



LÄHELLÄ LÄPI ELÄMÄN

Vuosiraportti 2015

LähiTapiola lyhyesti

Suomalainen LähiTapiola-ryhmä on keskinäinen eli asiakkaiden omistama yhtiöryhmä, joka palvelee henkilö-, maatila-, 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. Alueyhtiöiden verkosto koostuu 20 alueellisesta keskinäisestä vakuutusyhtiöstä. LähiTapiolan henkilöstömäärä on noin 3 500, josta puolet työskentelee alueyhtiöissä. Omistaja-asiakkaita on yli 1,6 miljoonaa.

Yhtiöryhmän työeläkevakuutuskumppani on Elo ja kumppani pankkipalveluissa S-Pankki.

Tutkitusti hyvä palvelu

LähiTapiola mittaa jatkuvasti asiakastyytyväisyyttään, muun muassa EPSI Rating -tutkimuksen kautta.

Vakuutusyhtiön laatu mitataan kuitenkin konkreettisesti silloin kun jotain sattuu. Viime vuonna LähiTapiolan vahinkovakuutuksia käsittelevään korvauspalveluun ilmoitettiin 642 000 vahinkoa. Asiakastyytyväisyyttä mitataan jatkuvasti Net Promoter Score -suositteluindeksillä. Korvauspalvelun NPS-luku LähiTapiolassa on 66, mikä on huikea tulos. Parhaimmat NPS-luvut keräsi kuitenkin LähiTapiolan TerveysHelppi-palvelu. Palvelun NPS on ollut vuoden ajan ainutlaatuisen hyvällä tasolla (yli 80).

Visio ja toiminta-ajatus

LähiTapiolan visiona on tehdä suomalaisten elämästä turvallisempaa ja terveempää. Elämänturva merkitsee asiakkaillemme kokonaisvaltaista ja ennakoivaa palvelua. LähiTapiolan tehtävänä on turvata asiakkaidensa elämää ja menestystä.

Lähemmäs asiakkaan arkea

Toimintamme keskiössä on asiakkaidemme elämänturva. Elämänturva kuvaa LähiTapiolan tapaa palvella asiakkaita läpi elämän ja sen muuttuvien tilanteiden.

Tämän myötä olemme nykyistä aktiivisemmin mukana asiakkaan arjessa – emme vain vakuutuksen myynnin, laskutuksen ja vahinkotapahtuman yhteydessä – vaan myös erilaisilla ennakointi-, turvallisuus- ja hyvinvointiratkaisuilla.

Lukijalle

Lähellä läpi elämän -vuosiraportti kertoo LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden vuoden 2015 keskeisistä tapahtumista. Raportin läpileikkaavat teemat ovat turvallisuus, terveys ja tulevaisuus. Raportin tarkoituksena on kertoa, miten nämä teemat näkyvät käytännön tasolla. Miksi esimerkiksi terveys ja hyvinvointi kiinnostaa vakuutusyhtiötä? Entä millaisia palveluita turvallisuuden parantamiseksi on kehitetty?

Sisältö

Pääjohtaja Erkki Moisander	5
Asiantuntijat asiakkaiden palveluksessa.....	7
LähiTapiolan strategia	9
LähiTapiolan vuosi 2015	11
LähiTapiolan tuotteet ja palvelut	15
Liiketoimintakumppanuudet.....	17
LähiTapiola asiakkaan silmin.....	19
Vastuullisuus	22
Terveys ja hyvinvointi.....	24
Panostamme turvallisuuteen.....	27
Vastuu ympäristöstä	31
LähiTapiolan henkilöstö.....	36
Paikallinen LähiTapiola	41
Tulevaisuus tehdään yhdessä	45
LähiTapiola osana yhteiskuntaa	48
Talouskatsaus	52
Taloustilanne ja terveys huolestuttavat ..	55
Osakerahastojen hiilijalanjäljet.....	57
Tunnusluvut	59
LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö ..	60
LähiTapiola Henkiyhtiö	62
LähiTapiola Varainhoito	64
LähiTapiola Kiinteistövarainhoito	65
Alueyhtiöt	67
LähiTapiola Lappi.....	68
LähiTapiola Kainuu-Koillismaa	70
LähiTapiola Pohjoinen.....	72
LähiTapiola Pohjanmaa	74
LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa.....	76
LähiTapiola Keski-Suomi.....	78
LähiTapiola Itä	80
LähiTapiola Savo	82
LähiTapiola Savo-Karjala.....	84
LähiTapiola Kaakkois-Suomi.....	86
LähiTapiola Vellamo	88
LähiTapiola Pirkanmaa	90
LähiTapiola Satakunta	92
LähiTapiola Lännen	94
LähiTapiola Varsinais-Suomi	96
LähiTapiola Loimi-Häme	98
LähiTapiola Etelä.....	100
LähiTapiola Etelärannikko	102
LähiTapiola Uusimaa.....	104
LähiTapiola Pääkaupunkiseutu	106
Hallinnointi.....	108
LähiTapiola-ryhmän rakenne	109
LähiTapiola-ryhmän hallintomalli.....	110
Yhteistyövaliokunta	111
Johdon palkat ja palkkiot	112
Riskienhallinta LähiTapiola-ryhmässä...	114
Vakavaraisuuden hallinta LähiTapiola-ryhmässä	116

OLEMME VASTUUSSA

1,6

MILJOONALLE OMISTAJA-
ASIAKKAALLEMME.

100 000
SUOMALAISELLE

TARJOTAAN OPPI
ALKUSAMMUTUKSEEN
SANKARIKOULUTUKSESSA.

LÄHITAPIOLA VARAINHOIDON
HALLINNOIMAT ASIAKASVARAT KASVOIVAT

9,4
MILJARDIIN

EUROON.

VUONNA 2015
TULI YLI

640 000

VAHINKOVAKUUTUKSEN
KORVAUSHAKEMUSTA.

0,62

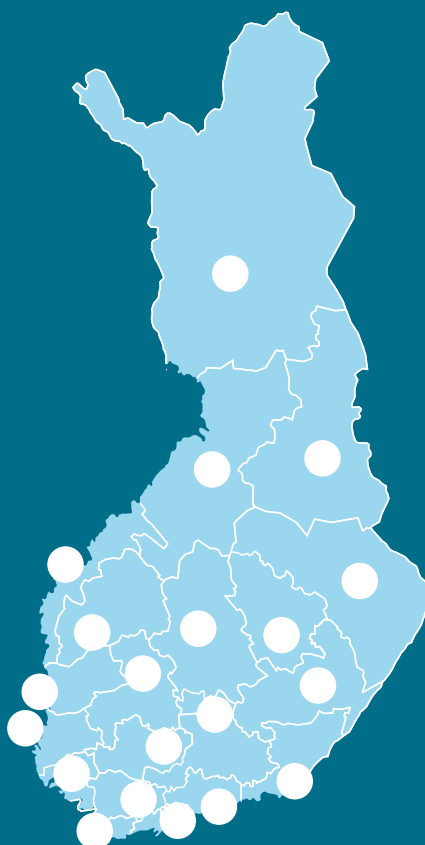
MILJARDIA

MAKSETUT VAHINKO-
VAKUUTUSKORVAUKSET.

LähiTapiola on lähellä
Sinua kaikkialla Suomessa

20

ALUEYHTIÖTÄ PALVELEE ASIAKKAITA
260 TOIMISTOSSA YMPÄRI SUOMEN.
VAHINKO-, HENKI- VARAINHOITO- JA
KIINTEISTÖVARAINHOITOYHTIÖT TUOTTAVAT
PARHAAT RATKAISUT ASIAKKAIDEN
TARPEISIIN.



Hyvä vuosi monilla mittareilla

Ykköstila
asiakastyytyväisyydessä,
historiallisen hyvä siirtoliike,
ja Suomen ensimmäinen
älyhenkivakuutus.



” TUOTTEISSA JA
PALVELUISSA
MEIDÄN ON KEHITETTÄVÄ
OMAISUUSVAKUUTTAMISEN
JA VARAINHOIDON OHELLA
HENKILÖVAKUUTTAMISTA
SEKÄ TERVEYS- JA
HYVINVOINTIPALVELUITA.

Erkki Moisander

LähiTapiola-ryhmän pääjohtaja
ja hallitusten puheenjohtaja



Säästäminen ja sijoittaminen osa elämänturvaa

LähiTapiola Varainhoidon tavaramerkki on omaan talousanalyysiin ja yritystutkimukseen perustuva näkemyksellinen varainhoito. Samat sijoittamisen ammattilaiset hoitavat myös LähiTapiolan vakuutusyhtiöiden varallisuutta. Heidän hoidossaan on liki 10 miljardin euron sijoitusvarallisuus.

Varainhoidon tavoitteena on markkinoita parempi ja tasaisempi tuotto pitkällä aikavälillä. Salkunhoidossa hyödynnetään tarkkaan valittujen, kansainvälisten yhteistyökumppaneiden paikallistuntemusta.

Vuonna 2015 LähiTapiola onnistui sijoitustoiminnassa ennakoitua paremmin.

Vahinkovakuutuksen ja henkivakuutuksen sijoitustoiminnan tuotto oli 4,8 prosenttia. LähiTapiola on palkittu kolme kertaa peräkkäin vastuullisimpana varainhoitajana.

LähiTapiolan varainhoidolliset ratkaisut sopivat kaikille sijoittajille ja säästäjille sijoitussummasta riippumatta. Jo 30 euron kuukausittaisella säästösummalla pääsee alkuun. Private banking -palvelut ovat tarjolla silloin, kun sijoitettavaa varallisuutta on yli 100 000 euroa. Myös instituutiosijoittajille on kattavat tuoteratkaisut eri omaisuusluokkiin.

Vuosi 2015 oli LähiTapiola-ryhmälle hyvä monilla mittareilla. Vahinkovakuutuksen maksutulo parani, onnistuimme riskihenkivakuutusten myynnissä ja sijoitustoiminnassa. Yritysluottoiminnassa tulokset työeläkkeiden ja työtapaturmavakuutusten siirtoliikkeessä olivat yhtiöryhmän historian parhaita sekä suurissa että PK-yrityksissä. Tiivistynyt yhteistyö työeläkekumppanimme Elon kanssa auttoi osaltaan hyvän tuloksen saavuttamisessa.

Asiakastytyväisyydessä olimme EPSI Rating -tutkimuksessa ykkösen henkilövakuuttamisessa. Yritysassiakkaiden keskuudessa imagomme parani eniten, mikä oli historiallinen harppaus EPSI Rating -tutkimuksessa.

Kiitettävää palautetta saanut TerveysHelppi-puhelinpalvelumme on hyvä esimerkki tavastamme rakentaa terveys- ja hyvinvointipalveluja asiakkaiden tarpeisiin perustuen. Toinen esimerkki on viime vuoden kesäkuussa lanseerattu Suomen ensimmäinen älyhenkivakuutus, joka käynnistyi pilottihankkeena. Erityisen ilahduttavaa siinä on ollut asiakkaiden vahva kiinnostus. Pilottimme on noteerattu myös laajasti julkisuudessa.

S-yhteistyö hyvin käyntiin

Vuonna 2015 päättyi LähiTapiola-ryhmän ensimmäinen kolmen vuoden strategiakausi, joka oli paljon kompromissien kautta rakennettu tiekartta siitä, kuinka pääsemme Lähivakuutuksen ja Tapiolan fuusiossa eteenpäin. Yksi risteys tiekartassamme oli yhteistyön käynnistyminen S-ryhmän kanssa. Asiakkaidemme bonusrekisteröinnit ovat toteutuneet tavoitteita nopeammin ja meistä tuli S-ryhmän suurin bonuskumppani vuoden 2015 aikana.

Ryhmän hallinto- ja johtamisjärjestelmän uudistaminen vuoden 2015 aikana oli sisäisesti merkittävä muutos. Ryhmän valtakunnallisten vahinkovakuutus- ja henkivakuutusyhtiöiden hallitukset uudistettiin, johtoryhmätyöskentelyä muutettiin ja ryhmäohjausta selkeytettiin. Kun edelliseen lisätään vielä alueyhtiörakenteen viimeistely heinäkuun alussa muodostetun pääkaupunkiseudun alueyhtiön myötä, on integraatio saatu kaikilta osiltaan päätökseen.

LähiTapiola uudistuu

Vakuutusala on monien uudistusten edessä lähivuosina. Teknologiamurroksen myötä kilpailu kasvaa, siksi asiakkaille on tarjottava parempia palveluita varsinkin digitaalisesti. Toimialalle on tulossa myös uusia toimijoita. Yhteistä uusille toimijoille on, että kypsille vakuutusmarkkinoille tullaan tuoreilla ideoilla, joilla pyritään muuttamaan ihmisten ostokäyttäytymistä.

LähiTapiolalle lähivuosien haasteet merkitsevät uudistumista asiakaslähtöisesti yhdessä yhteistyökumppanien kanssa. Tuotteissa ja palveluissa meidän on kehitettävä omaisuusvakuuttamisen ja varainhoidon ohella henkilövakuuttamista sekä terveys- ja hyvinvointipalveluita. Kumppaniemme kanssa meidän on löydettävä yhteinen tulevaisuus asiakkaidemme parhaaksi.

Asiakkaan lähellä läpi elämän

Haluamme hoitaa asiakkaidemme asioita elämän mittaisesti, koska keskinäiselle yhtiölle on luontevaa olla mukana asiakkaan arjessa. Tässä on keskeistä henkilökohtainen ja paikallinen palvelu. Olemme nimenneet uudistumisemme suunnan elämänturvaksi. Kokonaisvaltainen lähestyminen asiakkaiden asioihin läpi heidän elämänsä saa aikaan myös kasvua. Tavoitteemme on muuttaa asiakaskokemus asiakaselämykseksi.

Vuoteen 2016 olemme lähteneet luottavaisin mielin. Elämänturvaan keskittyvän strategiamme kautta rakennamme henkilö- ja yritysasiakkaillemme entistä parempia palveluita kehittämällä omaa osaamistamme ja kumppaniverkostoaamme sekä panostamalla digitaalisuuteen ja automaatioon.

Hyvinvointiyhteiskunnan keskeinen tukipilari on ollut vakuuttaminen. Tähän ei ole tulossa muutosta. Keskinäinen yhtiö pystyy tarjoamaan asiakkailleen parhaat hyödyt ja edut, koska jokainen asiakkaamme on myös omistaja. He vaikuttavat hallinnossa ja se näkyy sekä LähiTapiolan strategiassa että arkipäivän toiminnassa. Keskinäistä, asiakkaiden omistamaa vakuuttamista on ollut jo 250 vuotta. Se on osoittautunut hyvin kilpailukykyiseksi yhtiömuodoksi isoissakin muutoksissa vuosien varrella.

Asiantuntijat asiakkaiden palveluksessa

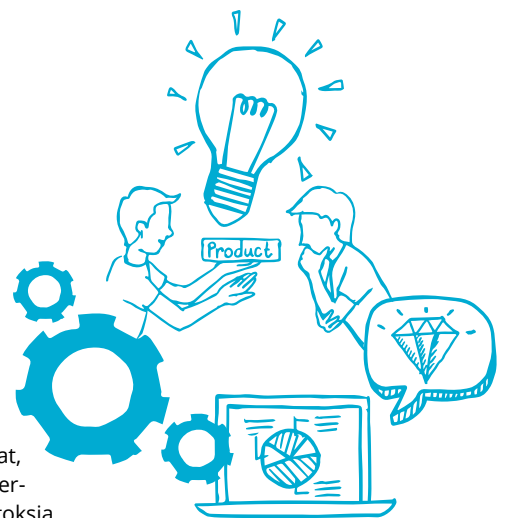
Jos asiakkaalle ei satu vahinkoja, saattaa vakuutusyhtiön toiminta olla joskus hieman näkymätöntä. Mutta kulissien takana tapahtuu uskomattoman paljon. LähiTapiolassa työskentelee satoja asiantuntijoita terveydenhoitajista sijoittajiin, ICT-asiantuntijoista myyjiin, riskinhallintainsinööreistä työhyvinvoinnin ammattilaisiin. Tämä kertoo hyvin LähiTapiolan liiketoiminnan laajuudesta.

Miten vakuutus tuotteet syntyvät?

Maailma muuttuu nopeasti, joten asiakkaat tarvitsevat uudenlaisia palveluita. Uuden tuotteen tai palvelun luomiseen vaaditaan kymmeniä ammattilaisia. Aluksi ideaa palloittelevat tietyn tuotteen syväosaajat, mutta kehitysjoukko on laaja. Jos esimerkiksi eläinvakuutukseen tehdään muutoksia, työssä ovat mukana eläinvakuutuksen tuoteosaajat, jotka ovat poikkeuksetta intohimoisia koira- tai hevosharrastajia. He tuntevat alan trendit ja hevosen fysiologian kinnernivelestä korvanpään.

Kehitystyössä on mukana vakuutusyhtiön näkymätön voima, eli aktuaarit. He pystyvät tilastojen kautta ennustamaan, paljonko onnettomuuksia sattuu, kenelle niitä sattuu, ja millaisia yleisimmät vahingot ovat. Näin vakuutukselle saadaan oikea hinta. Kun perusteet ovat selvillä, alkaa ICT-työ. Samaan aikaan ruvetaan kirjoittamaan tuotteen ehtoja. Ne kertovat, mitä vakuutus pitää sisällään ja mitä se korvaa.

Uutta palvelua testataan koko kehitysvaiheen ajan asiakkailla. Viimeiseen silaukseen tarvitaan myös markkinoinnin ammattilaisia. Palvelut kehitetään LähiTapiola-ryhmän tuote- ja palveluyhtiöissä.



1,6
MILJOONAA
ASIAKASTA

150 000
YRITYSASIAKASTA

Mitä tapahtuu, kun asiakas solmii vakuutus sopimuksen?

Asiakas tekee vakuutus sopimuksen suoraan verkkokaupassa tai LähiTapiolan asiakaspalvelijan kanssa esimerkiksi toimistolla.

LähiTapiolan ideana ei ole myydä yksittäisiä vakuutuksia, vaan katsoa, että ihmisen kokonaisturva on kunnossa. Asiantuntija osaa kertoa asiakkaalle siitä, miten hänen kannattaa varautua. Asiantuntija tuntee Suomen sosiaaliturvan sekä sen, millaisia tapaturmia suomalaisille sattuu. Hän osaa neuvoa, miten asiakkaan kannattaa säästää eläkettään tai vaikkapa unelmalomaansa varten. LähiTapiolan organisoitumista kuvaa keskeisesti alueyhtiömalli. LähiTapiolan alueyhtiöiden verkosto koostuu 20 alueellisesta keskinäisestä vakuutusyhtiöstä. Kun asiakas hoitaa asioitaan, hän asioi suoraan oman alueyhtiönsä kanssa.

Vakuutus ei ole voimassa vain paperilla!

Kun vakuutus sopimus on solmittu, se kirjataan asiakastietojärjestelmiin. Yhä harvempi suomalainen säilöo vakuutus papereitaan mapeissa. Tämän vuoksi ajankohtaisten tietojen on oltava ajan tasalla vakuutus yhtiön omissa asiakasjärjestelmissä ja asiakkaiden saatavilla verkkopalveluissa. Tähän tarvitaan ICT-asiantuntijoiden osaamista.

Mitä jos jotain sattuu?

Konkreettisesti asiakas kokee vakuutuksen merkityksen silloin kun hänelle sattuu jotain. LähiTapiolan korvaus palveluun ilmoitettiin viime vuonna 620 000 vahinkoa. Korvauksia maksettiin vahinkovakuutuksista yhteensä 630 miljoonaa euroa. Korvaushakemuksista noin 70 prosenttia hoituu yhden yhteydenoton perusteella ja saman päivän aikana. Suurin osa asioista hoituu sähköisesti, mutta erityisesti hankalissa tapauksissa asiakkaat arvostavat läheistä ja henkilökohtaista palvelua.

Erityisesti LähiTapiolan alueyhtiöt ottavat oman alueensa merkittävät vahingot hoitaakseen.

LähiTapiolalla on erinomaiset verkostot sekä Suomessa että maailmalla. Jos asiakkaalle sattuu vahinko ulkomailla, on matkahätäpalvelu ympäri vuorokauden asiakkaiden käytössä. Puheluihin vastaavat ammattilaiset osaavat neuvoa ja ohjata oikeaan hoitoon. Vakavimmissa tapauksissa asiakkaalle hoidetaan erikoislento Suomeen.

Mihin vakuutusmaksu menee?

Osa vakuutusmaksuista käytetään suoraan liiketoiminnan pyörittämiseen ja korvausten maksamiseen, ja osa palautetaan asiakkaille keskittämälennuksina ja asiakasetuina. Tästä esimerkkeinä ovat Omaetu-ohjelman alennukset ja S-ryhmän Bonus.

Vakuutusyhtiöillä on oltava jatkuvasti valmius isojen vahinkojen korvaamiseen, eli sillä on oltava riittävä vakavaraisuus. Asiakkailta saadut varat on sijoitettava turvallisesti ja tuottavasti. Vaikka sijoitustoiminta ei usein näy konkreettisesti asiakkaiden arjessa, se on vakuutusyhtiöiden ydintoimintaa. Viime kädessä sijoitettujen varojen on tarkoitus turvata asiakkaan etu, jotta asiakkaalle pystytään maksamaan vakuutuskorvauksia tai esimerkiksi säästöhenkivakuutuksia vuosikymmenen päästä siitä hetkestä, kun asiakas on solminut yhtiön kanssa sopimuksen.

LähiTapiolassa sijoitustoiminnan parissa työskentelee satakunta ammattilaista esimerkiksi LähiTapiola Varainhoidossa.

LähiTapiola sijoittaa asiakkaidensa maksamia varoja pääasiassa osakkeisiin, korkosijoituksiin ja kiinteistöihin. LähiTapiolalla on omistuksessaan Suomessa useita satoja vuokra-asuntoja, joten moni asiakas voi asua LähiTapiolan omistamassa kiinteistössä.

LähiTapiolan strategia

Nyt LähiTapiola on vakuutus- ja finanssiryhmä, mutta millainen muutos on tehty vuoteen 2018 mennessä?

”

**HINTAKILPAILU
KOVENE JA ALALLE
TULEE UUSIA
YRITYKSIÄ.**

LähiTapiola on uusinnut strategiansa vuosiksi 2016–2018. Lähtökohtana strategiayölle oli se, että LähiTapiolan on välttämätöntä uudistua omatehtoisesti ja ennakoiden, jotta LähiTapiola on valmiina kiristyvään asiakasuskollisuus- ja hintakilpailuun.

Strategiatyön aikana muodostettiin yhteinen näkemys tulevaisuuden toimintaympäristöstä. Varmaa on se, että vakuutus- ja finanssialan kilpailu kansainvälistyy ja hintakilpailu lisääntyy. Lisäksi digitaalisaatio tehostaa ja uudistaa alan liiketoimintamalleja. Tulevaisuudessa nähtäneen myös uusia toimialaliukumia. Jo nyt on selvää, että yksityisten hyvinvointipalveluiden markkina kasvaa merkittävästi, ja vakuutusyhtiöt ovat terveyden ja hyvinvoinnin toimialalla vahvasti mukana.

Mihin tähdätään?

Uudella strategiakaudella kasvukeskuksiin panostetaan aiempaa enemmän, jotta LähiTapiola voi menestyä myös tulevaisuudessa, kun väestörakenne muuttuu ja

muuttoliike edelleen kiihtyy. Toimintamallia ja palvelukanavia uudistetaan ennakkoluulottomasti, ja esimerkiksi digitaalisen asioinnin ja ostamisen mahdollisuuksia laajennetaan. Seuraavien vuosien aikana myös toiminnan tehokkuutta parannetaan merkittävästi esimerkiksi automaation kautta, jotta LähiTapiola on jatkossakin hintakilpailukykyinen.

Hyppäys vakuutusyhtiöstä uuteen

LähiTapiola aikoo uudella strategiakaudella laajentua merkittävästi vakuutus- ja finanssiryhmästä elämänturvayhtiöksi. Tämä tarkoittaa sitä, että LähiTapiola on jatkossa nykyistä aktiivisemmin mukana asiakkaan arjessa – ei vain vakuutuksen myynnin, laskutuksen ja vahinkotapahtuman yhteydessä – vaan myös erilaisilla ennakointi-, turvallisuus- ja hyvinvointiratkaisuilla. Näistä hyvinä esimerkkeinä ovat TerveysHelppi-puhelinpalvelu, älyhenkivakuutus ja uusi Apukuski-niminen mobiilisovellus autoilijoiden käyttöön.

Strategian tekoon osallistui satoja lähitapiolalaisia

Uuden strategian sisältö muovautui yhdessä asiakkaiden ja lähitapiolalaisten kanssa.

Strategiaa on rakennettu tällä kertaa totisesti ryhmän yhteistyöllä. Kevään 2015 aikana on koottu syötteitä ja odotuksia strategiaan eri sidosryhmiltä: hallituksilta, hallintoneuvostoilta, johdolta ja uutena mm. uusien työntekijöiden strategiaryhmältä.

Lisäksi strategian valmisteluryhmä oli avoin kaikille alueyhtiöiden toimitus-

johtajille. Strategiatyön aikana erilaiset asiantuntijaryhmät ovat koonneet omia näkemyksiään strategian syötteeksi.

Koko henkilöstöllä oli mahdollisuus osallistua Elämänturva-työpajoihin kesän kynnyksellä, ja näistä saatiinkin oivaa syötettä strategiatyöhön. Tavoitteena oli saada elämänturva-ajattelu osaksi jokaisen lähitapiolalaisen arkea ja samalla kerätä talteen aiheesta nousevat spontaanit

palautteet, ideat ja ajatukset. Parin tunnin työpajoja järjestettiin kevään aikana eri puolilla LähiTapiolaa.

Kaiken kaikkiaan henkilöstöltä saatujen ideoiden ja innostuksen määrä oli huikea! Yhteensä 45 työpajassa, yli 650 osallistujan voimin kehiteltiin monenlaisia visioita siitä, miten LähiTapiola voisi olla mukana turvaamassa asiakkaiden elämää.



LähiTapiolan vuosi 2015

Ennätyksellisen
moni yritys siirsi
asiansa
LähiTapiolan
hoitoon.

LähiTapiola haastoi bloggaajia miettimään liikennekäyttäytymistään

Mikä mietityttää liikenneturvallisuudessa? Millaisia kertoimia aiheeseen tulee, kun perheessä on pieniä lapsia, joita kuljetellaan ja jotka opettelevat omatoimista liikkumista? Haastoimme neljä bloggaajaa kirjoittamaan havaintojaan syksyn mittaan.

Bloggaajahaaste osoitti, että jo pelkkä liikennekäyttäytymisen ja -turvallisuuden tiedostaminen voi muuttaa omaakin käyttäytymistä. Blogien lukijat ovat myös aktiivisesti osallistuneet keskusteluun.

Liikenneblogien tarkoituksena on jatkaa syksyllä esillä olleita Arjen katsauksen autobarometrin tuloksia ja niistä nousutta liikenneraivokeskustelua. Blogit osoittavat, että jokainen voi vaikuttaa liikenneturvallisuuteen ja pienilläkin teoilla on vaikutusta.

Asuntomarkkinat jakautuneet kahtia

Jopa 80 prosenttia suomalaisista kokee asuntomarkkinoiden jakautuneen voimakkaasti kahtia: paikkakuntiin, joissa edullisetkaan asunnot eivät mene kaupaksi ja alueisiin, joissa kärsitään asuntopulasta korkeista hinnoista huolimatta. Suomalaisen mielipide tuli ilmi LähiTapiolan teettämästä tutkimuksesta.

Kysymys suomalaisten asunto-omaisuudesta ja sitä kautta kansallisvarallisuudesta on ajankohtainen. LähiTapiola otti osaa asuntokeskusteluun Suomi-Areenan tilaisuudessa, asuntomessuilla Vantaan Kivistössä sekä Our House -lähiöfestivaalissa Vantaalla.

Ajoneuvojen rekisteröinti sähköistyi

Ajoneuvon rekisteröinti onnistuu nyt samalla kun ottaa vakuutuksen verkkokaupassamme tai toimistossamme. Uusi sähköinen rekisteri-ilmoitus otettiin käyttöön marraskuussa 2015.

Rekisteröinti tapahtuu varmenteen avulla. Varmenne on kuusi-merkkinen koodi, jonka ajoneuvon omistaja saa Trafian sähköisistä palveluista, kun hän on myymässä tai luovuttamassa ajoneuvoa uudelle omistajalle. Myyjä luovuttaa varmenteen ostajalle, joka esittää sen rekisteröinnin yhteydessä.

LähiTapiola Pankin ja S-Pankin verkkopankit yhdistyivät

LähiTapiola Pankin ja S-Pankin fuusion viimeinen vaihe saatiin päätökseen, kun verkkopankit yhdistyivät lokakuussa 2015. Yhdistymisen jälkeen kaikki pankin asiakkaat käyttävät nyt S-Pankin palveluita.

LähiTapiolan rahastoasiakkaat voivat jatkossa hoitaa rahastoasioitaan joko S-Pankissa tai varainhoitoasiakkaiden uudessa verkkopalvelussa.

Uusi palvelu työtaturmassa loukkaantuneelle: vakuutustodistus kännykkään

LähiTapiola ottaa ensimmäisenä vakuutusyhtiönä käyttöön mobiilivakuutustodistuksen työtaturmissa. Uusi palvelu nopeuttaa ja helpottaa hoitoon pääsyä.

Kun työnantaja on saanut tiedon tapaturmasta, hän täyttää sähköisen vahinkoilmoituksen LähiTapiolan verkkopalvelussa. Työnantajan täytettyä lomakkeen tekstiviesti lähtee automaattisesti vahingoittuneen puhelinnumeroon.

Työntekijälle tapaturma on yleensä ainutkertainen eikä vahingon sattuessa ole tietoa siitä, miten pitäisi toimia. Tekstiviestissä on kerrottu hoitolaitoksen tarvitsemat tiedot sekä puhelinnumero, mikäli vahingoittunut tarvitsee lisätietoja esimerkiksi hoitopaikan valinnassa.

Korvausasiakkaat
suosittelevat:
NPS oli

66 %

Jo yli
760 000
asiakasta saa
Bonusta LähiTapiolan
vakuutusmaksuista.

Alueyhtiöt
tarkastuttivat
lähes
60 000
käsisammutinta.

LähiTapiola Pääkaupunkiseutu aloitti toimintansa 1.7.2015

Pääkaupunkiseudun asiakkaiden vapaaehtoiset vahinkovakuutukset hoidetaan jatkossa omassa alueyhtiössä, LähiTapiola Pääkaupunkiseudussa. Yhtiön aloitettua toimintansa LähiTapiola-ryhmään kuuluu yhteensä 20 alueyhtiötä.

Lakisääteiset vahinkovakuutukset, kuten liikennevakuutukset, yrityksen lakisääteiset tapaturmavakuutukset ja potilasvakuutukset, hoidetaan edelleen LähiTapiola Keskinäisessä Vakuutusyhtiössä ja henkivakuutukset LähiTapiola Keskinäisessä Henkivakuutusyhtiössä.

Huikean hyvä yritysmyyntin tulos

LähiTapiola pärjasi loistavasti yritysvakuutustensa myynnissä. LähiTapiola tarjoaa yritysasiakkailleen sekä vapaaehtoisia että lakisääteisiä vakuutuksia.

Jokaisen suomalaisen yrityksen pitää huolehtia siitä, että työntekijät on vakuutettu esimerkiksi työtehtävissä tapahtuvien tapaturmien varalle. Työtapaturma- ja ammattitautivakuutusta hoitavat yksityiset vakuutusyhtiöt, kuten LähiTapiola. Suomalaiset yritykset voivat kilpailuttaa ja siirtää työtapaturmavakuutuksensa neljä kertaa vuodessa. Tänä vuonna ennätyksellisen moni suomalainen yritys siirsi lakisääteisen tapaturmavakuutuksensa LähiTapiolan hoitoon.

Nuorten liikunnan tukeminen osaksi LähiTapiolan valtakunnallisia sopimuksia

Nuorten liikuntaharrastuksen tukeminen ja liikkumaan innostaminen on tärkeä keino torjua syrjäytymistä. LähiTapiolan valtakunnallisiin yhteistyösopimuksiin kuuluu nykyään olennaisena osana myös nuorten liikunnan tukeminen. Tarkoituksena on innostaa nuoria liikkumaan ja madaltaa kynnystä harrastuksen aloittamiseen.

LähiTapiola tukee mm. Tennisliiton Street Tennis -kiertuetta ja Lentopalloliiton Koululentis-kampanjaa sekä kesäistä PowerCup-turnausta.

LähiTapiola rahoittamassa Tuntemattoman sotilaan uutta filmatisointia

LähiTapiola-ryhmä osallistuu uuden Tuntematon sotilas -elokuvan rahoittamiseen. Elokuva saa ensi-iltansa joulukuussa 2017, jolloin Suomi täyttää sata vuotta. Käynnistyvä elokuvahanke on Suomen suurimpia.

Vaikka elokuvan rahoittaminen oli LähiTapiolalle uutta, päätös mukaan lähtemisestä tehtiin kuten muutkin rahoituspäätökset eli rahoituksen riskit ja tuotot arvioitiin. Elokuvahankkeen toteuttajilla on vahvat näytöt vastaavien projektien kaupallisesti onnistuneista toteutuksista ja lainan odotettu tuotto on kohtuullinen suhteutettuna riskiin. Elokuvan ohjaa yksi Suomen nimekkäimmistä ohjaajista, **Aku Louhimies**. Kuvaukset alkavat kesällä 2016.

Elokuvan lisäksi tuotetaan neliosainen televisiosarja, jolle haetaan kansainvälistä levitystä.

Paras
varainhoitaja
vastuullisessa
sijoittamisessa

EPSI Rating: alan
tyytyväisimmät
henkilöasiakkaat,
jaettu ykkössija

Yhä useampi asiakas käyttää paperitonta palvelua

LähiTapiolan henkilöasiakkaista noin 180 000 saa vakuutuspostinsa verkkopalveluun perinteisen postin sijaan.

Verkkopalvelussa vakuutuspaperit ovat nähtävillä kuluva ja edellisen vuoden. Saapuneesta postista saa ilmoituksen sähköpostiin. Palvelu on paitsi kätevä, myös ekologinen valinta, kun paperin kulutus ja postin kuljetus vähenee.

Verkkopalvelua voi käyttää suomalaisten pankkien pankkitunnuksilla.

Asiakassovittelutoimistolla työntäyteinen ensimmäinen vuosi

Asiakkaat ovat löytäneet vuoden 2015 alussa perustetun asiakassovittelutoimiston hyvin. Asiakassovittelussa käsitellään asiakkaiden LähiTapiolasta saamiinsa päätöksiin tekemiä oikaisupyyntöjä.

Ensimmäisen toimintavuoden aikana yhteydenotto pyyntöjä on tullut 725 kappaletta, ja näistä noin 25 prosenttia on johtanut päätöksen oikaisuun. Lisäksi asiakassovittelutoimistossa on löydetty asiakaspalvelun ja asiasisällön kehittämiskohteita. Lisäksi on tunnistettu koulutustarpeita, jotka on saman tien pystytty toteuttamaan.

100 000
suomalaiselle tarjotaan
alkusammutus-
koulutusta.

LähiTapiolalle digitaalista menestystä

Magenta Advisoryn Suomen digimenestysjät 2015 -tutkimuksessa LähiTapiola ylsi ykköseksi. Saavutuksen takana on edistyminen kaikilla digitaalisuuden ulottuvuuksilla. LähiTapiolassa on panostettu mobiilisovelluksiin ja -sivuihin, uudistettu verkkosivut keväällä 2014, hyödynnetty digitaalista markkinointia entistä laajemmin sekä kehitetty verkkokaupan ja asiakaspalvelun ominaisuuksia.

LähiTapiolan henkilöstölehti Tandem palkittiin kunniamaininnalla parhaasta henkilöstölehdessä verkossa.

LähiTapiolan digitaalinen osaaminen noteerattiin myös älyhenkivakuutuksen lanseerauksen yhteydessä. Älyhenkivakuutus oli Suomen markkinoilla ensimmäinen, ja se herätti kiinnostusta niin asiakkaiden kuin median keskuudessa.

Yrittäjän iltakoulu kiersi 19 paikkakunnalla

Yrittäjän iltakoulu on inspiroitumista ja verkostoitumista sekä mielenkiintoisia puhujia, jotka tuovat yrittäjyyteen tuoreita näkökulmia. Keväällä 2015 Yrittäjän iltakoulu kiersi 19 paikkakunnalla. Tilaisuudet järjestettiin yhteistyössä Elon ja Suomen Yrittäjien aluejärjestöjen kanssa.

Puhujina tilaisuuksissa eri paikkakunnilla vuorottelivat mm. Esko Valtaoja (tieteen kansantajuistaja, avaruustähtitieteen professori), Mika Mäkeläinen (toimitusjohtaja, yhteiskunnallisesti aktiivinen vaikuttaja) ja Henkka Hyppönen (TV-ohjelman vetäjä, yritysvalmentaja).

Tilaisuuksiin osallistui yhteensä 2 400 yrittäjää.

LähiTapiola on yksi suurimmista kiinteistösijoittajista Suomessa. Rakenteilla on

1 500
uutta vuokra-asuntoa.

Asiakkaat tykkäävät

LähiTapiola menestyi EPSI Rating 2015 -tutkimuksessa. LähiTapiola jakoi asiakastytyväisyydessä ykkössijan henkilöasiakkaissa. LähiTapiolan ja Pohjojan henkilöasiakkaat ovat alan tyytyväisimpiä. Myös LähiTapiolan asiakasuskollisuuden taso on tutkimuksen mukaan hyvällä tasolla.

LähiTapiolan yritysasiakkaiden tyytyväisyys parantui merkittävästi viime vuodesta

LähiTapiola menestyi myös Luotetuin Merkki -brändi-tutkimuksessa. LähiTapiola oli tutkimuksessa Suomen luotetuin vakuutusyhtiö.

Korvauspalvelusta kiitettävää palautetta

Viime vuonna LähiTapiolan korvauspalveluun ilmoitettiin 642 000 vahinkoa. Korvauksia maksettiin vahinkovakuutuksista yhteensä 624 miljoonaa euroa.

– Vapaaehtoisten vahinkovakuusten korvaushakemuksista noin 75 prosenttia hoituu yhden yhteydenoton perusteella ja saman päivän aikana. Asiakasta ei tarvitse sen jälkeen enää vaivata, ja varsinkin pienemmissä vahinkotapauksissa korvaus saattaa olla tilillä jopa samana päivänä, LähiTapiolan kehittämispäällikkö Hanna-Leena Ikonen kertoo.

Tutkimusten mukaan LähiTapiolan korvauspalvelun asiakastytyväisyys on erinomaisella tasolla. Asiakkaiden tyytyväisyyttä mitataan jatkuvalla NPS-asiakastytyväisyysmittarilla (Net Promoter Score).

– Jos luku on 50 tai yli, se kertoo hyvästä tyytyväisyydestä. Korvauspalvelun NPS-luku LähiTapiolassa on 66, mikä on huikea tulos. Erityisen ilahduttavaa on, että korvauspalvelun laatu on tasaista riippumatta siitä, missä päin Suomea korvausasia on käsitelty ja mitä kanavaa pitkin korvaushakemus on saapunut, Ikonen sanoo.

Arvosanan lisäksi asiakkaat voivat antaa myös sanallisia palautteita.

– Erityisen paljon saamme palautetta nopeasta ja selkeästä palvelusta sekä korvausneuvojistamme. Heitä luonnehditaan empaattisiksi ja osaaviksi ammattilaisiksi.

Korvauspalvelussa seurataan asiakastytyväisyyttä aktiivisesti. Mahdollisiin kehittämis- ja korjaustoimenpiteisiin voidaan tarttua nopeastikin.

Vuokra-asuntojen rakennuttaminen merkittävä lääke investointilamaan

LähiTapiola-ryhmä on yksi suurimmista kiinteistösijoittajista Suomessa vajaan 1,5 miljardin kiinteistösijoituksillaan.

Vuokra-asuntojen rakennuttaminen kasvavan kysynnän alueille on LähiTapiolan näkyvä lääke Suomen investointilamaan. Asuntosijoitukset sopivat hyvin tuottoonsa ja riskinsä puolesta LähiTapiola-ryhmän kiinteistösijoitusstrategiaan.

LähiTapiolalla ja sen rahastoilla on tällä hetkellä noin 3 500 vuokra-asuntoa.

LähiTapiola rakennuttaa parhaillaan 1 500 asuntoa vuokrauskäyttöön muun muassa pääkaupunkiseudulla, Tampereella, Pirkkalassa, Turussa, Jyväskylässä, Oulussa ja Porissa. LähiTapiola-ryhmän suurin yksittäinen kiinteistöhanke on käynnissä Espoon Tapiolassa, jonne metro aukeaa elokuussa 2016. Suomen suurimpaan kävelykeskustaan ja Tapiolan kaupunkikeskukseen rakentuvat mm. kauppakeskus Ainoa ja sen yläpuolelle Kirjokannen noin 250 asunnon asuinkerrostalokokonaisuus.

Paras varainhoitaja vastuullisessa sijoittamisessa

LähiTapiola Varainhoito on palkittu myös lukuisissa ammattisijoittajille suunnatuissa tutkimuksissa. LähiTapiola Varainhoito valittiin vuonna 2015 kolmannen kerran peräkkäin Suomen parhaaksi varainhoitajaksi vastuullisessa sijoittamisessa. Tunnustus on Scandinavian Financial Researchin (SFR) myöntämä ja se perustuu sijoittajien antamiin arvioihin varainhoitopalvelujen tarjoajista.

Tunnustuksen myöntänyt SFR on riippumaton suomalainen institutionaalisen varainhoidon ja yritysrahoitusmarkkinoiden tutkimusyritys. Palkinnot jaettiin SFR:n haastattelien lähes 100 Suomen suurimman instituutiosijoittajan vastausten perusteella. Tutkimuksessa institutionaaliset sijoittajat arvioivat Suomessa toimivia varainhoitajia.

LähiTapiola Varainhoito sai myös muita palkintoja. LähiTapiola Maaailma 80 -rahasto valittiin vuonna 2015 Pohjoismaiden parhaaksi yhdistelmärahastoksi kansainvälisesti sijoittavien yhdistelmärahastojen vertailuryhmässä (Mixed Asset EUR Aggressive – Global). Maaailma 80 -rahasto sai Lipperin palkinnon myös edellisvuonna.

Suomen
luotetuin
vakuutusyhtiö

Vuonna 2015 LähiTapiola otti askeleen perinteisen vakuutusyhtiön roolista kohti asiakkaiden elämän ja menestyksen kokonaisvaltaista turvaamista.

LähiTapiolan tuotteet ja palvelut

LähiTapiolan tuote- ja palveluvalikoima kattaa vahinko- ja henkivakuuttamisen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut henkilö-, maatala-, yrittäjä- ja yritysasiakkaille.

Yhtiöryhmän tavoitteena on yhtenäistää asiakaspalvelua ja asiakkaan palvelukokemusta. Vuonna 2015 alkoi mittava hanke, jossa henkilöasiakkaiden vahinkovakuutuskanta viedään yhteen vakuutusjärjestelmään ja yhtenäistetään uusiin LähiTapiolan tuotteisiin. Vakuutuskannan yhtenäistäminen alkoi kotivakuutuksista ja jatkuu tulevana vuonna muiden vakuutuslajien osalta.

LähiTapiola panosti vahvasti digitaalisten palvelujen kehittämiseen

Osana asiakkaiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin tukemista LähiTapiola toi markkinoille uudenlaisen älyhenkivakuutuksen, joka auttaa asiakkaita voimaan paremmin yhdistämällä henkivakuutukseen monenlaisia LähiTapiolan ja sen kumppaneiden tuottamia hyvinvointipalveluita. Uudenlainen turvallisuutta tukeva pilotti on myös loppuvuonna käynnistynyt kotivakuutukseen liittyvä älykoti-palvelukokonaisuus.

SIJOITTAMINEN
HENKILÖTURVA AJONEUVOT
VAKUUTUKSET
HYVINVOINTI KOTI ASUMINEN
TYÖTURVALLISUUS
SÄÄSTÄMINEN
MATKA ELÄIMET
METSÄ VENEET MÖKKI
VAPAA-AIKA
YRITYSTOIMINNAN RISKIT
TYÖHYVINVOINTI

LähiTapiola Pankin ja S-Pankin yhdistyminen eteni suunnitellusti. Pankkien verkkopalvelut yhdistettiin lokakuussa 2015, ja LähiTapiola Pankin verkkopankki suljettiin. LähiTapiola Varainhoidon asiakkaille avattiin uusi rahastoverkkopalvelu.

LähiTapiola tarjoaa kaikenkokoisille yrityksille ja yhteisöille kokonaisvaltaiset palvelut. Yritysten työkyvyn ylläpidon ja johtamisen palveluja kehitettiin voimakkaasti ja uuden työkykypalvelun tarjonta käynnistyi. Palvelun tavoitteena on edistää myös yritysten tuottavuutta.

Vakuutusyhtiönä LähiTapiola-ryhmä laajensi yritysrahoituksen palvelujaan pienille ja keskisuurille yritysasiakkaille. Räättälöityjä rahoitusratkaisuja on jo aiemmin tehty suurille yrityksille. Yritysrahoitusta kehitettiin myös yhteistyökumppanien kanssa.

Ulkomaan toiminnoissa yrityksiä palvelee LähiTapiolan kansainvälinen kumppaniverkosto.

Työeläkeasioissa LähiTapiolan yritysasiakkaita palvelee työeläkeyhtiö Elo.

