä vakuutusyhtiötä sekä osakeyhtiömuotoiset pankki, varainhoitoyhtiö ja kiinteistövarainhoitoyhtiö.

Vuoden 2014 alussa LähiTapiola Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö fuusioitui Keskinäinen Vakuutusyhtiö Eläke-Fennian kanssa, ja fuusioitunut yhtiö jatkaa toimintaansa nimellä Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elo. LähiTapiola Pankki ja S-Pankki puolestaan sulautuivat 1.5.2014 ja muodostivat uuden pankin, joka otti toiminimekseen S-Pankki. LähiTapiola-ryhmä omistaa 23,5 prosenttia uuden S-Pankin osakkeista. LähiTapiola-ryhmä tekee edelleen kiinteää yhteistyötä Työeläkevakuutusyhtiö Elon ja S-Pankin kanssa.

LähiTapiola-ryhmään muodostui syksyllä 2014 uusi alueellinen keskinäinen vakuutusyhtiö LähiTapiola Pääkaupunkiseutu. Yhtiön on tarkoitus aloittaa varsinainen vakuutusliiketoiminta vuoden 2015 puolivälissä se jälkeen, kun LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö on luovuttanut sille pääkaupunkiseudulla harjoittamansa, vapaaehtoisia vahinko- ja henkilövakuutuksia koskevan liiketoimintansa.

LähiTapiola-ryhmään kuuluvat vakuutusyhtiöt sekä varainhoito- ja kiinteistösijoitusliiketoimintaa harjoittavat yhtiöt perustivat vuonna 2014 uuden yhteisen palveluyhtiön LähiTapiola Palvelut Oy:n, joka aloitti toimintansa vuoden 2015 alussa. Yhtiö tuottaa omistajinaan oleville yhtiöille erilaisia liiketoiminnan johtamiseen liittyviä palveluita sekä erilaisia asiantuntija- ja tukipalveluita, jotka aikaisemmin tuotettiin LähiTapiola Keskinäisen Vakuutusyhtiön toimesta.

LähiTapiola-ryhmän hallintomalli

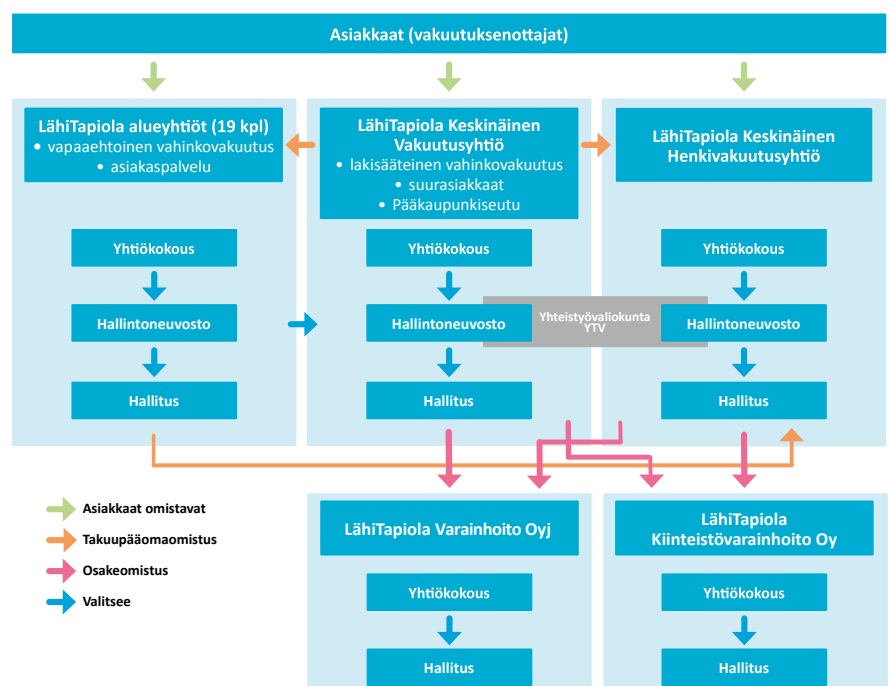
LähiTapiola-ryhmän hallinnoinnissa noudatetaan hyvää hallintotapaa, joka perustuu vakuutus- ja rahoitusalaan koskevaan lainsäädäntöön, Finanssivalvonnan antamiin määräyksiin ja ohjeisiin sekä soveltuvin osin voimassa oleviin corporate governance -suosituksiin. Tavoitteena on erityisesti omistajaohjauksen toimivuus ja toiminnan läpinäkyvyys.

