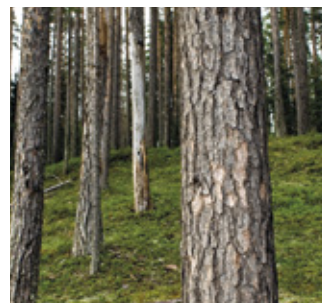
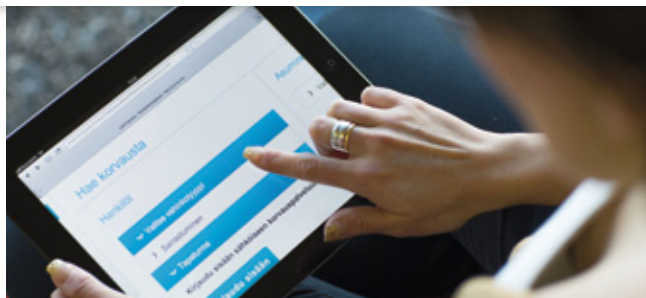


Lähellä läpi elämän

Vuosiesite 2012



Sisältö

- 1 LähiTapiola lyhyesti, visio ja toiminta-ajatus sekä asiakas hyötyy
- 2 Fuusion vaiheet
- 3 Vuoden 2012 keskeiset tapahtumat
- 4 Onnistumiset 2012



6–9 Pääjohtajien katsaukset

Asmo Kalpala ja Erkki Moisander pitävät vuotta 2012 muutosten vuotena sekä taloudessa että toimialalla.

10–11 Paikallisuus

LähiTapiolan vahvuus on paikallisuudessa. Paikalliset alueyhtiöt tarjoavat kattavat ja henkilökohtaiset palvelut toimialueillaan.

12 Maailma vuonna 2050

Millaisessa maailmassa ihmiset elävät vuonna 2050?

14–17 Tuotteet ja palvelut

Korvauspalvelu on vakuutusyhtiön palvelukokonaisuuden keskiössä.

18–21 Vastuullisuus

Yritysten yhteiskuntavastuu punnitaan taloudellisesti epävarmoina aikoina.



22 Henkilöstö

Asiakkaidemme palveluksessa työskentelee 4 128 asiantuntijaa.



24–31 Talous

LähiTapiola teki hyvän taloudellisen tuloksen vuodelta 2012.

32 LähiTapiola-ryhmän vuosiraportointi 2012

Lähellä läpi elämän

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

Tässä on raportoitu

Lähellä läpi elämän -vuosiesite kertoo LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden vuoden 2012 keskeiset tapahtumat ja taloudelliset avainluvut. Vahinkovakuutuksen ja alueyhtiöiden osalta taloudellisessa raportoinnissa on huomioitu Lähivakuutuksen ja Tapiolan yhdistyminen. Luvut ovat pro forma eli Lähivakuutuksen ja Tapiolan yhteenlaskettuja lukuja.

LähiTapiola lyhyesti

LähiTapiola-ryhmä on keskinäiseen yhtiömuotoon perustuva, asiakkaiden omistama täyden palvelun finanssitalo, joka palvelee henkilö-, maatala-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. LähiTapiolan tuotteet ja palvelut kattavat vahinko-, henki- ja eläkevakuuttamisen sekä sijoittamisen ja pankkipalvelut. Se on myös yritysten riskienhallinnan ja henkilöstön työhyvinvoinnin ammattilainen. Keskinäisenä yhtiöryhmänä sen voitot käytetään palvelujen ja asiakas-etu-kehittämiseen.

LähiTapiola aloitti toimintansa virallisesti 1.1.2013. Suurimmat muutokset tapahtuivat vahinkovakuutuksessa, kun Lähivakuutuksen ja Tapiolan vahinkovakuutusyhtiöt yhdistyivät LähiTapiola Keskinäiseksi Vahinkovakuutusyhtiöksi (LähiTapiola Vahinkovakuutus).

LähiTapiolan alueyhtiöiden verkosto koostuu 19 alueellisesta keskinäisestä

vakuutusyhtiöstä sekä pääkaupunkiseudulla alueyhtiön tapaan toimivasta liiketoiminnasta, joka on osa LähiTapiola Vahinkovakuutusta. Alueyhtiöt tarjoavat asiakkailleen kokonaispalvelua vakuutuksissa, pankkipalveluissa sekä säästämisessä ja sijoittamisessa. Tavoitteena on toimintamalli, joka tarjoaa henkilö-, maatala-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaille kilpailukykyisen palvelukokonaisuuden lähellä asiakasta.

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen ja alueyhtiöiden lisäksi yhtiöryhmän muodostavat valtakunnalliset LähiTapiola Henkiyhtiö, Tapiola Pankki, Tapiola Varainhoito sekä LähiTapiola Kiinteistövarainhoito. Yhtiöryhmän työeläkevakuutuskumppani on LähiTapiola Eläkeyhtiö. LähiTapiolan henkilöstömäärä on yli 4 000, josta noin puolet työskentelee alueyhtiöissä. Omistaja-asiakkaita on lähes 1,5 miljoonaa.



Visio ja toiminta-ajatus

LähiTapiolan visio on olla Suomen johtava turvallisuuden, hyvinvoinnin ja talouden kumppani lähellä asiakasta. Toiminta-ajatuksena on turvata asiakkaiden elämää ja menestystä. LähiTapiola on asiakkailleen luotettu neuvonantaja, joka huolehtii asiakkaan tärkeimmistä asioista asiantuntemuksella ja aidosti välittäen. LähiTapiola on lähellä läpi elämän.

Asiakas hyötyy

LähiTapiolan asiakasläheisyyttä ja tuotejohtajuutta yhdistävä toimintamalli luo aiempaa vahvemman palvelukonseptin. Vakavaraiset itsenäiset alueyhtiöt tarjoavat kattavan finanssialan palveluvalikoiman, ymmärrettävät tuotteet sekä nykyaikaista asiantuntemusta kaikissa omistaja-asiakkaan haluamissa palvelukanavissa: toimistossa, verkkopalveluissa tai puhelimesta.

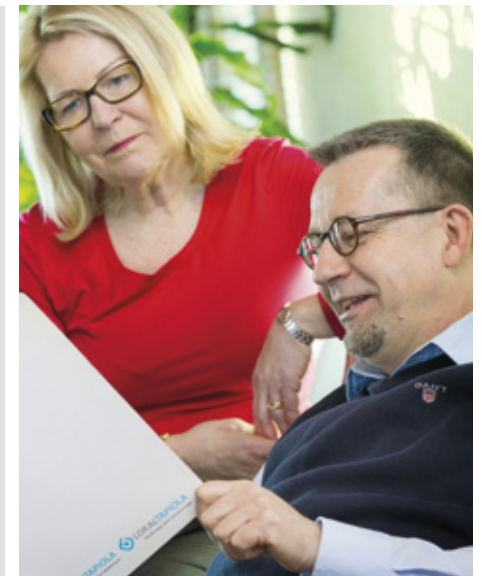
Henkilöasiakkaat saavat kaikki finanssialan palvelut saman katon alta. Vahinko- ja henkivakuutusten lisäksi asiakas saa ryhmästä pankkipalvelut sekä

säästämisen ja sijoittamisen palvelut. Kyse ei ole pelkästään rahasta, vaan myös siitä, että henkilökohtaisia talousasioita kannattaa katsoa kokonaisuutena.

LähiTapiola on kaiken kokoisille yrityksille monipuolinen kumppani, joka tarjoaa kaikki yritysten tarvitsemat palvelut samasta paikasta. Vakuutus- ja eläketurva sekä riskienhallinnan ja talouden ratkaisut tukevat saumatta toisiaan. LähiTapiolassa on tärkeää se, että asiakkaat voivat keskittyä rauhassa liiketoimintaansa.

Omistaja-asiakkaille on hyviä vaikutusmahdollisuuksia keskinäisissä alueyhtiöissä. Vakuutuksenottajina heillä on oikeus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen. Myös asiakaspalautteen antaminen omaan alueyhtiöön on suurempaa suuryhtiöihin verrattuna.

Tapiola ja Lähivakuutus ovat pärjänneet oikein hyvin erikseen. Yhdistyminen LähiTapiolaksi merkitsee entistä parempia mahdollisuuksia vastata asiakkaiden odotuksiin.



Fuusion vaiheet

Lähivakuutuksen ja Tapiolan juuret ulottuvat pitkälle historiaan, 1700- ja 1800-luvuille. Vuonna 2012 yhtiöiden historia sai uuden käänteen, kun Lähivakuutus ja Tapiola ilmoittivat yhdistymisestään.

Fuusioneuvotteluja aiemminkin

Lähivakuutus ja Tapiola ovat vuosikymmenten aikana neuvotelleet yhdistymisestä useaan otteeseen. Neuvotteluja kävi jo Tapiolan toinen edeltäjäyhtiö Aura.

2011

Uudet keskustelut yhtiöiden yhdistymisestä alkoivat vuoden 2011 keväällä Tapiolan aloitteesta. Aiesopimus fuusiosta allekirjoitettiin 23.12.2011.

Yhtiökokoukset hyväksyivät fuusion toukokuussa

LähiTapiola-ryhmän muodostuminen hyväksyttiin toukokuun loppuun mennessä yhdistys- ja yhtiökokousten sarjassa, joissa päättäjinä olivat Lähivakuutuksen ja Tapiolan omistaja-asiakkaat.

7.2.2012

Yhtiöiden hallintoneuvostot allekirjoittivat Lähivakuutus-Tapiolan perustamissopimuksen. Samana päivänä tieto yhdistymisestä julkistettiin yhtiöiden asiakkaille, henkilöstölle ja medialle.

2012

LähiTapiolan yhteisen organisaation rakentaminen alkoi kesäkuussa. Lähivakuutuksen ja Tapiolan henkilöstöt muuttivat yhteisiin tiloihin Espoossa, ja eri puolilla Suomea yhtiöt alkoivat yhdistää toimintojaan. Vaikka yhtiöt toimivat vielä juridisesti erillisinä, töitä ryhdyttiin jo tekemään yhdessä.

2013

LähiTapiola aloitti virallisesti toimintansa 1.1.2013. Erkki Moisanderin pääjohtajakausi alkoi. Vuoden 2013 aikana fuusio etenee alueyhtiöissä. Alueyhtiöiden rakentuminen jatkuu vahinkovakuutuskantojen siirrolla alueyhtiöiden hallintaan. Fuusio on kaikilta osin valmis vuonna 2014.

Uusi ilme ja markkinointinimi käyttöön kesäkuussa 2012

Uuden LähiTapiolan syntyminen alkoi näkyä jo neljä kuukautta fuusion julkistuksen jälkeen. Fuusiossa syntyvän finanssitalon nimeksi valittiin LähiTapiola, joka oli ylivoimainen suosikki keväällä asiakkaille ja henkilöstölle järjestetyssä nimikilpailussa. Nimikilpailuun tuli 18 000 ehdotusta, joista yli 5 000:ssa ehdotettiin LähiTapiolaa. Kesäkuussa julkistettiin myös LähiTapiolan yritystunnus, jonka suunnitteli graafinen suunnittelija Ilmo Valtonen. Uuden nimen käyttö markkinointinimenä alkoi jo kesäkuussa. Uusi logo otettiin heti käyttöön muun muassa toimistojen tunnuksena.

Vuoden 2012 keskeiset tapahtumat

**Fuusiouutiset
värittivät vuotta 2012.
Lähivakuutuksen ja Tapiolan
yhdistymisilmoituksen
lisäksi LähiTapiola
Eläkeyhtiö ja Eläke-Fennia
kertoivat joulukuussa
yhdistymissuunnitelmistaan.**

Lähivakuutuksen ja Tapiolan fuusion edellyttämät viranomaispäätökset saatiin kevään aikana viivytyksittä. Integraatiota ryhdyttiin viemään eteenpäin kymmenissä eri projekteissa.

LähiTapiolan strategiaa ryhdyttiin luomaan heti fuusiopäätöksen jälkeen laajasti keskustellen. Strategiatyössä määriteltiin LähiTapiolan toiminta-ajatus, tavoitteet, arvot ja visio. Henkilöstö oli mukana yhteisessä prosessissa, ja toiminta-ajatus, arvoja ja visioita testattiin asiakaspaneelissa. LähiTapiolan visiona on olla Suomen johtava turvallisuuden, hyvinvoinnin ja talouden kumppani lähellä asiakkaita. Arvot ovat: Onnistumme yhteistyöllä, Toimimme yrittäjähenkisesti ja Edistämme omistaja-asiakkaidemme etua. Lähtökohtana on, että strategiaa kehitetään jatkuvasti.

LähiTapiola ilmoitti panostavansa paikallisuuteen. Alueyhtiöt kattavat koko Suomen, ja monelle paikkakunnalle LähiTapiola tuo kaivattua kilpailua pankki- ja sijoituspalvelujen tarjontaan. Tapiola Pankin ja Varainhoidon nimet muuttuvat kesäkuussa 2013.

Nimityksiä ja ulkoistussopimuksia

LähiTapiolan pääjohtajaksi valittiin fuusion yhteydessä Lähivakuutuksen toimitusjohtaja Erkki Moisander, jonka pääjohtajakausi alkoi 1.1.2013. Vahinko-Tapiolan toimitusjohtajaksi nimitettiin 1.5.2012 alkaen Jukka Kinnunen Juha-Pekka Halmeenmäen siirryttyä Orton Invalidisäätiön toimitusjohtajaksi. Kinnusesta tuli fuusion myötä LähiTapiola Vahinkovakuutuksen toimitusjohtaja. Yhtiöryhmän johtaja Jari Sundström nimitettiin LähiTapiolan hallituksen varapuheenjohtajaksi 1.1.2013 alkavalle toimikaudelle. Hän toimii myös pääjohtajan sijaisena.

Tiedon kanssa allekirjoitettiin sopimus yhtiöryhmän tietotekniikan infrastruktuuri-palveluista. Aditron kanssa sovittiin palkka-palveluiden tuottamisesta Tapiola-ryhmän osalta 1.6.2013 alkaen.

Uusi työeläkeyhtiö suunnitteilla

LähiTapiola Eläkeyhtiö ja Eläke-Fennia aloittivat sulautumissuunnittelun tavoitteenaan luoda uusi työeläkeyhtiö, joka tuottaa korkealuokkaisia palveluja työeläketurvan hoitoon sekä kilpailukykyisiä asiakasetuja.

Case: Fuusiosta fuusioon

Kesällä 2012 tuli kuluneeksi 30 vuotta siitä, kun Tapiola syntyi Aura- ja Pohja-vakuutusyhtiöiden fuusiossa. Päätös Auran ja Pohjan fuusiosta tehtiin yhtiöiden hallintoneuvostoissa 18.6.1982. Tapiola-nimi tuli uuden yhtiön pääkonttorin sijaintipaikasta, Espoon Tapiolasta.

Fuusion vuosipäivän alla Tapiola-ryhmän uuden pääkonttorin aulassa paljastettiin kuvanveistäjä Martti Aihon Vaeltaja-veistos. Teräsveistoksella on korkeutta yli viisi metriä. Kesällä myös lauluyhtye Club For Five teki uuden version Tapiolan vanhasta tv-mainoksesta ”Yksi ja kaksi, Tapiolaksi”. Mainosta esitettiin vuonna 1983, kun fuusiossa syntynyt yhtiö tehtiin tutuksi yleisölle.

Kun Aura-Pohja-fuusion 30-vuotispäivää juhlittiin, Lähivakuutus-Tapiola-fuusio oli jo pitkällä. Yhdistyminen oli hyväksytty yhtiökokouksissa ja yhteistä organisaatiota rakennettiin yhteisissä tiloissa. Muiden kuin LähiTapiolan alueyhtiöiden kotipaikaksi tuli Espoo, ja toimitiloiksi Espoon Tapiolassa sijaitsevat entiset Tapiola-ryhmän pääkonttorirakennukset.

30 vuoden sykli osuu yhteen myös Lähivakuutuksen kehityksen kanssa. Vuonna 1983 vakuutusyhdistyksistä koostuneen Lähivakuutus-ryhmän yhteiseksi markkinointinimeksi tuli Lähivakuutus.



Vaeltaja – Martti Aho

Uusi yhtiö tarjoaa työeläkevakuutuspalveluja kaikille yksityisen sektorin yrityksille ja yrittäjille. Asiakkaita toiminnan käynnistyessä ovat Eläke-Fennian ja Eläke-Tapiolan nykyiset asiakkaat.

