

Vuosikertomus
2009

TAPIOLA



Tapiola-ryhmä on asiakkaidensa
omistama vakuutus- ja finanssi-
yhtiöryhmä.

Tapiolasta saat kattavat
palvelut oman ja yrityksesi
talouden turvaksi.



Sisällysluettelo

Tapiola-ryhmä	2
Tapahtumia vuonna 2009.....	6
Pääjohtajan katsaus.....	8
Tapiolan strategia 2010–2012	10
Tapiolan asiakkaita	14
Yhtöryhmän johtajien katsaukset.....	21
Taloudellinen katsaus	24
Yritysvastuu.....	32
Henkilöstö.....	36
Hallinto ja johtaminen	38

Tapiola-ryhmän vuosikertomus sekä yhtiöiden vuosikertomukset löytyvät osoitteesta tapiola.fi/talous.

Tapiola-ryhmä

Tapiola-ryhmä tarjoaa asiakkailleen vakuutus-, pankki- ja sijoituspalveluja. Tapiolassa palvelut ja tuotteet kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Tapiolan kaikki vakuutus- ja finanssiyhtiöt toimivat keskinäisyyden periaatteella. Keskinäisessä yhtiössä vakuutuksen ottanut asiakas on yhtiön osakas – omistaja-asiakas. Tapiolan yhtiöiden omistaja-asiakkaita ovat vakuutuksenottajat ja takuuosuuksien omistajat sekä Eläke-Tapiolassa lisäksi vakuutetut vakuutuskohtaisesti yhdessä.

Miten asiakkaat vaikuttavat?

Vakuutuksenottajat käyttävät Tapiolan yhtiöiden omistaja-asiakkaina päätösvaltaansa yhtiöiden yhtiökokouksissa.

Yhtiökokouksissa muun muassa valitaan yhtiöiden hallintoneuvoston jäsenet ja päätetään tuloslaskelman ja taseen vahvistamisesta sekä vastuuvapaudesta hallintoelinten jäsenille ja toimitusjohtajalle.

Hallintoneuvostot valvovat yhtiön toimintaa ja valitsevat hallituksen jäsenet. Vahinko- ja Henki-Tapiolan hallintoneuvostojen puheenjohtajista ja varapuheenjohtajista koostuva hallintoneuvostojen yhteistyövaliokunta avustaa yhtiöiden hallintoneuvostojäseniä koko Tapiola-ryhmän toiminnan valvonnassa Eläke-Tapiolaa lukuun ottamatta sekä valmistelee hallintoneuvostojen käsittelyyn tulevia asioita.

Tuotteiden kehittämisessä neuvottelukunnissa

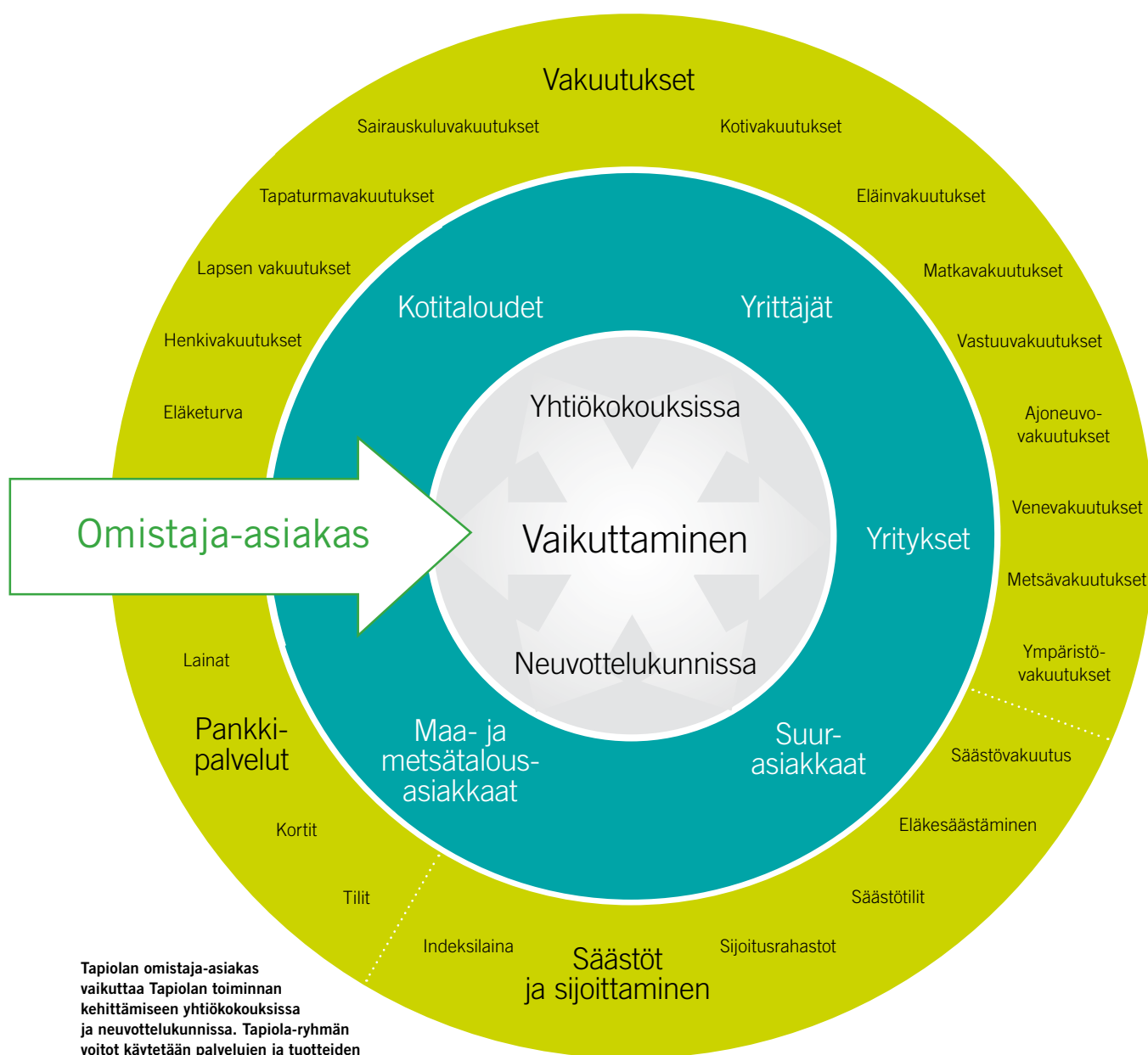
Asiakkaat vaikuttavat myös vuosittain asiakkaiden keskuudesta valituissa neuvottelukunnissa, joilla on tärkeä rooli asiakkaiden ja yhtiöryhmän välisenä, hallintoa täydentävänä vuorovaikutuskanavana muun muassa palvelujen ja tuotteiden kehittämisessä.

Vuonna 2009 oli 23 alueellista neuvottelukuntaa ja niissä yhteensä 340 jäsentä. Lisäksi Tapiolalla on maa- ja metsätalouden sekä kuluttaja- ja elinkeinoelämän neuvottelukunnat, pankin neuvottelukunta sekä asiamiesten, eläkeasiain ja Eläke-Tapiolan vakuutettujen neuvottelukunnat.

Tapiola-ryhmän yhtiöt:

- Vahinko-Tapiola
(Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola)
- Henki-Tapiola
(Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiola)
- Eläke-Tapiola
(Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiola)
- Tapiola Pankki Oy
- Tapiola Varainhoito Oy
- Kiinteistö-Tapiola Oy
- Tieto-Tapiola Oy



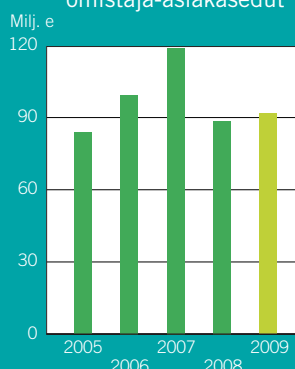


Mitä asiakkaat hyötyvät?

Tapiola-ryhmän toiminnan ylijäämä käytetään omistaja-asiakkaiden hyväksi. Osa tuloksesta käytetään kartuttamaan yhtiön vakavaraisuutta, ja näin varmistetaan etujen maksaminen ja palveluiden kehittäminen tulevaisuudessakin. Asiakasedut koostuvat yhtiöiden asiakas-hyvityksistä, keskittämiseduista, alennuksista, pankin korkoedusta sekä palvelueduista. Tapiolaan keskitäneet vakuutus- ja pankkiasiakkaat saavat Suomen parhaat pysyvät asiakasedut.

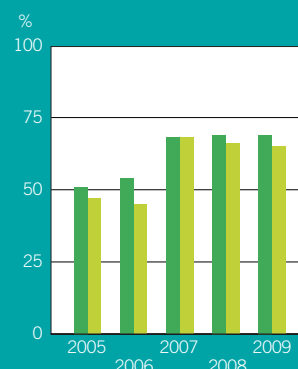
Asiakkaalle annettuina alennuksina ja etuina maksettiin vuonna 2009 yhteensä 92,3 miljoonaa euroa.

Tapiolan jakamat omistaja-asiakasedut



Luvuissa mukana vahinko- ja henkivakuutusyhtiöiden omistaja-asiakasedut

Asiakastyytyväisyys*



* Kiitettävien arvosanojen osuus vastauksista

Tapiolalla hyvä vuosi

Tapiola-ryhmän hyvä tuloskehitys vuonna 2009 johtui hyvistä sijoitustoiminnan tuotoista, liiketoiminnan volyymin kasvusta ja vahinkomenojen pientymisestä. Globaalin talouden voimakkaat elvytystoimet käänsivät finanssimarkkinoiden kehityksen positiiviseksi edellisen vuoden romahduksen jälkeen. Lisäksi huomion kiinnittäminen yhtiöiden kustannuksiin sekä vakuutusten entistä paremmin riskiä vastaava hinnoittelu ovat alkaneet tehota suunnitelmien mukaan.

Sijoitustoiminnassa toipumisen vuosi

Tapiola-ryhmä menestyi hyvin sijoitustoiminnassaan. Vahinko-Tapiolan sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvo oli 7,2 prosenttia. Henki-Tapiolan konsernin sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvo oli 7,0 prosenttia ja vuoden vaihteessa emoyhtiönsä sulautuneen Yritysten Henki-Tapiolan 6,8 prosenttia.

Eläke-Tapiolan sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvo oli historian korkein 13,5 prosenttia. Eläke-Tapiola lisäsi huomattavasti sijoituksia yrityksiin kuluneen vuoden aikana.

Vakavaraisuus vahvistui Tapiola-ryhmässä

Emoyhtiö Vahinko-Tapiolan vakavaraisuuspääoma nousi 1 317,0 miljoonaan euroon, ja vastuunkantokyky eli vakavaraisuuspääoma suhteessa vakuutusmaksutuottoihin nousi 203,6 prosenttiin. Yhtiön vakavaraisuus on erinomaisella tasolla. Henki-Tapiolan konsernin vakavaraisuusaste nousi 17,3 prosenttiin. Myös Tapiola Pankin vakavaraisuussuhde säilyi vahvana ja oli tilikauden päättyessä 16,3 prosenttia.

Eläke-Tapiolan vakavaraisuusaste nousi 23,7 prosenttiin ja toimintapääoman suhde vakavaraisuusrajaan 3,0-kertaiseksi.

Omistaja-asiakasedut kasvoivat ja asiakastytyväisyys parani

Tapiolan Omaetu valittiin vuoden kanta-asiakasohjelmaksi. Tämä osoittaa, että omistaja-asiakkaille tarjotut edut ja alennukset ovat hyvällä tasolla. Tapiola-ryhmä jakoi omistaja-asiakkailleen etuja yhteensä 92,3 miljoonaa euroa, mikä on 1,7 miljoonaa euroa enemmän kuin edellisenä vuonna. Eläke-Tapiolan asiakas-hyvitykset olivat 18,6 miljoonaa euroa, jossa on kasvua 5,9 miljoonaa euroa edelliseen vuoteen verrattuna.

Yrityksille kehitettyjen henkilöstöratkaisujen maksutulon kasvu vuonna 2009 ylitti odotukset. Yleinen taloudellinen tilanne heijastui yrityslohkon maksutuloon lakisääteisten henkilövakuutusten palkkasummien pientymisen ja yritysten investointien vähentymisen kautta.

Tapiola Varainhoidon ja Pankin asiakasmäärät kasvoivat ja molemmat yhtiöt

tekivät voitolliset tulokset haasteellisesta markkinatilanteesta huolimatta.

Tapiolan asiakkaista lähes 70 prosenttia on valmis suosittelemaan Tapiola-ryhmää.

Kansainvälinen yhteistyö laajeni

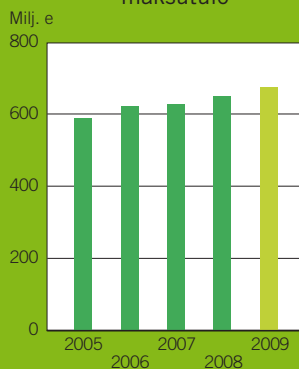
Tapiola vahvisti kansainvälistä verkostoaan alkuvuonna 2010 liittymällä täysjäseneksi eurooppalaisten vakuutusyhtiöiden yhteenliittymään Eurapcoon.

Eurapco-yhteistyöllä haetaan liiketoiminnan kehitysaskelia, jotka vastaavat markkinoiden muutoksiin ja näkyvät palvelujen sekä tuotevalikoiman kautta Tapiolan asiakkaille. Yhteistyötä tehdään vakiintunein tavoin myös muiden ulkomaisten ensi- ja jälleenvakuutusyhtiöiden sekä alan järjestöjen kanssa.

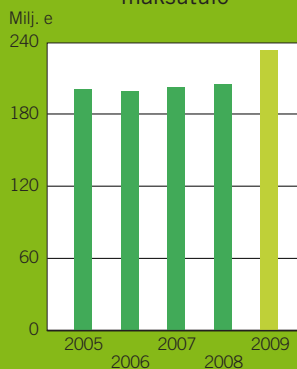
Tapiola jatkaa Eurapcon puitteissa yhteistyötä myös ruotsalaisen, alueellisista itsenäisistä yhtiöistä koostuvan Länsförsäkringar-ryhmän kanssa.

Tapiola toimii aktiivisesti myös keskinäisten vakuutusyhtiöiden kansainvälisissä edunvalvonta- ja tutkimusjärjestöissä.

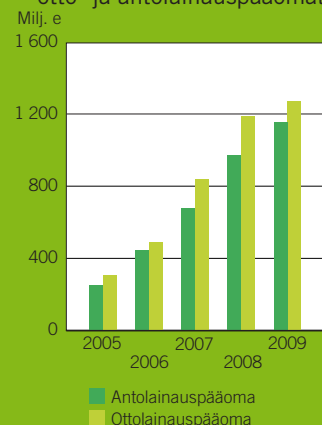
Vahinkovakuutuksen maksutulo



Henkivakuutuksen maksutulo



Tapiola Pankin otto- ja antolainauspääomat



Taloudelliset tunnusluvut

Tapiola-ryhmän yhtiöiden liikevaihto (milj. e)

	2009	2008	2007
Vahinko-Tapiola	806,3	682,6	793,6
Henki-Tapiola, konserni	461,6	196,3	406,6
Tapiola Pankki Oy	55,8	73,4	42,9
Tapiola Varainhoito Oy	12,0	10,2	8,1
Kiinteistö-Tapiola Oy	7,5	6,7	5,5

Tapiola-ryhmän yhtiöiden vakuutusmaksutulo (milj. e)

	2009	2008	2007
Vahinko-Tapiola	675,1	648,9	628,7
Henki-Tapiola, konserni	233,1	205,0	202,4

Tapiola-ryhmän sijoitustoiminnan tuotto käyvin arvoin, %

	2009	2008	2007
Vahinko-Tapiola	7,2	-4,6	4,9
Henki-Tapiola, konserni	7,0	-1,2	3,9

Tapiola-ryhmän yhtiöiden liiketulokset (milj. e)

	2009	2008	2007
Vahinko-Tapiola	83,0	-52,8	144,7
Henki-Tapiola, konserni	66,6	16,9	115,8
Tapiola Pankki Oy	1,7	1,6	-2,1
Tapiola Varainhoito Oy	0,5	-0,2	0,5
Kiinteistö-Tapiola Oy	0,7	0,5	0,1

Tapiola-ryhmän yhtiöiden vakavaraisuus

	Tunnusluku	2009	2008	2007
Vahinko-Tapiola	vastuunkantokyky, %	203,6	189,2	227,8
Henki-Tapiola, konserni	vakavaraisuuspääoma, % vastuuelasta	17,3	14,8	15,4
Tapiola Pankki Oy	vakavaraisuussuhde (Basel II), %	16,3	18,7	17,3
Tapiola Varainhoito Oy	vakavaraisuus (Basel II), %	37,6	52,7	40,7
Kiinteistö-Tapiola Oy	omavaraisuusaste, %	42,5	27,8	13,4

Eläke-Tapiolan avainluvut

	2009	2008	2007
Liikevaihto, milj. e	1 891,3	1 278,5	1 634,4
Vakuutusmaksutulo, milj. e	1 388,0	1 403,0	1 273,7
Sijoitustoiminnan tuotto-% käyvin arvoin	13,5	-8,3	4,1
Kokonaistulos, milj. e	583,1	-612,2	-78,2
Toimintapääoma, % vastuuelasta	23,7	16,2	21,3
Hoitokustannussuhde	84,2	81,8	81,1
Toimintapääoma suhteessa vakavaraisuusrajaan	3,0	2,9	1,8

Tapautumia vuonna 2009

Tapiola aloitti Private banking -toiminnan

Tapiola aloitti Private banking -toiminnan huhtikuun alussa. Käytännössä Tapiola Private tarjoittaa varakkaiden yksityisasiakkaiden varallisuudenhoitoa erilaisia sijoitusinstrumentteja käyttäen. Palvelu on rakennettu yhteistyössä asiakkaiden kanssa, joten sen asiakaslupaukset poikkeavat alan perinteistä. Esimerkiksi valtakirjavarainhoidossa asiakkailta ei peritä lainkaan varainhoidon palkkioita, ellei asetettuja tavoitteita saavuteta.

Maatilayrittäjille ja yrittäjille räätälöidyt henkilöriskivakuutuspaketit

Tapiola kehitti yhteistyössä MTK:n kanssa



maatilayrittäjille kattavan henkilöriskivakuutuspaketin, Maatilayrittäjän Omaturvan, lakisääteisen Mela-turvan täydentämiseksi. Tapiola kehitti yhteistyössä yrittäjäjärjestön kanssa myös yrittäjille oman henkilöriskikokonaisuutensa, Yrittäjän Omaturvan.

Omaturva-kokonaisuudet tuotiin markkinoille, koska Tapiolan kokemuksen mukaan maatilayrittäjät ja yrittäjät vakuuttavat yleensä

koneet, laitteet ja muun omaisuuden, mutta yrittäjän omat ja perheen vakuutukset sairauden, tapaturman, työkyvyttömyyden tai eläkkeen osalta ovat heikommin hoidettu.

Tapiola-ryhmä ja Pirkanmaan sairaanhoitopiiri yhteistyöhön aivovammojen tutkimuksessa

Tapiola-ryhmä ja Pirkanmaan sairaanhoitopiiri sopivat yhteistyöstä, jonka mukaan tapaturmissa ja liikenneonnettomuuksissa päähän loukkaantuneet, Tapiolassa vakuutetut henkilöt tutkitaan lievissäkin tapauksissa aivovamman varalta.

Vammojen arvioinnit tehdään Tampereen yliopistollisen sairaalan (TAYS) aivovammapoliklinikalla. Sopimuksen myötä lievänkin päävamman saaneet ohjataan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tutkimuksiin, joissa selvitetään aivovamman mahdollisuus ja vakavuus.

Yrityksille uusia verkkopalveluja

Verkkopalvelua yrityksille uudistettiin. Muutosten myötä verkkoasiointi Tapiolassa on entistä helpompaa. Muun muassa verkkopalvelun viestinvaihtoa parannettiin. Lisäksi tärkeimmät lomakkeet, todistukset ja tilastot koottiin Asiointi-osioon.

Verkkopalvelusta voi nähdä TyEL- ja YEL-vakuutuksen maksetut, avoimet ja tulevat maksuerät. TyEL-ennakkoerälasurilla voi vertailla maksuerien määrän vaikutusta vakuutusmaksuun. Verkkopalvelusta voi myös tilata erilaisia turvakilpiä, kuten varoitus- ja ohjekylttejä yrityksen käyttöön.

Kuluttajien valinta: Tapiola on Suomen luotetuin vakuutusyhtiö

Tapiola valittiin Reader's Digestin (Suomessa Valitut Palat) Luotetuin Merkki -tutkimuksessa jo kuudennen kerran Suomen luotetuimmaksi vakuutusyhtiöksi. Omassa sarjassaan Tapiola sai Suomessa 28 prosenttia maininnoista. Tutkimuksen mukaan Tapiolaan luottavat erityisesti vastaajat, joiden taloudessa on alle 16-vuotiaita lapsia sekä alle 50-vuotiaat. Alueellisesti luottamus on vahvinta Itä- ja Pohjois-Suomessa.

