



NÄRA LIVET UT

Årsrapport 2015

LokalTapiola i korthet

Finländska LokalTapiola-gruppen är en ömsesidig (dvs. kundägd) bolagsgrupp som betjänar privat-, lantbruks-, företagar-, företags- och samfundskunder. LokalTapiola erbjuder heltäckande produkter och tjänster inom skade-, liv- och pensionsförsäkring samt tjänster för placering och sparande. Vi är även experter på riskhantering i företag och välbefinnande på arbetsplatsen.

Utöver LokalTapiola Skadeförsäkring och regionbolagen består bolagsgruppen av LokalTapiola Livbolag, LokalTapiola Kapitalförvaltning och LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning. Vårt nätverk av regionbolag omfattar 20 regionala, ömsesidiga försäkringsbolag. LokalTapiolas personalantal är cirka 3 500, varav hälften arbetar i regionbolagen. Gruppen har över 1,6 miljoner ägarkunder.

Bolagsgruppens samarbetspartners i arbetspensionsförsäkring är Elo och inom banktjänster S-banken.

Dokumenterat bra service

LokalTapiola mäter kundnöjdheten fortlöpande, bl.a. genom enkäten EPSI Rating.

Försäkringsbolagets kvalitet mäts dock konkret när något händer. I fjol tog LokalTapiolas ersättningstjänst för skadeförsäkringar emot 642 000 skadeanmälningar. Kundnöjdheten mäts fortlöpande med rekommendationsindexet Net Promoter Score. NPS-talet för LokalTapiolas ersättningstjänst är 66 – ett otroligt bra resultat. De allra bästa NPS-talen nåddes dock i LokalTapiolas tjänst HälsoHjälpen. Tjänsten har hållit en unikt hög NPS-nivå (+80) under ett års tid.

Vision och verksamhetsidé

LokalTapiolas vision är att göra finländarnas liv tryggare och hälsosammare. För våra kunder innebär satsningen på livstrygghet heltäckande och förebyggande tjänster. LokalTapiolas uppgift är att trygga livet och framgången för kunderna.

Närmare kundernas vardag

Kundernas livstrygghet står i centrum av vår verksamhet. Livstryggheten speglar LokalTapiolas sätt att betjäna kunderna genom hela livet och i förändrade livssituationer.

I och med detta tar vi mer aktivt del i kundens vardag – inte bara i samband med försäljning och fakturering av försäkringar samt försäkringsfall – utan även genom olika lösningar kring förebyggande, säkerhet och välbefinnande.

Till läsaren

Årsrapporten Nära livet ut berättar om de centrala händelserna i bolagen inom LokalTapiola-gruppen år 2015. Genomgående teman i rapporten är säkerheten, hälsan och framtiden. Syftet är att berätta hur dessa teman fått genomslag på den praktiska nivån. Varför är exempelvis hälsa och välbefinnande intressant för ett försäkringsbolag? Vilka tjänster har utvecklats i syfte att förbättra säkerheten?

Innehåll

Chefdirektör Erkki Moisander	5	LokalTapiola Pohjoinen	73
Experter står till din tjänst	7	LokalTapiola Österbotten	75
LokalTapiolas strategi.....	9	LokalTapiola Etelä-Pohjanmaa	77
LokalTapiolas år 2015.....	11	LokalTapiola Keski-Suomi	79
Produkter och tjänster	15	LokalTapiola Itä	81
Våra samarbetspartners	17	LokalTapiola Savo	83
LokalTapiola ur kundperspektiv.....	19	LokalTapiola Savo-Karjala	85
Ansvarstagande	22	LokalTapiola Kaakkois-Suomi.....	87
Hälsa och välbefinnande	24	LokalTapiola Vellamo	89
Ansvar för miljön	31	LokalTapiola Pirkanmaa.....	91
LokalTapiolas personal	36	LokalTapiola Satakunta	93
LokalTapiola nära dig.....	41	LokalTapiola Lännen	95
Framtiden skapas tillsammans	45	LokalTapiola Varsinais-Suomi.....	97
LokalTapiola som en del av samhället ...	48	LokalTapiola Loimi-Häme	99
Ekonomisk översikt	52	LokalTapiola Etelä	101
Ekonomi och hälsan oroar finländarna	55	LokalTapiola Sydskusten.....	103
Aktiefondernas koldioxidavtryck	57	LokalTapiola Nyland	105
Nyckeltal	59	LokalTapiola Huvudstadsregionen	107
LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag	60	Förvaltning	109
LokalTapiola Livbolag	62	LokalTapiola-gruppens organisation	110
LokalTapiola Kapitalförvaltning	64	LokalTapiola-gruppens förvaltningsmodell	111
LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning.....	66	Samarbetsutskottet.....	112
Regionbolagen.....	68	Ledningens löner och arvoden	113
LokalTapiola Lappi.....	69	LokalTapiola-gruppens riskhantering ...	115
LokalTapiola Kainuu-Koillismaa	71	Solvenshantering i LokalTapiola-gruppen	117

VI ÄR ANSVARIGA GENTEMOT

1,6

MILJONER ÄGARKUNDER.

100 000
FINLÄNDARE

FÅR LÄRA SIG
HANDBRANDSLÄCKNING I
HJÄLTESKOLNINGEN.

KUNDTILLGÅNGARNA SOM LOKALTAPIOLA
KAPITALFÖRVALTNING FÖRVALTAR ÖKADE TILL

9,4
MILJARDER

EURO.

2015 FICK VI ÖVER

640 000

ANSÖKNINGAR OM
SKADEFÖRSÄKRINGSERSÄTTNING.

0,62

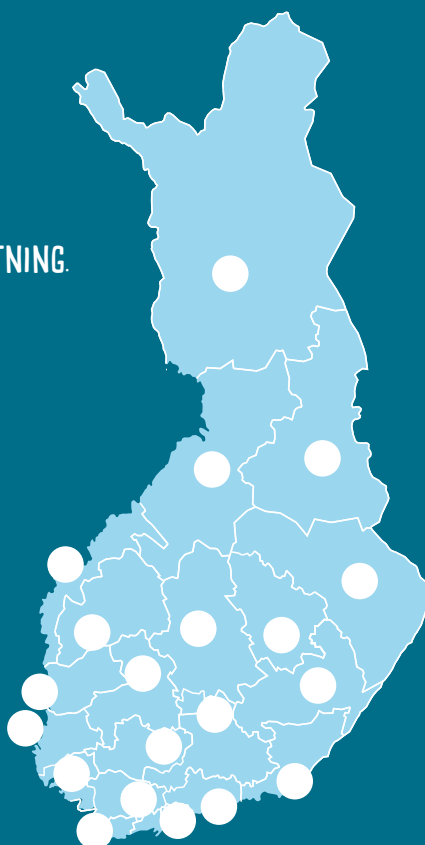
MILJARDER

I UTBETALD
SKADEFÖRSÄKRINGSERSÄTTNING.

LokalTapiola finns nära Dig
överallt i Finland.

20

REGIONBOLAG BETJÄNAR KUNDERNA
PÅ 260 KONTOR RUNTOM I FINLAND.
SKADE-, LIV-, KAPITALFÖRVALTNINGS- OCH
FASTIGHETSKAPITALFÖRVALTNINGSBOLAGEN PRODUCERAR
DE BÄSTA LÖSNINGARNA FÖR KUNDERNAS BEHOV.



Ett bra år enligt många mätare

Etta i kundnöjdhet, historiskt bra överföringsrörelse och Finlands första smarta livförsäkring.



” BLAND
PRODUKTERNA OCH
TJÄNSTERNA SKA VI UTVECKLA
EGENDOMSFÖRSÄKRING OCH
KAPITALFÖRVALTNING SAMT
PERSONFÖRSÄKRING OCH
HÄLSOTJÄNSTER.

Erkki Moisander

Chefdirektör för
LokalTapiola-gruppen och
styrelseordförande



Sparande och placeringar som en del av livstryggheten

LokalTapiola Kapitalförvaltning utmärker sig med en visionär kapitalförvaltning baserad på egna ekonomiska analyser och företagsanalyser. Samma placeringsproffs förvaltar också tillgångarna för LokalTapiola-gruppens försäkringsbolag. Totalt förvaltar man placeringstillgångar på nästan 10 miljarder euro.

Kapitalförvaltningsmålet är en bättre och stabilare avkastning än marknadens avkastning på lång sikt. Portföljförvaltningen drar nytta av lokalkännedomen hos noggrant utvalda internationella samarbetsparter.

LokalTapiolas placeringsverksamhet

under 2015 överträffade prognoserna. Inom skadeförsäkring och livförsäkring avkastade placeringsverksamheten 4,8 procent. LokalTapiola har tre gånger i rad belönats som den ansvarsfullaste kapitalförvaltaren.

LokalTapiolas kapitalförvaltningslösningar passar alla placerare och sparare oberoende av investerat belopp. För att komma igång behöver du endast spara 30 euro per månad. Private banking-tjänster kan fås när de placerade tillgångarna överstiger 100 000 euro. För institutionella placerare har vi heltäckande produktlösningar i olika tillgångsklasser.

2 015 var ett bra år för LokalTapiola-gruppen enligt många mätare. Skadeförsäkringens premieinkomst ökade; särskilt bra lyckades placeringsverksamheten och försäljningen av risklivförsäkringar. På företagssidan gav överföringsrörelsen för arbetspensioner och arbetsolycksfallsförsäkringar de bästa resultaten i bolagsgruppens historia bland både storföretag och SMF-företag. Det tätare samarbetet med Elo, som är vår arbetspensionspartner, bidrog till det goda resultatet.

När det gäller kundnöjdheten var vi etta inom personförsäkring enligt EPSI Rating. För oss kom den största imageförbättringen bland företagskunderna, vilket också var ett historiskt språng i EPSI Rating.

Vår telefontjänst HälsoHjälpen, som fått mycket beröm, är ett bra exempel på hur vi bygger hälso-tjänster utifrån kundernas behov. Ett annat exempel är Finlands första smarta livförsäkring. Den lanserades i juni i fjol och startade som pilotprojekt. Det är särskilt glädjande att kunderna visat ett stort intresse för den. Pilotprojektet har fått stor publicitet.

S-samarbetet startade bra

År 2015 avslutade LokalTapiola-gruppens sin första treåriga strategiperiod, en färdplan som i stor utsträckning kom till genom kompromisser och visade vägen efter fusionen av Lokalförsäkring och Tapiola. Ett av vägvalen i färdplanen var starten av samarbetet med S-gruppen. Kundernas bonusregistreringar har kommit i en snabbare takt än i våra mål och redan under 2015 blev vi S-gruppens största bonuspartner.

En betydande intern förändring under 2015 var förnyelsen av gruppens förvaltnings- och ledningssystem. Styrelserna för gruppens landsomfattande skade- och livförsäkringsbolag förnyades, ledningsgruppernas arbete förändrades och gruppstyrningen förtydligades. Om man sedan lägger till att regionbolagsorganisationen blev klar genom att regionbolaget i huvudstadsregionen bildades i början av juli, betyder detta att integrationen har slutförts i alla delar.

LokalTapiola förnyas

Försäkringsbranschen förnyas på flera sätt de närmaste åren. Konkurrenten ökar i och med den teknologiska omvandlingen och därför ska kunderna erbjudas bättre tjänster, framförallt digitalt. Nya aktörer är på väg in i branschen. Gemensamt för de nya aktörerna är att man kommer med fräscha idéer på en mogen försäkringsmarknad och siktar på att förändra köpbeteendet.

LokalTapiolas utmaningar de närmaste åren handlar om att förnyas på ett kundorienterat sätt tillsammans med våra samarbetspartners. Bland produkterna och tjänsterna ska vi utveckla egendomsförsäkring och kapitalförvaltning samt personförsäkring och hälso-tjänster. För kundernas bästa måste vi finna en gemensam framtid tillsammans med våra samarbetspartners.

Nära kunden livet ut

Vi vill sköta kundernas ärenden genom hela livet eftersom det är naturligt för ett ömsesidigt bolag att vara en del av kundens vardag. Här är det viktigt med personlig och lokal service. Vi har utsett livstryggheten till riktmärke för vår förnyelse. Ett helhetsperspektiv på kundernas ärenden livet igenom skapar även tillväxt. Vårt mål är att omvandla kundernas erfarenheter till en kundupplevelse.

Vi har gått in i 2016 med tillförsikt. Genom vår strategi, som fokuserar på livstrygghet, skapas ännu bättre tjänster för person- och företagskunder när vi utvecklar vår kompetens och vårt partnersätverk och satsar på digitalisering och automation.

Försäkring är en av grundbultarna i välfärdssamhället. Detta kommer inte att förändras. Ett ömsesidigt bolag kan ge sina kunder de bästa fördelarna och förmånerna eftersom alla kunder också är ägare. Kunderna är verksamma i vår förvaltning, vilket syns i både strategin och den dagliga verksamheten. Ömsesidig, kundägd försäkringsverksamhet har funnits i 250 år. Den har visat sig vara en mycket konkurrenskraftig bolagsform i de ibland stora förändringar som skett under årens lopp.

Experter står till din tjänst

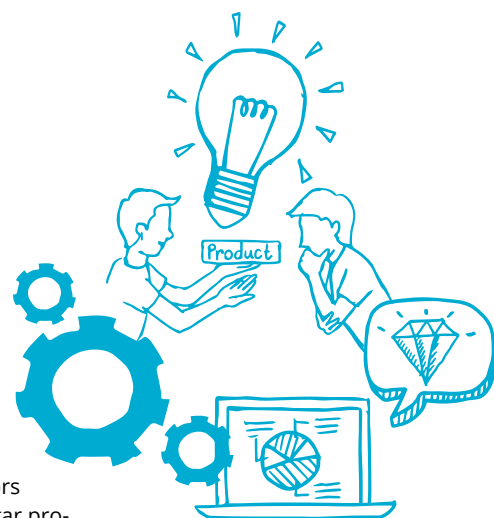
Om kunden inte råkar ut för skador, kan försäkringsbolagets verksamhet ibland bli lite osynlig. Men bakom kulisserna händer det otroligt mycket. Inom LokalTapiola arbetar hundratals experter, allt från hälsovårdare, placerare, och ICT-specialister till försäljare, riskhanteringsingenjörer och arbetshälsoproffs. Detta ger en bra bild av hur omfattande LokalTapiolas affärsverksamhet är.

Hur skapas försäkringsprodukterna?

Världen förändras snabbt, så kunderna behöver nya typer av tjänster. För att skapa en ny produkt eller tjänst krävs tiotals professionella medarbetare. Idéer bollas först bland specialisterna på en viss produkt, men utvecklingsgruppen är stor. Om det görs ändringar i t.ex. en djurförsäkring, deltar produktspecialisterna på djurförsäkringar, som utan undantag är passionerade hund- eller hästvänner. De känner till trenderna och hästens fysiologi från hasled till örontopp.

I utvecklingsarbetet deltar också försäkringsbolagets osynliga kraft – aktuarierna. Utifrån statistiken kan de förutspå hur många olyckor som inträffar, vilka som råkar ut för dem och de vanligaste skadorna. Så här får vi rätt pris på försäkringen. När grunderna är klara börjar ICT-arbetet. Samtidigt börjar skrivandet av produktvillkoren. De anger vad försäkringen innehåller och vad den ersätter.

Den nya tjänsten testas på kunder under hela utvecklingsskedet. För den sista touchen behövs även marknadsföringsproffs. Tjänsterna utvecklas i LokalTapiola-gruppens produkt- och tjänstebolag.



1,6
MILJONER
KUNDER

150 000
FÖRETAGSKUNDER

Vad händer när kunden sluter ett försäkringsavtal?

Kunden sluter försäkringsavtalet direkt i webbutiken eller med LokalTapiolas kundrådgivare, t.ex. på kontoret.

LokalTapiolas idé är inte att sälja enstaka försäkringar, utan att se till att personen har ett fullgott försäkringsskydd som helhet. Våra experter kan berätta för kunden vad man bör förbereda sig på. De är insatta i Finlands socialskydd och vet hurdana olycksfall finländarna råkar ut för. De kan ge råd om hur kunden bäst kan spara för sin pension eller t.ex. för en drömsemester. LokalTapiolas sätt att organisera sig beskrivs till centrala delar av regionbolagsmodellen. LokalTapiolas nätverk av regionbolag omfattar 20 regionala, ömsesidiga försäkringsbolag. För att sköta sina ärenden vänder sig kunden direkt till det egna regionbolaget.

Försäkringen gäller inte bara på papper!

När försäkringsavtalet har slutits registreras det i kundsystemen. Allt färre finländare förvarar försäkringshandlingarna i mappar. Därför måste uppgifterna i försäkringsbolagets kundsystem vara uppdaterade och tillgängliga för kunderna via nättjänsterna. Här behövs ICT-specialisternas kompetens.

När olyckan är framme

Kunden upplever den konkreta betydelsen av en försäkring när något händer. I fjol anmäldes 620 000 skador till LokalTapiolas ersättningstjänst. Totalt utbetalades 630 miljoner euro i skadeförsäkringsersättningar. Ungefär 70 procent av ansökningarna klaras av efter en kontakt och under samma dag. Merparten av alla ärenden klaras av elektroniskt, men framförallt i svåra fall värdesätter kunderna nära och personlig betjäning. Framförallt LokalTapiolas regionbolag tar hand om de betydande skadorna i den egna regionen.

LokalTapiola har utmärkta nätverk både i Finland och globalt. Om kunden drabbas av en skada utomlands, är larmtjänsten tillgänglig för kunderna dygnet runt. Samtalen besvaras av yrkesutbildade medarbetare som kan ge råd och styra till rätt vård. I allvarigare fall ordnas en specialflygning hem till Finland.



Vart går försäkringspremierna?

En del av premierna går direkt till att driva affärsverksamheten och betala ut ersättningar medan en del återbetalas till kunderna som helkundsrabatter och kundförmåner. Exempel på detta är Egenförmånsprogrammets rabatter och S-gruppens Bonus.

Försäkringsbolagen måste ständigt vara beredda på att ersätta stora skador, dvs. se till att ha tillräcklig solvens. Kundmedlen ska placeras betryggande och produktivt. Trots att placeringsverksamheten inte märks konkret i kundernas vardag är det kärnverksamhet för försäkringsbolagen. I slutändan ska de placerade medlen trygga kundernas intressen, så att försäkringsersättningar eller t.ex. sparlivförsäkringar kan betalas ett decennium efter den dag då kunden sluter avtalet med bolaget. LokalTapiola har ett hundratal proffs som arbetar med placeringsverksamhet, t.ex. i LokalTapiola Kapitalförvaltning.

LokalTapiola placerar kundernas inbetalda medel huvudsakligen i aktier, ränteinstrument och fastigheter. LokalTapiola äger flera hundra hyresbostäder i Finland, så många kunder kanske faktiskt bor i en LokalTapiola-fastighet.

LokalTapiolas strategi

I dag är LokalTapiola en försäkrings- och finansgrupp, men hur förändras detta fram till 2018?

”

**PRISKONKURRENSEN
HÅRDNAR OCH NYA
FÖRETAG KOMMER IN
I BRANSCHEN**

LokalTapiola har förnyat strategin för 2016–2018. Strategiarbetet utgick från att LokalTapiola måste förnya sig proaktivt och av egen kraft för att vara beredd på den allt hårdare kundlojalitets- och priskonkurrensen.

Under arbetet skapades en gemensam syn på hur omvärlden kan tänkas se ut i framtiden. Säkert är att konkurrensen inom försäkrings- och finansbranschen blir mera internationell och att priskonkurrensen ökar. Digitaliseringen effektiviserar och förnyar branschens affärsmodeller. Förmodligen ser vi också nya branschglidningar. Redan nu står det klart att marknaden för privata välfärdstjänster ökar avsevärt och inom hälsa och välbefinnande är försäkringsbolagen med starkt.

Vad siktar vi på?

Under den nya strategiperioden satsar vi mera på tillväxtcentrumen, så att LokalTapiola kan ha framgång även i framtiden när befolkningsstrukturen förändras och inflyttningen till städerna ökar ytterligare.

Verksamhetsmodellen och servicekanalerna förnyas förutsättningslöst och dessutom utvidgas bl.a. de digitala ärendehanterings- och inköpsmöjligheterna. Under de följande åren ska effektiviteten i verksamheten förbättras betydligt genom t.ex. automation, så att LokalTapiola är priskonkurrenskraftig även i fortsättningen.

Språng från försäkringsbolag till något nytt

LokalTapiola siktar på en betydande expansion under strategiperioden: att gå från en försäkrings- och finansgrupp till ett livstrygghetsbolag. Detta innebär att LokalTapiola kommer att vara med i kundens vardag på ett ännu aktivare sätt – inte bara i samband med försäljning och fakturering av försäkringar samt försäkringsfall – utan även genom olika lösningar för förebyggande, säkerhet och välbefinnande. Bra exempel på detta är telefontjänsten HälsoHjälpen, den smarta livförsäkringen och appen Apukuski för bilister.

Hundratals medarbete deltog i strategiarbetet

Innehållet utformades tillsammans med kunderna och medarbetarna.

Denna gång skapades strategin verkligen genom grupsamarbete. Under våren 2015 samlades input och förväntningar på strategin från olika intressenter: styrelserna, förvaltningsråden, företagsledningarna och som ny intressent strategigruppen för bl.a. nyanställda.

Strategiberedningsgruppen var dessutom öppen för alla regionbolagens verkstäl-

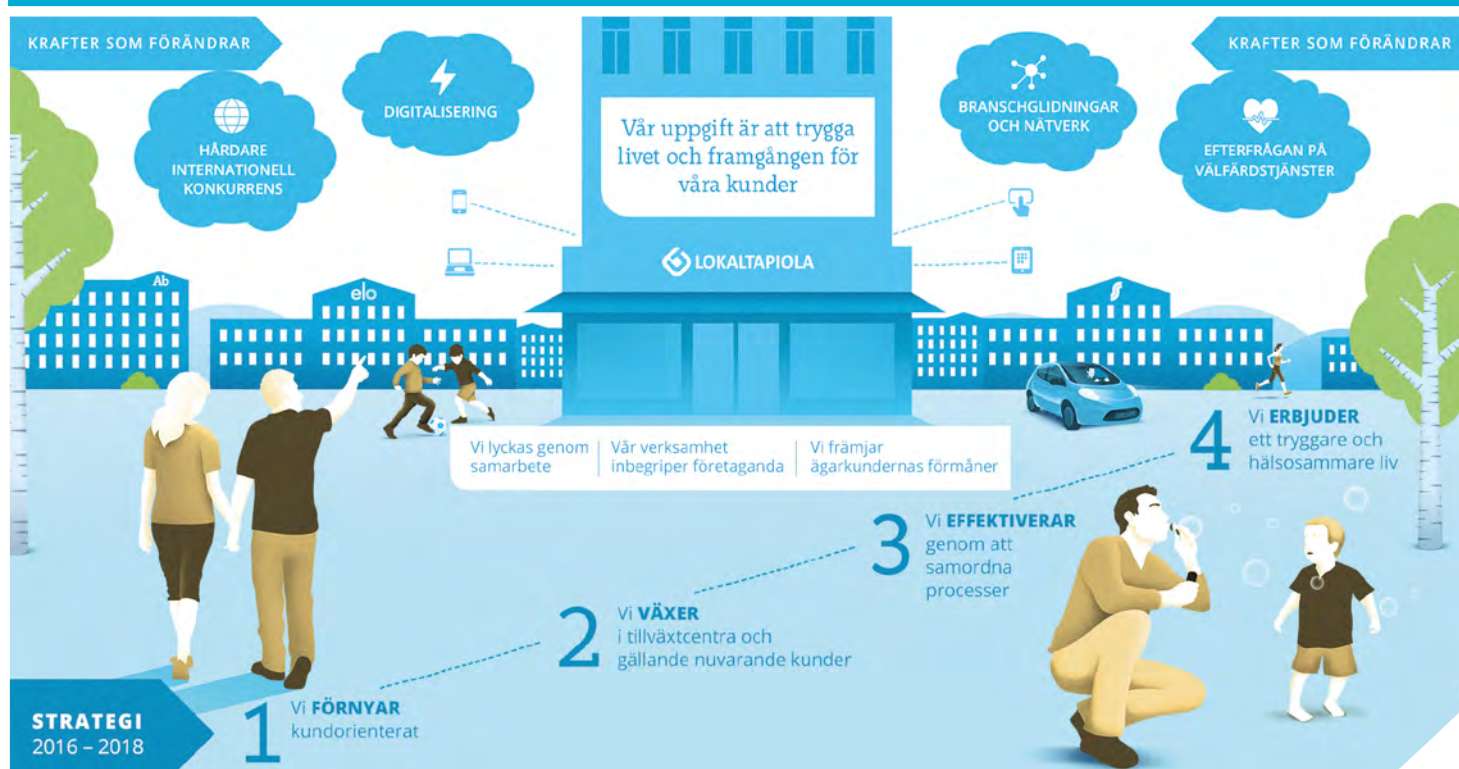
lande direktörer. Under arbetet samlade olika expertgrupper sina synpunkter som input till strategin.

På försommaren fick hela personalen möjlighet att delta i workshoppar om livs-trygghet, vilket gav bra input till strategiarbetet. Målet är att göra livs-trygghetstänkandet till en del av varje medarbetares vardag och tillvarata spontana återkopplingar, idéer och tankar kring temat.

Under våren ordnades ett par timmars

workshoppar i olika delar av LokalTapiola.

Det var en otrolig mängd idéer och inspiration som personalen bidrog med! Vid 45 workshoppar med sammanlagt över 650 deltagare utvecklades många visioner om hur LokalTapiola skulle kunna vara med och trygga kundernas liv.



LokalTapiolas år 2015

Rekordmånga
företag överförde
sina ärenden
till LokalTapiola.

LokalTapiola utmanade bloggare att tänka till om trafikbeteendet

Vad oroar i fråga om trafiksäkerheten? Hur höga blir koefficienterna när familjen har små barn som transporteras och som lär sig att färdas på egen hand? Vi utmanade fyra bloggare att skriva om sina observationer under hösten.

Bloggutmaningen visade att redan medvetenheten om trafikbeteendet och -säkerheten kan förändra det egna beteendet. Bloggläsarna har deltagit aktivt i debatten.

Trafikbloggarna ska fortsätta höstens behandling av resultaten från bilbarometern i Översikten av vardagsekonomi och den efterföljande debatten om aggressivt beteende i trafiken. Bloggarna visar att alla kan påverka trafiksäkerheten och att även små åtgärder har betydelse.

Webbankerna för LokalTapiola Bank och S-Banken slogs samman

Den sista fasen i fusionen av LokalTapiola Bank och S-Banken slutfördes när webbankerna slogs samman i oktober 2015. Efter sammanslagningen använder alla kunder i banken S-Bankens tjänster.

LokalTapiolas fondkunder kan i fortsättningen sköta sina fondärenden antingen i S-Banken eller i den nya nättjänsten för kapitalförvaltningskunder.

Polariserad bostadsmarknad

Hela 80 procent av finländarna upplever att bostadsmarknaden är starkt tudelad mellan orter där inte ens förmånliga bostäder går att sälja och områden som lider av bostadsbrist trots höga priser. Finländarnas åsikter framgår av en undersökning som LokalTapiola beställt.

Frågan om finländarnas bostadsförmögenhet, och därmed en del av nationalförmögenheten, är aktuell. LokalTapiola deltog i bostadsdebatten vid SuomiAreena, bostadsmässan i Kivistö i Vanda och förortsfestivalen Our House i Vanda.

Fordonsregistreringen elektrifierades

Nu kan fordonet registreras samtidigt med att försäkringen tecknas i vår webbutik eller på vårt kontor. Fordonsregistreringens nya e-anmälan togs i bruk i november 2015.

Registreringen sker med hjälp av certifikat. Certifikatet består av en kod på sex tecken som fordonsägaren får från Trafis elektroniska tjänst då fordonet säljs eller överlåts till en ny ägare. Säljaren ger certifikatet till köparen, som uppvisar certifikatet i samband med registreringen.

Ny tjänst för skadade i arbetsolyckor: försäkringsintyg i mobilen

LokalTapiola tar som första försäkringsbolag i bruk mobilförsäkringsintyg vid arbetsolycksfall. Tjänsten påskyndar och underlättar intagningen till vård.

Efter att ha fått besked om olycksfallet fyller arbetsgivaren i en elektronisk skadeanmälan i LokalTapiolas nättjänst. När arbetsgivaren fyllt i blanketten sänds automatiskt ett sms till den skadades telefonnummer.

För arbetstagaren är olycksfallet oftast en unik händelse och det saknas kunskap om hur man borde agera. Textmeddelandet innehåller information som vårdinrättningen behöver samt ett telefonnummer ifall den skadade behöver ytterligare information, t.ex. för valet av vårdinrättning.

Ersättningskunderna
rekommenderar:

NPS var

66 %

Antalet kunder som får Bonus för LokalTapiolas premier är redan över **760 000.**

Regionbolagen ordnade granskning av nästan **60 000** handbrandsläckare.

LokalTapiola Huvudstadsregionen inledde sin verksamhet 1.7.2015

I fortsättningen sköts de frivilliga skadeförsäkringarna för huvudstadsregionens kunder i det egna regionbolaget LokalTapiola Huvudstadsregionen. I och med bolagets verksamhetsstart har LokalTapiola-gruppen nu totalt 20 regionbolag.

Lagstadgade skadeförsäkringar, såsom trafikförsäkringar, företagens lagstadgade olycksfallsförsäkringar och patientförsäkringar sköts fortfarande av LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag och livförsäkringarna av LokalTapiola Ömsesidigt Livförsäkringsbolag.

LokalTapiola stöder ungas idrott och motion i riksomfattande avtal

Ett viktigt sätt att förebygga utslagning är att stödja ungas idrotts- och motionsintresse och inspirera unga att röra på sig. LokalTapiolas riksomfattande samarbetsavtal omfattar nu även avtal som stöder ungas idrott och motion. Målet är att inspirera unga att röra på sig och att sänka tröskeln till att börja idrotta och motionera.

Vi stöder bl.a. Tennisförbundets turné Street Tennis, Volleybollförbundets skolkampanj och sommarens PowerCup.

Den bästa kapitalförvaltaren i ansvarsfullt placering

Otroligt bra försäljningsresultat på företagssidan

LokalTapiola klarade sig strålande i försäljningen av företagsförsäkringar. LokalTapiola erbjuder företagskunderna både frivilliga och lagstadgade försäkringar.

Alla finländska företag ska se till att arbetstagarna är försäkrade för t.ex. arbetsolycksfall. Arbetsolycksfalls- och yrkessjukdomsförsäkringarna sköts av privata försäkringsbolag som LokalTapiola. Finländska företag kan konkurrensutsätta och överföra arbetsolycksfallsförsäkringarna fyra gånger per år. Detta år överförde rekordmånga finländska företag sin lagstadgade arbetsolycksfallsförsäkring till LokalTapiola.

LokalTapiola finansierar en nyfilmatisering av Okänd soldat

LokalTapiola-gruppen deltar i finansieringen av en ny filmversion av Okänd soldat. Filmen får premiär i december 2017, då Finland fyller hundra år. Filmprojektet hör till de största i Finland.

Trots att film var ett nytt finansieringsområde för LokalTapiola fattades beslutet om finansieringen såsom andra finansieringsbeslut: efter bedömning av risk och avkastning. Filmprojektets genomförare har starka referenser från liknande, kommersiellt framgångsrika projekt och lånets förväntade avkastning är rimlig i förhållande till risken. Regissören är en av de namnkunnigaste i Finland, **Aku Louhimies**. Inspelningarna börjar våren 2016.

Förutom filmen produceras en tv-serie i fyra delar och där söker man efter internationell distribution.



EPSI Rating:
de nöjdaste
privatkunderna inom
branschen

Fler och fler kunder använder den papperslösa tjänsten

Ungefär 180 000 privatkunder i LokalTapiola tar emot sin försäkringspost i nättjänsten i stället för traditionell post.

Försäkringspapperen kan ses i nättjänsten under innevarande och föregående år. När det kommer post skickas ett meddelande till personens e-postadress. Tjänsten är ett behändigt och även ekologiskt val eftersom pappersförbrukningen och mängden posttransporter minskar.

Nättjänsten kan användas med de finländska bankernas bankkoder.

LokalTapiola nådde digitala framgångar

I Magenta Advisorys enkät "Suomen digimenesjät 2015" gick förstaplatsen till LokalTapiola. Bakom prestationen låg framsteg inom alla digitala dimensioner. LokalTapiola har satsat på appar och mobilsidor, omarbetat webbplatsen våren 2014, utökat den digitala marknadsföringen och utvecklat egenskaperna i webbutiken och kundtjänsten.

LokalTapiolas personaltidning Tandem belönades med ett hedersomnämning för bästa personaltidning på webben.

LokalTapiolas digitala kompetens noterades även vid lanseringen av den smarta livförsäkringen. På den finländska marknaden var försäkringen den första i sitt slag och väckte intresse bland både kunder och medier.

Kundmedlingsbyrån hade ett arbetsintensivt första år

Kunderna har varit duktiga på att hitta till kundmedlingsbyrån, som inrättades i början av 2015. I kundmedlingen behandlas kundernas begäran om rättelse i beslut som LokalTapiola fattat.

Första verksamhetsåret kom det 725 kontakter, varav cirka 25 procent ledde till rättelse av beslutet. Byrån har även hittat utvecklingsområden i kundtjänsten och i sakinnehållet. Man har identifierat utbildningsbehov, som kunnat tillgodoses omgående.

Företagarens aftonskola turnerade på 19 orter

Aftonskolan erbjuder inspiration, nätverkande och intressanta talare som ger fräscha perspektiv på företaget. Våren 2015 turnerade Företagarens aftonskola på 19 orter. Evenemangen anordnades i samarbete med Elo och Företagarna i Finlands lokalorganisationer.

Alternerande talare på evenemangen var bl.a. Esko Valtaoja (vetenskapspopularisator, professor i rymdastronomi), Mika Mäkeläinen (vd, samhälleligt aktiv opinionsbildare) och Henkka Hyppönen (tv-programledare, företagscoach).

Evenemangen hade totalt 2 400 företagare som deltagare.

100 000
finländare erbjuds utbildning i handbrandsläckning.

LokalTapiola är en av Finlands största fastighetsplacere. Nu byggs

1 500
hyresbostäder.

Kunderna gillar

LokalTapiola nådde framgång i EPSI Rating 2015. LokalTapiola delade förstaplatsen i kundnöjdhet bland privatkunderna. LokalTapiolas och Pohjolas privatkunder hör till de nöjdaste i branschen. Dessutom ligger LokalTapiolas kundlojalitet på en bra nivå enligt undersökningen.

Kundnöjdheten bland LokalTapiolas företagskunder förbättrades betydligt från föregående år

LokalTapiola nådde framgång i varumärkesundersökningen Luotetuin Merkki. LokalTapiola var det mest betrodda försäkringsbolaget i undersökningen.

Berömvärd respons om ersättningstjänsten

I fjol anmäldes 642 000 skador till LokalTapiolas ersättningstjänst. De utbetalade ersättningarna inom skadeförsäkring var totalt 624 miljoner euro.

– Ungefär 75 procent av ansökningarna för ersättning ur frivilliga skadeförsäkringar klaras av efter en kontakt och på samma dag. Därefter behöver kunden inte besväras och framförallt i de minsta skadefallen kan ersättningen finnas på kontot redan samma dag, säger LokalTapiolas utvecklingschef Hanna-Leena Ikonen.

Enligt undersökningar ligger kundnöjdheten för LokalTapiolas ersättningstjänst på en utmärkt nivå. Kundnöjdheten mäts med den kontinuerliga NPS-indikatorn (Net Promoter Score).

– Om talet är 50 eller mer, visar det på bra nöjdhet. NPS-talet för LokalTapiolas ersättningstjänst är 66 – ett otroligt bra resultat. Särskilt glädjande är att ersättningstjänsten håller en jämn kvalitet oberoende av var i Finland ersättningsärendet hanteras och genom vilken kanal ansökan kommer, säger Ikonen.

Förutom betyget i enkäten ger kunderna även verbal respons.