TyökykyHelppi

TyökykyHelppi-puhelinpalvelu on osa uutta, yrityksille suunnattua työkykypalvelua. TyökykyHelppi vastaa asiakasyritysten henkilöstöhallinnon ja esimiesten työkykyyn ja työkykypalveluun liittyviin kysymyksiin. Palvelu on maksuton ja vastaajina toimivat LähiTapiolan asiantuntijat.

Samalla TerveysHelppi-puhelinpalvelu laajeni yritysten henkilöstön käyttöön.

Lapsen vakavan sairauden vakuutus

Turvaa perheen toimeentuloa ja varmistaa, että vanhemmat voivat olla siellä missä heitä eniten tarvitaan – ilman taloudellisia huolia.



Uudet skandinaaviset sijoitustuotteet

LähiTapiola Varainhoito toi markkinoille pohjoismaisiin yrityksiin sijoittavan Skandinavia-rahaston ja Varainhoito Nordic Plus -palvelun.



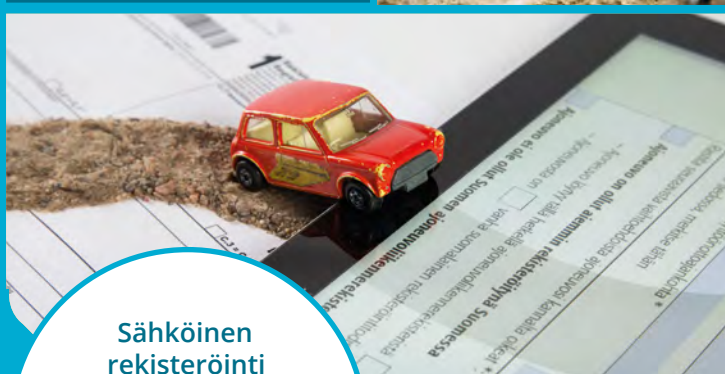
Turvasytyttimet maataloille

Tavallisen loisteputkivalaisimen sytyttimen vaihto turvasytyttimeen estää paloja tehokkaasti.



Sähköinen rekisteröinti

Auton vakuutukset ja rekisteröinnin voi hoitaa nyt helposti sähköisesti LähiTapiolan verkkokaupassa ja toimipaikoissa.



Älyhenkivakuutus henkilö- ja yritysasiakkaille

Uusi tuote auttaa asiakkaita voimaan paremmin ja sitouttaa yritysten henkilöstöä.



Liiketoiminta- kumppanuudet



Työeläkevakuutukset Elosta

Työeläkevakuutusyhtiö Elo on itseoikeutettu kumppani työeläkevakuutuksissa. Elo on ykkös- vaihtoehto yritys- ja yrittäjäasiakkaille TyEL- ja YEL-vakuutuksissa.

Elo on Suomen kolmanneksi suurin työeläkeyhtiö, suurin yrittäjien työeläkevakuuttaja ja markkinajohtaja työeläkevakuutusten lukumäärässä. Vakuutus- ja eläkepalveluiden lisäksi Elo tarjoaa TyEL-vakuutusasiakkaille työhyvinvointipalveluja, työeläkekuntoutusta sekä rahoituspalveluja.

Elon kumppanuus merkitsee LähiTapiolan asiakkaille helppoutta. Saman yhteyshenkilön kautta voi hoitaa kaikki vakuutusasiat. Myös Elon asiantuntijat ovat asiakkaiden käytettävissä.

LÄHITAPIOLALLA ON LAAJA KUMPPANUUSVERKOSTO NIIN VALTAKUNNALLISESTI KUIN PAIKALLISESTI. STRATEGISESTI TÄRKEÄ KUMPPANI ON S-RYHMÄ, JONKA ASIAKASOMISTAJISTA JO YLI 760 000 SAA BONUSTA LÄHITAPIOLAN VAKUUTUSMAKSUISTA.



Yhteinen kauppapankki

LähiTapiolan henkilö- ja maatalo-asiakkaiden pankkiasiat hoidetaan S-Pankissa, jonka LähiTapiola-ryhmä ja S-ryhmä yhdessä omistavat. S-Pankki palvelee asiakkaitaan verkossa, puhelimessa, osassa LähiTapiolan toimistoista ja S-ryhmän toimipisteissä ympäri Suomea. Se tarjoaa asiakkailleen palveluja laajasti muun muassa päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen sekä asunnon ja muiden hankintojen rahoittamiseen. S-Pankin asiakkaat voivat hoitaa pankkiasioitaan myös iltaisin ja viikonloppuisin.

S-Pankki on LähiTapiola-ryhmälle strategisesti tärkeä kumppani, sillä yhteistyön avulla LähiTapiolalla on mahdollisuus kasvaa ja palvella nykyisiä asiakkaita entistä paremmin. S-Pankilla on 2,8 miljoonaa asiakasta. S-ryhmän asiakasomistajista jo yli 760 000 on rekisteröinyt omistajuutensa LähiTapiolaan saadakseen Bonusta vakuutusmaksuistaan.

Uusi S-Pankki aloitti toimintansa 1.5.2014, kun S-Pankki ja LähiTapiola Pankki yhdistyivät. Fuusion viimeinen vaihe saatiin päätökseen lokakuussa 2015, kun verkkopankit yhdistyivät.

” TERVEYSHELPPI-
PUHELINPALVELUUN
VASTAAVAT TERVEYDENHUOLLON
AMMATTILAISET. HE TYÖSKENTELEVÄT
LÄHITAPIOLAN YHTEISTYÖKUMPPANIN
LEIVISSÄ.

Korvauskumppanuudet

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

Melkein jokaisella asiakkaalla on terveyteen liittyviä huolia vuosittain. Kun asiakas soittaa TerveysHelppiin, numerosa vastaava terveydenhuollon ammattilainen arvioi ja neuvoo asiakasta muun muassa hoidontarpeen suhteen sekä arvioi alustavasti, miten asiakkaan vakuutus korvaa kyseisessä tilanteessa. Lisäksi hän neuvoo asiakkaalle sopivan hoitolaitoksen ja varaa hänelle ajan. TerveysHelppi-puhelinpalvelun tuottaa Dextra, joka kuuluu Pihlajalinna-konserniin. LähiTapiolan kumppaniverkosto on laaja, jotta jokainen asiakas saa palvelun läheltä. Siihen kuuluvat muun muassa Diacor, Pihlajalinna-Dextra ja Neo.

Kumppaneiden kautta asiakkaille voidaan tarjota palveluja, etuja ja vaivattomampaa asiointia. Kumppanuudet auttavat hallitsemaan muun muassa korvauskuluja.

EURAPCO

Eläinklinikat apuna

Kun eläin tarvitsee eläinlääkärin hoitoa, asiakkaan ei tarvitse huolehtia raha-asioista. Hän voi viedä eläimensä hoitoon klinikalle, jossa toimii LähiTapiolan suorakorvauspalvelu.

Suorakorvaus tarkoittaa, että asiakas maksaa kuluista vain omavastuuosuuden, ja LähiTapiola maksaa laskun loppuosan suoraan klinikalle. Palvelu toimii arkisin klo 9–17.

Yhteistyöklินิกalla LähiTapiolan asiakkaalta kysytään eläimen vakuutusnumero. Laskutushetkellä yhteistyöklินิกamme lähettää korvauspäätöksen tekoon tarvittavat tiedot LähiTapiolaan, jossa palveluneuvoja ottaa tiedot vastaan, tekee korvauspäätöksen ja ilmoittaa sen klินิกalle asiakkaan odottaessa.

LähiTapiolalla on suorakorvauspalvelusta yli kymmenen vuoden kokemus. Yhteistyökumppanina toimivat pieneläinklinikat ja hevostlinikat palvelevat ympäri Suomen.

Kansainvälisiltä kumppaneilta ideoita

Eurapco on eurooppalaisten vakuutusyhtiöiden yhteenliittymä, jonka tarkoituksena on jakaa tietoa jäsenyhtiöiden kesken ja luoda avauksia yhteisiin liiketoimintoihin.

Eurapco-yhtiöt muodostavat yhdessä merkittävän toimijan Euroopan markkinoilla: joka kymmenes eurooppalainen on jonkun Eurapcoon kuuluvan yhtiön asiakas.

Eurapco toimii laji- ja liiketoimintapohjaisten työryhmien kautta. Esimerkkejä liiketoiminnallisesta yhteistyöstä ovat muun muassa tuulivoimavakuuttaminen ja kuljetusvakuutusriskien merkintä, joissa LähiTapiolakin on aktiivisesti mukana.

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

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



LähiTapiola asiakkaan silmin

LähiTapiolan tavoitteena on tarjota alan parasta asiakaskokemusta. Tutkimalla asiakkaan arvostuksia ja mittaamalla palvelukokemusta saadaan arvokasta palautetta.

”

**KORVAUSTA
HAKENEET
ASIAKKAAT OVAT
TYTYVÄISIÄ
PALVELUUN.**

Asiakkaat suosittelisivat LähiTapiolaa

LähiTapiolassa on mitattu asiakkaan koke-
musta saamastaan palvelusta suosittelu-
indeksi NPS:n avulla. NPS-kysely lähetetään
tuoreeltaan asiointin jälkeen ja siinä
kysytään arvosanaa palvelusta sekä myös
sanallista palautetta.

- Terveystalossa asiointien asiakkaiden NPS oli yli 80.
- Korvausta hakeneiden NPS oli 66.
- Toimistoilla asiointien keskimäärin 50.

NPS-lukua voi pitää hyvänä, jos se on yli 50.

LähiTapiolan henkilöasiakkaat alan tyytyväisimpiä

LähiTapiolan henkilöasiakkaat ovat alan
tyytyväisimpiä vakuutusyhtiönsä EPSI
Rating -tutkimuksen mukaan. Olimme toi-
mialan ykkösiä myös palvelun laadussa.

Myös LähiTapiolan yritysasiakkaat ovat
alan tyytyväisimpiä. Erityisen tyytyväisiä
ovat ne asiakasyritykset, jotka ovat ha-
keneet korvausta. Tutkimuksen mukaan
LähiTapiolan imago oli entistä vahvempi ja
oli yritysasiakkaissa alan parasta tasoa.

LähiTapiolan maine rakentuu inhimilliselle yrityskuvalle

LähiTapiolan maine on kohonnut tasaisesti
vuodesta 2011 lähtien. Tutkimusten mukaan
asiakkaat näkevät LähiTapiolan inhimilli-
sempänä kuin muut toimijat.

Asiakastutkimukset auttavat tuotekehityksessä

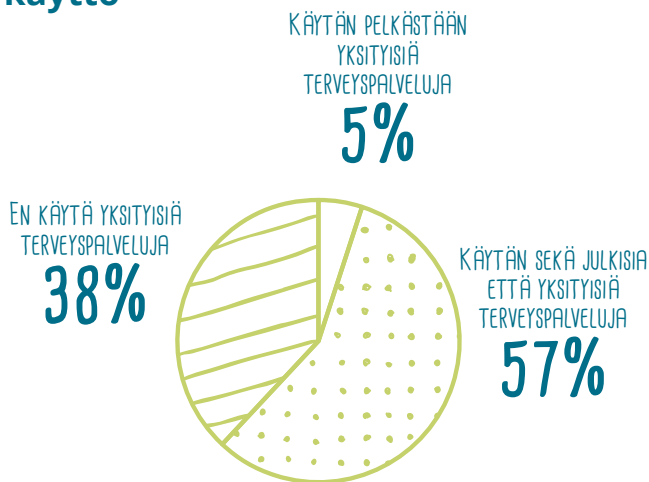
Tutkimustieto auttaa ohjaamaan tuoteke-
hitystä asiakkaiden toiveiden mukaiseksi.
Esimerkiksi syksyllä 2015 lanseeratun lasten
vakavan sairauden vakuutuksen kehityk-
sen yhteydessä hyödynnettiin vahvasti eri
vaiheissa asiakkaiden näkemyksiä.



Yksikönjohtaja
Veera Lammi
LähiTapiola Henkiyhtiöstä.

” TERVEYSHELPPI-
PUHELINPALVELU SAA
LOISTAVAA PALAUTETTA.

Terveyspalveluiden käyttö



Lähde: LähiTapiolan Veroilla ja varoilla -tutkimus.
Tutkimukseen vastasi 1 220 henkilöä ympäri Suomen.

Jos pahin tapahtuisi

Keskusteluissa ruotsalaisen kumppanimme kanssa teimme tärkeän havainnon: Suomessa lapsien osalta on keskitytty hoitokulujen vakuuttamiseen, mutta perheen arjen jatkuvuudesta ei ole huolehdittu. Käänsimme näkökulman. Haluamme mahdollistaa vanhempien läsnäolon sairaan lapsen luona.

Suomessa vakuutus oli uusi, joten sitä oli tarpeen testata. Asiakastutkimus osoitti, että tällaista vakuutusta pidettiin erittäin tarpeellisena.

Tämän jälkeen asiakastarvetta kirkastettiin eri tavoin. Erityisen tärkeitä olivat keskustelut lapsiperheiden kanssa, jotka olivat joutuneet selviämään lapsen vakavasta sairaudesta. Saimme tärkeää tietoa mm. siitä, mikä on asiakkaalle tärkeää ja miten he haluavat puhua hankalasta aiheesta.

Kehitystyön jälkeen LähiTapiola toi Suomen markkinoille uudenlaisen vakuutuspalvelun lapsen vakavan sairastumisen varalle. Tuotteen myynti aloitettiin syksyllä 2015. Asiakkaiden palaute on ollut todella hyvää.

Jos lapsi sairastuu vakavasti, on hoito julkisella puolella laadukasta. Sen sijaan sosiaaliturva kattaa vain hyvin rajallisesti perheelle aiheutuvia välillisiä kustannuksia. Tämän vuoksi LähiTapiolan uudesta vakuutuksesta voi saada lapsen sairastuessa päivärahaa ja kertakorvausta perheen arjen järjestelyyn.

– Flunssien ja vatsatautien kanssa yleensä pärjätään. Mutta jos lapsi sairastuu tai vammautuu vakavasti, on tärkeää, että silloin vanhemmat voivat keskittyä vain lapsen hoitamiseen, eikä raha-asioista huolehtimiseen. Vakuutus paikkaa aukkoa, joka muutoin jäisi turvaamatta, LähiTapiola Henkiyhtiön yksikönjohtaja **Veera Lammi** sanoo.

– Lapsen sairastuessa moni vanhempi haluaa jäädä pois töistä, jotta voi keskittyä lapsen hoitamiseen. Vakuutusta voi käyttää esimerkiksi kattamaan niitä kuluja ja ansionmenetyksiä, joita vanhemman poissaolo töistä aiheuttaa. Vakuutuksesta voi saada korvauksen myös vakavan diagnoosin tai lapselle jäävän pysyvän haitan perusteella. Korvauksilla voi kattaa esimerkiksi sairaalamatkojen ja majoituksen aiheuttamia kuluja. Kertakorvausten etuna on, että ne voidaan käyttää vanhempien parhaaksi katsomalla tavalla hoidon järjestämiseen lapselle. Moni lapsi voi tarvita myös arkea helpottavien ja henkilökohtaisesti sopivampien hoito- ja apuvälineitä täydentävää kuntoutusta ja terapiaa. Myös näihin voi käyttää vakuutuskorvauksia, Veera Lammi kertoo.

Uuteen vakuutukseen kuuluu myös LähiTapiolan TerveysHelppi-palvelu. Jos lapselle sattuu tapaturma tai hän sairastuu, vanhemmat voivat soittaa ilmaiseen palvelunumeroon, jossa puheluihin vastaavat lääkäriasema Dextran ammattilaiset.

Helppoa ja sujuvaa asiointia

Asiakkaat antavat LähiTapiolaan palautetta monia eri kanavia pitkin. Iso osa avoimista palautteista tulee NPS-kyselyiden kautta ja erilaisten asiakastutkimusten kautta. Lisäksi asiakkaat jättävät spontaania palautetta palvelutilanteissa. Palautetta käytetään palveluiden parantamiseen.

"Kiitos antamastasi palovaroittimesta, joka pelasti meidät ja edustamasi yhtiön korvauksilta. Turvallista uutta vuotta!"

Asiakkaan lähettämä tekstiviesti

"Kaikki toimii loistavasti mutta näin kymmeniä vuosia asiakkaana olleena joku "extra"toisi piristystä."

Toimistoasioinnin asiakaskokemuskysely

"Erityisen hienoa oli, että meille tultiin kotiin esittelemäsän vakuutukset. [...] Erittäin hienoa ja onnistunutta yhteistyötä!!!"

Asiakaspalaute NPS-tutkimuksessa

"Tein vahinkoilmoituksen verkkopalvelussa – kätevää! Koska asia oli kiireellinen, soitin seuraavana päivänä perään ja sain heti luvan viedä auton korjaamolle. Korjaamon sai valita joustavasti (läheltä työpaikkaa, jossa päivisin olen)."

Korvauspalveluiden NPS-kysely

"Palvelu toimistossa oli ystävällistä ja asiantuntevaa. Vahinkoilmoituksen käsittely ja korvauksen maksatus tapahtui nopeasti."

Korvauspalveluiden NPS-kysely

"Lyhyesti siis olen ERITTÄIN TYYTYVÄINEN teidän palveluun!!!"

Asiakkaan verkkoviesti asiakaspalvelukeskukseen

"Korvauspalvelu on usein liian hidasta eikä vastausta saa automaattisesti kirjallisesti kotiin."

Toimistoasioinnin asiakaskokemuskysely

"Yllättävän nopeaa: hinuria tilattin jo kun vielä tehtiin PUHELIMESSA vahinkoilmoitusta. Hommaa ei voi tehdä nopeammin. Kiitos!"

Asiakaspalaute toimistolle

"Täyden kympin palvelua ja asiakaspalvelija oli erinomainen. Ruusuja sinne."

Asiakaspalaute toimistolle

"Tack för er lilla drop-in på Prisma. Lätt då man har tid att fråga lite smått. Personalen bör vara kunniga. Dessa var det och jag fick svar på mina frågor. Samt justerade betalnings-intervallerna."

Toimistoasioinnin kysely

"Ystävällinen, rauhallinen, kiireetön ja tyrkyttämätön palvelu!"

Puhelinasioinnin asiakaskokemuskysely

"Teiltä vielä saa sentään palvelua, toisin kuin monesta muusta paikasta."

Asiakaspalaute toimistolle

"Toiminta on moitteetonta, mutta vakuutushinnat on yläkanttiin."

Toimistoasioinnin asiakaskokemuskysely



Vastuullisuus

LähiTapiolan yritysvastuu konkretisoituu paikallisten ja valtakunnallisten kestävästä kehitystä edistävien tekoja kautta. Lähtökohtana ovat yhtiöryhmän erilaiset roolit ja vaikutukset lähiyhteisöissä ja yhteiskunnassa.

LähiTapiolan vastuullisuuslupaukset

Asiakkaille:

Edistämme asiakkaidemme turvallisuutta ja hyvinvointia

Henkilöstölle:

Tarjoamme henkilöstölle innostavan ja arvostetun työyhteisön

Ympäristölle:

Parannamme toiminnallamme ja ratkaisuillamme ympäristön hyvinvointia

Lähiyhteisöille ja yhteiskunnalle:

Toimimme aktiivisesti lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa

Vastuullinen toiminta merkitsee ihmisten ja yhteisöjen turvallisuuden, terveyden, hyvinvoinnin ja menestymisen edistämistä, taloudellisen vastuun kantamista, työyhteisöön panostamista, ympäristö- ja ilmastovaikutusten vähentämistä, riskien hallintaa sekä aktiivista paikallista osallistumista ja vaikuttamista. Vakavaraisuudesta huolehtiminen on keskeinen osa taloudellista ja yhteiskunnallista vastuuta. LähiTapiola on olemassa asiakkaitaan varten, mikä on lähtökohta sekä liiketoiminnalle että turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi yhteiskunnassa jaetun arvon luomiseksi. Käytännön tekemistä ohjaavat yhtiöryhmän yhteiset vastuullisuusperiaatteet sekä vastuullisuuslupaukset asiakkaille, henkilöstölle, ympäristölle sekä lähiyhteisöille ja yhteiskunnalle. LähiTapiola haluaa tulla tunnetuksi kestävästä ja turvaa tuovan yhteiskunnan rakentajana sekä vastuullisena kumppanina ja työnantajana. Painopisteinä ovat turvallisuuden ja terveyden edistäminen.

Vastuussa omistaja-asiakkaille

Vastuu asiakkaista on keskinäiselle, asiakkaidensa omistamalle LähiTapiolalle tärkeintä. Vastuullisuuslupauksen mukaisesti yhtiöryhmässä edistetään asiakkaiden turvallisuutta ja hyvinvointia. Asiakkaiden kuuleminen ja toiminnan kehittäminen yhdessä heidän kanssaan antaa perustan lähitapiolalaisten työlle. Asiakkaat ovat mukana kehitystyössä muun muassa tutkimusten, verkkopaneelin, tuotekehitysprosessin sekä hallinnon kautta. Palautteiden kerääminen ja käsittely on jatkuvaa ja järjestelmällistä, ja asiakastytyytyväisyyttä mitataan säännöllisesti. Palvelukokemuksen parantamiseksi perustettiin asiakassovittelutoimisto, joka toimii LähiTapiolan sisäisenä muutoksenhakuasteena asiakkaille.

LähiTapiolan alueyhtiöiden läsnäolo lähiyhteisöissään tuo turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisen teot ihmisten arkeen ympäri Suomen. Vastuullisuuslupauksia toteutetaan paikallisesti kunkin alueen asiakkaiden ja muiden sidosryhmien odotukset ja tarpeet huomioon ottaen sekä alueyhtiön tavoitteiden mukaisesti. Yhdessä valtakunnallisten yritys vastuun kumppaneiden kanssa pyritään vaikuttamaan muun muassa yhteiskunnallisesti tärkeisiin asioihin, kuten syrjäytymisen ehkäisemiseen, hyvinvoinnin edistämiseen, vahinkojen ennaltaehkäisemiseen, turvallisuustietojen ja -taitojen lisäämiseen, taloudellisen osaamisen edistämiseen ja harmaaseen talouteen.

Arvoa asiakkaalle jaetun arvon malleilla

LähiTapiola Pirkanmaa on mukana Tampereen yliopiston johtamassa hankkeessa, jossa tutkimuksen kohteena ovat palvelutalouden jaetun arvon luomisen uudet mekanismit (ShaVal). Jaettu arvo tarkoittaa menettelytapoja ja toimintamalleja, jotka parantavat yrityksen kilpailukykyä ja samanaikaisesti edistävät taloudellisia ja sosiaalisia olosuhteita niissä yhteisöissä, joissa ne toimivat. Kaksivuotisen (2015–2017) hankkeen tavoitteena selvittää jaetun arvon avulla luotua asiakasarvoa ja kilpailuetua, organisatioiden työn motivaation ja arvon tuottamisen näkökulmaa sekä kehittää jaetun arvon mittaamista.

Keskinäisenä, asiakkaiden omistamana yhtiönä toimintamme ja palvelujemme kehittämisen lähtökohtana on aina asiakas ja hänen tarpeensa. Kuten jaetun arvon ajattelussa, myös keskinäisyydessä vallitsee aito halu edistää yhteisön menestystä ja yhteistä hyvää. Keskinäisillä yhtiöillä on aina ollut vahva side paikalliseen yhteisöön. Vakuustustoiminta on saanut alkunsa paikallisten yhteisöjen päätöksestä kerätä yhdessä varoja vahingon kärsineelle ja yhdessä tuottaa taloudellisia ja sosiaalisia hyötyjä yksilöille sekä omalle yhteisölle. "Uskomme saavamme hankkeen kautta uusia näkökulmia ja työkaluja toimintamme kehittämiseen." sanoo LähiTapiola Pirkanmaan toimitusjohtaja Pentti Kuusela.

Hankkeelle on myönnetty TEKESin rahoitusta ja sen toteuttaa Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu/Synergos. LähiTapiola Pirkanmaa on yksi tutkimushankkeen yrityskumppaneista. "Palvelutalouden jaetun arvon luomisen uudet mekanismit (ShaVal)" on Tekesin rahoittamaan Fiiliksisistä fyrkkaa - Liiketoimintaa tietoa, tunnetta ja teknologiaa yhdistämällä 2012–2018 -ohjelmaan kuuluva julkisen tutkimuksen projekti.



Lue lisää kumppanuuksista

Terveys ja hyvinvointi

Miksi vakuutusyhtiö on kiinnostunut suomalaisten terveydestä?

Suomen terveydenhuollossa on meneillään valtava murros. Vakuutusyhtiöillä tulee jatkossa olemaan tällä kentällä todella suuri rooli.

Suomalaiset ovat erittäin ylpeitä terveydenhuollostaan. Ongelma on siinä, että julkisilla varoilla ei voida enää tarjota kaikkea sitä palvelua, jota suomalaiset odottavat. Lisäksi myös tarve yksilöllisiin terveysratkaisuihin kasvaa – ihmisistä on tullut kuluttajia myös terveyden saralla.

– Erityisesti nuoret ovat tottuneet hoitamaan asiansa virtuaalisesti, eikä perinteinen terveydenhuollon palvelu välttämättä kiinnosta heitä, LähiTapiolan terveydenhuollon johtaja Jarno Mäkinen kertoo.

Käytännössä jo nyt monet käyttävät yksityistä terveydenhuoltoa, ja osa ottaa sitä varten vakuutuksen itselleen tai lapsilleen.

– Uskon, että nämä muutokset tukevat vakuutusyhtiön roolia terveyden ja hyvinvoinnin kentällä. Aiemmin vakuutusyhtiöiden tehtävänä oli tulla hoitoketjun osaksi silloin, kun asiakas sairastui tai loukkaantui tapaturmaisesti. Nyt painopiste on siirtymässä ennakointiin ja siihen, että vakuutusyhtiö osallistuu hyvinvoinnin johtamiseen.



Maan kattava TerveysHelppi

Vaikka ennakointiin ja hyvinvoinnin lisäämiseen keskitytään entistä tiiviimmin, on myös sairauden ja tapaturmien entistä täsmällisempään hoitoon kehitetty uudenlainen tapa toimia. TerveysHelppi on valtakunnallinen puhelinpalvelu LähiTapiolan henkilöasiakkaille.

Taustalla oli halu kehittää sujuva palveluketju, jossa asiakas pääsee helposti ja nopeasti oikean hoidon piiriin.

– Asiakas soittaa suoraan sairaanhoitajalle, joka kartoittaa hoitotarpeen, ohjaa oikealle lääkärille ja neuvoo jo alustavasti korvausasioissa, projektijohtaja Kari Lintunen kertoo.

Aiemmin asiakas aloitti sairauden tai tapaturman hoidon kartoituksen yleislääkärin vastaanotolta, josta hänet opastettiin

erikoislääkärin luo. Jos esimerkiksi tapaturman jäljiltä oli tarvetta kuntoutukseen, asiakas jatkoi läheteellä fysioterapeutin hoidettavaksi.

– Tällainen kierros saat-
taa hitaimmillaan viedä jopa viikkoja, mutta nyt pystymme ohjaamaan asiakkaan suoraan erikoislääkärille. Tämä nopeuttaa paitsi parantumista, myös kuntoutumista.

Etuna on myös korvauskäsittelyn yksinkertaistuminen. Asiakas ohjataan LähiTapiolan sopimuslääkäriasemalle omalla paikkakunnalla ja rahaliikenne sujuu suoraan vakuutusyhtiön ja lääkäriaseman välillä. Omaa rahaa ei lääkärikäynnillä tarvita.

Palvelu on ollut suosittu: TerveysHelppiin on saatu jo lähes 50 000 puhelua ja määrä kasvaa edelleen.



Vakuutus, joka auttaa voimaan paremmin

LähiTapiola toi Suomen markkinoille täysin uudenlaisen älyhenkivakuutus-konseptin, jonka tavoitteena on saada suomalaiset voimaan paremmin.

Älyhenkivakuutus-pilotin aikana testattiin, miten ihmiset sitoutuivat edistämään hyvinvointiaan, ja millaiset edut heitä siihen kannustivat. Kokeiluun osallistuvat asiakkaat saivat käyttöönsä erilaisia LähiTapiolan kumppaneiden hyvinvointipalveluita, kuten aktiivisuusrannekkeen, sähköisen terveystarkastuksen ja siihen liittyvän itsevalmennusohjelman sekä hyvinvointiapplikaation.

Tutkimusten mukaan elämäntavat vaikuttavat ihmisten terveyteen enemmän kuin perintö- tai ympäristötekijät. Pienetkin muutokset arjessa vaikuttavat valtavasti ihmisten terveyteen – ja juuri tähän asiakkaita halutaan kannustaa. Tulokset ovat olleet hämmästyttäviä. Noin 80 prosenttia LähiTapiolan älyhenkivakuutus-pilottiin osallistuvista on kertonut muuttaneensa elintapojaan esimerkiksi lisäämällä liikuntaa.



Parempaa työkykyä ja tuottavuutta

Työkykypalvelu on LähiTapiolan uusi kokonaisuus yritysten henkilöstöriskien hallintaan. Se sopii yrityksille, jotka haluavat varmistaa henkilöstön työkyvyn, lisätä tuottavuutta ja poistaa päällekkäisyydet työkyvyn hallinnasta.

Työkykypalvelu sisältää kattavan vakuutusturvan henkilöstölle, ja lisäksi palvelun avulla varmistetaan työterveyshuollon ja lääkärikeskuksen sujuva yhteistyö. Toinen merkittävä lisä on puhelintukemme TerveysHelppi henkilöstölle ja TyökykyHelppi esimiehille.

Kaikkien näiden palvelujen tarjoaminen perustuu asiakkaan lähtötilanteen kartoitukseen ja asiakaskohtaiseen räätälöintiin.

Työkykypalvelun ansiosta hoitoonpääsy ja työhönpaluu nopeutuvat ja sairauspoissaolot vähenevät, mikä tarkoittaa parempaa työkykyä ja tuottavuuden nousua.

Työkykyinvestointien ja niiden tuottamien hyötyjen seurannan myötä yritykset saavat henkilöstöriskien hallintaan budjetoitavuutta.

Terveys ja hyvinvointi kiinnostavat suomalaisia – ja myös vakuutusyhtiöitä.



Terveysten merkitys yhteiskunnassa

Veroilla ja varoilla -tutkimus selvitti näkemyksiä terveydenhuollon järjestämisestä

LähiTapiola teetti tammi-helmikuussa 2015 laajat kyselytutkimukset, joissa kysyttiin kansalaisten sekä poliitikkojen, virkamiesten, terveydenhuollon yrityspäättäjien, lääkärin ja sairaanhoitajien näkemyksiä sosiaali- ja terveyspalvelujen tulevaisuudesta. Kyselyissä kartoitettiin myös sitä, miten palvelujen rahoitus pitäisi tulevaisuudessa ratkaista. Kyselyihin vastasi 1 220 kansalaista ja 2 087 terveydenhuollon sidosryhmien edustajaa.

Tutkimustulokset sekä asiantuntijoiden ja poliitikkojen kommentteja tuloksiin julkaistiin toukokuussa Finlandia-talossa pidetyssä Veroilla ja varoilla -seminaarissa. Samaan aikaan Suomessa käytiin hallitusneuvotteluja, joissa yksi painavimmista asioista oli sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmämuutos eli sote-uudistus.

Veroilla ja varoilla -tutkimuksen mukaan sekä kansalaisista että alan sidosryhmistä tai päättäjistä noin 80 prosenttia uskoi tuolloin, että sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaiskustannukset jatkavat kasvuaan ja että asiakasmaksuja joudutaan tulevaisuudessa nostamaan. Poliitikot, virkamiehet ja terveydenhuollon ammattilaiset pitivät sote-palvelujen rakenneuudistusta ylivoimaisesti suosituimpana tapana uudistaa järjestelmää.

Eräs tutkimuksen havainnoista oli kuitenkin se, että sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämiskeskustelussa puhutaan rakenteista, vaikka pitäisi keskustella siitä, mitä ihmiset palveluilta haluavat. Kyse voi olla järjestelmän kannalta pienistä, mutta ihmisen arjen ja hyvinvoinnin kannalta suurista asioista. Sekä ihmisten vastaukset tutkimuksessa että sairauskuluvakuuttamisen lisääntyminen osoittavat, että suomalaiset haluavat hyvää hoitoa nopeasti läheltä kotiaan. LähiTapiola pyrkiin tuomaan esille näkemystä, että on ryhdyttävä keskustelemaan siitä, miten palvelut voidaan toteuttaa julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyönä niin, että palvelut todella ovat ihmisiä varten.

Lääkärin vastaanotolle videon välityksellä

Samaan aikaan järjestelmäkeskustelun kanssa on meneillään keskustelu digitalisaatiosta. LähiTapiolan syksyllä 2015 teettämä Terveyskatsaus-kyselytutkimus osoitti, että suomalaiset ovat valmiita digitaalisten terveys- ja hyvinvointipalvelujen käyttöön. Kaksi kolmesta suomalaisesta uskoo digitaalisten terveyspalvelujen, kuten mobiilisovellusten, videovälitteisten lääkärinvastaanottojen tai omatoimisen mittaamisen, lisääntyvän seuraavien viiden vuoden

aikana. 68 prosenttia suomalaisista on vähintään jossain määrin kiinnostuneita käyttämään niitä.

”Digitalisaatio tukee sairauksien ennaltaehkäisyä, sillä sovellukset kulkevat ihmisten mukana koko ajan. Lähitulevaisuudessa esimerkiksi laboratoriokokeita tehdään varmasti yhä enemmän itse kotona, ja tulokset lähetetään analysoitavaksi asiantuntijoille. Digitalisaatio vapauttaa hoidon resursseja sinne, missä niitä eniten tarvitaan. Uskon, että tämä lisää terveydenhuollon tuottavuutta enemmän kuin tehostaminen. Näin voidaan alentaa kustannuksia, mutta saada jopa parempia terveysvaikutuksia aikaiseksi”, terveydenhuollon johtaja **Jarno Mäkinen** sanoo.

”Uskomme, että digitaaliset palvelut korvaavat perinteisiä käyn- tejä, ja kansainväliset esimerkit osoittavat, että asiakkaalle kokemus voi olla parempi kuin vanhassa mallissa. Digitaalisuus mahdollistaa esimerkiksi ryhmäkäynnit entistä helpommin. Samoin videovälitteisellä lääkärinvastaanotolla asiakas voi kokea saavansa lääkärin huomion jopa paremmin kuin perinteisellä käynnillä.”

Ihmiset itse vaikuttamaan hoitoketjuun

Tutkimuksissa toistuu myös lähes poikkeuksetta tulos, jonka mukaan yleisimpiä perusteluja terveysvakuutusten ottamiseen olivat hoitoon pääsyn nopeus ja mahdollisuus valita hoitopaikka. Yli kolmannes vastaajista nosti esille myös sen, että vakuutuksen myötä pääsee valitsemaan itse hoitavan lääkärin.

”Ihmiset haluavat päästä vaikuttamaan siihen, millainen hoitoketjusta muodostuu. Nykymallissa terveydenhuollossa syntyy pitkiä ketjuja, joissa asiakkaan tarpeet ja palvelutuottajat helposti vaihtuvat. Oma näkemykseni on, että hoitoketjun kokonaisuudelle tarvitaan vastuutaho, joka valvoo myös potilaan ja asiakkaan etua. Tämä vastuullinen rooli voi sopia hyvin myös vakuutusyhtiölle”, Jarno Mäkinen sanoo.

Suomalaiset ovat valmiita digitaalisten terveys- ja hyvinvointipalvelujen käyttöön

Panostamme turvallisuuteen



Konkreettista tukea arjen turvallisuuteen ja hyvinvointiin

LähiTapiola on määritellyt tehtäväkseen turvata asiakkaiden elämää ja liiketoimintaa. Kaikki lähtee turvallisuudesta. LähiTapiola haluaa kuitenkin murtaa perinteistä vakuutusyhtiön roolia ja siirtyä korvaajasta vahinkojen ennaltaehkäisyyn ja paremman elämän mahdollistajaksi. Tavoitteena on päästä lähemmäksi asiakkaiden arkea ja auttaa heitä konkreettisemmin arjen turvallisuus- ja hyvinvointitarpeissa.

Tähän liittyen LähiTapiola on lanseerannut uusia tuotteita ja palveluja, kuten hyvinvoinnin mittaamisessa auttavan älyhenkivakuutuksen ja asumisen turvallisuutta edistävän älykoti-palvelukonseptin. Tulossa on myös ajotapasovellus, joka auttaa vastuulliseen ajoon ja turvalliseen liikkumiseen.

Turvallisuus ei synny vain uusista tuotteista tai palveluista. Turvallisuus syntyy myös elämänhallinnan keinoista ja jokapäiväisistä taidoista, joilla jokainen meistä voi vaikuttaa omaan ja läheistensä turvaan.

Sankarikoulutus tekee arjen sankareita

Hyvä esimerkki ovat alkusammutustaidot. Tutkimukset osoittavat, että suomalaisten alkusammutustaidot ovat heikenneet mutta halua osaamiseen olisi. LähiTapiola-ryhmän johto teki vuonna 2015 päätöksen, että LähiTapiola käynnistää valtakunnallisen kampanjan alkusammutustaitojen parantamiseksi ja tarjoaa maksuttoman alkusammutuskoulutuksen 100 000 suomalaiselle. Koulutusta järjestetään eri puolilla Suomea ja se täyttää Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön SPEK:n ja Suomen Palopäälystöliiton AS1-koulutuksen vaatimukset.

Kampanja on nimetty Sankari-koulutukseksi. Sammutustaidoissa on kyse arjen sankaruudesta, jolla voidaan säästyä mittavilta aineellisilta vahingoilta ja pelastaa jopa ihmishenkiä.

- Haluamme, että jokainen pystyy vaikuttamaan ja toimimaan hädän het-

kellä. Juuri Sinä voit ratkaista ja pelastaa omilla toimillasi. Käytännössä jokainen kotona syttyvä tulipalo on mahdollista taltuttaa alkusammutuksella, mutta aikaa on vain pari minuuttia. Siksi on tärkeää tietää, mitä sammutusvälineillä tehdään, sanoo turvallisuuden projektijohtaja Antti Määttä LähiTapiolasta.

Hän muistuttaa, että jokainen voi oppia alkusammutustaidot ja jokaisella on oikeus oppia.

- LähiTapiola tarkastuttaa vuosittain lähes 60 000 käsiammutinta sammutintarkastuksissaan eri puolilla maata. Nyt otamme askelen eteenpäin ja huolehdimme, että ihmisten sammutustaidot ovat kunnossa. Tällä hetkellä esimerkiksi moni työelämän ulkopuolella oleva jää ilman koulutuksia.

Turvallinen työympäristö edistää työssä viihtymistä ja tuloksellisuutta

LähiTapiola tukee organisaatioita turvallisuuden johtamisessa, vahinkojen ennaltaehkäisyssä ja liiketoiminnan jatkuvuudessa.

Työturvallisuus on tärkeä osa yrityksen ja yhteisön johtamista ja henkilöriskien hallintaa. Kun turvallisuutta kehitetään tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti, työssä ja työmatkalla sattuu vähemmän vahinkoja ja niistä aiheutuvia poissaoloja. Tämä lisää työn sujuvuutta, tuottavuutta ja tuloksellisuutta.

Tuemme turvallisuusjohtamisen hyviä käytäntöjä organisaatioissa. Autamme tunnistamaan ja hallitsemaan riskejä, oppimaan sattuneista tapaturmista ja kehittämään toimenpiteitä niiden ennaltaehkäisemiseksi.

Sähköiset asiantuntijapalvelumme tarjoavat käytännönläheistä tukea työturvallisuuden ylläpitämiseen, kehittämiseen ja johtamiseen kaikenkokoisille yrityksille ja yhteisöille. Palvelut sisältävät ohjeita, työkaluja sekä koulutusmateriaalia, jota voi hyödyntää omassa riskienhallinnassa. Suurimmille asiakkaille tarjotaan myös räätälöityjä työturvallisuuden palveluja.

Älylaitteet tekevät kodista turvallisemman

Älykoti on kotivakuutus, joka auttaa asiakasta kodin arjessa ja kodin turvallisuudessa. LähiTapiola käynnistää ensimmäisenä Suomessa Älykoti-pilotin, jossa haetaan uusia toimintamalleja ja mahdollisuuksia vahinkojen ennaltaehkäisyyn.

Pilotissa sadalle kotivakuutusasiakkaalle tarjotaan älykotilaitteisto, jonka avulla asiakas voi testata, säätää ja ohjata kotinsa älylaitteita ja parantaa turvallisuutta haluamallaan tavalla.

LähiTapiola ja Cozify ovat koonneet Älykoti-pilottiin yhdessä älykotiratkaisun, johon kuuluvat turvallisuutta lisäävät lämpötila- ja kosteusmittarit, liiketunnistimia, palovaroitin, vuotovahti, oven tai ikkunoiden avauksen tunnistimia sekä älypistoke, jolla voidaan kytkeä tavallisia sähkölaitteita järjestelmän piiriin. Lisäksi pakettiin kuuluu viihtyvyyttä lisääviä älylamppuja. Kokonaisuuteen kuuluu keskusyksikkö, joka mahdollistaa laitteiden ohjaamisen mobiililaitteella.



Viisi hakkeritiimiä pääsi LähiTapiolan järjestelmien kimppeun

Hakkerit kutsuttiin kylään

Tietojen luottamuksellinen käsittely kuuluu LähiTapiolan ydintehtäviin, joten kaikki ICT-järjestelmät testataan tarkasti ennen niiden käyttöönottoa. Mutta miten voidaan varmistaa, että kaikki toimii viimeisen päälle?

LähiTapiola teki jotain poikkeavaa, ja käynnisti tietoturva haavoittuvuuksia etsivät ohjelmat ensimmäisenä pohjoismaisena finanssialan yrityksenä.

Bug Bounty -nimisen palkinto-ohjelman aikana hakkereita pyydettiin raportoimaan tietoturva haavoittuvuuksista LähiTapiolan palveluissa, kuten verkkosivuilla ja verkkopalvelussa. Kilpailun säännöt pitivät huolen siitä, ettei tietoturvatestaus aiheuttanut vaaraa henkilötietojen turvallisuudelle.

Ensimmäinen ohjelma oli menestys, joten sitä jatkettiin. LähiTapiolan pääkonttorissa järjestettiin Hack Day -tietoturvakilpailu, johon kutsuttiin mukaan viisi hakkeritiimiä. Heille annettiin tehtäviä, joiden avulla selvitettiin henkilökunnan käyttöön tarkoitetun järjestelmän tietoturvaa.

Ohjelmien myötä LähiTapiola profiloitui tietoturvan edelläkävijäksi. Lisäksi kilpailuista saatiin paljon tietoa, ja hakkereiden löytämät virheet päästiin korjaamaan nopeasti kuntoon.

Tietoturvapääällikkö Leo Niemelän mukaan ohjelmien järjestäminen kertoo LähiTapiolasta paljon.

– Luotamme omaan tietoturvaamme niin paljon, että uskalsimme antaa järjestelmämme hakkereiden tarkasteluun.

Turvallista arkea

**Talous ja terveys
olivat ylivoimaisesti
suurimmat
huolenaiheet.**

LähiTapiola on kartoittanut pitkään suomalaisten ajatuksia jokapäiväisessä elämässä liikkuvista ilmiöistä Arjen katsaus -kyselytutkimuksessa. Syksyn 2015 Arjen katsauksessa kysyttiin muun muassa sitä, mitkä asiat ihmisiä heidän arjessaan huolettavat. Talous ja terveys olivat ylivoimaisesti suurimmat huolenaiheet. Mainintoja saivat sekä Suomen talous että oma talous, oma ja läheisten terveys. Myös pelko työttömyydestä painaa monia. Kahdella kolmasosalla vastanneista on työttömyyttä lähipiirissä, ja osa vastaajista on pyrkinyt varautumaan mahdolliseen työtilanteen muuttumiseen.

Keväällä 2015 tehty Arjen katsauksen kyselytutkimus puolestaan osoitti, että suomalaisten varautumisessa talouden epävarmuuteen on suuria eroja. Joka toisella suomalaisella on hyvin vähän tai ei lainkaan erillisiä säästöjä yllättäviä tilanteita varten. Lähes kolmanneksella suomalaisista ei ole juuri lainkaan puskurivaroja eli arjen käyttövaroista erillisiä, helposti käyttöön otettavia varoja.

LähiTapiolan uusi strateginen ajatus elämänturvasta tuo tukea asiakkaiden kokemaan epävarmuuteen. Sekä vakuutukset että säästämisen ja sijoittamisen palvelut tuovat vakautta ja tasoittavat talouden vaihteluja. Ne luovat myös mielenrauhaa: on helpompaa katsoa tulevaisuuteen, kun talouden, omaisuuden ja terveyden turva on kunnossa.

Lähemmäksi arkea

LähiTapiolan tavoitteena on päästä lähemmäksi asiakkaiden arkea ja auttaa heitä konkreettisemmin arjen turvallisuus- ja hyvinvointitarpeissa.

Tähän liittyen LähiTapiola on lanseerannut uusia tuotteita ja palveluja, kuten hyvinvoinnin mittaamisessa auttavan älyhenkivakuutuksen ja asumisen turvallisuutta edistävän älykoti-palvelukonseptin. Tulossa on myös Apukuski-ajotapasovellus, joka auttaa vastuulliseen ajoon ja turvalliseen liikkumiseen.

Turvallisuus ei synny vain uusista tuotteista tai palveluista. Turvallisuus syntyy myös elämäntilanteiden hallinnan keinoista ja jokapäiväisistä taidoista, joilla jokainen meistä voi vaikuttaa omaan ja läheistensä turvaan.