Asiakkaat ovat uskollisia Tapiola Pankille

Tapiola Pankki sijoittui asiakasuskollisuutta mitanneessa asiakkuusindeksi-tutkimuksessa kahdeksanneksi. Asiakkuusindeksi-tutkimuksen toteutti toukokuussa 2009 Asiakkuusmarkkinointiliitto yhdessä Markkinointi & Mainonta -lehden sekä Avaus Consultingin kanssa. Kyselyyn vastasi 2 421 kuluttajaa, ja sen mukaan suomalaiset ovat uskollisia pienemmän kokoluokan pankeille ja verkko-kaupoille.

Asiakastytyväisyysmittaus:

Tapiola toiseksi paras vakuutusyhtiö

Yksityisasiakkaiden asiakastytyväisyysmittauksessa Tapiola nousi maan toiseksi parhaaksi vakuutusyhtiöksi, ja tyytyväisimpiä Tapiolaan olivat alle 29-vuotiaat. Tämä selvisi EPSI Ratingin tutkimuksesta, jossa mitattiin suomalaisten vakuutusyhtiöiden asiakastytyväisyyttä. Tapiolan asiakasuskollisuus nousi vuonna 2009 edellisvuodesta 1,9 pistettä. Puhelinkyselyyn haastateltiin noin 3 000 suomalaista.

Yhteistyö jatkuu SPR:n kanssa

Tapiola-ryhmä on tukenut Suomen Punaisen Ristin ystävätoimintaa vuodesta 2002, ja sopimuksen jatko allekirjoitettiin vuoteen 2013 asti. Punaisen Ristin ystävätoiminta tukee ikääntyvien sosiaalista elämää.



Kuva Ahti Kankonemi



Oma Stipendi sirkustaiteilijalle

Tapiolan nuorelle asiakkaalleen myöntämä kannustestipendi, Oma Stipendi annettiin vuonna 2009 lahtelaiselle sirkustaiteilijalle **Oskar Raskille**. Stipendi on 15 000 euroa, ja se jaettiin kolmannen kerran.

Jere Lehtimäki palkittiin turvallisista työtapoista

Taitaja 2009 -kilpailun turvalliset työtavat -stipendin sai huonekalupuusepän lajissa kilpailut **Jere Lehtimäki** Koulutuskeskus Sedusta Seinäjoelta. Taitaja on nuorten ammattitaidon SM-kilpailu. Lehtimäki tuli huonekalupuusepän lajin kokonaiskilpailussa viidenneksi, mutta voitti turvallisuusosion.



Tapiolan Omaetu valittiin vuoden etuohjelmaksi

Kanta-asiakasmarkkinointiin ja asiakasohjelmiin erikoistunut Kanta-asiakasforum palkitsi Tapiolan Omaetu-ohjelman vuoden 2009 etuohjelmaksi. Valinta perustuu Kanta-asiakasforumin teettämään jokavuotiseen Kanta-asiakasbarometriin, jolla mitataan asiakkaiden mielipiteitä eri kanta-asiakasohjelmiin ja tyytyväisyyttä muun muassa omaan vakuutusyhtiönsä.

Verrattuna pääkilpailijoihin Tapiolan Omaetu sai omilta asiakkailta eniten kiitosta erityisesti siitä, miten eduista kerrotaan asiakkaille.

Eläke-Tapiolan sijoitustoiminto Euroopan paras sijoitusorganisaatio

Eläke-Tapiolan sijoitustoiminto valittiin Euroopan parhaaksi sijoitusorganisaatioksi vuonna 2009 Investment and Pensions European (IPE) järjestämässä kilpailussa kansainvälisessä sarjassa. IPE on järjestänyt eurooppalaisille eläke-sijoittajille tarkoitetun kilpailun vuodesta 2001

alkaen. Vuosittain siihen osallistuu satoja eläkeyhtiötä ja eläkevarojen sijoittajia lähes kaikista Euroopan maista. Tämänvuotisessa kilpailussa oli mukana eläkesijoittajia 38 maasta.

Vahinko-Tapiola sai erinomaisen luokitusarvosanan

Amerikkalainen A.M. Best Co, joka on vanhin ja arvostetuin vakuutusyhtiöiden arviointiin erikoistunut luokituslaitos, antoi Vahinko-Tapiolalle luokitusarvosanan A (Excellent). A.M. Best on antanut Tapiolalle luokitusarvosanan kolme kertaa, ja se on pysynyt vuosina 2006–2009 muuttumattomana.

Tapiola Maailma 50 pohjoismaisten yhdistelmärahastojen kärkeä

Rahastoluokittaja Lipper valitsee vuosittain eri rahastokategorioiden parhaita rahastoja. Vuonna 2009 Lipper palkitsi Tapiola Maailma 50 -rahaston oman kategoriansa parhaana rahastona kaikista pohjoismaisista sijoitusrahastoista. Vertailu tehtiin rahastojen tuotto-riski-suhteen perusteella.

Tapiolan ensimmäiset rahastot 10-vuotiaita

Tapiola Varainhoidon ensimmäiset rahastot Tapiola Eurooppa, Tapiola Maailma 80 sekä yhdistelmärahastot Tapiola 2010, 2015, 2020 ja 2025 täyttivät 10 vuotta. Rahastot ovat menestyneet erinomaisesti puolueettomien rahastoluokittelijoiden tekemissä vertailuissa. Rahastojen saamat korkeat luokitukset kertovat siitä, että rahastojen sijoituksellinen menestys tuotto-riski-suhteen perusteella on ollut hyvä.

Tapiolan rahastot Eufexin tehokkuus-analysissä korkeimmalle sijalle

Tapiola Varainhoidon kaikkien rahastojen tuotto suhteessa riskiin oli vuoden 2009 lopussa rahastoluokittaja Eufexin tehokkuusanalysin mukaan korkein suomalaisista rahastoyhtiöistä (lähde: www.eufex.fi 5.1.2010).

Tapiola-ryhmä palkittiin työhyvinvoinnin edistäjänä

Tapiola-ryhmä palkittiin parhaana suomalaisena työpaikkana Euroopan työpaikkojen terveyden edistämisen verkoston (ENWHP) Move Europe -kampanjassa. Tapiola-ryhmä jakoi kärkipaikan Porin kaupungin kanssa.

Lauslahti vuoden pankki- ja vakuutusvaikuttajaksi

Tapiola Pankin toimitusjohtaja **Harri Lauslahti** valittiin vuoden vaikuttajaksi pankki- ja vakuutustoimialalla Management Eventsin VaikuttajaForum-tilaisuudessa. Tapiola Pankki on vaikuttanut Suomen markkinoihin ensisijaisesti uusin läpinäkyvin tuottein ja palveluin.



Kultainen Oras -palkinto palvelukotiyrittäjälle

Vuoden 2009 Kultainen Oras -kannustus-palkinnon sai kajaanalainen nuori naisyrittäjä **Riikka Pikkarainen**. Hän toimii yrittäjänä ja toimitusjohtajana Palvelukoti Onni Oy:ssä, joka tarjoaa hoiva- ja senioripalveluja ikäihmisille. Yrittäjänäisten keskusliitto ja Tapiola-ryhmä palkitsevat joka toinen vuosi nuoren innovatiivisen naisyrittäjän.

Asuntomessuosasto Tampereen kehitysvammaisten tuelle

Tapiola lahjoitti Valkeakosken asuntomessujen messuosastonsa eli niin sanotun messumökin Tampereen kehitysvammaisten tuki ry:lle. Messumökki on vuodesta 2007 alkaen lahjoitettu asuntomessujen päätyttyä paikka- tai seutukunnan yleishyödylliselle yhteisölle, jolla on mökille asianmukainen käyttötarkoitus ja tontti.

Vuorovaikutusta ja tunneälyä Yrittäjän Iltakouluissa

Vuorovaikutusta ja tunneälyä olivat vuoden 2009 Yrittäjän Iltakoulujen teemoja. Tapiola-ryhmän ja yrittäjäjärjestön tilaisuuksia järjestettiin jälleen lukuisilla paikkakunnilla ympäri Suomen.

Puhujina toimivat mm. Pauli Aalto-Setälä, Outi Mäenpää, Anna Sorainen ja Kai Hyttinen.

Kuusi sankarikoira palkittiin

Tapiola-ryhmä palkitsi yhdessä Suomen Kennelliiton kanssa kuusi sankarikoira. Suomen Kennelliitto myöntää sankarikoiran arvon koiralle, joka on toiminnallaan auttanut pelastamaan ihmishengen. Kennelliiton hallitus on myöntänyt palkinnon vuodesta 1997 alkaen.



Suurten muutosten keskellä

Vuosi 2009 oli Tapiola-ryhmässä hyvä sekä taloudellisesti että toiminnallisesti. Sanon tämän huojentuneena, sillä lähdimme tähän vuoteen haasteista, jotka aiheutuivat finanssimarkkinoiden edellisvuotisesta romahduksesta ja kilpailijakentän jo aikaisemmin tapahtuneista muutoksista.

Onnistunut vakavaraisuuden hallinta on luonut perustan kehittää pitkäjänteisesti palvelujamme suurten pankkien hallitsemassa finanssitavaratalojen kilpailijakentässä. Tapiola-ryhmä jatkoi kannattavaa kasvuaan. Henkilöstö on osoittanut kykynsä muodostaa oppivan organisaation. Tämä on korvaamattoman tärkeää tilanteessa, jossa tulevaisuus on monella muodoilla hämärän peitossa maailmantalouden suurten epävarmuustekijöiden vuoksi.

Finanssikriisi, joka viime vuonna levisi reaalityöelämään, on ennen kaikkea pankkikriisi ja seurausta arvomaailmasta, jossa voittoa tavoitellaan muista osapuolista piittaamatta. Lasku, joka tästä koituu muun yhteiskunnan maksettavaksi maailmanlaajuisesti, on järkyttävän suuri. Valvonnan ja sääntelyn parantamisen lisäksi finanssialalle on välttämättä luotava uudenlainen arvomaailma, jossa toimijat ottavat huomioon toimenpiteitensä pitkän ajan vaikutukset. Toimiva itsesääntely turvaa parhaiten yhteiskunnan tarvitseman talouden vakaan kasvun. Tämä on suuri haaste tämän päivän liikkeenjohdon koulutukselle sekä yhtiöitten hallintokäytännöille. Aivan erityisesti se koskee finanssialaa, jonka rooli taloudessa ja yhteiskunnassa edellyttää vastuullisen aseman sisäistämistä.

Yhteiskunnan turvattava keskinäisen yhtiömuodon toimintaedellytykset

Keskinäisellä yhtiömuodolla on suuri sosiaalinen tilaus, sillä asiakkaiden omistamat yhtiöt edistävät finanssitoimialan kehitystä voimakkaammin asiakkaiden tarpeita ja etuja painottavaan suuntaan. Yhteiskunnan tulee kuitenkin kyetä turvaamaan keskinäisen yhtiömuodon toimintaedellytykset tavalla, joka tukee asiakaslähtöisen identiteettimme vahvistumista.

Vaikka suomalainen pankki- ja finanssijärjestelmä ei ole tällä kertaa ollut kriisin keskiössä, on suomalaisen finanssisektorin keskittymisen aste päässyt niin korkeaksi, ettei siihen liittyvien haittojen esille nostamista voi enää sivuuttaa keskusteltaessa finanssijärjestelmämme kehittämisestä. Työeläkejärjestelmän tyypistä kaksinaapaista markkinarakennetta ei pidä päästää syntymään. Sellainen ei kuulu markkinatalouteen, ja se vie työeläkejärjestelmässäkkin uskottavuuden järjestelmän hajautukselta.

Tapiolan tavoitteena olla yhteisöllinen finanssiryhmä

Reaalityöeloudessa on arvioni mukaan edessä parhaassakin tapauksessa hitaamman kasvun kausi, ja Suomen talouden rakenteiden muuttuminen jatkuu. Tämä luo suuria haasteita yhteis-

kunnalliselle päätöksenteolle ja sekä valtiontalouden että eläkejärjestelmämme kestävyydelle. Tässä tilanteessa suomalaisen yhteiskuntaan sitoutuneitten, kansainvälisesti kilpailukykyisten yritysten rooli korostuu. Tapiola-ryhmän tahto on olla tällainen yhteisöllinen finanssipalveluyritysryhmä.

Haluan kiittää lämpimästi kaikkia tapiolalaisia ja Tapiola-ryhmän hallinnossa työskenteleviä siitä, että olette olleet rakentamassa ja kehittämässä Tapiola-ryhmää vastuulliseksi yritysryhmäksi. Tämä työ ei lopu koskaan, ja edistymiseen tarvitaan näkemystä ja aikaa. Kiitos myös asiakkaillemme. Valitsemalla Tapiolan te tuette kehitystä ja teette tämän työn mahdolliseksi. Näin luomme yhdessä vakautta ja turvaa, myös suurten muutosten keskellä.

Asmo Kalpala

Pääjohtaja

Tapiola-ryhmä



Tapiolan hallintoneuvostot päättivät kesäkuussa 2009, että Asmo Kalpala (s. 1950) jatkaa yhtiöryhmän pääjohtajana 31.12.2012 saakka.

Tapiolan strategia 2010-2012

Vastuussa asiakkaille - kannattavia valintoja toteuttamalla menestykseen

Tapiola-ryhmä uudisti strategiansa vuoden 2009 aikana. Toiminta-ajatuk-
sena on tuottaa asiakkaille etuja sekä
kestäviä hyvinvoinnin ja menestyksen
ratkaisuja. Tavoitteena on huolehtia asiak-
kaista niin aktiivisesti ja asiantuntevasti,
että he haluavat suositella Tapiolaa asiak-
kaille. Liiketoiminnan lähtökohtana on
vastuullisuus, joka korostuu arvoissa ja
koko yhtiöryhmän vastuullisuuslupauk-
sissa.

Visio

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

Strategiset valinnat

Talouden ja
vakauden
hallinta

Markkinaa
nopeampi
kasvu ja
toimiala-
laajennus

Prosessit
vision
mukaisiksi

Edellä
käyvä
huolenpito

Perusta

- Vastuussa asiakkaille
- Arvot**
- Asiakkaiden etu
- Yhdessä menestyminen
- Vastuu tavaksi

Toiminta-ajatus

Tapiola tuottaa
asiakkailleen etuja sekä
kestäviä hyvinvoinnin ja
menestyksen
ratkaisuja

Vastuullisuuslupaukset

asiakkaille, henkilöstölle,
ympäristölle ja yhteiskunnalle

Huolenpito asiakkaista tärkeää strategisissa valinnoissa

Tapiola-ryhmän liiketoimintaa johdetaan kolmen asiakaslohkon kautta. Yksityisasiakaslohkosta vastaa henkilö-, yrittäjä- sekä maa- ja metsätalousasiakkaiden liiketoiminnoista. Yritysten, suurasiakkaiden ja yhteisöjen palveluista vastaa yrityslohkko. Pankki-, säästö- ja sijoittaja-asiakaslohkon vastuulla ovat pankin, varainhoidon ja henkiyhtiön liiketoimintojen koordinointi ja kehittäminen Tapiolan toimialalajien edistämiseksi.

Strategia pohjautuu neljään valintaan: talouden ja vakauden hallinta, markkinaa nopeampi kasvu ja toimialalajajennus, prosessit vision mukaisiksi sekä edellä käyvä huolenpito. Lisäksi strategian perustana on koko yhtiöryhmän vastuullinen toimintatapa.

Talouden ja vakauden hallinnan

päämääränä on säilyttää vahva vakavaraisuus ja saavuttaa hyvä taloudellinen tulos kaikilla kriteereillä. Tavoitteita ovat mm. kulusuhteiden merkittävä parantaminen, hyvä riskivalinta ja niihin liittyvä hinnoittelu sekä sijoitustoiminnan osaaminen epävarmassa toimintaympäristössä.

Markkinaa nopeampi kasvu ja toimialalajajennus edellyttävät asiakaspysyvyyden lisäämistä ja myynnin kasvua. Päämääriä ovat mm. Tapiola Pankin tuloksentekokyvyn ja kasvun edistäminen, pankki- ja vakuutustoiminnan synergiaedut, uusien eläkesäästämisen muotojen hyödyntäminen sekä palvelu- ja jakeluverkoston kasvattaminen.

Strateginen valinta **prosessit vision mukaisiksi** tähtää suosittelijoiden määrän lisäämiseen. Tämä edellyttää mm. tuote- ja palveluvalikoiman selkeyttämistä, sähköisen asioinnin merkittävää lisäämistä, tapiolalaisten osaamisen kehittämistä sekä lisäarvon luomista asiakkaille ja Tapiolalle verkostoitumalla.

Edellä käyvän huolenpidon tavoitteita ovat hyvät palvelemisen ja huolenpidon kokemukset. Päämääränä on muun muassa parantaa edelleen asiakastytyväisyyttä ja työilmapiiriä asiakastyössä sekä vahvistaa lohkojohtamista aidon asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi ja huolenpidon laadun parantamiseksi.

Arvot

Tapiola täsmensi arvojaan osana strategiaprosessia. Arvot ovat asiakkaiden etu, yhdessä menestyminen ja vastuu tavaksi.

Asiakkaiden etu

- omistajina asiakkaat yhdenvertaisia
- turvallinen kokonaisedullisuus myös pitkällä aikavälillä
- asiakkaiden kokemukset kehittämistemme ytimessä

Yhdessä menestyminen

- yhdessä asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa
- yhdessä tapiolalaisten kesken voimavarat yhdistäen
- sitoutuminen yhdessä sovittuihin tavoitteisiin pääsemiseksi

Vastuu tavaksi

- vastuullisuus kaiken liiketoiminnan lähtökohta
- koko henkilöstön henkilökohtainen vastuunotto
- tunnettu sitoutuneisuudestaan yhteiskuntavastuun edistäjänä

Vastuullisuuslupaukset

Vastuullinen liiketoiminta Tapiolassa on yhteiskuntavastuun toteuttamista kestävästä kehityksen periaatteiden mukaisesti. Tapiolassa vastuullisuutta kuvataan nelikentällä, johon kuuluvat vastuu asiakkaista, vastuu henkilöstöstä, vastuu ympäristöstä ja vastuu yhteiskunnalle. Vuoden 2009 aikana alkoi koko organisaatiota koskeva vastuullisuushanke, joka johti Tapiolan vastuullisuuslupausten laatimiseen.

Lupaukset asiakkaille

Tapiola puhuu asiakkaiden kieltä

Haluamme olla Suomen selkokielisten finanssitalo ja lupaamme parantaa tuotteiden ja palvelujen laatua, ymmärrettävyyttä ja selkeyttä sekä toimintamme läpinäkyvyyttä.

Omistaja-asiakkaat mukaan kehittämään toimintaa

Tapiola on keskinäinen yhtiö, ja asiakkaamme ovat myös omistajiamme. Haluamme, että asiakkaiden ääni kuuluu tuotteissamme ja palveluissamme. Lupaamme ottaa omistaja-asiakkaamme ja muut sidosryhmämme entistä enemmän mukaan toimintamme kehittämiseen.

Vastuullisuus ohjaa tuotteidemme, palvelujemme ja sijoitustoimintamme kehittämistä

Painotamme vastuullisuusnäkökohtia tuotteita ja palveluja sekä sijoitustoimintaa kehittäessämme. Tähän kuuluu oman asiantuntemuksen parantaminen uusien riskien ennakoinnissa ja hallinnassa sekä asiakkaiden kannustaminen vastuullisiin valintoihin tarjoamalla vaihtoehtoja.

Lupaukset henkilöstölle

Kannustamme vastuulliseen johtamiseen

Edellytämme esimiehiltä vastuullista johtamista. Tämä sisältää vastuullisen johtajuuden ottamista osaksi esimiesvalmennusta. Esimiehiä kannustetaan aktiiviseen johtamiseen ja esimiehiltä edellytetään tasapuolista suhtautumista työsuorituksiin. Tämä sisältää myös henkilöstön osaamisen kehittämistä ja motivointia sekä kannustamista henkilökohtaisesti osallistumaan vastuullisiin tekoihin.

Kaikki mukaan viemään vastuullisuuden viestikapulaa

Haluamme, että kaikki tapiolalaiset osallistuvat vastuullisuuden tietoisuuden lisäämiseen Tapiolassa. Vain siten vastuu tavaksi toteutuu toiminnassamme. Tähän kuuluu vastuullisen toiminnan tunnetuksi tekemistä niin, että jokaisen tapiolalaisen vastuu omassa tehtävässään on selkeä.

Tasapainoa työhyvinvoinnista

Lupaamme edistää tapiolalaisten työhyvinvointia. Se sisältää työn ja vapaa-ajan tasapainottamista ja moniarvoisuuden edistämistä työyhteisössä.



Lupaukset ympäristölle

Vähemmän kuormaa ympäristölle ja ilmastolle

Lupaamme vähentää ympäristö- ja ilmastovaikutustamme. Tämä edellyttää keinojen löytämistä Tapiolan hiilijalanjäljen pienentämiseksi. Lisäämme sähköistä asiointia, kehitämme ekotehokkaita työtapoja ja kannustamme asiakkaitamme vastuullisiin tekoihin. Luomme vastuullisuuskriteerit hankintojemme tueksi.