– Speciellt mycket respons får vi om en snabb och tydlig service samt om våra ersättningsrådgivare. De beskrivs som empatiska och kompetenta.

Ersättningstjänsten följer aktivt upp kundnöjdheten. Eventuella utvecklings- och korrigeringsåtgärder kan inledas snabbt.

Byggnad av hyresbostäder en viktig medicin mot de låga investeringarna

Med nästan 1,5 miljarder euro i fastighetsinvesteringar är LokalTapiola-gruppen en av de största fastighetsplacera i Finland. Att bygga hyresbostäder på områden med växande efterfrågan är LokalTapiolas medicin mot de låga investeringarna i Finland. Bostadsinvesteringarna passar väl in i gruppens fastighetsplaceringsstrategi vad gäller avkastning och risker.

LokalTapiola och dess fonder har nu cirka 3 500 hyresbostäder.

LokalTapiola bygger just nu 1 500 bostäder för uthyrning i bl.a. huvudstadsregionen, Tammerfors, Birkala, Åbo, Jyväskylä, Uleåborg och Björneborg. LokalTapiola-gruppens största enskilda fastighetsprojekt rullar på i Esbo, närmare bestämt i Hagalund, dit metron kommer i augusti 2016. I Hagalunds centrum och Finlands största gångcity byggs bl.a. köpcentret Ainoa och ovanför det ett bostadshuskomplex med cirka 250 bostäder (Kirjokansi).

Den bästa kapitalförvaltaren i ansvarsfullt placering

LokalTapiola Kapitalförvaltning har belönats i en rad undersökningar för professionella placering. LokalTapiola Kapitalförvaltning valdes 2015 till Finlands bästa kapitalförvaltare i ansvarsfullt placering för tredje gången i rad. Det är Scandinavian Financial Research (SFR) som beviljar utmärkelsen och den baserar sig på investerarnas bedömningar av de bolag som erbjuder kapitalförvaltningstjänster.

SFR är ett oberoende finländskt analysföretag inom institutionell kapitalförvaltning och företagsfinansieringsmarknaden. Priserna utdelades på basis av svaren från nästan 100 institutionella investerare som SFR intervjuade. I undersökningen bedömde institutionella investerare kapitalförvaltare som är verksamma i Finland.

LokalTapiola Kapitalförvaltning fick även andra utmärkelser. Fonden LokalTapiola Världen 80 valdes 2015 till den bästa blandfonden i Norden i sin klass för blandfonder som placeras internationellt (Mixed Asset EUR Aggressive – Global). Världen 80 fick Lipperpriset redan förra året.

Finlands mest
betrodda
försäkringsbolag

År 2015 tog Lokaltapiola ett steg från den traditionella försäkringsbolagsrollen mot att trygga kundernas liv och framgång mera heltäckande.

Produkter och tjänster

Lokaltapiolas utbud av produkter och tjänster täcker skade- och livförsäkring samt placerings- och spartjänster för person-, lantbruks-, företagar- och företagskunder.

Bolagsgruppens mål är att harmonisera kundservicen och kundens serviceupplevelse. År 2015 inleddes ett stort projekt där privatkundernas skadeförsäkringsbestånd överförs till ett nytt försäkringssystem och harmoniseras med nya Lokaltapiola produkter. Harmoniseringen började med hemförsäkringarna och fortsätter kommande år med övriga försäkringsgrenar.

Lokaltapiola satsade starkt på att utveckla de digitala tjänsterna

För att stödja kundernas säkerhet och välbefinnande lanserade Lokaltapiola en ny typ av smart livförsäkring som hjälper kunderna att må bättre. Försäkringen kombinerar många slags hälsotjänster som Lokaltapiola och dess samarbetspartners producerar. Hemförsäkringens servicehelhet för smarta hem är en ny typ av säkerhetsfrämjande pilotprojekt och startade i slutet av året.

Sammanslagningen av Lokaltapiola Bank och S-Banken gick som planerat. Bankernas

PLACERINGAR
PERSONSKYDD FORDON
FÖRSÄKRINGAR
VÄLBEFINNANDE HEM BOENDE
ARBETSSÄKERHET
SPARANDE
RESOR DJUR
SKOG BÅTAR STUGA
FRITID
FÖRETAGETS RISKER
VÄLBEFINNANDE PÅ
ARBETSPLATSEN

webbtjänster slogs samman i oktober 2015 och Lokaltapiola Banks nätbank stängdes. En ny fondnättjänst öppnades för Lokaltapiola Kapitalförvaltnings kunder.

Lokaltapiola erbjuder heltäckande tjänster för företag och organisationer av alla storlekar. Tjänsterna för ledarskap och upprätthållande av arbetsförmåga i företagen utvecklades kraftigt och den nya arbetsförmågatjänsten började tillhandahållas. Ett av tjänstens mål är att bidra till företagets produktivitet.

Lokaltapiola-gruppen utvidgade företagsfinansieringstjänsterna till små och medelstora företagskunder. Skräddarsydda finansieringslösningar har redan tidigare skapats för stora företag. Företagsfinansieringen utvecklades också med våra samarbetspartners.

I utlandsverksamheten betjänas företagen av Lokaltapiolas internationella partnernetverk.

I arbetspensionsärenden betjänas Lokaltapiolas företagskunder av arbetspensionsbolaget Elo.

Arbetsförmåga Hjälpen

ArbetsförmågaHjälpen är en telefontjänst inom den nya arbetsförmågatjänsten, som riktar sig till företagen. ArbetsförmågaHjälpen svarar på frågor relaterade till arbetsförmåga från kundföretagens personaladministration och chefer. Tjänsten är avgiftsfri och frågorna besvaras av LokalTapiolas experter.

Samtidigt fick företagens personal tillgång till telefontjänsten HälsoHjälpen.

Försäkring vid allvarlig sjukdom hos barn

Ger familjen inkomstskydd och säkerställer att föräldrarna kan vara där de behövs som mest – utan ekonomiska bekymmer.



Nya skandinaviska placeringsprodukter

LokalTapiola Kapitalförvaltning lanserade Fonden Skandinavien, som placerar i nordiska företag, och tjänsten Kapitalförvaltning Nordic Plus.



Säkerhetständare för gårdar

Om en vanlig lysrörständare byts ut mot en säkerhetständare kan eldsvådor förhindras effektivt.



Elektronisk registrering

Nu är det enkelt att köpa en bilförsäkring och registrera bilen elektroniskt i LokalTapiolas webbutik eller på servicekontoren.



Smart livförsäkring för privat- och företagskunder

Den här nya produkten hjälper kunderna att må bättre och ökar personalens engagemang.



Våra samarbetspartners



Arbetspensions- försäkringar från Elo

Arbetspensionsförsäkringsbolaget Elo är den självklara partnern i arbetspensionsförsäkringar. Elo är företags- och företagarkundernas förstaval i ArPL- och FöPL-försäkringar.

Elo är det tredje största arbetspensionsbolaget i Finland, den största arbetspensionsförsäkraren bland företagare och marknadsledare i antalet arbetspensionsförsäkringar. Elo tillhandahåller försäkrings- och pensionstjänster samt erbjuder ArPL-kunder arbetshälsotjänster, arbetspensionsrehabilitering och finansieringstjänster.

Elo-partnerskapet förenklar hanteringen för LokalTapiolas kunder. Du kan sköta alla försäkringsärenden via samma kontaktperson. Elos specialister står till kundernas förfogande.

LOKALTAPIOLA HAR ETT STORT PARTNERNÄTVERK PÅ BÅDE NATIONELL OCH LOKAL NIVÅ. EN STRATEGISK VIKTIG PARTNER ÄR S-GRUPPEN, DÄR REDAN ÖVER 760 000 ÄGARKUNDER FÅR BONUS FÖR LOKALTAPIOLA-PREMIER.

Gemensam handelsbank

LokalTapiola-gruppen sköter person- och lantbrukskundernas bankärenden i S-banken, som man samäger med S-gruppen. S-Banken betjänar kunderna via webben, telefonen, en del LokalTapiola-kontor och S-gruppens verksamhetsställen runt om i Finland. Den erbjuder omfattande tjänster för bl.a. dagliga bankärenden samt finansiering av bostad och andra inköp. S-Bankens kunder kan sköta bankärenden även på kvällar och veckoslut.

S-Banken är en strategiskt viktig partner för LokalTapiola-gruppen eftersom samarbetet ger möjlighet att växa och

betjäna de nuvarande kunderna ännu bättre. S-Banken har 2,8 miljoner kunder. Av S-gruppens ägarkunder har redan över 760 000 registrerat sitt ägarskap i LokalTapiola för att få Bonus för sina premier.

Nya S-Banken inledde sin verksamhet 1.5.2014 när LokalTapiola Bank och S-Banken fusionerades. Den sista fasen i fusionen avslutades i oktober 2015 när webbbankerna slogs samman.



” I TELEFONTJÄNSTEN
HÄLSOHJÄLPEN SVARAR
YRKESUTBILDADE INOM HÄLSOVÅRD.
DE ARBETAR HOS LOKALTAPIOLAS
SAMARBETSPARTNERS.

● DEXTRA
● PIHLAJALINNA

Ersättningspartners

LokalTapiola har ett stort partnernetverk på både nationell och lokal nivå. Kvantitativt har vi flest fordons- och vårdssamarbetspartners, men LokalTapiola har också brett samarbete på andra områden.

Nästan varje kund har hälsobekymmer årligen. När en kund ringer till HälsöHjälpen bedömer den yrkesutbildade hälsovårdaren bl.a. vårdbehovet och ger råd samt gör en preliminär bedömning av hur kundens försäkring täcker situationen i fråga. Hälsovårdaren rekommenderar en lämplig vårdinrättning och beställer tid åt kunden. Telefontjänsten HälsöHjälpen produceras av Dextra, som ingår i koncernen Pihlajalinna. LokalTapiola har ett omfattande partnernetverk, så att varje kund kan få tjänsten på nära håll. I nätverket ingår bl.a. Diacor, Pihlajalinna-Dextra och Neo.

Genom våra partners kan vi erbjuda tjänster, förmåner och enklare hantering av ärenden. Partnerskapen hjälper oss att ha kontroll över bl.a. ersättningsutgifterna.

EURAPCO

Djurkliniken hjälper

När ett djur behöver veterinärvård behöver kunden inte bekymra sig om pengar. Djuret kan vårdas på en klinik som använder LokalTapiolas direktersättningstjänst.

Direktersättning innebär att kunden bara betalar självriskandelen av kostnaderna och LokalTapiola betalar resten av fakturan direkt till kliniken. Tjänsten fungerar vardagar kl. 9–17.

Samarbetskliniken frågar efter LokalTapiola-kundens djurförsäkringsnummer. Vid faktureringen skickar samarbetskliniken de uppgifter som behövs för ersättningsbeslutet till LokalTapiola, där servicerådgivaren tar emot dem, fattar beslutet och meddelar det till kliniken medan kunden väntar.

LokalTapiola har mer än tio års erfarenhet av direktersättningstjänsten. De samarbetande smådjurs- och hästklinikerna betjänar runtom i Finland.

Idéer från internationella samarbetspartners

Eurapco är en sammanslutning av europeiska försäkringsbolag. Dess syfte är att dela information mellan medlemsföretagen och öppna möjligheter för gemensamma affärsverksamheter.

Eurapcobolagen utgör en betydande aktör på den europeiska marknaden: var tionde europé är kund hos ett Eurapcobolag.

Eurapco verkar genom kategori- och affärsbaserade arbetsgrupper. Exempel på affärssamarbete är bl.a. vindkraftsförsäkringar och teckning av transportförsäkringsrisker, där även LokalTapiola deltar aktivt.

Samarbete bedrivs även i samförsäkring av stora objekt och framförallt i utvecklingen av HälsöHjälpen. Svenska Länsförsäkringar har en motsvarande tjänst och andra medlemsbolag överväger att införa den.

LokalTapiola är också medlem i de ömsesidiga bolagens internationella organisationer AMICE och ICMIF.

LokalTapiola ur kundperspektiv

LokalTapiolas mål är att erbjuda branschens bästa kundupplevelse. Genom att undersöka kundernas värderingar och mäta kundupplevelsen får man värdefull respons.

”

KUNDER SOM HADE SÖKT ERSÄTTNING VAR NÖJDA MED TJÄNSTEN.

Kunderna rekommenderar LokalTapiola

LokalTapiola har mätt kundupplevelsen med hjälp av rekommendationsindexet NPS. NPS-enkäten skickas strax efter kundkontakten och ber kunden att sätta betyg på tjänsten och ge verbal respons.

- HälsoHjälpen-kundernas NPS var över 80.
- De ersättningssökandes NPS var 66.
- Kontorsbesökarnas i genomsnitt 50.

NPS-talet kan anses bra om det är över 50.

LokalTapiolas privatkunder hör till branschens nöjdaste

Enligt EPSI Rating är LokalTapiolas privatkunder bland de mest nöjda med sitt försäkringsbolag. Vi var även etta inom branschen i servicekvalitet.

LokalTapiolas företagskunder var

branschens nöjdaste. Särskilt nöjda var de kundföretag som hade sökt ersättning. LokalTapiolas image har förstärkts enligt enkäten och bland företagskunderna var den på den bästa nivån i branschen.

LokalTapiolas rykte bygger på en human företagsimage

LokalTapiolas rykte har stärkts stadigt sedan år 2011. Enligt undersökningarna ser kunderna LokalTapiola som humanare än andra aktörer.

Kundundersökningar hjälper produktutvecklingen

Informationen hjälper oss att styra produktutvecklingen i enlighet med kundernas önskemål. Exempelvis när vi hösten 2015 lanserade en försäkring för allvarliga sjukdomar hos barn hade kundernas synpunkter i hög grad utnyttjats vid utvecklingen av försäkringen.



Enhetschef

Veera Lammi

från LokalTapiola Livbolag.

” HÄLSOHJÄLPEN FÅR LYSAND E RESPONS.

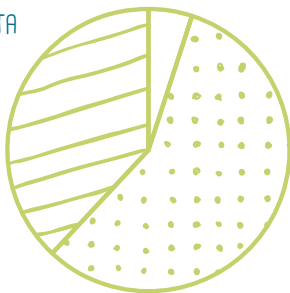
Användning av hälsotjänster

JAG ANVÄNDER
ENDAST PRIVATA
HÄLSOTJÄNSTER

5%

ANVÄNDER EJ PRIVATA
HÄLSOTJÄNSTER

38%



ANVÄNDER BÅDE
OFFENTLIGA
OCH PRIVATA
HÄLSOTJÄNSTER

57%

Källa: LokalTapiolas undersökning Veroilla ja varoilla.
Undersökningen besvarades av 1 220 personer runtom i
Finland

Om det värsta händer

Vi upptäckte en viktig sak i diskussionerna med vår svenska samarbetspart: I Finland har man fokuserat på vårdkostnaderna i barnförsäkringar men inte tänkt på kontinuiteten i familjens vardag. Vi bytte perspektiv. Nu ville vi ge föräldrarna möjlighet att vara hos sitt sjuka barn.

Försäkringen var ny i Finland och den behövde testas. Kundundersökningen visade att försäkringen ansågs vara mycket nödvändig.

Därefter tydliggjordes kundernas behov på olika sätt. Särskilt viktiga var samtalen med barnfamiljer som har tvingats klara av en allvarlig sjukdom hos sitt barn. Vi fick viktig information om vad som är viktigt för kunden och hur de vill prata om det svåra ämnet.

Efter utvecklingsarbetet lanserade LokalTapiola en ny typ av försäkringstjänst på den finska marknaden för situationer då ett barn drabbas av en allvarlig sjukdom. Försäljningen började hösten 2015. Kunderna har gett verkligt bra respons.

Vid allvarliga sjukdomar hos barn ger den offentliga sidan högklassig vård. Familjens indirekta kostnader täcks dock inte av socialskyddet mer än i mycket begränsad omfattning. Därför kan man i LokalTapiolas nya försäkring få dagpenning och engångsersättning för att organisera familjens vardag när barnet insjuknar.

– Förkylningar och magsjukdomar klarar man oftast av. Men om barnet blir svårt sjuk eller skadas allvarligt är det viktigt att föräldrarna kan fokusera enbart på att vårda barnet utan att behöva bekymra sig om pengar. Försäkringen fyller en lucka i skyddet, säger enhetschef Veera Lammi i LokalTapiola Livbolag.

– När ett barn insjuknar vill många föräldrar stanna hemma från arbetet för att kunna fokusera på att vårda barnet. Försäkringen kan exempelvis täcka kostnader och inkomstbortfall som en förälders frånvaro från jobbet orsakar. Ur försäkringen kan man även få ersättning på basis av en allvarlig diagnos eller bestående men hos barn. Ersättningen kan t.ex. täcka kostnader för sjukhusresor och inkvartering. Fördelen med engångsersättningen är att den kan användas på det sätt som föräldrarna anser vara bäst för att ordna vården. Många barn kan även behöva personligen mer adekvata vårdredskap och hjälpmedel som underlättar vardagen samt kompletterande rehabilitering och terapi. Även där kan man använda försäkringsersättningen, säger Lammi.

Den nya försäkringen inkluderar LokalTapiolas tjänst HälsoHjälpen. Om barnet råkar ut för en olycka eller insjuknar kan föräldrarna ringa till ett gratis servicenummer, där den yrkesutbildade personalen på läkarstationen Dextra svarar.

Lätt och smidig ärendehantering

Kunderna ger LokalTapiola respons via flera olika kanaler. En stor del av den öppna responsen kommer via NPS-enkäterna och olika kundundersökningar. Dessutom ger kunderna spontan respons vid servicekontakter. Responsen utnyttjas för att förbättra tjänsterna.

"Tack för brandvarnaren du gav. Den räddade oss och bolaget du representerar från ersättning. Säkert nytt år!"

SMS från kund

"Allt fungerar lysande men efter att ha varit kund i tiora år skulle något "extra" pigga upp."

Enkät om kundupplevelsen i kontorsärenden

"Särskilt fint var att ni kom hem till oss och presenterade försäkringarna. [...] Mycket fint och lyckat samarbete!!!"

Kundrespons i NPS-enkäten

"Jag gjorde en skadeanmälan i nättjänsten – behändigt! Eftersom saken var brådslande ringde jag upp följande dag och fick genast lov att lämna in bilen. Verkstaden kunde jag välja flexibelt (nära arbetsplatsen där jag befinner mig på dagarna)."

Ersättningstjänstens NPS-enkät

"Betjäningen på kontoret var vänlig och sakkunnig. Behandlingen av skadeanmälan och utbetalningen av ersättningen gick snabbt."

Ersättningstjänstens NPS-enkät

"Jag är kort och gott MYCKET NÖJD med er service!!!"

Kundens meddelande till kundservicecentret

"Ersättningstjänsten är ofta för långsam och man får inte automatiskt ett skriftligt svar hem."

Enkät om kundupplevelsen i kontorsärenden

"Förvånansvärt snabbt: bärgningsbilen beställdes medan jag gjorde skadeanmälan I TELEFONEN. Saken kan inte skötas snabbare. Tack!"

Kundrespons till kontoret

"Perfekt service och kundrådgivaren var utmärkt. Rosor till er."

Kundrespons till kontoret

"Tack för er lilla drop-in på Prisma. Lätt då man har tid att fråga lite smått. Personalen bör vara kunniga. Dessa var det och jag fick svar på mina frågor. Samt justerade betalningsintervallerna."

Enkät om kontorsärenden

"Vänlig, lugn, ostressad och opåhängsen betjäning!"

Enkät om kundupplevelsen i telefonärenden

"Ni ger ju fortfarande betjäning, till skillnad från många andra ställen."

Kundrespons till kontoret

"Agerandet är klanderfritt men försäkringspriserna är i överkant."

Enkät om kundupplevelsen i kontorsärenden



Ansvarstagande

LokalTapiolas företagsansvar konkretiseras genom lokala och riksomfattande insatser för hållbar utveckling. Utgångspunkten är bolagsgruppens olika roller och effekter i närområdena och i samhället.

LokalTapiolas ansvarslöften

För kunderna:

Vi främjar kundernas säkerhet och välbefinnande

För personalen:

Vi erbjuder personalen en stimulerande och uppskattad arbetsgemenskap

För miljön:

Vi förbättrar miljön genom vår verksamhet och våra beslut

För närområdena och samhället:

Vi är en aktiv aktör i närområdet och samhället

Ansvarsfull verksamhet innebär främjande av människors och sammanslutningars säkerhet, hälsa, välbefinnande och framgång, bärande av ekonomiskt ansvar, satsningar på arbetsgemenskapen, minskning av miljö- och klimatpåverkan, riskhantering samt aktivt deltagande och aktiv påverkan lokalt. Säkerställande av solvensen är en central del av det ekonomiska ansvaret och samhällsansvaret. LokalTapiola finns till för sina kunder, vilket är utgångspunkten för både affärsverksamheten och främjandet av säkerhet och välbefinnande i samhället så att delat värde skapas. Det praktiska arbetet styrs av bolagsgruppens gemensamma ansvarsprinciper samt ansvarslöftena som getts till kunderna, personalen, miljön, närområdena och samhället. LokalTapiola vill bli känt som en hållbar och trygghetsskapande samhällsbyggare och som en ansvarsfull samarbetspartner och arbetsgivare. Fokusområden är främjandet av säkerhet och hälsa.

Ansvar gentemot ägarkunderna

För ömsesidiga och kundägda LokalTapiola är ansvaret gentemot kunderna det viktigaste. I enlighet med ansvarsloftet främjar bolagsgruppen kundernas säkerhet och välbefinnande. Att lyssna på kunderna och utveckla verksamheten tillsammans med dem lägger grunden för medarbetarnas arbete. Kunderna deltar i utvecklingsarbetet bl.a. genom undersökningar och webbpaneler samt via produktutvecklingsprocessen och förvaltningen. Vi samlar kontinuerligt och systematiskt in respons och gör regelbundna mätningar av kundnöjdheten. För att förbättra kundupplevelsen inrättades en kundmedlingsbyrå som en intern besvärinstans i LokalTapiola.

Regionbolagens närvaro i lokalsamhället gör att insatser för att främja säkerhet och välbefinnande förs in i människornas vardag runtom i Finland. Ansvarsloftena uppfylls lokalt med beaktande av kundernas och de övriga intressenternas förväntningar och behov i enlighet med regionbolagets mål. Tillsammans med riksomfattande företagsansvarspartner försöker vi påverka bl.a. viktiga samhällsfrågor, såsom att motverka utslagning, främja välbefinnande, förebygga skador, öka människornas säkerhetskunskaper och -färdigheter, främja kunskaper i ekonomi och påverka den grå ekonomin.

Modeller för delat värde gynnar kunderna

LokalTapiola Pirkanmaa är med i ett forskningsprojekt lett av Tammerfors universitet där man studerar nya mekanismer för skapande av delat värde (ShaVal) i tjänsteekonomin. Med delat värde avses förfaringsätt och modeller som förbättrar företagets konkurrenskraft och samtidigt främjar ekonomiska och sociala förhållanden i de samhällen där företagen verkar. Målet för det tvååriga (2015–2017) projektet är att med hjälp av delat värde utforska de skapade kundvärdena och konkurrensfördelarna, perspektiven på organisationernas arbetsmotivation och värdeskapande samt utveckla mätningen av delat värde.

När vi som ömsesidigt, kundägt bolag utvecklar verksamheten och tjänsterna är utgångspunkten alltid kunden och kundens behov. Precis som i delat värde-tänkandet genomsyras ömsesidigheten av en genuin vilja att främja samhällets framgång och det gemensamma goda. Ömsesidiga bolag har alltid haft starka band till lokalsamhället. Försäkringsverksamheten uppkom av lokalsamhällets beslut att gemensamt samla in medel för skadelidande och gemensamt skapa ekonomisk och social nytta för individerna och det egna samhället. "Vi tror att projektet ger oss nya perspektiv och verktyg för verksamhetsutvecklingen", säger Pentti Kuusela, vd för LokalTapiola Pirkanmaa.

Projektet har beviljats TEKES-finansiering och genomförs av Tammerfors universitets ledarskapshögskola/Synergos. LokalTapiola Pirkanmaa är en av forskningsprojektets företagspartner. "Nya mekanismer för skapande av delat värde (ShaVal) i tjänsteekonomin" är ett offentligt forskningsprojekt inom ett Tekesfinansierat program (Fiiliksistä yrkkää – Liiketoimintaa tietoa, tunnetta ja teknologiaa yhdistämällä) 2012–2018.



Läs mer om partnerskapen

Hälsa och välbefinnande

Varför är finländarnas hälsa intressant för ett försäkringsbolag?

Hälsovården i Finland är inne i en väldigt stor omvandling. Försäkringsbolagen kommer att spela en verkligt stor roll inom detta fält.

Finländarna är mycket stolta över sin hälsovård. Problemet är att all den service som finländarna förväntar sig inte längre kan tillhandahållas med offentliga medel. Dessutom växer behovet av individuella hälsolösningar – människor har blivit konsumenter även i fråga om hälsa.

– Framförallt de unga är vana att sköta sina ärenden virtuellt, och den traditionella hälsovårdsservicen är inte nödvändigtvis intressant för dem, säger **Jarno Mäkinen**, LokalTapiolas hälsovårdsdirektör.

I praktiken anlitar många redan nu den privata hälsovården och därför tar vissa en försäkring för sig själv och sina barn.

– Jag tror att dessa förändringar stöder försäkringsbolagets roll inom hälsa och välbefinnande. Tidigare begränsade sig försäkringsbolagets roll till att komma med i vårdkedjan när kunden insjuknade eller skadades i ett olycksfall. Nu flyttas tyngdpunkten till förebyggande och att försäkringsbolaget deltar i ledning av välbefinnandet.



Landsomfattande HälsöHjälpen

Trots allt mer fokus på förebyggande och ökat välbefinnande har vi också utvecklat ett nytt arbetssätt för exaktare vård vid sjukdomar och olycksfall. HälsöHjälpen är en riksomfattande telefontjänst för LokalTapiolas personkunder.

Bakom detta fanns viljan att utveckla en smidig servicekedja där kunden enkelt och snabbt får rätt vård.

– Kunden ringer direkt till sjuksköterskan, som kartlägger vårdbehovet, hänvisar till rätt läkare och ger preliminära råd i ersättningsärenden, säger projektledaren **Kari Lintunen**.

Förut började kartläggningen av vården vid sjukdom eller olycksfall på en allmänläkarmottagning, där man hänvisade

kunden till en specialistläkare. Om det t.ex. efter en olycka fanns behov av rehabilitering, remitterades kunden till en fysioterapeut.

– En sådan runda kunde i längsta fall ta åtskilliga veckor, men nu kan vi direkt hänvisa kunden till en specialistläkare. Detta påskyndar både tillfrisknandet och rehabiliteringen.

En annan fördel är enklare handläggning av ersättningen. Kunden hänvisas till LokalTapiolas avtalsläkarstation på den egna orten och betalningarna sker direkt mellan försäkringsbolaget och läkarstationen. Kundens pengar behövs inte vid läkarbesöket.

Tjänsten är redan populär: HälsöHjälpen har tagit emot nästan 50 000 samtal och antalet ökar hela tiden.





Försäkringen som hjälper dig att må bättre

LokalTapiola lanserade ett helt nytt koncept på den finska marknaden – en smart livförsäkring med målet att få finländarna att må bättre.

Under ett pilotprojekt testades på vilket sätt man förband sig att främja sitt välbefinnande och vilka förmåner som uppmuntrade till det. Försöksområdena fick tillgång till olika hälsotjänster hos LokalTapiolas samarbetspartners, som ett aktivitetsarmband, en elektronisk hälsokontroll och ett tillhörande självträningsprogram och en häl-

soapplikation.

Enligt undersökningar har levnadsvanorna större inverkan på människors hälsa än arv och miljö. Även små förändringar i vardagen har väldigt stora hälsoeffekter – och just detta vill vi uppmuntra kunderna till. Resultaten har varit häpnadsväckande. Ungefär 80 procent av deltagarna i LokalTapiolas pilotprojekt kring den smarta livförsäkringen säger att de har ändrat sina levnadsvanor, t.ex. genom att motionera mera.



Hälsa och välbefinnande intresserar finländarna – och försäkringsbolagen.

Bättre arbetsförmåga och produktivitet

Arbetsförmågatjänsten är LokalTapiolas nya helhet för hantering av företagets personalrisker. Den passar företag som vill säkerställa personalens arbetsförmåga, öka produktiviteten och eliminera dubbelarbete i hanteringen av arbetsförmågan.

Arbetsförmågatjänsten innefattar ett heltäckande försäkringsskydd för personalen och säkerställer ett smidigt samarbete mellan företagshälsovården och läkarcentralen. Ett viktigt tillskott är också vårt telefonstöd – HälsoHjälpen för personalen och ArbetsförmågaHjälpen

för cheferna.

Alla dessa tjänster bygger på en kartläggning av kundens utgångsläge och skraddarsydda lösningar för kunden.

Tack vare arbetsförmågatjänsten kommer man snabbare till vård och tillbaka i arbete och sjukfrånvaron minskar, vilket innebär bättre arbetsförmåga och ökad produktivitet.

Genom uppföljning av investeringarna i arbetsförmåga och deras fördelar kan företagen budgetera hanteringen av personalrisker.



Hälsans betydelse i samhället

Undersökning om synen på hälsovårdens organisation

LokalTapiola lät i januari-februari 2015 utföra omfattande enkäter i vilka man frågade vad människorna samt politiker, tjänstemän, beslutsfattare inom hälsovård, läkare och sjukskötare har för synpunkter om social- och hälsovårdstjänsternas framtid. Enkäterna kartlade även hur tjänsterna borde finansieras i framtiden. De besvarades av 1 220 medborgare och 2 087 representanter för hälsovårdsintressenter.

Undersökningsresultaten samt experternas och politikernas kommentarer till resultaten publicerades i maj på ett seminarium (Veroilla ja varoilla) i Finlandiahuset. Samtidigt pågick regeringförhandlingarna i Finland och där var vårdreformen en av de tyngsta frågorna.

Enligt undersökningen trodde cirka 80 procent av både medborgarna och branschens intressenter eller beslutsfattare att totalkostnaderna för social- och hälsovårdstjänsterna kommer att fortsätta öka och att klientavgifterna måste höjas i framtiden. Politikerna, tjänstemännen och de professionella inom hälsovården ansåg att strukturell reformering av social- och hälsovården är det klart fördelaktigaste sättet att förnya systemet.

En av undersökningens slutsatser var dock att debatten om hur social- och hälsovårdstjänsterna ska ordnas kretsar kring strukturer trots att man borde diskutera vad människorna vill få ut av systemet. Det kan vara små saker i ett systemperspektiv men stora saker för människornas vardag och välbefinnande. Både enkätsvaren och att allt fler tecknar en sjukkostnadsförsäkring visar att finländarna vill få bra vård snabbt och nära hemmet. LokalTapiola framhåller synpunkten att man ska börja diskutera hur den offentliga och privata sektorn skulle kunna samarbeta i utförandet av tjänsterna så att de på riktigt är till för människorna.

Läkarmottagning via video

Parallellt med systemdebatten pågår det en debatt om digitaliseringen. LokalTapiolas hälsoenkät (Terveyskatsaus) hösten 2015 visade att finländarna är redo att ta i bruk digitala hälso- och välfärdstjänster. Två av tre finländare tror att de digitala hälsovårdstjänsterna, såsom mobilapplikationer, läkarmottagning via video eller självmätningar, ökar under de följande fem åren. 68 procent av finländarna är åtminstone i någon mån intresserade av att använda sådana tjänster.

"Digitaliseringen stöder förebyggandet av sjukdomar eftersom applikationerna följer med hela tiden. Inom den nära framtiden kommer t.ex. allt fler laboratorieprov att göras hemma och resultaten skickas till specialister för analys. Digitaliseringen frigör vårdresurser dit de behövs mest. Jag tror att detta ökar hälsovårdens produktivitet mera än effektiveringen. Så här kan man sänka kostnaderna men också till och med få bättre hälsoeffekter", säger hälsovårdsdirektör **Jarno Mäkinen** på LokalTapiola.

"Vi tror att de digitala tjänsterna kommer att ersätta traditionella besök, och internationella exempel visar att klientens upplevelse kan bli bättre än i den gamla modellen. Digitaliseringen underlättar t.ex. gruppbesök. På en läkarmottagning via video kan klienten till och med uppleva att han eller hon får mer uppmärksamhet av läkaren än under ett traditionellt besök."

Du kan påverka vårdkedjan

Nästan undantagslöst visade enkätresultaten att en av de vanligaste motiveringarna för hälsovårdsförsäkringen var snabb tillgång till vård och möjligheten att välja vårdplats. Över en tredjedel av de svarande lyfte även fram att försäkringen ger möjlighet att själva välja den vårdande läkaren.

"Människor vill kunna påverka hurdan vårdkedjan blir. I hälsovården i nuvarande form uppstår långa vårdkedjor där klientens behov och serviceproducenterna lätt blir förbytta. Min egen åsikt är att vårdkedjans helhet behöver en ansvarig part som även bevakar patientens och klientens intressen. Ansvarsrollen kan även passa bra för ett försäkringsbolag", säger Jarno Mäkinen.

Finländarna är redo att ta i bruk digitala hälso- och välfärdstjänster

Vi satsar på säkerheten



Konkret stöd för säkerheten och välbefinnandet i vardagen

LokalTapiolas definierade uppgift är att trygga livet och affärsverksamheten för kunderna. Allt utgår från säkerheten. LokalTapiola vill emellertid bryta försäkringsbolagets traditionella roll och gå från ersättningsutbetalare till skadeförebyggare och möjliggörare av ett bättre liv. Målet är att komma närmare kundens vardag och hjälpa kunden mera konkret när det gäller behoven inom säkerhet och välbefinnande i vardagen.

Här har LokalTapiola lanserat nya produkter och tjänster, t.ex. en smart livförsäkring som hjälper till med att mäta välbefinnandet och servicekonceptet smarta hem som främjar säkerheten i boendet. Dessutom kommer vi med en körsättsapplikation som främjar ansvarsfull körning och säker färd.

Säkerhet skapas inte enbart med nya produkter och tjänster. Säkerhet skapas även av metoder för livskontroll och vardagskunskaper som alla kan använda för att påverka sin och de närståendes säkerhet.

Hjälteskolningen gör vardagshjältar

Ett bra exempel är kunskaper i handbrandsläckning. Undersökningar visar att finländarnas kunskaper i handbrandsläckning har försämrats men att kunskapsviljan finns. LokalTapiola-gruppens ledning beslutade 2015 att starta en riksomfattande kampanj för bättre kunskaper i handbrandsläckning och att erbjuda en avgiftsfri utbildning i handbrandsläckning för 100 000 finländare. Utbildningen ordnas på olika håll i Finland och den uppfyller kraven för AS1-utbildningen av Räddningsbranschens Centralförbund i Finland SPEK och Finlands Brandbefälsförbund.

Kampanjen heter Hjälteskolningen. Släckningskunskaper handlar om vardagshjältemod som kan göra att man undviker omfattande materiella skador och till och med räddar människoliv.

- Vi vill att var och en ska kunna påverka och agera i nödsituationer. Det kan vara just du som avgör och räddar genom dina åtgärder. I praktiken är det möjligt att

genom handbrandsläckning få bukt med varje brand som uppstår i ett hem men man har bara några minuter på sig. Därför är det viktigt att veta vad man ska göra med släckutrusningen, säger projektledare Antti Määttänen från LokalTapiola.

Han påminner om att alla kan och har rätt att få lära sig handbrandsläckning.

- LokalTapiola låter årligen granska nästan 60 000 handbrandsläckare vid sina släckargranskningar runtom i landet. Nu tar vi ytterligare ett steg och ser till att man har adekvata släckningskunskaper. För tillfället finns det t.ex. många som står utanför arbetslivet som blir utan utbildning.

Säker arbetsmiljö främjar trivseln och resultaten i arbetet

LokalTapiola stöder organisationer i säkerhetsledning, förebyggande av skador och affärsverksamhetens kontinuitet.

Arbetskyddet är en viktig del av ledningsarbetet och hanteringen av personrisker i företag och organisationer. Målinriktad och systematisk utveckling av säkerheten leder till att olyckorna i arbetet och under arbetsresorna minskar liksom den relaterade frånvaron. Detta ökar smidigheten, produktiviteten och resultaten i arbetet.