Keskinäisen vakuutusyhtiön osakkaita ovat vakuutuksenottajat. LähiTapiolan osakkuus syntyy vakuutuksen ottamisen myötä ilman lisäsjoitusta yhtiöön. Osakkaina vakuutuksenottajilla on oikeus vaikuttaa yhtiön päätöksentekoon yhtiökokouksissa, joissa mm. valitaan vakuutusyhtiöiden hallintoneuvoston jäsenet, vahvistetaan tilinpäätös sekä päätetään vastuuvapaudesta hallintoelinten jäsenille ja toimitusjohtajalle.

LähiTapiola-ryhmän vakuutusyhtiöissä osakkaina ovat vakuutuksenottajien lisäksi takuusouden omistajat, joita ovat yhtiöryhmän toiset vakuutusyhtiöt. Ryhmän osakeyhtiömuotoisten varainhoito- ja kiinteistösiirtoliiketoimintaa harjoittavien yhtiöiden sekä vaihtoehtorahastojen hoitajan kaikki osakkeet ovat ryhmän keskinäisten yhtiöiden omistuksessa.

Keskinäisyyden ja yhtiöiden laajan omistajapohjan vuoksi hallintoneuvostoilla on vakuutusyhtiöissä merkittävä päätösvalta ja valvontatehtävä, mikä poikkeaa osakeyhtiömuotoisista pörssiyrityksistä. Hallintoneuvostojen tehtävänä on yhtiön hallituksen ja toimitusjohtajan valvonnan lisäksi muun muassa valita hallituksen jäsenet, päättää organisaation olennaisista muutoksista sekä yhtiöiden toiminnan huomattavasta laajentamisesta tai supistamisesta.

LähiTapiola-ryhmän hallinnollinen rakenne



Yhteistyö- valiokunta

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen ja LähiTapiola Henkiyhtiön hallintoneuvostojen puheenjohtajat ja varapuheenjohtajat kuuluvat LähiTapiola-ryhmän hallintoneuvostojen yhteistyövaliokuntaan.

Yhteistyövaliokunta avustaa näiden yhtiöiden hallintoneuvostoja ja valmisteleo niissä käsiteltäviä asioita. Yhteistyövaliokunta valvoo hallituksen, pääjohtajan ja toimitusjohtajien toimintaa ja raportoi siitä hallintoneuvostolle. Yhteistyövaliokunnalla ei ole päätösvaltaa, vaan päätökset tehdään hallintoneuvostossa lukuun ottamatta hallituksen jäsenten palkitsemista koskevia asioita, joita koskevan päätöksenteon hallintoneuvostot ovat delegoineet yhteistyövaliokunnalle.

Yhteistyövaliokunta on perustanut toimintansa tehostamiseksi kaksi alavaliokuntaa; tarkastusvaliokunnan ja palkitsemisvaliokunnan.

Yhteistyövaliokunnan puheenjohtaja on Timo U. Korhonen ja varapuheenjohtaja Jouko Havunen.

Timo U. Korhonen
vuorineuvos
Espoo
NCC Rakennus Oy
2014–2017

Jouko Havunen
kauppatieteiden lisensiaatti
Laihia
2014–2017

Pauliina Haijanen
varatuomari, kunnallisneuvos
Laitila
2014–2017

Juha Marttila
maatalous- ja metsätieteiden tohtori
Simo
MTK:n puheenjohtaja
2012–2015

Marjut Nordström
toimitusjohtaja
Asikkala
EL-kori Oy
2012–2015

Marita Ruohonen
toiminnanjohtaja
Kirkkonummi
Suomen mielenterveysseura
2012–2015

Jouko Virranniemi
teollisuusneuvos
Kuusamo
Pölkky Oy
2013–2016

Ralf Wickström
vakuutusneuvos
Sipoo
2013–2016

Johtaminen

Uudistetussa henkilöstöpolitiikassa on konkretisoitu lupauksiksi se, mitä työntekijät voivat odottaa LähiTapiolalta työnantajana ja mitä heiltä odotetaan työntekijöinä.

Hyvä johtaminen ja esimiestyö ovat avainasemassa sekä tulosten saavuttamisen että lähitapiolalaisten työhyvinvoinnin kannalta. Hyvä esimiestyö perustuu mm. LähiTapiolan arvoihin. Hyvää johtamiskulttuuria kehitetään yhteistyössä johdon, esimiesten ja henkilöstön kanssa yhtiöryhmän arvoista lähtien.

