

Vuosiraportti 2010
Vastuu tavaksi

TAPIOLA



Raportoinnin kuvaus

Tapiola-ryhmän vuosiraportti 2010 – Vastuu tavaksi on yhtiöryhmän ensimmäinen vuosiraportti, jossa on yhdistetty yhteiskuntavastuuraportti ja vuosikertomus. Raportti kuvaa Tapiola-ryhmän toimintaa ja yhteiskunnallisia vaikutuksia. Raportissa käsitellään vuoden 2010 keskeisiä tapahtumia ja tuloksia sekä kuvataan strategian toteuttamista ja liiketoiminnan kehittymistä raportointivuonna. Vuosiraportti jatkaa Tapiolan vuosikertomusraportointia ja vuonna 2003 aloitettua yhteiskuntavastuuraportointia.

Keskinäinen eli asiakkaidensa omistama Tapiola tuottaa raportin asiakkailleen, henkilökunnalleen sekä muille Tapiolasta ja sen toiminnasta kiinnostuneille sidosryhmille. Raportoitavien asioiden olennaisuusmäärittely on tehty Tapiolan strategisten valintojen, vastuullisuuslupaus-ten, asiakaspalautteen ja tutkimusten pohjalta.

Raportti on laadittu kansainvälisen yhteiskuntavastuun Global Reporting Initiative (GRI) -raportointiohjeiston (2006) vaatimusten mukaisesti, ja se sisältää finanssialan erityisindikaattoreita (2008) soveltuvien osin. Raportin laajuus on A-tasoa. Rakenne noudattaa Tapiolan omaa jaottelua: vastuu asiakkaista, vastuu henkilöstöstä, vastuu ympäristöstä ja vastuu yhteiskunnalle. Raporttia ei ole varmennettu. Siinä kuitenkin noudatetaan jo vakiintunutta yhteiskuntavastuuraportoinnin käytäntöä ja otetaan huomioon sidosryhmiltä, varmentajilta ja muilta tahoilta saatu palaute. GRI-taulukko julkaistaan raportin lopussa.

Vuosiraportti käsittelee kaikkien Tapiola-ryhmään kuuluvien yhtiöiden toimintaa ja tulosta. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva kuuluu Vahinko-Tapiolan konserniin, mutta toimintansa erillisyyden vuoksi sen lukuja tai toimintaa ei käsitellä tässä raportissa. Tapiola-ryhmän yhtiöiden hallitukset ovat hyväksyneet raportin sisällön.

Vuosiraportti koostuu painetusta ja verkossa julkaistusta raportista. Raportti julkaistaan suomeksi ja englanniksi. Sähköinen versio on luettavissa osoitteista www.tapiola.fi/talous ja www.tapiola.fi/vastuullisuus. Tapiola-ryhmän yhtiöt julkaisevat omat sähköiset vuosikertomuksensa, sen vuoksi yhtiöiden toimintakertomuksia ja tilinpäätöksiä ei ole julkaistu tämän raportin liitteenä. Lisäksi Tapiola-ryhmän vakuutusyhtiöt julkaisevat sijoituskatsaukset vuodelta 2010. Vuosikertomukset, sijoituskatsaukset ja vakuutusalan tilinpäätöstunnuslukujen määritelmät ovat luettavissa osoitteesta www.tapiola.fi/talous.

Lisätiedot vuosiraportista:

Yhteiskuntavastuu

Asiantuntija Elina Kuusela

Talousviestintä

Viestintäpäällikkö Suvi Vesterinen

Sähköposti: etunimi.sukunimi@tapiola.fi

Puh. (09) 4531

Tapiola-ryhmä

Revontulenkkuja 1

02010 TAPIOLA

Puhelinvaihte (09) 4531

Sisällysluettelo

Tapahtumia vuonna 2010

4

Vuonna 2010 Tapiolan vakuutuskorvausmenoja kasvattivat poikkeuksellisen suuret myrsky- ja ajoneuvovahingot sekä kireiden pakkasten ja runsaan lumentulon rakennuksille ja metsille aiheuttamat vahingot.



Pääjohtajan katsaus

6

Ikääntymiseen liittyvät haasteet ratkaistava pikimmiten

Asiakkaiden varautuminen eliniän pitenemiseen ja väestön ikääntymisen synnyttämiin haasteisiin on romahtanut. Pankkien pitkäaikaissäästösopimukset eivät ole kiinnostaneet asiakkaita odotetulla tavalla. ja samalla vapaaehtoisten eläkevakuutusten myynti on lähes pysähtynyt.



Vastuullinen liiketoiminta

12

Vastuullisuus on toteutunut Tapiolassa ainutlaatuisella tavalla henkilöstön aidon innostuksen ja yhdessä tekemisen ansiosta.



Vastuu asiakkaista 14

Suomen parhaat pysyvät asiakasedut

Tapiolaan keskittäneet vakuutus- ja pankkiasiakkaat saavat Suomen parhaat pysyvät asiakasedut. Asiakkaille annettiin alennuksina ja etuina vuonna 2010 yhteensä 92,8 miljoonaa euroa.

Pankki-, säästö- ja sijoituspalvelut 20

Tapiola Pankki aloitti täyden palvelun arvopaperivälityspalvelut vuoden 2011 alussa. Asiakkaita palvellaan kaikissa pääomaluokissa.

Tapiola Pankki sai 27 000 uutta asiakasta.



Vastuu henkilöstöstä 26

Tapiolassa aloitettiin laaja työkyvyn hallinnan hanke, jonka tavoitteena on tehostaa työkykyä tukevaa johtamista.

Henkilöstön työtyytyväisyys on pysynyt hyvällä tasolla koko 2000-luvun.

Vastuullinen sijoittaminen 36

Vastuullinen sijoittaminen tarkoittaa Tapiolassa YK:n periaatteiden mukaisesti vastuullisuuden ottamista yhdeksi kriteeriksi sijoituskohteen analysoinnissa ja sijoituspäätösten teossa.

Tapiola-ryhmän taloudellinen katsaus 40

Vakavaraisuus on alansa huipputasoa.

Vakuutus- ja rahoitusryhmittymän vakavaraisuus on 3,0-kertainen minimimääräänsä nähden.

Tapiola-ryhmän yhtiöiden vakavaraisuus on alansa huipputasoa.



Tapiola-ryhmän taloudellinen katsaus 46

Eläke-Tapiola arvioitiin Suomen parhaaksi eläkesijoittajaksi.

Tapiola-ryhmä lyhyesti 2

Pääjohtajan katsaus 6

Toimintaympäristö 8

Strategia 10

Vastuullinen liiketoiminta 12

Vastuu asiakkaista 14

Vastuu henkilöstöstä 26

Vastuu ympäristöstä 30

Vastuu yhteiskunnalle 34

Vastuullinen sijoittaminen 36

Tapiola-ryhmän taloudellinen katsaus 40

Hallinto ja johtaminen 49

Riskienhallinta 52

Yhteistyövaliokunta 55

Asiakasvaliokunta 56

Vertailu GRI-suositukseen 57

Tapiola-ryhmän lehdistötiedotteet vuonna 2010 58

Tapiola-ryhmän yhtiöiden vuosikertomukset ja sijoituskatsaukset 59

Vuosiraportin ekologinen jälki 60



Tapiola-ryhmä lyhyesti

Tapiola-ryhmä on keskinäinen, vakuutuksenottajien omistama finanssitalo, joka tarjoaa asiakkailleen vakuutus-, pankki- ja sijoituspalveluja. Palveluita kehitetään ja tuotetaan Tapiola-ryhmän yhtiöiden yhteistyönä yksityistalouksille, yrityksille, suurasiakkaille ja yhteisöille.

Kattavat palvelut lähellä asiakasta

Tapiola-ryhmän vakuutustoiminta kattaa vahinko-, henki- ja eläkevakuutuspalvelut yksityishenkilöille, yrityksille ja yhteisöille. Pankki- ja varainhoitotoimintaa on laajennettu vuoden 2010 aikana voimakkaasti myös yrityksille soveltuviin palveluihin. Ryhmään kuuluu myös ICT-kokonaispalveluja tarjoava yhtiö Tieto-Tapiola.

Tapiolalla on 50 omaa palvelutointa suurimmissa kaupungeissa ja

80 yrittäjävetoista toimistoa pienemmillä paikkakunnilla. Lisäksi asiakkaita palvelee laaja edustajaverkosto. Tapiolan palvelut henkilö- ja yritysasiakkaille on saatavilla myös verkko-palveluina.

Kansainvälisen yhteistyöverkoston välityksellä Tapiola voi järjestää yritysten vakuutusturvan ja -palvelut ympäri maailmaa.

Omistaja-asiakkaat vaikuttavat

Asiakkaat omistavat Tapiolan. He vaikuttavat Tapiola-ryhmän toimintaan vakuutusyhtiöiden yhtiökokouksissa, joissa muun muassa valitaan hallintoneuvoston jäsenet ja päätetään tuloslaskelman ja taseen vahvistamisesta sekä vastuuvapaudesta hallintoelinten jäsenille ja toimitusjohtajalle. Tapiola-ryhmän laajaomisteisuudesta johtuen hallintoneuvostot käyttävät merkittävää päätösvaltaa. Hallintoneuvostot valitsevat yhtiöiden ylimmän johdon ja valvovat yhtiöiden toimintaa.

Äänioikeus yhtiökokouksissa määräytyy Vahinko-Tapiolassa ja Eläke-Tapiolassa maksettujen vakuutusmaksujen ja Henki-Tapiolassa henkivakuutussäästöjen mukaan.

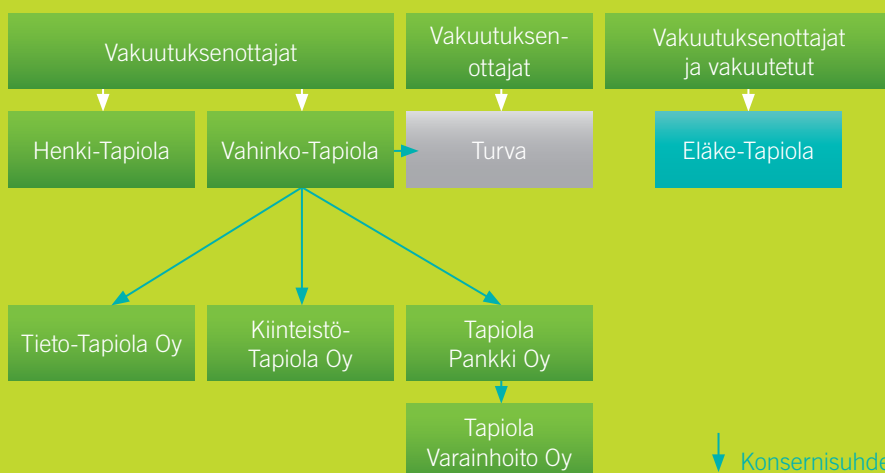
Omistaja-asiakkaat osallistuvat myös tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen. Asiakaskunnan edustajista valituilla neuvottelukunnilla on tärkeä rooli asiakkaiden ja yhtiöryhmän välisenä, hallintoa täydentävänä vuorovaikutuskanavana muun muassa palvelujen ja tuotteiden kehittämisessä. Neuvottelukunnat tekevät aloitteita palvelujen kehittämisestä Tapiola-ryhmän yhtiöiden hallituksille.

Tapiolalla on 23 alueellisen neuvottelukunnan lisäksi lukuisia asiakasryhmäkohtaisia neuvottelukuntia. Neuvottelukunnissa on yhteensä noin 340 jäsentä. Lisäksi asiakkaiden mielipiteitä tuotteiden ja palvelujen kehittämisestä kerätään muun muassa asiakaspaneelien kautta.

Tapiolan keskinäisten vakuutusyhtiöiden vakuutuksenottajat ovat yhtiöiden osakkaita – omistaja-asiakkaita. Eläke-Tapiolassa osakkaita ovat myös vakuutetut vakuutuskohtaisesti yhdessä.

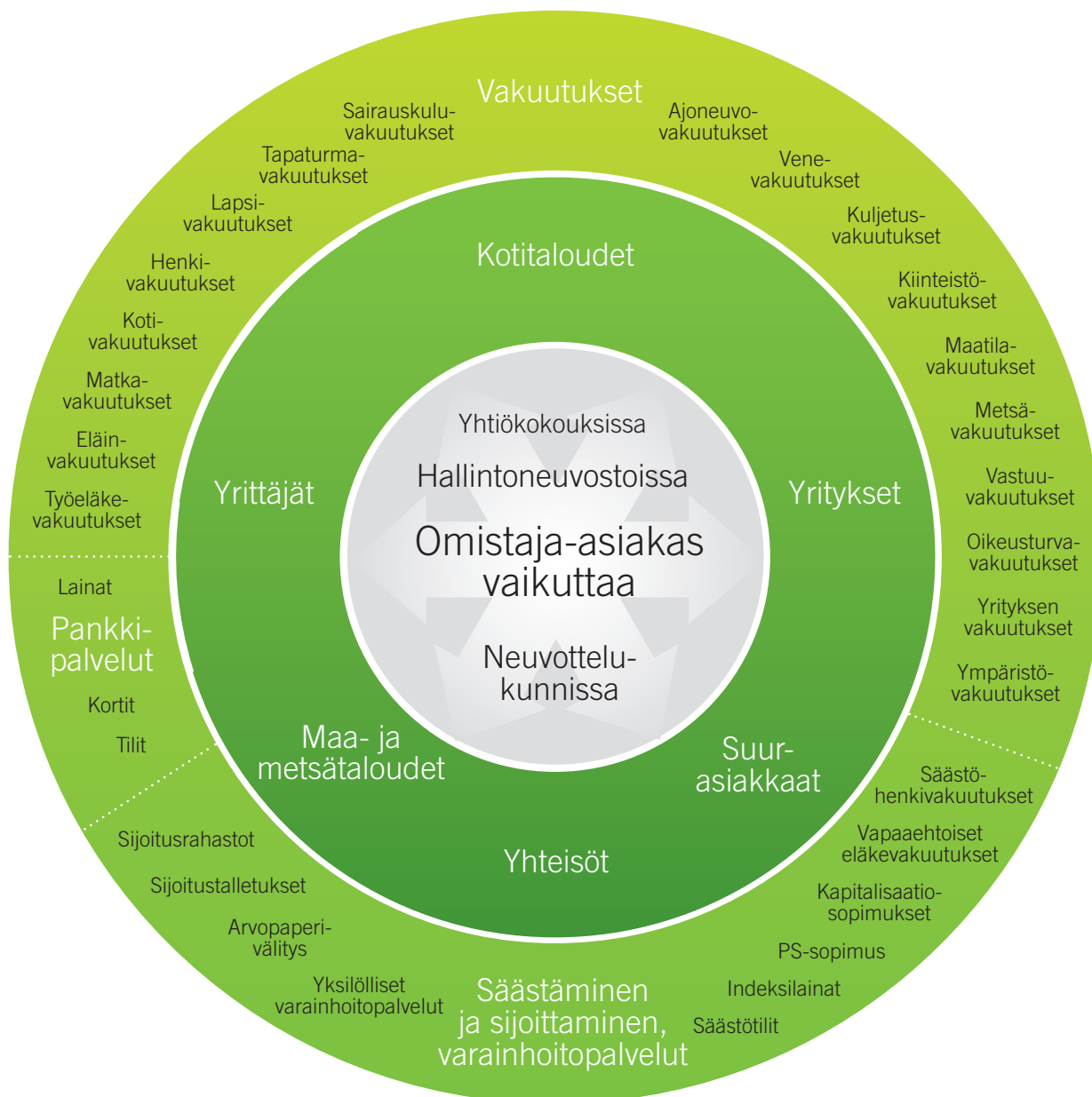
Tapiola-ryhmään kuuluvat yhtiöt Tapiola Pankki, Tapiola Varainhoito, Kiinteistö-Tapiola ja Tieto-Tapiola ovat ryhmän vakuutusyhtiöiden omistamia osakeyhtiöitä, ja toimivat siten myös keskinäisyyden periaatteiden mukaisesti.

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva kuuluu Vahinko-Tapiolan konserniin.



Tapiola tuottaa asiakkailleen kestäviä hyvinvoinnin ja menestyksen ratkaisuja

Tapiola-ryhmän omistaja-asiakas vaikuttaa toiminnan kehittämiseen muun muassa yhtiökokouksissa ja neuvottelukunnissa. Tapiola-ryhmän voitot käytetään palvelujen ja tuotteiden kehittämiseen sekä asiakasetuihin.



Tapiolan tavoitteena on huolehtia asiakkaistaan niin aktiivisesti ja asiantuntevasti, että he haluavat suositella Tapiolan tuotteita ja palveluita. Tapiolan liiketoiminnan lähtökohtana on vastuullisuus, joka korostuu koko ryhmän arvoissa ja vastuullisuuslupauksissa.

Tapautumia vuonna 2010

Tapiola sai asiakkailtaan kiitosta etuohjelmastaan ja korvauspalvelustaan sekä tunnustusta näkemykselliselle sijoitustoiminnalleen. Haasteita vuoteen toivat korvausmenojen kasvu, asiakkaiden liikkuvuus finanssipalveluja tarjoavien yritysten kesken ja sijoitusmarkkinoiden myllerrykset.

Poikkeuksellinen korvausvuosi

Vuonna 2010 vakuutuskorvausmenoja kasvattivat poikkeuksellisen suuret myrsky- ja ajoneuvovahingot sekä kireiden pakkasten ja runsaan lumentulon rakennuksille ja metsille aiheuttamat vahingot. Lisäksi korvausmenoja lisäsivät vuoden aikana sattuneet isot palovahingot ja Islannin tulivuorenpurkauksen aiheuttamat lentoliikenteen viivästymiset.

Tapiola aloittaa täyden palvelun arvopaperivälitystoiminnon

Vuoden 2011 alusta lähtien Tapiola palvelee asiakkaita kaikissa pääomaluokissa oman arvopaperivälitystoiminnan kautta. Lisäksi asiakkaat saavat käyttöönsä Pankin markkinanäkemyksen ja sijoitussuositukset sekä reaaliaikaisen raportoinnin verkossa.

Tapiola räätälöi varainhoitopalvelua yrittäjäasiakkaille

Tapiolan Private banking -palvelu täytti vuoden huhtikuussa 2010. Maaliskuussa varainhoitopalvelua laajennettiin myös yrittäjäasiakkaille.



Tapiola Pankin korttivalikoima täydentyi, uudet kortit mukaan Omaetu-ohjelmaan

MasterCard Electronic ja MasterCard Pankin kortti ovat pankkikortin tavoin suoraan pankkitiliin liitettyjä kortteja. Debit-korttia voi käyttää myös ulkomailla ja verkkomaksamisessa.

Omaetu vakuutusyhtiöiden paras etuohjelma

Tapiola Varainhoito ja Kiinteistö-Tapiola allekirjoittivat YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet

Tapiola Varainhoito ja Kiinteistö-Tapiola sitoutuivat noudattamaan ja edistämään ympäristöön, yhteiskuntaan ja hyvään hallintotapaan liittyviä näkökohtia sijoitus-analyyseissä, sijoituspäätöksissä sekä omistajapolitiikassa. Eläke-Tapiola allekirjoitti periaatteet vuonna 2008.

Tapiola mukaan Euroopan laajuiseen tuulivoiman vakuuttamiseen

Tapiola-ryhmä ryhtyi vakuuttamaan tuulivoimaloita yhteistyössä Euroopan johtavan tuulivoimavakuutusyhtiön, saksalaisen Gothaerin kanssa. Molemmat yhtiöt kuuluvat eurooppalaisten vakuutusyhtiöiden yhteistyöjärjestöön Eurapcoon, joka tarjoaa tuulivoimaloille vakuutukset palo- ja rikkoutumisvahinkojen sekä toiminnan keskeytymisen varalle.

Tapiolalla edelleen oman alansa paras etuohjelma

Tapiolan Omaetu on edelleen asiakkaiden mielestä vakuutusyhtiöiden paras etuohjelma. Tapiola nousi terävimpään kärkeen myös pankkien asiakasetujen vertailussa. Tulokset kertoi Kanta-asiakasbarometri, jolla mitataan vuosittain asiakkaiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä kanta-asiakasohjelmiin. Sen teettää kanta-asiakasmarkkinointiin ja asiakasohjelmiin erikoistunut Kanta-asiakasforum.



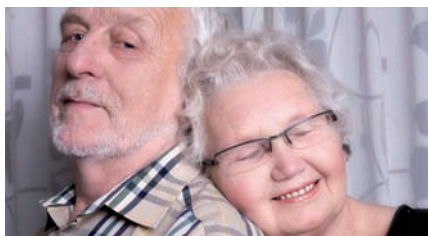
Tapiola sai yksityisasiakkailta kiitosta tehokkaasta korvauspalvelustaan

Tapiola saa vakuutusyhtiöiden vuotuisessa EPSI Rating -asiakastyytyväisyysmittauksessa koko tutkimuksen korkeimman yksittäisen indeksin, 87,7 pistettä. EPSI Ratingin indeksipisteet mitataan asteikolla 0–100, jossa 75–100 pistettä on hyvä/erittäin hyvä taso.

Luokitusarvosana A Vahinko-Tapiolalle

Vahinko-Tapiolalle erinomainen luokitus vakuutusyhtiöiden arvioinnissa

Amerikkalainen vakuutusyhtiöiden arviointiin erikoistunut luokituslaitos A.M. Best Co on antanut Vahinko-Tapiolalle luokitusarvosanan A (Excellent). Erinomaiseen luokitukseen vaikuttivat erityisesti yhtiön korkea vakavaraisuus ja vahva riskien kantokyky.



Asmo Kalpalasta pankki- ja vakuutussektorin Vuoden Vaikuttaja
Tapiola-ryhmän pääjohtaja Asmo Kalpala valittiin pankki- ja vakuutussektorin Vuoden Vaikuttajaksi. Valinta tehtiin Management Eventsin kymmenennessä Vaikuttaja Forum Pankki ja Vakuutus -tilaisuudessa. Valinnan perusteluna oli muun muassa se, että Kalpala on tehnyt pitkän uran ammattimaisena pankki- ja vakuutussektorin vaikuttajana ja luonut pitkäjänteisesti keskustelua vakuutus-alalle.



Pääkonttori valittiin Vuoden teräsrakenteeksi

Tapiolan uusi Espoon Tapiolassa sijaitseva pääkonttorirakennus valittiin vuoden 2010 teräsrakenteeksi. Vuoden Teräsrakenne -palkinnon voi saada rakennuskohde, jossa on hyödynnetty taitavasti teräksen ominaisuuksia. Rakennuksen pitää olla arkkitehtonisesti korkeatasoinen, teknisesti innovatiivinen ja vastata nykyajan toiminnallisia vaatimuksia. Palkinnon jakaa vuosittain Teräsrakenneyhdistys ry.

Eläke-Tapiola arvioitiin Suomen parhaaksi eläkesijoittajaksi

Eläke-Tapiola voitti Suomen parhaan eläkesijoittajan palkinnon Investment & Pensions Europe (IPE) vuotuisessa kilpailussa. Lisäksi Eläke-Tapiola tuli toiseksi koko Euroopan tasolla eri toimialoilla toimivien eläkeyhtiöiden sarjassa.



Tapiola Varainhoito ja Tom Liljeström Suomen parhaiden varainhoitajien joukkoon

Tapiola Varainhoito äänestettiin viiden parhaan varainhoitotalon joukkoon Suomessa. Tapiola Varainhoidon toimitusjohtaja Tom Liljeström valittiin viiden kärkeen Suomen parhaiden yksittäisten varainhoitajien listalta. Tämä selviää Thomson Reuters Extel Survey -listauksesta, joka on varainhoitoalan ja sijoitus-toiminnan tärkeimpiä tutkimuksia.

Hopeinen LEED-ympäristösertifikaatti Kiinteistö Oy FMO:lle

Kiinteistö Oy FMO Tapiolan toimistokiinteistölle myönnettiin hopeinen LEED EBO&M -ympäristösertifikaatti (Leadership in Energy and Environmental Design Existing Building Operations and Maintenance) vuoden 2011 alussa. Tämä on Kiinteistö-Tapiolan hallinnoiman kiinteistökannan ensimmäinen LEED-sertifioitu kohde. FMO Tapiolan toimistokiinteistö sijaitsee Espoon Tapiolassa ja sen omistaa Eläke-Tapiola.

Asiakastytyväisyydestä
alan korkein arvosana

87,7

Tapiola-ryhmä jatkaa työtään alan asiakaslähtöisyyden ja vakauden edistämiseksi

Vuonna 2010 maailmantalouden elpyminen jatkui suhteellisen vakaana, vaikka epävarmuus kasvun kestävydestä ja Euroopan reunavaltioiden velkakriisit aiheuttivatkin ajoittain voimakkaita markkinareaktioita. Vahinkovakuutustoiminnassa vuosi oli runsasvahinkoinen edellisen, vähävahinkoisen vuoden jälkeen.



Maailmantalouden epävakaus tulee jatkumaan vielä pitkään, joten taloudellisten riskien hallinnan merkitys korostuu Tapiola-ryhmän toiminnassa. Ryhmän yhtiöiden vakavaraisuus on korkealla tasolla. Lisäsimme vahinko- ja henkivakuutusyhtiöidemme varautumista matalan korkotason jatkumiseen sekä ihmisten elinajan pidentymiseen.

Suurten pankkien hallitsemilla finanssimarkkinoillamme kilpailu asiakkaista jatkuu kovana. Viime vuosien uusien yhteenliittymien vuoksi markkinoita jaetaan nyt uudelleen, niin pankki- kuin vakuutustoiminnassa. Haasteellisesta kilpailutilanteesta huolimatta Tapiola-ryhmän kaikki yhtiöt jatkoivat kasvuaan, vaikka vahinkovakuutuksen yksityisasiakkaitten lukumäärä laski hieman. Pankin ja varainhoitoyhtiön asiakasmäärät puolestaan kasvoivat.

Organisaatiomuutos selkeytti toimintaa

Tapiola-ryhmän yritysasiakasliiketoiminnot keskitettiin kesäkuun alusta alkaen yhdeksi kokonaisuudeksi ja aluetoiminta muuttui valtakunnalliseksi yksityisasiakkaitten myynti- ja asiakaspalveluksi.

Keväällä käyttöön otettu toinen pääkonttorirakennuksemme symboloi kasvuamme. Rakennus on Espoon suurin yhden katon alla oleva toimistorakennus. Vanhan pääkonttorimme saneerauksen jälkeen pääsemme keskittämään toimintamme Tapiolan alueella kahteen ajamukaiseen pääkonttorirakennukseen.

Finanssikriisin seurauksena keskinäisyydelle on suuri sosiaalinen tilaus

Tapiola-ryhmän elinvoima on perustunut suurelta osin toiminnan vastuullisuuteen panostamiseen. Kansainvälisen finanssikriisin seurauksena keskinäisyydelle, eli

asiakkaan etua ajavalle toimintamuodolle, on suuri sosiaalinen tilaus. Tapiola-ryhmä panostaa voimakkaasti keskinäisyyden edistämiseen niin edunvalvontatyössä kuin oman toimintamme kehittämisesäkin. Keskinäisyys Tapiola-ryhmässä kiteytyy asiakkaan kuulemiseen ja asiakasetujen kehittämiseen, toimimiseen työnantajana sekä vastuullisuuden toteutumiseen. Tämän vuoden vuosiraporttimme koostuu ensimmäistä kertaa yhteiskuntavastuuraportista sekä perinteisestä vuosikertomuksesta, ja sen teemana on Vastuu tavaksi.

Ikääntymiseen liittyvät haasteet ratkaistava pikimmiten

Asiakkaiden varautuminen eliniän piteneeseen ja väestön ikääntymisen synnyttämään haasteisiin on romahtanut. Pankkien pitkäaikaissäätösopimukset eivät ole kiinnostaneet asiakkaita odotetulla tavalla ja samalla vapaaehtoisten eläkevakuutusten myynti on lähes pysähtynyt. Tämä tapahtuu hetkellä, jolloin tarve vanhuuteen varautumiseen ja hoivapalvelumarkkinoiden kehittämiseen on huutava. Toivon, että suomalaisten asunto-, metsä- ja muuta varallisuutta voitaisiin käyttää ikääntymiseen liittyvien mittavien taloudellisten haasteiden ratkaisemiseksi.

Suomalainen finanssimarkkina on äärimmäisen keskittynyt ja pankkipainotteinen. Tapiola-ryhmä jatkaa työtään finanssipalveluiden asiakaslähtöisyyden ja finanssimarkkinoiden vakauden edistämiseksi. Haluan kiittää kaikkia, jotka ovat osallistuneet tähän työhön.

*Asmo Kalpala
Pääjohtaja
Tapiola-ryhmä*

Euroopan velkakriisi vaikutti toimintaympäristöön

Vuonna 2010 maailmantalouden elpyminen jatkui suhteellisen vakaana. Epävarmuus kasvun kestävydestä ja huoli valtioiden velkaantumisvauhdista aiheuttivat ajoittain voimakkaita reaktioita sijoitusmarkkinoilla. Vuoden hallitsevaksi talousteemaksi nousi Euroopan reunavaltioiden velkakriisi.

Talouden epävarmuustekijät aiheuttivat osakemarkkinoilla useita huomattavia arvonlaskuja, vaikka lopulta tuotot olivatkin erinomaiset. Osakemarkkinoiden muutokset vaikeuttivat muun muassa Tapiolan asiakkaiden päätöksentekoa sijoitusasioissa.

Markkinakorkojen alhaisuus suosi laina-asiakkaita, mutta huononsi korkosijoituksista saatavaa tuottoa. Korkojen alhaisuus sekä alan kilpailu asuntolainaja määräraikaistiliasiakkaista vaikuttivat Tapiola Pankin tuloksen ja asiakasmäärän kehittymiseen raportointivuonna.

Maailmantalouden ongelmista huolimatta yritysten ja kuluttajien luottamus säilyi korkealla Suomessa. Myönteinen yllätys oli työttömyyden kääntyminen laskuun jo vuoden 2010 aikana. Vientin vahvan elpymisen vuoksi yritysten näkymät paranivat edelliskaudesta. Työllisyyden myönteisellä kehityksellä oli positiivista vaikutusta palkkasidonnaisen, lakisääteisen tapaturmavakuutuksen maksutuloon Tapiolassa.

Korvausmenot ja kilpailu keskittävistä asiakkaista kasvoivat

Vahinkovakuutusyhtiöiden maksutulo kasvoi vuonna 2010 koko alalla kaksi prosenttia ja maksetut korvaukset neljä prosenttia (Finanssialan keskusliiton arvio 12/2010). Vahinkomenoa kasvattivat alkuvuoden ankara talvi, lentoliikennettä haitannut Islannin tuhkapilvi, kesän myrskyt ja marraskuussa koko maassa alkanut aikainen talvi.

Kilpailu keskittävistä asiakkaista kasvoi raportointivuonna. Myös asiakkaiden halukkuus vaihtaa erityisesti vakuutusyhtiötä kasvoi. Uusien asiakkaiden määrä kasvoi henkilöasiakas- ja mikroyrityssegmentissä, mutta asiakkaita myös poistui enemmän kuin edellisellä vuonna.

Vapaaehtoisen eläkesäästämisen tuotevalikoima laajentui keväällä 2010, kun markkinoille tuotiin pitkäaikaissäästämisen PS-tilit. Valikoiman monipuolistuminen ei kuitenkaan kasvattanut eläkesäästämisen suosiota.

Vuosi 2010 jatkui Suomen kiinteistösijoitusmarkkinoilla hiljaisena. Euroopassa

jo vuoden 2009 lopulla alkanut kaupan käynnin viiriäminen ei ehtinyt vilkastuttaa Suomen toimitilamarkkinoita, vaan euroalueen kriisin vaikutukset pitivät kaupankäynnin vähäisenä Suomessa. Tämä vaikutti Kiinteistö-Tapiolan tulokseen.

Tapiolalla ei ole vaikeuksia täyttää uusia vakavaraisuusvaatimuksia

Jo useita vuosia valmisteltu vakuutusyhtiöiden vakavaraisuutta koskevan sääntelyn kehittämishanke, Solvenssi II, tuo tiukennuksia vakuutusyhtiöiden vakavaraisuutta ja pääomavaatimuksia määritteleviin periaatteisiin. Vahinko-Tapiola ja Henki-Tapiola valmistautuvat parhaillaan Solvenssi II:n voimaantuloon vuoden 2012 lopulla. Tapiola-ryhmän yhtiöillä ei ole vahvan vakavaraisuusasemansa vuoksi vaikeuksia täyttää Solvenssi II:n mukaisia vaatimuksia.

Finanssikriisin jälkeen toimialalla korostuvat toiminnan vastuullisuus ja läpinäkyvyys.

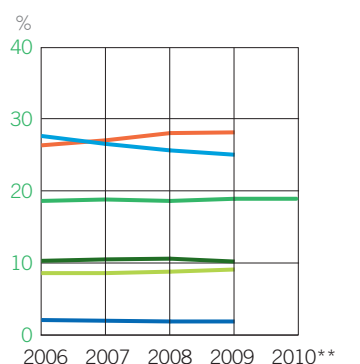
Tapiolan strategiaan vaikuttavat trendit

- Kansainvälistymisen johdosta uudet toimintatavat ja kulttuurien kohtaamiset lisääntyvät. Kansainvälistymisen vaikutus korostuu yritys- ja julkistalouksien päätöksissä.
- Talouden epävarmuus jatkuu.
- Suomen talouden kasvu ja sen myötä liiketoimintapotentiaali ja kilpailu keskittyvät pääkaupunkiseudulle sekä muutamaa kasvukeskukseen.
- Ilmastomuutos muokkaa asenteita, toimintatapoja ja ostokäyttäytymistä vastuullisempaan suuntaan. Tämä lisää yritysten kustannuksia, mutta myös liiketoiminnan potentiaalia aloilla, joissa ilmaston epäedullisia vaikutuksia pyritään vähentämään.
- Vastuullinen yritystoiminta luo uusia toimintatapoja. Yksityistalouksien vastuullisuutta ohjataan sekä yhteiskunnan uudistuvilla normeilla että mielipidevaikuttajien esimerkeillä.
- Suomen väestössä ikääntyneiden osuus kasvaa nopeammin kuin muualla Euroopassa. Tämä lisää hyvinvointipalvelujen tarvetta ja aiheuttaa työvoimapulaa.
- Sosiaalisen median rooli kasvaa. Tämä lisää läpinäkyvyyden ja palvelutason haasteita.
- Muuttuvat osto- ja palvelukäyttäytymiset muokkaavat myös palveluntarpeita. Itsepalvelun ja neuvontapalvelun tarpeet kasvavat, avainrooliin nousevat ammattitaito ja palvelun helppo saatavuus sekä sähköiset kanavat.
- Tiedon nopea saatavuus luo uusia markkinapaikkoja, mutta samalla tietoturvan tarve kasvaa. Paikkaan ja aikaan sitoutumattoman informaation osuus ja vaatimukset kasvavat.
- Riskit monipuolistuvat, ja riskienhallinnan merkitys korostuu.