Vi stöder god säkerhetsledningspraxis i organisationen. Vi hjälper till med att identifiera och hantera risker, dra lärdomar av inträffade olycksfall och utveckla förebyggande åtgärder.

Våra elektroniska experttjänster ger praktiskt stöd för upprätthållande, utveckling och ledning av arbets säkerheten i företag och organisationer av alla storlekar. Tjänsterna innehåller anvisningar, verktyg och utbildningsmaterial som kan utnyttjas i den egna riskhanteringen. De största kunderna erbjuds även skräddarsydda arbetssäkerhetstjänster.

Smart teknik gör hemmet säkrare

Smart hem är en hemförsäkring som hjälper kunden i vardagen och säkerheten i hemmet. LokalTapiola är först i Finland med att starta pilotprojektet Smart hem, som söker nya verksamhetsmodeller och möjligheter att förebygga skador.

I projektet erbjuds hundra hemförsäkringskunder utrustning för att kunna testa, ställa in och styra smart teknisk utrustning i hemmet och förbättra säkerheten enligt sina önskemål.

LokalTapiola och Cozify har tillsammans utvecklat en smart lösning för pilotprojektet. Där ingår säkerhetsförbättrande temperatur- och fuktmetare, rörelsedetektorer, brandvarnare, läckagevakt, dörr- och fönstersensorer och ett smart uttag för anslutning av vanliga elapparater till systemet. I paketet ingår också trivselhöjande smarta lampor. En centralenhet gör det möjligt att styra all utrustning med en mobil enhet.



Fem hackerteam släpptes lös på LokalTapiolas system

Hackers bjöds in

Eftersom konfidentiell behandling av data hör till LokalTapiolas kärnuppgifter testar vi noggrant alla ICT-system före drifttagningen. Men hur kan man försäkra sig om att allt fungerar i minsta detalj?

LokalTapiola gjorde något extraordinärt och startade som första nordiska företag i finansbranschen ett program för att leta efter sårbarheter i datasäkerheten.

Programmet Bug Bounty uppmanade hackers att rapportera sårbarheter i LokalTapiolas tjänster, t.ex. i fråga om webbplatsen och nättjänsten. Tävlingsreglerna såg till att datasäkerhetstestet inte äventyrade personuppgifterna.

Programmet blev en framgång och det förlängdes. På LokalTapiolas huvudkontor ordnades datasäkerhetstävlingen Hack Day, dit fem hackerteam bjöds in. De fick utföra olika uppgifter som hjälpte till att undersöka datasäkerheten i ett system avsett för personalens bruk.

Programmen profilerade LokalTapiola som en föregångare i datasäkerhet. Tävlingen gav mycket information och alla fel som hittades av hackers kunde snabbt åtgärdas.

Enligt datasäkerhetschefen Leo Niemelä säger ordnandet av programmen mycket om LokalTapiola.

- Vi litar så mycket på vår egen datasäkerhet att vi vågade låta hackers granska systemen.

Trygg vardag

Ekonomi och hälsa var de överlägset största bekymren.

LokalTapiola har länge kartlagt finländarnas tankar om vardagliga företeelser genom enkäten Översikt av vardagsekonomin (Arjen katsaus). Hösten 2015 frågade enkäten bl.a. om vad som oroar människor i vardagen. Ekonomi och hälsa var de överlägset största bekymren. Finlands ekonomi, den egna ekonomin och hälsa samt närståendes hälsa nämndes också. Många var också rädda för arbetslöshet. Två tredjedelar av de svarande hade en arbetslös i sin närmaste krets och en del hade förberett sig på eventuella förändringar av arbetsituationen.

Översikten av vardagsekonomin från våren 2015 visade å sin sida att det finns stora skillnader i hur finländarna förberett sig på den ekonomiska osäkerheten. Varannan finländare har lite eller inget alls sparat för överraskande situationer. Nästan en tredjedel av finländarna har nästan ingen ekonomisk buffert, dvs. besparingar som hålls åtskilt från vardagens disponibla medel och lätt kan disponeras.

LokalTapiolas nya strategiska livstrygghetstanke ger kunderna stöd i den upplevda osäkerheten. Såväl försäkringar som spar- och placeringstjänster ger stabilitet och utjämnar ekonomiska svängningar. Dessutom skapar de sinnesfrid: det är lättare att se framåt när ekonomin, egendomen och hälsa är ordentligt tryggt.

Närmare vardagen

LokalTapiolas mål är att komma närmare kundens vardag och hjälpa kunden mera konkret när det gäller behoven inom säkerhet och välbefinnande i vardagen.

Här har LokalTapiola lanserat nya produkter och tjänster, t.ex. en smart livförsäkring som hjälper till med att mäta välbefinnandet och servicekonceptet smarta hem som främjar säkerheten i boendet. Dessutom kommer vi med en körsättsapplikation (Apukuski) som främjar ansvarsfull körning och säker färd.

Säkerhet skapas inte enbart med nya produkter och tjänster. Säkerhet skapas även av metoder för livskontroll och vardagskunskaper som alla kan använda för att påverka sin och de närståendes säkerhet.

Det finns stora skillnader i hur finländarna förberett sig på den ekonomiska osäkerheten.

Nätutbildning för företag

LokalTapiolas experter har lett utvecklingen av nätutbildningar i riskhantering som stöder företagens förebyggande säkerhetsarbete och ledning av arbetsförmågan. Utbildningarna innehåller information, videofilmer, övningar, räknare, verksamhetsmodeller och praktiska anvisningar för riskhantering och passar både personalen och cheferna.

Utbildningen i ledning av arbetsförmågan hjälper företagen att utveckla god praxis för personalledning och tillhörande riskhantering och fungerar som en handbok. Utbildningen i arbetarskyddsledning stärker chefernas färdigheter i det dagliga säkerhets- och ledningsarbetet.

Utbildningen i brandsäkerhet och räddning ger introduktion i hur man använder utrustning för bl.a. handbrandsläckning och samlar chefernas skyldigheter inom brandsäkerhet. Utbildningen i hjälp för hotfulla situationer ökar beredskapen att förebygga hotfulla och våldsamma situationer, identifiera hotfullt beteende och lära sig lugnande kommunikation.

Dessutom erbjuds utbildning i trafiksäkerhet och mobilitetssäkerhet.

Kommunikationsstöd till företagskunder vid förankring av arbetssäkerhetsprojekt

Förankring av utvecklingsprojekt inom arbetssäkerhet är ibland en utmaning, framförallt i större företag. Det är viktigt att kundföretagen genomför projekten effektivt eftersom man bara därigenom kan få till en reell utveckling och förbättring av arbetssäkerheten. I slutändan är det fråga om ifall kunden kan dra full nytta av LokalTapiolas tjänster.

Vi har försökt lösa denna utmaning genom att pilottesta kommunikationsstöd till våra företagskunder. Målet är att skapa en duplicerbar tjänst som kan tillämpas på olika kundsituationer. Utifrån kundens behov kan stödet bl.a. inkludera färdiga mallar för meddelanden och om det behövs även en kommunikationsplan, konsultation och bedömning av hur förändringskommunikationen lyckats.

Man kan inte ta sig upp utan rätt utrustning

Våren 2015 var isen farligt tunn i vissa delar av Finland, både till havs och på sjöar och vattendrag. I februari 2015 var isarna i större delen av landet klart tunnare än normalt enligt Finlands miljöcentral.

LokalTapiola och Finlands Simundervisnings- och Livräddningsförbund rf skapade ett videomeddelande för att påminna om att isen kan brista. Man måste ha med sig adekvat utrustning för att kunna rädda sig själv eller andra.

LokalTapiolas Antti Määttänen provade isens hållbarhet under kontrollerade former med ändamålsenlig utrustning och torrdräkt samt utan utrustning och iförd täckjacka.

– Det kom ju plötsligt när isen brast, men så länge torrdräkten håller dig flytande och fötterna på ytan kan du komma upp med hjälp av isdubbarna. Det var inte alls svårt att komma upp i och med att utrustningen var i ordning, säger Määttänen.

Kom ihåg-lista för vistelse på isar

- Ta alltid i beaktande att isen kan brista. Förbered dig på att du kan behöva rädda dig själv eller hjälpa någon annan som gått igenom isen.
- Åtminstone isdubbar ska alltid finnas med. En flytande ryggsäck och en livlina är viktiga räddningsverktyg.
- Flytträkten är ett utmärkt redskap vid vistelse på isar. När funktionsförmågan eller den fysiska konditionen är begränsad är flytträkten det säkraste räddningsverktyget.
- Kan du ropa på hjälp? Fungerar mobilen? Det finns skäl att packa in mobilen så att den fungerar. På insjöar och vattendrag får du hjälp genom att ringa nödnumret 112 och till havs genom att ringa sjöräddningens larmnummer 0294 1000. Samtalet sätter igång myndigheternas åtgärder.
- Meddela myndigheterna även om du har tagit dig upp själv. Annars kan räddningsinsatser sättas igång av någon som ser isvaken eller kvarlämnade redskap.



Se filmen och artikeln i Omatalous:

Juha Jalkanen provade den smarta livförsäkringen

Hunden Tomppa skyndade sig att välkomna gästerna redan innan hussen Juha hunnit ut ur stugan. Juha Jalkanen har ärvt stugan vid Ule älv av sina föräldrar. Där tillbringar han och hans fru hela sommaren ända in på hösten så länge som vädret tillåter.

11-åriga Tomppa är en familjemedlem såsom de vuxna och barnen. Cavalier kingcharlesspanieln ger Juha ett skäl att gå ut även när soffan lockar. Avsaknaden av ett öga minskar inte den företagsamma hundens iver och den är gärna med vid de olika göromål på stugan.

Försäkringsbehoven förändras

Knack knack, Juha Jalkanen knackar på stugbordet när samtalet kommer in på olycksfall.

– Jag har en fritidsolycksfallsförsäkring. Det har aldrig hänt något allvarligare men det finns alltid en risk för olyckshändelser, t.ex. i sysslor här på stugan. Då är det viktigt att få vård omedelbart förutom att försäkringen ju ger ett skydd vid arbetsoförmåga.

När barnen var små kom man att tänka på försäkringar ur en ny synvinkel. För mig som pappa till små barn var det självklart att även teckna en livförsäkring.

– Då var det viktigaste med livförsäkringen att familjen har något att falla tillbaka på. Försäkringen gav sinnesfrid. Nu när arbetshistorien är längre och bolånet amorterats tänker jag på livförsäkringen även ur beskattningssynpunkt. Vid sidan har jag också en sparlivförsäkring. Försäkringsbehoven förändras i takt med livssituationen.

Affärsverksamhetsdirektör Markus Seppänen i LokalTapiola Pohjoinen påminner om att LokalTapiola satsar på skraddarsydd personskyddslösningar.

När LokalTapiola föreslog ett deltagande i pilottestning av en smart livförsäkring var Juha direkt med på noterna.

– En satsning på den egna hälsan var utan vidare intressant. I början av pilotprojektet gjordes en elektronisk hälsokartläggning som blev en ordentlig väckarklocka. Utgående från familjehistorien och levnadsvanorna förutspåddes jag sjuka slutår i livet. Man blev ju skrädd.



Läs hela artikeln i Omatalous

Ansvar för miljön

Under 2015 låg fokus i miljöarbetet på bättre energieffektivitet och projekt kring förnybar energi. Vi har utvecklat de elektroniska tjänsterna och tillvägagångssätten samt gjort insatser för närmiljön med våra samarbetspartner.

LokalTapiola strävar målinriktat efter att minska gruppens miljö- och klimatpåverkan med olika metoder, t.ex. bygglösningar, energieffektivitet i egna fastigheter och främjande av elektroniska tjänster och förfaringssätt. LokalTapiola satsar på förnybar energi genom både placeringar och elförsörjning. Gruppens huvudkontorsfastighet och regionbolagens kontorsnät försörjs med el från bl.a. vindkraftsobjekt där vi investerat. Vi beräknade koldioxidavtrycket från energiförbrukningen i direkta fastighetsinnehav.

LokalTapiolas största miljöpåverkan kommer från energiförbrukning, resor, pappersanvändning och anskaffningar. De största indirekta miljöeffekterna har framförallt placeringsverksamheten och riskhanteringsarbetet. För LokalTapiola innebär miljöansvaret effektiv och sparsam användning av naturtillgångar, riskhantering och att miljöfrågorna beaktas i den dagliga verksamheten och i beslutsfattandet. Vi förbättrar miljön genom våra åtgärder och beslut i enlighet med ansvarsloftet. Vi strävar efter att minska verksamhetens miljö- och klimatpåverkan i arbetsmiljön och fastighetsförvaltningen samt att främja en bra närmiljö och biologisk mångfald.

LokalTapiola drivs med sol- och vindkraft

2015 stod TuuliTapiola-fondens andra vindpark, Vartinoja I, färdig i Siikajoki. Fonden hör till LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning. Den och vindparken TuuliMuukko, som stod färdig 2013, producerade förnybar energi för sammanlagt 62 GWh, cirka 83 procent av all fastighetselförbrukning i det fastighetsbestånd som bolaget förvaltar. Vindparkernas gröna el gick till LokalTapiolas huvudkontor i Hagalund i Esbo och även till LokalTapiolas regionbolag genom samordnad anskaffning av el.

I slutet av 2015 blev TuuliTapiola-fondens andra vindpark, Vartinoja I, färdig liksom fastighetsbeståndets första solkraftverk, som finns på taket av Norrskensgränden 1. LokalTapiolas huvudkontor får alltså sin el uteslutande från vind- och solkraft. Huvudkontorsfastighetens solkraftverk ger erfarenheter för möjliga solkraftsprojekt i framtiden. LokalTapiola fortsätter energieffektivitetsarbetet och kartlägger möjligheter att investera i förnybar energi.

Energieffektivitet styr fastighetsverksamheten

Miljöprogrammets mål främjades framgångsrikt under 2015. I fråga om det nationella energieffektivitetsavtalet för verksamhetslokaler uppnåddes den krävda nivå redan i början av 2015. De konkreta energisparåtgärderna fortsatte under hela året i LokalTapiolas lokal- och bostadsbestånd.

LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning är med i de Motivationsordnade avtalen om energieffektivitet för lokaler och hyresbostäder (TETS och VAETS). Energisparmålet för beståndet av förvaldade placeringsfastigheter är minst 6 procent på lokalsidan och 7 procent på bostadssidan fram till 2016. Efter 2015 är energibesparingen i uppmätt förbrukning 9 procent på lokalsidan och 3,5 procent på bostadssidan.

LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning genomförde under 2015 cirka 80 olika energisparåtgärder i beståndet av förvaldade placeringsfastigheter. Typiska åtgärder handlade om LED-uppdatering av belysning, energieffektiv ventilation och balansering av värmenät. Fler energisparåtgärder har systematiskt tagits upp i de följande årens fastighetsplaner i syfte att fortsätta det långsiktiga energieffektivitetsarbetet. När energieffektiviteten utvecklas beaktar man dock alltid bevarandet av fastighetsanvändarmiljön och möjlig utveckling av den.

Antalet planerade energisparåtgärder för 2016 är lika stort som de genomförda åtgärderna under 2015. Processen för kartläggning av nya energieffektivitetsåtgärder i fastighetsmassan ingår i Fastighetskapitalförvaltnings löpande verksamhet.

Under 2015 erhöll fastigheter förvaldade av LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning två nya LEED-miljöcertifikat (Leadership in Energy and Environmental Design). Därmed är antalet certifierade fastigheter totalt åtta. De certifierade fastigheterna är kontorsbyggnader i Hermanni i Helsingfors. Just nu pågår LEED-certifiering av ytterligare fem objekt.



LokalTapiola satsar på förnybar energi



Aktiefondernas koldioxidavtryck

Elektroniska tillvägagångssätt skonar miljön

Merparten av LokalTapiolas interna utbildningar genomförs som webbkurser eller elektroniska utbildningstillfällen. Interna möten hålls allt oftare som elektroniska konferenser. Detta minskar resebehovet framförallt i regionbolagen, där kontoren ibland är mycket långt från varandra.

LokalTapiolas kunder kan välja pappersfri service, vilket innebär att bl.a. försäkringshandlingar och fakturor tas emot elektroniskt. Under 2015 började cirka 60 000 kunder använda pappersfri service, vilket uppskattningsvis minskat pappersförsändelserna med cirka 180 000 försändelser. Eftersom mängden brev och medskickade papper till kunderna är beroende av flera faktorer baseras siffrorna på medelvärden. Uppföljningen och rapporteringen av pappersanvändningen utvecklas på bolagsnivå.

LokalTapiola strävar i första hand efter att minska avfallsmängden. Återvinningsmålet är över 90 %. Under 2015 återvanns 100 % av avfallet från kontorshuset i Hagalund i Esbo som material eller energi (2014: 94,5 %). I samband med lokalförändringar och flyttningar återvinns både möblerna och utrustningen internt av de nya användarna. Den ICT-utrustning som inte längre används återvinns av nya användare eller som råvara till industrin.

Energi- och vattenförbrukning 2013–2015 i kontors- och affärsfastigheter som LokalTapiola äger

	2013	2014	2015	Förändring i % **
Antal fastigheter	48	49	49	
Volym totalt (m ³)	1 824 026	1 813 962	1 879 819	
Värme, MWh *)	39 011	41 475	39 442	-6
Värme, kWh/m ³ *)	21,4	23,0	23,0	
Årsjämförelsevärde (kWh/m ³) *	29,5			
El, MWh	18 071	19 604	19 473	-1
El, kWh/m ³	9,9	11,1	11,1	
Årsjämförelsevärde (kWh/m ³) *	17,4			
Vatten, m ³	122 664	126 531	125 326	-2
CO ₂ -utsläpp (värme+el), t	13 122,3	14 037,7	13 532,8	

Årsjämförelsevärdena är medelvärden från LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltnings fastighetsdatasystem. Systemet används av flera parter som förvaltar fastigheter och representerar därmed ett betydande antal fastigheter.

*) Väderkorrigerad värmeförbrukning.

***) Jämförelsen inkluderar endast jämförbara fastigheter under 2013–2015.


TETS = Toimialan energiatehokkuussopimus

Branschens hållbarhetsförbindelser digitaliserar verksamheten

Hösten 2015 införde branschen den nya verksamhetsmodellen för elektronisk fordonsregistrering. Fordonsförsäkringen och -registreringen sammankopplades till en miljövänlig åtgärd där den automatiska processen minskar kundernas registreringskostnader och mängden pappersdokument samt sändningen av dokument. Kunder som behöver fordonsregistreringsservice och använder e-tjänsten slipper bege sig till ett serviceställe. Bakom detta ligger en gemensam förbindelse av Finansbranschens centralförbund, Trafikförsäkringscentralen och Trafiksäkerhetsverket för hållbar utveckling.

Branschens andra hållbarhetsförbindelse gäller digitalisering av ekonomiadministrationen. Målet är att harmonisera formaten för e-fakturornas, kontoutdragens och kortköpkvittonas information. Automatiseringen av ekonomiadministrationen utvecklas i ett samarbete mellan Finansbranschens Centralförbund, förbundet Taloushallintoliitto och bokföringsbyrån Leppävaaran Laskenta Oy.

 Sammankoppling av fordonsregistrerings- och fordonsförsäkringshändelserna

 Effektivare ekonomiadministration genom automatisering av e-fakturornas, kontoutdragen och kortköpkvittonas strukturerade information

Björnkärrsbäcken i Esbo rustas upp för öringen

Finlands naturskyddsförbund och LokalTapiola fortsätter sitt långvariga samarbete. De kommande årens samarbete fokuserar på att förbättra närmiljön och främja biologisk mångfald. Ett samarbetsobjekt är naturdagen Suomen Luonnon Päivä och dess lokala evenemang. LokalTapiola har valt Björnkärrsbäcken i Gumböle, Esbo som fadderobjekt. Avsikten är att under de kommande åren rusta upp bäcken till en bättre lekplats för den hotade öringen. Här är målet att människorna och miljön ska må bättre genom uppmuntran till friluftsliv och förbättring av naturens och närmiljöns tillstånd. LokalTapiola Huvudstadsregionen deltar i samarbetet och gör en konkret insats för området miljö genom upprustningen av bäcken.

Ruisrock och LokalTapiola i städskampanjen Siisti Biitsi

LokalTapiola samarbetar med föreningen Håll Skärgården Ren, som bidrar till rena, trivsamma och säkra havsområden, sjöar, vattendrag, stränder och skärgårdar samt möjligheter till båt- och friluftsliv i Finland. Föreningens strandkampanj (Siisti Biitsi) har som mål att genom talkoarbete städa havs-, sjö- och åstränder överallt i Finland. I maj 2015 ordnade LokalTapiola Varsinais-Suomi och Ruisrock ett städtalko för Runsala Folkpark och Strandpromenaden dit. Detta var också huvudevenemanget i kampanjen. Personal från Ruisrock och LokalTapiola Varsinais-Suomi var med och städade i Runsala. "Det här är ett utmärkt projekt där vi kombinerar två partnerskap för en god sak", säger marknads- och kommunikationsdirektör Raimo Rytö från LokalTapiola Varsinais-Suomi.



LokalTapiola satsar på förnybar energi

Förnybar energi och energieffektivitet är viktiga mätare när LokalTapiola-gruppen sköter, placerar i och låter bygga fastigheter.

” FRÅN ENSKILDA ENERGIEFFEKTIVITETSLÖSNINGAR TILL FÖRNYBAR ENERGI I STÖRRE SKALA

LokalTapiola har i flera år satsat på energieffektivitet i sina placementsfastigheter, vilket gett goda resultat. År efter år har energiförbrukningen sjunkit med knappt två procent i hela det fastighetsbestånd som förvaltas av LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning, dvs. huvudkontoret i Esbo och cirka 200 objekt i olika delar av landet.

– Enskilda åtgärder har lett till besparingar bl.a. genom mer ändamålsenlig och energieffektiv belysning och ventilation, säger Fastighetskapitalförvaltnings miljöchef **Mikko Somersalmi**.

Nästan alla av LokalTapiolas egna kontor använder vindkraftsel, där LokalTapiola gjort betydande investeringar

i produktionen genom sin TuuliTapiola-fond. Vindparken Tuuli-Muukko i Villmanstrand stod färdig 2013 och vindparken Vartinoja I i Siikajoki i oktober 2015.

LokalTapiola är en stor byggaktör i fråga om bostäder och verksamhetslokaler och profilerade sig under 2015 särskilt i hyresbostadsproduktionen. Hållbar utveckling styr mycket även i byggandet.

– Byggbestämmelserna om energieffektivitet och förnybar energi utvecklas. Vi förbereder oss redan på åren 2017–2018, då nästan nollenergikriterier börjar gälla i byggandet. Våra egna projekteringsanvisningar för in energieffektiviteten i det praktiska byggande som utförs av entreprenörer och på projektnivå.

” SOLENERGI HAR
POSITIVA VÄRDEN
UTÖVER PRODUKTIONEN

Smarta lösningar skapar energieffektivitet

I sitt arbete har Somersalmi sett hur energieffektivitetstänkandet professionaliserats på fem år.

– De tekniska lösningarna och utbudet av metoder har hela tiden blivit bättre. Fastighetsspecifik förnybar energi och olika värmepumpslösningar finns med i allt högre grad på den praktiska nivån. Energieffektivitetslösningarnas fördelar har blivit mer uppenbara även ur placeringssynpunkt. Energisparmålen följs upp effektivare.

I framtiden skapar olika smarta lösningar och sakernas Internet nya möjligheter inom energieffektivitet. Kostnadseffektiviteten i mätningar av olika omständigheter har ökat klart.

På placeringssidan hör solenergi till de intressantaste förnybara energislagen. Investeringsströskeln är lägre därför att arbets- och näringsministeriet stöder projekt inom förnybar energi i företagen, den offentliga sektorn och andra organisationer.

– Vi är med i riksomfattande frivilliga energieffektivitetsavtal som koordineras av arbets- och näringsministeriet, Rakli och Motiva. I dem binds målen till internationella åtaganden om utsläppsminskningar. Vi vill göra vår del även här.

-2%

ENERGIFÖRBRUKNINGEN
I LOKAL TAPIOLAS
PLACERINGSFASTIGHETER
SJUNKER ÅR EFTER ÅR



Solenergin i strålkastarljuset

Solenergiproduktionen i Finland tog ett språng uppåt år 2015 liksom energislagets synlighet. Solenergin fanns i strålkastarljuset även inom LokalTapiola. På taket över bolagsgruppens huvudkontorsfastighet i Esbo uppfördes i oktober ett 200 kW solkraftverk, som producerar elenergi motsvarande årsförbrukningen för cirka 90 tvårumslägenheter. Kraftverket kommer att producera 4–5 procent av huvudkontorsfastighetens årliga elenergi.

– Projektet har mött intresse i fastighetsbranschen. Vi kartlägger hela tiden lämpliga tillfällen för investeringar i förnybar energi utifrån fastigheternas tekniska och ekonomiska livslängd. Det finns ett par objekt på

verksamhetslokal- och bostadssidan där vi tittar på om solenergi skulle vara tillämpligt i praktiken, säger Mikko Somersalmi.

Avkastningsaspekten är avgörande i fastighetsplaceringar men i solenergi ser man också andra positiva värden. I beslutet att uppföra solkraftverket i Esbo var det inhemska en mycket tongivande aspekt. Solenergisystemet levererades av finländska Areva Solar Oy och panelerna monterades vid SaloSolars fabrik i Salo.

– I Esbo föll pusselbitarna på plats eftersom vi länge letat efter en lösning med en betydande grad av inhemskt ursprung.



LokalTapiolas personal



Personalen deltog aktivt i utformningen av bolagsgruppens nya strategi. Utbildning och nya former av deltagande förbättrade personalnöjdheten.

”

PERSONALEN
BIDROG MED
HUNDRATALS NYA
INNOVATIONER

Medarbetarnas arbetstillfredsställelse mäts årligen med enkäten Great Place to Work, som under 2015 undantagsvis genomfördes två gånger. I novemberenkäten var Trust Index 69 % (våren 2015: 68 %, 2014: 62 %). Svartsprocenten var 87 %. Med en intern stämningmätare (Luotsi) kartlägger vi tre gånger per år personalens upplevelse av arbetsklimatet och dess utveckling. Enligt resultaten har personalnöjdheten utvecklats i en bra riktning i hela bolagsgruppen. Framförallt regionbolagen har utvecklat verksamheten och chefsarbetet, vilket syns i klart bättre enkätresultat. Bakom detta ligger satsningar på utbildning och tydligare ledningspraxis genom att personalen inkluderas och ges möjligheter att påverka. Dessutom har ambitionen varit att uppmärksamma framgångar och ge mer respons än tidigare.

Utbildning i centrum av utvecklingsarbetet

LokalTapiolas Akademi ordnade totalt 444 utbildningar under året och antalet deltagare (virtuellt och i närundervisning) var totalt 30 705. Tonvikten låg på virtuella utbildningar om nya produkter och tjänster samt utbildning i försäljning och ledning. Antalet Oppinetti-program har mångfaldigats under året och används nu effektivare som stöd för undervisningen.

Personalen deltog brett i olika utbildningar, i genomsnitt fick varje medarbetare utbildning i 3,5 dagar (2014: 2,5 dgr). Under 2015 ordnade bolagsgruppen två chefsdagar med nästan 400 deltagare vid båda tillfällena. Teman på vårens utbildningsdag var kundupplevelse, tillväxt och digitalisering. Vid höstens utbildning belystes LokalTapiolas nya strategi 2016–2018 och man fördjupade sig i hur kundupplevelsen kan förstärkas.



TOTALT
3 465
MEDARBETARE I
LOKALTAPIOLA

69 %

TRUST INDEX -
PERSONALNÖJDHET
(2014: 62 %)

3,5

UTBILDNINGSDAGAR PER
PERSON ÅR 2015 (2014:
2,5)

Effektivare verksamhet genom organisationsförändringar

Försäkringsbranschen stod under ett förändringstryck år 2015. LokalTapiola har utvecklat bolagsgruppen genom strukturella omorganiseringar och effektivare verksamhet. Den viktigaste omorganiseringen i bolagsgruppen var att verksamheten i huvudstadsregionen bolagiserades i ett nytt regionbolag 1.7.2015, då LokalTapiola Huvudstadsregionen inledde verksamheten och övertog personalen genom en rörelseövertagelse.

Verksamheten blev effektivare genom processutveckling och personalminskningar. Hösten 2015 genomfördes samarbetsförhandlingar om i LokalTapiola Tjänster och de avslutades i slutet av året. Målet var att sänka omkostnadsprocenten i bolagsgruppens skadeförsäkringsverksamhet. Som ett resultat

av samarbetsförhandlingarna minskade antalet anställda i servicebolaget med sammanlagt 53 personer på grund av produktionsorsaker och ekonomiska orsaker. Då processen inleddes var uppskattningen att antalet anställda måste minskas med 80 personer.

Resultat genom samarbete

Väsentligt i LokalTapiola-gruppens verksamhet är lokal förankring och samarbetet mellan bolagen. Samarbetet och de breda nätverken mellan regionbolagen, Esbobolagens HR-experten, ledningen och den övriga förvaltningen har förstärkt samarbetet i personalplaneringen och kompetensutvecklingen, vilket stöder hela bolagsgruppens verksamhet. Resultaten av samarbetet syns hos kunderna framförallt som en kvalitativ och enhetlig service vid personliga möten, i nättjänsten och i telefon.

Personalen blev idékläckare

Nya konkurrenter kommer in i branschen genom den teknologiska omvandlingen och digitaliseringen, och kundernas förväntningar på produkterna och tjänsterna förändras i snabb takt. LokalTapiola startade en innovationsverksamhet i syfte att kläcka idéer, skapa nya öppningar och utveckla nya verksamhetsinriktningar. På LokalTapiolas intranät startades i december ett virtuellt forum där alla medarbetare i LokalTapiola kan lämna sin idé eller innovation. Inom två månader hade över 100 idéer registrerats.

– Innovationsgruppens arbete siktar speciellt på att föra fram och prova nya idéer och innovationer, säger projektchefen Valtteri Saurila.

Empatins styrka

Företagsvärlden uppfattas ofta som en hård miljö där bara siffrorna har betydelse. Mjukare värden, som t.ex. empati, har dock enligt vad man vet en viktig effekt på personalens välbefinnande på arbetsplatsen, kreativitet och engagemang och därmed på företagets framgång.

Helsingfors universitet genomför ett TEKES-projekt (Myötätunnon mullistava voima) där man undersöker empatins betydelse som främjare av företagets och organisationernas konkurrenskraft. Projektet startade 1.1.2015 och avslutas i juni 2017. LokalTapiola är ett av de deltagande företagen. År 2015 deltog personal från bl.a. kundservicecentret och ersättningstjänsterna i undersökningen.

Välbefinnande på arbetsplatsen ingår i vardagsledarskapet

Syftet med LokalTapiolas personalstrategi och politik är att stärka bolagsgruppens konkurrenskraft och arbetsgivarimage. I enlighet med ansvarslöftet är målet att erbjuda personalen en inspirerande och uppskattad arbetsgemenskap.

Personalen som framgångsfaktor

LokalTapiola-gruppen har förnyat personalpolitiken och bl.a. förtydligat kriterierna för karriäravancemang samt kompletterat metoderna för utveckling och upprätthållande av kompetensen. Personalpolitiken sammanfattar det viktigaste gällande bl.a. utvecklingssamtal, belöning, jämlikhet och flexibel arbetstid. "Personalpolitiken konkretiserar det man kan förvänta sig av LokalTapiola som arbetsgivare och det som förväntas av oss som anställda", säger personaldirektör **Sari Kuusela**. Jämställdhetsarbetet beaktar kraven i den reviderade jämställdhetslagen från början av 2015.

LokalTapiolas mål är att välbefinnande på arbetsplatsen i en ännu större utsträckning integreras i vardagsledarskapet. LokalTapiola omvandlade modellen för s.k. tidigt ingripande till en omsorgsmodell (Pidä huolta) för att främja välbefinnandet på arbetsplatsen. Den påminner om medarbetarens egna skyldigheterna mot andra anställda. Vi har nolltolerans mot mobbning, trakasserier, diskriminering och annat otillbörligt beteende. Omsorgsmodellens idé är att reagera proaktivt på faktorer som påverkar välbefinnandet på arbetsplatsen och arbetssäkerheten samt att ge cheferna verktyg för gott vardagsledarskap. Bolagsgruppen införde den nya modellen 2015 och gav cheferna tillhörande utbildning i bred omfattning. Arbetet fortsätter på samma tema 2016.

En särskild risk i kontorsarbetet är oavbrutet sittande, som enligt dagens rön är skadligt för hälsan när det pågår under lång tid. LokalTapiola har satsat förtjänstfullt på förebyggande arbete under det gångna året. I bolagsgruppen har man bl.a. infört pausgymnastikprogrammet Cuckoo Workout. Det handlar om en webbbläsarbaserad tjänst som syftar till att aktivera och pigga upp under arbetsdagen genom fler korta motionspass och -pauser i arbetet.

Arbetshälsoambassadörer stöder cheferna

Arbetshälsoambassadörerna fortsätter att verka aktivt i LokalTapiola. Alla som är intresserade av att utveckla välbefinnandet på arbetsplatsen kan bli en arbetshälsoambassadör. Ambassadörerna samarbetar med teamcheferna i syfte att upprätthålla det öppna arbetsklimatet och välbefinnandet. Målet med ambassadörsverksamheten är att uppmuntra personalen till diskussioner och därigenom öka medvetenheten om allas ansvar för att upprätthålla välbefinnandet på arbetsplatsen samt att fundera över hur man kan öka sitt personliga välbefinnande. Det finns 75 ambassadörer i bolagsgruppen. Under det gångna året har de bl.a. delat kunskaper om interaktion samt sporrat personalen till aktiv pausgymnastik. Samarbetet med arbetarskyddet har utvecklats och de olika aktörernas roller och ansvar har förtydligats.

Personalutveckling

Personalens upplevelse av den egna arbetsplatsen, framförallt av interaktionen, kartläggs årligen genom Great Place to Work-enkäten. Enligt den senaste enkäten ses förtroendet för personalen och tilldelningen av ansvar som en styrka. Den egna arbetsinsatsen ses som viktig och bolagsgruppens vi-anda har blivit klart starkare. Utvecklingsområden för 2015 var framförallt ökning av interaktionen och påverkansmöjligheterna. "Vi fokuserar medvetet på att utveckla dessa saker genom regelbundna samtal, aktiv kommunikation och inkludering av personalen. Personalen uppmuntras att framföra egna tankar och idéer kring målen och verksamheten", säger biträdande direktör **Anna-Maija Vihula**.

Systematisk utbildning

Bolagsgruppen erbjuder årligen alla medarbetare utbildning och träning utifrån en individuell utvecklingsplan. Utfallet 2015 var 3,5 dagar. Utbildningen omfattar mångsidig inläring i arbetet, virtuella utbildningsmetoder samt utbildnings- och träningsstillfällen. I årsplaneringen utarbetas individuella utvecklingsplaner som anger kompetensutvecklingens övergripande prioriteringar och åtgärder. Utbildningsplanerna på bolagsnivå kompletteras av teamplaner och individuella utvecklingsplaner. Utbildningsplanerna behandlas även med personalens representanter inom samarbetsramen.

Mångsidigt samarbete med läroanstalter

LokalTapiola samarbetar fortlöpande med olika läroanstalter runt om i Finland, bl.a. universitet, yrkeshögskolor och företagsekonomiska institut. Studerande deltar i produkt- och tjänsteutvecklingsprojekt och i utvecklingen av kundinsikt.

LokalTapiola informerar partnerläroanstalter om öppna praktikplatser, ämnen för examensarbeten och arbetstillfällen. Grupper av studerande har besökt LokalTapiola inom ramen för läroanstalternas arbetslivsrelaterade kurser och bolagsgruppens experter har föreläst för studerande. LokalTapiola har deltagit vid läroanstalternas rekryteringsdagar på flera orter. Samarbetet är ett viktigt element i utvecklingen av LokalTapiolas arbetsgivarimage.