LähiTapiolan henkilöstöjohtamisessa keskeisiä asioita ovat arvostava ihmisten johtaminen, sujuva arjen työn johtaminen sekä vaikutusmahdollisuudet omaan työhön. Henkilöstön näkemyksiä kartoitetaan vuosittain toteutettavalla Great Place to Work -kyselyllä. Tärkeää on aktiivinen ja palautetta antava päivittäinen esimiestyö ja jokaisen yksikön menestystä tukevan toimintakulttuurin rakentaminen. Osaamisen systemaattinen kehittäminen ja jakaminen, vastuun kantaminen ja yrittäjähenkisyys ovat edelleen painopisteinä uudistuvassa LähiTapiolaryhmässä.

Henkilöstöpolitiikka ja -strategia uudistettiin vuonna 2014. Uudistetussa henkilöstöpolitiikassa on konkretisoitu lupauksiksi se, mitä työntekijät voivat odottaa LähiTapiolalta työnantajana ja mitä heiltä odotetaan työntekijöinä.

1.6.2014 organisaatiomuutoksessa henkilöstöpäälliköt keskitettiin Espoon yhtiöiden osalta HR-palveluihin ja LähiTapiola Akatemia yhdistettiin HR-organisaatioon.

HR-palvelut vetäjänä yhtiöryhmätasoinen henkilöstöjohtaja vastaa Espoossa toimivien yhtiöiden henkilöstöpoliittisista linjauksista ja henkilöstöpolitiikasta, osaamisen kehittämisestä, henkilöstöstrategian kehittämisestä, henkilöstöraportoinnista, työterveyshuollosta ja työsuhteasioista sekä henkilöstöhallinnosta.

Neljä henkilöstöpäällikköä hoitaa Espoossa toimivien yhtiöiden HR-asioita sekä antaa tukea ryhmän yhtiöiden johdolle ja esimiehille henkilöstöasioissa. Kolme henkilöstöpäällikköä tukee alueyhtiöiden HR-vastaavia. Alueyhtiöissä oma HR hoitaa HR-työn ja lain työnantajalta edellyttämät henkilöstöön liittyvät suunnitelmat sekä tarvittavat yhteistoimintaneuvottelut, joissa ohjeita ja tukea saa palveluyhtiöstä.

LähiTapiolassa toimivat myös LähiTapiolan osallistumistoimikunta, työsuojelutoimikunta ja tasa-arvotyöryhmä. Alueyhtiöillä on omat vastaavat lakisäätteiset elimet. Lisäksi työhyvinvoinnin ohjausryhmä edistää työhyvinvointia ryhmätasoisesti.

Henkilöstö on myös edustettuna tulosityksiköiden ja alueiden johtoryhmissä ja vakuutusyksiköiden hallintoneuvostoissa.

Kannustejärjestelmät ja henkilöstöedut

LähiTapiolan keskusorganisaation yhtiöiden ja ryhmäpalveluiden kannustejärjestelmät vuonna 2014 perustuivat LähiTapiolan palkka- ja palkitsemispolitiikkaan, joka tuli voimaan vuoden 2013 alussa. Alueyhtiöille palkka- ja palkitsemispolitiikka oli vahva suositus.

Kannustejärjestelmien tarkoituksena on henkilöstöä kannustamalla ja sitouttamalla tukea strategisten ja operatiivisten tavoitteiden saavuttamista. Kannusteista tärkein on tulospalkkiojärjestelmä, joka muodostuu sekä tiimi- että yksilökohtaisista tavoitteista. Alueyhtiöissä tavoitteet muodostetaan kunkin alueyhtiön valitsemien kriteerien mukaisesti. Saavutettu tavoitetaso todetaan tuloskeskustelussa. Henkilöstön

Johtaminen

tulospalkkio keskusorganisaatiossa on korkeintaan 7 prosenttia vuosipalkasta. Toteumat ovat olleet keskimäärin 4 prosenttia. Myyntiorganisaation tulospalkkiot vaihtelevat muutamasta prosentista noin puoleen kokonaispalkasta. Johdolla on oma tulospalkkiojärjestelmänsä. Alueyhtiöt määrittelevät itsenäisesti omat tulospalkkiomallinsa ja palkkiomaksiminsa.