Enemmän painoa ympäristöriskien hallintaan

Lupaamme kehittää uusien ympäristöriskien haltuunottoa yhdessä sidosryhmiemme kanssa: Ympäristöriskien haltuunotto edellyttää asiantuntemuksemme parantamista ja verkostoitumista ennakoidaksemme paremmin vahingontorjunnan ja riskienhallinnan tarpeita.

Osallistumme keskusteluun ilmastomuutoksesta

Ilmastomuutos tulee vaikuttamaan meidän jokaisen työhön. Siihen sopeutuminen ja pyrkimykset sen jarruttamiseen edellyttävät Tapiolalta riskienhallinnan ammattilaisena sekä sisäistä että asiakkaille ja muille sidosryhmille suunnattavaa ympäristöviestintää ja neuvontaa. Tapiola osallistuu sisäiseen ja julkiseen keskusteluun ilmastomuutoksesta.

Lupaukset yhteiskunnalle

Tapiola on aloitteellinen yhteiskuntavastuun arvovaikuttaja

Vastuullisuus vaatii suunnannäyttäjiä. Tapiola haluaa jatkossakin osallistua aktiivisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun. Lupaamme toimia aloitteellisena yhteiskuntavastuun arvovaikuttajana ja vaikuttaa arvopohjaisen liiketoimintaosaamisen kehittämiseen yliopistotasolla.

Vastuullisuuden edistäjä yhteiskunnassa

Tapiola lupaa edistää finanssilukutaitoa yhteiskunnassa. Osallistumme myös kansalliseen ja kansainväliseen sidosryhmäyhteistyöhön sekä vastuullisuutta tukeviin kehityshankkeisiin.

Vakavarainen liiketoiminta tukee yhteiskunnallista vakautta

Vakuutus- ja pankkitoiminta vaikuttaa merkittävästi yhteiskunnan pyörien pyörimiseen ja kansalaisten arkeen. Tapiola lupaa huolehtia yhteiskunnallisesta vakaudesta pitämällä toimintansa kannattavana ja vakavaraisena. Tämä edellyttää pitkäjänteistä taloudellista toimintaa sekä pyrkimyksiä ennakoida yhteiskunnan muutokset ja ylläpitää suomalaisten työkykyä.

Lue lisää vastuullisuudesta sivulta 32.



Monikulttuurisuus haastaa johtamisen

Itella on Suomen edelläkävijä viestinvälityksen ja logistiikan lisäksi myös monikulttuurisuudessa. Konsernin kotimaan toimipaikoissa on noin tuhat maahanmuuttajataustaista työntekijää yli 70 kansallisuudesta.

Teksti **Matti Remes** • Kuva **Mikko Hannula**

Monikulttuurisuus on tuonut uusia sävyjä henkilöstöjohtamiseen ja työhyvinvoinnin kehittämiseen. Työn riskien kartoituksessa ja työhyvinvoinnin edistämisessä Itella on käyttänyt hyväkseen Tapiolan asiantunte-
musta.

”Kaikki lähtee siitä oivalluksesta, että monikulttuurista työyhteisöä on johdettava eri tavalla kuin kokonaan suomalaista”, Itellan henkilöstöjohtaja **Tuuke Karpinen** tiivistää.

”Työntekijälle ei voi sanoa, että työehtosopimuksessa ei ole rukoilutaukoa, vaan on

keksittävä tilanteeseen sopiva ratkaisu”, Karpinen toteaa.

Itellan monikulttuurisuusasioista vastaava kehityspäällikkö **Wilberforce Essendor** muistuttaa, että erilaisuus hyväksytään, mutta pelisäännöt ovat yhteiset. ”Esimerkiksi aikakäsitys voi vaihdella eri kulttuureissa. Työpaikalla pidetään kuitenkin kiinni siitä, että töihin tullaan ajallaan, eikä kymmenen minuutin tauko veny 20 minuutin mittaiseksi.”

Työhyvinvointiin kiinnitettävä entistä enemmän huomiota

Itellan työhyvinvointijohtaja **Lisbeth Forsman-Grönholm** ennustaa, että monikulttuurisuusasiat ovat vastedes yhä enemmän esillä suomalaisilla työpaikoilla. Ylipäättään työhyvinvointiin on hänen mukaansa syytä kiinnittää entistä enemmän huomiota.

”Työhyvinvoinnin kehittämisessä keskeisiin tavoitteisiin kuuluvat työtapa-
turmien ehkäisy sekä sairauspoissaolojen ja ennenaikaiselle eläkkeelle siirtymisen vähentäminen”, Forsman-Grönholm listaa.

Tapiola ja Itellan työhyvinvointisäätiö toteuttivat yhdessä Tänään Tapaturmaton Päivä -hankkeen. Sen tavoitteena oli lisätä tietoa turvallisen työnteon merkityksestä, vastuukysymyksistä ja työpaikkojen riskeistä.

”Saimme hankkeesta uusia tehokkaita työkaluja riskien arviointiin”, Forsman-Grönholm kiittää.



Monikulttuurinen Itella on käyttänyt hyväkseen Tapiolan asiantuntemusta työn riskien kartoituksessa ja työhyvinvoinnin edistämisessä. It-alaa opiskeleva **Mesfin Seble** on osapäiväinen kirjeiden lajittelija Itellan postikeskuksessa.

Riskienhallinnalla niskalenkki uhista

Pyroll-konserni halusi ottaa niskalenkin toimintansa uhista ja ryhtyi Tapiolan asiantuntijoiden avulla kehittämään kokonaisvaltaista riskienhallintaansa.

Teksti **Maarit Seeling** • Kuvat **Mikko Hannula**

Vaarojen tunnistaminen ajoissa jättää yritykselle aikaa kehittää varasuunnitelmat ja varmistaa toiminnan keskeytymättömyys. Pyhtäällä vuonna 1973 toimintansa aloittanut Pyroll-konserni käynnisti yhteistyössä Tapiolan kanssa yritysryppäässä riskienhallinnan kehittämisen.

Toimitusjohtaja **Hannu Vakkari** tunnustaa, että ennen projektin käynnistämistä toiminnan uhkia oli käsitelty tapauskohtaisesti.

”Inhimilliseltä kannalta on iso asia, jos riskienhallinnan avulla pystymme kohdentamaan oikein esimerkiksi turvallisuutta parantavat toimenpiteet ja välttämään yhdenkin työtapaturman”, Vakkari muistuttaa.

”Yritysten pitäisi osata varautua myös siihen, että talouden kehitykseen voi tulla äkillinen pysähdys, sopimuskumppanit saattavat pettää, kilpailija yllättää tai myyntisaatavista tulla takkiin”, hän mainitsee.

”Tavoitteenamme on saada käyttöön säännöllisesti päivitettävä työkalu, jolla voimme jatkuvasti arvioida toiminnan uhkia”, Pyrollin toimitusjohtaja Hannu Vakkari kertoo.



Pyroll jalostaa paperia, kartonkia ja muoviva
seka toimii paperitukkurina kymmenellä
paikkakunnalla Suomessa sekä Puolassa.



Yrittäjäpariskunta ei pelaa riskibisnestä

Kun Heli Lehtinen ja Tuomo Härkönen päättivät neljä vuotta sitten ryhtyä yrittäjiksi, he sopivat samalla, etteivät yrittäjinä pelaa riskibisnestä omalla terveydellään.

Teksti **Pekka Moliis** • Kuva **Arto Tulima**

Vaikka ala ja yritys, Kajaanin Hautauspalvelu, olivat tuttuja, tuli yrittäjäpariskunnalle paljon opittavaa. "Paperityö oli uutta, samoin yritystoimintaan liittyvä vastuu. Vakuutusturvan järjestäminen oli yksi tärkeimmistä asioista", yrittäjät muistelevat.

Yritykselle räätälöity vakuutusturva koostuu Tapiolan yrittäjille tekemästä henkilöstöriskipaketista eli Yrittäjän Omaturvasta. Varautuminen yllättäviin

henkilövahinkoihin on ensiarvoista pienessä yrityksessä, jossa työskentelevät täysipäiväisesti vain yrittäjät.

Työ hautaustoimistossa on aika ajoin raskasta sekä henkisesti että fyysisesti. Yrittäjien terveyteen liittyviin riskeihin varautuminen on ollut itsestään selvyyttä. "Jos oma kunto pettää, ei auta, vaikka olisi kuinka kiiltäviä autoja pihassa. Oma työpanoksemme on yrityksen toiminnalle välttämätön", yrittäjät kertovat.

Yrittäjien omaan terveyteen liittyvien riskien ohella yritystoimintaan sisältyy myös kalustoon liittyviä riskejä. "Keskeytysvakuutus on tosi tärkeä asia niin

meidän yrittäjien kuin kaluston osalta. Toiminnan pitää pyöriä kaikissa tilanteissa", **Tuomo Härkönen** painottaa.

"Haudaukset ajoittuvat enimmäkseen viikonloppuihin, jolloin apuna on lisätyöntekijöitä. Meillä on kymmenkunta henkilöä, joita kutsumme tarvittaessa töihin."

Muuttoliike etelään näkyy hautajaisten järjestämisessä. Yhä useammat omaiset ja hautajaisvieraat asuvat kaukana vanhoilta kotiseuduiltaan. Täyden palvelun hautaus toimisto huolehtii kaiken valmiiksi hautajaistilaisuuteen.

Varautuminen yllättäviin henkilövahinkoihin on ensiarvoista pienessä yrityksessä, jossa työskentelevät täysipäiväisesti vain yrittäjät. **Heli Lehtinen** palvelee kaukana asuvia omaisia paljolti sähköpostin ja puhelimen välityksellä.



Työturvallisuustreenillä parempaa tulosta

Panostukset työturvallisuuteen ja työssä jaksamiseen ovat Veho Hyötyajoneuvoissa investointeja pitkäjänteiseen tuloksen parantamiseen. Lisäksi Veho aikoo olla alansa halutuin työnantaja.

Teksti **Timo Sormunen** • Kuva **Rami Lappalainen**

”Kun kroppa on kunnossa, jaksaa töissäkin paremmin. Eikä vahinkojakaan välttämättä satu, kun ajatus toimii kirkkaasti”, tiivistää Veho Hyötyajoneuvojen johtaja **Juha Ruotsalainen**.

Yhtiössä käynnistettiin pari vuotta sitten kehittämisprojekti, jossa työsuojeluasiat, työtapaturmat, työssä jaksaminen ja sairaslomat nostettiin näkyvästi agendalle ja osaksi jokaisen esimiehen ja työntekijän arkea. Taustalla oli myös keväällä 2007 tehty iso yrityskauppa, jossa Sisu-Auto Huoltopalveluiden 16 huoltopistettä ympäri Suomea siirtyivät osaksi Vehon Hyötyajoneuvojen verkostoa.

”Meillä oli siihen saakka vain neljä hyötyajoneuvoyksikköä ja noin sata mekaanikkoa eri puolilla Suomea. Yrityskaupan jälkeen väkeä oli yhtäkkiä kolminkertainen määrä. Oli selvää, että toimintatapoja oli yhtenäistettävä”, Ruotsalainen muistelee.

Sisu-Auto Huoltopalvelut -kaupan myötä hanke sai entistä enemmän tuulta alleen ja ”kolmikantarinkiin” liitettiin työterveyshuollosta vastaava Mehiläinen sekä Tapiola, joka toi mukanaan käytännön tuntumaa ja ratkaisumalleja muista vastaavien pulmien kanssa painiskelleista yrityksistä.

Ei yhtään turhaa riskiä

”Kaikille oli selvää, että valtaosa työtapaturmista ja läheltä piti -tilanteista johtuu omasta tai kaverin huolimattomuudesta. Letkuja, työkaluja, öljyläiskii tai vanhoja varaosia ei jätetä lojumaan lattioille, eikä kiireen varjolla oteta yhtään turhia riskejä. Suojalasien käytöstäkään ei tingitä nuorten eikä kokoneiden konkarien keskuudessa”, Ruotsalainen listaa esimerkkejä.

Vehon nollatoleranssiprojektin vaikutukset ovatkin näkyneet työterveyshuollosta vastaavan Mehiläisen tilastoissa nopeasti.

Siisteys lisää työturvallisuutta. ”Siistiin työpisteeseen on seuraavan hyvällä jatkamaan työtä”, sanoo raskaskalustomekaanikko **Ville Helden**.



Työhyvinvointi korostuu farmarin arjessa

Teksti **Tiina Laaninen** • Kuva **Ossi Ahola**



Merja Keisalan mielestä maatalousyrittäjän jaksamisesta huolehtiminen on tärkeää. Myös eläinten hyvinvointiin pitää panostaa.

Töysäläisellä Merja ja Kari Keisalan tilalla kiinnitetään huomiota niin eläinten hyvinvointiin kuin yrittäjien jaksamiseenkin.

Merja ja Kari Keisalasta maatalousyrittäjyyden parhaat puolet ovat työn itsenäisyys ja monipuolisuus. Laajassa tehtäväkentässä on myös riskinsä.

”Koska työ on pihapiirissä aina läsnä, voi käydä niin, että se vie kaiken ajan. Tyypillistä lienee myös se, että koneet ja rakennukset on vakuutettu, mutta yrittäjä ei ole huomioinut itseään.”

Keisalat havahtuivat kymmenisen vuotta sitten, kun lähipiirissä yllättäen menehtyi heidän ikäisensä maanviljelijä.

”Meillä on pahimman varalta tuntuvat henkivakuutukset, jotta ei ensimmäisenä joutuisi miettimään raha-asioita, jos jompikumpi jäisi yksin vastaamaan maatilasta.”

Keisalat käyvät vuosittain läpi vakuutuksensa Tapiolan vakuutusasiamiehen kanssa. He ovat myös neuvotelleet kuukausittaisen vakuutusmaksukäytännön, joka tasoittaa ja tuo ennakoitavuutta vakuutusmaksuihin. Tapiolan

maatalousyrittäjävakuutukset ovat pariskunnasta kattavia, mutta henkivakuutuksissa olisi petrattavaa. Riskikartoituksissakin yrittäjän jaksamisesta keskusteleminen unohtuu helposti.

”Asian esille nostamisessa olisi ryhti liikkeen paikka sekä vakuutusyhtiöllä että yrittäjällä itsellään”, Merja Keisala sanoo.

Koko elämänsäkaari läsnä

Töysäläistilan pihatossa on nyt lähes 90 lehmäpaikkaa. Jos laajeneminen etenee suunnitellusti, uusi pihattorakennus nostaa tilan karjaluvun noin 140:een.

”Niin kauan kuin kutsumme eläimiä nimeltä, työssäni säilyy mielenkiinto. Myös se tuntuu merkitykselliseltä, että maatilalla on läsnä koko elämän kaari. Elämä on käsin kosketeltavissa navetassa ja laitumilla.”

Mielenrauhaa ja mukavuutta vakuutuksista

Helsinkiläisessä Voutilaisen nelihenkisessä perheessä kotivakuutuksen lisäksi myös perheenjäsenten vakuuttaminen koetaan tärkeäksi. Ei niin, että pelkäisi. Vakuutukset ovat huolenpitoa, mielenrauhaa ja mukavuutta varten, Voutilaiset kertovat.

Teksti **Anna Ruohonen** • Kuva **Susanna Kekkonen**

Elina ja **Pekka Voutilaisen** topakka kivitalo seisoo valkean aidan suojissa helsinkiläisellä pientaloalueella. Olohuoneessa viisivuotias **Aaro** kiepauttaa kuperkeikan ja sitten siltakaadon. Hän loikkaa isosisko **Talvin** syliin, sen jälkeen äidin.

Sekä Talvi että Aaro Voutilaisella on sairauskuluvakuutus. ”Lapsen sairauskuluvakuutus helpottaa elämää. Kyllä Suomessa lapset hoidetaan ilman vakuutustakin, mutta vakuutus tuo mukavuutta”, Elina Voutilainen, työssään sairaalan laboratorionhoitaja, sanoo.

Kun korvatulehdukset kiusaavat lasta, ei korvien putkitukseen tarvitse yksityisessä hoidossa jonottaa. Sen Elina

Voutilainen on käynyt Aaron kanssa läpi kahdesti.

Perheen isä Pekka Voutilainen otti sekä tapaturma- että sairauskuluvakuutuksen, kun alkoi harrastaa laskuvarjohyppyä – nykyään tosin vaarallinen laji on rajattu vakuutusten ulkopuolelle. Tarpeeseen vakuutus kuitenkin tuli, kun hän joutui lasketteluonnettomuuteen Vuokattissa. Leikkimielinen kisailu lumilaudalla päättyikin kaatumiseen, joka repäisi solisluun. Olkapäävamma leikattiin heti Kajaanissa.

”Ilman vakuutusta olisin joutunut lentämään Helsinkiin hoidettavaksi. Arvostan sitä, että saan valita itse lääkärin.”

Pekka Voutilainen on huoltopäällikkö, ja korjaamoja on kaksikymmentä ympäri Suomen. Työreissut vievät pohjoisimmilaan Tornioon. Reissaaja pitää tärkeänä myös henkivakuutusta.

”Jos jotain käy, perhe pärjää”, hän sanoo.

Liikkuvaist Voutilaiset nauttivat yhdessä tekemisestä kotikeittiössä. Voutilaisen perheessä perheenjäsenten vakuuttaminen on koettu tärkeäksi.



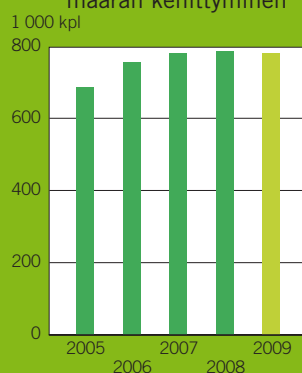
Tapiola-ryhmässä palvelut ja tuotteet kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti

Ryhmätasolla Tapiolan liiketoimintaa, asiakasratkaisuja ja palveluja kehitetään ja koordinoidaan kolmella loholla:

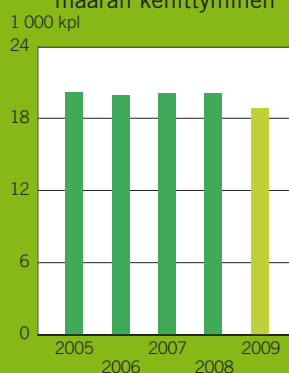
- palvelut henkilö-, yrittäjä- sekä maa- ja metsätalousasiakkaille
- palvelut yrityksille, suurasiakkaille ja yhteisöille
- pankki-, säästö- ja sijoituspalvelut



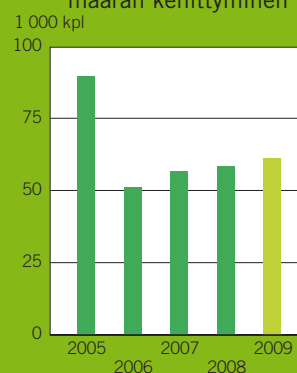
Yksityistalousasiakkaiden määrän kehittyminen



Yritysiasiakkaiden määrän kehittyminen



Yrittäjäasiakkaiden määrän kehittyminen



Asiakasedut saivat tunnustusta

Vahinkovakuutuksen kannattavuus parani, henkilövakuutusten myynti kasvoi huomattavasti, ja Tapiolan Omaetu valittiin vuoden kanta-asiakasohjelmaksi.

Omistaja-asiakkaamme arvostavat sitä, että Tapiola kertoo heille selkeästi asiakassuhteeseen liittyvistä eduista. Omaetu on vakuutus-, pankki-, säästö- ja sijoituspalvelujen etuohjelma, jonka piiriin kuuluvat automaattisesti kaikki Tapiola-ryhmän henkilöasiakkaat. Omaetu tarjoaa keskitämisen muun muassa vakuutusmaksuista ja pankkipalveluista. Omaedun perusteella annettujen asiakasetujen yhteismäärä vuonna 2009 oli 64,1 miljoonaa euroa.

Tapiolan Omaetu valittiin vuoden 2009 kanta-asiakasohjelmaksi. Tämä osoitti, että omistaja-asiakkaillemme tarjotut edut ja alennukset ovat kestäväällä ja kilpailukykyisellä tasolla. Valinta perustuu Kanta-asiakasforumin teettämään vuotuisen Kanta-asiakasbarometriin, jolla mitataan asiakkaiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä muun muassa omaan vakuutusyhtiönsä.

Haluamme varmistaa, että pystymme jatkossakin pitämään omistaja-asiakkaiden alennukset hyvällä, kestäväällä tasolla.

Vahinkovakuuttamisen kannattavuus parani merkittävästi katsauskauden aikana. Julkisuudessa keskusteltiin suomalaisten huonosta henkilöturvasta. Tämä herätti asiakkaat aikaisempaan enemmän miettimään oman turvansa tasoa ja kasvatti henkilövakuutusten myyntiä.

Aikaisempiin vuosiin verrattuna auto- ja liikennevakuutusten myynti laski. Laskun syynä oli autokaupan hiljentyminen talouden taantumana vuoksi. Auto- ja liikennevakuutusten kannattavuus säilyi kuitenkin erinomaisena.