I höstas inleddes Master Class-programmet i samarbete med Helsingfors universitet för tredje gången. Programmet utforskar lösningar på hur den gemensamma välfärden kan utvecklas och hurdant framtidens välfärdssamhälle blir. Denna gång är hälsa, säkerhet och välbefinnande programteman och de bygger på LokalTapiolas strategi för välbefinnande och säkerhet. Programdeltagarna är studerande från Helsingfors universitet och medarbetare från LokalTapiola i både studerande- och mentorskapsroller. Lösningar som utvecklas i årets Master Class provas i praktiken bl.a. inom LokalTapiola.



Välbefinnande på arbetsplatsen och arbetarskydd

Arbetarskyddskommittén är LokalTapiola-gruppens samarbetsorgan i arbetarskyddsfrågor. LokalTapiolas arbetarskyddskommitté behandlar arbetarskyddsfrågor för Esbobolagen (LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag, LokalTapiola Ömsesidigt Livförsäkringsbolag, LokalTapiola Kapitalförvaltning Ab, LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning Ab och LokalTapiola Tjänster Ab) och fr.om. 1.7.2015 även för LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag Huvudstadsregionen. Övriga regionbolag har självständiga arbetarskyddskommittéer.

Fokusområden i arbetarskyddet under 2015 var bl.a. hälsa och säkerhet i arbetet. Arbetarskyddet har varit en aktiv deltagare i bl.a. företagshälsovårdens lagstadgade arbetsplatsutredningar. Gruppens återkommande mål är säkerställande av arbetsplatsutredningarnas tidsenlighet, kvalitet, uppföljning och ändamålsenliga åtgärder på basis av arbetsplatsutredningen. Under året ordnades utbildning i bl.a. första hjälpen och mentalt stöd inom bolagsgruppen.

Sjukfrånvaron i LokalTapiola-gruppen var 3,7 %, något mindre än föregående år (2014: 3,9 %). Genomsnittet i försäkringsbranschen är 4,2 % (2014). (Källa: EK:s förfrågan om arbetstid 2014)

Målet är en olycksfri arbetsplats

LokalTapiola är med i forumet Nolla Tapaturmaa, där målet är eliminering av alla arbetsolycksfall. Antalet arbetsolycksfall har kunnat minska år efter år bl.a. tack vare aktivt arbetarskyddsarbete och främjande av säkerheten i arbetet. I statistiken för 2015 antecknades totalt 62 arbetsolycksfall (2014: 77). En förhållandevis stor del inträffade vid arbetsresor, 73 % av samtliga arbetsolycksfall. Totalt medförde arbetsolycksfallen 171 dagars sjukfrånvaro enligt statistiken (2014: 203 dagar). Vi deltog i den riksomfattande kampanjen Olycksfallsdagen den 13 november med stress ("Hopulle loppu") som årets tema. Under dagen lanserades en ny modell för hantering av personalens arbetsolycksfall. När olyckan är framme kan personalen styras till vård via LokalTapiolas tjänst Hälsohjälpen.





CoPassion – Medkänsla i arbetslivet

Helsingfors universitet genomför ett forskningsprojekt (Myötätunnon mullistava voima) där man undersöker vilken betydelse empati har i främjandet av företagens och organisationernas konkurrenskraft. LokalTapiola är ett av företagen som deltar i studien.

Projektets perspektiv och material kommer att utnyttjas i hela bolagsgruppen med målet att fördjupa mötena med kunden. Experten Tuuli Hakala från LokalTapiolas ersättningstjänster deltog själv i empatiutbildningarna. Utbildningen med dess åtta sammankomster ingick i forskningsprojektet. "Livsstilsguidernas mantran känns inte rätt för mig, så först var jag lite skeptisk till träningen. Ganska snart märkte jag dock att träningen var annorlunda än vad jag hade föreställt mig. Empatitemat introducerades genom konkreta övningar och träningen gav perspektiv på hur man kan stärka välbefinnandet", säger Hakala.

Empatiövningarna ökar resiliensen, dvs. förmågan att agera och återhämta sig i svåra situationer. Övningarna hjälper dig att finna egna sätt att förbättra balansen i arbetet och må bättre psykiskt. Samtidigt ökar omsorgskänslan – att verkligen möta och bry sig om kunderna. Utbildningen gav goda insikter för kundmöten. "När kunderna tar kontakt med ersättningstjänsten har det alltid hänt något tråkigt. För oss är en kundkontakt rutin men en unik händelse för kunden. Träningen gav mig insikter i hur jag kan hålla mig på samma våglängd som kunderna."

Servicedirektör Sanni Räsänen, som även fungerar som chef, deltog också i träningen. Hon berättade att träningen gav handledning i hur man kan visa och hantera känslor i chefsarbetet. "En lärdom hade att göra med förutseende när man ska informera om svåra saker. Om jag vet att människor förhåller sig skeptiska till exempelvis en viss förändring blir det ännu värre om jag ignorerar de känslor som saken framkallar. I stället kan jag säga rent ut att det här är en svår sak som kan väcka oro eller rädsla. Först därefter kan jag berätta om förändringen och att min dörr står öppen för hantering av situationen", säger Räsänen.

TEKES-projektet som genomförs av Helsingfors universitet startade 1.1.2015 och avslutas i juni 2017. LokalTapiola är en av de deltagande företagen.

Energiträning ska minska sjukfrånvaron

LokalTapiola Pohjoinen har satsat mycket på välbefinnande på arbetsplatsen och målet är bl.a. att minska sjukfrånvaron. När bolaget erbjöd energiträning för personalen kom det många aktiva deltagare. Energiträningen började med ett test som mätte det individuella energiindexet. Sedan fick deltagarna näringsråd och individuella träningsprogram som stöd för nya levnadsvanor.

"De nya vanorna smittade av sig på medarbetare och team ända upp till ledningsgruppen", berättar personalchefen Johanna Laitila. "Gruppen var otroligt inspirerad och delade aktivt gemensamma erfarenheter och samtalsämnen i sin Facebookgrupp liksom i samtal vid kaffebordet." Resultaten var uppenbara eftersom sjukfrånvaron minskade betydligt. Regionbolagets sjufrånvaro 2015 blev 2,1 % jämfört med 3,7 % 2014.

"Det bästa med allt har varit att se hur personer som jag inte trodde skulle tända på idén kämpade fint"; säger servicerådgivaren Mirva Mäkelä. Rädslan för konditionstester förbyttes i entusiasm över att målen verkligen är individuella. Inspirationen ökade också när man upptäckte att alla inte förväntades träna för en halvmaraton utan att även små åtgärder för högre vardagsaktivitet gör nytta. Försäljningsdirektör Juhani Ruotsalainen berättar att hans team var passionerade deltagare. Vi pratar dagligen om träningar och dieter på kontoret, alla har höjt sin energinivå och delar gärna sina erfarenheter.

Arbetsgivarens mål var att träningen skulle bli starten på övergripande hälsoinsatser och upprätthållande av arbetsförmågan, som alldeles säkert betalar sig på längre sikt", säger Johanna. "Jag tror att en positiv attityd, bra vanda och energisk inställning för bolaget närmare mot de gemensamma målen: tillväxt och utmärkt kundupplevelse."



LokalTapiola nära dig

LokalTapiolas roll i lokalsamhällena realiseras genom de tjugo regionbolagen.



Bolagsgruppens lokala förankring och samhällsansvar syns lokalt i bl.a. åtgärder som främjar hälsa och säkerhet. LokalTapiola vill bygga starka och trygghetsskapande samhällen och vara en ansvarsfull samarbetspartner. Att ta ansvar är att främja människornas och samhällenas säkerhet, välbefinnande och framgång, ekonomiskt ansvar, minskad miljöpåverkan, att ta hand om närområdet och aktivt deltagande i utvecklandet av lokalsamhällena. Samarbetet med våra företagsansvarspartners fokuserade på det som är viktigt regionalt.

Under 2015 främjades bl.a. brandsäkerhet, säkerheten vid färd på vatten och trafiksäkerheten. Säkerhetsmedvetandet och -kunskaperna lyftes fram via samarbetet med Räddningsbranschens Centralorganisation i Finland. I samband med Kampanjen Nou Hätä! bidrog LokalTapiola till utbildning i säkerhets- och räddningsfärdigheter till mer än 30 000

skolelever. Kampanjen har redan nått över 500 000 unga. Vid evenemanget En dag på brandstationen hade LokalTapiola en kontroll på 340 brandstationer runtom i Finland där man kunde bekanta sig med släckutrustning och väsentliga faror i hemmet.

I de traditionella granskningarna passade LokalTapiolas kunder på att få nästan 60 000 handbrandsläckare granskade. I syfte att förbättra finländarnas säkerhetsrelaterade färdigheter beslutade LokalTapiola att erbjuda gratis utbildning i handbrandsläckning som en kundförmån för sina 100 000 kunder. Den startar under våren 2016. Tillsammans med Finlands Simundervisnings- och Livräddningsförbund rf fokuserade vi på säkerheten vid färd på vatten och på isen genom att producera videofilmer och evenemang om vattensäkerhet i samband med turnén Förnuftigt på sjön i syfte att förhindra drunkningsolyckor.

Stall förstört i eldhav

Lokal förankring och närservice märks framförallt när något händer. Så var det vid en stallbrand hos en av LokalTapiolas kunder. Bonden Jyrki Ahola från Luopioinen i Pälkäne kunde inte tro sina ögon. Det var sent på natten och han skådade ett eldhav som i ett huj förstörde gårdens två år gamla stall. Trots att det var söndag kom ersättningsdirektören Tapio Kärkelä till gården redan klockan 10. Tillsammans började de gå igenom försäkringspapperen.

- Tapsa såg mig rakt i ögonen och sade att om det finns något gott att berätta i dag, så är det att försäkringarna är i ordning.

Ahola är nöjd med försäkringsbolaget. Vi hade inga onödiga dispyter och ett nytt stall med supermodern teknik men traditionell ventilation uppfördes inom ett år.

I Finland brinner årligen cirka 6 000 byggnader. Varje år brinner ett par hundra gårdar. När ditt hem eller din byggnad brinner är det alltid en stor tragedi. LokalTapiola vill vara nära i samband med allvarliga skador.

” DET VIKTIGASTE ÄR
ATT VARA SÅ NÄRA
KUNDERNA SOM MÖJLIGT.

Samarbete för minskad ensamhet

Samarbetet med Finlands Röda Kors fokuserar i huvudsak på vän- och stödpersonsverksamheten, som förebygger ensamhet och utslagning. Under 2015 utbildades 1 000 nya frivilliga vänner med LokalTapiolas stöd. Med Marthorna främjades ungas kunskaper i ekonomi och med LokalTapiolas stöd ordnades 25 kurser, där 200 unga deltog.

Centralt i idrottssamarbetet är att tillsammans med skolorna och idrottsförbunden stödja ungas idrott och motion. Målet är att inspirera unga att röra på sig, motverka mobbning och förebygga utslagning. LokalTapiola främjar barns och ungas hälsa genom att möjliggöra idrotts- och motionsevenemang i skolor och donera spelredskap. Våra samarbetspartners Volleyboll-, Tennis- och Handbollsförbunden är med i ett riksomfattande skolprogram (Skolan i rörelse) där målet är att etablera en aktiv verksamhetskultur i skolorna för att öka idrotts- och motionsaktiviteterna.

Vi samarbetade med Finlands naturskyddsförbund i tryggheten av mångfalden i naturen genom att restaurera Björnkärrsbäcken i Esbo för den hotade öringen. Med föreningarna Håll Skärgården Ren och Håll Lappland Rent är målet att förbättra närmiljön, att man rör sig mer ute i naturen och att öka välbefinnandet. LokalTapiola stöder kulturen på många sätt. Vår konstsamling består av nästan 1 500 verk och konsertmästaren i Tapiola Sinfonietta använder LokalTapiolas värdefulla Nicolo Gagliano-fiol. Regionbolagen stöder den lokala teaterkonsten, bildkonsten och musikskaparna i deras möjligheter att verka samt kulturevenemang.



Jopo har blivit tjuvarnas favorit. Om cykeln blir sluten är det enkelt att söka försäkringsersättning på nätet. Men när det händer något värre är det viktigt att få personlig betjäning.

När nöden är som störst finns hjälpen nära

Kärnan i LokalTapiolas verksamhet är att vara så nära kunderna och deras vardag som möjligt. Därför har LokalTapiola 20 självständiga regionbolag med 260 verksamhetsställen runtom i Finland. LokalTapiola betjänar kunderna förutom på kontor även per telefon och på nätet.

Det är praktiskt att sköta små skadeärenden via webben eller per telefon: om din Jopo stjäls, din iPhone går sönder eller ditt barn har ont i öronen och måste till läkaren, lönar det sig att göra skadeanmälan via webben. Men hur är det om det händer något större?

– Webben och telefonen fungerar bra för småskador men vid stora skador behövs personlig betjäning. När vardagslivet skakas om av en större skada behöver kunden ha en kunnig person som ordnar upp situationen vid sin sida, säger **Veli Rajakangas**, vd för LokalTapiola Pohjoinen.

Vid t.ex. en husbrand kommer en erfaren skadeinspektör genast till kundens hjälp och tar hand om situationen.

– Först och främst hjälper vi till att hitta en ersättningsbostad. Husbyggen är långvariga projekt, så det är viktigt att livet rullar på relativt normalt i motgången, säger **Pentti Kuusela** vd för LokalTapiola Pirkanmaa.

– Sedan börjar vi gå igenom skadorna och gör en värdering. Men vi betalar inte bara in ersättningen på kontot utan hjälper också till att förbereda byggandet av ett nytt hus och t.ex. upphandling och övervakning av entreprenaden.

– Eftersom vi själva verkar i regionen har vi även god kännedom om de regionala samarbetsparterna. Vi har långvariga samarbetsparter på olika orter, och deras kunnande kan utnyttjas i samband med skadan för att åstadkomma ett kvalitativt och ekonomiskt slutresultat, säger Veli Rajakangas.

– Jag vågar påstå att vår när-service är som mest påtaglig precis när kunden är i störst nöd.

LokalTapiolas Hjälteskolning genomförs med lokala samarbetsparter



LokalTapiola erbjuder en avgiftsfri utbildning i handbrandsläckning för 100 000 finländare under år 2016. Hjälteskolningarna började i mars och för de praktiska arrangemangen svarar LokalTapiolas 20 regionbolag. Evenemangen planeras i samarbete med lokala experter och aktörer inom branschen. Brandsläckningsskolan är öppen för alla kunder i LokalTapiola och alla som är intresserade av att bli kunder.

- Brandsläckningsskolan kommer dit där människorna finns, dvs. torg och i byar, för att det ska vara så enkelt som möjligt att delta i utbildningen. Brandsäkerheten är värd en så omfattande synlighet som möjligt. Hittills har vi främjat brandsäkerheten genom våra turnéer med brandsläckargranskningar. LokalTapiola låter årligen granska över 50 000 brandsläckare och turnéerna fortsätter. Hjälteskolan går dock ett steg längre. Vi vill att människor har adekvata släckkunskaper, säger projektchef Antti Määttänen.

Hjälteskolningarnas regionala och lokala samarbetsparter kan vara frivilliga brandkårer eller företagare som har rätt att ordna utbildning i handbrandsläckning. I och med att vi anlitar regionala samarbetsparter har utbildningarna även lokala sysselsättningseffekter. Förutom att utbildningen i handbrandsläckning ger färdigheter som behövs i vardagslivet kan den också stärka yrkeskunskaperna. Därför skräddarsys utbildningar i handbrandsläckning även för företagens och lantbrukens behov.

En säkerhetsgärning som vi vill ska påverka hela samhället

Brandsläckningsskolan är öppen för alla kunder i LokalTapiola och alla som är intresserade av att bli kunder. Utbildningen är avgiftsfri.

- Brandsläckningsskolan är en betydande kundförmån år 2016. Vi vill betona konkreta åtgärder till förmån för säkerheten. Övergripande livstrygghet spelar en viktig roll i vår kommande strategi och vår vision är att vara föregångare inom livstrygghet. Brandsläckningsskolan är en säkerhetsgärning med vilken vi kan uppnå synliga effekter i enskilda medborgares liv och på hela samhällets nivå i hela Finland. Genom att lära ut kunskaper i handbrandsläckning till 100 000 människor vill vi väsentligt förbättra säkerheten i vardagen och ge redskap för livskontroll, säger LokalTapiola-gruppens chefsdirektör Erkki Moisander.



Ytterligare information om tidtabeller, orter och anmälningar till brandsläckningsskolan finns på adressen sankarikoulutus.fi.

Vattenskada förstörde huset

Eeva och Juha Elsiläs hemresa från schlagerveckan i Kiuruvesi i juli 2015 fick ett tråkigt slut eftersom en stor vattenskada hade orsakat stor förstörelse i parets hus i Tyrnävä.

20–30 kubikmeter vatten hade runnit ner från en toalettstern på övervåningen när den gått sönder. Brandkåren kom snabbt och började suga upp vattnet. En brandman rådde oss att snabbt påbörja torkningen för att undvika mögelskador.

LokalTapiolas samarbetspartner Lassila & Tikanoja tillkallades och började vädra byggnaden med hjälp av undertrycksutrustning. De tömde huset och transporterade godset till ett lager i Uleåborg.

Följande dag ringde Juha Elsilä på nytt till LokalTapiola och skadeinspektören Aaro Toppi kom snart till platsen för att utreda situationen. Kontakten har varit smidig från början.



– Jag har fått goda råd och vägledning av Aaro i alla frågor. Frågorna är ju många eftersom vi behöver gå igenom skadekartläggningen, vad försäkringen täcker och rivnings- och byggfrågor.

Försäkringen lönade sig

Juha Elsilä är mycket nöjd med att husförsäkringarna var i ordning och att de ersätter hela renoveringen. Samtidigt moderniseras huset, delvis på egen bekostnad. Och det vore nog svårt att hitta "originalmaterial" från 1980-talet.

– Försäkringar kan ju vara lite olustiga att betala. Men i det här skedet känns det bra att försäkringsskyddet alltid varit i ordning. Om olyckan är framme och man är oförsäkrad skulle det nog vara mycket smärtsammare, funderar Juha.



Läs hela artikeln i Omatalous

Ur askan till en nystart

I september 2014 vaknade helsingforsarna Juhani och Riitta Loikala liksom dotterns hund bredvid av konstiga ljud vid midnatt. När Juhani gick över till andra sidan av huset för att se varifrån ljuden kom stod balkongen i ljusan låga.

Då var det för sent att göra något. Gardinerna började brinna när balkongdörren öppnades och elden spred sig genast till vardagsrummet. Riitta hann plocka med sig glasögonen och telefonen på natteduksbordet innan hon sprang ut för att ringa nödnumret. Hunden Faye följde lyckligtvis med snällt.

Juhani tvingades lämna kvar allt. Bilen kunde inte flyttas längre bort eftersom även nycklarna blev kvar.

Till sist var det endast två väggar som stod kvar av huset. All lös egendom brann inte upp men blev oanvändbar på grund av rök- och vattenskadorna.

Sida vid sida

Olavi Hautala är skadeinspektör hos LokalTapiola i Helsingforsområdet.

– Den här typen av totalskador – när man som Loikala förlorar allt – får även skadeinspektören att stanna upp. De första mötena handlar oftast om att lyssna. Vi går sida vid sida.

Skadeinspektörens uppgift är att vara en länk mellan kunden och försäkringsbolaget. I turbulensen minns kunden oftast inte vilka försäkringar han har. Skadeinspektören utreder vad som har hänt och vilken försäkring som ersätter skadan samt sätter igång processen i rätt riktning.

I Loikalas fall fanns det lyckligtvis ett bra försäkringsskydd. Hemförsäkringen ersatte det förstörda lösöret. Oftast ersätts det enligt en förteckning över lös egendom men här ansåg man det vara bäst att avtala om engångsersättning.

Husbolagets fullvärdesförsäkring för fastigheten garanterade uppförandet av ett nytt jämförbart parhus i stället för det nedbrunna parhuset från 1988.



Se videointervjun med Juhani Loikala



Läs hela artikeln i Omatalous

Foto: Vesa Tyni



Framtiden skapas tillsammans

Genom sin verksamhet kan LokalTapiola främja människornas, lokalsamhällets och det finska samhällets säkerhet, välbefinnande och framgång i bred omfattning. I enlighet med sitt ansvarslöfte verkar LokalTapiola aktivt i närområdena och i samhället.

Ökad trygghet för människorna, närområdena och samhället

Centralt i LokalTapiolas verksamhet är att främja människornas säkerhet och säkerhetskunskaper samt att förebygga skador. Målet är att skapa och utveckla en allmän säkerhetskultur i närområdena och i samhället bl.a. genom att förbättra människornas första hjälpen-, handbrandsläcknings- och räddningskunskaper. Dessa är kunskaper och färdigheter som alla medborgare borde ha.

LokalTapiola har beslutat erbjuda 100 000 finländare en avgiftsfri utbildning i handbrandsläckning för att sänka tröskeln till att agera och hjälpa medmänniskor i nödsituationer och för att man ska kunna identifiera de vanligaste brandorsakerna. Samarbetspartner är Räddningsbranschens Centralorganisation i Finland, regionala räddningsverk och frivilliga brandkårer. Projektet utbildar även fler utbildare och stöder anskaffning av utrustning för handbrandsläckning till frivilliga brandstationer. LokalTapiola är även med i kampanjen för ungas räddningsfärdigheter, Nou Hätä! Den koordineras av Räddningsbranschens Centralorganisation och lär årligen ut första hjälpen- och säkerhetskunskaper till cirka 35 000 unga. Under kampanjens 19 år har den hunnit utbilda 500 000 unga.

Halkning hör till de vanligaste olycksfallen bland finländarna. LokalTapiola är med i en riksomfattande kampanj (Pysy pystyssä) som uppmärksammar halkolyckor och hur man kan förebygga dem. Kampanjen koordineras av LokalTapiolas samarbetspartner Finlands Röda Kors. Trafiksäkerheten påverkar allas vardag. Vi uppmuntrar till ett säkert och miljövänligt körsätt genom en app (Apukuski) för smarta telefoner.

Företagande och gemensam framgång

En viktig del av LokalTapiolas samhällspåverkan är att stödja och främja företagandet. Samarbetet med Företagarna i Finland och dess lokalorganisationer ger många möjligheter till detta. Målet med samarbetet är bl.a. att öka företagarnas kännedom om risker, skadeprevention, försäkringar och ekonomiskt skydd. Den riksom-

fattande turnén Företagarens Aftonskola erbjuder aktuell information, inspiration, nätverkande och nya perspektiv på företagandet. Evenemangen under 2015 anordnades i samarbete med Elo och Företagarna i Finlands lokalorganisationer. Samarbetet med Företagarna i Finlands lokalorganisationer sker på lokal nivå. LokalTapiola är samarbetspartner till kvinnoföretagarorganisationen Suomen Yrittäjänaiset.

LokalTapiola sporrar företagare genom att belöna dem. Taito-priset är den viktigaste utmärkelsen för finländska hantverksföretagare och det delas ut vartannat år. Priset delas ut av Förbundet för hemslöjd och konsthantverk (Taitoliitto) i samarbete med LokalTapiola. Med priset vill man sporra till hantverksföretagande och stödja finländska hantverksföretagare, företag och organisationer inom området samt stödja innovation.

LokalTapiola-gruppen och LokalTapiola Savo-Karjala var medarrangörer i Finlands första företagsansvarstävling för SMF-företag (Yritysten Yhteiskuntavastuu). Tävligen startades av Södra Savolax handelskammare. De deltagande företagen utvecklade sitt företagsansvar under 2015 och fick utbildning i bl.a. företagets sociala, ekonomiska och miljömässiga ansvar samt rapportering. Totalt deltog 20 organisationer från olika branscher som är verksamma i Södra Savolax.

Framtiden skapas av de unga

Finansbranschen spelar en viktig roll i främjandet av de ungas kunskaper i ekonomi. I samarbete med Marthaförbundet får unga ekonomisk rådgivning på särskilda kurser (Pidä kiinni rahoistasi). LokalTapiola är även med i Marthornas vuxenpaket för unga som flyttar hemifrån och behöver stöd för att starta ett självständigt liv. Under året sysselsatte bolagen i LokalTapiola-gruppen cirka 270 unga i sommarjobb, praktiktjänst och längre anställningsförhållanden. Genom samarbetet med läroanstalter bidrar de unga med nya perspektiv på LokalTapiolas produkt- och tjänsteutveckling.

Ekonomiska effekter och utveckling av upphandlingsfunktionen

Inköpen spelar en stor roll i LokalTapiola-gruppen och därigenom har de även stora effekter på enskilda företag, partnerskap och samhället. Vissa inköp är samordnade medan vissa sker genom regionbolagen hos lokala aktörer. Inköpen av tjänster bygger på ett brett partnernetverk. Bolagsgruppen har påbörjat ett arbete för utveckling av processen upphandling–betalning. Syftet är att utarbeta en ny upphandlingsstrategi, harmonisera processer och utveckla rapporteringen. ICT-kontrakten styrs av en förvaltningsmodell för hantering av leveranskedjan och mätning av dess prestanda. Under våren 2016 utvecklas även ICT-upphandlingsprocesserna och en ny ICT-upphandlingsstrategi utarbetas.

Försäkringsbolagets verksamhet bygger på solvens i verksamheten. För att konkretisera regionbolagens samhällsansvar och ekonomiska effekter har en gemensam rapportmodell utvecklats och den provas hos en del av regionbolagen. Målet har varit att skapa ett harmoniserat sätt att beräkna och redovisa regionbolagens effekter inom sitt verksamhetsområde. Rapporteringssättet vidareutvecklas. LokalTapiola Pirkanmaa är med i ett projekt lett av Tammerfors universitet där man bl.a. utforskar hur delat värde (ShaVal) uppstår och möjliga metoder för att mäta det. Projektresultaten kommer även att utnyttjas vid utvecklingen av LokalTapiolas rapportering.

Byggen stärker tillväxtområdena

Med nästan 1,5 miljarder euro i fastighetsinvesteringar är LokalTapiola-gruppen en av de största fastighetsplaceringarna i Finland. Hyresbostadsbyggandet har stor samhällelig betydelse för boendet och sysselsättningen. LokalTapiola bygger just nu 1 500 bostäder för uthyrning i huvudstadsregionen, Tammerfors, Birkala, Åbo, Jyväskylä, Uleåborg och Björneborg. Totalt byggs cirka 40 flervåningshus nu. Det finns ett stort behov av hyresbostäder framförallt i tillväxtcentra och deras verkningsområden. LokalTapiolas enskilt största fastighetsprojekt genomförs etappvis i Hagalund, Esbo, där en ny metrostation öppnas i augusti 2016.

LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning erhöll 2015 utmärkelsen Recognised for Excellence från Laatuokeskus och European Foundation for Quality Management (EFQM). Den beviljas organisationer som utvecklar sin verksamhet systematiskt. Fastighetskapitalförvaltning tillämpar en egen modell för bekämpning av grå ekonomi. Den omfattar inspektioner av aktörerna under investerings livscykel.

- LokalTapiola Kapitalförvaltning Ab och LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning Ab har undertecknat FN:s principer för ansvarsfullt placering (UN PRI), som handlar om miljön, samhället och god bolagsstyrning.
- LokalTapiola Kapitalförvaltning har anslutit sig till gruppen av institutionella placering som stöder arbetet i CDP-projektet (Carbon Disclosure Project) och är således globalt med och sporrar företagen att lämna klimatuppgifter till CDP:s internationella miljödatasystem. Man har också undertecknat deklARATIONEN Global Investor Statement on Climate Change.
- LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning Ab har undertecknat avtalen om energieffektivitet för lokaler och hyresbostäder (TETS och VAETS).
- LokalTapiola har förbundit sig till Internationella handelskammaren ICC:s stadga om hållbar utveckling i näringslivet.

Samhällsstöd via universitetsdonationer

LokalTapiola-gruppen vill medverka i ansvarsfull utveckling av samhället och deltar i finansieringen av finländska universitet inom statens motfinansieringsprogram som gäller t.o.m. 30.6.2017. Stöd till utbildning och forskning samt förstärkning av innovationsverksamheten kan skapa välfärd, sysselsättning och ekonomisk tillväxt. Universitetsdonationerna stöder den regionala utvecklingen och ökar hela Finlands livskraft. Under 2015 gjorde vi donationer till universiteten i Uleåborg och Jyväskylä. I början av 2016 avtalade vi om en donation till Lapplands universitet.

Samhällelig inkomstfördelning 2013–2015

	2015 miljoner euro	%	2014 miljoner euro	%	2013 miljoner euro	%
LokalTapiolas intäkter						
Intäkter från försäkringsverksamheten	1 112,0	62,1	1 116,8	65,5	1 524,5	75,5
Återförsäkrarnas andel av ersättningarna	14,5	0,8	24,4	1,4	15,2	0,8
Nettointäkter från placeringsverksamheten	492,7	27,5	460,2	27,0	433,6	21,5
Övriga intäkter	171,1	9,6	103,6	6,1	44,6	2,2
Intäkter totalt						
Inkomstfördelning till intressenter	1 790,3	100,0	1 705,0	100,0	2 017,9	100,0
Ersättningar till kunderna	914,5	51,1	890,2	52,2	1 176,4	58,3
Återförsäkrarnas andel	32,5	1,8	31,8	1,9	38,5	1,9
Personalens löner m.m.	108,9	6,1	180,4	10,6	238,4	11,8
Övriga driftskostnader = leverantörer	235,6	13,2	122,8	7,2	119,1	5,9
Samhället	284,2	15,9	278,2	16,3	331,1	16,4
LokalTapiola-gruppen	212,7	11,9	199,5	11,7	112,8	5,6
Andelsägare	2,1	0,1	2,1	0,1	1,6	0,1
Total inkomstfördelning	1 790,3	100,0	1 705,0	100,0	2 017,9	100,0

Den samhälleliga inkomstfördelningen beskriver intäktsposterna i koncernerna LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolag och LokalTapiola Ömsesidigt Livbolag och inkomstfördelningen till olika intressenter. Samtidigt beskriver den LokalTapiola-koncernernas effekter som samhällsaktör.

LokalTapiola som en del av samhället

Vi skapar en bra framtid genom att påverka samhället tillsammans med våra intressenter och lyssna på dem.

LokalTapiola vill bygga ett betryggande och hållbart samhälle. Försäkringsbolagets samhällsbetydelse och olika roller erbjuder möjligheter att framförallt påverka främjandet av säkerhet och hälsa på både individ- och samhällsnivå.

I början av 2015 lät LokalTapiola göra en stor enkät för att få veta medborgarnas, politikernas, tjänstemännens, hälsovårdsbeslutfattarnas och de yrkesutbildades synpunkter på framtiden för social- och hälsovården. Det centrala resultatet var att människornas behov måste stå i centrum när social- och hälsovården organiseras. LokalTapiola var först i Finland att starta ett pilotprojekt där man undersökte hur välfärdstjänster skulle kunna integreras i livförsäkringen; den smarta livförsäkringen lanserades i juni 2015. Ta del av forskningsrapporten på adressen tulevaisuudenterveys.fi.

LokalTapiola och Cancerstiftelsen har avtalat om ett fyraårigt samarbete med ett cancerförebyggande och hälsofrämjande tema. I ett forskningsprojekt inom samarbetet utreds kostnaderna för cancervård.

Våren 2016 är det också dags att söka LokalTapiolas storstipendium för demografiska studier inom cancerprevention eller hälsoekonomisk forskning.

Dessutom omfattar samarbetet ett projekt riktat till unga

” HUR GÖR VI
FINLÄNDARNAS
LIV TRYGGARE OCH
HÄLSOSAMMARE?

som befinner sig utanför arbetsliv och studier (Hyvä Päivä). Målet är att öka dessa ungas kunskaper och färdigheter i livskontroll för en hälsosammare livsstil, förbättra deras studie- och arbetsförmåga och minska risken för att drabbas av folksjukdomar.

År 2015 fortsatte samarbetet med Helsingfors universitet inom programmet Master Class – Hyvä yhteiskunta för tredje gången. Denna gång ska man resonera om hur säkerhet och välbefinnande uppstår i vardagen och påverkar den. Målet är att finna konkreta lösningar eller modeller som kan bidra till säkerhet och välbefinnande i samhället. Programmets teman bygger på LokalTapiolas strategi för välbefinnande och säkerhet.



Finansbranschen hör till de mest betydande skattebetalarna i Finland.

LokalTapiola betalar premieskatt, mervärdesskatt och samfundsskatt. Till skattemyndigheten redovisar vi förskotts innehållningar från personalen samt från pensioner och ersättningar.

År 2015 betalade LokalTapiola totalt 68,6 miljoner euro i samfundsskatt. Till skattemyndigheten redovisades 205 miljoner euro i premieskatt. Premieskatten uppbärs på premiebetalningar och är 24 %.

Försäkringsbolag har inte rätt att dra av mervärdesskatt, som alltså har betalats för de produkter och tjänster som LokalTapiola köpt.

Förskotts innehållningar görs från löner, arvoden, pensioner och utbetalda ersättningar

Vid utgången av året hade LokalTapiola 3 465 anställda. Förskotts innehållningar från löneutbetalningar redovisas till skattemyndigheten.

Företagare inom lokala tjänster och ombud som arbetar för LokalTapiolas räkning har inte ett anställningsförhållande med LokalTapiola. Från utbetalda arvoden till ombuden görs en förskotts innehållning ifall ombudet inte har antecknats i förskottsuppbörsregistret. Annars redovisar ombudet själv skatten till skattemyndigheten.

LokalTapiola betalar pensioner, ersättningar och uttag av spar- och placeringsmedel till kunderna. Då uppbär LokalTapiola förskotts innehållning, skatt på kapitalinkomst eller skatt på förvärvsinkomst.

Så att vi vet vad vi ska vara förberedda på

LokalTapiola har stor kunskap om vad människor råkar ut för. Informationen utnyttjas i säkerhetskommunikationen, som siktar på att minska antalet olyckor bland finländarna.

De allvarligaste fritidsolycksfallen inträffar under vintermånaderna

Enligt utbetalningen av ersättningar inträffar de allvarligaste fritidsolycksfallen under perioden december–mars. Detta framgår av skadestatistiken för LokalTapiolas frivilliga olycksfallsförsäkring. På vintern orsakas olycksfallen framförallt av halkning, som typiskt medför benbrott eller vrickningar.

Mest fritidsolycksfall i mars

Statistiken över frivillig olycksfallsförsäkring visar att olyckstoppen kommer i mars, då det inträffar cirka 2 000 olycksfall per år. Temperaturvariationerna under vårvintern medför halka. Mars sammanfaller också med sportloven, då det inträffar många olycksfall t.ex. i slalombackar. LokalTapiola gick igenom skadestatistiken för åren 2012–2014. Under perioden inträffade nästan 62 000 olycksfall.

Tobaksrökning leder årligen till miljonskador i form av bränder

Tobaksrökning på balkongen eller terrassen leder varje år till flera våldsamma lägenhets- och husbränder enligt LokalTapiolas skadestatistik. Orsaken är oftast oförsiktighet: aska ligger kvar och pyr på en brännbar yta, varifrån elden sprider sig till träkonstruktionerna. På årsbasis orsakar rökning på balkonger och terrasser brandskador för flera miljoner.

Många olycksfall i trappor

Det inträffar relativt många fritidsolycksfall i trappor. LokalTapiolas skadestatistik visar att en vanlig olycka i trappor är att personen snubblar på något som förvaras i trappan. Ofta faller man också i trappan utanför på grund av dess dåliga skick.

Lördagarna sticker ut i olycksstatistiken

Enligt LokalTapiolas skadestatistik inträffar nästan 18 procent av skadorna inom frivillig olycksfallsförsäkring på lördagar och 16 procent på söndagar. Veckosluten sticker ut i olycksstatistiken under hela året, delvis därför att man på vardagar oftare omfattas av arbetsgivarens lagstadgade olycksfallsförsäkring i arbetet.

LokalTapiola ♥ Digitalisering

Digitaliseringen och ett förändrat kundbeteende påverkar all affärsverksamhet. Det är viktigt att dra lärdomar och reagera snabbt på kundernas behov. Vi utvecklar nytt i samarbete med kunderna.