Tapiolan markkina-asema kilpailijoihin verrattuna

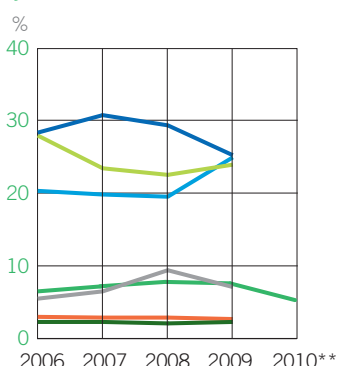
Tapiolalla on vahva markkina-asema vahinko-, henki- ja eläkevakuuttamisessa.

Vahinkovakuutus-yhtiöiden markkinaosuudet*



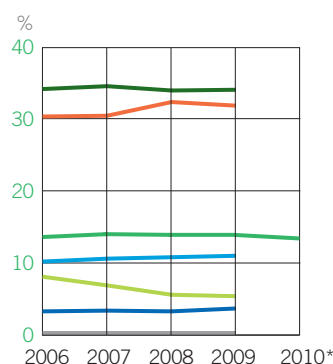
* Kotimainen ensivakuutus
** Ennakkotieto

Henkivakuutus-yhtiöiden markkinaosuudet*



* Maksutulon markkinaosuus, kotimainen ensivakuutus
** Ennakkotieto

Eläkevakuutus-yhtiöiden markkinaosuudet

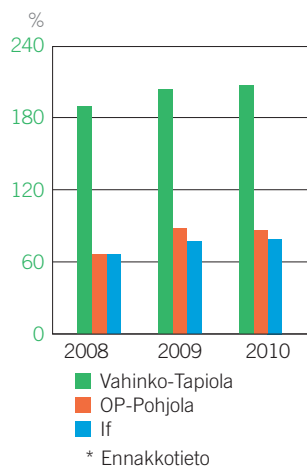


* Ennakkotieto

Vakavaraisuus kilpailijoihin verrattuna

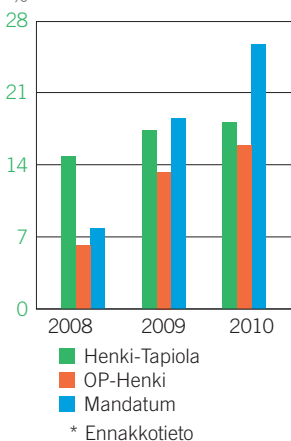
Tapiola-ryhmän vakavaraisuus vahvistui entisestään raportointivuonna.

Vahinkovakuutus, vastuunkantokyky %*



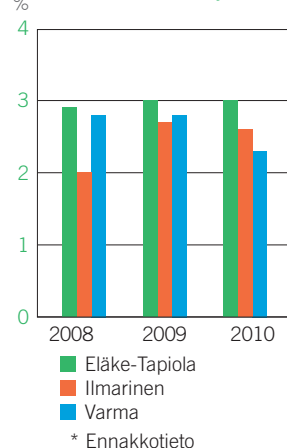
* Ennakkotieto

Henkivakuutus, vakavaraisuus % vastuuelasta*



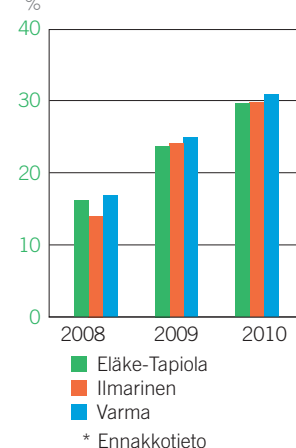
* Ennakkotieto

Työeläkevakuutus, toimintapääoma suhteessa vakavaraisuusrajaan*



* Ennakkotieto

Työeläkevakuutus ja toimintapääoma, % vastuuelasta*



* Ennakkotieto

Tapiolan strategia 2010–2012

Vastuullisia valintoja toteuttamalla menestykseen

Tapiola-ryhmä uudisti strategiansa kaudelle 2010–2012. Toiminta-ajatuksena on tuottaa asiakkaille etuja sekä kestäviä hyvinvoinnin ja menestyksen ratkaisuja. Tavoitteena on huolehtia asiakkaista niin aktiivisesti ja asiantuntevasti, että he haluavat suositella Tapiolaa. Liiketoiminnan lähtökohtana on vastuullisuus, joka korostuu arvoissa.

Strategiset valinnat

Toiminta 2010

Ainutlaatuisuus

- Vastuussa asiakkaille

Arvot

- Asiakkaiden etu
- Yhdessä menestyminen
- Vastuu tavaksi

Talouden ja vakauden hallinta

Vahinko- ja Henki-Tapiolan riskienhallinnan kehittämistä jatkettiin aktiivisesti Solvenssi II -hankkeessa.

Kansallinen yhteistyö tasotusmääräjärjestelmän uudistamiseksi Solvenssi II -yhteensopivaksi eteni suotuisasti.

Tapiola Pankki siirtyi konsernitilinpäätöksessä IFRS-laskentaan laajentaakseen varainhankintakeinojaan. Pankkiin perustettu treasury-toiminto huolehtii pankin rahoitustaseen riittävydestä.

Eläke-Tapiola aloitti vaihtoehtoisen sijoitusstrategian mukaiset sijoitukset.

Tapiola on ollut varmistamassa toimintaedellytyksiään keskinäisten yhtiöiden eurooppalaisessa etujärjestössä AMICEssa EU:n vakavaraisuusvaatimusten kiristytessä.

Markkinaa nopeampi kasvu ja toimiala-laajennus

Tapiolasta saa täyden palvelun varainhoitoa yrityksille ja yksityishenkilöille.

Tapiola Pankki laajensi maksukorttipalvelujaan.

Pankki perusti oma arvopaperinvälityksen.

Pankki käynnisti laaja-alaiset treasury-palvelut yritys- ja instituutioasiakkaille.

Pankki aloitti leasing-rahoituksen yhteistyökumppanin kanssa.

Tapiola toi markkinoille uuden rahaston, sijoitustalletuksia ja kapitalisaatiosopimuksen.

Toiminta-ajatus

Tapiola tuottaa asiakkailleen etuja sekä kestäviä hyvinvoinnin ja menestyksen ratkaisuja

Prosessit vision mukaisiksi

Yksityisasiakasliiketoiminta-alueen palveluprosesseja kehitettiin.

Paperittomien palvelujen ja laskutuksen automatisointia kehitettiin.

Puhelin- ja verkkopalveluja ajanmukaistettiin.

Yritys- ja yksityisasiakasliiketoiminta-alueilla tehtiin organisaatiomuutos.

Vastuullisuuslupaukset

asiakkaille,
henkilöstölle,
ympäristölle ja
yhteiskunnalle

Edellä käyvä huolenpito

Asiakaslohkojohtamista vahvistettiin muuttamalla Tapiolan toimistojen palvelumallia vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden asiointitavoitteita ja -tapoja.

Palvelu- ja tuotepaketteja konseptoitiin yrityksille.

Asiakaspaneeli Suunnannäyttäjät aloitti toimintansa.

Onnistumiset 2010

Vakuutus- ja rahoitusryhmittymän **vakavaraisuus on 3,0-kertainen** minimimääräänsä nähden.

Eläke-Tapiolan **toimintapääoman suhde vakavaraisuusrajaan on 3,0-kertainen.**

Eläke-Tapiolalla oli erinomainen **sijoitustoiminnan tuotto 10,8 %.**

Päämäärät 2012

Hyvä taloudellinen tulos kaikilla kriteereillä

Henki-Tapiolan **maksutulo kasvoi 9,9 %.**

Vahinko-Tapiolan **maksutulo kasvoi 2,5 %.**

Tapiola Pankki -konsernin **liikevoitto lähes kaksinkertaistui** 4,0 miljoonaan euroon, ja asiakasmäärä kasvoi 27 000 asiakkaalla.

Tapiola Varainhoidon hallinnoimien **rahastojen pääomat kasvoivat** 13,6 prosentilla 1 810,4 miljoonaan euroon.

Keskittäneiden asiakkaiden osuus asiakasryhmittäin: **kotitalousasiakkaat 33,3 %, maatilat 69,1 %, yrittäjät 30,2 % ja yritykset 52,2 %.**

Tarjonnan, myynnin ja asiakaspysyvyyden tason nosto

Yli 70 % Tapiolassa asioinneista asiakkaista on **suosittellut Tapiolaa.**

79 % Tapiola Pankin asiakkaista kertoi **suosittelleensa Tapiola Pankkia** muille.

Tapiolalaisten antamien **arvosanojen keskiarvo** työyhteisön toimintaa ja työhyvinvointia kartoittavassa Tiimin tila 2010 -kyselyssä **oli 8,4.**

Suosittelijoiden määrän lisääminen

Yksityisasiakkaista **47 %**, pk-yrityksistä **78 %**, yrittäjistä **68 %** ja suurasiakkaista **97 %** antoi **hyvän tai erittäin hyvän arvosanan** Tapiolalle.

Tapiola Pankin asiakkaista **74 %** antoi **hyvän tai erittäin hyvän arvosanan** Tapiola Pankin palveluista.

74 % Tapiolan asiakkaista on ollut **asiakkaina yli 5 vuotta.**

Hyvät palvelemisen ja huolenpidon kokemukset

Visio

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

Vastuullisuus on osa liiketoimintastrategiaa

Tapiola haluaa olla vastuullisen liiketoiminnan edelläkävijä vakuutus- ja finanssialalla Suomessa ja tehdä työtä vastuullisuuden edistämiseksi yhteiskunnassa. Vastuullinen liiketoiminta on Tapiolassa yhteiskunta- vastuun toteuttamista kestävästä kehityksen periaatteiden mukaisesti.

Vastuullisuus on arvojen mukainen linjaus ja liiketoiminnan lähtökohta. Avoimuus ja läpinäkyvyys ovat ehdottoman tärkeitä kaikessa tekemisessä. Päämääränä on ylittää viranomaisten vaatimukset ja toimia vastuullisuutta hyödyntävänä ja kehittävästä tiennäyttäjänä.

Tapiola on määritellyt toimintaa ohjaavat vastuullisuuslupaukset asiakkaille, henkilöstölle, ympäristölle ja yhteiskunnalle. Lupaukset ohjaavat Tapiolan vastuullisuustyötä ja sen jatkuvaa parantamista vuonna 2010 alkaneella strategiakaudella. Strategiatyössä pyritään ottamaan huomioon ratkaisujen yhteiskunnalliset vaikutukset ja varovaisuusperiaatteen soveltaminen.

Tapiola on sitoutunut edistämään vastuullisuutta

Vakuutus- ja pankkitoiminta vaikuttaa merkittävästi yhteiskunnan toimintamahdollisuuksiin ja ihmisten arkeen. Tapiola haluaa huolehtia yhteiskunnallisesta

vakaudesta pitämällä toimintansa kannattavana ja vakavaraisena. Yhtiöryhmän edustajia on useissa yhteiskunta- vastuuta edistävissä organisaatioissa ja yhteistyöryhmissä.

Vastuullisuuslupaukset vievät eteenpäin

Tapiolan vastuullisuuslupausten toteuttaminen on jokaisen tapiolalaisen vastuulla. Yhtiöihin ja yksiköihin on nimetty vastuullisuuden asianajajia, jotka ovat avainasemassa sisäisen vuoropuhelun ja yhteistyön kehittämisessä. Toiminta vastuullisuuden edistämiseksi ja sisällyttämiseksi kaikkeen suunnitteluun, tekemiseen ja päätöksentekoon on pitkäjänteistä työtä, mikä vaatii johdon ja henkilöstön sitoutumista sekä määrätietoista kehittämistä. Lupauksen toteuttaminen on osa yhtiöryhmätason vuosisuunnittelua ja yksikkökohtaisia toimintasuunnitelmia.

Tapiola osallistuu aktiivisesti kotimaisten ja kansainvälisten järjestöjen yhteiskuntavastuutoimintaan. Hallitus- tasolla Tapiolan edustajat vaikuttavat mm. Finanssialan Keskusliitossa, rakennus- ja kiinteistöalan järjestöissä, palo- ja pelastusalan järjestöissä, EBEN Suomi ry:ssä (European Business Ethics Network), FiBS ry:ssä (Finnish Business & Society), vastuullisen sijoittamisen yhdistys Finsifissä, Työeläkevakuuttajat Tela ry:ssä sekä Suomen Kulttuurirahastossa.

Johtaja Anu Pylkkänen toimii useissa vastuullisen yritystoiminnan yhteistyöryhmissä. Lisäksi hän johtaa myös eurooppalaisen keskinäisten yhtiöiden edunvalvontajärjestö AMICE:n yritys vastuutyöryhmää. Eläke-Tapiolan sijoitusjohtaja Hanna Hiidenpalo on Kirkkohallituksen vastuullisen sijoittamisen neuvottelukunnan jäsen ja Suomen vastuullisen sijoittamisen foorumin (Finsif) hallituksen jäsen.

Tapiola on sitoutunut Kansainvälisen kauppakamarin ICC:n julkaisemaan Elinkeinoelämän peruskirjaan kestävästä kehityksestä. Eläke-Tapiola, Tapiola Varainhoito Oy sekä Kiinteistö-Tapiola Oy ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (UN PRI), jotka liittyvät ympäristöön, yhteiskuntaan ja hyvään hallintotapaan. Tapiola on mukana vakuutus- ja finanssialan pohjoismaisten yhtiöiden ilmastositoumuksessa. Tapiola-ryhmän pääkonttoritoiminnot ovat liittyneet WWF:n Green Office -järjestelmään.

Aidolla innostuksella ja vakaalla tahdolla vastuullisuuden edelläkävijäksi

Tapiolan vastuullisuuslupauksiin on kytetty sidosryhmien ja vastuullisen liiketoiminnan kannalta oleelliset asiat ja kehittämiskohteet. Tapiolassa vastuullisuuden kehittämisen lähtökohtana ovat yhtiöryhmän erilaiset roolit yhteiskunnassa. Uskomme, että voimme tätä kautta parantaa palveluamme ja tarjota asiakkaillemme parempia etuja.

Vakuutus- ja finanssialalla toiminta on yhteiskunnan taholta varsin säädeltyä, mikä nostaa vastuullisuuden vaativammalle tasolle suhteessa moneen muuhun toimialaan. Se myös tuo haasteita esimerkiksi perinteisen vakuutusalan ongelman, vaikeaselkoisuuden, ratkaisemiseen. Tapiola on luvannut palvella asiakkaitaan ja kertoa tuotteistaan ja palveluistaan selkeästi. Olemme onnistuneet tekemään jo monta

konkreettista parannusta matkalla kohti selkeäkielisyyttä.

Vastuullisuus on toteutunut ainutlaatuisella tavalla henkilöstön aidon innostuksen ja yhdessä tekemisen ansiosta. Tapiolalla on aito, arvoihin juurtuva ja vakaa pohja kehittyä vastuullisen yritystoiminnan edelläkävijäksi.

Haasteena on edistymisen mittaaminen, minkä on kansainvälisestikin todettu vaativan paljon kehittämistä. Oikeiden asioiden seurantaa ja toiminnan laatua korostetaan teknisten mittareiden sijaan. Vastuullisuus liiketoiminnassa on hyvin nopeasti kehittyvä toiminta-alue, joten on tärkeää, että omat painopisteet on valittu ja keskitytään Tapiolalle olennaisiin asioihin eli vastuullisuuslupausten toteuttamiseen.



Anu Pylkkänen
Johtaja
yhteiskuntasuhteet
ja vastuullinen
yritystoiminta

Tapiolan ajattelutapa vastuullisuuden konkretisoimisesta lupauksen muodossa on saanut myös asiakkailta ja muilta sidosryhmiltä erittäin hyvää ja kannustavaa palautetta. Ympäriämme on paljon ihmisiä ja yrityksiä, jotka pitävät vastuullisuutta tärkeänä osana Tapiolaa.

Vuorovaikutus sidosryhmien kanssa

Vastuullisuuslupaukset ohjaavat käytännön työtä sekä sidosryhmäsuhteiden hoitamista. Yhteistyön tavoitteena on oppia tuntemaan sidosryhmät ja vastata heidän odotuksiinsa ja tarpeisiinsa. Tärkeää on avoimuus, luottamus ja jatkuva vuorovaikutus. Onnistumista seurataan muun muassa asiakaspalvelu-, henkilöstö- ja muilla kohdennetuilla tutkimuksilla.

Tapiola on sitoutunut toimimaan vastuullisemmin kuin laki vaatii. Se merkitsee aitoa halua kuunnella ja kuulla sidosryhmien toiveita ja tarpeita. Vuorovaikutus tarjoaa myös suuren mahdollisuuden erilaisilta ihmisiltä ja organisaatioilta oppimiseen. Tapiolan tärkein sidosryhmä on omistaja-asiakkaat, jotka ovat eri tavoin mukana yhtiöryhmän toiminnan kehittämisessä.

Yhteiskunnallisten suhteiden hoidossa vuorovaikutukseen kuuluu kotimaisten ja kansainvälisten yhteyksien kehittäminen ja ylläpitäminen poliittisiin päättäjiin, kuten eduskuntaryhmiin, valiokuntiin, ministeriöihin ja puolueisiin, työmarkkinajärjestöihin ja edunvalvonnan kannalta keskeisiin medioihin sekä muihin sidosryhmiin, joilla on merkitystä Tapiolalle.

Tapiolan vastuullisuuslupaukset

Lupaamme kertoa tuotteistamme ja palveluistamme ymmärrettävästi ja selkeästi ja parantaa niiden laatua sekä toimintamme läpinäkyvyyttä. Haluamme, että asiakkaidemme ääni kuuluu entistäkin vahvemmin toiminnassamme ja sen kehittämisessä.

Asiakkaille

1. Tapiola puhuu asiakkaiden kieltä
2. Omistaja-asiakkaat mukana kehittämässä toimintaa
3. Vastuullisuus ohjaa tuotteidemme, palvelujemme ja sijoitus toimintamme kehittämistä

Vuorovaikutustavat: asiakaspalvelu, jatkuva viestintä ja tuoteinformaatio, internet ja extranet, sidosryhmä- ja muut julkaisut, neuvottelukunnat, paneelit, kehittämisprojektit, koulutus, palautteen keruu sekä tutkimukset ja kyselyt.

Kannustamme esimiehiä aktiiviseen johtamiseen ja edellytämme heiltä tasa-puolista suhtautumista työsuorituksiin. Haluamme, että kaikki työntekijämme tuntevat vastuunsa omassa tehtävässään. Lupaamme edistää tapiolalaisten työhyvinvointia ja moniarvoisuutta.

Henkilöstölle

1. Kannustamme vastuulliseen johtamiseen
2. Kaikki mukaan viemään vastuullisuuden viestikapulaa
3. Tasapainoa työhyvinvoinnista

Vuorovaikutustavat: koko henkilöstön osallistumisjärjestelmä, työryhmät, kehityskeskustelut, tavoite- ja tuloskeskustelut, palkkakeskustelut, henkilöstölehti, palautteet, foorumit, kyselyt, kehityshankkeet, intranet, koulutus, raportit, konsultointi ja julkaisut.

Lupaamme vähentää ympäristö- ja ilmasto-vaikutustamme. Lisäämme sähköistä asiointia ja kehitämme ekotehokkaita tapoja. Kasvatamme omaa osaamistamme pystyäksemme yhä paremmin ennakoimaan vahingontorjunnan ja riskienhallinnan tarpeita. Parannamme ympäristöviestintää ja neuvontaa.

Ympäristölle

1. Vähemmän kuormaa ympäristölle ja ilmastolle
2. Enemmän painoa ympäristöriskien hallintaan
3. Osallistumme keskusteluun ilmastomuutoksesta

Vuorovaikutustavat: järjestöyhteistyö, verkostot, ympäristö- ja turvallisuusvaatimukset, tutkimukset, palautteet, seminaarit ja yhteistyöhankkeet.

Vakuutus- ja pankkitoiminta vaikuttaa merkittävästi yhteiskuntaan ja ihmisten arkeen. Haluamme olla arvovaikeuttaja ja edistää vastuullisuutta yhteiskunnassa. Tapiola lupaa huolehtia yhteiskunnallisesta vakaudesta pitämällä toimintansa kannattavana ja vakavaraisena. Haluamme tukea asiakkaitamme hyvässä talouden hallinnassa.

Yhteiskunnalle

1. Tapiola on aloitteellinen yhteiskuntavastuun arvovaikeuttaja
2. Tapiola on vastuullisuuden edistäjä yhteiskunnassa
3. Vakavarainen liiketoiminta tukee yhteiskunnallista vakautta

Vuorovaikutustavat: tapaamiset, säännöllinen keskusteluyhteys, jatkuva viestintä, tutkimukset, julkaisut, foorumit, seminaarit, keskustelut, verkostot, opiskelija- ja tutkimusyhteistyö sekä yhteiset hankkeet.

Vastuu asiakkaista

Tapiolassa asiakkaat ovat tiiviisti mukana tuotteiden ja palvelujen kehittämisessä. Yhtiöryhmän liiketoiminta on organisoitu asiakaslähtöisesti, ja sitä johtavat asiakasryhmittäin muodostetut liiketoiminta-alueet.

Yksityisasiakaslohko vastaa henkilö-, yrittäjä- sekä maa- ja metsätalous-asiakkaiden tuotteista ja palveluista
Omaetu on Tapiolan vakuutus-, pankki-, säästö- ja sijoituspalvelujen etuohjelma, jonka piiriin kuuluvat automaattisesti kaikki Tapiola-ryhmän henkilöasiakkaat. Omaetu-ohjelmaan lisättiin vuoden 2010 aikana etuja kerryttämään muun muassa Tapiola Pankin uudet MasterCard-debit-kortit, ASP-tili ja eläkesäästämiseen tarkoitettu PS-sopimus.

Yrittäjän Omaturva ja maatalousyrittäjien Omaturva antavat yrittäjälle ja koko perheelle yksilöllistä lisäturvaa yhdessä paketissa.

Tapiola-ryhmän asiakasosuudet:

- yksityisasiakkaista 18 prosenttia.
- yrittäjäasiakkaista 25 prosenttia, Tapiola on markkinajohtaja.
- maatalousyrittäjistä 41 prosenttia, Tapiola on markkinajohtaja.

Yrityisasiakasliiketoiminta palvelee yrityksiä, suurasiakkaita ja yhteisöjä
Yritysiasiakas saa Tapiolasta omaisuuden, toiminnan, henkilöriskien sekä talouden hallintaan liittyvät palvelut ja ratkaisut, joissa korostetaan ennaltaehkäisevää riskien tunnistamista. Asiointi Tapiolan kanssa on nopeaa ja helppoa. Toimintamallimme varmistaa yhdenmukaisen ja laadukkaan palvelun.

Tapiolan yrityksille tarjoamat henkilöstöratkaisut on koottu Helppoon Henkilöstöpakettiin, joka parantaa yrityksen mahdollisuuksia vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta ja poissaoloja sekä kannustaa henkilöstöä. Johdon Etupaketin avulla yrityksillä on mahdollisuus lisätä johdon perusturvaa ja palkita johtoryhmää.

Tapiola-ryhmän asiakasosuus yrityksiäsiakkaista on 17 prosenttia.

Pankki-, säästö- ja sijoituspalveluita tarjotaan henkilö- ja yritysasiakkaille
Tapiola tarjoaa yksityis- ja yrittäjäasiakkaalleen monipuoliset pankki- ja varainhoitopalvelut. Vuoden 2010 aikana laajennettiin erityisesti pankkipalveluita yrityksille ja siirryttiin täyden palvelun varainhoitopalveluihin kaikille asiakasryhmille. Lisäksi markkinoille tuotiin uusia sijoitustuotteita.

Pankki-, säästö- ja sijoituspalvelut vastaavat toimialalaajennuksen eteenpäin viemisestä Tapiola-ryhmässä ja ohjaavat Tapiolan pankki-, säästö- ja sijoituspalveluita tarjoavien yhtiöiden keskinäistä toimintaa.

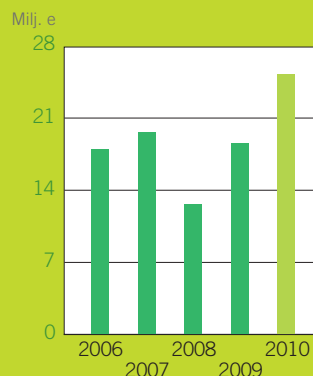
Tapiolan markkina-asema:

- 1,2 prosenttia Suomen rahalaitosten euroalueen yleisön euromääräisistä talletuksista.
- Tapiola Varainhoito on 9. suurin rahastoyhtiö 2,9 prosentin markkinaosuudella.

Vahinko-Tapiolan ja Henki-Tapiolan jakamat omistaja-asiakasedut



Eläke-Tapiolan asiakashyvitykset



Kattavat asiakasedut ja korkea asiakastytyväisyys

Tapiolan asiakasedut koostuvat yhtiöiden asiakashyvityksistä, keskittämiseduista, alennuksista, pankin korkoedusta sekä palvelueduista. Asiakkaille annettiin alennuksina ja etuina vuonna 2010 yhteensä 92,8 miljoonaa euroa. Eläke-Tapiola siirsi asiakashyvityksiin 25,3 miljoonaa euroa.

Tapiola-ryhmän asiakastytyväisyyttä seurataan aktiivisesti. Vuonna 2010 toteutetun asiakastutkimuksen mukaan yli 70 prosenttia Tapiolassa asioineista asiakkaista suosittelisi Tapiolaa.

Vastuullisuuslupaukset asiakkaille

- Tapiola puhuu asiakkaiden kieltä
- Omistaja-asiakkaat mukana kehittämässä toimintaa
- Vastuullisuus ohjaa tuotteidemme, palvelujemme ja sijoitustoimintamme kehittämistä

Asiakasviestinnän selkeyteen panostettiin

Katsausvuonna parannettiin asiakas-
materiaalien, ohjeiden sekä verkkosivujen
ymmärrettävyyttä ja selkeäkielisyyttä.
Tapiola haluaa näin varmistaa, että asiak-
kaat saavat yksinkertaiset ja varmat tiedot
taloutensa hoitamiseen käyttämiensä
tuotteiden ja palveluiden sisällöstä.
Näin vältetään ikäviä yllätyksiä muun
muassa korvaustilanteissa sekä paran-
netaan asiakkaiden ja Tapiolan välistä
vuorovaikutusta. Vaatimuksia viestinnän
ymmärrettävyydelle asettaa myös lainsäädäntö; vakuutus sopimuksen katsotaan
olevan voimassa sen sisältöisenä kuin
vakuutuksenottajalla on ollut aihetta saa-
miensa tietojen perustella käsittää.

Asiakkaiden kuunteleminen on keskeistä

Vuonna 2010 selvitettiin tapaamme vas-
taanottaa ja käsitellä asiakkailta tulevaa
palautetta. Palautteen pohjalta Tapiola-
ryhmässä kehitetään parhaillaan uutta
toimintatapaa. Haluamme, että asiakkaat
voivat vaivattomasti antaa eri kanavien
kautta palautetta ja että palaute ohjau-
tuu oikeaan osoitteeseen ja käsitellään
nopeasti.

Asiakkaiden mielipiteitä palvelumme
laadusta kerättiin korvausasiointien sekä
toimistojen ja puhelinpalvelun asiakas-
palvelutilanteiden jälkeen. Näin pystyttiin
paikantamaan toiminnan vahvuuksia ja
selkeitä kehityskohteita.

Uusien tuotteiden tai merkittävien
tuoteparannusten yhteydessä asiakkaat
osallistuvat työpajoihin, joissa selvitettiin
tuoteominaisuuksien ymmärrettävyyttä
ja asiointia helpottavia tekijöitä asiakkaan
kannalta.

Suunnannäyttäjät antavat arvokasta tietoa tuote- ja palvelukehitykseen

Suunnannäyttäjät, Tapiolan oma
internet-asiakaspaneeli, aloitti toi-
mintansa marraskuun lopussa 2010.
Tavoitteena on palvella asiakkaita
entistä paremmin ja tuottaa heille
palveluita ja tuotteita, joita he todella
tarvitsevat. Suunnannäyttäjiltä hae-
taan myös tukea perinteiselle neuvot-
telukuntatyölle (tarkemmin s. 2).



"Korvauspalvelu
toimi niin kuin pitääkin.
Oisi kiva, jos asioista
muistettaisiin puhua aina
avoimesti ja selkeästi."

Tapiolaan keskittäneet vakuutus- ja
pankkiasiakkaat saavat Suomen
parhaat pysyvät asiakasedut.



Palvelut yksityistalouksille

Tapiola onnistui erityisen hyvin henkilövakuutusten myynnissä, ja korvauspalvelumme sai kiitosta poikkeuksellisesta vahinkovuodesta huolimatta. Palkitun Omaetu-ohjelman avulla haluamme kiinnittää huomion asiakkaiden kokonaisvaltaiseen taloudenhoitoon.

Vahinkomenot kasvoivat

Erilaiset luonnonilmiöt ja sääolosuhteet kuten kylmä ja luminen talvi, Islannin tulivuorenpurkauksen aiheuttama tuhkapilvi sekä kesän myrskyt aiheuttivat myös Tapiolan asiakkaille vahinkoja normaalia vuotta enemmän. Korvasimme erityisesti ajoneuvoille, rakennuksille ja metsille tapahtuneita vahinkoja.

Tehokas korvauspalvelu

Tapiola sai yksityisasiakkailta kiitosta tehokkaasta korvauspalvelustaan. Tapiola sai vakuutusyhtiöiden vuotuisessa EPSI Rating -asiakastyytyväisyysmittauksessa koko tutkimuksen korkeimman yksittäisen indeksin, 87,7 pistettä. Se vastaa mittauksessa erittäin hyvää tasoa.

Puhelin- ja verkkopalvelut kehityskohteena

Kiinnitimme huomiota puhelinpalvelun saatavuuteen ja verkkopalvelun ajanmukaistamiseen. Asiakkaamme tekevät esimerkiksi lähes 80 prosenttia lasten sairaskuluvakuutusten korvaushakemuksista verkossa.

Tapiola on markkinajohtaja
yrittäjä- ja maatalo-
asiakkaiden vakuutuksissa.

Aitoa kokonaispalvelua

Tapiola tarjoaa henkilö- ja yrittäjä- sekä maa- ja metsätalousasiakkaille vakuutuspalveluiden lisäksi pankki-, säästö- ja sijoituspalveluita, joita kehitettiin vuoden aikana voimakkaasti.



Tapiolan
etuohjelman
piirissä on

1,5 miljoonaa
asiakasta.

Annoimme
asiakkaillemme etuja

90 miljoonan
euron arvosta.

Henkilövakuuttamisen tärkeys esiin

Olemme nostaneet asiakas kohtaamisissa vahvasti esille suomalaisten ja heidän perheidensä henkilövakuuttamisen tarpeen. Asiakkaamme alkavat ymmärtää asian tärkeyden. Taloudellisella turvalla on suuri merkitys elämän kriisitilanteissa henkilökohtaisella tasolla ja sillä on vaikutusta koko yhteiskuntaan.

Henkilö-, maatala- ja yrittäjäasiakkaiden palvelujamme käyttää miljoona

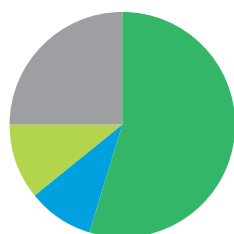
asiakasta. Palveluprosessien tehokkuuden lisäämisellä ja paperittomuuden kasvattamisella on merkittävä vaikutus koko Tapiola-ryhmän palvelun laatuun ja kustannustehokkuuteen.

Tapiolan Omaetu-ohjelman suosio on ilahduttavaa, sillä Omaetu kerää yhteen kaikki kuluttajien talouteen keskeisesti vaikuttavat tekijät. Näin se helpottaa asiakkaita suunnittelemaan omaa talouttaan monipuolisesti ja kokonaisvaltaisesti.



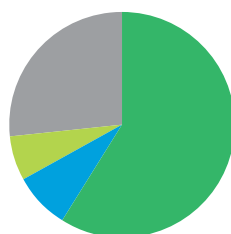
Arto Jurttila
Yhtiöryhmän johtaja
Palvelut henkilö-,
yrittäjä- sekä maa-
ja metsätalous-
asiakkaille

Asiakaslohkoon osuus vahinko-
vakuutuksen maksutulosta
31.12.2010



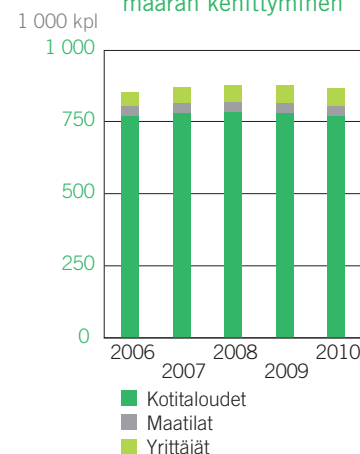
■ Kotitaloudet 54,9 %
■ Maatilat 9,4 %
■ Yrittäjät 10,8 %
■ Yritysasiakasliiketoiminta 24,9 %

Asiakaslohkoon osuus henki-
vakuutuksen maksutulosta
31.12.2010



■ Kotitaloudet 58,9 %
■ Maatilat 8,2 %
■ Yrittäjät 6,4 %
■ Yritysasiakasliiketoiminta 26,5 %

Yksityisasiakkaiden
määrän kehittyminen



Vakuutusturvaa nuorille

Tapiola toi kesäkuussa 2010 markkinoille erityisesti nuorille suunnatun koti- ja henkilövakuutuspaketin, Tapiola UNDO:n. Vain verkosta saatavalla ja täysin sähköisellä tuotteella haluttiin madaltaa nuorten kynnystä vakuutusasioiden hoitamiseen. Tuotteen suunnittelussa kiinnitettiin huomiota ympäristöystävällisyyteen, ja sen markkinoille tuomisessa hyödynnettiin sosiaalista mediaa.