Tapiolaan tuli ennätysmäärä uusia asiakkaita vuonna 2009. Myös asiakaspoistumat olivat normaalia suuremmat, joten asiakasmäärien kehitykset olivat maltilliset

Onnistunutta yhteistyötä yrittäjäjärjestön ja MTK:n kanssa

Maatila-asiakkaiden vakuutuksien kannattavuus parani asiakkaidemme kanssa tekemämme ennaltaehkäisevän riskienhallintatyön ansiosta. Toimme onnistuneesti markkinoille yhdessä MTK:n kanssa maatilayrittäjille kattavan henkilöriskivakuutuspaketin, Maatilayrittäjän Omaturvan.

Yrittäjäjärjestön kanssa kehitimme räätälöitävän henkilöriskivakuutuspaketin, Yrittäjän Omaturvan. Hyvästä yhteistyöstä osoituksena ovat muun muassa yhdessä järjestämämme suositut Yrittäjien Ilta-koulut.

Aloittavien mikroyritysten keskuudessa olimme vuonna 2009 YEL-vakuuttajana erittäin vahva. Haasteitamme olivat menestyminen lakisääteisten henkilövakuutusten siirtoliikkeessä ja kannattavuuden parantaminen mikroyritysliekin toiminnassa.

Laaja osaaminen entistä paremmin asiakkaiden hyödyksi

Vuonna 2010 pidämme entistä aktiivisemmin yhteyttä asiakkaisiin. Hiomme myös prosessejamme sujuvammiksi asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena on, että tapiolalaisten laaja-alainen osaaminen saadaan entistä paremmin asiakkaiden käyttöön.

Asiakkaiden talousasioden kokonaisvaltainen hoitaminen on keskeinen tavoitteemme. Olemme panostaneet merkittävästi myös verkkopalvelujen kehittämiseen, ja työ jatkuu seuraavina vuosina. Pyrimme näin helpottamaan asiointia Tapiolassa.

Vuoden 2010 alusta voimme tarjota henkilö-, maatila- ja mikroyritysassiakkail-



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

lemme koko talouden ja riskienhallinnan palvelukokonaisuuden – kaikki keskeiset pankki- ja vakuutuspalvelut.

Selkeä viestintä on vastuullisuutta

Yksi Tapiolan arvoista Vastuu tavaksi on keskeinen osa keskinäisen yhtiöryhmän toimintafilosofiaa ja eettistä johtamista. Tämä koskee tapiolalaisten vastuuta tehtäviensä hyvästä hoidosta.

Vastuullisuuteen liittyy myös se, että viestimme selkeästi ja ymmärrettävästi tuotteistamme ja palveluistamme. Alan läpinäkyvyys on sekä asiakkaiden hyöty että oma etumme.

Aittoa kokonaispalvelua

Yksityistalouslohko vastaa Tapiolan palveluista henkilö-, yrittäjä- sekä maa- ja metsätalousasiakkaille. Heille tarjotaan kokonaispalvelukonseptin mukaisesti vakuutus-, pankki-, säästö- ja sijoituspalveluita.

Varainhoidon rahastojen pääomat kasvoivat merkittävästi

Haasteellisessa markkinatilanteessa Tapiolan pankki-, säästö- ja sijoittajapalvelut menestyivät hyvin vuonna 2009.



Jari Saine
Yhtiöryhmän johtaja
Pankki-, säästö- ja sijoittajapalvelut

Osakekurssissa oli nousua, ja taloudellisen taantumauhuhti hiljensi kesällä. Orastavan talouskasvun kestävyys oli kuitenkin epävarmalla pohjalla. Myös eläkesäästämisen lakiesityksen käsittely vaikutti markkinoihin. Kilpailutilanne yleensä muuttui haasteellisemmaksi vuoden aikana.

Vuoden 2008 lopulla alkanut markkinakorkojen jyrkkä lasku jatkui vuonna 2009. Korkojen lasku johtui pääasiassa keskuspankkien talouden elvyttämiseksi tehdyistä korko- ja luottopäätöksistä. Pörssiosakkeiden hinnat kääntyivät sen sijaan nousuun.

Epävarmat näkymät aiheuttivat varainhoitoyhtiöiden asiakkaiden liikehdintää. Tapiola Varainhoito sai lukuisia uusia varainhoitoasiakkaita yksityisasiakkaista ja instituutiosijoittajista. Asiakasmäärien kasvun mahdollisti asiakkaiden toiveiden mukaan rakennettu Tapiola Private -palvelu ja asiakkaiden keskittämishalun kasvu.

Uuden eläkesäästämislain valmistelu sekä keskustelu eläkeiästä jarruttivat vapaaehtoisten eläkevakuutusten myyntiä.

Tapiola Varainhoidon hallinnassa olevat rahastopääomat sekä osuudenomistajien määrä kasvoivat katsauskaudella tavoitteiden mukaisesti. Hoitamamme rahastojen sijoitusmenestys oli erinomainen. Säästöhenkivakuutuksen vakuutusmaksutulon kehitys oli myönteinen.

Tapiola Pankin asiakasmäärät kasvoivat edelleen vuonna 2009, vaikka kasvu oli aikaisempia vuosia maltillisempaa. Positiivista oli, että sekä Tapiola Pankki että Tapiola Varainhoito tekivät voitolliset tulokset haasteellisesta markkinatilanteesta huolimatta.

Asiakkaita kohdellaan kunnioittavin periaattein

Tapiola-ryhmän uusi strategiakausi käynnistyi vuoden 2010 alusta. Sen myötä kiinnitimme toiminnassamme entistä enemmän huomiota esimerkiksi siihen, että kohtelemme heikompaan taloudelliseen asemaan joutuneita asiakkaitamme heitä kunnioittavien periaatteiden mukaan.

Tavoitteenamme on asiakkaiden entistä tasapuolisempi ja oikeudenmukaisempi kohtelu. Henkivakuutuksen uusittujen asiakashyötysperiaatteiden mukaan asiakkaalla on mahdollisuus saada korkeampaa lisätuottoa, jos taattu perustekorko on alhaisempi.

Kun rakennamme uusia eläkesäästämisen malleja, pyrimme edullisiin ja selkokielisiin ratkaisuihin. On tärkeää, että kulujen ja riskien muodostumisesta kerrotaan asiakkaille ymmärrettävästi ja avoimesti. Lisäksi otamme käyttöön YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet.

Panostamme verkkoasioinnin kehittämiseen tällä strategiakaudella vahvasti.

Entistä innovatiivisempi ote töihin

Heikentyneen talous- ja työllisyystilanteen vuoksi olemme entistäkin huolellisempia luotonannossa. Haluamme estää sellaisten lainojen myöntämisen, joiden maksamisesta asiakkaat eivät todennäköisesti selviä. Asiakkaiden tarpeiden tarkka selvittäminen pätee myös sijoitusneuvojen antamisessa. Omassa toiminnassamme pyrimme yleiseen säästäväisyyteen tuototehokkuusohjelman hengessä.

Vuonna 2010 Tapiolassa tehdään töitä entistä systemaattisempien ja paremmin konseptoitujen toimintamallien mukaan. Työskentelyä tehostetaan, mikä vaatii lisää innovatiivisuutta ja uusia, entistä tehokkaampia prosesseja.

Tapiolalla on kaikki mahdollisuudet menestyä entistä paremmin vuonna 2010, sillä meiltä löytyy paljon ammattitaitoa ja osaamista kilpailukykyisten tuotteiden ja palveluiden lisäksi. Tätä osaltaan todistavat asiakkaidemme antamat hyvät arvosanat palveluistamme.

Haluamme tarjota myös jatkossa maan parhaita pankkipalveluja asiakkaillemme, jotka keskittävät meille kaikki raha-asiansa.

Edistämme toimialalajaajennusta

Pankki-, säästö- ja sijoittajapalvelut vastaavat toimialalajaajennuksen eteenpäin viemisestä ja koordinoivat Tapiolan pankki-, säästö- ja sijoittajapalveluita tarjoavien yhtiöiden keskinäistä toimintaa.

Yrityslohkon kannattavuus parani

Yrityslohkon kannattavuus parani vuoden 2009 aikana ja asiakkaiden tyytyväisyys sekä heidän aktiivisuutensa olivat hyvällä tasolla.

Henkilöstöratkaisuiden maksutulon kasvu ylitti odotukset. Yrityslohkon vuoden 2009 myyntivolyymia supistivat lakisääteisten henkilövakuutusten palkkasummien pienentyminen ja yritysten investointien vähentyminen.

Saimme parannettua yrityslohkon kannattavuutta vuoden aikana, kun tarkistimme vakuutusten hintoja ja terävöitimme riskienvalintaa. Vahinkomenomme pienivät, koska vahinkoja sattui aikaisempia vuosia vähemmän. Sijoitustoiminnassa saimme hyviä tuloksia.

Yleinen taloudellinen tilanne heijastui yrityslohkon maksutuloon sekä lakisääteisten henkilövakuutusten palkkasummien pienentymisen että yritysten investointien vähentymisen kautta.

Asiakastyytyväisyys oli yleisesti yrityslohkolla hyvä. Asiakas pysyvyys oli suurasiakkaiden keskuudessa erinomainen, mutta pienten ja keski suurten yritysten osalta jäimme tavoitteestamme. Prosessiemme sujuvuudesta saimme asiakkailtamme kiitettävän arvosanan, ja he pitivät aktiivisuuttamme hyvänä.

Kannattavuutta mittaava yhdistetty kulu-suhde parani huomattavasti edellisvuoden tasosta. Kokonaisasiakkuuksien kehitymisessä jäimme selvästi tavoitteista.

Vakuutusmaksutulo kehittyi henkilöstöratkaisuissa uusien asiakkaiden johdosta yli tavoitteiden. Omaisuuden ja toiminnan vakuutuksissa vakuutusmaksutulon kehitys ei ollut aivan tavoitteidemme mukaista. Rahastojen pääomat ja ottolainaus kehittyivät hyvin positiivisesti, mutta jäimme jonkin verran tavoitteistamme.

Yritysvakuutus uudistuu vuonna 2010

Epävakaan taloudellisen tilanteen takia vuosi 2010 näyttää haastavalta. Kehityshankkeemme tukevat yrityslohkon kasvua ja asiakasvalintaa. Jatkamme sähköisten asiointipalveluiden kehittämistä edelleen ja kannustamme asiakkaitamme hyödyntämään niitä mahdollisimman laajasti.

Vuonna 2010 lanseeraamme uudistuneen, entistä helpommin ymmärrettävän



Antti Calonius
Yhtiöryhmän johtaja
Palvelut yrityksille, suurasiaakkaille ja yhteisöille



Jari Sundström

Yritysluokkien vastuu Antti Calonius jää eläkkeelle kesällä 2010. Varatuomari Jari Sundström aloitti yrityslohkon vetäjänä 1.1.2010.

yritysvakuutuksen, joka kattaa kaikki omaisuuden ja toiminnan vakuutukset. Myös yritysvakuutuksen hinnoittelu uudistetaan asiakkaan riskin mukaiselle tasolle. Näin pyrimme suurempaan oikeudenmukaisuuteen, sillä asiakkaamme voivat riskejä vähentämällä saada yritysvakuutukseleen aikaisempaa edullisemman hinnan. Hyödynnämme myös täysimääräisesti yrityksen koon ja toimialan mukaan laatimamme asiakaspalvelukuvauksia.

Henkilövakuutukset tukevat henkilöstön työhyvinvointia

Tapiolan strategian ainutlaatuisuudesta, vastuussa asiakkaille, ohjaa toimintaamme. Haluamme tarjota asiakkaillemme sellaisia tuotteita, palveluita ja ratkaisuja, jotka edistävät heidän liiketoimintaansa. Painopisteenä ovat yritysasiakkaidemme henkilöstölle suunnatut tuotteet ja palvelut. Ne osaltaan auttavat yrityksiä saamaan

osaavaa työvoimaa, joka sitoutuu tehtäviinsä. Haluamme olla mukana auttamassa asiakasyrityksiämme myös henkilöstön työurien pidentämisessä.

Kasvu ja kannattavuus vuoden 2010 painopisteinä

Keskitymme yrityslohkon kasvun ja kannattavuuden varmistamiseen vuonna 2010. Henkilövakuuttamisessa on paljon kasvun mahdollisuuksia, mistä saimme jo vuonna 2009 hyviä tuloksia. Koemme, että yritysten henkilöstön vakuuttaminen sekä heidän työhyvinvoinnistaan ja jaksamisestaan huolehtiminen on tärkeää. Siksi tavoittelemme erityisesti sellaisia yritysasiakkaita, jotka tuntevat vastuuta henkilöstöstään.

Myös riskienhallinta on erityisosaamista ja autamme asiakkaitamme riskien vähentämisessä.

Edelläkävijä palvelukehittäjänä

Yrityslohko pyrkii olemaan edelläkävijä yrityksille suunnattavien tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä. Tapiolan vakuutusyhtiöiden maksutulosta 65 prosenttia tulee yrityslohkon asiakkailta. Sijoituksista Tapiola Varainhoidon rahastoihin tulee yli 500 miljoonaa euroa yritysasiakkailta.

Taloudellinen katsaus

Tapiolan kaikki vakuutus- ja finanssiyhtiöt toimivat keskinäisyyden ajatuksen pohjalta. Asiakas omistaa keskinäiset vakuutusyhtiöt, jotka puolestaan omistavat yhtiöryhmän muut yhtiöt. Ulkopuolisia sijoittajia ei ole, joten Tapiolan voitot voidaan käyttää asiakkaiden palvelujen ja etujen kehittämiseen.

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiolan (Vahinko-Tapiola) toimialaan kuuluvat kaikki vapaaehtoiset ja lakisääteiset vahinkovakuutukset. Vahinko-Tapiolan konserniin kuuluvat Tapiola Pankki -konserni, lakkautettujen jälleenvakuutusosimusten hoitoyhtiö Alma Vakuutus Oy ja atk-palveluja tuottava Tieto-Tapiola Oy.

Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiolan (Henki-Tapiola) toimialaan kuuluvat yksityishenkilöille ja yrityksille myönnettävät henkivakuutus tuotteet: henki- ja riskivakuutukset sekä vapaaehtoiset eläkevakuutukset. Yritysten Henkivakuutus Oy Tapiola sulautui Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiolaan 31.12.2009.

Tapiola Pankki Oy on pääasiassa henkilö- ja maatalo-asiakkaiden sekä pienyritysten palveluun keskittyvä nykyaikainen pankki, joka palvelee asiakkaitaan verkossa, puhelimessa ja toimistoissa

ympäri Suomea. Pankin palveluvalikoimaan kuuluvat monipuoliset tili- ja korttituotteet ilman kassapalvelua sekä neuvontapalvelu laina- ja sijoitusasioissa. Tapiola Pankki on osakkaana Ab Compass Card Oy Ltd:ssä. Tapiola-Pankin omistavat Tapiola-ryhmän keskinäiset vakuutusyhtiöt, ja pankki on tätä kautta Tapiola-ryhmän vakuutuksenottajien omistama.

Tapiola Varainhoito Oy kuuluu Tapiola Pankki Oy:n tytäryhtiönä Vahinko-Tapiolan konserniin. Tapiola Varainhoito harjoittaa sijoitusrahasto- ja omaisuuden hoitotoimintaa sekä tarjoaa sijoitusneuvontaa.

Kiinteistö-Tapiola Oy harjoittaa pääomarahastojen hallinnointia ja näihin liittyvää neuvontaa ja konsultointitoimintaa. Yhtiö harjoittaa myös sijoitus- ja rahoitusneuvontaa sekä konsultointitoimintaa kiinteistöalalla, kiinteistöjen ja tilojen vuok-

rauspalvelu- ja markkinointitoimintaa, kiinteistöarviointitoimintaa, kiinteistövälitystoimintaa, rakennuttamis-, ylläpito- ja kehitystoimintaa ja osto- sekä myyntipalvelutoimintaa.

Eläke-Tapiola on Suomen kolmanneksi suurin työeläkevakuuttaja. Eläke-Tapiola huolehtii sekä yrittäjien että työntekijöiden lakisääteisestä työeläketurvasta ja osallistuu Suomen työeläkejärjestelmän kehittämiseen. Eläke-Tapiola huolehtii lähes 50 000 yrittäjän ja yli 220 000 työntekijän lakisääteisestä työeläketurvasta. Eläkkeitä se maksaa yli 114 000 eläkkeensaajalle. Vakuutusten hoitamisen ja eläkevarojen vastuullisen sijoittamisen lisäksi Eläke-Tapiola palvelee asiakkaitaan työhyvinvointi-, kuntoutus- ja yritysrahoitusasioissa.

YHTIÖRYHMÄN ORGANISAATIO



Vahinko-Tapiola

Vahinko-Tapiolan vakuutusmaksutulo kasvoi alaa nopeammin, 4,0 prosenttia 675,1 miljoonaan euroon.

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiolan konsernin vahinkovakuutustoiminnan vuoden 2009 liikevoitto oli 84,8 miljoonaa euroa. Kasvua edelliseen vuoteen verrattuna oli 137,8 miljoonaa euroa.

Vahinko-Tapiolan vakuutusmaksutulo kasvoi alaa nopeammin, 4,0 prosenttia 675,1 miljoonaan euroon (648,9 milj. e). Alan arvioitu kasvu oli 2 prosenttia. Ensivakuutuksen maksutulo kasvoi 3,9 prosenttia 629,5 miljoonaan euroon (606,1 milj. e). Yhtiön kokonaistulos kasvoi 344,3 miljoonalla eurolla 149,1 miljoonaan euroon (-195,2 milj. e).

Vahinkovakuutustoiminnan yhdistetty kulusuhde ilman perustekorkokulua oli

102,5 prosenttia (109,3 %). Asiakas- etujen, jotka sisältävät alennukset, vaikutus eliminoituna olisi yhdistetty kulusuhde ilman perustekorkokulua ollut 94,5 prosenttia (100,8 %). Yhdistetty kulusuhde kertoo keskinäisen yhtiön hyvästä hyötysuhteesta asiakkaan kannalta: Tapiolan korvaukset ja liikekulut ovat suuremmat kuin perityt vakuutusmaksut, joita asiakkaille maksettavat keskinäisen yhtiön alennukset osaltaan pienentävät.

Vahinko-Tapiolan sijoitustoiminnan tuotoprosentti sitoutuneelle pääomalle käyvin arvoin oli 7,2 prosenttia (-4,6 %). Sijoitustoiminnan tulosta voidaan pitää hyvänä.

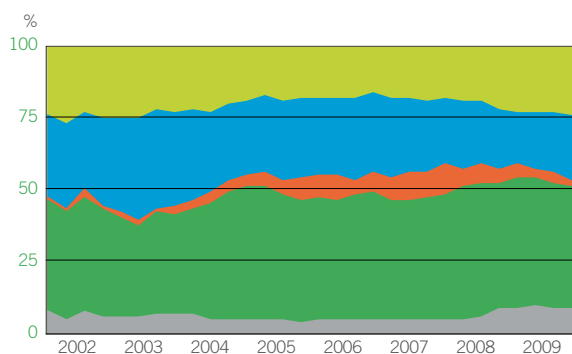
Emoyhtiö Vahinko-Tapiolan vakavaraisuuspääoma nousi 1 317,0 miljoonaan euroon (1 174,5 milj. e) ja vastuunkantokyky eli vakavaraisuuspääoma suhteessa vakuutusmaksutuottoihin nousi 203,6 prosenttiin (189,2 %). Yhtiön vakavaraisuus on erinomaisella tasolla.

Vahinko-Tapiolan konsernin omistaja-asiakasetujen kokonaisarvo oli 82,5 miljoonaa euroa (81,0 milj. e), kun otetaan huomioon asiakashyvitykset, keskittämisalennukset, palveluedut ja yhteistyösopimusten perusteella maksetut alennukset.