”

**APP SOM HJÄLPER
DIG ATT KÖRA
SÄKERT**

Digitaliseringen är ett viktigt strategiskt fokusområde för LokalTapiola. Den är ju en del av ICT-lösningarna men finns också i tjänsteprocesserna. Utgångspunkten för de digitala tjänsterna måste vara en genuin kundorientering. Kunden står mer och mer i fokus när de digitala tjänsterna utvecklas i och med att man framförallt siktar på användbarhet.

Enligt LokalTapiolas strategi får kunden välja det sätt att sköta sitt ärenden som känns enklast. Med de enkla nät-, chatt- och mobiltjänsterna kan kunden nå experterna på livstrygghet och försäkringar på det sätt som kunden önskar. LokalTapiola har tagit i bruk nätmöten med kunderna. Digitaliseringen och kundservicen går alltså hand i hand.

– I fortsättningen innebär de digitala tjänsterna nya sorters tjänster för våra kunder. Optimalt ser kunden detta som smidig skötsel av ärenden och utveckling av livstryggheten. Jag tror att kunderna börjar styra oss med sina preferenser och önskemål, säger **Jari Sundström**, vd för LokalTapiola Skadeförsäkring och även ledare för LokalTapiolas digitaliseringsprojekt.

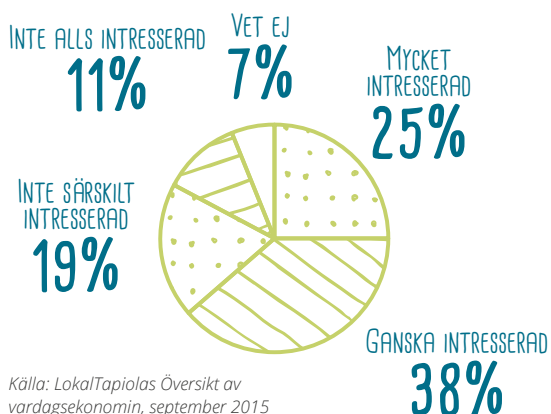
LokalTapiolas heltäckande och långsiktiga utveckling av de digitala tjänsterna gav förstaplatsen i undersökningen Suomen Digimenestyjät 2015. LokalTapiola gick från fjolårets 23:e plats till förstaplatsen och fick det bästa betyget för digital produktupplevelse. Även framgångarna inom digital marknadsföring uppmärksammades.

Appar underlättar vardagen

Under 2015 utnyttjade LokalTapiola digitaliseringen även i ärendehantering och kunderna fick bl.a. tillgång till en applikation för köp av fortlöpande reseförsäkring och en app för larmtjänsten. Kunderna testade tjänsterna och vi samlade aktivt in respons och erfarenheter som kan bidra till utvecklingen av tjänster och produkter i digitala kanaler. Utvecklingsarbetet slutar alltså inte när tjänsten lanseras.

Appen för larmtjänsten producerades för LokalTapiola av SOS International. Alla LokalTapiolas reseförsäkringskunder kan ladda ner den till sin telefon. Vid behov hänvisar appen till att ta kontakt med larmtjänsten och LokalTapiolas avtalssjukhus på resmålet.

Är du intresserad av att följa upp hur säkert du kör samt förbrukningen med en körövervakningsapparat eller applikation?



Smarta tjänster skapar trygghet

Det talas mycket om sakernas Internet, dvs. att vi och alla saker i vår livsmiljö binds samman allt tätare i ett nätverk. Detta skapar många möjligheter till nya tjänster och t.ex. säkerhetslösningar.

I december började LokalTapiola tillsammans med kunderna att testa ett nytt servicekoncept för smarta hem. I pilotfasen erbjuder LokalTapiola utrustningen till 100 hemförsäkringskunder. Med den kan kunden testa, ställa in och styra den smarta tekniska utrustningen i hemmet och förbättra säkerheten utifrån sina önskemål. Fjärrstyrning och smart teknik underlättar barnfamiljernas vardag och de äldres möjligheter att bo hemma.

– Det som intresserar oss är att konkret minska antalet skador och olyckor. Vi vill att kunderna ska kunna leva utan skador och uppleva en trygghetskänsla. Ny teknik underlättar utvecklingen av många slags nya tjänster, säger projektledaren **Antti Määttänen**.

LokalTapiola satsar mycket på innovationer för att hjälpa kunderna att uppnå sina mål.

– Vi fortsätter med att låta kunderna prova helt nya typer av lösningar som verkligen bidrar till livstryggheten. Kunderna bestämmer om de är sådana som de vill ha. Ambitionen är att öka lättörligheten och anpassningsförmågan. Detta är vitalt för att vi ska kunna tillhandahålla kontinuerligt förbättrad service för våra ägarkunder.



Du kan följa upp ditt körbeteende med den nya appen Apukuski för smarta telefoner.

Kör säkert i trafiken med vår app

App som hjälper dig att köra säkert. LokalTapiola utvecklar en sådan app med ett brittiskt programvaruhus. Appen lanseras våren 2016 efter ett långt utvecklings- och bakgrundsarbete för den smarta körsättshjälpen.

– Vi har länge bevakat utvecklingen inom telematiktjänster och tillhörande applikationer och letat efter en lösning som skulle passa våra kunder. För oss är det viktigt att bilisterna enkelt kan följa upp och jämföra sina resors körsträckor, säkerhet och miljövänlighet, säger **Markus Nieminen**, trafiksäkerhetschef i LokalTapiola.

Under pilotfasen har bl.a. LokalTapiolas personal kunnat testa applikationen. Många blev överraskade av de iakttagelser som applikationen gjorde, t.ex. hur ofta man under pågående körning pratade i mobilen eller vad som påverkar smidigheten i körningen.

Enligt bilbarometerenkäten i LokalTapiolas Översikt av vardagsekonomin hösten 2015 är många bilister intresserade av att följa upp hur säkert de kör samt förbrukningen med en apparat eller applikation. En fjärdedel av de svarande var mycket intresserade och en tredjedel ganska intresserade av att följa upp hur de kör.

– Detta är en välkommen signal för oss om att man är medveten om vilken betydelse det egna körbeteendet har för trafiksäkerheten. Trafik är ett samspel och samspelets förmågan bör utvecklas lika väl som andra faktorer som påverkar trafiksäkerheten, säger Markus Nieminen.



Ekonomisk översikt

2015 var ett bra år för LokalTapiola-gruppen enligt många mätare. Premieinkomsten från skadeförsäkring ökade och vi var framgångsrika i placeringsverksamheten och försäljningen av risklivförsäkringar. Recessionen oroade finländarna.

LokalTapiola

Ekonomisk översikt 2015

2015 var ett bra år för LokalTapiola-gruppen. Vi stärkte vår position i skadeförsäkringsverksamheten. I livförsäkringsverksamheten visade premieinkomsten bättre tillväxt än branschen och försäljningen ökade starkt. Vi nådde framgång framförallt i verksamheten för företagskunder. I överföringsrörelsen för arbetsolycksfallsförsäkringar blev resultatet bland stora företag och SMF-företag år 2015 ett av de bästa i bolagsgruppens historia.

LokalTapiola-gruppen ökade resultatet med

Kundfördelningen i LokalTapiola-gruppen 31.12.2015, %.



Hushåll	83,5
Lantbrukskunder (personer)	6,7
Företag, företagare och övriga	9,6
Storkunder	0,2

Skadeförsäkringsverksamhetens premieinkomst enligt kundgrupp, %



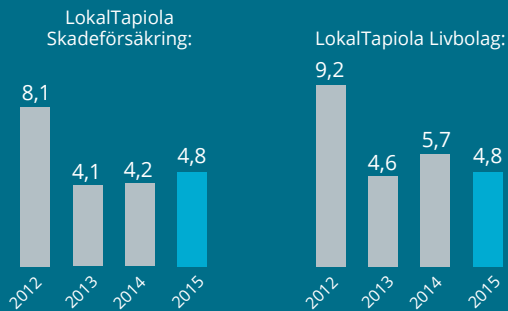
Hushåll	59
Lantbruk	12
Företag, företagare och övriga	22
Storkunder	7

Livbolagets premieinkomst enligt kundgrupp, %



Hushåll	72
Lantbruk	8
Företag, företagare och övriga	11
Storkunder	9

LokalTapiola Skadeförsäkrings och LokalTapiola Livbolags placeringsverksamhet, avkastning (%) 2012-2015



LokalTapiola finns nära Dig överallt i Finland.

20

REGIONBOLAG BETJÄNAR KUNDERNA PÅ 260 KONTOR RUNTOM I FINLAND. SKADE-, LIV-, KAPITALFÖRVALTNINGS- OCH FASTIGHETSKAPITALFÖRVALTNINGSBOLAGEN PRODUCERAR DE BÄSTA LÖSNINGARNA FÖR KUNDERNAS BEHOV.



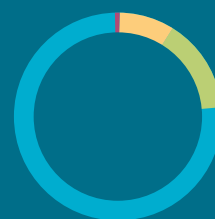
2 310 1 155
KVINNOR MÄN

TOTALT 3 465
SPECIALISTER

ANTALET HELKUNDER ÖKADE UNDER ÅRET MED 33 000 PRIVATKUNDER.

KUNDNÖJDHET (NPS-KATEGORI) VAD GÄLLER ERSÄTTNINGSTJÄNSTEN 2015: 66,4

NPS-kategori (rekommendationsvilja)



Kritiska (0-6)
Passiva (7-8)
Rekommenderar (9-10)
Inte känt

760 000

KUNDER FÅR S-GRUPPENS
BONUS FÖR LOKALTAPIOLAS
PREMIER



624

MILJONER EURO UTBETALADES I
SKADEFÖRSÄKRINGSERSÄTTNINGAR

Regionbolagen: premieinkomst från direktförsäkring, miljoner euro

	2015	2014
Pohjoinen	54,0	54,0
Vellamo	49,3	47,4
Etelä-Pohjanmaa	40,7	39,3
Nyland	39,9	39,2
Pirkanmaa	38,3	37,8
Varsinais-Suomi	39,1	37,4
Itä	33,6	33,0

	2015	2014
Keski-Suomi	31,6	30,7
Etelä	31,3	30,4
Lännen	31,2	30,4
Österbotten	33,2	30,3
Loimi-Häme	27,1	25,7
Savo	26,9	25,7
Kaakkois-Suomi	26,6	25,7

	2015	2014
Lappi	25,3	24,7
Satakunta	22,6	21,2
Savo-Karjala	21,9	20,9
Kainuu-Koillismaa	17,2	17,1
Sydkusten	10,0	9,5
Huvudstadsregionen (6 mån.)	33,1	



FÖRSÄKRADE
SÄLLSKAPSDJUR:
101 000 ST.

FÖRSÄKRADE BILAR:
864 210 ST.



FÖRSÄKRADE HEM:
760 000 ST.

1,6 MILJONER KUNDER 150 000 FÖRETAGSKUNDER

EPSI RATING: BRANSCHENS NÖJDASTE
PERSONKUNDER, DELAD FÖRSTAPLATS



I KUNDNÖJDHET BLAND PRIVATKUNDER VAR
LOKALTAPIOLA DELAD ETTA I EPSI RATING
2015. Dessutom ligger Lokaltapiolas
kundlojalitet på en bra nivå enligt
undersökningen. Lokaltapiola är Finlands
mest betrodda försäkringsbolag enligt
varumärkesundersökningen Luotetuin
Merkki.

Ekonomi och hälsa oroar finländarna

I den här recessionen är det inte bara fråga om en normal konjunkturvariation, utan om en större ekonomisk omvandling. Så tror tre av fyra i den enkät som LokalTapiola beställde i höstas.



Arbetslösheten och lågkonjunkturen berör allt fler finländare eftersom två av tre svarande hade en arbetslös i sin närmaste krets. Detta syns även i människornas vardag som extra oro och minskad konsumtion. Det som mest bekymrar finländarna är landets ekonomiska läge, hälsan (den egna och de närståendes) och den egna ekonomin.

Åsikten att den nuvarande recessionen är något annat än en normal konjunkturvariation fanns allra mest hos 55-åringar och äldre. 80 procent av dem tyckte att det är fråga om en större och exceptionell omvandling i ekonomin.

Två tredjedelar av de svarande trodde inte att Finlands ekonomi vänder uppåt inom de närmaste 12 månaderna. Mest pessimistisk syn på en vändning i ekonomin inom de närmaste 12 månaderna hade unga vuxna mellan 18 och 34 år.

– Det är fråga om den mest digitala och internationella åldersgruppen, vilket på samhällsekonomisk nivå ökar oron för en intensivare kunskapsflykt från Finland, om de ekonomiska utsikterna inte börjar förbättras ur den mest aktiva och mobila befolkningsgruppens synvinkel, säger ekonomen **Timo Vesala** från LokalTapiola.



” MEST PESSIMISTISK SYN PÅ EN VÄNDNING I EKONOMIN HAR UNGA VUXNA.

Beredskap för arbetslöshet

Arbetslösheten och recessionen berör allt fler finländare eftersom två tredjedelar av de svarande hade en arbetslös i sin närmaste krets. Att livet påverkas av arbetslöshet i den närmaste kretsen är tydligt eftersom 31 procent av de svarande uppgav att de nu är mer bekymrade över hur arbetslösa närstående mår.

Därtill uppgav 24 procent av de svarande att de följer ekonominyheterna mer noggrant, 21 procent är oroligare för sitt jobb och 20 procent har börjat förbereda sig på eventuell arbetslöshet, t.ex. genom att spara, minska konsumtionen eller studera.

– Agerande som är rationellt ur individens perspektiv, t.ex. att spara och minska konsumtionen, kan vara mycket skadligt för ekonomin som helhet och hålla nere efterfrågan på hemmamarknaden, vilket hämmar en återhämtning i ekonomin, konstaterar Vesala.

18–34-åringarna i aktiv ålder var de mest oroad över sitt sysselsättningsläge, följde arbetsplatsannonserna mer noggrant och hade på olika sätt börjat förbereda sig på eventuell arbetslöshet.

Arbetslösheten ökar ännu

LokalTapiola förutspår att arbetslösheten ökar i år på grund av åtgärderna för att öka konkurrenskraften och den offentliga sektorns produktivitet. Genom en långsam ekonomisk återhämtning minskar arbetslösheten något i slutet av 2017.

– En sträng och komplicerad beskattning, en stel arbetsmarknad och olika bidragsfallor begränsar allt mer investeringarna och arbetstillfällena, säger LokalTapiolas ekonom **Timo Vesala**. Finlands ekonomi växer med 0,5 procent 2016 och med 1 procent

2017. Invandringen kan i bästa fall bidra med 0,1–0,2

procent till den ekonomiska tillväxten på kort sikt. LokalTapiola

har höjt sin arbetslöshetsprognos till 9,9 procent för 2016 och väntar sig en genomsnittlig arbetslöshetsgrad på 9,8 procent 2017.

Redan 2015 väntades Finlands ekonomi komma med bättre i euroområdet tillväxt, men en sinande handel med Ryssland och de svåra strukturella problemen i ekonomin försenade en vändning till det bättre.

Enligt Vesala har man förstått behovet av strukturförändringar och regeringen har en ambitiös målnivå. – Det har visat sig krångligare än väntat att genomföra förändringarna eftersom det är svårt att göra produktivitetshöjande reformer utan att levnadsstandarden temporärt minskar hos betydande befolkningsgrupper.

Arbetslösheten och recessionen berör allt fler finländare.

Nästan hälften skulle klara sig med under 2 000 euro i månaden

Nästan hälften av de svarande uppgav att de skulle klara sig med under 2 000 euro i månaden när de svarade på frågan om vilken miniminettoinkomst hushållet skulle klara sig med. Medelvärdet av miniminettoinkomsterna var 2 170 euro.

Männens minimiinkomstönskemål var drygt 120 euro större än kvinnornas. Av åldersgrupperna uppgav 35–54-åringarna det största minimiinkomstönskemålet, nästan 2 400 euro i månaden. Hushållets nuvarande inkomster samt utbildningsnivån påverkade önskemålen om miniminettoinkomstnivå: de mest välbeställda och högst utbildade önskade en större minimiinkomst än personer med lägre inkomst och utbildning. Personer med fast eller heltidsarbete hade större inkomstönskemål än personer med deltids- eller visstidsanställning.

De svarande var mest oroliga för Finlands ekonomi, hälsan (den egna och den närståendes) och den egna ekonomin. Flyktingfrågan oroade 39 procent av de svarande. De äldsta svarande var mest oroliga för Finlands ekonomi, hälsan (de närståendes och anhörigas samt den egna), flyktingsituationen, barnens framtid, våldet och hotet om våld. Nästan genomgående var kvinnorna mer oroad över olika hot än männen.

Ytterligare information om undersökningen

Enkäten genomfördes av YouGov Finland på uppdrag av LokalTapiola. Den besvarades av 1 265 personer. Urvalet representerar Finlands befolkning enligt ålder (18 år +), kön och bostadsort. Svaren samlades in genom en elektronisk enkät i YouGovs konsumentpanel 10.9–14.9.2015.

Aktiefondernas koldioxidavtryck

LokalTapiola Kapitalförvaltning
publicerar koldioxidavtrycken för
LokalTapiola-fonder som placerar i
aktier.

Koldioxidavtrycket beskriver utsläppen av växthusgaser, bl.a. koldioxid, metan och kväveoxid, i de företag som utgör placeringsobjekt. Tack vare den nya rapporteringen kan kunderna använda kolintensitets-siffrorna som stöd i sitt beslutsfattande och välja en fond som placerar i bolag med mindre koldioxidutsläpp.

LokalTapiola publicerar koldioxidavtryck för endast sådana aktiefonder där över 50 procent av de företag som utgör placeringsobjekt har rapporterat utsläppstal. Vid utgången av året var dessa fonder LokalTapiola Europa, USA, Finland, Skandinavien, Konsument och Dividend.

Kolintensitets-siffrorna publiceras bl.a. i samband med fondernas månadsöversikter och siffrorna uppdateras kvartalsvis. Koldioxidavtrycks-kalkylerna baserar sig endast på siffror som företagen själv rapporterat, inte på uppskattningar. Rapporterna innehåller även information om hur stor andel av fonden som består av företag som rapporterar koldioxidsiffror och därmed kan placera bedöma hur väl de rapporterade utsläppstalen beskriver hela fonden.

” PLACERARNA HAR
MÖJLIGHET ATT
VÄLJA MILJÖVÄNLIGARE
PLACERINGSOBJEKT.



Konsument och Europa är de miljövänligaste aktiefonderna

I slutet av året hade Konsument och Europa den lägsta kolintensiteten av LokalTapiolas fonder. Detta innebär att de är LokalTapiolas miljövänligaste aktiefonder. Av Konsumentfondens placeringsobjekt har 69 rapporterat koldioxidsiffror medan motsvarande siffra för Europa är 86 procent. Bilden av fondernas miljövänlighet är alltså inte fullständig eftersom utsläppstal inte rapporterats av alla företag som utgör placeringsobjekt.

Placeringsfilosofin är en orsak till att t.ex. koldioxidavtrycket för fonden

LokalTapiola Europa är mindre än för jämförelseindexet MSCI Europe.

Enligt LokalTapiolas placeringsfilosofi styr marknadsindexen inte placeringsbesluten.

– Vi föredrar företag som växer, är lönsamma, har bra kassaflöde och en tydlig konkurrensfördel. Dessa företag har ofta en stark produktutveckling, optimal balansräkning eller är serviceorienterade. Beaktandet av utsläppen passar väl in i vår placeringsprocess, säger **Outi Kalpio**.

Även den gällande marknadssynen påverkar fondens placeringsfördelning.

– Särskilt i det rådande ekonomiska läget vill vi hellre placera i företag som inte är så beroende av råvaror eller ekonomiska cykler, säger Kalpio.

Publiceringen av fondernas koldioxidavtryck är en utveckling av den ansvarsfulla placeringsverksamheten i LokalTapiola Kapitalförvaltning, som i höstas för tredje gången i rad utsågs till Finlands bästa kapitalförvaltare i ansvarsfullt placering.

” VI UPPMUNTRAR
FÖRETAGEN
ATT STÄLLA
UPP UTMANANDE
UTSLÄPPSMINSKNINGSMÅL.

Dessutom publiceras information om kolintensitetssiffrorna för fondernas jämförelseindex, varvid kunderna kan jämföra dem med fondernas koldioxidavtryck och få en bättre uppfattning om huruvida fondens kolintensitet är låg eller hög.

Ytterligare information om företaget och omgivningen

– Publiceringen av koldioxidavtrycken ger placerarna ökad insikt i företagets verksamhet och omgivning. Den ökar även placerarnas möjligheter att välja miljövänligare placeringsobjekt. LokalTapiola Kapitalförvaltning vill bidra till att stävja klimatförändringarna genom att välja bolag som har en låg kolintensitet eller tydliga och ambitiösa mål att minska på utsläppen. Företagen bör målmedvetet verka för att minska utsläppen i sin värdekedja, säger biträdande direktör **Outi Kalpio** i LokalTapiola Kapitalförvaltning.

– När vi träffar representanter för företagen sporrar vi allt oftare företagen att rapportera sina växthusutsläpp samt förbinda sig till att i större grad minska på utsläppen i sin verksamhet”, säger Kalpio.

Utsläppstalen lever

Att kalkylera placeringarnas koldioxidavtryck är ganska utmanande eftersom branschen saknar enhetliga metoder för att kalkylera företagets eller fondernas faktiska koldioxidavtryck.

– I en del av fonderna har långtifrån alla företag som utgör placeringsobjekt rapporterat utsläppstal. Då ger de rapporterade siffrorna inte en fullständig bild av hela portföljens koldioxidavtryck. Trots det ger siffrorna dock en fingervisning om hur miljövänliga fonderna är och erbjuder ett nytt sätt att jämföra placeringsobjekt, säger Kalpio.

Nyckeltal

Bolagens premieinkomst (miljoner euro)	2015	2014	2013	2012
LokalTapiola Skadeförsäkring	547,7	585,6	903,6	892,0
LokalTapiola Skadeförsäkringsverksamhet	1 156,9	1 143,7	1 103,4	1 105,6
LokalTapiola Livbolag	423,0	389,1	423,3	326,5
Totalkostnadsprocent				
LokalTapiola Skadeförsäkring	98,3	107,8	88,5	96,7
LokalTapiola skadeförsäkringsverksamhet	96,4	100,3	90,3	96,3
Rörelsevinst (miljoner euro)				
LokalTapiola Skadeförsäkring	181,0	72,3	234,1	179,0
LokalTapiola Skadeförsäkringsverksamhet	251,3	151,1	248,6	196,2
LokalTapiola Livbolag	98,9	85,6	37,0	30,4
LokalTapiola Kapitalförvaltning Ab	7,1	11,2	4,8	0,4
Koncernen LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning	4,1	3,7	2,5	1,5
Solvens				
LokalTapiola Skadeförsäkring, solvensprocent	371,0	307,8	234,6	210,9
LokalTapiola Livbolags solvenskapital, % av ansvarsskulden	26,4	26,3	23,7	23,0
LokalTapiola Kapitalförvaltning Ab, andel kärn-, primär- och totalkapital av totalrisken, % *)	36,2	17,2	18,9	
Koncernen LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning, solvensprocent	82,3	81,7	75,2	74,9

Nya tjänster och utmärkt resultatutveckling



Jari Sundström
Verkställande direktör

LokalTapiola Skadeförsäkrings premieinkomst ökade snabbare än marknaden och solvensen förblev utmärkt. Framgången bland storkunder och en god resultatutveckling i överföringen av arbetsolycksfallsförsäkringar hör till årets framgångar. Kunderna har varit entusiastiska över den nya arbetsförmågatjänsten.

LokalTapiola Ömsesidigt Försäkringsbolags centrala tjänster är trafikförsäkring, arbetsolycksfallsförsäkring, försäkringstjänster för företag med över 50 anställda och LokalTapiola-gruppens återförsäkrings- och utlandstjänster.

Det var ett ganska lyckat år trots det matta ekonomiska läget. Skadeutvecklingen förblev måttlig och riskkvoten låg på en god nivå. Premieinkomstökningen var bland den bästa i branschen, särskilt stor var ökningen bland kunder med över 50 anställda. Kundvolymerna ökade också.

Lönsamheten var god och placeringsverksamhetens avkastning mycket konkurrenskraftig. Solvensen förblev utmärkt.

Vi gjorde ett starkt plusresultat i överföringsrörelsen för arbetsolycksfallsförsäkringar. Bland större kunder har överföringsrörelsens resultat varit goda en längre tid. Det förbättrade resultatet bland SMF-kunder var glädjande. Hög arbetslöshet och uppsägningar begränsade dock tillväxten i arbetsolycksfallsförsäkringar.

Enligt EPSI Rating är våra företagskunder allt nöjdare. Bland företagskunder har vi bäst image av försäkringsbolagen.

Arbetsförmågatjänsten möter kundbehoven

Vi har utvecklat våra företagskundtjänster och finslipat vårt arbetssätt. Målet är att förstå företagens verksamhet och behov ännu bättre.

Utifrån detta utvecklade vi arbetsförmågatjänsten, vår senaste företagstjänst, som lanserades i höstas. Arbetsförmågatjänsten omfattar personalens lagstadgade och kompletterande försäkringsskydd, företagskonsultation i ärenden som gäller arbetsförmåga, företagshälsovård och sjukvård på allmänläkarnivå som partnertjänst. Arbetsförmågatjänsten hjälper företagen att skapa en trygg och välmående arbetsplats. Tjänsten har väckt stort intresse bland företagen.

Vi utvidgade företagsfinansieringstjänsterna från storkunder till SMF-kunder, som nu kan få kompletterande finansiering via oss.

Lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar reviderades i början av 2016. Reformen bereddes och genomfördes enligt planerna.

Digitala tjänster främjar trafikförsäkerheten

Vår uppgift som marknadsledande i trafikförsäkring är att främja trafikförsäkerheten. Vi kompletterade våra smarta lösningar med en app som ger bilisterna ett verktyg för att kunna följa upp och utveckla sitt körsätt och köra säkrare.

I slutet av året lanserades en tjänst för fordonsregistrering och -försäkring på nätet. Nu är det ännu enklare att registrera och försäkra fordonet vid byte av bil.

LokalTapiolas digitala tjänster fick erkännande i Magenta Advisories undersökning, vilket är en bra utgångspunkt för vidareutveckling av tjänsterna i den allt digitalare omgivningen.

Nyckeltal

	2015*	2014*	2013*
Omsättning, mn euro	752,5	791,0	1 096,8
Rörelsevinst, mn euro	181,0	72,3	234,1
Totalresultat, mn euro	150,3	61,5	222,7
Premieinkomst, mn euro	547,7	585,6	903,6
Solvens, risktäckningsskapacitet, %	371,0	307,8	234,6
Totalkostnadsprocent	98,3	107,8	94,5
Kundförmåner, mn euro	44,5	41,4	85,6

*) Till följd av rörelseöverföringarna är nyckeltalen inte jämförbara

De viktigaste omorganisationerna var utbrytningen av LokalTapiola Tjänster Ab ur LokalTapiola Skadeförsäkring i början av 2015 och utbrytningen av LokalTapiola Huvudstadsregionen ur LokalTapiola Skadeförsäkring 1.7.2015 inklusive beståndsöverlåtelse. Båda omorganisationerna löpte enligt planerna.

Mål 2016

Målet för 2016 är att säkerställa en utmärkt kundnöjdhet. Vi vill förstå personkundernas behov och företagets verksamhet ännu bättre och fortsätta förnya oss och tjänsterna utifrån kundernas förändrade behov. Lika viktigt är att säkerställa att personalen är nöjd och har en bra arbetsförmåga. Vårt mål är att öka premieinkomsten och förbättra omkostnadsprocenten.

- Vi har finslipat vårt arbetssätt i företagskundverksamheten, vilket syns klart i resultatutvecklingen för överföringen av arbetsolycksfallsförsäkringar.
- Våra företagskundtjänster fokuserar allt mer på att trygga företagets kontinuitet. Här är arbetsförmågatjänsten en av de första lanseringarna och den har fått ett utmärkt mottagande.
- Bland företagskunder har vi bäst image av försäkringsbolagen enligt EPSI Rating.
- Vi har lanserat en app (Apukuski) som ger bilisterna ett verktyg för att kunna följa upp och utveckla sitt körsätt och köra säkrare.
- Nyckeltalen, som solvens, premieinkomst, lönsamhet och placeringsverksamhetens avkastning, ligger på en god nivå.

Bra totalresultat och vägvisare i digitala tjänster



Minna Kohmo
Verkställande direktör

En av årets höjdpunkter var lanseringen av Finlands första smarta livförsäkring. Framgångar i affärsverksamheten var ett bra totalresultat, framgångsrik placeringsverksamhet och snabbare ökning av premieinkomsten än i branschen totalt.

Livbolagets premieinkomst och marknadsandel ökade. Premieinkomsten ökade särskilt mycket i fondanknutna sparlivförsäkringar och risklivförsäkringar. Starten av en specialiserad försäljningskanal för livförsäkringar tillsammans med regionbolagen gav ett bra försäljningsresultat och tillväxt i kundvolymen.

Det var också glädjande att kundnöjdheten förbättrades. Totalresultatet var bra och placeringsverksamheten var framgångsrik i förhållande till marknadsläget. Enligt resultaten från undersökningen Great Place to Work var även personalen nöjdare.

Nya tjänster och produkter

När Finlands första smarta livförsäkring lanserades i juni blev Livbolaget en vägvisare för branschen inom digitala tjänster. Syftet med detta paket av tjänster är att upprätthålla och främja välbefinnandet. Tjänsterna bygger på smart teknik och både kunder och medier visade stort intresse. I en undersökning sade hela 80 procent av dessa livförsäkringskunder att deras levnadsvanor hade förbättrats med hjälp av den smarta tjänsten.

Livbolaget arbetade för kundernas bästa på fler produktområden:

LokalTapiola Livbolag Ab

I början av året pilottestades en försäkring för allvarlig sjukdom hos barn, vilket resulterade i en produkt riktad till företagets personal. Den blev tillgänglig för alla företagskunder i våras.

Utbudet för barnfamiljer kompletterades med en försäkring för allvarlig sjukdom hos barn. Försäkringen är unik i Finland. Den tryggar familjens utkomst och utvecklas i samarbete med en återförsäkrare. Produkten började säljas i början av hösten.

Vi satsade mer på placeringstjänster inom livförsäkring och de är också ett starkt element i bolagsgruppens nya strategi. Under 2015 utvecklade Livbolaget en placerings-specialiserad försäljningsorganisation tillsammans med regionbolagen. Detta förbättrade möjligheterna att erbjuda spar- och placeringsprodukter. I samband med detta är det väsentligt att diversifiera produktutbudet inom försäkringsmässig kapitalförvaltning.

Säkerställande av solvensen är en del av det ekonomiska ansvaret

I september erhöll Livbolaget Finansinspektionens tillstånd att använda en övergångsregel för värdering av ansvarsskulden i solvensrapporteringen enligt Solvens II, som träder i kraft i början av 2016. I slutet av 2015 bedömdes detta öka bolagets egna tillgångar enligt Solvens II-reglerna och därmed höja solvensen till en mycket god nivå.

Livbolaget skulle ha uppfyllt solvenskraven mycket väl även utan övergångsregeln eftersom bolaget i flera år förberett sig på en allmänt sjunkande räntenivå och eventuellt minskad avkastning på placeringar. Detta har skett genom avsättningar för framtida kompletteringar av beräkningsräntan och för tilläggsförmåner samt ökning av bolagets eget kapital.

Mål 2016

Livbolaget har gynnsamma tillväxtutsikter. Vi ska hjälpa kunderna att satsa på välbefinnande och hälsa och att må bra även ekonomiskt. Detta säkerställs genom att erbjuda och producera förutseende tjänster för olika livsskeden utifrån kundernas behov.

När vi utvecklar och fokuserar på tjänster som verkligen möter kundernas behov satsar vi allt mer på innovativ användning av ny teknik. Centralt i verksamheten är att säkerställa en bra kundupplevelse.

Nyckeltal

	2015	2014	2013
Omsättning, mn euro	690,1	626,0	644,5
Rörelsevinst, mn euro	98,9	85,6	37,0
Totalresultat, mn euro	51,7	79,1	44,9
Nettointäkt från placeringsverksamheten enligt gängse värden, %	4,8	5,3	4,6
Solvenskapital, % av ansvarsskuld	26,4	26,3	23,7
Kundförmåner, mn euro	9,9	9,8	12,3

- Livförsäkringsskyddet utgör en viktig del av LokalTapiola-kundernas totalskydd.
- Vi satsar på livförsäkringarnas försäljningskanaler och förbättrar kundupplevelsen riksomfattande.
- Vi ska öka den försäkringsbaserade kapitalförvaltnings-, spar- och placeringsvolymen med målet att trygga kundernas ekonomi i alla livsskeden.
- Solvensen förstärks i Solvens II-miljön.
- Vi ska se till att personalen trivs bättre i arbetet och satsa på kompetensen.

Kundtillgångarna ökade trots ekonomisk osäkerhet



Tom Liljeström
Verkställande direktör

Under 2015 präglades placeringsmarknaden av oro med ganska stor volatilitet på aktie- och räntemarknaderna. Trots osäkerheten ökade kundtillgångarna som förvaltas av LokalTapiola Kapitalförvaltning under året. Bolaget valdes till Finlands ansvarsfullaste kapitalförvaltare för tredje gången.

Under 2015 upplevde placeringsmarknaden tidvis mycket kraftig volatilitet. Det handlade främst om lägre tillväxt i Kina, vilket påverkade hela den globala ekonomin och placeringsmarknaden via världshandeln. Placerarna blev försiktigare mot slutet av året även i Finland. Trots volatiliteten blev det ett bra aktieår: i euro blev avkastningen cirka 14 procent på den finska aktiemarknaden, nära 10 procent i Europa och cirka 12 procent i USA. Indexet för totalavkastningen från tillväxtmarknaden föll dock mer än 5 procent även i euro.

Kundtillgångarna som förvaltas av LokalTapiola Kapitalförvaltning ökade under året med 3,6 procent till 9,4 miljarder euro. LokalTapiola-fondernas kapital ökade med nästan 12 procent till 3,6 miljarder euro. Räkenskapsperiodens resultat var bra och baserade sig på ökade intäkter från avgifter för bolagets placeringstjänster.

Våra kunder är institutionella investerare, företag och organisationer i övrigt samt privatpersoner. Vi tillhandahåller kapitalförvaltningstjänster för olika kundsegment med Private Banking som den främsta servicehelheten. Kundvolymen i våra kapitalförvaltningstjänster utvecklades positivt under 2015. Den låga räntenivån och marknadens volatilitet har ökat kundernas intresse för placeringsfonder och kapitalförvaltningstjänster.

LokalTapiola Kapitalförvaltning Ab

Erkännanden för utveckling av ansvarsfulla arbetssätt

Vi fortsatte aktivt att utveckla och främja arbetssätten inom ansvarsfulla placeringar under 2015. Vi satsade på analys av placeringarnas klimatrisker och började beräkna koldioxidavtrycket för den del av våra fonder som gör direkta aktieplaceringar. Koldioxidavtrycket rapporteras i fondernas årsredovisning och månadsrapporter.

Vår strävan är att påverka bekämpningen av klimatförändringarna tillsammans med andra internationella investerare genom att underteckna globala upprop och initiativ.

LokalTapiola Kapitalförvaltning prisbelönades hösten 2015 för tredje gången i rad av analysbolaget Scandinavian Financial Research (SFR) som Finlands bästa kapitalförvaltare i ansvarsfulla placeringar. SFR som beviljat priset är en oberoende finländsk forskningsinstitution som analyserar institutionell kapitalförvaltning och företagsfinansieringsmarknaderna. Oberoende fondinformationsutgivaren Lipper belönade fonden LokalTapiola Världen 80 som Nordens bästa blandfond.

Vi utvecklade våra digitala tjänster. En ny webbtjänst öppnades i juni för kapitalförvaltningskunder och i november för fondkunder. Vår omarbetade webbtidning för placeringkunder – Sijoitustalous.fi – började ges ut i november.