Asiakkaiden liikkuvuus lisääntyi

Asiakkaiden halukkuus vaihtaa erityisesti vakuutusyhtiötään kasvoi vuonna 2010. Tämä näkyi Tapiolassa uusien henkilö- ja mikroyritysasiakkaiden määrän huomattavana kasvuna, mutta myös kohonneena asiakaspoistumana. Asiakkaiden liikkuvuus heikensi keskitämisteiden kasvua.

Palvelut yritysasiakkaille

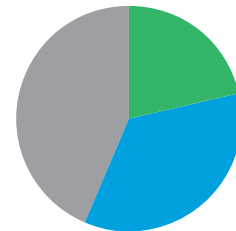
Tapiola haluaa varmistaa asiakasyritystensä toiminnan jatkuvuuden aktiivisella riskienhallintatyöllä. Keskeistä on myös tarjota ratkaisuja yrityksille henkilöstön työurien pidentämisen ja työhyvinvoinnin tueksi. Tässä yritysasiakasliiketoiminta menestyi hyvin vuonna 2010.

Yritysasiakasliiketoiminnan tärkeimmät painopisteet ovat kannattavuus ja tehokkuus. Strategiakauden 2010–2012 tavoitteena on kehittää entisestään Tapiolan asiakaspalvelun ammattimaisuutta. Palvelumme on nopeaa, joustavaa, virheetöntä ja ennakoivaa. Panostamme asiakaspalveluprosessien sujuvuuteen, korkeatasoisten asiantuntijapalveluiden kehittämiseen sekä erityisesti asiakkaiden odottamaan aktiiviseen huolenpitoon.

Monipuolista rahoitusta pk-yrityksille

Tapiola tarjoaa asiakasyrityksilleen vakuutuspalveluiden lisäksi myös erilaisia rahoitusvaihtoehtoja. Eläke-Tapiola ja Finnvera ovat sopineet yhteistyöstä, jonka tavoitteena on rahoituksen keinoin edistää pk-yritysten kasvua ja kehittymistä sekä monipuolistaa pk-yritysten rahoitusmahdollisuuksia. Esimerkiksi Eläke-Tapiolan sijoituslainoja voidaan käyttää asiakkaan uusien toimitilojen, investointien ja käyttöpääoman rahoitukseen, yrityskauppoihin sekä rahoituksen tai omistuksen uudelleenjärjestelyyn.

Liiketoiminnan osuus Tapiola-ryhmän maksutulosta 31.12.2010



■ Suurasiakkaat 21,5 %
■ Pk-yritykset 35,0 %
■ Yksityistalouslohko 43,5 %

Helppo Henkilöstöpaketti ja Johdon Etupaketti menestyivät.

Joustavaa asiointia verkossa

Tapiolan yritysasiakkaille avattiin keväällä 2010 uudistunut ohjaava ja opastava verkkopalvelu. Verkossa asiakas voi hoitaa työeläke- ja tapaturmavakuutusten vuosi-ilmoitukset, tehdä vahinko- ja korvausilmoitukset ja ilmoittaa muutoksista. Verkkopalvelun kautta hoituvat myös voimassaolotodistukset, vakuustilanteen tarkastaminen sekä tietojen päivitys. Verkkopalvelua voi käyttää kaikkien pankkien tunnuksilla.

Selkeämmät ehdot yritysvaluutukseen

Tapiolan yritysasiakkaille tarjotaan vuonna 2010 uudistetun yritysvaluutuksen myötä uusi ratkaisu omaisuuden ja toiminnan vakuuttamiseen. Uusi yritysvaluutus tarjoaa asiakkaille selkeämmät ehdot ja muut asiakirjat. Ehtoja on parannettu muun muassa ikäpoistojen osalta ja hinnoittelussa pyritään entistä oikeudenmukaisempaan tapaan. Uudistus on myös askel kohti liiketoiminnan sähköistämistä.



Henkilöstöratkaisut menestyivät

Vuosi 2010 oli yritysasiakasliiketoiminnan kannalta kaksijakoinen. Maksutulo ja asiakkuuksien määrät kasvoivat kohtalaisesti asetettuihin tavoitteisiin verrattuna. Toisaalta kannattavuutta heikensi korvausmenojen kasvu.

Henkilöratkaisujen menestys vahvisti Tapiolan mahdollisuuksia tukea työurien pidentämistä ja työhyvinvointia asiakas-

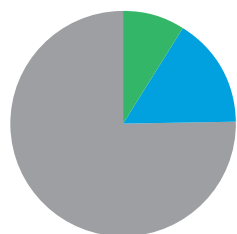
yrityksissä. Haasteena oli kuitenkin riskivastaavan hinnoittelun parantaminen.

Vuonna 2011 toiminnan painopisteitä ovat kannattavuus, kasvu ja osaaminen. Vahinkovakuuttamisessa tavoitellaan parempaa kannattavuutta, ja henkilövakuuttamisessa hyödynnämme kasvun mahdollisuudet. Kehitämme uusia tuotteita ja palveluja yritysten menestymisen tueksi sekä oman henkilöstömme asiantuntemusta asiakkaiden liiketoiminnasta.



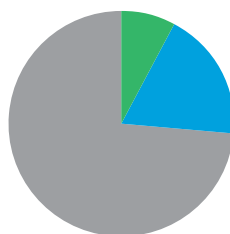
Jari Sundström
Yhtiöryhmän johtaja
Palvelut yrityksille, suurasiakkaille ja yhteisöille

Liiketoiminnan osuus vahinkovakuutuksen maksutulosta
31.12.2010



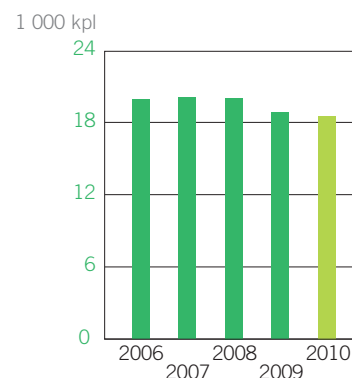
■ Suurasiakkaat 9,1 %
■ Pk-yritykset 15,8 %
■ Yksityistalouslohko 75,1 %

Liiketoiminnan osuus henkilövakuutuksen maksutulosta
31.12.2010



■ Suurasiakkaat 8,0 %
■ Pk-yritykset 18,5 %
■ Yksityistalouslohko 73,5 %

Yritysasiakkaiden määrän kehittyminen



Treasury-palveluita

Tapiola Pankki tarjoaa yritys- ja instituutioasiakkaille kaupankäyntipalveluita lyhyen ja pitkän koron instrumenteilla, valuutoilla ja johdannaisilla.

Kokonaispalvelua henkilöstöratkaisuihin

Tapiolassa on käynnissä hanke yhteisen TyEL- ja LTT-vakuutus sopimusten hoitojärjestelmän luomiseksi Tapiolaryhmälle. Tavoitteena on varmistaa yritysasiakkaiden kokonaispalvelu henkilöstöratkaisujen osalta. Hankkeen tuloksena on palvelupohjainen vakuutushoitojärjestelmä.

Asiakaslähtöisempään organisaatioon

Asiakaslähtöisyyttä vahvistettiin keskitämällä kaikki yritysasiakasliiketoiminnat yhdeksi kokonaisuudeksi, jolla on vastuu liiketoiminnasta ja asiakasryhmän tuloksesta. Uudistus vei toimintaa entistä asiakaslähtöisempään suuntaan.

Tapiolalla on
30 000
yritysasiakasta.



Pankki-, säästö- ja sijoituspalvelut

Finanssialan haasteellisessa markkinatilanteessa asiakkaiden mielikuva Tapiolasta pankki-, säästö- ja sijoituspalvelujen tarjoajana vahvistui, ja uusia tuotteita ja palveluja kehitettiin runsaasti. Maailmantalouden ja sijoitusmarkkinoiden suunta vaikuttaa merkittävästi tulokseen myös vuonna 2011.

Täyden palvelun arvopaperivälityspalveluja

Tapiola Pankki aloitti täyden palvelun arvopaperivälityspalvelut vuoden 2011 alussa. Osakepalvelua on tarjottu asiakkaille vuodesta 2005 alkaen yhteistyökumppanin kautta. Nyt asiakkaiden arvopaperien ja arvo-osuustilien säilytys hoidetaan Tapiolassa. Asiakkaita palvelaan kaikissa pääomaluokissa.

Räätälöityjä varainhoitopalveluja

Tapiola Private -varainhoitopalvelua laajennettiin maaliskuussa keskittävälle yrittäjäasiakkaille.

Tapiola Pankki tarjoaa huhtikuun alusta 2011 myös kotitalouksille uuden konseptin mukaisia varainhoitopalveluja. Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joilla on sijoitettavaa varallisuutta 20 000–100 000 euroa.

Uusia sijoitustuotteita

Tapiola toi katsauskauden aikana markkinoille asuntosisiointustuotteen Tapiola Asuntosisiointuksen, jonka avulla yritykset, yhteisöt ja yksityishenkilöt voivat sijoittaa hajautetusti Suomen asuntomarkkinoille. Lisäksi katsausvuonna myytiin tuli kaksi uutta sijoitustalletusta: Sijoitustalletus Suomi Tiikerit ja Sijoitustalletus Metsä. Lisäksi Tapiola Varainhoito toi markkinoille uuden Suoja-rahaston.

Tapiola Pankkiin
27 000
uutta asiakasta

Valuuttamaksaminen verkkopankkiin

Tapiola Pankin maksuliikenteen palvelut täydentyivät valuuttamaksamisen palveluilla helmikuussa 2011. Pankin asiakkaat voivat maksaa ja vastaanottaa suorituksia euromääräisten maksujen lisäksi muutamissa päävaluutoissa.

Maatila- ja mikroyritysrahoitusta

Tapiola Pankki on katsauskauden aikana kehittänyt palvelumalleja maatila- ja mikroyritysten rahoitukseen. Pankkiin palkattiin uusia rahoitusasiantuntijoita ja osaamista kehitettiin. Rahoitusta tarjotaan nykyisille Tapiolan asiakkaille tarvittaessa.

Laaja-alaiset treasury-palvelut

Tapiola Pankki käynnisti laaja-alaiset treasury-palvelut yritys- ja instituutioasiakkaille. Palveluun kuuluvat kaupan käynti lyhyen koron instrumenteilla, valuutoilla ja johdannaisilla.



Asiakastytyväisyys parani

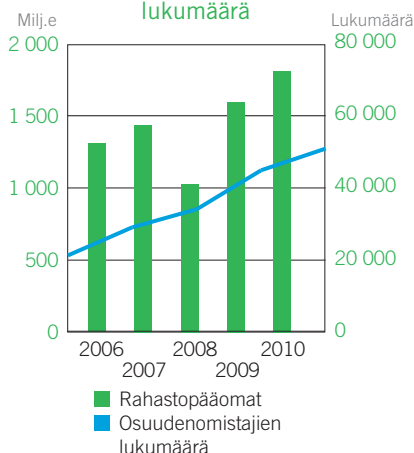
Maailmantalouden epävarmuudet heijastuivat voimakkaasti pankki-, säästö- ja sijoituspalvelujen sekä -tuotteiden myyntiin katsauskaudella. Epävarmuus valtiontalouksien kestävydestä ja sijoitusmarkkinoiden suunnasta vaikeuttivat asiakkaiden päätöksentekoa sijoitusasioissa. Kiiwas kilpailu laina- ja määräaikaistiliasiakkaista näkyi myös Tapiola Pankin asiakasmäärien kehityksessä.

Tapiola Private -varainhoitopalvelun kasvu oli ilahduttavaa. Onnistuimme hyvin myös säästöhenkivakuutus tuotteiden myynnissä. Asiakkaiden mielikuva Tapiolasta pankki-, säästö- ja sijoituspalveluiden tuottajana on vahvistunut. Saimme todella hyviä arvosanoja palveluistamme ja tuotteistamme asiakastytyväisyyskyselyissämme. Vuonna 2011 meidän on voitava paremmin tukea Tapiola-ryhmän asiakkaiden keskittämistä kasvua.

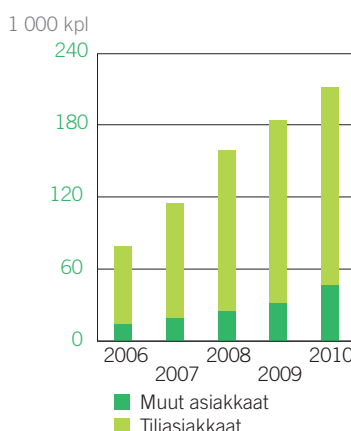


Jari Saine
Yhtiöryhmän johtaja
Pankki-, säästö- ja
sijoituspalvelut

Rahastopääomat ja osuudenomistajien lukumäärä



Tapiola Pankin asiakkaiden määrän kehittyminen



Tapiola Pankin
asiakasedut alan
parhaiden joukossa!

Varainhoidon rahastoissa
50 900
osuudenomistajaa

Korttipalvelua ja leasing-toimintaa

Tapiola Pankin omistusyhteisyritys Ab Compass Card Oy Ltd aloitti korttiliiketoiminnan vuoden 2010 aikana. Korttipalvelu voidaan nyt räätälöidä paremmin pankin asiakaskunnan tarpeiden mukaan.

Pankin toimintaa laajennettiin keväällä 2010 myös leasing-toimintaan. Leasing-rahoituksessa pyritään yksilölliseen ja korkealaatuiseen palveluun.

Sijoituskäytöstä ja vuorovaikutusta blogin kautta

Sijoitustalous.fi:n blogin tavoitteena on kertoa Tapiolan sijoituskäytöstä ja tarjota asiakkaille vinkkejä omien sijoitustensa hoitamiseen. Blogi on myös kanava asiakkaiden vuoropuheluun Tapiolan sijoittamisen asiantuntijoiden kanssa.



Asiakkaiden kokemuksia Tapiolasta

Tapiola kehittää palvelujaan ja tuotteitaan asiakkaiden toiveita kuunnellen.

Täysarvovakuutus korvasi omakotitalon jälleenrakennustyöt



"Ei siinä tilanteessa ajatellut mitään. Vasta myöhemmin tuli huoli, korvaako vakuutus todella kaiken". Tulipalo tuhosi suurelta osin 1800-luvulla valmistuneen omakotitalon, Onnelan, johon tamperelaiset **Terttu** ja **Timo Vuorenmaa** olivat vuosien aikana tehneet kalliita remontteja.

Tapiola korvasi talon purku-, kuivaus- ja jälleenrakennustyöt alusta loppuun. Lisäksi Tapiolan vahinkotarkastaja **Alpi Ikäheimonen** järjesti pariskunnan asumisen ja hoiti irtaimiston varastoimisen

sekä korvaamisen. Purku- ja kuivaustöistä sovittiin Lassila & Tikanojan jälkivahingontorjunnan kanssa.

Tapiola myös kilpailutti jälleenrakennustyön. "Olimme vaativia asiakkaita, mutta Tapiolassa ymmärrettiin meitä hyvin, ja yhteistyö sujui paremmin kuin osasimme odottaa", Vuorenmaat kiittelevät.

"Yhteistyö Tapiolan kanssa sujui paremmin kuin osasimme odottaa."

Suomalainen pankkikulttuuri tutuksi maahanmuuttajille

"Suomalainen pankkijärjestelmä yllätti. Kotimaassani olen tottunut hoitamaan pankkiasiat aina konttorissa virkaillijan kanssa. Netin kautta asioiden hoito on erilaista ja paljon vanhaa systeemiä kätevämpää, kunhan siihen tottuu", kommentoi **Agnes Lacida**, Meilahden sairaalassa

harjoitteleva filippiiniläinen sairaanhoidon opiskelija.

Tapiola perehdyttää maahanmuuttajia suomalaiseen palvelukulttuuriin Opteam-henkilöstöyrityksen järjestämässä suomen kielen ja suomalaisen elämänmuodon koulutuksessa.



Kuljetusyrittäjä keskitti raha-asiansa

Kuljetusliike Ikävalko Ky:n toimitusjohtaja **Jorma Ikävalko** ryhtyi Tapiola Pankin asiakkaaksi heti pankin perustamisen jälkeen.

Vakuutus- ja pankkiasioden keskittäminen on helpottanut raha-asioden hoitoa. "Raha-asioden hallintaan tuli selvää joustavuutta. Pankin väki saa lainatilanteesta tarkat tiedot yrityksestä ilman tur-

haa paperin kiikuttelua. Tapiola maksaa myös yritystileille korkoa, mikä on harvinaista. Yritysassiakkaita halutaan palvella samalla tavalla kuin yksityisasiakkaitakin."

Vakuutus- ja pankkipalvelujen lisäksi Tapiola tarjoaa yrittäjille tehokasta varainhoitoa. Tapiolan sijoituspäälliköt hoitavat tarvittaessa varallisuutta erityisesti omistajayrittäjille suunnatulla mallilla.

"Raha-asioden hoito on helpottunut."

”Työntekijämme ovat motivoituneita ja vaihtuvuus on pienentynyt.”

Hyvinvoiva henkilöstö tekee tuloksen

Kuopiolaisen ympäristölogistiikan yritys EnviroNetin toimitusjohtaja **Jukka Pekkarinen** uskoo, että tulosta tehdään henkilöstöä motivoimalla ja kannustamalla. Johtamisen ongelmiin ja kannustamiseen on haettu ratkaisuja Tapiolan asiantuntijoiden avulla.

Tapiolan Työntekijän Hoitoturva takaa koko EnviroNetin henkilökunnalle erikoislääkärin palvelut ja hoidon ilman jonotuksia. Henkilökuntaa myös koulutetaan yhdessä Tapiolan kanssa. Koulutuksen tavoitteena on lisätä henkilöstön motivaatiota ja jaksamista sekä vähentää vahinkoja.



EnviroNetin henkilöstöpäällikkö Hanna Rissanen (oik.).

Malleja työhyvinvoinnin ja työkyvyn edistämiseen S-ryhmässä

Eläke-Tapiola aloitti tiiviin kaksivuotisen työhyvinvointiyhteistyön pitkäaikaisen asiakkaansa S-ryhmän kanssa. Keväällä 2012 päättyvässä hankkeessa yhtenäistetään ja kehitetään työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtamismalleja sekä työkaluja S-ryhmään kuuluvissa alueosuuskaupoissa, SOK:lla ja sen tytäryhtiöissä.

SOK:n henkilöstöjohtaja **Leena Oikkonen** pitää yhteistyökumppanuutta Tapiolan kanssa arvokkaana, koska Tapiolalla on kattava ja pitkäaikainen kokemus S-ryhmän yrityksistä sekä hyvää osaamista.

”Työhyvinvoinnin ja työkyvyn edistäminen ovat tärkeitä asioita niin yksilön kuin yrityksenkin näkökulmasta. Sairauspoissaolot, tapaturmat ja työkyvyttömyyseläkkeet aiheuttavat yritykselle merkittäviä kustannuksia. Tapiolan yhteistyön kautta saamme tärkeää, ajan tasalla olevaa tietoa ja näkemystä, jotka auttavat meitä selkeyttämään toimintamallejamme sekä esimiesten, henkilöstöammattilaisten ja työterveyshuollon rooleja”.

Projektissa työhyvinvoinnin kehittämispäällikkönä työskentelevä **Salme Honkanen** Eläke-Tapiolasta kertoo, että yhteistyössä tunnistetaan S-ryhmässä jo toimivia hyviä käytäntöjä ja onnistumisia.

”Työhyvinvoinnin toimintamallit rakennetaan niin, että ne sopivat mahdollisimman hyvin juuri S-ryhmän edustamille toimialoille. Parhaimmillaan työn tulokset pienentävät esimerkiksi työkyvyttömyysriskiä ja poissaolokustannuksia sekä parantavat työyhteisön hyvinvointia”, Honkanen painottaa.

Osuuskauppa Hämeenmaassa saatu hyviä tuloksia

S-ryhmään kuuluvassa Osuuskauppa Hämeenmaassa toteutetussa työhyvinvointiprojektissa on saatu hyviä kokemuksia käyttämällä laajasti erilaisia työkyvyn tukemisen keinoja yhteistyössä Eläke-Tapiolan kanssa. Esimerkiksi työn mukauttamisella



Salme Honkanen Eläke-Tapiolasta (vas.) ja Leena Oikkonen SOK:lta.

vastaamaan työntekijöiden työkykyä on onnistuttu vähentämään sairauspoissaoloja ja työkyvyttömyysriskiä. Hämeenmaan toimitusjohtajan **Taavi Heikkilän** mukaan projektin tulokset näkyvät työilmapiirissä. Työntekijät kokevat, että heistä välitetään entistä enemmän. Projektin onnistumisen taustalla on johdon vankka näkemys asian tärkeydestä sekä työkyvyn johtamisen hyvä koordinointi ja yhteistyö organisaation sisäisten ja ulkoisten kumppaneiden kanssa. Työhyvinvoinnin kokonaiskehittäminen jatkuu edelleen.

Tilanjatkajien henkilöturva kuntoon



”Vahingon sattuessa perheen ei tarvitse tinkiä elintasostaan.”

Jarkko ja Nina Pajunpää ovat Keskipohjanmaalla sijaitsevan Pajunpään maitotilan kymmenes isäntäpari. Monen muun tilanjatkajan tavoin Jarkko ja Nina eivät olleet miettineet henkilöriskeiltä suojautumista ennen kuin Tapiolan edustaja herätti heidät huomaamaan, millaisten riskien parissa tilalla tehdään töitä.

”En oikein edes tiennyt, mitä asioita pitäisi vakuuttaa. Meillä oli MYEL:n lakisääteiset vakuutukset ja pankin kautta jonkinlainen vakuutus, mutta ne osoittautuivat aivan riittämättömäksi. Lapset ja irtaimiston olimme vakuuttaneet kunnolla”, Jarkko kertoo.

Pajunpäiden henkilövakuutukset laitettiin kuntoon viime syksynä. Nyt molemmilla on paketti, johon kuuluu täysajan tapaturmavakuutus, sairauskuluvakuutus, vakuutus lyhytaikaista sekä pysyvää työkyvyttömyyttä varten ja kuolemanvaravakuutus. Korvaussummat on mitoitettu niin, että mahdollisen vahingon sattuessa perheen ei tarvitse tinkiä elintasostaan. Myös lainat ja muut tilan vastuut hoituvat vakuutuksen kautta.

”Aika kalliilta vakuutukset ensin tuntuivat, mutta tarkemmin katsottuna hinta on kohtuullinen siihen nähden, mitä niillä vakuutetaan”, Jarkko toteaa.

Pajunpään tilan kaikki vakuutukset on keskitetty Tapiolaan. Jarkon mukaan MTK:n jäsenalennusten ja keskittämisedun kanssa vakuutukset ovat hyvin kilpailukykyiset kilpailijoilta tullessiin tarjouksiin verrattuina. Myös korvauskäytäntö on maatilavakuutuksen puolella toiminut hyvin.



Viestintätoimisto löysi ymmärtävän kumppanin

”Vakuutusasiat ovat usein vaikeaselkoisia. Harvalla pk-yrittäjällä on aikaa ja kiinnostusta perehtyä niihin kunnolla. Siksi vakuutusyhtiön on osattava kertoa eri vaihtoehtoista selkokielellä.

Meille myytiin täsmälleen sitä, mitä oikeasti tarvitsemme. Sekin selvisi, mitkä ovat seuraavat järkevät askeleet eteenpäin.

Toisin kuin kansainvälisissä finanssikonserneissa, keskinäisessä yhtiössä jokainen asiakas on myös omistaja, jonka ääntä kuunnellaan. Ainakin minulle sillä on tänä päivänä entistä enemmän merkitystä”, kertoo Viestintätoimisto Pohjoisrannan toimitusjohtaja **Jouni Heinonen**, joka on Tapiolan tyytyväinen asiakas.



Jouni Heinonen Pohjoisrannasta (vas.) ja Minna Elomaa Tapiolasta.

Vahinkojen varalta turvattu tulevaisuus

”Perheemme hyvinvointi riippuu menojen ja tulojen tasapainosta. Haluan varmistaa, että läheisilläni kolmessa polvessa on myös vahinkojen varalta turvattu tulevaisuus”, yrittäjä **Esa Lempinen** sanoo. Kuoleman, vakavan sairauden tai taloudellisten vahinkojen mahdollisuudesta puhutaan perheessä arkailematta. Ennakoiminen ja varautuminen tarkoittavat tässä perheessä välittämistä ja rakastamista.

Lempiset ovat asioineet yli kahdenkymmenen vuoden ajan Tapiolan pankkineuvoja **Marjut Kauppinen** kanssa. Henkilökemiat toimivat ja luottamus on molemminpuolista. Asiat ovat hoituneet vaivattomasti.



Esa Lempinen (oik.) perheineen.

”Ennakoiminen on välittämistä.”



”Turvaa yrityksesi tärkein pääoma.”

Yrittäjän henkilöturva kuntoon

Yrittäjän osaaminen on yrityksen arvokain pääoma. Vantaalaisen yrittäjän **Jukka-Pekka Hassisen** työkyvyn säilyminen on JP Paloturvallisuus Oy:n jatkuvuuden ja hänen oman taloudellisen tilanteensa turvaamisen kannalta ensiarvoisen tärkeää. Tapiolan edustaja näytti paperilla, minkälainen tilanne olisi mahdollisen vahingon sattuessa ja millainen se voisi olla, jos asiat pistetään kuntoon.

Hassisen YEL-vakuutusta ei tarvinnut muuttaa, mutta hänen henkilöturvansa varmistettiin ensimmäisestä sairastumis-päivästä eläkkeelle saakka. Lisäksi otettiin huomioon JP-Paloturvallisuus Oy:lle aiheutuvat vahingot ja kiinteiden kulujen korvaus mahdollisen sairastumisen ajalta. Näin pystytään turvaamaan yrittäjän talous ja yrityksen jatkuvuus ongelmatilanteissa. ”Tämä onnistuu helposti kattavalla Yrittäjän Omaturvapaketilla. Vaikka YEL-vakuutus olisi hyvällä tasolla, ei se kata yrittäjän palkkaa eikä yrityksen pakollisia kiinteitä kuluja”, sanoo Tapiolan edustaja **Jesse Törmänen**.



Yrittäjä Jukka-Pekka Hassinen (vas.)

Vastuu henkilöstöstä

Tapiolan henkilöstöstrategia tukee organisaation ja osaamisen kehittämistä liiketoiminnan prosessien ja muutosten mukaiseksi. Varmistamalla henkilöstön hyvinvointi sekä kartoittamalla ja ennaltaehkäisemällä henkilöstöön liittyviä riskejä voidaan tukea Tapiolan ja asiakasyritysten kilpailukykyä.

Tapiola-ryhmän henkilöstöpolitiikka perustuu henkilöstö- ja liiketoimintastrategian linjauksiin, ja se koskee koko yhtiöryhmän henkilöstöä kaikissa yhtiöissä ja yksiköissä. Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on luoda edellytyksiä prosessien tehostamiselle, edistää esimerkillistä johtamista, hyvää työmotivaatiota ja työssä suoriutumista, kestäväää työkykyä ja työhyvinvointia sekä osaavan henkilöstön kehittymistä ja sitoutumista henkilöstön monimuotoisuus huomioon ottaen.

Vuonna 2010 keskityttiin erityisesti

- Esimiesten työn tueksi laadittiin vastuullisen johtamisen periaatteet.
- Tapiolassa käynnistettiin laaja työhyvinvoinnin hallinnan hanke.
- Henkilöstön koulutuksessa painotus oli finanssiosaamisessa ja esimiesten valmennuksissa.
- Henkilöstöpalveluissa tehtiin organisaatiomuutos - henkilöstöasiantuntijoita on nyt myös yhtiöryhmätasolla ja yhtiöissä.

Henkilöstömäärä kasvoi hieman edellisestä vuodesta. Yhtiöryhmän palveluksessa on yhteensä 3 067 henkilöä. Heistä 2 065 henkilöä työskenteli pääkonttoritoiminnoissa Espoossa ja 1 002 henkilöä toimistoilla eri puolilla Suomea.



Keskeisimpiä toiminnan painopisteitä vuonna 2011

- Vastuullisuuden kannustavan johtamiskulttuurin kehittäminen.
- Työhyvinvoinnin parantaminen.
- Henkilöstön osaamistason nostaminen.
- Palkkauksen ja palkitsemisen kehittäminen sekä palkka- ja palkitsemispolitiikan uudistaminen.
- Työnantajakuvan vahvistaminen.

Vuoden 2011 toiminnassa haasteena on erityisesti tuottotehokkuuden parantaminen.

Työkyvyn hallintaan uusia keinoja

Ennaltaehkäisevän ja työkykyä tukevan toiminnan merkitys on edelleen kasvanut. Henkilöstön työhyvinvointitoiminnan tavoitteena on edistää työssä jaksamista, kohentaa tuottavuutta sekä vähentää sairastavuutta ja ennenaikaista eläkkeelle siirtymistä.

Tapiolassa aloitettiin laaja työkyvyn hallinnan hanke, jonka tavoitteena on tehostaa työkykyä tukevaa johtamista. Hankkeessa etsitään muun muassa ratkaisuja poissaoloista aiheutuvien kustannusten vähentämiseksi ja työkyvyttömyys- ja tapaturmaeläkkeelle jäävien henkilöiden määrän minimoimiseksi. Työkyvyn hallinnassa korostuvat

yhteiset toimintamallit, ennaltaehkäisy ja laaja valikoima tukitoimia. Hankkeessa on tarkoitus tuottaa myös asiakkaille sopivia toiminta- ja palvelumalleja. Lisäksi henkilöstön tietämys ja osaaminen työkykyyn vaikuttavista asioista kasvaa.

Henkilöstöasiantuntijat myös yhtiöryhmän yhtiöihin

Tapiola-ryhmässä toteutettiin vuoden 2010 lopulla henkilöstöpalveluita koskeva laaja organisaatiomuutos, joka toi keskitettyjen palvelujen oheen yhtiökohtaiset vastuuhenkilöt. Muutoksen tavoitteena on hyödyntää henkilöstöasioiden asiantuntemusta entistä paremmin yhtiöiden ja



Sirpa Kaisanlahti
Henkilöstöjohtaja
Tapiola-ryhmä

yksiköiden liiketoiminnan kehittämisessä. Uudistuksella tavoitellaan myös toiminnan tehostamista, palvelun parantamista sekä varahenkilöjärjestelyjen varmistamista. Lisäksi osaamisen kehittäminen liitetään aidosti osaksi liiketoiminnan kehittämistä.

Vastuullisuuslupaukset henkilöstölle

- Kannustamme vastuulliseen johtamiseen
- Kaikki mukaan viemään vastuullisuuden viestikapulaa
- Tasapainoa työhyvinvoinnista

Tukea esimiestyöhön

Vuoden 2010 aikana on työstetty vastuullisen johtamisen ja yksilön vastuunkannon keskeisiä tekijöitä, ja sitä miten näiden asioiden tulisi näkyä päivittäisessä tekemisessä ja esimiestyössä.

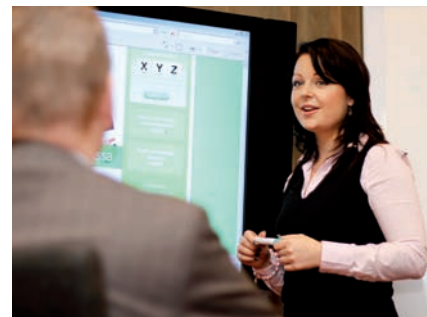
Vastuullisen, moniarvoisuutta tukevan johtamisen periaatteet ohjaavat esimiestyötä:

- Reilu ja oikeudenmukainen kohtelu
- Erilaisuuden hyväksyminen
- Kaikilla mahdollisuus osallistua ja kehittyä
- Hyvä tiimityöskentely
- Hyvä työilmapiiri
- Hyvät työskentelyolosuhteet ja -välineet
- Tasapuolinen suhtautuminen työsuo-rituksiin, riittämättömiin suorituksiin puuttuminen
- Työhyvinvoinnin edistäminen, työn ja vapaa-ajan tasapainottaminen
- Henkilökohtainen vastuullisuus työyhteisön jäsenenä

Ennakoivaa toimintaa työhyvinvoinnin parantamiseksi

Tapiolassa on käytössä tasavertaisen kohtelun malli, joka varmistaa sairauspoissaolojen ja työkykyä uhkaavien asioiden oikeudenmukaisen käsittelyn.

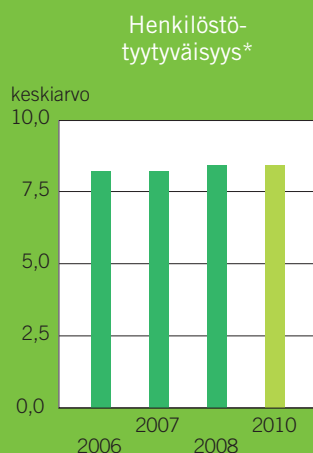
Vuonna 2010 otettiin käyttöön ennaltaehkäisevä päihdeohjelma EEPO. Sen tavoitteena on tietoisuuden lisääminen ja säännöllinen keskustelu päihteiden vaikutuksista sekä rohkaiseminen varhaiseen puuttumiseen. Vuoden 2010 aikana kehitettiin myös tupakoinnin lopettamiseen tähtäävä hoitomalli. Työhyvinvoinnin toimintasuunnitelma uusittiin KELAn uusien vaatimusten mukaiseksi. Vuosittain vaihtuva työhyvinvoinnin teema oli vuonna 2010 vuorovaikutuksen parantaminen.



Vastuullisuuden asianajajat

Tapiolan yhtiöihin ja yksiköihin on nimetty vastuullisuuden asianajajia, joiden tehtävänä on toimia organisaationsa äänenä ja yhteyshenkilönä vastuullisen yritystoiminnan kehittämisessä. He seuraavat oman organisaationsa vastuullisuuslupausten toteutumista ja raportoivat tuloksista kehittämisestä vastaavalle yhteiskuntasuhteet ja vastuullinen yritystoiminta -yksikölle. Vastuullisuuden asianajajilla on tärkeä rooli Tapiolan vastuullisten toimintatapojen edistäjinä ja kehittämisessä sekä sisäisen vuoropuhelun ylläpitäjinä sekä henkilöstön palautteiden välittäjinä.

Henkilöstön tyytyväisyys on pysynyt hyvällä tasolla koko 2000-luvun



* Tiimin tila -tutkimusten mukaan

Vuotta 2008 aiempien vuosien tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia uudempiin tutkimuksiin, koska arviointiasteikko on erilainen.

