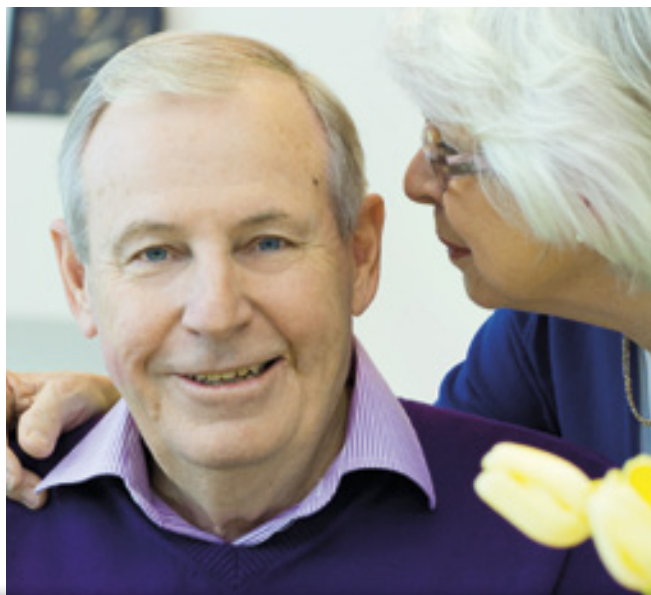
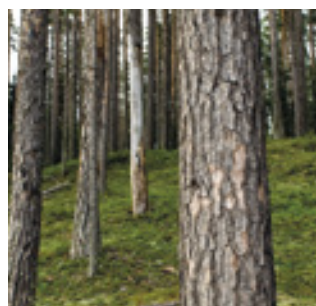


Nära livet ut

Årsrapport 2012



Innehåll

- 1 LokalTapiola i korthet, vision och verksamhetsidé samt till kundernas nytta
- 2 Fusionsskeden
- 3 Viktiga händelser 2012
- 4 Framgång 2012



6–9 Chefdirektörernas översikter

Asmo Kalpala och Erkki Moisander ser år 2012 som förändringens år både ekonomiskt och branschmässigt.

10–11 Lokal förankring

LokalTapiolas styrka finns i dess lokala förankring. Regionbolagen erbjuder omfattande och personliga tjänster inom sina regioner.

12 Världen år 2050

I hurdan värld lever vi år 2050?

14–17 Produkter och tjänster

Ersättningstjänsten är kärnan i försäkringsbolagets betjäningshelhet.

18–21 Ansvar

Företagens samhällsansvar vägs under ekonomiskt osäkra tider.



22 Personalen

Våra kunder betjänas av 4 128 sakkunniga.



24–31 Ekonomi

LokalTapiola uppnådde ett bra ekonomiskt resultat år 2012

32 LokalTapiola-gruppens årsrapportering 2012

Detta har rapporterats

Årsrapporten Nära livet ut berättar om de centrala händelserna och ekonomiska nyckeltalen för bolagen i LokalTapiola-gruppen år 2012. Vad gäller skadeförsäkring och regionbolagen så har fusionen mellan Lokalförsäkring och Tapiola beaktats i den ekonomiska rapporteringen. Siffrorna är pro forma, dvs. de sammanlagda siffrorna för Lokalförsäkring och Tapiola.

Nära livet ut

I LokalTapiola finns bilentusiaster, mammor och pappor, idrottare, hund- och kattägare, båtfolk, husbyggare, jordenruntresenärer, placerare och företagare. Därmed erbjuder vi sådana lösningar för trygghet och säkerhet som vi själv vill ha och använda. Vi tar hand om dina viktigaste ärenden – med sakkunskap och äkta omsorg.

LokalTapiola i korthet

LokalTapiola-gruppen är en ömsesidig av kunderna ägd finansgrupp som erbjuder heltäckande tjänster för privat-, lantbruks-, företags-, företags- och samfundskunder. LokalTapiolas produkter och tjänster omfattar skade-, liv- och pensionsförsäkring samt placerings- och banktjänster. Gruppen är även expert på riskhantering i företag och personalens välbefinnande i arbetet. Vinsten i den ömsesidiga bolagsgruppen används till att utveckla tjänsterna och kundförmånerna.

LokalTapiola startade officiellt sin verksamhet 1.1.2013. Den största förändringen skedde inom skadeförsäkring då skadeförsäkringsbolagen Lokalförsäkring och Tapiola sammanslogs till LokalTapiola Ömsesidigt Skadeförsäkringsbolag (LokalTapiola Skadeförsäkring).

LokalTapiolas nätverk av regionbolag består av 19 regionala ömsesidiga försäkringsbolag samt affärsverksamheten i huvudstadsregionen som fungerar som ett regionbolag och som är en del av LokalTapiola Skadeförsäkring. Regionbolagen erbjuder kunderna helhetstjänster inom försäkring, bank samt sparande och placering. Målet är att skapa en verksamhetsmodell som erbjuder privat-, företags-, företags- och samfundskunder en konkurrenskraftig och lokal servicehelhet.

Förutom LokalTapiola Skadeförsäkring och regionbolagen består bolagsgruppen av de rikstäckande LokalTapiola Livbolag, Tapiola Bank, Tapiola Kapitalförvaltning och LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning. LokalTapiola Pensionsbolag är bolagsgruppens samarbetspartner i arbetspensioner. LokalTapiola har över 4 000 anställda, av vilka cirka hälften arbetar i lokalbolagen. Gruppen har nästan 1,5 miljoner ägarkunder.

Förutom LokalTapiola Skadeförsäkring och regionbolagen består bolagsgruppen av de rikstäckande LokalTapiola Livbolag, Tapiola Bank, Tapiola Kapitalförvaltning och LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning. LokalTapiola Pensionsbolag är bolagsgruppens samarbetspartner i arbetspensioner. LokalTapiola har över 4 000 anställda, av vilka cirka hälften arbetar i lokalbolagen. Gruppen har nästan 1,5 miljoner ägarkunder.



Vision och verksamhetsidé

LokalTapiolas vision är att vara Finlands ledande samarbetspartner inom säkerhet, välbefinnande och ekonomi och finnas nära kunderna. Verksamhetsidén är att trygga livet och framgång för kunderna. LokalTapiola är en pålitlig rådgivare som tar hand om kundernas viktigaste ärenden professionellt och med genuint intresse. LokalTapiola finns nära livet ut.

Till kundernas nytta

LokalTapiolas verksamhetsmodell, som kombinerar närhet till kunderna och produktledarskap, ger ett ännu starkare betjäningkoncept. De solida självständiga regionbolagen erbjuder ett omfattande tjänsteurval inom finansbranschen, lättbegripliga produkter samt modern skötsel av ärenden i alla betjäningsskanaler som ägarkunderna önskar sig: på kontor, i nättjänsten eller per telefon.

Personkunderna får alla finanstjänster från en aktör. Förutom skade- och livprodukter erbjuder kunderna banktjänster

samt spar- och placeringstjänster. Det handlar inte enbart om pengar utan det lönar sig att betrakta ekonomin som en helhet.

LokalTapiola är en mångsidig samarbetspartner för företag av alla storlekar och erbjuder alla tjänster under ett och samma tak. Försäkringsskyddet samt riskhanteringen och ekonomilösningarna stöder varandra. Det är viktigt för LokalTapiola att kunderna i lugn och ro kan koncentrera sig på affärsverksamheten.

Ägarkunderna har bra möjligheter att påverka i de ömsesidiga regionbolagen. Försäkringstagarna har rätt att delta i regionbolagets bolagsstämma. Det är även lättare att ge direkt respons till det egna regionbolaget än till ett stort bolag.

Tapiola och Lokalförsäkring har klarat sig mycket bra skilt för sig. LokalTapiola fusionen innebär ännu bättre möjligheter att svara på kundernas förväntningar.



Fusionsskeden

Lokalförsäkrings och Tapiolas rötter finns långt tillbaka i historien, på 1700- och 1800-talen. Historien fick en ny vändning år 2012 när Lokalförsäkring och Tapiola meddelade om sin fusion.

Fusionen har diskuterats redan tidigare

Lokalförsäkring och Tapiola har förhandlat om fusion flera gånger under de senaste decennierna. Även Tapiolas föregångare Aura förhandlade om fusion.

2011

Nya diskussioner om en fusion av bolagen inleddes under våren 2011 på Tapiolas initiativ. En avsiktsförklaring om fusion undertecknades 23.12.2011.

Bolagsstämmorna godkände fusionen i maj

Grundandet av gruppen LokalTapiola godkändes före slutet av maj i en serie av förenings- och bolagsstämmor där Lokalförsäkrings och Tapiolas ägarkunder fattade besluten.

7.2.2012

Bolagens förvaltningsråd undertecknade avtalet om bolagsbildning mellan Lokalförsäkring och Tapiola. Samma dag publicerades nyheten och bolagens kunder, personal och media informerades om fusionen.

2012

Uppbyggandet av LokalTapiolas gemensamma organisation började i juni. Lokalförsäkrings och Tapiolas personal flyttade till gemensamma lokaliteter i Esbo och bolagen runt om i Finland började sammanslå sina funktioner. Även om bolagen ännu juridiskt verkade som separata bolag började man redan arbeta tillsammans.

2013

LokalTapiola startade officiellt sin verksamhet 1.1.2013. Erkki Moisanders tid som chefdirektör började 1.1.2013. Under 2013 framskrider fusionen i regionbolagen. Utvecklingen av regionbolagen fortsätter genom att skadeförsäkringsbestånden överläts till regionbolagen. Fusionen är färdig år 2014.

Nytt utseende och marknadsföringsnamn togs i bruk i juni 2012

Uppkomsten av nya LokalTapiola började synas redan fyra månader efter att fusionen offentliggjordes. Den nya finansgruppen som uppstod vid fusionen fick namnet LokalTapiola vilket var det överlägset populäraste namnet i namntävlingen som på våren arrangerades för kunderna och personalen. Över 18 000 namnförslag lämnades in och över 5 000 föreslog namnet LokalTapiola. I juni publicerades också LokalTapiolas logo som har designats av den grafiska designern Ilmo Valtonen. Det nya marknadsföringsnamnet togs i bruk redan i juni. Den nya logon togs genast i bruk bland annat på kontoren.

Viktiga händelser 2012

Fusionsnyheterna färgade år 2012. Förutom fusionen mellan Lokalförsäkring och Tapiola meddelade LokalTapiola Pensionsbolag och Pensions-Fennia i december att de planerar en fusion.

Myndighetsbesluten som fusionen mellan Lokalförsäkring och Tapiola krävde fattades under våren utan dröjsmål. Integrationsarbetet påbörjades i form av tiotals olika projekt.

Arbetet med att utarbeta en strategi för LokalTapiola inleddes genast efter fusionsbeslutet med omfattande diskussioner. I samband med strategiarbetet fastställdes LokalTapiolas verksamhetsidé, mål, värden och vision. Personalen deltog i den gemensamma processen och verksamhetsidén, värdena och visionen testades i en kundpanel. LokalTapiolas vision är att vara Finlands ledande samarbetspartner inom säkerhet, välbefinnande och ekonomi och finnas nära kunderna. Gruppens värden är: Vi lyckas genom samarbete, Vår verksamhet inbegriper företagarganda och Vi främjar ägarkundernas förmåner. Utgångspunkten är att strategin utvecklas kontinuerligt.

LokalTapiola har meddelat att gruppen satsar på lokal närvaro. Regionbolagen täcker hela Finland och på många orter innebär LokalTapiolas närvaro en efterlängtat konkurrens inom bank- och placeringstjänster. Namnen på Tapiola Bank och Tapiola Kapitalförvaltning ändras i juni 2013.

Utnämningar och outsourcing

I samband med fusionen valdes Lokalförsäkrings verkställande direktör Erkki Moisander till chefdirektör och han inledde chefdirektörsarbetet 1.1.2013. Jukka Kinnunen valdes 1.5.2012 till verkställande direktör för Skade-Tapiola efter Juha-Pekka Halmeenmäki som blev verkställande direktör för Invalidisäätö Orton. I fusionen blev Kinnunen verkställande direktör för LokalTapiola Skadeförsäkring. Direktör för bolagsgruppen Jari Sundström utnämndes till vice ordförande för LokalTapiolas styrelse för mandatperioden som började 1.1.2013. Sundström fungerar även som chefdirektörens ställföreträdare.

Ett avtal om bolagsgruppens IT-infrastruktur tjänster ingicks med Tieto. För Tapiolagruppens del ingicks ett avtal om lönetjänster med Aditro vilket träder i kraft 1.6.2013.

Ett nytt arbetspensionsbolag planeras

LokalTapiola Pensionsbolag och Pensions-Fennia planerar en fusion med målet att grunda ett nytt arbetspensionsbolag som erbjuder kunderna högklassiga arbetspensionstjänster samt konkurrenskraftiga kundförmåner.

Det nya bolaget erbjuder arbetspensionstjänster till alla företag och företagare inom privata sektorn. Kundunderlaget när verksamheten startas är Pensions-Fennias och Pensions-Tapiolas nuvarande kunder.

Case: Från fusion till fusion

På sommaren 2012 blev det 30 år sedan Tapiola bildades i fusionen mellan försäkringsbolagen Aura och Pohja. Beslutet om fusion mellan Aura och Pohja fattades i förvaltningsråden 18.6.1982. Namnet Tapiola valdes eftersom bolagets nya huvudkontor låg i Esbo i Hagalund (Tapiola).

På årsdagen av fusionen avtäcktes skulpturen Vaeltaja ("Vandraren") av skulptören Martti Aihla i entréhallen till det nya huvudkontoret. Skulpturen i stål är över 5 meter hög. På sommaren gjorde sånggruppen Club For Five en ny version av Tapiolas gamla tv-reklam "Yksi ja kaksi, Tapiolaksi". Reklamen visades ursprungligen år 1983 när det nya bolaget presenterades för allmänheten.

När vi firade Aura-Pohja fusionens 30-års jubileum, hade fusionen mellan Lokalförsäkring och Tapiola redan hunnit långt. Bolagsstämmorna hade godkänt fusionen och den gemensamma organisationen byggdes upp i gemensamma lokaliteter. Alla andra bolag än LokalTapiola regionbolagen har Esbo som hemort och verkar i huvudkontoren för före detta Tapiola-gruppen i Hagalund i Esbo.