**Suomalaisten
varautumisessa
talouden
epävarmuuteen
on suuria eroja.**

Verkkokoulutukset yrityksille

LähiTapiolan asiantuntijoiden johdolla kehitetyt riskienhallinnan verkkokoulutukset tukevat yritysten ennaltaehkäisevää työturvallisuustyötä sekä työkyvyn johtamista. Koulutukset sisältävät tietoa, videoita, harjoituksia, laskureita, toimintamalleja ja käytännön ohjeita riskienhallintaan ja ne sopivat sekä henkilöstölle että esimiehille.

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 kokoa paloturvallisuuden velvoitteet esimiehille. Apua uhkatilanteisiin -koulutus lisää valmiuksia ennakoida uhka- ja väkivaltatilanteita, tunnistaa uhkaava käyttäytyminen sekä opiskella rauhoittavaa viestintää.

Tarjolla on myös liikenneturvallisuuden ja liikumisturvallisuuden koulutukset.

Viestintätukea yritysasiakkaille työturvallisuuden hankkeiden jalkauttamiseen

Työturvallisuuden kehityshankkeiden jalkauttaminen on toisinaan haasteellista, erityisesti suuremmissa yrityksissä. Hankkeiden tehokas läpivienti asiakasyrityksissä on tärkeää, koska vain siten yritys pääsee aidosti kehittämään ja parantamaan työturvallisuuttaan. Viime kädessä on kysymys siitä, saako asiakas hyödynnettyä LähiTapiolan palveluja täysimääräisesti.

Tähän haasteeseen on haettu ratkaisua pilotoimalla LähiTapiolan viestinnän tukea yritysasiakkaillemme. Tavoitteena on rakentaa viestintäpalvelusta monistettava palvelu, jota voidaan soveltaa eri asiakastilanteisiin. Viestintätuki voi sisältää asiakkaan tarpeen mukaan mm. valmiita tiedotepohjia sekä tarvittaessa myös viestintäsuunnitelman, muutosviestinnän konsultoinnin ja onnistumisen arvioinnin.

Jäistä ei pääse ilman oikeita varusteita

Keväällä 2015 jäättilanne oli eri puolilla Suomea, sekä sisävesillä että merialueilla, paikoin vaarallisen heikko. Helmikuussa 2015 vesistöjen jäänpaksuudet olivat suurimmassa osassa maata selvästi keskimääräistä ohuempia, kertoi Suomen Ympäristökeskus.

LähiTapiola ja Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto tekivät yhdessä videotiedotteen, jossa jäillä liikkujia muistutettiin siitä, että jää voi pettää alta. Varusteiden on oltava sellaiset, että voi pelastaa itsensä tai kanssaihmissen jäistä.

LähiTapiolan Antti Määttänen kokeili itse jäiden kestävyyttä valvotuissa olosuhteissa sekä asianmukaisissa turvavarusteissa ja kuivapuvussa että ilman välineitä ja toppatakki päällä.

–Olihan se yllättävää, kun jää petti alta, mutta niin kauan kuin kuivapuku kelluttaa ja jalat pysyvät pinnalla, avannosta pääsee kyllä ylös naskaleiden avulla. Ei ollut ongelmia ollenkaan päästä ylös, kun varusteet ovat kunnossa, Määttänen kuvailee.

Muistilista jäillä liikkumiseen

- Ota aina jäillä liikkuessasi huomioon, että jää voi pettää alta. Varaudu siihen, että voit joutua pelastautumaan itse tai auttamaan toista jäihin vajonnutta.
- Ainakin jäänaskalit on oltava mukana. Kelluttava reppu ja heittoliina ovat tärkeitä pelastusvälineitä.
- Kelluntapuku on erinomainen varuste jäillä liikuttaessa. Toimintakyvyn tai fyysisen kunnon ollessa rajoittunut on kelluntapuku varmin pelastusväline.
- Pystytkö huutamaan apua? Toimiiko kännykkä? Matkapuhelin on syytä pakata niin, että se toimii. Apua saa sisävesillä soittamalla hätänumeroon 112 tai merellä meripelastuksen hälytysnumeroon 0294 1000. Soitto käynnistää viranomaisiä.
- Ilmoita viranomaisille myös silloin, jos pääset jäistä omin avuin. Muutoin avannon tai sinne jääneiden varusteiden havaitseminen voi käynnistää pelastustoimet.



Katso video ja juttu Omataloudesta

Juha Jalkanen kokeili älyhenkivakuutusta

Tomppa-koira kiirehtii toivottamaan vieraat tervetulleiksi jo ennen kuin isäntä Juha Jalkanen on ehtinyt mökistä ulos. Oulujokivarressa sijaitseva mökki on Jalkasen vanhempien perintöä, ja mies vaimoineen viettää täällä koko kesän niin pitkälle syksyyn kuin vain kelit antavat myöten.

11-vuotias Tomppa on perheenjäsen siinä missä vaimo ja lapsetkin ovat. Cavalier kingcharlesinspanieli on Jalkaselle syy lähteä ulos silloinkin kun sohvanurkka houkuttaisi. Silmän puuttuminen ei touhukkaan koiran menoa hidasta, ja mökilläkin koira viihtyy mukana askareissa.

Vakuutustarpeet muuttuvat

Kop kop, Jalkanen koputtaa mökin pöytää, kun tulee puhe tapaturmista.

– Vapaa-ajan tapaturmavakuutus minulla on. Mitään vakavampaa ei ole koskaan sattunut, mutta ainahan haaverin mahdollisuus on olemassa esimerkiksi juuri täällä mökillä puuhaillessa. Tärkeää olisi silloin paitsi se, että pääsisi hoitoon heti, myös se että vakuutus pitää sisällään turvan työkyvyttömyyden varalle.

Kun lapset olivat pieniä, vakuuttamista tuli ajateltua uudesta näkökulmasta. Myös henkivakuutuksen ottaminen oli pienten lasten isälle itsestään selvää.

– Tuolloin tärkeintä oli, että henkivakuutus turvaa sen, ettei perhe jää tyhjän päälle. Vakuutus toi mielenrauhaa. Nyt, kun työhistoriaa on jo takana ja asuntolainaa lyhennetty, ajattelen henkivakuutusta myös verotuksen kannalta. Olenkin ottanut rinnalle säästöhenkivakuutuksen. Vakuutustarpeet muuttuvat elämäntilanteen muuttuessa.

LähiTapiola Pohjoisen liiketoimintajohtaja Markus Seppänen muistuttaa, että LähiTapiolassa panostetaan räätälöityihin henkilöturvaturvatuksiin.

Kun LähiTapiolasta ehdotettiin älyhenkivakuutus-pilottiin osallistumista, Jalkanen oli heti mukana.

– Ilman muuta omaan terveyteen panostaminen kiinnostaa. Pilotin alkuvaiheessa tehty sähköinen terveystarkastus herättikin sitten oikein kunnolla. Sukurasitteet ja elintavat huomioon ottaen se povasi minulle sairaita elämän loppuvuolia. Kyllähän se säikäytti.



Lue koko juttu Omataloudesta

Vastuu ympäristöstä

Vuoden 2015 aikana ympäristötyön painopiste on ollut energiatehokkuuden parantamisessa ja uusiutuvaan energiaan liittyvissä hankkeissa. Sähköisiä palveluja ja toimintatapoja on edelleen kehitetty sekä tehty kumppaneiden kanssa tekoja lähiympäristön hyväksi.

LähiTapiola pyrkii tavoitteellisesti vähentämään ympäristö- ja ilmastovaikutustaan erilaisin keinoin, kuten rakennuttamisen ratkaisuilla, omistamiensa kiinteistöjen energiatehokkuudella ja sähköisten palvelujen ja toimintatapojen edistämällä. LähiTapiola panostaa myös uusiutuvaan energiaan sekä sijoitusten että sähkön hankinnan kautta. Ryhmän pääkonttorikiinteistössä ja alueyhtiöiden konttoriverkostossa käytetään omien tuulivoima-sijoituskohteiden tuottamaa sähköä. Suorien kiinteistöomistusten energiankulutukseen perustuva hiilijalanjälki laskettiin.

LähiTapiolan merkittävimmät vaikutukset ympäristöön aiheutuvat energian kulutuksesta, matkustamisesta, paperin käytöstä ja hankinnoista. Välillisesti merkittäviä ympäristövaikutuksia on etenkin sijoitustoiminnalla ja riskienhallintatyöllä. Ympäristövastuu LähiTapiolassa tarkoittaa luonnonvarojen tehokasta ja säästävää käyttöä, riskien hallintaa sekä ympäristöasioiden sisällyttämistä päivittäiseen toimintaan ja päätöksentekoon. Vastuullisuuslupauksemme mukaisesti parannamme toiminnallamme ja ratkaisuillemme ympäristön hyvinvointia. Pyrimme vähentämään toimintamme ympäristö- ja ilmastovaikutuksia työympäristössä ja kiinteistöjen hoidossa sekä edistämään lähiympäristön hyvinvointia ja luonnon monimuotoisuutta.

LähiTapiola pyörii aurinko- ja tuulivoimalla

Vuonna 2015 valmistui LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon TuuliTapiola-rahaston toinen tuulipuisto Vartinoja I Siikajoelle. Yhdessä vuonna 2013 valmistuneen TuuliMuukon puiston kanssa tuulipuistot tuottivat noin 62 GWh:n edestä uusiutuvaa energiaa joka vastaa noin 83 prosenttia koko hallinnoidun kiinteistökannan kiinteistö-sähkön kulutuksesta. Tuulipuistojen tuottamaa vihreää sähköä oli LähiTapiolan Espoon Tapiolassa sijaitsevan pääkonttorin lisäksi käytössä myös LähiTapiolan alueyhtiöissä keskitetyn sähkönhankinnan kautta.

Vuoden 2015 loppupuolella valmistuivat sekä TuuliTapiola-rahaston toinen tuulivoimapuisto Vartinoja I että hallinnoidun kiinteistökannan ensimmäinen aurinkovoimala Ki Oy Revontulenkuja 1:n katolle. LähiTapiolan pääkonttorin sähkö on siis yksinomaan tuuli- ja aurinkosähköä. Pääkonttori kiinteistön aurinkovoimalasta haetaan kokemuksia mahdollisia tulevia aurinkovoimaprojekteja varten. LähiTapiolassa jatketaan työtä energiatehokkuuden hyväksi sekä kartoitetaan uusiutuvan energian sijoitusmahdollisuuksia.

Energiatehokkuus ohjaa kiinteistötoimintaa

Vuonna 2015 edistettiin menestyksekkäästi ympäristöohjelman tavoitteita. Kansallisen toimitilojen energiatehokkuussopimuksen osalta saavutettiin vaadittu energiansäästötaso jo vuoden 2015 alussa. Konkreettiset energiansäästötoimet jatkuivat pitkin vuotta sekä LähiTapiolan toimitila- että asuntokannassa.

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. Vuoden 2015 jälkeen toimitilojen osalta oli säästetty mitatussa kulutuksessa yhteensä 9 prosenttia ja asuntojen osalta 3,5 prosenttia energiaa.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoimaan sijoituskiinteistökannassa toteutettiin vuoden 2015 aikana noin 80 erilaista energiansäästötoimenpidettä. Tyypillisiä toimenpiteitä olivat esimerkiksi valaistuksen LED-päivitykset, ilmanvaihdon energiatehokkuuteen liittyvät toimenpiteet sekä lämmitysverkostojen tasapainotukset. Kiinteistöjen tulevien vuosien suunnitelmiin on myös systemaattisesti kerätty lisää energiansäästötoimenpiteitä pitkäjänteisen energiatehokkuustyön jatkamiseksi. Energiatehokkuuden kehittämisessä otetaan kuitenkin aina huomioon kiinteistön käyttäjäolosuhteiden säilyttäminen ja mahdollinen kehittäminen.

Vuodelle 2016 on suunniteltu lukumääräisen sama määrä energiatehokkuustoimenpiteitä kuin vuonna 2015 toteutettiin. Prosessi, jossa uusia energiatehokkuustoimenpiteitä kartoitetaan kiinteistömassasta, on osa Kiinteistövarainhoidon jatkuvaa toimintaa.

Vuoden 2015 aikana LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoimat kiinteistöt saivat kaksi uutta LEED-ympäristösertifiointia (Leadership in Energy and Environmental Design). Tämä nosti sertifioitujen kiinteistöjen yhteismäärän kahdeksaan. Sertifioitujen kiinteistöjen ovat Helsingin Hermannissa sijaitsevia toimistorakennuksia. Tällä hetkellä on lisäksi käynnissä viiden muun kohteen LEED-sertifiointi.



LähiTapiola panostaa kestävään energiaan



Osakerahastojen hiilijalanjäljet

Sähköiset toimintatavat säästävät ympäristöä

Valtaosa LähiTapiolan sisäisistä koulutuksista toteutetaan verkkokoulutuksina tai sähköisinä koulutustapahtumina. Myös sisäisiä kokouksia pidetään aiempaa enemmän sähköisinä neuvotteluina. Tämä vähentää matkustamisen tarvetta erityisesti alueyhtiöissä, joissa toimistot sijaitsevat paikoin pitkienkin etäisyyksien päässä toisistaan.

LähiTapiolan asiakkailta on mahdollisuus valita paperiton palvelu, mikä tarkoittaa muun muassa vakuutusasiakirjojen ja laskujen vastaanottamista sähköisesti. Vuonna 2015 noin 60 000 asiakasta siirtyi paperittoman palvelun käyttäjiksi, mikä on vähentänyt paperipostituksia arviolta noin 180 000 lähetyksen verran. Asiakkaan saamien kirjeiden ja niiden sisältämän paperin määrä riippuu useasta eri tekijästä, joten luvut perustuvat keskiarvoihin. Paperin käytön seuranta ja raportointia yhtiöryhmän tasolla kehitetään.

LähiTapiolassa tavoitteena on ensisijaisesti vähentää syntyvän jätteen määrää. Jätteiden hyötykäytön tavoitteeksi on asetettu yli 90 %. Vuonna 2015 Espoon Tapiolan toimitalon jätteet hyödynnettiin materiaalina tai energiana 100 %:sti (2014: 94,5 %). Toimistotilojen muutosten ja muuttojen yhteydessä kierrätetään sisäisesti sekä kalusteet että toimistotarvikkeet seuraaville käyttäjille. Käytöstä poistetut ICT-laitteet kierrätetään seuraaville käyttäjille tai teollisuuden raaka-aineeksi.

LähiTapiolan omistamien toimisto- ja liikekiinteistöjen energian ja veden kulutus 2013–2015

	2013	2014	2015	Muutos-% ** 2014–2015
Kiinteistöjen määrä (kpl)	48	49	49	
Tilavuus yhteensä (m³)	1 824 026	1 813 962	1 879 819	
Lämpö, MWh *)	39 011	41 475	39 442	-6
Lämpö, kWh/m³ *)	21,4	23,0	23,0	
- Vuosivertailuarvo (kWh/m³) *	29,5			
Sähkö, MWh	18 071	19 604	19 473	-1
Sähkö, kWh/m³	9,9	11,1	11,1	
- Vuosivertailuarvo (kWh/m³) *	17,4			
Vesi, m³	122 664	126 531	125 326	-2
CO ₂ -päästöt (lämpö+sähkö), t	13 122,3	14 037,7	13 532,8	

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

*) Sääkorjattu lämmönkulutus.

**) Vertailuun sisällytetty vain vertailukelpoiset kiinteistöt aikavälillä 2013–2015

TETS = Toimialan energiatehokkuussopimus

Finanssialan kestävän kehityksen sitoumukset sähköistävät toimintaa

Syksyllä 2015 otettiin toimialalla käyttöön uusi ajoneuvojen sähköisen rekisteröinnin toimintamalli. Ajoneuvojen vakuuttaminen ja rekisteröinti yhdistettiin yhdeksi ympäristöystävälliseksi toimeksi, mikä alentaa asiakkaalle rekisteröinnin kustannuksia, vähentää paperisten dokumenttien määrää ja asiakirjojen postittamista automaattisen prosessin myötä. Ajoneuvon rekisteröintipalvelua tarvitseva asiakas myös välttää liikkumisen palvelupisteelle käyttämällä sähköisiä palveluita. Taustalla on Finanssialan keskusliiton, Liikennevakuutuskeskuksen ja Liikenteen turvallisuusviraston tekemä yhteinen kestävän kehityksen toimenpidesitoumus.

Toimialan toinen kestävän kehityksen sitoumus liittyy taloushallinnon sähköistämiseen. Tavoitteena on saada verkkolaskujen, tiliotteiden ja korttiososten kuittien tiedot yhdenmukaiseen muotoon. Finanssialan Keskusliiton kanssa yhteistyössä taloushallinnon automatisointia kehittävät Taloushallintoliitto ja tilitoimisto Leppävaaran Laskenta Oy.



Ajoneuvon rekisteröinnin ja vakuutuksen palvelutapahtumien yhdistäminen



Taloushallinnon tehostaminen verkkolaskun, tiliotteen ja korttiososten kuittitietojen rakenteisen tiedon automatisoinnilla

Espoon Karhusuonpuroa kunnostetaan meritaimenille

Suomen luonnonsuojeluliitto ja LähiTapiola jatkavat pitkäaikaista yhteistyötään. Tulevina vuosina yhteistyössä keskitytään lähiympäristön parantamiseen ja luonnon monimuotoisuuden edistämiseen. Yhteistyön kohteena on Suomen Luonnon Päivä ja siihen liittyvät paikalliset tapahtumat. LähiTapiolan kummikohteeksi on valittu Espoon Gumbölessä virtaava Karhusuonpuro, joka on tarkoitus tulevina vuosina kunnostaa siten, että se soveltuu aiempaa paremmin uhanalaisen meritaimen kutupaikaksi. Tavoitteena on edistää ihmisten ja ympäristön hyvinvointia kannustamalla luonnossa liikkumiseen sekä parantamalla luonnon ja lähiympäristön tilaa. Mukana yhteistyössä on LähiTapiola Pääkaupunkiseutu, jolle puron kunnostus on konkreettinen teko alueen ympäristön hyväksi.

Ruisrock ja LähiTapiola yhdessä Siisti Biitsi -siivouskampanjassa

LähiTapiola tekee yhteistyötä Pidä Saaristo Siistinä ry:n kanssa, jonka tehtävänä on edistää Suomen merialueiden, sisävesien, rantojen ja saariston puhtautta, viihtyisyyttä ja turvallisuutta sekä veneily- ja retkeilymahdollisuuksia. Yhdistyksen Siisti Biitsi -kampanjan tavoitteena on siistiä meren, järvien ja jokien rantoja talkoovoimin kaikkialla Suomessa. LähiTapiola Varsinais-Suomi ja Ruisrock järjestivät toukokuussa 2015 talkoot, jossa siivottiin Ruissalon Kansanpuisto ja sinne johtava Rantapromenadi. Tapahtuma oli myös Siisti Biitsi -kampanjan päätapahtuma. Ruissalossa roskaa ovat siivoamassa Ruisrockin ja LähiTapiola Varsinais-Suomen henkilökunta. "Tämä on erinomainen projekti, jossa voimme yhdistää kaksi eri kumppanuutta hyvän asian puolesta", sanoo markkinointi- ja viestintäjohtaja Raimo Rytö LähiTapiola Varsinais-Suomesta.



LähiTapiola panostaa **kestävään energiaan**

Uusiutuva energia ja energiatehokkuus ovat tärkeitä mittareita LähiTapiola-ryhmän kiinteistöjen hoidossa, kiinteistösijoittamisessa ja rakennuttamisessa.

” YKSITTÄISISTÄ
ENERGIATEHOK-
KUUSRATKAISUISTA KOKONAIS-
VALTAISEMMIN UUSIUTUVAAN
ENERGIAAN

LähiTapiolan sijoituskiinteistöissä on panostettu jo useita vuosia energiatehokkuuteen hyvin tuloksin. Energiankulutus on laskenut vuosittain vajaat kaksi prosenttia koko LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoimassa kiinteistökannassa, joka kattaa Espoon pääkonttorikiinteistön lisäksi noin 200 kohdetta eri puolilla maata.

– Säästöä on saatu yksittäisillä toimenpiteillä, jotka liittyvät muun muassa tarpeenmukaiseen ja energiatehokkaampaan valaistukseen ja ilmanvaihtoon, kertoo LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon ympäristöpäällikkö **Mikko Somersalmi**.

Liki kaikki LähiTapiolan omat toimitukset käyttävät tuulisähköä, jonka tuotantoon LähiTapiola on sijoittanut viime vuosina merkittävästi TuuliTapiola-rahastonsa kautta.

Tuuli-Muukon tuulipuisto Lappeenrannassa valmistui vuonna 2013 ja Siikajoen Vartinoja I -tuulipuisto loka-kuussa 2015.

LähiTapiola-ryhmä on asunto- ja toimitilarakennuttajana suuri toimija ja profiloitui vuonna 2015 erityisesti vuokra-asuntotuotannossa. Kestävä kehitys ohjaa voimakkaasti myös rakentamista.

– Energiatehokkuutta ja uusiutuvan energian tuotantoa koskevat rakennusmääräykset kehittyvät. Valmistaudumme jo siihen, että vuosina 2017–2018 rakentamisessa tulevat voimaan lähes nollanenergiakriteerit. Meillä on rakennuttamisessa omat suunnitteluohjeemme, joiden kautta energiatehokkuusasiat vietään urakoitsijoille ja hanketasolla käytännön rakentamiseen.

” AURINKOVOIMAN HYÖDYNTÄMISESSÄ TUOTON LISÄKSI MUITA POSITIIVISIA ARVOJA

Älykkäistä ratkaisuista energiatehokkuutta

Omassa työssään Somersalmi on nähnyt viidessä vuodessa energiatehokkuusajattelun ammattimaistumisen.

– Tekniset ratkaisut ja keinovalikoima ovat koko ajan parantuneet. Kiinteistökohtainen uusiutuva energia ja erilaiset lämpöpumpuratkaisut ovat yhä vahvemmin käytännön tasolla mukana. Energiatehokkuusratkaisujen hyödyt nähdään paremmin myös sijoittamisen näkökulmasta. Energiansäästötavoitteita seurataan tehokkaammin.

Tulevaisuudessa erilaiset älykkäät ratkaisut ja esineiden internet tuovat uusia mahdollisuuksia energiatehokkuuteen. Erilaisten olosuhdemittausten kustannustehokkuus on selvästi noussut.

Sijoitusrintamalla aurinkoenergia on kiinnostavimpia uusiutuvan energian muotoja. Investointikynnystä madaltaa se, että työ- ja elinkeinoministeriö tukee yritysten, julkisen sektorin ja muiden yhteisöjen uusiutuvan energian hankkeita.

– Olemme mukana työ- ja elinkeinoministeriön, Raklin ja Motivan koordinoimissa valtakunnallisissa vapaaehtoisissa energiatehokkuussopimuksissa, joiden tavoitteet on sidottu kansainvälisiin päästövähennyssitoumuksiin. Haluamme tehdä osamme myös tätä kautta.

-2 %

LÄHITAPIOLAN
SIOJITUSKIINTEISTÖJEN
ENERGIANKULUTUS
LASKEE VUOSITTAIN



Aurinkovoima valokeilassa

Aurinkovoiman tuotanto ja näkyvyys ottivat harppauksen Suomessa vuonna 2015. Aurinkovoima oli valokeilassa myös LähiTapiolassa. Yhtiöryhmän pääkonttorikiinteistön katolle Espooseen valmistui lokakuussa 200 kW:n aurinkovoimala, jonka tuotanto vastaa noin 90 kerrostalokaksion sähköenergian vuosikulutusta. Vuositasolla se tuottaa jatkossa 4–5 prosenttia pääkonttorikiinteistön sähköenergiasta.

– Asia on kiinnostanut kiinteistöalalla. Kartoitamme jatkuvasti sopivia tilaisuuksia kiinteistöjen tekniseen ja liiketaloudelliseen elinkaareen soveltuviin uusiutuvan energian investointeihin. Aurinkovoiman käytännön

soveltuvuutta tarkastellaan pariin toimitila- ja asuntuolen kohteeseen, Mikko Somersalmi kertoo.

Kiinteistösijoittamisessa tuottonäkökohta ratkaisee, mutta aurinkovoiman hyödyntämisessä nähdään myös muita positiivisia arvoja. Espoon aurinkovoimalan perustamispäätöksessä painoi vahvasti kotimaisuus. Aurinkosähköjärjestelmän toimitti suomalainen Areva Solar Oy, ja paneelit koottiin SaloSolarin tehtaalla Salossa.

– Espoossa palaset loksahivat kohdalleen, sillä olimme pitkään etsineet ratkaisua, jonka kotimaisuusaste olisi merkittävä.



LähiTapiolan henkilöstö



Henkilöstö osallistui aktiivisesti yhtiöryhmän uuden strategian rakentamiseen. Koulutus ja uudet osallistumisen muodot paransivat työtyytyväisyyttä.

”

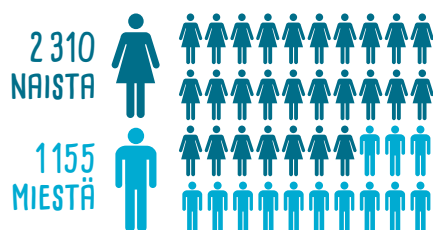
HENKILÖKUNNALTA
SATOJA UUSIA
INNOVAATIOITA

LähiTapiolalaisten työtyytyväisyyttä mitataan vuosittain Great Place to Work -henkilöstökyselyllä, joka toteutettiin vuoden 2015 aikana poikkeuksellisesti kaksi kertaa. Henkilöstötyytyväisyyttä kuvaava Trust Index oli marraskuun kyselyssä 69 % (keväällä 2015: 68 %, 2014: 62 %). Vastausprosentti oli 87 %. Sisäisellä Luotsi-fiilismittarilla kartoitettiin henkilöstön kokemusta ilmapiiristä ja sen kehittymisestä kolmesti vuodessa. Tulosten mukaan työtyytyväisyys on kehittynyt hyvään suuntaan koko yhtiöryhmässä. Erityisesti alueyhtiöt ovat kehittäneet toimintaansa ja esimiestyötä, mikä näkyi selvästi parantuneissa kyselytuloksissa. Taustalla ovat panostukset koulutukseen sekä johtamiskäytäntöjen kirkastamiseen huomioimalla henkilöstön osallistaminen ja vaikutusmahdollisuuksien antaminen. Lisäksi on pyritty nostamaan esille onnistumisia ja annettu palautetta aiempaa enemmän.

Koulutus kehittämistyön ytimessä

LähiTapiolan oma Akatemia järjesti vuoden aikana koulutuksia yhteensä 444 kappaletta ja osallistumisia (virtuaaliopetus ja lähiopetus) oli yhteensä 30 705. Pääpaino on ollut tuote- ja palvelu-uudistusten virtuaalivalmennuksissa sekä myyntitaitojen ja myynnin johtamisen valmennuksissa. Oppinetti-ohjelmien määrä on moninkertaistunut vuoden aikana, ja niiden käyttöä oppimisen tukena on tehostettu.

Henkilöstö on osallistunut laajasti erilaisiin koulutuksiin; keskimäärin jokainen lähitapiolalainen sai koulutusta 3,5 päivää (2014: 2,5 pv). Yhtiöryhmässä järjestettiin vuonna 2015 kaksi esimiespäivää, joissa kummassakin oli lähes 400 osallistujaa. Keväällä valmennuspäivän teemoina olivat asiakaskokemus, kasvu ja digitalisaatio. Syksyllä valmennuksessa avattiin LähiTapiolan uutta strategiaa 2016–2018 sekä paneuduttiin asiakaskokemuksen vahvistamiseen.



YHTEENSÄ
3 465
LÄHITAPIOLALAISTA

69 %

TRUST INDEX -HENKILÖSTÖ-
TYTYVÄISYYS
(2014: 62 %)

3,5

KOULUTUSPÄIVÄÄ PER
HENKILÖ VUONNA 2015
(2014: 2,5)



Henkilöstöstä ideahautomato

Teknologiamurros ja digitaalisuus tuovat alalle uusia kilpailijoita ja asiakkaiden odotukset tuotteita sekä palveluita kohtaan muuttuvat kovaa vauhtia. LähiTapiolassa käynnistettiin innovaatiotoiminta, jonka tarkoituksena on ideoida ja kehittää uusia avauksia sekä uutta suuntaa tekemiselle. LähiTapiolan intranettiin perustettiin joulukuussa virtuaaliyhteisö, jonne kuka tahansa lähitapiolalainen voi käydä jättämässä oman ideansa tai innovaationsa. Kahdessa kuukaudessa ideoita kirjattiin sivustolle yli 100.

– Innovaatioryhmän työssä tähdätään erityisesti uusien ideoiden ja innovaatioiden esiintuomiseen ja kokeiluun, kertoo projektipäällikkö Valtteri Saurila.

Toiminnan tehostamista rakennemuutoksin

Vakuutusala on vuoden 2015 aikana ollut muutoksen paineissa. LähiTapiolassa yhtiöryhmää on kehitetty rakenteellisilla uudelleenjärjestelyillä ja toiminnan tehostamisella. Merkittävänä yhtiöryhmän muutoksena toteutettiin pääkaupunkiseudun alueen toimintojen yhtiöittäminen omaksi alueyhtiökseen 1.7.2015 alkaen, jolloin LähiTapiola Keskinäinen Pääkaupunkiseudun alueyhtiö aloitti virallisesti toimintansa ja henkilöstö siirtyi liikkeenluovutuksella yhtiön palvelukseen.

Toimintaa tehostettiin sekä prosesseja kehittämällä että henkilöstövähennyksin. Syksyllä 2015 käytiin LähiTapiola Palveluyhtiötä koskevat yt-neuvottelut, jotka saatiin päätökseen vuoden lopulla. Tavoitteena oli yhtiöryhmän vahinkovakuutusliiketoiminnan

toimintakulusuhteen alentaminen.

Yt-neuvottelujen tuloksena palveluyhtiön henkilöstömäärä väheni tuotannollisin ja taloudellisin perustein yhteensä 53 henkilöllä. Arvio vähennysmäärästä prosessin käynnistyessä oli 80 henkilöä.

Yhteistyöllä tuloksia

LähiTapiola-ryhmän toiminnassa olennaista on paikallisuus ja yhtiöiden välinen yhteistyö. Alueyhtiöiden ja Espoon yhtiöiden HR-ammattilaisten, johdon sekä muun hallinnon yhteistyöllä ja laajalla verkostoitumisella on vahvistettu yhteistyötä henkilöstösuunnittelussa ja osaamisen kehittämisessä, mikä tukee koko yhtiöryhmän toimintaa. Yhteistyön tulokset näkyvät asiakkaille erityisesti laadukkaana ja yhtenäisenä palveluna henkilökohtaisissa tapaamisissa, verkko-palvelussa ja puhelimesta.

Myötätunnon voima

Yritysmailman ajatellaan usein olevan kovaa arkea, jossa vain numerot merkitsevät. Pehmeämmilläänkin arvoilla, kuten myötätunnolla, tiedetään kuitenkin olevan tärkeä vaikutus henkilöstön työhyvinvointiin, luovuuteen ja sitoutumiseen ja sitä kautta yritysten menestymiseen.

Helsingin yliopiston toteuttamassa TEKES-hankkeessa Myötätunnon mullistava voima pyritään selvittämään myötätunnon merkitystä yritysten ja yhteisöjen kilpailukyvyä edistäjänä. Hanke käynnistyi 1.1.2015 ja päättyi kesäkuussa 2017. LähiTapiola on yksi tutkimukseen osallistuvista yrityksistä. Vuonna 2015 tutkimukseen osallistui mm. asiakaspalvelukeskuksen ja korvauspalveluiden henkilöstöä.

Työhyvinvointi osana arjen johtamista

LähiTapiolan henkilöstöstrategian ja -politiikan ja tarkoituksena on vahvistaa entisestään yhtiöryhmän kilpailukykyä ja työnantajakuva. Vastuullisuuslupauksen mukaisesti tavoitteena on tarjota henkilöstölle innostava ja arvostettu työyhteisö.

Henkilöstö menestyksen tekijänä

LähiTapiola-ryhmän henkilöstöpolitiikka on uudistettu ja siinä on muun muassa selkiytetty uralla etenemisen kriteerejä ja täydennetty osaamisen kehittämisen ja ylläpitämisen keinoja. Siihen on tiivistetty keskeiset asiat liittyen muun muassa kehityskeskusteluihin, palkitsemiseen, tasavertaisuuteen sekä työaikajoustoihin. "Henkilöstöpolitiikassa konkretisoituu se, mitä voimme odottaa LähiTapiolalta työnantajana ja toisaalta se, mitä meiltä odotetaan työntekijöinä", kertoo henkilöstöjohtaja **Sari Kuusela**. Tasa-arvotömminnassa on huomioitu vuoden 2015 alussa päivitetyn yhdenvertaisuuslain vaatimukset.

LähiTapiolan tavoitteena on, että työhyvinvointi on jatkossa entistä tiiviimpänä osana arjen johtamista. Työhyvinvoinnin tukemiseksi LähiTapiolassa uudistettiin ns. varhaisen välittämisen malli Pidä huolta -malliksi. Siinä muistutetaan jokaisen omasta velvoitteesta toisia työntekijöitä kohtaan. Nollatoleranssin mukaisesti emme hyväksy kiusaamista, häirintää, syrjintää tai muuta epäasiallista käyttäytymistä. Pidä huolta -mallissa ideana on reagoida työterveyteen ja työturvallisuuteen vaikuttaviin asioihin ennakoivasti ja tuoda työkaluja esimiehille hyvään päivittäisjohtamiseen. Uudistettu malli otettiin yhtiöryhmässä käyttöön vuonna 2015 ja se koulutettiin laajasti esimiehille. Samalla teemalla jatketaan työtä myös vuonna 2016.

Työn riskeihin toimistotyössä kuuluu erityisesti jatkuva istuminen, joka nykytietämyksen mukaan on pitkään jatkuessaan haitallista terveydelle. LähiTapiolassa onkin kuluneen vuoden aikana panostettu ansiokkaasti ennaltaehkäisevään työhön. Yhtiöryhmässä on muun muassa otettu käyttöön taukoliikuntaohjelma Cuckoo Workout. Se on selainpohjainen taukoliikuntapalvelu, jonka tarkoituksena on aktivoida ja virkistää työntekijöitä työpäivän aikana lisäämällä lyhytaikaisia liikuntaa ja tauotusta työhön.

Työhyvinvointilähettiläät esimiesten tukena

Työhyvinvointilähettiläs-toiminta on LähiTapiolassa jatkunut aktiivisena. Työhyvinvointilähettiläs voi olla kuka tahansa, joka on kiinnostunut työhyvinvoinnin kehittämisestä. Lähettiläät tekevät tiimeissä yhteistyötä esimiehen kanssa yhteisen avoimen työilmapiirin ja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Toiminnan tavoitteena on saada aikaiseksi keskustelua, ja sitä kautta muutosta, antaa eväitä henkilöstölle ymmärtää oma vastuu työhyvinvoinnin ylläpitämisessä sekä herätellä heitä itse miettimään keinoja oman hyvinvointinsa lisäämiseksi. Lähettiläitä on koko yhtiöryhmässä yhteensä 75. Kuluneen vuoden aikana he ovat muun muassa jakaneet oppia vuorovaikutustaidoista sekä kannustaneet henkilöstöä aktiivisen taukoliikuntaan. Yhteistyötä työsuojelun kanssa on kehitetty ja eri toimijoiden rooleja ja vastuita on selkeytetty.

Henkilöstön kehittäminen

LähiTapiolan henkilöstön kokemusta omasta työpaikasta ja etenkin sen vuorovaikutussuhteista kartoitetaan vuosittain Great Place to Work -tutkimuksella. Viimeisimmän tutkimuksen mukaan henkilöstö pitää vahvuutena sitä, että heihin luotetaan ja heille annetaan vastuuta. Oma työpanos koetaan tärkeäksi ja myös yhteishenki yhtiöryhmässä on selvästi vahvistunut. Vuoden 2015 kehityskohteita olivat erityisesti vuorovaikutuksen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen. "Keskitymme nyt tietoisesti kehittämään näitä asioita säännöllisillä keskusteluilla, aktiivisella viestinnällä sekä henkilöstön osallistamisella. Kannustamme henkilöstöä tuomaan esille ajatuksia ja ideoita tavoitteisiin ja toimintaan liittyen." kertoo apulaisjohtaja **Anna-Maija Vihula**.

Suunnitelmallista koulutusta

Yhtiöryhmä tarjoaa jokaiselle lähitapiolalaiselle koulutusta ja valmennusta vuosittain kunkin henkilökohtaisen kehityssuunnitelman mukaisesti. Vuonna 2015 toteuma oli 3,5 päivää. Koulutus koostuu monimuotoisesta työssä oppimisesta, virtuaalioppimisen keinoista ja koulutus- ja valmennustilaisuuksista. Vuosisuunnittelun osana tehdään yhtiökohtaiset koulutussuunnitelmat, joissa kuvataan yleiset osaamisen kehittämisen painopistealueet ja toimenpiteet. Yhtiötason koulutussuunnitelmia täydentävät tiimitason suunnitelmat ja henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat. Koulutussuunnitelmia käsitellään myös yhteistoiminnassa henkilöstön edustajien kanssa.

Monipuolista oppilaitosyhteistyötä

LähiTapiola tekee jatkuvasti yhteistyötä eri oppilaitosten, kuten yliopistojen, ammattikorkeakoulujen ja liiketalousopistojen kanssa ympäri Suomea. Opiskelijat ovat mukana tuote- ja palvelukehityksen hankkeissa sekä asiakasymmärryksen kehittämisessä.

LähiTapiola välittää myös tietoa avoimista harjoittelupaikoista, opinnäytetyöaiheista sekä työpaikoista kumppanuusoppilaitoksiin. Oppilaitokset ovat tehneet vierailuja opiskelijaryhmillä LähiTapiolaan osana työelämään liittyviä kurssejaan ja yhtiöryhmän asiantuntijat ovat pitäneet opiskelijoille luentoja. Lisäksi LähiTapiola on ollut mukana oppilaitosten järjestämissä rekrytointitapahtumissa usealla paikkakunnalla. Yhteistyö on tärkeä osa myös LähiTapiolan työnantajakuvan kehittämistä.

Syksyllä alkoi kolmatta kertaa Helsingin yliopiston kanssa yhteistyössä Master Class -ohjelma. Siinä etsitään ratkaisuja siihen, miten yhteistä hyvinvointia kehitetään ja millainen on tulevaisuuden hyvinvointiyhteiskunta. Tällä kertaa ohjelman teemat ovat terveys, turvallisuus ja hyvinvointi, ja ne pohjautuvat LähiTapiolan hyvinvointi- ja turvallisuusstrategiaan. Master Class -ohjelmaan osallistuu Helsingin yliopiston opiskelijoita sekä LähiTapiolan työntekijöitä niin opiskelijan kuin mentorin roolissa.

Tämän vuoden Master Classissa syntyviä ratkaisuehdotuksia lähdetään kokeilemaan käytännössä muun muassa LähiTapiolassa.



Työterveys ja -turvallisuus

LähiTapiola-ryhmässä yhteistyöelimenä työsuojeluasioissa toimii työsuojelutoimikunta. LähiTapiolan työsuojelutoimikunta käsittelee Espoon yhtiöiden (LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö, LähiTapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö, LähiTapiola Varainhoito Oy, LähiTapiola Kiinteistövarainhoito Oy ja LähiTapiola Palvelut Oy) sekä 1.7.2015 alkaen myös LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö Pääkaupunkiseudun henkilöstön työsuojeluasioita. Muilla alueyhtiöillä on omat työsuojelutoimikuntansa ja ne toimivat itsenäisesti.

Vuoden 2015 aikana työsuojelun painopisteinä on ollut muun muassa työhyvinvointi ja työturvallisuus. Työsuojelu on osallistunut aktiivisesti muun muassa työterveyshuollon lakisääteisten työpaikkaselvitysten tekoon. Säännöllisenä tavoitteena ryhmässä on varmistaa työpaikkaselvitysten ajantasaisuus, laatu, seuranta ja asianmukaiset työpaikkaselvityksestä johdetut toimenpiteet. Kuluvan vuoden aikana yhtiöryhmässä on järjestetty lisäksi muun muassa ensiapukoulutusta ja henkisen tuen valmennusta.

LähiTapiola-ryhmän sairauspoissaoloprosentti vuonna 2015 oli 3,7 % eli hieman laskua edelliseen vuoteen verrattuna (2014: 3,9 %) Vakuutusallalla sairauspoissaoloprosentti on keskimäärin 4,2 % (2014). (Lähde: EK:n työaikatiedustelu 2014)

Tavoitteena tapaturmaton työyhteisö

LähiTapiola on mukana Nolla Tapaturmaa -foorumissa, ja tavoitteena on, ettei työtapaturmia sattuisi lainkaan. Työtapaturmien määrää on vuosittain saatu vähenemään muun muassa aktiivisen työsuojelutyön ja työturvallisuuden edistämisen ansiosta. Vuonna 2015 tilastoitiin yhteensä 62 työtapaturmaa (2014: 77 kpl). Työmatkalla sattuneiden tapaturmien osuus on verrattain iso, sillä sattuneista työtapaturmista 73 % on sattunut työmatkalla. Työtapaturmista aiheutuneita sairauspoissaolopäiviä on tilastoitu yhteensä 171 päivää (v.2014: 203 päivää). Vuonna 2015 osallistuttiin jälleen valtakunnallisen Tapaturmapäivän kampanjaan 13.11. – teemana oli kiire ”Hopulle loppu”. Päivän aikana lanseerattiin henkilöstölle uusi toimintamalli tapaturmien haltuunottoon; henkilöstö voi tapaturman sattuessa saada ohjauksen hoitoon LähiTapiolan Terveysterveys-helppi-palvelun kautta.





CoPassion – Myötätunnon voimaa työelämään

Helsingin yliopiston toteuttamassa Myötätunnon mullistava voima -tutkimushankkeessa pyritään selvittämään, mikä merkitys myötätunnolla on yritysten ja yhteisöjen kilpailukyvyyn edistäjänä. LähiTapiola on yksi tutkimukseen osallistuvista yrityksistä.

Hankkeesta saatuja näkökulmia ja materiaalia hyödynnetään jatkossa koko yhtiöryhmässä, tavoitteena tuoda lisää syvyyttä asiakaskohtaamisiin. LähiTapiolan korvauspalveluissa työskentelevä asiantuntija Tuuli Hakala osallistui itsemyötätunto-valmennuksiin. Kahdeksasta tapaamisesta koostuva valmennus oli osa tutkimushanketta. ”En tunne erilaisten elämäntaito-oppaiden mantroja omakseni, joten aluksi suhtauduin valmennukseen hieman epäillen. Melko pian kuitenkin huomasin, että valmennus oli aivan erilaista kuin olin kuvitellut. Valmennuksessa tutustuttiin konkreettisiin harjoituksiin myötätuntoteemaan ja tarjottiin näkökulmia hyvinvoinnin vahvistamiseen”, Hakala sanoo.

Myötätuntoharjoitteet lisäävät muun muassa resilienssiä eli taitoa toimia ja palautua haastavissa tilanteissa. Harjoitteet auttavat löytämään omia tapoja vahvistaa tasapainoa ja henkistä hyvinvointia työssä. Samalla vahvistuu muista välittäminen - asiakkaiden kohtaaminen aidosti ja välittäen. Koulutuksesta sai hyviä eväitä asiakaskohtaamisiin. ”Kun asiakkaat ottavat yhteyttä korvauspalveluun, heille on poikkeuksetta sattunut aina joku ikävää asia. Meille ammattilaisille heidän yhteydenottonsa ovat rutiinia, mutta asiakkaillemme tilanne on ainutkertainen. Valmennuksen kautta sain eväitä siihen, miten voin pitää itseni samalla taajuudella asiakkaiden kanssa.”

Valmennuksessa oli mukana myös esimiehenä toimiva palvelujohtaja Sanni Räsänen. Hän kertoi valmennuksen opastaneen siihen, miten tunteita voi näyttää ja käsitellä esimiestyössä. ”Yksi oppi liittyi siihen, miten voi ennakoita hankalien asioiden esittämistä. Jos tiedän, että ihmiset suhtautuvat esimerkiksi johonkin muutoksen skeptisesti, menen entistä enemmän metsään, jos välttelen asian herättämiä tunteita. Sen sijaan voin ihan suoraan sanoa, että tämä asia on vaikea, joten se voi tuottaa huolta ja pelkoa. Vasta tämän jälkeen voin kertoa muutoksesta ja siitä, että oveni on auki tilanteen purkamista varten”, Räsänen sanoo.

Helsingin yliopiston toteuttama TEKES-hanke Myötätunnon mullistava voima käynnistyi 1.1.2015 ja päättyy kesäkuussa 2017. LähiTapiola on yksi tutkimukseen osallistuvista yrityksistä.

Energiavalmennuksella sairauspoissaolot laskuun

LähiTapiola Pohjoinen on panostanut merkittävästi työhyvinvointiin, ja tavoitteena on ollut muun muassa sairauspoissaolojen lasku. Yhtiö tarjosi henkilöstölleen energiavalmennusta, johon sen henkilöstö aktiivisesti myös osallistui. Energiavalmennus aloitettiin testeillä, joilla mitattiin jokaisen henkilökohtainen energiaindeksi. Energiaindeksien jälkeen saatiin ravinto-ohjausta ja henkilökohtaiset kunto-ohjelmat uusien elämäntapojen tueksi.

”Uudet tavat tarttuivat työkaverista ja tiimistä toiseen aina johtoryhmää myöten.”, kertoo henkilöstöpäällikkö Johanna Laitila. ”Mukaan lähti uskomattoman innostunut joukko ja yhteisiä kokemuksia sekä puheenaiheita riitti niin omassa Facebook-ryhmässä kuin kahvipöytäkeskusteluissakin.” Tulokset näkyvät, sillä sairauspoissaolot vähenivät merkittävästi. Vuonna 2015 alueyhtiön sairauspoissaoloprosentti oli 2,1 % kun se vuonna 2014 oli 3,7 %.