Joka toinen vuosi toteutettava Tiimin tila -kyselytutkimus antaa konkreettisia eväitä kunkin tiimin ja työyhteisön kehittämiseen. Yhteinen Onnistuminen -työtyytyväisyystutkimus toteutetaan yhteistyössä ulkoisen yhteistyökumppanin kanssa vuorovuosin Tiimin tila -tutkimuksen kanssa. Tutkimus antaa tietoa koko organisaation tilasta ja tuottaa kehitysideoita Tapiola-ryhmän toiminnan kehittämiseen.

Vuoden 2010 alussa toteutettiin Tiimin tila -kysely, johon osallistui 90 prosenttia henkilöstöstä. Tutkimuksen kaikkien vastausten keskiarvo oli 8,4 ja tulos oli sama kuin edellisen kerran samassa mittauksessa. Kyselyssä parhaimmat

arvosanat saivat lähityöyhteisön tuki keskiarvolla 8,6, esimiehen antama tuki myös keskiarvolla 8,6 sekä ilmapiiri keskiarvolla 8,5. Eniten kehitettävää koettiin olevan sisäisessä yhteistyössä, jonka arvosana oli 8,0. Työhyvinvointi sai arvosanan 8,3, jossa oli yhden prosenttiyksikön muutos edelliseen mittaukseen nähden.

Henkilöstön tyytyväisyyttä tiimeissä pyritään kehittämään yhteisen kehityssuunnitelman avulla, joka jokaisen yksikön pitää tehdä tutkimuksen jälkeen. Suunnitelmaan kirjataan työyhteisössä hyvin toimivat asiat ja yhden, valitun asian kehittäminen. Kehitettäväksi valittujen asioiden edistymistä seurataan henkilöstöhallinnossa.

Vastuullisuus vahvistaa työnantajakuva

Tapiolan työnantajakuva on tutkimusten mukaan kehittynyt hyvin. Opiskelijoille suunnatussa Universum-tutkimuksessa Tapiola nousi sijalle 24 (44). Hyvä työnantajakuva, toimialan kiinnostavuus ja tehtävän sisältö ovat olleet tärkeimmät syyt hakea Tapiolaan töihin. Vuonna 2010 lähes viidennekselle Tapiolaan rekrytoituista vastuullisuus oli yksi tärkeä tekijä työpaikan valinnassa.

Tapiolassa tehtiin päätös Trainee-ohjelman käynnistämisestä. Sen tavoitteena on tulevaisuuden osaajien rekrytointi ja heidän kouluttamisensa Tapiolan vaativiin asiantuntija- ja esimiestehtäviin.

Osaamisen kehittäminen

Monipuolinen ammatillinen osaaminen on voimavara, jota Tapiolassa halutaan kehittää. Henkilöstöä kannustetaan omaehtoiseen opiskeluun, jota myös tuetaan. Henkilöstön koulutuspäiviä oli raportointivuonna yhteensä 5 258, joista ulkoisia 2 864 ja sisäisiä koulutuspäiviä 2 394.

Avainhenkilöiden kehittämistä varten toteutettiin liikkeenjohdollisen osaamisen ja liiketoiminnan kehittämistaitojen koulutusohjelmia. Avainhenkilöitä tuettiin myös mentoroinnilla ja kansainvälisellä koulutuksella.

Tapiolassa asiantuntijaosaamisen kehittäminen painottuu Tapiolan verkko-oppimisympäristöön Oppinettiin. Vuonna 2010 verkko-opintojen suorituksia oli 5 694 kappaletta. Vakuutustutkinnon

(VTS) vuonna 2010 suoritti 52 henkilöä, ylemmän vakuutustutkinnon (YVTS) 5 henkilöä ja rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinnon (RAVA) 2 henkilöä. Tapiolassa on mahdollista suorittaa tutkinto myös oppisopimuskoulutuksella.

Uusille tapiolalaisille ja uudessa työssä aloittaville tehdään perehdytysohjelma, jonka tavoitteena on varmistaa riittävän laaja perehtyminen tehtävään ja toimintatapoihin. Jokaiselle perehdytykseen osallistuneelle lähetetään palautekysely perehdytyksen laadusta ja onnistumisesta.

Tieto-Tapiolassa aloitettiin mentoroinnin toimintamalli organisaatiossa tapahtuneiden muutosten ja uusien esimiehien tukemiseksi. Mentorointi on yksi perehdyttämisen muoto, joka edesauttaa tuoreiden ajatusten ja työntekijöiden innostuneisuuden hyödyntämistä liiketoiminnan hyväksi.

Yhteistoimintaneuvottelut

Tapiolassa käytiin syksyllä 2010 henkilöstöpalvelutoimintojen sekä alueellisten myyntiorganisaatioiden henkilöstöä koskevat yhteistoimintaneuvottelut. Neuvottelujen syynä oli tarve tehdä organisaatimuutoksia muun muassa tuottotehokkuuden, myynnin ja asiakaspysyvyyden parantamiseksi. Neuvottelujen piirissä oli 84 tapiolalaista, joista 75 henkilöä sijoittui uudelleen Tapiolan organisaatiossa. Myös tukipaketteja oli käytössä.

Henkilöstön hallintoedustus ja osallistuminen > ks. teksti Hallinto ja johtaminen (s. 49).

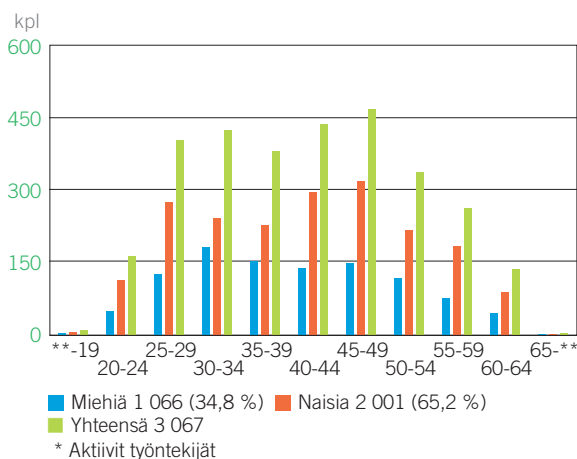
Moniarvoisuus ja tasa-arvo

Moniarvoisuustyö on Tapiolassa ennakkoivaa ja suunnitelmallista pitkän tähtäimen työtä, jota tehdään sekä henkilöstön että asiakkaiden kohdalla tasapuolisen kohtelun toteutumiseksi ja liiketoimintaetujen saavuttamiseksi. Tasa-arvotyö laajennettiin moniarvotyöksi vuonna 2008. Näkökulma on mukana rekrytointissa, urakehityksessä sekä henkilöstön palkitsemisessa ja esimiestyössä, jotta varmistetaan osaajien riittävyys, sitoutuminen, työhyvinvointi ja johtamisen laadukkuus.

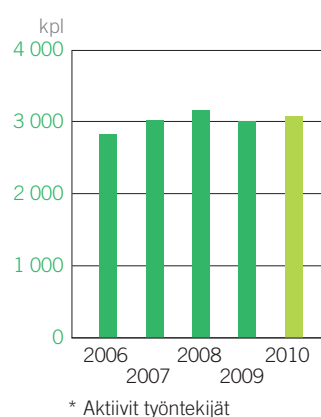
Moniarvoisuussuunnitelmassa sovitaan vuosittaiset toimenpiteet tavoitteineen ja seurantaohjelmien, ja se sisältää myös tasa-arvosuunnitelman. Pyrkimys on saada moniarvoisuuden toteutuminen luontevaksi ja läpinäkyväksi osaksi Tapiolan toimintakulttuuria, johtamista, tuotteita ja palveluja. Työlle asetettuja tavoitteita seurataan vuosittain ja niistä kerrotaan henkilöstölle. Moniarvoisuuden toteutumista kartoitetaan lisäksi henkilöstön osalta joka toinen vuosi työtyytyväisyystutkimuksen yhteydessä omalla reilun kohtelun indeksillä, joka sisältää kysymyksiä henkilöstöjohtamisen eri osa-alueilta.

Henkilöstön moniarvoisuuden edistämiseksi henkilöstöprosesseihin sisällytettiin yhdenvertaista kohtelua tukevia toimintatapoja. Esimiestyötä ja jokaisen tapiolalaisen toimintaa ohjaamaan laadittiin myös vastuullisuuden ja moniarvoisuuden toteutumista edistävät periaatteet.

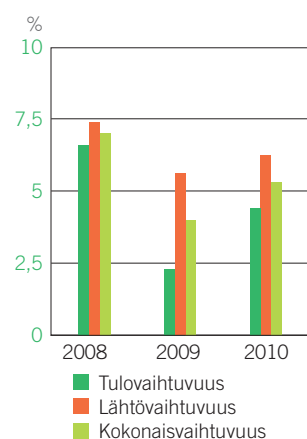
Henkilöstön ikäjakauma 31.12.2010*



Henkilöstömäärän kehitys*



Henkilöstön vaihtuvuus



Aiemmin moniarvoisuusasiat on jo sisällytetty esimiestyön ja perehdytyksen verkko-opiskelukursseihin.

Työehtosopimusten mukaiset palkkakeskustelut toteutettiin vuonna 2010 Tapiolassa toisen kerran. Palkkakeskusteluilla tavoitellaan oikeudenmukaista ja kannustavaa palkkaa ja palkkakehitystä.

Naisten ja miesten tasa-arvon varmistamiseksi päätettiin jatkossa tehdä tasa-arvolain vaatimat palkkatasa-arvotarkastelut vuosittain aiemman kolmivuotismallin sijasta.

Naisten osuus Tapiola-ryhmän yhtiöiden johtajistossa sisältäen aluejohtajien on 40 prosenttia ja hallintoneuvostoissa 25 prosenttia. Kahden yhtiön toimitusjohtaja on nainen. Keskijohdon esimiehistä naisia oli vuoden 2010 lopussa 37 prosenttia.

Asiakkaiden yhdenvertaisuuden edistämiseksi kartoitettiin palveluita ja tuotteita niiden syrjimättömyyden ja saatavuuden osalta. Eniten kehitettävää löytyi kielivähemmistöjen vakuutus- ja pankkipalvelujen saatavuudessa. Kartoituksen pohjalta pyritään jatkossa ottamaan huomioon erilaiset elämäntilanteet, perhemuodot ja taustat palvelu- ja tuotekehityksessä, jolloin myös palvelujen saavutettavuutta ja esteettömyyttä parannetaan. Asiakkaiden osalta moniarvoisuuden toteutumisesta ei ole vielä systemaattista seuranta.

Työterveys ja -turvallisuus

Tapiolassa työsuojelutoiminta on valtakunnallista ja koskee kaikkia. Tapiola-ryhmässä on kaksi työsuojelutoimikuntaa, jotka toimivat yhteistyöeliminä työsuojeluasioissa. Tieto-Tapiolalla on oma toimikuntansa ja Tapiola-ryhmän työsuojelutoimikunta käsittelee ryhmän muiden yhtiöiden henkilöstön työsuojeluasioita. Tapiolan työterveyshuolto toimii yhteistyössä paikallisten työterveyshuoltojen kanssa.

Tapiolan tavoitteena on taata henkilöstölle turvalliset ja terveelliset työolot sekä tukea työkyvyn ylläpitämistä ja kehittämistä. Erityistä huomiota kiinnitetään fyysisen työympäristön lisäksi henkiseen työympäristöön ja sen kuormittavuuteen sekä työturvallisuuteen.

Vuoden 2010 aikana tapiolalaisille sattui 85 työtapaturmaa. Vakavia työtapaturmia, joista aiheutui yli 30 päivää sairauspoissaoloa, vuoden 2010 aikana sattui 8. Luvuissa ovat mukana myös työmatkatapaturmat, joita työtapaturmista on pääosa eli 67 prosenttia. Työmatkatapaturmat olivat pääosin liukastumisia ja kaatumisia sekä auto- tai pyöräilyonnettomuuksia.

Uudet toimitilat ja vanhan pääkonttorin remonti

Vuoden 2010 aikana valmistuivat uudet toimitilat Espooseen ja Kuopioon. Projekteilla oli suuri vaikutus tapiolalaisiin, koska noin puolet henkilöstöstä muutti uusiin tiloihin.

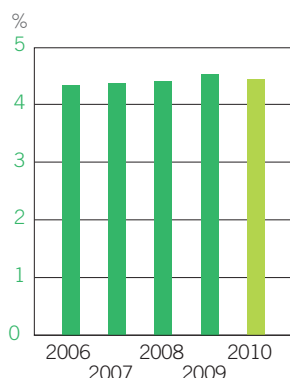
Henkilöstö osallistui laajasti Espoon uuden toimitalon toiminnallisuuksien suunnitteluun. Taustalla muutoksessa olivat sekä uusien yhtenäisten tilojen tarve että vanhojen tilojen saneeraus. Muuttojen yhteydessä ohjattiin henkilöstöä oikeaan ergonomiaan. Tapiolan vanha pääkonttori on remontissa, joka valmistuu vuonna 2012.

Oppilaitosyhteistyö

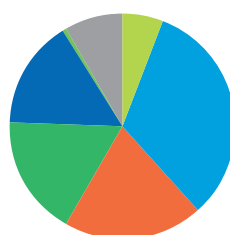
Vuoden 2010 aikana on toteutettu aktiivisesti oppilaitosyhteistyön toimintamallia. Oppilaitosyhteistyön tavoitteena on opiskelijoiden rekrytointi, nuorten finanssiosaamisen kehittäminen ja työnantajakuvan kehittäminen. Yhteistyösopimus on tehty Helsingin kauppakorkeakoulun/ Aalto-yliopiston, HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun ja Tampereen yliopiston vakuutustieteen laitoksen kanssa. HELMI-liiketalousopiston yhteistyösopimus koskee finanssimerkonomi-ohjelmaa.

Tapiolan asiantuntijat ovat luennoineet yhteistyöoppilaitoksissa ja vuonna 2010 on osallistuttu kuuteen opiskelijamessutapahtumaan. Finanssialan keskusliiton Keep it rolling -projektissa Tapiola on mukana lisäämässä yläaste- ja lukioikäisten tietoisuutta finanssialan koulutus- ja uravaihtoehtoista. Tapiolan asiantuntijat käyvät säännöllisesti luennoimassa eri oppilaitoksissa.

Sairauspoissaolot prosentteina tavoitetyajasta



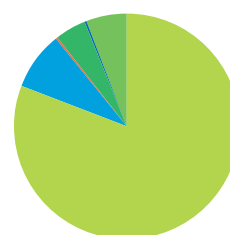
Tapiola-ryhmän henkilöstön koulutuskajakauma 31.12.2010*



- Perusaste 5,9 %
- Keskiaste 32,8 %
- Alin korkea-aste 19,9 %
- Alempi korkeakouluaste 17,4 %
- Ylempi korkeakouluaste 15,4 %
- Tutkijakoulutus 0,7 %
- Koulutustieto puuttuu 8,2 %

* Aktiivit työntekijät

Tapiola-ryhmän henkilöstöjakauma 31.12.2010*



- Vakituiset
- Kokoaikainen 81,0 %
- Osa-aikainen 8,4 %
- Tuntityöntekijä 0,2 %

- Määräaikaiset
- Kokoaikainen 4,5 %
- Osa-aikainen 0,2 %
- Tuntityöntekijä 5,7 %

* Aktiivit työntekijät

Vastuu ympäristöstä

Ympäristövastuu merkitsee Tapiolalle luonnonvarojen säästävää käyttöä, ympäristö- ja ilmastovaikutusten vähentämistä, riskien hallintaa sekä ympäristöasioiden sisällyttämistä päivittäiseen toimintaan ja päätöksentekoon.

Tapiolan ympäristötyö perustuu ympäristöpolitiikkaan, jonka taustalla ovat yhtiöryhmän arvot, strategia ja yhteiskuntavastuun periaatteet. Tapiolan ympäristövastuullisuutta arvioidaan sijoitustoiminnassa, toimistotyössä, Kiinteistö-Tapiolan hallinnoimien kiinteistöjen ympäristövaikutusten kautta sekä suhteessa asiakkaisiin.

Ympäristöriskejä koskevat ympäristövakuuttaminen sekä neuvonta- ja riskienhallintapalvelut ovat Vahinko-Tapiolan vastuulla. Yhtiöryhmätason ympäristötyön koordinointi- ja kehittämisvastuu on pääjohtajan organisaatiossa vastuullisen yritystoiminnan yksikössä. Käytännön toteutus on vastuutettu linjaorganisaatioihin ja se on osa normaalia toiminnan suunnittelua. Tapiola on sitoutunut ympäristöasioiden hoidon tason jatkuvaan parantamiseen.

Vastuullisuuslupaukset ympäristölle ohjaavat käytännön toimintaa

Tapiolan ympäristöohjelmassa vuosille 2010–2012 on määritelty tavoitteet ja toimenpiteet vastuullisuuslupauksissa määritellyille valinnoille. Lisäksi Kiinteistö-Tapiolalla on oma ympäristöohjelmansa.

Vastuullisuuslupausten toteuttamisessa otetaan huomioon Tapiolan ympäristösitoumukset: Elinkeinoelämän kestävän kehityksen peruskirja, Finanssialan pohjoismainen ilmastositoumus ja toimistojen Green Office -ympäristöjärjestelmä.

Tapiola on allekirjoittanut YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet, jotka sisältävät muun muassa ympäristöön, yhteiskuntaan ja hyvään hallintotapaan liittyviä näkökohtia. Eläke-Tapiola arvioi lisäksi sijoituskohteiden vaikutuksia ilmastomuutokseen. Kiinteistö-Tapiolassa

korostetaan sijoituskiinteistöjen ympäristötehokkuutta ja elinkaariajattelua.

Ympäristövastuuta asiakastyössä

Ympäristön kannalta merkittävää työtä tehdään erityisesti maatilojen paloturvallisuuden parantamisessa. Tavoitteena on vähentää maataloilla sattuvia palovahinkoja, millä on vaikutusta myös ilmastoon vaikuttaviin hiilidioksidipäästöihin. Lisäksi pyritään vähentämään öljysäiliöiden aiheuttamia riskejä ympäristölle.

Tapiola Pankin luottopolitiikassa on rajattu ulos luontoa saastuttavien hankkeiden luototus. Tapiolan yhtiöt kehittävät jatkuvasti prosessejaan ja tuotteitaan tarjotakseen asiakkailleen entistä parempia ratkaisuja sähköiseen ja paperittomaan asiointiin. Erityisten ympäristötuotteiden ja -palveluiden kokonaisarvo on Tapiolassa kuitenkin vähäinen.

Tapiolan
hiilijalanjälki oli
16 975 tCO₂.

Tapiolan pääkonttoritoiminnot ovat mukana WWF:n Green Office -järjestelmässä. Uuden toimitalon Green Office -tarkastus toteutetaan vuonna 2011. Tampereen toimistolla käynnistettiin työ WWF:n Green Office -ympäristöjärjestelmään liittymiseksi. Tavoitteena on vähitellen lisätä Green Office -merkittyjen Tapiolan toimistojen määrää.



Vastuullisuuslupaukset ympäristölle

- Vähemmän kuormaa ympäristölle ja ilmastolle
- Enemmän painoa ympäristöriskien hallintaan
- Osallistumme keskusteluun ilmastomuutoksesta

Tapiola tuulivoimaloiden vakuuttajaksi

Tapiola vakuuttaa Euroopan tuulivoimaloita yhdessä kuuden muun yhtiön kanssa. Yhteistyöjärjestö Eurapcon verkosto tarjoaa tuulivoimaloille vakuutuksia tulipalojen ja rikkoutumisten sekä niistä aiheutuvien tuotantokatkosten varalle. Vakuutuksen tarjoaa voimalan sijaintimaan yhtiö – Suomessa siis Tapiola, muut yhtiöt ovat mukana jakamassa riskiä.

Tuulivoima on kasvuala myös vakuutusyhtiöille. Suomen nykyisten tuulivoimaloiden vakuutuksista Tapiolalla on vajaa viidennes.

Tapiolalla on vakuutuskohteita useissa kymmenissä maissa, mutta aiemmin vakuutettuina ovat olleet esimerkiksi suomalaisyritysten ulkomaiset tehtaات.



Sähköinen Tapiola Pankki

Tapiola Pankki tarjoaa toimialansa monipuolisimmat sähköiset palvelut. Pankin verkkopalvelujen kautta asiakas voi maksaa laskuja, maksaa verkkokauppaostoksia, tunnistautua verkon sähköisissä asiointipalveluissa, vastaanottaa ja arkistoida sähköiset palkkalaskelmat sekä käyttää NetPosti-palvelua paperipostin sähköistämiseen ja arkistointiin. Tapiola Pankki avasi vuoden 2010 alussa sähköisen sijoituskaupan, jossa yksityishenkilöt voivat ostaa Tapiolan säästö- ja sijoitus tuotteita.

Tapiolan hiilijalanjälki

Vuoden 2010 aikana laskettiin Tapiolan hiilijalanjälki eli yhtiöryhmän toiminnasta syntyvä ilmastovaikutus hiilidioksidipäästöinä. Hiilijalanjäljen kautta voidaan seurata ympäristötyön tuloksia ja oman toiminnan muutosten vaikutuksia ympäristöön. Tapiolan kokonaishiilijalanjälki oli 16 975 tCO₂, josta yli puolet aiheutui hankinnoista. Viisi suurinta päästölähdettä olivat ATK-hankinnat, mainonta, tietoliikenne, pääkonttorin lämmönkulutus ja sekajäte.

Nopeampi korvauskäsittely

Tapiolan rakennusvahinkopalveluissa on otettu käyttöön mobiili korvauskäsittely, jonka kautta tieto ja kuvat asiakkaan vahingosta välitetään korvauspalveluun. Uusi toimintatapa nopeuttaa korvauskäsittelyä sekä tiedonvälitystä asiakkaalle.

Vastuullinen hankintaketju

Tapiolassa aloitettiin vastuullisuuskriteerien määrittely yhtiöryhmän hankinnoille. Osto-ohjeita täsmennetään ja pyritään vaikuttamaan hankintaketjun vastuullisuuteen ja ympäristöystävällisyyteen. Tavoitteena on ottaa kriteerit käyttöön vuoden 2011 aikana.

Tapiolan ympäristövaikutukset

Tapiolan merkittävimmät välittömät vaikutukset ympäristöön, ilmastoon ja luonnon monimuotoisuuteen aiheutuvat energiankulutuksesta, rakentamisesta, matkustamisesta, hankinnoista ja jätteiden tuottamisesta. Välillisiin ympäristövaikutuksiin voidaan vaikuttaa vahingontorjuntatyön ja sijoitustoiminnan kautta. Tapiola voi välillisesti vaikuttaa ympäristöön esimerkiksi sijoittamalla ympäristöasiat huomioon ottaviin yrityksiin. Myös Tapiolan asiakkailleen tarjoamat ympäristöriskipalvelut, ympäristövakuutukset ja -rahastot vaikuttavat välillisesti ympäristömme tilaan.

Kiinteistö-Tapiola panostaa ympäristötyöhön

Kiinteistö-Tapiola hallinnoi Tapiolan omistamia kiinteistöjä. Kiinteistö-Tapiolan merkittävimmät ympäristövaikutukset aiheutuvat sen hallinnoimien kiinteistöjen ylläpitämisestä, rakentamisesta ja käytöstä. Kiinteistö-Tapiola panostaa ympäristönäkökohtien huomioimiseen ja energiatehokkuuteen ja haluaa erottautua kilpailijoistaan ympäristöasioiden osaajana. Yhtiö on laatinut toimisto- ja liikerakentamisen ympäristö- ja elinkaariarvoitteen, jotka on tarkoitettu liittämään kiinteäksi osaksi Tapiolan kiinteistöjen hankintaa, rakennuttamista ja ylläpitoa.

Rakennusmateriaalien ja energiankäytön vaikutuksia ilmakehään vähennetään pienentämällä energiankulutusta ja käyttämällä materiaalivalinnoissa kriteerinä niiden ilmakehään aiheuttamia päästöjä. Maankäytön ympäristövaikutusten pienentämiseksi pyritään rakentamaan aikaisemmin rakennetuille alueille ja hyödyntämään olemassa olevaa infrastruktuuria. Rakennuspaikan luonnonsuojelullinen arvo ja monimuotoisuus selvitetään hankkeiden alussa.

Energiatehokkuus ohjaa kiinteistöjen hoitoa ja ylläpitoa

Kiinteistö-Tapiola on sitoutunut toimialansa energiatehokkuussopimusjärjestelmään, jonka puitteissa tavoitellaan EU-tasolla määriteltyä 9 prosentin säästöä hallinnoimiensa kiinteistöjen energiankulutuksessa vuoteen 2016 mennessä. Toimenpideohjelmassa otetaan huomioon omistajan energiankäytön lisäksi myös vuokralaisten sekä kiinteistönhoidon ja ylläpidon energiankulutukset. Kiinteistö-Tapiola on mukana Rakennuttaja- ja toimitilaliitto RAKLIn Ekotehokkaat sopimus käytännöt -hankkeessa (Green Lease), jonka tavoitteena on kehittää toimialalle vastuullisia ja ympäristöystävällisiä vuokrauskäytäntöjä.

Uusi pääkonttori valmistui katsausvuonna Espooseen, ja vanhassa pääkonttorissa alkoi peruskorjaus. Tapiolan pääkonttoritoiminnoissa vuonna 2010 tapahtuneiden muutosten vuoksi energiankäytöstä ei voida koko vuoden osalta raportoida. Uudessa toimitalossa tavoitteena on energiatehokkuuden varmistaminen optimoimalla muun muassa ilmanvaihdon ja valaistuksen käyttöajat energiankulutuksen minimoimiseksi. Rakentamisessa on käytetty PromisE-ympäristöohjeistusta ja Kiinteistö-Tapiolan omaa ympäristöohjeistusta. Rakennus on suunniteltu pitkäikäiseksi ja muunneltavaksi käyttötarkoituksen mukaan. Sijainniltaan toimitalo on hyvien julkisten liikenneyhteyksien ulottuvilla.

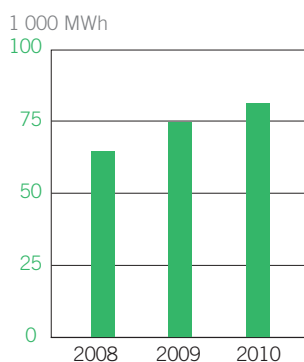
Noin puolessa Tapiolan omista toimitoista käytetään vesivoimalla tuotettua sähköä. Tapiolan käyttämä vesi on kunnallista vesijohtovettä.

Hiilijalanjälki ilmastovaikutusten mittarina

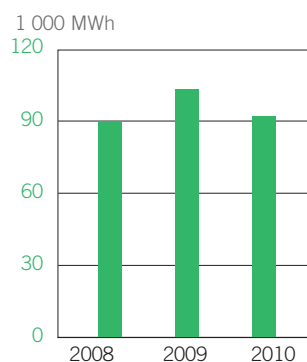
Vuoden 2010 aikana laskettiin Tapiolan hiilijalanjälki eli yhtiöryhmän toiminnasta syntyvä ilmastovaikutus hiilidioksidipäästöinä. Tapiolan kokonaishiilijalanjälki on vuoden 2009 tiedoilla laskettuna 16 975 tCO₂, mikä on 5 500 kiloa CO₂-päästöä henkilöä kohden. Yli puolet

Tapiolan omistamien toimisto- ja liikekiinteistöjen sähkön, lämmön ja veden kulutus 2008–2010

Sähkön kulutus*

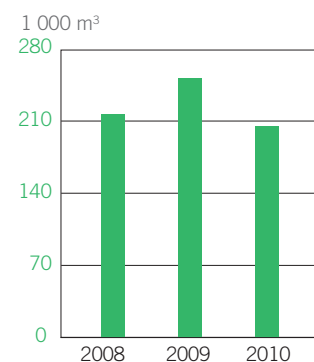


Lämmön kulutus*



*Sääkorjattu

Veden kulutus*



* Kiinteistöjen tilavuus yhteensä: 2008: 3 436 912 m³, 2009: 3 781 697 m³ ja 2010: 3 581 967 m³. Kiinteistökannan kokonaistilavuus muuttuu jonkin verran vuosittain omistusten muutosten mukaisesti. Muutokset vaikuttavat näin ollen myös energian ja veden kokonaiskulutuksen lukuihin.

päästöistä aiheutui hankinnoista. Viisi suurinta päästölähdettä olivat ATK-hankinnat, mainonta, tietoliikenne, pääkonttorin lämmönkulutus ja sekajäte. Tavaroiden ja palvelujen hankinnassa suositaan paikallisia asiakasyrityksiä.

Vähennetään liikematkustamista

Yhtiöryhmän tavoitteena on vähentää liikematkustamista 10 prosenttia vuosien 2009–2012 aikana. Vuonna 2010 liikematkustamisen kilometrit henkilöä kohden vähenivät 4 prosenttia edellisestä vuodesta. Tapiolalaisten käytössä on erilaisia sähköisiä neuvottelumahdollisuuksia, kuten videoneuvotteluja. Jokaisella tapiolalaisella on työasemassaan valmiudet videoneuvotteluita varten. Koulutuksia ja muita tilaisuuksia järjestetään säännöllisesti videoyhteyksien avulla.

Vähennetään syntyvän jätteiden määrää

Jätteiden lajittelussa ja hyödyntämisessä toimitaan paikallisten mahdollisuuksien mukaisesti. Ensisijaisesti pyritään vähentämään syntyvän jätteen määrää. Toimistotyöstä syntyy eniten paperijätettä, joka Tapiolassa on pääosin tietosuoja-materiaalia. Valtakunnallisena toimijana Tapiolla on paikallisesti vaihtelevat mahdollisuudet lajitella ja kierrättää muut

jätteet. Tästä johtuen valtakunnallista jäteraportointiakaan ei ole kuin tietosuoja-paperin osalta.

Tietosuojapaperijätettä tuotettiin Tapiolassa vuonna 2010 yhteensä 184,3 tonnia. Jokaiselle tapiolalaiselle laskettu osuus tästä oli 60 kiloa. Paperijätteen määrä kasvoi 7 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna, mikä johtui suurista muuttosiivouksista pääkonttoritoiminnoissa, Kuopiossa ja Kokkolassa. Keräyspaperin osalta vastaavia tietoja ei ole saatavilla.

Materiaalina uudelleen käytettäväksi tai energiaksi toimitetaan 88,6 prosenttia pääkonttorin jätteistä, mikä on hieman alle 90 prosentin tavoitetason. Tämä johtuu pääosin muuttoihin liittyvistä hankinnoista ja siivouksista.

Sähköiset palvelut ja toimintatavat vähentävät paperin käyttöä

Tapiola panostaa sähköisten palvelujen kehittämiseen, kehittää prosessejaan lisäämällä sähköisiä toimintatapoja ja pyrkii tarjoamaan asiakkaille entistä parempia sähköisiä palveluja. Näiden myötä tarve käsitellä asioita paperilla vähenee. Materiaalin kulutuksesta ainoastaan paperinkulutus on Tapiolassa olennainen. Tavoitteena on vähentää paperinkäyttöä 20 prosenttia vuosien 2009–2012 aikana. Vuonna 2010

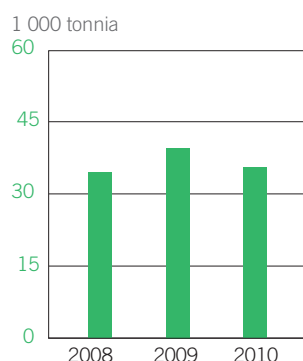
paperia käytettiin 556 tonnia eli 181 kiloa henkilöä kohden. Paperia käytettiin 10,1 prosenttia edellistä vuotta vähemmän.

Sisäinen ympäristöviestintä on keskitynyt intranettiin, jossa on tietoa ympäristötyöstä ja ajankohtaisista ympäristöasioista.

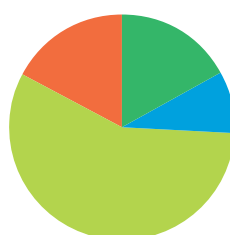
Yhteistyöllä uutta osaamista

Tapiola osallistuu aktiivisesti kotimaisten ja kansainvälisten järjestöjen ja verkostojen ympäristötyöhön. Kansainvälisen yhteistyön kautta Tapiola on liittynyt eurooppalaiseen uusiutuvan energian verkostoon. Tapiolalla on edustaja muun muassa Elinkeinoelämän keskusliiton ympäristövaliokunnassa, Työ- ja elinkeinoministeriön yhteiskunta- ja yritysvastuun neuvottelukunnan jäsenenä. AMICE:n yhteiskuntavastuutyöryhmän johtajana Tapiolalla on mahdollisuus olla mukana alan ympäristökeskustelussa myös kansainvälisellä tasolla omalla toimialallaan. Eurooppalaisessa Geneva Association -tutkimusjärjestössä pohditaan myös ilmastonmuutoksen vaikutuksia vakuutusalaan. Verkostojen kautta saatuja kokemuksia ja tietoja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Tapiolan omistamien toimisto- ja liikekiinteistöjen hiilidioksidipäästöt lämmön ja sähkön osalta (tCO₂)

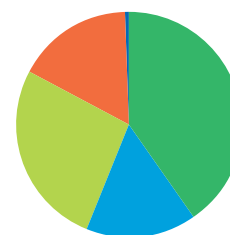


Tapiolan hiilijalanjälki



Yhteensä 16 975 tCO₂

Tapiola-ryhmän paperinkäyttö 2010



Vastuu yhteiskunnalle

Vakuutus- ja finanssiala luovat yhteiskuntaan vakautta ja mahdollistavat taloudellisen toiminnan tarjoamalla erilaisia tapoja riskeiltä suojautumiseen. Suomessa vakuutusyhtiöiden tärkeä yhteiskunnallinen tehtävä on hoitaa lakisääteisiä vakuutuksia.

Tapiola tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden täydentää sosiaaliturvaansa, lisätä hyvinvointia ja varautua vahinkoihin vapaaehtoisilla vakuutuksilla. Tapiola-ryhmä tarjoaa kattavat vahinko-, henki- ja eläkevakuutuspalvelut sekä pankki- ja varainhoidon palvelut.