En period av 30 år sammanfaller även med Lokalförsäkrings utveckling. År 1983 blev Lokalförsäkring ett gemensamt marknadsföringsnamn för Lokalförsäkringsgruppen som bestod av försäkringsföreningarna.



Vandraren – Martti Aihla

Kunder belönades för skadeförebyggande arbete

Också under fusionsåret satsade LokalTapiola på att förebygga skador. Säkerhetspriset som nu delades ut för andra gången gick till Mattilas mjölkgård i Nurmo där ett brandlarmsystem förhindrade en brand i februari och därigenom skador som skulle ha uppgått till flera miljoner euro.

LokalTapiola och Kennelklubben premierade åter 19 hundar med titeln hjältehund, hundar som bland annat hjälpte människor som drabbats av sjukdomsattack, varnade för eldsvådor och hittade personer som gått vilse.

De **20** regionbolagen täcker hela Finland.

Framgång 2012

LokalTapiola hade stor framgång i objektiva bedömningar av tjänster, rykte och ansvar. En självständig och långsiktig placeringsverksamhet visade sina styrkor i den instabila placeringsomgivningen.

LokalTapiola-gruppen var för första gången med i en Epsi rating-undersökning som mäter kundnöjdhet och hade stor framgång inom alla delområden. LokalTapiola var näst bäst vad gäller privatkunders nöjdhet och likaså vad gäller image, kundernas förväntningar samt kundlojalitet. I fråga om produkt- och betjäningsskvalitet fick LokalTapiola ett utmärkt resultat med drygt 80 poäng som är bra eller ytterst bra enligt en skala från 0 till 100.

A.M. Best Co från USA som specialiserat sig på rating av försäkringsbolag gav LokalTapiola Skadeförsäkring ratingen A (Excellent). Ratingen för bolaget har varit A allt sedan betygsättningen av bolaget började år 2006.

Tapiolagruppen deltog i TNS Gallups undersökning av företagets rykte och ansvar i finansbranschen år 2012 och valdes till den mest ansvarsfulla aktören i finansbranschen. Utgående från rykte var bolagsgruppen klart bättre än genomsnittet för branschen.

Kunderna nöjda med tjänsterna och betjäningen

Bankkundernas nöjdhet vad gäller den egna bankens tjänster och Internetbanken hölls på en utmärkt nivå. I en enkät som gjordes i

Internetbanken gav kunderna banken vitsordet 4,16 av 5, precis som under de föregående två åren. Över 90 procent av respondenterna gav Tapiola Bank totalvitsordet bra eller mycket bra.

I LokalTapiolas kundenkät svarade rentav 93 procent av de som använde den elektroniska ersättningstjänsten i anknytning till frivillig personförsäkring att deras ersättningsärenden behandlades färdigt på en gång. Av de som sökt ersättning med en pappersansökning var motsvarande siffra 67 procent och av de som sökt ersättning per telefon 65 procent.

Den elektroniska ersättningstjänsten har fungerat för sjukkostnadsförsäkringar sedan 2007 och i januari 2012 utvidgades den att omfatta även reseförsäkringar och privata olycksfallsförsäkringar. Nuförtiden kan man söka ersättning på basis av nästan alla frivilliga personförsäkringar i den elektroniska ersättningstjänsten.

Prisbelönt kapitalförvaltning

Tapiola Kapitalförvaltning som ingår i LokalTapiola-gruppen valdes i två separata undersökningar till Finlands bästa kapitalförvaltare för institutionella placerare. Alla ca 20 kapitalförvaltare som är verksamma i Finland tävlade om titeln.

LokalTapiola var framgångsrik under fusionsåret

Trots utmaningarna med fusionen lyckades LokalTapiola betjäna ägarkunderna på ett utmärkt sätt inom alla affärsområden.

1 HÖGKLASSIGA ÄGARKUNDSFÖRMÅNER

Det totala värdet på LokalTapiolas ägarkundsförmåner (Skadeförsäkring och Livbolag) hölls på en hög nivå och var sammanlagt 95,3 miljoner euro med beaktande av bl.a. återbärningar, koncentreringsrabatter och serviceförmåner.

2 RISKPROCENTEN FÖRBÄTTRADES AVSEVÄRT

Riskprocenten inom skadeförsäkring minskade ordentligt och totalkostnadsprocenten som mäter bolagets lönsamhet var 96,1 procent utan beräkningsrättekostnaden.

3 ANTALET FÖRETAGSKUNDER ÖKADE

Antalet företagskunder i LokalTapiola ökade till 150 000 under år 2012.

4 FRAMGÅNGSRIK KAPITALFÖRVALTNING

Tapiola Kapitalförvaltning valdes till Finlands bästa kapitalförvaltare för institutionella placerare och belönades för den bästa blandfonden. Kapitalet i fonder som bolaget förvaltar ökade med över 44 procent.

5 ÖKAD FÖRSÄLJNING AV LIVFÖRSÄKRING

Antalet nya kunder ökade både inom risk- och sparlivförsäkring samt inom pensionsförsäkring. Även gruppens nya placeringsprodukter har väckt intresse och lockat nya kunder.

6 PENSIONSBOLAGET LYCKADES I PLACERINGSVERKSAMHETEN

LokalTapiola Pensionsbolag fick flera priser för sin placeringsverksamhet. Placeringsavkastningen enligt gängse värden år 2012 var 9,0 procent.



I en enkät gav över **90%**
av kunderna Tapiola Bank total-
vitsordet bra eller mycket bra.

LokalTapiola var

2:a

i EPSI Ratings kundnöjdhets-
enkät för privatkunder.

Publikationerna för kunderna

förnyades. Tidningen Omatalous för privat-
kunder publiceras nu på Internet. Tidningen
är avgiftsfri och finns på adressen omata-
lous.lahitapiola.fi. Även webbtidning för
placerarkunder Sijoitustalous.fi förnyades.



LokalTapiolas sammanlagda marknads-
andel inom lantbruksförsäkring är

71%.

93%

av de som använde den elek-
troniska ersättningstjänsten fick
ersättningsärendet färdigbe-
handlat på en gång. Den elek-
troniska ersättningstjänsten
utvidgades att förutom sjuk-
kostnadsförsäkringar även
omfatta reseförsäkringar och
privata olycksfallsförsäkringar.



Det totala värdet på
LokalTapiola Skadeförsäkrings
och Livbolags
ägarkundsförmåner var
95,3 mn e

I mars valde fondbetygsättaren Mor-
ningstar den av Tapiola Kapitalförvaltning
förvaltade fonden Tapiola Världen 50 till
Finlands bästa blandfond för andra gången i
rad. Avkastningen på fonden Världen 50 i för-
hållande till risken var avsevärt bättre än hos
de konkurrerande fonderna. Till framgången
bidrog LokalTapiolas visionära placerings-
verksamhet som innebär att besluten alltid
grundar sig på LokalTapiolas egen analys, er-
farenhet och bedömning.

Laatukeskus prisbelönade LokalTapiola
Fastighetskapitalförvaltning med fyra stjär-
nors Recognised for Excellence för en aktiv
och deltagande verksamhetskultur som ska-
par förutsättningar för en ansvarsfull fastig-
hetskapitalförvaltning.

Pensionsbolagets placeringsverksamhet fick åter erkännande

LokalTapiola Pensionsbolag valdes till Nor-
dens bästa institutionella placerare i fastighe-
ter. Juryn värdesatte särskilt bolagets stabila
riskhantering, genomtänkta och djupgående
strategi samt goda placeringsavkastning.

I en tävling arrangerad av Investment
and Pensions Europe (IPE) valdes LokalTa-
piola Pensionsbolags placeringsorganisation
till Europas bästa placerare i hedgefonder
år 2012.

Juryn konstaterade att LokalTapiola
Pensionsbolags strategi för placeringar i
hedgefonder har fungerat utmärkt. Med
placeringarna i hedgefonder har bolaget
lyckats sprida marknadsriskerna på ett ef-
fektivt sätt. Fokus i verksamheten ligger på
placeringsobjekt som uppfyller bolagets
strikt valkriterier. Juryn uppskattade även
bolagets satsning på operativ riskhantering
vid val av placeringsobjekt. Avkastningen på
bolagets placeringar i hedgefonder var en
av de bästa i jämförelse med andra finska
pensionsbolag.

Det var redan det fjärde året i rad som
LokalTapiola Pensionsbolag vann IPE-priset.
År 2011 och 2010 valdes bolaget till Fin-
lands bästa pensionsplacerare och år 2009
premierades bolaget som den bästa place-
ringsorganisationen i Europa. ■

Förändringar, fart och tålamod



Asmo Kalpala och Erkki Moisander ser år 2012 som förändringens år både ekonomiskt och branschmässigt. När LokalTapiola grundades betonade båda två betydelsen av tålamod. Att svetsa samman företagskulturer tar sin tid, även om fusionen och planerna har framskridit med fart. Förväntningarna för år 2013 är positiva.

Den stora ändringen under år 2012 har enligt **Asmo Kalpala** skett i tänkandet. "Man förhåller sig kritiskt till skuldsättningen och disciplinen i ekonomin har ökat rejält. Hela finansmarknaden ses mångsidigt." "Försäkringsbranschen vaknade till liv år 2012, då LokalTapiola uppstod i februari. Ett par veckor därefter fusionerades Aktia skadeförsäkring och Folksam, på sommaren meddelade Tryg om sitt tillbakadragande och i slutet av året meddelade Pensions-Fennia och Pensions-Tapiola om sina fusionsplaner", fortsätter **Erkki Moisander**. "För vår bransch har det varit ett mycket exceptionellt och intressant år med många förändringar."

” Detta har varit en verklig bedrift av hela laget med Erkki i spetsen. Arbetsmoralen och yrkeskunskapen är på hög nivå.

– Asmo Kalpala

LokalTapiola byggdes med otrolig hastighet

Moisander är nöjd med att fusionsplanerna har framskridit med fart. "Myndigheterna har verkligen storartat stött processen och fattat snabba flexibla beslut. Allt som allt har vi hållit tidtabellen."

"Farten har varit förstummande. Också avtalen om bolagsbildning sattes ihop under fjolåret. Detta har varit en verklig bedrift av hela laget med Erkki i spetsen. Arbetsmoralen och yrkeskunskapen är på hög nivå", tillägger Kalpala.

Moisander betonar betydelsen av tålamod. "Det gäller att ha tålamod och förstå

” Jag är nöjd med att vi redan efter några månader satt i samma båt och tittade mot en gemensam framtid.

– Erkki Moisander

vilket skede som är på gång. Vi har haft tiotals arbetsgrupper som har bestått av hundratal personer. Detta ömsesidiga umgänge har varit absolut nödvändigt, vi har lärt oss att känna och förstå varandra. Jag är nöjd med att vi redan efter några månader satt i samma båt och tittade mot en gemensam framtid”, säger Moisander.

Kalpala påminner att verksamhetsmodellerna ska hittas tillsammans, olikheterna ska användas som resurser och att vi kan lära av varandra. ”Man måste fästa uppmärksamhet vid erfarenheter som man fått då man lyckats. Det är en energigivande process. Eftersom vi har hårt arbete framför oss, så måste människorna känna att de lyckas. Det skapar samarbetsanda”, poängterar Kalpala.

En god grund för ett år med positiva utsikter

”För Lokalförsäkring och Tapiola var år 2012 ett lysande år med tanke på resultatet. Detta ger en mycket god grund inför år 2013. I konkurrenssituationer är vi nu en intressant partner. Våra konkurrenter är säkert lite osäkra över vad vi håller på med. Vi håller på att få upp farten, så år 2013 är ett år med positiva utsikter”, uppskattar Moisander.

Kalpala påminner om att det är viktigt att få organisationen och verksamhetsmodellen färdiga. ”Det finns mycket att göra och utveckla. Marknaden behöver det, men

våra konkurrenter är också vakna. Vid sidan av två bankgrupper måste vi få en tredje stark finansgrupp med fokus på försäkringar. Olikheterna och kunnandet flätas samman och då uppkommer nya lösningar som ger våra kunder mervärde.”

”Vi har även sett längre in i framtiden. Vi är marknadsledare med skyldighet att skapa nya lösningar och fundera på hur branschen ska utvecklas”, fortsätter Moisander.

Regionbolagsstrukturen förutsätter konkret ansvarstagande

Erkki Moisander påminner om att LokalTapiola som är en ömsesidig bolagsgrupp och ägs av sina kunder är skyldig att tala om ansvarstagande. ”I den nya strukturen och speciellt i regionbolagen måste vi kunna konkretisera vad ansvarstagande betyder. I samhället och i ansvarstagande går huvudströmmen i samma riktning och vi har helt klart varit föregångare.

”Jag har velat poängtera ansvarstagande även för vår egen skull”, fortsätter Kalpala. ”Via ansvarstagande tvingar vi oss själva att tänka mångsidigt och mera omfattande än då vi bara tänker på våra egna göromål. Då förstår vi i tidigt skede mervärdet, dvs. vilken inverkan vår verksamhet har på kunderna och samhället. Ömsesidigheten har här en enorm potential.” ■



Drömmar och lärdom

Namn: Erkki Moisander

Smeknamn: Eki

Född: 1953

Hobbyn: En av Erkki Moisanders stora hobbyn är fiske och då särskilt flugfiske men har en upptagen man tid med hobbyn? ”Det finns i alla fall tid för drömmar. Människan måste ha drömmar. En fiskare har stora drömmar. Han kan svinga spöet en vecka och alltid drömma om att det nappar på nästa kast. Om det inte nappar nu, så kanske nästa gång. Genom att drömma kan jag planera framtiden”, säger Erkki.

Namn: Asmo Kalpala

Smeknamn: Aski

Född: 1950

Hobbyn: Asmo Kalpala älskar fart och har bl.a. gjort motorcykelresor runtom i världen tillsammans med sina kompisar. ”På motorcykeln lär man sig att alla är olika, alla har sin egen körrytm och egna preferenser. Visst kan det bli lite käbbel om förhållandena är lätta och det finns en möjlighet att käbbas, men ju svårare och mer utmanande förhållandena är, desto bättre fungerar vi tillsammans trots våra olikheter”, konstaterar Asmo i sin biografi, ”Jos on valta, on myös vastuu” (Helinä Hirvikorpi, WSOY 2012).