Henkilöstörahastoa kartuttava voittopalkkiojärjestelmä perustettiin LähiTapiola-ryhmään (keskusorganisaation yhtiöt) vuonna 1991. Se palkitsee pitkäaikaisesta sitoutumisesta LähiTapiolaan ja edistää hyvien tulostavoitteiden saavuttamista. Voittopalkkion määrä riippuu yhtiöryhmän kunkin vuoden tuloksesta ja on enimmillään 3 prosenttia henkilöstörahaston jäsenten yhteenlasketusta vuosipalkkasummasta. Voittopalkkion määräytymiskriteerit vahvistetaan vuosittain. Vuonna 2014 ennusteen mukainen, rahaston jäsenille jaettava voittopalkkio on yhteensä 2,9 miljoonaa euroa. Henkilöstörahastoon on vuoden 2013 loppuun mennessä siirretty kaikkiaan 37,3 miljoonaa euroa.

LähiTapiolan keskusorganisaation yhtiöissä ja ryhmäpalveluissa henkilöstöetuja ovat henkilöstörahaston lisäksi esimerkiksi vakuutusmaksujen erikoistariffointi, lomaosakkeet sekä työterveyshuoltoa täydentävä Hoitoturva-vakuutus. Henkilöstön eläketurvaa on myös parannettu lisäeläkkeellä, joka kartuttaa eläkettä vuosittain 0,2 prosenttia tietyn edellytyksin ja jonka piiriin kuuluvat kaikki ennen 1.1.2013 alkaneissa työsuhteissa olevat. Alueyhtiöissä on määritelty omat alueyhtiökohtaiset henkilöstöedut.

Yhteiskunta- vastuun johtaminen

LähiTapiolan yhteiskuntavastuutyö perustuu yhtiöryhmän strategiaan, yhteisiin vastuullisuusperiaatteisiin sekä tehtyihin sitoumuksiin. LähiTapiola on sitoutunut toiminnassaan kestävä kehityksen periaatteisiin ja pyrkii ottamaan huomioon toimintansa vaikutukset sidosryhmiinsä sekä lähiyhteisöihin ja yhteiskuntaan sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Tämä sisältää taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun sekä kulttuurisen ulottuvuuden. Yhteiskuntavastuun toteuttamisen lähtökohtana ovat toiminnan olennaiset vaikutukset tärkeimpiin sidosryhmiin. Yhtiöryhmässä noudatetaan finanssialaa koskevia säännöksiä ja toimitaan hyvän vakuutus- ja pankkitavan mukaisesti.

LähiTapiolan yhtiöissä on yhteiskuntavastuun yhteyshenkilöt. Jokaisella lähitapiolalaisella on myös henkilökohtainen vastuu vastuullisuuden toteutumisesta käytännössä. Yhtiöryhmän yhteiskuntavastuun ja vastuullisen yritystoiminnan linjaukset, koordinointi ja kehittäminen ovat yhteiskuntavastuun vastuuhenkilöillä yhtiöryhmäpalveluissa. Yhtiöryhmän ja yhtiöiden johto vastaavat yhteisten linjausten ja tavoitteiden toteuttamisesta sekä seuraa edistymistä säännöllisesti. Toiminnasta ja tuloksista raportoidaan hallitukselle.

Espoon Tapiolassa sijaitsevilla toimitaloissa ja Tampereen-toimistolla toimivat Green Office -tiimit sisäisen ympäristötyön edistämiseksi. Ympäristövakuuttaminen ja ympäristöriskien hallinnan palvelut ovat LähiTapiola Vahinkovakuutuksen vastuulla. Sijoitustoimintaa harjoittavat yhtiöt ottavat sijoitustoiminnassaan huomioon ympäristöasiat. LähiTapiola Kiinteistövarainhoito vastaa hallinnoimiensa kiinteistöjen sekä kiinteistöliiketoiminnan vastuullisuuden ja ympäristöasioiden hoidosta ja kehittämisestä.