Laillisuus ja sopimusten noudattaminen

Tapiolassa noudatetaan lakeja, määräyksiä ja tehtyjä sitoumuksia. Henkilöstö perehdyttään toimintaa koskeviin lakeihin, määräyksiin, tietoturva vaatimuksiin sekä hyvään pankki- ja vakuutustapaan, ja valvotaan niiden noudattamista. Lainsäädännön muutoksia seurataan ja pyritään vaikuttamaan muutoksiin kansallisen ja kansainvälisen edunvalvonnan kautta. Erityistä huomiota kiinnitetään vakuutuspetosten ja harmaan talouden torjuntaan. Käynnissä on tutkinta henkilökuntaan kuuluneiden vahinkotarkastajien petosrikoksesta.

Tapiola-ryhmä on puoluepoliittisesti neutraali, eikä anna puolueille vaali- tai muutakaan tukea.

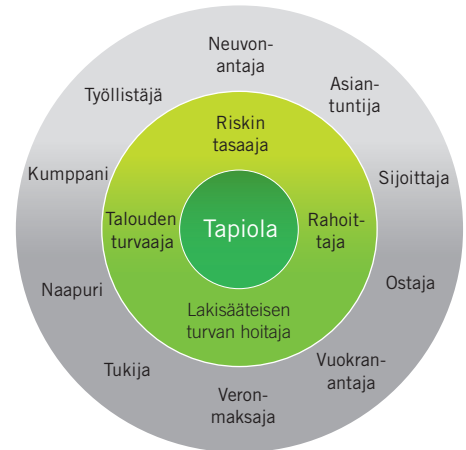
Viranomaishuomautukset

Tapiola sai Tietosuojavaltuutetun toimistolta vuonna 2010 kaksi huomautusta: toinen liittyi verkkopankin suoramarkkinoinnin kaltaiseksi katsottuihin viesteihin ja toinen asiakkaan kirjelmätyksen postitusvaiheessa sattuneeseen virheeseen.

Lisäksi Tapiola sai eduskunnan oikeusasiamieheltä huomautuksen liittyen korvausprosessiin, jossa vakuutusyhtiön omaaloitteinen käsittely- ja selvitysvelvollisuus oli laiminlyöty.

Korvauspäätösten muutosten vertailu

Tapaturma-asioiden muutoksenhakulautakunnan vuoden 2010 tilaston mukaan se ratkoi yhteensä 5 547 työtapaturma- ja ammattitautilainsäädäntötapausta. Näistä 756 oli Tapiolan tapauksia. Keskimääräinen muutosprosentti lautakunnassa vuonna 2010 oli kymmenen, Tapiolalla yhdeksän.



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

Yhtiö	Käsitelty	Muutettu	Muutos-%
Tapiola	756	69	9
Fennia	681	68	10
IF	1 329	149	11
Pohjantähti	102	16	16
Pohjola	1 314	127	10
Muut yht.	1 365	149	11
Kaikki yht (kpl)	5 547	578	10

Yhteiskunnallinen tulonjako

	2010		2009		2008	
	Milj. e	%-osuus	Milj. e	%-osuus	Milj. e	%-osuus
Tuottoja Tapiolalle						
Tuotot vakuutustoiminnasta	2 538,4	74,9	2 441,0	72,4	2 396,9	100,1
Jälleenvakuuttajien osuus korvauksesta	52,7	1,6	9,3	0,3	30,5	1,3
Sijoitustoiminnan nettotuotot	757,1	22,3	878,1	26,1	-72,9	-3,0
Muut tuotot	39,5	1,2	40,9	1,2	40,0	1,7
Kokonaistuotot	3 387,6	100,0	3 369,3	100,0	2 394,4	100,0
Tulonjako sidosryhmille						
Korvaukset asiakkaille	2 455,0	72,5	2 472,0	73,4	1 609,8	67,2
Jälleenvakuuttajien osuus	32,7	1,0	28,9	0,9	25,8	1,1
Henkilöstön palkat ym.	141,5	4,2	122,6	3,6	117,3	4,9
Muut liikekulut = hankkijat	210,9	6,2	202,5	6,0	202,0	8,4
Yhteiskunta	470,5	13,9	444,8	13,2	429,9	18,0
Tapiola-ryhmä	75,3	2,2	98,5	2,9	9,6	0,4
Osuudenomistajat	1,7	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Kokonaistulonjako	3 387,6	100,0	3 369,3	100,0	2 394,4	100,0

Yhteiskunnallinen tulonjako kuvaa, mistä eristä Tapiolan vakuutustoiminnan kokonaistuotot ovat muodostuneet ja miten ne jakautuvat eri sidosryhmien kesken. Samalla se kertoo Tapiola-ryhmän vaikutusta yhteiskunnallisena toimijana. Tapiola on julkaissut yhteiskunnallisen tulonjaon vuosikertomuksissaan vuodesta 1977 alkaen. Pankkialalle ei ole luotu vastaavaa esittämistapaa.

Vastuullisuuslupaukset yhteiskunnalle

- Tapiola on aloitteellinen yhteiskuntavastuun arvovaikuttaja
- Tapiola on vastuullisuuden edistäjä yhteiskunnassa
- Vakavarainen liiketoiminta tukee yhteiskunnallista vakautta

Tapiola Akatemia 2010 pohti yhteisöllisyyttä

Tapiola haluaa osallistua aktiivisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun järjestämällä asiantuntijoille ja sidosryhmille tarkoitettuja Tapiola Akatemia -tilaisuuksia. Syyskuussa 2010 keskustelufoorumi järjestettiin kolmatta kertaa yhteisöllisyyden teemalla. Keskustelutilaisuuden tavoitteena on herättää uusia ajatuksia sekä avauksia julkiseen keskusteluun.

Vaikuttaminen ja edunvalvonta

Keskinäisen yhtiöryhmän edunvalvontaa tehdään alan omien etujärjestöjen kautta sekä kotimaassa että kansainvälisesti. Lisäksi ylläpidetään keskusteluyhteyttä poliittisiin päättäjiin, viranomais tahoihin, työmarkkinajärjestöihin sekä muuhun järjestökenttään. Tapiola-ryhmän yhtiöt ovat edustettuina laajasti toimialansa järjestöissä. Eläke-Tapiola osallistuu aktiivisesti suomalainen työeläkejärjestelmän kehittämiseen.

Yhteistyötä ja tukea vastuullisuuden edistämiseksi

Tapiolalla on kaksi pääyhteistyökumppania. Suomen Punaisen Ristin osalta Tapiola tukee Ystävätoiminnan kehittämistä ja uusien vapaaehtoistyöntekijöiden koulutusta.

Suomen luonnonsuojeluliiton kanssa on toteutettiin vuosina 2008–2010 Löydä Luonto Läheltäsi -luontoretkeilyhanke. Yhteistyötä jatketaan energiansäästön edistämiseen keskittyvässä energianeuvonnan hankkeessa.

Tapiola tukee myös kansainvälistä yrittäjyyttä ja yhteisöllisyyttä Kirkon Ulkomaanavun hallinnoiman Naisten Pankki -rahaston kautta. Väestöliiton Murkun kanssa -hanke tukee esimurros- ja murrosikäisten nuorten vanhempia heidän vanhemmuudessaan. Tapiola tukee myös koululaisille suunnattua Nou Hätä! -pelastustaitokampanjaa, jossa opetetaan ensiapu- ja alkusammutustaitoja. Espoon modernin taiteen museo EMMAn pääyhteistyökumppanuus vuosina 2006–2010 on ollut panostus kestävän kehityksen kulttuuriseen ulottuvuuteen.

Vakuutusyhtiöiden hallitusten käyttörahaan siirretään vuosittain vakuutusyhtiölain mukaisissa puitteissa kohtuullinen määrä voitosta yleishyödyllisiä lahjoituksia varten.

Yhteiskunnallisella tuella ja lahjoituksilla vaikutetaan laajasti, ja kohteet valitaan vastuullisuuden ja vaikutusten perusteella.

Kansainvälinen yhteistyö

Yhteistyö keskinäisten vakuutusyhtiöiden kansainvälisten järjestöjen kanssa on tiivistä.

Tapiolan edustajia on mukana keskinäisten yhtiöiden eurooppalaisen etujärjestön AMICE:n (The Association of Mutual Insurers and Insurance Cooperatives in Europe) ja maailmanlaajuisen yhteistyöelimen ICMIF:n (International Cooperative and Mutual Insurance Federation) työryhmissä. Tapiolan pääjohtaja Asmo Kalpala toimii AMICE:n presidenttinä ja hallituksen puheenjohtajana. Lisäksi hän osallistuu AMICE:n presidenttinä ICMIF:n hallituksen sekä eurooppalaisten vakuutusalan keskusliittojen keskusjärjestön CEA:n strategisen hallituksen kokouksiin.

Asmo Kalpala toimi Euroopan vakuutus- ja työeläkevalvontaviranomaisten komiteassa, sen neuvoa-antavassa lautakunnassa (CEIOPS - Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors). Komitean korvasi vuoden 2011 alussa EU:n alainen Euroopan vakuutus- ja työeläkeviranomaisen EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority), ja Kalpala nimitettiin 7.3.2011 sen vakuutus- ja jälleenvakuutusryhmän (ISRG) jäseneksi. Hän on myös jäsenenä kansainvälisen vakuutustalouden tutkimusjärjestössä Geneva Associationissa (International Association for the Study of Insurance Economics), johon kuuluu noin 80 pääjohtajaa maailman tärkeimmistä vakuutusyhtiöistä.

Tapiola tukee monipuolisesti eri tieteenalajoja

"Yksi Tapiola-ryhmän vastuullisuuslupauksista on toimia yhteiskunnallisena arvovaikuttajana. Siksi pidämme tärkeänä, että kaupallisten ja teknillisten oppiaineiden lisäksi yritysten tukea ohjautuu muillekin tieteenalajoille," kertoo johtaja **Anu Pylkkänen** yhteiskuntasuhteet ja vastuullinen yritystoiminta -yksiköstä.

Tapiola-ryhmä lahjoitti Suomessa vuonna 2010 yliopistoille yhteensä 850 000 euroa. Yliopistolahjoitusten arviointiperusteena olivat valtakunnallisuus ja monipuolisuus tieteenalajoissa. Tukea on haluttu antaa myös yleissivistä-

vään korkeakouluopetukseen ja tutkimukseen ja tukea sekä suomen- että ruotsinkielistä yliopisto-opetusta.

Helsingin yliopistolle ja Aalto-yliopistolle lahjoitettiin molemmille 300 000 euroa. Tampereen yliopisto sai 100 000 euroa, Vaasan yliopisto 50 000 euroa ja Tampereen Teknillinen ja Oulun yliopisto molemmat 30 000 euroa. Ruotsinkielisistä korkeakouluista tukea saivat Åbo Akademi 30 000 euroa ja Svenska Handelshögskolan 10 000 euroa. Vuoden 2011 alussa Tapiola päätti lisäksi 30 000 euron suuruisesta lahjoituksesta Jyväskylän yliopistolle.

Lisäksi Henki-Tapiola on ollut keväästä 2010 alkaen mukana Itä-Suomen yliopis-



ton Vakuutetut vanhuspalveluiden vaihtoehtot (VWV) -hankkeessa. Tutkimuksen tavoitteena on löytää uusia, innovatiivisia vanhuudenturvan palvelumalleja ja -vaihtoehtoja sekä vanhuusiän vakuutustuotteita.

Vastuullinen sijoittaminen

Sijoituskohteen vastuullisuuden arviointi on tärkeä osa Tapiolan sijoitusprosessessa. Vastuullisuus tarkoittaa Tapiolan sijoitustoiminnassa pitkäjänteisyyttä, suunnitelmallisuutta ja aktiivisuutta. Sijoituksissa pyritään markkinaindeksejä parempaan tuottoon pitkällä aikavälillä.

Tapiolan sijoituksia tekevästä yhtiöstä Eläke-Tapiola, Tapiola Varainhoito ja Kiinteistö-Tapiola ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet. Suurinta osaa Vahinko- ja Henki-Tapiolan sijoituksista hoitaa Tapiola Varainhoito ja Kiinteistö-Tapiola. Näin ollen vastuullisuus on mukana myös Vahinko- ja Henki-Tapiolan sijoitusprosesseissa.

Vastuullinen sijoittaminen tarkoittaa Tapiolassa YK:n periaatteiden mukaisesti vastuullisuuden ottamista yhdeksi kriteeriksi sijoituskohteen analysoinnissa ja sijoituspäätösten teossa sekä toimimisessa aktiivisena omistajana. Tietoa sijoituskohteen toiminnan vastuullisuudesta pyritään saamaan osallistumalla yhtiökokouksiin, tapaamalla säännöllisesti yrityksen johtoa sekä arvioimalla yrityksen

raportointia. Hyvän hallintotavan analysointi kuuluu myös prosesseihin. Lisäksi Tapiola kannustaa sijoituskohteitaan kehittämään toimintansa vastuullisuutta ja tukee vastuullisuuden lisääntymistä toimialalla muun

muassa erilaisten toimialajärjestöjen ja yhteistyöfoorumien kautta. Tapiola haluaa myös itse raportoida avoimesti ja säännöllisesti vastuullisen sijoittamisen kehityksestä omassa sijoitustoiminnassaan.

FINSIF-yhdistys edistämään vastuullista sijoittamista

Suomeen perustettiin kesäkuussa 2010 vastuullista sijoittamista edistävä uusi yhdistys, FINSIF - Finland's Sustainable Investment Forum ry. Yhdistyksen tarkoituksena on edistää vastuullista sijoittamista, joka ottaa huomioon ympäristöön, yhteiskuntaan ja hyvään hallintotapaan liittyvät seikat varainhoidossa ja sijoituspäätöksiä tehtäessä. Yhdistyksen tavoitteena on eri keinoin

hankkia ja levittää tietoa vastuullisesta sijoittamisesta Suomessa.

Kaikki FINSIFin perustajajäsenet ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet. Tapiolasta yhdistyksen hallituksessa on Eläke-Tapiolan sijoitusjohtaja Hanna Hiidenpalo.

FINSIFin jäsenenä on Tapiolasta Eläke-Tapiolan lisäksi myös Tapiola Varainhoito.

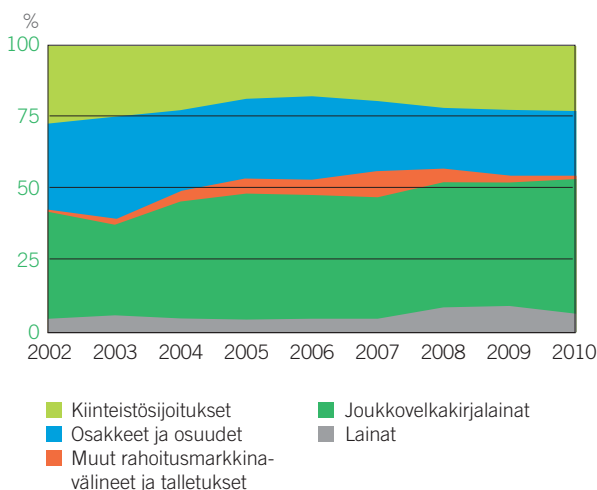
Vahinko-Tapiolassa tavoitteena vakavaraisuuden turvaaminen

Vahinko-Tapiolan sijoitustuotot käyvin arvo in vuonna 2010 olivat 5,4 prosenttia. Sijoitusomaisuus käyvin arvo in kasvoi 2 730,0 miljoonaan euroon, ja sijoitus-toiminnan nettotuotot käyvin arvo in 143,3 miljoonaa euroa. Sijoitustoiminnan

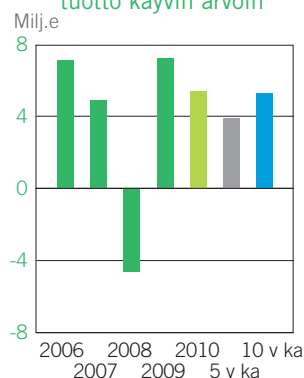
viiden vuoden keskimääräinen vuotuinen tuotto oli 3,9 prosenttia ja kymmenen vuoden tuotto 5,3 prosenttia. Tuottotasot pienenevät kiinteistösijoituksia lukuun ottamatta kaikilla osa-alueilla vuoteen 2009 verrattuna.

Vuoden 2010 aikana allokaatiopainot pysyivät eri omaisuusluokkien välillä sijoitusjakaumassa vuoden 2009 tasoilla. Korkosijoituksissa vähennettiin yrityslainojen painoa. Sijoitussalkun korkoriskiä lisättiin maltillisesti.

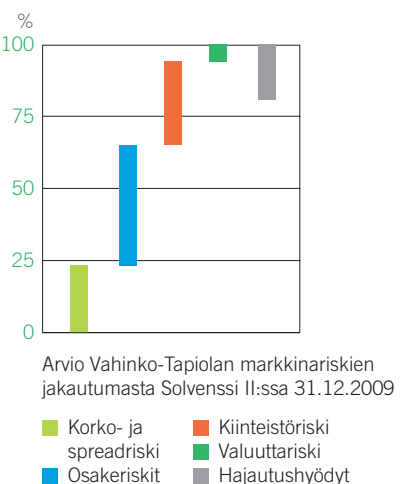
Allokaation kehitys



Vahinko-Tapiolan sijoitustoiminnan tuotto käyvin arvo in



Sijoitustoiminnan riskit



Arvio Vahinko-Tapiolan markkinariskien jakautumasta Solvenssi II:ssä 31.12.2009

Henki-Tapiolassa markkinariskiä hallitaan hajautuksella

Henki-Tapiolan sijoitustuotot vuonna 2010 käyvin arvoon olivat 4,9 prosenttia. Sijoitusomaisuus käyvin arvoon kasvoi 2 586,6 miljoonaan euroon ja sijoitustoiminnan nettotuotot käyvin arvoon 123,2 miljoonaan euroon.

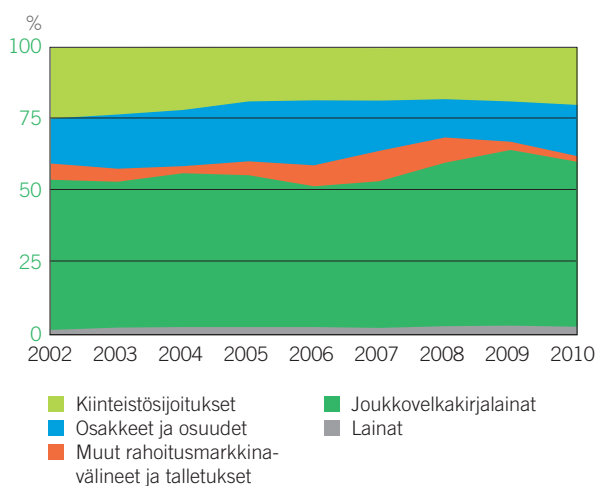
Sijoitustoiminnan viiden vuoden keskimääräinen vuotuinen tuotto oli 4,1 prosenttia ja kymmenen vuoden tuotto 5,3 prosenttia. Tuottotasot pienenevät kiinteistösijoituksia lukuun ottamatta kaikilla osaluilla vuoteen 2009 verrattuna. Vuoden

2010 aikana allokaatiopainot pysyivät eri omaisuusluokkien välillä sijoitusjakamassa vuoden 2009 tasoilla. Korkosijoituksissa kasvatettiin yrityslainojen painoa. Sijoitussalkun korkoriskiä lisättiin maltillisesti.

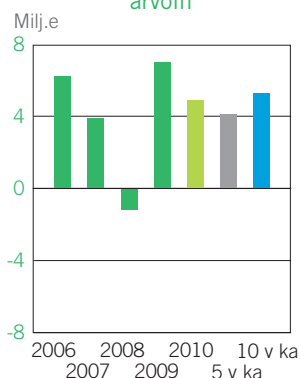
Markkinariskiä hallitaan sijoitusten riittävällä sijoitusluokittaisella, maantieteellisellä ja toimialoitteisella hajautuksella. Sijoitustoiminnan keskeinen ohjausväline on eri omaisuusluokkien perusallokaatio.

Vahinko- ja Henki-Tapiolan sijoitustoiminnan tavoitteena on turvata vakavaraisuus ja saada mahdollisimman hyvää tuottoa hallitulla riskitasolla.

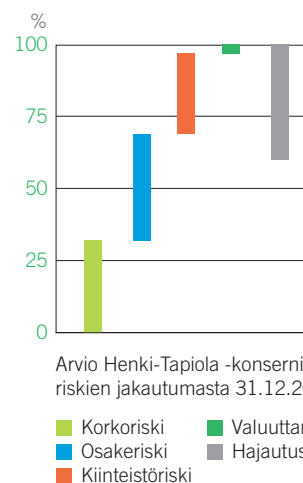
Allokaation kehitys



Henki-Tapiolan sijoitustoiminnan tuotto käyvin arvoon



Sijoitustoiminnan riskit



Arvio Henki-Tapiola -konsernin markkinariskien jakautumasta 31.12.2010

Vastuullisuus on tärkeä osa riskienhallintaa

Vahinko-Tapiolan ja Henki-Tapiolan sijoitustoiminnan tavoitteena on turvata vakavaraisuus ja saada mahdollisimman hyvää tuottoa hallitulla riskitasolla. Sijoitusten allokaatiota ohjaavat muun muassa vakavaraisuuden ja vastuuvelan rakenne sekä pääoman tuottovaatimukset. Pitkällä aikavälillä sijoitustuottojen on ylitettävä asiakashyötypolitiikan mukaiset kokonaistuottotavoitteet. Sijoitustoiminnalla pyritään pitkällä aikavälillä ja kaikissa olosuhteissa hyvään ja vakaaseen tuottoon välttämällä pääomariskejä.

Vahinko- ja Henki-Tapiola sijoittavat vastuullisesti ja edellyttävät, että yhteistyökumppanit toimivat samojen periaatteiden mukaisesti. Vastuullisuus on tärkeä osa sijoitusten riskienhallintaa. Teemme yhteistyötä muiden sijoittajien kanssa edistääksemme esimerkiksi YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteita. Tapiola Varainhoito ja Kiinteistö-Tapiola hoitavat suurinta osaa Vahinko- ja Henki-Tapiolan sijoituksista.

Osa Vahinko- ja Henki-Tapiolan sijoituksista tehdään osake-, korko-, kiinteistö- ja pääomasijoitusrahastoihin. Myös näiden sijoitusten vastuullisuus arvioidaan ja



Jari Eklund
Sijoitusjohtaja
Vahinko-Tapiola
ja Henki-Tapiola

vastuullisuusarvioinnin tulos voi ratkaista valinnan kahden muuten tasaväkisen rahaston välillä. Pääomasijoituksissa vastuullisuus kirjataan yleensä rahaston toimintaa sääteleviin sopimuksiin.

Eläke-Tapiola tuntee sijoituskohteensa

Eläke-Tapiolan sijoitusprosessin tärkeä osa ovat yritysvierailut ja toistuvat yritysjohdon tapaamiset. Osakesijoitusten hoitajilla oli vuoden 2010 aikana lähes kaksisataa yritystapaamista. Lisäksi salkunhoitajat osallistuivat useisiin kymmeniin seminaareihin ja yritysesittelyihin. Tapaamisia oli jo nyt salkussa olevien sekä seurannassa olevien mielenkiintoisten yhtiöiden kanssa Suomessa ja muualla maailmassa, pääosin Euroopassa. Eläke-Tapiola on muun muassa tavannut jokaisen omistamansa suomalaisen yhtiön toimitusjohtajan. Tapaamisissa on käsitelty myös yhtiöiden vastuullisuusasioita.

Korkosijoituksissa otettiin käyttöön yrityslainasijoitusten vastuullisuusluokittelu samalta pohjalta kuin osakesijoitus-toiminnossa on jo ollut käytössä. Jokainen salkussa oleva yritys luokitellaan ja vastuullisuusluokituksia seurataan säännöllisesti.

Oleellinen osa sijoitusprosessia on kokonaiskuvan muodostaminen yrityksen toimintatavoista ja -periaatteista. Tapaamme suurimman osan yhtiöistä henkilökohtaisesti ja koordinoimme tiedonvaihtoa Eläke-Tapiolan eri sijoitustoimintojen välillä.

Yrityslainasijoituksiin liittyviä yritystapaamisia oli vuonna 2010 noin sata. Suurin osa sijoitussalkun yrityksistä on pohjoismaisia, joiden tapaaminen onnistuu hyvin. Keskieurooppalaisia yrityksiä pyritään tapaamaan ulkomailla järjestettävissä seminaareissa. Yrityslainasalkun sijoitukset ovat valtaosin isommissa yhtiöissä, joiden läpinäkyvyys ja tiedottaminen ovat parempaa kuin pienemmissä.

Aktiivinen omistaja

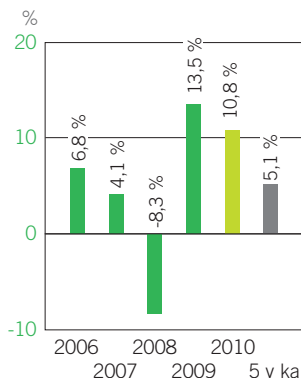
Eläke-Tapiolan oma edustaja osallistui kaikkiin yhtiön omistamien suomalaisten yhtiöiden yhtiökokouksiin. Muissa poh-

joismaissa käytettiin yhteistyökumppanin Nordic Investor Servicen, NISin palveluja. NIS antaa lausuntonsa ja suosituksensa yhtiökokouksissa käsiteltävistä asioista, mutta päätöskohtien analysointi ja lopulliset päätökset äänestyskäyttäytymisestä tehdään Eläke-Tapiolassa.

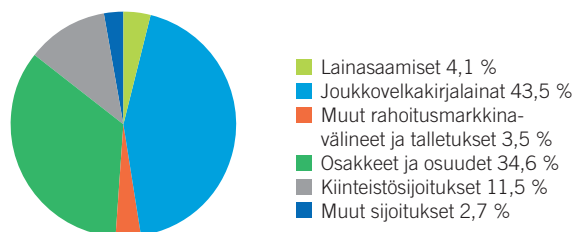
Eläke-Tapiola äänesti hallituksen esityksen mukaisesti kaikissa yhtiökokouksissa Suomessa. Muissa pohjoismaissa Eläke-Tapiola äänesti hallituksen esityksen vastaisesti viidessä kohdassa. Suomessa Eläke-Tapiola ei äänestänyt yhtiöiden hallitusten ehdotuksia vastaan kohtuullisista yliopistolahjoituksista kuten NIS suositteli. Keskustelujen jälkeen myös NIS ymmärsi yhteiskunnassa ja yliopistomaailmassa tapahtuneen uuden tilanteen ja on muuttanut linjansa.

Eläke-Tapiola tekee suurimman osan sijoituksistaan itse.

Sijoitustoiminnan kokonaistuotto



Sijoitusten allokaatio riskin mukaan 31.12.2010



Tulevaisuuteen katsovaa vastuullisuutta

Vastuullisuus on kiinteä osa Eläke-Tapiolan toimintaa, myös sijoitustoiminnassa, ja jatkuvan kehittämisen kohde. Oma sijoitustoimintaamme ovat jo vuosia ohjanneet yhteisesti sovitut periaatteet, joita sovelletaan eri omaisuusluokissa. Jatkuva dialogi ja tapaamiset yritysten johdon kanssa, aktiivinen omistajuus ja sijoituskohteiden syvällinen tuntemus vähentävät negatiivisia yllätyksiä ja antavat käsityksen siitä, millaisista tekijöistä muodostuu hyvä, vastuullisesti toimiva yritys ja siten myös hyvä sijoituskohde.

Tulevaisuuteen katsovaa vastuullisuutta olemme arvioineet muun

muassa analysoimalla yritysten toimintaa ilmastonmuutoksen näkökulmasta. Laajan analyysin tuloksena olemme tunnistaneet salkustamme ne yritykset, jotka omia toimintojaan kehittämällä esimerkiksi hidastavat ilmastonmuutoksen etenemistä, kehittävät uusia, korvaavia toimintamalleja tai pienentävät ilmasto- ja ympäristökuormaansa. Uskomme, että tällaisten yritysten joukosta löytyvät myös tulevaisuuden menestyjät – ja tuottavat sijoituskohteet.

Olemme huomanneet, että kuluvana vuonna tapaamamme yritysjohdajat ovat aikaisempaa valveteuneimpia vastuullisuusasioista ja että monella yhtiöllä



Hanna Hiidenpalo
Sijoitusjohtaja
Eläke-Tapiola

on näihin liittyvät parannustavoitteet selvillä. He myös raportoivat niistä vuosikertomuksissaan tai erillisessä vastuullisuusraportissaan. Tämän vuoksi uskomme, että osaltaan myös meidän aktiivisuutemme alkaa todella kantamaan hedelmää.

Tapiola Varainhoidolla vastuullisuus osana yritysanalyysia

Tapiola Varainhoito Oy:n vastuullisen sijoittamisen toimintatapa perustuu positiiviseen arvottamiseen. Yhtiön vastuullisen sijoittamisen toimintamallissa ei suljeta etukäteen pois mitään toimialoja – kaikki yritystoiminta jättää jälkiä yhteiskuntaan ja ympäristöön.

Vastuullisuusanalyysi on osa Tapiola Varainhoidon sijoitusprosessia. Perinte-

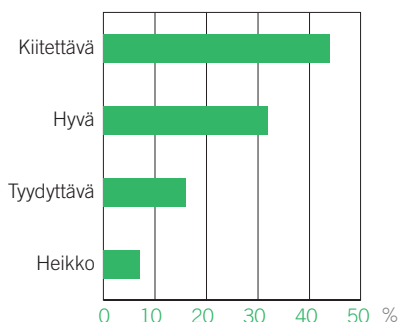
seen taloudelliseen analyysiin lisätään analyysi ympäristö-, yhteiskunnallisten ja hallinnollisten tekijöiden vaikutuksista (ESG). Vastuullisuusnäkökulmat otetaan huomioon kaikissa omaisuusluokissa, niiden erityispiirteiden mukaisesti.

Vastuullisuus on integroitu yhtiön omaan yritysanalyysiin, jonka pohjalta Tapiola Varainhoito on laatinut vastuulli-

suusluokittelun kaikille suorille sijoituksilleen. Yritysanalyysiin kuuluu olennaisena osana tapaamiset sijoitettavien yritysten yritysjohtajien kanssa.

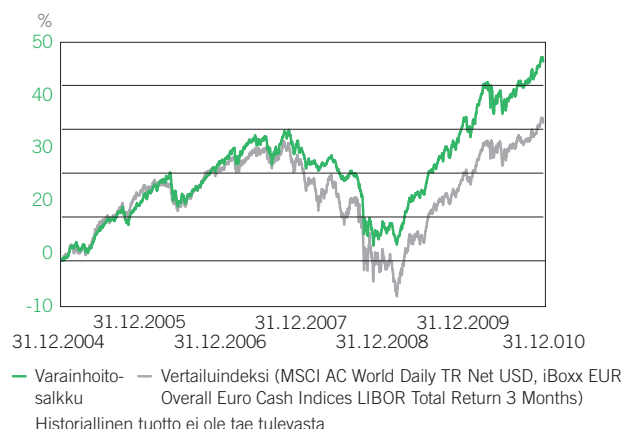
Tapiola Varainhoito on soveltanut sijoitusprosesseissaan omia vastuullisen sijoittamisen periaatteitaan jo vuodesta 2007. YK:n periaatteet vahvistavat Tapiola Varainhoidon omia vastuullisuusohjeita.

Osakesijoitusten vastuullisuusjakauma 31.12.2011



Kiitettävä = Yhtiö on edelläkävijä vastuullisuusasioissa. Vastuullisuus on mukana kaikessa toiminnassa.
Hyvä = Yhtiö täyttää vastuullisuusvaatimukset, on sitoutunut ja kehittää vastuullisuuttaan.
Tyydyttävä = Vastuullisuus on osa yhtiön toimintaa mutta panostukset ovat rajallisia esimerkiksi yhtiön koosta johtuen.
Heikko = Yhtiö ei vielä huomioi vastuullisuutta toiminnassaan.

Mallisalkun tuottokäyrä



Kiinteistö-Tapiolassa vastuullisuus mukana arvoketjun eri vaiheissa

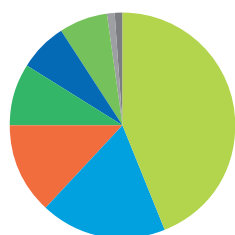
Kiinteistö-Tapiola allekirjoitti tammi-kuussa 2010 YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet ja otti samalla käyttöönsä myös omat vastuullisuusperiaatteet. Vastuullisen sijoittamisen periaatteiden noudattaminen vahvistaa kiinteistösijoitusprosessin toimivuutta ja luo edellytykset jatkuvaan kehittymiseen. Vastuullinen kiinteistösijoittaminen otetaan huomioon Kiinteistö-Tapiolan

arvoketjun jokaisessa vaiheessa aina sijoittajalta kohteen käyttäjään.

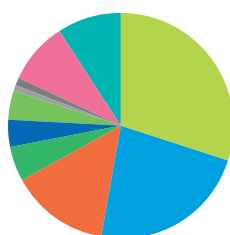
Täytämme taloudellisen vastuumme huolehtimalla asiakkaiden kiinteistösijoitusvaroista yhdessä sopimiemme tuottotavoitteiden mukaisesti pitkäjänteisesti. Investointien taloudellisuus varmistetaan investointiselvitysvaiheessa ottamalla huomioon kaikki ennakoitavissa olevat tekijät.

Aktiivisella yhteydenpidolla vuokralaisiemme, sijoittajiemme ja kumppaneiden kanssa vahvistamme ymmärrystämme eri liiketoiminta-alueista. Näin tuotamme paremmin lisäarvoa asiakkaidemme liiketoimintaan sijoituksilla, tiloilla ja tilapalveluilla. Olemme aktiivisesti mukana Green Lease -kehittämissä hankkeissa, jonka tarkoituksena on kehittää sopimuskäytäntöjä toimialalla asiakassuuntatuneemmiksi ja ympäristöystävällisemmiksi.

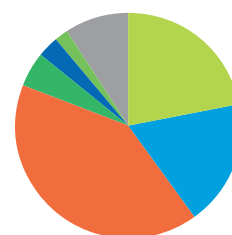
Kiinteistökannan jakauma kiinteistötyypeittäin 31.12.2010



Kiinteistökannan jakauma alueittain 31.12.2010



Kiinteistökannan jakauma asiakkaittain 31.12.2010



Tapiola-ryhmän yhtiöiden vakavaraisuus vahvistui

Tapiola-ryhmän yhtiöiden vakavaraisuus on alansa huipputasoa ja parani myös vuonna 2010 edelliseen vuoteen verrattuna. Tapiola-ryhmä haluaa olla mukana luomassa vakautta suomalaiseen finanssimarkkinaan.