Vahinkojen ennaltaehkäisystä palkittiin asiakkaita

Fuusiovuonnakin LähiTapiola jatkoi panostamista vahinkojen ennaltaehkäisyyn. Toista kertaa jaetun turvallisuuspalkinnon sai nurmolainen Mattilan maitotila, jossa palovaroitinjärjestelmä esti helmikuussa tulipalon ja miljoonavahingot.

LähiTapiola ja Kennelliitto myönsivät sankarikoiran arvon jälleen 19 koiralle, jotka muun muassa huolehtivat ihmisistä sairauskohtausten sattuessa, varoittivat tulipalosta ja löysivät eksyneitä.

20

LähiTapiolan
alueyhtiötä
kattavat koko
Suomen.

Onnistumiset 2012

LähiTapiolan palvelut, maine ja vastuullisuus saivat runsaasti menestystä puolueettomissa arvioinneissa. Itsenäinen ja pitkäjänteinen sijoitustapa osoitti toimivuutensa epävakassa sijoitusympäristössä.

LähiTapiola-ryhmä oli ensimmäistä kertaa yhtenä toimijana mukana asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaavassa Epsi rating -tutkimuksessa, ja menestyi erittäin hyvin kaikilla tutkimuksen osa-alueilla. LähiTapiola oli toiseksi paras yksityisasiakkaiden tyytyväisyysvertailussa samoin kuin imagovertailussa, asiakasodotuksissa sekä asiakasuskollisuudessa. LähiTapiola sai tuotteiden laadussa ja palvelun laadussa yli 80 pisteen tuloksen, joka on hyvä tai erittäin hyvä asteikolla 0–100.

Vakuutusyhtiöiden arviointiin erikoistunut amerikkalainen A.M. Best Co antoi LähiTapiola Vahinkovakuutukselle luokitusarvosanan A (Excellent). Vahinkovakuutuksen luokitus on pysynyt samana siitä lähtien kun arvioinnit aloitettiin vuonna 2006.

TNS Gallupin Yritysten maine ja vastuullisuus -tutkimuksessa finanssialan ryhmässä arvioitiin vuonna 2012 Tapiola-ryhmää, joka arvioitiin finanssialan vastuullisimmaksi toimijaksi. Maineen tasolla mitattuna yhtiöryhmä nousi selvästi alan keskiarvon yli.

Palvelut ja asiointi saivat kiitosta asiakkailta

LähiTapiolan pankkiasiakkaiden tyytyväisyys oman pankin palveluihin ja verkkopankkiin pysyi mainiolla tasolla. Verkkopankin kautta tehdyssä kyselyssä asiakkaat antoivat yleisarvosanaksi kahden edellivuoden tapaan 4,16, kun korkein mahdollinen arvosana on 5. Yli 90 prosenttia vastaajista antoi Tapiola Pankille hyvän tai erittäin hyvän kokonaisarvosanan.

LähiTapiolan asiakaskyselyssä jopa 93 prosenttia sähköistä korvauspalvelua vapaaehtoisissa henkilövakuutuksissa käyttäneistä sai korvausasian kerralla kuntoon. Paperilla korvauksia hakeneista 67 prosenttia sai korvausasian kerralla hoidettua, ja puhelinasioinnissa vastaava luku oli 65 prosenttia.

Sähköinen korvauspalvelu on ollut käytössä sairauskuluvakuutuksissa vuodesta 2007, ja helmikuussa 2012 se laajeni myös matkustaja- ja yksityistapaturmavakuutuksiin. Sähköisessä korvauspalvelussa voi nyt hakea korvauksia lähes kaikista vapaaehtoisista henkilövakuutuksista.

LähiTapiolalle onnistumisia fuusiovuonna

LähiTapiola onnistui haastavasta yhdistymistilanteesta huolimatta palvelemaan omistaja-asiakkaitaan erinomaisesti liiketoiminnan eri osa-alueilla.

- 1 OMISTAJA-ASIAKASEDUT KORKEALLA TASOLLA**
LähiTapiolan jakamien omistaja-asiakasetujen (Vahinkovakuutus ja Henki-yhtiö) kokonaisarvo pysyi korkeana ja oli yhteensä 95,3 miljoonaa euroa, kun otetaan huomioon muun muassa asiakas-hyvitykset, keskittämislennukset ja palveluedut.
- 2 RISKISUHDE PARANI SELVÄSTI**
Vahinkovakuutuksen riskisuhde aleni selvästi, ja yhtiön kannattavuutta mittaava yhdistetty kulusuhde ilman perustekorkokulua oli 96,1 prosenttia.
- 3 YRITYSASIAKKAIDEN MÄÄRÄ LISÄÄNTYI**
LähiTapiolan yritysasiakkaiden määrä kasvoi vuoden 2012 kuluessa yli 150 000:een.

- 4 MENESTYSTÄ VARAINHOIDOSSA**
Tapiola Varainhoito palkittiin Suomen parhaana instituutiovarainhoitajana ja parhaasta yhdistelmärahastosta. Yhtiön hallinnoimien rahastojen pääomat kasvoivat yli 44 prosentilla.
- 5 HENKIVAKUUTTAMINEN LISÄÄNTYI**
Uusien asiakkaiden määrät kasvoivat sekä riski- ja säästöhenkivakuutuksissa että eläkevakuutuksissa. Myös uudenlaiset sijoitustuotteet tavoittivat uusia asiakkaita.
- 6 ELÄKEYHTIÖN SIOJITUSTOIMINTA ONNISTUI**
LähiTapiola Eläkeyhtiön sijoitustoiminta sai useita palkintoja. Sijoitusten tuotto oli vuonna 2012 käyvin arvoin laskettuna 9,0 prosenttia.



Yli 90%

asiakkaista antoi kyselyssä Tapiola Pankille hyvän tai erittäin hyvän kokonaisarvosanan.

LähiTapiola oli yksityisasiakkaiden EPSI Rating -tyytyväisyysvertailussa

2. paras.

Asiakas- julkaisut

uudistuivat. Henkilöasiakkaiden Omatalous-lehti siirtyi verkkoon. Maksuton julkaisu löytyy osoitteesta omatalous.lahitapiola.fi. Myös sijoittaja-asiakkaiden media Sijoitustalous.fi uudistui.



LähiTapiolan yhteenlaskettu markkinaosuus maatalojen vakuuttajana on

71%.

93%

sähköistä korvauspalvelua käyttäneistä sai korvaus-asian kerralla kuntoon. Sähköinen korvauspalvelu laajeni sairauskuluvakuutuksesta matkustaja- ja yksityistapaturmavakuutuksiin.



LähiTapiola Vahinkovakuutuksen ja Henkiyhtiön omistaja- asiakasetujen kokonaisarvo oli 95,3 milj.e

Palkittua varainhoitoa

LähiTapiola-ryhmään kuuluva Tapiola Varainhoito valittiin Suomen parhaaksi instituutiovarainhoitajaksi kahdessa eri tutkimuksessa. Parhaimman instituutiovarainhoitajan titteliä tavoittelevat vuosittain kaikki noin 20 Suomessa toimivaa varainhoitajaa.

Maaliskuussa rahastoluokittaja Morningstar valitsi Tapiola Varainhoidon hallinnoiman Tapiola Maailma 50 -rahaston toisen kerran peräkkäin Suomen parhaaksi yhdistelmärahastoksi. Maailma 50 -rahaston tuotto suhteessa riskiin oli selvästi parempi kuin kilpailevissa rahastoissa. Menestyksen taustalla on LähiTapiolan näkemyksellinen sijoitustoiminta, jossa päätökset perustuvat aina omaan analyysiin, kokemukseen ja harkintaan.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito sai Laatukskeskuksen neljän tähden Recognised for Excellence -tunnustuksen aktiivisesta ja osallistuvasta toimintakulttuurista, joka luo edellytykset toimia vastuullisesti kiinteistövarainhoitajana.

Eläkeyhtiön sijoitustoiminnalle jälleen tunnustusta

LähiTapiola Eläkeyhtiö valittiin Pohjoismaiden parhaaksi institutionaaliseksi

kiinteistösijoittajaksi. Tuomaristo kiitti erityisesti yhtiön vankkaa riskienhallintaa, harkittua ja syvällistä strategiaa sekä hyviä sijoitustuottoja.

LähiTapiola Eläkeyhtiön sijoitustoiminto palkittiin myös koko Euroopan parhaana hedge fund -sijoittajana vuonna 2012 Investment and Pensions European (IPE) järjestämässä kilpailussa.

Kilpailun tuomaristo totesi, että LähiTapiola Eläkeyhtiön hedge fund -sijoituksille laadittu sijoitusstrategia on toiminut erinomaisesti. Hedgerahastosijoituksilla yhtiö on onnistunut hajauttamaan sijoitustoiminnan markkinariskejä tehokkaasti. Toiminnan fokus on myös keskittynyt vain tiukat valintakriteerit täyttäviin sijoituskoh-teisiin. Lisäksi tuomaristo arvosti yhtiön panostusta operatiiviseen riskienhallintaan sijoituskohteiden valinnassa. Yhtiön hedgerahastosijoitusten tuotot olivat myös suomalaisten eläkeyhtiöiden joukossa parhaimmat kilpailun seurantajaksolla.

IPE-palkinto tuli LähiTapiola Eläkeyhtiölle jo neljäntenä peräkkäisenä vuonna. Vuosina 2011 ja 2010 yhtiö valittiin Suomen parhaaksi eläkesijoittajaksi ja vuonna 2009 yhtiö palkittiin Euroopan parhaana sijoitusorganisaationa. ■

Muutoksia, vauhtia ja kärsivällisyyttä



Asmo Kalpala ja Erkki Moisander pitävät vuotta 2012 muutosten vuotena sekä taloudessa että toimialalla. LähiTapiolan muodostumisessa molemmat korostavat kärsivällisyyden merkitystä.

Yrityskulttuurien hitsautuminen yhteen vie oman aikansa, vaikka fuusio ja suunnitelmat ovat edenneet vauhdikkaasti. Vuoden 2013 odotukset ovat positiivisia.

Asmo Kalpalan mukaan vuonna 2012 suuri muutos on tapahtunut ajattelussa. "Velkaantumiseen suhtaudutaan nyt kriittisesti ja kurinalaisuus on taloudessa lisääntynyt selvästi. Koko finanssimarkkinaa ajatellaan monipuolisesti."

"Vakuutusala heräsi henkiin vuonna 2012, kun LähiTapiola syntyi helmikuussa. Siitä parin viikon kuluttua Aktia vahinkovakuutus ja Folksam yhdistyivät, kesällä Tryg ilmoitti vetäytymisestäään ja loppuvuodesta Eläke-Fennia ja Eläke-Tapiola ilmoittivat yhdistymisaikastaan", **Erkki Moisander** jatkaa. "Kaikkiaan alalle hyvinkin poikkeuksellinen ja mielenkiintoinen vuosi lukuisine muutoksineen."

” On tämä vaikuttava suoritus koko joukkueelta Erkin johdolla. Työmoraali ja ammattitaito ovat korkealla tasolla.

– Asmo Kalpala

LähiTapiola rakentui mykistävällä vauhdilla

Moisander on tyytyväinen, että fuusiosuunnitelmat ovat menneet vauhdikkaasti eteenpäin. "Viranomaiset ovat tosi upeasti tukeneet prosessia ja tehneet joustavia nopeita päätöksiä. Kaiken kaikkiaan ollaan aikataulussa."

"Vauhti on ollut mykistävä. Viime vuoteen mahtuu vielä perustamissopimuksen runnominen kasaan. On tämä vaikuttava suoritus koko joukkueelta Erkin johdolla. Työmoraali ja ammattitaito ovat korkealla tasolla", Kalpala täydentää.

Moisander korostaa kärsivällisyyden merkitystä. "On oltava kärsivällisiä ja

” Olen tyytyväinen siitä, että jo muutamassa kuukaudessa oltiin samassa veneessä ja katsomassa yhteiseen tulevaisuuteen.

– Erkki Moisander

ymmärrettävä missä vaiheessa ollaan menossa. Meillä on ollut kymmeniä työryhmiä ja satoja henkilöitä niissä. Tämä keskinäinen kanssakäyminen on täysin välttämätöntä, on opittu tuntemaan ja ymmärtämään toisiamme. Olen tyytyväinen siitä, että jo muutamassa kuukaudessa oltiin samassa veneessä ja katsomassa yhteiseen tulevaisuuteen”, Moisander sanoo.

Kalpala muistuttaa, että toimintamallit on löydettävä yhdessä, erilaisuuksia on käytettävä voimavarana ja toinen toiselta voi oppia. ”Onnistumisen kokemuksiin täytyy kiinnittää huomiota. Siitä syntyy energisoiva prosessi. Koska edessä ovat kovat ponnistukset, niin ihmisten täytyy tuntea onnistumista. Se luo yhteistyön henkeä”, Kalpala painottaa.

Hyvä pohja positiivisten odotusten vuodelle

”Vuosi 2012 oli upea vuosi Tapiolalle ja Lähivakuutukselle tuloksellisesti. Tämä on erittäin hyvä pohja vuodelle 2013. Kilpailutilanteissa olemme nyt kiinnostava kumppani. Kilpailijamme ovat varmaan vähän hermostuneita siitä, mitä olemme tekemässä. Olemme vasta pääsemässä vauhtiin, joten vuosi 2013 on positiivisten odotusten vuosi”, Moisander arvioi.

Kalpala muistuttaa, että on tärkeää saada rakenne ja toimintamalli valmiiksi. ”On paljon tehtävää ja luomista. Markkina

tarvitsee sitä, mutta kilpailijamme ovat myös hereillä. Kahden pankkiryhmittymän rinnalle meidän täytyy tuoda kolmas vahva vakuutusvetoinen finassiryhmä. Erilaisuuden ja osaamisen yhteen nivomisen kautta syntyy uusia ratkaisuja, jotka tuovat lisäarvoa asiakkaalle.”

”Olemme katsoneet tulevaisuuteen kauemmaksikin. Oikeastaan olemme johtavana vahinkovakuuttajana velvollisia luomaan uusia ratkaisuja ja miettimään miten toimiala kehittyy”, Moisander jatkaa.

Alueyhtiörakenne edellyttää konkretiaa vastuullisuudessa

Erkki Moisander muistuttaa, että keskinäisenä asiakkaiden omistamana yhtiöryhmänä LähiTapiola on velvollinen puhumaan vastuullisuudesta. ”Meidän täytyy kyetä uudessa rakenteessa ja varsinkin alueyhtiössä konkretisoimaan, mitä vastuullisuus tarkoittaa. Yhteiskunnassa valtavirta kulkee samaan suuntaan ja olemme olleet vastuullisuudessa selkeästi edelläkävijä.”

”Olen halunnut pitää vastuullisuutta esillä myös meidän itsemme vuoksi”, Kalpala jatkaa. ”Vastuullisuuden kautta pakotamme itsemme ajattelemaan asioita monipuolisemmin ja omia tekemisiämme laajemmin. Ymmärrämme silloin varhaisessa vaiheessa lisäarvon, mikä vaikutus toiminnallamme on asiakkaille ja yhteiskunnalle. Keskinäisyydellä on tässä valtava potentiaali.” ■



Unelmointia ja oppimista

Nimi: Erkki Moisander

Lempinimi: Eki

Syntynyt: 1953

Harrastukset: Erkki Moisanderille tärkeä harrastus on ollut kalastus varsinkin perholla, mutta jääkö kiireiselle miehelle aikaa harrastaa: ”Unelmoimisen jää aikaa. Ihmisen pitää aina unelmoida. Kalastaja ei tee mitään muuta kuin unelmoi. Saattaa viikon viskata ja uskoa, että seuraavalla heitolla tärppää. Jos mitään ei tule, niin sitten seuraavalla kerralla. Unelmoimalla suunnittelen tulevaisuutta”, Erkki sanoo.

Nimi: Asmo Kalpala

Lempinimi: Aski

Syntynyt: 1950

Harrastukset: Asmo Kalpala tunnetaan vauhtilajien miehenä ja hän on tullut tunnetuksi maailmanmatkoistaan moottoripyörällä kavereittensa kanssa, mutta mikä lajissa viehättää: ”Matkapyöräily on oppi on, että olemme erilaisia, kullakin on oma ajorytminsä ja omat mielityksensä. Kinava voi tulla, silloin kun olosuhteet ovat helpot ja on mahdollisuus kinata. Mutta mitä vaikeammat ja haastavammat paikat ovat, sitä paremmin erilaisuutemme toimii”, Asmo toteaa elämäkertakirjassaan ’Jos on valta, on myös vastuu’ (Helinä Hirvikorpi, WSOY 2012).