Avainluvut

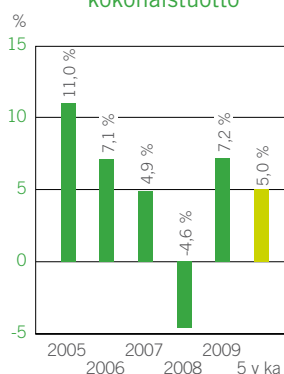
	2009	2008	2007
Yhtiön koko			
Vakuutusmaksutulo, milj. euroa	675,1	648,9	628,7
Maksutulon muutos, %	4,0	3,2	0,9
Sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin, %	7,2	-4,6	4,9
Vahinkokehitys			
Vahinkosuhde ilman perustekorkokulua, %	77,0	83,8	76,7
Toiminnan tehokkuus			
Liikekulusuhde, %	25,7	25,7	24,5
Tuloskehitys			
Yhdistetty kulusuhde ilman perustekorkokulua, %	102,7	109,5	101,2
Liikevoitto/-tappio, milj. euroa	83,0	-52,8	144,7
Kokonaistulos, milj. euroa	149,1	-195,2	100,5
Vakavaraisuus			
Toimintapääoma, milj. euroa	759,8	650,2	834,1
Vähimmäistoimintapääoma	120,4	120,2	116,3
Toimintapääomasuhde	6,3	5,4	7,2
Vakavaraisuuspääoma, milj. euroa	1 317,0	1 174,5	1 368,5
Vastuunkantokyky, %	203,6	189,2	227,8

Allokaation kehitys



■ Kiinteistöinvestitukset
 ■ Osakkeet ja osuudet
 ■ Muut rahoitusmarkkinavälineet ja talletukset
 ■ Joukkovelkakirjalainat
 ■ Lainat

Sijoitustoiminnan kokonaistuotto



Juha-Pekka Halmeenmäki
Toimitusjohtaja

Vakavaraisuus ja osaaminen menestyksen taustalla

Vuosien 2010–2012 strategiseksi tavoitteeksi olemme määrittäneet kannattavuutta mittaavan yhdistetyn kulusuhteen parantamisen. Tavoittelemme markkinoita nopeampaa kasvua ja tähtäämme parempaan tehokkuuteen. Kehitämme riskivastavaa hinnoittelua ja edellisellä strategiajaksoilla aloitettua asiakas- ja riskinvalintatyötä. Varaudumme siihen, että yleinen taloustilanne vaikuttaa heikentävästi maksutuloon ja sijoitustoiminnan tuottoihin koko strategiakson ajan.

Vahinkovakuutuksessa kilpailu on yhä kovempaa ja entistä enemmän pankki-keskeistä, sillä vakuutuksia myydään myös pankkituotteiden oheispalveluina. Menestyksemme perustuu vahvan vakavaraisuutemme tuomaan kilpailukykyyn sekä ammattitaitoomme vahinkojen ennaltaehkäisyssä ja selvittelyssä.

Henki-Tapiola

Henki-Tapiola -konsernin maksutulo kasvoi 13,7 prosenttia 233,1 miljoonaan euroon (205,0 milj. e).

Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiolan konsernin liikevoitto oli 66,6 miljoonaa euroa. Kasvua edelliseen vuoteen verrattuna oli 49,7 miljoonaa euroa.

Henki-Tapiolan konsernin ensivakuutuksen maksutulo kehittyi myönteisesti 233,1 miljoonaan euroon, ja kasvua edelliseen vuoteen verrattuna oli 13,7 prosenttia. Konsernin maksutulon markkinaosuus laski 7,6 prosenttiin (7,9 %). Koko alan henkivakuutuksen maksutulo kasvoi 17,2 prosenttia, jossa uutta maksutuloa toi varainhoidollisen kapitalisaatiomarkkinan

kasvu. Ilman sen vaikutusta alan maksutulo kehittyi noin -0,2 prosenttia. Henki-Tapiola ei vuonna 2009 myöntänyt sijoitussidonnaisia kapitalisaatiosopimuksia.

Konsernin kokonaistulos kasvoi 214,4 miljoonalla eurolla 121,6 miljoonaan euroon. Arvostuserojen muutos paransi kokonaistulosta 55,0 miljoonalla eurolla (-109,7 milj. e). Arvostuserojen muutoksessa näkyy, että vuosi 2009 oli sijoitus-toiminnassa toipumisen vuosi.

Konsernin vakavaraisuusaste nousi 17,3 prosenttiin (14,8 %).

Henki-Tapiolan sijoitustoiminnan tuottoprosentti sitoutuneelle pääomalle käyvin arvo in oli 7,0 prosenttia (-1,1 %), ja vuoden vaihteessa emoyhtiönsä sulautuneen tytäryhtiö Yritysten Henki-Tapiolan

vastaava tuotto oli 6,8 prosenttia (-1,2 %). Konsernin vastuuvelan määrä oli 2,7 miljardia euroa (2,6 mrd e).

Konsernin liikekustannussuhde kuormitustulosta laskettuna oli 127,2 prosenttia (120,6 %). Tapiola-ryhmässä toteutetaan parhaillaan tuottotehokkuusohjelmaa.

Henki-Tapiolan ja Yritysten Henki-Tapiolan asiakasetujen määrä oli 9,8 miljoonaa euroa (9,7 milj. e).

Yritysten Henki-Tapiolan fuusio Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiolaan toteutui 31.12.2009. Fuusio lisää Henki-Tapiolan taloudellista tehokkuutta ja luo hyvän pohjan sekä yritys- että yksityisasiakkaiden palvelujen kehittämiseksi yhä haastavassa taloudellisessa tilanteessa.



Minna Kohmo
Toimitusjohtaja

Tavoitteena ottaa rooli sosiaaliturvan täydentäjänä

Uskomme, että meillä on erityisen hyvät edellytykset lisätä edelleen riskienhenkivakuutuspalvelujen ja eläkevakuutusten tarjontaa sekä yritys- että yksityisasiakkaille. Odotamme merkittävää volyymien kasvua sekä yritys- että yksityisasiakkaiden riskienhenkivakuuttamisessa sekä uskomme vahvistuvaan rooliimme vakuutussäästämisen palvelujen tarjoajana.

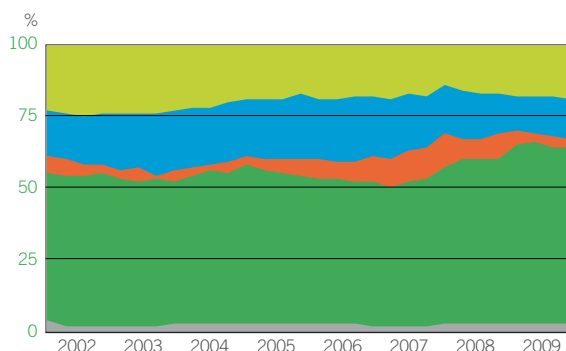
Finanssikriisin jälkeisessä maailmassa järjestäytytään uudelleen, ja uusia tarpeita syntyy. Muun muassa varautuminen ikääntymiseen ja työurien pidentäminen sekä työssä jatkamisen tukeminen tuovat meille uusia liiketoimintamahdollisuuksia.

Strategian mukaisesti tavoitteemme on ottaa rooli sosiaaliturvan täydentäjänä. Haluamme onnistua eläkesäästämisen uudessa markkinassa, turvata nykyisten eläkesäästäjien etuja ja vastata ikääntymisen haasteisiin. Tärkeä tavoitteemme on myös nykyaikaistaa keskinäisen yhtiön kuvaa uusilla asiakasta hyödyttävillä ratkaisuilla.

Avainluvut

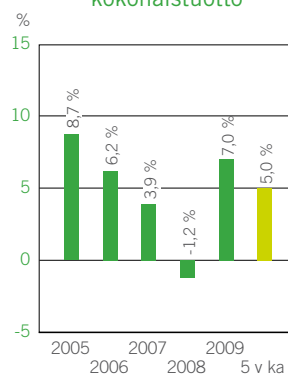
	2009	2008	2007
Konsernin koko			
Vakuutusmaksutulo, milj. euroa	233,1	205,0	202,4
Maksutulon muutos, %	13,7	1,3	1,6
Sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvo in, %	7,0	-1,2	3,9
Toiminnan tehokkuus			
Liikekustannussuhde, % kuormitustulosta	127,2	120,6	110,7
Tuloskehitys			
Liikevoitto, milj. euroa	66,6	16,9	115,8
Kokonaistulos, milj. euroa	121,6	-92,8	19,9
Vakavaraisuus			
Toimintapääoma, milj. euroa	338,4	276,9	301,7
Vähimmäistoimintapääoma, milj. euroa	114,8	109,7	110,2
Toimintapääomasuhde	2,9	2,5	2,7
Vakavaraisuuspääoma, milj. euroa	404,0	336,0	354,3
Vakavaraisuuspääoma, % vastuuvasta	17,3	14,8	15,4

Allokaation kehitys



■ Kiinteistösijoitukset
■ Osakkeet ja osuudet
■ Muut rahoitusmarkkinavälineet ja talletukset
■ Joukkovelkakirjalainat
■ Lainat

Sijoitustoiminnan kokonaistuotto



Tapiola Pankki Oy

Tapiola Pankin tilikauden tulos nousi 1,7 miljoonaan euroon.

Tapiola Pankin tilikauden tulos nousi 1,7 miljoonaan euroon (1,6 milj. e). Pankin asiakasmäärä kasvoi vuoden 2009 aikana 184 400:aan (159 400). Myös pankin luotot ja varainhankinta asiakkailta kasvoivat.

Pankin luottokanta kasvoi 183,1 miljoonalla eurolla 1 156,1 miljoonaan euroon (973,0 milj. e) ja varainhankinta asiakkailta 81,8 miljoonalla eurolla 1 271,8 miljoonaan

euroon (1 190,0 milj. e). Asuntoluottojen kysyntä oli vilkasta, ja luottokanta kasvoi alan keskimääräistä kasvua nopeammin.

Pankin korkokate oli 13,0 miljoonaa euroa (12,0 milj. e). Vakavaraisuussuhde säilyi vahvana ja oli tilikauden päättyessä 16,3 prosenttia (18,7 %).

Tapiola Pankin markkinaosuus talletuksista oli 1,2 prosenttia (1,1 %).

Avainluvut

	2009	2008	2007
Saamiset luottolaitoksilta, milj. euroa	57,9	265,7	187,1
Saamiset yleisöltä ja julkisyhteisöiltä, milj. euroa	1 154,6	971,6	679,6
Velat luottolaitoksille, milj. euroa	0,1	0,2	0,1
Velat yleisölle ja julkisyhteisöille, milj. euroa	1 233,7	1 190,0	840,0
Oma pääoma ja vähemmistön osuus, milj. euroa	74,4	70,5	38,4
Taseen loppusumma, milj. euroa	1 394,6	1 312,6	924,6
Vastuusitoumukset, milj. euroa	67,8	36,0	24,5
Korkokate, milj. euroa	13,0	12,0	8,1
Liikevaihto, milj. euroa	55,8	73,4	42,9
Liikevoitto/-tappio, milj. euroa	1,7	1,6	-2,1
liikevaihdosta, %	3,1	2,2	-4,9
Oman pääoman tuotto (ROE), %	2,4	2,9	-6,1
Koko pääoman tuotto (ROA), %	0,1	0,1	-0,3
Omavaraisuusaste, %	5,3	5,4	4,2
Kulu-tuotto-suhde	0,9	0,9	1,1
Vakavaraisuus (Basel II)			
Ensisijaiset omat varat yhteensä, milj. euroa	69,2	69,4	38,1
Toissijaiset omat varat yhteensä, milj. euroa	22,3	20,3	18,9
Omien varojen vähimmäisvaatimus, milj. euroa	44,9	38,4	26,4
Vakavaraisuussuhde ensisijaiset omat varat, %	12,3	14,5	11,5
Vakavaraisuussuhde, %	16,3	18,7	17,3



Harri Lauslahti
Toimitusjohtaja

Omistaja-asiakkaat osallistuvat tuotteiden kehittämiseen

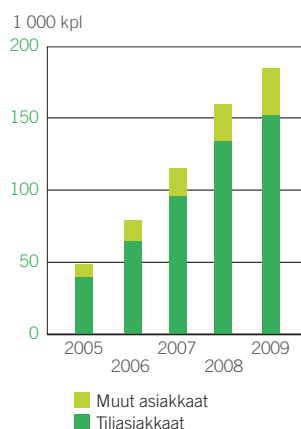
Otamme omistaja-asiakkaamme ja muut sidosryhmämme entistä enemmän mukaan toimintamme kehittämiseen strategiakaudesta 2010–2012. Asiakkaiden toiveiden pohjalta on kehitetty muun muassa pankin koko toimintamalli, Kotimatka-kiinteistönvälityspalvelu, pienyritysten pankkipalvelut sekä Tapiola Private -varainhoitomalli.

Vahvistamme asiantuntemustamme riskien ennakoinnissa ja hallinnassa sekä kannustamme asiakkaita vastuullisiin valintoihin.

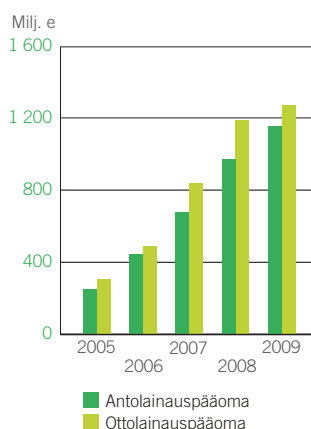
Tapiola Pankki jatkaa strategiaansa toteutusta vuonna 2010 tarjoamalla aktiivisesti pankkipalveluja ryhmän vakuutusasiakkaille. Pankkipalvelut ovat asiakashankinnan kärkenä etenkin kasvukeskuksissa. Ryhdymme tarjoamaan kokonaisvaltaisia pankkipalveluita myös maataloille ja 1-4 työntekijän pienyrityksille.

Kasvua pyrimme saamaan aikaan vaarantamatta kannattavuutta.

Asiakasmäärä



Otto- ja antolainaus



Vakavaraisuus



Tapiola Varainhoito Oy

Osuudenomistajien määrä kasvoi yli 30 prosenttia.

Tapiola Varainhoidon liikevoitto nousi 0,5 miljoonaan euroon (-0,2 milj. e). Tapiola Varainhoidon hallinnoimien rahastojen osuudenomistajien lukumäärä nousi noin 11 000:lla lähes 45 000 osuudenomistajaan 26 eri rahastossa.

Tapiola Varainhoidon hallinnoimien sijoitusrahastojen rahastopääomat kasvoivat vuoden 2009 aikana 1 026,0 miljoonasta eurosta 1 594,2 miljoonaan euroon. Merkittävä osa rahastopääomien kasvusta tuli uusmerkintöjen kautta. Yhtiön markkinaosuus Suomeen rekisteröityjen sijoitusrahastojen markkinoista nousi vuoden päättyessä 2,9 prosenttiin (2,5 %).

Yritys- ja yhteisöasiakkaiden sijoitukset kasvoivat merkittävästi vuonna 2009. Sijoituksia tehtiin suhteellisen tasaisesti korko-, osake- ja yhdistelmärahastoihin sekä täyden valtakirjan varainhoitoon.

Hyvä sijoitusvuosi näkyi Tapiola Varainhoito Oy:n hoitamien asiakassalkkujen sekä sijoitusrahastojen positiivisena tuottokehityksenä. Sijoitusrahastojen menestys oli erinomainen sekä absoluuttisesti että suhteutettuna otettuun riskiin.

Epävakaa taloustilanne luo mahdollisuuksia

Toimintaympäristöä leimaa epävarmuus suhdannenousun kestävydestä. Tällöin meille on luontevaa luoda omaan yritys-analyysiin ja omaan taloustutkimukseen perustuva sijoitusnäkemys, joka saattaa merkittävästikin poiketa yleisestä mieliteestä. Tämä on mielestämme hyödyllistä, sillä asiakkaamme kokevat saavansa lisäarvoa itsenäisestä tutkimustoiminnastamme.

Jos valtio kuroo voimakkaasti kiinni budjettialijäämää, sijoitettavan rahan määrä vähenee markkinoilla. Pidämme kuitenkin mahdollisena, että säästämistä nousee Suomessa, jolloin koko säästämismarkkina kasvaa. Meillä on vuonna 2010 mahdollisuus merkittävään kasvuun, sillä epävakaa taloustilanteessa yhä useampi haluaa käyttää varainhoitajan palveluja.

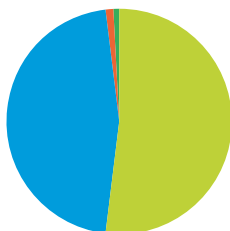


Tom Liljeström
Toimitusjohtaja

Avainluvut

	2009	2008	2007
Liikevaihto, milj. euroa	12,0	10,2	8,1
Kulu-tuotto-suhde	1,0	1,0	0,9
Liikevoitto, milj. euroa	0,5	-0,2	0,5
Liikevoitto, % liikevaihdosta	4,5	-2,3	5,7
Oman pääoman tuotto, %	6,8	-3,4	5,7
Koko pääoman tuotto, %	5,4	-2,6	4,4
Omavaraisuusaste, %	77,8	81,4	73,4
Vakavaraisuus (Basel II), %	37,6	52,7	40,7

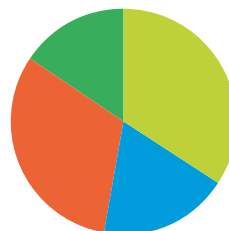
Liikevaihdon jakauma



Liikevaihto 12,0 milj. euroa

- Sijoitusrahastotoiminnan tuotot 6,2 milj. e, 52,1 %
- Omaisuudenhoitopalvelun tuotot 5,5 milj. e, 46,2 %
- Sijoitusten tuotot 0,1 milj. e, 1,0 %
- Muut tuotot 0,1 milj. e, 0,7 %

Rahastopääomien jakauma rahastoluokittain



Rahastopääomat 1,6 mrd. euroa

- Osakerahastot 34,3 % (31 %)
- Lyhyen koron rahastot 18,7 % (27 %)
- Muut korkorahastot 31,6 % (26 %)
- Yhdistelmärahastot 15,4 % (16 %)

Kiinteistö-Tapiola Oy

Kiinteistö-Tapiolan liikevaihto nousi 7,5 miljoonaan euroon.

Kiinteistö-Tapiolan liikevaihto kasvoi 12,7 prosentilla 7,5 miljoonaan euroon (6,7 milj. e). Liikevoitto oli 0,7 miljoonaa euroa (0,5 milj. e).

Kiinteistö-Tapiolan vuosi 2009 oli varsin hiljainen kiinteistösijoitusmarkkinoilla talouden taantumasta ja rahoituskriisistä johtuen. Yhtiön hallinnoima kiinteistövarallisuus kasvoi kuitenkin 139,6 miljoonalla 2 309,1 miljoonaan euroon (2 169,5 milj. e) ja vuokrattava pinta-ala 131 000 neliömetrillä 1,1 miljoonaan neliömetriin (1,0 milj. e).

Yhtiön omavaraisuusaste nousi tilikauden lopussa 42,5 prosenttiin (27,8 %).

Tilikauden aikana toteutettiin asiakkaille kiinteistöinvestointeja 268,0 miljoonalla eurolla (360,2 milj. e) ja kiinteistömyyntejä 42,7 miljoonalla eurolla (266,0 milj. e).

Yhtiö hankki hallinnoimiinsa rahastoihin uusia sijoittajia ja sijoituskohteita, joiden myötä kiinteistörahastojen varallisuus kasvoi 223,7 miljoonaan euroon (148,6 milj. e).

Ympäristövastuullisuus profiloi

Kannattavasta kasvusta huolehtiminen on Kiinteistö-Tapiolan taloudellista vastuuta omistajiaan kohtaan. Yhtiömme on koko historiansa ajan ollut kannattava, mikä antaa hyvän perustan kehittää palvelujamme myös jatkossa.

Hyvä kannattavuus varmistetaan nopealla reagoinnilla markkinoilla tapahtuviin muutoksiin, suunnitelmallisella kasvustrategialla sekä hyvällä hallinnoinnilla ja säännöllisellä riskien arvioinnilla.

Tärkeitä strategisia teemojamme on profiloitua alan ympäristövastuulliseksi toimijaksi. Sisällytämme sijoitusprosessiimme kiinteistöjen koko elinkaaren aikaisten ympäristövaikutusten arvioinnin. Kehitämme myös aktiivisesti ratkaisuja, jotka parantavat asiakkaidemme – sijoittajien ja vuokralaisten – näkemystä liiketoimintansa ympäristövaikutuksista ja ohjaavat toimimaan ekotehokkaasti.



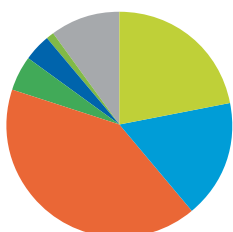
Vesa Immonen
Toimitusjohtaja

Perinteiltään vanha mutta yrityksenä nuori Kiinteistö-Tapiola on markkinoilla hyvissä asemissa. Tämä on mahdollista, koska meillä on syvään luottamukseen perustuvat asiakassuhteet, meitä ymmärtävät kumppanit sekä ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö.