Framgångs- faktorer år 2013

Erkki Moisander,
Chefdirektör



Affärs- och placeringsverksamheten har varit lyckad. Kunderna kommer att få bättre och mer omfattande lokal och personlig betjäning. År 2013 har stor potential.

Förutom att grundandet av LokalTapiola lyckades väl har vi även varit framgångsrika i affärs- och placeringsverksamheten år 2012. Verksamhetsåret inom skadeförsäkring var särskilt lyckat vad gäller riskrörelsen. Livförsäkringsbolagets solvens och affärsverksamhetsvolymerna förbättrades. Banken och kapitalförvaltningsbolaget fortsatte växa. Inom fastighetsaffärsverksamheten gav fastighetsportföljerna en bra avkastning samtidigt som kundantalet ökade. Inom företagsaffärsverksamheten klarade vi oss bra i överföringen av försäkringar.

Stark grund för framtida utveckling

- 1** För Tapiola och Lokalförsäkring var år 2012 ett lysande år med tanke på resultatet.
- 2** År 2013 har stor potential för LokalTapiola.
- 3** Som ledande skadeförsäkringsbolag är vi skyldiga att skapa nya lösningar och fundera på hur branschen ska utvecklas.

Det här är en bra grund för år 2013. Vi är inte längre utmanare utan en ledande aktör inom skadeförsäkring. Vårt breda nätverk gör att kunderna förväntar sig, och även får, bättre och mer omfattande lokal och personlig betjäning, oberoende av om betjäningen sker på kontor, elektroniskt eller via samarbetspartners. Vårt mål är att vara en föregångare i att utveckla mångsidiga personliga tjänster och produkter samt allt bättre förmåner.

Tydlighet och resultatansvar i fokus

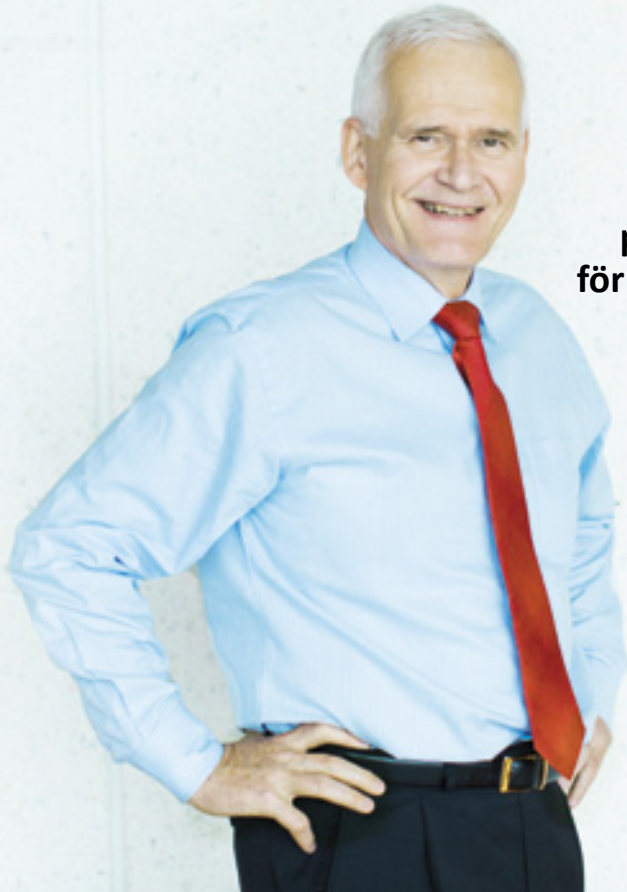
Internt främjar vi tydlighet och en fungerande arbetsfördelning då den invecklade fusionsprocessen fortsätter. Det här innebär en förenklad organisation, tydliga mål samt resultatansvar.

År 2013 är även ett år då strategin ska konkretiseras. Varje person i bolagsgruppen borde veta sin roll i implementeringen av strategin och hur man personligen kan främja strategin. Om vi uppnår våra gemensamma mål har vi lyckats mycket bra.

Stor potential

Ömsesidigheten gör det möjligt att delta i samhällsutvecklingen via våra ägarkunder. Till exempel välbefinnande och hälsa är ett paneuropeiskt tema till vilket vi kan bidra i rollen av en ömsesidig bolagsgrupp. Vår mission måste ännu preciseras men jag tror att bl.a. detta område kan fungera som grund för ömsesidiga bolag.

År 2013 har stor potential för LokalTapiola. Försäljningen av livförsäkringsprodukter och banktjänsterna utvidgas till hela Finland via vårt omfattande regionbolagsnätverk. Intresset för våra placeringstjänster har ökat och vårt största verksamhetsområde, skadeförsäkring, är i ett slagkraftigt skick. Om vi ännu lyckas med de fusionsrelaterade integrationsprojekten lika bra som under år 2012, har vi alla förutsättningar att lyckas. ■



I Tapiolagruppens strategiperiod på tre år som upphörde år 2012 hade vi förberett oss på att placeringsmarknaderna kommer att vara känsliga för störningar och räntorna låga under en längre tid.

Asmo Kalpala,
Chefdirektör
(fram till 31.12.2012)

Bra riskhantering är till stor nytta



Den nya bolagsgruppen står på en stabil grund

Att starta den nya LokalTapiola-gruppen har varit en enorm kraftanstängning för hela personalen. Det har varit förstummande att märka hur ansvarsfullt och professionellt mina kolleger förhållit sig till de utmaningar fusionsprocessen fört med sig. Likaså har förvaltningsrådets och särskilt samarbetsutskottets stöd för att projektet ska lyckas och kunna genomföras i enlighet med det grundläggande fördraget varit oersättligt.

Jag är tacksam för mina 30 år i Tapiolagruppen och 25 år i ledningen för gruppen. Det har varit mycket givande att få arbeta och utvecklas tillsammans med alla anställda. Det har varit fint att få uppleva hur ansvaret för affärsverksamheten efter en inledande kris axlats av allt flera personer och med vilket engagemang och med vilken professionalism alla gjort sitt arbete.

Efter en generationsväxling har gruppen nu en helt ny högsta ledning. Ledningen som nu sammansvetsas med god fart består av kompetenta och energiska personer. Det har varit givande att så här på slutrakan få bekanta sig närmare med Lokalförsäkringspersonal och ledning. Vår gemensamma värdegrund är ett utmärkt fundament för vår nya bolagsgrupp. Jag önskar alla anställda och LokalTapiolas första chefdirektör Erkki Moisander lycka, krafter och framgång i arbetet att utveckla nya LokalTapiola. ■

Strategiperioden slutfördes enligt målen

Under strategiperioden säkerställde vi gruppens solvens och förbättrade lönsamheten inom skadeförsäkringsverksamheten, rentav på bekostnad av tillväxt. Inom livförsäkring baserade sig strategin däremot på en lönsam tillväxt, en tillväxt som gynnas av det tjänstebehov som den allt äldre befolkningen för med sig.

Året som gick visar att vi lyckats uppnå en bra nivå vad gäller lönsamheten inom skadeförsäkring även om det hämmade en ökning av premieinkomsten. Däremot ökar premieinkomsten inom livförsäkring på de områden vi valt snabbare än den allmänna

ökningen inom branschen. Placeringsavkastningen var utmärkt under 2012 vilket är glädjande. En bidragande faktor är centralbankernas åtgärder för att stimulera penningmarknaderna.

Återigen kan man konstatera att bra riskhantering är till stor nytta. Gruppens solvens är överlägset den bästa inom finansbranschen i Finland.

Ansvar och internationalisering särskilda teman i strategin

Ansvar och internationalisering var särskilda teman i vår strategi. Löfte om ansvar till kunderna, personalen, miljön och samhället hjälper oss att i dessa tider av generations-

skiften upprätthålla en företagskultur som stöder vår ömsesidiga bolagsgrupps framgång på lång sikt. Ansvarsfull ömsesidighet har dessutom mycket att erbjuda samhället, bl.a. i utmaningar som hänför sig till hållbarhetsunderskottet.

Likaså har målet med internationalisering varit att understöda gruppens utveckling på lång sikt. Genom en aktiv internationell intressebevakning har vi varit med och främjat den ömsesidiga bolagsformens verksamhetsförutsättningar särskilt inom EU. Genom att aktivt utveckla de internationella tjänsterna har vi skapat beredskap för att uppfylla kundernas globala behov vad gäller tjänster.

Lokal förankring

LokalTapiolas styrka finns i dess lokala förankring. Antalet betjäningsställen är cirka 300 i hela Finland. LokalTapiola-gruppens regionbolag erbjuder omfattande och personliga tjänster inom sina regioner.

LokalTapiolas nätverk av regionbolag består av 19 regionala ömsesidiga försäkringsbolag samt av affärsverksamheten i huvudstadsregionen som verkar på samma sätt som ett självständigt regionbolag och är en del av LokalTapiola Skadeförsäkring. Dessa bolag erbjuder kunderna heltäckande tjänster inom försäkring, bank samt sparande och placering.

Tack vare de lokala regionbolagen erbjuds ägarkunderna bank-, försäkrings- och ersättningstjänster så lokalt som möjligt. Den starka och solventa LokalTapiola-gruppen erbjuder sina ägarkunder både ett omfattande kundbetjäningssnätverk och moderna nättjänster.

Den lokala förankringen innebär i LokalTapiola-gruppen att alla beslut som berör kunderna fattas lokalt. Regionbolagen kan betjäna sina kunder på bästa möjliga sätt eftersom de känner till de lokala förhållandena.

Regionbolagen är en fast del av det lokala näringslivet och vardagen. De sysselsätter lokala sakkunniga, samarbetar med de lokala företagen och använder lokala tjänster. Regionbolagen kommer att ha en betydande ställning inom näringslivet på sitt verksamhetsområde. Deras genomsnittliga premieinkomst uppskattas bli drygt 40 miljoner euro.

Förvaltningsråden, som består av regionbolagets ägarkunder och kan ha upp till 60 medlemmar, fattar de stora linjebesluten och väljer styrelserna som består av högst 12 medlemmar. Styrelsen väljer bolagets verkställande direktör. Styrelsen leder självständigt sitt regionbolag och stöder sin verkställande direktör.

Lokalförsäkringsföreningarna och regionerna utgör grunden för regionbolagen

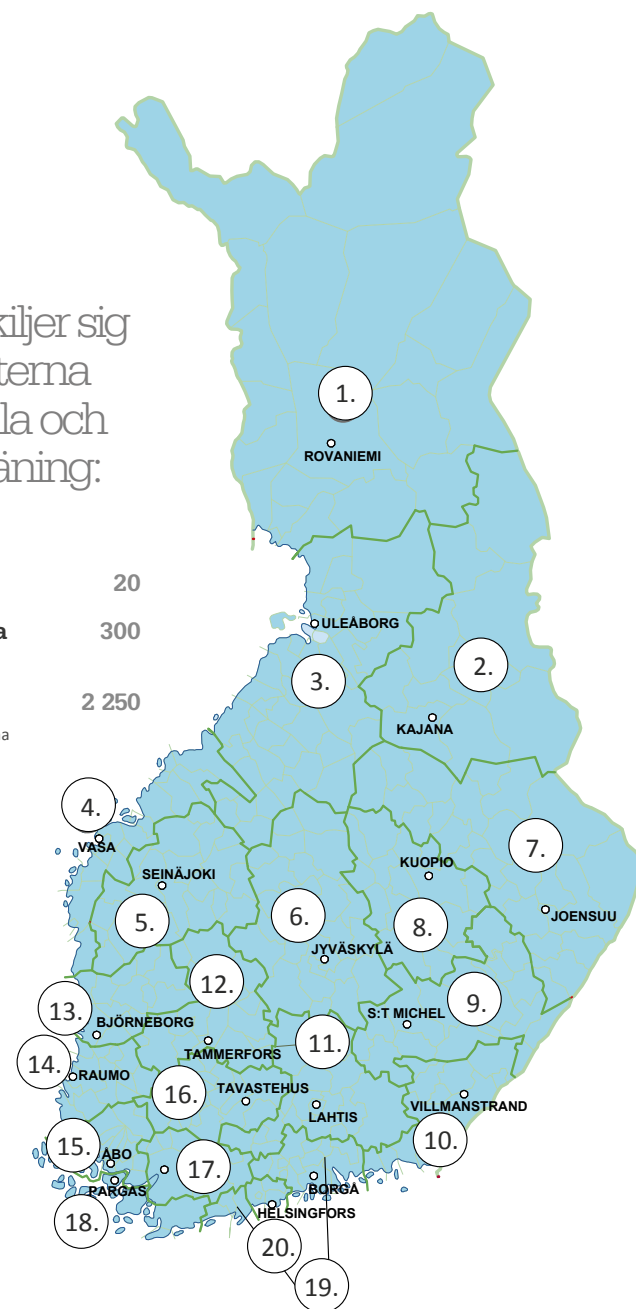
Regionbolagen har grundats genom att man valde en s.k. lokomotivförening bland de lokalförsäkringsföreningar som var verksam i regionen i fråga och de övriga lokalförsäkringsföreningarna fusionerades med denna förening. Lokomotivföreningen fattade beslut om att ändra sin bolagsform till ett ömsesidigt försäkringsbolag. Tapiolas nuvarande regionområden organiserades som en del av regionbolagen.

Regionbolagens uppbyggande fortsätter under år 2013 så att de regionala försäkringsbestånden för frivillig skadeförsäkring överläts till regionbolagen. Fusionen LokalTapiola innebär betydande överföringar av ekonomiska resurser från huvudstadsregionen till olika områden i Finland i en tid då många koncentrerar sina funktioner. ■

LokalTapiola skiljer sig från konkurrenterna genom sin lokala och personliga betjäning:

Regionbolag	20
Betjäningsställen, cirka	300
Personal i regionbolagen, cirka*	2 250

* Siffran omfattar franchisingföretagarna och försäkringsförmedlarna.