Vahinko-Tapiolan vastuunkantokyky eli vakavaraisuuspääoma suhteessa vakuutusmaksutuottoihin nousi 206,7 prosenttiin. Henki-Tapiolan vakavaraisuusaste nousi 18,1 prosenttiin ja Eläke-Tapiolan vakavaraisuusaste 29,6 prosenttiin. Eläke-Tapiolan toimintapääoman suhde vakavaraisuusrajaan oli 3,0-kertainen.

Vakuutusmaksutulot kasvoivat

Vahinko-Tapiolan vakuutusmaksutulo kasvoi 2,5 prosenttia 691,9 miljoonaan euroon, ja Henki-Tapiolan maksutulo kasvoi 9,9 prosenttia 256,1 miljoonaan euroon.

Tapiola Pankki-konsernin lainat ja muut saamiset kasvoivat 169,4 miljoonalla eurolla 1 381,9 miljoonaan euroon, ja varainhankinta asiakkailta 201,2 miljoonalla eurolla 1 434,7 miljoonaan euroon. Tapiola Varainhoidon hallinnoimien sijoitusrahastojen rahastopääomat kasvoivat 13,6 prosenttia 1 810,4 miljoonaan euroon.

Pankkikonsernin asiakasmäärä kasvoi noin 27 000 asiakkaalla 218 400 asiakkaaseen. Kiinteistö-Tapiolan liikevaihto kasvoi 8,8 miljoonaan euroon.

Eläke-Tapiolan vakuutusmaksutulo nousi 2,7 prosenttia 1 425,7 miljoonaan

euroon. Sijoitustoiminnan tuotto prosentti käyvin arvoon oli 10,8 prosenttia ja sijoitustoiminnan tulos käyvin arvoon 525,0 miljoonaa euroa.

Vahinkoja sattui aempaan enemmän

Vahinko-Tapiolan liikevoitto laski 7,2 miljoonaan euroon ja kokonaistulos 51,6 miljoonaan euroon. Myrskyvahingot, useat suurvahingot sekä korvausvastuiden täydentäminen liikenne- ja tapaturmavakuutuksessa olivat suurin syy liikevoiton ja tuloksen pienenemiseen.

Henki-Tapiolan liikevoitto oli 4,1 miljoonaa euroa ja kokonaistulos 28,5 miljoonaa euroa. Henkivakuutuksen korkotäydennykset ja sairauskuluvakuutuskannan tuleviin tappioihin varautuminen heikensivät yhtiön liikevoittoa ja tulosta.

Eläke-Tapiolan kokonaistulos säilyi lähes vuoden 2009 tasolla ja oli 575,4 miljoonaa euroa. Vakuutusliike oli 38,6 miljoonaa euroa voitollinen.

Näkymät vuodelle 2011

Vuoden 2010 tilinpäätöksessä varauduttiin ihmisen eliniän pitenemiseen ja matalana jatkuvaan korkotasoon vahvistamalla vahinko- ja henkivakuutustoiminnan tasetta.

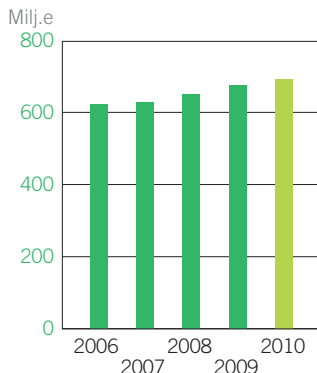
Maailmantalouden epävakaus tulee jatkumaan vielä pitkään, joten taloudellisten riskien hallinnan merkitys korostuu Tapiola-ryhmän toiminnassa.

Suurten pankkien hallitsemilla finanssimarkkinoillamme kilpailu asiakkaista jatkuu kovana. Tapiola-ryhmä jatkaa työtään finanssipalveluiden asiakaslähtöisyyden ja finanssimarkkinoiden vakauden edistämiseksi.

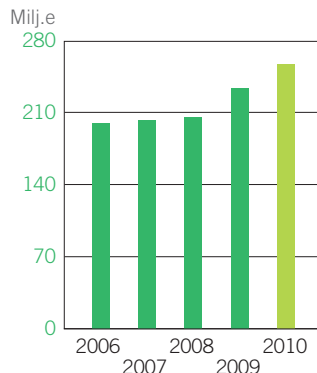
Vakuutus- ja rahoitusryhmittymän vakavaraisuus on

3,0
kertainen
minimimääräänsä
nähdessä.

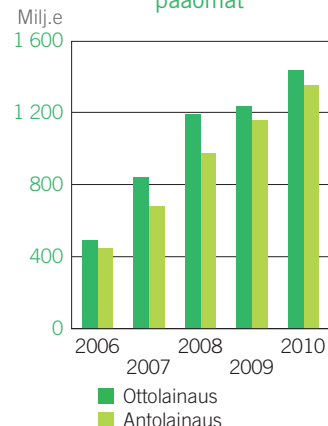
Vahinkovakuutuksen maksutulo



Henkivakuutuksen maksutulo



Tapiola Pankin otto- ja antolainauspääomat



Taloudelliset tunnusluvut

Tapiola-ryhmän yhtiöiden liikevaihto (milj. e)

	2010	2009	2008
Vahinko-Tapiola	803,8	806,3	682,6
Henki-Tapiola	459,6	462,1	190,7
Tapiola Pankki Oy	55,5	55,8	73,4
Tapiola Varainhoito Oy	15,9	12,0	10,2
Kiinteistö-Tapiola Oy	8,8	7,5	6,7
Tieto-Tapiola Oy	84,0	80,7	76,5

Tapiola-ryhmän yhtiöiden vakuutusmaksutulo (milj. e)

	2010	2009	2008
Vahinko-Tapiola	691,9	675,1	648,9
Henki-Tapiola	256,1	233,1	205,0

Tapiola-ryhmän sijoitustoiminnan tuotto käyvin arvoin, %

	2010	2009	2008
Vahinko-Tapiola	5,4	7,2	-4,6
Henki-Tapiola	4,9	7,0	-1,1

Tapiola-ryhmän yhtiöiden liikevoitot (milj. e)

	2010	2009	2008
Vahinko-Tapiola	7,2	83,0	-52,8
Henki-Tapiola	4,1	66,8	9,1
Tapiola Pankki Oy	1,8	1,7	1,6
Tapiola Varainhoito Oy	3,1	0,5	-0,2
Kiinteistö-Tapiola Oy	0,6	0,7	0,5
Tieto-Tapiola Oy	1,6	1,3	1,3

Tapiola-ryhmän yhtiöiden vakavaraisuus

	Tunnusluku	2010	2009	2008
Vahinko-Tapiola	vastuunkantokyky, %	206,7	203,6	189,2
Henki-Tapiola	vakavaraisuuspääoma, % vastuuelasta	18,1	17,3	16,6
Tapiola Pankki Oy	vakavaraisuussuhde (Basel II), %	13,7	16,3	18,7
Tapiola Varainhoito Oy	vakavaraisuus (Basel II), %	25,9	37,6	52,7
Kiinteistö-Tapiola Oy	omavaraisuusaste, %	67,6	42,5	27,8
Tieto-Tapiola Oy	omavaraisuusaste, %	6,9	6,4	6,2

Eläke-Tapiolan avainluvut

	2010	2009	2008
Liikevaihto, milj. e	1 839,5	1 891,3	1 278,5
Vakuutusmaksutulo, milj. e	1 425,7	1 388,0	1 403,0
Sijoitustoiminnan tuotto-% käyvin arvoin	10,8	13,5	-8,3
Kokonaistulos, milj. e	575,4	583,1	-612,2
Hoitokustannussuhde, %	81,6	84,2	81,8
Toimintapääoma, % vastuuelasta	29,6	23,7	16,2
Toimintapääoma suhteessa vakavaraisuusrajaan	3,0	3,0	2,9

Vahinko-Tapiola

Poikkeukselliset sääolot ja muutamat suurvahingot kasvattivat Vahinko-Tapiolan korvausmenoja ja heikensivät tulosta. Vahinko-Tapiolan maksutulon kasvun ennakoidaan ylittävän alan kasvun.

Vahinkovakuutuksen maksutulo, milj.e

2010	691,9 ↑
2009	675,1
2008	648,9

Sijoitustoiminnan netto-tuotto käyvin arvoin, milj.e

2010	5,4 ↓
2009	7,2
2008	4,6

Asiakasedut, milj.e

2010	73,4 ↑
2009	72,5
2008	71,3

Vakavaraisuus, vastuunkantokyky, %

2010	206,7 ↑
2009	203,6
2008	189,2

Vahinko-Tapiolan liikevoitto oli 7,2 miljoonaa euroa. Arvostuserojen muutos kasvatti kokonaistulosta 44,4 miljoonalla 51,6 miljoonaan euroon. Lisääntyneet vahingot sekä korvausvastuiden täydentäminen liikenne- ja tapaturmavakuutuksessa vaikuttivat yhtiön tulokseen.

Vahinkovakuutuksen maksutulo nousi 691,9 miljoonaan euroon. Sijoitustoimin-

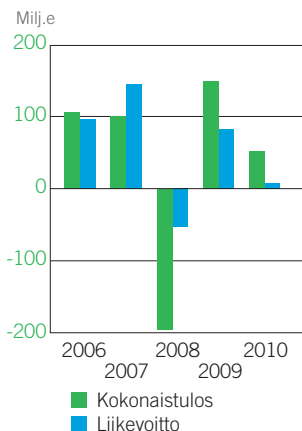
nan tuotto prosentti sitoutuneelle pääomalle käyvin arvoin oli 5,4 prosenttia. Vakavaraisuus oli erinomaisella tasolla. Vastuunkantokyky eli vakavaraisuuspääoma suhteessa vakuutusmaksutuottoihin oli 206,7 prosenttia.

Vahinko-Tapiolalla oli katsausvuoden lopussa 779 300 yksityisasiakasta ja 27 200 yritysasiakasta.

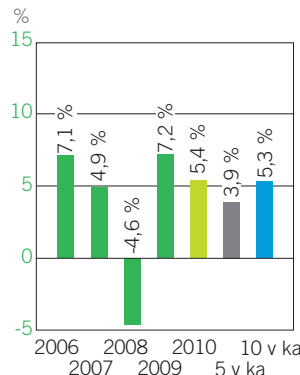
Näkymät vuodelle 2011

Epävarmassa tilanteessa haasteena on edelleen vakuutustoiminnan kannattavuuden parantaminen. Riskisuhteen heikentyminen vuonna 2010 johtui pääosin satunnaisista ja kertaluonteisista tekijöistä. Tästä huolimatta kannattavuuden parantamistoimenpiteet kohdistuvat sekä riskisuhteen että toimintakulusuhteen alentamiseen.

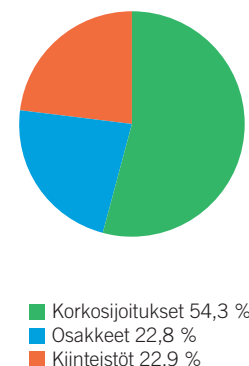
Liikevoitto ja kokonaistulos



Sijoitustoiminnan kokonaistuotto



Sijoitusten allokaatio 31.12.2010



Maksutulo kasvoi ja korvauspalvelua kiiteltiin

Vuosi 2010 oli Vahinko-Tapiolalle haasteellinen. Poikkeukselliset sääolot kuten myrskyt, runsas lumentulo, kireät pakkaset sekä tuhkapiivi ja muutamat suurvahingot aiheuttivat vakuutuskorvausten kasvua ja heikensivät tulosta.

Positiivista oli alaa korkeampi vakuutusmaksutulon kasvu. Saimme asiakkailtamme erittäin hyvää palautetta tehokkaasta korvauspalvelustamme hetkittäisistä korvaussumista huolimatta.

Vahinko-Tapiola sai jälleen kerran erinomaisen luokitusarvosanan vakuutusyhtiöiden arviointiin erikoistuneelta luokituslaitoksesta, A.M. Best Co:lta. Vahinko-Tapiolan saamaan luokitukseen vaikuttivat erityisesti yhtiön korkea vakavaraisuus ja vahva riskienkantokyky.

Hintakilpailu alalla kasvanee edelleen 2011 ja tämä luo paineita vakuutusyhtiöille kustannustehokkuuden parantamiseen.



Juha-Pekka Halmeenmäki
Toimitusjohtaja
Vahinko-Tapiola

Henki-Tapiola

Henki-Tapiola kasvatti maksutuloaan lähes 10 prosentilla. Myös vakavaraisuusaste eli vakavaraisuuspääoma suhteessa vastuovelkaan nousi 18,1 prosenttiin.

Henkivakuutuksen maksutulo, milj. e	Sijoitustoiminnan netto- tuotto käyvin arvo, %	Asiakasedut, milj. e	Vakavaraisuuspääoma % vastuovelasta
2010 256,1 ↑	2010 4,9 ↓	2010 8,4 ↓	2010 18,1 ↑
2009 233,1	2009 7,0	2009 9,8	2009 17,3
2008 205,0	2008 -1,1	2008 9,7	2008 16,6

Henki-Tapiola kasvatti maksutuloaan 9,9 prosenttia. Nousuun vaikuttivat erityisesti säästöhenkivakuutusten, riski- ja ryhmäläkevakuutusten kehitys. Yhtiön liikevoitto oli 4,1 miljoonaa euroa. Liikevoittoa rasittivat 20,0 miljoonalla eurolla henkivakuutuksen korkotäydennykset ja sairauskuluvakuutuksen tuleviin tappioihin varautuminen. Kokonaistulos

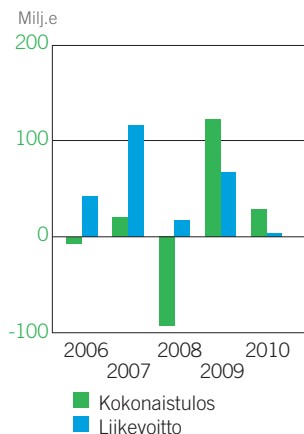
oli 28,5 miljoonaa euroa. Arvostuserojen muutos paransi kokonaistulosta 24,4 miljoonalla eurolla. Sijoitustoiminnan tuotto prosentti sitoutuneelle pääomalle käyvin arvo oli 4,9 prosenttia vuoden lopussa.

Henkilö-Tapiolalla oli vuoden lopussa asiakkainaan 238 400 yksityisasiakasta-loutta ja lähes 5 400 yritysasiakasta.

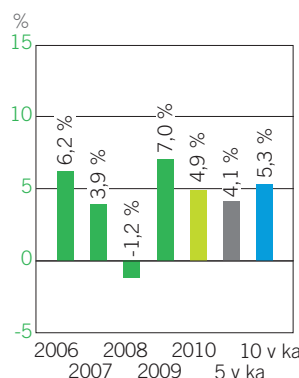
Näkymät vuodelle 2011

Haastavasta talousympäristöstä huolimatta vakavaraisuus on säilynyt hyvällä tasolla. Solvenssi II:n vaatimusten täyttäminen edellyttää merkittäviä panostuksia vakavaraisuuden hallinnan ja riskienhallinnan kehittämisessä.

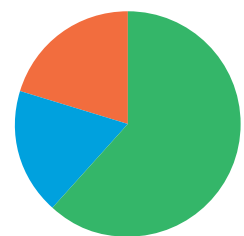
Liikevoitto
ja kokonaistulos



Sijoitustoiminnan
kokonaistuotto



Sijoitusten
allokatio 31.12.2010



Korkosijoitukset 61,9 %
Osakkeet 18,0 %
Kiinteistöt 20,1 %

Maksutulo kasvoi keskeisillä liiketoiminta-alueilla

Henki-Tapiola kasvatti katsausvuonna maksutuloaan. Erityisesti riski- ja ryhmäläkevakuutuksen uusmyynnissä tehtiin erinomainen tulos, joka perustuu asiakastarvelähtöiseen tuotteiden ja palveluiden tarjoamaan.

Yksilöllisessä eläkevakuutuksessa kehityksemme oli haastavasta markkina-tilanteesta huolimatta alaa parempi.

Vapaaehtoisen eläkesäästämisen tuotevalikoimaa laajennettiin huhtikuussa 2010 PS-sopimuksilla. Toistaiseksi valikoiman laajennus ei ole kasvattanut eläkesäästämisen suosiota.

Raportointivuoden aikana panostimme paljon tuotteiden ja palveluprosessien kehittämiseen. Tästä yhtenä esimerkkinä on Tapiolan ja Diacorin käyttöönotto edistyskellinen sähköisen laskutuksen palvelu, joka otettiin käyttöön Työntekijän Hoitoturva -vakuutuksen laskutuksessa.

Vuonna 2011 jatkamme systemaattista työtämme asiakkaidemme talouden ja terveyden turvan rakentamisessa sekä säästöhenkivakuutus- että riski- ja ryhmäläkevakuutuspalveluilla. Panostamme erityisesti



Minna Kohmo
Toimitusjohtaja
Henki-Tapiola

ensiluokkaiseen asiakaslähtöiseen palveluun ja liiketoimintaosaamiseen sekä kannattavaan volyymin kasvuun.

Tapiola Pankki -konserni

Alhainen korkotaso ja kiristynyt kilpailu tekivät vuodesta 2010 haasteellisen Tapiola Pankki -konsernille. Yleinen marginaalitason lasku lainoissa ja kilpailu määräaikaistilien hinnoittelussa etenivät haastelliselle tasolle toimialan pitkäaikaisen kannattavuuden kannalta. Asiakaskasmäärä kasvoi 27 000:lla.

Liikevoitto, milj. e

2010 **4,0** ↑
2009 2,1

Asiakasedut, milj.e

2010 **11,0** ↑
2009 10,0

Vakavaraisuussuhde, %

2010 **12,1** ↓
2009 13,4

Tapiola Pankki -konserniin kuuluvat Tapiola Pankki Oy ja Tapiola Varainhoito Oy. Konsernin liikevoitto nousi 4,0 miljoonaan euroon. Konsernin lainat ja muut saamiset nousivat 1 381,9 miljoonaan euroon, missä oli kasvua 169,4 miljoonaa euroa. Konsernin talletukset nousivat 1 434,7 miljoonaan euroon,

missä oli kasvua 201,2 miljoonaa euroa. Taseen, 224,4 miljoonaa euroa, kasvuun vaikuttivat liiketoimintojen laajentuminen treasury-toiminnassa, Private-varainhoidossa ja yrityspalveluissa.

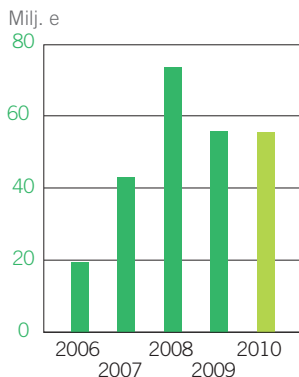
Tapiola Pankki siirtyi konsernitilinpäätöksessä IFRS-laskentaan laajentaakseen varainhankintakeinojaan. Pankkiin perus-

tettu treasury-toiminto huolehtii pankin rahoitustaseen riittävydestä.

Näkymät vuodelle 2011

Markkinakorkojen alaisuus rajoittaa tuloksen kehittymistä lähitulevaisuudessa. Pankkikonsernin tulosenuste vuodelle 2011 on voitollinen.

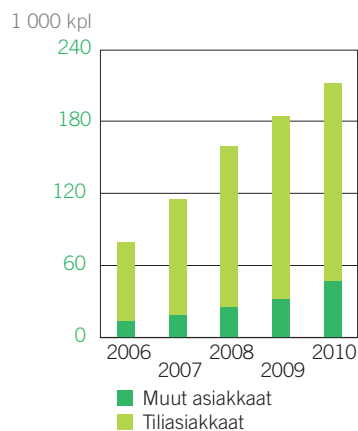
Tapiola Pankin liikevaihto



Tapiola Pankin otto- ja antolainaus-pääomat



Tapiola Pankin asiakkaiden määrän kehittyminen



Pankin kasvu oli haasteellisessa markkinassa varsin hyvä

Tapiola Pankki ei lähtenyt kilpailemaan asiakkaista talletustarjouksin, ja näin ollen emme päässeet vuonna 2010 talletusten kasvutavoitteisiimme. Alhainen korkotaso lisäsi ennen aikaisen lainan takaisinmaksujen määrää, mikä vaikutti myös luottokantatavoitteidemme saavuttamiseen.

Pankin asiakaskasvu on ollut haasteellisesta markkinatilanteesta huolimatta varsin hyvä. Reilu koronmaksu päiväsalidon mukaan palkkatilille

kasvatti palkkatiliasiakkaiden määrää odotettua enemmän.

Ilahduttavaa on myös se, että Tapiola Pankin on kiinnostavuus on noussut korkealle tasolle pankin vaihtosevien keskuudessa. Nykyiset asiakkaamme ovat antaneet palveluistamme erittäin hyvät arvosanat ja lähes 80 prosenttia asiakkaistamme on suositellut pankkiamme muille. Myös julkinen kuvamme vastuullisena toimijana on kehittynyt positiivisesti.



Harri Lauslahti
Toimitusjohtaja
Tapiola Pankki

Tapiola Varainhoito Oy

Tapiola Varainhoidon kasvu jatkui kaikissa asiakassegmenteissä ja tulos kehittyi vuonna 2010 suunniteltua paremmin. Vastuullisen sijoittamisen periaatteet sisällytettiin osaksi sijoitusprosesseja.

Liikevaihto, milj. e		Liikevoitto, milj. e		Vakavaraisuussuhde, %	
2010	15,9 ↑	2010	3,1 ↑	2010	25,9 ↓
2009	12,0	2009	0,5	2009	37,6
2008	10,5	2008	-0,2	2008	52,7

Tapiola Pankki -konserniin kuuluvan Tapiola Varainhoidon hallinnoimien sijoitusrahastojen rahastopääomat kasvoivat vuoden 2010 aikana 13,6 prosenttia 1 810,4 miljoonaan euroon. Yhtiön liikevaihto kasvoi 32,5 prosenttia 15,9 miljoonaan euroon. Sijoitusrahastotoiminnan tuotot olivat 9,1 miljoonaa euroa, missä oli

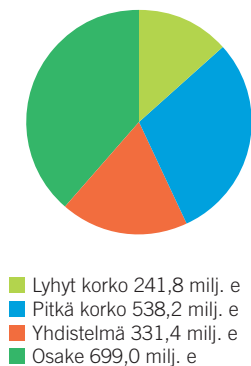
kasvua edelliseen vuoteen verrattuna 45,1 prosenttia. Omaisuudenhoitopalvelujen tuotot olivat 6,6 miljoonaa euroa, missä oli kasvua edelliseen vuoteen verrattuna 18,9 prosenttia.

Yhtiön vakavaraisuus on hyvä. Vuoden 2010 lopussa Basel II -vakavaraisuussuhde oli 3,2-kertainen suhteessa minimimäärään.

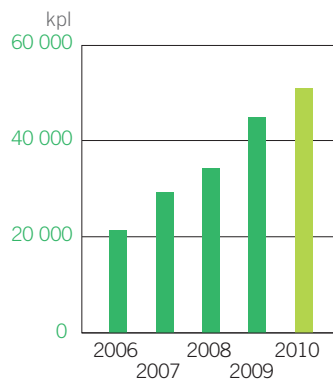
Näkymät vuodelle 2011

Vuoden alussa Tapiola toi markkinoille uuden osakerahaston, Tapiola Osingon, joka sijoittaa maailmanlaajuisesti osakemarkkinoille. Vuoden 2011 aikana kehitämme uusia tuotteita, jotka toimivat deflatorisessa, laskevien hintojen talousympäristössä.

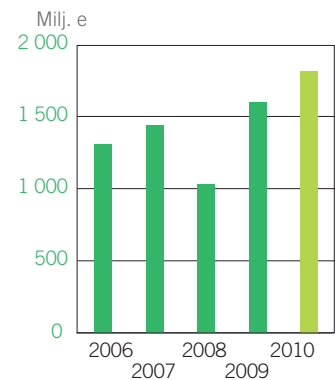
Rahastopääomien jakautuminen
31.12.2010



Osuuden omistajien
lukumäärä



Tapiola Varainhoidon
sijoitusrahastojen pääomat



Vastuullisuus entistä vahvemmin mukaan sijoitusprosesseihin

Omaan näkemyksemme perustuvat varainhoitokonseptimme saivat lukuisia uusia asiakkuuksia niin instituutioista kuin Private-varainhoitoasiakkaistakin. Tunnettuutemme instituutioasiakkaiden varainhoitajana kehittyi vuoden aikana suotuisasti. Positiivista on myös se, että saimme uusmerkintöjä lähes kaikkiin rahastoihimme.

Tapiola Varainhoito allekirjoitti raportointivuoden alussa YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet. Sijoitus-

prosessiemme hiominen periaatteiden mukaiseksi sekä sitoutuminen aktiivisen omistajuuden viestintään olivat mittava panostus.

Vastuullisen sijoittamisen periaatteet on nyt integroitu osaksi Tapiola Varainhoidon sijoitusprosesseja kaikissa omaisuusluokissa.

Vuonna 2011 vahvistamme edelleen sijoitusnäköksemme selkeämpää viestintään asiakkaillemme. Vastuullisuuslupauksemme mukaisesti kerromme sijoitus-



Tom Liljeström
Toimitusjohtaja
Tapiola Varainhoito

tusnäköksemme asiakkaillemme, teemme heidän etujensa mukaiset sijoitusratkaisut ja pidämme heihin yhteyttä sovitulla tavalla.

Eläke-Tapiola

Sijoitusvuosi 2010 oli Eläke-Tapiolalle menestyksekkäs. Eläke-Tapiola saavutti markkinaindeksejä korkeamman tuoton niin osake- kuin korkosijoituksissakin. Sijoitusten tuotto oli 10,8 prosenttia.

Sijoitustoiminnan netto-tuotto käyvin arvin, %		Toimintapääoma, suhteessa vakavaraisuusrajaan		Eläke-Tapiolan maksutulo, milj. e		Asiakashyvitykset, milj. e	
2010	10,8 ↓	2010	3,0 ↑	2010	1 425,7 ↑	2010	25,3 ↑
2009	13,5	2009	3,0	2009	1 388,0	2009	18,6
2008	-8,3	2008	2,9	2008	1 403,0	2008	12,7

Eläke-Tapiolan erinomaiset sijoitus- ja hoito-kustannustulokset nostivat vakavaraisuus-asteen 29,6 prosenttiin. Toimintapääoman suhde vakavaraisuusrajaan oli 3,0-kertainen.

Yhtiön kokonaistulos oli 575,4 miljoonaa euroa. Vakuutusmaksutulo kasvoi 2,7 prosenttia 1 425,7 miljoonaan euroon. Asiakashyvityksiin siirrettiin 25,3 miljoonaa euroa eli 0,44 prosenttia TyEL-palkkasummasta.

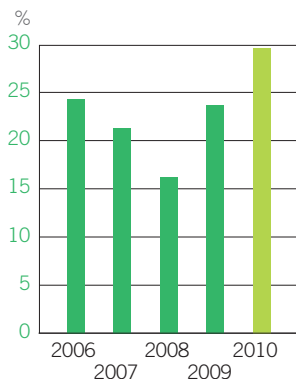
Eläke-Tapiolalla oli vuoden 2010 lopussa 94 036 TyEL-eläkettä ja 23 919 YEL-eläkettä saavaa eläkeläistä. TyEL-vakuutuksia yhtiöllä oli 25 940 kappaletta ja niissä oli vakuutettuna 217 997 henkilöä.

Vakuutusten hoitoon ja eläkepalveluihin liittyvien prosessien kehittäminen jatkui vahvana. Sähköisillä palveluilla nopeutettiin prosesseja sekä asiakkaan että vakuutusyhtiön näkökulmasta. Vuoden aikana verkkopalveluja käyttävien asiakkaiden määrä on lisääntynyt merkittävästi. Eläke-Tapiolan vakuutus- ja korvausprosessit ovat alan parhaimmista. Vuoden 2010 aikana vanhuus-, työttömyys- ja osa-aikaeläkepäätösten käsittelyajat olivat alan keskiarvoa nopeammat.

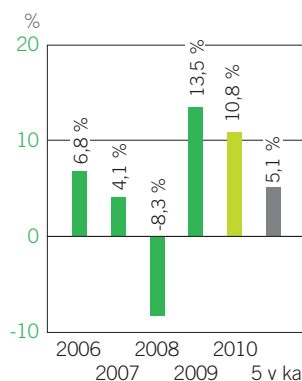
Näkymät vuodelle 2011

Eläke-Tapiolan toiminnan perustekijät ovat erinomaisessa kunnossa. Tämä luo hyvät mahdollisuudet entistä laajempien yritys-, yrittäjä-, vakuutettu- ja eläkeläisjoukkojen työeläketurvan hoitamiseen sekä suomalaisen työeläkejärjestelmän kehittämiseen. Eläke-Tapiolan vastuullinen ja läpinäkyvä toimintatapa on kestävä pohja suomalaisten työeläkeasioiden hoitoon.

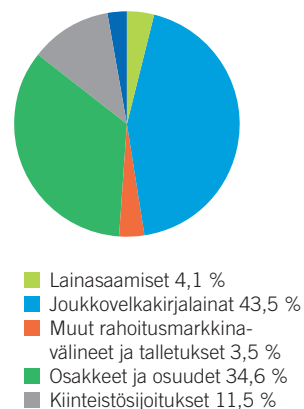
Toimintapääoma,
% vastuuvélasta



Sijoitustoiminnan
kokonaistuotto



Sijoitusten allokaatio
riskin mukaan
31.12.2010



Menestyksekkäs sijoitusvuosi vahvisti edelleen vakavaraisuutta

Menestys oli seurausta muun muassa johdonmukaisesta ja suunnitelmallisesta sijoitusprosessista sekä huolellisesta riskienhallinnasta. Erityisen merkillepantavaa tulokssamme oli onnistuminen korkosijoituksissa vuonna, jota leimasivat muutamien euromaiden ongelmat.

Saimme tunnustusta onnistuneesta sijoitustoiminnastamme myös puolueettomassa vertailussa. Eläke-Tapiola arvioitiin Suomen parhaaksi eläkesijoit-

tajaksi eurooppalaisille eläkesijoittajille suunnatussa kilpailussa, jossa yhtiö sai tunnustusta ainoana suomalaisena eläkesijoittajana.

Hyvä sijoitustoiminnan tuotto kasvatti myös yhtiön vakavaraisuutta entisestään. Asiakkaille tämä merkitsee entistä korkeampia asiakashyvityksiä.

Raportointivuoden aikana Eläke-Tapiola oli mukana perustamassa Suomeen vastuullisen sijoittamisen foorumia



Satu Huber
Toimitusjohtaja
Eläke-Tapiola

FINSIF ry:ä (Finland's Sustainable Investment Forum).

Kiinteistö-Tapiola Oy

Kiinteistö-Tapiolan toiminta kehittyi vuonna 2010 strategian mukaisesti kannattavasti kasvaen. Hyvä tulos ja vakaa kassavirta tukevat yhtiön kehittämistä.

Liikevoitto, milj. e		Kiinteistövarallisuuden markkina-arvo, milj. e		Omavaraisuusaste, %	
2010	0,6 ↓	2010	2 539,4 ↑	2010	67,6 ↑
2009	0,7	2009	2 309,1	2009	42,5
2008	0,5	2008	2 169,5	2008	27,8

Yhtiön liikevaihto kasvoi 17,1 prosenttia 8,8 miljoonaan euroon. Yhtiön liikevoitto oli 0,6 miljoonaa euroa. Omavaraisuusaste nousi 67,6 prosenttiin.

Kiinteistö-Tapiolan hallinnoiman kiinteistövarallisuuden markkina-arvo kasvoi 10,0 prosenttia 2 539,4 miljoonaan euroon.

Hyvä tulos ja vakaa tulokassavirta mahdollistavat yhtiön kehittämisen edelleen.

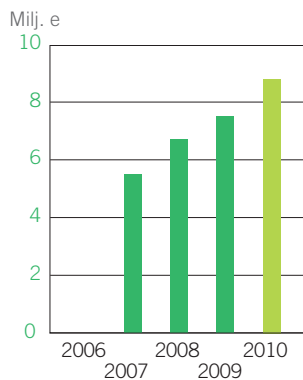
Vuoden 2010 aikana yhtiö toteutti asiakkailleen kiinteistöinvestointeja 228,7 miljoonan euron ja kiinteistömyyntejä 15,7 miljoonan euron arvosta.

kannattavuuden säilyä vähintään tyydyttävällä tasolla. Tapiola-ryhmän vakuutusyhtiöiden osuus Kiinteistö-Tapiolan liikevaihdosta pienenee strategiakaudella.

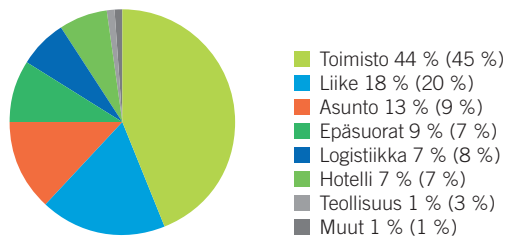
Näkymät vuodelle 2011

Kiinteistö-Tapiola kasvaa kannattavasti. Strategian mukaan liikevaihtomme pitäisi kasvaa noin 10 miljoonaan euroon ja

Liikevaihto



Kiinteistökannan jakauma kiinteistötyypeittäin 31.12.2010



Matkalla halutuimmaksi kiinteistösijoittamisen kumppaniksi

Kiinteistömarkkinoilla oli vuonna 2010 edelleen suhteellisen hiljaista taantumien jälkeisestä piristymisestä huolimatta. Kiinteistö-Tapiola teki vuoden aikana vain vähän kiinteistökauppaa. Yhtiön omistamien tilojen käyttöasteet onnistuttiin pitämään hyvällä tasolla vuokrauksilla ja kohteiden pitkäjänteisellä ylläpidolla.

Saimme hallinnoimallemme FMO-toimistokiinteistölle Espoossa LEED-ympäristösertifikaatin. Tämä on Kiinteistö-Tapiolan hallinnoiman

kiinteistökannan ensimmäinen LEED-sertifioitu kohde.

Kiinteistö-Tapiolan ja Corbel Oy:n välinen sopimus kiinteistöjen asiantuntijapalveluiden tuottamisesta Kiinteistö-Tapiolan hallinnoimaan toimitilakiinteistösalkkuun astui voimaan vuoden 2010 alusta. Strateginen toiminnan painopisteen muutos on tärkeä osa matkallamme halutuimmaksi kiinteistösijoittamisen kumppaniksi Suomessa.