Avainluvut

	2009	2008	2007
Liikevaihto, milj. euroa	7,5	6,7	5,5
Liikevoitto, milj. euroa	0,7	0,5	0,1
Liikevoitto, %	9,7	7,0	1,1
Kulu-tuotto-suhde	0,9	0,9	1,0
Oman pääoman tuotto, %	61,4	82,3	36,6
Sijoitetun pääoman tuotto, %	38,5	43,2	19,7
Omavaraisuusaste, %	42,5	27,8	13,4
Quick ratio	1,7	1,2	0,5

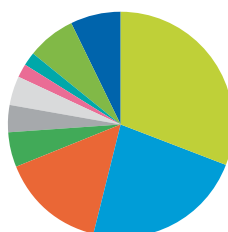
Kiinteistökannan jakauma asiakkaittain^{*)}



Vahinko-Tapiola	22 % (22 %)
Henki-Tapiola	17 % (14 %)
Eläke-Tapiola	41 % (42 %)
Tapiola KR I Ky	5 % (5 %)
Tapiola KR III Ky	4 % (2 %)
Tapiola KR IV Ky	1 % (0 %)
Carlyle	10 % (10 %)

^{*)}Markkina-arvon (2 309 milj. e) mukaan

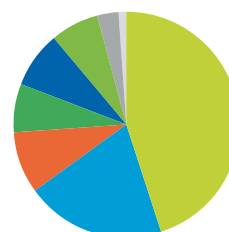
Kiinteistökannan jakauma alueittain^{*)}



Helsinki	31 % (29 %)
Espoo	23 % (22 %)
Vantaa	15 % (15 %)
Turku	5 % (5 %)
Tampere	4 % (4 %)
Oulu	4 % (4 %)
Riihimäki	2 % (0 %)
Kuopio	2 % (2 %)
Epäsuorat	7 % (10 %)
Muut	7 % (7 %)

^{*)}Markkina-arvon (2 309 milj. e) mukaan

Kiinteistökannan jakauma kiinteistötyypeittäin^{*)}



Toimisto	45 % (44 %)
Liike	20 % (20 %)
Asunto	9 % (9 %)
Epäsuorat	7 % (10 %)
Logistiikka	8 % (6 %)
Hotelli	7 % (7 %)
Teollisuus	3 % (2 %)
Muut	1 % (2 %)

^{*)}Markkina-arvon (2 309 milj. e) mukaan

Eläke-Tapiola

Eläke-Tapiolan sijoitustoiminnan tuottoprosentti nousi historiansa korkeimmaksi. Sijoitusten tuotot olivat 13,5 prosenttia (-8,3 %) käyvin arvoin laskettuna.

Eläke-Tapiolan sijoitustoiminnan tuotto-prosentti nousi historiansa korkeimmaksi vuonna 2009. Sijoitusten tuotot olivat 13,5 prosenttia (-8,3 %) käyvin arvoin laskettuna.

Sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin nousi 1 013,0 miljoonaan euroon (-667,1 milj. e). Eläke-Tapiola lisäsi huomattavasti sijoituksia yrityksiin 2009 vuoden aikana. Sijoitukset yrityksiin, niin osakkeisiin kuin lainoihin, kattoivat jo lähes puolet kaikista sijoituksista. Osakkeiden tuotto oli 39,4 prosenttia ja korkosijoitusten tuotto 8,1 prosenttia.

Eläke-Tapiolan kokonaistulos, joka sisältää vakuutusliikkeen ja sijoitustoiminnan tuloksen sekä hoitokustannustuloksen, oli vuodelta 2009 yhteensä 583,1 miljoonaa euroa. Kasvua edelliseen vuoteen verrattuna oli 1 195,3 miljoonaa euroa.

Eläke-Tapiolan maksutulo aleni 1,1 prosentilla 1 388,0 miljoonaan euroon (1 403,0 milj. e). Syynä laskuun oli palkkasummien aleneminen talouden taantumana vuoksi.

Eläke-Tapiolan vakavaraisuusaste nousi 23,7 prosenttiin (16,2 %). Toimintapääoman suhde vakavaraisuusrajaan nousi 3,0-kertaiseksi (2,9). Ilman tilapäisiä lakimuutoksia vastaavat luvut olisivat 18,8 prosenttia (11,5 %) ja 2,4-kertainen (2,0).

Eläke-Tapiolassa oli vuoden 2009 lopussa 26 791 vakuutusta (26 288), ja

Avainluvut

	2009	2008	2007
Yhtiön koko			
Vakuutusmaksutulo, milj. euroa	1 388,0	1 403,0	1 273,7
Maksutulon muutos, %	-1,1	10,1	6,9
Maksetut eläkkeet ja muut korvaukset ¹⁾	1 261,5	1 167,4	1 057,7
Vastuuvelka, milj. euroa	7 788,1	7 236,1	7 197,7
TyEL-palkkasumma, milj. euroa	5 647,8	5 736,3	5 367,7
YEL-työtulosumma, milj. euroa	860,9	826,6	790,3
Eläkkeensaajia, henkilöä	114 873	110 732	107 471
Sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin, milj. euroa	1 013,0	-667,1	310,3
Nettotuotto sitoutuneelle pääomalle, %	13,5	-8,3	4,1
Toiminnan tehokkuus			
Liikekulut vakuutusmaksun hoitokustannustulosta, %	84,2	81,8	81,1
Tuloskehitys			
Kokonaistulos, milj. euroa	583,1	-612,2	-78,2
Vakavaraisuus			
Toimintapääoma, milj. euroa	1 645,7	1 043,9	1 406,1
% vastuuvastausta ²⁾	23,7	16,2	21,3
ilman tilapäisiä lakimuutoksia	18,8	11,5	
suhteessa vakavaraisuusrajaan	3,0	2,9	1,8
ilman tilapäisiä lakimuutoksia	2,4	2,0	
Tasotusvastuu, milj. euroa	284,2	303,0	295,0
Eläkevarat, milj. euroa ³⁾	8 555,1	7 479,3	7 976,9
Siirto asiakashyvityksiin, % TyEL-palkkasummasta	0,3	0,2	0,4

¹⁾ Tuloslaskelman maksetut korvaukset ilman korvaustoiminnan ja työkyvyn ylläpitotoiminnan hoitokuluja

²⁾ Suhdeluku laskettu %:na vakavaraisuusrajan laskennassa käytetystä vastuuvastausta

³⁾ Vastuuvelka + arvostuserot

niissä oli vakuutettuina 221 504 henkilöä (210 626). YEL-vakuutuksia oli 48 253 kappaletta (49 340).

Asiakashyvitysten määrä oli 18,6 miljoonaa euroa (12,7 milj. e) eli 0,33 prosenttia (0,22 %) TyEL-palkkasummasta.



Satu Huber
Toimitusjohtaja

Asiakkaan etu edellä

Lisäsimme vuoden 2009 aikana sähköisiä asiointimahdollisuuksia asiakkaidemme toiveiden mukaisesti.

Strategiakaudella 2010–2012 toiminnassamme korostuu asiakkaan etu yhä voimakkaammin. Kehitämme palvelujamme vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme tarpeita. Kehitystyössä hyödynnämme Tapiolan yrityskuva- ja asiakastytytyväisyyssuhtumuksia. Asiakkaamme ovat myös osallistuneet Eläke-Tapiolan uusien tietojärjestelmien kehittämiseen esittämällä toivomuksia järjestelmän sisällöstä.

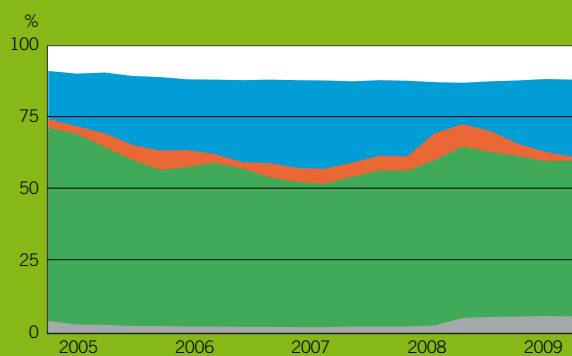
Läpinäkyvyyden puolesta

Eläke-Tapiola jatkaa toimintaansa työeläkealan läpinäkyvyyden lisäämiseksi. On tärkeää, että esimerkiksi työhyvinvointitoiminta ja -panostukset ovat vaikuttavia, mitattavia ja läpinäkyviä.

Eläkevarojen hoidossa sijoitustoiminnalla on merkittävä rooli. Vuoden 2008 finanssikriisi jätti syvän loven eläkevaroihin, ja vakavaraisuuden hallinnassa onkin koko ajan tärkeää huomioida eläkevarojen turvaaminen. Viisas ja läpinäkyvä vakavaraisuuden hallinta turvaa työeläkevarat ja toimii perustana varojen tuottavuudelle.

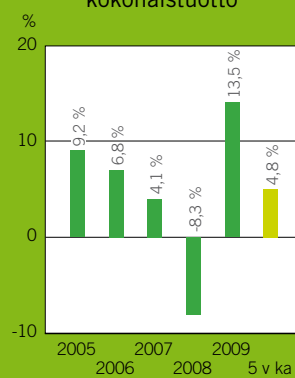


Allokaation kehitys



- Kiinteistösijoitukset
- Osakkeet ja osuudet
- Muut rahoitusmarkkinavälineet ja talletukset
- Joukkovelkakirjalainat
- Lainat

Sijoitustoiminnan kokonaistuotto



Yritysvastuu

Tapiola-ryhmä haluaa olla vastuullisuuden edelläkävijä vakuutus- ja finanssialalla Suomessa. Vastuullisuus on kirjattu Tapiolan strategiaan keskeiseksi linjaukseksi.

”Vastuu tavaksi” on yksi Tapiolan arvoista ja kiteytys vastuullisuuden ilmenemisestä. Myös keskinäisyys yhtiömuotona asettaa Tapiola-ryhmälle erityisiä avoimuuden ja vastuullisuuden vaatimuksia; keskinäisessä yhtiössä asiakkaat ovat myös yhtiön omistajia. Toimialallamme vastuuntunto ja vastuun kantaminen ovat erityisen tärkeässä asemassa.

Tapiola-ryhmässä yhteiskuntavastuulla tarkoitetaan Tapiolan eri rooleja yhteiskunnassa ja vaikutuksia sidosryhmiinsä. Tapiolan liiketoimintaan kuuluvista vastuullisuuden elementeistä käytämme termiä yritysvastuu. Vastuullisuuden perustana ovat yhtiöryhmän yhteiset arvot. Arvojen täsmentämiseen liittyvä työ alkoi Tapiolassa jo vuonna 1989. Tapiolan hallitus vahvisti yhteiskuntavastuun periaatteet joulukuussa 2002.

Vastuullista toimintaa tarkastellaan tavallisesti taloudellisesta, sosiaalisesta ja ekologisesta näkökulmasta. Tapiolassa vastuullisuutta tarkastellaan nelikentässä, johon kuuluvat vastuu asiakkaista, vastuu henkilöstöstä, vastuu ympäristöstä ja vastuu yhteiskunnalle. Vuoden 2009 aikana aloitetussa vastuullisuushankkeessa luotiin Tapiolan vastuullisuuslupaukset, jotka ohjaavat koko organisaation käytännön toimintaa. Lupauksen toteutus on osana toimintasuunnitelmia ja vastuullisuuden edistämiseen liittyvien toimenpiteiden toteutus osa liiketoimintaa. Vastuullisuus on myös mukana johdon tulospalkkaperusteissa ja henkilöstörahan voittopalkkioperusteissa. Vastuullisuuden koordinointi on Tapiolassa organisoitu yksikölle, joka raportoi pääjohtajalle.

Vastuullisuuden taloudellinen toimintaympäristö

Yhteiskunnan lähivuosien haasteita ovat väestön ikääntyminen ja seniori-ikäisten hoivan järjestäminen, työllisyystilanne ja vaikea taloustilanne sekä ilmastonmuutoksen hidastaminen. Nämä asiat vaikuttavat myös Tapiolan toiminnassa ja palveluissa.

Tapiolan yhtiöiden vahva vakavaraisuus on pohjana yhtiöryhmän pitkäjänteiselle kehittämiselle taloudellisesta epävarmuudesta huolimatta. Hyvä tulokset kehitys perustuu hyviin sijoitustoiminnan tuottoihin ja liiketoiminnan volyymin kasvuun. Siihen vaikuttaa myös vahinkomenojen pieneneminen, yhtiöiden kustannusten tiukempi hallinta ja entistä tarkempi riskiä vastaava tuotteiden hinnoittelu.

Yhteiskunnallinen tulonjako

	2009		2008		2007	
	Milj. e	%-osuus	Milj. e	%-osuus	Milj. e	%-osuus
Tuottoja Tapiolalle						
Tuotot vakuutustoiminnasta	2 441,0	72,4	2 396,0	100,1	2 242,7	72,9
Jälleenvakuuttajien osuus korvauksesta	9,3	0,3	30,5	1,3	16,2	0,5
Sijoitustoiminnan nettotuotot	878,1	26,1	-72,9	-3,0	809,8	26,3
Muut tuotot	40,9	1,2	40,0	1,7	9,8	0,3
Kokonaistuotot	3 369,3	100,0	2 394,4	100,0	3 078,5	100,0
Tulonjako sidosryhmille						
Korvaukset asiakkaille	2 472,0	73,4	1 609,8	67,2	2 163,5	70,3
Jälleenvakuuttajien osuus	28,9	0,9	25,8	1,1	23,2	0,8
Henkilöstön palkat ym.	122,6	3,6	117,3	4,9	121,8	4,0
Muut liikekulut = hankkijat	202,5	6,0	202,0	8,4	167,6	5,4
Yhteiskunta	444,8	13,2	429,9	18,0	445,5	14,5
Tapiola-ryhmä	98,5	2,9	9,6	0,4	157,0	5,1
Kokonaistulonjako	3 369,3	100,0	2 394,4	100,0	3 078,5	100,0

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

Eläke-Tapiola, Tapiola Varainhoito
ja Kiinteistö-Tapiola ovat
allekirjoittaneet YK:n vastuullisen
sijoittamisen periaatteet.

Vastuullisuus on
johtavana ajatuksena
Tapiolan asiakas-
palvelumalleissa.

Asiakkaiden tarpeita ja toiveita selvitetään säännöllisesti mm. erilaisilla kyselyillä, markkinatutkimuksilla ja paneelikeskusteluilla.

Vastuu asiakkaista

Asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kokemaa yhdenvertaisuutta pyritään edistämään tuotteiden, palvelujen ja asiakastyytyvyyden kautta. Vastuullisuus on johtavana ajatuksena Tapiolan huolenpitoon ja kumppanuuteen perustuvissa asiakaspalvelumalleissa. Tapiola tarjoaa yksityisasiakkailleen turvantarkistuspalvelua, jossa asiantuntijan avustuksella käydään läpi oman ja perheen vakuutusturvan kattavuus. Yrityksille tarjotaan kokonaisvaltaista riskienhallinnan asiantuntijapalvelua. Tapiolan toiminnan taloudelliset vaikutukset tuottavat monenlaista lisäarvoa asiakkaille ja yhteisöille, joissa Tapiola toimii.

Sijoitustoiminnassa vastuullisuus on vaikuttanut vahvana teemana jo vuosien ajan. Vuonna 2008 Eläke-Tapiola allekirjoitti YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet, ja vuoden 2010 alussa Tapiola Varainhoito ja Kiinteistö-Tapiola allekirjoittivat ne. Tämä tarkoittaa, että yhtiöt ovat sitoutuneet huomioimaan ympäristöön, yhteiskuntaan ja hyvään hallintotapaan liittyvät näkökulmat omassa sijoitustoiminnassaan.

Asiakkailta saatu palaute on erittäin tärkeää tuotteiden ja palvelujen kehittämisessä. Asiakkaiden tarpeita ja toiveita selvitetään säännöllisesti mm. erilaisilla kyselyillä, markkinatutkimuksilla ja paneelikeskusteluilla. Asiakkaiden ääni kuuluu myös neuvottelukuntajärjestelmän kautta. Lisäksi Tapiolan neuvottelukunnista valittu viisijäseninen asiakasvaliokunta arvioi yhtiöryhmän tilannetta ja

edistystä esimerkiksi asiakaspalautteiden käsittelyyn, keskinäisyyteen ja vastuullisuuteen liittyen.

Vastuu henkilöstöstä

Suomalainen yhteiskunta ja väestörakenne ovat muuttuneet, ja se näkyy myös asiakaskunnassa ja henkilöstössä. Työnantajakuvaan ja yhdessä tekemiseen Tapiolassa panostetaan jatkuvasti. Hyvä työnantajakuva on lähivuosina vielä nykyistäkin tärkeämpi hyvän työvoiman saannin varmistamiseksi suurten ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle.

Erilaisten kannustinohjelmien merkityksen nähdään jatkossa entisestään korostuvan kilpailtaessa hyvistä työntekijöistä. Tapiolan henkilöstön työhyvinvointiohjelmassa yhteisvastuullisuus on tärkeässä roolissa. Toiminnan tavoitteena on lisätä työssä jaksamista, kohentaa tuottavuutta sekä vähentää sairastavuutta ja ennen aikaista eläkkeelle jäämistä.

Tapiola tarjoaa henkilöstölleen monipuolisia kehitymis- ja oppimismahdollisuuksia työssä oppimisesta ja itseopiskelusta tutkintojen suorittamiseen ja mentorointiin. Tehtäväkiertoa sekä stipendiaattitoimintaa tuetaan. Omaehtoiseen opiskeluun perustuvien tutkintojen suorittamisella on Tapiolassa pitkät perinteet.

Vastuu ympäristöstä

Vastuulliseen yritystoimintaan kuuluu vastuu oman toiminnan ympäristövaikutuksista ja tavoitteellinen ympäristötyö niiden vähentämiseksi. Ympäristöasioiden hoidon taustalla Tapiolassa ovat yhtiöryhmän arvot

ja strategia. Vastuullisuuslupaukset ympäristölle ohjaavat yhtiöryhmän ympäristö-vastuullisuuden toteuttamista. Henkilökohtaista vastuunottoa yhteisistä asioista korostetaan kautta linjan, niin myös ympäristönäkökulman huomioon ottamisessa kaikessa toiminnassa.

Tapiolan merkittävimpiä vaikutuksia ympäristöön aiheutuu energian kulutuksesta, rakennuttamisesta, matkustamisesta, jätteistä, hankinnoista ja paperin käytöstä. Tapiolan pääkonttoritoiminnot ovat mukana Maailman Luonnonsäätiön WWF:n Green Office –ympäristöohjelmassa.

Tapiolassa on panostettu voimakkaasti erityisesti sähköisten palvelujen parantamiseen ja asianhallinnan kehittämiseen, mikä näkyy paperin käytön määrän vähentymisenä. Sähköisten toimintatapojen lisäksi paperin kulutuksen vähentymiseen ovat vaikuttaneet mm. asiakasviestinnän sähköistyminen, yhtiöryhmän sisäisen viestinnän siirtyminen entistä enemmän verkkoon sekä asiakaspostitusten ja tulostuksen huomattava vähentyminen.

Vastuu yhteiskunnalle

Yhteiskuntavastuun periaatteiden mukaan Tapiolan sidosryhmien pitää voida omakohtaisesti kokea hyötyvänsä yhteisöllisyydestä, vastavuoroisuudesta ja keskinäisestä vuorovaikutuksesta yhtiöryhmän kanssa. Sidosryhmien tunteminen ja niiden odotusten huomioon ottaminen parantaa yrityksen toimintaedellytyksiä pitkällä aikavälillä. Tapiola



haluaa olla tunnettu arvostettuna ja luotettavana toimijana ja yhteistyökumppanina.

Tapiola-ryhmä on sitoutunut Kansainvälisen kauppakamarin ICC:n julkaisemaan Elinkeinoelämän peruskirjaan kestävästä kehityksestä. Yhteistyö erilaisten päättäjien, elinkeinoelämän järjestöjen ja tutkimus- ja opetustahojen kanssa on monipuolista. Arjen talousasioiden ymmärtämistä Tapiola edistää mm. julkaisemalla kotisivuillaan Arjen katsauksen kaksi kertaa vuodessa.

Tapiola pitää tehtävänä myös edistää asiakkaiden etuun perustuvan vakuutus- ja finanssitoiminnan toimintaedellytyksiä. Pyrkimyksenä on varmistaa keskinäisyyteen perustuvan finanssi-

ryhmän toiminnan tasapuolisuus. Tapiola on verkostoitunut tutkimuksen (Geneva Association), edunvalvonnan (AMICE-ICMIF, CEA) ja liiketoiminnan (EURAPCO) alalla saadakseen voimaa toiminnan kehittämiseen.

Yritysvastuun raportointi

Tapiola raportoi kansainväliseen Global Reporting Initiative (GRI) -raportointistandardiin tukeutuen ensimmäisen kerran vuodelta 2003. Tapiolan vuoden 2006 raportti oli ensimmäinen suomenkielinen täysimittainen G3-standardia noudattava raportti. Se sai valtakunnallisessa raportointikatsauksessa kunniamaininnan finanssialan parhaana. Vuoden 2007 raportti oli tiettävästi ensimmäinen laajuudeltaan A+ -tasoon yltänyt raportti Suomessa. Yhteiskuntavastuuraportti täydentää taloudellista raportointia yhtiöryhmän muiden vaikutusten osalta.

Vastuullisuuslupaukset asiakkaille, henkilöstölle ympäristölle ja yhteiskunnalle ohjaavat Tapiolan vastuullisuuden kehittämistä 2010 alkaneella strategiakaudella. Raportointi noudattaa vastuullisuuslupausten nelikentän jaottelua.

Tapiolan yritysraportti 2009 käsittelee vastuullisuutta ja vaikutuksia laajemmin. Raportti ilmestyy toukokuussa 2010.

Henkilöstö

Tapiola-ryhmään työsuhteessa olevan henkilöstön kokonaismäärä vuoden 2009 lopulla oli 3 002 henkilöä. Henkilöstön keski-ikä oli 40 vuotta ja henkilöstöstä 66 prosenttia oli naisia ja 34 prosenttia miehiä.