Johdon palkat 2014

LähiTapiolan keskusorganisaation ylimmän johdon palkat ja palkitseminen 2014
Hallitusten päätoimiset jäsenet (LähiTapiola Vahinkovakuutus ja LähiTapiola Henkiyhtiö)

	Säännöllinen rahapalkka €	Luontoisedut €	Ansaittu tulospalkkio vuodelta 2013 €	2013 aiemmilta vuosilta ansaitusta tulospalkkiosta maksettu osuus 2014 €	2013 ja aiemmilta vuosilta ansaitusta tulospalkkiosta lykätty osuus €	Vuositulo- palkkio- maksimi	Toimisuhteen ennenaikaisen päättymisen korvaus	Eläkeikä
Moisander Erkki, pääjohtaja	744 291,84	18 807,10	300 715,88	120 286,35	180 429,53	100 %	18 kk	*
Eklund Jari, yhtiöryhmän johtaja	327 628,86	12 543,70	101 595,18	40 638,07	87 752,77	80 %	12 kk	63
Lauslahti Harri, yhtiöryhmän johtaja	308 977,36	16 535,20	109 158,94	43 663,58	92 456,27	80 %	12 kk	63
Sundström Jari, yhtiöryhmän johtaja 31.5.2014 asti, toimitusjohtaja (LähiTapiola Vahinkovakuutus) 1.6.2014 alkaen	349 605,44	11 510,40	154 131,03	61 652,41	119 764,92	80 %	12 kk	63

* Pääjohtajan täytettyä 63 vuotta hänen johtajasopimuksessaan noudatetaan 2 kuukauden irtisanomisaikaa, eikä sopimus sisällä 18 kuukauden erokorvausta.

Toimitusjohtajat

	Säännöllinen rahapalkka €	Luontoisedut €	Ansaittu tulospalkkio vuodelta 2013 €	2013 aiemmilta vuosilta ansaitusta tulospalkkiosta maksettu osuus 2014 €	2013 ja aiemmilta vuosilta ansaitusta tulospalkkiosta lykätty osuus €	Vuositulo- palkkio- maksimi	Toimisuhteen ennenaikaisen päättymisen korvaus	Eläkeikä	
Kinnunen Jukka LähiTapiola Vahinkovakuutus, 31.5.2014 asti	79 405,50	6 063,38	70 036,37	28 014,55	42 021,82	70 %	12 kk	63	
Sundström Jari LähiTapiola Vahinkovakuutus, 1.6.2014 alkaen		Ks. Tiedot yllä							
Kohmo Minna LähiTapiola Henkiyhtiö	232 819,04	12 988,10	80 671,79	32 268,71	48 403,07	70 %	12 kk	63	
Liljeström Tom LähiTapiola Varainhoito	189 171,20	1 704,00	43 415,23	34 341,54	31 024,59	70 %	12 kk	63	
Immonen Vesa LähiTapiola Kiinteistövarainhoito	146 932,76	14 654,90	38 347,77	22 097,17	24 757,69	70 %	12 kk	63	

Palkitseminen

Hallitusten sivutoimiset jäsenet (LähiTapiola Vahinkovakuutus ja LähiTapiola Henkiyhtiö)

	Kokouspalkkiot €
Kuusela Pentti, toimitusjohtaja (LähiTapiola Pirkanmaa Keskinäinen Vakuutusyhtiö)	5 700
Leiviskä Marjatta, toimitusjohtaja (LähiTapiola Lappi Keskinäinen Vakuutusyhtiö)	5 400
Aminoff Philip, hallituksen puheenjohtaja (Electrosonic Group Oy Ab), 1.8.2014 alkaen	2 800
Niilekselä Hannu, toimitusjohtaja (Hanicon Oy), 1.8.2014 alkaen	1 800

Hallituspalkkiot

LähiTapiola-ryhmän palveluksessa oleville hallituksen päätoimisille jäsenille ei ole vuonna 2014 maksettu hallitustyöstä erikseen kuukausi- tai kokouspalkkioita. LähiTapiola Varainhoidon hallituksen LähiTapiola-ryhmän ulkopuoliselle jäsenelle ja alueyhtiön palveluksessa olevalle jäsenelle on maksettu kokouspalkkiota 600 euroa kokoukselta. LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallituksen ulkopuoliselle ja LähiTapiola alueyhtiöiden palveluksessa olevalle jäsenelle on maksettu kokouspalkkiona 900 euroa kuukaudessa.

Alueyhtiöiden palveluksessa oleville Vahinkovakuutuksen hallituksen jäsenille on maksettu kokouspalkkiona 1 000 euroa kuukaudessa ja alueyhtiöiden palveluksessa oleville Henkiyhtiön hallituksen jäsenille 500 euroa kuukaudessa. Lisäksi heille on maksettu kokouspalkkiona 300 euroa kokoukselta. Vahinkovakuutuksen ja Henkiyhtiön ulkopuolisille hallituksen jäsenille on maksettu palkkiota 2 000 euroa kuukaudessa ja lisäksi kokouspalkkiota 300 euroa kokoukselta. Palkkioista on maksettu TyEL-maksu.

