

TAPIOLA

Vastuu tavaksi



TAPIOLA-RYHMÄN VUOSIESITE

2011



Epävaka toimintaympäristö ja kansainvälisen talouden ongelmat asettivat Tapiola-ryhmälle haasteita vuonna 2011. Pystyimme vastaamaan näihin haasteisiin hyvin. Yhtiöryhmämme jatkaa Suomen finanssialan vakavaraisimpana ryhmänä ja sijoitustoimintamme oli onnistunutta. Ryhmän liiketoiminnan volyymit kasvoivat toimintamme kaikilla osa-alueilla, erityisen hyvin henkivakuutuksessa.

Tapiola-ryhmä ja Lähivakuutus aloittivat keväällä 2011 neuvottelut yhdistymisestä. Neuvottelujen tavoitteena oli synnyttää Suomeen uusi suuri keskinäisyyteen perustuva asiakaslähtöinen finanssiryhmä, joka turvaa vakuutuspalvelujen monipuolisen kehittymisen. Neuvottelut saatiin aiesopimusvaiheeseen vuodenvaihteessa ja perustamis-sopimus allekirjoitettiin 7. helmikuuta 2012. Tapiola ja Lähivakuutus yhdistyvät keskinäiseksi finanssiryhmäksi vuoden 2013 alusta alkaen. Lähivakuutus-Tapiola-ryhmästä muodostuu Suomen suurin ja vakavaraisin vahinkovakuuttaja. Ryhmä tarjoaa vakuutuspalvelujen lisäksi saman katon alta myös kattavat pankki- ja sijoituspalvelut. Fuusion myötä finanssiryhmä kasvaa lähemmäksi asiakkaitaan.

Tervetuloa lukemaan lisää Tapiolan vuodesta 2011. Vuosiesitteemme sekä Tapiolan vuosi -verkkovuosisiraporttimme teemana on tänä vuonna asiantuntijuus. Lue lisää osoitteesta www.vuosiraportti.tapiola.fi.

Asmo Kalpala

Pääjohtaja
Tapiola-ryhmä

Tapiola-ryhmä lyhyesti

Tapiola-ryhmä on vakavarainen, täyden palvelun finanssitalo, jonka omistavat asiakkaat. Tapiola tarjoaa asiakkailleen vakuutuspalvelujen lisäksi pankki- ja sijoituspalveluja sekä yksilöllistä varainhoitoa.

Toiminta-ajatus

Tapiola tuottaa asiakkailleen etuja sekä kestäviä hyvinvoinnin ja menestyksen ratkaisuja.

Visio

Huolehdimme asiakkaistamme niin aktiivisesti ja asiantuntevasti, että he suosittelevat meitä.

Sisältö

Tapiola-ryhmän vuosi 2011 s. 2



” Onnistuimme pitämään palveluiden laadun erinomaisella tasolla mm. korvauspalveluissa ja pankkipalveluissa asiakastutkimusten mukaan. Onnistuimme myös nostamaan asiakkaiden keskittämistä.

Tapiola jakoi etuina ja alennuksina asiakkaille 92,8 miljoonaa euroa.

- s. 4–5 Tapiola-ryhmä lyhyesti
- s. 6–7 Keskeiset tapahtumat vuonna 2011
- s. 8–9 Tapiolan kehityspolku 30 vuoden aikana

Tuotteet ja palvelut s. 10



” Tapiola toi markkinoille uudenlaisen säästöhenkivakuutuksen, joka mahdollistaa työtahdin keventämisen ja esimerkiksi sapattivapaan pitämisen. Näin työssä voi jaksaa pidempään.

Tapiola tarjoaa yritysasiakkailleen ratkaisuja henkilöstön työhyvinvoinnin edistämiseen ja sairauspoissaolojen vähentämiseen.

- s. 12–15 Tuote- ja palveluvalikoima ja uutuudet

Vastuullisuus s. 16



” Kumppanuudet ovat konkreettinen tapa toteuttaa Tapiolan yhteiskuntavastuuta. Yhteistyön tavoitteena on tuottaa hyötyjä yhteiskunnalle, kumppaneille ja Tapiolalle.

Tapiola vähensi omistamiensa toimisto- ja liikekiinteistöjen lämmönkulutusta 4 prosenttia.

- s. 18–19 Vastuullisuus Tapiolassa
- s. 20–23 Vastuullisuuslupausten toteuttaminen

Taloudellinen katsaus s. 24



” Tapiola Varainhoito muutti sijoitusstrategiaansa kilpailijoitaan varovaisemmaksi keväällä 2011. Tällä päätöksellä Tapiola säästi asiakkaidensa rahoja, kun osakkeiden arvot laskivat voimakkaasti.

Henki-Tapiolan maksutulo kasvoi 10,4 prosenttia 282,9 miljoonaan euroon, kun alan maksutulo aleni yli 30 prosenttia.

- s. 26–27 Tunnusluvut vuonna 2011
- s. 28–32 Toimitusjohtajien katsaukset
- s. 33 Kansienhenkilöiden esittelyt ja Tapiola-ryhmän vuosiraportointi



” VUOSI 2011

Onnistuimme pitämään palveluiden laadun vakuutuskorvauspalveluissa, pankkipalveluissa ja asiakaspalvelussa asiakastutkimusten mukaan erinomaisella tasolla. Onnistuimme myös parantamaan vahinkovakuutuksen henkilöasiakasliiketoiminnan kannattavuutta ja nostamaan asiakkaidemme keskittämistä. Yhä useampi henkilöasiakkaamme hoitaa Tapiolassa vakuutusasioiden lisäksi myös pankki-, säästö- ja sijoitusasioitaan.

Harri Lauslahti, yhtiöryhmän johtaja, vakuutus-, pankki- ja sijoituspalvelut henkilö-, yrittäjä- sekä maa- ja metsätalousasiakkaille

Tapiola-ryhmä lyhyesti

Tapiola-ryhmä on kotimainen, vakavarainen täyden palvelun finanssitalo. Tapiola tarjoaa asiakkailleen vakuutuspalvelujen lisäksi pankki- ja sijoituspalveluja sekä yksilöllistä varainhoitoa. Suomen kolmanneksi suurimman finanssitalon omistavat asiakkaat.

Tapiola-ryhmä on panostanut voimakkaasti 2000-luvun alusta lähtien kilpailukykyisten pankki- ja sijoituspalvelujen kehittämiseen Tapiolan omistaja-asiakkaille. Valikoimaamme kuuluvat vakuutus- ja peruspankkipalvelujen lisäksi muun muassa arvopaperivälitys ja yksilölliset varainhoitopalvelut sekä erilaiset säästö- ja sijoitustuotteet kuten sijoitusrahastot, sijoitustalletukset, indeksilainat ja kapitalisaatiosopimukset. Kehittämistyö on kannattanut, sillä vuonna 2011 meillä oli 233 000 tyytyväistä pankki-asiakasta, 53 000 rahasto-osuudenomistajaa, 4 900 arvopaperivälityksen asiakasta ja 1 400 varainhoitoasiakasta. Olemme myös saaneet säästö- ja sijoitustuotteistamme erinomaisia arvioita erilaisissa puolueettomissa vertailuissa.

Tapiola-ryhmän vakuutustoiminta kattaa vahinko-, henki- ja eläkevakuutuspalvelut yksityishenkilöille, yrittäjille, yrityksille ja yhteisöille sekä maa- ja metsätalousasiakkaille. Yritysassiakkaiden käyttöön meiltä löytyvät räätälöidyt ratkaisut riskienhallinnan, henkilöstön työhyvinvoinnin ja palkitsemisen kysymyksiin sekä sairauspoissaolojen vähentämiseen. Kansainvälisen yhteistyöverkoston välityksellä voimme järjestää yritysten vakuutusturvan ja -palvelut ympäri maailmaa.

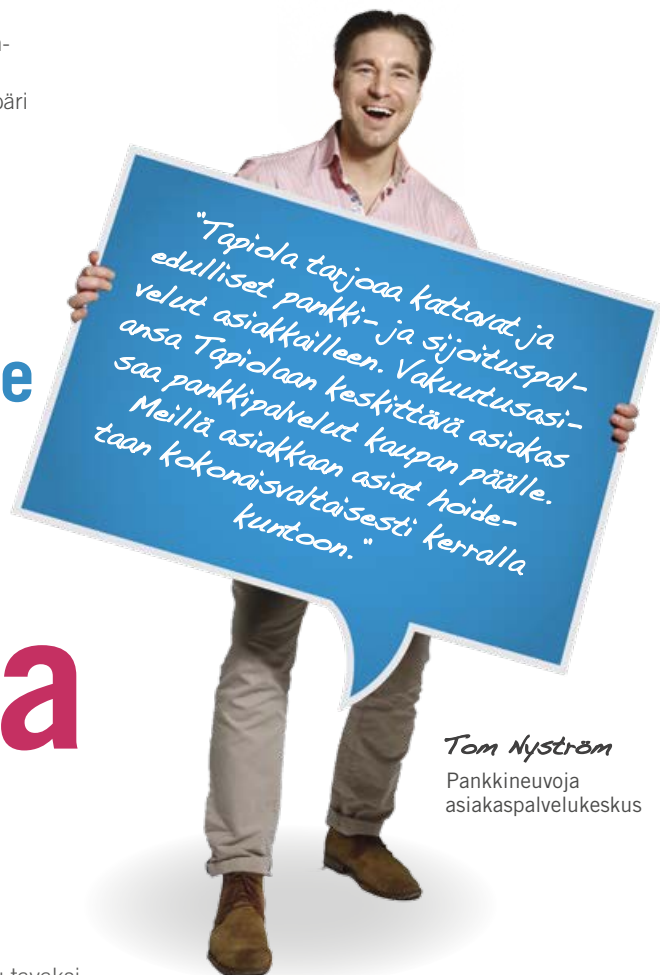
Voitot käytetään palvelujen ja asiakasetujen kehittämiseen

Tapiola-ryhmän muodostavat kolme vakuutusyhtiötä sekä pankki, rahasto- ja varainhoitopalveluja tarjoavat yhtiöt ja kiinteistösi joitus- ja kiinteistöjohtamispalveluja tarjoava yritys. Ryhmään kuuluu myös ICT-kokonaispalveluja tarjoava yhtiö Tieto-Tapiola.

Kaikki Tapiolan vakuutus- ja finanssiyhtiöt toimivat keskinäisyyden ajatuksen pohjalta. Asiakas omistaa keskinäiset vakuutusyhtiöt, jotka puolestaan omistavat yhtiöryhmän muut yhtiöt. Ulkopuolisia sijoittajia ei ole, joten Tapiolassa liiketoiminnan voitot käytetään palvelujen ja asiakasetujen kehittämiseen. Mitä enemmän asiakas keskittyy asiointiaan meille, sitä paremmat edut tarjoamme. Edullisuutemme ei tarkoita nopeita pikavoittoja, vaan kokonaisedullisuutta pitkällä aikavälillä. Vuonna 2011 jaoimme etuina ja alennuksina asiakkaille 92,8 miljoonaa euroa.

Tapiola jakoi etuina ja alennuksina asiakkaille

92,8 miljoonaa euroa.



Tom Nyström
Pankkineuvoja
asiakaspalvelukeskus

Tapiola-ryhmän yhtiöt asiakkaiden palveluksessa

Vahinko-Tapiola

Vahinko-Tapiolan toimialaan kuuluvat kaikki vapaaehtoiset ja lakisääteiset vahinkovakuutukset yksityishenkilöille ja yrityksille.

Henki-Tapiola

Henki-Tapiola tarjoaa henki- ja riskivakuutuksia sekä kapitalisaatiosopimuksia ja vapaaehtoisia eläkevakuutusratkaisuja yksityishenkilöille ja yrityksille.

Eläke-Tapiola

Eläke-Tapiola tarjoaa työntekijöiden ja yrittäjien lakisääteiseen eläketurvaan liittyviä palveluja sekä henkilöstön työhyvinvoinnin kehittämis- ja kuntoutuspalveluja. Yhtiö on Suomen kolmanneksi suurin työeläkevakuuttaja.

Tapiola Pankki

Tapiola Pankki on henkilö- ja maatalo-asiakkaiden sekä pienyritysten palveluun keskittyvä pankki. Pankki huolehtii asiakkaidensa päivittäisten raha-asoiden, sijoitusten ja hankintojen rahoituksen hoitamisesta.

Tapiola Varainhoito

Tapiola Varainhoito tarjoaa räätälöityjä varainhoitopalveluja ja monipuolisen valikoiman sijoitusrahastoja yksityis- ja yritysasiakkaille.