Henkilökunta on jakautunut viidellä alueella toimiviin toimipisteisiin ympäri Suomen. Lisäksi Tapiolalla on laaja edustajista, franchising-yrittäjistä ja yrittäjien paikallispalvelutoimistoilleen palkkaamista asiakasneuvojista koostuva myyntiverkosto, johon kuului lähes 700 henkilöä vuonna 2009. Edustajat ja paikallispalvelutoimistojen franchising-yrittäjät osallistuvat pää- tai sivutoimisesti Tapiolan vakuutusten ja finanssipalveluiden markkinointiin ja myyntiin. He toimivat itsenäisinä yrittäjinä, eikä heillä ole työsuhdetta Tapiolaan.

Tapiolalaisten joukossa on eri koulutustaustan omaavia ihmisiä työtehtävien monipuolisuudesta johtuen. Tapiolassa työskentelee muun muassa tradenomeja, kauppatieteilijöitä, insinöörejä, juristeja, matemaatikkoja, lääkäreitä, humanisteja, tekniikan ja informaatioteknologian asiantuntijoita. Eri tehtävänimikkeitä Tapiolassa oli vuonna 2009 noin 300.

Johtamis- ja esimieskoulutusta uudistettiin

Ammatillisen osaamisen varmistamiseksi Tapiola tarjoaa vuosittain henkilös-

tölleen monipuolisia kehittämis- ja oppimismahdollisuuksia työssä oppimisesta ja itseopiskelusta tutkintojen suorittamiseen. Muun muassa vakuutustutkintoa suorittaa vuosittain lähes 200 tapiolalaista.

Talouden taantuman vuoksi henkilöstön koulutuskuluja jouduttiin supistamaan vuonna 2009 edellisen vuoden tasosta. Tästä huolimatta kouluttamiseen käytettiin 2 miljoonaa euroa. Vuoden aikana Tapiolassa uudistettiin muun muassa henkilöstön johtamis- ja esimieskoulutusta ja tuettiin esimiesten päivit-
täisjohtamista muun muassa räätälöidyillä valmennuksilla.

Henkilökunnan työtyytyväisyys parani

Vuoden aikana uudistettiin henkilöstöetukokonaisuutta. Henkilökunnan työhyvinvoinnin edistämiseksi koko työsuhteessa olevalle henkilöstölle hankittiin uutena henkilöstöetuna vuonna 2009 Hoito-
turva-vakuutus. Hoitoturva mahdollistaa esimerkiksi erikoislääkärin hoitoon hakeutumisen ja auttaa siten sairastunutta palaamaan takaisin työhön nopeammin.

Tapiolan henkilöstön työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä mitataan vuosittain. Vuonna 2009 toteutettu tutkimus osoittaa, että henkilöstön työtyytyväisyys oli hyvä ja tulokset olivat samalla tasolla muiden suomalaisyritysten kanssa. Tulosten perusteella voitiin myös sanoa, että Tapiolassa esimiestyö toimii hyvin. Esimiehet saivat tutkimuksessa paremmat arvostukset kuin yrityksissä keskimäärin. Henkilökunnan työtyytyväisyyden kokonaisarvosana nousi vuoden 2009 tutkimuksessa hieman edelliseen tutkimustulokseen nähden. Tutkimuksessa mitattiin lisäksi ensimmäistä kertaa Tapiolan yrityskulttuuria. Vastaajien mukaan Tapiola on vastuuntuntoinen, asiantunteva ja luotettava työnantaja.

Avainluvut

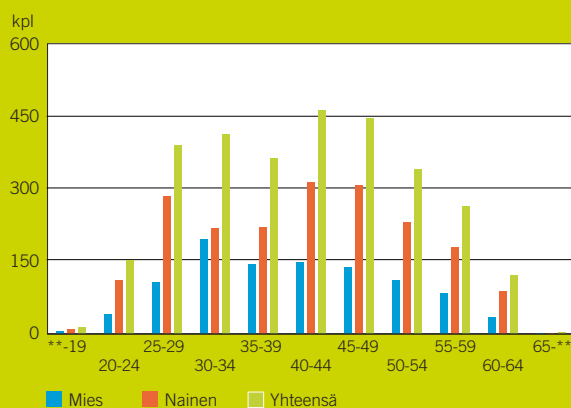
	2009	2008	2007
Henkilöstömäärä*	3 002	3 153	3 007
Miehet, %	34	33	33
Naiset, %	66	67	67
Koulutuskulut, milj. euroa	2,0	2,9	2,1
Sairauspoissaolot, %	4,5	4,4	4,4
Työhyvinvoinnin keskiarvo	8,3	8,4	8,2

* Luvuissa ei ole mukana pitkäaikaiset poissaolijat

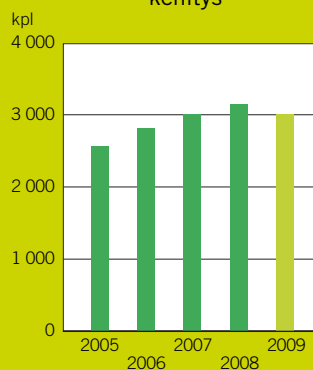


Kuva Emil Bobbyrev

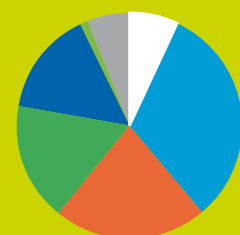
Henkilöstön ikäjakauma 31.12.2009*



Henkilöstömäärän kehitys*



Tapiola-ryhmän henkilöstön koulutusjakauma*



* Luvuissa ei ole mukana pitkäaikaiset poissaolijat

Hallinto ja johtaminen

Corporate Governance Tapiolassa

Tapiola-ryhmän yhtiöiden hallinnoinnissa noudatetaan hyvää hallintotapaa, joka perustuu rahoitus- ja vakuutusalaan koskevaan lainsäädäntöön, Finanssivalvonnan antamiin määräyksiin ja ohjeisiin sekä soveltuvien osin voimassa oleviin Corporate Governance -suosituksiin.

Hyvän hallintotavan tavoitteena on erityisesti omistajaohjauksen toimivuuden ja toiminnan läpinäkyvyyden varmistaminen. Keskinäisissä vakuutusyhtiöissä vakuutuksenottajat ovat yhtiön osakkaita, minkä lisäksi Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiolassa osakkaita ovat myös TyEL-vakuutetut työntekijät.

Tapiola-ryhmä onkin hyvin laaja-omisteinen. Tästä syystä yhtiöryhmän vakuutusyhtiöiden hallintoneuvostoilla on yhtiöissä merkittävä päätösvalta ja laaja valvontatehtävä, mikä poikkeaa pörssi-listatuista osakeyhtiöistä.

Tehtävässään Vahinko-Tapiolan ja Henki-Tapiolan hallintoneuvostoja avustaa hallintoneuvostojen puheenjohtajista ja varapuheenjohtajista koostuva Tapiola-ryhmän hallintoneuvostojen yhteistyövaliokunta. Yhteistyövaliokunta toimii myös Tapiola-ryhmän pääjohtajan esimiehen roolissa.

Tapiola-ryhmän hallintomalli

Tapiola-ryhmän hallintomalli perustuu keskinäisyyteen. Vahinko- ja Henki-Tapiolan osakkaita ovat vakuutuksenottajat ja takuusuusien omistajat sekä

Eläke-Tapiolassa lisäksi vakuutetut vakuutuskohtaisesti yhdessä.

Vakuutusyhtiöiden takuusuudet ovat ryhmän toisten keskinäisten yhtiöiden omistuksessa. Tapiola-ryhmän osakeyhtiömuotoisten vakuutus- ja rahoitusalan yhtiöiden sekä kiinteistöliiketoimintaa harjoittavan yhtiön kaikki osakkeet ovat muiden Tapiola-ryhmään kuuluvien yhtiöiden omistuksessa.

Vakuutuksenottajat käyttävät yhtiöiden osakkaina päätösvaltaansa yhtiökokouksissa. Kokouksissa valitaan kunkin Tapiolan vakuutusyhtiön hallintoneuvoston jäsenet ja päätetään tuloslaskelman ja taseen vahvistamisesta sekä vastuuvapaudesta hallintoelinten jäsenille ja toimitusjohtajalle. Vakuutuksenottajien päätösvalan turvaamiseksi takuusuuksiin perustuvaa äänivallan käyttöä on vakuutusyhtiölaissa rajoitettu.

Hallintoneuvostot

Yhtiökokous valitsee yhtiölle hallintoneuvoston.

Vahinko- ja Henki-Tapiolassa valinta tehdään vakuutuksenottajien ja hallintoneuvostojen yhteistyövaliokunnan ehdotusten perusteella. Eläke-Tapiolassa on työeläkevakuutusyhtiölain mukainen vaalivaliokunta, joka tekee ehdotukset yhtiön hallintoneuvoston jäsenistä yhtiökokoukselle.

Hallintoneuvostojen jäseniä valittaessa pyritään siihen, että hallintoneuvostojen kokoonpanot vastaisivat kunkin yhtiön asiakaskannan rakennetta asiakaslohko-

kohtaisen ja alueellisen maksutulojakauman mukaan.

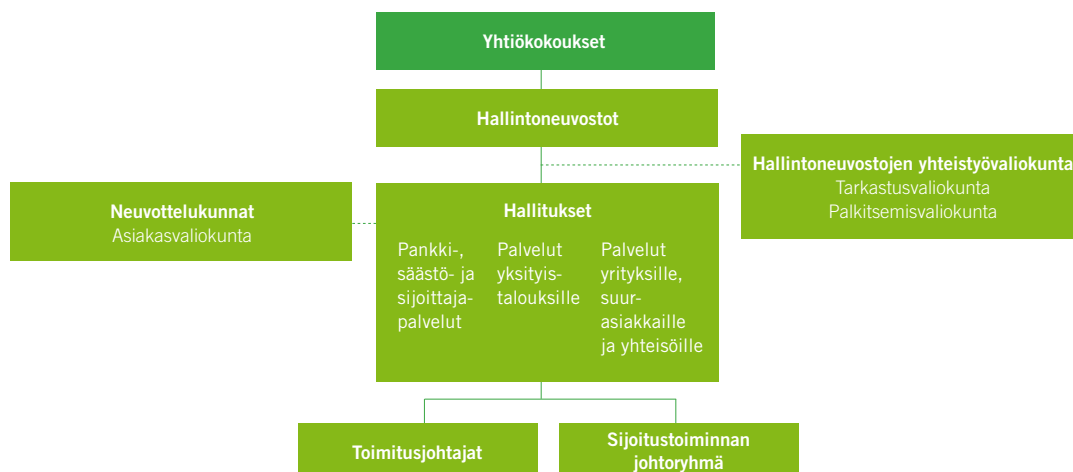
Työeläkevakuutusyhtiölain mukaan Eläke-Tapiolan hallintoneuvoston jäsenistä vähintään puolet valitaan keskeisten työmarkkinakeskusjärjestöjen ehdottamista henkilöistä. Työnantajien ja palkan-saajien ehdottamista henkilöistä valittavia edustajia on oltava yhtä monta, 7 ja 7.

Hallintoneuvostojen jäsenten toimikausi on kolme vuotta. Vuonna 2009 Vahinko-Tapiolan hallintoneuvostoon kuului 23 jäsentä, Henki-Tapiolan 16, Yritysten Henki-Tapiolan 16 ja Eläke-Tapiolan hallintoneuvostoon 25 jäsentä. Yritysten Henki-Tapiolan fuusioituessa vuoden 2009 lopussa Henki-Tapiolaan myös Yritysten Henki-Tapiolan oma hallintoneuvosto lakkautettiin vuoden 2010 alussa. Henki-Tapiolan hallintoneuvostossa oli vuoden 2010 alussa 30 jäsentä.

Vahinko- ja Henki-Tapiolan hallintoneuvostojen yhteistyövaliokunta avustaa hallintoneuvostoja koko Tapiola-ryhmän toiminnan valvonnassa Eläke-Tapiolaa lukuun ottamatta ja valmistelee hallintoneuvostojen käsittelyyn tulevia asioita.

Tapiola-ryhmän osakeyhtiömuotoisilla yhtiöillä Tapiola Pankilla, Tapiola Varainhoidolla ja Kiinteistö-Tapiolalla ei ole hallintoneuvostoa. Näiden yhtiöiden hallitusten jäsenet valitaan yhtiökokouksissa. Kolmasosa Tapiola Varainhoidon hallituksen jäsenistä valitaan kuitenkin rahasto-osuudenomistajien kokouksessa.

Tapiola-ryhmän hallinnollinen rakenne (Eläke-Tapiolaa lukuun ottamatta)



Hallintoneuvostojen tehtävät

Hallintoneuvostojen tehtävänä on

- valvoa hallituksen ja toimitusjohtajan hoitamaa yhtiön hallintoa
- antaa varsinaiselle yhtiökokoukselle lausuntonsa tilinpäätöksen ja tilintarkastuskertomuksen johdosta
- päättää hallituksen jäsenten ja varajäsenten määrästä
- valita ja vapauttaa hallituksen jäsenet, varajäsenet, puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja sekä määrätä jäsenten palkkiot ja matkakustannusten korvausperusteet

Vahinko- ja Henki-Tapiolan hallintoneuvostot päättävät lisäksi asioista, jotka koskevat toiminnan huomattavaa supistamista tai laajentamista taikka yhtiön organisaation olennaista muuttamista. Hallintoneuvostot voivat antaa hallitukselle ohjeita laajakantoisissa tai periaatteellisesti tärkeissä asioissa.

Hallintoneuvostot kokoontuvat pääsääntöisesti kolme kertaa vuodessa. Yhtiökokous päättää vuosittain hallintoneuvoston palkkiot ja matkakustannusten korvausperusteet.

Yhteistyövaliokunta

Vahinko- ja Henki-Tapiolan hallintoneuvostojen puheenjohtajat ja varapuheenjohtajat kuuluvat hallintoneuvostojen yhteistyövaliokuntaan, josta on määräys kunkin yhtiön yhtiöjärjestyksessä.

Hallintoneuvostot vahvistavat yhteistyövaliokunnalle työjärjestyksen. Sen mukaisesti yhteistyövaliokunta valmistelee hallintoneuvoston kokouksessa käsiteltäviä asioita ja tekee päätösehdotuksia hallintoneuvostoille. Yhteistyövaliokunta valvoo hallituksen, pääjohtajan ja toimitusjohtajien toimintaa ja raportoi siitä hallintoneuvostolle. Yhteistyövaliokunta valmistelee ja tekee yhtiökokouk-

selle päätösehdotuksen hallintoneuvoston jäsenten valitsemiseksi. Kunkin hallintoneuvoston puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja pidättäytyvät kuitenkin osallistumasta edustamansa hallintoneuvoston jäsenvalintaprosessiin.

Hallintoneuvostojen yhteistyövaliokunta ei ole yhtiöoikeudellinen elin eikä sillä ole päätösvaltaa, vaan päätökset tehdään hallintoneuvostoissa.

Asiakasvaliokunta

Asiakasvaliokunta aloitti toimintansa tammikuussa 2010. Valiokunta korvasi entisen keskinäisyysvaliokunnan. Asiakasvaliokunnan tehtävänä on arvioida kolmivuotisella toimikaudellaan kunakin vuonna yhden Tapiolan keskinäisyyssektion toteutumista.

Tapiolan määrittelemät keskinäisyyssektijät ovat:

- asiakkaiden toiveiden ja palautteiden kuunteleminen ja ottaminen mukaan Tapiolan toiminnan kehittämiseen
- Tapiolan omalle toiminnalleen määrittämien asiakaslupausten toteutuminen kaikissa asiakas kohtaamisissa
- vastuullisuuden toteutuminen Tapiolan omalle toiminnalleen määrittämien vastuullisuuslupausten kautta asiakkaille, henkilöstölle, ympäristölle ja yhteiskunnalle.

Ensimmäisenä toimintavuotena valiokunnan arvioitavana on asiakkaiden kuunteleminen.

Asiakasvaliokunta saa käyttöönsä kaiken tarvitsemansa aineiston arviointia varten, ja se raportoi havainnoistaan ja antaa ehdotuksia kehityskohteiksi joka vuosi. Raportti käsitellään Tapiolan hallituksessa ja yhteistyövaliokunnassa.

Asiakasvaliokunnassa on edustaja jokaiselta Tapiolan viideltä alueelta. Edus-

tajat ovat valittu alueiden neuvottelukunnista.

Hallitusten rooli

Hallitukset huolehtivat yhtiöiden hallinnosta ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallituksen tulee myös huolehtia kirjanpidon ja varainhoidon valvonnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallitus vahvistaa muun muassa yhtiön strategiasuunnitelman ja toimintaperiaatteet, vuosittaisen toimintasuunnitelman ja budjetin sekä valvoo niiden toteuttamista. Se vahvistaa myös sijoitussuunnitelman ja riskienhallintasuunnitelman.

Palvelujen kehittäminen omistaja-asiakille, sijoitusasiat ja riskien hallinta korostuvat Tapiola-ryhmän yhtiöiden hallitusten työskentelyssä.

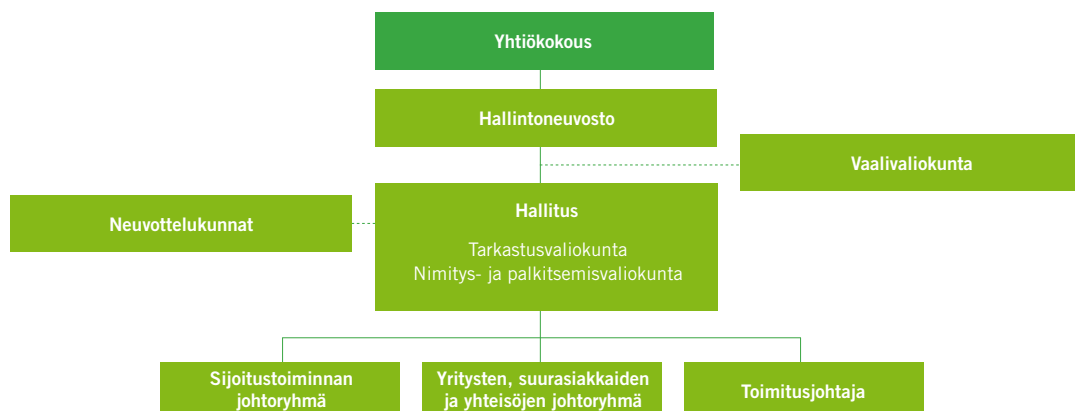
Vakuutusyhtiöiden hallitusten jäsenet, Eläke-Tapiolaa lukuun ottamatta, ovat päätoimisia, Tapiola-ryhmän palveluksessa olevia henkilöitä. Tapiola Pankin ja Varainhoito-yhtiön hallituksessa on kummasakin yksi ulkopuolinen hallituksen jäsen. Vahinko-Tapiolan ja Henki-Tapiolan hallitusten puheenjohtaja on yhtiön pääjohtaja.

Hallituksen jäsenet nimittää hallintoneuvosto. Hallituksen jäsenen toimikausi on kolme vuotta.

Vahinko- ja Henki-Tapiolan hallitusten varsinaisilla jäsenillä on hallitustehtäviensä lisäksi vastuu yhtiöryhmän palveluista eri asiakasryhmille: yksityistalouksille, yrityksille, suurasiaakkaille ja yhteisöille sekä pankki-, säästö- ja sijoittaja-asiakkaille. Yhtiöiden toimitusjohtajat hoitavat yhtiönsä asioita hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

Puolet Eläke-Tapiolan hallituksen jäsenistä edustaa työmarkkinajärjestöjä. Eläke-Tapiolan hallituksessa on lakiin perustuvat valiokunnat tarkastusasioiden sekä nimitys- ja palkitsemisasioiden valmistelua varten.