”Parasta on ollut huomata miten henkilöt, joiden ajattelin aluksi olevan hitaasti ajatukselle lämpiviä, tsemppasivat hienosti mukaan”, kertoo palveluneuvojana työskentelevä Mirva Mäkelä. Alun pelot kuntotestejä kohtaan muuttuivat innostukseksi siitä, kuinka omat tavoitteet tosiaankin ovat jokaisen henkilökohtaisia. Innostusta lisäsi myös huomio siitä, ettei kaikkien odotettu treenaavan puolimaratonin varten, vaan jo pienet arkiaktiivisuutta lisäävät asiat ovat hyväksi. Myyntijohtaja Juhani Ruotsalainen kertoo, että hänen tiiminsä on innolla mukana valmennuksessa. Treeneistä ja ruokavaliosta puhutaan toimistoilla päivittäin, energiatasot ovat nousseet kaikilla ja kokemuksia jaetaan mielellään.

”Työnantajan kannalta valmennuksen tavoitteena oli toimia starttina kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille ja työkyvyn ylläpitämiselle, joka varmasti pitkällä aikajänteellä maksaa itsensä takaisin”, kertoo Johanna. ”Uskon, että positiivinen asenne, hyvä yhteishenki ja energisuus vievät samalla yhtiötä myös kohti yhteisiä tavoitteita; kasvua ja erinomaista asiakaskokemusta.”



Paikallinen LähiTapiola

LähiTapiolan rooli suhteessa paikallisyhteisöihin toteutuu kahdenkymmenen alueyhtiön kautta.



Yhtiöryhmän paikallisuus ja yhteiskunnallinen vastuu näkyy paikallisesti muun muassa terveyttä ja turvallisuutta edistävien tekojen kautta. LähiTapiola haluaa olla kestävä ja turvaa tuovien yhteisöjen rakentaja sekä vastuullinen kumppani. Vastuullisuus on ihmisten ja yhteisöjen turvallisuuden, hyvinvoinnin ja menestymisen edistämistä, taloudellista vastuuta, ympäristövaikutusten vähentämistä, lähiympäristöstä huolehtimista sekä aktiivista osallistumista lähiyhteisöjen kehittämiseen. Yhteistyötä yritys vastuun kumppaneiden kanssa kohdennettiin erityisesti alueellisesti tärkeisiin asioihin.

Vuonna 2015 edistettiin muun muassa paloturvallisuutta, vesiturvallisuutta ja liikenneturvallisuutta. Turvallisuustietoutta ja -taitoja nostettiin esille Suomen Pelastusalan Keskusjärjestöjen kanssa tehtävän yhteistyön kautta. Nou Hätä! -pelastustaitokampanjassa LähiTapiola

oli mukana tarjoamassa ensiapu- ja pelastustaitojen opetusta yli 30 000 koululaiselle. Kampanja on tavoittanut yhteensä jo yli 500 000 nuorta. Valtakunnallisessa Päivä Paloasemalla -tapahtumassa tehtiin LähiTapiolan tehtäväraastilla tutuksi keskeisiä kodin vaaranpaikkoja ja alkusammutusvälineitä 340 paloasemalla ympäri Suomen.

Perinteisissä sammutintarkastuksissa LähiTapiolan asiakkaat kävivät tarkastuttamassa lähes 60 000 käsisammutinta. Suomalaisten turvallisuustaitojen parantamiseksi LähiTapiola päätti tarjota 100 000 asiakkaalleen asiakasetuna ilmaisen alkusammutuskoulutuksen, joka käynnistyy keväällä 2016. Vesillä ja jäällä liikkumisen turvallisuuteen paneuduttiin yhdessä Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliiton kanssa tuottamalla vesiturvallisuuteen liittyviä videoita sekä tapahtumia Viisaasti vesillä -kiertueen yhteydessä hukkumisten ehkäisemiseksi.

Navetta tuhoutui tulimyrskyssä

Paikallisuus ja läheinen palvelu näkyy erityisesti silloin, kun jotain sattuu. Näin kävi, kun LähiTapiolan asiakkaalta paloi navetta.

Isäntä Jyrki Ahola Pälkäneen Luopioisista ei halunnut uskoa silmiään. Oli aamuyö, ja hän katseli tulimyrskyä, joka tuhosi hetkessä tilan pari vuotta vanhan navetan. Vaikka oli sunnuntai, saapui korvausjohtaja Tapio Kärkelä tilalle jo aamukymmeneltä. Miehet ryhtyivät tarkastelemaan yhdessä vakuutuspapereita.

– Tapsa katsoi minua suoraan silmiin. Hän sanoi, että jos tänä päivänä on jotain hyvää kerrottavaa, niin se on se, että vakuutukset ovat kunnossa.

Ahola on tyytyväinen vakuutusyhtiöön. Turhaa vääntöä ei tullut mistään, ja uusi, huippumodernilla tekniikalla, mutta perinteisellä ilmanvaihdolla varustettu navetta valmistui vuodessa.

Suomessa palaa vuosittain noin 6 000 rakennusta. Maatiloja palaa vuosittain parisataa. Kun ihmiseltä palaa koti tai rakennus, kyseessä on aina iso tragedia. Vakavissa vahingoissa LähiTapiola haluaa olla lähellä.

” TÄRKEINTÄ ON OLLA
MAHDOLLISIMMAN
LÄHELLÄ ASIAKKAITA.



Jopoista on tullut
varkaiden suosikkejä.
Kun pyörä varastetaan,
vakuutuskorvausta voi hakea
helposti verkosta. Kun sattuu
jotain ikävämpää, on tärkeää
saada henkilökohtaista palvelua.

Yhteistyötä yksinäisyyden vähentämiseksi

Suomen Punaisen Ristin kanssa yhteistyön pääkohteena on ystävä- ja tukihenkilötoiminta ihmisten yksinäisyyden ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Vuonna 2015 LähiTapiolan tuella koulutettiin 1 000 uutta vapaaehtoista ystävää. Marttojen kanssa edistettiin nuorten taloustaitoja ja LähiTapiolan tuella järjestettiin 25 kurssia, joille osallistui 200 nuorta.

Urheiluyhteistyössä keskeistä on nuorten liikunnan tukeminen yhdessä koulujen ja lajiliittojen kanssa. Tarkoituksena on innostaa nuoria liikkumaan, ehkäistä koulukiusaamista sekä torjua syrjäytymistä. LähiTapiola on mukana edistämässä lasten ja nuorten terveyttä mahdollistamalla kouluille liikuntatapahtumia ja lahjoittamalla pelivälineitä. Kumppanit Lentopalloliitto, Tennisliitto ja Käsipalloliitto ovat mukana valtakunnallisessa Liikkuva koulu -ohjelmassa, jonka tavoitteena on vakiinnuttaa kouluihin aktiivisen toiminnan kulttuuri liikunnan lisäämiseksi.

Suomen luonnonsuojeluliiton kanssa yhteistyötä tehtiin luonnon monimuotoisuuden turvaamiseksi kunnostamalla Espoon Karhusuonpuroa uhanalaisia meritaimenia varten. Pidä Saaristo Siistinä ry:n ja Pidä Lappi Siistinä ry:n kanssa tavoitteena on parantaa lähiympäristön tilaa sekä lisätä ihmisten luonnossa liikkumista ja hyvinvointia. LähiTapiola tukee myös kulttuuria monin tavoin. Monipuolisesta taidekokoelmasta löytyy lähes 1 500 teosta ja Tapiola Sinfonietta -orkesterin konserttimestari soittaa LähiTapiolan Nicolo Gagliano -arvoviulua. Alueyhtiöt ovat mukana tukemassa paikallisten teatteritaiteen, kuvataiteen sekä musiikin tekijöiden toimintamahdollisuuksia sekä kulttuuritapahtumia.

Kun hätä on suurin, on apukin lähellä

LähiTapiolan toiminnan ydin on olla mahdollisimman lähellä asiakkaita ja heidän arkeaan. Tämän vuoksi LähiTapiolalla on ympäri maata 20 itsenäistä alueyhtiötä, joilla on 260 toimipistettä ympäri Suomen. LähiTapiola palvelee asiakkaita toimistojen lisäksi puhelimitse ja verkossa.

Verkon tai puhelimen kautta on näppärä hoitaa pienemmät vahinkoasiat: jos Jopo varastetaan, uusi iPhone rikkoutuu tai lapsi joutuu korvakivun vuoksi lääkäriin, kannattaa vahinkoilmoitus tehdä verkossa. Mutta entä jos sattuu jotain suurempaa?

– Pienissä vahingoissa verkko ja puhelin toimivat hyvin, mutta isoissa vahingoissa tarvitaan henkilökohtaisuutta. Kun arki järkkyy isomman vahingon vuoksi, asiakas tarvitsee lähelleen ammattilaista, joka hoitaa asiat kuntoon, LähiTapiola Pohjoisen toimitusjohtaja **Veli Rajakangas** sanoo.

Esimerkiksi talon palaessa asiakkaan avuksi tulee heti kokenut vahinkotarkastaja, joka ottaa asian haltuun.

– Aivan ensimmäiseksi autamme sijaisasunnon etsimisessä. Uuden talon rakentaminen on pitkä projekti, joten on tärkeää, että elämä rullaa suhteellisen normaalisti vastoinkäymisten keskellä, LähiTapiola Pirkanmaan toimitusjohtaja **Pentti Kuusela** sanoo.

– Tämän jälkeen ryhdymme käymään läpi vahinkoa ja teemme arvion. Mutta tämän jälkeenkään emme vain maksa korvauksia tilille, vaan autamme uuden talon rakentamisen valmistelussa ja esimerkiksi urakan kilpailuttamisessa sekä urakan valvonnassa.

– Koska toimimme itse alueella, tunnemme hyvin myös alueen yhteistyökumppanit. Meillä on eri paikkakunnilla pitkäaikaisia yhteistyökumppaneita, joiden osaamista voidaan hyödyntää vahinkotilanteessa laadukkaasti ja taloudellisen lopputuloksen aikaansaamiseksi, Veli Rajakangas sanoo.

– Uskallan väittää, että läheinen palvelu näkyy parhaiten juuri silloin, kun asiakkaallamme on suurin hätä.

LähiTapiolan Sankarikoulutus toteutetaan paikallisten kumppanien kanssa

LähiTapiola tarjoaa vuonna 2016 maksuttoman alkusammutuskoulutuksen 100 000 suomalaiselle. Sankarikoulutukset käynnistyivät maaliskuussa, ja käytännön järjestelyistä vastaavat LähiTapiolan 20 alueyhtiötä. Tapahtumat rakennetaan yhteistyössä paikallisten asiantuntijoiden ja alan toimijoiden kanssa. Alkusammutuskoulu on avoin kaikille LähiTapiolan asiakkaille ja asiakuudesta kiinnostuneille.

–Alkusammutuskoulu tulee sinne, missä ihmiset ovat eli toreille ja kylille, jotta koulutukseen tuleminen on mahdollisimman vaivatonta. Paloturvallisuus ansaitsee mahdollisimman laajan näkyvyyden. Olemme tähänkin saakka olleet paloturvallisuuden asiassa sammutintarkastuskiertueidemme kautta. LähiTapiola tarkistuttaa vuosittain yli 50 000 sammutinta, ja kiertueet jatkuvat. Sankarikoulu menee kuitenkin askelta pidemmälle. Haluamme, että ihmisten sammutustaidot ovat kunnossa, sanoo projektijohtaja Antti Määtänen.

Sankarikoulutusten alueelliset ja paikalliset kumppanit voivat olla vapaapalokuntia tai yrittäjiä, joilla on oikeus järjestää alkusammutuskoulutuksia. Alueellisten kumppanien kanssa toimimisen myötä koulutuksilla on myös työllistävä vaikutus paikallisesti. Paitsi että alkusammutuskoulutus antaa tarpeellisia arjen hallinnan taitoja, se voi olla myös ammattitaidon vahvistamista. Tästä syystä alkusammutuskouluja räätälöidään myös yritysten ja maatilojen tarpeisiin.



Tarkempaa tietoa alkusammutuskoulun aikatauluista, paikkakunnista ja ilmoittautumisesta löytyy osoitteesta Sankarikoulutus.fi.



Turvallisuusteko, jolla halutaan vaikuttaa koko yhteiskuntaan

Alkusammutuskoulu on avoin kaikille LähiTapiolan asiakkaille ja asiakuudesta kiinnostuneille. Koulutus on maksuton.

–Alkusammutuskoulu on merkittävä asiakasetumme vuonna 2016. Haluamme painottaa konkreettisia tekoja turvallisuuden hyväksi. Tulevassa strategiassamme kokonaisvaltainen elämänturva on keskeisessä roolissa, ja visiomme on olla elämänturvan edelläkävijä. Alkusammutuskoulu on turvallisuusteko, jolla voidaan saavuttaa näkyvät vaikutukset sekä yksittäisten kansalaisten elämässä että koko yhteiskunnan tasolla koko Suomessa. Tarjoamalla alkusammutustaidot 100 000 ihmiselle haluamme parantaa merkittävästi arjen turvallisuutta ja antaa välineitä elämän hallintaan, sanoo LähiTapiola-ryhmän pääjohtaja Erkki Moisander.

Vesivahinko turmeli omakotitalon

Tyrnäväläisten Eeva ja Juha Elsilän paluu Kiuruveden iskelmäviikoilta sai heinäkuussa 2015 ikävän lopun, kun mittava vesivahinko oli turmellut pahoin pariskunnan omakotitalon.

Yläkerran rikkoutuneen wc-säiliön kautta taloon oli valunut noin 20–30 kuutiometriä vettä. Palokunnan miehet tulivat ripeästi ja alkoivat imuroida vettä talosta. Paloesimies neuvoi, että kuivaus pitää saada päälle nopeasti, ettei ala tulla homevaurioita.

Hätiin kutsutut LähiTapiolan yhteistyökumppanin Lassila & Tikanojan miehet aloittivat rakennuksen tuuletuksen alipaineistulaitteilla. He tyhjänsivät talon ja toimittivat tavarat varastoon Ouluun.

Seuraavana päivänä Juha Elsilä soitti uudelleen LähiTapiolaan, ja vahinkotarkastaja Aaro Toppi tuli pian paikalle selvittämään tilannetta. Alusta lähtien yhteydenpito on sujunut hyvin.

– Olen saanut Aarolta hyviä neuvoja ja opastusta kaikkiin kysymyksiin. Niitä onkin paljon, kun pitää käydä läpi vahinkokartoitusta, vakuutuksen kattavuutta ja purkutöiden ja rakentamisen asioita.

Vakuutus kannatti

Juha Elsilä on hyvin tyytyväinen, että talon vakuutukset olivat kunnossa, ja ne korvaavat koko remontin. Samalla taloa myös ajanmukaistetaan, osin omalla kustannuksella. Eikä 1980-luvun ”alkuperäisiä” materiaaleja taitaisi enää mistään löytyäkään.

– Kyllähän ne vakuutukset voi olla vähän tymeiltä maksella. Mutta tässä vaiheessa tuntuu hyvältä, että turva on tullut pidettyä aina kunnossa. Kun vahinko sattuu, eikä olisi vakuutusta, niin sitten tuntuisi kyllä paljon kipeämmältä, Juha tuumii.



Lue koko juttu Omataloudesta



Tuhkasta uuteen alkuun

Syyskuussa 2104 helsinkiläiset Juhani ja Riitta Loikala sekä vieressä loikoileva tyttären koira heräsivät keskiyöllä Loikaloiden kotona utoihin ääniin. Kun Juhani käveli talon toiselle puolelle selvittämään äänien alkuperää, parveke loimotti jo ilmilieikeissä.

Mitään ei ollut enää tehtävissä. Olohuoneen verhot syttyivät parvekkeen ovea avatessa, ja tuli levisi saman tien olohuoneeseen. Riitta ehti napata yöpöydältä silmälasit ja puhelimen, ja juoksi pihamaalle soittamaan hätänumeroon. Faye-koira lähti onneksi kiltisti mukaan.

Juhanilta jäi tulen keskelle kaikki. Autoakaan ei voinut siirtää kauemmaksi, kun avaimet jäivät sisälle.

Talosta jäi lopulta pystyyn vain kaksi seinää. Ihan koko irtaimisto ei palanut, mutta muuttui käyttökeltomaksi savu- ja vesivahinkojen takia.

Kyljessä kuljetaan

Olavi Hautala toimii LähiTapiolan vahinkotarkastajana Helsingin alueella.

– Kyllä tällaiset täysvahingot – kun kaikki menee, kuten Loikalan tapauksessa – ovat pysäyttäviä vahinkotarkastajallekin. Ensimmäiset tapaamiset ovat yleensä kuuntelua. Kyljessä kuljetaan.

Vahinkotarkastajan tehtävänä on toimia linkkinä asiakkaan ja vakuutusyhtiön välillä. Yleensä asiakas

ei alkuhässäkässä edes muista, mitä vakuutuksia hänellä on. Vahinkotarkastaja selvittää, mitä on tapahtunut, mistä vakuutuksesta vahinko korvataan ja pistää prosessin liikkeelle oikeaan suuntaan.

Loikalat olivat onneksi huolehtineet hyvin vakuutusturvastaan. Kotivakuutus korvasi tuhoutuneen irtaimiston. Yleensä se korvataan irtaimistoluettelon perusteella, mutta nyt katsottiin parhaimmaksi sopia kertakorvauksesta.

Taloyhtiölle otettu kiinteistön täysarvovakuutus takasi uuden vastaavan paritalon rakennuttamisen palaneen, vuonna 1988 valmistuneen paritalon tilalle.



Katso Juhani Loikalan videohaastattelu



Lue koko juttu Omataloudesta



Kuva: Vesa Tyni

Tulevaisuus tehdään yhdessä

LähiTapiolalla on toimintansa kautta mahdollisuus vaikuttaa laajasti ihmisten, yhteisöjen ja suomalaisen yhteiskunnan turvallisuuden, hyvinvoinnin ja menestymisen edistämiseen. Vastuullisuuslupauksensa mukaisesti LähiTapiola toimii aktiivisesti lähiyhteisöissään ja yhteiskunnassa.

Ihmisten, yhteisöjen ja yhteiskunnan turvaa rakentamassa

Ihmisten turvallisuuden ja turvataitojen edistäminen sekä vahinkojen ennaltaehkäiseminen on LähiTapiolan toiminnan ytimessä. Tavoitteena on rakentaa ja kehittää yleistä turvallisuuskulttuuria yhteisöissä ja yhteiskunnassa muun muassa parantamalla ihmisten ensiapu-, alkusammutus- ja pelastustaitoja. Nämä ovat jokaiselle suomalaiselle kuuluvia kansalaistaitoja. LähiTapiola on päättänyt tarjota 100 000 suomalaiselle maksuttoman alkusammutuskoulutuksen, jotta kynnys hätätilanteessa toimimiseen ja lähimmäisen auttamiseen olisi matalampi ja osattaisiin tunnistaa yleisimpiä tulipalon syitä. Yhteistyökumppaneina ovat Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö, alueelliset pelastuslaitokset ja vapaapalokunnat. Hankkeessa koulutetaan myös lisää kouluttajia ja tuetaan alkusammutuskaluston hankintaa vapaaehtoisille paloasemille. Lisäksi LähiTapiola on mukana Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön koordinoimassa Nou Hätä! -pelastustaitokampanjassa, jossa opetetaan ensiapu- ja turvataitoja noin 35 000 nuorelle vuosittain. Kampanjassa on 19 vuoden aikana koulutettu jo 500 000 nuorta.

Liukastuminen on yksi yleisimmistä suomalaisille sattuvista tapaturmista. LähiTapiola on mukana valtakunnallisessa Pysy pysyssä -kampanjassa, jossa kiinnitetään huomiota liukastumisesta aiheutuviin tapaturmiin ja niiden ehkäisyyn. Kampanjaa koordinoi LähiTapiolan yhteistyökumppani Suomen Punainen Risti. Myös liikenneturvallisuus vaikuttaa jokaisen arkeen. Turvalliseen ja ympäristöystävälliseen ajotapaan kannustetaan uuden älypuhelinsoveluksen, Apukuskin, avulla.

Yrittäjyys ja yhdessä menestyminen

Yrittäjyyden tukeminen ja edistäminen on tärkeä osa LähiTapiolan yhteiskunnallista vaikuttamista. Yhteistyö Suomen Yrittäjien ja sen aluejärjestöjen kanssa tarjoaa tähän monia mahdollisuuksia. Yhteistyön tavoitteena on muun muassa lisätä yrittäjien tietämystä riskeistä, vahingontorjunnasta, vakuutusasioista sekä taloudelli-

sesta turvallisuudesta. Valtakunnallinen Yrittäjien Iltakoulu -kiertue tarjoaa yrittäjille ajankohtaista tietoa, inspiroitumista ja verkostoitumista sekä uusia näkökulmia yrittäjyyteen. Vuonna 2015 tilaisuudet järjestettiin yhteistyössä Elon ja Suomen Yrittäjien aluejärjestöjen kanssa. Suomen Yrittäjien aluejärjestöjen kanssa toimitaan paikallistasolla. LähiTapiola on myös Suomen Yrittäjänäisten yhteistyökumppani.

LähiTapiola kannustaa yrittäjiä myös palkiten. Taito-palkinto on merkittävin suomalaisen käsityöyrittäjyyden tunnustuspalkinto ja se jaetaan joka toinen vuosi. Palkinnon jakaa Taitoliitto yhteistyössä LähiTapiolan kanssa. Palkinnolla halutaan kannustaa yrittäjyyteen käsityön parissa ja tukea suomalaisia käsityöalalla toimivia käsityöyrittäjiä, yrityksiä tai yhteisöjä sekä tukea innovatiivisuutta.

LähiTapiola-ryhmä ja LähiTapiola Savo-Karjala olivat mukana järjestämässä Etelä-Savon Kauppakamarin käynnistämää Suomen ensimmäistä pk-yrityksille suunnattua Yritysten Yhteiskuntavastuu-kilpailua. Mukana olevat yritykset kehittivät omaa yhteiskuntavastuutaan vuoden 2015 aikana ja saivat koulutusta muun muassa yritysten sosiaalisesta, taloudellisesta ja ympäristövastuusta sekä raportoinnista. Kilpailuun osallistui yhteensä 20 Etelä-Savossa toimivaa organisaatiota eri toimialoilta.

Nuoret tekevät tulevaisuuden

Nuorten taloudellisen osaamisen edistämisessä on finanssialalla tärkeä rooli. Yhteistyössä Marttaliiton kanssa järjestetään nuorille talousneuvontaa Pidä rahoitasi kiinni -kursseilla. LähiTapiola on myös mukana Marttojen Aikuispakkauksessa, joka on suunnattu kotoaan muuttaville nuorille itsenäisen elämän aloittamisen tueksi. LähiTapiola-ryhmän yhtiöt työllistivät vuoden aikana noin 270 nuorta kesätöihin, työharjoitteluun ja myös pidempiaikaisiin työsuhteisiin. Oppilaitosyhteistyön kautta nuoret tuovat uusia näkökulmia myös LähiTapiolan tuote- ja palvelukehitykseen.

Taloudelliset vaikutukset ja hankintatoimen kehittäminen

LähiTapiola-ryhmässä hankintojen merkitys on suuri, joten niiden kautta on myös laajoja vaikutuksia yksittäisiin yrityksiin, kumppanuuksiin ja yhteiskuntaan. Osa hankinnoista tehdään keskitetysti ja osa alueyhtiöiden toimesta paikallisilta toimijoilta. Palvelujen hankinta perustuu laajaan kumppaniverkostoon. Yhtiöryhmässä on käynnistetty hankinnasta maksuun -prosessin kehittämistyö. Tarjoituksena on laatia uusi hankintastrategia, yhtenäistää prosesseja ja kehittää raportointia. ICT-sopimuksia ohjaa hallintomalli, jonka mukaan toimitusketjua hallitaan ja sen suorituskykyä mitataan. Kevään 2016 aikana tullaan kehittämään myös ICT-hankintojen prosesseja sekä laatimaan uusi ICT-hankintastrategia.

Vakuutusyhtiön toiminnan perusta on vakavarainen toiminta. Alueyhtiöiden yhteiskuntavastuun ja taloudellisten vaikutusten konkretisoinnin tueksi on tehty yhteistä raportoinnin mallia, jota osassa alueyhtiöitä kokeillaan. Tavoitteena on ollut luoda yhtenäinen tapa laskea ja esittää alueyhtiöiden vaikuttavuutta toimialueellaan. Raportointitapaa kehitetään edelleen. LähiTapiola Pirkanmaa on mukana Tampereen yliopiston johtamassa hankkeessa (ShaVal), jossa tutkitaan muun muassa jaetun arvon muodostumista ja mittaamisen mahdollisia menetelmiä. Hankkeen tuloksia tullaan hyödyntämään myös LähiTapiolan raportoinnin kehittämisessä.

Rakennuttamisella vahvistetaan kasvualueita

LähiTapiola-ryhmä on yksi suurimmista kiinteistösijoittajista Suomessa vajaan 1,5 miljardin kiinteistösijoituksillaan. Vuokra-asuntojen rakennuttamisella on suuri yhteiskunnallinen merkitys asumiseen sekä työllisyyteen. LähiTapiola rakennuttaa parhaillaan 1 500 asuntoa vuokrauskäyttöön pääkaupunkiseudulla, Tampereella, Pirkkalassa, Turussa, Jyväskylässä, Oulussa ja Porissa. Asuinkerrostaloja on rakenteilla yhteensä noin 40. Vuokra-asunnoille on suuri tarve erityisesti kasvukeskuksissa ja niiden vaikutusalueilla. LähiTapiolan suurin yksittäinen kiinteistöhanke valmistuu vaiheittain Espoon Tapiolassa, jonne metro aukeaa elokuussa 2016.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito sai vuonna 2015 Laatuksen ja European Foundation for Quality Managementin (EFQM) myöntämän Recognised for Excellence -tunnustuksen. Se myönnetään systemaattisesti toimintaansa kehittäville organisaatioille. Kiinteistövarainhoidolla on harmaan talouden torjumiseksi käytössä oma toimintamallinsa, joka kattaa sijoituksen elinkaaren aikaiset toimijatarkastukset.

- 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 sekä allekirjoittanut Global Investor Statement on Climate Change -julkilausuman.
- LähiTapiola Kiinteistövarainhoito Oy on allekirjoittanut toimitiloja sekä vuokra-asuntoja koskevat energia- ja tehokkuussopimukset (TETS ja VAETS).
- LähiTapiola on sitoutunut Kansainvälisen kauppakamarin ICC:n julkaisemaan Elinkeinoelämän peruskirjaan kestävästä kehityksestä.

Yhteiskunnalle tukea yliopistolahjoituksin

LähiTapiola-ryhmä haluaa olla mukana yhteiskunnan vastuullisessa kehittämisessä ja osallistuu suomalaisten yliopistojen varainhankintaan valtion 30.6.2017 asti voimassaolevan vastinrahaohjelman puitteissa. Tukemalla koulutus- ja tutkimusalojen sekä innovaatio-toiminnan vahvistamista voidaan luoda hyvinvointia sekä saada aikaan työllisyyttä ja talouskasvua. Yliopistolahjoitusten kautta tuetaan myös alueellista kehitystä ja lisätään koko Suomen elinvoimaisuutta. Vuonna 2015 tehtiin lahjoitukset Oulun ja Jyväskylän yliopistoille. Vuoden 2016 alussa sovittiin lisäksi lahjoituksesta Lapin yliopistolle.

Yhteiskunnallinen tulonjako 2013–2015

	2015 milj. e	%-osuus	2014 milj. e	%-osuus	2013 milj. e	%-osuus
Tuottoja LähiTapiolalle						
Tuotot vakuutustoiminnasta	1 112,0	62,1	1 116,8	65,5	1 524,5	75,5
Jälleenvakuuttajien osuus korvauksesta	14,5	0,8	24,4	1,4	15,2	0,8
Sijoitustoiminnan nettotuotot	492,7	27,5	460,2	27,0	433,6	21,5
Muut tuotot	171,1	9,6	103,6	6,1	44,6	2,2
Kokonaistuotot	1 790,3	100,0	1 705,0	100,0	2 017,9	100,0
Tulonjako sidosryhmille						
Korvaukset asiakkaille	914,5	51,1	890,2	52,2	1 176,4	58,3
Jälleenvakuuttajien osuus	32,5	1,8	31,8	1,9	38,5	1,9
Henkilöstön palkat ym.	108,9	6,1	180,4	10,6	238,4	11,8
Muut liikekulut = hankkijat	235,6	13,2	122,8	7,2	119,1	5,9
Yhteiskunta	284,2	15,9	278,2	16,3	331,1	16,4
LähiTapiola-ryhmä	212,7	11,9	199,5	11,7	112,8	5,6
Osuudenomistajat	2,1	0,1	2,1	0,1	1,6	0,1
Kokonaistulonjako	1 790,3	100,0	1 705,0	100,0	2 017,9	100,0

Yhteiskunnallinen tulonjako kuvaa, mistä eristä LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö ja LähiTapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö -konsernien kokonaistuotot ovat muodostuneet ja miten ne jakautuvat eri sidosryhmien kesken. Samalla se kuvaa LähiTapiolan konsernien vaikutusta yhteiskunnallisena toimijana.

LähiTapiola osana yhteiskuntaa

**Teemme hyvää
tulevaisuutta
vaikuttamalla
yhteiskuntaan
sidosryhmien kanssa
ja heitä kuunnellen.**

LähiTapiola haluaa olla rakentamassa turvaa tuovaa ja kestävää yhteiskuntaa. Vakuutusyhtiön toiminnan yhteiskunnallinen merkitys ja erilaiset roolit tarjoavat mahdollisuuksia olla mukana vaikuttamassa erityisesti turvallisuuden ja terveyden edistämiseen sekä yksilön että yhteiskunnan tasolla.

LähiTapiola teetti alkuvuodesta 2015 laajan kyselytutkimuksen, joissa selvitettiin kansalaisten, poliitikkojen, virkamiesten ja terveydenhuollon päättäjien sekä ammattilaisten näkemyksiä sosiaali- ja terveyspalvelujen tulevaisuudesta. Keskeinen tulos oli, että ihmisten tarpeet on nostettava sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen ytimeen. LähiTapiola käynnisti ensimmäisenä Suomessa pilottihankkeen, jossa selvitettiin, miten hyvinvointipalvelut voitaisiin liittää osaksi henkivakuutusta; Älyhenkivakuutus lanseerattiin kesäkuussa 2015. Tutustu tutkimusraporttiin osoitteessa tulevaisuudenterveys.fi.

LähiTapiola ja Syöpäsäätiö ovat sopineet nelivuotisesta yhteistyöstä, jonka teemana on syövän ehkäisy ja terveyden edistäminen. Yhteistyöhön kuuluvassa tutkimushankkeessa selvitetään syövän hoidon kustannuksia. Keväällä 2016 tulee myös haettavaksi LähiTapiolan suurapuraha syövän ehkäisyä koskeviin väestötutkimuksiin tai terveystaloustieteelliseen tutkimukseen. Lisäksi

**”MITEN VAIKUTAMME
SIIHEN, ETTÄ
SUOMALAISTEN ELÄMÄ
OLISI TURVALLISEMPAA JA
TERVEEMPÄÄ?”**

yhteistyöhön kuuluu työelämän ja opiskelun ulkopuolella oleville nuorille suunnattu Hyvä Päivä -hanke, jonka tavoitteena on lisätä näiden nuorten tietoja ja taitoja terveellisiin elämäntapoihin liittyvässä elämänhallinnassa, parantaa opiskelu- ja työkykyä sekä vähentää riskiä sairastua kansansairauksiin.

Vuonna 2015 jatkettiin yhteistyötä Helsingin yliopiston kanssa Master Class – Hyvä yhteiskunta -ohjelman parissa jo kolmatta kertaa. Tällä kertaa pohditaan turvallisuuden ja hyvinvoinnin syntymistä ja vaikutusta arjessa. Tavoitteena on löytää konkreettisia ratkaisuja tai malleja, joiden avulla näitä voisi yhteiskunnassamme edistää. Ohjelman teemat pohjautuvat LähiTapiolan hyvinvointi- ja turvallisuusstrategiaan.



Finanssiala on yksi Suomen merkittävimmistä veronmaksajista

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

Vuonna 2015 LähiTapiola maksoi yhteisöveroa yhteensä 68,6 miljoonaa euroa. Vakuutusmaksuveroa tilitettiin verottajalle 205 miljoonaa euroa. Vakuutusmaksuvero peritään vakuutusmaksuista ja sen suuruus on 24 %.

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 3 465 henkeä vuoden lopussa. Maksetuista palkoista tilitetään ennakonpidätykset verottajalle.

LähiTapiolan lukuun töitä tekevät paikallispalveluyrittäjät ja edustajat 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 ansiotuloveron.

Jotta tiedämme mihin varautua

LähiTapiolassa on paljon tietoa siitä, mitä ihmisille sattuu ja tapahtuu. Tietoja käytetään hyväksi turvallisuusviestinnässä, jolla halutaan vaikuttaa siihen, että suomalaisille sattuisi vähemmän onnettomuuksia.

Vakavimmat vapaa-ajan tapaturmat sattuvat talvikuukausina

Maksettujen korvausten perusteella vakavimmat vapaa-ajan tapaturmat osuvat talvikuukausiin joulumaaliskuuhun. Tämä ilmenee LähiTapiolan vapaaehtoisen tapaturmavakuutuksen vahinkotilastoista. Talvitapaturmia aiheuttavat erityisesti liukastumiset, joissa tulee tyypillisesti luun murtumia tai venähdyksiä.

Maaliskuussa eniten vapaa-ajan tapaturmia

Vapaaehtoisen tapaturmavakuutuksen tilastoissa tapaturmahuippu osuu maaliskuuhun, jolloin sattuu noin 2 000 tapaturmaa per vuosi. Kevättalvella lämpötilojen vaihtelu aiheuttaa liukkaita. Maaliskuulle osuu myös hiihtolomakausi, jolloin esimerkiksi laskettelurinteissä sattuu turmia. LähiTapiola kävi läpi vahinkotietoja vuosilta 2012–2014. Jaksolle osui lähes 62 000 tapaturmaa.

Tupakoinnista joka vuosi miljoonien eurojen palovahingot

Tupakointi parvekkeella tai terassilla johtaa joka vuosi useaan tuhoisaan huoneisto- ja omakotitalopaloon, ilmenee LähiTapiolan vahinkotilastoista. Yleensä syynä on varomattomuus: tuhkaa on jäänyt kytemään helposti syttyvälle pinnalle, joista palo on levinnyt puurakenteisiin. Vuositasolla parveke- ja terassitupakointi aiheuttaa miljoonien palovahingot.

Portaissa sattuu paljon tapaturmia

Portaissa sattuu verrattain paljon vapaa-ajan tapaturmia. LähiTapiolan vahinkotilastoista ilmenee, että tavallisia porrasvahinkoja ovat tilanteet, joissa henkilö kompastuu portailla säilytettyihin tavaroihin. Ulkoportaiden kehnö kunto aiheuttaa myös usein kaatumisia.

Lauantait korostuvat tapaturmatilastoissa

LähiTapiolan vahinkotilastojen mukaan lauantaisin sattuu lähes 18 prosenttia vapaaehtoisen tapaturmavakuutuksen piirissä olevista vahingoista ja sunnuntaisin 16 prosenttia. Viikonloput korostuvat tapaturmatilastoissa läpi vuoden osittain siksi, että arkisin ihmiset ovat työn kautta enemmän työnantajien lakisääteisen tapaturmavakuutuksen piirissä.

LähiTapiola ♥ Digitalisaatio

Digitalisaatio ja asiakaskäyttäytymisen muutos vaikuttavat kaikkeen liiketoimintaan. On tärkeää oppia kokemuksista ja reagoida nopeasti asiakastarpeisiin. Uutta kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa.

”

**ÄLYPUHELINSOVELLUS
AUTTAA AJAMAAN
TURVALLISESTI**

Digitaalisaatio on LähiTapiolalle merkittävä strateginen painopiste. Se ei ole vain osa ICT-ratkaisuja vaan osa palveluprosessia. Myös digipalveluissa lähtökohtana täytyy olla aito asiakaslähtöisyys. Asiakas on tullut entistä enemmän keskiöön digitaalisten palvelujen kehittämisessä, kun palveluilta haetaan ennen kaikkea käytettävyyttä.

Strategian mukaisesti LähiTapiolan asiakas saa valita hänelle helpoimman tavan asioida. Käytössä ovat helpot verkko-, chat- ja mobiilipalvelut, joiden kautta elämänturvan ja vakuuttamisen ammattilaiset ovat tavoitettavissa siten kuin asiakas haluaa. LähiTapiola on ottanut käyttöön myös verkkotapaamiset asiakkaiden kanssa. Digitaalisuus ja asiakaspalvelu kulkevat siis käsi kädessä.

– Jatkossa digitaaliset palvelut tarjoavat asiakkaillemme uudenlaisia palveluita. Parhaimmillaan tämä näkyy asiakkaalle sujuvana asiointina ja elämänturvan kehittymisenä. Uskon, että asiakkaat alkavat ohjata meitä omilla mieltymyksillään ja toiveillaan, sanoo LähiTapiola Vahinkovakuutuksen toimitusjohtaja Jari Sundström, joka johtaa LähiTapiolan digitalisaatio-hanketta.

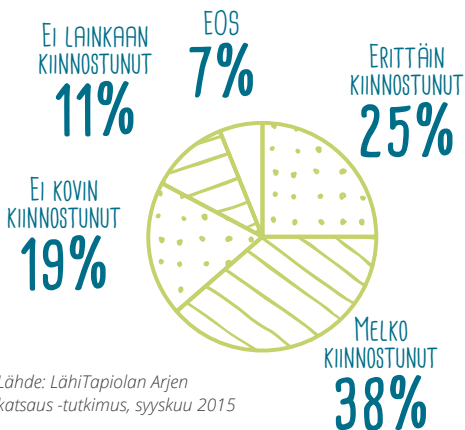
Kokonaisvaltainen ja pitkäjänteinen digipalvelujen kehittäminen tuotti ykkösjärjestyksen Suomen Digimenestyjät 2015 -tutkimuksessa. LähiTapiola nousi edellisvuoden sijalta 23 kärkeen ja sai parhaan arvosanan digitaalisesta tuotekokemuksesta. Myös onnistumiset digitaalisessa markkinoinnissa huomattiin.

Sovellukset helpottamaan arkea

Vuoden 2015 aikana LähiTapiola hyödynsi digitalisaatiota myös asiointinnissa ja toi asiakkaiden käyttöön muun muassa jatkuvan matkavakuutuksen ostosovelluksen sekä Matkahätäpalvelu-mobiilisovelluksen. Asiakkaat testasivat palvelua, ja palautteita ja kokemuksia kerättiin aktiivisesti hyödyttämään palveluiden ja tuotteiden kehittämistä digitaalisissa kanavissa. Kehittäminen ei siis pääty palvelun käyttöönottoon.

Matkahätäpalvelu-sovelluksen tuotti LähiTapiolalle SOS International. Kaikki LähiTapiolan matkavakuutusasiakkaat voivat ladata sen puhelimeensa. Reissussa sovellus ohjaa tarpeen tullen ottamaan yhteyttä matkahätäpalveluun ja hakeutumaan LähiTapiolan sopimussairaaloihin matkakohteessa.

Olisitko kiinnostunut seuraamaan ajotapasi turvallisuutta ja kulutusta ajonseurantalaiteella tai sovelluksella?



Älykkäistä palveluista turvaa

Puhutaan paljon esineiden internetistä eli siitä, että me ja kaikki asiat elinympäristössämme verkottuvat yhä tiiviimmin toisiinsa. Tämä luo paljon mahdollisuuksia uusille palveluille ja esimerkiksi turvallisuuden ratkaisuille.

LähiTapiola ryhtyi joulukuussa testaamaan yhdessä asiakkaiden kanssa uudenlaista älykoti-palvelukonseptia. Pilottivaiheessa LähiTapiola tarjoaa sadalle kotivakuutusasiakkaalle älykotilaitteiston, jonka avulla asiakas voi testata, säätää ja ohjata kotinsa älylaitteita ja parantaa turvallisuutta haluamallaan tavalla. Etäohjauksella ja älykkäällä teknologialla voi helpottaa paljon lapsiperheiden arkea ja ikääntyvien kotona asumista.

– Meitä kiinnostaa vahinkojen ja onnettomuuksien konkreettinen vähentäminen. Haluamme, että asiakkaamme voivat elää ilman vahinkoja, ja että he voivat kokea turvallisuudentunnetta. Uudet teknologiat helpottavat monenlaisten uusien palvelujen kehittämistä, sanoo projektijohtaja **Antti Määttänen**.

LähiTapiola panostaa merkittävästi innovaatioihin, jotta voimme auttaa asiakkaita saavuttamaan tavoitteitaan.

– Tuomme jatkossakin asiakkaidemme kokeiltavaksi täysin uudenlaisia, ihmisten elämää aidosti turvaavia ratkaisuja. Asiakkaat päättävät ovatko ne sellaisia, joita he haluavat. Pyrimme lisäämään ketteryttä ja sopeutumiskykyä. Ne ovat elinehtoja, jotta pystymme tuottamaan jatkuvasti parempaa palvelua omistaja-asiakkaillemme.



Omaa ajokäyttäytymistä voi seurata uudella Apukuski-nimisellä älypuhelinsovelluksella.

Sovelluksella turvallisesti liikenteeseen

Älypuhelinsovellus, joka auttaa sinua ajamaan turvallisesti. Seläistä LähiTapiola on kehittämässä yhdessä brittiläisen ohjelmistotalon kanssa. Sovellus tulee käyttöön keväällä 2016. Kehitys- ja taustatyötä fiksun ajotapasovelluksen eteen on tehty jo pitkään.

– Olemme seuranneet pitkään telemaattisten palvelujen ja niihin liittyvien sovellusten kehittymistä ja etsineet asiakkaillemme sopivaa ratkaisua. Meidän kannaltamme on tärkeää, että autoilijat voivat helposti seurata ja vertailla ajomatkojensa pituuksia, turvallisuutta sekä ympäristöystävällisyyttä, sanoo liikenneturvallisuuspäällikkö **Markus Nieminen** LähiTapiolasta.

Pilottivaiheessa sovellusta on päässyt testaamaan muun muassa LähiTapiolan henkilökunta. Moni yllättyi sovelluksen tekemistä havainnoista, esimerkiksi siitä, miten usein ajaessa tulee puhuttua kännykkään tai millaiset asiat ajamisen sujuvuuteen vaikuttavat.

LähiTapiolan Arjen katsauksen autobarometri-kyselyssä syyskuussa 2015 ilmeni, että hyvin moni autoilija olisi kiinnostunut seuraamaan ajotapansa turvallisuutta ja kulutusta ajonseurantalaiteella tai sovelluksella. Neljäsosa vastaajista kertoi olevansa erittäin kiinnostuneita ja lisäksi yli kolmannes melko kiinnostuneita seuraamaan ajotapaansa.

– Meille tämä on tervetullut signaali siitä, että oman ajokäyttäytymisen merkitys on tiedostettu liikenneturvallisuudessa. Liikenne on tiimipeliä, ja tiimipelaamisen taitoja tule kehittää siinä missä muitakin liikenteen turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä, Markus Nieminen sanoo.



Talouskatsaus

Vuosi 2015 oli LähiTapiola-ryhmälle hyvä monilla mittareilla. Vahinkovakuutuksen maksutulo parani ja riskihenkivakuutusten myynissä ja sijoitustoiminnassa onnistuttiin. Taantuma kuitenkin huolestutti suomalaisia.

LähiTapiola

Talouskatsaus

2015

Vuosi 2015 oli LähiTapiola-ryhmälle hyvä. Vahvistimme asemaamme vahinkovakuutustoiminnassa. Henkivakuutusliiketoiminnassa maksutulo kasvoi alaa paremmin, ja myynti kasvoi vahvasti. Menestyimme erityisesti yritysasiakasliiketoiminnassa. Vuoden 2015 tulos työtaturmavakuutusten siirtoliikkeessä oli yhtiöryhmän historian parhaita sekä suurissa että pk-yrityksissä.

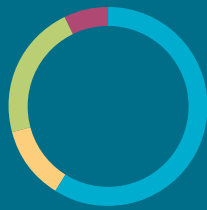
LähiTapiola-ryhmä kasvatti tulostaan

LähiTapiola-ryhmän asiakasryhmien jakauma 31.12.2015, %



Kotitaloudet	83,5
Maatila-asiakkaat (henkilöitä)	6,7
Yritykset, yrittäjät ja muut y:t	9,6
Suurasiaakkaat	0,2

Vahinkovakuutus-toiminnan maksutulo asiakasryhmien mukaan, %



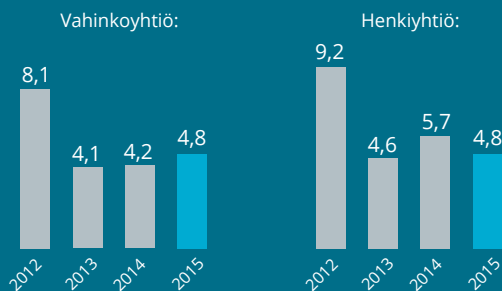
Kotitaloudet	59
Maatilat	12
Yritykset, yrittäjät ja muut y:t	22
Suurasiaakkaat	7

Henkiyhtiön maksutulo asiakasryhmien mukaan, %



Kotitaloudet	72
Maatilat	8
Yritykset, yrittäjät ja muut y:t	11
Suurasiaakkaat	9

Vahinko- ja Henkiyhtiön sijoitustoiminnan tuotto-% 2012-2015



LähiTapiola on lähellä Sinua kaikkialla Suomessa

20

ALUEYHTIÖTÄ PALVELEE ASIAKKAITA 260 TOIMISTOSSA YMPÄRI SUOMEN. VAHINKO-, HENKI-VARAINHOITO- JA KIINTEISTÖVARAINHOITOYHTIÖT TUOTTAVAT PARHAAT RATKAISUT ASIAKKAIDEN TARPEISIIN.