Hallintoneuvostojen palkkiot

Vahinko- ja Henkiyhtiöiden hallintoneuvostojen jäsenten kokouspalkkio on vuonna 2014 ollut 1 000 euroa kokoukselta ja puheenjohtajan kuukausipalkkio 2 000 euroa ja varapuheenjohtajan 1 000 euroa. Palkkioista on maksettu TyEL-maksu.

Riskienhallinta

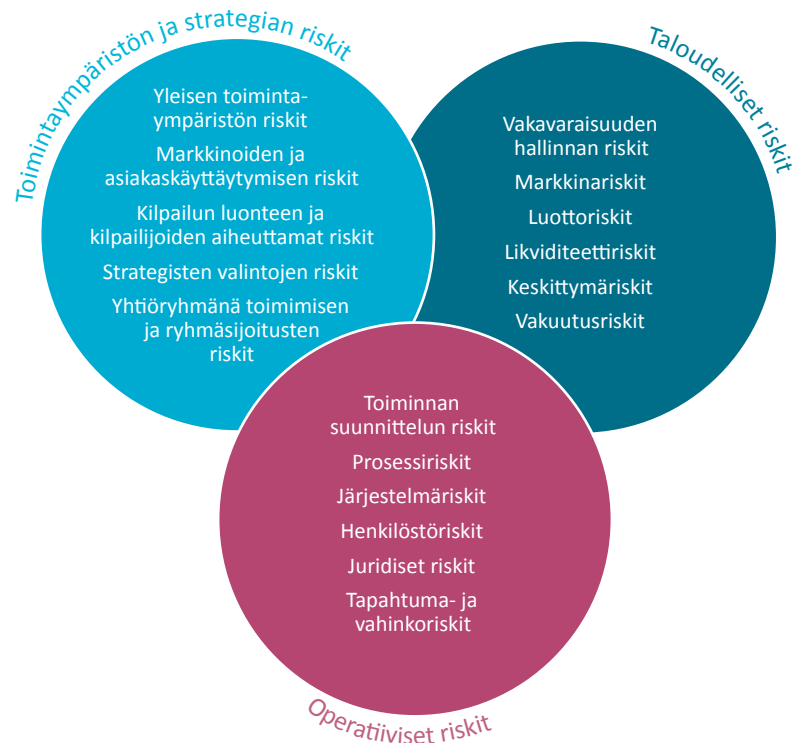
Riskienhallinnan tavoitteena LähiTapiolassa on edistää asiakkaiden taloudellisen turvan jatkuvuutta ja tukea liiketoiminnan tavoitteiden toteutumista. Hyvä vakavaraisuus korostuu keskinäisen yhtiömuodon vuoksi. Riskienhallinta perustuu riskienhallintapolitiikan mukaisiin riskienhallinnan käsitteisiin, määrämuotoisiin riskienhallintaprosesseihin, selkeisiin toteuttamisvastuisiin sekä riskienhallinnan tavoitteiden ja riskinottohalukkuuden määrittelyihin. Riskienhallinnan toteuttamisen on myös täytettävä viranomaismääräykset.

Riskienhallinta on aktiivista ja ennakoivaa toimintaa, joka tunnistaa, arvioi, rajoittaa, hyödyntää ja valvoo liiketoiminnan uhkia sekä uusia mahdollisuuksia, jotka johtuvat muuttuvista ulkoisista ja sisäisistä olosuhteista tai LähiTapiolan omasta strategisesta tahtotilasta. Yhtiön riskinottohalukkuus perustuu seuraaville periaatteille:

- Riskinotto tukee liiketoiminnan strategisten päämäärien ja vuosisuunnitelmien toteutumista.
- Riskit mitoitetaan siten, etteivät ne vaaranna koko ryhmän tai sen yksittäisen yhtiön toimintaa tai talouden vakautta.
- Ryhmän yhtiöiden ja toimintojen on pysyttävä niille määriteltyjen riskirajojen puitteissa
- Riskien heijastusvaikutukset ryhmään tai sen yksittäiseen yhtiöön kyetään tunnistamaan ja ottamaan huomioon toiminnassa.

Vastuullisen yritystoiminnan periaatteiden mukaisesti yhtiö huolehtii ja tiedottaa luotettavasti riskeistään sekä niiden hallinnasta asiakkaille ja muille sidosryhmille.