Kiinteistö-Tapiola panostaa strategiakaudella hallinnoimiensa kiinteistöjen



Vesa Immonen
Toimitusjohtaja
Kiinteistö-Tapiola

elinkaaripäästöjen pienentämiseen. Myös henkilökunnan osaamista kehitetään edelleen niin, että voimme toimia entistä aktiivisempänä kumppanina ja siten tuottaa lisäarvoa asiakkaidemme liiketoimintaan tiloilla ja tilapalveluilla.

Tieto-Tapiola Oy

Vahinko-Tapiolan tytäryhtiö Tieto-Tapiola hoiti vuonna 2010 koko Tapiola-ryhmän ja Keskinäisen Vakuutusyhtiö Turvan IT-palvelut. Tieto-Tapiola edistää asiakkaidensa liiketoimintaa tarjoamalla ICT-kokonaispalveluja.

Omavaraisuusaste, %

2010	6,9	↑
2009	6,4	
2008	6,2	

Investoinnit, milj. e

2010	11,9	↑
2009	10,8	
2008	11,7	

Tieto-Tapiola hoiti myös pääosan Keskinäisen Eläkevakuutusyhtiö Eteran järjestelmien kehitys-, ylläpito- ja käyttö-palveluista.

Tieto-Tapiolan liikevaihto kasvoi 4,1 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Kokonaismyynti oli 84,0 miljoonaa euroa. Liiketulos kasvoi 22,1 prosenttia

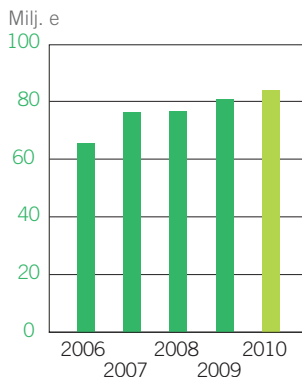
1,6 miljoonaan euroon. Kehittämisprojektien osuus kokonaispalveluista oli 37,5 prosenttia. Vuoden aikana oli käynnissä yhteensä 47 asiakasprojektia.

Asiakaspalvelun laatua ja asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan aktiivisesti. Vuonna 2010 asiakastyytyväisyyden keskiarvo oli 8,07.

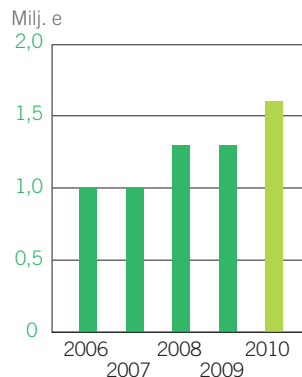
Näkymät vuodelle 2011

Liikevaihto kasvaa hyvin maltillisesti vuonna 2011. Keskuskonepalvelujen hankinta Tieto Finland Oy:ltä edellyttää toimintaprosessien uudistamista.

Liikevaihto



Liikevoitto



Tieto-Tapiola ulkoisti keskuskonepalvelut

Tieto-Tapiolan liiketoiminta kehittyi myönteisesti vuonna 2010. Yhtiö päätti luopua omasta keskuskonelaitteistosta ja hankkia palvelut ulkoistettuna. Palvelutoimittajaksi valittiin Tieto Finland Oy. Yhteistyö käynnistyy vuoden 2011 aikana.

Vuosi 2010 oli asiakasyhteistyön prosessien kehittämisvuosi. Prosesseja kehitettiin yhdessä asiakkaiden kanssa uudistamalla IT-hallintomallia. Vuoden merkittävimmät käyttöomaisuushankinnat liittyivät Tapiola-ryhmän

uuden pääkonttorin teknisen infrastruktuurin perustamiseen.

Vuonna 2011 on tavoitteena uudistaa työasema- ja tietoliikennepalveluihin liittyviä toimintaprosesseja hyödyntäen ulkoisia palvelutoimittajia. Lisäksi työasemaympäristössä toteutetaan laaja ohjelmistopäivitys ajanmukaiselle tasolle.



Juha Suutala
Toimitusjohtaja
Tieto-Tapiola

Hallinto ja johtaminen Tapiola-ryhmässä

Hallintorakenne

Tapiola-ryhmän hallintotapa perustuu keskinäisyyteen sekä rahoitus- ja vakuutusalaan koskevaan lainsäädäntöön, Finanssivalvonnan antamiin määräyksiin ja ohjeisiin sekä soveltuvin osin voimassa oleviin hyvää hallintotapaa koskeviin suosituksiin. Hyvän hallintotavan tavoitteena Tapiolassa on erityisesti omistajaohjauksen toimivuuden ja toiminnan läpinäkyvyyden varmistaminen.

Keskinäisen vakuutusyhtiön osakkaita ovat vakuutuksenottajat. Osakkuus syntyy vakuutuksen ottamisen myötä ilman lisäsijoitusta yhtiöön. Eläke-Tapiolassa yhtiön osakkaita ovat vakuutuksenottajien ohella myös TyEL-vakuutetut työntekijät. Osakkaina vakuutuksenottajilla on oikeus vaikuttaa yhtiön päätöksentekoon yhtiökokouksissa, joissa mm. valitaan vakuutusyhtiöiden hallintoneuvoston jäsenet, vahvistetaan tilinpäätös sekä päätetään vastuuvapaudesta hallintoelinten jäsenille ja toimitusjohtajalle.

Tapiola-ryhmän vakuutusyhtiöiden osakkaita ovat vakuutuksenottajien lisäksi takuuosuuden omistajat, joita ovat yhtiöryhmän toiset vakuutusyhtiöt. Tapiola-ryhmän osakeyhtiömuotoisten rahoitus- ja kiinteistöliiketoimintaa harjoittavien yhtiöiden kaikki osakkeet ovat ryhmän keskinäisten yhtiöiden omistuksessa.

Yhtiöryhmän organisaatorakenne

Tapiola on keskinäisten vakuutusyhtiöiden ja niiden omistamien yhtiöiden muodostama finanssiryhmä, jonka toiminnan tarkoituksena on tuottaa omistaja-asiaikailleen etuja ja palveluita. Palvelut tuotetaan yhteisesti Tapiola-ryhmän yhtiöissä, ja niiden tuottamisessa hyödynnetään yhtiöryhmän yhteisiä toimintoja.

Hallinto

Tapiola-ryhmän keskinäisyyden ja yhtiöiden omistuksen laajuuden vuoksi hallintoneuvostoilla on vakuutusyhtiöissä merkittävä päätösvalta ja laaja valvonta-tehtävä, mikä poikkeaa pörssilistatuista osakeyhtiöistä. Hallintoneuvostojen tehtävänä on muun muassa valvoa hallituksen ja toimitusjohtajan hoitamaa yhtiön hallintoa, valita hallituksen jäsenet sekä päättää asioista, jotka koskevat yhtiöiden toiminnan huomattavaa supistamista tai laajentamista tai organisaation olennaista muuttamista.

Vahinko-Tapiolassa ja Henki-Tapiolassa hallintoneuvostojen avustaa ja niiden kokouksissa käsiteltäviä asioita valmistelee yhtiöiden hallintoneuvostojen puheenjohtajista ja varapuheenjohtajista koostuva Tapiola-ryhmän hallintoneuvostojen yhteistyövaliokunta. Yhteistyövaliokunta toimii hallinnon

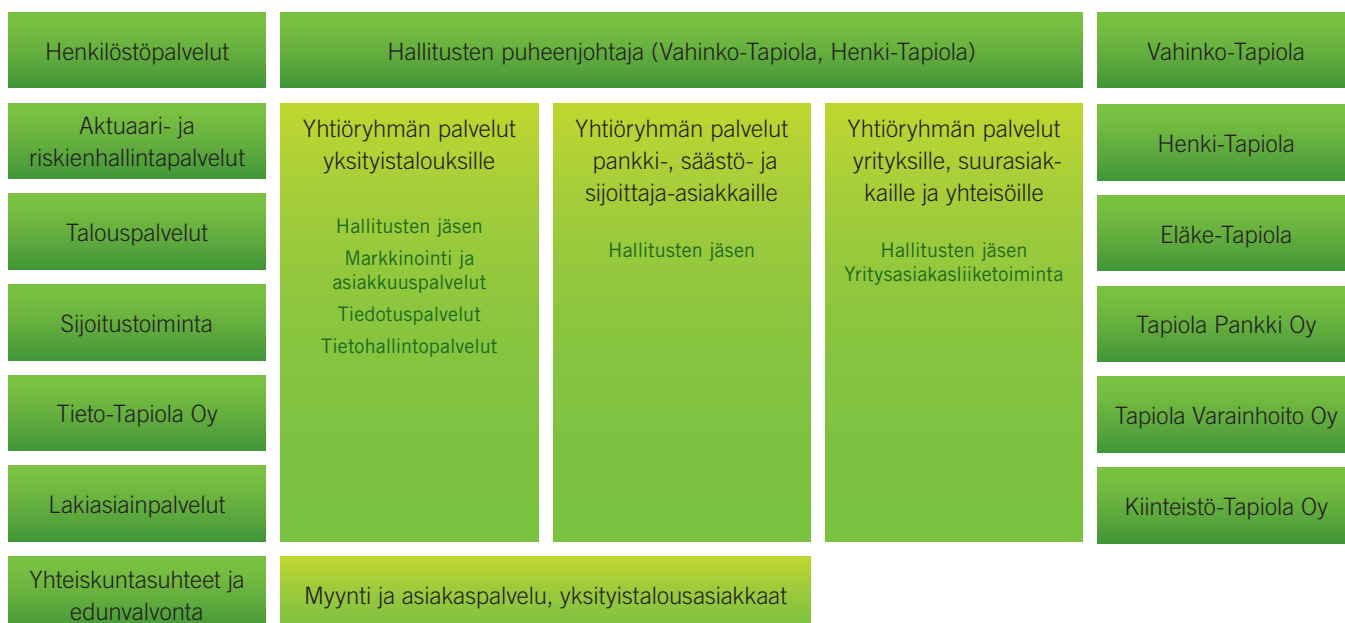
valvojan tehtävässään myös Tapiola-ryhmän pääjohtajan esimiehen roolissa.

Eläke-Tapiolassa on työeläkevakuutusyhtiölain mukainen, hallintoneuvoston valitsema vaalivaliokunta, jonka tehtävänä on valmistella yhtiökokoukselle ehdotus hallintoneuvoston jäsenten valitsemiseksi ja jäsenten palkkioiksi. Vaalivaliokunta valmistelee lisäksi hallintoneuvostolle ehdotuksen yhtiön hallituksen jäsenten valitsemiseksi ja jäsenten palkkioiksi.

Vahinko-Tapiolan ja Henki-Tapiolan hallitusten jäsenet ovat kaikki päätoimisia. Heillä on hallitustehtävänsä lisäksi vastuu etujen ja palvelujen tuottamisesta yksityistalouksille, yrityksille sekä pankki-, säästö- ja sijoittaja-asiaikailleen. Hallitusten puheenjohtajana toimii Tapiola-ryhmän pääjohtaja, joka puheenjohtajan tehtävien ohella vastaa yhtiöryhmän strategisten tavoitteiden saavuttamisesta. Erityisiä vastuualueita ovat kehittäminen, riskienhallinta, sidosryhmäsuhteet ja ryhmäsynergia.

Eläke-Tapiolan hallituksen jäsenistä puolet on työmarkkinajärjestöjen ja kolmannes asiakasyritysten ja sidosryhmien nimeämiä. Hallituksella on lakiin perustuvat valiokunnat tarkastusasioiden sekä nimitys- ja palkitsemisasioiden valmistelu varten.

Yhtiöryhmän organisaatorakenne



Tapiola Pankin ja Tapiola Varainhoidon hallituksessa on kummassakin yksi yhtiöryhmän ulkopuolinen jäsen. Kaksi Tapiola Varainhoidon hallituksen jäsenistä on yhtiön hallitsemien sijoitusrahastojen rahasto-osuuden omistajien kokouksessa valittuja osuudenomistajien edustajia. Vakuutusyhtiön hallituksen jäsenten ja toimitusjohtajan vaatimus- ja osaamistasosta on säädetty lailla ja Finanssivalvonnan ohjeilla. Finanssipalveluyhtiöitä koskevat vastaavanlaiset vaatimukset.

Tarkempia tietoja Tapiola-ryhmän yhtiöiden hallinnoinnista löytyy osoitteesta www.tapiola.fi > Tietoja Tapiolasta > Yhtiöt > Hallinnointi.

Ylimmän johdon palkat ja muut etuudet

Johdon palkat perustuvat finanssitoimialan vertailutiedon pohjalta tehtyyn vaativuusluokitteluun ja pisteytykseen. Johdon tulospalkkaus perustuu tulospalkkausjärjestelmään ja tuloskortin näkökulmiin. Vuodesta 2008 tulospalkkausperusteissa on ollut mukana vastuullisuuden toteutumista kuvaava elementti.

Pääjohtaja

Vuonna 2010 pääjohtaja *Asmo Kalpalan* palkat ja muut etuudet olivat yhteensä 1 495 533 euroa, josta tulospalkkaa 648 755 euroa.

Hallitusten jäsenten palkkiot

Hallituksen päätoimisten jäsenten palkkaedut sekä tulospalkat

Arto Jurttila

Vuosipalkat 476 370 euroa, josta tulospalkkaa 199 497 euroa.

Jari Saine

Vuosipalkat 549 764 euroa, josta tulospalkkaa 246 728 euroa.

Antti Calenius (Eläkkeelle 31.5.2010)

Vuosipalkat 172 320 euroa.

Jari Sundström (Hallituksen jäsen 1.6.2010 alkaen)

Vuosipalkat 176 263 euroa, josta tulospalkkaa 8 084 euroa.

Eläke-Tapiolan hallituksen jäsenten palkkiot

Hallituksen puheenjohtaja

Harri Miettinen 9 090 euroa

Hallituksen jäsenet

Ann Selin 6 850 euroa

Aarne Hallama 2 000 euroa

Harri Hietala 3 700 euroa

Eeva-Liisa Inkeroinen 8 000 euroa

Kaija Kallinen 5 550 euroa

Jari Karlson 4 000 euroa

Timo Lindholm 2 400 euroa

Arto Okkonen 5 500 euroa

Heli Puura 8 700 euroa

Penna Urrila 2 400 euroa

Jorma Tilander 4 450 euroa

Hallitusten jäsenten vuosipalkat olivat yhteensä 3 068 580 euroa, josta tulospalkat yhteensä 1 102 974 euroa.

Toimitusjohtajien palkkaedut ja tulospalkkiot

Juha-Pekka Halmeenmäki, Vahinko-Tapiola

Vuosipalkat 316 660 euroa,

josta tulospalkkaa 113 039 euroa

Satu Huber, Eläke-Tapiola

Vuosipalkat 327 474 euroa,

josta tulospalkkaa 75 359 euroa

Vesa Immonen, Kiinteistö-Tapiola Oy

Vuosipalkat 128 771 euroa,

josta tulospalkkaa 10 455 euroa

Minna Kohmo, Henki-Tapiola

Vuosipalkat 257 124 euroa,

josta tulospalkkaa 60 196 euroa

Harri Lauslahti, Tapiola Pankki Oy

Vuosipalkat 265 565 euroa,

josta tulospalkkaa 66 454 euroa

Tom Liljeström, Tapiola Varainhoito Oy

Vuosipalkat 198 091 euroa,

josta tulospalkkaa 43 785 euroa

Juha Suutala, Tieto-Tapiola Oy

Vuosipalkat 201 726 euroa,

josta tulospalkkaa 65 343 euroa

Toimitusjohtajien vuosipalkat olivat yhteensä 1 695 411 euroa, josta tulospalkat yhteensä 434 631 euroa. Summat eivät sisällä luontoisetuja.

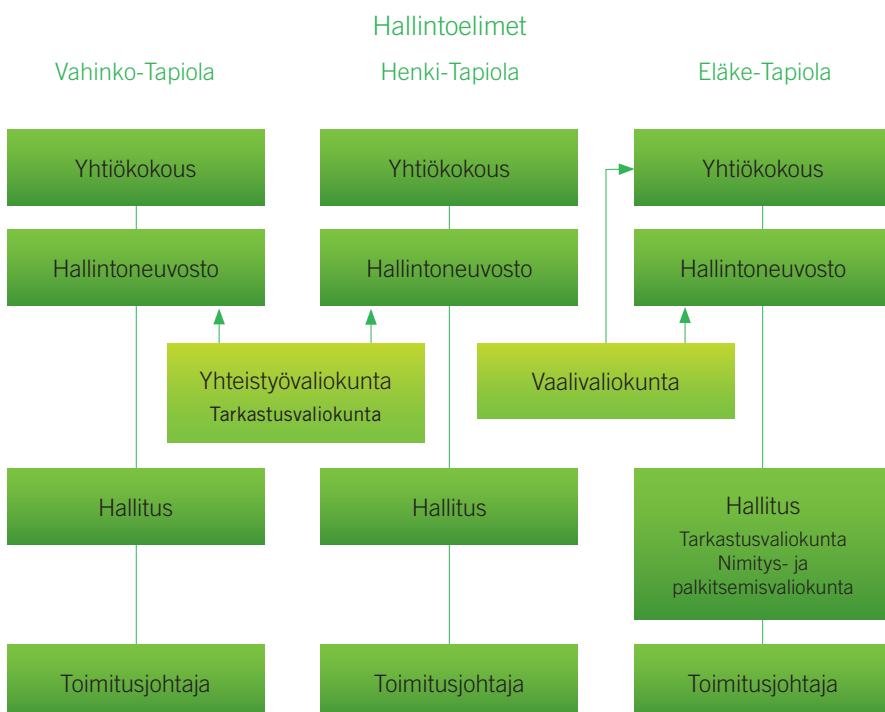
Ylimmän johdon eläkeiät

Hallitusten jäsenistä Jurttilan ja Sundströmin eläkeikä on nykyisen työeläkelain mukainen, Sainen eläkeikä on 60 vuotta. Asmo Kalpala jatkaa 63 ikävuoteen asti. Toimitusjohtajien eläkeikä on 63 vuotta. Tapiola on parantanut tapiolalaisten eläketurvaa lisäeläkkeellä, joka kartuttaa eläkettä vuosittain vähintään 0,2 prosenttia tietyin edellytyksin.

Kannustejärjestelmät ja henkilöstöedut

Tulospalkkiojärjestelmä on keskeinen osa Tapiolan palkitsemisjärjestelmiä, joiden tarkoituksena on tukea strategisten ja operatiivisten tavoitteiden saavuttamista henkilöstöä kannustamalla ja sitouttamalla. Tulospalkkiotavoitteet voivat olla joko tiimitai yksilökohtaisia. Tavoitteiden saavuttamisen taso todetaan tuloskeskustelussa.

Tulospalkkio on maksimissaan 7 prosenttia vuosipalkasta, mutta käytännössä toteumat ovat olleet keskimäärin 4 prosenttia. Myyntihenkilöstön palkkausjärjestelmissä on erilaisia tuloksista palkitsevia



osia, joiden osuus vaihtelee muutamasta prosentista noin puoleen kokonaispalkasta.

Henkilöstörahastoa kartuttava voittopalkkiojärjestelmä perustettiin Tapiola-ryhmään vuonna 1991. Se palkitsee pitkäaikaista sitoutumista Tapiolaan ja edistää hyvien tulostavoitteiden saavuttamista. Voittopalkkion määrä riippuu yhtiöryhmän kunkin vuoden tuloksesta ja on enimmillään 3 prosenttia henkilöstörahaston jäsenten yhteenlasketusta vuosipalkkasummasta. Voittopalkkion määräytymiskriteerit vahvistetaan vuosittain. Vuonna 2010 prosenttiluku oli 1,1 prosenttia, ja voittopalkkiota maksettiin rahaston jäsenille jaettavaksi yhteensä 1,6 miljoonaa euroa. Henkilöstörahastoon on sen olemassaoloaikana siirretty kaikkiaan noin 29,2 miljoonaa euroa.

Henkilöstöetuja ovat henkilöstörahaston lisäksi esimerkiksi vakuutusmaksujen erikoistariffointi, pankin etutili ja lainapalvelut, lisäeläkekertymä lakisääteisen työeläketurvan lisäksi sekä työterveyshuoltoa täydentävä Hoitoturva-vakuutus, joka kattaa mm. erikoislääkärikulut.

Henkilöstöjohtaminen

Henkilöstöhallinnon organisointi

Tapiola-ryhmän henkilöstöhallinto on jaettu kahteen osaan, keskitettyihin ja hajautettuihin yhtiö- ja yksikötason toimintoihin. Keskitetty eli yhtiöryhmätason henkilöstöpalveluorganisaatio vastaa linjauksista ja henkilöstöpolitiikasta, henkilöstöstrategian kehittämisestä, henkilöstöraportoinnista, työterveyshuollosta ja työsuhteasioista. Hajautetuissa toiminoissa henkilöstöpäälliköt vastaavat yhtiökohtaisesta palvelusta sekä muun muassa toimenkuviin ja osaamisen kehittämiseen liittyvistä asioista.

Henkilöstöasiain johtoryhmä avustaa hallituksia, yhtiöiden johtoryhmiä ja asiakaslokojohtoryhmiä henkilöstöasioiden käsittelyssä ja niitä koskevassa päätöksenteossa, sekä kehittää henkilöstöstrategiaa ja henkilöstöpolitiikkaa. Se on myös ensisijaisin työnantajanäkökulmaa soveltava päätöksentekoeelin henkilöstöasioissa.

Tapiolassa toimivat myös erilaiset osallistumistoimikunnat, työhyvinvoinnin ohjausryhmä, työsuojelutoimikunta ja moniarvoisuustyöryhmä.

Keskeisiä asioita ovat hyvät ja oikeudenmukaiset perusedut ja kannustimet.

Tärkeää on myös käytännön palautteen antaminen: hyvien ja erinomaisten suoritusten palkitseminen ja riittämättömiin suorituksiin puuttuminen. Tapiolassa painotetaan erityisesti lähijohtamista.

Tapiolan arvojen mukaista on, että työyhteisössä vallitsee osaamisen jakamista ja aloitteellisuutta sekä uudistumista edistävä johtamis- ja toimintakulttuuri.

Henkilöstön hallintoedustus ja osallistuminen

Tapiola-ryhmän hyvän taloudellisen menestyksen yhtenä edellytyksenä on ollut henkilöstön sitoutuminen työhönsä ja jatkuvaan laadun parantamiseen. Työnantajan ja työntekijöiden luottamuksellisten suhteiden varmistamiseksi Tapiolassa käydään aktiivista vuoropuhelua valittujen luottamusmiesten kanssa.

Tapiolan osallistumistoimikunta TAOS on koko yhtiöryhmän yhteistoimintaelin, joka käsittelee kaikki laajat henkilöstöön liittyvät asiat päämääränään sisäisen tiedonkulun edistäminen ja yhteisiin näkemyksiin pyrkiminen. Tieto-Tapiolalla on oma osallistumistoimikuntansa. Vakuutusyhtiöiden hallintoneuvostoissa on kussakin täysivaltainen henkilöstön edustaja. Myös tulosityksiköiden ja alueiden johtoryhmissä sekä tärkeimmissä työryhmissä on mukana henkilöstön edustajia.

Tapiola-ryhmän yhtiöt ovat työnantaja-yhdistysten jäseninä sitoutuneet sekä vakuutus- että rahoitusalan työehtosopimuksiin, joiden allekirjoitusosapuolia ovat Vakuutusväen liitto ry, Ammattiliitto Suora ry ja Ylempien Toimihenkilöiden Neuvottelujärjestö YTN ry. Tapiolassa noudatetaan vakuutus- ja rahoitusalan työehtosopimuksia. Niissä on määritelty irtisanomisajat, jotka ovat 2 viikosta 2 kuukauteen työsuhteen kestosta riippuen. Jokaisella tapiolalaisella on oikeus kehityskeskusteluun vähintään kerran vuodessa. Lisäksi käydään vuosittain vakuutus- ja rahoitusalan sovitut palkkakeskustelut. Järjestäytyneiden työntekijöiden prosenttiosuutta ei kyetä luotettavasti tuottamaan, koska vain pankki- ja vakuutusalan ammattiyhdistysmaksut peritään suoraan palkasta. Tapiolassa on runsaasti myös toimialan ulkopuolisiin järjestöihin tai tutkintopohjaisesti järjestäytyneitä henkilöitä.

Uudelleenjärjestelytilanteissa henkilöstöä informoidaan ja ratkaisuisia neuvotellaan, kuten sopimukset ja lainsäädäntö edellyttävät.

Ympäristöjohtaminen

Ympäristöasioiden hoitaminen on Tapiolan arvojen mukaista vastuullista ja ammattitaitoista toimintaa. Ympäristötyöllä Tapiola osallistuu kestävä kehityksen edistämiseen turvallisen, terveellisen ja puhtaan elinympäristön puolesta. Jokaisen tapiolalaisen edellytetään ottavan ympäristöasiat huomioon työssään ja osallistuvan toiminnan jatkuvaan parantamiseen ympäristötavoitteiden mukaisesti.

Tapiolan ympäristötoiminta perustuu ympäristöpolitiikkaan, jonka taustalla ovat yhtiöryhmän arvot, strategia ja yhteiskuntavastuun periaatteet. Vastuullisuuslupaukset ympäristölle ohjaavat käytännön toimintaa.

Tapiolan ympäristöohjelma on ympäristöstrategian ja -politiikan toteuttamisen väline. Ohjelmaan sisältyvien tavoitteiden, toimenpiteiden ja seurannan avulla pyritään ympäristötoiminnan tason jatkuvaan parantamiseen. Omistuskiinteistöjen ympäristöasioiden hallintaan vaikutetaan Kiinteistö-Tapiolan omalla ympäristöohjelmalla.

Ympäristöriskejä koskevat ympäristövaikuttaminen sekä neuvonta- ja riskienhallintapalvelut ovat Vahinko-Tapiolan vastuulla. Sijoitustoiminnan osalta vastuu on hoitavalla yhtiöllä. Yhtiöryhmätason ympäristötyön koordinointi- ja kehittämisvastuu on pääjohtajan organisaatiossa yhteiskuntasuhteet ja vastuullinen yritystoiminta -yksikössä.

Tapiolassa on ympäristöryhmä, joka toimii osaltaan koordinoivana ja valmistelevana tahona. Ympäristöryhmässä ovat edustettuina Tapiolan ympäristötoiminnan kannalta keskeiset toiminnot ja yksiköt. Käytännön toteutus on vastuutettu linjaorganisaatioihin ja on osa normaalia toiminnan suunnittelua.

Riskienhallinnan yleiset periaatteet Tapiola-ryhmässä

Riskienhallinnan lähtökohdat

Riskienhallinta Tapiolassa perustuu määriteltyihin riskienhallinnan käsitteisiin, tehtävään, tavoittilaan ja riskinottohalukkuuteen sekä viranomais määräyksiin. Tavoitteena on edistää asiakkaiden taloudellisen turvan jatkuvuutta ja tukea liiketoiminnan toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumista. Hyvä vakavaraisuus korostuu keskinäisen yhtiömuodon vuoksi.

Tapiolan tavoitteena on hallita riskejä kokonaisvaltaisesti osana strategista ja operatiivista toiminnanohjausta. Riskienhallinta järjestetään kattavasti siten, että asiakaslohkujen, yhtiöiden ja muiden toimintojen väliset riskisidokset ovat selkeät ja yksiselitteiset ja että riskien syy- ja seuraussuhteet sekä merkitys tunnistetaan.

Kokonaisvaltaisessa riskienhallinnassa riskienhallinta kytkeytyy yrityksen strategiaan, taloudellisiin ja toiminnallisiin tavoitteisiin. Riskien tarkastelunäkökulma kääntyy yksittäisistä toiminnoista ja niihin liittyvistä riskeistä koko yrityksen tasolle. Riskienhallinnan keskeiseksi päämääräksi muodostuu yrityksen taloudellisen ja toiminnallisen kokonaisuhyödyn optimointi riskienhallinnan keinoin.

Tapiolan riskinottohalukkuus perustuu seuraaville periaatteille:

- Riskinotto tukee strategian ja operatiivisten suunnitelmien taloudellista ja toiminnallista toteutumista.
- Riskit eivät vaaranna yksittäisen yhtiön, toiminnon tai ryhmän toimintaa tai talouden vakautta.
- Tapiolan yhtiöt ja toiminnot pysyvät niille määritellyissä riskirajoissa.
- Riskien vaikutukset ryhmän kaikkiin organisaatio-osien kyetään tunnistamaan.
- Tapiolan organisaatio-osien väliset riskisidokset ovat selkeät.

Vastuullisen yritystoiminnan periaatteiden mukaisesti Tapiola huolehtii ja tiedottaa riskeistään sekä niiden hallinnasta siten, että asiakkaat ja muut sidosryhmät luottavat Tapiolaan kumppaninaan.

Riskienhallinnan pääalueet

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

- Toimintaympäristöön ja strategiseen tahtotilaan liittyvät riskit
- Taloudelliset riskit
- Toiminnalliset riskit

Toimintaympäristöön ja strategiseen tahtotilaan liittyviä riskejä ovat mm.

- Strategisen tahtotilan valintoihin liittyvät riskit
- Markkina-aseman, kilpailutilanteen tai asiakaskäyttäytymisen muutokset
- Yleiseen taloudelliseen kehitykseen liittyvät riskit

Taloudelliset riskit muodostuvat pääasiassa vakuutus-, markkina-, luotto-, likviditeetti- ja keskittymisriskeistä. Näitten riskialaluokkien sisällöt poikkeavat toisistaan riippuen siitä, onko kysymys vakuutustoiminnasta, pankkitoiminnasta tai varainhoidosta.

Toiminnalliset riskit jakaantuvat operatiivisiin riskeihin ja toiminnan valintoihin liittyviin riskeihin. Operatiivisilla riskeillä tarkoitetaan tappionvaaraa, joka aiheutuu riittämättömistä tai epäonnistuneista sisäisistä prosesseista, henkilöstöstä, järjestelmistä ja ulkoisista tekijöistä. Juridiset/oikeudelliset riskit ja tapahtuma-/vahinkoriskit sisältyvät operatiivisiin riskeihin. Toiminnan valintoihin liittyviä riskejä ovat erilaisiin liiketoiminnan muutostilanteisiin liittyvät riskit.

Riskienhallinnan toteuttamisen ja valvonnan vastuut

Yhtiöiden hallituksilla on kokonaisvastuu yhtiöiden riskienhallinnan järjestämisestä. Hallitukset määrittävät eri toimintojen riskienhallinnan tavoitteet, riskinoton rajat, vastuut, mittarit ja valvontaperiaatteet. Hallitukset vahvistavat vuosittain yhtiöiden riskienhallintasuunnitelmat, varmistavat niiden huomioimisen toimitasuunnitelmissa ja valvovat riskienhallintasuunnitelmien noudattamista. Hallitukset seuraavat säännöllisesti yhtiöidensä riskienhallinnan tilaa ja keskeisimpien riskien kehitystä.

Yhtiöiden toimitusjohtajat ja yhtiöiden muu johto vastaavat yhtiöiden riskienhallintasuunnitelmien käytännön valmistelusta, toteuttamisesta ja toteuttamisen seurannasta. Lohkojohtoryhmien, yhtiöiden johtoryhmien, sijoitustoiminnan johtoryhmien, muiden johtoryhmien ja riskienhallintaan liittyvien eri toimikuntien työjärjestyksissä on määritelty näiden tehtävät riskienhallinnassa ja -valvonnassa. Yhtiöiden liiketoimintayksiköt tunnistavat

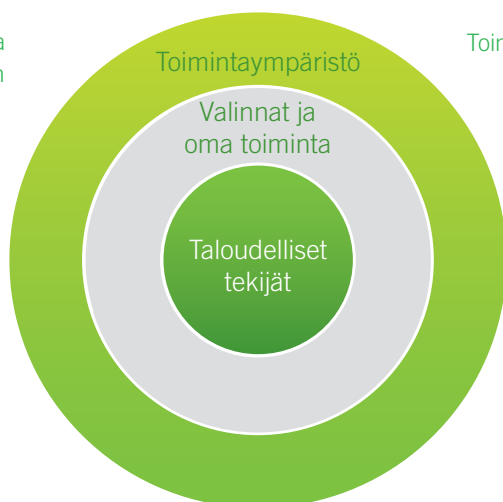
Riskienhallinnan pääalueet

Toimintaympäristöön ja strategiseen tahtotilaan liittyvät riskit

- Strategisen tahtotilan valintojen riskit
- Markkina-aseman, kilpailutilanteeseen ja asiakaskäyttäytymiseen liittyvät riskit
- Yleiseen taloudelliseen kehitykseen liittyvät riskit

Taloudelliset riskit

- Vakuutusriskit
- Markkinariskit
- Luottoriskit
- Likviditeettiriskit
- Keskittymisriskit



Toiminnalliset riskit

Operatiiviset riskit

- Prosessiriskit
- Henkilöstöriskit
- Juridiset riskit
- Tapahtuma-/vahinkoriskit

Toiminnan valintoihin liittyvät riskit

ja analysoivat toimintaa tai tavoitteita uhkaavat riskit sekä strategia- ja vuosisuunnittelun yhteydessä että päivittäisessä toiminnassa. Liiketoimintayksiköt vastaavat omaan toimintaansa liittyvien riskienhallintatoimenpiteiden toteuttamisesta.

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

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

Sisäinen tarkastus tukee yhtiöiden johtoa ja hallituksia valvonnan ja riskienhallinnan toteuttamisessa sekä kehittämisessä arvioimalla määräajoin riskienhallinnan toteutumista ja menettelytapoja. Hallintoneuvostojen yhteistyövaliokuntaa avustava tarkastusvaliokunta valvoo ja arvioi osaltaan riskejä. Lisäksi tilintarkastus valvoo riskienhallinnan toteuttamista.