2 310 NAISTA
1 155 MIESTÄ

YHTEENSÄ
3 465
ASIAANTUNTIJAA

KESKITTÄNEIDEN
HENKILÖASIAKKAIDEN MÄÄRÄ
NOUSI VUODEN AIKANA

33 000
ASIAKKAALLA.

KORVAUSPALVELUIDEN
ASIAKASTYYTYVÄISYYS ELI
NPS-LUOKKA 2015:

66,4

NPS-luokka (suosittehalukkuus)



Arvostelijat (0-6)
Passiivit (7-8)
Suositteelijat (9-10)
Ei tietoa

760 000

ASIAKASTA SAA S-RYHMÄN
BONUSTA LÄHITAPIOLAN
VAKUUTUSMAKSUISTA



624

MILJOONAA EUROA
MAKSETTIIN KORVAUKSIA
VAHINKOVAKUUTUKSISTA

Alueyhtiöt: ensivakuutuksen vakuutusmaksutulo, milj. e

	2015	2014
Pohjoinen	54,0	54,0
Vellamo	49,3	47,4
Etelä-Pohjanmaa	40,7	39,3
Uusimaa	39,9	39,2
Pirkanmaa	38,3	37,8
Varsinais-Suomi	39,1	37,4
Itä	33,6	33,0

	2015	2014
Keski-Suomi	31,6	30,7
Etelä	31,3	30,4
Lännen	31,2	30,4
Pohjanmaa	33,2	30,3
Loimi-Häme	27,1	25,7
Savo	26,9	25,7
Kaakkois-Suomi	26,6	25,7

	2015	2014
Lappi	25,3	24,7
Satakunta	22,6	21,2
Savo-Karjala	21,9	20,9
Kainuu-Koillismaa	17,2	17,1
Etelärannikko	10,0	9,5
Pääkaupunkiseutu (6 kk)	33,1	



VAKUUTETTUJEN
LEMMIKKIEN LUKUMÄÄRÄ:
101 000 KPL

VAKUUTETTUJEN
AUTOJEN LUKUMÄÄRÄ:
864 210 KPL



VAKUUTETTUJEN KOTIEN
LUKUMÄÄRÄ:
760 000 KPL

1,6 MILJOONAA ASIAKASTA 150 000 YRITYSASIAKASTA

EPSI RATING: ALAN TYYTYVÄISIMMÄT
HENKILÖASIAKKAAT, JAETTU YKKÖSSIJA



LÄHITAPIOLA JAKOI ASIAKASTYYTYVÄISYYDESSÄ
YKKÖSSIJAN HENKILÖASIAKKAISSA EPSI RATING
2015 -TUTKIMUKSESSA. MYÖS LÄHITAPIOLAN
ASIAKASUSKOLLISUUS ON TUTKIMUKSEN MUKAAN
HYVÄLLÄ TASOLLA. LISÄKSI LÄHITAPIOLA ON
SUOMEN LUOTETUIN VAKUUTUSYHTIÖ LUOTETUIN
MERKKI -BRÄNDITUTKIMUKSEN MUKAAN.

Taloustilanne ja terveys huolestuttavat suomalaisia

Nykyisessä taantumassa ei ole kyse vain normaalista talouden vaihtelusta, vaan kyse on suuremmasta talouden murroksesta. Näin uskoo kolme neljästä LähiTapiolan syksyllä teettämään kyselyyn vastanneesta.

Työttömyys ja talouden taantuma myös koskee yhä useampaa suomalaista, sillä kahdella kolmasosalla vastanneista on työttömyyttä lähipiirissä. Tämä myös näkyy ihmisten arjessa ylimääräisenä huolena ja kulutuksen vähenemisenä. Suomalaisia myös huolestuttaa arjessa eniten Suomen taloustilanne, oma ja läheisten terveys sekä oma taloustilanne.

Eniten nykyistä taantumaa normaalista talousvaihtelusta poikkeavana pitivät 55-vuotiaat ja sitä vanhemmat. Heistä 80 prosenttia oli sitä mieltä, että kyseessä on suurempi ja poikkeuksellinen talouden murros.

Kaksi kolmesta kyselyyn vastanneesta ei uskonut Suomen talouden lähtevän nousuun seuraavan 12 kuukauden aikana. Talouden käännteeseen seuraavan 12 kuukauden aikana suhtautuvat pessimistisimmin nuoret 18–34-vuotiaat aikuiset.

– Kyseessä on digitaalisin ja kansainvälinen ikäryhmä, mikä herättää kansantalouden tasolla huolta siitä, että aivovienti Suomesta saattaa kiihtyä, ellei talouden näkymä aktiivisimman ja liikkuvimman väestönosan näkökulmasta ala parantua, sanoo ekonomisti **Timo Vesala** LähiTapiolasta.



” PESSIMISTISIMMIN TALouden KÄÄNTEESEEN SUHTAUTUVAT NUORET AIKUISET.

Työttömyyteen varaudutaan jo ennakolta

Työttömyys ja talouden taantuma myös koskettaa yhä useampaa suomalaista, sillä kahdella kolmasosalla vastanneista on työttömyyttä lähipiirissä. Läheisen työttömyys vaikuttaa vastanneiden elämään, sillä 31 prosenttia vastanneista ilmoitti olevansa aiempaa enemmän huolissaan työttömänä olevan läheisen jaksamisesta.

Lisäksi 24 prosenttia vastanneista ilmoitti seuraavansa talousuutisia entistä tarkemmin, 21 prosenttia on aiempaa enemmän huolissaan oman työpaikkansa puolesta ja 20 prosenttia on ruvennut varautumaan omaan mahdolliseen työttömyyteensä esimerkiksi säästämällä, kulutusta vähentämällä tai opiskelulla.

– Yksilön näkökulmasta rationaalinen toiminta, kuten säästäminen ja kulutuksen vähentäminen, voi koko talouden kannalta olla hyvin haitallista ja pitää kotimarkkinakysynnän heikkona, mikä osaltaan estää talouden elpymistä, Vesala toteaa.

Aktiivisessa työiässä olevat 18–34-vuotiaat vastaajat olivat eniten huolestuneita omasta työtilanteestaan, seurasivat työpaikkailmoituksia aiempaa tarkemmin ja olivat ryhtyneet varautumaan omaan mahdolliseen työttömyyteensä eri tavoin.

Työttömyys ja talouden taantuma koskettavat yhä useampaa suomalaista.

Lähes puolet tulisi toimeen alle 2 000 eurolla kuukaudessa

Lähes puolet vastaajista ilmoitti tulevansa toimeen alle 2 000 eurolla kuukaudessa, kun kysyttiin, mikä olisi talouden miniminettotulo, jolla vielä tulisi toimeen. Miniminetotulojen keskiarvo oli 2 170 euroa.

Miesten miniminettotulotoive oli reilut 120 euroa suurempi kuin naisten. Ikäryhmittäin tarkasteltuna 35–54-vuotiaat ilmoittivat suurimman miniminettotulotoiveen, vajaat 2 400 euroa kuukaudessa. Myös talouden tulojen nykymäärä sekä koulutuksen taso kasvattivat toivottua miniminettotulotasoa: varakkaimmat ja korkeimmin koulutetut toivoivat suurempaa tulojen minimimäärää kuin pienempituloisemmat ja alemmin koulutetut. Myös vakinaisessa tai kokoaikaisessa työssä olevat toivoivat suurempia tuloja kuin ne, joilla oli osa-aikainen tai määräaikainen työ.

Työttömyys kasvaa vielä

LähiTapiola ennustaa työttömyyden kasvavan vielä tänä vuonna kilpailukyvyn ja julkisen sektorin tuottavuuden parantamisen vuoksi. Talouden hitaan elpymisen myötä työttömyys kääntyy loivaan laskuun vuoden 2017 lopussa.

– Kireä ja monimutkainen verotus, joustamattomat työmarkkinat sekä erilaiset kannustinloukut rajoittavat yhä enemmän investointeja sekä työpaikkojen syntymistä, sanoo LähiTapiolan ekonomisti **Timo Vesala**. Suomen talous kasvaa 0,5 prosenttia vuonna 2016 ja vuonna 2017 prosentin verran.

Maahanmuutolla voisi olla parhaimmillaan 0,1–0,2 prosentin positiivinen vaikutus lyhyen aikavälin talouskasvuun. LähiTapiola

on nostanut vuoden 2016 työttömyysennusteen 9,9 prosenttiin ja odottaa työttömyysasteen pysyvän vuonna 2017 keskimäärin 9,8 prosentissa.

Vuonna 2015 Suomen talouden odotettiin jo pääsevän paremmin euroalueen kasvuun mukaan, mutta Venäjän kaupan tyrehtyminen sekä talouden vaikeat rakenteelliset ongelmat lykkäsivät edelleen käännettä parempaan.

Vesalan mukaan rakenneuudistusten tarve on ymmärretty ja hallituksen tavoitetaso on kunnianhimoinen.

– Muutosten läpivienti on osoittautunut odotettua hankalammaksi, koska tuottavuutta parantavia uudistuksia on vaikea tehdä ilman, että merkittävien väestöryhmien elintaso väliaikaisesti laskee.

Arjessa eniten vastaajia huolestuttivat Suomen taloustilanne, läheisten tai omaisten terveys, oma terveys ja taloustilanne. Pakolaisasiat mainitsi huolestuttaviksi 39 prosenttia vastaajista. Läkimmäiset vastaajat olivat eniten huolissaan Suomen taloustilanteesta, läheisten ja omaisten terveydestä sekä omasta terveydestä, pakolaistilanteesta, lasten tulevaisuudesta ja väkivallasta ja sen uhkasta. Naiset olivat lähes kautta linjan huolestuneempia eri uhkista kuin miehet.

Lisätietoa tutkimuksesta

Tutkimuksen toteutti YouGov Finland LähiTapiolan toimeksiannosta. Tutkimukseen vastasi 1 265 henkilöä. Otos edustaa suomalaista väestöä iän (18 v. +), sukupuolen ja asuinpaikan mukaan. Vastaukset kerättiin sähköisenä kyselynä 10.9.–14.9.2015 YouGovin kuluttajapaneelissa.

Osakerahastojen hiilijalanjäljet

LähiTapiola Varainhoito julkaisee osakkeisiin sijoittavien LähiTapiola-rahastojen hiilijalanjäljet.

Hiilijalanjälki kuvaa rahaston sijoituskohteina olevien yritysten kasvihuonepäästöjä, joita ovat muun muassa hiilidioksidi, metaani ja typpioksidi. Uuden raportoinnin ansiosta asiakas voi halutessaan käyttää hiili-intensiteettilukuja päätöksenteon tukena ja valita rahaston, joka sijoittaa vähemmän hiilidioksidipäästöjä aiheuttaviin yhtiöihin.

LähiTapiola julkaisee hiilijalanjäljet vain niistä osakkeisiin sijoittavista rahastoista, joissa yli 50 prosenttia sijoituskohteina olevista yrityksistä on raportoinut päästölukuja. Näitä olivat vuoden lopussa LähiTapiola Eurooppa-, USA-, Suomi-, Skandinavia-, Kuluttaja- ja Osinko-rahastot.

Hiili-intensiteettiluvut löytyvät muun muassa rahastojen kuukausikatsauksista, ja lukuja päivitetään neljännesvuosittain. Hiilijalanjälkilaskelmat perustuvat vain yritysten itse raportoiimiin lukuihin, eivät arvioihin. Katsauksissa julkaistaan myös hiililukuja raportoivien yritysten osuus rahastosta, jolloin rahastosijoittaja voi arvioida, miten hyvin raportoidut päästöluvut kuvaavat koko rahastoa.

”SIOITTAJILLA ON
MAHDOLLISUUS VALITA
YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLISEMPIÄ
SIOITUSKOITEITA.

Kuluttaja ja Eurooppa ovat ympäristöystävällisimmät osakerahastot



LähiTapiola-rahastoista alhaisin hiili-intensiteetti oli vuoden lopussa Kuluttaja-rahastolla ja Eurooppa-rahastolla. Tämä tarkoittaa, että ne ovat LähiTapiolan ympäristöystävällisimmät osakerahastot. Kuluttaja-rahaston sijoituskohteista 69 prosenttia on raportoinut hiilidioksidilukuja ja Eurooppa-rahastolla vastaava luku on 86 prosenttia. Näin ollen näiden ympäristöystävällisyydestä ei saada täydellistä kuvaa, koska kaikki sijoituskohteena olevat yritykset eivät ole raportoineet päästölukuja.

Sijoitusfilosofia on yksi syy siihen, että esimerkiksi LähiTapiola Eurooppa

-rahaston hiilijalanjälki on alhaisempi verrattuna vertailuindeksinsä MSCI:n Europen hiilijalanjälkeen.

LähiTapiolan sijoitusfilosofian mukaisesti markkinaindeksit eivät ohjaa sijoituspäätöksiä.

– Suosimme yrityksiä, jotka ovat kasvavia, kannattavia, hyvää kassavirtaa tuottavia ja joilla on selkeä kilpailuetu. Usein näillä yrityksillä on vahva tuotekehitys, kevyt tase tai ne ovat palveluorientuneita. Päästöjen huomioiminen sopii hyvin osaksi sijoitusprosessiamme, Outi Kalpio kuvailee.

Myös tämänhetkinen markkinanäkemyks vaikuttaa rahaston painotuksiin.

– Haluamme erityisesti tässä taloustilanteessa sijoittaa mieluummin yrityksiin, jotka eivät ole niin raaka-aineriippuvaisia tai kiinni talouden sykleissä, Kalpio sanoo.

Rahastojen hiilijalanjälkien julkaiseminen on osa vastuullisen sijoittamisen toiminnan kehittämistä LähiTapiola Varainhoidossa, joka valittiin viime syksynä kolmannen kerran peräkkäin Suomen parhaaksi varainhoitajaksi vastuullisessa sijoittamisessa.

” KANNUSTAMME YRITYKSIÄ HAASTAVIIN PÄÄSTÖJEN LEIKKAUSTAVOITTEISIIN.

Myös rahastojen vertailuindekseinä käytettävien indeksien hiili-intensiteetitiluvut julkaistaan, jolloin asiakas voi verrata rahaston hiilijalanjälkilukuja ja näin saada paremman käsityksen, onko rahaston hiili-intensiteetti pieni vai suuri.

Lisätietoa yrityksestä ja toimintaympäristöstä

– Hiilijalanjälkien julkaiseminen antaa sijoittajalle lisäymmärrystä yritysten toiminnasta ja toimintaympäristöstä. Se parantaa myös sijoittajien mahdollisuutta valita ympäristöystävällisempiä sijoituskohteita. LähiTapiola Varainhoidon lähestyminen ilmastomuutokseen on suosia kullakin toimialalla yhtiöitä, joilla on pieni hiili-intensiteetti tai joilla on selkeät ja kunnianhimoiset päästöjen alentamistavoitteet. Yritysten tulee toimia määrätietoisesti päästöjen alentamiseksi arvoketjussaan, sanoo LähiTapiola Varainhoidon apulaisjohtaja **Outi Kalpio**.

– Tavatessamme yritysten edustajia kannustamme yhä useampia yrityksiä raportoimaan kasvihuonepäästöistään sekä sitoutumaan entistä haastavampiin päästöjen leikkaustavoitteisiin omassa toiminnassaan.

Päästöluvut elävät

Sijoitusten hiilijalanjälkien laskemiseen liittyy myös erilaisia haasteita, koska alalla ei ole yhtenäisiä laskentamenetelmiä sen enempää yritysten kuin rahastojenkaan todellisen hiilijalanjäljen laskemiseksi.

– Esimerkiksi osassa rahastoista läheskään kaikki sijoituskohteina olevat yritykset eivät ole raportoineet päästölukuja. Tällöin raportoidut luvut eivät anna täydellistä kuvaa koko salkun hiilijalanjäljestä. Tästä huolimatta luvut antavat kuitenkin osviittaa rahastojen ympäristöystävällisyydestä ja uuden ulottuvuuden sijoituskohteiden vertailuun, Kalpio sanoo.

Tunnusluvut

Yhtiöiden vakuutusmaksutulo (milj. e)	2015	2014	2013	2012
LähiTapiola Vahinkovakuutus	547,7	585,6	903,6	892,0
LähiTapiola Vahinkovakuutustoiminta	1 156,9	1 143,7	1 103,4	1 105,6
LähiTapiola Henkiyhtiö	423,0	389,1	423,3	326,5
Yhdistetty kulusuhde, %				
LähiTapiola Vahinkovakuutus	98,3	107,8	88,5	96,7
LähiTapiola vahinkovakuutustoiminta	96,4	100,3	90,3	96,3
Liikevoitto (milj.e.)				
LähiTapiola Vahinkovakuutus	181,0	72,3	234,1	179,0
LähiTapiola Vahinkovakuutustoiminta	251,3	151,1	248,6	196,2
LähiTapiola Henkiyhtiö	98,9	85,6	37,0	30,4
LähiTapiola Varainhoito Oy	7,1	11,2	4,8	0,4
LähiTapiola Kiinteistövarainhoito -konserni	4,1	3,7	2,5	1,5
Vakavaraisuus				
LähiTapiola Vahinkovakuutus vastuunkantokyky, %	371,0	307,8	234,6	210,9
LähiTapiola Henkiyhtiö vakavaraisuuspääoma, % vastuuvälästä	26,4	26,3	23,7	23,0
LähiTapiola Varainhoito Oy ydin-, ensisijaisen ja kokonaispääoman määrä kokonaisriskistä, % ^{*)}	36,2	17,2	18,9	
LähiTapiola Kiinteistövarainhoito -konserni, omavaraisuusaste, %	82,3	81,7	75,2	74,9

Uusia palveluja ja erinomaista tuloskehitystä



Jari Sundström
Toimitusjohtaja

**LähiTapiola
Vahinkovakuutuksen
maksutulo kasvoi markkinaa
nopeammin ja vakavaraisuus
säilyi erinomaisena.
Menestys suurasiakkaissa
ja hyvin kehittynyt
työtapaturmavakuutuksen
siirtotulos kuuluvat vuoden
onnistumisiin. Uusi
työkykypalvelu on saanut
asiakkailta innostuneen
vastaanoton.**

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen keskeisiä palveluja ovat liikennevakuutus, työtapaturmavakuutus, vakuutuspalvelut yli 50 työntekijän yrityksille sekä LähiTapiola-ryhmän jälleenvakuutus- ja ulkomaanpalvelut.

Vaisusta taloustilanteesta huolimatta vuosi oli varsin onnistunut. Vahinkokehitys säilyi maltillisena ja riskisuhde hyvällä tasolla. Maksutulon kasvu oli alan parasta, ja erityisen paljon maksutulo kasvoi yli 50 työntekijän asiakkuuksissa. Myös asiakasmäärät kasvoivat.

Kannattavuus oli hyvällä tasolla ja sijoitustoiminnan tuotot olivat hyvin kilpailukykyiset. Myös vakavaraisuutemme säilyi erinomaisena.

Työtapaturmavakuutuksen siirtoliikkeessä tehtiin vahvasti positiivinen tulos. Suuremmissa asiakkuuksissa siirtoliiketulos on jo pitkään ollut hyvä. Ilahduttavaa oli entistä parempi menestys myös pk-asiakkuuksissa. Korkea työttömyys ja irtisanomiset rajoittavat kuitenkin työtapaturmavakuutuksen kasvua.

EPSI Rating -tutkimuksen mukaan yritysasiakkaamme ovat yhä tyytyväisempiä asiakkuuteensa. Imagomme on yritysasiakkaissa vakuutusyhtiöiden paras.

Työkykypalvelu vastaa asiakastarpeeseen

Olemme kehittäneet palvelujamme yritysasiakkaille sekä hioneet toimintatapojamme. Tavoitteenamme on ymmärtää yritysten liiketoimintaa ja tarpeita yhä paremmin.

Tältä pohjalta kehitimme uusimman yrityspalvelumme, työkykypalvelun, joka lanseerattiin viime syksynä. Työkykypalveluun kuuluu henkilöstön lakisääteinen sekä täydentävä vakuutusturva, yrityksen konsultointi työkykyasioissa sekä työterveyshuolto ja yleislääkäritasoinen sairaanhoito kumppanuuspalveluna. Työkykypalvelun myötä tuemme yrityksiä turvallisen ja hyvinvoivan työpaikan rakentamisessa. Palvelu on saanut yrityksiltä erittäin kiinnostuneen vastaanoton.

Laajensimme yritysrahoituksen palveluamme suurasiakkaista myös pk-yritysasiakkaisiin, jotka saavat kauttamme täydentävää rahoitusta.

Työtapaturma- ja ammattitautilaki uudistui vuoden 2016 alussa. Uudistuksen valmistelu ja toteutus onnistuivat suunnitelmien mukaan.

Digipalvelut edistävät liikenneturvallisuutta

Liikennevakuutuksen markkinajohtajana tehtävämme on edistää myös liikenneturvallisuutta. Täydensimme älyratkaisujamme autoilijoille suunnatulla Apukuskilla, joka on työkalu ja älypuhelinsovellus oman ajotavan seurantaan, kehittämiseen ja ajoturvallisuuden parantamiseen.

Vares eli ajoneuvojen rekisteröinti ja vakuuttaminen verkossa otettiin käyttöön loppuvuonna. Auton rekisteröinti ja vakuuttaminen on nyt entistä helpompi hoitaa auton vaihdon yhteydessä.

Avainluvut

	2015*	2014*	2013*
Liikevaihto, milj. e	752,5	791,0	1 096,8
Liikevoitto, milj. e	181,0	72,3	234,1
Kokonaistulos, milj. e	150,3	61,5	222,7
Vakuutusmaksutulo, milj. e	547,7	585,6	903,6
Vakavaraisuus, vastuunkantokyky, %	371,0	307,8	234,6
Yhdistetty kulusuhde, %	98,3	107,8	94,5
Asiakasedut, milj. e	44,5	41,4	85,6

*) Liiketoimintasiirrosta johtuen tunnusluvut eivät ole vertailukelpoisia

LähiTapiolan digipalvelut saivat tunnustusta Magenta Advisoryn tutkimuksessa, mikä antaa hyvän lähtökohdan jatkokehittää palvelujamme digitalisoituvassa toimintaympäristössä.

Organisaatiomuutoksista merkittävimpiä olivat LähiTapiola Palvelut Oy:n irtautuminen LähiTapiola Vahinkovakuutuksesta vuoden 2015 alussa sekä LähiTapiola Pääkaupunkiseudun irtautuminen LähiTapiola Vahinkovakuutuksesta 1.7.2015 sekä kannanluovutus. Molemmat muutokset sujuivat suunnitelmien mukaan.

Tavoitteet 2016

Tavoitteenamme vuonna 2016 on varmistaa erinomainen asiakastytyväisyys. Haluamme ymmärtää niin henkilöasiakkaiden tarpeita kuin yritysten liiketoimintaa yhä paremmin ja jatkaa toimintamme sekä palvelujemme uudistamista vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Yhtä tärkeää on varmistaa myös henkilöstön tyytyväisyys ja hyvä työkyky. Tavoitteenamme on kasvattaa edelleen maksutuloa sekä parantaa toimintakulusuhdetta.

- Olemme hioneet toimintatapojamme yritysasiakkuuksissa, mikä näkyy hyvin kehittyneessä työtapaturmavakuutuksen siirtotuloksessa.
- Yritysasiakkaiden palvelumme painottuu yhä enemmän yritysten jatkuvuuden turvaamiseen. Yksi ensimmäisiä avauksia tästä on uusi työkykypalvelu, joka on saanut erinomaisen vastaanoton.
- EPSI Rating -tutkimuksen mukaan imagomme yritysasiakkaissa on vakuutusyhtiöiden paras.
- Autoilijoille suunnattu Apukuski on työkalu ja älypuhelinsovellus oman ajotavan seurantaan, kehittämiseen ja ajoturvallisuuden parantamiseen.
- Avainluvut, kuten vakavaraisuus, maksutulo, kannattavuus ja sijoitustoiminnan tuotot ovat hyvällä tasolla.

Hyvä kokonaistulos ja suunnannäyttäjäksi digitaalisissa palveluissa



Minna Kohmo
Toimitusjohtaja

**Suomen ensimmäisen
älyhenkivakuutuksen
lanseeraus oli vuoden
kohokohtia. Liiketoiminnan
onnistumisia olivat hyvä
kokonaistulos, menestyminen
sijoitustoiminnassa sekä
maksutulon alaa nopeampi
kasvu.**

Henkiyhtiön maksutulo ja markkinaosuus kasvoivat. E erityisen merkittävää maksutulon kasvu oli sijoitussidon-
naisten säästöhenkivakuutusten sekä riski- henkivakuu-
tusten osalta. Henkivakuutukseen erikoistuneen myynti-
kanavan käynnistäminen yhdessä alueyhtiöiden kanssa
tuotti hyvän myyntituloksen, joka käänsi asiakasmäärän
kasvu-uralle.

Ilahduttavaa oli myös parantunut asiakastyytyväisyys.
Kokonaistulos oli hyvä, sijoitustoiminnassa onnistuttiin
markkinatilanteeseen suhteutettuna hyvin ja henkilös-
tötyytyväisyys parani Great Place to Work- tutkimusten
tuloksissa.

Uusia palveluita ja tuotteita asiakkaille

Henkiyhtiöstä tuli digitaalisuuteen perustuissa palveluis-
sa yksi toimialan suunnannäyttäjistä, kun kesäkuussa lan-
seerattiin Suomen ensimmäinen älyhenkivakuutus. Tämä
hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja edistämiseen tarkoitettu
älyteknologiaan perustuva palvelukokonaisuus herätti
laajasti mielenkiintoa niin asiakkaiden kuin mediainkin
keskuudessa. Asiakastutkimuksen mukaan peräti 80 pro-
senttia älyhenkivakuutusasiakkaista kertoi parantaneensa
elintapojaan palvelun avulla.

LähiTapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö

Työtä asiakkaiden hyväksi tehtiin myös muilla Henkiyhtiön tuotealueilla:

Yritysten henkilöstölle tarkoitettun vakavan sairauden vakuutusta pilotoitiin alku vuodesta ja pilotin lopputuloksena tuote tuli tarjolle kaikille yritysasiakkaille keväällä.

Lapsiperheiden tarjoomaa täydennettiin Suomessa ai-
nutlaatusella lasten vakavan sairauden vakuutuksella. Per-
heiden toimeentuloa varmistava tuote tehtiin yhteistyössä
jälleenvakuuttajan kanssa ja tuli myyntiin alkusyksystä.

Panostuksia lisättiin myös henkivakuuttamiseen pe-
rustuvissa sijoituspalveluissa, jotka ovat vahvasti mukana
myös yhtiöryhmän uudessa strategiassa. Henkiyhtiö kehitti
vuonna 2015 sijoituserikoistunutta myyntiorganisaatiota
yhdessä alueyhtiöiden kanssa. Siten valmiudet säästö- ja
sijoitustuotteiden tarjoamiseen asiakkaille paranivat. Tähän
liittyy olennaisesti vakuutuksellisen varainhoidon tuotetar-
joaman monipuolistaminen.

Vakavaraisuudesta huolehtiminen on osa taloudellista vastuuta

Henkiyhtiö sai syyskuussa Finanssivalvonnalta luvan
hyödyntää vuoden 2016 alussa voimaanastuvassa Sol-
venssi II - vakavaraisuusraportoinnissamme vastuuvelan
arvostamiseen liittyvää siirtymäsäännöstä. Vuoden 2015
lopulla tämän arvioitiin kasvattavan yhtiömme Solvenssi II
-säännösten mukaista omaa varallisuutta nostaen osaltaan
vakavaraisuutemme erittäin hyvälle tasolle.

Henkiyhtiö olisi täyttänyt vakavaraisuusvaatimukset
hyvin myös ilman tätä siirtymäsäännöstä, sillä yhtiö on jo
vuosia varautunut yleiseen korkotason laskuun ja sijoitus-
tuottojen mahdolliseen pienenemiseen. Tämä on toteutet-
tu tekemällä varauksia tulevien perustekorkotäydennysten
ja lisäetujen osalta sekä kasvattaen yhtiön omaa pääomaa.

Avainluvut

	2015	2014	2013
Liikevaihto, milj. e	690,1	626,0	644,5
Liikevoitto, milj. e	98,9	85,6	37,0
Kokonaistulos, milj. e	51,7	79,1	44,9
Sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin, %	4,8	5,3	4,6
Vakavaraisuuspääoma % vastuuvelasta	26,4	26,3	23,7
Asiakasedut, milj. e	9,9	9,8	12,3

Tavoitteet 2016

Henkiyhtiön kasvunäkymät ovat
suotuisat. Tavoitteena on auttaa
asiakkaita panostamaan hyvinvointiin
ja terveyteen sekä voimaan hyvin myös
taloudellisesti. Tämä varmistetaan
tarjoamalla ja tuottamalla ennakoivia
ja asiakastarpeiden mukaisia palveluita
elämän eri vaiheissa.

Asiakkaiden tarpeita aidosti
vastaavien palveluiden kehittäminen
ja kohdentaminen tulevat jatkossa
painottumaan yhä enemmän
uuden teknologian innovatiiviseen
hyödyntämiseen. Hyvän
asiakaskokemuksen varmistaminen on
toimintamme keskiössä.

- Henkivakuutusturvat muodostavat keskeisen osan
LähiTapiola-ryhmän asiakkaiden kokonaisturvaa.
- Henkivakuutuksen myyntikanaviin panostetaan ja
asiakaskokemusta parannetaan valtakunnallisesti.
- Vakuutukseen perustuvaa varainhoitoa, säästämistä
ja sijoittamista kasvatetaan tavoitteena turvata
asiakkaidemme taloutta kaikissa elämänvaiheissa.
- Vakavaraisuutta vahvistetaan Solvenssi II –
ympäristössä.
- Henkilöstötyytyväisyyttä parannetaan ja panostetaan
osaamiseen.

Asiakasvarat kasvoivat talouden epävarmuudesta huolimatta



Tom Liljeström
Toimitusjohtaja

Sijoitusmarkkinoita leimasi vuonna 2015 epävarmuus, joka näkyi varsin suurina heilahteluina niin osake- kuin korkomarkkinoillakin. Epävarmuudesta huolimatta LähiTapiola Varainhoidon hallinnoimat asiakasvarat kasvoivat katsausvuonna. Yhtiö valittiin kolmannen kerran Suomen vastuullisimmaksi varainhoitajaksi.

Vuonna 2015 sijoitusmarkkinoilla koettiin ajoittain hyvinkin voimakasta heiluntaa. Kyse oli ensisijaisesti Kiinan kasvun hidastumisesta, joka alkoi säteillä maailmankaupan välityksellä koko globaaliin talouteen ja sijoitusmarkkinoihin. Sijoittajien varovaisuus kasvoi loppuvuotta kohden myös Suomessa. Heilunnasta huolimatta osakevuosi oli kuitenkin edelleen hyvä: euromääräiset kokonaistuotot olivat Suomen osakemarkkinoilla noin 14 prosenttia, Euroopassa lähes 10 prosenttia ja Yhdysvalloissa noin 12 prosenttia. Kehittyvien markkinoiden kokonaistuottoindeksi sen sijaan laski euroissakin yli 5 prosenttia.

LähiTapiola Varainhoidon hallinnoimat asiakasvarat kasvoivat katsausvuonna 3,6 prosenttia 9,4 miljardiin euroon. LähiTapiola-rahastojen pääomat kasvoivat liki 12 prosenttia 3,6 miljardiin euroon. Päättäneen tilikauden tulos oli hyvä ja se perustui sijoituspalveluliiketoiminnan kasvaviin palkkiotuottoihin.

Asiakkainamme on institutionaalisia sijoittajia, muita yrityksiä ja yhteisöjä sekä yksityishenkilöitä. Tarjoamme eri asiakassegmenteille suunnattuja varainhoidon palvelukokonaisuuksia, merkittävimpana Private Banking -palvelut. Varainhoitopalvelujemme asiakasmäärät kehittyivät positiivisesti vuoden 2015 aikana. Alhainen korkotaso ja sijoitusmarkkinoiden heilunta ovat lisänneet asiakkaiden kiinnostusta sekä sijoitusrahasto- että varainhoitopalveluihin.

Tunnustuksia ja vastuullisten toimintatapojen kehittämistä

Jatkoimme vastuullisen sijoittamisen toimintatapojen aktiivista kehittämistä ja edistämistä vuoden 2015 aikana. Panostimme sijoitustemme ilmastomuutosriskien analysointiin ja aloitimme suoraan osakkeisiin sijoittavien rahastojemme hiilijalanjäljen laskemiseen. Hiilijalanjälkiluvut raportoidaan rahastojen vuosikertomuksissa sekä kyseisten rahastojen kuukausikatsauksissa.

Pyrimme myös vaikuttamaan ilmastomuutoksen ehkäisemiseen yhdessä muiden kansainvälisten sijoittajien kanssa allekirjoittamalla kansainvälisiä vetoomuksia ja aloitteita.

Syksyllä 2015 Varainhoito sai kolmannen kerran peräkkäin Scandinavian Financial Research (SFR) -tutkimusyhtiön myöntämän palkinnon Suomen parhaana varainhoitajana vastuullisessa sijoittamisessa. Palkinnon myöntänyt SFR on riippumaton suomalainen institutionaalisen varainhoidon ja yritysrahoitusmarkkinoiden tutkimusyritys. Puolueeton rahastoluokittaja Lipper palkitsi LähiTapiola Maailma 80 -rahaston Pohjoismaiden parhaimpana yhdistelmärahastona.

Kehitimme myös digitaalisia palveluitamme. Varainhoitoasiakkaille avattiin uusi verkkopalvelu kesäkuussa ja rahasto-asiakkaille marraskuussa. Lisäksi sijoittaja-asiakkaille suunnattu verkkolehti Sijoitustalous.fi avattiin uudistettuna marraskuussa.

Avainluvut

	2015	2014	2013
Liikevaihto, milj. €	22,5	25,3	22,1
Liikevoitto, milj. €	7,1	11,2	4,8
Vakavaraisuussuhde, %	36,2	17,2	18,9
Hallinnoitavat asiakasvarat, mrd. €	9,4	9,1	8,6

Tavoitteena vahvistaa markkina-asemaamme

Myös kuluvan vuoden ja lähivuosien globaalit talousnäkymät säilyvät haasteellisina. Sijoitusmarkkinoille näkymä merkitsee riskien jatkuvaa uudelleenhinnoittelua, mikä heijastuu aiempaa korkeampana sijoitusten arvon heilumisena eli volatiliiteettina.

Uskomme kuitenkin sijoituspalveluiden kysynnän jatkuvan kasvuaan myös tulevaisuudessa. Kansalaiset joutuvat yhä enemmän ottamaan vastuuta oman hyvinvointinsa ja taloutensa turvaamisesta, kuten esimerkiksi eläkeajan toimeentulon riittävyydestä. Haluamme tarjota asiakkaillemme tuottavia ja vastuullisia ratkaisuja varallisuuden kartuttamiseen ja hoitamiseen.

Tavoitteet vuodelle 2016

Tavoitteemme on vuonna 2016 edelleen vahvistaa asemaamme varainhoitomarkkinoilla kehittämällä jatkuvasti palveluitamme ja markkinatilanteeseen sopivia tuotteita. LähiTapiolan kasvava asiakaskunta, uudistuneet palvelumme ja asiakkaiden kiinnostus sijoittamisen asiantuntijapalveluihin tarjoavat tähän hyvät mahdollisuudet.

- Hallinnoimme 9,4 miljardin euron sijoitusvarallisuutta.
- Yhtiössämme työskentelee 48 asiantuntijaa.
- Lukuisat rahastomme on palkittu puolueettomissa vertailuissa.
- Toteutamme aktiivista omistajuutta pääasiassa säännöllisten yritystapaamisten välityksellä: vuoden 2015 aikana salkunhoitajamme tapasivat yli 650 yrityksen edustajaa.
- Digitaalisten palvelujemme ja vastuullisuusasioiden kehitys jatkuu.
- Kehitämme palveluitamme ja markkinatilanteeseen sopivia tuotteita.

Kiinteistövarainhoidolle ennätysellinen liikevaihto



Vesa Immonen

Toimitusjohtaja, LähiTapiola Kiinteistövarainhoito

**LähiTapiola
Kiinteistövarainhoito
-konserni kasvatti vuonna
2015 sekä liikevaihtoaan
että liikevoittoaan edelliseen
vuoteen verrattuna,
ja liikevaihto nousi
uuteen ennätykseensä.
Kasvun lähteenä oli
kiinteistörahasto-
liiketoiminta.**

Päättäneen strategiakautemme tavoitteet toteutuivat pääosin. Kiinteistövarainhoidon hallinnoiman varallisuuden markkina-arvo nousi noin 3 215 miljoonaan euroon (3 170 milj. e) ja asiakasmäärät lisääntyivät. Suuri osa liiketoiminnan kasvusta muodostui uusimpien kiinteistöpääomarahastojemme LähiTapiola Asuntosijoitus Suomen ja LähiTapiola Asuntorahasto Primeen kasvusta, joiden arvo kasvoi yhteensä 325 miljoonalla eurolla. Vakuutusyhtiöiden suorien kiinteistösalkkujen lisäksi Kiinteistövarainhoidolla on hallinnoitavanaan nyt seitsemän kiinteistörahastoa.

LähiTapiola rakennuttaa asuntoja kovimman kysynnän alueille

Kolmen asuntorahastomme lisäksi vakuutusyhtiöt ovat hankkineen runsaasti uusia asuntokohteita. Tuoreimmat hankinnat on tehty pääkaupunkiseudun lisäksi Tampereen seudulta, Turusta, Jyväskylästä ja Oulusta. Suurimman osan kohteista rakennuttamme itse. LähiTapiola on tätä kautta ollut viime vuosina yksi suurimmista asuntorakennuttajista Suomessa.

Aktiivisimmat rahastomme ovat olleet LähiTapiola Asuntosijoitus Suomi ja LähiTapiola Asuntorahasto Prime. LähiTapiola Asuntosijoitus Suomi -rahaston omistuksessa oli vuoden lopussa 31 asunto-osakeyhtiötä, joista 20 oli rakenteilla. Rahaston tavoitekokoo on 500 miljoonaa euroa. LähiTapiola Asuntorahasto Prime -rahaston omistuksessa oli vuoden lopussa 25 asunto-osakeyhtiötä, joista viisi on rakenteilla. Rahaston tavoitekokoo on 300 miljoonaa euroa.

Kiinteistökauppa vilkasta

Kiinteistöinvestoinnit nousivat viime vuonna Suomessa viiden vaimun vuoden jälkeen noin 5,2 miljardiin euroon, ja kauppa on jatkunut vilkkaana. Markkinat ovat selkeästi eriytyneissä kasvukeskusten ja taantuvien alueiden välillä.

Toimistotilojen kysyntä on hieman piristynyt, mutta vajaakäyttöaste pysyy korkeana. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla on yli miljoona neliötä vapaata toimistotilaa. Uudehkolle joustavalle toimitilalle löytyy kysyntää samoin kuin hyvälle kauppapaikalle, vanhentuneille tiloille tai heikommille sijainneille ei. Vuokra-asuntokysyntä kohdistuu Suomessa kasvukeskuksiin. Asuntoja rakennetaan edelleen pääkaupunkiseudulle liian vähän ja hintataso pysyy vähintään nykyisellään. Asuntovuokrissa on kalleimmilla alueilla saavutettu vuokralaisten maksukykyyn ja maksuhalukkuuden katto.

Vastuullisuus on tekoja

Edistyimme hyvin ympäristövastuullisuustavoitteissamme, ja konkreettisten energiansäästötoimien ansiosta saavutimme jo vuoden 2015 alussa kansallisen toimitilojen energia- tehokkuussopimuksen energiansäästö tavoitteen. Jatkamme suunniteltuja toimenpiteitä myös asuntokannassamme.

Avainluvut

	2015	2014	2013
Liikevaihto, milj. e	16,1	14,3	12,7
Liikevoitto, milj. e	4,1	3,7	2,5
Omavaraisuusaste, %	82,3	81,7	75,2
Asiakasmäärän kasvu, %	0	0	32,3

Teimme uusia investointeja uusiutuvan energian tuotantoon. Vuoden 2015 lopulla valmistuivat TuuliTapiola-rahaston toinen tuulivoimapuisto Vartinoja I ja ensimmäinen aurinkovoimalamme. Yhtiöryhmän pääkonttorikiinteistön katolle Espooseen valmistui 200 kW:n aurinkovoimala, jonka tuotanto vastaa noin 90 kerrostalokaksion sähköenergian vuosikulutusta.

Olemme kehittäneet yhtiömme toiminnan laatua jo pitkään EFQM-mallin mukaisesti. Suomen Laatu keskus palkitsi pitkäjänteisen työmme myöntämällä LähiTapiola Kiinteistövarainhoidolle EFQM Recognised for Excellence 5star -tunnustuksen joulukuussa 2015.

Tavoitteet 2016

- Saatamme rahastojemme rakenteilla olevat investoinnit valmiiksi.
- Tutkimme edellytykset uudelle elämänturva-asuntorahastolle ja uusiutuvan energian kiinteistörahastolle.
- Jalostamme yksilöidyn salkunhoidon palveluja ja tuomme uusia palveluja yritys vuokralaisten Huoleton Tila ja asukkaiden Mutkaton Koti -konsepteihin.

- LähiTapiola Kiinteistövarainhoito kasvaa strategiansa mukaisesti kiinteistöpääomarahastojen ja sijoittaja-asiakkuuksien kasvun kautta.
- Kaupunkikeskus Tapiolan Ainoa laajenee liiketiloiltaan ja uudenaikaisilla asunnoilla.
- Pyrimme minimoimaan yhtiön toimintaympäristöön ja strategiseen tahtotilaan liittyvät sekä toiminnalliset riskit.
- Vuonna 2016 keskitymme harmaan talouden torjumisessa oman henkilökunnan sekä kumppaniemme tietotaidon kasvattamiseen.
- Toteutamme henkilöstön työkyvyn ylläpitoa ja ammatillista kehittämistä LähiTapiola-ryhmän henkilöstöpolitiikan mukaisesti.



Alueyhtiöt

LähiTapiola-ryhmän 20 alueyhtiötä palvelee asiakkaita henkilökohtaisesti vakuuttamisen ja sijoittamisen asioissa 260 toimistossa ympäri Suomen. Vahinko-, Henki-, Varainhoito- ja Kiinteistövarainhoitoyhtiöt tuottavat parhaat ratkaisut asiakkaiden tarpeisiin valtakunnallisesti.

Kattava palveluverkosto ja erinomainen henkilöstö

Marjatta Leiviskä,
toimitusjohtaja



Puhdas luonto ja monipuoliset luonnonvarat antavat vahvan ja ainutlaatuisen pohjan Lapin elinkeinoelämälle. LähiTapiola Lappi toimii laajalla maantieteellisellä alueella, jossa asiakkaat arvostavat kattavaa paikallista palveluverkostoamme ja henkilökohtaista palveluamme.

Vuosi 2015 oli Lapin alueyhtiössä kaksijakoinen. Alueyhtiön maksutulo ja keskittävien asiakkaiden määrä kasvoi ja yritysten siirtoliikkeessä teimme selvästi positiivisen tuloksen. Sen sijaan kannattavuuden osalta vuosi oli haasteellinen, korvasimme poikkeuksellisen runsaasti asiakkaillemme muun muassa tulipaloista aiheutuneita vahinkoja.

Toimintaympäristön kehitys Lapissa

Talouden epävarmuus näkyy vahvasti Lapin elinkeinoelämässä, väestön väheneminen on voimistunut ja asukasluku on supistunut Rovaniemeä lukuun ottamatta koko maakunnassa. Raaka-aineiden hintakehitys on hidastanut vireillä olevia kaivoshankkeita. Teollisuuden suunnitteilla olevat investoinnit muun muassa biojalostukseen luovat kuitenkin uskoa tulevaisuuteen.

Lappi

LähiTapiola Lappi on yksi LähiTapiola-ryhmän itsenäisistä, vakuutus-, säästö- ja sijoituspalveluja tarjoavasta alueyhtiöstä. Olemme Lapin maakunnan vakuuttamisen markkinajohtaja kotitalouksissa, maataloilla ja yrityksissä. Palvelemme maantieteellisesti suurimmassa alueyhtiössä Ivalossa, Kemissä, Kemijärvellä, Kittilässä, Pellossa, Posiolla, Ranualla, Rovaniemellä, Saarenkylässä, Sallassa, Sodankylässä, Tervolassa, Torniossa ja Ylitorniollla.

Lapin alueyhtiöllä on noin 58 000 omistaja-asiakasta ja 82 henkilöä palvelee henkilö-, maatalo-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita lähellä asiakkaita. Tuotteisiin ja palveluihin kuuluvat vahinko- ja henkivakuuttaminen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Kauttamme saat myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut.

LähiTapiola Lappi on asiakkaidensa omistama, jolloin 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 6-henkisen hallituksen.

Matkailu on selvinnyt hyvin haastavassa markkinatilanteessa ja venäläismatkailijoiden tilalle on tullut uusia asiakasryhmiä Aasiasta ja Keski- sekä Etelä-Euroopan maista. Lapin matkailuyrittäjät ja kansainväliset matkanjärjestäjät näkevät Lapin matkailulla erittäin merkittäviä kasvumahdollisuuksia.