Kiinteistö-Tapiola

Kiinteistö-Tapiola tuottaa kiinteistösijoitus- ja kiinteistöjohtamispalveluja, joita ovat yksilöity kiinteistösalkunhoito, kiinteistörahastot ja vuokrauspalvelut. Yhtiö hallinnoi sekä suoria kiinteistösijoituksia että kiinteistö-pääomarahastoja ja antaa niihin liittyvää konsultointia.

Tapiola tuottaa kestäviä hyvinvoinnin ja menestyksen ratkaisuja

Tapiolassa tuotteita ja palveluja kehitetään Tapiola-ryhmän yhtiöiden yhteistyönä. Tuote- ja palvelukehityksessä pyrimme ottamaan asiakkaidemme toiveita huomioon. Omistaja-asiakkaamme vaikuttavat toimintamme kehittämiseen muun muassa yhtiökokouksissa, asiakkaista koostuvissa neuvottelukunnissa ja internet-asiakaspaneelissa.

Tapiolan palveluja saa noin 170 paikkakunnalta sekä verkosta ja puhelinpalveluna.

Tapiolan toiminta-ajatuksena on tuottaa asiakkailleen kestäviä hyvinvoinnin ja menestyksen ratkaisuja. Tavoitteenamme on huolehtia asiakkaistamme niin aktiivisesti ja asiantuntevasti, että he haluavat suositella Tapiolan tuotteita ja palveluja.



Minna Huvila

Asiakasneuvoja
asiakaspalvelukeskus

Keskeiset tapahtumat

Vuonna 2011 Tapiola sai tunnustusta muun muassa sijoitustoiminnastaan ja toi markkinoille lukuisia uusia tuotteita ja palveluja. Helmikuussa 2012 Tapiola ja Lähivakuutus kertoivat yhdistyvänsä vuoden 2013 alusta alkaen.

Tapiola ja Lähivakuutus yhdistyvät keskinäiseksi finanssiryhmäksi vuoden 2013 alusta alkaen. Sen pääjohtajaksi valittiin Lähivakuutuksen nykyinen toimitusjohtaja Erkki Moisander. Hänen toimikautensa pääjohtajana alkaa 1.1.2013, jolloin yhdistymisessä syntyvä Lähivakuutus–Tapiola-finaanssiryhmä aloittaa toimintansa. Lähivakuutus–Tapiola-ryhmästä muodostuu Suomen suurin ja vakavaraisin vahinkovakuuttaja, joka tarjoaa vakuutuspalvelujen lisäksi saman katon alta myös kattavat pankki- ja sijoituspalvelut. Fuusion myötä finanssiryhmä kasvaa lähemmäksi asiakkaitaan ja yhdistää molempien osapuolien parhaat käytännöt. Yhdistyminen ei vaadi asiakkailta mitään toimenpiteitä.

Uusia tuotteita, palveluja ja yhteistyökumppanuuksia

Tapiola toi markkinoille vuoden 2011 aikana uudistetut kaskovakuutukset henkilöasiakkaiden henkilö- ja paketti-autoille. Uusiin kaskoihin kehitettiin asiakkaiden toiveesta bonusturva, joka palkitsee autoilijan huolellisesta ajotavasta. Lisäksi Tapiola toi markkinoille uudenlaisen säästöhenkivakuutuksen täydentämään ikääntyvien toimeentuloa. Tapiolan uusi säästötuote Omasäästö mahdollistaa sapattivapaan ja auttaa ikääntyviä työssäjaksamisessa. Säästämisen ja sijoittamisen palveluvalikoimaa täydennettiin lisäksi Vauras-kokonaisvarallisuudenhoitopalvelulla, joka on suunnattu vähintään 20 000 euroa sijoittaville yksityishenkilöille.

Tapiolassa sähköisiä palveluja kehitettiin vuoden aikana voimakkaasti. Yksi merkittävimmistä kehitystöistä oli henkilöasiakkaiden verkkopalvelun uudistuminen helmi–maaliskuussa 2012. Uudistuksen ansiosta asiakkaan maksut, tilit ja kortit, sijoitukset, lainat ja vakuutustiedot tulevat kerralla näkyviin palvelun etusivulla, kun asiakas kirjautuu verkkopalveluun. Myös sähköistä korvauspalvelua laajennettiin kattamaan matkavakuutus- ja sairauskuluvakuutuskorvaukset.

Tapiola laajensi yhteistyöverkostoaan solmimalla yhteistyösopimuksen muun muassa Finnairin kanssa. Yhteistyösopimuksen myötä Tapiolan asiakkaat voivat käyttää Finnair Plus -pisteitään sijoitusrahastojen merkintään ja saavat mahdollisuuden ansaita Finnair Plus -pisteitä.



Lähivakuutus–Tapiola-ryhmästä muodostuu

Suomen suurin ja vakavaraisin vahinkovakuuttaja.

Uuden yhteistyösopimuksen myötä Tapiola avasi laskunmaksupalvelut kaikissa R-kioskeissa. Palvelusta hyötyvät eniten ne, joilla ei ole käytettävissä omaa internet-yhteyttä.

Tapiola jakoi ensimmäisen turvallisuuspalkinnon

Tapiola-ryhmä myönsi Turun yliopistollisen keskussairaalan ensiapupoliklinikan työntekijöille turvallisuuspalkinnon tunnustuksena esimerkillisestä toiminnasta syyskuussa 2011 tapahtuneessa sairaalalapalossa. Henkilökunnan toiminnan ansiosta yhtään ihmishenkeä ei menetetty. Ensimmäistä kertaa jaetulla palkinnolla tuettiin arvokasta työtä tekevän hoitohenkilöstön työhyvinvointia ja työssä jaksamista.

Tapiola aikoo jatkossa jakaa turvallisuuspalkinnon vuosittain. Palkitsemista jatketaan, jotta saadaan hyviä esimerkkejä riskienhallinnan tärkeydestä yrityksissä. Palkittavat teot voivat liittyä joko vahinkotilanteessa toimimiseen tai suurvahinkojen ennaltaehkäisyyn.

Sijoitustoiminnassa onnistuttiin erinomaisesti

Vuonna 2011 taloudellista toimintaympäristöä leimasivat maailmantalouden ongelmat. Epävakainen sijoitusympäristö herätti asiakkaiden kiinnostuksen aktiivisen varainhoidon ratkaisuihin. Tämä näkyi Tapiolassa muun muassa institutionaalisten sijoittajien määrän kasvamisena ja asiakassuhteiden kehittymisenä.

Nopeasti muuttuvassa sijoitusympäristössä Tapiolan itsenäinen ja pitkäjänteinen sijoitustapa osoitti toimivuutensa. Tästä osoituksena oli Suomen kolmanneksi suurimman eläkeyhtiön Eläke-Tapiolan saama palkinto kansainvälisessä kilpailussa. Eläke-Tapiola palkittiin Investment & Pensions European (IPE) vuotuisessa kilpailussa Suomen parhaana eläkesijoittajana. Tapiolan Maailma -rahastoperheen rahastot menestyivät rahastoluokittajien arvioinneissa. Rahastoluokittaja Lipper valitsi Tapiola Maailma 20 -rahaston Pohjoismaiden parhaaksi ja Morningstar Maailma 50 -rahaston Suomen parhaaksi yhdistelmärahastoksi.

Asiakaspalveluun ja -tyytyväisyyteen panostettiin

Epsi rating -asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan Tapiola oli paras pienten ja keski suurten yritysten palvelija. Lisäksi myös suuryritykset antoivat erinomaiset arvosanat palveluistamme. Tapiola Pankin asuntolainat arvioitiin saman yrityksen teettämässä lainavertailussa alansa parhaiksi. Instituutiosijoittajien tyytyväisyyskyselyssä ruusuja saivat erityisesti Tapiola Varainhoidon markkinanäkemys ja asiakasraportointi.

Katsausvuoden aikana Tapiolassa panostettiin erityisesti asiakaspalveluun ja -tyytyväisyyteen. Tämä näkyi ruuhkatileiden poikkeusjärjestelyinä muun muassa korvauspalveluissa. Vuoden aikana palveluiden laatu ja asiakkaiden tyytyväisyys niin toimistoilla, korvauspalveluissa ja asiakaspuhelinpalvelussakin pystyttiin pitämään hyvällä tasolla.

Vaikka kilpailu asiakkaista kiristyi vuoden aikana, Tapiola säilytti edelleen markkinajohtajan asemansa yrittäjäasiakkaiden vakuuttajana sekä maatilojen vakuuttajana, kun otetaan huomioon eri vakuutuslajit. Yrittäjäasiakkaiden johtavana vakuuttajana Tapiola tuki yrittäjiä muun muassa Oravanpesä-hankkeessa sekä perustamallaan Omistajayrittäjä.fi-blogilla.

”

**Eläke-Tapiola
valittiin Suomen
parhaaksi**

**eläke-
sijoittajaksi.**

”Uudistimme pankki- ja luottokorttimme asiakkaidemme asiainnin helpottamiseksi. Nyt asiakkaamme voivat valita uusiin MasterCard-maksukortteihinsa itse haluamansa tunnusluvun. Korteilla voi nostaa käteistä ja maksaa ostoksia ympäri maailman, myös verkossa.”

Marketta Lundell
Kehittämispäällikkö
Korttiliiketoiminta
Tapiola Pankki

Tapiolan kehityspolku

Tapiola on kehittynyt kolmessakymmenessä vuodessa Suomen kolmanneksi suurimmaksi finanssiyhtiöksi. Kehityspolun aikana Tapiola on laajentunut vakuutusyhtiöryhmästä myös arvostetuksi pankki- ja sijoituspalvelujen tarjoajaksi. Tapiola viettää syntymäpäiviään kesäkuussa 2012.

80-luku

Suomi

1980-luku rahamarkkinoiden vapautuminen tiukasta säännöstelystä

Tapiola

1982 Tapiola syntyi Tapion päivänä 18.6. edeltäjäyhtiöiden Auran ja Pohjan fuusiossa.

90-luku

Tapiola

1990-luku Tapiolassa tasaisen kasvun vaihe, vakuuttamisen kulta-aika.

Suomi

1990-luku taantuma, Suomen liittyminen EU:hun 1995

2000-luku

Tapiola

2000 Tapiola aloittaa rahasto- ja omaisuudenhoitopalveluiden tarjoamisen Tapiola Omaisuudenhoidon ja Tapiola Rahastoyhtiön kautta. Vahinko-Tapiola saa Suomen laatupalkinnon palvelujen järjestelmällisestä kehittämisestä.

Tapiola

2003 Kuluttajat valitsevat Tapiolan Suomen luotetuimmaksi vakuutusyhtiöksi Valittujen palojen tutkimuksessa ensimmäistä kertaa. Tämän jälkeen palkinto annettiin Tapiolalle viisi kertaa.

Tapiola

2009 Eläke-Tapiola valitaan Euroopan parhaaksi sijoitusorganisaatioksi Investment and Pensions European (IPE) järjestämässä kilpailussa. Tämän jälkeen Eläke-Tapiola palkitaan kahtena vuotena peräkkäin Suomen parhaana eläkesijoittajana. Rahastoluokittaja Lipper valitsee Tapiola Maailma 50 -yhdistelmärahaston Pohjoismaiden parhaaksi yhdistelmärahastoksi. Tapiola aloittaa varakaiden yksityisasiakkaiden varallisuudenhoitopalvelun eli private banking -palvelun.

Tapiola

2011 Tapiola aloittaa arvopaperivälityspalvelut. Tapiolan asuntolainat ja yrityspalvelut valitaan Suomen parhaiksi Epsi Rating -asiakastyytyväisyystutkimuksessa. Rahastoluokittaja Lipper valitsee Tapiola Maailma 20 -rahaston Pohjoismaiden parhaaksi yhdistelmärahastoksi.

Tapiola

2004 Tapiola Pankki perustetaan

Suomi

2008 rahoitusalan finanssikriisi ja maailmanlaajuinen taantuma

Tapiola

Tapiolan Omaetuhjelma valitaan Suomen parhaaksi etuohjelmaksi vuosina **2009 ja 2010.**

Suomi

2010 alkaa Euroopan velkakriisi.

Suomi

2000-luku IT-kupla puhkeaa.

Tapiola

2007 Tapiolan Omaetu-asiakasetuohjelma perustetaan. Kiinteistö-Tapiola aloittaa liiketoimintansa. Tapiola Omaisuudenhoito ja Tapiola Rahastoyhtiö fuusioituvat Tapiola Varainhoidoksi.