Eläke-Tapiolan hallinnollinen rakenne



Yhteistyövaliokunta



Antti Lemmetyinen

Marita Ruohonen

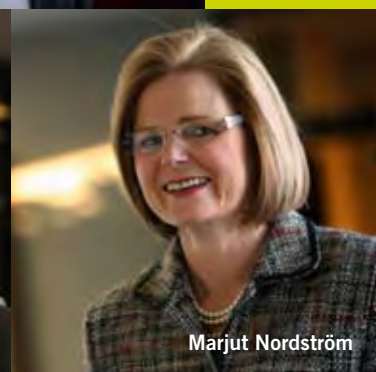


Juha Marttila



Jouko Havunen

Jouko Virranniemi



Marjut Nordström

Antti Lemmetyinen

(puheenjohtaja)
Sosiaali-neuvos, hallituksen puheenjohtaja
Diacor terveyspalvelut Oy
Espoo

Toimikausi

2008–2011

Juha Marttila

Maatalous- ja metsätieteiden tohtori
MTK:n puheenjohtaja
Simo

Toimikausi

2009–2012

Marita Ruohonen

Toiminnanjohtaja
Suomen mielenterveysseura
Kirkkonummi

Toimikausi

2009–2012

Jouko Havunen

(varapuheenjohtaja)
Yhteiskuntasuhteiden johtaja
Vaasan yliopisto
Laihia

2008–2011

Marjut Nordström

Toimitusjohtaja
EL-kori Oy
Asikkala

2009–2012

Jouko Virranniemi

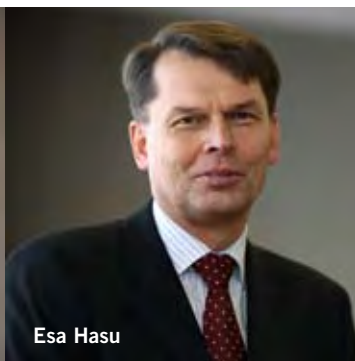
Teollisuusneuvos
Pölkky Oy
Kuusamo

2009–2012

Asiakasvaliokunta



Hanna Lehtimäki



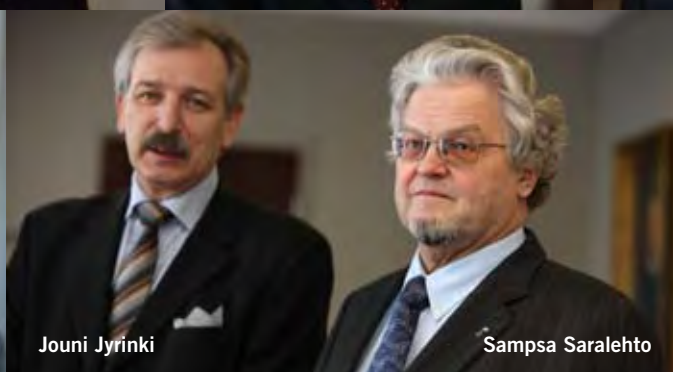
Esa Hasu



Anssi Keinänen



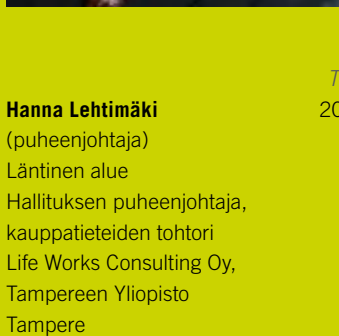
Matti Kuittinen



Jouni Jyrinki



Sampsä Saralehto



Lasse Koskelainen

Hanna Lehtimäki
(puheenjohtaja)
Läntinen alue
Hallituksen puheenjohtaja,
kauppatieteiden tohtori
Life Works Consulting Oy,
Tampereen Yliopisto
Tampere

Toimikausi
2010–2012

Esa Hasu
Itäinen alue
Talousjohtaja
Kymenlaakson Sähkö Oy
Elimäki

Toimikausi
2011

Lasse Koskelainen
Itäinen alue
Professori
Lappeenrannan teknillinen yliopisto
Lappeenranta

Toimikausi
2012

Sampsä Saralehto
(varapuheenjohtaja)
Eteläinen alue
Varatoimitusjohtaja, valtiotieteiden tohtori,
dosentti
Helsingin seudun kauppakamari
Espoo

2010–2012

Jouni Jyrinki
Pohjoinen alue
Toiminnanjohtaja
MTK, Keski-Pohjanmaa
Kokkola

2010–2012

Matti Kuittinen
Lounainen alue
Yrittäjä, arkkitehti
Arkkitehtitoimisto Kombi
Lohja

2010–2012

Anssi Keinänen
Itäinen alue
Professori/KTT
Joensuun yliopisto
Joensuu

2010

Hallintoneuvosto

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola

23.4.2009 alkaen

	<i>Toimikausi</i>
Puheenjohtaja	
Säätiön johtaja, sosiaalineuvos Antti Lemmetyinen, Espoo	2008–2011
Varapuheenjohtaja	
Maatalous- ja metsätieteiden tohtori Juha Marttila, Simo	2009–2012
Jäsen	
Toimitusjohtaja Heli Alanko, Järvenpää	2009–2012
Toimitusjohtaja Philip Aminoff, Helsinki	2008–2011
Toimitusjohtaja Matti Hilli, Jyväskylä	2009–2012
Toimitusjohtaja Lauri Hintikka, Espoo	2009–2012
Valtiotieteen tohtori Kari Jalas, Helsinki	2007–2010
Toimitusjohtaja Matti Karppinen, Lempäälä	2008–2011
Professori Jukka Kola, Vantaa	2008–2011
Toimitusjohtaja Timo U. Korhonen, Espoo	2008–2011
Hallituksen puheenjohtaja Markku Koskinen, Hämeenkoski	2009–2012
Agronomi Olavi Kuusela, Helsinki	2009–2012
Hallituksen puheenjohtaja Raimo Leivo, Tampere	2007–2010
Toimitusjohtaja Timo Leppänen, Kajaani	2007–2010
Johtaja Jussi Miilukangas, Raahe	2009–2012
Toimialajohtaja Jorma Mikkonen, Vantaa	2008–2011
Varatuomari Ulla-Maija Moisio, Turku	2007–2010
Toimitusjohtaja Juha Nurmi, Espoo	2009–2012
Executive Advisor Pirkko Rantanen-Kervinen, Vantaa	2008–2011
Toimitusjohtaja Kasper Saari, Helsinki	2009–2012
Toiminnanjohtaja Antti Sahi, Kerava	2009–2012
Korvauspäällikkö Marja Salenius, Nurmijärvi	2007–2010
Poliisipäällikkö Olli Vuorio, Vihti	2007–2010

Hallintoneuvosto

Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiola

12.1.2010 alkaen

	<i>Toimikausi</i>
Puheenjohtaja	
Yhteiskuntasuhteiden johtaja Jouko Havunen, Laihia	2008–2011
1. Varapuheenjohtaja	
Toimitusjohtaja Marjut Nordström, Asikkala	2009–2012
2. Varapuheenjohtaja	
Toiminnanjohtaja Marita Ruohonen, Kirkkonummi	2009–2012
Jäsen	
Johtaja Seppo Aaltonen, Helsinki	2008–2011
Toimitusjohtaja Jari Bachmann, Helsinki	2008–2011
Hallituksen jäsen Vesa Ekroos, Helsinki	2008–2011
Hallituksen puheenjohtaja Heikki Halme, Tampere	2008–2011
Toimitusjohtaja Heikki Hämäläinen, Mikkeli	2009–2012
Laki- ja henkilöstöasian johtaja Pekka Ilmivalta, Espoo	2008–2011
Hallituksen puheenjohtaja Veikko Kantero, Espoo	2009–2012
Toimitusjohtaja Arttu Laine, Kokkola	2007–2010
Apteekkari Riitta Laitila, Kokkola	2007–2010
Toimitusjohtaja Saara Lampelo, Helsinki	2007–2010
Agronomi Sisko Lehtola, Pyhäntä	2009–2012
Kotitalousopettaja Merja Lehtonen, Riihimäki	2008–2011
Kauppaneuvos Ahti Manninen, Lappeenranta	2008–2011
Toimitusjohtaja Minna Metsälä, Nokia	2009–2012
Johtava rehtori Marita Modenius, Hollola	2008–2011
Toimitusjohtaja Juha Moilanen, Pieksänmaa	2007–2010
Toimitusjohtaja Joel Nemes, Helsinki	2008–2011
Toimitusjohtaja Kuisma Niemelä, Jyväskylä	2007–2010
Kauppaneuvos Jorma Niiniaho, Hamina	2007–2010
Hallituksen puheenjohtaja Eeva Parkkivaara- Anttinen, Kauniainen	2007–2010
Talousjohtaja Matti Perkonoja, Mynämäki	2009–2012
Toimitusjohtaja Juhani Pitkäkoski, Helsinki	2009–2012
Palvelupäällikkö Arja Pohja, Turku	2009–2012
Toiminnanjohtaja Liisa Sahi, Espoo	2009–2012
(eronnut 11.2.2010)	
Toimitusjohtaja Jouko Setälä, Helsinki	2008–2011
Puheenjohtaja Merja Siltanen, Turku	2009–2012
Projektipäällikkö Ulla Vanninen, Espoo	2008–2010
Teollisuusneuvos Jouko Virranniemi, Kuusamo	2009–2012

Hallintoneuvosto

Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiola

23.4.2009 alkaen

	<i>Toimikausi</i>
Puheenjohtaja Strategiajohtaja Hannu Anttila, Espoo	2007–2010
Varapuheenjohtaja 2. varapuheenjohtaja Kaarlo Julkunen, Espoo	2008–2011
Jäsen Talousjohtaja Sakari Ahdekivi, Espoo Toimitusjohtaja Ilkka Brotherus, Hyvinkää Toimialajohtaja Jarkko Eloranta, Helsinki Laatuinsinööri Hannu Hakala, Hämeenlinna Pääluottamusmies Mia Harkko, Kotka Puheenjohtaja Juhani Hyytiäinen, Turku Johtaja Pekka Immeli, Helsinki Johtaja Timo Jaakkola, Espoo Pääluottamusmies Iiro Ketola, Espoo Toimitusjohtaja Tapani Kinnunen, Kouvola Toimitusjohtaja Reijo Kivelä, Oulu Toimitusjohtaja Harri Koponen, Naantali Toimitusjohtaja Timo Lepistö, Porvoo Toimitusjohtaja Seppo Maskonen, Oulu Teollisuusneuvos Otto Mikkonen, Joensuu Toimitusjohtaja Timo Mäki-Ullakko, Riihimäki Maanviljelijä Jarmo Mäntyharju, Oripää Maanviljelijä, agrologi Max van der Pals, Lohja as Pertti Raitoharju, Kokemäki Liiketoiminta-alueen johtaja Juha Ruohola, Seinäjoki Toimitusjohtaja Kimmo Simberg, Seinäjoki Toimitusjohtaja Jouko Vehmas, Kouvola Hallituksen puheenjohtaja Klaus Viljanmaa, Jalasjärvi (eronnut 27.10.2009)	2009–2010 2007–2010 2008–2011 2008–2011 2009–2012 2009–2011 2007–2010 2009–2012 2007–2010 2009–2012 2009–2012 2008–2011 2009–2012 2009–2012 2009–2012 2008–2011 2007–2010 2007–2010 2009–2012 2008–2011 2008–2011 2008–2011

Hallitukset

Vahinko-Tapiola ja Henki-Tapiola

1.1.2010 alkaen

Puheenjohtaja Pääjohtaja Asmo Kalpala
Varapuheenjohtaja Yhtiöryhmän johtaja Jari Saine

Jäsen Yhtiöryhmän johtaja Antti Calenius Yhtiöryhmän johtaja Arto Jurttila

Varajäsen Johtaja Jari Eklund Johtaja Markku Paakkanen Yhtiöryhmän johtaja Jari Sundström

Eläke-Tapiolan hallitus 1.1.2010 alkaen

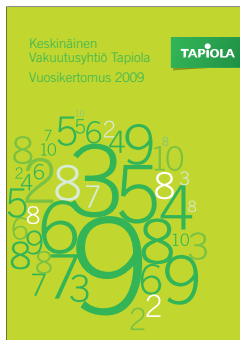
Puheenjohtaja Kehitysjohtaja Harri Miettinen, SOK
Varapuheenjohtaja Puheenjohtaja Ann Selin, Palvelualojen ammattiliitto, SAK
Jäsen Toimitusjohtaja Aarne Hallama, Scandic Hotels Oy Johtaja Eeva-Liisa Inkeroinen, Elinkeinoelämän keskusliitto Apulaisjohtaja Kaija Kallinen, SAK, yhteiskuntapoliittinen edunvalvontaosasto Pääjohtaja Asmo Kalpala, Tapiola-ryhmä Vastaava ekonomisti Penna Urrila, Elinkeinoelämän keskusliitto Hallituksen puheenjohtaja Arto Okkonen, Imagon Oy Lakimies Heli Puura, STTK Yhtiöryhmän johtaja Jari Saine, Tapiola-ryhmä Pääekonomisti Timo Lindholm, Suomen Yrittäjät Talousjohtaja Jari Karlson, Orion Oyj

Varajäsen Toimitusjohtaja Harri Hietala, Tieto- ja tekniikka-alojen työnantajaliitto TIKLI ry, TT Toiminnanjohtaja Jorma Tilander, Suomen Lakimiesliitto, AKAVA Yhtiöryhmän johtaja Antti Calenius, Tapiola-ryhmä, toimikausi 31.5.2010 saakka Yhtiöryhmän johtaja Jari Sundström, Tapiola-ryhmä, toimikausi 1.6.2010 alkaen
--

Tapiolan lehdistötiedotteet vuonna 2009

9.1.2009	Tapiola jatkaa yhteistyötä SPR:n kanssa	3.6.2009	Tapiola Pankin Laushti valittiin vuoden pankki- ja vakuutusvaikuttajaksi
9.1.2009	Tapiola Pankki laskee primekorkoaan 2,95 prosenttiin	3.6.2009	Kesäloma on vuoden vaarallisinta aikaa: Monen työhön paluu viivästyy tapaturman vuoksi
27.1.2009	Tapiolan keskinäisyysvaliokunta: ”Keskinäisyydestä on kerrottava enemmän ja selkeämmin”	10.6.2009	Tapiola Pankin suhdannekatsaus I/2009 – ennuste vuosille 2009–2010
30.1.2009	Ennakkotietoja tilinpäätöksestä: Tapiola Pankki Oy:n tulos voitolliseksi, Tapiola Varainhoito Oy kasvatti osuudenomistajien lukumäärää	22.6.2009	Kiinteistö-Tapiolan hallinnoima rahasto osti Lemmin-käiseltä espoolaisen osakeyhtiön
9.2.2009	Tapiola Pankki laskee primekorkoaan 2,3 prosenttiin	29.7.2009	Mielekkäät tehtävät, työyhteisö ja työn joustavuus vaikuttavat työtyytyväisyyteen eniten
16.2.2009	Ennakkotulos: Tapiola-ryhmän yhtiöiden vakavaraisuus on säilynyt korkealla tasolla	5.8.2009	Tapiola-ryhmän yhtiöiden puolivuositulokset julkistetaan 20.8
24.2.2009	Suomalainen yritysjohto voi hyvin, vaikka taantuma huolestuttaa	17.8.2009	Tapiola Pankin primekorko laskee, käyttötilin korko säilyy ennallaan ja säästötilin ehdot paranevat
27.2.2009	Keskinäisten yhtiöiden edunvalvoja AMICE pitää hyvänä esitystä Euroopan finanssivalvonnan uudistamiseksi	19.8.2009	Puolivuositulos: Eläke-Tapiolan kokonaistulos nousi selvästi voitolliseksi
4.3.2009	Vajaakuntoisuutta aiheuttaviin ongelmiin ei puututa tarpeeksi nopeasti	19.8.2009	Puolivuositulos: Tapiola-ryhmän tulos parani
4.3.2009	Tutkimus: Suomalaiset säästävät turvatakseen tulotasonsa eläkkeellä	28.8.2009	Tapiolan uusi takuukorkoinen määräaikaistalletus sijoittaa ilmastoon
5.3.2009	MTK ja Tapiola kehittivät yhdessä Maatilarittäjän Omatuovan	28.8.2009	Tapiola tiivistää alueorganisaatiotaan
11.3.2009	Tapiola-ryhmä ja Pirkanmaan sairaanhoitopiiri yhteistyöhön tapaturmien ja liikennevahinkojen aiheuttamien aivovammojen varhaisessa tutkimuksessa	10.9.2009	Tapiola-ryhmä perustaa 60 henkilöä työllistävän asiakaspalvelukeskuksen Kookolaan
12.3.2009	Tapiolan Oma Stipendin 2009 saa sirkustaiteilija Oskar Rask	16.9.2009	Kuluttajilla vaihteleva käsitys oman taloutensa turvaverkosta – Suomen taloudessa heikot näkymät jatkuvat
16.3.2009	Tapiola-ryhmän tilinpäätöstiedote 2008	16.9.2009	Tapiola ja YIT toteuttavat tilat Skannolle
18.3.2009	Tapiola Pankin Arjen katsaus 1/09: Kuluttajat eivät suunnittele talouttaan pitkälle, vaikka usko työllisyyteen horjuu	17.9.2009	Tapiola Akatemia: Vastuullinen yritystoiminta, yhteisöllinen työnteke ja työn uusjako ovat avaimia tulevaisuuden talouskasvuun
24.3.2009	YIT ja Tapiola uudistavat kiinteistön Espoon Sinimäessä	30.9.2009	Tapiola-ryhmä rakennuttaa vuokra-asuntoja ja liiketiloja Helsinkiin
26.3.2009	Kiinteistö-Tapiolalle uusi, merkittävä asiakkuus	8.10.2009	Tapiola KR IV Ky osti Lemminkäiseltä vantaalaisen asuntokohteen
30.3.2009	Taideteollisen korkeakoulun karnevaalihenkinen installaatio esillä T-hetkessä	13.10.2009	Sijoittajien riskinottohalukkuuden lisääntyminen näkyy rahastosijoittamisen kasvuna
31.3.2009	Tapiola aloittaa Private banking -toiminnan	16.10.2009	Tapiola Pankin uuden sijoitustalletuksen kohteena kulutustuotteet
16.4.2009	Vahinko-Tapiola sai erinomaisen luokitusarvosanan	19.10.2009	Eläke-Tapiolan yhdeksän kuukauden huipputulos kattaa jo vuoden 2008 tappiot
22.4.2009	Eläke-Tapiolan sijoitustoiminnan tulos positiivinen	28.10.2009	Liian lyhyet turvavälit aiheuttavat joka talvi turhia kolarisumia
27.4.2009	Nuorille naisryhtäjille tarkoitettu Kultainen Oras -palkinto annettiin kajaanilaiselle palvelukotiryhtäjälle	3.11.2009	Kiinteistö-Tapiola ja Corbel yhteistyöhön
28.4.2009	Tapiola-ryhmän uusi toimitalo harjakorkeudessaan	4.11.2009	Laajeneva Tapiola Kotimatka -kiinteistönvälitys yhteistyö vuoden ikään tammikuussa 2010
28.4.2009	Tapiola kehittää pääkaupunkiseudun toimisto-verkostoa ja puhelinpalvelua	11.11.2009	Sijoitustalous.fi tutki: Lähes puolet naisista ei olisi valmiita tinkimään sijoitusten vastuullisuudesta
29.4.2009	Tapiola tuo markkinoille uuden takuukorkoisen sijoitustalletuksen	18.11.2009	Eläke-Tapiolan hallitus valittiin toimikaudeksi 2010-2012
6.5.2009	Tapiola Pankin primekorko laskee ja käyttötilin korko nousee	19.11.2009	Eläke-Tapiolan sijoitustoiminto Euroopan parhaaksi sijoitusorganisaatioksi
6.5.2009	Valtioiden elvytyspaketit hyödyttävät energia-alan yrityksiä	23.11.2009	Tapiola Pankin uusin sijoitustalletus hakee tuottoa elintarviketeollisuudesta
11.5.2009	Yhteiskuntavastuun merkitys korostuu haasteellisessa taloudellisessa tilanteessa	27.11.2009	Kuusi koiraa palkitaan sankarikoirana vuonna 2009
27.5.2009	T-hetkessä avataan Taikin kesänäyttely 2.6.2009	1.12.2009	Tapiolan yritysliiketoiminnan uusi johtaja Jari Sundström aloittaa työnsä 1.12.2009
28.5.2009	Tapiolan uusin rahasto tavoittelee tuottoa ja rajoittaa tappioriskiä	8.12.2009	Suomi nousee taantumasta viimeisten joukossa – talous kasvaa 1,0 prosenttia vuonna 2010
1.6.2009	Asmo Kalpala jatkaa Tapiola-ryhmän pääjohtajana	23.12.2009	Työkyvyttömyyseläkkeellä olevien paluuta työelämään helpotetaan
2.6.2009	Yritysten Henki-Tapiola sulautuu emoyhtiönsä Henki-Tapiolaan		

Tapiola-ryhmän yhtiöiden vuosikertomukset



Tapiola-ryhmän yhtiöiden vuosikertomukset on julkaistu verkossa ja ne ovat luettavissa osoitteessa www.tapiola.fi/www/Tapiola_ryhma/Taloudellisia_tietoja/Yhtioiden+vuosikertomukset.htm

Tapiola-ryhmän yhtiöiden sijoituskatsaukset



Vahinko-Tapiolan, Henki-Tapiolan ja Eläke-Tapiolan sijoituskatsaukset ovat luettavissa osoitteessa www.tapiola.fi/www/Tapiola_ryhma/Taloudellisia_tietoja/Yhtioiden+sijoituskatsaukset.htm



Tapiola-ryhmän pääkonttori sijaitsee Espoon Tapiolassa. Tapiolan uusi toimitalo saavutti harjakorkeutensa huhtikuussa 2009. Rakennus valmistui alkuvuodesta 2010, ja henkilökunnan muutto alkoi maaliskuun puolivälissä. Uuteen rakennukseen mahtuu yli 1 500 työntekijää. Neliöitä talossa on yhteensä reilut 71 000 brm², johon sisältyy kuusi maanpäällistä kerrosta ja kolme kellarikerrosta. Uuden toimitalon käyntiosoite on Revontulenkujä 1, Tapiola.



Tapiola-ryhmä

Käyntiosoite: Revontulenkujä 1, Tapiola

Postiosoite: 02010 Tapiola

Puh: (09) 4531

Faksi: (09) 453 2146

www.tapiola.fi