Regionbolagen

Mer information om regionbolagen finns på adressen www.lahitapiola.fi/alueyhtiot



- 1 Lappi**
LähiTapiola Lappi är geografiskt det största lokalbolaget. Regionbolaget är den ledande skadeförsäkraren i sin region. Kunderna betjänas av 84 energiska sakkunniga inom branschen.
- 2 Kainuu-Koillismaa**
Området Kainuu-Koillismaa omfattar Kajanaland och Nordöstra Finland. Området är stort men LokalTapiola kan ändå betjäna lokalt eftersom det finns kontor i nästan alla kommuner.
- 3 Pohjoinen**
Är ett av de största regionbolagen mätt i affärsverksamhetsvolym. Verksamhetsområdet omfattar hälften av Mellersta Österbotten och största delen av Norra Österbotten. Antalet kunder är 155 000.
- 4 Österbotten**
Österbotten finns längs den tvåspråkiga österbottenska kustremsan. Verksamhetsområdet är smalt men 300 kilometer långt. Österbotten är en stark marknadsledare i alla delar av området.
- 5 Etelä-Pohjanmaa**
LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa är marknadsledare med sin marknadsandel på 45 procent. Lantbruks- och företagarkunder har till följd av områdets beskaffenhet en viktig roll vid sidan av privathushållen.
- 6 Keski-Suomi**
Lokal förankring och lönsam affärsverksamhet är hörnstenarna i LähiTapiola Keski-Suomis bästa betjäning inom branschen. Den motiverade personalen garanterar en ypperlig betjäning.
- 7 Itä**
LähiTapiola Itäs verksamhetsområde omfattar förutom Iisalmi med kringliggande kommuner även Nordöstra Savolax och Norra Karelen. Bland kunderna finns privathushåll, lantbruk och företag. Alla dessa kundgrupper har en viktig roll.
- 8 Savo**
Ett regionbolag som erbjuder kunderna ekonomisk säkerhet och välbefinnande genom den bästa lokala betjäningen. Personalen står gärna till tjänst!
- 9 Savo-Karjala**
Regionbolaget finns i landskapen Insjöfinland, Södra Savolax och Södra Karelen. Marknadsledaren, som verkar på ett område som är känt för sin natur och sitt landskap, har över 53 500 kunder.
- 10 Kaakkois-Suomi**
LähiTapiola Kaakkois-Suomi verkar i Södra Karelen och Södra Kymmenedalen. Bolagets målsättning är att vara den ledande samarbetspartnern inom säkerhet, välfärd och ekonomi och stå nära sina kunder.

- 11 Vellamo**
Största delen av regionbolagets kunder bor i Kouvola, Pääjät-Häme och Hyvinge samt Riihimäki. Kunderna betjänas på 16 orter.
- 12 Pirkanmaa**
LähiTapiola Pirkanmaa är det nyaste försäkringsbolaget och den nyaste banken i Birkaland men samtidigt det bolag som har mest erfarenhet. Erfarna och aktiva proffs tar hand om ägarkundernas ärenden. Personligen!
- 13 Satakunta**
LähiTapiola Satakunta betjänar på ett verksamhetsområde som har 140 000 invånare. Regionbolaget är marknadsledare med en marknadsandel på 34 procent.
- 14 Länken**
LähiTapiola Länken verkar i 13 kommuner i Södra och Mellersta Satakunta samt i Egentliga Finland och är en ledande och solvent försäkrare. Marknadsandelen i trafikförsäkring är 48 procent.
- 15 Varsinais-Suomi**
Varsinais-Suomi har 12 kontor och betjänar 100 000 kunder i Åboregionen. Marknadsledaren i regionen satsar på branschens bästa kundbetjäning.
- 16 Loimi-Häme**
Regionbolaget verkar i Egentliga Tavastland, Södra Birkaland och i östra delen av Egentliga Finland. Bolaget har ett starkt företags- och lantbrukskundbestånd samt ett växande antal personkunder.
- 17 Etelä**
Regionbolaget är marknadsledare i Salo, Marttila, Somero, Vichtis och Lojo. Bolaget satsar speciellt på privathushåll utan att glömma företag och lantbruk.
- 18 Sydskusten**
Det havsnära regionbolaget är verksam i Västra Nyland, Åboland och på Åland. Det helt tvåspråkiga bolaget är marknadsledaren inom skadeförsäkring på sitt verksamhetsområde.
- 19 Nyland**
LokalTapiola Nyland är verksam i kommunerna kring huvudstadsregionen, ända från Lovisa till Ingå. Regionbolaget har ca 83 000 kunder och 15 kontor.
- 20 Huvudstadsregionen**
Huvudstadsregionen är LokalTapiola-gruppens största område med tanke på kundpotential. Marknadsandelen är dock den minsta och därför satsar man på lönsam tillväxt.

Världen år 2050

I hurdan värld lever vi år 2050? LokalTapiola-gruppens direktörer Harri Lauslahti och Jari Sundström, Mikko-Pekka Hanski som är konsult i digitalt kundbemötande samt professor Hanna Lehtimäki skapar visioner för framtiden.

LokalTapiolas bolagsgruppsdirektör **Harri Lauslahti** med ansvar för affärsområdet privatkunder tror att södra Europa, och då särskilt de innersta delarna, i framtiden kommer att ha problem med torka som beror på klimatförändringar. Detta ökar den interna flyttningsrörelsen i Europa.

”Här blir förhållandena bättre vilket kan leda till att folkmängden i Finland kommer att öka kraftigt”, säger Lauslahti.

Enligt **Jari Sundström**, bolagsgruppsdirektör för affärsområdet företagskunder, måste européerna vara på alerten så att man år 2050 inte bara har pensionärer och 50-60 åringar som aldrig har jobbat.

”Finanskrisen är nu en stor sak men på lång sikt är den ingenting jämfört med ungdomsarbetslösheten som hotar hela Europa”, säger han.

”Det nordiska välfärdssamhället har ändrats år 2050. Vi har vissa grundstrukturer med hjälp av vilka vi upprätthåller det. Jag är dock rädd för att segregationen blir kraftig.”

I visionerna ingår även positiva synvinklar

”När globaliseringen framskrider innebär detta att Finland som en liten nation står inför växande marknader och enorma potentialer, vi utgör ju knappt en promille av alla köpare”, säger Sundström.

” När globaliseringen framskrider innebär detta att Finland som liten nation står inför växande marknader och enorma potentialer, vi utgör ju knappt en promille av alla köpare”, säger Jari Sundström.



” Klimatförändringen ökar den interna flyttningsrörelsen i Europa. I Finland förbättras förhållandena vilket innebär att folkmängden i Finland kan öka kraftigt fram till år 2050”, säger Harri Lauslahti.



” I framtiden kommer den artificiella intelligensen att ersätta hjärnans rutinprocesser såsom språkkunskaper. År 2050 behöver man inte längre studera för att lära sig ett nytt språk, vilket underlättar interaktionen”, förutspår Mikko-Pekka Hanski.

” För att förbli livskraftiga har de små kommunerna på landsbygden inte sammanslagits med grannkommunen utan deras invånarantal har ökat tack vare invandringen”, säger professor Hanna Lehtimäki.



Livet år 2050

- 48 % av LokalTapiolas kunder tror att vardagen är helt annorlunda än idag.
- Automatik, elektroniska tjänster, distansarbete, virtuella kontakter är vanliga.
- Vi blir långt över 100 år gamla.
- 42 % tror att vi inte längre använder kontanter. 26 % tror att banker inte finns i sin nuvarande form.
- Förnyelsebara energiformer har ersatt icke-förnyelsebara.
- Datasäkerhetsriskerna ökar. 38 % tror att de år 2050 har försäkrat sin elektroniska identitet.
- Det finns inga tidningar, tv:n behåller sin position i kommunikationen.
- Samhället går tillbaka, vi återgår till självhushållning.
- Förändringstakten blir allt snabbare.

Källa: Enkät riktad till LokalTapiolas kundpanel Vägvisare i december 2012.

Finland blir lockande

Debattörerna är ense om att Finland är i kris om vårt land inte intresserar invandrare. Professor **Hanna Lehtimäki** som är medlem i LokalTapiolas kundutskott, har en idé om hur Finland med sina små kommuner blir mera lockande.

”När nationernas massor börjar röra på sig, har de små kommunerna på landsbygden sin chans.”

Enligt Lehtimäkis vision kan en liten kommun bli mera lockande genom att vara öppen och godkänna olika religioner och vanor.

”Vi ger investeringsstöd till dem som kommer från olika kulturer och skapar väx-

elverkan som ger upphov till innovationer. En trygg mångkulturell liten kommun är en ypperlig grund för tillväxtföretagande.”

Språkkunskaper på en natt

Enligt Ideans **Mikko-Pekka Hanski** håller det även på att ske en klimatförändring på den digitala sidan.

”Redan nu har vetenskapsmännen lyckats imitera hjärnan med hjälp av 2,3 miljoner konstgjorda nervceller. I framtiden ersätter artificiell intelligens hjärnans rutinprocesser”, förutspår Hanski.

År 2050 behöver man inte längre studera för att lära sig ett nytt språk. På detta sätt blir växelverkan mellan kulturerna mycket smidigare.

”Det känns främmande att du kan sätta in en stöpsel i hjärnan och följande dag pratar du spanska”, skrattar Sundström.

Mera flexibelt jobb

Enligt Hanski utvecklas den framtida robottekniken och skapar ändringar även i arbetsfördelningen.

”Befolkningens åldersstruktur åldras. Å andra sidan är de stora institutionerna i kraftig omvälvning. Nya flexibla metoder ska utvecklas för arbetslivet”, funderar Lehtimäki.

”Gränsen mellan arbete och fritid blir svävande. Det kreativa tänkandet kan inte begränsas så att det bara gäller arbetstiden”, tror Sundström.

Ett museum för kineser

Lauslahti bedömer att år 2050 är Kina världens viktigaste stat som styr hela världens utveckling.

”Afrika kommer att vara ett viktigt ekonomiområde. Kineserna investerar redan nu mycket i Afrika”, konstaterar Sundström.

I framtiden kommer den industriella produktionen i Europa att vara ganska lam. Vår världsdel har dock ett starkt kulturhistoriskt arv.

”Europa blir ett museum för kineser”, säger Hanski.

”Och det är ju verkligen bra, bara prisen är de rätta”, skrattar Lauslahti. ■

Produkter och tjänster

Ersättningstjänsten är kärnan i försäkringsbolagets betjäningshelhet. Hur fungerar ersättningstjänsten och vad är bra betjäning enligt kunderna? Hur påverkar stora skador ersättningstjänsten?

Ersättningarna grundar sig alltid på försäkringsvillkoren som kunderna får i samband med försäkringsavtalet. Villkoren är ofta invecklade och många anser att de hör till kategorin "finstilt text" som ofta blir oläst.

"Är det möjligt för kunderna att utgående från försäkringsvillkoren förstå ersättningspraxis och t.ex. hur självrisk och ersättningsbeloppet fastställs? Finns det t.ex. i samband med en skada på vitvara någon tumregel för när det inte lönar sig reparera varan utan ersätta den med en ny? Det är ofta just i skador på vitvaror som ersättningen kan vara en överraskning för kunden när den först minskats med självrisk och sedan åldersav-

dragen. De flesta kan inte räkna åldersavdragen själv", säger **Esa Viherä** från Tavastehus. Han representerar kunderna i förvaltningsrådet för LokalTapiola Loimi-Häme.

Är det möjligt att göra villkoren mer lättförståeliga?

"Säkert kunde man skriva villkoren på ett mer kundvänligt språk. Det skulle t.ex. vara bra att man oberoende av försäkringsgren, t.ex. i villkor för hemförsäkring och bilförsäkring, skulle på samma sätt presentera aspekter som är lika i båda villkoren. Man kunde även ge bättre beskrivningar på olika begrepp. All rum för tolkning kan dock inte utslutas eftersom villkoren måste på ett komprimerat sätt täcka många olika skadefall", säger **Ritva Makkonen** som är enhetsdirektör vid LokalTapiolas ersättningstjänst.

Hon rekommenderar att söka ersättning alltid då skadebeloppet är större än självrisk. Det finns alltid en möjlighet att få ersättning.

Viherä är även intresserad av om ersättningsvillkoren för försäkringarna kommer att ändra nu när Lokalförsäkring och Tapiola blivit LokalTapiola.

80 %

av hemförsäkringsersättningarna uppgår till några hundra euro.



”Nya gemensamma försäkringar innebär nya villkor. Enligt bestämmelserna i lagen om försäkringsavtal kan villkoren för gamla försäkringar inte ändras i någon större grad”, säger Makkonen.

Ersättningstjänsten sätts på prov när skadorna är många

Ersättningstjänsten sätts på prov när det uppstår många skador, t.ex. i samband med stormar eller kedjekrockar. Tjänsten borde klara av att betjäna bra även när det är rusning och snabbt utreda olika egendoms- och personskador. Enligt Ritva Makkonen har skadeanhopningar gjort ersättningstjänsten mer entydig.

”Till exempel i kedjekrockar har vi avtalat med kunderna att ersättningen utbetalas med stöd av kaskoförsäkringen oberoende av vem som orsakat krocken. Det har gjort det möjligt att betala ersättningarna snabbt. Det kan nämligen ta flera månader att få

fram den skyldiga parten. Jag tycker att det här är bra kundbetjäning eftersom alla inte nödvändigtvis har råd att betala själv för reparationen. Fallen har sedan slutbehandlats när vi fått reda på den skyldiga parten”.

Är det bra betjäning att ersättningar betalas snabbt på kontot?

”Bra betjäning är att jag endast behöver vara i kontakt med en person. Det här fick jag uppleva när vi hade vattenskada i hemmet då slangen till tvättmaskinen gick sönder. Jag behövde bara ringa ett telefonsamtal. På LokalTapiola arbetade man säkert hårt med fallet men jag kunde ta det lugnt”, säger Viherä.

”Jag tycker det är bra betjäning att ersättningen utbetalas snabbt i fall där skadan är relativt liten. Vid en brandskada är det dock bra betjäning om en expert är nära till hands. Försäkringsbolagets uppgift är då att minska kundens oro”, säger Makkonen.

Vid allvarliga skador krävs interaktion

Kunderna kan anmäla skador på kontoren, på Internet eller per telefon. Vid skador på lösöre i hemmet kan 90 procent av ersättningsbesluten fattas under den första kontakten. Är det då vanlig att försäkringarna missbrukas? Alla tvättmaskiner som skadats kan ju inte inspekteras av en försäkringsinspektör?