Tapiola

2010 Tapiolan korvauspalvelu valitaan alan parhaaksi Epsi Rating -asiakastyytyväisyysmitauksessa. Tapiola Varainhoito äänestetään viiden parhaan varainhoitotalon joukkoon Suomessa. Tapiola Varainhoidon toimitusjohtaja Tom Liljeström valitaan viiden parhaan yksittäisen varainhoitajan joukkoon. Rahastoluokittaja Morningstar valitsee Tapiola Maailma 50 -yhdistelmärahaston Suomen parhaaksi.

Tapiola

2012 Tapiola ja Lähivakuutus ilmoittavat yhdistyvänsä. Uudesta yhtiöryhmästä muodostuu Suomen suurin ja vakavaraisin vahinkovakuuttaja.

”

PALVELUT

Keskustelussa työurien pidentämisessä on ollut vaarassa unohtua se tärkein eli työssä jaksaminen. Tapiola tarjoaa yritysasiakkailleen ratkaisuja henkilöstön työhyvinvoinnin edistämiseen ja sairauspoissaolojen vähentämiseen.

Henkilöasiakkaille tuotiin markkinoille uusi tuote

Omasäästö, joka mahdollistaa työtahdin keventämisen ja esimerkiksi sapattivapaan pitämisen.

Jari Sundström, yhtiöryhmän johtaja, yritysasiakasliiketoiminta



Tuotteet ja palvelut

Tapiola tarjoaa asiakkailleen paitsi kattavat vakuutus- ja pankkipalvelut, myös säästö- ja sijoitusratkaisut erilaisiin tarpeisiin. Tapiolan asiakkaana saat yhden katon alta alan monipuolisimmat tuotteet ja palvelut talousasioiden hoitoon sekä palkitut, kattavat keskittämisedut.

Tapiola-ryhmä tarjoaa omistaja-asiakkailleen vahinko-, henki- ja eläkevakuutuspalveluja. Tapiolasta löytyvät myös räätälöidyt ratkaisut riskienhallinnan, henkilöstön työhyvinvoinnin ja palkitsemisen kysymyksiin sekä sairauspoissaolojen vähentämiseen yritysasiakkaille. Tapiolan kansainvälisen yhteistyöverkoston kautta voimme järjestää yritysten vakuutusturvan ja -palvelut ympäri maailmaa.

Kattavien verkkopalvelujen kautta Tapiolan henkilö- ja yritysasiakkaat voivat hoitaa talousasioitaan silloin kun se parhaiten heille sopii.

**Jo
55-vuotias
voi nostaa
Omasäästöä.**

Valikoimaamme kuuluvat vakuutuspalvelujen lisäksi pankki- ja sijoituspalvelut. Pankkipalvelut pitävät sisällään laina- ja rahoituspalvelut, tilit, kortit ja verkkopalvelut. Tileille maksetaan Tapiolassa markkinoiden parhaisiin kuuluvaa korkoa kuukauden jokaisen päivän saldolle erikseen. Sijoitusvalikoimaan kuuluvat muun muassa arvopaperivälitys ja yksilölliset varainhoitopalvelut sekä erilaiset säästö- ja sijoitustuotteet kuten sijoitusrahastot, sijoitustalletukset, indeksilainat ja kapitalisaatiosopimukset.

Tapiolassa asiakkaat ovat tiiviisti mukana tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä. Tuotteita ja palveluja kehitetään ja tuotetaan Tapiola-ryhmässä asiakkaillemme yhtiöiden yhteistyönä.

Reilut kaskovakuutukset ja säästöhenkivakuutus

Tapiola toi markkinoille vuoden 2011 aikana uudistetut kaskovakuutukset henkilöasiakkaiden henkilö- ja pakettiautoille. Asiakkaat toivovat vakuutuksen palkitsevan vahingotomudesta ja että kuljettajasta riippumattomat vahingot eivät vähentäisi bonuksia. Uusiin kaskoihin kehitettiin asiakkaiden toiveesta bonusturva, joka palkitsee autoilijan huolellisesta ajotavasta. Bonusturvan saavuttaa kolmen vuoden kolarittomalla ajolla. Luonnonilmiö- ja eläintörmäysvakuutus korvaa myrsky- ja raesadevahingot sekä eläimiin törmäämiset ilman bonusmenetystä.



Niina Martin

Työhyvinvoinninkehittämispäällikkö
Eläke-Tapiola

Tapiola tarjoaa monipuoliset palvelut asiakkailleen

Vakuutuspalvelut yksityisasiakkaille

Tapiola tarjoaa yksityisasiakkailleen kaikki palvelut perheenjäsenten, omaisuuden, kulkuneuvojen, lemmikkieläinten ja metsän vakuuttamiseen.

Pankkipalvelut yksityisasiakkaille

Yksityisasiakas saa Tapiolasta tilit, maksukortit, verkkopankki- ja lainapalvelut.

Säästö- ja sijoituspalvelut yksityisasiakkaille

Tapiola tarjoaa yksityisasiakkailleen vakuutussäästämisen tuotteet, eläkesäästämisen ratkaisut, sijoitusrahastot, pääomaturvatut sijoitustuotteet, talletustuotteet, yksilöllisen varainhoidon palvelut ja arvopaperivälityspalvelut.

Yrittäjien, yritysten ja yhteisöjen vakuutukset ja palvelut

Tapiolasta saa toimivat ratkaisut yritysten henkilöstön vakuuttamiseen ja henkilöstöriskien kartoittamiseen sekä omaisuuden ja toiminnan riskien hallintaan ja vakuuttamiseen. Tapiola tarjoaa yritysten tarpeisiin sopivat palvelut päivittäisten raha-asioiden hoitoon sekä sijoittamiseen.

Maa- ja metsätalousasiakkaiden vakuutukset ja palvelut

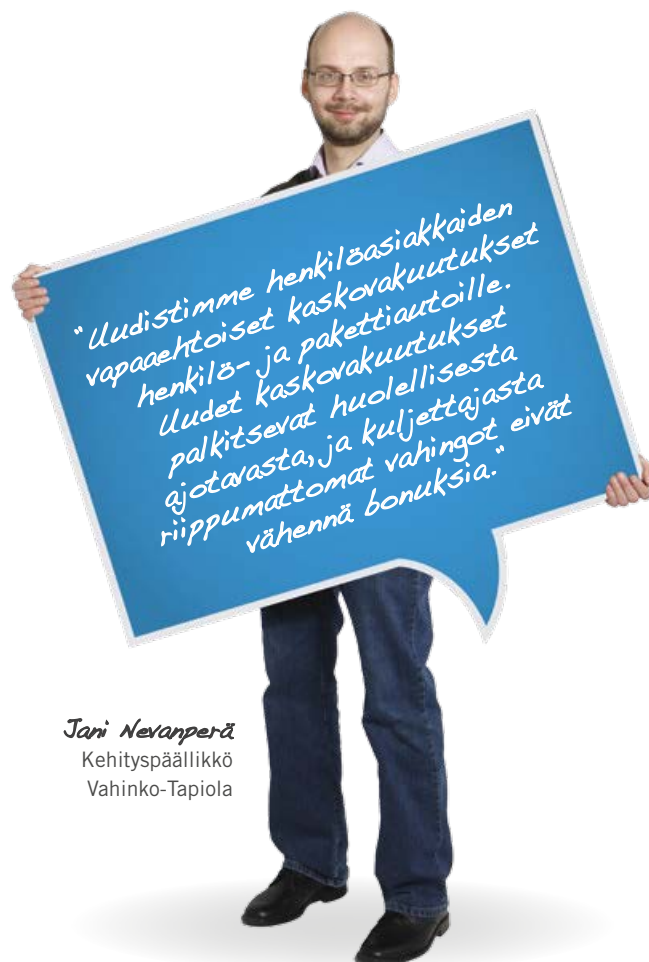
Tapiolasta saa maksuttomat riskienhallintapalvelut maatalousyrittäjille, kattavat vakuutuspalvelut omaisuuden ja toiminnan turvaamiseksi sekä henkilövakuutukset, metsävakuutukset ja pankki- ja sijoituspalvelut.

Lisäksi Tapiola lanseerasi uudenlaisen säästöhenkivakuutuksen Omasäästön täydentämään ikääntyvien toimeentuloa. Omasäästö mahdollistaa sapattivapaan ja auttaa ikääntyviä työssäjaksamisessa. Säästäjä voi itse valita tavoiteiän, jonka jälkeen säästöjä voi vapaasti nostaa. Alimmillaan tavoiteikä voi olla 55 vuotta, eli säästöjä voi käyttää jo ennen eläkeikää. Säästöt mahdollistavat esimerkiksi työtahdin hidastamisen tai sapattivapaan pitämisen ja kannustavat jaksamaan työelämässä pidempään. Uusi tuote tarjoaa ratkaisun myös niille, jotka eivät ole kokeneet verotuetta eläkesäästämisen vaihtoehtoja omikseen.

Pankki- ja rahoituspalveluja maataloille ja pienyrityksille

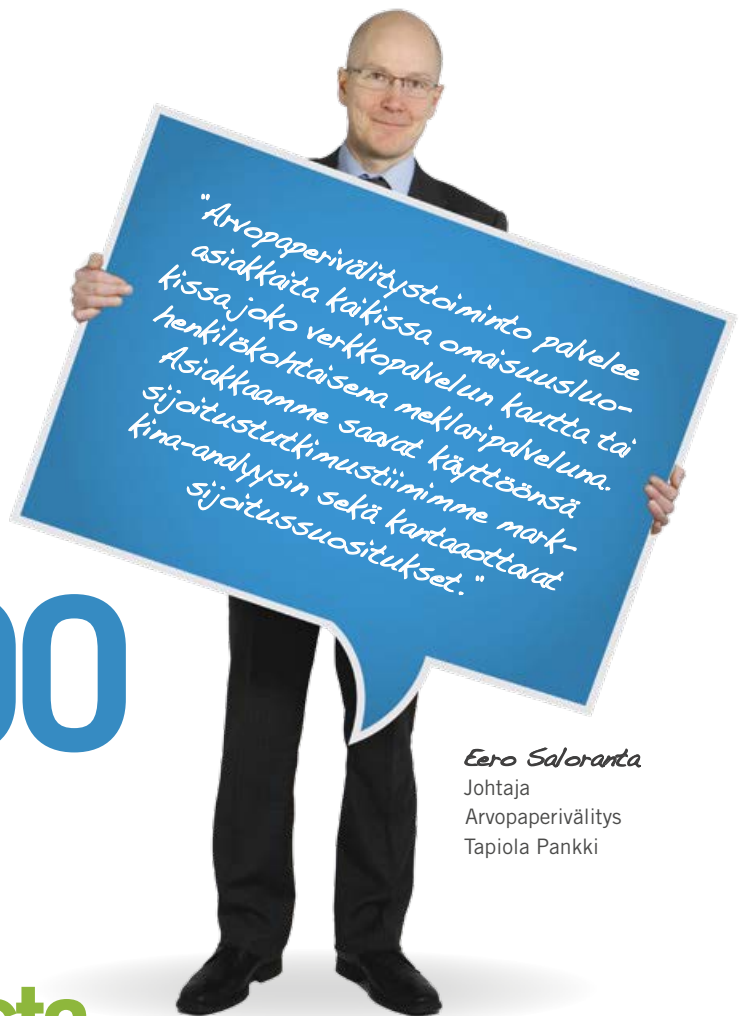
Pankki- ja rahoituspalveluihin kehitettiin uusia palvelumalleja maataloille ja pienyrityksille vuoden 2010 aikana. Maatila- ja yritysrahoitusta tarjotaan Tapiolan nykyisille asiakkaille tarvittaessa. Kun Tapiolassa on tarvittavat tiedot päätöksentekoon, rahoituspäätöksen saa tarvittaessa nopeastikin.

Tapiola uudisti pankki- ja luottokorttinsa entistä helpokäyttöisemmiksi ja joustavammiksi. Uudistuksen myötä asiakas voi nyt suunnitella uuden MasterCard-korttinsa juuri sellaiseksi, kuin itse haluaa. Korttiin voi valita haluamansa tunnusluvun, kortin käyttörajat ja oman kuvan. Luottokortille voit lisäksi valita itse kuukausierän, eräpäivän ja kaksi lyhennysvapaata kuukautta. Kortilla voi nostaa käteistä ja maksaa ostoksia ympäri maailman, myös verkossa.



Jani Nevanperä
Kehityspäällikkö
Vahinko-Tapiola

” Tapiolalla on 292 000 tyytyväistä pankki- ja sijoitusasiakasta.