Riskienhallinnan pääalueet ja riskiluokat



Hallinto ja johtaminen

Riskienhallinnan pääalueet

Yhtiön riskiluokitus perustuu seuraavaan kolmijakoon:

- toimintaympäristön ja strategian riskit
- taloudelliset riskit
- operatiiviset riskit

Riskienhallinnan toteuttamisen ja valvonnan vastuut

Yhtiön hallituksella on kokonaisvastuu yhtiöiden riskienhallinnan järjestämisestä. Hallitus määrittelee riskienhallinnan tavoitteet, riskinottohalukkuuden, riskinoton rajat, vastuut, mittarit ja valvontaperiaatteet. Hallitus vahvistaa vuosittain yhtiön riskienhallintasuunnitelman ja muut riskienhallintaa käsittelevät suunnitelmat, varmistaa niiden huomioimisen toimintasuunnitelmissa sekä valvoo suunnitelmien toteuttamista ja noudattamista. Hallitus seuraa säännöllisesti yhtiön riskienhallinnan tilaa ja keskeisimpien riskien kehitystä. Hallituksen työskentelyn perustaksi on laadittu työjärjestys, jossa on määritelty hallituksen tehtävät sekä säännönmukaisesti käsiteltävät raportit ja lausunnot riskienhallinnasta ja merkittävimmistä riskeistä.

Hallituksen keskeisinä tehtävinä riskienhallinnassa on:

- Vastata riskienhallinnan ja vakavaraisuuden hallinnan järjestämisestä ja valvonnasta siten, että se täyttää lakisääteliset vaatimukset ja on riittäväällä tasolla ottaen huomioon liiketoiminnan riskit.
- Hyväksyä riskienhallintaan ja vakavaraisuuden hallintaan liittyvät keskeiset politiikat, periaatteet ja suunnitelmat sekä riskejä ja vakavaraisuusasemaa koskevat raportit.

- Päättää merkittävistä riskienhallintaa ja vakavaraisuuden hallintaa koskevista toimenpiteistä.
- Määritellä toimintaa ohjaava riskinottohalukkuus eri tavoitealueille.

Yhtiön toimitusjohtaja ja yhtiöiden johto vastaavat yhtiön riskienhallinnan käytännön valmistelusta, toteuttamisesta ja toteuttamisen seurannasta. Yhtiön liiketoimintayksiköt vastaavat omaan toimintansa riskien kartoittamisesta sekä niihin liittyvien riskienhallintatoimenpiteiden toteuttamisesta. Esimiesten tehtävänä on varmistaa, että liiketoimintaprosesseihin sisältyvien valvontatoimenpiteiden jatkuvuus on varmistettu ja että aina on käytettävissä luotettavaa ja ajantasaista tietoa valvonnan tuloksista. Eri johtoryhmien ja toimikuntien työjärjestyksissä on määritelty niiden tehtävät riskienhallinnassa.

Jokainen LähiTapiolassa työskentelevä henkilö vastaa riskienhallinnan toteuttamisesta omassa työssään ja on velvollinen kertomaan havaitsemistaan riskeistä tai riskienhallinnan kehittämiskohteista ensisijaisesti omalle esimiehelleen tai muille riskienhallinnan vastuuhenkilöille.

Riskienhallinnan valvonta on vastuutettu aina muulle kuin operatiivisesta toiminnasta vastaavalle taholle. Eri riskienhallintaan liittyvät tahot kuten aktuaari-, riskienhallinta-, talous-, controller-, compliance- ja taseenhallintatoiminnot avustavat yhtiön hallitusta ja johtoa riskienhallinnan valvonnan ja riskien seurannan käytännön toteuttamisessa.

Sisäinen tarkastus tukee yhtiön hallitusta ja johtoa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteuttamisessa ja kehittämisessä arvioimalla määräajoin niiden toteutumista ja menettelytapoja. Hallintoneuvostojen yhteistyövaliokuntaa avustava Tarkastusvaliokunta valvoo ja arvioi osaltaan riskejä. Lisäksi tilintarkastus valvoo riskienhallinnan toteuttamista. ■

Jokainen LähiTapiolassa työskentelevä henkilö vastaa riskienhallinnan toteuttamisesta omassa työssään ja on velvollinen kertomaan havaitsemistaan riskeistä tai riskienhallinnan kehittämiskohteista