Onnistumisen edellytykset vuonna 2013

Erkki Moisander,
Pääjohtaja

Liiketoiminnassa ja sijoittamisessa onnistuttiin. Asiakkaille rakennetaan vahvempaa paikallista ja parempaa henkilökohtaista palvelua. Vuodessa 2013 on paljon potentiaalia.

LähiTapiolan muodostamisen lisäksi onnistuimme vuonna 2012 myös liiketoiminnassa ja sijoittamisessa. Vahinkovakuuttamisessa toimintavuosi oli hyvä varsinkin riskiliikkeen osalta. Henkiyhtiön vakavaraisuus ja liiketoiminnan volyyymi paranasivat. Pankki- ja varainhoito pysyivät kasvu-uralla. Kiinteistöpuolella asiakkaiden kiinteistösalkujen tuotot pysyivät hyvinä ja myös asiakasmäärä kasvoi. Yritysliekkitoiminnassa pärjäsimme hyvin siirtoliikkeessä.

Vahvalta pohjalta kohti tulevaisuutta

- 1** Vuosi 2012 oli upea vuosi Tapiolalle ja Lähivakuutukselle tuloksellisesti.
- 2** Vuodessa 2013 on LähiTapiolalle paljon potentiaalia.
- 3** Olemme johtavana vahinkovakuuttajana velvollisia luomaan uusia ratkaisuja ja miettimään miten toimiala kehittyy.

Tältä pohjalta on ollut hyvä aloittaa vuosi 2013. Olemme siirtyneet haastajasta johtavaksi vahinkovakuuttajaksi. Laajan verkostomme myötä asiakkaat odottavat ja saavat meiltä vahvempaa paikallista ja parempaa henkilökohtaista palvelua. Olipa kyse toimistojen lisäksi sähköisistä tai kumpaneidemme kanavista. Tavoitteenamme on olla toimialan edelläkävijä, kun rakennetaan monikanavaisia henkilökohtaisia palveluita tai uusia tuotteita ja lisääntyviä etuja asiakkaillemme.

Selkeys ja tulosvastuu korostuvat

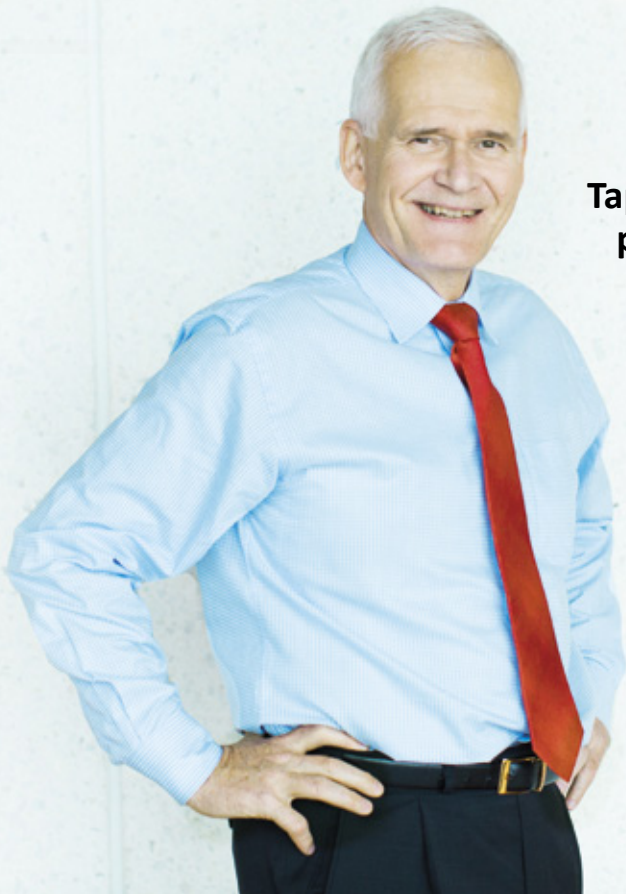
Sisäisesti edistämme selkeyttä ja työnjakoa, kun monimutkainen fuusio etenee. Tämä tarkoittaa pelkistetympää organisaatiota, selkeitä tavoitteita ja tulosvastuuta.

Tämä vuosi on myös strategian konkretisoinnin aikaa. Jokaisen yhtiöryhmässä pitäisi tunnistaa oma roolinsa strategian toteuttamisessa, kuinka jokainen voi edistää omalla toiminnalla näitä asioita. Kun näihin yhteisiin tavoitteisiin päästään, niin silloin olemme onnistuneet todella hyvin.

Paljon potentiaalia

Keskinäisyys mahdollistaa sen, että olemme mukana yhteiskunnan kehityksessä asiakas-omistajien kautta. Esimerkiksi hyvinvointi ja terveys on yleiseurooppalainen teema, jossa meillä on mahdollisuus olla mukana tulevaisuudessa keskinäisenä yhtiöryhmänä. Missio tässä asiassa vielä täsmentyy, mutta uskon, että muun muassa tämä on keskinäisen yhtiön kasvuala.

Vuodessa 2013 on LähiTapiolalle paljon potentiaalia. Henkituotteiden myynti ja pankkipalvelut laajenevat vahvan alueyhtiöverkoston kautta läpi Suomen. Kiinnostus sijoituspalveluitamme kohtaan on kasvanut ja suurin liiketoimintamme vahinkovakuutus aloittaa vuotensa vahvassa kunnossa. Mikäli vielä onnistumme fuusioon liittyvissä integraatiohankkeissa yhtä hyvin kuin vuonna 2012, on mahdollisuudet onnistumiseen olemassa. ■



Vuoteen 2012 päättyneen kolmen vuoden Tapiola-ryhmän strategiajaksolla varauduimme pitkään, häiriöherkkään ja alhaisten korkojen jaksoon sijoitusmarkkinoilla.

Asmo Kalpala,
Pääjohtaja

(31.12.2012 saakka)

Hyötyjä hyvästä riskien- hallinnasta



Uudella yhtiöryhmällä vankka perusta

Uuden LähiTapiola-ryhmän käynnistyminen on valtava ponnistus koko henkilöstölle. On ollut mykistävää havaita, millä vastuullisuudella ja ammattimaisuudella työtoverini ovat suhtautuneet fuusioprosessin synnyttämiin haasteisiin. Samoin hallintoneuvostojen, aivan erityisesti niiden yhteistyövaliokunnan, tuki hankkeen onnistumiselle ja perustamis-sopimuksen mukaiselle läpiviennille on ollut korvaamattoman arvokasta.

Päätän yli 30-vuotisen urani Tapiola-ryhmässä sekä yli 25-vuotisen kauteni ryhmän johdossa kiitollisin mielin. On ollut valtavan hienoa saada työskennellä ja kehittyä yhdessä kaikkien tapiolalaisten kanssa. On ollut hienoa kokea kuinka liiketoiminnan vastuu on alun kriisien jälkeen siirtynyt yhä laajemmille harteille ja kuinka suurella sitoutumisella ja ammattimaisuudella kaikki ovat työnsä tehneet.

Ryhmämme ylin johto on sukupolvenvaihdon myötä nyt uudistunut kokonaan. Osaava ja energinen joukkue on hitsautumassa hyvää vauhtia yhteen. On ollut hienoa saada näin viime metreillä tutustua syvemmin myös Lähivakuutuksen henkilöstöön ja johtoon. Yhteinen arvopohjamme luo vankan perustan uudelle yhtiöryhmälle. Toivotan kaikille LähiTapiolalaisille ja LähiTapiolan ensimmäiselle pääjohtajalle, Erkki Moisanderille, voimia ja mitä parhainta onnea ja menestystä uuden LähiTapiolan rakentamisessa. ■

Strategiajakso päättyi tavoitteiden mukaisesti

Strategiajaksolla huolehdimme ryhmän vakavaraisuudesta sekä paransimme vahinkovakuutustoimintamme kannattavuutta jopa kasvun kustannuksella. Sen sijaan henkivakuutuksessa strategiaamme perustui kannattavalle kasvulle, jolle väestön ikääntymiseen liittyvät palvelutarpeet luovat suotuisan pohjan.

Päätynyt vuosi osoittaa, että vahinkovakuutuksemme kannattavuus on saatu hyvälle tasolle, vaikka se osaltaan hidasti maksutulon kasvua. Henkivakuutuksen maksutulo puolestaan kasvaa valitsemillamme alueilla alan yleistä kehitystä nopeammin. Ilahduttavaa vuodessa 2012 oli

sijoitustoimintamme erinomainen tuotto. Tätä edesauttoi keskuspankkien voimakas puuttuminen rahamarkkinoihin.

Jälleen kerran voi todeta, että hyvästä riskienhallinnasta on merkittävää hyötyä. Ryhmämme vakavaraisuus on ylivoimaisesti suomalaisen finanssialan korkein.

Vastuullisuus ja kansainvälistyminen strategian erityisteemoja

Strategiamme sisältämiä erityisteemoja olivat vastuullisuus ja kansainvälistyminen. Vastuullisuuden lupauksemme asiakkaillemme, henkilöstöllemme, ympäristölle ja yhteiskunnalle auttavat meitä laajan

sukupolvenvaihdon oloissa ylläpitämään yrityskulttuuria, joka tukee keskinäisen yhtiöryhmämme pitkän aikajänteen menestystä. Lisäksi vastuullisella keskinäisyydellä on paljon tarjottavaa yhteiskunnalle muun muassa kestävyysvajeen haasteiden ratkaisemisessa.

Kansainvälisyydellä on ollut niin ikään tavoitteena tukea ryhmämme pitkän ajan kehitystä. Aktiivisella kansainvälisellä edunvalvonnalla olemme olleet mukana edistämässä keskinäisen yhtiömuodon toimintaedellytyksiä varsinkin EU-alueella. Kansainvälisten palvelujen kehittämällä olemme varautuneet asiakkaittemme globaaleihin palvelutarpeisiin.

Paikallisuus

LähiTapiolan vahvuus on paikallisuudessa. Toimipisteitä on noin 300 kautta maan. LähiTapiolan alueyhtiöt tarjoavat kattavat ja henkilökohtaiset palvelut toimialueillaan.

LähiTapiolan alueyhtiöiden verkosto koostuu 19 alueellisesta keskinäisestä vakuutusyhtiöstä sekä pääkaupunkiseudulla itsenäisen alueyhtiön tapaan toimivasta liiketoiminnasta, joka on osa LähiTapiola Vahinkovakuutusta. Nämä alueyhtiöt tarjoavat asiakkailleen kokonaispalvelua vakuutuksissa, pankkipalveluissa sekä säästämisessä ja sijoittamisessa. Alueyhtiöt hoitavat asiakkaidensa kokonaispalvelun niin vakuutus-, pankki- kuin sijoittamisasioissa.

Paikallisten alueyhtiöiden ansiosta omistaja-asiakkaat saavat pankki-, vakuutus- ja korvauspalvelut mahdollisimman läheltä. Vahva ja vakavarainen LähiTapiola-ryhmä tarjoaa omistaja-asiakkailleensa sekä kattavan asiakaspalveluverkoston että edistyselliset verkkopalvelut.

Paikallisuus tarkoittaa LähiTapiola-ryhmässä sitä, että asiakasta koskevat päätökset tehdään häntä lähellä. Oman toimialueen olosuhteiden tunteminen auttaa paikallista alueyhtiötä palvelemaan asiakkaita parhaalla tavalla.

Alueyhtiöt ovat kiinteä osa paikallista talouselämää ja arkea. Ne työllistävät paikallisia osaajia, toimivat yhteistyössä oman alueensa yritysten kanssa ja käyttävät paikallisia palveluita. Alueyhtiöt ovat merkittävässä asemassa toimialueensa

elinkeinoelämässä. Niiden arvioitu keskimääräinen vakuutusmaksutulo on reilut 40 miljoonaa euroa.

Paikallisen alueyhtiön omistaja-asiakkaista koostuvat, jopa 60-jäseniset hallinto-neuvostot tekevät suuret linjaratkaisut ja valitsevat enintään 12-jäseniset hallitukset. Hallitus valitsee yhtiön toimitusjohtajan. Hallitukset johtavat itsenäisesti alueyhtiötään ja tukevat toimitusjohtajaa.

Lähivakuutusyhdistykset ja paikallisaluet alueyhtiöiden runkona

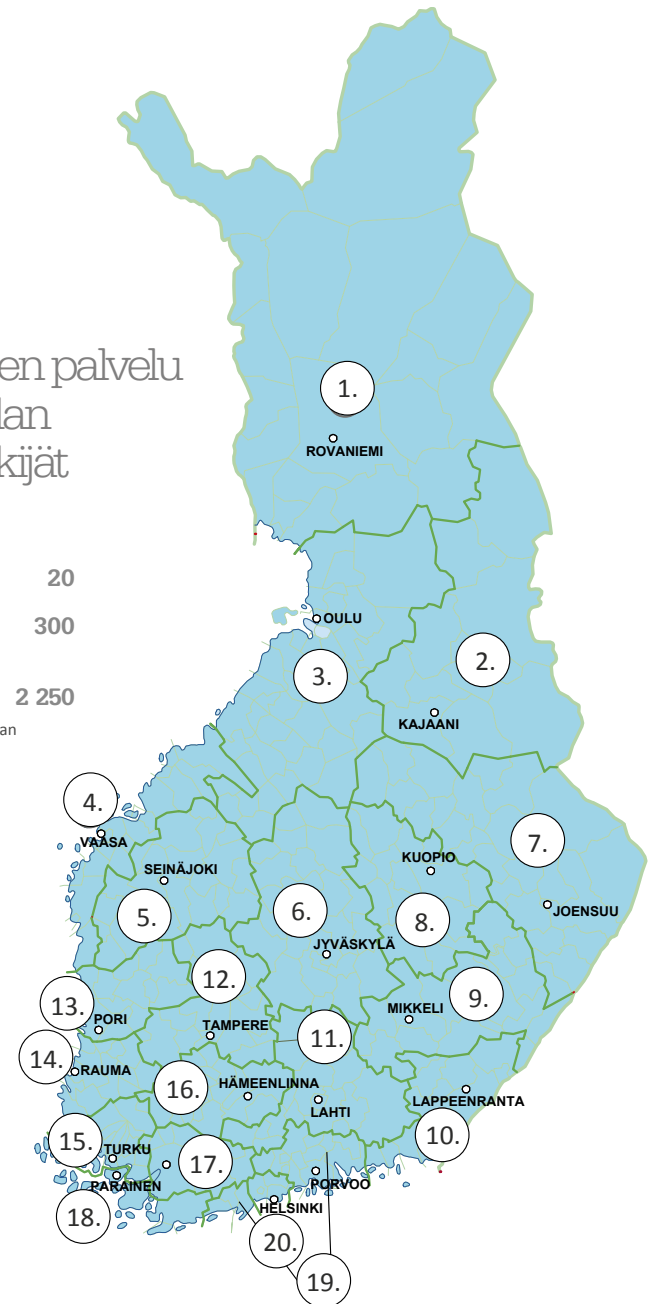
Alueyhtiöt on muodostettu siten, että kullakin alueella toimineista lähivakuutusyhdistyksistä valittiin niin sanottu veturiyhdistys, jonka kanssa muut lähivakuutusyhdistykset yhdistyivät. Veturiyhdistys teki päätöksen yhtiömuotonsa muuttamisesta keskinäiseksi vakuutusyhtiöksi. Aiemmat Tapiolan paikallisaluet organisoitiin osaksi alueyhtiöitä.

Alueyhtiöiden muotoutuminen jatkuu vuoden 2013 aikana siten, että alueelliset vapaaehtoisten vahinkovakuutusten vakuutuskannat luovutetaan alueyhtiöille. Fuusio merkitsee mittavaa taloudellisten resursien siirtoa pääkaupunkiseudulta eri puolille Suomea aikana, jolloin toimintoja pikemminkin keskitetään. ■

Paikallinen ja henkilökohtainen palvelu ovat LähiTapiolan erottautumistekijät markkinoilla:

Alueyhtiöitä	20
Toimipisteitä noin	300
Henkilöstöä alueyhtiöissä noin *	2 250

* Henkilöstömäärään on laskettu mukaan franchisingryttäjät ja edustajat.