”Arvopaperivälitystoiminto palvelee asiakkaita kaikissa omaisuusluokissa joko verkkopalvelun kautta tai henkilökohtaisena meklaripalveluna. Asiakkaamme saavat käyttöönsä sijoitustutkimustiemme markkina-analyysin sekä kantaaottavat sijoitussuositukseset.”

Eero Saloranta

Johtaja
Arvopaperivälitys
Tapiola Pankki

Uusia sijoittamisen palveluita

Säästämisen ja sijoittamisen palveluvalikoimaa täydennettiin Vauras-kokonaisvarallisuudenhoitopalvelulla, joka on suunnattu vähintään 20 000 euroa sijoittaville yksityishenkilöille. Palveluun kuuluu verotehokas säästöhenkivakuutuksen muodossa toteutettu varainhoitopalvelu sekä erittäin korkeakorkoinen käyttötili ja siihen liitettävä Master Card Gold -kortti. Master Card Gold -kortin lisäominaisuuksiin kuuluu monipuolinen ja elämää helpottava Arjen assistentti -palvelu. Palvelu auttaa esimerkiksi varaamaan liput elokuviin tai selvittämään parhaan ravintolan perheen Tukholman-matkalle.

Tapiola aloitti vuoden 2011 alussa omat arvopaperivälityspalvelunsa. Ensimmäisen toimintavuotensa aikana palvelu sai asiakkailta erittäin hyvää palautetta. Arvopaperivälitys palvelee asiakkaita kaikissa pääomaluokissa joko henkilökohtaisena meklaripalveluna tai verkkopalveluna. Verkkopalvelussa asiakas voi käydä kauppaa ja seurata markkinoita reaaliaikaisesti sekä säilyttää kaikki omistamansa arvopaperit, kuten osakkeet, joukkovelkakirjalainat ja pörssinoteeratut rahastot eli ETF:t sekä Tapiolan rahastot. Kesäkuussa sijoitustuotteiden valikoima laajentui kattamaan myös warrantit ja sertifikaatit. Helmikuussa 2012 verkkopalvelussa avattiin mahdollisuus käydä kauppaa myös kansainvälisillä pörssinoteeratuilla rahastoilla eli ETF:llä.

Henkilöasiakkaiden verkkopalvelu uudistui

Sähköisiä palveluja kehitettiin vuoden aikana voimakkaasti. Yksi merkittävimmistä kehitystöistä oli henkilöasiakkaiden verkkopalvelun uudistuminen helmi-maaliskuussa 2012. Uudistuksen ansiosta asiakkaan maksut, tilit ja kortit, sijoitukset, lainat ja vakuutustiedot tulevat kerralla näkyviin palvelun etusivulla, kun asiakas kirjautuu verkkopalveluun.

Myös sähköistä korvauspalvelua laajennettiin kattamaan uusia vakuutuslajeja. Korvausta voi hakea sähköisesti, kun kuluja on aiheutunut sairastumisesta, tapaturmasta, matkalla sattuneesta sairaudesta tai tapaturmasta. Myös muita matkustajavakuutukseen liittyviä kuluja voi hakea korvattavaksi sähköisen palvelun kautta, ja korvauksen saa parhaimmillaan saman päivän aikana.

Yritysten verkkopalvelu on maksuton talouden hallinnan työkalu

Myös yritysten verkkopalvelua uudistettiin. Verkkopalvelu on maksuton ja turvallinen talouden hallinnan työkalu, arkisto ja sähköinen palvelupiste. Verkkopalvelussa voi muun muassa tarkistaa yrityksen vakuutusturvan ja vakuutusten yksityiskohdat sekä tehdä tarvittavia muutoksia. Verkkopalvelun kautta voi myös hakea vakuutuskorvauksia, kartoittaa yrityksen riskit, tehdä lakisääteisten vakuutusten vuosi- ja kuukausi-ilmoitukset ja kysyä asiantuntijoihtamme neuvoa esimerkiksi henkilöstön palkitsemisessa, yrityksen vakuuttamisessa tai riskienhallinnan kysymyksessä. Lisäksi verkkopalvelussa voi tarkistaa laskujen maksutilanteen ja pyytää tarvittaessa avoimille laskuille maksuaikaa. Verkosta löytyy myös Tapiola Elixir -asiantuntijapalvelu, joka auttaa yrityksiä työhyvinvoinnin kehittämisessä.

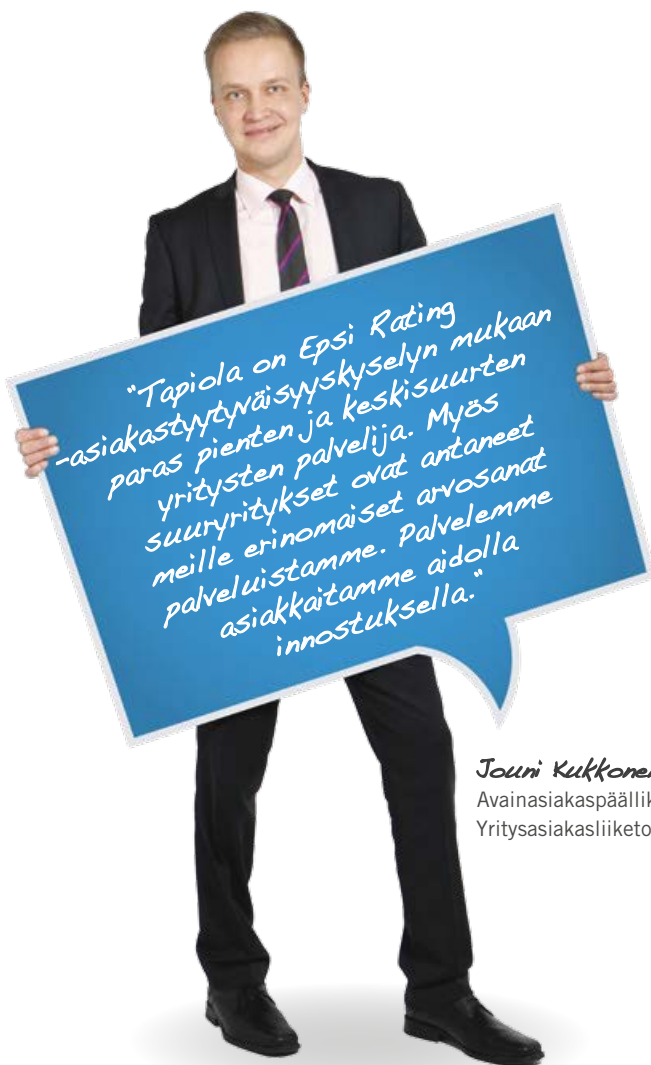


**Yritysten
verkkopalvelusta
voi kysyä
neuvoa
mm. henkilöstön
palkitsemisesta.**

Yhteistyötä Finnairin ja R-kioskien kanssa

Tapiola laajensi yhteistyöverkostoaan solmimalla yhteistyösopimuksen muun muassa Finnairin kanssa. Yhteistyösopimuksen myötä Tapiolan asiakkaat voivat käyttää Finnair Plus -pisteitään sijoitusrahastojen merkintään ja lisäksi Tapiola Varainhoito tarjoaa sekä uusille että nykyisille asiakkailleen mahdollisuuden ansaita Finnair Plus -pisteitä.

Uuden yhteistyösopimuksen myötä Tapiola avasi laskunmaksupalvelut kaikissa R-kioskeissa. Palvelusta hyötyvät eniten ne, joilla ei ole käytettävissä omaa internet-yhteyttä.



Jouni Kukkonen
Avainasiakaspäällikkö
Yritysasiakasliiketoiminta



” VASTUU

Kumppanuudet ovat konkreettinen tapa toteuttaa yhteiskuntavastuuta. Kumppanien ja yhteistyökohteiden valinnassa otetaan huomioon arvoperusteet ja kumppanuusperiaatteet. Yhteistyön tavoitteena on tuottaa hyötyjä yhteiskunnalle, kumppaneille ja Tapiolalle. Pitkäaikaiset kumppanuudet mahdollistavat myös uuden oppimisen, aktiivisen kehittämisen sekä lisäarvon tuottamisen henkilöstölle ja asiakkaille.

Sari Byman, kehityspäällikkö, yhteiskuntasuhteet ja vastuullinen yritystoiminta -yksikkö

Vastuullisuus Tapiolassa

Vastuullisuus on Tapiolassa arvojen mukainen strateginen linjaus ja perusta kaikelle toiminnalle. Vuoden 2011 aikana Tapiola on toteuttanut vastuullisuuslupauksiaan muun muassa panostamalla selkeään ja ymmärrettävään viestintään ja edistämällä suomalaisten talousosaamista.

Tapiolassa vastuullisuus on osa yhtiöryhmän arvoja ja strategiaa. Arvot ovat asiakkaiden etu, yhdessä menestyminen ja vastuu tavaksi. Tapiola on määritellyt toimintaa ohjaavat vastuullisuuslupaukset asiakkaille, henkilöstölle, ympäristölle ja yhteiskunnalle. Lupaukset sisältävät yhtiöryhmän olennaiset vastuullisuuteen liittyvät periaatteet, joita toteutetaan yhtiöissä ja yksiköissä. Vastuullisuutta mittaava osa on mukana myös ylimmän johdon tulospalkkauksessa.

Tapiola haluaa toimia vastuullisen liiketoiminnan edelläkävijänä vakuutus- ja finanssialalla Suomessa. Avoimuus, läpinäkyvyys ja jatkuva parantaminen ovat toiminnan keskeisiä periaatteita.

Taloudellisesti epävarmoina aikoina Tapiolassa tärkeään rooliin nousevat yhtiöryhmän vahvan vakavaraisuuden takaaminen, riskien hyvä hallinta ja liiketoiminnan pitkäjänteinen kehittäminen asiakkaiden edun mukaisesti.

Moniarvoinen yritystoiminta palvelee asiakkaita

Tapiolan edunvalvonnan tavoitteena on, että finanssialaa koskevaa lainsäädäntöä valmisteltaessa otetaan huomioon keskinäisten yhtiöiden erityispiirteet ja taataan eri yhtiömuodoille tasapuoliset edellytykset toimia ja kasvaa. On kuluttajan etu, että markkinoilla on erilaisia toimijoita ja tervettä kilpailua.

Tapiola on vahvasti läsnä kansainvälisillä foorumeilla ja keskinäisten yhtiöiden eurooppalaisen etujärjestön AMICEN toiminnassa. Kansainvälinen läsnäolo vahvistaa tapiolaisten asiantuntijuutta ja lisää vaikutusmahdollisuuksia.

Keskinäisessä Tapiolassa asiakas on omistaja. Tämän vuoksi yhtiöryhmän tärkein tehtävä on huolehtia asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla ja tarjota heille parasta palvelua.

Henkilöstöön panostetaan paljon

Vastuullisuuslupausten mukaisesti Tapiolassa korostetaan vastuullisen johtamisen merkitystä henkilöstön työhyvinvoinnin parantamisessa ja työyhteisön kehittämisessä. Esimiesten valmennusten avulla on saatu erinomaisia tuloksia henkilöstön työtyytyväisyyden parantamisessa. Tasa-arvoinen ja monimuotoinen työyhteisö on tärkeä pääoma ja kehityskohde Tapiolassa. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua mm. vapaaehtoistyöhön, joka vaikuttaa sisäisen ilmapiiriin ja henkilöstön taitojen kehittymiseen sekä työtyytyväisyyden ja -motivaation lisääntymiseen.

Tapiolan rooleja yhteiskunnassa



Tapiola-ryhmässä yhteiskuntavastuulla tarkoitetaan Tapiolan eri rooleja yhteiskunnassa ja vaikutuksia sidosryhmiinsä.

Tapiolan vastuu osana yhteiskuntaa

Tapiolassa vastuullisuuden edistämiseksi tehtävän työn lähtökohtana ovat yhtiöryhmän erilaiset roolit yhteiskunnassa. Vakuutusalan toimijana Tapiolalla on tärkeä tehtävä ihmisten ja yritysten lakisääteisen turvan hoitajana, kuten työeläkevakuuttajana. Vakuuttaminen on yhteisöllistä vastuunkantamista, jossa keskeistä on riskien tasaaminen eri tahojen kesken ja talouden turvaaminen onnettomuuden tai vahingon sattuessa. Finanssialan tuotteet ja palvelut ovat myös olennaisia yhteiskunnan perustoimintojen kannalta.