Vakavaraisuuden hallinta

Vakavaraisuuden hallinnan yleiset periaatteet Tapiola-ryhmittymässä

Vakavaraisuuden hallinta on osa Rahoitus- ja vakuutusryhmittymien valvonnasta annetussa laissa tarkoitetun ryhmittymän (Tapiola-ryhmittymän) kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Tähän ryhmittymään kuuluvat kaikki muut Tapiola-ryhmän rahoitus- ja vakuutusyhtiöt paitsi Eläke-Tapiola. Vakavaraisuuden hallinnan tavoitteena on varmistaa pääomien riittävä määrä ja laatu turvaamaan toiminta myös odottamattomien tappioiden varalta. Vakavaraisuuden hallinta perustuu ennakoivaan ja kokonaisvaltaiseen lähestymistapaan, jonka lähtökohtana ovat strategisen ja operatiivisen toiminnan suunnitelmat. Keskinäisen yhtiömuodon vuoksi vakavaraisuuden hallinnassa

korostuu asiakkaiden taloudellisen turvan jatkuva varmistaminen hyvällä vakavaraisuudella. Tämä mahdollistaa sen, että Tapiola-ryhmittymän yhtiöt voivat ennakkoisesti toteuttaa toimenpiteitä, jotka joko vähentävät liiketoiminnan riskejä vähentäen siten lisätappioiden vaaraa tai jotka parantavat liiketoiminnan kannattavuutta vahvistaen siten vakavaraisuusasemaa.

Vahinko-Tapiolan ja Henki-Tapiolan hallituksilla on kokonaisvastuu vakavaraisuuden hallinnan järjestämisestä Tapiola-ryhmittymässä. Vakavaraisuuden hallinnan periaatteet määrittävät yhtiöiden hallitusten hyväksymässä suunnitelmassa Tapiola-ryhmittymän vakavaraisuuden ylläpitämiseksi. Lähtökohtana vakavaraisuuden hallinnalle on voimassa oleva vakavaraisuutta koskeva lainsäädäntö. Nämä vaatimukset tulevat Tapiola-ryhmittymän osalta rahoitus- ja vakuutusryhmittymien valvontaa koskevasta laista, vakuutusyhtiöiden osalta vakuutusyhtiölaista ja rahoitusalan yritysten osalta luottolaitostointia ja sijoituspalvelutoimintaa koskevista laista. Näiden lisäksi vakavaraisuuden hallinnassa otetaan huomioon sisäiset tavoitteet Tapiola-ryhmittymälle ja sen yhtiöiden vakavaraisuudelle sekä valmisteilla olevat uudet vakuutusyhtiöitä ja rahoitusyhtiöitä koskevat vakavaraisuusvaatimukset (Solvenssi II ja Basel III).

Vakavaraisuuden hallinnan ja riskienhallinnan kehittäminen valmistauduttaessa Solvenssi II:een

Vakuutusyhtiöiden vakavaraisuusvalvontajärjestelmän uudistamiseksi on EU:ssa parhaillaan meneillään Solvenssi II -hanke, joka koskee henki- ja vahinkovakuutusyhtiöitä. Tämän hankkeen tavoitteena on luoda kokonaisvaltaisesti vakuutustoiminnan riskit huomioon ottava valvontajärjestelmä, joka tulee voimaan tämän hetken arvioiden mukaan vuoden 2013 alussa. Solvenssi II -hankkeessa on hyvin keskeisessä osassa uusien yhtiön omasta riskiprofiilista riippuvien määrällisten vakavaraisuusvaatimusten kehittäminen. Solvenssi II:n mukainen vakavaraisuusjärjestelmä tulee koostumaan kolmesta pilarista:

- Pilari 1: Määrälliset vakavaraisuusvaatimukset
- Pilari 2: Laadulliset vaatimukset riskienhallinnalle ja sisäiselle valvonnalle sekä vaatimukset siitä, että yhtiö pystyy kokonaisvaltaisesti arvioimaan ja hallitsemaan vakavaraisuutensa ja riskinsä. Säännökset valvojen valvontaprosessista.
- Pilari 3: Julkistamisvaatimukset vakavaraisuudesta ja riskeistä.

Riskienhallinnan kolme tasoa

Taso 1	Liiketoimintajohto, Liiketoimintayksiköt	Tavoitteena on hallita liiketoiminnan riskejä lainsäädännön ja Tapiolan toimintapolitiikkojen mukaisesti.
Taso 2	Aktuaari- ja riskienhallintapalvelut, Talouspalvelut ja controller-verkosto, Lakiasiapalvelut ja compliance-verkosto	Tavoitteena on tukea liiketoimintaa riskienhallintaprosessin toteuttamisessa sekä kehittää Tapiolan valmiuksia riskienhallinnassa. Tavoitteena on valvoa ja raportoida hallituksille ja johdolle, että riskit ja vakavaraisuusasema täyttävät lainsäädännön vaatimukset ja Tapiolan tavoitteet niille.
Taso 3	Sisäinen tarkastus, Tarkastusvaliokunta, Tilintarkastajat	Tavoitteena on varmistaa riskienhallintaprosessin toimivuus lainsäädännön ja Tapiolan toimintapolitiikoiden vaatimusten mukaisesti.

Tapiola on osallistunut aktiivisesti keskusteluun Solvenssi II:n sisällöstä eri foorumeilla kansainvälisen keskinäisten yhtiöiden edunvalvontajärjestön AMICE:n, Suomen Finanssialan Keskusliiton ja aktuaarijärjestöjen kautta. Lisäksi Vahinko-Tapiola ja Henki-Tapiola ovat osallistuneet Solvenssi II:n kvantitatiivisiin vaikuttavuustutkimuksiin (QIS). Näissä tutkimuksissa merkittävä määrä vakuutusyhtiöistä EU:n alueella on testannut eri vaihtoehtoja pilari 1:n vakavaraisuusvaatimukseksi. Tulosten perusteella Vahinko-Tapiola ja Henki-Tapiola täyttävät valmis-teilla olevat vakavaraisuusvaatimukset.

Osana valmistautumista Solvenssi II:een Tapiolassa käynnistettiin vuonna 2006 kokonaisvaltaisen riskienhallinnan kehittämishanke. Tässä hankkeessa kehitettiin mm. Vahinko-Tapiolan sisäinen liiketoimintamalli, jonka avulla pystytään paremmin hallitsemaan ja hyödyntämään vakuutustoiminnan taloudellisia riskejä. Hankkeessa on myös kehitetty riskienhallinnan organisointia ja hallintoa. Tapiolan varsinaisen Solvenssi II -hankkeen valmistelu aloitettiin keväällä 2010 ja se on aikataulutettu vuosille 2011–2013. Hankkeen ensisijainen tarkoitus on toteuttaa vaatimukset, jotka aiheutuvat Solvenssi II -direktiivistä. Näiden pakol-

listen vaatimusten lisäksi hankkeen tavoitteena on riskiperusteisen toiminnan ohjauksen kehittäminen, tiedonhallinnan, laskennan ja raportoinnin kehittäminen vastaamaan Solvenssi II:n ja riskiperusteisen toiminnanohjauksen tarpeita sekä muutoksenjohtaminen siirryttäessä Solvenssi II:een ja riskiperusteisempaan toiminnanohjaukseen.

Eläke-Tapiolan riskienhallinta

Eläke-Tapiola kuuluu Tapiola-ryhmään, mutta toimii itsenäisesti työeläkeyhtiönä.

Eläke-Tapiolan toiminnan merkittävimmät riskit ovat sijoituksiin liittyvät markkinariskit, vakuutusriskit, operatiiviset riskit ja liiketoimintariskit. Markkinariskin muodostaa varojen markkina-arvojen vaihtelu, joka aiheutuu esimerkiksi osakekursien tai korkojen vaihtelusta. Vakuutustoiminnan merkittävimmät vakuutusriskit ovat eliniän pituuteen ja työkyvyttömyyteen liittyvät riskit sekä vakuutusmaksujen maksamiseen liittyvät riskit. Operatiivisilla riskeillä tarkoitetaan tappionvaaraa, joka aiheutuu riittämättömistä tai epäonnistuneista sisäisistä prosesseista, henkilöstöstä, järjestelmistä ja ulkoisista tekijöistä. Oikeudelliset riskit sisältyvät operatiivisiin riskeihin.

Liiketoimintariskit sisältävät muun muassa toimintaympäristöön liittyvät riskit, kuten markkina-aseman, kilpailutilanteen tai asiakaskäyttäytymisen muutokset ja strategiaan ja operatiivisiin valintoihin liittyvät riskit.

Yhtiön hallitus päättää yhtiön riskienhallinnan periaatteet, tavoitteet ja riskinoton rajat sekä seuraa säännöllisesti riskien ja riskienhallinnan tilaa. Riskienhallinnalliset asiat käsitellään yhtiön riskienhallinnan toimikunnassa. Toimikunnan tehtävä on vastata siitä, että yhtiön vakavaraisuusasema ja kokonaisvaltaisen riskienhallinnan käytännön toteuttaminen täyttävät hallituksen niille asettamat tavoitteet ja viranomaismääräykset

Vuoden 2010 aikana toteutui operatiivinen riski, kun suomalaisten pankkien maksujärjestelmien ongelmien vuoksi eläkkeiden maksuja eläkkeensaajille viivästyi kerran syksyllä 2010. Maksuviiveet ovat erittäin poikkeuksellisia työeläkejärjestelmän historiassa. Sijoitusmarkkinoiden osalta Eläke-Tapiola vältti pahimmat Euroopan valtioiden sijoituksiin liittyvät riskit hyvissä ajoin tapahtuneella varautumisella. Tarkemmin Eläke-Tapiolan riskienhallinnasta kerrotaan Eläke-Tapiolan tilinpäätöksen liitetiedoissa Riskit ja riskienhallinta -osiossa, joka löytyy osoitteesta www.tapiola.fi/tulos.

Yhteistyövaliokunta

Vahinko- ja Henki-Tapiolan hallintoneuvostojen puheenjohtajat ja varapuheenjohtajat kuuluvat Tapiola-ryhmän hallintoneuvostojen yhteistyövaliokuntaan, joka avustaa näiden yhtiöiden hallintoneuvostoja ja valmistelee niissä käsiteltäviä asioita. Yhteistyövaliokunta valvoo hallituksen, pääjohtajan ja toimitusjohtajien toimintaa ja raportoi siitä hallintoneuvostolle. Yhteistyövaliokunnalla ei ole päätösvaltaa, vaan päätökset tehdään hallintoneuvostoissa.



Antti Lemmetyinen



Marita Ruohonen



Juha Marttila



Marjut Nordström



Jouko Virranniemi



Jouko Havunen

Antti Lemmetyinen
(puheenjohtaja)
sosiaalineuvos
Helsingin Diakonissalaitoksen johtaja

Toimikausi
2008–2011

- Diacor terveyspalvelut Oy:n hallituksen puheenjohtaja
- Rinnekoti-säätiön hallituksen puheenjohtaja
- Helsingin Kristillisen opiston säätiön puheenjohtaja
- Yhtyneet Medix-Laboratoriot Oy:n hallitus
- Suomen Aivosäätiön hallitus

Marjut Nordström

Toimitusjohtaja
EL-kori Oy
Asikkala

Toimikausi
2009–2012

Marita Ruohonen
Toiminnanjohtaja
Suomen Mielenterveysseura
Kirkkonummi

Toimikausi
2009–2012

- Raha-automaattiyhdistyksen hallitus
- Y-Säätiön hallitus
- Suomen Kansanterveysyhdistyksen hallitus

Jouko Virranniemi

Teollisuusneuvos
Pölkky Oy
Kuusamo

Toimikausi
2009–2012

- Metsäteollisuus Ry:n hallitus sekä työvaliokunta
- Suomen Sahat Ry:n hallitus
- Oulun kauppakamarin Teollisuusvaliokunta

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

Toimikausi
2009–2012

- MTK:n johtokunnan 1. puheenjohtaja
- Viestilehdet Oy hallituksen puheenjohtaja
- MELA:n hallituksen puheenjohtaja
- PTT:n hallituksen puheenjohtaja
- Talousneuvoston jäsen

Jouko Havunen

(varapuheenjohtaja)
Yhteiskuntasuhteiden johtaja
Vaasan yliopisto
Laihia
HTM-tilintarkastaja

Toimikausi
2008–2011

- Laihian Mallas Oy:n hallituksen jäsen
- Kymppi-Maukkaat Oy:n hallituksen jäsen

Asiakasvaliokunta

Vuoden 2010 alussa perustettiin asiakasvaliokunta, joka koostuu Tapiolan alueellisten neuvottelukuntien jäsenistä. Asiakasvaliokunnan tehtävänä on arvioida yhtiöryhmän toimintaa ja onnistumista tavoitteiden toteuttamisessa. Valiokunta antaa jokaisen vuoden työstään raportin, joka käsitellään Tapiolan hallitustasolla.



Hanna Lehtimäki



Sampsa Saralehto



Esa Hasu



Jouni Jyrinki



Matti Kuittinen



Anssi Keinänen



Lasse Koskelainen

Hanna Lehtimäki *Toimikausi*
2010–2012
(puheenjohtaja)
Hallituksen puheenjohtaja,
kauppätieteiden tohtori
Life Works Consulting Oy,
Tampereen Yliopisto
Tampere

Sampsa Saralehto *Toimikausi*
2010–2012
(varapuheenjohtaja)
Varatoimitusjohtaja, valtio-
tieteiden tohtori, dosentti
Helsingin seudun kauppakamari
Espoo

Esa Hasu *Toimikausi*
2011
Talousjohtaja
Kymenlaakson Sähkö Oy
Elimäki

Jouni Jyrinki *Toimikausi*
2010–2012
Toiminnanjohtaja
MTK, Keski-Pohjanmaa
Kokkola

Matti Kuittinen *Toimikausi*
2010–2012
Yrittäjä, arkkitehti
Arkkitehtitoimisto Kombi
Lohja

Anssi Keinänen *Toimikausi*
2010
Professori/KTT
Joensuun yliopisto
Joensuu

Lasse Koskelainen *Toimikausi*
2012
Professori
Lappeenrannan teknillinen
yliopisto
Lappeenranta

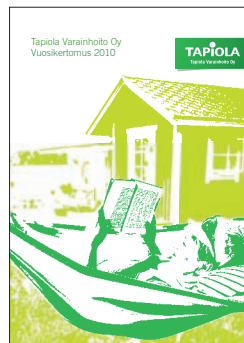
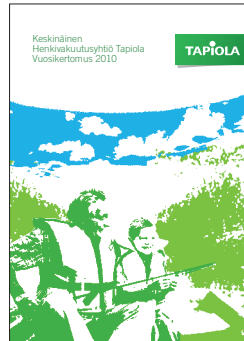
Vertailu GRI-suositukseen

Indikaattori	Selitys	Sivu
YHTIÖN ESITTELY		
1.1	Ylimmän johdon edustajan lausunto kestävän kehityksen merkityksestä	7
1.2	Organisaation keskeisten vaikutusten, riskien ja mahdollisuuksien kuvaus	10, 12, 52
2.1–2.2	Organisaatio, tuotteet ja palvelut	2–3
2.3	Organisaation operatiivinen rakenne	49
2.4–2.7	Organisaation sijainti, toimialue, omistusrakenne ja yhtiömuoto	2, 5
2.8	Raportoivan organisaation koko	26, 41
2.9	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa tai omistusrakenteessa	18, 26
2.10	Raportointijaksolla saadut palkinnot	4–5
Raportin muuttujat		
3.1	Raportointijakso	sisäkansi
3.3–3.6	Raportin julkaisu, yhteystiedot, sisällönmäärittely ja rajaukset	sisäkansi
3.9–3.11	Tiedon mitaustekniikat ja laskentaperusteet, muutokset laajuudessa ja rajauksissa	sisäkansi
3.12	Taulukko, joka kertoo perussisällön sijainnin raportissa	57
3.13	Varmennus	sisäkansi
Hallintotapa, sitoumukset ja yhteistyö		
4.1–4.3	Organisaation hallintorakenne, hallintoelimet ja jäsenet	49–50
4.4	Omistajien ja henkilöstön osallistuminen	50–51
4.5, 4.10	Toiminnan tulosten vaikutus johdon palkkoihin ja palkkioihin sekä arviointiprosessi	49–50
4.6	Menettelytavat eturistiriitojen välttämiseksi johtoryhmässä	49
4.7	Johtoryhmän jäsenten asiantuntemuksen ja pätevyyden määrittelykäytännöt	50
4.8	Organisaation missio, arvot ja toimintaperiaatteet sekä näiden toimeenpanokäytännöt	10, 12
4.9	Johtoryhmän tavat hallinnoida toimintaa, riskejä ja mahdollisuuksia sekä kansainvälisten käytäntöjen mukainen toiminta	52–54
4.11	Varovaisuusperiaatteen noudattaminen	12
4.12–4.13	Organisaation hyväksymät tai edistämät periaatteet ja aloitteet sekä jäsenyydet järjestöissä	12, 35
4.14–4.16	Sidosryhmät, määrittely- ja valintaperusteet sekä sidosryhmätoiminnan periaatteet	13, 35
Johtamistapa ja toimintaindikaattorit		
5	Johtamistavan kuvaus	49–51
TALOUDELLISET TOIMINTAINDIKAATTORIT		
EC1	Tuotettu ja jaettu suora taloudellinen lisäarvo	34
EC3	Eläketurvan kattavuus	50
EC6	Paikallishankintaperiaatteet ja paikallisten hankintamäärien osuus	33
EC8	Yleishyödylliset investoinnit ja palvelut	34
EC9	Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	36–39
YMPÄRISTÖINDIKAATTORIT		
EN1–EN2	Käytetyt materiaalit määrän ja painon mukaan sekä kierrätettyjen materiaalien osuus	33
EN3–EN5	Päälähteiden suora ja energiankulutus sekä energiansäästö	32
EN8	Lähdekohtainen veden kokonaiskulutus	32
EN16	Suorat ja epäsuorat kokonaiskasvihuonekaasupäästöt painon mukaan	32–33
EN18	Toimenpiteet kasvihuonekaasupäästöjen vähentämiseksi ja saavutetut vähennykset	32–33
EN22	Jätteiden kokonaispaino tyypin ja loppusijoitusmenetelmän mukaan	33
EN26	Toimenpiteet tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentämiseksi	31, 33
HENKILÖSTÖKÄYTÄNTÖIHIN JA TYÖOLOIHIN LIITTYVÄT INDIKAATTORIT		
LA1	Henkilöstön kuvaus työsuhteen tyypin ja työsuhteen mukaan	29
LA2	Henkilöstön vaihtuvuuden kokonaismäärä ja –aste	28
LA4–LA5	Työehtosopimuksen piirissä olevien työntekijöiden suhteellinen osuus ja irtisanomisaika	51
LA6	Henkilöstön edustus työterveyttä ja –turvallisuutta valvovissa toimikunnissa	29
LA7	Tapaturmien ja ammattitautien, menetettyjen työpäivien ja poissaolojen määrät	29
LA8	Organisaatiolle suunnatut toimet ja ohjelmat vakavien sairauksien varalta	27
LA10–LA11	Koulutustuntien määrä ja henkilöstön osaamisen kehittämisohjelmat	28
LA12	Työntekijöiden määrä, joiden kanssa käydään säännöllisiä kehitys- ja urakeskusteluja	51
LA13	Johdon ja henkilöstön sukupuoli- ja ikäjakauma	28–29
LA14	Naisten ja miesten palkkatasa-arvo	29
YHTEISKUNTAAN LIITTYVÄT TOIMINTAINDIKAATTORIT		
SO5	Osallistuminen julkishallinnon kehittämiseen ja lobbaukseen	35
SO6	Poliittisille puolueille, poliitikoille ja muille vastaaville instituutioille annettu tuki	34
TUOTEVASTUUINDIKAATTORIT		
PR3	Tuote- ja palvelutietoihin liittyvä pakollinen informaatio	15
PR5	Asiakastytyväisyyteen liittyvät käytännöt	11, 14
FINANSSIALAN TOIMIALAKOHTAISET LISÄINDIKAATTORIT		
FS7	Tuotteet ja palvelut, joilla erityistä sosiaalista hyötyä	34
FS8	Erityisten ympäristötuotteiden ja –palvelujen kokonaisarvo	30
FS13	Finanssipalvelujen saatavuus haja-asutusalueilla	2
FS14	Pankkipalvelujen saatavuus	29
FS15	Vastuullisuus finanssipalvelujen kehittämisessä ja myynnissä	15
FS16	Aloitteet finanssilukutaidon parantamiseksi	29

Tapiola-ryhmän lehdistötiedotteet vuonna 2010

- 11.1.2010** Tapiola KR IV Ky osti YIT:ltä kolme asuntokohdetta pääkaupunkiseudulta
- 15.1.2010** Yritysten Henki-Tapiolan vakuutuksenottajat ovat nyt Henki-Tapiolan vakuutuksenottajia ja osakkaita
- 26.1.2010** Ennakkotietoja Eläke-Tapiolan tilinpäätöksestä vuodelta 2009: Menestyksellä sijoitusvuosikymmen huipentui ennätystulokseen
- 27.1.2010** Ennakkotietoja tilinpäätöksestä: Tapiolan Pankki ja Varainhoitoyhtiö tekivät voitolliset tulokset
- 27.1.2010** Jani Toivola Kello viiden teen isännäksi
- 29.1.2010** Asmo Kalpala: Pankkikriisin vaikutusten selvittäminen on kunniakysymys Suomelle
- 29.1.2010** Tapiola Varainhoito allekirjoitti YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet
- 8.2.2010** Kiinteistö-Tapiola liittyi YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteiden allekirjoittajiin
- 15.2.2010** Tapiola muutti uusiin tiloihin Kuopiossa
- 16.2.2010** Ennakkotietoja vuoden 2009 tilinpäätöksestä: Tapiola-ryhmällä hyvä vuosi
- 16.2.2010** T-hetkessä mielenkiintoisia tilaisuuksia
- 18.2.2010** Tapiola-ryhmä ja Kirkon Ulkomaanavun Naisten Pankki solmivat yhteistyösopimuksen
- 25.2.2010** Mikkelin Farmari-näyttely on Tapiola-ryhmälle jo 12. näyttely pääyhteistyökumppanina
- 5.3.2010** Tapiola Pankin Sijoitustalletus Suomeen voi tehdä talletuksen uudessa verkkosijoituskaupassa
- 9.3.2010** Tapiola räätäloi varainhoitopalvelua nyt yrittäjäasiakkaille
- 11.3.2010** Suomalaisen yritysjohdon työhyvinvointi on heikentynyt
- 12.3.2010** Suhteellisuusperiaate huomioon vakuutusyhtiöiden vakavaraisuusvaatimuksissa
- 18.3.2010** Arjen katsaus kuluttajille T-hetkessä
- 23.3.2010** Tapiola-ryhmän tilinpäätös 2009: Tapiolan tulos oli hyvä
- 24.3.2010** Tapiolan Oma Stipendin 2010 saa purjehtija Teemu Rantanen
- 25.3.2010** TAPIOLA PANKIN ARJEN KATSAUS 1/10: Verotuksellinen etu on merkittävä syy eläkesäästämisen aloittamiseen
- 25.3.2010** Tapiola Pankki tuo markkinoille kuukausimaksuttoman PS-tilin
- 31.3.2010** Tapiola-ryhmän vuosikertomus 2009 on ilmestynyt
- 16.4.2010** Vuoden 2010 merkittävin käsityöyrittäjyyden tunnustuspalkinto pietarsaarelaiselle Noolan Oy:lle
- 16.4.2010** Tapiolan yhtiökokoukset valitsivat tilintarkastajat ja uusia jäseniä hallintoneuvostoihin
- 22.4.2010** Löydä luonto läheltäsi -yleisöretket käynnistyvät taas
- 29.4.2010** Tapiola mukaan Euroopan laajuiseen tuulivoiman vakuuttamiseen
- 17.5.2010** Verkko madaltaa kynnystä vakuutusten hoitamiseen
- 18.5.2010** Asmo Kalpala 60 vuotta: Finanssialan rooli edellyttää vastuullisen aseman sisäistämistä
- 27.5.2010** Asmo Kalpala jatkaa keskinäisten vakuutusyhtiöiden edunvalvojan, AMICE:n, puheenjohtajana
- 31.5.2010** Tapiola-ryhmä uudistaa yritys- ja yksityisasiakasliiketoimintojaan
- 1.6.2010** Tapiola avasi talous- ja sijoitusaiheisen blogin
- 3.6.2010** Tapiola lupaa olla vastuullisen yritystoiminnan ykkönen finanssialalla
- 3.6.2010** Kalpalasta pankki- ja vakuutussektorin Vuoden Vaikuttaja
- 9.6.2010** Tapiola uskoo asuntojen suotuisaan hinta- ja vuokra-kehitykseen ja tuo markkinoille asuntosijoitustuotteen
- 9.6.2010** Pro Housing Oy LKV laajentaa Tapiola Kotimatka -verkostoa pääkaupunkiseudulla ja läntisellä Uudellamaalla
- 10.6.2010** FINSIF-yhdistys edistämään vastuullista sijoittamista
- 11.6.2010** Tapiola Pankki tutki: Toimivat verkkopalvelut tärkein tekijä pankin valinnassa
- 15.6.2010** TAPIOLA PANKIN SUHDANNEKATSAUS 1/2010: Suomen talous ajautui teknisesti uudelleen taantumaaan – talouskasvu jää nolnaan
- 18.6.2010** Mikko Rikalasta EMMA Prize 2010 voittaja
- 22.6.2010** Tapiola Varainhoito ja Tom Liljeström Suomen parhaiden varainhoitajien joukkoon
- 24.6.2010** Savon Kiinteistö Oy LKV liittyy Tapiola Kotimatka -verkkokostoon
- 18.8.2010** Eläke-Tapiolan sijoituksille hyvä tuotto vaikeassa markkinatilanteessa
- 18.8.2010** Puolivuositus: Tapiola-ryhmä jatkoi kasvu-uralla
- 23.8.2010** Tapiola myöntää jatkossa yksityistapaturma- ja matkavakuutuksia merimiehille
- 16.9.2010** TAPIOLA PANKIN ARJEN KATSAUS 2/10: Suomalaiset toivovat pankki- ja vakuutuspalveluilta yksinkertaisuutta
- 27.9.2010** Vahinko-Tapiolalle erinomainen luokitus
- 5.10.2010** Tapiola Pankin uusi Sijoitustalletus Metsä hakee tuottoa metsäyhtiöistä
- 13.10.2010** Eläke-Tapiolan osavuositulos julkistetaan 26.10.
- 20.10.2010** Tapiolan metsävakuutusasiakkaat hakeneet aktiivisimmin korvauksia myrskytuhoista
- 21.10.2010** Eläke-Tapiolan huipputulos kaksinkertaistui kolmessa kuukaudessa
- 1.11.2010** Tieto ja Tapiola sopivat ICT-käyttöpalveluiden ulkoistamisesta
- 3.11.2010** Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiola osti Hartelalta toimistokiinteistön Keilaniemestä
- 5.11.2010** YIT laajentaa ja saneeraa Henki-Tapiolan omistamaan kiinteistöön S-marketin ja ABC-Delin Espooseen
- 5.11.2010** Kiinteistö pääomarahasto Tapiola KR IV Ky ostaa Helsingin kaupungilta tontin Aurinkolahdesta
- 8.11.2010** Tapiola automatisoi laskutustaan: ainutlaatuinen malli käyttöön työterveysvakuutuksen laskutus- ja korvaustoiminnoissa
- 16.11.2010** Tapiolan Sijoitustalletus Suomi Tiikerit hakee tuottoa kehittyvien markkinoiden kasvusta
- 17.11.2010** Tapiola aloittaa täyden palvelun arvopaperivälitystoiminnon
- 18.11.2010** Tapiola Kotimatka -verkosto laajenee Pohjanmaalle
- 22.11.2010** Valitse maksukorttisi tunnusluku ja kuva itse Tapiola Pankin verkkopalvelussa
- 23.11.2010** Tapiolan pääkonttorista Vuoden Teräsrakenne 2010
- 24.11.2010** Vuonna 2010 palkitaan neljätoista sankarikoiraa
- 24.11.2010** Timo Vesala palaa ekonomistiksi Tapiola Varainhoitoon
- 23.11.2010** Tapiolan pääkonttorista Vuoden Teräsrakenne 2010
- 1.12.2010** Tapiolan verkkopankissa huoltokatko viikonloppuna -kortit toimivat normaalisti
- 1.12.2010** Lemminkäinen ja NSA Bolagen myivät osuutensa Kaupakeskus Chydeniasta Eläke-Tapiolalle
- 7.12.2010** Tapiolan Kuluttajafoorumi: ”Asiakkaat, tulkaa kehittämään palveluista entistä parempia”
- 9.12.2010** Tapiolan ja SRV:n logistiikkahanke Vantaan Tuupakassa käynnistyy
- 10.12.2010** Tapiolalla edelleen oman alansa paras etuohjelma
- 10.12.2010** Tapiolalla edelleen oman alansa paras etuohjelma
- 13.12.2010** Eläke-Tapiola arvioitiin Suomen parhaaksi eläkesijoittajaksi
- 15.12.2010** Tapiola Pankin suhdannekatsaus: Suomen kasvunäkymät kohtalaisen hyvät
- 15.12.2010** Eläke-Tapiola Verkkokauppa.comin Jätkäsaareen toteutettavan uudisrakennuksen omistajaksi
- 16.12.2010** Monipuolisuus tieteenaloissa Tapiolan yliopistolahjoitusten perustana

Tapiola-ryhmän yhtiöiden vuosikertomukset



Tapiola-ryhmän yhtiöiden vuosikertomukset ovat luettavissa osoitteessa www.tapiola.fi/talous. Vuosikertomukset sisältävät toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen.

Tapiola-ryhmän yhtiöiden sijoituskatsaukset



Vahinko-Tapiolan, Henki-Tapiolan ja Eläke-Tapiolan sijoituskatsaukset ovat luettavissa osoitteessa www.tapiola.fi/talous.

Tapiolan vuosiraportin 2010 ekologinen jälki

Tapiolan vuosiraportin 2010 toteutuksessa on pyritty ottamaan ympäristöasiat huomioon mahdollisimman laajasti. Eri työvaiheissa on valittu ympäristön kannalta parhaat, käyttötarkoitukseen sopivat materiaalit ja valmistusmenetelmät. Tästä huolimatta julkaisu on jättänyt jälkensä ympäristöön, sen tuotanto on vaatinut energiaa ja raaka-ainetta sekä aiheuttanut jätettä ja päästöjä.

Käyttötarkoitus: Vuosiraportti, joka ilmestyy kerran vuodessa.

Laajuus: 60 sivua ja kannet

Koko: A4, 210 x 297 mm

Painosmäärä: suomi 3 500 kpl + englanti 200 kpl

Paperit: Paperiksi valittiin PEFC-sertifioitu, joutsenmerkkihyväksytty ja ilmaston suojelua edistävä Galerie Art Matt 130 g/m² (sisus) ja Galerie Art Matt 300 g/m² (kansi). Puukuitu on peräisin ekologisesti, taloudellisesti ja sosiaalisesti kestävästi hoidetusta metsästä. Sellun valkaisu ei ole käytetty kloorikaasua. Paperitehtaat ovat ISO14001-, PEFC- ja FSC-sertifioitu. Papereista saa Paper Profile -ympäristövaikutusdokumentit.



Kemikaalit: Paperinvalmistuksessa, painopinnanvalmistuksessa, painossa ja sidonnassa on käytetty vain joutsenmerkkihyväksyttyjä kemikaaleja. Vuosiraportti on painettu kasviöljypohjaisilla painoväreillä.

Painolaitos: Vuosiraportti on painettu Edita Prima Oy:ssä Helsingissä. Paino käyttää vihreää sähköä ja sillä on ISO 14001 -sertifikaatti sekä pohjoismaisen joutsenmerkin ja paperin alkuperämerkien (mm. PEFC) käyttöoikeus. Paino kompensoi aiheuttamansa hiilidioksidipäästöt rahoittamalla YK:n valomia uusiutuvien energiamuotojen hankkeita kehityksissä.

Jakelu: Vuosiraporttia postitettiin asiakkaille Itellan Green Mail -palveluna sekä jaettiin sidosryhmätapahtumien yhteydessä. Vuosiraportin postituksesta aiheutuneet CO₂-päästöt on kompensoitu rahoittamalla päästöjä vähentäviä ilmastohankkeita.

Vuosiraportin käyttö on helppoa ja ympäristöä vähän kuormittavaa. Lukemiseen ei tarvita lisälaitteita eikä energiaa. Vuosiraporttia voi selata moneen kertaan ja sen kuljettaminen paikasta toiseen on vaivatonta.

YHDEN VUOSIRAPORTIN TEKEMISEEN KÄYTETTIIN:

Puuta: 0,4 dm³

Vettä: 9,6 litraa

Energiaa: 1,1 kwh

YHDEN VUOSIRAPORTIN TEKEMINEN AIHEUTTI:

Jätettä: 335 g, josta kierrätettävää jätettä 321 g (300 g paperia, 18 g alumiinia ja 3 g pahvia), poltettavaa jätettä 6 g, ongelmajätettä 6 g ja kaatopaikkajätettä 2 g (paperinvalmistuksesta).

Päästöjä veteen: 6 g (paperinvalmistuksesta)

VUOSIRAPORTIN HIILIJALANJÄLKI

CO₂-päästöjä ilmaan 403 g, josta painamisen osuus noin 86 g ja kuljetusten osuus noin 86 g. Loppuosa päästöistä koskee paperin- ja sellunvalmistusta. Päästömäärät ovat noin-arvioita. Vuosiraportin hiilijalanjälki vastaa noin 2,3 km:n ajoa autolla.

KOMPENSOIMME PÄÄSTÖISTÄ 374 g/vuosiraportti. Valitsemalla ilmaston suojelua edistävän paperin kompensoimme paperin valmistuksen ja paperin kuljettamisen aiheuttamat CO₂-päästöt, valitsemalla ilmastoneutraalin painolaitoksen kompensoimme painotuotteen valmistamisen aiheuttamat CO₂-päästöt.

Tämän vuosiraportin, kuten minkä tahansa julkaisun, ekologiseen jalanjälkeen vaikuttaa merkittävästi se, mitä sille tapahtuu käytön jälkeen. Hyvä lukija, kun et enää tarvitse tätä vuosiraporttia, toimitathan sen paperinkeräykseen. Puukuitu voidaan kierrättää keskimäärin kuusi kertaa.

Ekologisen jäljen kartoitti GREEN EDITA -ohjelmasta vastaava Mika Ruuskanen.

Lisätietoja: mika.ruuskanen@edita.fi

The Tapiola logo consists of the word "TAPIOLA" in a bold, white, sans-serif font. The letter "i" is stylized with a dot above it. The logo is set against a solid green rectangular background.

TAPIOLA

Tapiola-ryhmä

Käyntiosoite: Revontulenkuj 1

02100 Espoo

Postiosoite: 02010 Tapiola

Puh: (09) 4531

Faksi: (09) 453 2146

www.tapiola.fi