Alueyhtiöt

Lisää tietoa alueyhtiöistä osoitteesta
www.lahitapiola.fi/alueyhtiot



- 1 Lappi**
LähiTapiola Lappi on maantieteellisesti suurin alueyhtiö. Se on alueensa johtava vahinkovakuuttaja. Asiakkaita palvelee 84 energistä ja sitoutunutta alan ammattilaista.
- 2 Kainuu-Koillismaa**
Kainuu-Koillismaan toimialue kattaa Kainuun ja Koillismaan. Alue on suuri, mutta LähiTapiolan palvelut ovat lähellä lähes joka kunnasta löytyvän toimiston ansiosta.
- 3 Pohjoinen**
On alueyhtiöistä suurimpia liiketoiminnan volyymilla mitattuna. Toimialueeseen kuuluu puolet Keski-Pohjanmaasta ja suurin osa Pohjois-Pohjanmaasta. Asiakkaita on 155 000.
- 4 Pohjanmaa**
LähiTapiola Pohjanmaa sijaitsee kaksikielisen Pohjanmaan rannikolla. Toimialue on kapea, mutta 300 kilometriä pitkä. Alueyhtiö on vahva markkinajohtaja alueen kaikissa osissa.
- 5 Etelä-Pohjanmaa**
LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa on markkinajohtaja 45 prosentin osuudella. Alueen luonteen mukaisesti maatila- ja yrittäjäasiakkailla on merkittävä asemansa kotitalouksien rinnalla.
- 6 Keski-Suomi**
LähiTapiola Keski-Suomen paikallisuus ja kannattava liiketoiminta ovat alan parhaan palvelun kulmakiviä. Henkilöstö on motivoitunutta, mikä takaa loistavan palvelun.
- 7 Itä**
LähiTapiola Idän toimialueeseen kuuluu Iisalmen ympäryskuntineen sekä Koillis-Savo ja Pohjois-Karjala. Asiakkaina on kotitalouksia, maatiloja ja yrityksiä. Näistä jokaisen osuus on merkittävä.
- 8 Savo**
Alueyhtiö, joka huolehtii asiakkaiden taloudellisesta turvallisuudesta ja hyvinvoinnista parhaalla paikallisella palvelulla. Henkilökunta palvelee asiakkaita ilolla.
- 9 Savo-Karjala**
Alueyhtiö sijoittuu Järvi-Suomeen sekä Etelä-Savon ja Etelä-Karjalan maakuntien alueelle. Luonnostaan ja maisemistaan tutun alueen markkinajohtajalla on yli 53 500 asiakasta.
- 10 Kaakkois-Suomi**
LähiTapiola Kaakkois-Suomi toimii Etelä-Karjalan ja Etelä-Kymenlaakson alueella. Yhtiön tavoitteena on olla johtava turvallisuuden, hyvinvoinnin ja talouden kumppani lähellä asiakkaita.

- 11 Vellamo**
LähiTapiola Vellamon 116 000 asiakkaasta pääosa asuu Kouvolan, Päijät-Hämeen sekä Hyvinkään ja Riihimäen seutukunnissa. Palvelemme asiakkaitamme 16 paikkakunnalla.
- 12 Pirkanmaa**
LähiTapiola Pirkanmaa on uusin, mutta samalla kokoinein vakuutusyhtiö ja pankki Pirkanmaalla. Osaavat ja aktiiviset ammattilaisemme huolehtivat asiakas-omistajiemme asioista. Henkilökohtaisesti!
- 13 Satakunta**
LähiTapiola Satakunta palvelee 140 000 asukkaan toimialueella. Alueyhtiöllä on markkinajohtajan asema 34 prosentin osuudella.
- 14 Lännen**
Etelä- ja Keski-Satakunnassa sekä Vakka-Suomessa toimiva LähiTapiola Lännen on 13 kunnassa johtava ja vakavarainen vakuuttaja. Liikennevakuutuksen markkinaosuus on 48 prosenttia.
- 15 Varsinais-Suomi**
Varsinais-Suomi palvelee 12 konttorin voimin Turun seudulla 100 000:aa asiakasta. Alueen markkinajohtaja panostaa alan parhaaseen asiakaspalveluun.
- 16 Loimi-Häme**
Alueyhtiö toimii Kanta-Hämeessä, Etelä-Pirkanmaalla ja itäisen Varsinais-Suomen alueella. Sillä on vahva yritys- ja maatila-asiakaskanta sekä kasvava määrä henkilöasiakkaita.
- 17 Etelä**
Alueyhtiö johtaa markkinoita Salon, Marttilan, Someron, Vihdin ja Lohjan alueella. Panostamme erityisesti kotitalouksiin yrityksiä ja maatiloja unohtamatta.
- 18 Etelärannikko**
Merellinen alueyhtiö toimii Länsi-Uudellamaalla, Turunmaalla ja Ahvenanmaalla. Täysin kaksikielinen alueyhtiö on toimialueellaan vahinkovakuuttamisen markkinajohtaja.
- 19 Uusimaa**
LähiTapiola Uusimaan toimialueena ovat pääkaupunkiseutua ympäröivät kunnat aina Loviisasta Mäntsälään ja Inkooseen. Asiakkaita on noin 83 000 ja toimistoja 15.
- 20 Pääkaupunkiseutu**
Pääkaupunkiseutu on LähiTapiola-ryhmän alueista suurin asiakaspotentiaalilla mitattuna. Markkinaosuus on kuitenkin pienin, joten jatkossa panostetaan kannattavaan kasvuun.

Maailma vuonna 2050

Millaisessa maailmassa ihmiset elävät vuonna 2050? Näin tulevaisuutta visioivat LähiTapiolan yhtiöryhmän johtajat Harri Lauslahti ja Jari Sundström sekä digitaalisen asiakaskohtaamisen konsultti Mikko-Pekka Hanski ja professori Hanna Lehtimäki.

LähiTapiolan yksityisasiakasliiketoiminnan yhtiöryhmän johtaja **Harri Lauslahti** pohtii, että tulevaisuudessa Etelä-Euroopassa on ilmastomuutoksesta johtuvia kuivuusongelmia, varsinkin sisämaassa. Tämä lisää Euroopan sisäistä muuttoliikettä.

”Täällä olosuhteet paranevat, joten Suomi voi olla väkiluvun suhteen aikamoisessa kasvussa”, Lauslahti sanoo.

Yrityisasiakasliiketoiminnan yhtiöryhmän johtajan **Jari Sundströmin** mukaan eurooppalaisten täytyy olla valppaina, jottei vuonna 2050 ole vain eläkeläisiä ja 50–60-vuotiaita, jotka eivät ole koskaan tehneet töitä.

”Nyt finanssikriisi on iso juttu, mutta pidemmällä aikavälillä se ei ole mitään verrattuna nuorisotyöttömyyteen, joka uhkaa koko Eurooppaa”, hän sanoo.

”Pohjoismainen hyvinvointiyhteiskunta on muuttunut vuonna 2050. Meillä on tietyt perusrakenteet, joilla sitä ylläpidetään. Pelkään kuitenkin, että jakautuminen on voimakasta.”

Visioissa on myös positiivisia näkökulmia

”Kun globalisoituminen etenee, Suomelle pienenä kansakuntana se tarkoittaa kasvavaa markkinaa ja valtavaa potentiaalia, onhan meitä vajaa promille kaikista ostajista”, Sundström sanoo.

” Kun globalisoituminen etenee, Suomelle pienenä kansakuntana se tarkoittaa kasvavaa markkinaa ja valtavaa potentiaalia, onhan meitä vajaa promille kaikista ostajista”, Jari Sundström sanoo.



” Ilmastomuutos lisää Euroopan sisäistä muuttoliikettä. Suomessa olosuhteet paranevat, joten Suomi voi olla vuonna 2050 väkiluvun suhteen aikamoisessa kasvussa”, sanoo Harri Lauslahti.



” Tulevaisuudessa tekoäly korvaa aivojen rutiiniprosesseja, kuten kielitaitoa. Vuonna 2050 ei täydy enää opiskella saavuttaakseen uuden kielen taidon, mikä helpottaa vuorovaikutusta”, ennustaa Mikko-Pekka Hanski.

Elämä vuonna 2050

- 48 % LähiTapiolan asiakkaista uskoo, että arki poikkeaa täysin nykyisestä.
- Automaattisuus, sähköinen asiointi, etätö ja virtuaalinen yhteydenpito ovat yleisiä.
- Elämme reilusti yli 100-vuotiaiksi.
- 42 % uskoo, että käteistä rahaa ei käytetä. 26 % uskoo, että pankkeja nykymuodossa ei ole.
- Uusiutuvat energiamuodot ovat syrjäyttäneet ei-uusitutvat.
- Tietoturvariskit kasvavat. 38 % uskoo, että on vakuuttanut sähköisen identiteettinsä vuonna 2050.
- Sanomalehtiä ei ole, televisio pitää pintansa viestinnässä.
- Yhteiskunta taantuu, palaamme omavaraistalouteen.
- Muutostahti nopeutuu entisestään.

Lähde: LähiTapiolan Suunnannäyttäjät-asiakaspaneelille tehty kysely joulukuussa 2012.

” Ollakseen elinvoimaisia maaseudun pienet kunnat eivät olekaan yhdistyneet naapurikuntaan, vaan ovat ottaneet lisää väkeä maahanmuuttajista”, sanoo professori Hanna Lehtimäki.



Suomi houkuttelevaksi

Keskustelijat ovat yhtä mieltä siitä, että Suomi on kriisissä, jos maamme ei kiinnosta maahanmuuttajia. Professorilla, LähiTapiolan asiakasvaliokunnan puheenjohtajalla **Hanna Lehtimäellä** on idea, kuinka Suomi pienine kuntineen muuttuu entistä houkuttelevammaksi.

”Kun kansakuntien massat lähtevät liikkeelle, maaseudun pienillä kunnilla on mahdollisuus.”

Lehtimäen visiossa pieni kunta voisi tehdä itseään houkuttelevaksi sillä, että se on hyvin avoin ja hyväksyvä eri uskontokuntia ja tapoja kohtaan.

”Annetaan investointitukia muista kulttuurista tuleville ja rakennetaan vuorovaikutusta,

joka synnyttää innovaatioita. Turvallinen monikulttuurinen pieni kunta on kasvuyrittäjyydelle erinomainen alusta.”

Kielitaitoa yhdessä yössä

Ideanin **Mikko-Pekka Hanskin** mukaan myös digipuoella on tapahtumassa ilmastonmuutos.

”Jo nyt tiedemiehet ovat luoneet 2,3 miljoonalla keinotekoisella hermosolulla jäljellyt aivot. Tulevaisuudessa tekoäly korvaa aivojen rutiiniprosesseja”, Hanski ennustaa.

Vuonna 2050 ei täydy enää opiskella saavuttaakseen uuden kielen taidon. Näin myös kulttuurien välinen vuorovaikutus on paljon saumattomampaa.

”Tuntuu vieraalta ajatus, että jokin töpseli laitetaan aivoihin ja huomisesta lähtien alat puhua espanjaa”, Sundström nauraa.

Joustavampi työ

Hanskin mukaan robotiikka kehittyy jatkossa ja aiheuttaa muutoksia myös työnjaossa.

”Väestön ikärakenne vanhenee. Toiseen suureen instituuttiin ovat vahvassa murroksessa. Työelämään on kehitettävä uudenlaisia joustoja”, Lehtimäki pohtii.

”Työ- ja vapaa-ajan raja muuttuu häilyvämmäksi. Luova ajattelu ei voi rajoittua vain työaikaan”, Sundström arvelee.

Kiinalaisten museo

Laushti arvioi, että vuonna 2050 Kiina on maailman tärkein valtio, joka ohjaa koko maailman kehitystä.

”Afrikka tulee olemaan merkittävä talousalue. Kiinalaiset investoivat jo nyt hyvin runsaasti Afrikkaan”, Sundström toteaa.

Tulevaisuudessa Euroopan teollinen tuotanto on vaisuhkoa. Maanosallamme on kuitenkin vankka kulttuurihistoriallinen perintö.

”Euroopasta tulee kiinalaisten museo”, Hanski sanoo.

”Ja sehän on tosi hyvä, jos hinnat ovat oikeat”, Laushti naurahtaa. ■

Tuotteet ja palvelut

Korvauspalvelu on vakuutusyhtiön palvelukokonaisuuden keskiössä. Miten korvauspalvelu toimii ja mikä on asiakkaan mielestä hyvää palvelua? Miten suuret vahingot ovat vaikuttaneet korvauspalveluun?

Korvaukset perustuvat aina vakuutusehtoihin, jotka asiakas saa vakuutussopimuksen mukana. Ehtotekstit ovat monimutkaisia ja monen mielestä sitä ”pienellä pranttätyä”, joka jää lukematta.

”Ymmärtävätkö ihmiset vakuutusehtojen pohjalta korvauskäytäntöjä tai esimerkiksi omavastuun tai korvaussumman määräytymisen? Onko esimerkiksi kodinkonevahingoissa nyrkkisääntö, milloin konetta ei kannata korjata, vaan se uusitaan? Juuri kodinkoneissahan korvauksen määrä saattaa tulla asiakkaalle yllätyksenä, kun ensin vähennetään omavastuu ja sen jälkeen tietyllä laskukaavalla ikäpoistot.

Useimmat eivät osaa niitä itse laskea”, sanoo hämeenlinnalainen **Esa Viherä**. Hän edustaa asiakkaita LähiTapiola Loimi-Hämeen hallintoneuvostossa.

Voisiko vakuutusehtoja kirjoittaa helpommin ymmärrettävästi?

”Varmasti vakuutusehdot voitaisiin kirjoittaa asiakasystävällisemmällä kielellä. Olisi esimerkiksi hyvä, että vakuutuslajista riippumatta, siis esimerkiksi kotivakuutuksissa ja autovakuutuksissa, samantyyppiset asiat kerrotaisiin aina samalla tavalla. Käsitteitä voisi avata. Kaikkea tulkinnanvaraisuutta ehdoista ei saada pois, sillä niiden täytyy kattaa tiivistetysti niin monta erilaista vahinkotapahtumaa”, sanoo LähiTapiolan korvauspalvelujen yksikönjohtaja **Ritva Makkonen**.

Korvauksia hän neuvoo hakemaan aina, jos vahinkosumma on suurempi kuin omavastuu. Korvauksia voi tulla.

Viherää kiinnostaa myös, tuleeko vakuutusten korvausehtoihin muutoksia vai pysyvätkö ne ennallaan, kun Lähivakuutus ja Tapiola ovat yhdistyneet LähiTapiolaksi?

80 %

kotivakuutusten korvauksista on muutamien satojen eurojen suuruisia.



”Uusien yhteisten vakuutusten myötä tulevat uudet ehdot. Vanhojen vakuutusten ehtoihin ei voida tehdä merkittäviä muutoksia, sen säätelee vakuutuslainsäädäntö”, Makkonen kertoo.

Korvauspalvelu testiin vahinkojen sumassa

Korvauspalvelu joutuu koetukselle silloin, kun sattuu paljon vahinkoja esimerkiksi myrskyjen tai ketjukolarien seurauksena. Palvelun pitäisi kestää ruuhkat ja selvittää nopeasti monenlaiset omaisuus- ja henkilövahingot. Ritva Makkonen kertoo, että vahinkosumat ovat suoraviivaistaneet palvelua.

”Esimerkiksi ketjukolareissa asiakkaiden kanssa on sovittu, että korvaus maksetaan asiakkaan kaskovakuutuksesta riippumatta siitä, kuka kolarin on aiheuttanut. Näin korvaukset on saatu nopeasti maksuun. Syyllisyyskysymysten selvitys voi kestää kuukausia. Minusta tämä on ollut hyvää

asiakaspalvelua, sillä kaikilla ei välttämättä ole varaa korjauttaa autoa omalla rahalla. Asiat on käsitelty loppuun syyllisyyskysymysten selvittyä.”

Onko hyvää korvauspalvelua se, että korvaukset tulevat tilille nopeasti?

”Hyvää palvelua on se, että minun ei tarvitse olla yhteydessä kuin yhteen ihmiseen. Tämä toteutui hyvin, kun kotonamme sattui vuotovahinko pesukoneen letkun rikkouduttua. Yhden puhelinsoiton jälkeen asiat rullasivat. Varmasti LähiTapiolassa tehtiin kovasti töitä, mutta minun ei tarvinnut tehdä”, Viherä sanoo.

”Minusta hyvää palvelua on se, että korvaukset tulevat nopeasti, kun vahinko on melko pieni. Sen sijaan esimerkiksi tulipalossa hyvää palvelua on mielestäni se, että asiantuntija on lähellä. Vakuutusyhtiön tehtävä on ottaa huoli asiakkaalta pois”, Makkonen sanoo.

Vakavissa vahingoissa kaivataan vuorovaikutusta

Asiakas voi ilmoittaa vahingosta toimistolla, netin kautta tai puhelimesta. Kodin irtaimistovahingoista 90 prosentissa korvauspäätös voidaan tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Käytetäänkö korvauksia väärin? Jokaista pesukonetta kun ei vakuutustarkastaja näe?