Nyckeltal

	2015	2014	2013
Omsättning, mn €	22,5	25,3	22,1
Rörelsevinst, mn €	7,1	11,2	4,8
Kapitaltäckningsgrad, %	36,2	17,2	18,9
Förvaltade kundtillgångar, md €	9,4	9,1	8,6

Målet är att stärka vår marknadsposition

De globala ekonomiska utsikterna för i år och de närmaste åren utgör fortfarande en utmaning. För placeringsmarknaderna innebär utsikterna en kontinuerlig nyprissättning av riskerna, vilket syns som en högre volatilitet i placeringarnas värde.

Vi tror ändå att efterfrågan på placeringstjänster fortsätter att växa. Medborgarna tvingas själv ta ett större ansvar för att trygga sin välfärd och ekonomi, t.ex. en tillräcklig utkomst som pensionär. Vi vill erbjuda kunderna produktiva och ansvarsfulla lösningar för att öka och förvalta kundtillgångarna.

Mål 2016

Målet för 2016 är att stärka vår position på kapitalförvaltningsmarknaden genom kontinuerlig utveckling av våra tjänster och av lämpliga produkter för marknadssituationen. LokalTapiolas växande kundkrets, våra förnyade tjänster och kundernas intresse för experttjänster inom placering ger goda möjligheter till detta.

- Vi förvaltar placeringstillgångar på 9,4 miljarder euro.
- I vårt bolag arbetar 48 experter.
- Vi har många fonder som belönats i opartiska jämförelser.
- Vi är aktiva ägare, i huvudsak genom regelbundna möten med företagen: under 2015 träffade våra portföljförvaltare representanter för över 650 företag.
- Utvecklingen av våra digitala tjänster och ansvarsarbetet fortsätter.
- Vi utvecklar våra tjänster och lämpliga produkter utgående från marknadssituationen.

Rekordomsättning för Fastighetskapitalförvaltning



Vesa Immonen

Verkställande direktör, LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning

Koncernen LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning ökade både omsättningen och rörelsevinsten 2015 och slog rekord i omsättning. Tillväxtkällan var fastighetsfondverksamheten.

Huvuddelen av målen för den förra strategiperioden uppfylldes. Marknadsvärdet på de förvaltade fastighetstillgångarna steg till cirka 3 215 miljoner euro (3 170 mn €) och kundvolymerna ökade. En stor del av tillväxten kom från våra nyaste fastighetskapitalfonder LokalTapiola Bostadsplacering Finland och LokalTapiola Bostadsfond Prime som ökade i värde med totalt 325 miljoner euro. Fastighetskapitalförvaltning har hand om försäkringsbolagens direkta fastighetsportföljer och förvaltar dessutom sju fastighetsfonder.

LokalTapiola bygger bostäder på områden med störst efterfrågan

Försäkringsbolagen har skaffat många nya bostadsobjekt förutom våra tre bostadsfonder. De senaste anskaffningarna gäller objekt i huvudstadsregionen, Tammerforsregionen, Åbo, Jyväskylä och Uleåborg. Vi är byggherrar för större delen av objekten. Detta har gjort LokalTapiola till en av Finlands största bostadsbyggare de senaste åren.

Mest aktiva av våra fonder har varit LokalTapiola Bostadsplacering Finland och LokalTapiola Bostadsfond Prime. Vid utgången av året ägde LokalTapiola Bostadsplacering Finland 31 bostadsaktiebolag, varav 20 under byggnad. Den målsatta storleken på fonden är 500 miljoner euro. Vid utgången av året ägde LokalTapiola Bostadsfond Prime 25 bostadsaktiebolag, varav fem under byggnad. Den målsatta storleken på fonden är 300 miljoner euro.

Livlig fastighetshandel

I fjol ökade fastighetsinvesteringarna i Finland efter fem svaga år till cirka 5,2 miljarder euro och den livliga handeln har fortsatt. Marknaden differentieras tydligt mellan tillväxtcentra och regressiva områden.

Efterfrågan på kontorslokaler har ökat en aning men vakansgraden torde förbli hög. Exempelvis i huvudstadsregionen finns det över en miljon kvadratmeter ledigt kontorsutrymme. Det finns efterfrågan på relativt nybyggda flexibla lokaler och bra affärlägen, men inte på föråldrade lokaler eller sämre lägen. I Finland efterfrågas hyresbostäder i tillväxtcentra. Det byggs fortfarande för lite bostäder framförallt i huvudstadsregionen och prisnivån förblir minst lika hög som nu. På de dyraste områdena har bostadshyrorna nått taket för hyresgästernas betalningsförmåga och -vilja.

Ansvarstagande innebär gärningar

Vi gjorde bra framsteg i miljöansvarsmålen och genom konkreta energisparåtgärder uppnådde vi redan i början av 2015 det nationella energieffektivitetsavtalets energisparmål för verksamhetslokaler. De planerade åtgärderna i vårt bostadsbestånd fortsätter.

Nyckeltal

	2015	2014	2013
Omsättning, mn euro	16,1	14,3	12,7
Rörelsevinst, mn euro	4,1	3,7	2,5
Soliditetsgrad, %	82,3	81,7	75,2
Ökning av kundantal, %	0	0	32,3

Vi gjorde nya investeringar i förnybar energiproduktion. I slutet av 2015 blev TuuliTapiola-fondens andra vindkraftspark, Vartinoja I, och vårt första solkraftverk färdiga. På taket över bolagsgruppens huvudkontorsfastighet i Esbo uppfördes ett 200 kW solkraftverk, som producerar elenergi motsvarande årsförbrukningen för cirka 90 tvärumslägenheter.

Vi har länge utvecklat kvaliteten i bolagets verksamhet utifrån EFQM-modellen. Suomen Laatuokeskus belönade LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltnings långsiktiga arbete med utmärkelsen EFQM Recognised for Excellence 5star i december 2015.

Mål 2016

- Vi slutför fondernas pågående bygginvesteringar.
- Vi utforskar möjligheterna att bilda en ny bostadsfond för livstrygghet och en fastighetsfond för förnybar energi.
- Vi förädlar tjänsterna inom anpassad portföljförvaltning och lanserar nya tjänster i hyreskoncepten Huoleton Tila för företag och Mutkaton Koti för boende.

- LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning följer strategin och växer genom tillväxt i fastighetskapitalfonder och placeringskunder.
- Stadscentret Tapiolan Ainoa växer med affärslokaler och nya typer av bostäder.
- Vi försöker minimera risker förknippade med bolagets omgivning och strategiska vision samt operativa risker.
- År 2016 fokuserar vi på bekämpningen av grå ekonomi och på att öka kunskaperna hos våra medarbetare och samarbetspartner.
- Vi upprätthåller personalens arbetsförmåga och professionella utveckling enligt LokalTapiola-gruppens personalpolitik.



Regionbolagen

LokalTapiola-gruppens 20 regionbolag betjänar kunderna i försäkrings- och placeringsärenden på 260 kontor runtom i Finland. Skade-, liv-, kapitalförvaltnings- och fastighetskapitalförvaltningsbolagen producerar de bästa lösningarna för kundernas behov riksomfattande.

Omfattande servicenät och utmärkt personal

Marjatta Leiviskä,
verkställande direktör



Ren natur och mångsidiga naturresurser skapar en stark och unik bas för Lapplands näringsliv. LokalTapiola Lappi verkar över ett stort geografiskt område där kunderna värdesätter bolagets lokala servicenät och personliga betjäning.

2 015 var ett tudelat år för regionbolaget. Premieinkomsten och antalet helkunder ökade och i företagets överföringsrörelse gjorde vi ett klart plusresultat. Men året medförde också lönsamhetsutmaningar på grund av ovanligt stora ersättningar till kunderna för bl.a. brandskador.

Utvecklingen av omgivningen i Lappland

Den ekonomiska osäkerheten är mycket synbar i Lapplands näringsliv, befolkningsminskningen är kraftigare och invånarantalet har minskat i hela landskapet med undantag för Rovaniemi. Råvaruprisernas utveckling har bromsat planerade gruvprojekt. Industriella investeringar planeras dock inom bl.a. bioförädling, vilket skapar framtidstro.

Lappi

LokalTapiola Lappi är ett av LokalTapiola-gruppens självständiga regionbolag som erbjuder försäkrings- och placeringstjänster. I landskapet Lappland är vi marknadsledare i försäkringar för hushåll, lantbruk och företag. Vi är det geografiskt största regionbolaget och betjänar i Ivalo, Kemi, Kemijärvi, Kittilä, Pello, Posio, Ranua, Rovaniemi, Saarenkylä, Salla, Sodankylä, Tervola, Torneå och Övertorneå.

Regionbolaget i Lappland har cirka 58 000 ägarkunder och 82 personer betjänar person-, lantbruks-, företagar-, företags- och samfundskunder nära kunderna. Produkterna och tjänsterna omfattar skade- och livförsäkringar samt placerings- och spartjänster. Via oss får du även pensionsförsäkrings- och banktjänster.

Eftersom LokalTapiola Lappi är kundägt har kunderna verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma. På bolagsstämman väljer kunderna ett förvaltningsråd som består av 20 medlemmar från olika delar av Lappland. Förvaltningsrådet väljer en styrelse som består av 6 medlemmar.

Turismen har klarat sig bra i det svåra marknadsläget och nya kundgrupper från Asien och central- och sydeuropeiska länder har kommit i stället för utebliven turism från Ryssland. Lapplands turistföretagare och internationella researrangörer ser en stor tillväxtpotential i Lapplandsturismen.

Vägarnas skick försämras i Lappland trots att finansiering erhålls för reparation och underhåll av vägnätet. Detta syns också i vår bransch i form av ökade fordonsskador.

Lokala tjänster

Våra kontor och företagardrivna serviceställen finns över ett stort geografiskt område och bildar ett omfattande servicenät som kunderna uppskattar. Regionbolaget har 14 serviceställen över 13 kommuners område. Vår styrka är en toppenbra, kompetent och motiverad personal som tar ansvar för kundens situation och sörjer för hushållets totala skydd. Personalantalet är 82, varav hälften är anställda och hälften ombud med företagarelation.

Vi har satsat på personalens kompetens och genomfört specialisering inom personförsäkring, spar- och placeringstjänster, företagsverksamhet och riskhantering. Besluten fattas nära kunden.

Vi är välbekanta med lokala förhållanden och samarbetsparter och vi anlitar regionens företag bl.a. i hanteringen av ersättningar. Därigenom bidrar vi till regionens livskraft. Dagliga försäkringsärenden sköts i ökande grad på nätet och här i Lappland används datateknik och fjärranslutningar dagligen på grund av de långa avstånden.

Bättre kundnöjdhet

Kundnöjdheten har förbättrats i både försäkrings- och ersättningstjänsterna. Vi har satsat på telefontjänsten, vilket syns som snabbare svarstider. Regionbolagets ersättningstjänster tillfördes resurser och arbetsfördelningen med servicecentret i Esbo ändrades, vilket har förkortat skaderegleringstiderna.

Vi tog i bruk kundresponssystemet. All respons behandlas och kunderna kontaktas. Systemet har uppenbarat missförhållanden, som vi reagerat på och kunnat åtgärda.

Vi ordnade en stor säkerhetsturné med handelslagen Arina och Koillismaan Osuuskauppa och mötte tusentals entusiastiska ägarkunder med våra samarbetsparter. När skolorna började i augusti donerade vi skyddsvästar till alla förstaklassare i Lappland.

” LAPPLAND ÄR EN UNIK VERKSAMHETSMILJÖ. LÅNGA AVSTÅND ÖKAR KOSTNADERNA OCH I ARKTISKA FÖRHÅLLANDEN INTRÄFFAR DET RELATIVT SETT FLER SKADOR ÄN I ÖVRIGA LANDET.

Livstrygghet för kunderna

År 2016 siktar vi på en måttlig 3,4-procentig ökning av premieinkomsten och på att öka antalet helkunder. Vi vill sörja för kundernas livstrygghet ur ett helhetsperspektiv där en del består av personligt skydd och beredskap inför framtiden med hjälp av spar- och placeringstjänster. Genom aktiv kundomsorg siktar vi på långvariga kundrelationer där kunden litar på vår expertis i större omfattning än traditionell skadeförsäkring. Vi tar i bruk nya typer av försäkringsprodukter och -tjänster tillsammans med samarbetsparter. Exempel på sådana som redan finns i bruk är HälsoHjälpen och Smart Livförsäkring.

Vi arbetar för att öka lönsamheten genom skadeförebyggande insatser. I år ordnar vi utbildning i handbrandsläckning på nästan alla orter i Lappland. Målet är att 3 400 kunder och personer som är intresserade av att bli kunder deltar i Hjälpeskolningen. Vi går igenom vårt byggnadsförsäkringsbestånd och uppdaterar försäkringarna. Vi donerar vattenvakter till kunder för att förebygga fuktskador.

LokalTapiola Lappi vill vara en livslång partner med vilken lapp-länningarna kan skapa bättre dagar åt sig själva.

Lokal förankring hör till våra grundvärden



Ulla Sipilä,
verkställande direktör

Kunderna uppskattar bolagets lokala beslutsfattande och ersättningsverksamhet liksom samarbetet med lokala samarbetsparter.

2 015 var det 151:a verksamhetsåret för LokalTapiola Kainuu-Koillismaa i och med att stadgan för Ristijärvi Kapells brandförsäkringsförening antogs 21.8.1864. Händelsen kan anses utgöra början för den lokala och ömsesidiga försäkringsverksamheten i regionen. Vi fortsätter att bygga verksamheten på lokal förankring eftersom styrelsens 7 och förvaltningsrådets 21 beslutsfattare är geografiskt och yrkesmässigt representativa för verksamhetsområdets kunder. Regionbolagets lokala samarbetsavtal i ersättningsverksamheten uppdaterades under verksamhetsåret och genom HälsoHjälpen, som blivit populär bland kunderna, utvidgades vårt lokala samarbetsnät med aktörer inom hälsa och välbefinnande. Vi tar samhällsansvar genom att stödja lokal kultur och idrott i form av olika samarbetsavtal.

Kainuu-Koillismaa

Kainuu-Koillismaa är en tydlig region som täcker ett stort område längs östgränsen. Verksamhetsområdet omfattar landskapet Kajanaland och den ekonomiska regionen Koillismaa. LokalTapiola Kainuu-Koillismaa är regional marknadsledare inom skadeförsäkring med cirka 43 procents andel.

Regionbolaget betjänar person-, lantbruks-, företagar-, företags- och samfundskunder. LokalTapiolas produkter och tjänster omfattar skade- och livförsäkringar samt placerings- och spartjänster. Via oss får du även pensionsförsäkrings- och banktjänster.

Regionbolaget har cirka 40 000 ägarkunder, som betjänas av 56 proffs.

LokalTapiola Kainuu-Koillismaa ägs av sina kunder. Detta innebär att kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma. På bolagsstämman väljer ägarkunderna ett förvaltningsråd som består av 21 medlemmar från olika delar av verksamhetsområdet. Förvaltningsrådet väljer en styrelse som består av 7 personer.

Kajanalands- och Koillismaaregionernas kritiska utmaningar handlar om befolkningsminskning till följd av utflyttning, tillgång till kunnig arbetskraft och arbetsmarknadens matchningsproblem. När måttstocken är företagets omsättning, arbetslösheten och flyttningstalen uppvisar Kainuu och Koillismaa en klart sämre resiliens mot recessionen än andra landskap. I höstens SMF-företagsbarometer såg regionens företag trots allt klart ljusare konjunktursikter än våren 2015. Detta sporrar till att ställa upp mål för sund tillväxt även inom skadeförsäkring under de kommande åren.

Utmaningarna i omgivningen och den fortsatt hårda pris-konkurrensen mellan försäkringsbolagen under 2015 försvårade regionbolagets tillväxt i fråga om premieinkomsten, som dock utvecklades positivt. Vår marknadsandel låg kvar på en hög nivå, cirka 43 procent. Vi tog marknadsandelar bland företagskunder men förlorade positioner bland personkunder. Solvensen stärktes och ersättningskvoten låg kvar på en bra nivå trots högre skadeutgifter än föregående år. Placeringsverksamhetens resultat kan anses bra i den utmanande omgivningen.

Satsningar på bättre kundupplevelse

Målen gällande kundnöjdhet i fråga om ersättningar, bättre telefonsvarsprocent och snabbare handläggningstider för ersättningar överträffades.

Vi fortsätter att erbjuda kunderna en lokal ersättningstjänst och flerkanalig ärendehantering i både försäkrings- och skadeärenden. Vi fäster särskild vikt vid upprätthållandet av personalens kompetens när produkterna och tjänsterna utvecklas och kundbeteendet förändras.

Vi stärker kundlojaliteten genom att aktivt ta hand om företags-, lantbruks- och personkunderna. Vår ambition är att förutse förändringar hos kunderna och ge råd om hur man bör agera. Vi vill göra kundernas liv säkrare och hälsosammare. Vi hjälper till när det sker förändringar i kundens liv eller företagets verksamhet.



VI VILL GÖRA KUNDERNAS LIV
SÄKRARE OCH HÄLSOSAMMARE.

Personalens välbefinnande märks i kundarbetet

Indexförbättringen på 16 procentenheter i undersökningen om Finlands bästa arbetsplatser visade att våra åtgärder för utveckling av arbetsgemenskapen haft en positiv effekt på hur man orkar och trivs med arbetet. Med kraft av hela personalen fokuserade vi på bättre kommunikation, uppskattning och ork samt sökte arbetsglädje med sakkunnig hjälp av en lokal samarbetspart. Resultaten är uppmuntrande och sporrar oss att fortsätta med de beprövade verksamhetsmodellerna. Inspiration och leenden förmedlas alldeles säkert till kunderna oberoende av kontaktkanal.

Förmåner och livstrygghet för ägarkunderna – Lokalt

Veli Rajakangas,
verkställande direktör



LokalTapiola Pohjoinen är en viktig del av den norra regionens tillväxt och framgång. Resultaten för 2015 öppnar ljusa framtidsutsikter. Tillväxtcentrumet Uleåborgs potential och en stark marknadsandel i landskapet är det som främst beskriver vår affärsverksamhet.

LokalTapiola Pohjoinen uppnådde 2015 en positiv utveckling av lönsamheten och solvensen i den allt skarpare konkurrensen. Året blev skapligt ur placeringsverksamhetens synvinkel och som helhet gjorde bolaget ett utmärkt resultat. Antalet ersättningsbara skador var 36 527, en ökning med 2,3 procent från föregående år.

Flexibel och professionell service lokalt

Kundservicen och tillhörande processer ägnades särskild uppmärksamhet under 2015. Vi satsade på de olika servicekanalerna, såsom telefon- och nättjänsterna, och utvecklade svarshastigheten. Utvecklingsarbetet märktes i kundnöjdhetsmätningarna: NPS-indexet, som mäter serviceupplevelsen i ersättningstjänsterna och kontorsärendena, steg till berömlig nivå. Vårt resultat i EPSI Rating, som rapporterar om företagsimage och kundnöjdhet, förbättrades avsevärt.

Pohjoinen

LokalTapiola Pohjoinen är ett 100 % kundägt skadeförsäkringsbolag som erbjuder övergripande livstrygghet. Vi erbjuder person-, lantbruks- och företagskunder skade- och livförsäkringstjänster liksom placerings- och spartjänster personligt och lokalt. Genom våra samarbetspartner erbjuder vi även arbetspensions- och banktjänster. Vi är ett av LokalTapiola-gruppens 20 självständiga regionbolag.

Geografiskt täcker regionbolaget hälften av Mellersta Österbotten och större delen av Norra Österbotten. Bolaget har en stark position i regionen inom försäkring av hushåll, företag och lantbrukskunder. Regionbolaget har cirka 135 000 ägarkunder och 200 medarbetare. I vårt geografiskt stora område har vi fört ned ledningen på lokal nivå.

LokalTapiola Pohjoinen ägs av kunderna. I och med ägandet har kunderna verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma

LokalTapiola Pohjoinen

Hösten 2015 utgavs tidningen LokalTapiola Pohjoinen OmaTalous, som delades ut till hushållen med posten. Tidningen informerade om bolagets lokala tjänster och berättade om regionens människor och företag. I regionen ordnades ett flertal evenemang på säkerhets- och hälsoteman, delvis i samarbete med de lokala handelslagen. Pohjoinen var en synlig samarbetspartner i Midnight Pitch Fest, som riktade sig till start up-företag. För företagskunder ordnades en aftonskola i Uleåborg som drog folk med slalomstjärnan Kalle Palander som huvudtalare. Årets avslutande evenemang var en högtidlig självständighetsdagskonsert (Kaksi kynttilää) som fyllde Uleåborgs domkyrka med våra ägarkunder.

Smarta tjänster och S-samarbete

LokalTapiola Pohjoinen förnyade sitt produkt- och serviceutbud 2015. Vi var med och pilottestade den smarta livförsäkringen, som i slutet av året utvidgades till hela LokalTapiola-gruppen. En ny övergripande arbetsförmågtjänst lanserades för företagskunderna med målet att förbättra företagets arbetsförmåga och motivera och engagera arbetstagarna. Företagsaffärsverksamheten fokuserade dessutom på utveckling av servicen och konkurrenskraften för att trygga framtida tillväxt. Bland lantbrukskunderna låg fokus särskilt på säkerhets- och riskhanteringsarbetet. Förutom släckargranskningarna genomfördes en stor säkerhetständarkampanj för lantbruk, och det nära samarbetet med MTK fortsatte.

LokalTapiola Pohjoinen och de lokala handelslagen KPO och Arina har ett tätt samarbete som 2015 konkretiserades i gemensamma lokalprojekt. Vi öppnade ett kontor i anslutning till S-market i Kaustby och med Arina öppnades ett gemensamt serviceställe för ägarkunder i Prismacentret Limingantulli i Uleåborg. I slutet av året fattades också beslut om två nya kontor i Uleåborg – ett i Prismacentret Limingantulli och ett i anslutning till Prisma i Linnanmaa. Det täta samarbetet syns i mängden gemensamma ägarkunder. Klart över hälften av personkunderna i LokalTapiola Pohjoinen omfattas redan av S-bonus utöver LokalTapiolas EgenFörmånssystem.

” VI ERBJUDER ÄGARKUNDERNA FÖRUTSEENDE LIVSTRYGGHET OCH UNIK KUNDNYTTA. EGENFÖRMÅN OCH S-BONUS ÄR DRIVKRAFTER I VÅR FRAMGÅNG.

Företagsansvaret spelar en viktig roll

Årets mest betydande insats inom LokalTapiola Pohjoinens samhällsansvar var en donation på 100 000 euro till Uleåborgs universitet. Bakgrunden är LokalTapiolas och universitetets gemensamma mål att stödja regional utveckling och välfärd samt öka hela Finlands livskraft. Uleåborgsregionen har utvecklats till en av de mest innovativa regionerna i Europa och Uleåborgs universitet spelar en viktig roll som skapare av ny kunskap samt generator och möjliggörare av tillväxt.

LokalTapiola Pohjoinen erbjöd under 2015 personalen en halvårslång Energiträning för att främja hälsa och välbefinnande. Konkreta effekter av den högre energinivån var förändrade levnadsvanor och minskad sjukfrånvaro. Resultaten i enkäten om personalnöjdhet har utvecklats positivt.

Förutseende livstrygghet och lönsam tillväxt

LokalTapiola Pohjoinens vision för den nya strategiperioden är att vara etta i livstrygghet. Ägarkundernas liv och framgång tryggas genom övergripande livstrygghet och kundorienterad förnyelse. Under 2016 erbjuder vi ägarkunder en utbildning i handbrandsläckning (Hjälteskolning) som kundförmån. Ambitionen är att växa framförallt i Uleåborgsregionen. Nya digitala och mobila tjänster lanseras och tillväxt i webbförsäljningen eftersträvas. Bland produktnyheterna finns servicekonceptet Smart hem, som hjälper kunderna i hemmets vardag och säkerhet genom smart utrustning. S-samarbetet kommer att spela en viktig roll även kommande år.

Stark tillväxt genom personlig och lokal betjäning



Pasi Haarala,
verkställande direktör

LokalTapiola Österbotten är en viktig del av regionens tillväxt och framgång. Resultaten för 2015 pekar på ljusa framtidsutsikter. LokalTapiola Österbottens uppgift är att trygga välbefinnandet och framgången för våra kunder (tillika ägare) i livets alla vändningar.

LokalTapiola Österbotten hade en gynnsam och stabil utveckling under 2015. Trots den tuffa konkurrensen kunde regionbolaget uppnå alla centrala nyckelmål, växa lönsamt och öka kundvolymen i alla kundsegment. Bakom framgången finns en stark tilltro till personlig och lokal betjäning, aktiv och professionell personal och samarbete med lokala samarbetsparter. Samarbetet med S-gruppen har gett kunderna fler möjligheter till personlig betjäning. Våren 2015 öppnade vi ett nytt kontor i Prisma i Karleby och i slutet av 2015 ett digitalt serviceställe i Prisma i Vasa.

Österbotten

LokalTapiola Österbotten är ett 100 % kundägt skadeförsäkringsbolag som erbjuder övergripande livstrygghet.

Vi betjänar kunderna längs den tvåspråkiga österbottniska kustremsan. Vi erbjuder person-, lantbruks- och företagskunder skade- och livförsäkringstjänster liksom placerings- och spartjänster personligt och lokalt. Genom våra samarbetspartner erbjuder vi även arbetspensions- och banktjänster. Vi är ett av LokalTapiola-gruppens 20 självständiga regionbolag.

Lokala insatser

LokalTapiola Österbotten är en betrodd partner när det gäller ägarkundernas ekonomi och säkerhet, vilket syntes i praktiken vid flera typer av evenemang runt om i Österbotten. Kunderna erbjöds åter avgiftsfria släckargranskningar. Under våren granskade vi nästan 10 000 brandsläckare i över 40 evenemang och säkerställde att kundernas livstrygghet är i ordning. Förutom granskningarna genomfördes en stor säkerhetstäckningskampanj för lantbruk och det nära samarbetet med MTK fortsatte. Turnén Sijoitustalous besökte Vasa och Karleby. I Företagarens Aftonskola motiverades företagarkunderna att utveckla verksamheten och satsa på tillväxt. Kontoren i landskapet ordnade många olika evenemang med lokala samarbetspartner.

Vi ser det som oerhört viktigt att man investerar i Österbotten. Stöd till byggande, utbildning och forskning samt förstärkning av innovationsverksamheten kan skapa välfärd, sysselsättning och ekonomisk tillväxt. Därför har vi de senaste åren gjort betydande investeringar i regionala fastighetsfonder och fördjupat samarbetet med bl.a. Vasa universitet.

Förutseende livstrygghet och lönsam tillväxt

Utmaningarna i vår omgivning kommer att öka. Vi tror dock på fortsatt stabil tillväxt genom fokus på servicekvalitet och utveckling av prisvärdheten. Vi vill vara nummer ett i att ge kunden livstrygghet eftersom vi vet vad man ska ha beredskap för. Målet är att öka närvaron i kundernas vardag runt om i Österbotten bl.a. genom välfärdsinsatser och ansvarstagande. Under 2016 erbjuder vi ägarkunderna en utbildning i handbrandsläckning (Hjälteskolning) som kundförmån.

” VI TRYGGAR ÄGARKUNDERNAS
LIV OCH FRAMGÅNG
GENOM ATT ERBJUDA ÖVERGRIPANDE
LIVSTRYGGHET OCH KUNDORIENTERAD
FÖRNYELSE.

LokalTapiola Österbottens vision för den nya strategiperioden 2016–2018 är att vara etta i livstrygghet. Vi trygger ägarkundernas liv och framgång genom att erbjuda övergripande livstrygghet och kundorienterad förnyelse. Vår ambition är att växa framförallt i de ekonomiska regionerna Vasa och Karleby och i företagsförsäkring. S-samarbetet utvecklas och kommer att spela en viktig roll även kommande år. LokalTapiola Österbottens mål är att fortsätta växa mer än branschen i genomsnitt.

Betydelsen av kompetent personal ökar på vår väg mot en förstaplats i livstryggande. Här kan vi se framåt med tillförsikt eftersom vi dagligen stöder vår högkompetenta personal i deras vilja att utveckla sin kompetens. Under 2015 erbjöds personalen en tre månader lång Energiträning som främjar hälsa och välbefinnande. Konkreta effekter av den högre energinivån var förändrade levnadsvanor och bra arbetstillfredsställelse.

Jag vill rikta ett stort tack till ägarkunderna, samarbetspartners, förvaltningen och personalen för det framgångsrika och goda året 2015.

Vi når framgång tillsammans med landskapet

Juha Antikainen,
verkställande direktör



Resultatmässigt var 2015 ett bra år för LokalTapiola Etelä-Pohjanmaa. Kundvolymen ökade och vi är överlägsen marknadsledare i skadeförsäkring på vårt verksamhetsområde med en marknadsandel på cirka 45 procent. Verksamheten effektiviserades enligt målen, och skadekvoten var ovanligt låg. Det goda resultatet stärkte regionbolagets solvens.

Etelä-Pohjanmaa har haft god framgång i olika jämförelser. Landskapet är känt som ett aktivt och företagsamt landskap där man drar åt samma håll. Under 2015 var vi med och möjliggjorde många sydösterbottniska framgångssagor på olika områden av livet. Södra Österbotten profilerade sig under 2015 som det goda ledarskapets landskap. Även LokalTapiola Etelä-Pohjanmaa ägnade särskild uppmärksamhet åt att utveckla ledarskapet och ta hand om välbefinnandet på arbetsplatsen. Långvarigt samarbete med idrottsinstitutet i Kuortane möjliggör högklassiga och mångsidiga arbetshälsotjänster för personalen.

Etelä-Pohjanmaa

LokalTapiola Etelä-Pohjanmaa betjänar kunderna i Alajärvi, Alavo, Evijärvi, Ilmola, Storå, Storkyrö, Jalasjärvi, Jurva, Bötom, Kauhajoki, Kauhava, Kuortane, Kurikka, Lappajärvi, Lappo, Nurmo, Seinäjoki, Östermark och Etseri.

Kunden kan välja önskat sätt för att sköta sina ärenden: personligt möte, telefon eller Internet eller kombinera dessa kanaler efter behov.

Regionbolagets specialister gör även kundbesök hos företag och lantbruk enligt överenskommelse.

LokalTapiola Etelä-Pohjanmaa har en marknadsandel på 44 procent i sitt område och 90 566 kunder. De får den bästa servicen i branschen av 121 finansproffs inklusive ombud.

LokalTapiola Etelä-Pohjanmaa ägs av sina kunder. Med detta avses att kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma.

Lokal och personlig betjäning

I Södra Österbotten betonas den lokala och personliga kundbetjäningens modellen. Regionbolaget genomförde en omfattande omorganisation under 2015. Genom självstyrande småteam betonas det egna ansvaret för arbetet och möjligheten att besluta om saker som rör det dagliga arbetet. Kunderna märker detta i form av flexiblare service.

Produkter och tjänster av en helt ny typ, såsom Smart livförsäkring och HälsoHjälpen, har tillsammans med S-bonussamarbetet varit mycket pådrivande i tillväxten. Regionbolagets premieinkomst från olycksfalls- och sjukkostnadsförsäkringar ökade med nästan 13 procent under 2015. Livförsäkringsförsäljningen ökade med 35 procent. Strategienligt fortsätter vi att lansera nya typer av tjänster och produkter för kunderna.

På väg mot ett livstrygghetsbolag

Regionbolaget fortsätter effektivera verksamheten under 2016. Vi behåller det omfattande lokala servicenätet och kompletterar det med e-tjänster. Branschen kommer att förändras i allt snabbare takt, vilket kräver annorlunda kompetens av personalen.

LokalTapiolas mål är att göra finländarnas liv tryggare. I år erbjuder LokalTapiola avgiftsfri utbildning i handbrandsläckning för sina kunder och personer som är intresserade av att bli kunder. Utbildningen i handbrandsläckning är en LokalTapiola-kundförmån år 2016. I Österbotten påbörjas utbildningarna efter mitten av mars. I Södra Österbotten ordnas över 60 utbildningstillfällen på totalt 23 platser.

Som ömsesidigt försäkringsbolag är vi kundägda. Vår viktigaste uppgift är att säkerställa effektiva och högklassiga tjänster även i fortsättningen. Dessutom är det vår plikt efter en 140 år lång historia som tryggare av österbottningarnas liv. Garantin för LokalTapiolas ledande roll i att skapa livstrygghet i Södra Österbotten är vår motiverade personal, som lever bredvid kunderna, och vår förvaltning, som består av kundernas företrädare. Tack till kunderna, förvaltningen och personalen, tillsammans gjorde vi 2015 till ett utmärkt år.

” VÅR VIKTIGASTE UPPGIFT ÄR
ATT SÄKERSTÄLLA EFFEKTIVA
OCH HÖGKLASSIGA TJÄNSTER ÄVEN I
FORTSÄTTNINGEN.

Vi vet vad man ska vara förberedd på



Teemu Toivanen,
verkställande direktör

LokalTapiola Keski-Suomi har till uppgift att trygga välbefinnandet och framgången för våra kunder (tillika ägare) i livets alla vändningar.

LokalTapiola Keski-Suomi hade en fortsatt osäker omgivning 2015 trots att det redan på våren kom signaler om ekonomisk tillväxt i Mellersta Finland. Bygget och handeln visade nämligen en snabbare utveckling än i landet totalt. Under sommaren vände även turismens omsättning upp. Tillväxten förklaras av teknologi- och skogsindustrins utveckling och den växande exporten, varav skog och metall stod för 80 procent.

Företagen i Jvaskyläregionen hade 2015 en snabbare ökning av omsättningen än utvecklingen i landet totalt. Signaler om en vändning till det bättre fanns även i Jämsä- och Äänekoskiregionerna. I Keururegionen låg omsättningen kvar på en mycket god nivå trots garnisonsnedläggningen. Däremot var sysselsättningsläget i Mellersta Finland fortfarande svagt. Mellersta Finland förlorade arbetstillfällena inom handeln. I Jämsäregionen och Saarijärvi-Viitasaari minskade jobben inom alla branscher.

Trots den ekonomiskt osäkra omgivningen lyckades LokalTapiola Keski-Suomi skapa tillväxt och öka kundvolymerna. Bakom framgången finns en aktiv och professionell personal och samarbete med lokala samarbetsparter. Det fördjupade samarbetet med S-gruppen har gett kunderna fler möjligheter till personlig betjäning i och med att vi i början av 2015 öppnade ett nytt kontor i Prismas lokaler i Keljo. Nästen 39 000 kunder i LokalTapiola Keski-Suomi får S-gruppens Bonus.

Keski-Suomi

LokalTapiola Keski-Suomi är ett solitt regionbolag inom LokalTapiola-gruppen. Vår uppgift är att trygga välbefinnandet och framgången för våra kunder (tillika ägare) i livets alla vändningar. Vi betjänar person-, lantbruks-, företagar-, företags- och samfundskunder personligt och lokalt. Produkterna omfattar skade- och livförsäkring, placeringstjänster samt riskhanterings- och arbetshälsotjänster för företag. Samarbetspartner i banktjänster är S-banken och inom arbetspensionsförsäkring Elo. Garantin för personlig betjäning är ett heltäckande servicenät i landskapet och kompetent personal.

Vi betjänar dig där du vill. Du når våra experter på 17 kontor runt om i Mellersta Finland. Dessutom kan du sköta ärenden per telefon, på elektronisk väg eller kombinera dessa kanaler efter behov. Våra kontor finns i Hankasalmi, Jvaskylä, Jämsä, Karstula, Kangasniemi, Karstula, Keuru, Kuhmois, Laukas, Petäjävesi, Pihtipudas, Saarijärvi, Uurainen, Viitasaari och Äänekoski.

LokalTapiola Keski-Suomi ägs av kunderna. Med detta avses att kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma. På bolagsstämman väljer ägarkunderna i det ömsesidiga bolaget ett förvaltningsråd. Förvaltningsrådet väljer en styrelse.