Vakavaraisuuden hallinta LähiTapiola-ryhmässä

LähiTapiola-ryhmä muodostaa rahoitus- ja vakuutusryhmittymien valvonnasta annetun lain mukaisen ryhmän sekä tulevan Solvenssi II -lainsäädännön mukaisen ryhmän. LähiTapiola Vahinkovakuutus toimii ryhmän johtavana yrityksenä, ja sen tehtävänä on varmistaa, että lakisääteiset vakavaraisuuteen liittyvät vaatimukset täytetään ryhmässä ja sen yhtiöissä. LähiTapiola Vahinkovakuutuksen ja alueyhtiöiden välillä on perustamissopimukseen liittyen solmittu ns. yhteisvastuusopimus, joka määrittelee periaatteet ryhmän yhtiöiden vakavaraisuuden- ja pääomanhallinnan varmistamiseen liittyvien, toimenpiteiden toteuttamisesta.

Vakavaraisuuden hallinta on osa LähiTapiola-ryhmän riskienhallintaa ja siinä noudatetaan ryhmän riskienhallintapolitiikkaa. Lähtökohtana vakavaraisuuden hallinnalle ovat voimassa oleva vakavaraisuutta koskeva lainsäädäntö sekä ryhmän ja yhtiöiden strategiat. Tältä pohjalta ryhmälle ja sen yhtiöille määritellään sisäinen vakavaraisuustavoite (riskinottohalukkuus vakavaraisuuden hallinnan osalta) ottaen huomioon riskinkantokyky suhteessa lakisääteisiin vaatimuksiin. Riskinottohalukkuuden perusteella määritellään riskinsietokyvyt ja riskirajat.

Keskinäisten yhtiöiden rajoitetuista ulkopuolisen lisäpääoman saantimahdollisuuksista johtuen LähiTapiola-ryhmän ja sen yhtiöiden sisäinen vakavaraisuustavoite määritellään asettamalla tavoite sille, kuinka paljon vakavaraisuuspääomaa pitää olla yli lakisääteisen tavoitteen.

Vakavaraisuuden hallinnan tavoitteena on koko LähiTapiola-ryhmän ja sen yksittäisen yhtiön osalta

- varmistaa, että vakavaraisuusasema täyttää lakisääteiset vaatimukset ja sisäiset vakavaraisuustavoitteet ja että liiketoiminnan riskinotto on määritellyn riskinottohalukkuuden mukaista.
- varmistaa, että vakavaraisuusasema täyttää lakisääteiset vaatimukset myös liiketoimintaennusteissa sekä odottamattomissa mutta mahdollisissa stresseissä tai skenaarioissa.
- määrittellä ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet, joilla varmistetaan vakavaraisuusasemaan liittyvien vaatimusten ja tavoitteiden täyttäminen.

Yhtiöiden hallituksilla on kokonaisvastuu vakavaraisuuden hallinnan järjestämisestä. Vakavaraisuuden hallinnan toteuttamisen ja seurannan menettelytavat määritellään yhtiöiden hallitusten hyväksymissä LähiTapiola-ryhmän vakavaraisuuden hallinnan periaatteissa ja LähiTapiola-ryhmän vakavaraisuuden hallintasuunnitelmassa.

LähiTapiola-ryhmä ja sen yhtiöt tekevät vuosittain kattavan arvion omasta riski- ja vakavaraisuusasemastaan (ORSA-raportti). Raportissa arvioidaan vakavaraisuusasemaa laskentahetkellä ja sen kehitystä edetessä liiketoimintasuunnitelmien mukaisesti. Lisäksi ORSA-raportissa arvioidaan vakavaraisuusasemaa vaihtoehtoisissa liiketoimintasuunnitelmissa ja epätodennäköisissä mutta mahdollisissa tilanteissa. Ryhmän ja sen yhtiöiden vakavaraisuutta seurataan myös säännöllisesti hallitusten vakavaraisuusraportilla. Raportti sisältää lakisääteisten vakavaraisuusvaatimusten lisäksi sisäisten vakavaraisuusmittareiden arvot laskentahetkellä sekä niiden kehityksen eri skenaarioissa. Tämän lisäksi markkinariskien vaikutusta ryhmän vakuutusyhtiöiden vakavaraisuuteen valvotaan ja hallitaan kuukausittain (tai tarvittaessa useammin) vakavaraisuusraportilla, joka raportoidaan yhtiöiden hallituksille. ■

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!



LähiTapiola-ryhmä

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