”Valtaosa suomalaisista ilmoittaa vahingon juuri niin kuin se on tapahtunut. Lisäksi yleensä vakavimmissa vahingoissa asiakkaat haluavat asioita kasvokkain tai puhelimesta. Sekin kertoo, että vahinkotilanteissa asiantuntemus on tärkeää. Tämä on luottamusbisnestä”, Makkonen sanoo. ■



” Vahinkotilanteessa asiantuntemus on tärkeää. Tämä on luottamusbisnestä.

Tuote- ja palvelukehitys

LähiTapiola tarjoaa omistaja-asiakkailleen vahinko-, henki- ja eläkevakuutukset sekä pankki-, säästö- ja sijoituspalvelut. Fuusion myötä LähiTapiolan pankkipalvelut ovat yhä useamman suomalaisen ulottuvilla.

Yritysassiakkaille LähiTapiolasta löytyvät ratkaisut kaikenkokoisten yritysten omaisuuden ja toiminnan vakuuttamiseen, riskienhallintaan, työeläkevakuuttamiseen, henkilöturvaa, henkilö- ja eläkevakuutukseen, henkilöturvaa, henkilö- ja eläkevakuutukseen, henkilöturvaa, henkilö- ja eläkevakuutukseen.

LähiTapiola-ryhmän tavoitteena on kattava terveys- ja hyvinvointipalvelujen strategia. Terveys- ja hyvinvointipalvelujen kokonaisuuden kartoittaminen aloitettiin vuoden 2012 lopulla.

Bonusturva ensimmäinen yhteinen vakuutustuote

Kesäkuussa 2012 LähiTapiola toi asiakkailleen uuden yhteisen asiakasedun, liikennevakuutusten Bonusturvan. Se suojaa bonusmenetyksiltä, jos takana on vähintään kolme

vahingotonta vuotta. Bonusturva sisällytettiin Tapiolan ja Lähivakuutuksen henkilöasiakkaiden liikennevakuutuksiin, joissa täysi 70 prosentin bonus oli ollut vähintään kolme vuotta. Bonusturva lisättiin myös Lähivakuutuksen laajimpaan kaskovakuutukseen.

LähiTapiola toi osaksi koti-, maatala- ja kiinteistövakuutuksia turvan tulva- ja vahinkojen varalle 1.1.2013 lähtien. Alkuvuonna 2013 tuotiin markkinoille yhteiset liikenne- ja kaskovakuutukset sekä yhteinen venevakuutus.

Pankkipalvelujen tarjonta laajeni

Pankkipalveluihin kuuluvat tilit, kortit ja verkkopalvelut, laina- ja rahoituspalvelut. LähiTapiolan sijoitusvalikoimaan kuuluvat talletukset, sijoitusrahastot, pääomaturvatut sijoitukset ja vakuutussäästämisen ratkaisut, arvopaperivälitys sekä varainhoito- ja Private Banking -palvelut.

Fuusion myötä Tapiola Pankin pankkipalvelujen tarjonta laajeni, sillä peruspankkipalvelut ovat saatavilla kaikissa LähiTapiolan noin 300 toimipisteessä.

Tapiola Pankki toi vuoden aikana myyntiin sijoitustalletuksia ja indeksilainoja, jotka ovat pääomaturvattu tapa sijoittaa epävarmassa markkinatilanteessa. Vauras-varaliskuudenhoitopalvelu ja Private Banking kasvattivat suosiotaan.

Nämä tuotteet huomattiin

- 1 LIIKENNE- JA KASKOVAKUUTUSTEN BONUSTURVA**
Ainutlaatuinen turva autovakuuttamisessa, joka turvaa bonukset vahingon sattuessa.
- 2 SÄHKÖINEN KORVAUSPALVELU**
Asiakastutkimuksessa jopa 98 % käyttäjistä suosittelisi sähköistä korvauspalvelua tuttavalleen.
- 3 TURVALLISET MAKSUKORTIT**
Tapiola Pankin korttien turvallisuutta ja käyttömukavuutta lisäävät oman tunnusluvun valinta ja käytön aluerajaus.
- 4 ELÄINVAKUUTUKSET**
LähiTapiola on lemmikki- ja kotieläinten vakuuttajana maan huippua. Vakuutettuna on noin 100 000 koiraa ja kissaa sekä noin 24 000 hevosta.
- 5 PIENYRITYSTEN VAKUUTTAJA**
LähiTapiola on johtava pienyritysten vakuuttaja Suomessa. Yrittäjätutkimuksessa 30 % yrityksistä ilmoittaa LähiTapiolan päävakuutusyhtiökseen.

Tapiolan MasterCard -kortteihin tuotiin ensimmäisten toimijoiden joukossa aluerajaus estämään väärinkäytöksiä. Asiakas voi verkkopalvelussa määritellä, missä maissa kortilla voi maksaa. Kortteihin tuotiin verkko-ostojen turvallisuutta parantava SecureCode -tunnistuspalvelu.

Tapiola Pankki kehitti uuden maatalousyrittäjien tarpeisiin suunnitellun tilin. Maatala- ja yritysrahoitusta tarjottiin edelleen LähiTapiolan nykyisille asiakkaille tarvittaessa.

Ratkaisuja pitkäaikaiseen säästämiseen

LähiTapiola tarjoaa asiakkailleen kattavan, tarpeen mukaisen henkilövakuuttamisen ja säästämisen kokonaisuuden. Vuonna 2012 tulevaisuuteen varautumisen ja

sijoittamisen ratkaisut täydentyivät varainhoitovakuutuksen Tapiola Varainhoito Suomi Plus- ja Toimitila-sijoituskoreilla.

Tuotemuutos perustekorkoiseen Korko-Omavara-säästöhenkivakuutukseen teki siitä entistä asiakasystävällisemmän vaihtoehdon turvallisuutta arvostaville asiakkaille.

Henkivakuutus on etenkin nuoren perheen tärkein turva. Omistaja-asiakkaat saivat asiakasetuna viime vuonna henkivakuutuksen kaksi ensimmäistä vuotta yhden hinnalla. Suuren kiinnostuksen johdosta kampanjaa jatketaan kesäkuuhun 2013.

Yli
3 000

asiakasta
vaikuttaa
aktiivisesti
LähiTapiolan
toimintaan.

Henkilöasiakkaiden verkkopalvelu uudistui

Henkilöasiakkaiden verkkopalvelu uudistui keväällä 2012, jolloin myös sähköistä korvauspalvelua laajennettiin. Korvausta voi hakea sähköisesti, kun kuluja on aiheutunut sairastumisesta, tapaturmasta, matkalla sattuneesta sairaudesta tai tapaturmasta. Korvauksen saa parhaimmillaan saman päivän aikana.

Yrityksille uusia verkkotyökaluja työkyvyn johtamiseen

LähiTapiola tarjoaa kattavat vakuutus- ja henkilöstöriskienhallinnan palvelut yrityksille ja on pienyritysten vakuuttajana markkinajohtaja. Kansainvälisten kumppanien kautta LähiTapiola vakuuttaa ulkomailla toimivia yrityksiä.

Yritysten verkkopalvelu on maksuton työkalu, josta löytyy myös välineitä työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden kehittämiseen. Alkuvuonna 2013 verkkopalveluun tuli uusia verkkokoulutuksia työkyvyn johtamiseen ja työturvallisuusjohtamiseen. ■

LähiTapiolan palveluvalikoima on monipuolinen



Vakuutuspalvelut yksityisasiakkaille

LähiTapiola tarjoaa kaikki palvelut perheenjäsenten, omaisuuden, kulkuneuvojen, lemmikkieläinten ja metsän vakuuttamiseen. Asioida voit toimistolla, puhelimessa tai verkkopalvelussa. Myös kotikäynnit ovat mahdollisia.



Pankkipalvelut yksityisasiakkaille

Yksityisasiakas saa LähiTapiolasta tilit, maksukortit ja lainapalvelut sekä talletustuotteet. Verkkopalvelu on helppokäyttöinen ja asiakkaiden suosittelu.

Maa- ja metsätalousasiakkaiden vakuutukset ja palvelut

Turvallisuus- ja huolenpitokäynnit maatiloille, vakuutuspalvelut omaisuuden ja toiminnan turvaksi, henkilövakuutukset, metsävakuutukset sekä pankki- ja sijoituspalvelut.



Yrittäjien, yritysten ja yhteisöjen vakuutukset ja palvelut

Olemme yrityksen kumppani omaisuuden ja toiminnan riskien sekä henkilöstöriskien hallinnassa ja vakuuttamisessa. Tarjoamme myös rahoitus-, sijoitus- ja pankkipalveluja.



Säästö- ja sijoituspalvelut yksityisasiakkaille

Ratkaisut vakuutussäästämiseen ja eläkeikaan varautumiseen, sijoitusrahastot, pääomaturvatut sijoitustuotteet, varainhoitopalvelut, yksityispankkipalvelut ja arvopaperivälitys.



Vastuullisuus

Yritysten yhteiskuntavastuu punnitaan taloudellisesti epävarmoina aikoina. Vastuullisuuden pitää näkyä sidosryhmien kannalta merkityksellisinä tekoina, sanovat FiBSin toiminnanjohtaja Mikko Routti ja LähiTapiolan vastuullisen yritystoiminnan johtaja Anu Pylkkänen.

”Oikeista syistä vastuulliseen toimintaan sitoutunut yritys ei luovu yhteiskuntavastuusta talouskriisin vuoksi. Sidosryhmyötä tai yhteiskuntavastuuraportointia ehkä kevennetään, mutta siitä ei luovuta. Päinvastoin, raportointi yleistyy jatkuvasti”, yritysvastuuverkosto FiBSin toiminnanjohtaja **Mikko Routti** sanoo.

FiBS on Suomen johtava vastuullisen yritystoiminnan verkosto, jolla on yli 200 jäsentä. Routti seuraa vastuullisuutta yli toimialarajojen. Hän sanoo, että yhteiskunnalla on oikeus odottaa isoilta yrityksiltä isoja vastuullisuustekoja.

”Talouskriisissä punnitaan suurten yritysten kääntymisen yhteiskuntaan päin. Esimerkiksi nuorten syrjäytymisen ehkäiseminen on asia, johon yritykset voivat vaikuttaa. Meillä yrityksillä on paljon rooleja yhteiskunnassa. On olennaista tuntea toimintamme vaikutukset yhteiskuntaan ja sidosryhmiimme, ja kantaa niistä vastuumme”, **Anu Pylkkänen** kertoo.

”Keskinäisenä yhtiönä koko tuloksemme jää asiakkaidemme hyväksi Suomeen, ja alueyhtiörakenteemme ansiosta se jakautuu paikallisen talouselämän tueksi”, hän jatkaa.



” Asiakkaan turvallisuus, hyvinvointi ja menestys on meille tärkeintä.

Liiketoimintaa ja hyviä asioita

Julkisuudessa päähuomion saa usein yritysten taloudellinen vastuu ja vastuu henkilöstöstä irtisanomisissa. Routti ja Pykkänen toteavat, ettei yhteiskuntavastuu ole ristiriidassa kannattavan liiketoiminnan kanssa vaan tukee laadukasta liiketoimintaa. Voiton tuottaminen ja hyvien asioiden tekeminen ovat yhteisen arvon tuottamista parhaimmillaan – shared value -ajattelua, joka on yhteiskuntavastuussa uusi tapa kuvata kaikkien osapuolten yhteistä etua.

”Meille tämä sopii, sillä meidän liike-toimintaamme on ihmisten turvallisuuden, hyvinvoinnin ja menestyksen parantaminen. Meille vastuullisuus on sitä, että tarjoamme asiakkaalle ne palvelut, jotka hän tarvitsee. Emme myy sitä, mitä hän ei tarvitse”, Pykkänen sanoo.

Vastuullisella toiminnalla on myös roolinsa julkisten palvelujen täydentämisessä.

”Tulevaisuudessa on yhä tärkeämpää, että tarjoamme mahdollisuuden yksityiseen varautumiseen siten, että se on kaikkien ulottuvilla.”

Routti korostaa, että pitkäjänteinen asiakkaiden edun mukainen toiminta myös taloudellisesti hankalina aikoina on vastuullisuuden keskiössä. ”Ei haeta pika-voittoja, ei tehdä äkkikäännöksiä.”

Vastuullisuuslupausten toteutumista seurataan

Routti sanoo, että yhteiskuntavastuu on vakiintunut julkiseen keskusteluun toiminnan eettisyyden tarkastelun kautta. ”Pelkän juridiikan noudattaminen ei riitä modernin vastuullisuuden kriteeriksi.”

Routti ja Pykkänen toteavat, että yritysten hyvät teot ovat usein näkymättömiä. Ne täytyy tehdä näkyviksi tarinoiden kautta.

”Vastuullisuuden pitää näkyä sidosryhmiemme kannalta oikeina ja merkityksellisinä tekoina”, Pykkänen kiteyttää.

Asiakkaiden omistamana yhtiönä vastuullisuus kuuluu LähiTapiolan toimintatapaan. Asiakkaille, henkilöstölle, ympäristölle ja yhteiskunnalle tehtyjen vastuullisuuslupausten toteutumista seurataan ja toimintaa kehitetään niiden mukaan. Palvelujen selkeys ja ymmärrettävyys ovat keskeinen asia.

”Haluamme edistää finanssiosamista, mutta itse en pidä finanssilukutaito-sanasta. Siihen sisältyy oletus, että asiakkaan pitäisi opetella finanssialan kieli ymmärtääkseen meitä. Tosiasiassa meidän pitää kertoa asioista niin, että asiakas ymmärtää”, Pykkänen korostaa.

Routti pitää tärkeänä, ettei monimutkaisuudella siirretä riskiä asiakkaalle. ”Te voitte olla vielä selkeämpiä kuin ala keskimäärin on.” ■

Vastuullisuus LähiTapiolassa

Keskinäiselle eli asiakkaiden omistamalle LähiTapiolalle tärkeitä ovat avoimuus ja vastuullisuus. Yhteiskuntavastuun lähtökohtana ovat yhtiöryhmän erilaiset roolit yhteisöissä sekä olennaisimmat vaikutukset tärkeimpiin sidosryhmiin.

Vastuullisuus konkretisoituu käytännön tekoina valtakunnallisesti ja paikallisesti, kohteina asiakkaat, henkilöstö, ympäristö ja lähiyhteisöt. LähiTapiolan alueyhtiöt ovat aktiivisesti mukana alueensa kehittämisessä.

Yhteiskuntavastuun pääteemana on ihmisten turvallisuuden, hyvinvoinnin ja menestyksen edistäminen. Panostamme erityisesti nuoriin ja senioreihin. LähiTapiola haluaa vahvistaa edelleen rooliaan yhteiskuntavastuun edistäjänä ja edelläkävijänä vakuutus- ja finanssialalla.

Vakuutus- ja finanssiala luo yhteiskuntaan vakautta ja mahdollistaa taloudellisen toiminnan tarjoamalla erilaisia tapoja riskeiltä suojautumiseen. Tämä edellyttää vakavaraista ja pitkäjänteistä liiketoimintaa. LähiTapiola huolehtii yhteiskunnallisesta vakaudesta omalta osaltaan pitämällä toimintansa kannattavana ja vakavaraisena.

Olemme vastuussa

1,5

miljoonalle omistaja-asiakkaallemme.

Panostusta nuorten osaamiseen ja tulevaisuuteen

LähiTapiola edistää monella tavoin muun muassa nuorten taloudellista osaamista ja tulevaisuuden mahdollisuuksia. Vuonna 2013 panostetaan erityisesti nuorisotakuun toteutumiseen. Tavoitteena on, että jokaisessa alueyhtiössä on nuorille useita kesätyö- ja harjoittelupaikkoja.





Omistuskiinteistöjen energiankäytössä tavoitellaan toimitilojen osalta vähintään 6 % vähennystä vuosina 2010–2016.

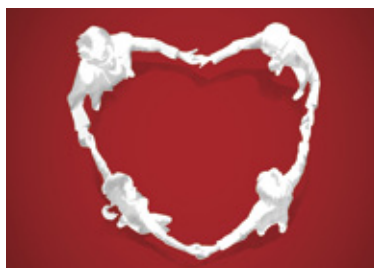
”Rakkaus voittaa kaiken. Myös yksinäisyyden.”
Tuemme SPR:n Ystävätoimintaa.

LähiTapiola osallistuu nuorisotyöttömyyden vähentämiseen tarjoamalla nuorille työharjoittelu- ja työpaikkoja.