Lokala insatser

LokalTapiola Keski-Suomi är en betrodd partner när det gäller ägarkundernas ekonomi och säkerhet, vilket syntes i praktiken vid olika typer av evenemang runtom i Mellersta Finland. På bekant sätt erbjöds kunderna avgiftsfria släckargranskningar. Under säkerhetsveckan i april granskade vi nästan 4 000 brandsläckare på 19 orter och säkerställde att kundernas livstrygghet är i ordning. Turnén Sijoitustalous besökte Jyväskylä både våren och hösten. I Företagarens Aftonskola utmanades företagarkunderna att söka efter innovativa metoder för att vända ekonomin uppåt.

Vi ser det som mycket viktigt att man investerar i Mellersta Finland. Stöd till byggande, utbildning och forskning samt förstärkning av innovationsverksamheten kan skapa välfärd, sysselsättning och ekonomisk tillväxt. Därför är vi med och tryggar Jyväskyläs och hela landskapets livskraft genom att bygga bostäder i Mannisenmäki, Jyväskylä och stödja det företagsekonomiska utbildningsområdet vid Jyväskylä universitet med en betydande donation.

Kontoren i landskapet ordnade många olika evenemang med lokala samarbetsparter. Julrädsinsamlingen var ett av de finaste personalinitiativen, då man utöver de insamlade medlen på kontoren beslutade att donera medlen som avsatts för personalens julpeng till ekonomiskt utsatta barnfamiljer runtom i Mellersta Finland. I augusti öppnades regionbolagets kanaler i sociala medier. De visade sig vara en lysande möjlighet att berätta för kunderna om det som händer i vår vardag. Facebook, Instagram och Twitter har samlat gillare och följare i rekordtakt och erbjuder kunderna ett nytt sätt att hålla kontakt med LokalTapiola Keski-Suomi.

Livstrygghetens hjältar

Utmaningarna i vår omgivning fortsätter 2016. Vi tror dock på fortsatt stabil tillväxt genom fokus på servicekvalitet och utveckling av prisvärdheten. Vi vill vara nummer ett i att ge kunden livstrygghet eftersom vi vet vad man ska förbereda sig på. Målet är att öka våra lokala välfärds- och ansvarsinsatser genom att vara närvarande i kundernas vardag runtom i Mellersta Finland.

” VI ÄR EN PÅLITLIG RÅDGIVARE
FÖR VÅRA KUNDER. VI GER
TRYGGHET I LIVETS VÄNDNINGAR MED
SAKKUNSKAP OCH ÄKTA OMSORG.

I samarbete mellan LokalTapiola och Räddningsbranschens Centralorganisation i Finland genomförs 2016 utbildningar i handbrandsläckning (Hjälteskolning), där fokus flyttas från underhåll av utrustningen till förmågan att hantera den. I nästan varje finländskt hem återfinns redan en brandfilt eller en brandsläckare, men enligt räddningsväsendets statistik används hjälpmedel för handbrandsläckning endast vid hälften av bränderna. Släckningskampanjen pågår hela året och kallas Hjälteskolningen eftersom alla som har kunskaper och färdigheter i släckning kan bli vardagshjältar. I Mellersta Finland ordnas över hundra avgiftsfria utbildningar i handbrandsläckning. Man kan anmäla sig på adressen www.sankarikoulutus.fi.

Betydelsen av kompetent personal ökar på vår väg mot en förstaplats i livstryggande. Här kan vi se framåt med tillförsikt eftersom vi dagligen stöder vår högkompetenta personal i deras vilja att utveckla sin kompetens.

Branschens bästa betjäning och starkt utvecklingsarbete



Juha Mäkinen,
verkställande direktör

2015 var ett år av stark utveckling för LokalTapiola Itä såväl inom kompetensutveckling för personalen som förbättring av processer och tjänstekoncept.

LokalTapiola Itä rekryterade fler kunder och försäljningen av livförsäkringar ökade med över 20 procent. LokalTapiolas smarta livförsäkring skapade en ny typ av efterfrågan och intresse för att hålla koll på hälsotillståndet. Dessutom blev det en omfattande debatt, även nationellt, om betydelsen av livförsäkring. Regionbolagets premieinkomst ökade till 33,6 miljoner euro och risktäckningskapaciteten till 202 procent. Totalkostnadsprocenten var 89,9. Vi betalade 20,9 miljoner euro i ersättningar inom regionbolagets försäkringsgrenar. Rörelsevinsten blev 6,5 miljoner euro.

Vi tog hem placeringsvinster redan i början av året och beslutade att vikta ned aktieplaceringarna i början av vintern 2015 till följd av osäkerheten på marknaden. Detta minskade placeringsverksamhetens aktieavkastning. Totalt avkastade placeringarna 1,9 %. Beslutet i början av vintern var korrekt men kom något för tidigt. Kurserna började falla i början av 2016.

Itä

LokalTapiola Itä är ett av LokalTapiola-gruppens 20 självständiga och kundägda regionbolag. LokalTapiola Itä har elva kontor och de finns i Idensalmi, Ilomants, Joensuu, Kides, Kiuruvesi, Lapinlahti, Lieksa, Nilsä, Nurmes och Polvijärvi. Regionbolagets försäkringstjänster är förstklassiga och kundnöjdheten dokumenterat på toppnivå för Finland (EPSI Rating 2014, 2015). Den lokala telefontjänsten bidrar till vår goda anträffbarhet.

LokalTapiola Itä betjänar person-, lantbruks-, företagar-, företags- och samfundskunder. Vid sidan av skade- och livförsäkring erbjuder vi placerings- och spartjänster som tillför betydande kundnytta. Via oss får man även pensionsförsäkringstjänster.

LokalTapiola Itä ägs av kunderna. Kunderna har verkliga påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma. På bolagsstämman väljer ägarkunderna ett förvaltningsråd för regionbolaget. Medlemmarna i rådet kommer från olika delar av verksamhetsområdet. Förvaltningsrådet väljer i sin tur regionbolagets styrelse.

Fortsatt framgång trots utmaningarna

De senaste årens positiva utveckling har stärkt uppfattningen om den regionala och lokala försäkringsverksamheten betydelse i vårt verksamhetsområde. Branschen digitaliseras och tjänsterna används allt mer via nätet. Ändå finns det många kundbehov som behöver tillgodoses genom äkta personlig service och våra servicekontor, för att inte nämna betydelsen av god anträffbarhet per telefon.

Världshändelserna och den fortsatta recessionen syns även i området där LokalTapiola Itä verkar. Den ekonomiska osäkerhet påverkar regionens företag och den privata konsumtionen. Lantbrukssektorn har påverkats i betydande grad av de ekonomiska sanktionerna, som även märks klart i lantbrukets investeringar. Förändringarna i skogsbranschen har påverkat efterfrågan på virke och framförallt prisnivån för massaved. Utflyttningen fortsatte i vårt verksamhetsområde.

I dessa osäkra tider är det viktigt att starka, lokala företag är med och tryggar välfärden i vårt område. För att bevara arbetstillfällena, servicen och regionens livskraft är det oerhört viktigt att man anlitar sådana företags tjänster i större grad. Jag är mycket belåten med att LokalTapiola Itä kunnat behålla kontor på flera orter tack vare den stora kundvolymen.

Vårt regionbolag var framgångsrikt under 2015 enligt många mätare. Kunderna tyckte att LokalTapiola Itä gav den bästa kundservicen i branschen, bolagets anställda var bland de nöjdaste i gruppen, försäljningen av liv- och fondförsäkringar ökade starkt, i överföringsrörelsen för företagskundernas lagstadgade försäkringar gjorde vi det historiskt bästa resultatet och på den operativa sidan utvecklades kompetensen och kvalitetsnivån bra. Itä var näst bäst i jämförelsen av LokalTapiola-gruppens regionbolag. Där granskas centrala delområden i verksamheten med sju olika indikatorer.

Vad kommer 2016 att medföra?

Fokusområdena för innevarande år är bl.a. utveckling av kundförmånssystemet med beaktande av kundernas övergripande behov av livstrygghet. Genom ett utvecklingsprojekt för ersättningstjänsten kan den redan snabba utbetalningen av ersättningar effektiviseras ytterligare.

” I DESSA OSÄKRA TIDER ÄR
DET VIKTIG ATT STARKA,
LOKALA FÖRETAG ÄR MED OCH TRYGGAR
VÄLFÄRDEN I VÅRT OMRÅDE.

Förädling av hälsotjänsterna har nyligen lyfts fram som särskilt viktigt i och med den nya strategin. Ambitionen att sörja för kundernas välbefinnande och säkerhet finns bakom allt utvecklingsarbete. HälsoHjälpen och arbetsförmågatjänsten för företagskunder är utmärkta exempel på nya mervärdestjänster. SMF-företagen möter stora utmaningar i att identifiera och upprätthålla all hantering av arbetsförmågan när tjänsterna är utspridda och informationen inte förmedlas mellan aktörerna. Företagen har inte tid att sätta sig in i arbetsgivarens förpliktelser, eventuella lagändringars påverkan och de olika tjänsterna, som ofta är fragmenterade.

Som marknadsledare i lantbruksförsäkringar utvecklade LokalTapiola en ny produkt för lantbruksföretagare, Skördeförsäkring. Lagen om ersättande av skördeskador upphörde vid utgången av 2015, så LokalTapiola ville ge lantbruken skydd mot risker som uppstår av naturfenomen.

Under 2016 genomför vi en viktig kundförmånsverksamhet, Hjälpeskolningen, som erbjuder gratis utbildning i handbrandsläckning för upp till 100 000 finländare. Finland ligger sorgligt högt i branddödlighetsstatistiken jämfört med andra västländer. LokalTapiolas mål är att göra finländarnas liv tryggare genom att förbättra kunskaperna i handbrandsläckning hos våra kunder och personer som är intresserade av att bli kunder. I verksamhetsområdet för LokalTapiola Itä siktar vi på 4 000 utbildade i Hjälpeskolningen.

Kundnöjdheten på ännu bättre nivå



Pekka Kirvesmies,
verkställande direktör

Kundvolymen och premieinkomsten höll sig på en stark tillväxtbana under 2015. Resultatet drogs ned av en högre skadekvot än föregående år och lägre avkastning i placeringsverksamheten. Solvensen förblev dock utmärkt.

2 015 kunde vi efter integrationsprocessen fokusera starkare på att utveckla tjänsterna och skapa tillväxt bland både befintliga och nya kunder. Merparten av kundvolymökningen kom från personkunder. Relativt störst ökning hade vi bland företagskunder. Vi blev klar vinnare i överföringsrörelsen för företagskunder.

Premieinkomsten från frivilliga skadeförsäkringsgrenar ökade med över 4,5 % trots att vi gav kunderna S-bonus. Livförsäkringsförsäljningen gick klart bättre än under de föregående åren. Även i lagstadgad pensionsförsäkring nåddes en klart högre försäljningsvolym än under tidigare år. Positionen som ledande försäkringsbolag i Savolax förstärktes.

Vi betalade klart mer för skador än under föregående år; storskador för över 500 000 euro ersattes i samband med en brand och en storm. Antalet mindre skador var klart fler än i genomsnitt. Vi kunde hantera en betydande del av kundernas skador genom vår lokala ersättningstjänst.

Savo

LokalTapiola Savo är ett äkta Savolaxbaserat försäkringsbolag som betjänar kunderna i Jorois, Keitele, Kuopio, Leppävirta, Pieksämäki, Pielavesi, Rautalampi, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tuusniemi och Varkaus.

LokalTapiola Savo har cirka 65 000 försäkringskunder. Personalantalet är 95. LokalTapiola Savo har cirka 36 procent av skadeförsäkringsmarknaden. I företagsförsäkringar är kundtäckningen nästan 50 procent.

Regionbolaget betjänar person-, lantbruks-, företagar-, företags- och samfundskunder nära. LokalTapiolas produkter och tjänster omfattar skade- och livförsäkringar samt placerings- och spartjänster. Via oss får man även pensionsförsäkrings- och banktjänster.

LokalTapiola Savo ägs av kunderna. Kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma. På bolagsstämman väljer ägarkunderna ett förvaltningsråd för regionbolaget. Medlemmarna i rådet kommer från olika delar av området. Förvaltningsrådet väljer styrelsen för LokalTapiola Savo.

Under 2015 satsade vi starkt på vår kundservice, vilket syns i den klart förbättrade kundnöjdheten. Den låg på en bättre nivå än hos våra viktigaste konkurrenter. Kundnöjdheten är mycket viktig för oss som kundägt ömsesidigt bolag. Företaget har en gång i tiden grundats till förmån för våra försäkringstagare och vi finns till för dem – nu och i fortsättningen.

År 2015 medförde utmaningar för placeringsverksamheten. En betydande del av vårt totalresultat kommer från placeringsverksamheten och när avkastningen blir lägre än normalt syns det även i vårt resultat.

Bolagets professionella och serviceinriktade personal var en central faktor bakom fortsatt stark tillväxt och en klart förbättrad kundnöjdhet. Vi kommer att möta tuffa utmaningar de kommande åren. Vår kompetenta och motiverade personal är den centrala resursen när det gäller att uppnå de tuffa målen. Dessutom spelar förvaltningen bestående av våra försäkringstagare en viktig roll för vår framgång.

Stark tillväxt och utveckling av tjänsterna är viktigt även under den nya strategiperioden

Branschen är i stark förändring. Konkurrensen internationaliseras i och med nya aktörer. Den stramare regleringen av branschen lär fortsätta. Digitaliseringen effektiviserar och förnyar affärsmodellerna inom finansbranschen. Branschglidningarna fortsätter och vi kommer att se nya sammanslutningar utöver de nuvarande bank-, försäkrings- och hälsonätverken. Även i framtiden kommer kunderna att uppskatta snabb betjäning, smidighet, enkelhet, individualitet och prisvärdhet.

Under den nya strategiperioden, som började 2016, siktar vi på betydande tillväxt i marknadsandelen. Organisationen, produkterna och kundförmånerna är i mycket gott skick och vårt starka partnersätverk är en bra plattform för ännu bättre tillväxt och framgång.

” STARK TILLVÄXT, ÖKAD
EFFEKTIVITET OCH UTVECKLING
AV TJÄNSTERNA FÖRBLIR VIKTIGA MÅL I
VÅR VERKSAMHET.

Som kundägd och regional aktör kan vi producera högklassiga tjänster för nuvarande och framtida kunder till ett konkurrenskraftigt pris. Vi fortsätter utvecklingen av våra produkter och serviceprocesser. Kundbeteendet och -behoven är i stor omvandling även i försäkringsbranschen. Vi måste kunna betjäna nuvarande och framtida kunder bra även i ett läge där deras behov och önskemål klart och tydligt förändrats och kommer att förändras i allt snabbare takt.

När serviceprocesserna utvecklas kan vi förbättra kostnadseffektiviteten. Ett viktigt mål för den nya strategiperioden är en betydande förbättring av kostnadseffektiviteten. Vi fortsätter att betjäna kunderna via kanaler som de vill använda. Vi utvecklar e-tjänsterna starkt. Dessutom tillhandahålls våra tjänster på kontor, per telefon och vid besök hos kunder.

I den nya strategin satsar vi starkt på livstrygghet. Vi utvecklar verksamheten från ett regionbolag till ett livstrygghetsbolag och flyttar oss närmare kundernas vardag. Då kan vi hjälpa kunderna mer konkret med behov som rör säkerhet, ekonomi och välbefinnande. Vi betjänar kunderna genom hela livet och i förändrade livssituationer. Vi hjälper kunderna när det sker förändringar i deras liv eller affärsverksamhet. Vi förutser förändringar hos kunderna och ger råd om hur man bör agera. En stark satsning på livstrygghet passar mer än väl ihop med verksamheten i ett företag som ägs av de regionala kunderna.

Bra tillväxt utan att glömma lönsamheten



Marko Autti,
verkställande direktör

2015 var överlag ett bra år för LokalTapiola Savo-Karjala. Vi växte kraftigt inom alla affärsområden.

2015 ökade LokalTapiola Savo-Karjala sin jämförbara premieinkomst med 6,72 procent jämfört med föregående år, och den uppgick till nästan 22 miljoner euro. Med lagstadgade försäkringsgrenar inräknade var premieinkomsten totalt 32,6 miljoner euro vid utgången av 2015. Förutom tillväxten lyckades vi med en betydande förbättring av lönsamheten när det gäller skadorna. Antalet skador över 100 000 euro var sex stycken under 2015, nästan en halvering av storskadorna jämfört med ett år tillbaka. Här är det på sin plats med ett stort tack framförallt till kunderna och personalen för bättre riskhantering och skadeförebyggande åtgärder bl.a. när det gäller stormar. Här i Insjöfinland vet vi ju hur man ska förbereda sig på stormar och försäkringsbolaget blir hela tiden bättre på att hjälpa kunderna med detta. Till följd av stark tillväxt och bättre skadeutveckling blev vår totalkostnadsprocent 96,2.

Savo-Karjala

Regionbolaget LokalTapiola Savo-Karjala finns i Insjöfinland inom landskapen Södra Savolax och Södra Karelen. Regionbolaget betjänar i Heinävesi, Juva, Kerimäki, S:t Michel, Mäntyharju, Parikkala, Rantasalmi och Nyslott.

Regionen är känd för den fina och rena naturen. Vi är den marknadsledande skadeförsäkraren på vårt område och erbjuder tjänster till 51 000 kunder via ett omfattande servicenät. LokalTapiola Savo-Karjala har cirka 80 personalmedarbetare inklusive företagarrelationer.

LokalTapiola Savo-Karjala ägs av sina kunder. Med detta avses att kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma.

Stabil omgivning

Den närmaste omvärlden förblev stabil under det gångna året. Samarbetet med S-gruppen, som började våren 2014, har blivit en stark del av vår vardag. Kunderna, personalen och förvaltningen har gjort S-samarbetet till vardagsrutin och det märks även som bra tillväxt i vår kundrörelse. Kundvolymen ökade med över 500 kunder netto i Savo-Karjala och det tycker jag är en flott prestation. Vi är marknadsledare i vårt verksamhetsområde med en marknadsandel på cirka 39,8 procent. Regionbolaget betjänar lokalt och förstår kundernas vardag. Närhet och lokal förankring är vid sidan av aktivt kundarbete de viktigaste framgångsfaktorerna. Vi har satsat mycket på personalens kompetens och välbefinnande. En välmående personal utgör en stor resurs för företaget och det syns varje dag direkt hos kunderna. LokalTapiola har en bra arbetsgivarimage inom branschen och överlag. Oberoende av ålder och kön vill man jobba hos oss. Enbart LokalTapiola Savo-Karjala får varje vecka flera öppna ansökningar där vi ses som ett framtidsbolag. Att vår bolagsgrupp erbjuds kunskapskapital pekar på en bra framtid för oss. Nu känns det särskilt bra att se framåt!

” KUNDVOLYMEN ÖKADE MED ÖVER 500 KUNDER NETTO I SAVO-KARJALA OCH DET TYCKER JAG ÄR EN FLOTT PRESTATION.

Tillväxtstrategi, förtroende och livstrygghet

Vårt viktigaste strategiska mål för 2016 är att växa lönsamt. I Savo-Karjala siktar vi på sex procents årlig tillväxt i premieinkomsten under de följande tre åren. Jag ser att tillväxt ger oss de bästa möjligheterna att möta den hårdnande konkurrensen i framtiden och siffrorna för 2015 sporrar oss att fortsätta på den inslagna strategiska vägen. Tillväxtmålet kan nås när vi kommer ihåg att vi uteslutande finns till för kunderna – både de nuvarande och de framtida. Att marknadsledaren växer i nettokundvolym och marknadsandel är ett stort bevis på kundernas förtroende för oss. Förtroendet är samtidigt vårt överlägset största kapital, som vi också värnar om i vårt arbete varje dag. Försäkringsverksamhet handlar framförallt om att verka i en förtroendebransch, möjligen i dess renaste form. Kunderna kan fokusera på att leva och livstrygghetsbolaget LokalTapiola Savo-Karjala tryggar deras liv och framgång tillsammans med dem själva.

Jag vill ännu en gång tacka våra kunder för visat förtroende, personalen och förvaltningen för deras aktivitet och samarbetsparterna för det tätare samarbetet under 2015. Nu ser vi alla fram emot ett ännu starkare 2016!

Målet är tillväxt och bättre säkerhet i vardagen



Teemu Routti,
verkställande direktör

2015 var ett resultatmässigt bra år för LokalTapiola Kaakkois-Suomi och kundvolymerna ökade. Våra tjänster är nära kunderna och vi siktar på klar tillväxt även 2016. Samtidigt är ambitionen att förbättra kundernas säkerhet.

Ett resultatmässigt bra år

2015 var ett relativt gynnsamt år för LokalTapiola Kaakkois-Suomi och dess ägarkunder i fråga om storskador. Verksamhetsområdet Södra Karelen och södra Kymmenedalen drabbades inte svårt av större stormar och antalet stora brandskador var måttligt. Bolagets skadekvot för 2015 blev 62,7 procent och totalkostnadsprocenten var 93,3. Premieinkomsten ökade till 26,6 miljoner euro och omsättningen till 30,2 miljoner euro.

Placeringsverksamhetens intäkter var 1,52 miljoner euro enligt gängse värden och avkastningen blev 2,5 %. Bolaget mötte osäkerheten på placeringsmarknaden med en förhållandevis betryggande placeringspolitik. Bolagets rörelsevinst för räkenskapsperioden 2015 var 3,84 miljoner euro medan rörelsevinsten i procent blev 12,8. Bolagets utjämningsbelopp ökade med 2,06 miljoner euro. Utjämningsbeloppet utjämnar bolagets resultat mellan sämre och bättre skadeår. Vinsten före bokslutsdispositioner och skatt blev 1,78 miljoner euro och räkenskapsperiodens resultat efter skatt var 1,48 miljoner euro.

Kaakkois-Suomi

LokalTapiola Kaakkois-Suomi verkar i Södra Karelen och södra Kymmenedalen. Regionbolaget betjänar person-, lantbruks-, företagar-, företags- och samfundskunder. LokalTapiolas produkter och tjänster omfattar skade- och livförsäkringar samt placerings- och spartjänster. Via oss får du även pensionsförsäkrings- och banktjänster.

Vi betjänar kunderna på totalt 12 serviceställen i de ekonomiska regionerna Fredrikshamn, Imatra, Kotka och Villmanstrand. Vi erbjuder personlig och lokal betjäning, målet är att ta hand om kundens viktigaste ärenden professionellt och med genuint intresse. LokalTapiola Kaakkois-Suomi tar ansvar för cirka 60 000 kunder. I regionbolaget arbetar just nu 90 proffs inom finansbranschen i ett anställnings- eller företagarförhållande.

LokalTapiola Kaakkois-Suomi ägs av kunderna. Med detta avses att kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma.

LokalTapiola Kaakkois-Suomi

Bolagets solvens utvecklades positivt genom att solvenskapitalet ökade till 47,1 miljoner euro och risktäckningskapaciteten till 188,4 procent.

Lokal förankring och närhet

I verksamhetsområdet har LokalTapiola Kaakkois-Suomi en marknadsandel på cirka 32 procent. Den volymmässigt största kundgruppen är hushållskunderna. Regionbolaget har en betydande marknadsandel som försäkrare av jord- och skogsbrukskunder. Även företags- och företagarkunderna värdesätter bolagets omfattande servicenät och personliga betjäning.

Under 2015 ökade LokalTapiolas marknadsandel i trafikförsäkring av personbilar med 0,2 procent i verksamhetsområdet och antalet hushållskunder ökade med cirka 800.

Kundnöjdheten utvecklades gynnsamt enligt de undersökningar som gjordes under 2015. Kunderna värdesätter bolagets omfattande servicenät och den lokala personalens professionella betjäning. Lokal förankring betonades även när vi valde att producera telefontjänsten nästan uteslutande med regional arbetskraft fr.o.m. september 2015.

I början av 2015 hade bolaget 11 serviceställen i Södra Karelen och södra Kymmenedalen. I september utökade vi servicenätet till 12 serviceställen när ett nytt serviceställe öppnade i det nya Prismacentret i Imatra. Bolagets kundvolym och marknadsandel ökade klart i Imatra, t.ex. ökade marknadsandelen i trafikförsäkring av personbilar med över 2,6 %.

En viktig framgångsfaktor 2015 var S-bonussamarbetet, som inleddes i juni 2014. Genom samarbetet får kunderna betydande kundförmåner.

” LOKALTAPIOLA KAAKKOIS-SUOMI SIKTAR PÅ TYDLIG TILLVÄXT I TRADITIONELL SKADEFÖRSÄKRING OCH I PERSONFÖRSÄKRING.

Tillväxt och säkrare vardag

LokalTapiola Kaakkois-Suomi har sin styrka i ett vidsträckt kontorsnät och i lokalt beslutsfattande. Vi betjänar kunderna på 12 kontor och serviceställen. I enlighet med vår strategi arbetar personalen till största möjliga del med kundservice och försäljning samt i ersättningstjänsten.

LokalTapiola Kaakkois-Suomi siktar på klar tillväxt i traditionell skadeförsäkring och i personförsäkring. I enlighet med strategin har vi som mål att erbjuda ägarkunderna fler förebyggande tjänster och därigenom bidra till ett tryggare och förhoppningsvis hälsosammare liv för våra kunder.

LokalTapiola-gruppens nya lanseringar de senaste åren, t.ex. HälsoHjälpen, får under 2016 vid sin sida bl.a. Hjälteskolningen, där vi ger 100 000 finländare möjlighet till utbildning i handbrandsläckning. Genom utbildningen vill vi åstadkomma en väsentlig förbättring av säkerheten i vardagen och ge redskap för livshantering. LokalTapiola Kaakkois-Suomi har i flera år bidragit till att förbättra kundernas säkerhet genom små och stora insatser – exempelvis passade 1 150 kunder på att granska sina släckare under 2015 på regionbolagets bekostnad.

På väg mot livstrygghet



Jukka Hertti,
verkställande direktör

LokalTapiola Vellamos nya strategi erbjuder kunderna livstrygghet. Vi är inte bara ett försäkringsbolag utan t.o.m. en livslång partner.

LokalTapiola Vellamo gick in i 2015 med ambitiösa tillväxtmål. Många verksamheter slog nya rekord trots att tillväxtmålet inte riktigt nåddes. Livförsäkringsförsäljningen ökade med hela 90 procent. Kundvolymen fortsatte växa med en nettoökning på nästan tusen kunder. På personförsäkrings sidan ökade premieinkomsten med drygt sju procent när S-bonuspåverkan elimineras och i lantbruksrörelsen blev ökningen runt sex procent. Företagsaffärsverksamheten gjorde ett plusresultat vid varje överföringsrunda inom lagstadgade försäkringsgrenar, vilket är ett utmärkt avstamp för 2016. Överlag stärktes vår marknadsandel i verksamhetsområdet under året.

Årets operativa resultat belastades av en kraftig ökning i antalet storskador. Jämfört med 14 skador över 100 000 euro år 2014 var de hela 17 stycken under det gångna året. Skadeutgifterna ökade med mer än tolv procent, vilket höjde skadekvoten med drygt fem procentenheter, till 72,7 procent. Totalkostnadsprocenten ökade till något över hundra procent. Många fler brandskador var den främsta orsaken till att skadeutgifterna ökade.

Vellamo

LokalTapiola Vellamo är marknadsledare inom skadeförsäkring på sitt verksamhetsområde. LokalTapiola Vellamo betjänar person-, lantbruks-, företagar-, företags- och samfundskunder i Kouvola, Päijänne-Tavastland och Hyvinge- och Riihimäki-regionerna. LokalTapiolas produkter och tjänster omfattar skade- och livförsäkringar samt placeringar och sparande.

LokalTapiola Vellamo ägs av kunderna. Detta innebär att kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rösträtt på regionbolagets stämma. På bolagsstämman väljer kunderna ett förvaltningsråd som just nu består av 42 medlemmar från olika delar av Vellamos verksamhetsområde. Förvaltningsrådet väljer en styrelse som består av 12 medlemmar. Styrelsens uppgift är att ta hand om bolagets förvaltning och sörja för att dess verksamhet arrangeras på ett behörigt sätt. Den ska även ta hand om bolagets bokföring och behörig arrangering av övervakning av kapitalförvaltningen.

LokalTapiola Vellamo är ett helfinskt företag med en lång historia. Bolagets rötter går tillbaka till den brandförsäkringsförening som grundades 1866 i Artjärvi i Päijänne-Tavastland.

Räkenskapsperiodens resultat överensstämde med målen. Nettovinsten blev drygt 1,6 miljoner euro. Framgångsrik placeringsverksamhet uppvägde den ökade skadebelastningen på försäkringsrörelsen. I slutet av året kunde den relativa omkostnadsökningen t.o.m. vändas till en liten minskning. Innevarande år är en kontrollerad minskning av omkostnaderna ett viktigt fokusområde.

Satsning på personalen

LokalTapiola Vellamo satsar på personalens kompetens och trivsel. Personalen svarar aktivt på de årliga enkäterna och resultaten följs upp noggrant på varje nivå. Cheferna har återkopplingssamtal med sina team och man enas om korrigerande åtgärder. Vårt Trust Index för 2015 var 78 procent, ett av de högsta bland regionbolagen. Målet för det nya året är att komma över 80 procent.

Vi har nått goda resultat genom specialisering och förnuftig rollbesättning av personalens arbete. Våren 2015 bildades ett försäljningsteam på tre personer med risklivförsäkring som specialitet. Det har nått utmärkta resultat efter några månaders inkörning. Det försäljningsteam som specialiserat sig på placeringsprodukter förstärktes med två personer i februari 2016. Resultatförväntningarna är höga även där.

Framgångsrikt S-samarbete

Ungefär 71 procent av våra kunder har registrerat sig för S-bonus. På grund av det växande intresset öppnades tre nya serviceställen vid Prismor: ett i Kouvola och två i Lahtis. Vi håller på att utveckla nya samarbetsformer med regionens handelslag så att kundernas behov kan tillgodoses ännu bättre.

” FÖRSÄKRINGSBOLAGET ÄR INTE LÄNGRE BARA DEN SOM ERSÄTTER UTAN ÄVEN DEN SOM GÅR FÖRE, FÖRUTSER OCH HJÄLPER I TRYGGHETSFRÅGORNA.

Livstrygghet för kunderna

Hela LokalTapiola-gruppen är inne i en spiral av aktivitet. Under fjolåret lanserades en ny livförsäkringsprodukt, Smart livförsäkring. Den blev en verkligt framgångsrik produkt som kunderna frågar efter självmant. Det har inte hänt på länge i försäkringshistorien. Smartproduktfamiljen kommer att få en fortsättning och skapar därmed nya dimensioner i kundbetjäningen. Vi har börjat med en ny strategi, Livstrygghet, som kommer att revolutionera försäkringsfältet nationellt och lokalt. Försäkringsbolaget är inte längre bara den som ersätter utan även den som går före, förutser och hjälper i trygghetsfrågorna. Nya innovationer är vardag och i centrum av allt finns kunden.

I anknytning till den nya strategin genomför LokalTapiola-gruppen innevarande år Europas största utbildning i handbrandsläckning, Hjälpeskolningen. Målet är att 100 000 personer i Finland får utbildningen och därigenom beredskap att utföra handbrandsläckning. LokalTapiola Vellamo kommer att utbilda drygt 4 000 personer i olika delar av sitt verksamhetsområde.

LokalTapiola Vellamo har möjliggjort och utfört många livstrygghetsinsatser som förbättrar säkerheten, bl.a. byte till säkerhetständare i lantbruk, fortsatta släckargranskningar och utdelning av skyddsvästar och reflexer till daghem och skolor. Vi har donerat flerfunktionsrollatorer till servicehus och deltagit i Julträdsinsamlingen för ekonomiskt utsatta familjer. Unga har sysselsatts i sommarjobb och studerande har anvisats praktikplatser.

2016 är ett jubileumsår i LokalTapiola Vellamos 150-åriga historia. Det kommer att synas i verksamheten på många olika sätt. Låt oss tillsammans göra 2016 till ett ännu bättre livstrygghetsår.

LokalTapiola Pirkanmaa – för ägarkundernas intressen



Pentti Kuusela,
verkställande direktör

LokalTapiola Pirkanmaa ägs av företag och privatpersoner i Birkaland och arbetar långsiktigt för att trygga verksamhetsområdets tillväxt och framgång. Systematisk verksamhetsutveckling gav ett utmärkt resultat även i den svåra omgivningen under 2015.

Recessionen fördjupades och påverkade både företagets investeringar och den privata konsumtionen i vårt område. I dessa svåra tider har kunderna ändå förstått vikten av att trygga sin ekonomi. Vi lyckades bra i den här utmanande miljön i en riksomfattande jämförelse.

Under 2015 utvecklade sig verksamheten enligt strategin, vi behöll vår marknadsposition och lyckades överträffa de ekonomiska målen. Vi betonar lönsamhet, noggranna riskval och överlagd placeringsverksamhet, vilket tryggar bolagets handlingsförmåga och solvens även i framtiden.

Försäkringsbeståndets struktur var i det närmaste oförändrad. Personkunder utgör två tredjedelar av kunderna medan företag och lantbruk står för en tredjedel. I fjol ökade premieintäkten med 2,1 procent och vid utgången av året var marknadsandelen 24,2 procent. Effektiveringen av verksamheten bidrog till att resultatet för 2015 ökade till 2,6 miljoner euro.

Pirkanmaa

LokalTapiola Pirkanmaa betjänar i Kangasala, Mouhijärvi, Nokia, Orivesi, Ruovesi, Sastamala, Tammerfors, Tavastkyro, Vammala och Virdois.

Med betjäning genom flera kanaler avses att kunden kan välja önskat sätt för att sköta sina ärenden: personligt möte, telefon eller Internet eller kombinera dessa kanaler efter behov. Regionbolagets specialister gör även kundbesök enligt överenskommelse.

LokalTapiola Pirkanmaa har cirka 74 500 kunder. De får den bästa servicen i branschen av sammanlagt 101 finansproffs. Besluten fattas nära kunden och kassaflödena i ett självständigt regionalt bolag bidrar till det lokala näringslivets utveckling.

LokalTapiola Pirkanmaa ägs av sina kunder. Med detta avses att kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma.

Satsning på utveckling av tjänsterna

Som kundägt ömsesidigt bolag använder vi hälften av vinsten till tjänsteutveckling och kundförmåner och hälften till att stärka solvensen. Ömsesidigheten gynnar ägarkunderna i form av förmånligare premier och kontinuerligt utvecklade tjänster. Exempel på detta är nya HälsoHjälpen, ArbetsförmågaHjälpen och SportHjälpen samt Parkeringsplatskyddet och Smart livförsäkring. Verksamheten fortsatte att gå med vinst 2015 och därför beslutade vi att inte höja premierna för 2016 i fråga om nio produktgrupper. Dessutom sjönk trafikförsäkringspremien i Tammerfors.

I fjol investerade vi starkt i utveckling av kundtjänsterna. Enligt kundnöjdhetsundersökningarna och kundresponsen lyckades vi möta ägarkundernas mångsidiga servicebehov och därmed har vi ännu bättre förutsättningar att stärka vår marknadsposition i Birkaland.

Vi satsade särskilt på att utveckla samarbetet med S-gruppen. Samarbetet har gett oss över 3 600 nya försäkringskunder och cirka 41 400 Bonuskunder.

Allt fler av våra kunder vill sköta sina försäkringsärenden på nätet. Här vill vi också gå i spetsen av utvecklingen och vi deltar i LokalTapiolas riksomfattande utvecklingsprojekt för nättjänster.

Utmärkt kundservice förutsätter alltid en välmående och kompetent personal. I likhet med föregående år fortsatte utvecklingen av personalens kompetens och arbetsförmåga så att vi blir ännu bättre rustade att tillgodose kundernas servicebehov.

Vi gör konkreta insatser för landskapets invånare och bidrar till att trygga kundernas vardag. I fjol satsade vi på att främja säkerheten och genomförde en rad evenemang tillsammans med våra samarbetspartner. Bland våra viktigaste årliga evenemang finns släckargranskningsturnén, där vi granskade nästan 5 000 handbrandsläckare.

” LOKALTAPIOLA PIRKANMAA
ÄR ETT KUNDÄGT
FÖRSÄKRINGSBOLAG. VI ARBETAR HÅRT
FÖR ATT TRYGGA ÄGARKUNDERNAS
INTRESSEN.