Vaikka tiestön korjaukseen ja ylläpitoon on saatu rahoitusta, Lapin teiden kunto heikkenee, mikä näkyy myös meidän toimialallamme kasvaneissa ajoneuvojen vahinkomäärissä.

Paikalliset palvelut maakunnassa

Laajalla alueella omien toimistojen lisäksi yrittäjien hoitamat palvelupisteet maakunnissa muodostavat kattavan palveluverkon, jota asiakkaamme arvostavat. Alueyhtiössä on 14 toimipistettä 13 kunnan alueella. Vahvuutemme on huippuhuvin, osaava ja motivoitunut henkilöstö, joka ottaa vastuun asiakkaan tilanteesta ja huolehtii asiakkaan talouden kokonaisturvasta. Henkilöstön määrä on 82, joista puolet on työsuhteisia ja puolet yrittäjäsuhteisista edustajia.

Olemme panostaneet henkilöstön osaamiseen, ja organisaatiossa on toteutettu erikoistumista henkilövakuuttamiseen, säästö- ja sijoituspalveluihin, yritysliiketoimintaan ja riskienhallintaan. Myös asiakasta koskevat päätökset tehdään lähellä.

Tunnetun hyvin paikalliset olosuhteet ja yhteistyökumppanit, ja käytämme alueen yritysten palveluja muun muassa korvausten hoidossa. Pidämme näin huolta myös alueen elinvoimaisuudesta. Päivittäisasiointi on myös vakuutusasioissa siirtynyt enenevässä määrin verkkoon, ja Lapissa tietotekniikka ja etäyhteydet ovat jokapäiväisessä käytössä myös pitkien välimatkojen takia.

Asiakastytyväisyys paranee

Asiakastytyväisyys sekä vakuutus- että korvauspalveluissa on parantunut aiemmasta. Olemme panostaneet puhelinpalveluun, mikä näkyy nopeampina vastausaikoina. Alueyhtiön korvauspalvelujen resursseja lisättiin ja työnjakoa Espoon palvelukeskuksen kanssa organisoitiin uudelleen, mikä lyhensi vahinkojen käsittelyaikoja.

Asiakaspalautejärjestelmä otettiin käyttöön ja kaikki palautteet käsitellään ja asiakkaisiin ollaan yhteydessä. Sen avulla on saatu epäkohtia ilmi, niihin on reagoitu ja niitä on pystytty korjaamaan.

Järjestimme mittavan turvallisuuskierroksen Osuuskauppa Arinan ja Koillismaan Osuuskaupan kanssa ja tapasimme tuhansia innostuneita omistaja-asiakkaitamme yhteistyökumppanimme kanssa. Koulujen alkaessa elokuussa lahjoitimme kaikille Lapin ekaluokkalaisturvaliivit.

” LAPPI ON AINUTLAATUINEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ. PITKÄT VÄLIMATKAT LISÄÄVÄT KUSTANNUKSIA JA ARKTISISSA OLOSUhteissa VAHINKOJA SATTUU MUUTA MAATA ENEMMÄN.

Elämänturvaa asiakkaille

Tavoittelemme vuonna 2016 maltillista 3,4 prosentin maksutulon kasvua ja keskittävien asiakkaiden määrän kasvattamista. Haluamme huolehtia kokonaisvaltaisesti asiakkaidemme elämänturvasta, jossa yhtenä osana on henkilöturva ja tulevaisuuteen varautuminen säästö- ja sijoituspalveluiden avulla. Aktiivisella asiakas- ja palveluiden avulla haemme pitkäaikaisia asiakkaita, jotka luottavat meidän asiantuntijuuteemme laajemmin kuin perinteisen vahinkovakuuttamisen osalta. Otamme käyttöön uudentyyppisiä vakuutus- ja palveluita myös yhdessä kumppaneiden kanssa. Näistä esimerkiksi meillä on jo käytössä TerveysHelppi ja Älyhenkivakuutus.

Kannattavuuden parantamiseksi teemme työtä panostamalla vahinkojen ennaltaehkäisyyn. Tänä vuonna järjestämme alkusammutuskoulutusta Lapissa lähes kaikilla paikkakunnilla. Tavoitteemme on, että Sankarikoulutukseen osallistuu 3 400 asiakasta ja asiakkuudesta kiinnostunutta. Käymme läpi rakennusvakuutuskan- nan ja tarkistamme vakuutukset ajan tasalle. Lahjoitamme vesivah- teja asiakkaille kosteusvahinkojen ehkäisemiseksi.

LähiTapiola Lappi haluaa olla asiakkaidensa elämänmittainen kumppani, jonka kanssa lappilaiset voivat rakentaa itselleen parempia päiviä.

Paikallisuus on toimintamme perusarvoja



Ulla Sipilä,
toimitusjohtaja

LähiTapiola Kainuu-Koillismaan asiakkaat arvostavat paikallista päätöksentekoa ja korvaustoimintaa sekä yhteistyötä paikallisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Vuosi 2015 oli LähiTapiola Kainuu-Koillismaan 151. toimintavuosi, sillä 21.8.1864 on hyväksytty Ristijärven Kappelin Palovakuutus-seuran säännöt. Paikallisen ja keskinäisyyteen perustuvan vahinkovakuutustoiminnan voidaankin katsoa alkaneen alueellamme tästä tapahtumasta. Perustamme toimintamme edelleenkin paikallisuuteen, sillä hallituksessamme toimii 7 ja hallintoneuvostossamme 21 päättäjää, jotka on valittu maantieteellisesti ja ammatillisesti kattavasti toiminta-alueemme asiakkaista. Alueyhdistömmme oman korvaustoiminnan alueellisia yhteistyösopimuksia päivitettiin toimintavuoden aikana, ja asiakkaittemme keskuudessa suosituksi osoittautunut TerveysHelppi-palvelu laajensi paikallista kumppaniverkostoamme myös terveyden- ja hyvinvoinnin toimijoiden suuntaan. Toteutamme yhteiskuntavastuutamme myös tukemalla paikallista kulttuuria ja liikuntaa erilaisten yhteistyösopimusten muodossa.

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 43 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.

Kainuun ja Koillismaan seutukuntien kriittisimmät haasteet ovat muuttoliikkeestä johtuva väestön väheneminen, osaavan työvoiman saatavuus sekä työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaamattomuus. Yritystoiminnan liikevaihdolla, työttömyydellä ja nettomuutolla mitaten Kainuu ja Koillismaa ovat sietäneet talouden taantumaa selvästi heikommin kuin muut maakunnat. Syksyn 2015 pk-yritysbarometrin mukaan alueemme yritykset kokevat suhdannenäkymät kuitenkin selkeästi parempina kuin vielä keväällä 2015. Tämä kannustaa asettamaan terveen kasvun tavoitteita myös vahinkovakuutustoiminnalle tuleville vuosille.

Toimintaympäristömme haasteet ja kireänä jatkunut hintakilpailu vakuutusyhtiöiden kesken vuonna 2015 näkyivät haasteina myös alueyhtiömme maksutulon kasvussa, joka kuitenkin kehittyi positiivisesti. Markkinaosuutemme pysyi korkealla noin 43 prosentin tasolla. Paransimme osuuttamme yritysasiakkaissa, mutta menetimme asemaamme henkilöasiakkaissa. Vakavaraisuutemme vahvistui ja korvaussuhde pysyi hyvällä tasolla huolimatta edellistä vuotta korkeammasta vahinkokulusta. Sijoitustoiminnan tulosta voidaan myös pitää hyvänä haasteellisessa toimintaympäristössä.

Asiakaskokemuksen parantumiseen panostetaan

Asiakaskokemuksen parantamiseksi asetetut tavoitteet koskien korvausasiakkaittemme tyytyväisyyttä, puhelinvastausprosentin parantamista ja korvaustapahtumien käsittelyaikaisten nopeutumista ylitettiin.

Tulemme jatkossakin tarjoamaan asiakkaillemme paikallisen korvauspalvelun ja monikanavaisen asiointimahdollisuuden sekä vakuutus- että vahinkoasioissa. Erityistä huomiota kiinnitetään henkilöstön osaamisen ylläpitämiseen tuotteiden ja palveluiden kehittyessä ja asiakaskäyttämisen muuttuessa.

Asiakasuskollisuutta vahvistamme yritys-, maatila- ja henkilöasiakkaiden aktiivisella huolenpidolla. Pyrimme ennakoimaan muutostilanteita ja neuvomaan, miten niissä kannattaa toimia. Haluamme tehdä asiakkaidemme elämästä yhä turvallisempaa ja terveempää. Autamme asiakasta, kun hänen elämässään tai yrityksensä liiketoiminnassa tapahtuu muutoksia.

” HALUAMME TEHDÄ
ASIAKKAIDEMME ELÄMÄSTÄ
YHÄ TURVALLISEMPAA JA TERVEEMPÄÄ.

Työyhteisön tyytyväisyys näkyy asiakastyössä

Suomen parhaat työpaikat tutkimuksen yleisindeksin parantuminen 16 prosenttiyksiköllä on osoitus työyhteisömme kehittämistoimenpiteiden positiivisesta vaikutuksesta liittyen työssä jaksamiseen ja työn mielekkääksi kokemiseen. Koko henkilökunnan voimin keskityimme parantamaan viestintää, arvostusta ja jaksamista sekä etsimme työn iloa paikallisen yhteistyökumppanin asiantuntevalla avulla. Tulokset ovat rohkaisevia ja kannustavat jatkamaan hyväksi koettuja toimintamalleja. Innostunut fiilis ja hymy välittyvät varmasti asiakkaille, olipa hänen käyttämänsä asiointikanava mikä tahansa.

Etuja ja elämänturvaa omistaja-asiakkaille – paikallisesti

Veli Rajakangas,
toimitusjohtaja



LähiTapiola Pohjoinen on merkittävä osa Pohjoisen alueen kasvua ja menestystä. Vuoden 2015 tulosten pohjalta tulevaisuuden näkymät avautuvat valoisina. Erityisesti Oulun kasvukeskuksen mahdollisuudet sekä vahvan markkinaosuuden maakunta kuvaavat liiketoimintaamme.

LähiTapiola Pohjoisen kannattavuus ja vakavaraisuus kehittyivät vuonna 2015 positiiviseen suuntaan kiristyneessä kilpailutilanteessa. Sijoitustoiminnan näkökulmasta vuosi oli kohtuullinen ja kokonaisuutena yhtiön tulos erinomainen. Korvattavia vahinkoja oli 36 527 kappaletta ja ne kasvoivat edellisvuodesta 2,3 prosenttia.

Paikallista palvelua jouhevasti ja ammattitaidolla

Asiakaspalveluun ja siihen liittyviin prosesseihin kiinnitettiin vuonna 2015 erityistä huomiota. Eri asiakaspalvelukanaviin, kuten puhelini- ja verkkopalveluun, panostettiin ja vastausnopeutta kehitettiin. Kehittämistyö näkyi myös asiakastytytyväisyysmittauksissa: korvauspalvelun ja toimistoasioinnin palvelukokemusta mittaava NPS-indeksi nousi kiitettävälle tasolle. Myös yrityskuvaa ja asiakastytytyväisyyttä raportoivassa EPSI Rating -tutkimuksessa paransimme tuloksiamme huomattavasti.

Pohjoinen

LähiTapiola Pohjoinen on 100 % asiakkaidensa omistama, kokonaisvaltaista elämänturvaa tarjoava vahinkovakuutusyhtiö. Tarjoamme henkilö-, maatala- ja yritysasiakkaillemme vahinko- ja henkivakuuttamisen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut henkilökohtaisesti ja paikallisesti. Kumppaneidemme kautta tarjoamme myös työeläke- ja pankkipalvelut. Olemme yksi LähiTapiola-ryhmän 20 itsenäisestä alueyhtiöstä.

Maantieteellisesti Pohjoinen alueyhtiö kattaa puolet Keski-Pohjanmaan maakunnasta ja suurimman osan Pohjois-Pohjanmaan maakunnasta. Yhtiöllä on alueellaan vahva markkina-asema kotitalouksien, yritysten ja maatala-asiakkaiden vakuuttamisessa. Alueyhtiöllä on noin 135 000 omistaja-asiakasta ja 200 työntekijää. Toiminnan johtaminen on viety maantieteellisesti laajalla alueellamme paikalliselle tasolle.

LähiTapiola Pohjoinen asiakkaidensa omistama. Omistamisen myötä asiakkailamme on todelliset ja toimivat vaikuttamiskanavat ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen

LähiTapiola Pohjoinen

Syksyllä 2015 ilmestyi LähiTapiola Pohjoisen OmaTalous-lehti, joka jaettiin alueen kotitalouksiin postin mukana. Lehdessä kerrottiin yhtiön paikallisista palveluista ja esiteltiin alueen ihmisiä ja yrityksiä. Alueellamme järjestettiin myös lukuisia turvallisuus- ja terveysteemaisia tilaisuuksia, osin yhteistyössä paikallisten osuuskauppojen kanssa. Pohjoinen oli näkyvänä yhteistyökumppanina start up -yrityksille suunnatussa Midnight Pitch Fest -tilaisuudessa. Yritysassiakkaille järjestettiin Oulussa kiinnostusta herättänyt iltakoulu pääpuhujanaan alppiihihtotähti Kalle Palander. Tapahtumavuoden päätti juhlava itsenäisyyspäivän konsertti Kaksi kynttilää, joka keräsi Oulun tuomiokirkon täyteen omistaja-asiakkaitamme.

Älykkäitä palveluita ja S-yhteistyötä

LähiTapiola Pohjoisen tuote- ja palveluvalikoima uudistui vuonna 2015. Olimme mukana pilotoimassa Älyhenkivakuutusta, joka laajennettiin koko LähiTapiola-ryhmään loppuvuodesta. Yritysassiakkaille lanseerattiin uusi kokonaisvaltainen työkykypalvelu, jonka tavoitteena on parantaa yrityksen työkykyä sekä motivoida ja sitouttaa työntekijöitä. Yrityслиiketoiminnassa painopiste oli lisäksi palvelun ja kilpailukyyn kehittämisessä tulevaisuuden kasvun turvaamiseksi. Maatila-asiakkuuksissa panostettiin erityisesti turvallisuus- ja riskienhallintatyöhön. Sammutintarkastusten lisäksi toteutettiin laaja maatilojen turvasytytinkampanja, ja vahva yhteistyö MTK:n kanssa on jatkunut.

LähiTapiola Pohjoinen ja paikalliset osuuskaupat KPO ja Arina tekevät tiivistä yhteistyötä, joka konkretisoitui vuonna 2015 yhteisillä toimitilahankkeilla. Avasimme Kaustisten S-marketin yhteyteen toimiston, ja Oulussa Limingantullin Prismakeskuksessa avattiin Arinan kanssa yhteinen omistajapalvelupiste. Loppuvuonna päätettiin myös Oulun uusien toimistojen avaamisesta Limingantullin Prismakeskuksen sekä Linnanmaan Prisman yhteyteen. Tiivis yhteistyö näkyy yhteisten omistaja-asiakkaiden määrässä. Jo reilusti yli puolet LähiTapiola Pohjoisen henkilöasiakkaista on LähiTapiolan OmaEtu-järjestelmän lisäksi myös S-bonuksen piirissä.

” TARJOAMME OMISTAJA-
ASIAKKAILLEMME ENNAKOIVAA
ELÄMÄNTURVAA JA AINUTLAATUISTA
ASIAKASHYÖTYÄ. OMAETU JA S-BONUS
VAUHDITTAVAT MENESTYMISTÄMME.

Yritysvastuu merkittävässä roolissa

LähiTapiola Pohjoisen vuoden 2015 merkittävin yhteiskuntavastuuteko oli 100 000 euron lahjoitus Oulun yliopistolle. Lahjoituksen taustalla on LähiTapiolan ja Oulun yliopiston yhteinen tavoite tukea alueellista kehitystä ja hyvinvointia sekä lisätä koko Suomen elinvoimaisuutta. Oulun seutu on kehittynyt yhdeksi Euroopan innovatiivisimmista alueista ja Oulun yliopistolla on merkittävä rooli uuden osaamisen luoja ja kasvun synnyttäjänä ja mahdollistajana.

LähiTapiola Pohjoisen henkilöstölle tarjottiin vuonna 2015 terveyttä ja hyvinvointia edistävä puolen vuoden Energiavalmennus. Energiatason nousu näkyi konkreettisesti elintapojen muutosten lisäksi sairauspoissaolojen vähentymisenä. Myös henkilöstön tyytyväisyyskyselyn tulokset ovat kehittyneet positiiviseen suuntaan.

Ennakoivaa elämänturvaa ja kannattavaa kasvua

LähiTapiola Pohjoisen visiona alkaneella strategiakaudella on olla elämänturvan ykkönen. Omistaja-asiakkaiden elämää ja menestystä turvataan tarjoamalla kokonaisvaltaista elämänturvaa ja uudistamalla asiakaslähtöisesti. Vuoden 2016 asiakasetuna tarjoamme omistaja-asiakkaillemme Sankarikoulutuksen nimellä kulkevan alkusammutuskoulutuksen. Kasvua haetaan erityisesti Oulun talousalueelta. Uusia digi- ja mobiilipalveluita lanseerataan ja verkkomyynnissä tavoitellaan kasvua. Tuoteuudistukset sisältävät esimerkiksi Älykoti-palvelukonseptin, joka auttaa asiakasta kodin arjessa ja turvallisuudessa älykotilaitteiston avulla. S-yhteistyö tulee olemaan merkittävässä roolissa myös tulevina vuosina.

Vahvaa kasvua henkilökohtaisella ja paikallisella palvelulla

Pasi Haarala,
toimitusjohtaja



LähiTapiola Pohjanmaa on merkittävä osa Pohjanmaan alueen kasvua ja menestystä. Vuoden 2015 tulosten pohjalta tulevaisuuden näkymät ovat valoisia. LähiTapiola Pohjanmaan tehtävänä on turvata asiakkaidemme eli omistajiemme hyvinvointia ja menestystä elämän kaikissa eri käänteissä.

LähiTapiola Pohjanmaan toimintaympäristö pysyi vuonna 2015 suotuisana ja vakaana. Tiukasta kilpailutilanteesta huolimatta alueyhtiö pystyi saavuttamaan keskeiset avaintavoitteet, kasvamaan kannattavasti ja lisäämään asiakasmäärää kaikissa asiakassegmenteissä. Menestyksen takana on luja usko henkilökohtaiseen ja paikalliseen palveluun, aktiivinen ja ammattitaitoinen henkilökunta sekä yhteistyö paikallisten kumppaneiden kanssa. Yhteistyö S-ryhmän kanssa on tuonut asiakkaillemme lisää mahdollisuuksia henkilökohtaiseen asiointiin, kun keväällä 2015 avasimme uuden toimiston Kokkolan Prismän tiloihin ja loppuvuodesta 2015 digitaalisen asiointipisteen Vaasan Prismaan.

Pohjanmaa

LähiTapiola Pohjanmaa on 100 % asiakkaidensa omistama, kokonaisvaltaista elämänturvaa tarjoava vahinkovakuutusyhtiö.

Palvelemme asiakkaitamme kaksikielisellä Pohjanmaan rannikolla. Tarjoamme henkilö-, maatala- ja yritysasiakkaillemme vahinko- ja henkivakuuttamisen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut henkilökohtaisesti ja paikallisesti. Kumppaneidemme kautta tarjoamme myös työeläke- ja pankkipalvelut. Olemme yksi LähiTapiola-ryhmän 20 itsenäisestä alueyhtiöstä.

Paikallisia tekoja

LähiTapiola Pohjanmaa on omistaja-asiakkaitensa talouden ja turvallisuuden luotettu kumppani ja käytännössä tämä näkyi useina erilaisina tapahtumina ympäri Pohjanmaan. Tarjosimme asiakkaillemme tuttuun tapaan maksuttomia sammutintarkastuksia. Tarkastimme kevään aikana yli 40 tapahtumassa lähes 10 000 sammutinta ja varmistimme, että asiakkaidemme elämänturva on kunnossa. Sammutintarkastusten lisäksi toteutimme laajan maatilojen turvasytytinkampanjan ja vahva yhteistyö MTK:n kanssa jatkui. Sijoitustalouskierue vieraili sekä Vaasassa että Kokkolassa ja Yrittäjän Iltakoulussa yrittäjäasiakkaitamme motivoitiin oman liiketoiminnan kehittämiseen ja kasvun aikaansaamiseen. Toimistoilla ympäri maakunnan järjestettiin runsaasti erilaisia tapahtumia paikallisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Meille on ensisijaisen tärkeää, että Pohjanmaan alueelle investoidaan. Tukemalla rakentamista, koulutus- ja tutkimusalojen sekä innovaatiotoiminnan vahvistamista, voidaan luoda hyvinvointia sekä saada aikaan työllisyyttä ja talouskasvua. Tästä syystä olemme sijoittaneet merkittävästi viime vuosina alueellisiin kiinteistörahastoihin ja syventäneet yhteistyötä muun muassa Vaasan Yliopiston kanssa.

Ennakoivaa elämänturvaa ja kannattavaa kasvua

Toimintaympäristömme tulee jatkossa olemaan entistä haastavampi. Uskomme kuitenkin vakaan kasvun jatkuvan keskittymällä palvelun laadun ja oikean hinta-laatusuhteen kehittämiseen. Haluamme olla asiakkaamme elämänturvaaja numero yksi, sillä tiedämme mihin kannattaa varautua ja mihin ei. Tavoitteenamme on olla entistä aktiivisemmin läsnä asiakkaidemme arjessa ympäri Pohjanmaata muun muassa hyvinvoinnin ja vastuullisuuden tekojen kautta, ja tarjoamme omistaja-asiakkaillemme vuoden 2016 asiakasetuna Sankarikoulutuksen nimellä kulkevan alkusammutuskoulutuksen.

”TURVAAMME OMISTAJA-
ASIAKKAIDEMME ELÄMÄÄ
JA MENESTYSTÄ TARJOAMALLA
KOKONAISVALTAISTA ELÄMÄNTURVAA JA
UUDISTUMALLA ASIAKASLÄHTÖISESTI.

LähiTapiola Pohjanmaan visiona alkaneella strategiakaudella 2016–2018 on olla elämänturvan ykkönen. Turvaamme omistaja-asiakkaidemme elämää ja menestystä tarjoamalla kokonaisvaltaista elämänturvaa ja uudistumalla asiakaslähtöisesti. Kasvua haetaan erityisesti Vaasan ja Kokkolan talousalueelta sekä yritysvarustamisesta. S-yhteistyötä kehitetään edelleen ja se tulee olemaan merkittävässä roolissa myös tulevana vuosina. LähiTapiola Pohjanmaan tavoitteena on jatkossakin kasvaa yli toimialan keskiarvon.

Osaavan henkilöstön merkitys korostuu matkallamme kohti elämänturvaamisen ykkössijaa. Pohjanmaalla tämän suhteen voimme olla luottavaisin mielin, sillä tuemme päivittäin huippuosaavan henkilökuntamme halua kehittää osaamistaan. LähiTapiola Pohjanmaan henkilöstölle tarjottiin vuonna 2015 terveyttä ja hyvinvointia edistävä kolmen kuukauden Energiavalmennus. Energiatason nousu näkyi konkreettisesti elintapojen muutosten lisäksi myös hyvänä työtyytyväisyytenä.

Kiitän omistaja-asiakkaita, yhteistyökumppaneita, hallintoa sekä henkilökuntaa onnistuneesta ja hyvästä vuodesta 2015.

Menestymme yhdessä maakunnan kanssa

Juha Antikainen,
toimitusjohtaja



Vuosi 2015 oli LähiTapiola Etelä-Pohjanmaalle tuloksellisesti hyvä.

Asiakasmäärämme lisääntyi ja olemme ylivoimainen markkinajohtaja noin 45 prosentin markkinaosuudella. Toiminta tehostui tavoitteiden mukaisesti ja vahinkosuhteemme oli poikkeuksellisen alhainen. Hyvä tulos vahvisti alueyhtiön vakavaraisuutta.

Etelä-Pohjanmaa on menestynyt erilaisissa vertailuissa hyvin. Maakunta tunnetaan aktiivisena yrittäjähenkisenä maakuntana, missä puhalletaan yhteen hiileen. Olemme olleet vuoden 2015 aikana mahdollistamassa monia eteläpohjalaisia menestystarinoita useilla eri elämän alueilla. Vuoden 2015 aikana Etelä-Pohjanmaa profiloitui myös hyvän johtamisen maakunnaksi. Myös LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa on kiinnittänyt erityistä huomiota johtamisen kehittämiseen ja työhyvinvoinnista huolehtimiseen. Pitkäaikainen hyvä yhteistyö Kuortaneen Urheiluopiston kanssa mahdollistaa laadukkaita ja monipuoliset työhyvinvoinnin palvelut henkilöstölle.

Etelä-Pohjanmaa

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

Asiakas voi valita haluamansa asiointitavan henkilökohtaisen tapaamisen, puhelinasiointin 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 90 566 asiakasta. Heille alan parasta palvelua tuottaa 121 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.

Paikallista ja henkilökohtaista palvelua

Paikallinen ja henkilökohtainen asiakaspalvelumalli korostuu Etelä-Pohjanmaalla. Teimme alueyhtiössä mittavan organisaatio-uudistuksen vuoden 2015 aikana. Itseohjautuvissa pientimeissä korostuu vastuunottaminen omasta tekemisestä sekä päätösvalta päivittäiseen tekemiseen liittyvistä asioista. Asiakkaalle tämä näkyy entistäkin joustavampana palveluna.

Täysin uudenlaiset tuotteet ja palvelut, kuten Älyhenkivakuutus ja TerveysHelppi ovat yhdessä S-bonusyhteistyön kanssa vauhdittaneet merkittävästi kasvua. Vuonna 2015 alueyhtiön tapaturma- ja sairauskuluvakuutusten maksutulo kasvoi lähes 13 prosenttia. Henkivakuutusmyynnin kasvu oli 35 prosenttia. Strategian mukaisesti myös jatkossa lanseerataan asiakkaille uudenlaisia palveluja ja tuotteita.

Kohti elämänturvayhtiötä

Vuonna 2016 toiminnan tehostaminen jatkuu alueyhtiössä edelleen. Laaja paikallinen palveluverkosto tulee säilymään ja sitä täydennetään sähköisillä palveluilla. Muutosvauhti toimialalla tulee nopeutumaan, mikä tulee vaatimaan henkilöstöltä uuden tyyppistä osaamista.

LähiTapiolan tavoitteena on tehdä suomalaisten elämästä entistä turvallisempaa. LähiTapiola tarjoaa tänä vuonna maksuttoman alkusammutuskoulutuksen asiakkailleen ja asiakkuudesta kiinnostuneille. Alkusammutuskoulutus on LähiTapiolan asiakasetu vuonna 2016. Alkusammutuskoulutukset alkavat Etelä-Pohjanmaalla maaliskuun puolivälin jälkeen. Etelä-Pohjanmaalla järjestetään yli 60 koulutustilaisuutta 23 eri paikassa.

Keskinäisenä vakuutusyhtiönä olemme asiakkaidemme omistama. Tärkein tehtävämme on varmistaa tehokkaat ja laadukkaat palvelut myös jatkossa. Tähän velvoittavat jo yli 140-vuotiset perinteet eteläpohjalaisten elämän turvaamisessa. Motivoitunut asiakkaidemme rinnalla elävä henkilökunta ja asiakkaitamme edustava hallinto ovat takeena sille, että LähiTapiola tulee jatkossakin olemaan johtava elämänturvaaja Etelä-Pohjanmaalla. Kiitos asiakkaillemme, hallinnolle ja henkilökunnallemme, yhdessä teimme vuodesta 2015 erinomaisen.

” TÄRKEIN TEHTÄVÄMME ON
VARMISTAA TEHOKKAAT JA
LAADUKKAAT PALVELUT MYÖS JATKOSSA.

Me tiedämme mihin kannattaa varautua ja mihin ei



Teemu Toivanen,
toimitusjohtaja

LähiTapiola Keski-Suomen tehtävä on turvata asiakkaidemme eli omistajiemme hyvinvointia ja menestystä elämän kaikissa käänteissä.

LähiTapiola Keski-Suomen toimintaympäristö pysyi vuonna 2015 edelleen epävakana, vaikka merkkejä Keski-Suomen talouden kasvusta alkoi ilmaantua jo keväällä. Rakentamisen ja kaupan kehitys nousi tuolloin koko maan kehitystä nopeamaksi. Kesän aikana myös matkailun liikevaihto kääntyi kasvuun. Talouden kasvua selittää teknologia- ja metsäteollisuuden kehitys sekä viennin kasvu, josta 80 prosenttia on metsää ja metallia.

Yritysten liikevaihdon kehitys oli vuonna 2015 Jyväskylän seudulla koko maan kehitystä ripeämpää. Myös Jämsän ja Äänekosken seuduilla oli viitteitä käänteestä parempaan. Keuruun seudulla liikevaihto pysyi erittäin hyvällä tasolla varuskunnan lakkautuksesta huolimatta. Sen sijaan Keski-Suomen työllisyystilanne oli edelleen heikko. Työpaikkoja menetettiin Keski-Suomessa kaupan alalta sekä Jämsän ja Saarijärven-Viitasaaren seudulla kaikilta aloilta.

Epävakasta taloudellisesta toimintaympäristöstä huolimatta LähiTapiola Keski-Suomi onnistui luomaan kasvua ja lisäämään asiakasmäärää. Menestyksen takana on aktiivinen ja ammattitaitoinen henkilökunta sekä yhteistyö paikallisten kumppaneiden kanssa. Syventynyt yhteistyö S-ryhmän kanssa on tuonut asiakkaillemme lisää mahdollisuuksia henkilökohtaiseen asiointiin, kun alkuvuodesta 2015 avasimme uuden toimiston Keljon Prismän tiloihin. Lähes 39 000 LähiTapiola Keski-Suomen asiakasta saa S-ryhmän Bonusta.

Keski-Suomi

LähiTapiola Keski-Suomi on vahva alueyhtiö osana LähiTapiola-ryhmää. Tehtävämme on turvata asiakkaidemme eli omistajiemme hyvinvointia ja menestystä elämän kaikissa käänteissä. Palvelemme henkilö-, maatalo-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita henkilökohtaisesti ja paikallisesti. Tuotteemme kattavat vahinko- ja henkivakuuttamisen, sijoituspalvelut, yritysten riskienhallinnan ja henkilöstön työhyvinvoinnin. Kumppanimme pankkipalveluissa on S-Pankki ja työeläkevakuuttamisessa Elo. Henkilökohtaisen palvelun takaa kasvava ja koko maakunnan kattava palveluverkosto sekä osaava henkilökunta.

Me palvelemme sinua missä haluat. Asiantuntijamme tavoitat 17 toimistolta ympäri Keski-Suomen. Asiointitavaksi voit myös valita puhelinasiointin, sähköisen asiointin tai yhdistää näitä tarpeen mukaan. Toimistomme sijaitsevat Hankasalmella, Jyväskylässä, Jämsässä, Kangasniemellä, Karstulassa, Keuruulla, Kuhmoisissa, Laukaassa, Petäjävedellä, Pihtiputaalla, Saarijärvellä, Uuraisilla, Viitasaarella ja Äänekoskella.

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

Paikallisia tekoja

LähiTapiola Keski-Suomi on asiakasomistajiemme talouden ja turvallisuuden luotettu kumppani ja käytännössä tämä näkyi useina erilaisina tapahtumina ympäri Keski-Suomen. Tarjosimme asiakkaillemme tuttuun tapaan maksuttomia sammutintarkastuksia. Huhtikuussa järjestetyn Turvallisuusviikon aikana tarkastimme 19 paikkakunnalla lähes 4 000 sammutinta, ja varmistimme, että asiakkaidemme elämänturvat ovat kunnossa. Sijoitustalouskiertue vieraili Jyväskylässä sekä keväällä että syksyllä, ja Yrittäjän Ilta-koulussa yrittäjäasiakkaamme haastettiin löytämään innovatiivisia keinoja talouden kääntämiseksi nousuun.

Meille on ensisijaisen tärkeää, että Keski-Suomen alueelle investoidaan. Tukemalla rakentamista, koulutus- ja tutkimusalojen sekä innovaatiotoiminnan vahvistamista, voidaan luoda hyvinvointia sekä saada aikaan työllisyyttä ja talouskasvua. Siksi olemme turvaamassa Jyväskylän sekä koko maakunnan elinvoimaisuutta rakennuttamalla asuntoja Jyväskylän Mannisenmäkeen, ja tukemalla Jyväskylän yliopiston kauppatieteellistä koulutusala merkittäväällä lahjoituksella.

Toimistoilla ympäri maakunnan järjestettiin runsaasti erilaisia tapahtumia paikallisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Joulupuukeräys oli yksi hienoimmista henkilökunnan tempauksista, sillä toimistoilla järjestetyn lahjakeräyksen lisäksi henkilökunnan joululahjoihin varatut varat päätettiin lahjoittaa vähävaraisille lapsiperheille ympäri Keski-Suomen. Elokuussa alueyhtiöllemme avatut sosiaalisen median kanavat osoittautuivat loistavaksi mahdollisuudeksi kertoa asiakkaillemme, mitä arkeemme kuuluu. Facebook, Instagram ja Twitter ovat keränneet tykkääjiä ja seuraajia ennätystahtiin, ja antaneet myös asiakkaalle uuden tavan olla yhteydessä LähiTapiola Keski-Suomeen.

” OLEMME ASIAKKAIDEMME
LUOTETTU NEUVONANTAJA.
TURVAAMME ELÄMÄN KÄÄNTEET
ASiantuntemuksella ja aidosti
välittäen.

Elämänturvan sankareita

Toimintaympäristömme tulee jatkumaan vuonna 2016 haastavana. Uskomme kuitenkin vakaan kasvun jatkuvan keskittymällä palvelun laadun ja oikean hinta-laatu-suhteen kehittämiseen. Haluamme olla asiakkaamme elämänturvaaja numero yksi, sillä tiedämme mihin varautua ja mihin ei. Tavoitteenamme on lisätä entisestään paikallisia hyvinvoinnin ja vastuullisuuden tekoja olemalla läsnä asiakkaidemme arjessa ympäri Keski-Suomen.

LähiTapiolan ja Suomen Pelastusalan keskusjärjestön yhteistyössä vuonna 2016 toteuttama alkusammutuskoulutus eli Sankarikoulutus siirtää huomion sammutusvälineiden kunnossapidosta niiden käytön hallitsemiseen. Lähes jokaisesta suomalaiskodista löytyy jo sammutuspeite tai käsiammutin, mutta pelastustoimen tilastojen mukaan vain puolessa paloista on käytetty alkusammutusvälineitä. Koko vuoden kestävä alkusammutuskampanja on nimetty Sankarikoulutukseksi, sillä sammutustaidot omaamalla meillä jokaisella on mahdollisuus arjen sankaruuteen. Keski-Suomen alueella järjestetään yli sata maksutonta alkusammutuskoulutusta ja niihin voi ilmoittautua osoitteessa www.sankarikoulutus.fi.

Osaavan henkilöstön merkitys korostuu matkallamme kohti elämänturvaamisen ykkössijaa. Keski-Suomessa tämän suhteen voimme olla luottavaisin mielin, sillä tuemme päivittäin huippuosaavan henkilökuntamme halua kehittää osaamistaan.

Alan parasta palvelua ja vahvaa kehittämistä



Juha Mäkinen,
toimitusjohtaja

Vuosi 2015 oli LähiTapiola Idälle vahva kehittämisen vuosi, niin henkilöstön osaamisen kehittämisen kuin prosessien ja palvelukonseptien parantamisen suhteen.

LähiTapiola Idän uusasiakashankinta kasvoi ja henkivakuuttamisen myynnin kasvu oli yli 20 prosenttia. Älyhenkivakuutus loi uudenlaista kysyntää ja kiinnostusta oman terveydentilan hallintaan ja nosti laajaa valtakunnallistakin keskustelua henkivakuuttamisen merkityksestä. Alueyhtiömme maksutulo kasvoi 33,6 miljoonaan euroon ja vastuunkantokyky 202 prosenttiin. Yhdistetty kulusuhde oli 89,9 prosenttia. Korvauksia maksoimme alueyhtiön omista lajeista 20,9 miljoonaa euroa. Liikevoittoa kertyi 6,5 miljoonaa euroa.

Sijoitustoiminnan osalta realisoimme voittoja sisään jo alkuvuodesta, ja päätimme lisäksi keventää osakesijoituksia alkutalvesta 2015 markkinoiden epävarmuuden seurauksena. Tämä heikensi sijoitustoiminnan tuottojamme osakesijoitusten osalta. Sijoitustoiminta tuotti yhteensä 1,9 %. Päätös alkutalvesta oli oikea, mutta hieman etuajassa. Kurssilasku alkoi heti alkuvuodesta 2016.

Itä

LähiTapiola Itä on yksi LähiTapiola-ryhmän 20 itsenäisestä ja asiakkaidensa omistamasta alueyhtiöstä. LähiTapiola Idällä on yksitoista toimistoa, jotka sijaitsevat Iisalmessa, Ilomantsissa, Joensuussa, Kiteellä, Kiuruvedellä, Lapinlahdella, Lieksassa, Nilsiässä, Nurmeksessa ja Polvijärvellä. Alueyhtiömme vakuutuspalvelut ovat ensiluokkaisia, ja Idän asiakastytyväisyys onkin tutkitusti Suomen korkeinta (EPSI Rating 2014, 2015). Paikallinen puhelinpalvelumme tukee myös hyvää tavoitettavuuttamme.

LähiTapiola Itä palvelee henkilö-, maatala-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. Vahinko- ja henkivakuuttamisen ohella tarjoamamme sijoittamisen ja säästämisen palvelut tuovat merkittävää lisähyötyä asiakkaillemme. Kauttamme saa myös eläkevakuuttamisen palvelut.

LähiTapiola Itä on asiakkaidensa omistama. Asiakkaillamme on aidot vaikuttamiskanavat ja oikeus osallistua Idän yhtiökokoukseen. Omistaja-asiakkaat valitsevat yhtiökokouksessa alueyhtiölle hallintoneuvoston, jonka jäsenet ovat eri puolilta toimialuetta. Hallintoneuvosto puolestaan valitsee alueyhtiön hallituksen.

Menestys jatkuu haastavista olosuhteista huolimatta

Viime vuosien myönteinen kehitys on vahvistanut näkemystä alueellisen ja paikallisen vakuutustoiminnan merkityksestä toimialueellamme. Ala digitalisoituu ja palvelujen käyttö laajenee entistä enemmän verkkokanaviin. On kuitenkin paljon asiakastarpeita, joihin tarvitsemme aitoa henkilökohtaista palvelua ja palvelutoimistojamme, puhumattakaan hyvästä puhelintavoitettavuudesta.

Tapahtumat maailmalla sekä jatkuva taantuma näkyvät myös LähiTapiola Idän alueella. Talouden epävarmuus vaikuttaa niin alueemme yrityksiin kuin yksityiseen kulutukseen. Talouspakotteiden vaikutus maatilasektoriin on ollut merkittävä ja näkynyt selvästi maatilatalouden investoinneissa. Metsäalalla tapahtuneet muutokset ovat vaikuttaneet puunkysyntään ja erityisesti kuitupuun hintatasoon. Muuttoliike jatkui edelleen tappiollisena toimialueellamme.

Tällaisina epävarmoina aikoina on tärkeää, että vahvat, paikalliset yritykset turvaavat hyvinvointia alueellamme. Työpaikkojen, palvelujen ja alueen elinvoimaisuuden säilyttämiseksi on äärimmäisen tärkeää käyttää tällaisten yritysten palveluja lisää. Olen erittäin tyytyväinen, että LähiTapiola Itä on runsaan asiakasmääränsä ansiosta onnistunut säilyttämään toimistoja useilla paikkakunnilla.

Alueyhtiömme menestyi vuonna 2015 hyvin monella mittarilla mitattuna. Asiakkaidemme mielestä LähiTapiola Itä tarjosi alan parasta asiakaspalvelua, henkilöstötyytyväisyys oli ryhmämme parhaimmistoa, henki- ja sijoitusvakuutusten myynti kasvoi vahvasti, yritysasiakkaiden lakisääteisten vakuutusten siirtoliikkeessä teimme historiamme parhaan tuloksen ja toiminnallisella puolella osaaminen ja laatutaso kehittyivät hyvin. Itä oli LähiTapiola-ryhmän alueyhtiöiden vertailussa toiseksi paras. Vertailussa tarkastellaan seitsemää eri mittaria keskeisiltä toiminnan osa-alueilta.

” TÄLLAISINA EPÄVARMOINA
AIKONA ON TÄRKEÄÄ,
ETTÄ VAHVAT, PAIKALLISET YRITYKSET
TURVAAVAT HYVINVOINTIA ALUEELLAMME.

Mitä vuosi 2016 tuo tullessaan?

Kuluvan vuoden painopisteisiin kuuluu asiakasetujärjestelmän kehittäminen asiakkaiden elämänturvan kokonaistarpeet huomioiden. Korvauspalvelun kehitysprojektin myötä ennestäänkin nopeaa korvausten maksamista saadaan tehostettua.

Terveys- ja hyvinvointipalveluiden jalostaminen on nostettu vastikään hyväksytyn uuden strategian myötä erityisen tärkeäksi. Asiakkaiden hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehtiminen on taustalla kaikessa kehitystyössä. TerveysHelppi -palvelu ja yritysasiakkaiden työkykypalvelu ovat erinomaisia esimerkkejä uusista lisäarvopalveluista asiakkaillemme. Työkyvyn hallinnan kokonaisuuden tunteminen ja ylläpito on pk-yrityksissä suuri haaste, koska palvelut ovat hajallaan ja informaatio ei kulje toimijoiden välillä. Lisäksi yrityksillä ei ole aikaa perehtyä työnantajan velvoitteisiin, lakimuutosten vaikutuksiin sekä erilaisiin, usein pirstaleisiin palveluihin.

Maatilavakuuttamisen markkinajohtajana LähiTapiola on kehittänyt maatilayrittäjille uuden tuotteen, Satovahinkovakuutuksen. Laki satovahinkojen korvaamisesta päättyi vuoden 2015 loppuun, joten LähiTapiola halusi tarjota maataloille turvaa luonnonilmiöiden aiheuttamia riskejä vastaan.

Vuoden 2016 aikana toteutamme merkittävän asiakasedun, Sankarikoulutuksen nimellä toteutettavan ilmaisen alkusammutuskoulutuksen jopa 100 000 suomalaiselle. Suomi on muihin länsimaihin verrattuna palokuolematilastoissa surullisen korkealla. LähiTapiolan tavoitteena on tehdä suomalaisten elämästä turvallisempaa parantamalla asiakkaittemme ja asiakkuudestamme kiinnostuneiden alkusammutustaitoja. LähiTapiola Idän toimialueella tavoittelemme kaikkiaan 4 000 sankarikoulutettavaa.

Asiakastyytyväisyys entistäkin paremmalle tasolle



Pekka Kirvesmies,
toimitusjohtaja

Asiakasmäärämme ja vakuutusmaksutulomme pysyivät vuonna 2015 vahvalla kasvu-uralla. Edellistä vuotta korkeampi vahinkosuhde ja alhaisemmat sijoitustoiminnan tuotot heikensivät tulosta. Vakavaraisuutemme säilyi kuitenkin erinomaisena.

Vuonna 2015 pääsimme integraatioprosessista vahvemmin kehittämään palveluitamme ja hakemaan kasvua niin nykyisistä kuin uusista asiakkaista. Asiakasmäärämme kasvusta suurin osa tuli henkilöasiakkaista. Suhteellisesti suurin positiivinen muutos tapahtui yritysasiakkaissa. Olimme toimintavuonna selkeä voittaja yritysasiakkaiden siirtoliikkeessä.

Vapaaehtoisten vakuutuslajien vahinkovakuutusmaksutulomme kasvoi yli 4,5 % vaikka annoimme samalla asiakkaillemme S-bonuksia. Henkivakuutusmyyntimme oli selkeästi aiempia vuosia vahvempaa. Myös lakisääteisten eläkevakuutusten kohdalla vakuutusmyyntimme oli reilusti aiempia vuosia paremmalla tasolla. Asemamme Savon johtavana vakuutusyhtiönä vahvistui entisestään.

Maksoimme vahinkoja selkeästi aiempaa vuotta enemmän; korvasimme yli 500 000 euron edestä suurvahinkoja yhdestä tulipalosta ja yhdestä myrskystä. Myös pienempiä vahinkoja tuli reilusti keskimääräistä enemmän. Pystyimme hoitamaan merkittävän osan asiakkaillemme sattuneista vahingoista oman paikallisen korvauspalvelumme toimesta.

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 65 000 vakuutusasiakasta. Henkilöstömäärä on 95. 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. Asiakkailla 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.

Panostimme vuonna 2015 vahvasti asiakaspalveluumme, mikä näkyy selvästi parantuneessa asiakastytyvyydessämme. Asiakastytyvyytemme oli merkittävimpiä kilpailijoitamme paremmalla tasolla. Asiakkaittemme omistamana keskinäisenä yrityksenä asia on meille erittäin tärkeä. Vakuutuksenottajiamme varten yrityksemme on aikanaan perustettu ja heitä varten me olemme nyt ja jatkossakin olemassa.

Vuosi 2015 oli sijoitustoiminnassa haasteellinen. Kokonaistuloksestamme merkittävä osa tulee sijoitustoiminnasta, ja normaalia alhaisemmat tuotot sijoitusmarkkinoilla näkyvät myös meidän tuloksesammme.