Espoon Tapiolan toimitilat ja Tampereen toimisto ovat mukana WWF:n Green Office -verkostossa.

Nou Hätä! -pelastustaitokampanjassa opetettiin alkusammutus- ja ensiaputaitoja
37 000
koululaiselle
vuonna 2012.



Marttojen, kuluttajaorganisaatioiden ja oppilaitosten kanssa on panostettu nuorten taloudellisen osaamisen edistämiseen. Vuonna 2012 osallistuttiin nuorten talousasioiden hoitoa kartoittavaan Kuluttajatutkimuskeskuksen TOKATA-hankkeeseen, jonka tuloksia hyödynnetään nuorten asiakkaiden palvelujen kehittämisessä. Lisäksi LähiTapiola on ollut mukana toimialan yhteisissä hankkeissa. LähiTapiola tukee Nou Hätä! -pelastustaitokampanjaa, joka tuo paloturvallisuuteen ja pelastustaitoihin liittyvät taidot osaksi yläkoululaisten arkea ja opetusta.

Vuonna 2012 Helsingin yliopisto ja LähiTapiola kehittivät yhdessä yrityselämän ja yliopistomaailman uudenlaista kumppanuusmallia. Vuonna 2013 yliopisto ja LähiTapiola aloittavat yhdessä nuorille tulevaisuuden osaajille suunnatun yhteiskuntavastuun ohjelman, joka käsittelee hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuutta vastuullisuuden ja jaetun arvon näkökulmasta.

Yhteiskuntavastuu toteutuu kumppanuuksissa

Kumppanuusyhteistyö on osa LähiTapiolan sidosryhmädialogia ja vastuullista yritystoimintaa. LähiTapiolan kumppanuushanke Suomen Punaisen Ristin kanssa on Ystävätoiminta, jonka tavoitteena on kehittää toimintaa sekä hankkia ja kouluttaa siihen vapaaehtoistyöntekijöitä. Teemana 2013 on ”Rakkaus voittaa kaiken. Myös yksinäisyyden”.

Yhteistyössä Suomen luonnonsuojeluliiton kanssa on käynnissä energianeuvonnan hanke, jonka tarkoituksena on edistää ihmisten ja yritysten tietoisuutta energiansäästästä ja siihen liittyvistä mahdollisuuksista ympäristön suojelemiseksi ja ilmastomuutoksen torjumiseksi sekä kustannusten säästämiseksi. Kirkon Ulkomaanavun Naisten Pankki -rahaston kautta autetaan kehitysmaiden naisia hankkimaan ammatti. Yhteistyötä jatketaan myös muun muassa Eläkeliiton kanssa.

Paikallinen yhteiskunta-vastuu näkyy alueyhtiöiden toiminnassa ja teoissa.

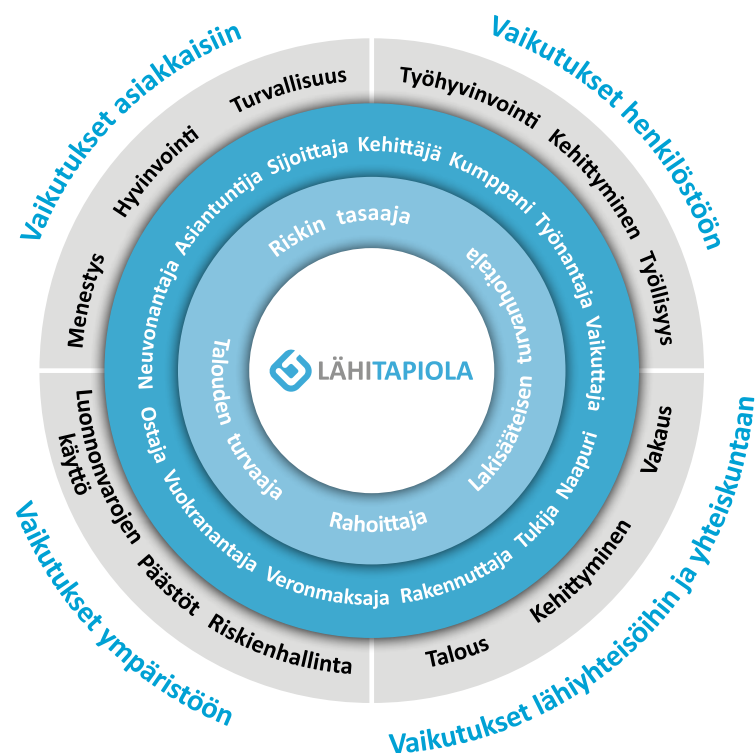
LähiTapiola panostaa uusiutuvaan energiaan

LähiTapiola ja TuuliSaimaa Oy allekirjoittivat yhteistyö- ja investointisopimuksen tuulivoiman rakentamisesta Suomessa. LähiTapiola Kiinteistövarainhoito perusti kiinteistö-pääomarahaston, jonka tavoitteena on sijoittaa Suomen tuulipuistohankkeisiin noin 100 miljoonaa euroa. LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon tavoitteena on tuottaa vähintään 80 GWh vuodessa uusiutuvalla energialla vuoteen 2020 mennessä. Ensimmäisenä yhteisenä investointikohteena on Muukon tuulipuisto Lappeenrannassa. YK:n vastuullisen sijoittamisen sijoittamisen periaatteet ovat olennainen osa LähiTapiolan toimintaa, ja rahastossa periaatteita toteutetaan konkreettisesti tukemalla ympäristöystävällistä uusiutuvaa energiaratkaisua.

Ympäristövastuuta toteutetaan monin tavoin

LähiTapiola on sitoutunut ympäristötoiminnan tason jatkuvaan parantamiseen. Energian käytöstä aiheutuu merkittäviä ympäristövaikutuksia, joten LähiTapiolassa panostetaan erityisesti energiatehokkuuteen, energian säästöön ja uusiutuvaan energiaan.

Roolimme yhteiskunnassa



Asiakkaat voivat vähentää LähiTapiolalta tulevaa kirjepostia valitsemalla paperitoman palvelun. Paperitonta palvelua kehitetään vaiheittain. Palvelussa ovat nyt vahinko- ja henkilövakuutukset sekä osa säästö- ja eläkevakuutuksista.

LähiTapiolan Tapiolan toimitalot Espoossa ja Tampereen toimisto ovat mukana WWF:n Green Office -ympäristöjärjestelmässä.

Omastipendin 2012 sai muusikko Juuli Vaulasvirta

LähiTapiolan Omastipendi on kannuste nuorille asiakkaille, joka myönnetään

vuosittain tavoitteellisesti ja innovatiivisesti toimivalle nuorelle. Vuonna 2012 arvioitiin erityisesti sitä, miten stipendin saajan toiminta tukee kestävästä kehitystä ja vastuullista yhteiskunnan rakentamista. Stipendi myönnettiin kuopiolaiselle pianonsoiton opiskelijalle Juuli Vaulasvirralle, 22. Hänen Musicare-duonsa järjesti vuoden 2012 aikana maksuttomia konsertteja vanhusten palvelutaloissa ja hoitokodeissa. Näin heidän esityksensä tavoittivat myös ne, jotka eivät terveydellisten tai muiden rajoitteidensa vuoksi muutoin pääsisi konsertteihin. ■

5 kysymystä LähiTapiolan yhteiskuntavastuusta

Yhteiskuntasuhteiden ja vastuullisen yritystoiminnan johtaja Anu Pylkkänen vastaa asiakkaiden kysymyksiin LähiTapiolan yhteiskuntavastuusta.



LähiTapiolan asiakkailta on kysytty vastuullisuuteen liittyviä kiinnostuksen kohteita ja toiveita. He toivoivat vastauksia muun muassa seuraaviin kysymyksiin:

1 MITEN KESKINÄISYYS LIITTY YHTEISKUNTAVASTUUSEEN?
LähiTapiolan omistaa noin 1,5 miljoonaa suomalaista. Keskinäisessä yhtiössä koko tulos ohjataan takaisin asiakkaille hyvityksinä tai tuotteiden ja palvelujen kehittämisenä.

2 MITEN LÄHITAPIOLAN VASTUULLISUUS NÄKYÄSI ASIAKKAALLE?
Tärkeintä on asiakkaiden tarpeiden ja tilanteen ymmärtäminen oikean turvan varmistamiseksi. Haluamme olla selkeäkielinen ja ymmärrettävä yhtiö.

3 KUINKA VASTUULLISUUS TOTEUTUU KUMPPANEIDEN VALINNASSA?
Yhteistyön perusta ovat yhtenevät arvot, vastuullinen toiminta ja tahto edistää yhteiskunnallisesti tärkeää asiaa yhdessä.

4 MITEN LÄHITAPIOLA ON MUKANA LÄHIYHTEISÖJEN KEHITTÄMISESSÄ?
Yhtiöryhmän 20 alueyhtiötä päättävät paikallisesti, miten yritys voi parhaiten olla mukana edistämässä lähiyhteisön turvallisuutta ja hyvinvointia.

5 MITKÄ OVAT TÄRKEIMMÄT YHTEISKUNTAVASTUUN KEHITYSKOhteet?
Suurimpina uusina mahdollisuuksina ovat yhtiöryhmän uuden rakenteen hyödyntäminen, hyvien käytäntöjen jakaminen alueyhtiöissä ja yhteiskuntavastuuraportoinnin kehittäminen.

Henkilöstö

Vuonna 2012 tehtiin LähiTapiolalle palkkaus- ja palkitsemispolitiikka ja henkilöstöpoliittiset päälinjaukset. Uuden yhtiöryhmän rakentamiseen liittyi työsuuhdekäytänteiden yhtenäistämistä, selvitystyötä sekä ohjeistuksia.

LähiTapiolan henkilöstö, noin 4 000 asiantuntijaa, aloitti työskentelyn yhteisessä toiminnallisessa organisaatiossa kesällä 2012. Samalla tehtiin useita organisaatiomuutoksia, jotka toivat uusia asioita sekä rakenteisiin että toimenkuviin.

Vuoden 2012 aikana keskeisiä asioita olivat uuden yhtiön esimiesten ja henkilöstön ohjeistuksien laadinta ja koulutus. LähiTapiolalle (poislukien alueyhtiöt) luotiin palkka- ja palkitsemispolitiikka, vahvistettiin yhteiset työsuuhdekäytänteet ja henkilöstöedut sekä ulkoistettiin palkanlaskenta keskusyhtiön osalta.

Toiminnan kehittämisen yksi keskeisimmistä painopisteistä on ollut HR-henkilöstötietojärjestelmissä ja niiden yhtenäistämässä. Haasteena yhtiöiden integraatiossa on ollut useiden samanaikaisesti kehitettävien kokonaisuuksien laajuus ja niiden kriittisyys liiketoiminnalle.

Vuonna 2012 käytiin yhteistoimintaneuvotteluja liittyen uusiin organisaatioihin, uusiin alueyhtiöihin sekä keskusyhtiön toimintoihin. Näihin ei liittynyt henkilöstövähennyksiä. Myös vuoden 2011 lopulla käytyihin yt-neuvotteluihin Tapiola-ryhmässä liittyneet työnantajavoitot olivat osa henkilöstöpalvelujen toimintaa vuonna 2012. Kesätyöntekijöitä oli noin 200.

Asiantuntijuutta ja muutosjohtamistaitoja vahvistettiin

LähiTapiolan esimiesten kehittämistä ja yhtenäisen johtamiskulttuurin rakentamista tuetaan osaamisen kehittämisen keinoin. Vuonna 2012 painopiste on ollut muutosjohtamisen tukemisessa.

Osaamisen kehittämiseen liittyviä vastuita ja raportointia tarkennettiin vuoden 2012 lopussa siten, että osaamisen

Asiakkaidemme palveluksessa työskentelee

4128

asiantuntijaa.

kehittäminen on mahdollisimman lähellä liiketoimintaa. Samalla perustettiin uusi myynnin osaamisen kehittämisen toiminto. Tärkeä osa-alue on ollut myös Solvenssi II -vakavaraisuussäännöksiin liittyvän osaamisen vahvistaminen, jota jatketaan vielä vuonna 2013.

Oppilaitosyhteistyössä keskeistä oli työharjoittelu- ja kesätyöpaikkojen välittäminen, yhteiset tapahtumat, luennot ja puheenvuorot sekä opinnäytetyöt.

Vuoden 2012 aikana luotiin uusi rekrytointiohjeistus toiminnallisen organisaation ja fuusion tarpeisiin. LähiTapiola oli myös mukana opiskelijoiden rekrytointitapahtu-

missa ja osallistui Vastuullinen kesäduuni -kampanjaan, jossa mukana olevat yritykset ovat mukana tarjoamassa nuorille kesätyöpaikkoja. Rekrytointiprosessit ja -käytännöt yhtenäistettiin kesän ja syksyn aikana.

Työhyvinvoinnin työkalulla tukea henkilöstölle ja asiakkaille

Työhyvinvoinnin teema vuonna 2012 oli Sujuva arki. Tavoitteena oli löytää organisaation lähitulevaisuuden kehittämisen haasteet ja tarvittavat toimenpiteet sujuvan arjen varmistamiseksi. Tulokseksi saatiin lukuisia työkaluja ja uutta tietoa työyhteisön ja henkilöstön työhyvinvoinnin parantamiseksi.

LähiTapiolassa on kehitetty sekä omaan että asiakasyritysten käyttöön työkalu, verkkokurssi, jonka tavoitteena on luoda esimiehille ymmärrystä työntekijöidensä työkyvyn johtamisesta sekä lisätä tietoisuutta työkyvyn vaikuttavista asioista ja yhteistyökumppaneista. Työkyvyn johtamisen verkotyökalu on tehty yhteistyössä Helsingin yliopiston kanssa.

Poimintoja henkilöstön kommenteista:

mitkä olivat vuoden 2012 kohokohtia, vuoden hyviä ja haastavia hetkiä?

” Uudet työtoverit, tieto tulevan vuoden uusista haasteista sekä työtehtävistä.

” Yhdistyminen sykehdytti, ja siihen sisältyi sekä muutoksen aiheuttamaa pelkoa että jännittävää muutoksen odotusta.

” Vaikka muutoksia on ja tulee olemaan paljon, uskon että käsillä ovat työkokemuksen kannalta erittäin merkittävät vuodet.

” Olin keskeisessä roolissa mukana onnistuneessa projektissa. Onnistuminen ja sen havaitseminen, että on saanut olla mukana tekemässä jotain, mistä on hyötyä, on aina hienoa ja palkitsevaa!

” Vaikuttamismahdollisuudet ovat jääneet oman työpäivän sisältöön.

” Asiakkaan palaute: Mahtavaa, kaksi hyvää saman katon alle.

” Olen päässyt vaikuttamaan omaan työhöni sekä niihin työyhteisön prosesseihin, joissa itse olen mukana.

” Lisähaaste arkipäivän rutineille oli välillä liian kova.

” Ehdottomasti tämä asiakaspalaute: Hoidin asiakkaan asian niin hyvin, että hän sanoi lopuksi aikoneensa kilpailuttaa vakuutuksensa, mutta huolenpitori ansiosta hänen ei tarvitse sitä tehdä.

” Fuusion myötä lievä epätie-toisuus tulevaisuudesta.

” Haluaisin entistä avoimemman yrityskulttuurin.

” Asioita on vielä niin paljon kesken ja vaatii aikaa sekä malttia, että kaikki prosessit ja suunnitelmat saadaan toteutettua.

” Olen kuunnellut paremmin ja ollut rennompi työkaveri.

LähiTapiola on mukana Nolla tapaturmaa -foorumissa

Nolla tapaturmaa -foorumi on suomalaisten työpaikkojen muodostama verkosto, joka kokoaa yhteen työturvallisuuden parantamiseen ja toteuttamiseen sitoutuneita työpaikkoja. Nolla tapaturmaa -ajattelutavan mukaan yksikään tapaturma ei ole hyväksyttävä.

Etätöyöhankeista lupaavia tuloksia

Vahinkoyhtiön korvauspalveluissa on meneillään etätöypilotti, jossa tutkitaan etätöyön soveltuvuutta korvauspalveluun. Tavoitteena on kehittää korvauspalveluille malli, jolla voidaan parantaa työhyvinvoinnin lisäksi asiakastytytyväisyyttä ja tuotavuutta sekä löytää kustannussäästöjä.

Myös eläkeyhtiössä toteutettiin etätöypilotti, jonka tavoitteena oli työhyvinvoinnin ja motivaation lisääminen etätöyön tekemisen sekä asiakastytytyväisyyden parantaminen sujuvampa palvelun myötä. Pilotin avulla kerättiin havaintoja ja kokemuksia etätöyön soveltumisesta eläkepalvelujen työtehtäviin.