”Majoriteten av finländarna ger korrekt information när de anmäler en skada. Vid allvarliga skador vill kunderna oftast sköta ärendet ansikte mot ansikte eller per telefon. Det betyder att expertis och professionalism är viktigt i en skadesituation. Den här branschen handlar mycket om förtroende och tillit”, säger Makkonen. ■



” Expertis och professionalism är viktigt i en skadesituation. Den här branschen handlar mycket om förtroende och tillit.

Produktutveckling och utveckling av tjänsterna

LokalTapiola erbjuder sina ägarkunder skade-, liv- och pensionsförsäkringar samt bank-, spar- och placeringstjänster. LokalTapiolas banktjänster är nu tillgängliga för fler finländare.

LokalTapiola erbjuder även företag av alla storlek försäkringar för egen- dom och verksamhet och arbets- pensionsförsäkringar samt lösningar för riskhantering, personskydd, personalens välbefinnande i arbetet och belönande.

I slutet av år 2012 började man kartlägga LokalTapiolas hälso- och välfärdstjänster. Målsättningen är att bygga upp en omfattande strategi för hälso- och välfärdstjänster.

Den första gemensamma produkten är Bonuskydd

LokalTapiola introducerade i slutet av juni 2012 en ny gemensam kundförmån, Bonuskydd i trafikförsäkringar. Det skyddar mot bonusförluster om man har kört minst tre år utan skador. Skyddet inkluderades i Tapiolas och Lokalförsäkrings trafikförsäk-

ringar för personkunder som har haft full bonus på 70 procent i minst tre år. Bonuskyddet inkluderades även i Lokalförsäkrings omfattande kaskoförsäkring.

LokalTapiola utökade 1.1.2013 hem-, lantbruks- och fastighetsförsäkringarna med ett skydd för översvämningsskador. I början av år 2013 introducerade LokalTapiola gemensamma trafik- och kaskoförsäkringar samt en gemensam båtförsäkring.

Utbudet av banktjänster ökades

Banktjänsterna omfattar konton, kort och nättjänster samt låne- och finansieringstjänster. LokalTapiolas placeringsutbud omfattar depositioner, placeringsfonder, investeringar med kapitalskydd, lösningar för försäkringssparande, värdepappersförmedling samt kapitalförvaltningstjänster och privatbanktjänster.

Tapiola Banks utbud av banktjänster utvidgades eftersom de grundläggande banktjänsterna nu finns tillgängliga på LokalTapiolas alla cirka 300 verksamhetsställen.

Under året lanserade Tapiola Bank placeringsdepositioner och indexlån som är kapitalskyddade och därmed bra placeringsobjekt under osäkra marknadssituationer. Kapitalförvaltningstjänsten Förmögen och Private Banking ökade i popularitet.

Dessa produkter noterades

- BONUSSKYDD FÖR TRAFIK- OCH KASKOFÖRSÄKRINGAR**
Ett unikt bilförsäkringsskydd som skyddar din bonus vid skadefall.
- ELEKTRONISK ERSÄTTNINGSTJÄNST**
I en kundundersökning rekommenderade över 98 % av användarna den elektroniska ersättningstjänsten för sina bekanta.
- TRYGGA BETALKORT**
Möjligheten att välja egen kod och geografisk begränsning ökar säkerheten och komforten för Tapiola Banks kort.
- DJURFÖRSÄKRINGAR**
LokalTapiola är en av landets främsta försäkrare av sällskapsdjur och husdjur. Gruppen har försäkrat ca 100 000 hundar och katter samt ca 24 000 hästar.
- FÖRSÄKRARE AV SMÅFÖRETAG**
LokalTapiola är Finlands ledande försäkrare av småföretag. I en enkät meddelade 30 % av företagen att de har LokalTapiola som huvudsakligt försäkringsbolag.

Tapiola var bland de första aktörerna som införde en geografisk begränsning som hindrar missbruk av MasterCard kort. Kunderna kan i nättjänsten välja i vilka länder man kan betala med kortet. Kortet har även tjänsten SecureCode som förbättrar säkerheten vid köp på Internet.

För lantbrukskunderna lanserades ett nytt konto som planerats utgående från lantbruksföretagarnas behov. Lantbruks- och företagsfinansiering erbjuds fortsättningsvis vid behov för LokalTapiolas nuvarande kunder.

Lösningar för långtidssparande

LokalTapiola erbjuder kunderna omfattande personförsäkrings- och sparproduktthelheter i enlighet med kundernas behov. År 2012

kompletterades alternativen för framtida beredskap och placeringar med placeringskorgarna Tapiola Kapitalförvaltning Finland Plus och Lokalitet.

Ändringen av sparlivförsäkringen Oma- vara ränteförsäkring med garanterad ränta gjorde produkten ännu mer kundvänlig för kunder som uppskattar säkerhet.

En livförsäkring är bland det viktigaste skyddet särskilt för unga familjer. Förra året fick ägarkunderna som kundförmån en livförsäkring för de två första åren till priset av ett år. Till följd av det stora intresset fortsätter förmånskampanjen fram till juni 2013.

Över
3 000
kunder
påverkar aktivt
LokalTapiolas
verksamhet.

Nättjänsten för privatkunder förnyades

Nättjänsten för privatkunder förnyades under våren 2012. Kunderna kan vid inloggning i nättjänsten se alla sina bank- och försäkringstjänster. Även den elektroniska ersättningstjänsten utvidgades. Ersättning kan sökas elektroniskt när kostnaderna har orsakats av sjukdom eller olycksfall eller av sjukdom som börjat eller olycksfall som inträffat under resa. Ersättningen kan i bästa fall fås redan samma dag.

Nya elektroniska verktyg för företag inom ledarskap i arbetshälsa

LokalTapiola erbjuder företagen omfattande tjänster för hantering av försäkrings- och personrisker och gruppen är marknadsledare inom försäkrandet av småföretag. Via internationella samarbetspartner försäkrar LokalTapiola företag som verkar utomlands.

Nättjänsten för företag är ett avgiftsfritt verktyg som även innehåller verktyg för utveckling av arbetshälsa och arbetarskydd. I början av år 2013 fick nättjänsten nya webbutbildningar i ledarskap inom arbetshälsa och arbetarskydd. ■

LokalTapiolas utbud av tjänster är mångsidigt



Försäkringstjänsten för privatkunder

LokalTapiola erbjuder alla försäkringstjänster som gäller familjer, egendom, fortskaffningsmedel, sällskapsdjur och skog. Du kan sköta dina ärenden på ett kontor, per telefon eller i nättjänsten. Även hembesök är möjliga.



Banktjänster för privatkunder

LokalTapiola erbjuder privatkunder konto, betalkort och lånetjänster samt depositionsprodukter. Nättjänsten är användarvänlig och rekommenderas av kunderna.

Försäkringar och tjänster för lant- och skogsbrukskunder

Säkerhets- och skyddskartläggningar på lantbruk, försäkringar för egendom och verksamhet, personförsäkringar, skogsförsäkringar samt bank- och placeringstjänster.



Försäkringar och tjänster för företagare, företag och sammanslutningar

Vi erbjuder företagen tjänster i anknytning till hantering av och försäkring för egendoms- och verksamhetsrisker samt personrisker. Vi erbjuder även finansierings-, placerings- och banktjänster.



Spar- och placeringstjänster för privatkunder

Lösningar för försäkrings- och pensionssparande, placeringsfonder, placeringsprodukter med kapitalskydd, kapitalförvaltningstjänster, privatbanktjänster och värdepappersförmedling.



Ansvar

Företagens samhällsansvar vägs under ekonomiskt osäkra tider. Ansvarsfullheten ska synas som betydelsefulla gärningar för intressegrupperna, säger FiBS:s verksamhetsdirektör Mikko Routti och Anu Pylkkänen som är direktör för samhällsrelationer och ansvarsfull företagsverksamhet i LokalTapiola.

”Ett företag som av rätta orsaker har förbundit sig till ansvarsfull verksamhet avstår inte från samhällsansvar på grund av en ekonomisk kris. Intressegruppsarbetet eller rapporteringen om samhällsansvar görs då kanske mindre djupgående, men man slutar inte helt med arbetet eller rapporteringen. Tvärtom så blir rapportering konstant allt allmänare”, säger **Mikko Routti** som är verksamhetsdirektör vid FiBS.

FiBS är Finlands ledande nätverk för ansvarsfull företagsverksamhet och har över 200 medlemmar. Routti följer med ansvarsfullhet över branschgränserna. Han säger att samhället har rätt att förvänta sig att de större företagen tar mycket ansvar.

”Vid en ekonomisk kris vägs de stora företagens attityder vad gäller samhället. Att förhindra en utslagning av de unga är till exempel en sak som företagen kan bidra till. Företagen har många roller i samhället. Det är viktigt att känna till hur verksamheten påverkar samhället och intressegrupper och att vi bär ansvar för dem”, berättar **Anu Pylkkänen**.



”Kundernas säkerhet, välbefinnande och framgång är det viktigaste för oss

”Som ett ömsesidigt bolag gynnar vårt resultat våra kunder i Finland och tack vare vår regionbolagsstruktur understöder resultatet även det ekonomiska livet i regionerna”, fortsätter hon.

Affärsverksamhet och goda gärningar

Företagens ekonomiska ansvar och ansvaret för personalen i samband med uppsägningar får ofta uppmärksamhet i offentligheten. Routti och Pykkänen konstaterar att samhällsansvar inte står i strid med en lönsam affärsverksamhet utan stöder en högklassig verksamhet. Att gå med vinst och göra goda gärningar är produktion av gemensamma värden när det är som bäst, ett shared value-tänkandet som är ett nytt sätt att beskriva alla parter gemensamma fördel vad gäller samhällsansvar.

”Detta passar oss eftersom vår affärsverksamhet handlar om att förbättra säkerheten och välbefinnandet för människorna samt främja deras framgång. För oss innebär ansvar att vi erbjuder kunderna tjänster enligt behov. Vi säljer inte sådant som kunderna inte behöver”, säger Pykkänen.

Ansvarsfull verksamhet har sin roll även i kompletteringen av offentliga tjänster.

”I framtiden blir det allt viktigare att vi erbjuder en möjlighet till privat beredskap som alla har tillgång till.”

Routti betonar att långsiktig verksamhet enligt kundernas fördel är en central del av ansvaret även under ekonomiskt osäkra tider. ”Man söker inte snabbvinster och gör inga tvärvändningar.”

Uppfyllandet av löften om ansvarsfullhet följs upp

Routti säger att samhällsansvaret har etablerats i den offentliga diskussionen genom att verksamheten betraktas etiskt. ”Att enbart följa juridiken räcker inte som kriterium för den moderna ansvarsfullheten.”

Routti och Pykkänen konstaterar att företagens goda gärningar ofta är osynliga. De måste göras synliga genom berättelser.

”Ansvarsfullheten ska synas som rätta och betydelsefulla gärningar för våra intressegrupper”, summerar Pykkänen.

För LokalTapiola som ägs av kunderna hör ansvarsfullheten till gruppens verksamhetsmetoder. Uppfyllandet av ansvarsloften till kunderna, personalen, miljön och samhället följs upp och verksamheten utvecklas därefter. En viktig aspekt är att tjänsterna är tydliga och lätta att förstå.

”Vi vill främja de ekonomiska kunskaperna men själv tycker jag inte om ordet ekonomisk läskunnighet. Begreppet kan lätt tolkas som att kunderna borde lära sig språket inom finansbranschen för att förstå oss. I verkligheten måste vi berätta om ekonomiska faktorer och ärenden på ett sätt som är förståeligt för kunderna”, betonar Pykkänen.

Routti anser att det är viktigt att vi inte låter kunderna axla risken genom att vara invecklade. ”Ni kan vara ännu tydligare än vad branschen är i genomsnitt.” ■

Ansvar i LokalTapiola

För ömsesidiga och kundägda LokalTapiola är öppenhet och ansvarstagande viktigt. Utgångspunkten för samhällsansvar är bolagsgruppens olika roller i samhället samt de mest betydelsefulla påverkningsfaktorerna vad gäller de viktigaste intressegrupperna.

Ansvarstagandet konkretiseras som praktiska handlingar på ett landsomfattande och lokalt plan som omfattar kunderna, personalen, miljön och närområdet. LokalTapiolas regionbolag är aktivt med och utvecklar respektive region.

Huvudtemat i samhällsansvar är att främja människornas säkerhet, välbefinnande och framgång. Vi satsar särskilt på unga och seniorer. LokalTapiola vill ytterligare förstärka sin roll som en främjare av och föregångare inom samhällsansvar i försäkrings- och finansbranschen.

Försäkrings- och finansbranschen skapar stabilitet i samhället och möjliggör ekonomisk verksamhet genom att erbjuda olika alternativ för att skydda sig mot risker. Detta kräver en solvent och långsiktig verksamhet. LokalTapiola bidrar till den samhälleliga stabiliteten genom bedriva en lönsam och solvent verksamhet.

Vi har ansvar för våra

1,5 miljoner ägarkunder.

Satsningar på ungas kompetens och framtid

LokalTapiola främjar på många sätt bl.a. ungas ekonomiska kompetens och framtida möjligheter. År 2013 satsar bolagsgruppen särskilt på att ungdomsgarantin kan förverkligas. Målet är att alla regionbolag ska kunna erbjuda ett flertal sommar- och praktikarbetsplatser till unga.





Målet för ägda fastigheter är att energiförbrukningen i lokaliteterna minskas med minst 6 % under åren 2010–2016.

”Kärleken övervinner allt. Även ensamheten.”
Vi stöder FRK:s Vänverksamhet.

LokalTapiola bidrar till att minska arbetslösheten bland unga genom att erbjuda praktik och arbetsplatser.



Kontorsbyggnaderna i Hagalund i Esbo och kontoret i Tammerfors är med i WWF:s Green Office-miljösystem.

Inom ramarna för räddningsfärdighetskampanjen NouHätä! fick **37 000 skolelever** öva sig på handbrandsläckning och första hjälp under år 2012.



Tillsammans med Marthorna, konsumentorganisationer och läroverk har bolagsgruppen satsat på att främja ungas ekonomiska kompetens. År 2012 deltog bolagsgruppen i Konsumentforskningscentrals projekt TOKATA som kartlägger ungas skötsel av ekonomiska ärenden och vars resultat används för att utveckla tjänsterna till unga kunder. Därutöver har LokalTapiola deltagit i branschens gemensamma projekt. LokalTapiola understöder räddningsfärdighetskampanjen NouHätä! med vars hjälp elever i skolans högre klasser kan förkovra sina räddningsfärdigheter.