Ammattitaitoinen ja palveluhenkinen henkilöstömme oli keskeisesti vaikuttamassa vahvan kasvumme jatkumiseen ja asiakastytyvyytemme selvään paranemiseen. Haasteemme tulevina vuosina tulevat olemaan kovat. Keskeinen voimavaramme tulevaisuuden kovien tavoitteidemme toteuttamisessa on osaava ja motivoitunut henkilökuntamme. Myös vakuutuksenottajistamme koostuvalla hallinnollamme on tärkeä rooli tulevassa menestyksessämme.

Vahva kasvu ja palveluiden kehittäminen keskeistä myös uudella strategiakaudella

Toimialamme on vahvassa muutoksessa. Kilpailu on kansainvälistymässä uusien toimijoiden myötä. Alan sääntely jatkaa kiristymistään. Digitalisaatio tehostaa ja uudistaa finanssialan liiketoimintamalleja. Toimialaliikumät jatkuvat ja tulemme näkemään uudenlaisia yhteenliittymiä nykyisten pankki-vakuutus-terveys-verkostojen lisäksi. Asiakkaat arvostavat myös tulevaisuudessa asiointin nopeutta, sujuvuutta, helppoutta, yksilöllisyyttä ja hyvää hinta-laatusuhdetta.

Tavoittelemme vuonna 2016 alkaneella uudella strategiakaudella edelleen merkittävää markkinaosuuden kasvua. Organisaatiomme, tuotteemme ja asiakasetumme ovat erittäin hyvässä kunnossa ja vahva kumppaniverkostomme antaa hyvän kasvupohjan kohti aiempaakin parempaa menestystä tulevaisuudessa.

” VAHVA KASVU, TEHOKKUUDEN PARANTAMINEN JA PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN SÄILYVÄT TOIMINNASSAMME KESKEISELLÄ SIJALLA MYÖS JATKOSSA.

Pystymme asiakkaidemme omistamana ja alueellisena toimijana tuottamaan nykyisille ja tuleville asiakkaillemme erittäin hyvätasoiset palvelut kilpailukykyiseen hintaan. Tulemme jatkamaan sekä tuotteidemme että palveluprosessiemme kehittämistä. Asiakaskäyttäytyminen ja asiakastarpeet ovat vahvassa murroksessa myös vakuutusosalalla. Meidän on pystyttävä palvelemaan nykyisiä ja tulevia asiakkaitamme hyvin myös vallitsevassa tilanteessa, jossa heidän tarpeensa ja toiveensa ovat selkeästi muuttuneet ja tulevat yhä nopeammin muuttumaan.

Palveluprosessien kehittyessä pystymme parantamaan kustannustehokkuuttamme. Alkaneen strategiakauden yksi keskeisistä tavoitteistamme onkin kustannustehokkuutemme merkittävä parantaminen. Palvelemme jatkossakin asiakkaitamme heidän halua missään kanavissa. Kehitämme vahvasti sähköisiä palveluitamme. Tarjoamme palveluitamme myös toimistoillamme, puhelimessa ja käynneillä asiakkaidemme luona.

Uudessa strategiassamme panostamme vahvasti elämänturvaan. Kehitämme toimintaamme vakuutusyhtiöstä elämänturvayhtiöksi ja siirrymme samalla lähemmäksi asiakkaidemme arkea. Pystymme tällöin auttamaan asiakkaitamme konkreettisemmin turvallisuuteen, talouteen ja hyvinvointiin liittyvissä tarpeissa. Palvelemme asiakkaita läpi elämän ja sen muuttuvien tilanteiden. Autamme asiakkaita kun heidän elämässään tai liiketoiminnassaan tapahtuu muutoksia. Ennakoimme muutostilanteita ja neuvomme, miten niissä kannattaa toimia. Vahva panostaminen elämänturvaan sopii paremmin kuin hyvin alueellisen asiakkaiden omistaman yrityksemme toimintaan.

Komeaa kasvua kannattavuutta unohtamatta

Marko Autti,
toimitusjohtaja



Vuosi 2015 oli LähiTapiola Savo-Karjalalle kaiken kaikkiaan hieno vuosi. Kasvoimme kaikilla liiketoiminta-alueillamme vahvasti.

Vuonna 2015 LähiTapiola Savo-Karjalan oma vertailukelpoinen maksutulo kasvoi 6,72 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna, lähes 22 miljoonaan euroon. Lakisääteiset vakuutuslajit mukaan lukien maksutulomme oli vuoden 2015 lopussa yhteensä 32,6 miljoonaa euroa. Kasvun kanssa samaan aikaan onnistuimme parantamaan kannattavuuttamme merkittävästi vahinkojen osalta. Yli 100 000 euron vahinkoja sattui vuonna 2015 yhteensä kuusi kappaletta eli onnistuimme lähes puolittamaan isot vahingot vuoden takaiseen verrattuna. Tästä iso kiitos kuuluu ennen kaikkea asiakkaillemme sekä henkilöstölle parantuneesta riskienhallintatyöstä ja vahinkojen ennaltaehkäisystä muun muassa myrskyjen osalta. Mehän osaamme Järvi-Suomessa jo varautua tuleviin myrskyihin ennalta, ja vakuutusyhtiö tukee asiakkaitaan tässä asiassa koko ajan entistä paremmin. Yhdistetty kulusuhteemme asettui vahvan kasvun ja parantuneen vahinkokehityksen seurauksena 96,2 prosenttiin.

Savo-Karjala

LähiTapiola Savo-Karjalan alueyhtiö sijoittuu Järvi-Suomeen, Etelä-Savon ja Etelä-Karjalan maakuntien alueelle. Alueyhtiö palvelee Heinävedellä, Juvalla, Kerimäellä, Mikkeliissä, 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 sisältäen yrittäjäsuhteiset on 80 henkilöä.

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

Vakaa toimintaympäristö

Toimintaympäristömme säilyi kuluneena vuonna vakaana. Vuoden 2014 kesällä aloitetusta yhteistyöstä S-ryhmän kanssa on tullut vahva osa arkeamme. Asiakkaat, henkilöstö ja hallinto ovat ottaneet nyt jo puolitoista vuotta kestäneen S-yhteistyön tavaksi toimia arjessa ja se näkyy myös asiakasliiketoimintamme hyvänä kasvuna. Asiakasmäärämme kasvoi nettona yli 500 asiakkaalla Savo-Karjalassa ja pidän tätä upeana suorituksena. Olemme markkinajohtaja toimialueellamme 39,8 prosentin markkinaosuudella, palvelemme asiakkaita paikallisesti ja ymmärrämme heidän arkeaan. Läheisyys ja paikallisuus ovat olleet aktiivisen asiakastyön ohella keskeisin menestystekijämme. Olemme panostaneet merkittävästi myös henkilöstön osaamiseen ja hyvinvointiin. Hyvinvoiva henkilöstö on yritykselle iso voimavara ja se näkyy joka päivä suoraan myös asiakkaillamme. LähiTapiolalla on toimialalla ja yleisesti hyvä työnantaja-kuva, ja ihmiset ikään tai sukupuoleen katsomatta haluavat meille töihin. Pelkästään Savo-Karjalaan tulee viikoittain useita avoimia hakemuksia, meidät nähdään siis tulevaisuuden yhtiönä. Se, että osaamispääomaa on tarjolla yhtiöryhmämme käyttöön, tietää hyvää tulevaisuudellemme. Tästä on erityisen mukavaa jatkaa!

”ASIAKASMÄÄRÄMME
KASVOI NETTONA YLI 500
ASIAKKAALLA SAVO-KARJALASSA JA
PIDÄN TÄTÄ UPEANA SUORITUKSENA.

Kasvustrategiaa, luottamusta ja elämänturvaa

Vuoden 2016 keskeisin strateginen tavoitteemme on kasvu yhdessä kannattavuuden kanssa. Tavoittelemme kuuden prosentin vuotuista maksutulon kasvua seuraavat kolme vuotta Savo-Karjalassa. Näen, että kasvun kautta meillä on paras mahdollisuus vastata tulevaisuuden kiihtyvään kilpailuun, ja vuoden 2015 luvut kannustavat meitä jatkamaan valitulla strategisella tiellä. Kasvutavoitteemme saavutamme kun muistamme, että olemme olemassa vain asiakkaitamme varten – niin nykyisiä kuin tuleviakin. Se, että markkinajohtaja pystyy kasvamaan myös nettoasiakasmäärällä ja markkinaosuudella mitattuna, on iso osoitus asiakkaidemme osoittamasta luottamuksesta meitä kohtaan. Luottamus on samalla ylivoimaisesti suurin pääomamme, jota vaalimme työssämme joka päivä. Vakuutustoiminta on ennen kaikkea luottamusliiketoimintaa, mahdollisesti sen puhtaimmassa muodossa. Asiakas voi keskittyä elämään ja elämänturvayhtiö LähiTapiola Savo-Karjala turvaa yhdessä asiakkaiden kanssaan heidän elämänsä ja menestystään.

Haluan kiittää vielä kerran asiakkaitamme luottamuksesta, henkilöstöä ja hallintoa aktiivisuudesta sekä kumppaneitamme tiivistyneestä yhteistyöstä vuonna 2015. Tästä jatkamme yhdessä entistä vahvempana vuoteen 2016!

Tavoitteena kasvu ja arjen turvallisuuden parantaminen



Teemu Routti,
toimitusjohtaja

Vuosi 2015 oli LähiTapiola Kaakkois-Suomelle tuloksellisesti hyvä ja asiakasmäärämme olivat kasvussa. Pidämme palvelut lähellä asiakkaita ja haemme selvää kasvua myös vuonna 2016. Samalla haluamme parantaa asiakkaidemme turvallisuutta.

Tuloksellisesti hyvä vuosi

Vuosi 2015 oli suurvahinkojen osalta LähiTapiola Kaakkois-Suomelle ja sen omistaja-asiakkaille kohtuullisen suotuisa. Suuret myrskyt eivät osuneet pahasti toimialueellemme Etelä-Karjalaan ja eteläiseen Kymenlaaksoon ja suuria palovahinkoja sattui kohtuullisesti. Yhtiön vahinkosuhde päättyi vuonna 2015 62,7 prosenttiin ja yhdistetty kulusuhde 93,3 prosenttiin. Yrityksen vakuutusmaksutulo kasvoi 26,6 miljoonaan euroon ja liikevaihto 30,2 miljoonaan euroon.

Yhtiön sijoitustoiminnan tuotot käyvin arvoin olivat 1,52 miljoonaa euroa tuottoprosentin ollessa 2,5. Yhtiö varautui sijoitusmarkkinoiden epävarmuuteen varsin turvaavalla sijoituspolitiikalla. Yhtiön liikevoitto tilikaudella 2015 oli 3,84 miljoonaa euroa liikevoittoprosentin ollessa 12,8. Yhtiön tasoitusmäärä kasvoi 2,06 miljoonalla eurolla. Tasoitusmäärä tasaa yhtiön tulosta vaikeampien ja parempien vahinkovuosien välillä. Voitoksi ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja muodostui 1,78 miljoonaa euroa ja edelleen tilikauden voitoksi verojen jälkeen 1,48 miljoonaa euroa.

Kaakkois-Suomi

LähiTapiola Kaakkois-Suomi toimii Etelä-Karjalan ja eteläisen Kymenlaakson alueella. 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.

Palvelemme asiakkaita yhteensä 12 toimipisteessä Haminan, Imatran, Kotkan ja Lappeenrannan talousalueilla. Tarjoamme henkilökohtaista ja paikallista palvelua, tavoitteenamme on huolehtia asiakkaidemme tärkeimmistä asioista asiantuntemuksella ja aidosti välittäen. LähiTapiola Kaakkois-Suomen hoitovastuulla on noin 60 000 asiakasta. Alueyhtiössä työskentelee tällä hetkellä 90 työ- ja yrittäjäsuhteista finanssialan ammattilaista.

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

Yhtiön vakavaraisuus kehittyi positiivisesti, kun yhtiön vakavaraisuuspääoma kasvoi 47,1 miljoonaan euroon ja yhtiön vastuunkantokyky kasvoi 188,4 prosenttiin.

Paikallisuutta ja läheisyyttä

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

LähiTapiolan markkinaosuus henkilöautojen liikennevakuutuksessa nousi toimialueellamme vuoden 2015 aikana 0,2 prosentilla ja kotitalousasiakkaidemme lukumäärä kasvoi noin 800 asiakkaalla.

Yrityksen asiakastytyvyisyys kehittyi vuoden 2015 aikana tehtyjen tutkimusten mukaan suotuisasti. Asiakkaamme arvostavat laajaa toimipaikkaverkostoamme ja paikallisen henkilöstömme tarjoamaa ammattitaitoista palvelua. Palvelun paikallisuutta korostettiin myös sillä valinnalla, että asiakkaidemme puhelinpalvelu tuotettiin vuoden 2015 syyskuusta alkaen lähes täysin kaakkoissuomalaisin voimin.

Vuoden 2015 alussa yhtiöllä oli 11 toimipistettä Etelä-Karjalan ja eteläisen Kymenlaakson alueella. Syyskuussa laajensimme palveluverkostoa 12 toimipisteeseen avaamalla uuden toimipisteen Imatran uuteen Prismakeskukseen. Imatralla yhtiön asiakasmäärä ja markkinaosuus kasvoikin selkeästi, esimerkiksi henkilöautojen liikennevakuutuksissa markkinaosuus kasvoi yli 2,6 %.

Merkittävänä menestystekijänä myös vuonna 2015 toimi LähiTapiolan ja S-ryhmän kumppanuuteen liittyvä, vuoden 2014 kesäkuussa alkanut S-bonusyhteistyö. Asiakkaamme saavat yhteistyön kautta merkittäviä etuja asiakkuudestaan.

” LÄHITAPIOLA KAAKKOIS-SUOMI TAVOITTELEE SELKEÄÄ KASVUA SEKÄ PERINTEISESSÄ VAHINKOVAKUUTTAMISESSA ETTÄ HENKILÖVAKUUTTAMISESSA.

Kasvua ja turvallisempaa arkea

LähiTapiola Kaakkois-Suomen vahvuutena on laajan toimipisteverkoston ohella myös paikallinen päätöksenteko. Palvelemme asiakkaitamme 12 toimistossa ja palvelupisteessä. Henkilöstömme työskentelee strategiaamme mukaisesti mahdollisimman suurelta osin asiakaspalvelu- ja myyntityössä sekä korvauspalvelussa.

LähiTapiola Kaakkois-Suomi tavoittelee selkeää kasvua sekä perinteisessä vahinkovakuuttamisessa että henkilövakuuttamisessa. Strategiamme mukaisesti tavoitteenamme on myös tuoda omistaja-asiakkaidemme käyttöön lisää ennaltaehkäiseviä palveluja ja olla sitä kautta tuottamassa asiakkaillemme turvallisempaa ja toivottavasti myös terveellisempää elämää.

LähiTapiola-ryhmän viime vuosina lanseeraamat uudet palvelut, kuten TerveysHelppi -palvelu saavat rinnalleen vuonna 2016 muun muassa Sankarikoulutuksen, jossa tarjoamme 100 000 suomalaiselle mahdollisuuden alkusammutuskoulutukseen. Koulutuksella haluamme parantaa merkittävästi arjen turvallisuutta ja antaa välineitä elämänhallintaan. LähiTapiola Kaakkois-Suomi on ollut jo vuosia parantamassa asiakkaidensa turvallisuutta pienemmillä ja suuremmilla teoilla – esimerkiksi 1 150 asiakastamme tarkastutti vuonna 2015 sammuttimensa LähiTapiola Kaakkois-Suomen maksamana.

Kohti elämänturvaa



Jukka Hertti,
toimitusjohtaja

LähiTapiola Vellamon uusi strategia tarjoaa asiakkailleen elämänturvaa. Emme ole vain vakuutusyhtiö, vaan jopa elämänmittainen kumppani.

LähiTapiola Vellamo lähti vuoteen 2015 kunnianhimoisin kasvutavoittein. Monissa toiminnoissa tehtiinkin uusia ennätysjä vaikka kasvutavoitteeseen ei aivan päästy. Henkivakuutuksen myynnin kasvu oli peräti 90 prosenttia. Asiakasmäärä jatkoi myös kasvuaan, nettolisäys oli lähes tuhat asiakasta. Henkilövakuutuspuolella maksutulon kasvu oli ilman myönnettyjen S-bonusten vaikutusta runsaat seitsemän prosenttia ja maatalaliiketoiminnassa kasvu oli kuuden prosentin luokkaa. Yritysliiketoiminnassa tehtiin jokaisella lakisäätöjen lajien siirtokierroksella positiivinen nettotulos, mikä antaa erinomaiset lähtökohdat vuodelle 2016. Kaiken kaikkiaan markkinaosuutemme nousi kuluneena vuonna omalla toimialueellamme.

Vuoden toiminnallista tulosta rasitti voimakas suurten vahinkojen kasvu. Kun vuonna 2014 yli 100 000 euron vahinkoja oli 11 kpl, kertyi niitä kuluneena vuotena peräti 17 kpl. Vahinkomeno kasvoi yli kaksitoista prosenttia, kasvattaen vahinkosuhdetta runsaat viisi prosenttiyksikköä, 72,7 prosenttiin. Samalla yhdistetty kulusuhde nousi hieman yli sadan prosentin tason. Vahinkomenon kasvu johtui lähinnä runsaasti lisääntyneistä palovahingoista.

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.

LähiTapiola Vellamo on asiakkaidensa omistama. Se tarkoittaa, että asiakkailta on todelliset ja toimivat vaikuttamiskanavat ja äänioikeus alueyhtiön yhtiökokouksessa. Keskinäisen yhtiön omistaja-asiakkaat valitsevat yhtiökokouksessa hallintoneuvoston, johon kuuluu tällä hetkellä 42 jäsentä eri puolilta Vellamon toiminta-aluetta. Hallintoneuvosto valitsee 12-henkisen hallituksen. Hallituksen tehtävänä on huolehtia yhtiön hallinnosta ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Sen tulee myös huolehtia kirjanpidon ja varainhoidon valvonnan asianmukaisesta järjestämisestä.

LähiTapiola Vellamo on täysin suomalainen yritys, jolla on pitkät perinteet. Yhtiön juuret yltävät Artjärven Palovakuutusyhdistykseen, joka perustettiin 1866 Päijät-Hämeessä.

Yhtiön tilinpäätöksen tulos oli tavoitteiden mukainen. Nettovoitoksi muodostui runsaat 1,6 miljoonaa euroa. Onnistunut sijoitus-toiminta paikkasi vahinkomenon rasittamaa vakuutustoimintaa ja liikekulujen suhteellinen kasvu saatiin loppuvuodesta kääntymään jopa lievään laskuun. Kuluvana vuonna tärkeänä painopisteenä tuleekin olemaan liikekulujen hallittu alentaminen.

Henkilöstöön panostetaan

LähiTapiola Vellamossa on panostettu henkilöstön osaamiseen ja henkilöstöviihtyvyyteen. Vuosittain suoritettaviin henkilöstökyselyihin vastataan aktiivisesti ja niiden tuloksia seurataan tarkasti joka tasolla. Esimiehet käyvät palautekeskustelut tiimiensä kanssa ja yhdessä sovitaan korjaavia toimenpiteitä. Vuoden 2015 Trust Index-luku oli 78 prosenttia, mikä oli alueyhtiöiden korkeimpia. Tavoitteen tulevalle vuodelle on päästä yli 80 prosentin lukuun.

Olemme saavuttaneet hyviä tuloksia erikoistumalla ja roolit-tamalla henkilöstön tehtäviä järkevästi. Keväällä 2015 perustettiin riskihenrivakuutuksiin erikoistunut kolmen hengen myyntitiimi. Muutaman kuukauden sisäänajon jälkeen tulokset ovat olleet erinomaiset. Helmikuussa 2016 sijoitustuotteisiin erikoistunut myyntitiimi saa kahden henkilön lisävahvistuksen. Tulosodotukset ovat tässäkin korkealla.

S-yhteistyö on jatkanut menestystään

Noin 71 prosenttia asiakkaistamme on rekisteröitynyt S-bonuk-sen saajaksi. Kasvaneen kiinnostuksen vuoksi olemme avanneet Prismoihin kolme uutta asiakaspalvelupistettä: yhden Kouvolaan ja kaksi Lahteen. Olemme myös työstämässä yhdessä alueemme osuuskauppojen kanssa uusia yhteistyömuotoja, jotka yhä parem-min palvelisivat asiakkaidemme tarpeita.

Asiakkaille elämänturvaa

LähiTapiola on koko ryhmänä aktiivisessa kierteessä. Kuluneena vuonna lanseerattiin uusi henkivakuutusluku, Älyhenkivakuu-tus. Tuotteesta tuli todellinen menestys, jota asiakkaat tulevat oma-aloitteisesti kysymään. Moista ei vakuutushistoriassa ole nähty aikoihin. Älytuoteperhe tulee saamaan jatkoa ja antaa näin uusia ulottuvuuksia asiakkaiden palvelemiseen. Olemme käynnistämässä uutta strategiaa, Elämänturvastrategiaa, joka tulee mullistamaan valtakunnallista ja paikallista vakuutusenttä. Vakuutusyhtiö ei enää ole pelkkä korvaaja, vaan turvallisuuden edelläkävijä, enna-koija ja auttaja. Uudet innovaatiot kuuluvat arkipäivään ja kaiken keskipisteenä on asiakas.

” VAKUUTUSYHTIÖ EI ENÄÄ
OLE PELKKÄ KORVAAJA,
VAAN TURVALLISUUDEN EDELLÄKÄVIJÄ,
ENNAKOIJAA JA AUTTAJAA.

Uuteen strategiaan liittyen LähiTapiola-ryhmä tulee kuluvana vuonna toteuttamaan Euroopan suurimman alkusammutuskoulu-tuksen, Sankarikoulutuksen. Tavoitteena on, että valtakunnallisesti 100 000 henkilöä saa koulutuksen ja sitä kautta valmiuden alkusam-mutukseen. LähiTapiola Vellamo tulee kouluttamaan runsaat 4 000 henkilöä eri puolilla toiminta-alueitaan.

LähiTapiola Vellamo on mahdollistanut ja tehnyt monia turvalli-suutta parantavia elämänturvatekoja. Maatiloilla on vaihdettu turvasy-tyttimiä, sammutintarkastuksia on jatkettu, turvaliivejä ja heijastimia on jaettu päiväkoteihin sekä kouluihin. Olemme myös lahjoittaneet monitoimirollaattoreita palvelutaloihin ja osallistuneet vähävaraisille perheille suunnattuun Joulupuu-keräykseen. Nuoria on työllistetty kesätyöillä ja opiskelijoille on osoitettu harjoittelupaikkoja.

Vuosi 2016 on LähiTapiola Vellamon 150-vuotisen taipaleen juhla-vuosi. Se tulee näkymään toiminnassamme monin eri tavoin. Tehdään yhdessä vuodesta 2016 entistä parempi elämänturvavuosi.

LähiTapiola Pirkanmaa – asiakasomistajiensa asialla



Pentti Kuusela,
toimitusjohtaja

Pirkanmaalaisten yritysten ja yksityishenkilöiden omistama LähiTapiola Pirkanmaa tekee pitkäjänteistä työtä toimialueensa kasvun ja menestyksen turvaamiseksi. Toiminnan systemaattinen kehittäminen tuotti erinomaisen tuloksen myös vuoden 2015 haastavassa toimintaympäristössä.

Taloudellisen taantuman syveneminen vaikutti alueellamme niin yritysten investointeihin kuin yksityiseen kulutukseen. Vaikeina aikoina asiakkaamme ovat kuitenkin ymmärtäneet taloutensa turvaamisen tärkeyden. Onnistuimme tässä haasteellisessa toimintaympäristössä valtakunnallisessa vertailussa hyvin.

Toimintamme eteni vuonna 2015 strategian mukaisesti, säilytimme markkina-asemamme ja onnistuimme ylittämään asettamamme taloudelliset tavoitteet. Kannattavuutta ja huolellista riskinvalintaa sekä harkittua sijoitustoimintaa korostava toimintatapamme turvaa jatkossakin toimintakykymme ja vakavaraisuutemme.

Vakuutuskantamme rakenne säilyi lähes ennallaan. Henkilöasiakkaiden osuus asiakaskannastamme on kaksi kolmasosaa ja yritysten sekä maatilojen osuus yksi kolmasosa. Maksutuotottomme kasvoivat viime vuonna 2,1 prosenttia ja markkinaosuutemme oli vuoden vaihteessa 24,2 prosenttia. Toiminnan tehostamisen seurauksena vuoden 2015 tilikauden tulos kasvoi 2,6 miljoonaan euroon.

Pirkanmaa

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

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

LähiTapiola Pirkanmaalla on noin 74 500 asiakasta. Heille alan parasta palvelua tuottaa 101 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.

Panostuksia palveluiden kehittämiseen

Asiakkaidemme omistamana keskinäisenä yhtiönä käytämme toiminnan voitoista puolet palveluiden kehittämiseen ja asiakasetuihin ja puolet vakavaraisuuden vahvistamiseen. Keskinäisyys hyödyttää asiakasomistajiamme edullisempina vakuutusmaksuina ja jatkuvasti kehittyvinä palveluina. Esimerkkeinä tästä ovat uudet TerveysHelppi-, TyökykyHelppi- ja UrheiluHelppi-palvelumme, Parkkipaikkaturva sekä Älyhenkivakuutus. Toimintamme säilyi voitollisena vuonna 2015, minkä vuoksi päätimme, että emme nosta vuonna 2016 vakuutusmaksuja yhdeksän tuoteryhmän osalta. Lisäksi liikennevakuutuksen maksu aleni Tampereella.

Investoimme viime vuonna vahvasti asiakaspalveluiden kehittämiseen. Asiakastytytyväisyyystutkimusten ja asiakaspalautteen mukaan onnistuimme vastaamaan asiakasomistajiemme monipuolisiin palvelutarpeisiin, minkä myötä meillä on entistä paremmat edellytykset vahvistaa markkina-asemaamme Pirkanmaalla.

Panostimme myös erityisesti yhteistyön kehittämiseen S-ryhmän kanssa. Yhteistyö on jo tuonut meille yli 3 600 uutta vakuutusasiakasta ja noin 41 400 Bonus-asiakasta.

Entistä suurempi osa asiakkaistamme haluaa hoitaa vakuutusasiansa verkossa. Haluamme olla tämänkin kehityksen kärjessä ja olemme mukana LähiTapiolan valtakunnallisessa verkkopalveluiden kehittämishankkeessa.

Vain hyvinvoiva ja osaava henkilöstö voi tuottaa erinomaista asiakaspalvelua. Edellisten vuosien tapaan jatkoimme henkilöstön osaamisen ja työkyvyn kehittämistä, jotta olemme entistä valmiimpia vastaamaan asiakkaittemme palvelutarpeisiin.

Teemme konkreettisia tekoja pirkanmaalaisten hyväksi ja olemme mukana turvaamassa asiakkaittemme arkea. Panostimme viime vuonna turvallisuuden edistämiseen ja toteutimme yhdessä kumppaniemme kanssa lukuisia tapahtumia. Eräs tärkeimmistä vuosittaisista tapahtumistamme on sammutintarkastuskierros, jonka yhteydessä tarkistimme lähes 5 000 käsisammutinta.

” LÄHITAPIOLA PIRKANMAA ON
ASIAKKAIDENSA OMISTAMA
VAKUUTUSYHTIÖ. TEEMME HARTIAVOIMIN
TÖITÄ ASIAKASOMISTAJIEMME ETUJEN
TURVAAMISEKSI.

Kohti yhä henkilökohtaisempaa palvelua

LähiTapiola Pirkanmaan tavoitteet vuodelle 2016 ovat kehittyminen elämänturvan ykköseksi, asiakkuuksien kehittäminen sekä asiakasetujen vahvistaminen. Toteutamme näitä tavoitteita muun muassa seuraavasti:

Organisoimme toimintamme uudelleen vastaamaan asiakkaittemme muuttuvia palvelutarpeita ja jatkamme henkilöstön osaamisen syventämistä. Vahvistamme myös henkilökohtaista palvelukonseptiamme tarjoamalla vuoden 2016 alusta jokaiselle yritysasiakkaallemme yrityksen kokonaispalvelusta vastaavan nimetyn asiantuntijan. Henkilökohtaisen palvelun tukena panostamme sähköisiin palveluihin. Keskitämme puhelinpalvelumme Pirkanmaalle, mikä mahdollistaa entistä lyhyemmät vastausajat ja paikallistuntemuksen palvelutilanteissa.

Jatkamme maltillista kasvua toimialan kehityksen mukaisesti ja tehostamme toimintaamme. Vahinkovakuutuksen kannattavuudesta huolehdimme aktiivisella vahingontorjuntatyöllä ja tehokkaalla korvauskäsittelyllä. Panostamme voimakkaasti korvaustoimintaan ja palvelun helppouteen vahinkotilanteissa muun muassa kumppanuuksia kehittämällä. Vuoden 2016 riskienhallinnan painopisteenä on asiakasetuna tarjottava alkusammutuskoulutus. Syvennämme asiakkaittemme tietoisuutta paloturvallisuudesta osana LähiTapiolan valtakunnallista Sankarikoulutus-kampanjaa. Tavoitteenamme on kouluttaa Pirkanmaalla noin 4 000 henkilöä.

Toimintaympäristömme tulee säilymään haastavana. Vaikea markkinatilanne tarjoaa kuitenkin myös mahdollisuuksia ja haastaa uudistumaan. Tavoitteisiin pääsemme panostamalla entistä ammattitaitoisempaan henkilökohtaiseen palveluun asiakasomistajiemme hyväksi.

LähiTapiola Satakunnan kasvu jatkui



Pekka Antikainen,
toimitusjohtaja

LähiTapiola Satakunnan markkinaosuuden kasvu jatkui, asiakastyytyväisyys oli kilpailijoita selvästi parempi, kannattavuus parani ja sijoitusomaisuus tuotti hyvin myös vuonna 2015. Satakunta valittiin LähiTapiola-ryhmän vuoden 2015 alueyhtiöksi.

Vuoden 2015 tulokset olivat LähiTapiola Satakunnan osalta jälleen parempia kuin uskalsimme toivoa. Markkinaosuutemme kasvu jatkui vahvana nyt kolmatta vuotta peräkkäin ja pääsimme jo lähes 35 prosenttiin. Erityisen vahvasti kasvoi yritysasiakkaiden markkinaosuutemme.

Vahinkovakuutusmaksutulon kasvussa pääsimme lähes 7 prosentin tavoitteeseemme ja ylitimme 33 miljoonaa euroa. Hyvä vakuustoitominnan kannattavuus koheni sekin edellisvuodesta erinomaiseksi, mitä toki avitti taloudellisen toimeliaisuuden vahinkoja vähentänyt taso Suomessa.

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 Satakunta toimii 140 000 asukkaan toimialueella. Olemme alueellamme markkinajohtaja, ja markkinaosuutemme on 35 prosenttia. Asiakkaita palvelemissa meillä on 70 alan ammattilaista. Voit asioida kanssamme henkilökohtaisesti toimistolla, puhelimitse tai internetin verkkopalveluissa.

LähiTapiola Satakunta

Sijoitusomaisuuden tuotto koheni, ja 6 prosentin tasoa on pidettävä nykyisessä korkoympäristössä hyvänä saavutuksena. Erityisenä ylpeyden aiheenamme on ollut asiakastytyväisyys, joka mitatusti kertoi jälleen LähiTapiola Satakunnan asiakkaiden olleen selvästi muiden vakuutusyhtiöiden asiakkaita tyytyväisempiä saamaansa palveluun ja tuotteidemme hinta-laatusuhteeseen.

Hyvin sujuneen vuoden kruunasi valinta vuoden 2015 alueyhtiöksi LähiTapiola-ryhmässä. Vuoden alueyhtiön valintakriteereinä ovat muun muassa asiakastytyväisyys, kasvu, kannattavuus, työhyvinvointi ja sijoitusomaisuuden tuotto.

Vuoden 2016 painopisteinä asiakkaat ja kustannustehokkuus

Vuodelle 2016 LähiTapiola Satakunnan hallitus on määrittänyt tärkeimmiksi tavoitteiksi asiakastytyvyyden säilyttämisen korkealla tasolla jatkossakin ja toimintakulusuhteen merkittävän alentamisen. LähiTapiola-ryhmän uuden strategian mukaisesti pyrimme tuomaan uusia palveluita asiakkaidemme käyttöön liittyen muun muassa turvallisuuteen ja hyvinvointiin.

Merkittävä muutos lienee sisäisesti myös se, että yhtiön vetovastuu vaihtui helmikuun alusta 2016 lukien, kun toimitusjohtaja siirtyi LähiTapiola-ryhmän liiketoiminnan ohjauksesta ryhmätasolla vastaavaksi johtajaksi Espooseen. Tässä yhteydessä toimitusjohtajan sijaiseksi ja vt. toimitusjohtajaksi nimitettiin LähiTapiola Satakunnan liiketoimintajohtaja Asko Lammela.

” MARKKINAOSUUTEMME KASVU
JATKUI VAHVANA NYT
KOLMATTA VUOTTA PERÄKKÄIN.

130-vuotias LähiTapiola Lännen

Jussi Seppälä,
toimitusjohtaja



**LähiTapiola Lännen lahjoitti
merkkivuotensa kunniaksi alueellaan
toimiville 35 vapaaehtoiselle palokunnalle
kullekin kolme uutta palokypärää.
Lahjoituksen arvo oli noin tuhat euroa
VPK:ta kohden.**

Lännen tiellä vuodesta 1885

Vuonna 2015 LähiTapiola Lännen täytti 130 vuotta. Satakunnassa on kuljettu Lännen tietä vuodesta 1885, jolloin perustettiin Kiukaisten ym. kuntain Paloapuyhdistys. Nimikin kertoo, että tulipalojen aiheuttamasta turvattomuudesta lähdettiin liikkeelle. Paikallisen yhdistyksen ajateltiin hoitavan paikallisen vakuutustarpeen hyvin ja kohtuuhintaan. Alkupääomaksi saatiin kunnan viinaverorahoista 300 markkaa ja järjestetyistä arpajaisista 1 200 markkaa eli yhteensä 1 500 silloista markkaa. Uuden yhdistyksen suurimpia kilpailuvaltteja olivat paikallisten olojen tuntemus ja vakuutusten räätälöinti olojen tarpeisiin. Yhtiön kantava ajatus on pysynyt samana näihin päiviin saakka.

Lännen

LähiTapiola Lännen toimii Etelä- ja Keski-Satakunnassa sekä Vakka-Suomessa 12 kunnan alueella. Olemme vakavarainen markkinajohtaja niin henkilöiden, kotien, maatilojen kuin yritysten vakuuttaja. Palvelemme noin 61 000 asiakastamme lähes sadan työntekijän voimin aina asiakkaan valitsemalla tavalla. Asiakkaamme voi asioida henkilökohtaisesti ilman ajanvarausta toimistoissamme Eurassa, Harjavallassa, Huittisissa, Kokemäellä, Laitilassa, Nakkilassa, Raumalla ja Uudessakaupungissa. Lisäksi kanssamme voi asioida puhelimitse tai sähköisiä kanavia pitkin ja saada silloinkin henkilökohtaista palvelua.

Vahinkovakuutusten maksutulomme on noin 31 miljoonaa euroa ja lisäksi myymme henki- ja eläkevakuutuksia sekä hoidamme säästö- ja sijoitusasioita. Liikennevakuutuksissa olemme selvä markkinajohtaja ja markkinaosuutemme on 45 prosenttia. Olemme myös merkittävä sijoittaja lähes 80 miljoonan euron sijoitusomaisuudella.

130 vuotta myöhemmin

Johtavana maatilojen vakuuttajana meille oli hyvä uutinen, että HKScan rakentaa uuden tuotantolaitoksensa Raumalle. Vuoden 2015 aikana Rauman telakka-alueelle on myös kehittynyt raskaan teollisuuden teollisuuspuisto, Seaside Industry Park Rauma.

Koko LähiTapiola Lännen toimialueella asuu noin 125 500 asukasta ja asukasmäärä pieneni vuoden 2015 aikana noin 700 asukkaalla. Tästä asiakasluvun vähennyksestä huolimatta onnistuimme kuitenkin kasvattamaan maksutuloamme. Asiakkaillemme sattui hieman keskimääristä vähemmän suuria vahinkoja ja korvauksia maksoimme vastaavasti keskimääristä tasoa vähemmän. Sijoitus-toiminnassa vuosi 2015 oli ylä- ja alamäkiä täynnä ja tuotto käyvin arvoin jäi vaatimattomaksi.

25 miljoonaa alueen elinvoimaisuuteen vuosittain

Paikallisten yhteisöjen tukeminen sekä Satakunnan ja Vakka-Suomen säilyminen elinvoimaisena on meille ensiarvoisen tärkeitä. Paikallisena yhtiönä sitoudumme alueen kehittämiseen ja olemme aidosti osa paikallista elinkeinoelämää, emme vain valtakunnallisen yhtiön myyntikonttori.

Teemme päätökset paikallisesti myös korvausasioissa ja käytämme niiden hoitamisessa mahdollisimman paljon paikallisia toimijoita. Vaikuttavuutemme alueella on palkkoina, ostopalveluina, korvauksina ja veroina vuositasolla 25 miljoonan euron luokkaa. Tuemme paikallisesti kulttuuria, yleishyödyllisiä yhdistyksiä sekä urheiluseuroja erityisesti lasten ja nuorten osalta. Yhdessä vahvojen yhteistyökumppaniemme kanssa muodostamme erittäin merkittävän kokonaisuuden toimialueellamme.

” PAIKALLISENA YHTIÖNÄ
SITOUDEMME ALUEEN
KEHITTÄMISEEN JA OLEMME AIDOSTI OSA
PAIKALLISTA ELINKEINOELÄMÄÄ.

Arjen turvallisuus keskiössä vuonna 2016

Olemme huolestuneita suomalaisten alkusammutustaidoista sekä palovahinkojen kappale- ja euromääristä ja haluamme osaltamme olla parantamassa asiakkaittemme arjen turvallisuutta. Sammutustaidoissa on kyse arjen sankaruudesta, jolla voidaan säästyä mitavilta aineellisilta vahingoilta ja pelastaa jopa ihmishenkiä. Tämän vuoksi tarjoamme asiakkaillemme ja asiakkuudesta kiinnostuneille vuonna 2016 asiakasetuna ilmaisen, Sankarikoulutuksen nimellä toteutettavan, alkusammutuskoulutuksen. LähiTapiola Lännen toimialueella tulemme kouluttamaan yli 3 500 henkilöä. Sankarikoulutus järjestetään yhdessä alueellisten ja paikallisten kumppanien kanssa.

Tyytyväinen henkilökunta ja tyytyväiset asiakkaat

Mittaamme säännöllisesti niin henkilökunnan kuin asiakkaidemme tyytyväisyyttä. Ilahduttavaa on ollut huomata, että molempien tyytyväisyys on kehittynyt vuosien mittaan myönteiseen suuntaan ja on hyvällä tasolla. Hyvistä tuloksista huolimatta pyrimme jatkuvasti parantamaan tekemistämme. Vahva pohjamme ja sitoutunut henkilökunta antavat siihen erinomaiset mahdollisuudet myös jatkossa.

Kannattavaa kasvua ja elämänturvaa



Olli Aakula,
toimitusjohtaja

Vuosi 2015 oli monella tapaa onnistunut LähiTapiola Varsinais-Suomelle. Onnistuimme nostamaan asiakaskontaktiemme määrää, henkilöstötyytyväisyytemme parani ja myyntimme kehittyi suotuisasti.

Panostimme vuonna 2015 esimiestyön koulutuksiin ja onnistuimme sen myötä nostamaan asiakaskontaktien määrän uudelle tasolle. Näin yhä useampi nykyinen ja tuleva asiakkaamme on meidän kanssamme kosketuksissa kasvokkain, puhelimitse tai verkkopalveluiden kautta. Samanaikaisesti myös henkilöstötyytyväisyytemme parani.

Myyntimme kehittyi suotuisasti erityisesti henkivakuutus- ja säästömyynnin osalta. Tätä edesauttoi myös näiden tuotteiden myyntiin erikoistuneiden toimenkuvien perustaminen. Yritysliiketoiminta organisoitiin loppuvuonna uudelleen. Toiminnon kehitys on näyttänyt erittäin positiiviselta. Vakuutusliiketoiminnan tulos oli tappiollisesta sairaskuluvakuutuskannasta huolimatta ennakoitua parempi ja yhdistetyksi kulusuhteeksi muodostui 96,8 prosenttia.

Entistäkin paikallisempaa palvelua

Puhelinpalvelua siirrettiin entistä enemmän keskitetystä puhelinpalvelusta yhtiömme omaan, paikalliseen hoitoon. Saimme samalla parannettua asiakastytyväisyyttä entisestään.

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. Korvauspalvelumme palvelee Maskussa.

Alueyhtiöllä on 80 000 asiakasta, joita palvelee noin 85 työsuhteista ja noin 30 yrittäjäsuhteista vakuutus- ja finanssialan ammattilaista.

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

Asiakasmäärämme kasvoi hieman. Vuoden lopussa henkilöasiakkaistamme jo yli 60 prosenttia oli rekisteröinyt S-ryhmän asiakasomistajuutensa. Vuoteen lähdetessä otimme tavoitteeksi nousta henkilö- ja pakettiautojen rekisteröintitilastossa ykköseksi. Onnistuimme saavuttamaan loppuvuoden kirin myötä tämän tavoitteen. Sairaskuluvakuutuskannan tervehdyttämistoimenpiteitä pyrittiin edistämään, mutta merkittäviä tuloksia ei vielä saatu aikaan. Tyytyväisten TerveysHelppi-palvelun käyttäjien määrä kuitenkin kasvoi merkittävästi ja jatkoimme yhteistyön kehittämistä lääkäriasemien kanssa. Korvaustoiminnan tehokkuutta onnistuttiin parantamaan aikaisemmasta.

Elämänturvaa

Vuonna 2016 panostamme kasvun ja kannattavuuden ohella erityisesti asiakkaittemme elämänturvaan. Tarjoamme merkittävälle määrälle asiakkaittamme mahdollisuuden suorittaa alkusammutuskoulutuksen ja tehdä heistä arjen sankareita. Tämän vuoksi koulutukset onkin nimetty Sankarikoulutukseksi. On olennaisen tärkeää, että mahdollisimman moni osaa toimia viipymättä tulipalon syttyessä.

Suuret kiitokset vuodesta 2015 asiakkaille, henkilöstölle ja muille sidosryhmille. Tehdään tästä vuodesta yhdessä entistä parempi!

” VUONNA 2016 PANOSTAMME
KASVUN JA KANNATTAVUUDEN
OHELLA ERITYISESTI ASIAKKAITTEMME
ELÄMÄNTURVAAN.

Kasvutavoitteet saavutettiin poikkeuksellisessa ympäristössä



Lauri Riekkola,
toimitusjohtaja

LähiTapiola Loimi-Hämeen vuosi 2015 oli onnistunut. Motivoitunut henkilökunta varmisti saavutetun kasvun. Hallitut vahinkomenot vahvistivat perusliiketoiminnan kehitystä ja positiivista tulosta. Sijoitustoiminnan haastava vuosi päättyi kuitenkin positiiviseen tulokseen.

Kulunut vuosi oli LähiTapiola Loimi-Hämeen 145. toimintavuosi. Pitkä historiamme vakuutusalan toimijana on luonut pohjan vakaalle vakuutustoiminnalle. Tilanne on nyt muuttumassa, vahva digitalisaation muutos on vaikuttamassa myös alueelliseen toimintaan ja meidän on pakko löytää uudenlaisia keinoja asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseksi. Olemme panostaneet vahvasti tähän tulevaan haasteeseen. Yhtiömme on ollut toiminta-alueellaan rakentamassa pitkäjänteisesti vakautta ja elinvoimaisuutta sekä huolehtinut monella tavalla yhteiskuntavastuustaan.

Vuosi 2015 oli meille merkittävä juhluvuosi, jolloin tuli täyteen 145 vuotta vahvaa ja luotettavaa toimintaa asiakkaiden eduksi. Tätä perintöä haluamme vaalia ja jatkaa sen kehittämistä digitaalisten ratkaisujen kautta unohtamatta laajan konttoriverkostomme kehittämistä siten, että pysymme jatkossakin kilpailukykyisenä ja luotettavana kumppanina kaikille sidosryhmille.

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, Valkeakoskella ja Urjalassa.

LähiTapiola Loimi-Hämeellä on noin 56 000 asiakasta. Heille alan parasta palvelua tuottaa noin sata finanssialan asiantuntijaa. Palvelemme asiakkaitamme monikanavaisesti. Asiakas voi valita haluamansa asiointitavan henkilökohtaisen tapaamisen, puhelinasioinnin tai internetin välityksellä verkossa tapahtuvan asioinnin välillä tai yhdistää näitä asiointitapoja tarpeen mukaan. Alueyhtiön asiantuntijat tekevät myös sopimuksen mukaan asiakaskäyntejä yrityksissä ja maataloilla.

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

Kuluneen vuoden aikana rakensimme alueellista toimintaa vahvasti kasvuun nojaten. Haastoimme itsemme ja toimintamme niin, että asiakkaiden elämänturvaan liittyvät asiat nostettiin keskiöön asiakkaan edun varmistamiseksi. Toiminta yrityksessä pystyttiin pitämään aktiivisena, sitä kehitettiin suunnitelmallisesti asiakkaan tarpeita vastaavaksi, alueellisesti toimivaksi ja henkilökohtaiseen palveluun keskittyväksi. Keskeinen tavoite oli myös yhteisten toimintamallien ja -tapojen käyttöönotto.

Yrittäjävetoisia franchising-toimistoja avattiin kuluneen vuoden alussa kaksi Janakkalaan ja Akaaseen.