LähiTapiola osallistui Dialogi-hankkeeseen, jonka tavoitteena on luoda uutta työtä ja uudenlaista työelämää yhdessä opiskelijoiden kanssa. Hanketta koordinoi viestintätoimisto Ellun Kanat Oy, joka toteutti hankkeen yhteistyössä Aalto-yliopiston kanssa.

Etätöy on lisääntynyt LähiTapiolassa, ja pilottien kautta siitä saatiin hyviä tuloksia työhyvinvoinnin ja työtehon parantamisena. Yhtiöryhmälle laadittiin myös etätöyohjeistus.

Taidetoimikunta
hallinnoi noin
1200
taideteoksen
kokoelmaa.

Toiminnan painopisteitä vuonna 2013

Vuonna 2013 painopisteenä on edelleen LähiTapiolan henkilötietojärjestelmien ja raportoinnin yhtenäistäminen. LähiTapiolan uusi henkilöstöstrategia ja -politiikka laaditaan keväällä 2013. LähiTapiola tulee osallistumaan vuonna 2013 Kataisen hallituksen lanseeraamaan nuorisotakuuhankkeeseen ja näin edistämään yritysvastuun toteutumista konkreettisina tekoina. LähiTapiolassa toteutetaan Suomen parhaat työpaikat -henkilöstökysely alkuvuodesta 2013. Osamisen kehittämisessä painopisteet ovat muun muassa myyntiosaaminen ja muutosjohtaminen. ■

Talouden haaleat näkymät

Taantuma on kohta ohitettu ja pientä valoa on näköpiirissä, mutta nopeaa kasvua ei ole tiedossa. Euroopan jännitteet voivat kuitenkin muuttaa tilannetta. Talousmiehet Jari Järvinen ja Jari Karlson kaipaavat Suomeen yrittäjyydelle myönteisempää ilmapiiriä.

Taannoinen Ekonomistin ennakkokartta -kiertue saa umpirauhallisen LähiTapiolan pääekonomistin **Jari Järvinen** innostumaan, vaikka kiertueesta on jo aikaa. ”Tapasimme viime syksynä lähes 4 000 asiakasta. Kiertue oli kaikkien aikojen suksee. Asiakkaat suosittelivat meitä, heillä on hyviä kokemuksia salkkujen hoidosta.”

Järvinen on huomannut, että asiakkaat ovat usein tyytyväisempiä absoluuttiseen kuin suhteelliseen tuottoon.

”Talous palaa ennalleen 23 vuodessa”

Suomen talous vajosi vuonna 2012 taantumaan. LähiTapiolan ennusteen mukaan suhdannepohja ohitetaan vuoden 2013 toisella neljänneksellä, jonka jälkeen alkaa maltillinen kasvu.

Orionin talousjohtaja **Jari Karlson** hämmästelee korkoja, jotka ovat jo pitkään olleet lähes nollassa. ”Sehän tässä kiinnostaa, että mihin se korko menee. Japanissa korot ovat olleet nollassa jo 20 vuotta. Kaiken järjen mukaan ne nousevat, mutta se ei ole varmaa.”

”Tuoreen amerikkalaistutkimuksen mukaan kestää keskimäärin 23 vuotta ennen kuin talous palaa kriisiä edeltävälle kasvu-uralle”, Järvinen vastaa.

”Uudet niche-tuotteet valmistettaisiin ulkomailla, mutta ne voitaisiin suunnitella Suomessa.”

Karlson pohtii huolestuttavalta näyttävää demografiaa. ”Väki vanhenee Japanissa ja Euroopassa. Kiinan eläkepomme se vasta iso tulee olemaan – siellä on sitten miljardi vanhusta. Japanilaisten ikärakenne on poikkeava, siellä on paljon vanhoja ihmisiä, jotka ovat jo työelämän ulkopuolella.”

Taantumaa taantumun perään

Talouden suhdannevaihtelut ovat aiempaa nopeampia. ”Japanissa on ollut viiden vuoden sisällä kolme taantumaa, Suomesakin kaksi”, Järvinen hämmästelee.

”Syklit olivat pitkiä silloin, kun tuli uusia innovaatioita ja työväestön osuus kasvoi. Ne ajat ovat ohi”, Karlson täydentää.



Kuluttajien luottamus osoittaa, milloin on tulossa taantuma. Luottamus perustuu kahteen asiaan; työllisyystilanteeseen sekä varallisuuskohteiden, kuten asunto- ja osakemarkkinoiden kehitykseen.

Uusia menestysaloja etsimässä

Teollisuuden työpaikkoja on hävinnyt maasta jo yli 25 vuotta. Tuhannen taalan kysymys on, mistä löytyy korvaavia työpaikkoja, miltä sektorilta löytyy ylivertaista osaamista. ”Tarvitaan ympäristö, jossa yrittäminen ja keksiminen tehdään kannattavaksi. Yrityksen perustamisen byrokratiaa pitää helpottaa”, Karlson toivoo.

Lääketeollisuus on liian pitkäsyklinen ala tuodakseen mitään nopeaa apua aina-kaan uusien yhtiöiden kautta. Bioteollisuuden työllistävä vaikutus jäänee aika pieneksi, koska alalle on tyypillistä, että Suomessa kehitetyt uudet niche-tuotteet pääsääntöisesti päätyvät muualla valmistettaviksi ja muiden markkinoimiksi, koska pienten yhtiöiden resurssit eivät tähän riitä. ”Koulutuksen ja infran pitää olla kunnossa. Tarvitaan globaalia osaamista. Yrittäjäriskin ottaminen pitää tehdä taloudellisesti kannattavaksi, vaikka se tarkoittaisi tuloerojen kasvua”, Järvinen vaatii.

Mistä ratkaisu talouden tilanteeseen?



Rahapolitiikka voisi olla elvyttävämpää. Menojen leikkaamiset ja välillisten verojen korotukset ovat vähemmän haitallisia kuin tuloverojen korotukset.

”Velkavankeus on eurooppalainen ilmiö. Konkurszin jälkeen liiketoimintakelpoiseksi tulo kestää liian kauan. Yliregulaatio ja yliverotus jähmettävät toimintaa”, Karlson jatkaa ja peräänkuuluttaa pieneltä maalta vikkelyyttä.

”Pk-yritysten rahoituksen saatavuus on ongelmalla – tai sitten rahoituksen hinta on liian korkea. Uudet työpaikat syntyvät pääosin pk-yrityksiin eivätkä kaikki voi olla töissä julkisella sektorilla. Innovaatioyrityksistä ei aina kasva isoja. Suomessa myydään yritys liian helposti, kun se on riittävän iso. Täällä ei ole yrittämisen intohimoa”, Järvinen pahoittelee.

Pankkikeskeisyydestä pitäisi hänen mukaansa siirtyä pääomamarkkinakeskeiseksi.

Usko markkinatalouteen

Pääekonomisti Järvinen ennustaa Suomen talouteen vuoden 2014 puolella pientä valoa, nettoviennin ja investointikysynnän voimistumista. Hän toivosi EKP:ltä elvyttävämpää rahapolitiikkaa; talouskasvun näkökulmasta menojen leikkaamiset ovat vähemmän haitallisia kuin tuloverojen korotukset.

”Taantuma on jäämässä miedommaksi kuin oletettiin, ellei euroalueen velkakriisi leimahda uudelleen. Se riski on olemassa. Euroopan jännitteet voivat kääntää tilanteen huonommaksi.”

”Hyvinvointivaltio hiipuu. Rikkaimpien verojen nostaminen on pelkkää politiikkaa, teatteria, sillä ei ole aitoa merkitystä. Jos vientimarkkinat romahtavat, tilanne on huono”, Karlson maalaa.

Yksittäisellä yrityksellä tilanne voi silti olla hyvä. Orionin toimiala on siitä kiitollinen, että lääkkeitä tarvitaan aina. ”Lääketeollisuuden suuri haaste tosin on nykyisin, että vaaditaan uskoa, että uudet lääkkeet pääsevät Yhdysvaltain korkeiden hintojen markkinoille. Ilman tätä kehityskustannuksia ja -riskejä voi olla vaikea perustella. Ala on kuitenkin edelleen huippukannattava. Tämän tilanteen säilyttäminen vaatii korkeatasoista innovaatiokykyä, turvallisuutta ja laatua.” Järvisen lääkkeenä talouden yllättäviin käänteisiin on asiakkaiden sijoitusratkaisujen huolellinen suunnittelu ja toteutus; mitä riskejä missäkin tilanteessa sijoitussalkkuun kannattaa ottaa.

Talousmiehet luottavat markkinatalouteen, mutta suuri yleisö Euroopassa empii. Karlson muistaa tutkimuksen, jonka mukaan vain noin 15 prosenttia ranskalaisista piti markkinataloutta hyvänä juttuna. Kiinassa luku oli 70. ■



Talousjohtajan katsaus

LähiTapiola teki hyvän taloudellisen tuloksen vuodelta 2012. Vakavaraisuus vahvistui, vakuutusyhtiöiden maksutulot kasvoivat, yhtiöiden tulokset paranivat ja sijoitustoiminnassa onnistuttiin, sanoo talousjohtaja Timo Laakso.

LähiTapiola Vahinkovakuutus teki hyvän taloudellisen tuloksen vuodelta 2012. Vakavaraisuus vahvistui, maksutulo kasvoi, riskisuhde kehittyi positiivisesti ja sijoitustoiminnassa onnistuttiin.

Alueyhtiöiden tiedot mukaan lukien LähiTapiola-ryhmän vahinkovakuutustoiminnan ensivakuutuksen maksutulo kasvoi 2,9 prosenttia 1 041,4 miljoonaan euroon (1 012,2 milj. e). Yhdistetty kulusuhde ilman perustekorkokulua oli noin 96 prosenttia, missä on selvää parannusta edelliseen vuoteen. Lisäksi vahinkovakuutuksen vastuunkantokyky vahvistui reiluun 200 prosenttiin, mikä on toimialalla erittäin vahva.

Vahinkovakuutuksessa vuosi 2012 oli hyvä riskiliikkeen osalta, pysyimme odotusarvoisen riskisuhteen alapuolella. Myös parin viime vuoden aikana toteutetut kannattavuustoimenpiteet mm. yritysasiakasvakuuttamisessa ovat pureet hyvin. Maksutulon kasvuun pitää kuitenkin kiinnittää huomiota kannattavuustavoitteiden ohella.

Vahinkovakuutustoiminnan luvut on esitetty pro forma -lukuina eli luvut ovat Vahinko-Tapiolan ja Lähivakuutus Keskinäisen Yhtiön yhteenlasketut luvut.

” On erittäin tärkeää, että pystymme kotiuttamaan integraation hyötyjä.

Myös henkivakuuttamisessa kasvua ja vahva tulos

LähiTapiola Henkivakuutusliikkeen liikevoitto oli 30,4 miljoonaa euroa (25,5 milj. e), ja kokonaistulos nousi 119,5 miljoonaan euroon (34,7 milj. e). Henkivakuutuksen myynnin ja maksutulon osalta etenimme hyvin ja tasapainoisesti strategiaamme mukaan.

Tuloskehityksen kannalta henkivakuutusmyynnin taso on ylläpidettävä ja hyödynnettävä mahdollisuudet laajentuneeseen ristiinmyyntiin. Tähän on hyvät edellytykset nyt, kun henkivakuutusmyynti on käynnistynyt myös kaikissa alueyhtiöissä.

Pankkikonsernin keihäänkärkenä varainhoito

Tapiolan Pankki suoriutui vuodesta 2012 hyvin. Liikevoitto oli historian paras 6,4 miljoonaa euroa ja asiakasmäärä kasvoi 255 000 asiakkaaseen (233 000 as.).

Varainhoito oli keihäänkärkenä pankkikonsernin palvelurepertuaarissa. Tapiola Varainhoidon hallinnoimien rahastojen pääomat kasvoivat peräti 44,1 prosentilla 2 403,7 miljoonaan euroon (1 667,8 milj. e).

Matala korkotaso on edelleen haaste pankille, mutta lainamarginaalien asteittainen tervehtyminen markkinoilla on hyvä merkki. Pitkällä tähtäimellä pankin kannattavuuden ylläpitäminen edellyttää aktiivisuuden on lisäämistä asiakasrajapinnassa, johon alueyhtiöiden verkosto antaa hyvän potentiaalin.

Sijoitustoiminta ”satoi laariin”

Vaikka sijoitusmarkkina näytti vuotta 2012 aloitettaessa epävarmalta, niin sijoitustoiminta ”satoi laariin” vuonna 2012.



LähiTapiola Vahinkovakuutuksen sijoitus- toiminnan nettotuotto käyvin arvo oli 8,1 prosenttia (2,7%). Henkiyhtiön sijoitus- toiminnan tuotto prosentti sitoutuneelle pääomalle käyvin arvo oli 9,2 prosenttia (3,7%). LähiTapiola Eläkeyhtiön sijoitusten tuotto oli käyvin arvo laskettuna 9,0 prosenttia (-3,1%).

Korkotason pysyminen matalana heikentää mahdollisuuksia vastaaviin tuot- toihin kuluvaan vuonna.

Siksi varsinaisen vakuutustoiminnan ja toimintakulujen hallinta on erityisen tärkeää. Toimintakulujamme rasittavat kuluvanakin vuonna integraatiohankkeista aiheutuvat kulut. Siksi on erittäin tärkeää, että pystymme kotiuttamaan myös integraa- tiosta saatavia hyötyjä. ■

Näissä onnistuttiin taloudessa 2012

1

VAHINKOVAKUUTUKSEN JA HENKIYHTIÖN TULOKSET

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen liikevoitto oli 179,0 miljoonaa euroa (-45,4 milj. e), ja kokonaistulos 291,9 miljoonaa euroa (-58,9 milj. e). LähiTapiola Henkiyhtiön liikevoitto oli 30,4 miljoonaa euroa (25,5 milj. e), ja kokonaistulos 119,5 miljoonaa euroon (34,7 milj. e).

2

ELÄKEYHTIÖN VAKAVARAISUUS

LähiTapiola Eläkeyhtiön vakavaraisuusaste on vahva 27,0 prosenttia (22,3%). Vakavaraisuusasema eli toimintapääoma suhteessa vakavaraisuusrajaan oli 2,7 (3,6).

3

SIOITUSTOIMINTA

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvo oli 8,1 prosenttia (2,7%). LähiTapiola Henkiyhtiön sijoitustoiminnan tuotto prosentti sitoutuneelle pääomalle käyvin arvo oli 9,2 prosenttia (3,7%). LähiTapiola Eläkeyhtiön sijoitusten tuotto oli käyvin arvo laskettuna 9,0 prosenttia (-3,1%).

4

TAPIOLA VARAINHOITO

Varainhoidon hallinnoimien rahastojen pääomien kasvu 44,1 prosentilla 2 403,7 miljoonaa euroon (1 667,8 milj. e).

Nämä vaikuttavat tulevaisuudessa – Solvenssi II

LähiTapiolan Solvenssi II -hanke käynnistyi 2011. Hanke liittyy EU:n uuteen vakavaraisuusvalvontajärjestelmään, joka koskee henki- ja vahinkovakuutusyhtiöitä sekä vakuutusyhtiöryhmiä. Solvenssi II:n arvioidaan tulevan voimaan EU:ssa aikaisintaan 2016.

EU:ssa valmistelussa oleva uusi vakavaraisuusvalvontajärjestelmä, Solvenssi II koskee henki- ja vahinkovakuutusyhtiöitä sekä vakuutus- yhtiöryhmiä. Tavoitteena on luoda kokonaisvaltaisesti riskit huomioon ottava valvontajärjestelmä, joka koostuu kolmesta pilarista:

PILARI 1:

Määrälliset vakavaraisuus- vaatimukset

PILARI 2:

Laadulliset vaatimukset hallinnolle, riskien- hallinnalle ja sisäiselle valvonnalle sekä vaati- mukset omasta koko- naisvaltaisesta riski- ja vakavaraisuusarviosta. Säännökset valvojien valvontaprosessista.

PILARI 3:

Julkistamis- ja viran- omaisraportointivaati- mukset vakavaraisuus- desta ja riskeistä.