År 2012 utvecklade Helsingfors Universitet och LokalTapiola tillsammans en ny samarbetsmodell för företagslivet och universitetsvärlden. År 2013 startade universitetet och LokalTapiola tillsammans ett till unga framtidsexperter riktat samhällsansvarsprogram som tar upp välfärdssamhällets framtid ur ett perspektiv som baserar sig på ansvar och delade värden.

Samhällsansvar genom samarbete

Samarbete med olika partners är en del av LokalTapiolas intressegruppsideologi och ansvarsfulla företagsverksamhet. LokalTapiolas samarbetsprojekt med Finlands Röda Kors är Vänverksamheten vars syfte är att utveckla verksamheten samt värva och utbilda nya frivilliga. Temat är ”Kärleken övervinner allt. Även ensamheten”.

I samarbete med Finlands naturskyddsförbund driver LokalTapiola en energiinformationskampanj vars syfte är att öka människornas och företagets kännedom om energibesparingar samt anknytande möjligheter att värna om miljön, förhindra klimatförändringen och spara kostnader. Via Kyrkans Utlandshjälps fond Kvinnobanken hjälper LokalTapiola kvinnor i utvecklingsländerna att skaffa sig ett yrke. Samarbetet fortsätter även med bl.a. Pensionsförbundet.

Det lokala samhällsansvaret märks i regionbolagens verksamhet och gärningar.

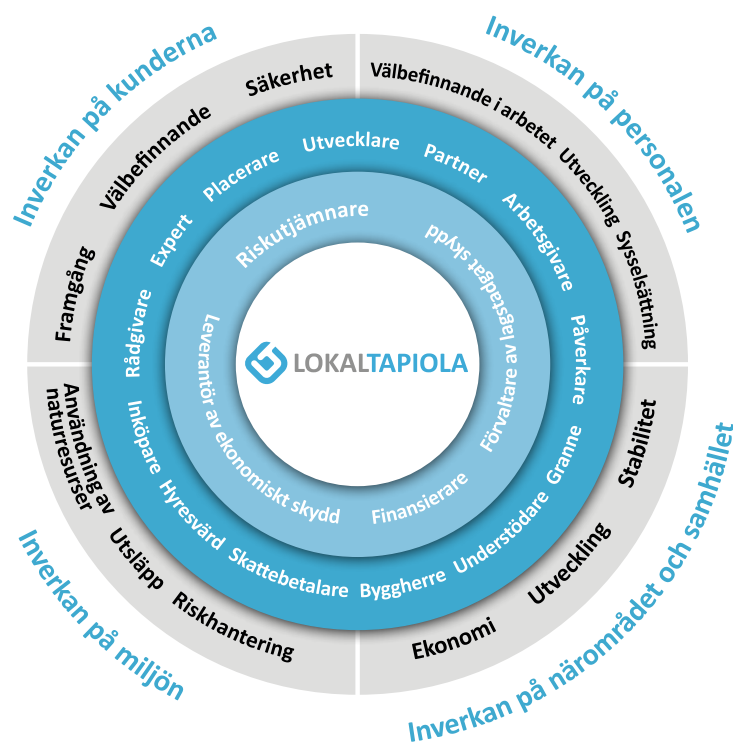
LokalTapiola satsar på förnybar energi

LokalTapiola och TuuliSaimaa Ab undertecknade ett samarbets- och investeringsavtal om att bygga vindkraft i Finland. LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning grundade en fastighetskapitalfond vars syfte är att placera ca 100 miljoner euro i finska vindkraftparksprojekt. LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltnings mål är att med hjälp av förnybar energi producera minst 80 GWh om året innan år 2020. Det första gemensamma investeringsobjektet är Muuko vindkraftpark i Villmanstrand. Förenta Nationernas principer för ansvarsfullt placering är en väsentlig del av LokalTapiolas verksamhet och fonden tillämpar dessa principer på ett konkret sätt genom att understöda miljövänlig och förnybar energi.

Miljöansvar på många sätt

LokalTapiola har förbundit sig att konstant förbättra sitt miljöarbete. Energiförbrukning har en stor inverkan på miljön och därmed satsar LokalTapiola särskilt på energieffektivitet, förnybar energi samt på att spara energi.

Vår roll i samhället



Kunderna kan välja att minska pappersposten från Lokaltapiola genom att välja den pappersfria tjänsten. Den pappersfria tjänsten utvecklas i etapper. Tjänsten omfattar nu skade- och personförsäkringar och en del spar- och pensionsförsäkringar.

Lokaltapiolas kontorsbyggnader i Hagalund i Esbo och kontoret i Tammerfors är med i WWF:s Green Office-miljösystem.

Egenstipendiet 2012 till musiker Juuli Vaulasvirta

Lokaltapiolas Egenstipendium är en sporre för unga kunder och det ges varje år till en ung person som agerat målinriktat och

innovativt. År 2012 fästes särskild uppmärksamhet vid hur stipendiemottagarens verksamhet stöder en hållbar utveckling samt ett ansvarsfullt samhällsbyggande. Stipendiet gavs till 22-åriga Juuli Vaulasvirta från Kuopio som studerar pianospel. Hennes Musicare-duo arrangerade under 2012 avgiftsfria konserter i service- och vårdhem för seniorer. Därmed fick även de som av hälsoskäl eller andra skäl inte kan gå på konserter njuta av duons framställning. ■

5 frågor om Lokaltapiolas samhällsansvar

Anu Pylkkänen som är direktör för samhällsrelationer och ansvarsfull företagsverksamhet svarar på kundernas frågor om Lokaltapiolas samhällsansvar.



Vi frågade kunderna om deras intressen och önskemål vad gäller samhällsansvar. Kunderna ville ha svar på bl.a. följande frågor:

1 HUR HÄNGER ÖMSESIDIGHET OCH SAMHÄLLSANSVAR IHOP?

Lokaltapiola ägs av ca 1,5 miljoner finländare. I ett ömsesidigt bolag används hela resultatet till nytta för kunderna i form av återbärningar och utveckling av produkter och tjänster.

2 HUR MÄRKER KUNDERNA AV LOKALTAPIOLAS SAMHÄLLSANSVAR?

Det viktigaste är att vi förstår kundernas behov och livssituation så att vi kan erbjuda ett tillbörligt skydd. Vi vill vara ett lättförståeligt bolag som talar klarspråk.

3 HUR BEAKTAR LOKALTAPIOLA SAMHÄLLSANSVARET VID VAL AV SAMARBETSPARTNERS?

Samarbetet ska grunda sig på gemensamma värden, ansvarsfull verksamhet och en vilja att tillsammans driva ärenden som är viktiga för samhället.

4 HUR DELTAR LOKALTAPIOLA I UTVECKLINGEN AV NÄROMRÅDEN?

Bolagsgruppens 20 regionbolag beslutar lokalt hur respektive bolag bäst kan delta i utvecklingen av säkerheten och välbefinnandet i sitt närområde.

5 VILKA ÄR DE VIKTIGASTE UTVECKLINGSMÖJLIGHETERNAS INOM SAMHÄLLSANSVAR?

De mest signifikanta nya möjligheterna är att dra nytta av bolagsgruppens nya organisation, att regionbolagen delar med sig av best practice samt att utveckla samhällsansvarsrapporteringen.

Personalen

År 2012 uppgjordes en löne- och belöningspolicy samt personalpolitiska huvudlinjer för LokalTapiola. Uppbyggandet av den nya bolagsgruppen inkluderade bland annat förenhetligande av anställningspraxis, utredningsarbete samt uppgörande av anvisningar.

Personalen i LokalTapiola, cirka 4 000 sakkunniga, började arbeta i en gemensam operativ organisation under sommaren 2012. Samtidigt gjordes ett flertal organisationsförändringar vilket innebar uppdateringar av strukturer och arbetsbeskrivningar.

Utarbetandet av anvisningar för och utbildning av chefer och personal i den nya bolagsgruppen hörde till de viktiga uppgifterna under år 2012. För LokalTapiola (exkl. regionbolagen) uppgjorde man en löne- och belöningspolicy, fastställde gemensam anställningspraxis och gemensamma personalförmåner samt utlokaliserade centralbolagets löneberäkning.

En viktig tyngdpunkt i verksamhetsutvecklingen har varit HR-personaldatasystemen och deras förenhetligande. En utmaning i integrationen av bolagen har varit de många helheterna som utvecklats samtidigt och deras kritiskhet för affärsverksamheten.

Under år 2012 fördes samarbetsförhandlingar gällande nya organisationer, nya regionbolag samt centralbolagets funktioner. Inga personalminskningar förekom i samband med dessa. Även arbetsgivarförpliktelse i anslutning till samarbetsförhandlingarna inom Tapiolagrupperna i slutet av år 2011 var en del av personaltjänstens verksamhet år 2012. Antalet sommararbetare var ca 200.

Sakkunskapen och förändringsledarskapet effektiviserades

Chefsarbetet i LokalTapiola samt skapandet av en enhetlig ledarskapskultur främjas genom kompetensutveckling. Tyngdpunkten år 2012 har varit understöd för förändringsledarskap.

Ansvar och rapportering i anslutning till kompetensutvecklingen preciserades i slutet av år 2012 så att utvecklingen ligger så nära affärsverksamheten som möjligt. Samtidigt grundades en ny funktion för utveck-

Våra kunder betjänas av

4128
sakkunniga.

ling av försäljningskompetens. En ökning av kompetensen i anslutning till Solvens II solvensbestämmelserna har också varit ett viktigt delområde som vi fortsätter med ännu år 2013.

I samarbetet med läroverk var de centrala områdena förmedling av praktikplatser och sommarjobb, gemensamma evenemang, föreläsningar och anföranden samt lärdomsprov.

År 2012 utarbetades nya rekryteringsanvisningar för den operativa organisationens och fusionens behov. LokalTapiola deltog även i rekryteringsevenemang för studeranden och i kampanjen Vastuullinen kesäduuni, där företagen som deltar erbjuder sommarjobb till unga. Rekryterings-

processerna och -praxisen förenhetligades under sommaren och våren.

Verktyg för välbefinnande i arbetet stöder personalen och kunderna

Temat för välbefinnande i arbetet år 2012 var Sujuva arki (En smidig vardag). Målet var att hitta organisationens utvecklingsutmaningar i den närmaste framtiden och identifiera nödvändiga åtgärder för att säkerställa en smidig vardag. Resultatet blev många verktyg och ny information om hur arbetsgemenskapens och personalens välbefinnande i arbetet kan förbättras.

LokalTapiola har för både eget och kundföretagens bruk utvecklat ett verktyg i form av en webbkurs vars syfte är att utbilda cheferna i ledarskap i anknytning till de anställdas välbefinnande samt öka kännedomen om faktorer och samarbetspartners som kan ha en inverkan på arbetsförmågan. Det elektroniska verktyget för ledarskap i anknytning till välbefinnande i arbetet har utvecklats i samarbete med Helsingfors Universitet.

Axplock ur personalens kommentarer:

vilka var höjdpunkterna år 2012, bra och utmanande stunder?

” Nya arbetskamrater samt nya utmaningar och arbetsuppgifter under det kommande året.

” Fusionen skrämde mig lite och innebar både rädsla och spännande förväntan inför förändringen.

” Trots många förändringar tror jag att jag de kommande åren är mycket viktiga med tanke på arbets- erfarenheten.

” Jag hade en central roll i ett lyckat projekt. Det är alltid fint och belönande att lyckas och inse att man har fått vara med om att göra något som är till nytta!

” Påverkningsmöjligheterna begränsar sig till innehållet i den egna arbetsdagen.

” Kundrespons: Fantastiskt, två bra under ett och samma tak!

” Jag har kunnat påverka mitt eget arbete samt de processer i min arbetsgemenskap som jag deltar i.

” Tilläggsutmaningen hade ibland en för stor inverkan på vardagsrutinerna.

” Absolut denna kund- respons: Kunden sa att han hade tänkt konkurrensutsätta sina försäkringar men att han tack vare min omsorg inte behöver göra det.

” Ovisshet om framtiden i och med fusionen.

” Jag skulle vilja ha en ännu öppnare företagskultur.

” Mycket är ännu halvfärdigt och det krävs både tid och tålamod för att alla processer och planer ska kunna genomföras.

” Jag har lyssnat bättre och varit en mera avslappnad arbetskamrat.

LokalTapiola deltog i forumet Noll Olycksfall

Forumet Noll Olycksfall är ett nätverk av finländska arbetsplatser som förbundit sig att förbättra arbetssäkerheten. Enligt konceptet Noll olycksfall ska inga olycksfall accepteras.

Lovande resultat från distansarbetsprojekt

Skadebolagets ersättningstjänst har startat ett pilotprojekt för distansarbete där man undersöker hur distansarbete lämpar sig för ersättningstjänsten. Målet är att utveckla en modell för ersättningstjänsten som vid sidan av välbefinnandet på arbetsplatsen även förbättrar kundnöjdheten och produktiviteten samt ger kostnadsbesparingar.

Även pensionsbolaget startade ett pilotprojekt för distansarbete där målet var att öka välbefinnandet och motivationen på arbetsplatsen med hjälp av distansarbete samt förbättra kundnöjdheten till följd av smidigare betjäning. Med hjälp av pilotprojektet samlade man iakttagelser och erfarenheter av hur distansarbete lämpar sig för arbetsuppgifterna inom pensions- tjänsten.

LokalTapiola deltog i projektet Dialogi vars syfte är att tillsammans med studeranden skapa nytt arbete och ett nytt slags arbetsliv. Projektet koordinerades av kommunikationsbyrån Ellun Kanat Oy som genomförde projektet i samarbete med Aalto Universitet.

Distansarbete har ökat inom LokalTapiola och pilotprojektet gav goda resultat

Konstutskottet administrerar en samling på cirka
1200
konstverk.

i form av ökat välbefinnande på arbetsplatsen och ökad arbetseffektivitet. Samtidigt utarbetades även anvisningar för distansarbete.