Liiketoiminnan haastava kasvutavoite

Liiketoimintojen osalta otimme vaativan kasvutavoitteen, jota alkuvuodesta lähdimme aktiivisen tarjonnan kautta toteuttamaan. Henkilöstön kehittäminen ja sitouttaminen toimintaan onnistui hyvin, mikä todettiin myös parantuneissa Great Place To Work -tuloksissa. Tyytyväisyys työnantajaan lisääntyi ja yhteishenki kasvoi. Näiden muutosten johdosta saavutimme 7,1 prosentin maksutuottojen kasvun, mikä on merkittävä kehitys edellisiin vuosiin verrattuna. Kehitys kaikissa liiketoimintasektoreissa oli edellisvuotta parempi. Liikennevakuutuksen markkina-osuutemme kasvoi 29,1 prosenttiin.

Korvaustoimintaa vahvistettiin korvauskäsittelyn esimiestyötä vahvistamalla, ja näin saatiin varmistettua korvaustoiminnan tehokkuutta ja kykyä hoitaa alueyhtiön asiakkaiden kasvavat tarpeet. Kuluneen vuoden aikana vahvistettiin myös riskienhallintaa uuden underwriting-henkilön palkkaamisella. Korvaustoiminnassa alueyhtiöllä oli maltillinen vuosi kokonaisvahinkomenon ollessa keskimääräistä alhaisempi. Vahinko-asiakkaiden palaute oli hyvää ja toimintamme oli korkealaatuista.

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

” UUSIEN ELÄMÄNTURVAN
RATKAISUIDEN KEHITTÄMINEN
JA NIIDEN ALUEELLINEN KÄYTTÖÖNOTTO
ON TULEVAN VUODEN TÄRKEIN TEHTÄVÄ.

Asiakasmäärä kasvoi

Alueyhtiön maksutulo kasvoi 5,2 prosenttia. Muutos oli suuri huomioiden, että päällekkäisten järjestelmien haasteet aiheuttivat myös tehottomuutta. Koska alueyhtiön rakentaminen on vielä kesken, on investoinneissa ja henkilökrytoinneissa pidettävä maltillista linjaa. Olemme sitoutuneet ryhmätason tehostamishankkeeseen.

Asiakasmäärämme kasvoi edelleen positiivisesti ja asiakaspoistuma pysyi maltillisena kokonaisasiakasmäärämme kasvaessa tuhannella uudella asiakkaalla.

Kustannusten hallinta ja sijoitustoiminnan tulos

Liikekulujen muodostumisen osalta kasvua on ollut henkilöstökustannuksissa ja nyt on toiminnallisen tehostamisen aika. Keskusyhtiön kasvavia kustannuksia on hallittava, niiden osuus on nyt 34 prosenttia. Tämä trendisuunta on ja tulee olemaan keskeisessä roolissa alueyhtiön tuloksen muodostumisessa tulevinakin vuosina. Toimiessamme strategian mukaisesti lopullinen taso liikekulujen osalta tulee laskemaan. Tärkeää on saavuttaa asetetut tavoitteet tulevina vuosina.

Sijoitustoiminnan tuloksen taso perustuu pitkälti sijoitussalkkumme sijoitusprofiiliin. Onnistuimme saavuttamaan haastavissa olosuhteissa sijoitustoiminnan nettotuloksen 1,4 miljoonaa euroa. Varainhoitajamme oli koko toimintavuonna LähiTapiola varainhoito.

Perusliiketoimintamme tulos oli positiivinen, ennen tasoitusmäärä laskentaa, +1,3 miljoonaa euroa. Korvaustoiminta oli alipainossa keskiarvoon nähden ja liikekulut normaalitasosta aavistuksen kohonneet. Haastavassa taloustilanteessa tulos on kuitenkin hyvin tyydyttävä.

Panostamme turvallisuuden ja hyvinvoinnin kehittämiseen

Ari Lagerström,
toimitusjohtaja



Vuoden 2015 toimintaympäristö oli LähiTapiola Etelälle haasteellinen niin vakuutus- kuin sijoitustoiminnassa, mutta haasteista huolimatta saavutimme hyvän tuloksen.

Viime vuosi oli LähiTapiola Etelälle haasteellisesta toimintaympäristöstä huolimatta hyvä. Maksutulon kasvu kassaperusteisesti oli 4,3 prosentin tasolla. Kasvu oli toimialueen, ja erityisesti Salon seudun, haasteellisessa taloustilanteessa hyvä. Maksutulo kasvoi erityisen hyvin Vihdin ja Someron alueilla. Myös Lohjalla, Karkkilassa ja Salossa päästiin hyviin kasvulukemiin. Eniten kasvua saatiin henkilövakuutuksista, 17 prosenttia.

Läpi elämän voimassa oleva henkilövakuutuksemme on herättänyt paljon kiinnostusta asiakkaidemme joukossa ja tämä näkyy maksutulon kasvussa. Panostamme jatkossakin terveyden ja hyvinvoinnin saralla uusiin tuotteisiin ja palveluihin. Esimerkkinä toimii TerveysHelppi-palvelun rinnalle lanseerattu yrityksille tarkoitettu TyökykyHelppi-palvelumme. Vuonna 2016 panostamme erityisesti yritysasiakkaiden palveluun ja haemme kasvua yritysvarustamisesta. Vaikeassa taloustilanteessa yritysten riskienhallinnan merkitys korostuu. Omaisuus- ja henkilöriskien ennalta ehkäisevällä toiminnalla voi olla suuri merkitys yritystoiminnan jatkuvuudelle.

Etelä

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

Asiakkuuksia LähiTapiola Etelällä on 57 000. Olemme alueellamme markkinajohtaja. Panostamme kotitalouksiin unohtamatta yrityksiä ja maataloasiakkuuksia. Asiakkaita palveli alueyhtiössämme vuoden 2015 lopussa 77 henkilöä sekä 6 vakuutusedustajaa.

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

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

Alueyhtiön tulos verojen jälkeen oli hyvällä tasolla, 1,9 miljoonaa euroa. Yhteisövero maksettiin noin puoli miljoonaa euroa. Vakuutusmaksuveroa tilitettiin verottajalle noin 6,4 miljoonaa euroa. LähiTapiola-ryhmän alueyhtiöistä LähiTapiola Etelä oli ryhmän tehokkain alueyhtiö toimintakulujen ja vakavaraisuuden osalta mitattuna.

Korvaushakemusten määrä pysyi kertomusvuonna lähes edellisen vuoden tasolla. Korvauksia maksettiin 18,1 miljoonaa euroa. Alueella ei ollut suuria myrskyjä eikä myöskään yksittäisiä isoja vahinkoja ollut montaa. Tämä näkyy vakuutustoiminnan hyvänä tuloksena. Keskinäisenä asiakasomisteisena yhtiönä emme maksa osinkoja vaan vakuutustoiminnan tulos käytetään palvelun parantamiseen ja yhtiön vakavaraisuuden vahvistamiseksi.

Paikallista palvelua tukemassa alueen talouskehitystä

LähiTapiola Etelä kulkee vastavirtaan: kun kilpailijamme keskittävät palveluitaan pääkaupunkiseudulle, me tuomme palvelumme lähelle asiakasta. Henkilökuntaa on 77 henkilöä ja vakuutusedustajia 6, lisäystä vuoden takaiseen on seitsemän henkilöä. Henkilöstöä lisättiin erityisesti myynti- ja asiakaspalvelurajapintaan. Paikallinen, asiakasta lähellä oleva toimintamallimme on saanut asiakkailta kiitosta asiakaspalautemittauksissa. Panostamme jatkossakin toimistokanavan lisäksi paikalliseen puhelin- ja korvauspalveluun.

LähiTapiola Etelän alueellinen vaikuttavuus korvausten, maksutujen palkkojen ja palkkioiden, ostopalvelujen sekä verojen maksun merkeissä on noin 25 miljoonaa euroa.

S-yhteistyö on osoittautunut asiakkaita kiinnostavaksi asiakasduksi. Rekisteröityneitä yhteisasiakkaita on jo yli 30 000. S-bonusia maksettiin noin 750 000 euroa vuonna 2015. LähiTapiolan Omaetu-ohjelma on saanut asiakkailta kiitosta valtakunnallisissa asiakasetutkimuksissa. Omaetu ja S-bonus yhdessä muodostavat erittäin kilpailukykyisen etukokonaisuuden henkilöasiakkaillemme.

” SUUNTAAMME TOIMINTAAMME
TULEVAISUUDESSA ENTISTÄ
ENEMMÄN ASIAKKAIDEN TURVALLISUUDEN
JA HYVINVOINNIN KEHITTÄMISEEN.

Vakuutusyhtiöstä elämänturvayhtiöksi

Vuonna 2015 päivitimme alueyhtiön strategiaa. Hallinnon ja johdon lisäksi henkilökunta otettiin vahvasti mukaan strategiatyöhön. Hyödynsimme laajasti asiakaspalautteita strategiatyössä. Suuntaamme toimintaamme tulevaisuudessa entistä enemmän asiakkaiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin kehittämiseen. Tehtävämme on turvata omistaja-asiakkaidemme elämää ja menestystä. LähiTapiola Etelän visiona on olla elämänturvan ykkönen ja vahva paikallinen toimija.

Sankarikoulutus osana yhteiskuntavastuuta

Syksyllä ja alkuvuodesta on asiakkaille ollut tarjolla pilottina toiminut Älyhenkivakuutuspalvelu, jolla kannustetaan asiakkaita huolehtimaan omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Kehitteillä on muitakin uusia Äly-palveluita. Yhtiön terveys- ja hyvinvointipalveluihin kuuluu lisäksi henkilöasiakkaille tarjottava TerveysHelppi-palvelu ja yritysasiakkaille uusi TyökykyHelppi-palvelu.

Keväällä järjestämme laajasti alueyhtiön toimialueella maksutomia Sankarikoulutuksia, joissa asiakkailta on mahdollisuus osallistua alkusammutuskoulutukseen ja harjoitella palosammuttimien ja sammutuspeitteen käyttöä. Jokaisen olisi hyvä osata alkusammutuksen perustaidot. Alkusammutuksella tulipaloa voidaan rajoittaa tai jopa kokonaan pysäyttää palon leviäminen. Alkusammutustaitojen kehittämisellä onkin merkittävä niin taloudellinen kuin henkinen vaikutus.

Korkeatasoista paikallista palvelua



Kristian Nygrén,
toimitusjohtaja

LähiTapiola Etelärannikko onnistui hyvin vuonna 2015. Asiakkaat arvostivat hyvää palvelua ja yhtiöllä oli valtakunnan uskollisimmat asiakkaat.

LähiTapiola Etelärannikko onnistui hyvin vuonna 2015. Henkilöstö teki erinomaista työtä ja asiakastyytyväisyys oli hyvällä tasolla. LähiTapiola Etelärannikko on arvostettu työpaikka henkilöstön keskuudessa ja se näkyy niin työn laadussa kuin palvelutasossa.

Henkilökohtainen neuvonta vakuutusasioissa sekä joustava paikallinen korvauspalvelu ovat erittäin arvokkaita asioita asiakkaillemme. Palvelutasomme ja paikallisuutemme yhdistettynä kilpailukyysiin vakuutus- ja finanssipalveluihin johtivat erinomaiseen asiakaspysyvyyteen vuonna 2015. Samalla saimme myös monta uutta tyytyväistä asiakasta.

Markkinaosuutemme kasvoi vuonna 2015 0,22 % ja maksutulo 5,3 %. Samalla yhtiömme taloudellinen tulos kehittyi ja liikevoitto oli noin 0,9 miljoonaa euroa. Myös myynti parani edellisestä vuodesta, etenkin henkilövakuutusten osalta. Yhteistyö S-ryhmän kanssa antaa huomattavaa lisäarvoa asiakkaillemme ja yli 8 000 asiakastamme saa S-bonusta vakuutusmaksuistaan. Tulos käytetään meillä LähiTapiolassa asiakkaiden hyväksi.

Etelärannikko

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

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

LähiTapiola Etelärannikolla on reilut 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. Asiakkailla on todellisia ja toimivia vaikuttamiskanavia ja oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen.

Vuosi 2015 tarjosi myös haasteita. Sijoitusmarkkinat olivat arvaamattomia ja sijoitustoiminnan tulos jäi vaatimattomaksi. Vahinkojen osalta suurvahinkoja sattui harvinaisen vähän. Yhteensä 6 357 kpl vahinkoa korvattiin yhtiömme asiakkaille mikä oli 4 % enemmän kuin edellisvuonna. Asiakkaillemme tämä tarkoittaa, että olemme auttaneet, kun on sattunut jotain ikävää. Sen takia olemme olemassa.

Elämänturvaa asiakkaillemme

Vuonna 2016 LähiTapiola Etelärannikko tulee panostamaan toimintansa muuttamiseen keskeiseen asiaan erityisen voimakkaasti.

Haluamme tavata mahdollisimman monta asiakastamme käydäksemme läpi asiakkaan elämään liittyvät vakuutustarpeet ja vakuutusturvat. Lupaamme asiakkaillemme turvallisuudentunnetta, uusia palveluita ja hyviä keskittämisetuja.

Haluamme, että asiakkaamme ovat uskollisia ja tyytyväisiä palveluumme ja haluamme tarjota korkealuokkaista paikallista palvelua myös uusille asiakkaille. Palveluasenteemme on korkealla ja toimintamme vahvasti paikallista.

Tulemme tehostamaan toimintamme ja yksinkertaistamaan prosessejamme, jotta voisimme jatkossakin pitää hintatasomme edullisena. Verkkopalvelumme kehittyvät, mutta tulemme myös panostamaan vahvasti henkilökohtaiseen palveluun ja henkilöstömme osaamiseen.

Toiminnallisesti tulemme vuoden 2016 aikana satsaamaan merkittävästi asiakkaittemme ja alueemme turvallisuuteen. Tarjoamme jopa 1 000 henkilölle vuonna 2016 alkusammutuskoulutuksen Sankarikoulutus-tilaisuuksissamme. Tulemme myös järjestämään laajan sammutintarkastuskiertueen, jonka kuluessa tarkastamme asiakkaittemme käsisammuttimien toimintakunnon. Olemme mukana kehittämässä myös liikenteen turvallisuutta hankkimalla muun muassa turvaliivejä alueemme koululaisille.

” HENKILÖKOHTAINEN NEUVONTA
VAKUUTUSASIOISSA SEKÄ
JOUSTAVA PAIKALLINEN KORVAUSPALVELU
OVAT ERITTÄIN ARVOKKAITA ASIOITA
ASIAKKAILLEMME.

Paikallisena yhtiönä tulemme jatkamaan paikallisen urheilun ja paikallisten järjestöjen tukemista. Tarvitsemamme palvelut ostamme mahdollisuuksien mukaan paikallisilta kumppaneilta. Toimintamme ja tuloksemme tulee ensisijaisesti hyödyttää toiminta-alueitamme ja asiakkaitamme.

Paikallinen henkilöstömme on tärkein voimavaramme ja teemme merkittäviä panoksia henkilöstön osaamiseen ja viihtyvyyteen. Haluamme jatkossakin olla alueemme johtava palveluyritys ja paras työnantaja. Koko henkilöstömme asuu ja maksaa veronsa toiminta-alueellamme.

Vuonna 2016 tulemme nöyrästi työskentelemään näiden tavoitteiden saavuttamisen eteen.

Vahvaa panostusta asiakkaiden sujuvaan arkeen



Erik Valros,
toimitusjohtaja

LähiTapiola Uusimaan vuosi 2015 oli hyvä. Avasimme vuoden aikana neljä uutta toimipistettä S-ryhmän marketteihin.

Lähemmäs asiakasvirtoja

Alkuvuosi 2015 oli LähiTapiola Uusimaassa uusien investointien sävyttämä. Avasimme uudet toimipisteet Järvenpään, Keravan ja Kirkkonummen Prismoihin ja Porvoon Näsi S-markettiin. Keravan toimisto siirtyi kokonaisuudessaan Prismaan ja muut uudet toimipisteet toimivat jo olemassa olevien toimistojen tukipisteinä. Tavoitteemme on olla siellä missä asiakkaamme liikkuvat ja tarjota heille joustavampia aukioloaikoja. Panostimme myös yrityspuolen myyntiorganisaation vahvistamiseen ja yhtiön työntekijöiden määrä nousi yli 100 henkilöön.

Vuosi 2015 oli fuusion jälkeisen ajan toinen tilikausi ja se oli investoinneista huolimatta taloudellisesti hyvä. Yhdistetty kulusuhde oli 92,3 prosenttia, maksutulo 39,9 miljoonaa euroa ja liikevoitto 4,7 miljoonaa euroa. Maksutulo kasvoi LähiTapiola-ryhmän sisäisten kannansiirtojen jälkeen noin 3,4 prosenttia ja riskisuhde 62,9 prosenttia.

Uusimaa

LähiTapiola Uusimaa toimii Itä-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan ja Länsi-Uudenmaan talousalueilla. Palvelupisteet sijaitsevat Porvoossa, Järvenpäässä, Keravalla Kirkkonummella, Klaukkalassa, Lapinjärvellä, Liljendalissa, Loviisassa, Mäntsälässä, Nurmijärvellä, Sipoossa ja Tuusulassa. Markkinaosuutemme on alueella vahva. Menestyksen taustalla ovat alueelle räätälöity toimintatapa, pitkät perinteet ja erinomainen paikallinen palvelu.

LähiTapiola Uusimaalla on noin 75 000 asiakasta. Henkilöstöä on reilut 100. Tarjoamme vahinkovakuuttamisen lisäksi henkilövakuutuksia ja sijoituspalveluja. Päivittäiset pankkipalvelut hoituvat S-Pankissa ja terveydenhuoltopalvelut TerveysHelppi-palvelun kautta. Palvelut yrityksille ja maatalouksille laajentuvat jatkuvasti, myös terveydenhuoltopalvelujen osalta. Alueyhtiöllä on laaja verkosto paikallisia yhteistyökumppaneita.

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

Henkivakuuttaminen fokuksessa

LähiTapiola Uusimaa panosti vuoden 2015 aikana vahvasti henkivakuuttamiseen. Henkilökunnan osaamiseen päätettiin panostaa ja neljä henkivakuuttamiseen erikoistunutta henkimyyntipäällikköä aloittivat tehtävänsä helmikuussa. Asiakkaamme merkitsivät uusia henkivakuutuksia yli kaksi kertaa enemmän kuin edellisvuonna. Henkilövakuutukset ovat olennainen osa perheiden, yritysten ja työntekijöiden päivittäistä turvaa ja panostamme jatkossakin vahvasti tähän osa-alueeseen.

Paikallista palvelua myös puhelimessa ja verkossa

LähiTapiola Uusimaan oma puhelinkeskus aloitti toimintansa tammikuussa 2015 ja palaute asiakkailta on ollut erittäin positiivista. Yhteistyö puhelinkeskuksen ja toimistojen välillä toimi hienosti ja saimme parannettua saavutettavuuttamme merkittävästi. Puhelinpalvelun yhteyteen olemme myös perustaneet sähköisen palvelun toimipisteen. Sähköisten kontaktien määrä on jatkuvasti kasvussa ja tulevaisuudessa tulemme lanseeraamaan chat- ja videoneuvottelupalvelut. Tavoitteenamme on hoitaa mahdollisimman suuri osa asiakkaiden päivittäisistä asiakaspalvelutapahtumista paikallisesti keskitetyn palvelun sijaan.

Vuonna 2016 pyrimme neljän prosentin maksutulon kasvuun. Lisäksi tavoittelemme yhä parempaa asiakaspalvelun laatua toimistoissamme, korvauspalveluissamme, puhelinpalvelussa sekä verkko- ja mobiilipalveluissa. Pyrimme ylläpitämään hyvää korvaussuhdetta ja yhdistetyn kulusuhteen tulisi myös pysyä nykyisellä tasolla.

”TAVOITTEENAMME ON HOITAA
MAHDOLLISIMMAN SUURI
OSA ASIAKKaidEN PÄIVITTÄISISTÄ
ASIAKASPALVELUTAPAHTUMISTA
PAIKALLISESTI.

Erinomainen asiakaskokemus kasvun mahdollistajana



Jukka Kinnunen,
toimitusjohtaja

Kyky vastata asiakkaiden muuttuviin palveluvaatimuksiin ja luoda uusilla tavoilla erinomaista asiakaskokemusta asettaa meille innostavat haasteet. Alueyhtiöllämme on pioneerirolli yhtiöryhmän uusien palveluiden kehittämisessä.

Vuosi 2015 oli LähiTapiola Pääkaupunkiseudulle merkittävä, sillä toimintamme itsenäisenä alueyhtiönä käynnistyi. Vapaaehtoisten vahinkovakuutusten kanta siirrettiin LähiTapiola Vahinkovakuutukselta Pääkaupunkiseudun alueyhtiölle Finanssivalvonnan suostumuksella 30.6.2015. Keskitymme tämän nopeimmin kasvavan talousalueen henkilö-, yritys- ja maatalo-asiakkaiden tarpeisiin. Strategisina tavoitteina olivat erinomaisen asiakaskokemuksen varmistaminen, asiakasmäärän kasvattaminen sekä sähköisten palveluiden kehittäminen.

Entistä yksilöllisempiä palveluodotuksia

LähiTapiola Pääkaupunkiseutu toimii voimakkaasti kasvavalla markkina-alueella ja se luo mahdollisuudet jatkuvalla kasvulla. Kilpailutilanne alueella on kova sekä henkilö- että yritysasiakkaiden osalta. Uusia kilpailijoita tulee alalle myös Suomen rajojen ulkopuolelta. Taloudellinen epävarmuus heijastuu lisääntyneenä kilpailutuksena ja tiettyjen vakuutusten karsimisena. Pääkaupunkiseudun ominaispiirteensä on muuta maata suurempi vahinkoherkkyys ja siten myös korkeampi vahinkosuhte.

Pääkaupunkiseutu

LähiTapiola Pääkaupunkiseutu Keskinäinen Vakuutusyhtiö on noin 172 000 pääkaupunkiseutulaisen asiakkaan omistama vakuutusyhtiö, joka huolehtii henkilö-, yritys-, yrittäjä- sekä maatalo-asiakkaiden taloudellisesta turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Toimialueeseemme kuuluvat Helsinki, Espoo, Vantaa ja Kauniainen. Tarjoamme asiakkaillemme vahinko- ja henkivakuuttamisen ratkaisut sekä säästämisen ja sijoittamisen palvelut. Teemme yhteistyötä Työeläkevakuutusyhtiö Elon ja S-Pankin kanssa.

Pääkaupunkiseudun alueyhtiössä työskentelee noin 200 vakuutus- ja finanssialan ammattilaista. Asiakkaidemme käytettävissä on laaja toimistoverkkomme sekä hyvin toimivat verkko- ja puhelinpalvelut. Tavoitteenamme on tarjota erinomainen asiakaskokemus kaikissa kanavissa.

Kuluttajakäyttäytymisen muutos näkyy alueellamme voimakkaana ja erityisesti rutiiniasioiden hoitaminen on jo siirtynyt sähköisiin kanaviin. Vastaamme muutokseen kehittämällä digitaalisia palveluitamme. Olemme ottaneet käyttöön chat-palvelun sekä verkkotapaamiset, jotka ovat saaneet erinomaista palautetta. Uskomme, että henkilökohtainen palvelu, asiakastarpeen mukaisen henkilöturvatarkistusten tarjoaminen sekä erinomainen asiakaskokemus kaikissa asiointikanavissa ovat vahvuutemme kiristyvässä kilpailutilanteessa.

Henkilöstön osaamistarpeet laajentuvat

Alueemme erityispiirteitä on myös vieraskielisten asiakkaiden suuri määrä. Vastaamme kasvavaan tarpeeseen rekrytoimalla kielitaitoisia henkilökuntaa erityisesti asiakaspalvelutehtäviin. Yhtiön perustamisen myötä olemme kasvattaneet henkilökunnan määrää erityisosaamista vaativissa tehtävissä varmistaaksemme nykyisten ja tulevien asiakkaiden sujuvan palvelun.

Menestyksemme kannalta henkilökunnan hyvinvointi ja ammatitaito ovat avainasemassa. Olemme panostaneet johtamisosaamiseen, asiakaspalvelun laadun kehittämiseen sekä henkilöstön hyvinvoinnin lisäämiseen. Ilksemme nämä toimenpiteet ovat tuottaneet tulosta, sillä sekä henkilöstön työhyvinvointi (Great Place to Work) että asiakkaidemme kokemus palvelu (NPS) ovat parantuneet.

Asiakashyötyjä kumppaniverkoston avulla

Paikallisena yhtiönä meille on tärkeää tehdä yhteistyötä muiden alueemme toimijoiden kanssa. Strateginen yhteistyö S-ryhmän kanssa hyödyttää asiakkaitamme esimerkiksi Bonusten muodossa. Asiakkaidemme hyvinvoinnin varmistaminen on yksi keskeisimmistä tavoitteistamme ja olemme vahvasti mukana pääkaupunkiseudun liikunta- ja kulttuuritoiminnassa. Paikalliset yrittäjät ja yrittäjäjärjestöt ovat meille tärkeitä kumppaneita. Lisäksi panostamme meklariyhteistyöhön tarjoamalla vakuutusmeklareiden ja heidän asiakkaidensa käyttöön omat yhteyshenkilöt sekä lisäpalveluita edistämään henkilöstön hyvinvointia ja turvallisuutta.

”PAIKALLISENA YHTIÖNÄ
MEILLE ON TÄRKEÄÄ TEHDÄ
YHTEISTYÖTÄ MUIDEN ALUEEMME
TOIMIJOIDEN KANSSA.

Kumppanuuksien lisäksi osallistuimme vuonna 2015 aktiivisesti alueemme tapahtumiin. Olimme mukana muun muassa Vantaan asuntomessuilla, Helsinki Design Weekilla, April Jazzeilla, Helsinki International Horse Show:ssa ja Nordic Business Forumissa. Yhdessä Suomen World Visionin kanssa tarjoamme alueemme yrittäjille mahdollisuuden laajentaa toimintaansa myös kehittyviin talouksiin Weconomy-ohjelman myötä.

Teemme pitkäjänteistä oppilaitosyhteistyötä ja viime vuonna tarjosimme kesätyöpaikan yli 20 nuorelle. Vuoden aikana osallistuimme useisiin liikenne-, palo- ja vesiturvallisuutta edistäviin tapahtumiin. Espoon Karhusuonpuron kunnostus valikoitui kummi-kohteeksemme Suomen Luonnonsuojeluliiton kanssa ja kunnostustyöt käynnistyivät lokakuussa. Henkilökunnan joululahjavarat kohdistimme Aseman Lapset ry:n kautta katuväkivallan ehkäisemiseksi tehtävään työhön.

Painopiste hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisessä

LähiTapiola Pääkaupunkiseudun tavoitteena on jatkossakin tarjota paras asiakaskokemus ja elämänturva-palvelu asiakkaan valitsemissa asiointikanavissa. Tämän saavuttamisessa on keskeinen rooli ennakkoinnilla ja aktiivisella huolenpidolla. Kehitämme uusia, innovatiivisia palveluita, joiden avulla parannamme omistaja-asiakkaidemme sujuvaa asiointia, turvallisuutta ja hyvinvointia. Esimerkkinä tästä on Sankarikoulutus, jonka kautta tarjoamme vuonna 2016 usealle tuhannelle pääkaupunkiseutulaiselle maksuttoman alkusammutuskoulutuksen. Lue lisää www.sankarikoulutus.fi.

Hallinnointi

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-ryhmän rakenne

LähiTapiola on keskinäinen, vakuutuksenottajien omistama yritysryhmä, johon kuuluvien yhtiöiden tehtävänä on tuottaa omistaja-asiakkailleen etuja ja palveluja.

LähiTapiola-ryhmän muodostavat LähiTapiola Vahinkovakuutus, LähiTapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö (LähiTapiola Henkiyhtiö) ja 20 alueellista keskinäistä vahinkovakuutusyhtiötä, sijoituspalveluyritys LähiTapiola Varainhoito Oy, kiinteistösijoitus- ja kiinteistöpalveluja tarjoava LähiTapiola Kiinteistövarainhoito Oy sekä sen tytäryhtiö LähiTapiola Kiinteistö-pääomarahastot Oy.

Uusi kahdeskymmenes alueellinen keskinäinen vakuutusyhtiö LähiTapiola Pääkaupunkiseutu Keskinäinen Vakuutusyhtiö aloitti vakuutusliiketoiminnan 1.7.2015 LähiTapiola Vahinkovakuutuksen luovutettua sille pääkaupunkiseudulla harjoittamansa, vapaaehtoisia vahinko- ja henkilövakuutuksia koskevan liiketoiminnan lukuun ottamatta suurille yrityksille tarjottavia vahinkovakuutuksia, joita koskeva liiketoiminta jäi LähiTapiola Vahinkovakuutukselle.

Lisäksi ryhmään kuuluvat ICT-Palveluyritys Tieto-Tapiola Oy, joka vastaa ICT-hallinnoinnista sekä vakuutus- ja korvaustoiminnan tukipalveluita ja hallinnollisia palveluja tarjoava yritys LähiTapiola Palvelut Oy.

LähiTapiola-ryhmä omistaa 23,5 prosenttia S-Pankki Oy:n osakeista. LähiTapiola-ryhmän yhtiöt yhdessä S-Pankin kanssa muodostavat rahoitus- ja vakuutusryhmittymien valvonnasta annetun lain mukaisen ryhmittymän, jonka emoyrityksenä toimii LähiTapiola Vahinkovakuutus. S-Pankki toimii LähiTapiolan kumppanina pankkipalveluissa.

LähiTapiola-ryhmän kumppanina työeläkevakuutuksissa toimii Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elo.

LähiTapiola-ryhmän hallintomalli

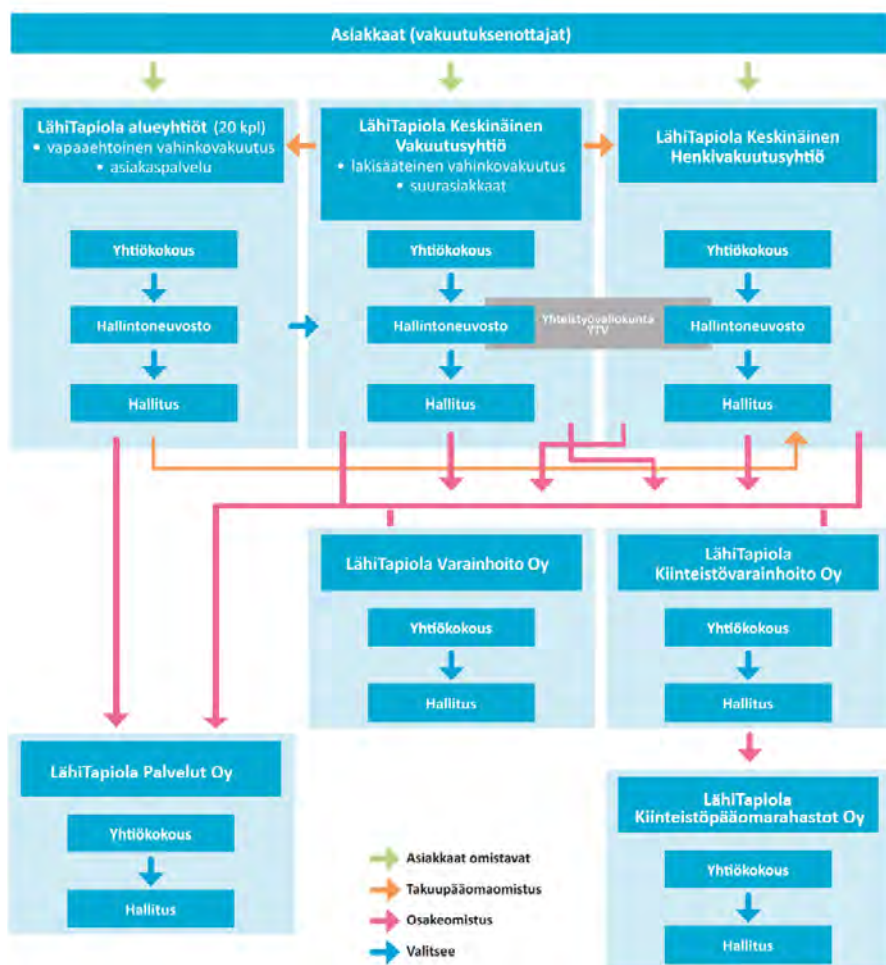
LähiTapiola-ryhmän hallinnoinnissa noudatetaan hyvää hallintotapaa, joka perustuu vakuutus- ja rahoitusalaan koskevaan lainsäädäntöön, Finanssivalvonnan antamiin määräyksiin ja ohjeisiin sekä soveltuvien osin voimassa oleviin corporate governance -suosituksiin. Tavoitteena on erityisesti omistajaohjauksen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

Keskinäisen vakuutusyhtiön osakkaita ovat vakuutuksenottajat. LähiTapiolan osakkuus syntyy vakuutuksen ottamisen myötä ilman lisäsijoitusta yhtiöön. Osakaina 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 takuusuuden omistajat, joita ovat yhtiöryhmän toiset vakuutusyhtiöt. Ryhmän osakeyhtiömuotoisten varainhoito- ja kiinteistösijoitusliiketoimintaa harjoittavien yhtiöiden sekä vaihtoehtorahastojen hoitajan kaikki osakkeet ovat ryhmän keskinäisten yhtiöiden omistuksessa.

Keskinäisyyden ja yhtiöiden laajan omistajapohjan vuoksi hallintoneuvostoilla on vakuutusyhtiöissä merkittävä päätösvalta ja valvonta-tehtävä, mikä poikkeaa osakeyhtiömuotoisista pörssiyhtiöistä. 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



Yhteistyövaliokunta

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

Yhteistyövaliokunta avustaa näiden yhtiöiden hallintoneuvostoja ja valmistelee niissä käsiteltäviä asioita.

Yhteistyövaliokunta valvoo hallituksen, pääjohtajan ja toimitusjohtajan toimintaa ja raportoi siitä hallintoneuvostolle.

Yhteistyövaliokunnalla ei ole päätösvaltaa, vaan päätökset tehdään hallintoneuvostossa lukuun ottamatta hallitusten päätoimisten jäsenten palkitsemista koskevia asioita. Hallitusten päätoimisten jäsenten palkitsemisesta päättää yhteistyövaliokunta.

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

Puheenjohtaja vuonna 2015 on toiminut Timo U. Korhonen ja varapuheenjohtaja Jouko Havunen.

Yhteistyövaliokunnan jäsenet vuonna 2015:

Timo U. Korhonen
hallituksen puheenjohtaja, vuorineuvos
Helsinki
LTQ-Partners Oy

Jouko Havunen
kauppatieteiden lisensiaatti
Laihia

Pauliina Haijanen
varatuomari, kunnallisneuvos
Laitila

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

Marjut Nordström
toimitusjohtaja
Asikkala

Marita Ruohonen
Toiminnanjohtaja
Suomen Mielenterveysseura
(jäsen yhtiökokoukseen 27.5.2015 asti)

Jouko Virranniemi
teollisuusneuvos
Kuusamo
Pölkky Oy

Ralf Wickström
vakuutusneuvos
Sipoo

Johdon palkat ja palkkiot

LähiTapiola-ryhmän palveluksessa oleville hallituksen päätoimisille jäsenille ei ole vuonna 2015 maksettu hallitustyöstä erikseen kuukausi- tai kokouspalkkioita.

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen ja LähiTapiola Henkiyhtiön ulkopuolisille hallituksen jäsenille on maksettu palkkiota 2 000 euroa kuukaudessa ja lisäksi kokouspalkkiota 300 euroa kokoukselta. 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.

Niille LähiTapiola Varainhoidon ja LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallituksen jäsenille, jotka eivät ole LähiTapiola-ryhmän palveluksessa tai ovat LähiTapiolan alueyhtiön palveluksessa, on maksettu kokouspalkkiona 500 euroa kokoukselta sekä kuukausipalkkio 1 200 euroa.

Palkkioista on maksettu TyEL-maksu.

Hallintoneuvostojen palkkiot

Vahinkovakuutuksen ja Henkiyhtiön hallintoneuvostojen jäsenten kokouspalkkio on 2015 ollut 1 000 euroa kokoukselta.

Hallintoneuvostojen puheenjohtajien kuukausipalkkio on ollut 2 000 euroa ja varapuheenjohtajien 1 750 euroa. Puheenjohtajille ja varapuheenjohtajille on maksettu kokouspalkkiota 500 euroa kokoukselta.

Hallintoneuvoston yhteistyövaliokunnan puheenjohtajalle on maksettu kuukausipalkkiona 1 500 euroa ja varapuheenjohtajalle 1 000 euroa. Puheenjohtajille ja valiokunnan jäsenille on maksettu kokouspalkkiota 500 euroa kokoukselta. Muiden hallintoneuvoston jäsenistä koostuvien valiokuntien kaikille jäsenille on maksettu kokouspalkkiona 500 euroa. Palkkioista on maksettu TyEL-maksu.

LähiTapiolan keskusorganisaation ylimmän johdon palkat ja palkitseminen 2015

Hallitusten päätoimiset jäsenet (LähiTapiola Vahinkovakuutus ja LähiTapiola Henkiyhtiö)

	Säännöllinen rahapalkka (€)	Luontois- edut (€)	Ansaittu tulospalkkio vuodelta 2014 (€)	2014 ja aiemmilta vuosilta ansaitusta tulospalkkiosta maksettu osuus 2015 (€)	2014 ja aiemmilta vuosilta ansaitusta tulospalkkiosta lykätty osuus (€)	Vuosi- tulos- palkkio- maksimi	Toimisuhteen ennenaikaisen päättymisen korvaus	Eläkeikä	Hallitus työskentelystä maksetut palkkiot (€)
Moisander Erkki, pääjohtaja	744 199,74	19 039,50	280 531,64	174 641,27	288 605,33	100 %	*	63	
Eklund Jari, yhtiöryhmän johtaja	321 732,54	12 540,90	117 410,49	68 055,35	137 700,02	80 %	**	63	
Lauslahti Harri, toimitusjohtaja (LähiTapiola Palvelut Oy)	307 000,36	19 453,01	107 265,61	65 567,64	134 983,84	80 %	**	63	
Sundström Jari - toimitusjohtaja (LähiTapiola Vahinkovakuutus)	344 174,14	16 880,85	120 658,63	80 261,05	161 334,49	80 %	**	63	

Hallitusten sivutoimiset jäsenet (LähiTapiola Vahinkovakuutus ja LähiTapiola Henkiyhtiö)

	Säännöllinen rahapalkka (€)	Luontois- edut (€)	Ansaittu tulospalkkio vuodelta 2014 (€)	2014 ja aiemmilta vuosilta ansaitusta tulospalkkiosta vuonna 2015 maksettu osuus (€)	2014 ja aiemmilta vuosilta ansaitusta tulospalkkiosta lykätty osuus (€)	Vuosi- tulos- palkkio- maksimi	Toimisuhteen ennenaikaisen päättymisen korvaus	Eläkeikä	Hallitus työskentelystä maksetut palkkiot (€)
Kuusela Pentti, toimitusjohtaja (LähiTapiola Pirkanmaa Keskinäinen Vakuutusyhtiö)									28 500
Leiviskä Marjatta, toimitusjohtaja (LähiTapiola Lappi Keskinäinen Vakuutusyhtiö)									27 300
Aminoff Philip, hallituksen puheenjohtaja (Electrosonic Group Oy Ab)									75 800
Niilekselä Hannu, toimitusjohtaja (Hanicon Oy)									74 300

Toimitusjohtajat

	Säännöllinen rahapalkka (€)	Luontois- edut (€)	Ansaittu tulospalkkio vuodelta 2014 (€)	2014 ja aiemmilta vuosilta ansaitusta tulospalkkiosta vuonna 2015 maksettu osuus (€)	2014 ja aiemmilta vuosilta ansaitusta tulospalkkiosta lykätty osuus (€)	Vuosi- tulos- palkkio- maksimi	Toimisuhteen ennenaikaisen päättymisen korvaus	Eläkeikä	Hallitus työskentelystä maksetut palkkiot (€)
Sundström Jari - LähiTapiola Vahinkovakuutus	Ks. edellinen sivu								
Lauslahti Harri - LähiTapiola Palvelut Oy	Ks. edellinen sivu								
Kohmo Minna - LähiTapiola Henkiyhtiö	230 102,74	16 174,31	55 360,10	38 891,50	65 484,77	70 %	**	63	
Liljeström Tom - LähiTapiola Varainhoito	194 238,85	1 717,40	36 033,48	23 426,39	38 986,18	70 %	**	63	
Immonen Vesa - LähiTapiola Kiinteistövarainhoito	150 452,20	14 706,80	52 704,52	29 042,80	46 961,82	70 %	**	63	

* Toimisuhteen ennenaikaisesta päättämisestä on sovittu maksettavaksi 18 kuukauden kokonaispalkkaa vastaava erokorvaus korotettuna puolella pääjohtajan sillä hetkellä voimassa olevan tulospalkkiosäännön maksimipalkkiotasosta. Pääjohtajan täytettyä 63 vuotta hänen johtajasopimuksessaan noudatetaan 2 kuukauden irtisanomisaikaa, eikä sopimus sisällä 18 kuukauden erokorvausta.

** Toimisuhteen ennenaikaisesta päättämisestä on sovittu maksettavaksi sopimuskohtainen korvaus, joka vastaa 6 kuukauden rahapalkkaa tai 6 kuukauden rahapalkkaa / 12 kuukauden kokonaispalkkaa korotettuna puolella sillä hetkellä voimassaolevan tulospalkkiosäännön maksimipalkkiotasosta.

Riskienhallinta LähiTapiola-ryhmässä

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 ennakointia 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.

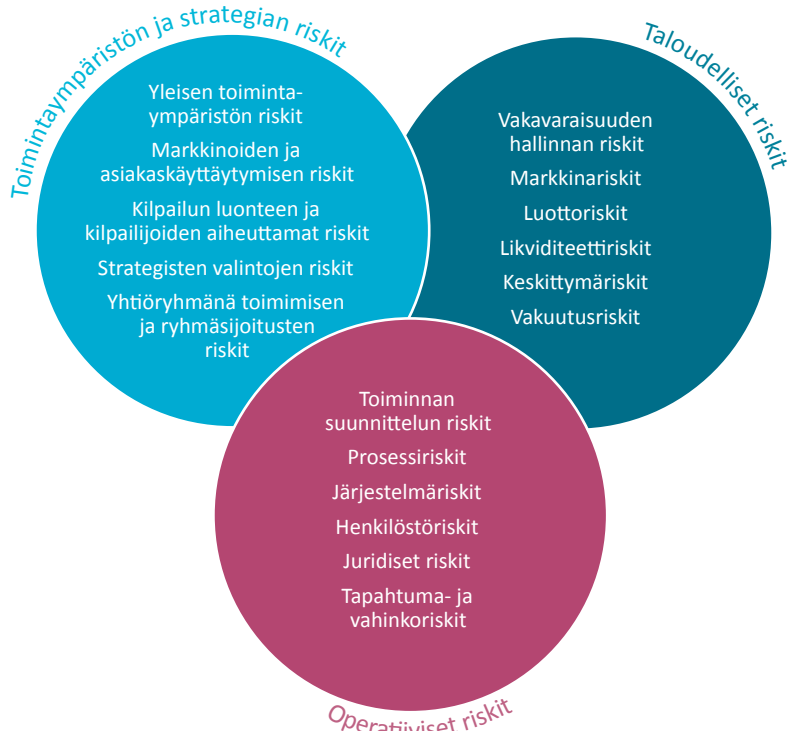
Vastuullisen yritystoiminnan periaatteiden mukaisesti yhtiö huolehtii ja tiedottaa luotettavasti riskeistään sekä niiden hallinnasta asiakkaille ja muille sidosryhmille.

Riskienhallinnan pääalueet

LähiTapiola-ryhmän vakuutustoiminnan, pankkitoiminnan ja varainhoidon riskiluokituksessa käytetään ylätasolla seuraavaa kolmijakoa:

- toimintaympäristön ja strategian riskit
- taloudelliset riskit
- operatiiviset riskit

Riskienhallinnan pääalueet ja riskiluokat



Riskienhallinta

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 lakisääteiset vaatimukset ja on riittävällä 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 liiketoimintaprosessien riittävä valvonta toteutuu 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 kehittämiskoh-teista ensisijaisesti omalle esimiehelleen tai muille riskienhallinnan vastuuhenkilöille.

Riskienhallinnan valvonta on vastuutettu aina muulle kuin operatiivisesta toiminnasta vastaavalle taholle. Riskienhallintaan liittyvät eri 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.

Vakavaraisuuden hallinta LähiTapiola-ryhmässä

LähiTapiola-ryhmä muodostaa rahoitus- ja vakuutusryhmittymien valvonnasta annetun lain mukaisen ryhmän sekä 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 stressaissa tai skenaarioissa.
- määritellä 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 kuukausittaisella (tai tarvittaessa useammin) vakavaraisuusraportilla, joka raportoidaan yhtiöiden hallituksille.

Helppoa ja sujuvaa asiointia

LähiTapiolan asiakkaana valitset itsellesi helpoimman tavan asioida. Käytössäsi on helpot verkko-, chat- ja mobiilipalvelut sekä laaja verkosto elämänturvaan ja vakuuttamiseen keskittyneitä ammattilaisia – valintasi mukaan puhelimitse tai toimistoissa.

Käytössäsi on ylivertainen paikallis- ja asiakastarpeiden tuntemus, sillä LähiTapiola toimii paikallisesti alueyhtiöiden kautta joka puolella Suomea.

Tervetuloa tutustumaan LähiTapiolaan!



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