Yhteiskunnallisesti tärkeiden roolien lisäksi Tapiolalla on useita rooleja, jotka näkyvät sidosryhmille. Tapiola sijoittaa hoidossaan olevaa eläkevarallisuutta sekä kiinteistöihin että erilaisiin muihin sijoituskohteisiin. Kiinteistöjen omistajana Tapiolan rooli vuokranantajana ja esimerkiksi Tapiolan keskuksen kehittäjänä on merkittävä. Niin ikään työnantajana Tapiolan rooli on merkittävä: yhtiöryhmä työllistää valtakunnallisesti noin 3 000 vakuutus- ja finanssialan asiantuntijaa. Tapiola on myös tuotteiden ja palveluiden ostaja sekä veronmaksaja ja naapuri vaikuttaen monin tavoin lähiyhteisöihinsä. Yhteiskuntavastuuseen kuuluu lisäksi yhteiskunnallisesti tärkeiden asioiden tukijan ja toisinaan myös esille tuojan rooli.

Tavoitteellista toimintaa ympäristön hyväksi

Ympäristövastuu merkitsee Tapiolassa luonnonvarojen säästävää käyttöä, toiminnasta aiheutuvien ympäristövaikutusten vähentämistä, riskienhallintaa sekä ympäristöasioiden sisällyttämistä päivittäiseen työhön ja päätöksentekoon osana vastuullista toimintaa. Ympäristöpolitiikka linjaa toimintaperiaatteet ja ympäristöohjelma ohjaa ympäristölupasten toteuttamista.

Tapiola on sitoutunut Kansainvälisen kauppakamarin ICC:n julkaisemaan Elinkeinoelämän peruskirjaan kestävästä kehityksestä. YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (UN PRI) ovat Tapiola-ryhmässä allekirjoittaneet Tapiola Varainhoito, Eläke-Tapiola ja Kiinteistö-Tapiola. Tapiola on mukana myös vakuutus- ja finanssialan pohjoismaisten yhtiöiden ilmastositoumuksessa. Tapiolan pääkonttori-toiminnot ja Tampereen toimisto ovat mukana WWF:n Green Office -järjestelmässä.

”
Tapiola
panostaa
selkeään ja
ymmärrettävään
asiakas-
viestintään.



Anu Pylkkänen

Johtaja
Yhteiskuntasuhteet ja vastuullinen
yritystoiminta

Lupaukset asiakkaille

Vastuullisuuspauksissaan asiakkaille Tapiola lupaa panostaa asiakasviestinnän ymmärrettävyyteen sekä kehittää toimintaa yhdessä omistaja-asiakkaiden kanssa. Vastuullisuus ohjaa yhtiöryhmän tuotteiden, palveluiden ja sijoitustoiminnan kehittämistä.

Tapiola panostaa selkeäkielisyyteen kiinnittämällä erityistä huomiota asiakasviestinnän ja -materiaalien ymmärrettävyyteen. Ymmärrettävään kieleen kannattaa kiinnittää huomiota, sillä vakuutus- ja sijoituspalveluihin liittyvät vakuutusehdot ja tuotekuvaukset mielletään usein vaikeaselkoisiksi niiden sisältämästä tarkasta asiatiedosta johtuen. Vuoden 2011 aikana Tapiola uudisti esitteitään ja muita asiakasmateriaalejaan sekä verkkosivujaan, jotta niiden sisältö olisi helpommin omaksuttavissa.

Tapiola osallistui myös aktiivisesti useisiin eri hankkeisiin, joilla edistetään kansalaisten talousosaamista.

Omistaja-asiakkaat mukana kehittämässä toimintaa

Keskinäisenä yhtiöryhmänä Tapiolan tärkeimmän sidosryhmän muodostavat omistaja-asiakkaat, jotka ovat eri tavoin mukana yhtiöryhmän toiminnan kehittämisessä. Tärkeitä vuorovaikutuskanavia ovat asiakkaista koostuvat neuvottelukunnat, joissa on jäseniä noin 350. Merkittävä kanava on myös asiakasvaliokunta, joka koostuu Tapiolan alueellisten neuvottelukuntien jäsenistä. Asiakasvaliokunnan tehtävänä on arvioida Tapiolan keskinäisyyden toteutumista asiakkaan kuulemisen, työnantajakuvan ja vastuullisuuden näkökulmista.

Asiakkaat voivat osallistua Tapiolan tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen myös Suunnannäyttäjä-asiakaspaneelissa, johon on liittynyt reilut 2 300 asiakasta. Tapiola hyödyntää paneelin jäseniä palvelujen ideoinnissa ja kehittämisessä. Osallistuminen kyselyihin ja toimintaan on vapaaehtoista.

Vastuullisuus ohjaa sijoitustoimintaa

Vastuullisuus on tärkeä osa Tapiolan sijoitustoimintaa. Eläke-Tapiola, Tapiola Varainhoito ja Kiinteistö-Tapiola ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet. Yhtiöt saavat vuosittain palautetta onnistumisestaan vastuullisessa sijoittamisesta ja saatu palaute on ollut myönteistä.

Eläke-Tapiola tuntee kaikki sijoituskohteensa ja arvioi niiden toimintaa myös ilmastonmuutokseen vaikuttamisen osalta. Tapiola Varainhoito julkaisee suorien osakerahastojensa ja yritysrahoituksen kuukausikatsauksissa sijoituskohteiden vastuullisuusjakauman. Jakaumassa kerrotaan, kuinka monta prosenttia sijoitussalkkuun kuuluvista yrityksistä on hoitanut vastuunsa ympäristö- ja sosiaaliskysymyksissä kiittävästi, hyvin, tyydyttävästi tai heikosti. Uusi käytäntö parantaa sijoittajan mahdollisuuksia seurata sijoitusrahastojen vastuullisuutta. Kiinteistö-Tapiolan sijoitustoiminnassa vastuullisuus on mukana arvoketjun kaikissa vaiheissa.

”Lähes
3 000
asiakasta

vaikuttaa aktiivisesti Tapiolan toiminnan kehittämiseen.



Matti Kuittinen
Arkkitehti ja yrittäjä,
Tapiolan asiakas-
valiokunnan jäsen

Lupaukset henkilöstölle

Vastuullisuuslupauksissaan henkilöstölle Tapiola painottaa erityisesti vastuullisuuteen kannustavan johtamiskulttuurin ja työhyvinvoinnin kehittämistä sekä ammattitaitoisen henkilöstön osaamisen jatkuvaa kehittämistä.

”

Esimiehistä

87 %

sai erinomaisen tai hyvän arvosanan henkilöstökyselyssä.

A lkuvuonna 2011 tapiolalaiset vastasivat Yhteinen onnistuminen -ilmapiiritutkimukseen, jolla mitataan työnantajakuvan ja yrityskulttuurin kehittämistä sekä henkilöstön työtyytyväisyyttä. Tutkimuksen perusteella ilmapiiri yhtiöryhmässä oli hyvä ja erityisesti esimiestyössä oli tapahtunut kehitystä. Esimiestyötä on Tapiolassa järjestelmällisesti kehitetty muun muassa JET-valmennusohjelmien avulla. Valmennusohjelman osallistui vuoden 2011 aikana 44 esimiestä.

Tukea johtamiseen ja esimiestyöhön toi myös vuoden 2011 alussa voimaan tullut henkilöstöhallinnon organisaatiomuutos. Muutoksen johdosta täysin keskitetystä henkilöstöhallinnosta luovuttiin ja osa henkilöstöpalveluiden toiminnoista hajautettiin yhtiöihin, lohkoille ja yksiköihin. Muutoksen tavoitteena oli liittää osaamisen kehittämisen lähemmäs liiketoiminnan kehittämistä ja tehostaa henkilöstöasioiden viestintää esimiehille ja henkilöstölle.

Tapiola sai asiakasvaliokunnaltaan arvion yhtiöryhmästä työnantajana. Raportissaan asiakasvaliokunta antoi arvokkaita kehitysehdotuksia esimerkiksi urakierron lisäämisestä ja Tapiolan työnantajakuvan kehittämisestä.

Vastuullisuus yhteistoimintaneuvotteluissa

Tapiola-ryhmässä käytiin loppuvuonna 2011 yhteistoimintaneuvottelut henkilömäärän vähentämiseksi sekä organisaatiomuutosten tekemiseksi. Neuvotteluiden syynä olivat kannattavuuden parantaminen, toiminnan tehostaminen, kustannussäästöjen aikaansaaminen ja kehittämisen toimintamallin muutos. Tapiola joutui ensimmäistä kertaa turvautumaan laajoihin tuotannollistaloudellisiin yhteistoimintamenetelyihin 30-vuotisen historiansa aikana.

Yt-prosessin aikana panostettiin erityisesti avoimeen viestintään henkilöstölle ja esimiestehtävissä toimivien tuke-



Sirpa Kaisanlahti
Henkilöstöjohtaja
Henkilöstö- ja sisäiset palvelut

miseen. Työntekijät saivat kommentoida yt-aiheisia juttuja verkkolehdeissä ja kommentteihin vastattiin. Esimiehet valmennettiin käymään irtisanomiskeskustelut henkilöstöä kunnioittavalla tavalla.

Neuvottelujen lopputuloksena työt loppuivat 139 henkilöltä. Lisäksi toteutettiin organisaatiomuutoksia, joista yksi merkittävimpiä oli yhtiöryhmän keskitetyn kehittämistoiminnan perustaminen. Henkilöstön luonnollinen poistuma ja muu vaihtuvuus hyödynnettiin täysimääräisesti. Irtisanotuille henkilöille taattiin määriteltujen henkilöstöetuuksien voimassaolo sovituksi ajaksi työsuhteen päättymisen jälkeen.

Tapiola tukee irtisanottuja henkilöitä monin eri tavoin. Heitä muun muassa valmennetaan uusien työpaikkojen löytämiseksi. Tapiola on järjestänyt sekä työpaikkansa säilyttäneille henkilöille että irtisanotuille luentoja ja tarjonnut keskustelutukea.

Lupaukset ympäristölle

Ympäristölupauksissaan Tapiola lupaa vähentää kuormaa ympäristölle ja ilmastolle, tuoda enemmän painoa ympäristöriskien hallintaan sekä osallistua keskusteluun ilmastomuutoksesta.

Tapiolan pääkonttoritoiminnot ja Tampereen toimisto ovat mukana WWF:n Green Office -järjestelmässä, joka edellyttää jatkuvaa parantamista muun muassa energian ja veden kulutuksen, hankintojen, paperin käytön, matkustamisen ja jätehuollon osalta. Tapiola toteuttaa ympäristölupauksiaan yhtiöryhmän ympäristöohjelman ohjaamana.

Vuoden 2011 aikana yhtiöryhmässä panostettiin erityisesti sähköisten palvelujen kehittämiseen, minkä avulla vähennetään paperinkulutusta ja kuljetusten aiheuttamaa ympäristökuormitusta. Tapiola kannusti sekä henkilöstöään että asiakkaitaan säästämään ympäristöä ja valitsemaan paperittoman palvelun eli sähköiset vakuutuspostit ja sähköisen laskutuksen. Vuoden alussa paperittoman palvelun oli valinnut jo yli 45 000 asiakasta. Kun 10 000 asiakkaan rajapyykki ylitettiin, Tapiola lahjoitti 10 000 euroa vesien suojeluun Suomen Luonnonsuojeluliiton kautta.

Mikko Somersalmi
Ympäristöpäällikkö
Kiinteistö-Tapiola



Espoon ensimmäinen kaukokylmäjärjestelmä Tapiolaan

Espoossa sijaitsevan Tapiolan keskuksen suurimpana kiinteistönomistajana Kiinteistö-Tapiola on merkittävästi mukana uusiutuvan keskustan kehittämisessä. Kiinteistö-Tapiola sopi yhdessä Fortumin kanssa Espoon ensimmäisen energiatehokkaan kaukokylmäjärjestelmän rakentamisesta. Järjestelmän ansiosta alueen rakennusten lämmitys- ja jäähdytysenergian kulutus ei kasva, vaikka rakennusten tilat kaksinkertaistuvat lähivuosina uudistuvassa keskuksessa.

Kiinteistö-Tapiola allekirjoitti helmikuussa 2011 kiinteistöalan kansallisen toimitiloja koskevan energiatehokkuussopimuksen. Kiinteistö-Tapiolan tavoitteena on vähentää energiankulutusta yhteensä kuusi prosenttia vuosien 2010–2016 aikana, kun vertailuvuosi on 2010. Tapiolan omistamien toimisto- ja liikekiinteistöjen sähkön kulutus vuonna 2011 aleni 3 prosenttia, lämmön kulutus 4 prosenttia ja veden kulutus 2 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna.