Tyngdpunkter i verksamheten 2013

Förenhetligandet av LokalTapiolas persondatasystem och rapporteringen är fortsättningsvis tyngdpunkterna under år 2013. LokalTapiolas nya personalstrategi och -policy utarbetades under våren 2013. LokalTapiola kommer att delta i ungdomsgarantiprojektet som Katainens regering lanserat och därigenom på ett konkret sätt främja gemensamt ansvar. Personalenkäten Suomen parhaat työpaikat genomförs i LokalTapiola i början av 2013. Tyngdpunkterna i kompetensutvecklingen är bland annat försäljningskompetens och förändringsledarskap. ■

De ekonomiska utsikterna ännu rätt dåliga

Recessionen är så småningom bakom oss och man kan se ljuset i tunneln men ingen snabb tillväxt är i sikte under de närmaste åren. Problemen i Europa kan ännu förvärra situationen. Finansmännen Jari Järvinen och Jari Karlson efterlyser en mer positiv stämning i det finska företaget.

” Nya nicheprodukter skulle tillverkas utomlands men de kunde planeras i Finland.



Turnén Rapport över ekonomin får den annars så lugna chefsekonomen **Jari Järvinen** vid LokalTapiola att gå upp i varv, även om det redan är en tid sedan turnén avslutades. ”Vi träffade nästan 4 000 kunder förra hösten. Turnén var alla tiders succé! Kunderna rekommenderar oss eftersom de har bra erfarenheter av vår portföljförvaltning.”

Järvinen har märkt att kunderna ofta är nöjdare med absolut avkastning än med relativ avkastning.

”Ekonomin återhämtar sig på 23 år”

Finland hamnade i recession år 2012. Enligt LokalTapiolas prognoser nås konjunkturbotten under det andra kvartalet 2013 och där efter börjar en moderat tillväxt.

Ekonomidirektör **Jari Karlson** vid Orion är förvånad över att räntorna en längre tid varit nära noll. ”Det ska bli intressant att se vad som händer med räntorna. I Japan har räntorna varit nära noll i 20 år. Enligt all logik borde de stiga men ingenting är säkert.”

”Enligt en färsk undersökning som gjorts i USA tar det i genomsnitt 23 år innan ekonomin åter börjar växa efter en skuldskris i den offentliga ekonomin”, säger Järvinen.

Karlson funderar på den illavarslande demografin. ”Befolkningen minskar i Japan och Europa. Och pensionsbomben i Kina kommer att vara enorm – där kommer att finnas miljarder åldringar. Åldersstrukturen i Japan är exceptionell, där finns många äldre människor som redan slutat i arbetslivet.”

Recession efter recession

Konjunkturväxlingarna i ekonomin sker snabbare än tidigare. ”Japan har upplevt tre recessioner inom fem år och Finland två”, säger Järvinen.

”Cyklerna var längre när vi hade nya innovationer och antalet arbetare ökade. De tiderna är förbi”, fyller Karlson i.

Konsumenternas förtroende för ekonomin visar ofta när recessionen står för dörren. Förtroendet baserar sig på två faktorer: sysselsättningssituationen och tillgångsobjektens utveckling, t.ex. bostads- och aktie-marknaderna.

Jakten på nya framgångsbranscher

Arbetsplatserna inom industrin har minskat i Finland i över 25 år. Den stora frågan är nu inom vilken bransch vi ska hitta ersättande

arbetsplatser, i vilken bransch finns kompetens utan like? ”Vi behöver en omgivning där företagande och innovationer lönar sig. Byråkratin kring att grunda ett företag måste minskas”, säger Karlson.

Läkemedelsindustrins cykler är för långa för att erbjuda snabb hjälp i form av nya bolag. Bioindustrins sysselsättande effekt blir troligtvis rätt moderat eftersom det är typiskt för branschen att nya niche-produkter som utvecklats i Finland i regel tillverkas och marknadsförs i andra länder eftersom små bolag inte har tillräckliga resurser för detta. ”Utbildningen och infrastrukturen måste vara i bra skick. Vi behöver global kompetens. Vi måste göra det ekonomiskt lönsamt att ta risken att grunda ett företag, även om det innebär större inkomstskillnader”, säger Järvinen.

Hur uppnå en lösning på de ekonomiska problemen?



*Finanspolitiken kunde
vara mer stimulerande.*

*Ur ett tillväxtperspektiv är
kostnadsnedskärningar och
höjningar av indirekta skatter
mindre skadliga än höjningar
av inkomstskatterna.*

"Att ha skulder upp över öronen är ett europeiskt fenomen. Det tar för lång tid att åter få bedriva affärsverksamhet efter en konkurs. Överdriven reglering och beskattning hämmar verksamheten", fortsätter Karlson och efterlyser snabbhet.

"Bristen på tillgång till finansiering är ett problem för små och medelstora företag – eller så är priset för högt. Nya arbetsplatser skapas främst i små och medelstora företag och alla kan inte arbeta inom den offentliga sektorn. Innovationsföretag växer sig inte alltid stora. I Finland säljer man företaget alltför snabbt när det växt sig tillräckligt stort. Här finns ingen passion för företagandet", säger Järvinen.

Enligt Järvinen borde kapitalmarknaderna få en central ställning i stället för bankerna.

Tro på marknadsekonomi

Chefsekonom Järvinen tror att det kan ljusna för den finska ekonomin under 2014 tack vare en ökad nettoexport och investeringsefterfrågan. Han hoppas att ECB börjar bedriva en mer stimulerande finanspolitik; ur ett tillväxtperspektiv är kostnadsnedskärningar mindre skadliga än höjningar av inkomstskatterna.

"Recessionen verkar bli tamare än förväntat förutsatt att skuldskrisen inom euroområdet inte åter förvärras. Det finns dock en risk för att detta kan ske. Spänningarna i Europa kan göra situationen mycket värre", spekulerar Järvinen.

"Välfärdsstaten har sprickor i fasaden. Att höja de rikas skatt är endast politik och teater och har ingen verklig betydelse. Om exportmarknaden kollapsar ser det mörkt ut", säger Karlson.

För enskilda företag behöver situationen dock inte vara så svår. Orion är på det sättet i en tacksam bransch att det alltid finns efterfrågan på mediciner. "Läkemedelsindustrins största utmaning nuförtiden är att man i utvecklingen av mediciner alltid måste utgå från en tro att nya mediciner får fotfäste på marknaden i USA där priserna är höga. Utan ett sådant förhållningssätt kan det vara svårt att ekonomiskt motivera utvecklingskostnaderna och riskerna. Branschen är dock fortsättningsvis extremt lönsam. För att upprätthålla lönsamheten krävs högklassig innovationsförmåga, säkerhet och kvalitet", säger Karlson. Järvinens medicin mot överraskande svängningar i ekonomin är en noggrann planering och tillämpning av placeringslösningar; vilka risker lönar det sig att ta i ett specifikt läge.

Finansmännen tror på marknadsekonomin men den stora massan i Europa är skeptisk. Karlson kommer ihåg en undersökning enligt vilken endast ca 15 procent av fransmännen ansåg att marknadsekonomi är en bra sak. I Kina var motsvarande siffra 70. ■



Ekonomidirektörens översikt

LokalTapiola uppnådde ett bra ekonomiskt resultat år 2012. Solvensen förstärktes, försäkringsbolagens premieinkomster ökade, bolagens resultat förbättrades och placeringsverksamheten var lyckad säger ekonomidirektör Timo Laakso.

LokalTapiola Skadeförsäkring gjorde ett bra ekonomiskt resultat år 2012. Solvensen förstärktes, premieinkomsten ökade, riskprocenten utvecklades positivt och placeringsverksamheten var lyckad.

När man inkluderar regionbolagens siffor ökade premieinkomsten inom direktförsäkring i LokalTapiola-gruppens skadeförsäkringsverksamhet med 2,9 procent till 1 041,4 miljoner euro (1 012,2 miljoner euro). Totalkostnadsprocenten utan beräkningsrättekostnaden var ca 96 procent och förbättrades därmed ordentligt från året innan. Därutöver förbättrades risktäckningskapaciteten inom skadeförsäkring till dryga 200 procent, vilket är en mycket stark siffra inom branschen.

Inom skadeförsäkring var år 2012 ett bra år vad gäller riskrörelsen och vi hölls under det förväntade värdet för riskprocenten. Även lönsamhetsåtgärderna som vidtagits under de senaste åren har burit frukt, bl.a. inom försäkringar för företagskunder. Vid sidan av lönsamhetsmålen måste uppmärksamhet dock även fästas vid en ökning av premieinkomsten.

Siffrorna för skadeförsäkringsverksamheten är pro forma, dvs. de sammanräknade siffrorna för Skade-Tapiola och Lokalförsäkring Ömsesidigt Bolag.

” Det är mycket viktigt att vi kan ta vara på de fördelar integrationen för med sig.

Tillväxt och bra resultat även inom livförsäkring

LokalTapiola Livbolags rörelsevinst var 30,4 miljoner euro (25,5 miljoner euro) och totalresultatet ökade till 119,5 miljoner euro (34,7 miljoner euro). Vad gäller försäljningen och premieinkomsten inom livförsäkring utvecklades vi bra och stabilt i enlighet med strategin.

Ur ett resultatutvecklingsperspektiv måste nivån på försäljningen av livförsäkring upprätthållas och möjligheterna till en ökad korsförsäljning utnyttjas. Läget för detta är nu gynnsamt i och med att försäljningen av livförsäkring inletts även i alla regionbolag.

Kapitalförvaltning är bankkoncernens spjutspets

Tapiola Bank presterade bra under år 2012. Rörelsevinsten på 6,4 miljoner euro var den bästa genom tiderna och kundantalet ökade till 255 000 kunder (233 000).

Kapitalförvaltning utgör spjutspetsen i bankkoncernens tjänsterepertoar. Kapitalet i fonderna förvaltade av Tapiola Kapitalförvaltning ökade med rentav 44,1 procent till 2 403,7 miljoner euro (1 667,8 miljoner euro).

Den låga räntenivån är fortfarande en utmaning för banken men att marginalerna på marknaderna gradvis ”tillfrisknat” är ett bra tecken. På lång sikt kräver ett upprätthållande av bankens lönsamhet en ökad aktivitet vad gäller kundrelationerna och nätverket av regionbolag ger bra förutsättningar för detta.

Lyckad placeringsverksamhet

Även om placeringsmarknaderna var instabila i början av år 2012 var bolagen i gruppen framgångsrika i placeringsverksamheten.



LokalTapiola Skadeförsäkrings netto-intäkt av placeringsverksamheten enligt gängse värden var 8,1 procent (2,7 %). Livbolagets avkastningsprocent på sysselsatt kapital enligt gängse värden var 9,2 procent (3,7 %). LokalTapiola Pensionsbolags placeringsavkastning enligt gängse värden var 9,0 procent (-3,1 %).

En låg räntenivå minskar chanserna till liknande avkastning under det innevarande året.

Därmed är det särskilt viktigt med en ordentlig kontroll vad gäller försäkringsverksamheten och driftskostnader. Kostnaderna i anknytning till integrationsprojektet kommer att påverka driftskostnaderna även under det innevarande året och därmed är det mycket viktigt att vi kan ta vara på de fördelar integrationen för med sig. ■

På dessa ekonomiska områden var vi framgångsrika år 2012

1 LOKALTAPIOLA SKADEFÖRSÄKRINGS OCH LIVBOLAGS RESULTAT
LokalTapiola Skadeförsäkrings rörelsevinst var 179,0 miljoner euro (-45,4 miljoner euro) och totalresultat 291,9 miljoner euro (-58,9 miljoner euro). LokalTapiola Livbolags rörelsevinst var 30,4 miljoner euro (25,5 miljoner euro) och totalresultat 119,5 miljoner euro (34,7 miljoner euro).

2 PENSIONSOLAGETS SOLVENS
LokalTapiola Pensionsbolag har en stark solvens på 27,0 procent (22,3 %). Solvensställningen, dvs. verksamhetskapitalet i förhållande till solvensgränsen var 2,7 (3,6).

3 PLACERINGSVERKSAMHET
LokalTapiola Skadeförsäkrings nettointäkt av placeringsverksamheten enligt gängse värden var 8,1 procent (2,7 %). LokalTapiola Livbolags avkastningsprocent på sysselsatt kapital enligt gängse värden var 9,2 procent (3,7 %). LokalTapiola Pensionsbolags placeringsavkastning enligt gängse värden var 9,0 procent (-3,1 %).

4 TAPIOLA KAPITALFÖRVALTNING
Kapitalet i fonderna förvaltade av Tapiola Kapitalförvaltning ökade med 44,1 procent till 2 403,7 miljoner euro (1 667,8 milj. e).

Dessa påverkar i framtiden – Solvens II

LokalTapiolas Solvens II-projekt startade år 2011. Projektet hänför sig till EU:s nya solvensövervakningssystem som gäller liv- och skadeförsäkringsbolag samt försäkringsbolagsgrupper. Solvens II förväntas träda i kraft i EU tidigast 2016.

Det nya solvensövervakningssystemet som utarbetas i EU, Solvens II, gäller liv- och skadeförsäkringsbolag samt försäkringsbolagsgrupper. Målet är att skapa ett övervakningssystem som på ett heltäckande sätt beaktar riskerna och som består av tre pelare:

PELARE 1:	PELARE 2:	PELARE 3:
Kvantitativa solvenskrav.	Kvalitativa krav som gäller förvaltning, riskhantering och intern kontroll samt krav som gäller egen heltäckande risk- och solvensbedömning. Regler för övervakarnas övervakningsprocess.	Publicerings- och myndighetsrapporteringskrav gällande solvens och risker.

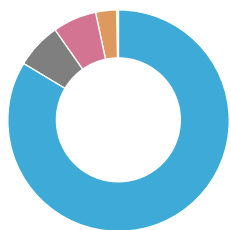
Ikraftträdandet av Solvens II har dragit ut på tiden och den förväntas nu träda i kraft tidigast år 2016. EU:s övervakande myndigheter har föreslagit att de nationella övervakarna, i Finland Finansinspektionen, skulle ta Solvens II-kraven i användning under 2014 vad gäller organiseringen av förvaltning, egen risk- och solvensbedömning samt rapportering till övervakaren.