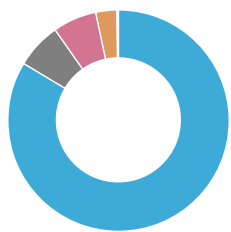
Solvenssi II:n voimaantulo on viivästynyt ja sen arvioidaan tulevan voimaan aikaisintaan 2016. EU:n valvontaviranomaiset ovat esittäneet, että jo vuonna 2014 kansalliset valvojat, Suomessa Finanssivalvonta, ottaisivat käyttöön Solvenssi II:n vaatimuksia hallinnon järjestämisestä, omasta riski- ja vakavaraisuusarviosta ja raportoinnista valvojalle.

LähiTapiolan Solvenssi II -hanke käynnistyi 2011. Siinä rakennetaan Solvenssi II:n vaatimia laskenta- ja raportointijärjestelmiä, vaatimuksia hallintojärjestelmälle sekä arvioidaan vaikutuksia vakavaraisuusvaatimuk- sille, jonka perusteella LähiTapiolan vakuutusyhtiöt täyttävät Solvenssi II:n vakavaraisuusvaatimukset. ■

Taloudellinen katsaus

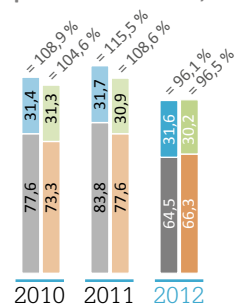
Näiltä sivuilta löydät LähiTapiola-ryhmän, yhtiöiden ja alueyhtiöiden taloudellisia avainlukuja vuodelta 2012.

LähiTapiola-ryhmän
asiakasmäärien jakauma
31.12.2012, kpl *



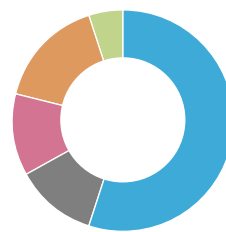
Kotitaloudet	1 426 121
Maatila-asiakkaat	113 423
Yrittäjät	112 113
Yritykset ja yhteisöt	52 209
Suursiakaat	949

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen
yhdistetty kulusuhde ilman
perustekorkokulua, % *



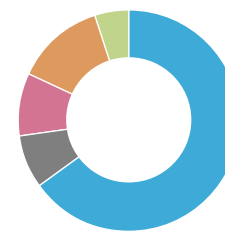
Riskisuhde (virallinen)	
Toimintakulusuhde (virallinen)	
Riskisuhde (operatiivinen)	
Toimintakulusuhde (operatiivinen)	

LähiTapiola Vahinkovakuutuksen
maksutulo asiakasryhmien
mukaan 31.12.2012, % *



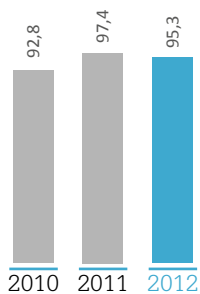
Kotitaloudet	55
Maatila-asiakkaat	12
Yrittäjät	12
Yritykset ja yhteisöt	16
Suursiakaat	5

LähiTapiola Henkiyhtiön
maksutulo asiakasryhmien
mukaan 31.12.2012, %



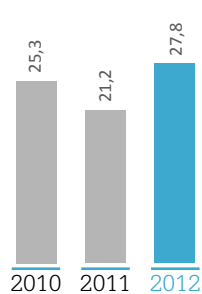
Kotitaloudet	65
Maatila-asiakkaat	8
Yrittäjät	9
Yritykset ja yhteisöt	13
Suursiakaat	5

LähiTapiolan jakamat
omistaja-asiakasedut, milj. e
(Vahinkovakuutus* ja Henkiyhtiö)

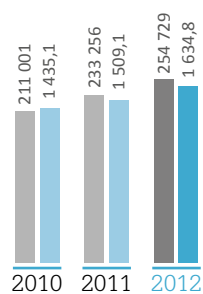


* Luku on pro forma eli Vahinko-Tapiolan ja Lähivakuutus Keskinäisen Yhtiön yhteenlaskettu luku. Pro forma -luvut on laskettu vuosilta 2010–2012.

LähiTapiola Eläkeyhtiön siirrot
asiakashyvytyksiin, milj. e

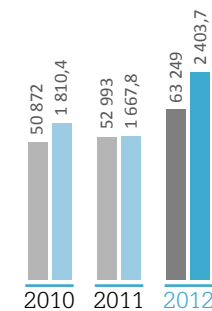


Tapiola Pankin asiakasmäärä
ja talletuskanta



Pankkiasiakkaiden määrä	
Talletuskanta, milj. e	

Tapiola Varainhoidon
hallinnoimat rahastopääomat ja
osuudenomistajien lukumäärä



Osuudenomistajien määrä	
Rahastopääomat, milj. e	



Taloudelliset tunnusluvut

LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden liikevaihto (milj. e)	2012	2011	2010
LähiTapiola Vahinkovakuutus *	1 080,1	989,2	984,2
LähiTapiola Henkiyhtiö	572,7	343,3	459,6
Tapiola Pankki Oy	65,6	67,1	55,5
Tapiola Varainhoito Oy	15,1	15,5	15,9
LähiTapiola Kiinteistövarainhoito-konserni	10,8	11,5	8,9
Tieto-Tapiola Oy	68,9	84,4	84,0

LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden vakuutusmaksutulo (milj. e)			
LähiTapiola Vahinkovakuutus *	892,0	873,3	847,1
LähiTapiola Henkiyhtiö	326,5	282,9	256,1

LähiTapiola-ryhmän vakuutusyhtiöiden sijoitustoiminnan tuotto käyvin arvoin (milj. e)			
LähiTapiola Vahinkovakuutus *	8,1	2,7	5,6
LähiTapiola Henkiyhtiö	9,2	3,7	4,9

LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden liikutulokset (milj. e)			
LähiTapiola Vahinkovakuutus *	179,0	-45,4	40,6
LähiTapiola Henkiyhtiö	30,4	25,5	4,1
Tapiola Pankki Oy	6,4	4,5	1,8
Tapiola Varainhoito Oy	0,4	1,3	3,1
LähiTapiola Kiinteistövarainhoito-konserni	1,5	2,9	0,8
Tieto-Tapiola Oy	0,7	-0,9	1,6

LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden vakavaraisuus			
LähiTapiola Vahinkovakuutus	vastuunkantokyky, %	210,9	194,3
LähiTapiola Henkiyhtiö	vakavaraisuuspääoma, % vastuuvasta	23,0	19,5
Tapiola Pankki Oy	vakavaraisuussuhde, ensisijaiset omat varat, %	12,2	11,8
Tapiola Pankki Oy	vakavaraisuussuhde (Basel II), %	13,9	15,3
Tapiola Varainhoito Oy	vakavaraisuussuhde (Basel II), %	21,9	22,6
LähiTapiola Kiinteistövarainhoito-konserni	omavaraisuusaste, %	38,9	40,1
Tieto-Tapiola Oy	omavaraisuusaste, %	5,2	4,1

LähiTapiola Eläkeyhtiön avainluvut			
Liikevaihto, milj. e	1 924,9	1 735,8	1 839,5
Vakuutusmaksutulo, milj. e	1 561,6	1 490,5	1 425,7
Sijoitustoiminnan tuotto-% käyvin arvoin	9,0	-3,1	10,8
Kokonaistulos, milj. e	464,1	-521,2	575,4
Toimintapääoma, % vastuuvasta	27,0	22,3	29,6
Hoitokustannussuhde	72,3	76,9	81,6
Toimintapääoma suhteessa vakavaraisuusrajaan	2,7	3,6	3,0

* Luku on pro forma eli Vahinko-Tapiolan ja Lähivakuutus Keskinäisen Yhtiön yhteenlaskettu luku. Pro forma -luvut on laskettu vuosilta 2010–2012.

Alueyhtiöiden luvut

Alueyhtiöiden tunnusluvut 2012 *

	Lappi	Kainuu-Koillismaa	Pohjoinen	Pohjanmaa	Etelä-Pohjanmaa	Keski-Suomi	Itä	Savo	Savo-Karjala
Vahinkovakuutuksen maksutulo, milj. e	32,5	26,8	80,0	28,0	57,5	44,0	62,0	38,3	30,0
Maksetut korvaukset, milj. e	22,2	13,0	50,0	16,0	32,0	25,0	35,0	21,4	17,4
Asiakasmäärä	59 000	43 000	155 000	60 000	100 400	78 000	85 000	71 200	53 579
Henkilöstömäärä	84	70	219	115	145	131	124	96	85

* Luvut ovat pro forma eli Tapiolan ja Lähivakuutuksen yhteenlaskettu luku.

Yllä on ensimmäistä kertaa esitetty kaikkien LähiTapiolan 20 paikallisesti toimivan alueyhtiön neljä taloudellista tunnuslukua – vahinkovakuutuksen maksutulo, maksetut korvaukset, asiakasmäärä ja henkilöstömäärä.

Alueyhtiöiden avainluvut on ilmoitettu pro forma -lukuina. Tällä tarkoitetaan epävirallista tilinpäätöstä, jolla kuvataan, miltä virallinen tilipäätös olisi näyttänyt, jos Lähivakuutus ja Tapiola olisivat toimineet yhdessä LähiTapiolana koko tilikauden.

Erikokoisia yhtiöitä erilaisilla markkinoilla

LähiTapiola-ryhmä koostuu hyvin erikokoisista alueyhtiöistä. Suurimmillaan alueyhtiön maksutulo oli yli 100 miljoonaa euroa, kun pienimmällä alueyhtiöllä vastaava luku oli 12 miljoonaa. Luonnollisesti myös maksetuissa korvauksissa on isot erot – enimmillään korvauksia maksettiin yli 70 miljoonaa euroa, kun alimmillaan alueyhtiössä korvattiin asiakkaiden kärsimiä vahinkoja 7 miljoonalla.

Paikalliset alueyhtiöt toimivat hyvin erilaisilla, erikokoisilla markkinoilla, ja niiden toimialueillakin saattavat niin markkinaosuus kuin kasvupotentiaali vaihdella suuresti. Perinteisillä maaseutualueilla markkinaosuus on hyvinkin korkea, mutta kasvavassa kaupungissa nuoria potentiaalisia asiakkaita on suuri joukko.

” Alueyhtiöiden keskimääräinen vahinkovakuutuksen maksutulo oli vuonna 2012 noin **44 milj.e**

Lisää tietoa alueyhtiöistä osoitteesta
www.lahitapiola.fi/alueyhtiot
sekä www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi



Kaakkois-Suomi	Vellamo	Pirkanmaa	Loimi-Häme	Satakunta	Lännen	Etelä	Varsinais-Suomi	Etelärannikko	Uusimaa	Pääkaupunki-seutu
38,5	42,0	55,0	26,0	27,7	41,0	47,0	56,0	12,0	36,0	105,9
21,5	25,0	34,0	18,0	21,0	30,0	35,0	40,0	7,0	24,0	71,1
67 500	116 000	109 000	65 000	51 000	66 000	70 000	100 000	20 000	83 000	205 000
83	165	142	105	75	95	80	140	30	91	176

Paikallinen työllistäjä

LähiTapiola-ryhmässä työskentelee kaikkiaan yli 4 000 henkilöä. Alueyhtiöiden henkilöstömääriin on laskettu sekä työsuhteessa olevat, franchising-yrittäjät että alueilla edustajina toimivat.

Alueyhtiöt ovat myös hyvin erikokoisia henkilöstön määrällä mitattuna. Suurimmat mahtuvat juuri ja juuri pk-yrityksen määritelmään yli 200 henkilön työllistäjinä, kun taas pienellä alueella toimiva alueyhtiö on myös 30 ammattilaisen henkilöstöllään paikallisesti merkittävä työnantaja. Varsinaisten vakuutusalan ammattilaisten lisäksi paikalliset alueyhtiöt työllistävät välillisesti monen alan yrityksiä aina kolarikorjaamoista remonttiyrityksiin. Näin ne tarjoavat työtä omalla alueellaan monille eri alojen osaajille.

Toimitusjohtajien katsaukset kertovat tavoitteista

Alueyhtiöiden toimitusjohtajat kertovat omien alueidensa näkymistä ja liiketoiminnan tavoitteista toimitusjohtajakatsauksissaan, jotka löytyvät LähiTapiolan verkkovuosisikertomuksesta.

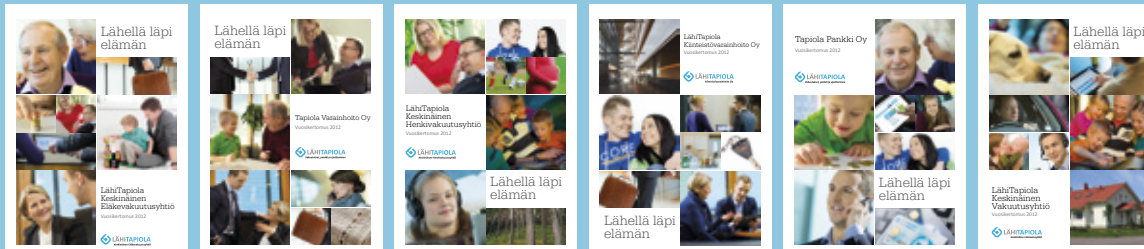
Alueyhtiöihin voi tutustua osoitteessa www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi. ■

” Alueyhtiöt
maksoivat vuonna
2012 korvauksia
keskimäärin
28 milj.e

LähiTapiola-ryhmän vuosiraportointi

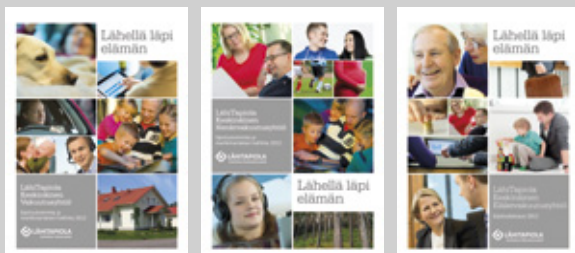
Lue lisää LähiTapiola-ryhmän vuodesta 2012 verkkovuosisiraportista Lähellä läpi elämän osoitteesta www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi.

Yhtiöiden vuosikertomukset



LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden vuosikertomukset ovat luettavissa osoitteessa www.lahitapiola.fi/talous sekä verkkovuosisiraportista osoitteesta www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi. Vuosikertomukset sisältävät toimintakertomukset ja tilinpäätökset.

Vakuutusyhtiöiden sijoituskatsaukset



LähiTapiola Vahinkovakuutuksen, LähiTapiola Henkiyhtiön ja LähiTapiola Eläkeyhtiön sijoituskatsaukset ovat luettavissa osoitteessa www.lahitapiola.fi/talous ja verkkovuosisiraportista osoitteesta www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi.

Lisätiedot

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



Vuosiraportti verkossa



LähiTapiola-ryhmän koko vuosikertomus ja vastuullisuusraportointi on koottu verkkoraporttiin. Verkkovuosisiraportissa on raportoitu tätä vuosiesitettä laajemmin yhtiöryhmän vastuullisuudesta ja LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden sekä alueyhtiöiden taloudellisista tuloksista. Verkossa on myös ruotsinkielinen raportti sekä mahdollisuus ladata englanninkielinen raportti pdf-muodossa.

www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi

LähiTapiola on paikallinen

LähiTapiolan visio on olla Suomen johtava turvallisuuden, hyvinvoinnin ja talouden kumppani lähellä asiakasta. Toiminta-ajatuksenamme on turvata asiakkaiden elämää ja menestystä.

Olemme luotettu neuvonantajasi, ja huolehdimme tärkeimmistä asioistasi asiantuntemuksella ja aidosti välittäen – paikallisesti ja lähellä Sinua.



Tutustu LähiTapiolan vuosiesitteen hiilijalanjälkeen osoitteessa
www.lahitapiola.fi/vastuullisuus/jalanjalki.



Ulkoasu ja konsepti: Kreab Gavin Anderson Oy
Valokuvat: Tomi Parkkonen, Emilia Ikäheimo,
Mari Nevanperä, Mikko Huotari ja Shutterstock
Paino: Libris Oy
Paperi: kansi Galerie Art Silk 300 g/m²
sisus Galerie Art Silk 150 g/m²

LähiTapiola on lähellä läpi elämän

LähiTapiola on lähellä Sinua kaikkialla Suomessa. 20 alueyhtiötämme tarjoavat Sinulle kokonaispalvelut vakuutuksissa, pankkipalveluissa sekä säästämisessä ja sijoittamisessa. Olemme paikallinen kumppanisi turvallisuuden, hyvinvoinnin ja talouden asioissa.

Tervetuloa tutustumaan LähiTapiolaan!



LähiTapiola-ryhmä
Käyntiosoite: Revontulentie 7
02100 Espoo
Postiosoite: 02010 LähiTapiola
Puh: (09) 4531
www.lahitapiola.fi