Vihreää sähköä ja energianeuvontaa

Ympäristökysymykset otetaan huomioon myös Tapiolan kiinteistöissä. Vuonna 2011 Tapiola teki sopimuksen uusiutuvalla energialla tuotetun vihreän sähkön hankkimisesta Tapiolan toimistoille. Vuoden 2012 alusta lähtien Tapiolan toimistoilla käytetään vesivoimalla tuotettua sähköä. Vihreän sähkön käyttö vähentää hiilidioksidipäästöjä ja pienentää siten Tapiolan toiminnasta aiheutuvaa ilmastokuormitusta.

Tapiola aloitti Suomen Luonnonsuojeluliiton kanssa yhteistyön energiansäästön edistämiseksi. Ilmastomuutoksen kannalta merkittävään asiaan tartuttiin käynnistämällä valtakunnallinen energianeuvontahanke, jossa tarjotaan taloyhtiöille ja kuluttajille energiakartoituksia ja -neuvontaa sekä ratkaisuja energian säästämiseksi.

45 000
asiakasta on valinnut
paperittoman palvelun.

Lupaukset yhteiskunnalle

Vastuullisuuslupauksissaan yhteiskunnalle Tapiola lupaa olla aloitteellinen yhteiskuntavastuun arvovaikuttaja ja vastuullisuuden edistäjä yhteiskunnassa. Vakavaraisella liiketoiminnallaan Tapiola tukee myös yhteiskunnallista vakautta.

**Tapiola lahjoitti
yliopistoille
950 000
euroa tieteen ja
tutkimuksen tukemiseksi.**

Tapiola osallistui vuoden aikana useisiin yhteiskunnallisesti tärkeistä ja ajankohtaisista asioista käytyihin keskusteluihin. Kuopiossa ja Turussa järjestettyjen Tapiola Akatemia -keskustelufoorumien aiheena olivat ikääntyvien ihmisten hoivapalveluiden turvaaminen. Myös Proud age -hankkeessa nostettiin esille ikääntymisen myönteisiä puolia sekä ikäntyneiden hyvinvoinnin lisäämistä. Työurien pidentäminen ja työhyvinvointi ovat myös olleet Tapiolan julkisuudessa ja asiakaskohtaamisissa esiin nostamia teemoja.

Tapiola tekee yhteistyötä suomalaisten yliopistojen kanssa, ja on tukenut lahjoituksin useita yliopistoja valtakunnallisuuden ja tieteenalojen monipuolisuuden perusteella.

Vastuullista vaikuttamista kumppaneiden kanssa

Tapiola edistää Suomen Punaisen Ristin kanssa valtakunnallista ystävätoimintaa, ja vuonna 2011 toteutettiin ensimmäistä kertaa ystäväkuukausi-kampanja. Suomen Luonnonsuojeluliiton kanssa Tapiola tekee yhteistyötä valtakunnallisen energiatehokkuuden kehittämiseksi.

Lisäksi Tapiola oli mukana nuorten Nou Hätä! -pelastustaitokampanjassa, jossa tuettiin koululaisten opetusta vahinkojen ennaltaehkäisemiseksi ja hätätilanteissa toimimiseksi. Tapiola on tukenut myös kehitysmaiden yrittäjyyttä Kirkon Ulkomaanavun Naisten Pankki -rahaston kautta.



Milla Kurki
Kehittämispäällikkö
Tapiola Pankki

Taloudellista osaamista edistetään monin tavoin

Suomalaisten talousosaamisen lisääminen on tärkeä teema finanssiyhtiöille. Tapiola edistää talousosaamista useissa eri hankkeissa, kuten Kuluttajatutkimuskeskuksen TOKATA-hankkeessa, jossa tutkitaan parhaita käytäntöjä nuorten taloudellisen osaamisen edistämiseksi. Marttojen kanssa tehdään yhteistyötä nuorten aikuisten talousosaamisen parantamiseksi ja Eläkeliiton kanssa tuetaan senioreita talouden hallinnan kysymyksissä. Finanssialan Keskusliiton hankkeessa tehtiin nuorille Zaldo-verkkosivusto, jossa opetetaan taloudellisen osaamisen keskeisiä asioita.



”

TALOUS

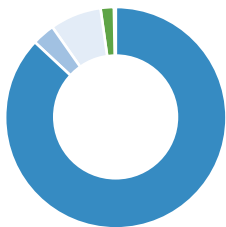
Tapiola Varainhoito muutti sijoitusstrategiaansa kilpailijoitaan varovaisemmaksi keväällä 2011. Tämä tarkoitti osakeriskin vähentämistä yhdistelmärahastoista ja asiakasvarainhoitosalkuista ja varojen siirtämistä turvaan vähempiriskisiin korkosijoituksiin. Tällä päätöksellä Tapiola säästi rahasto- ja varainhoitoasiakkaidensa rahoja, kun osakkeiden arvot laskivat voimakkaasti heinä–elokuussa.

Jari Järvinen, pääekonomisti, apulaisjohtaja, Tapiola Varainhoito Oy

Taloudellinen katsaus

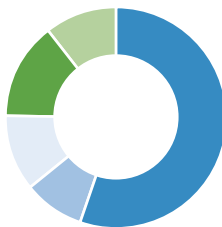
Tapiola-ryhmän ja yhtiöiden taloudellisia avainlukuja vuodelta 2011.

Tapiola-ryhmän
asiakasmäärien jakauma
31.12.2011, kpl



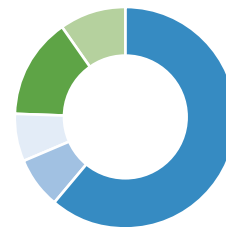
Kotitalousasiakkaat ja asunto-osakeyhtiöt	775 141
Maatila-asiakkaat	30 212
Yrittäjäasiakkaat	64 682
Pk-yritykset	17 466
Suurasiakkaat	1 016

Asiakkaiden jakauma
vahinkovakuutuksen maksutulon
mukaan 31.12.2011, %



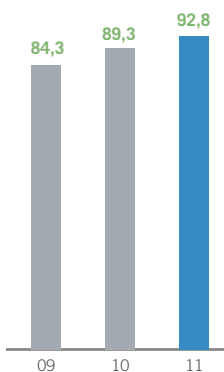
Kotitaloudet	55,4
Maatilat	8,9
Yrittäjät	11,0
Pk-yritykset	14,3
Suurasiakkaat	10,4

Asiakkaiden jakauma
henkivakuutuksen maksutulon
mukaan 31.12.2011, %

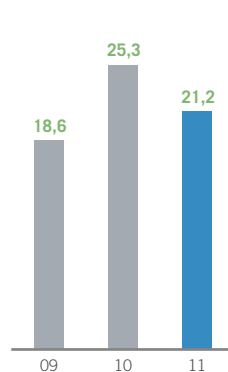


Kotitaloudet	61,2
Maatilat	7,6
Yrittäjät	7,0
Pk-yritykset	14,5
Suurasiakkaat	9,7

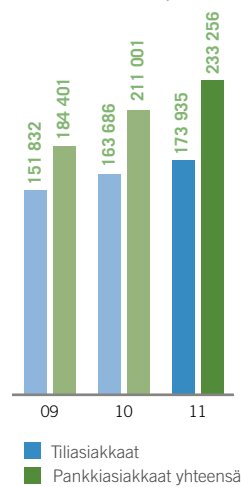
Vahinko- ja Henki-
Tapiolan jakamat
omistaja-asiakasedut
2009–2011, milj. e



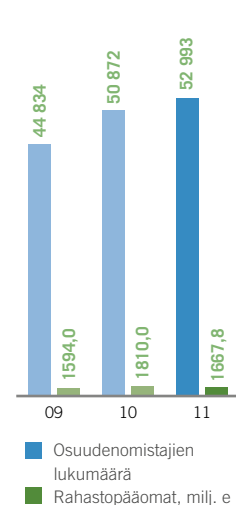
Eläke-Tapiolan
asiakashyvitykset,
2009–2011, milj. e



Tapiola Pankin
asiakkaiden määrä
2009–2011, kpl



Tapiola Varainhoidon
hallinnoimat rahastopääomat
ja osuudenomistajien
lukumäärä 2009–2011



Taloudelliset tunnusluvut

Tapiola-ryhmän yhtiöiden liikevaihto, milj. e

	2011	2010	2009
Vahinko-Tapiola	836,0	803,8	806,3
Henki-Tapiola	343,3	459,6	462,1
Tapiola Pankki Oy	67,1	55,5	55,8
Tapiola Varainhoito Oy	15,5	15,9	12,0
Kiinteistö-Tapiola-konserni	11,5	8,9	7,5
Tieto-Tapiola Oy	84,4	84,0	80,7

Tapiola-ryhmän yhtiöiden vakuutusmaksutulo, milj. e

Vahinko-Tapiola	712,3	691,9	675,1
Henki-Tapiola	282,9	256,1	233,1

Tapiola-ryhmän vakuutusyhtiöiden sijoitustoiminnan tuotto käyvin arvoin, milj. e

Vahinko-Tapiola	3,4	5,4	7,2
Henki-Tapiola	3,7	4,9	7,0

Tapiola-ryhmän yhtiöiden liikutulokset, milj. e

Vahinko-Tapiola	-45,7	7,2	83,0
Henki-Tapiola	25,5	4,1	66,8
Tapiola Pankki Oy	4,5	1,8	1,7
Tapiola Varainhoito Oy	1,3	3,1	0,5
Kiinteistö-Tapiola-konserni	2,9	0,8	0,7
Tieto-Tapiola Oy	-0,9	1,6	1,3

Tapiola-ryhmän yhtiöiden vakavaraisuus

Vahinko-Tapiola	vastuunkantokyky, %	194,3	206,7	203,6
Henki-Tapiola	vakavaraisuuspääoma, % vastuuvasta	19,5	18,1	17,3
Tapiola Pankki Oy	vakavaraisuussuhde, ensisijaiset omat varat, %	11,8	10,1	12,3
Tapiola Pankki Oy	vakavaraisuussuhde (Basel II), %	15,3	13,7	16,3
Tapiola Varainhoito Oy	vakavaraisuussuhde (Basel II), %	22,6	25,9	37,6
Kiinteistö-Tapiola-konserni	omavaraisuusaste, %	40,1	67,8	42,6
Tieto-Tapiola Oy	omavaraisuusaste, %	4,1	6,9	6,4

Eläke-Tapiolan avainluvut

Liikevaihto, milj. e	1735,8	1 839,5	1 891,3
Vakuutusmaksutulo, milj. e	1 490,5	1 425,7	1 388,0
Sijoitustoiminnan tuotto-% käyvin arvoin	-3,1	10,8	13,5
Kokonaistulos, milj. e	-521,2	575,4	583,1
Toimintapääoma, % vastuuvasta	22,3	29,6	23,7
Hoitokustannussuhde	76,9	81,6	84,2
Toimintapääoma suhteessa vakavaraisuusrajaan	3,6	3,0	3,0

Toimitusjohtajien katsaukset

Tapiola-ryhmän vakavaraisuus säilyi vahvana ja ryhmän kaikkien liiketoiminta-alueiden volyymit kasvoivat poikkeuksellisen haastavasta taloudellisesta toimintaympäristöstä huolimatta. Sijoitustoiminta onnistui haasteelliseen sijoitusmarkkinaan nähden hyvin.

Vahinko-Tapiola

Vahinko-Tapiolan vakuutusmaksutulo kasvoi 3,0 prosenttia 712,3 miljoonaan euroon. Vahinko-Tapiolan liike-tulos oli muun muassa poikkeuksellisesta vastuuvelan täydennyskirjauksesta johtuen 45,7 miljoonaa euroa tappiollinen, kun se vuotta aikaisemmin oli 7,2 miljoonaa euroa voitollinen. Sijoitustoiminnan arvostuserojen muutos heikensi kokonaistulosta 6,8 miljoonalla eurolla –52,5 miljoonaan euroon.

"Kuluneena vuonna onnistuimme sijoitustoiminnassa heikosta sijoitusmarkkinasta huolimatta erinomaisesti. Vakuutustoiminnassa tulosta rasittivat lakisääteiseen tapaturmavakuutukseen ja liikennevakuutukseen tehdyt korvausvastuun täydennykset sekä korvauskuluja kasvattaneet Tapanin- ja Hannunpäivän myrskyt", sanoo toimitusjohtaja **Juha-Pekka Halmeenmäki**.

Sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin oli 3,4 prosenttia. Sijoitustoiminnan nettotuotot tuloslaskelmassa kasvoivat 4,2 prosenttia 103,1 miljoonaan euroon.

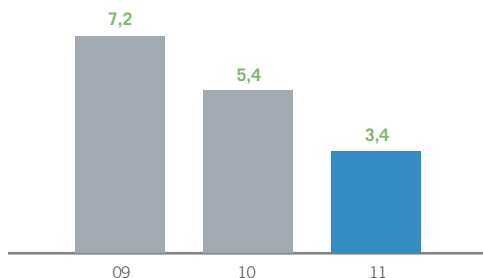
Korvauskulut kasvoivat 62,2 miljoonalla 644,7 miljoonaan euroon. Eliniän pidentymisen johdosta Vahinko-Tapiola korotti liikenne- ja tapaturmavakuutuksesta maksettavien eläkkeiden korvausvastuuta yhteensä 16,4 miljoonalla eurolla. Tämän lisäksi lakisääteisten lajien eläkepäätomat ja

kollektiivivaraus kasvoivat vuonna 2011 selvästi. Vastuiden kasvu kohdistuu tilivuotta edeltäviin vuosiin.

Yhtiön vakavaraisuuspääoma oli 1 296,6 miljoonaa euroa. Vastuunkantokyky eli vakavaraisuuspääoma suhteessa vakuutusmaksutuottoihin oli 194,3 prosenttia, kun se vuotta aikaisemmin oli 206,7 prosenttia. Vahinko-Tapiolan vakavaraisuusasemaa on pidettävä alalla erittäin vahvana.

Vahinko-Tapiolan konsernin omistaja-asiakasetujen kokonaisarvo nousi 87,1 miljoonaan euroon, kun otetaan huomioon asiakashyvitykset, keskittämisalennukset, palveludet ja yhteistyösopimusten perusteella maksetut alennukset.

Vahinko-Tapiolan sijoitustoiminnan tuotto 2009–2011, %



”Panostimme erilaisiin poikkeustilanteisiin varautumiseen korvauspalvelussamme, jotta palvelu olisi asiakkaillemme mahdollisimman sujuvaa. Sijoitustoiminnassa onnistuimme erinomaisesti haastavasta sijoitusympäristöstä huolimatta.

Juha-Pekka Halmeenmäki
Toimitusjohtaja
Vahinko-Tapiola

Henki-Tapiola

Henki-Tapiolan liikevoitto kasvoi 25,5 miljoonaan euroon edellisen vuoden 4,1 miljoonasta. Sijoitustoiminnan arvostuserojen muutos kasvatti kokonaistulosta 9,2 miljoonalla eurolla 34,7 miljoonaan euroon.

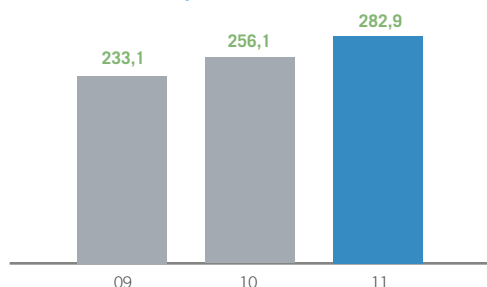
Maksutulo kasvoi 10,4 prosenttia 282,9 miljoonaan euroon vastoin alan yleistä kehitystä. Finanssialan Keskusliiton arvion mukaan henkivakuutusyhtiöiden maksutulo aleni edellisvuodesta yli 30 prosentilla.

"Kasvoimme strategiamme mukaisesti kaikissa henkivakuutuslajeissa sekä yksityisasiakas- että yritysasiakassegmenteissä", sanoo toimitusjohtaja **Minna Kohmo**.

Henki-Tapiolan maksutulon markkinaosuus vahvistui kaikissa Finanssialan Keskusliiton tilastoimissa vakuutuslajeissa – niin yksityistalouksissa kuin yrityksissäkin.

Henki-Tapiolan tulos säästämispalveluissa kasvoi edelleen. Tämä tapahtui erityisesti vakuutuksellisten varainhoitoratkaisujen, Tapiola Private -myynnin ja Vauras-varallisuuden hoitopalvelun kautta. Tavoitteiden saavuttamista auttoi myös innostuneen vastaanoton saanut Tapiola Asuntosijoitus-kapitalisaatiosopimus, joka myytiin nopeasti loppuun.

Henki-Tapiolan vakuutusmaksutulo
2009–2011, milj. e



Sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin ilman sijoitussidonnaisen vakuutuksen sijoitusten tuottoja oli 3,7 prosenttia. Sijoitustoiminnan nettotuotot tuloslaskelmassa olivat 85,6 miljoonaa euroa.

Maksetut korvaukset nousivat 14,0 prosenttia 278,3 miljoonaan euroon.

Vakavaraisuusaste eli vakavaraisuuspääoma suhteessa vastuovelkaan nousi 19,5 prosenttiin. Asiakasetujen määrä nousi 10,3 miljoonaan euroon edellisen vuoden 8,4 miljoonasta.



” Tavoitteidemme mukaisesti markkinaosuutemme vahvistui kaikissa henkivakuutuslajeissa. Tuloksemme on kehittynyt hyvin säästämispalveluissa.

Minna Kohmo

Toimitusjohtaja
Henki-Tapiola

Eläke-Tapiola

"Eläke-Tapiolan vakavaraisuus kesti hyvin sijoitusvuoden 2011 heikon osakemarkkinoiden kehityksen. Listattuja osakesijoituksia lukuun ottamatta kaikki muut omaisuusluokat – noin neljä viidesosaa sijoituksista – tuottivat positiivisesti viime vuonna", sanoo toimitusjohtaja **Satu Huber**.

Erityisen hyvään, lähes 14 prosentin tuottoon ylsivät pääomasijoitukset. Lisäksi noteeraamattomat osakesijoitukset tuottivat yli 18 prosenttia ja kiinteistösijoitukset 6 prosenttia. Myös hedge-rahastot tuottivat hyvin ja saavuttivat asetetut tavoitteet.

Eläke-Tapiolan sijoitusten tuotto käyvin arvoin laskettuna oli –3,1 prosenttia. Sijoitusten kymmenen vuoden keskimääräiset tuotot ovat edelleen hyvällä tasolla, 5,1 prosentissa.

Eläke-Tapiolan vakavaraisuusaste eli toimintapääoma vastuvelasta oli 22,3 prosenttia ja 3,6-kertainen vakavaraisuusrajaan nähden. Ilman tilapäisiä lakimuutoksia vakavaraisuusaste olisi ollut 17,4 prosenttia ja vakavaraisuus-
asema 2,8.

” Olemme onnistuneet pitämään kymmenen vuoden keskimääräiset tuotot edelleen hyvällä tasolla. Myös vakavaraisuutemme on säilynyt hyvänä. Lisäksi olemme ylpeitä sujuvasta vakuutusten ja eläkepäätösten käsittelystä.



Satu Huber

Toimitusjohtaja
Eläke-Tapiola

Jatkuu >

Toimintapääoman korkea taso mahdollistaa edelleen kilpailukykyiset asiakashyvitykset. Arvio asiakashyvityksistä on 21,2 miljoonaa euroa, joka on 0,36 prosenttia palkkasummasta.

Eläke-Tapiolan sijoitustoiminta sai YK:n vastuullisen sijoittamisen vuosittaisessa arvioinnissa syyskuussa 2011 erinomaiset tulokset. Yhtiön sijoitukset lähes kaikilla osa-alueilla olivat parhaiden joukossa. Vastuullisen sijoittamisen periaatteiden toteuttaminen on tuonut yhtiölle viimeisen kymmenen vuoden aikana suomalaisten työeläkeyhtiöiden kärkeksi kuuluvat tuotot. ”Lisäksi Euroopan eläkevarojen sijoitusmarkkinoita arvioiva Investment and Pensions Europe -organisaatio valitsi Eläke-Tapiolan Suomen parhaaksi eläkevarojen sijoittajaksi vuonna 2011 toisena vuotena peräkkäin”, Huber sanoo.

Eläke-Tapiola hoitaa vakuutusten ja eläkepäästösten käsittelyn ripeästi. Vakuutusten hoitoprosessin kehittyminen ja esimerkiksi vuosilaskentojen nopeutuminen on näkynyt asiakastytyväisyyden selkeänä parantumisena. Kaikki eläkepäästökset annettiin vähintään 10 prosenttia nopeammin kuin alalla keskimäärin.

Eläke-Tapiolan sijoitusten allokatio riskin mukaan 31.12.2011, %



Tapiola Pankki

Tapiola Pankin liikevoitto kasvoi 4,5 miljoonaan euroon edellisen vuoden 1,8 miljoonasta eurosta. Liikevaihto nousi 20,8 prosentilla 67,1 miljoonaan euroon.

Pankin korkokate nousi 25,7 prosentilla 17,7 miljoonaan euroon. Palkkiotuotot kasvoivat 15,4 prosentilla 17,8 miljoonaan euroon. Antolainaus kasvoi 11,0 prosentilla 1500,4 miljoonaan euroon ja ottolainaus 13,3 prosentilla 1625,9 miljoonaan euroon.

”Tuloksemme oli odotuksia parempi. Pääasiallisena syynä tähän oli onnistuminen sijoitustoiminnassa ja korkokatteen kasvaminen kevään ja kesän korkotason nousun myötä. Tulokseen vaikuttivat myös maksuliikennepalveluista saatavien palkkiotuottojen kasvaminen ja vuosi sitten käynnistetyn arvopaperivälitystoiminnon tuoto”, sanoo toimitusjohtaja **Marja Pajulahti**.

Pankin asiakasmäärä kasvoi 22 000 asiakkaalla katsauskauden aikana 233 000 asiakkaaseen. Tiliasiakkaiden määrä nousi 10 000 asiakkaalla 174 000 asiakkaaseen.

Vakavaraisuussuhde oli 15,3 prosenttia, kun se vuosi sitten vastaavana ajankohtana oli 13,7 prosenttia. Ensijaisten omien varojen osuus oli 11,8 prosenttia. Vakavaraisuutta vahvistettiin katsausvuonna tulevan pankkien vakavaraisuussäntelyn kiristymisen vuoksi.

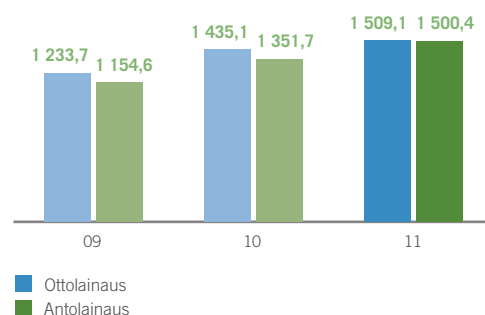
Pajulahden mukaan Tapiola Pankin tavoitteena on pitää tulos myös kuluvana vuonna voitollisena haasteellisesta taloudellisesta tilanteesta huolimatta. ”Asuntolainojen alhaiset marginaalit jätävät historiaan pankkien jälle-rahituksen kallistumisen vuoksi. Odotamme ihmisten varallisuuden kasvaessa kiinnostuksen varainhoidollisiin palveluihin lisääntyvän.”



”Asiakasmäärämme kasvu pysyi hyvällä tasolla talouden epävarmuudesta huolimatta. Asiakastytyväisyys oli erittäin hyvä ja asiakkaamme arvioivat asuntolainamme alan parhaiksi pankkien lainavertailussa.

Marja Pajulahti
Toimitusjohtaja
Tapiola Pankki

Tapiola Pankin otto- ja antolainauspääomat 2009–2011, milj. e.



Tapiola Varainhoito

Tapiola Varainhoito teki myös haasteellisessa sijoitusympäristössä odotuksia paremman tuloksen. Tapiola Varainhoidon hallinnoitujen asiakasvarojen määrä kasvoi 8,8 prosentilla 6408,8 miljoonaan euroon ja osuudenomistajien määrä kasvoi reilulla 2000 osuudenomistajalla 52993 osuudenomistajaan. Tapiola Varainhoidon markkinaosuus Suomeen rekisteröityjen sijoitusrahastojen rahastopääomista nousi 3,0 prosenttiin. Yhtiö oli vuodenvaihteessa Suomen kahdeksanneksi suurin rahastoyhtiö.