LokalTapiolas Solvens II-projekt påbörjades 2011. Inom ramarna för projektet utarbetas ett kalkyl- och rapporteringssystem enligt Solvens II-kraven samt krav för förvaltningssystem och samtidigt bedöms inverkningarna på solvenskrav på basis av vilka LokalTapiolas försäkringsbolag uppfyller kraven som Solvens II ställer. ■

Ekonomisk översikt

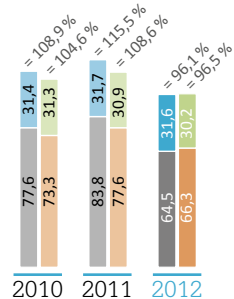
På dessa sidor hittar du LokalTapiola-gruppens, bolagens och regionbolagens ekonomiska nyckeltal för år 2012.

Fördelning av antalet kunder i LokalTapiola-gruppen 31.12.2012, st. *



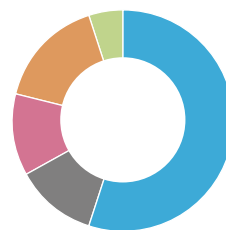
Hushåll	1 426 121
Lantbrukskunder	113 423
Företagare	112 113
Företag och samfund	52 209
Storkunder	949

LokalTapiola Skadeförsäkrings totalkostnadsprocent utan beräkningsräntekostnad, % *



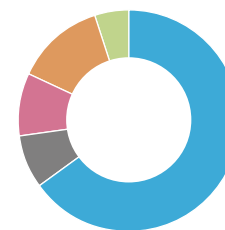
Riskprocent (officiell)	
Omkostnadsprocent (officiell)	
Riskprocent (operativ)	
Omkostnadsprocent (operativ)	

LokalTapiola Skadeförsäkrings premieinkomst enligt kundgrupp 31.12.2012, % *



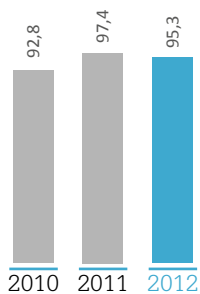
Hushåll	55
Lantbrukskunder	12
Företagare	12
Företag och samfund	16
Storkunder	5

LokalTapiola Livbolags premieinkomst enligt kundgrupp 31.12.2012, %



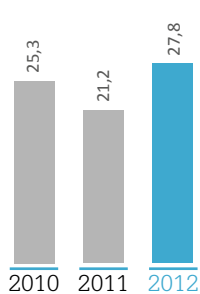
Hushåll	65
Lantbrukskunder	8
Företagare	9
Företag och samfund	13
Storkunder	5

Ägarkundsförmåner utdelade av LokalTapiola, miljoner euro (Skadeförsäkring* och Livbolag)

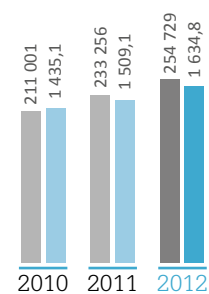


* Siffran är pro forma, dvs. den sammanräknade siffran för Skade-Tapiola och Lokalförsäkring Ömsesidigt Bolag. Pro forma-siffrorna har beräknats för åren 2010–2012.

Kundåterbäringar utdelade av LokalTapiola Pensionsbolag, miljoner euro

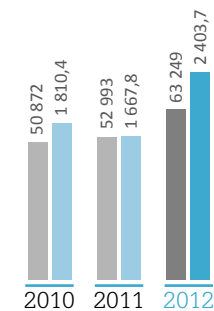


Antalet kunder i Tapiola Bank samt depositionsstock



Antalet bankkunder	
Depositionsstock, miljoner euro	

Fondkapital förvalt av Tapiola Kapitalförvaltning och antalet andelsägare



Antalet andelsägare	
Fondkapital, miljoner euro	



Ekonomiska nyckeltal

Omsättning i bolagen i LokalTapiola-gruppen (miljoner euro)

	2012	2011	2010
LokalTapiola Skadeförsäkring *	1 080,1	989,2	984,2
LokalTapiola Livbolag	572,7	343,3	459,6
Tapiola Bank Ab	65,6	67,1	55,5
Tapiola Kapitalförvaltning Ab	15,1	15,5	15,9
Koncernen LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning	10,8	11,5	8,9
Tapiola Data Ab	68,9	84,4	84,0

Premieinkomst i bolagen i LokalTapiola-gruppen (miljoner euro)

LokalTapiola Skadeförsäkring *	892,0	873,3	847,1
LokalTapiola Livbolag	326,5	282,9	256,1

Intäkter av placeringsverksamhet till gängse värde i försäkringsbolagen i LokalTapiola-gruppen (miljoner euro)

LokalTapiola Skadeförsäkring *	8,1	2,7	5,6
LokalTapiola Livbolag	9,2	3,7	4,9

Rörelseresultat i bolagen i LokalTapiola-gruppen (miljoner euro)

LokalTapiola Skadeförsäkring *	179,0	-45,4	40,6
LokalTapiola Livbolag	30,4	25,5	4,1
Tapiola Bank Ab	6,4	4,5	1,8
Tapiola Kapitalförvaltning Ab	0,4	1,3	3,1
Koncernen LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning	1,5	2,9	0,8
Tapiola Data Ab	0,7	-0,9	1,6

Solvansen i bolagen i LokalTapiola-gruppen

LokalTapiola Skadeförsäkring	solvensprocent	210,9	194,3	206,7
LokalTapiola Livbolag	solvenskapital, % av ansvarsskuld	23,0	19,5	18,1
Tapiola Bank Ab	kapitaltäckningsgrad, primärt kapital, %	12,2	11,8	10,1
Tapiola Bank Ab	kapitaltäckningsgrad (Basel II), %	13,9	15,3	13,7
Tapiola Kapitalförvaltning Ab	kapitaltäckningsgrad (Basel II), %	21,9	22,6	25,9
Koncernen LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning	soliditet, %	38,9	40,1	67,8
Tapiola Data Ab	soliditet, %	5,2	4,1	6,9

Nyckeltal för LokalTapiola Pensionsbolag

Omsättning, miljoner euro	1 924,9	1 735,8	1 839,5
Premieinkomst, miljoner euro	1 561,6	1 490,5	1 425,7
Intäkter av placeringsverksamhet till gängse värde, avkastningsprocent	9,0	-3,1	10,8
Totalresultat, miljoner euro	464,1	-521,2	575,4
Verksamhetskaptial, % av ansvarsskuld	27,0	22,3	29,6
Omknstnadsprocent	72,3	76,9	81,6
Verksamhetskaptial i förhållande till solvensgräns	2,7	3,6	3,0

* Siffran är pro forma, dvs. den sammanräknade siffran för Skade-Tapiola och Lokalförsäkring Ömsesidigt Bolag. Pro forma-siffrorna har beräknats för åren 2010–2012.

Regionbolagens siffror

Regionbolagens nyckeltal *

	Lappi	Kainuu-Koillismaa	Pohjoinen	Österbotten	Etelä-Pohjanmaa	Keski-Suomi	Itä	Savo	Savo-Karjala
Premieinkomst från skadeförsäkring, miljoner euro	32,5	26,8	80,0	28,0	57,5	44,0	62,0	38,3	30,0
Utbetalda ersättningar, miljoner euro	22,2	13,0	50,0	16,0	32,0	25,0	35,0	21,4	17,4
Kundantal	59 000	43 000	155 000	60 000	100 400	78 000	85 000	71 200	53 579
Antal anställda	84	70	219	115	145	131	124	96	85

* Siffrorna är pro forma, dvs. de sammanlagda siffrorna för Tapiola och Lokalförsäkring.

Ovan presenteras för första gången fyra ekonomiska nyckeltal för alla 20 regionbolag som ingår i LokalTapiola-gruppen: premieinkomst inom skadeförsäkring, utbetalda ersättningar, kundantal och antal anställda.

Regionbolagens nyckeltal presenteras som pro forma. Med detta avses ett inofficiellt bokslut som beskriver hur det officiella bokslutet skulle ha sett ut om Lokalförsäkring och Tapiola hade fungerat tillsammans som LokalTapiola under hela räkenskapsperioden.

Bolag av olika storlek på olika marknader

LokalTapiola-gruppen består av regionbolag av olika storlek. Regionbolagens premieinkomst var som störst över 100 miljoner euro och som minst 12 miljoner euro. Givetvis är det även stora skillnader på det totala ersättningsbeloppet som regionbolagen betalat till skadedrabbade kunder: som störst var totalbeloppet över 70 miljoner euro och som minst 7 miljoner euro.

Regionbolagen är verksamma på mycket olika marknader som är av olika storlek och marknadsandelen samt tillväxtpotentialen kan variera mycket bolagen emellan. På traditionella landsbygdsområden är marknadsandelen mycket hög men i växande städer finns det flera potentiella unga kunder.

” Regionbolagens
genomsnittliga
premieinkomst inom
skadeförsäkring år
2012 var ca
44 mn e

Mer information om regionbolagen finns
på adressen www.lahitapiola.fi/alueyhtiot
och www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi



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

Lokal arbetsgivare

I LokalTapiola-gruppen arbetar totalt över 4 000 personer. Regionbolagens personal inkluderar anställda, franchisingföretagare och försäkringsförmedlare inom regionen.

Regionbolagen är även mycket olika vad gäller antalet anställda. De största regionbolagen med över 200 anställda hålls knappt inom ramarna för små- och medelstora företag medan de minsta regionbolagen med en personal på 30 personer kan vara betydelsefulla lokala arbetsgivare. Förutom regionbolagens egna försäkringsproffs satsar bolagen indirekt personer i många olika branscher, allt från reparationsverkstäder till renoveringsfirmor. Därmed erbjuder regionbolagen indirekt arbete till proffs i många olika branscher.

Verkställande direktörernas översikter innehåller information om målen

I verkställande direktörernas översikter som finns i LokalTapiolas årsrapport på Internet berättar regionbolagens verkställande direktörer om utsikterna och målen i den egna regionen.

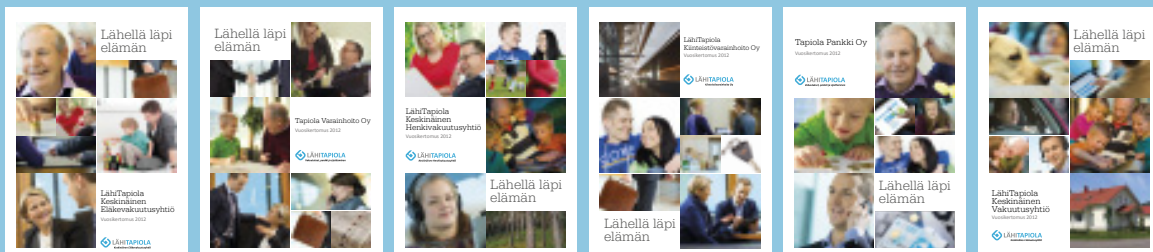
Bekanta dig med regionbolagen på adressen www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi. ■

” År 2012 utbetalade regionbolagen i genomsnitt ersättningar till ett belopp av
28 mn e

LokalTapiola-gruppens årsrapportering

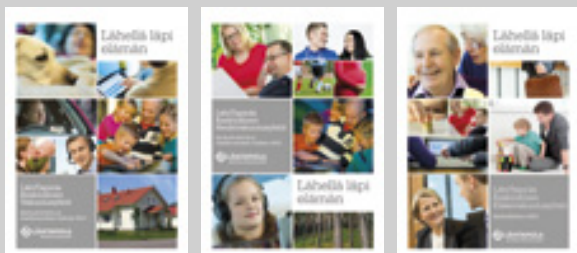
Läs mer om LokalTapiola-gruppens år 2012 i årsrapporten på Internet
Nära livet ut på adressen www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi.

Bolagens årsredovisningar



Årsredovisningarna för bolagen i LokalTapiola-gruppen kan läsas på adressen www.lahitapiola.fi/talous samt i årsrapporten på Internet på adressen www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi (på finska och på engelska: LokalTapiola Skadeförsäkring, Livbolag, Pensionsbolag, Tapiola Bank). Årsberättelserna inkluderar verksamhetsberättelser och bokslut.

Försäkringsbolagens placeringsrapporter



Placeringsrapporterna för LokalTapiola Skadeförsäkring, LokalTapiola Livbolag och LokalTapiola Pensionsbolag kan läsas på adressen www.lahitapiola.fi/talous samt i årsrapporten på Internet på adressen www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi.

Ytterligare information

Ytterligare information om LokalTapiola-gruppens årsrapport, årsrapport på Internet, bolagens årsberättelser och placeringsrapporter ges av LokalTapiola-gruppens kommunikationsenhet. E-postadressen är tiedotus@lahitapiola.fi.



Årsrapport på Internet



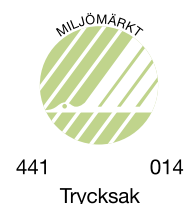
LokalTapiola-gruppens årsberättelse och ansvarsrapport finns i Internetårsrapporten. I rapporten finns närmare information om bolagsgruppens ansvar och de ekonomiska resultaten för bolagen i LokalTapiola-gruppen och regionbolagen. På Internet finns även en rapport på svenska samt en rapport på engelska som kan laddas ner i pdf-format.

www.vuosiraportti2012.lahitapiola.fi

LokalTapiola är en lokal bolagsgrupp

LokalTapiolas vision är att vara Finlands ledande samarbetspartner inom säkerhet, välbefinnande och ekonomi och finnas nära kunderna. Vår verksamhetsidé är att trygga livet och framgång för kunderna.

Vi är en pålitlig rådgivare som tar hand om dina viktigaste ärenden professionellt och med genuint intresse – lokalt och nära dig.



Läs om koldioxidavtrycket för LokalTapiolas årsrapport på adressen www.lahitapiola.fi/vastuullisuus/jalanjalki.

Utseende och koncept: Kreab Gavin Anderson Oy
Foto: Tomi Parkkonen, Emilia Ikäheimo, Mari Nevanperä, Mikko Huotari och Shutterstock
Tryck: Libris Oy
Papper: pärm Galerie Art Silk 300 g/m²
inlaga Galerie Art Silk 150 g/m²

LokalTapiola finns nära livet ut

LokalTapiola finns nära dig runtom i Finland. Våra 20 regionbolag erbjuder dig heltäckande tjänster inom försäkring, bank samt sparande och placering. Vi är din lokala samarbetspartner i säkerhet, välfärd och ekonomi.

Välkommen att bekanta dig med LokalTapiola!



LokalTapiola-gruppen
Besöksadress: Norrskensvägen 7
02100 Esbo
Postadress: 02010 LokalTapiola
Tel. (09) 4531
www.lokal Tapiola.fi