"Erityisen ilahduttavaa oli omaan näkemykseemme perustunut sijoitusten hyvä allokaatio, sen ansiosta sijoitusmarkkinaan nähden erinomaiset tuotot ja poikkeuksellisen tyytyväiset asiakkaat. Vaikka markkinoilla sijoitusvuosi 2011 oli tuomittu "menetetyksi", saivat Tapiola Varainhoidon rahasto- ja varainhoitoasiakkaat nauttia sijoitusmarkkinaan nähden hyvistä tuotoista. Merkittävä asia oli myös instituutioasiakaiden määrän kasvu ja asiakassuhteiden kehittyminen", sanoo toimitusjohtaja **Tom Liljeström**.

Lukumääräisesti eniten kasvoi yksityisasiakkaiden määrä, kun taas euromääräisesti eniten kasvua oli instituutioasiakaiden ja Private-varainhoitoasiakkaiden Tapiolalle hoidettavaksi valtuuttamassa varallisuudessa.

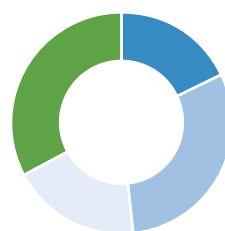
Tapiola Varainhoidon liikevoitto ylitti asetetun tavoitteen ollen 1,3 miljoonaa euroa. Liikevaihto oli 15,5 miljoonaa euroa. Vakavaraisuussuhde oli 22,6 prosenttia, kun se vuotta aikaisemmin vastaavana ajankohtana oli 25,9 prosenttia.

Myynnin ja markkina-aseman hyvästä kehityksestä huolimatta haasteita aiheuttivat kesän jälkeen markkinoiden laskevat omaisuusarvot. *"Valtioiden velkakriisin purkaminen kestää useita vuosia, mikä näkyy epävakauteena markkinoilla myös lähivuosina",* Liljeström sanoo.

" Onnistuimme sijoitustoi-
minnassamme markkinaan
nähdessä hyvin ja kasvatimme se-
kä osuudenomistajien että insti-
tuutiosijoittajien määrää. Myös
hallinnoimamme asiakasvarojen
määrä kasvoi merkittävästi.

Tom Liljeström
Toimitusjohtaja
Tapiola Varainhoito

Tapiola Varainhoidon hallinnoimien
rahastopääomien jakautuminen
31.12.2011, milj. e.



Lyhyt korko	298,0 (241,8)
Pitkä korko	511,5 (538,2)
Yhdistelmä	312,5 (331,4)
Osake	545,8 (699,0)

Suluissa vuoden 2010 luvut.

Kiinteistö-Tapiola-konserni

Kiinteistö-Tapiola-konsernin liiketoiminta kehittyi strategian mukaisesti kannattavasti kasvaen. Liikevaihto kasvoi 29,1 prosenttia 11,5 miljoonaan euroon ja liikevoitto nousi 2,9 miljoonaan euroon edellisen vuoden 0,8 miljoonasta eurosta. Kiinteistö-Tapiola-konsernin muodostavat emoyhtiö Kiinteistö-Tapiola Oy ja kiinteistörahastoliiketoiminnan hallinnointiyhtiöt.

"Merkittävin osa liikevaihdon kasvusta muodostui kiinteistörahastojen kiinteistökannan kasvusta ja rahastokehittämisen palkkiosta. Kiinteistörahastoliiketoiminta on edelleen vahvassa kasvussa", sanoo toimitusjohtaja **Vesa Immonen**.

Hallinnoidun kiinteistökannan markkina-arvo kasvoi 222,5 miljoonalla 2761,9 miljoonaan euroon. Asiakkaille toteutettiin kiinteistöninvestointeja 284,6 miljoonalla eurolla ja kiinteistömyyntejä 10,8 miljoonalla eurolla. Vuokrattava pinta-ala kasvoi 1,2 miljoonaan neliometriin, joka sisältää toimisto-, liike-, logistiikka-, hotelli- ja asuinkiinteistöjä.

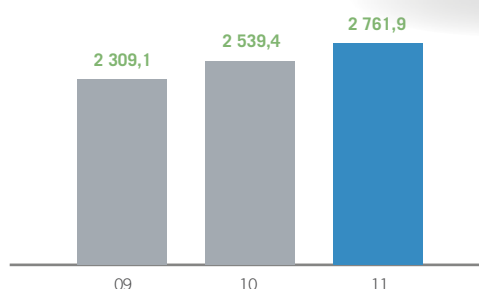
Konsernin maksuvalmius nousi erittäin hyvälle tasolle.

Kasvu jatkuu tulevan vuoden aikana erityisesti kiinteistörahastoliiketoiminnassa. Nykyisten asiakkuuksien kasvun lisäksi hallinnoitavaa varallisuutta on tavoitteena kasvattaa myös uusilla salkunhoitoasiakkuuksilla. Konsernin hallinnoiman kiinteistövarallisuuden kokonaisarvon ennakoidaan kasvavan vuoden 2012 loppuun mennessä noin kolmeen miljardiin euroon, Immonen sanoo.

" Kiinteistö-Tapiola kehittyi
kiinteistövarainhoitajaksi.
Merkittävin liikevaihdon kasvu
muodostui kiinteistörahastojen
kiinteistökannan kasvusta ja
rahastokehittämisen palkkiosta.

Vesa Immonen
Toimitusjohtaja
Kiinteistö-Tapiola

Kiinteistö-Tapiola-konsernin
hallinnoiman kiinteistövarallisuuden
markkina-arvo 2009–2011, milj. e



Tieto-Tapiola

ICT-kokonaispalveluja Tapiolalle tarjoava Tieto-Tapiola on Vahinko-Tapiolan tytäryhtiö. Vuoden aikana yhtiö hoiti koko Tapiola-ryhmän ja Keskinäisen Vakuutusyhtiö Turvan IT-palvelut sekä pääosan Keskinäisen Eläkevakuutusyhtiö Eteran järjestelmien kehitys-, ylläpito- ja käyttöpalveluista.

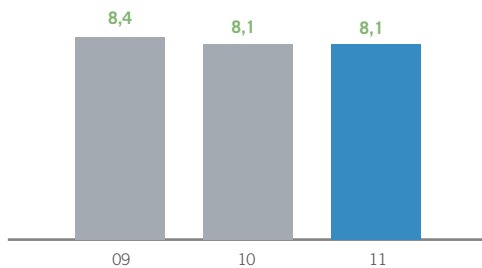
Yhtiön liikevaihto kasvoi edellisvuodesta 0,5 prosenttia. Kokonaismyynti oli 84,4 miljoonaa euroa.

Liikevoitto oli 0,9 miljoonaa euroa tappiollinen.

Kehittämisen osuus kokonaispalveluista oli 33,9 prosenttia. Vuoden aikana oli käynnissä yhteensä 40 asiakasprojektia. Ostettujen palvelujen määrä kasvoi 11,3 prosenttia edellisestä vuodesta.

Kysynnän voimakas väheneminen loppuvuodesta johti toiminnan sopeuttamiseen ja yt-neuvotteluihin henkilökunnan vähentämiseksi. Henkilömäärä väheni yhteensä 74 henkilöllä. Tapiola-ryhmän kehittämistoimintojen uudelleenorganisoinnin vuoksi Tieto-Tapiolasta siirtyi Tapiolaan liikkeenluovutuksella 20 henkilöä. Lisäksi Tapiola-ryhmän henkilöstöpalvelujen keskittämisen johdosta yhtiöstä siirtyi Tapiolaan liikkeenluovutuksella viisi henkilöä.

Tieto-Tapiolan asiakkaiden tyytyväisyyden keskiarvo 2009–2011



Lisäksi kustannussäästöjä tavoiteltiin palvelujen tuottamisen uudelleenjärjestelyillä. Keskuskoneen kapasiteetti-palvelut on hankittu Tieto Finland Oyj:ltä 1.9.2011 alkaen. Työasemien hallintaan liittyvät palvelut on siirretty Atea Oy:n hoitoon. Toimistojen lähiverkon hallintapalvelut on siirretty Nordic LAN & WAN Communication Oy:lle.

Tieto-Tapiola seuraa aktiivisesti palvelujen laatua ja asiakkaiden tyytyväisyyttä. Vuoden 2011 laajassa asiakastyytyväisyyskyselyssä tulos oli edellisen vuoden tasolla keskiarvon ollessa 8,10 asteikolla neljästä kymmeneen.



” Liikevaihtomme pienenee merkittävästi vuonna 2012. Tärkeimmät tavoitteet ovat toiminnan vakauttaminen ja jatkuvuuden turvaaminen muuttuvassa tilanteessa.

Juha Suutala
Toimitusjohtaja
Tieto-Tapiola

Tapiola-ryhmän asiantuntijat palveluksessasi

Tapiola-ryhmässä työskentelee noin 3 000 eri alojen asiantuntijaa. Asiakkaidemme palveluksessa ovat muun muassa vakuuttamisen, pankkipalvelujen ja sijoittamisen ammattilaiset sekä riskienhallinnan, työhyvinvoinnin ja yritysten palveluiden asiantuntijat. Tämän esitteen sisäsivuilla ja kansissa esiintyy muutama heistä.

Etukannen asiantuntijat vasemmalta oikealle:

1. **Eero Saloranta**, Johtaja, arvopaperivälityspalvelut, Tapiola Pankki
2. **Kaisa Kallio**, Salkunhoitaja, Kiinteistö-Tapiola
3. **Anu Pylikäinen**, Johtaja, yhteiskuntasuhteet ja vastuullinen yritystoiminta
4. **Marketta Lundell**, Kehittämispäällikkö, Tapiola Pankki
5. **Lauri Saraste**, Taseenhallintapäällikkö, yhtiöryhmän sijoituspalvelut
6. **Minttu Ruskamo**, Laskenta-asiantuntija, Kiinteistö-Tapiola
7. **Helmiina Wihuri**, Palvelujohtaja, Henki-Tapiola
8. **Matias Ruponen**, Myyntipäällikkö, Vahinko-Tapiola
9. **Satu Huber**, Toimitusjohtaja, Eläke-Tapiola
10. **Peter Castren**, Korkosijoituspäällikkö, Tapiola Varainhoito
11. **Niina Martin**, Työhyvinvoinnin kehittämispäällikkö, Eläke-Tapiola

Takakannen asiantuntijat vasemmalta oikealle:

12. **Hanna Hiidenpalo**, Sijoitusjohtaja, Eläke-Tapiola
13. **Sonja Lehtonen**, Myyntipäällikkö, Henki-Tapiola
14. **Juha-Pekka Halmeenmäki**, Toimitusjohtaja, Vahinko-Tapiola
15. **Eeli Hulmi**, Kehittämispäällikkö, Henki-Tapiola
16. **Sirpa Kaisanlahti**, Henkilöstöjohtaja, henkilöstö- ja sisäiset palvelut
17. **Kirsi Keskitalo**, Salkunhoitaja, Eläke-Tapiola
18. **Mikko Somersalmi**, Ympäristöpäällikkö, Kiinteistö-Tapiola
19. **Helena Sarkola-Cordeiro**, Palveluneuvoja, Vahinko-Tapiola
20. **Milla Kurki**, Kehittämispäällikkö, Tapiola Pankki
21. **Eero Ketola**, Arvopaperipäällikkö, Eläke-Tapiola

Tapiola-ryhmän vuosiraportointi

Lue lisää Tapiola-ryhmän vuodesta 2011 verkkovuosisiraportista – Vastuu tavaksi osoitteesta www.vuosiraportti.tapiola.fi.

Yhtiöiden vuosikertomukset



Tapiola-ryhmän yhtiöiden vuosikertomukset ovat luettavissa osoitteesta www.tapiola.fi/ talous sekä verkkovuosisiraportista osoitteesta www.vuosiraportti.tapiola.fi. Vuosikertomukset sisältävät toimintakertomukset ja tilinpäätökset.

Vakuutusyhtiöiden sijoituskatsaukset



Vahinko-Tapiolan, Henki-Tapiolan ja Eläke-Tapiolan sijoituskatsaukset ovat luettavissa osoitteesta www.tapiola.fi/talous sekä verkkovuosisiraportista osoitteesta www.vuosiraportti.tapiola.fi.

Lisätiedot

Lisätietoja Tapiola-ryhmän vuosiesitteestä, verkkovuosisiraportista, yhtiöiden vuosikertomuksista ja sijoituskatsauksista saa Tapiola-ryhmän viestintäyksiköstä Suvi Vesteriseltä. Sähköpostiosoite on muotoa.etunimi.sukunimi@tapiola.fi.





TAPIOLA

Tapiola-ryhmä
Käyntiosoite: Revontulenkuj 1
02100 Espoo
Postiosoite: 02010 Tapiola
Puh: (09) 4531
Faksi: 02060 51084
www.tapiola.fi