Mot personligare betjäning

LokalTapiola Pirkanmaa har som mål för 2016 att utvecklas till etta i livstrygghet, utveckla kundrelationerna och stärka kundförmåner. Vi ska uppfylla målen bl.a. så här:

Vi omorganiserar verksamheten för att svara upp mot kundernas förändrade servicebehov och fortsätter att fördjupa personalens kompetens. Vi stärker det personliga servicekonceptet genom att från början av 2016 erbjuda alla företagskunder en namngiven expert som ansvarar för hela servicen till företaget. Den personliga betjäningen stöds genom satsning på e-tjänster. Vi koncentrerar vår telefontjänst till Birkaland, vilket möjliggör kortare svarstider och lokalkännedom i betjäningen.

Vi fortsätter att växa sansat i takt med branschens utveckling och effektiviserar vår verksamhet. Lönsamheten i skadeförsäkringen värnas genom aktivt skadebekämpningsarbete och effektiv ersättningshandläggning. Vi satsar kraftigt på ersättningsverksamheten och enkel betjäning i skadefall, bl.a. genom utveckling av partnerskapen. Riskhanteringsens fokusområde under 2016 är utbildning i handbrandsläckning som kundförmån. Kundernas medvetenhet om brandsäkerheten fördjupas som en del av LokalTapiolas riksomfattande kampanj Hjälpeskolningen. I Birkaland är målet att utbilda cirka 4 000 personer.

Utmaningarna i vår omvärld kommer att finnas kvar. Det svåra marknadsläget skapar dock även möjligheter och utmanar till förnyelse. Målen uppnås genom att vi satsar på ännu professionellare personlig betjäning till förmån för ägarkunderna.

LokalTapiola Satakunta fortsatte att växta



Pekka Antikainen,
verkställande direktör

LokalTapiola Satakunta fortsatte att ta marknadsandelar, kundnöjdheten var klart bättre än konkurrenternas, lönsamheten förbättrades och avkastningen på placeringstillgångar var bra även 2015. Satakunta valdes till årets regionbolag 2015 i LokalTapiola-gruppen.

Resultatet för 2015 var bättre än vi hade vågat hoppas. Marknadsandelen fortsatte växa starkt för tredje året i rad och nådde nästan 35 procent. Särskilt starkt ökade marknadsandelen bland företagskunder.

Premieinkomsten ökade nästan lika mycket som tillväxtnålet 7 procent och överskred 33 miljoner euro. Försäkringsverksamheten visade god lönsamhet föregående år och nu var dess lönsamhet rent av utmärkt. En lägre skadenivå till följd av minskad ekonomisk aktivitet i Finland var förvisso en bidragande orsak.

Satakunta

Området för LokalTapiola Satakunta är Ulvsby, Karvia, Påmark, Siikais, Jämijärvi, Honkajoki, Lavia, Sastmola, Björneborg, Ikalis, Kankaanpää och Parkano.

Regionbolaget betjänar person-, lantbruks-, företag-, företags- och samfundskunder nära kunderna. LokalTapiolas produkter och tjänster omfattar skade- och livförsäkringar samt placerings- och spartjänster. Via oss får du även pensionsförsäkrings- och banktjänster

LokalTapiola Satakunta betjänar på ett verksamhetsområde som har 140 000 invånare. Vi är marknadsledare på vårt område och vår marknadsandel är 35 procent. Kunderna betjänas av 70 proffs inom branschen. Du kan nå oss personligen på ett kontor, per telefon eller via nättjänsterna på Internet.

Avkastningen på placeringstillgångarna ökade och nivån runt 6 procent måste anses som en bra prestation i dagens räntemiljö. Vi är särskilt stolta över kundnöjdheten, där mätningarna återigen visade att kunderna i LokalTapiola Satakunta är klart nöjdare än kunderna i andra försäkringsbolag i fråga om erhållen service och produkternas prisvärdhet.

Kronan på verket var att vi valdes till årets regionbolag 2015 i LokalTapiola-gruppen. Urvalskriterierna är bl.a. kundnöjdhet, tillväxt, lönsamhet, välbefinnande på arbetsplatsen och placerings-tillgångarnas avkastning.

Kunderna och kostnadseffektiviteten fokusområden 2016

Styrelsen för LokalTapiola Satakunta har definierat de viktigaste målen för 2016: att hålla kundnöjdheten på den höga nivån och en betydande sänkning av omkostnadsprocenten. I enlighet med LokalTapiola-gruppens nya strategi siktar vi på att erbjuda kunderna nya tjänster inom bl.a. säkerhet och välbefinnande.

En måhända betydande intern förändring är att ledningsansvaret för bolaget växlade i februari 2016 när bolagets verkställande direktör övergick till en post i Esbo som ansvarig direktör för LokalTapiola-gruppens affärsstyrning. Då utnämndes Asko Lammela, affärsverksamhetsdirektör i LokalTapiola Satakunta, till ställföreträdare och tillförordnad verkställande direktör.

” MARKNADSANDELEN
FORTSATTE VÄXA
STARKT FÖR TREDJE ÅRET I RAD.

130-åriga LokalTapiola Lännen



Jussi Seppälä,
verkställande direktör

Till jubileumsårets ära donerade LokalTapiola Lännen tre nya brandhjälmar till vart och ett av regionens 35 frivilliga brandkårer. Donationens värde var cirka tusen euro per FBK.

På Lännens väg sedan 1885

LokalTapiola Lännen fyllde 130 år 2015. Satakunta har gått Lännens väg sedan 1885, då Kiukais m.fl. kommuners brandstodsförening grundades. Namnet berättar att man började med den otrygghet som eldsvådor orsakade. Tanken var att en lokal förening tar väl hand om de lokala försäkringsbehoven och till skäligt pris. Startkapitalet bestod av 300 mark från kommunens spritskattemedel och 1 200 mark från ett lotteri, totalt 1 500 dåvarande mark. Den nya föreningens största konkurrensmedel var kändedomen om de lokala förhållandena och skräddarsydda försäkringar för de lokala behoven. Bolagets bärande idé har varit oförändrad fram till våra dagar.

Lännen

LokalTapiola Lännen verkar inom 12 kommuner i södra och mellersta Satakunta och Egentliga Finland. Vi är solid marknadsledare i försäkringar för såväl personer, hem och lantbruk som företag. Vi betjänar de cirka 61 000 kunderna med hjälp av nästan hundra medarbetare, alltid på ett sätt som kunden väljer. Kunderna når oss personligen utan tidsreservering på våra kontor i Eura, Harjavalta, Vittis, Kumo, Letala, Nakkila, Raumo och Nystad. Dessutom kan man nå oss per telefon eller via elektroniska kanaler och få personlig betjäning även i dessa fall.

Premieinkomsten från skadeförsäkringar är cirka 31 miljoner euro och dessutom säljer vi liv- och pensionsförsäkringar och sköter spar- och placeringsärenden. Vi är klar marknadsledare i trafikförsäkringar på vårt område med en marknadsandel på 45 procent. Dessutom är vi en betydande investerare med nästan 80 miljoner euro i placeringstillgångar.

130 år senare

För oss som ledande lantbruksförsäkrare var det en god nyhet att HKScan beslutade att uppföra en ny produktionsanläggning i Raumo. Under 2015 har en industripark för tung industri, Seaside Industry Park Rauma, växt fram på varvsområdet.

I det geografiska verksamhetsområdet för LokalTapiola Lännen bor det cirka 125 500 invånare och antalet minskade med cirka 700 under 2015. Trots denna minskning lyckades vi öka premieinkomsten. Kunderna drabbades av något färre stora skador än i genomsnitt och nivån på de utbetalda ersättningarna blev i sin tur något lägre än i genomsnitt. I placeringsverksamheten var det fullt av upp- och nedförbackar under 2015 och avkastningen enligt gängse värden blev blygsam.

25 miljoner till regionens livskraft varje år

Stöd till lokalsamhällena och att denna del av Satakunta och Egentliga Finland behåller sin livskraft är utomordentligt viktigt för oss. Som lokalt bolag förbinder vi oss att utveckla regionen och vi är en genuin del av det lokala näringslivet, inte bara ett försäljningskontor för ett riksomfattande bolag.

Vi fattar beslutet lokalt även i ersättningsärenden och använder i största möjliga mån lokala aktörer i hanteringen av dem. Verksamhetens effekter i regionen uppgår till 25 miljoner euro på årsbasis i form av löner, inköpta tjänster, ersättningar och skatter. Vi stöder lokal kultur, allmännyttiga föreningar och idrottsföreningar framförallt i fråga om barn och unga. Tillsammans med starka samarbetsparter bildar vi en mycket betydande helhet i verksamhetsområdet.

” SOM LOKALT BOLAG FÖRBINDER
VI OSS ATT UTVECKLA
REGIONEN OCH ÄR EN GENUIN DEL AV DET
LOKALA NÄRINGSLIVET.

Trygghet i vardagen i centrum under 2016

Vi är oroad över finländarnas kunskaper i handbrandsläckning samt antalet och beloppet av brandskador och vill bidra till att förbättra kundernas trygghet i vardagen. Släckningskunskaper handlar om vardagshjältemod som kan göra att man undviker omfattande materiella skador och till och med räddar människoliv. Därför erbjuder vi under 2016 en avgiftsfri utbildning i handbrandsläckning, med namnet Hjälteskolning, som kundförmån för våra kunder och personer som är intresserade av att bli kunder. LokalTapiola Lännen kommer att utbilda över 3 500 personer i sitt verksamhetsområde. Hjälteskolningen anordnas tillsammans med regionala och lokala samarbetsparter.

Nöjd personal och nöjda kunder

Vi mäter regelbundet hur nöjda personalen och kunderna är. Det är glädjande att se hur både personalen och kunderna blivit nöjdare under årens lopp och nu är personal- och kundnöjdheten på en bra nivå. Trots de goda resultaten strävar vi ständigt efter att förbättra oss. Vår starka bas och den engagerade personalen ger utmärkta möjligheter till detta även framöver.

Lönsam tillväxt och livstrygghet



Olli Aakula,
verkställande direktör

2015 var på många sätt ett lyckat år för LokalTapiola Varsinais-Suomi. Vi lyckades öka antalet kundkontakter, personalen var nöjdare och försäljningen utvecklades gynnsamt.

2 015 satsade vi på utbildning i chefsarbete och därigenom lyckades vi lyfta antalet kundkontakter till en helt ny nivå. Därmed har allt fler nuvarande och framtida kunder kontakt med oss ansikte mot ansikte, per telefon eller via nättjänster. Samtidigt förbättrades personalnöjdheten.

Försäljningen utvecklades gynnsamt framförallt inom livförsäkring och sparande. En bidragande orsak var att vi skapade specialiserade befattningsbeskrivningar för försäljningen av dessa produkter. Företagsaffärsverksamheten omorganiserades i slutet av året. Verksamheten ser ut att utvecklas väldigt positivt. Trots förluster i beståndet av sjukkostnadsförsäkringar blev försäkringsrörelsens resultat bättre än väntat och totalkostnadsprocenten uppgick till 96,8.

Ännu mer betjäning lokalt

Vi tog över mer av den centraliserade telefontjänsten för att i stället sköta den lokalt i bolaget. Samtidigt förbättrades kundnöjdheten ytterligare.

Varsinais-Suomi

LokalTapiola Varsinais-Suomi verkar i Åbo och dess ekonomiska region. Vi är marknadsledare i regionen och utgör en aktiv del av det lokala näringslivet. Vi satsar på branschens bästa kundbetjäning i vår verksamhet.

LokalTapiola Varsinais-Suomi betjänar i S:t Karins, Lundo, Virmo, Nousis, Nådendal, Pemar, Reso, Riihikoski, Tövsala, Åbo och Vemo. Vår ersättningstjänst betjänar i Masku.

Regionbolaget har 80 000 kunder, som betjänas av försäkrings- och finansproffs, varav cirka 85 är anställda och cirka 30 har en företagarrelation.

LokalTapiola Varsinais-Suomi ägs av sina kunder. Med detta avses att kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma.

Antalet kunder ökade något. I slutet av året hade redan över 60 procent av personkunderna registrerat sitt kundägarskap i S-gruppen. När vi gick in i 2015 var målet att bli etta i statistiken över registrerade person- och paketbilar. Efter en slutspurt lyckades vi nå även det här målet. Vi vidtog åtgärder för att främja ett sundare bestånd av sjukkostnadsförsäkringar, men några betydande resultat har ännu inte nåtts. Antalet nöjda användare av Hälso-Hjälpen ökade betydligt och vi fortsatta utveckla samarbetet med läkarstationerna. Vi lyckades förbättra ersättningsverksamhetens effektivitet.

Livstrygghet

Under 2016 satsar vi framförallt på kundernas livstrygghet vid sidan av tillväxt och lönsamhet. Vi ger en betydande mängd kunder möjlighet att genomgå en utbildning i handbrandsläckning och bli vardagshjältar. Därför har utbildningen fått namnet Hjälteskolning. Det är mycket viktigt att så många som möjligt kan agera omedelbart vid en brand.

Stort tack för år 2015 till kunderna, personalen och de övriga intressenterna. Låt oss tillsammans göra det här året till ett ännu bättre år!

” UNDER 2016 SATSAR VI
FRAMFÖRALLT PÅ KUNDERNAS
LIVSTRYGGHET VID SIDAN AV TILLVÄXT
OCH LÖNSAMHET.

Tillväxtn målen nåddes i en exceptionell omgivning



Lauri Riekkola,
verkställande direktör

2015 var ett lyckat år för LokalTapiola Loimi-Häme. En motiverad personal säkerställde tillväxten. De kontrollerade skadeutgifterna förstärkte basverksamhetens utveckling och positiva resultat. Placeringsverksamhetens utmanande år slutade ändå med ett positivt resultat.

Det gångna året var det 145:e verksamhetsåret för LokalTapiola Loimi-Häme. Vår långa historia som aktör i försäkringsbranschen utgör grunden för en stabil försäkringsverksamhet. Situationen är på väg att förändras, den starka digitala omställningen påverkar även den regionala verksamheten och vi måste hitta nya sätt att möta kundernas behov. Vi har satsats starkt på den här kommande utmaningen. Bolaget har långsiktigt bidragit till verksamhetsområdets stabilitet och livskraft samt tagit samhällsansvar på många olika sätt.

För oss var 2015 ett viktigt jubileumsår när vi nådde 145 år av starkt och pålitligt arbete till förmån för kunderna. Det här arvet vill vi värna och fortsätta utveckla genom digitala lösningar utan att glömma det omfattande kontorsnätet, så att vi även framöver är en konkurrenskraftig och pålitlig samarbetspartner för alla intressenter.

Loimi-Häme

LokalTapiola Loimi-Häme verkar i ett demografiskt viktigt tillväxtområde i Egentliga Tavastland, södra Birkaland och östra Egentliga Finland. Vi har en marknadsandel på cirka 30 procent inom området. LokalTapiola Loimi-Häme har verksamhetsställen i Tavastehus, Forssa, Janakkala, Lempäälä, Loimaa, Toijala, Tuulos, Valkeakoski och Urjala.

LokalTapiola Loimi-Häme har cirka 56 000 kunder. De får den bästa servicen i branschen av cirka hundra finanse experter. Vi betjänar våra kunder flerkanaligt. Kunden kan välja önskat sätt för att sköta sina ärenden: ett personligt möte, telefon eller Internet eller kombinera dessa kanaler efter behov. Regionbolagets specialister gör även kundbesök hos företag och lantbruk enligt överenskommelse.

LokalTapiola Loimi-Häme har breda och månsidiga nätverk inom verksamhetsområdet genom olika samarbetspartner. Bolaget ägs av sina kunder. Detta innebär att kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma.

Under det gångna årets bedrevs den regionala verksamheten med starka tillväxtambitioner. Vi utmanade oss själva och det vi gör genom att sätta kundernas livstrygghet i centrum för att säkerställa deras intressen. Vi kunde driva verksamheten aktivt och utveckla den systematiskt till att motsvara kundernas behov och vara regionalt fungerande samt fokuserad på personlig betjäning. Ett centralt mål var införandet av gemensamma verksamhetsmodeller och arbetssätt.

Under året öppnades två företagardrivna franchisingkontor, i Janakkala och Ackas.

Utmanande tillväxtmål

Vi satte ett krävande tillväxtmål för affärsverksamheten och satsade på att uppfylla det genom ett aktivt utbud. Vi lyckades bra med personalutvecklingen och skapandet av engagemang, vilket de förbättrade Great Place To Work-resultaten visade. Personalen var nöjdare med arbetsgivaren och vi-andan stärktes. Förändringarna bidrog till att premieintäkterna ökade med 7,1 procent, vilket är en betydande ökning jämfört med de föregående åren. Alla sektorer i affärsverksamheten utvecklades bättre än i fjol. I trafikförsäkringar ökade vår marknadsandel till 29,1 procent.

Ersättningsverksamheten förstärktes genom förstärkning av chefsarbetet i handläggningen. Därmed kunde vi säkerställa ersättningsverksamhetens effektivitet och dess förmåga att tillgodose kundernas växande behov. Vi förstärkte även riskhanteringen genom anställning av en ny underwriting-person. För regionbolagets ersättningsverksamhet var året måttligt och de totala skadeutgifterna blev lägre än i genomsnitt. Skadekunderna gav bra respons och vår verksamhet hade hög kvalitet.

Överlag kan man konstatera att personalens engagemang låg på en utmärkt nivå med tanke på utvecklingen av de operativa uppgifterna och det kommande verksamhetsåret. Här ska man beakta att många system som nu finns i drift fortfarande är i behov av samordning och att integrationen av dem kommer att ta flera år.

” UTVECKLINGEN AV NYA LÖSNINGAR FÖR LIVSTRYGGHET OCH REGIONALT INFÖRANDE AV DEM ÄR DEN VIKTIGASTE UPPGIFTEN UNDER DET NYA ÅRET.

Kundantalet ökade

Regionbolagets premieinkomst ökade med 5,2 procent. Förändringen var stor när man betänker att de överlappande systemen även orsakade ineffektivitet. Uppbyggnaden av regionbolaget pågår och därför måste vi ha en återhållsam investerings- och rekryteringslinje. Vi har förbundit oss till effektiviseringsprojektet på gruppnivå.

Kundantalet ökade och omsättningen av kunder förblev måttlig när man tänker på att totalantalet ökade med tusen nya kunder.

Kostnadskontroll och placeringsverksamhetens resultat

Driftskostnaderna har ökat framförallt i fråga om personalkostnaderna och nu är det dags för en operativ effektivisering. Centralbolagets växande kostnader måste kontrolleras. Nu utgör de 34 procent. Denna trend har spelat en central roll när det gäller regionbolagets resultatutfall och kommer att göra det även kommande år. När vi handlar enligt strategin kommer driftskostnadsnivån till slut att sjunka. Det är viktigt att uppnå de fastställda målen under de kommande åren.

Resultatnivån i placeringsverksamheten är i stor utsträckning kopplad till placeringsprofilen i vår portfölj. I dessa utmanande förhållanden lyckades placeringsverksamheten göra ett nettoresultat på 1,4 miljoner euro. Vår kapitalförvaltare under hela verksamhetsåret var LokalTapiola Kapitalförvaltning.

Basverksamheten gjorde ett positivt resultat före beräkningen av utjämningsbeloppet, +1,3 miljoner euro. Ersättningsverksamheten låg under genomsnittet och driftskostnaderna något över den normala nivån. I det svåra ekonomiska läget blev resultatet dock mycket tillfredsställande.

Vi satsar på att utveckla säkerheten och välbefinnandet



Ari Lagerström,
verkställande direktör

LokalTapiola Etelä hade en utmanande omgivning 2015 i både försäkrings- och placeringsverksamheten men trots utmaningarna nådde vi ett bra resultat.

Fjolåret var bra för LokalTapiola Etelä trots utmaningarna i omgivningen. Enligt kontantprincipen ökade premieinkomsten med 4,3 procent. Tillväxten var bra med tanke på verksamhetsområdets och framförallt Saloregionens svåra ekonomiska läge. Premieinkomsten ökade särskilt bra i områdena Vichtis och Somero. Även Lojo, Högfors och Salo uppvisade bra tillväxtsiffror. Störst var tillväxten i livförsäkringar, 17 procent.

Kunderna har visat stort intresse för vår livslånga personförsäkring och detta syns i premieinkomstens tillväxt. Vi fortsätter att satsa på nya produkter och tjänster inom hälsa och välbefinnande. Ett bra exempel är Arbetsförmågatjänsten för företag som lanserades vid sidan av HälsoHjälpen. Under 2016 satsar vi framförallt på servicen till företagskunder och tillväxt i företagsförsäkringar. I ett svårt ekonomiskt läge ökar vikten av företagets riskhantering. Förebyggande av egendoms- och personrisker kan ha stor betydelse för företagsverksamhetens kontinuitet.

Etelä

Verksamhetsområdet för LokalTapiola Etelä sträcker sig från Salo via S:t Mårtens, Somero och Vichtis till ringrean och tillbaka via Lojo. Regionbolaget har kontor i Högfors, Lojo, S:t Mårtens, Nummela, Salo och Somero samt serviceställen i Koskis och Kyrö.

LokalTapiola Etelä har 57 000 kunder. Vi är marknadsledare på vårt område. Vi satsar på hushållen utan att glömma företagen och lantbrukskunderna. Vid utgången av 2015 betjänades kunderna av 77 personer och 6 försäkringsombud.

Vi betjänar våra kunder flerkanaligt. Kunden kan välja önskat sätt för att sköta sina ärenden: ett personligt möte, telefon eller Internet eller kombinera dessa kanaler efter behov.

LokalTapiola Etelä ägs av kunderna. Detta innebär att kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma.

LokalTapiola Etelä

Regionbolagets resultat efter skatt låg på en god nivå, 1,9 miljoner euro. Bolaget betalade cirka en halv miljon euro i bolagskatt. Till skattemyndigheten redovisades cirka 6,4 miljoner euro i premieskatt. LokalTapiola Etelä var det effektivaste av LokalTapiola-gruppens regionbolag med omkostnads- och solvensmått.

Antalet ersättningsansökningar var nästan oförändrat jämfört med fjolårsnivån. I ersättningar utbetalades 18,1 miljoner euro. I regionen förekom inga stora stormar och även storskadorna var få. Detta syns i försäkringsverksamhetens goda resultat. Som ömsesidigt kundägt bolag betalar vi inte vinstutdelning utan försäkringsverksamhetens resultat går till förbättring av tjänsterna och förstärkning av bolagets solvens.

Lokal betjäning stöder regionens ekonomiska utveckling

LokalTapiola Etelä går mot strömmen: när konkurrenterna centraliserar tjänsterna till huvudstadsregionen för vi dem närmare kunden. Personalen består av 77 anställda och 6 försäkringsombud, vilket är en ökning med sju personer jämfört med ett år tillbaka. Personal tillfördes framförallt i försäljnings- och kundservicegränssnittet. Vår lokala verksamhetsmodell, nära kunden, har prisats av kunderna i kundresponsmätningar. Vi fortsätter att satsa på den lokala telefon- och ersättningstjänsten vid sidan av kontorskanalen.

Verksamhetens effekter i regionen uppgår till cirka 25 miljoner euro i form av ersättningar, utbetalda löner och arvoden, inköpta tjänster och betald skatt.

S-samarbetet har visat sig vara en kundförmån som intresserar kunderna. Antalet registrerade samkunder är redan över 30 000. Totalt betalades cirka 750 000 euro i S-bonus under 2015. LokalTapiolas Egenförmånsprogram har prisats av kunderna i riksomfattande kundförmånsundersökningar. Tillsammans utgör Egenförmån och S-bonus en mycket konkurrenskraftig förmånshelhet för våra personkunder.

” VI SKA INRIKTA
VERKSAMHETEN ÄNNU MER PÅ
UTVECKLING AV KUNDERNAS SÄKERHET
OCH VÄLBEFINNANDE.

Från försäkrings- till livstrygghetsbolag

Under 2015 uppdaterade vi regionbolagets strategi. Utöver förvaltningen och ledningen involverades personalen starkt i strategiarbetet. I arbetet utnyttjade vi kundresponsen i bred omfattning. Vi ska inrikta verksamheten ännu mer på utveckling av kundernas säkerhet och välbefinnande. Vår uppgift är att trygga livet och framgången för våra ägarkunder. LokalTapiola Etelä har som vision att vara etta i livstrygghet och en stark lokal aktör.

Hjälteskolning som en del av samhällsansvaret

I höstas och i början av året har kunder erbjudits tjänsten Smart livförsäkring i ett pilotprojekt. Tjänsten motiverar kunderna att ta hand om sin hälsa. Andra smarta tjänster är också under utveckling. Bolagets hälsotjänster inkluderar även HälsoHjälpen för personkunder och den nya Arbetsförmågatjänsten för företagskunder.

På våren ordnar vi avgiftsfria utbildningar, Hjälteskolning, inom regionbolagets verksamhetsområde. Då kan kunderna delta i utbildning i handbrandsläckning och öva användning av brandsläckare och -filtar. Det vore bra om alla hade grundläggande kunskaper i handbrandsläckning. Genom handbrandsläckning kan en brand begränsas eller spridningen stoppas helt. Kunskaper och färdigheter i handbrandsläckning har betydande effekter både ekonomiskt och mentalt.

Högklassig lokal betjäning



Kristian Nygrén,
verkställande direktör

LokalTapiola Sydkusten lyckades bra under 2015. Kunderna värdesatte den goda betjäningen och bolaget hade de mest lojala kunderna i landet.

LokalTapiola Sydkusten lyckades bra under 2015. Personalen gjorde ett utmärkt jobb och kundnöjdheten låg på en bra nivå. LokalTapiola Sydkusten är en uppskattad arbetsplats bland personalen och det syns i både kvaliteten och servicenivån.

Personlig rådgivning i försäkringsärenden och en flexibel lokal ersättningstjänst är mycket värdefulla saker för våra kunder. Vår servicenivå och lokala förankring kombinerat med konkurrenskraftiga försäkrings- och finanstjänster ledde till utmärkt kundlojalitet under 2015. Samtidigt fick vi många nya nöjda kunder.

Under 2015 ökade marknadsandelen med 0,22 % och premieinkomsten med 5,3 %. Bolagets ekonomiska resultat utvecklades och rörelsevinsten blev cirka 0,9 miljoner euro. Även försäljningen gick bättre än föregående år, framförallt i personförsäkringar. Samarbetet med S-gruppen ger betydande mervärde för våra kunder och över 8 000 kunder får S-bonus på sina försäkringspremier. Hos oss i LokalTapiola används resultatet till förmån för kunderna.

Sydkusten

LokalTapiola Sydkusten är verksam i Västra Nyland, Åboland och Åland. Serviceställena finns i Pargas, Ekenäs, Hangö, Kimito, Dalsbruk, Nagu, Korpo och Brändö på Åland.

Vår marknadsandel i regionen är stark. Framgången grundar sig på den för regionen skräddarsydda verksamheten samt på långa traditioner, fungerande tvåspråkighet och utmärkt lokal betjäning.

LokalTapiola Sydkusten har drygt 20 000 kunder. Personalantalet är 30. Utöver skadeförsäkring erbjuder vi personförsäkringar samt bank- och placeringstjänster. Tjänsterna för företag och lantbruk utvidgas. Regionbolaget har ett omfattande nätverk av lokala samarbetspartner.

Regionbolaget ägs av sina kunder. Kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma.

LokalTapiola Sydkusten

År 2015 bjöd även på utmaningar. Placeringsmarknaden var oberäknelig och placeringsverksamheten gav ett blygsamt resultat. På skadesidan var det ovanligt få storskador. Totalt ersattes 6 357 skador till bolagets kunder, 4 % fler än föregående år. För kunderna innebär detta att vi har hjälpt till när det har hänt något tråkigt. Därför finns vi till.

Livstrygghet för våra kunder

Under 2016 kommer LokalTapiola Sydkusten att satsa särskilt kraftigt på några centrala saker.

Vi vill träffa så många som möjligt av våra kunder för att gå igenom försäkringsbehoven i kundens liv samt försäkringsskyddet. Det vi utlovar kunderna är trygghet, nya tjänster och bra helkunds-förmåner.

Vi vill att kunderna är lojala och nöjda med vår betjäning och vi vill erbjuda högklassig lokal service även för nya kunder. Vår servicemoral är hög och verksamheten har en stark lokal förankring.

Vi ska effektivisera verksamheten och förenkla processerna för att kunna behålla vår förmånliga prisnivå. Nättjänsterna utvecklas men vi kommer också att satsa starkt på personlig betjäning och personalens kompetens.

Operativt kommer vi under 2016 att satsa mycket på kundernas och regionens säkerhet. Vi erbjuder upp till 1 000 personer utbildning i handbrandsläckning vid våra Hjälteskolningar. Dessutom ordnar vi en omfattande släckargranskningsturné, där vi granskar funktionsdugligheten hos kundernas handbrandsläckare. Vi bidrar till utveckling av trafiksäkerheten genom att skaffa bl.a. skyddsvästar åt områdets skolelever.

” PERSONLIG RÅDGIVNING I FÖRSÄKRINGSÄRENDEN OCH EN FLEXIBEL LOKAL ERSÄTTNINGSTJÄNST ÄR MYCKET VÄRDEFULLA SAKER FÖR VÅRA KUNDER.

Som lokalt bolag fortsätter vi att stödja lokala idrottsföreningar och andra organisationer. Tjänster som vi behöver köper vi från lokala samarbetsparter när detta är möjligt. Vår verksamhet och resultatet ska i första hand gynna verksamhetsområdet och våra kunder.

Vår lokala personal är vår viktigaste resurs och vi gör betydande satsningar på personalens kompetens och trivsel. Vi vill fortsätta att vara det ledande tjänsteföretaget och den bästa arbetsgivaren i vårt område. All vår personal bor och betalar sin skatt i vårt verksamhetsområde.

Under 2016 kommer vi ödmjukt att arbeta för att nå dessa mål.

Stark satsning på en smidig vardag för kunderna



Erik Valros,
verkställande direktör

2015 var ett bra år för LokalTapiola Nyland. Under året öppnade vi fyra nya serviceställen i S-gruppens affärer.

Närmare kundströmmarna

I LokalTapiola Nyland präglades början av år 2015 av nya investeringar. Vi öppnade nya serviceställen i Prismorna i Träskända, Kervo och Kyrkslätt samt S-Market Näsi i Borgå. I Kervo flyttades hela kontoret till Prisma och de övriga nya serviceställena fungerar som stöd för existerande kontor. Vårt mål är att finnas där våra kunder finns och erbjuda dem flexibla öppettider. Vi satsade även på att förstärka försäljningsorganisationen på företagssidan och antalet anställda överskred därmed 100 personer.

År 2015 var den andra räkenskapsperioden efter fusionen och ekonomiskt gick det bra trots investeringarna. Totalkostnadsprocenten var 92,3, premieinkomsten 39,9 miljoner euro och rörelsevinsten 4,7 miljoner euro. Efter de interna beståndsöverföringarna inom LokalTapiola-gruppen var ökningen av premieinkomsten cirka 3,4 procent och riskkvoten 62,9.

Nyland

LokalTapiola Nyland verkar i Östra Nylands, Mellannylands och Västra Nylands ekonomiska regioner. Serviceställen finns i Borgå, Träskända, Kervo, Kyrkslätt, Klövskog, Lappträsk, Liljendal, Lovisa, Mäntsälä, Nurmijärvi, Sibbo och Tusby. Vår marknadsandel i regionen är stark. Framgången grundar sig på den för regionen skräddarsydda verksamheten, långa traditioner och utmärkt lokal betjäning.

LokalTapiola Nyland har cirka 75 000 kunder. Personalantalet är drygt 100. Utöver skadeförsäkring erbjuder vi personförsäkringar och placeringstjänster. Dagliga bankärenden kan skötas i S-Banken och hälsovårdstjänster tillhandahållas via HälsoHjälpen. Tjänsterna för företag och lantbruk byggs ut fortlöpande även i fråga om hälsovårdstjänster. Regionbolaget har ett omfattande nätverk av lokala samarbetspartner.

Regionbolaget ägs av sina kunder. Kunderna har verkliga och fungerande påverkanskanaler och rätt att delta på regionbolagets stämma.

Livförsäkring i fokus

Under 2015 satsade LokalTapiola Nyland stort på livförsäkring. Satsningar gjordes även på personalens kompetens och i februari inledde fyra försäljningschefer som specialiserat sig på livförsäkring sitt arbete. Våra kunder tecknade över dubbelt så många nya livförsäkringar som föregående år. Personförsäkringar är en väsentlig del av familjers, företags och arbetstagares dagliga skydd och vi kommer även i fortsättningen att satsa stort på detta delområde.

Lokal betjäning även per telefon och på nätet

LokalTapiola Nyland startade en egen telefoncentral i januari 2015 och kundernas respons har varit mycket positiv. Samarbetet mellan telefoncentralen och kontoren fungerade utmärkt och kunderna fick mycket bättre tag på oss än tidigare. I anslutning till telefoncentralen har vi även inrättat ett verksamhetsställe för elektronisk betjäning. Att ta kontakt via elektroniska kanaler har blivit allt vanligare och i framtiden kommer vi att lansera chat- och videokonferenstjänster. Målet är att en så stor del som möjligt av de dagliga kundbetjäningshändelserna sköts lokalt i stället för via den centraliserade betjäningen.

Under 2016 strävar vi efter att öka premieinkomsten med fyra procent. Dessutom siktar vi på ännu bättre kundbetjäningsskvalitet på våra kontor och i ersättningstjänsterna, telefontjänsten och nät- och mobiltjänsterna. Vi strävar efter att upprätthålla en bra skadekvot, och även totalkostnadsprocenten bör hålla sig på dagens nivå.

” MÅLET ÄR ATT EN SÅ STOR
DEL SOM MÖJLIGT AV DEN
DAGLIGA KUNDBETJÄNINGEN SKER LOKALT.

Utmärkt kundupplevelse möjliggör tillväxt



Jukka Kinnunen,
verkställande direktör

Förmåga att möta kundernas förändrade krav på servicen och skapa en utmärkt kundupplevelse på nya sätt utgör inspirerande utmaningar för oss. Regionbolaget har en pionjärroll i utvecklingen av bolagsgruppens nya tjänster.

2 015 var betydelsefullt för LokalTapiola Pääkaupunkiseutu eftersom det var året då verksamheten som självständigt regionbolag startade. Beståndet av frivilliga skadeförsäkringar överfördes från LokalTapiola Skadeförsäkring till regionbolaget 30.6.2015 efter Finansinspektionens medgivande. Vi fokuserar på person-, företags- och lantbrukskundernas behov i den här mest snabbväxande ekonomiska regionen. Våra strategiska mål var att säkerställa en utmärkt kundupplevelse, öka kundantalet och utveckla e-tjänsterna.

Allt individuella förväntningar

Regionbolaget verkar på ett kraftigt växande marknadsområde, vilket skapar möjligheter för kontinuerlig tillväxt. Konkurrensen om både person- och företagskunder är hård i vårt område. Nya konkurrenter kommer även utanför Finlands gränser. Den ekonomiska osäkerheten återspeglas i ökad konkurrensutsättning och utgallring av vissa försäkringar. Huvudstadsregionens särdrag är en större skadekänslighet och därmed högre skadekvot än i övriga landet.

Huvudstadsregionen

LokalTapiola Pääkaupunkiseutu Ömsesidigt Försäkringsbolag ägs av de cirka 172 000 kunderna i huvudstadsregionen och sörjer för våra person-, företags-, företags- och lantbrukskunders ekonomiska trygghet och välfärd. Verksamhetsområdet omfattar Helsingfors, Esbo, Vanda och Grankulla. Vi erbjuder kunderna lösningar inom skade- och livförsäkring samt spar- och placeringstjänster. Vi samarbetar med Arbetspensionsförsäkringsbolaget Elo och S-Banken.

I huvudstadsregionens regionbolag arbetar cirka 200 försäkrings- och finansproffs. Kunderna har tillgång till ett omfattande kontorsnät och välfungerande nät- och telefonservice. Vårt mål är att erbjuda en utmärkt kundupplevelse i alla kanaler.

LokalTapiola Huvudstadsregionen

Förändringarna i kundbeteendet har fått stort genomslag i vårt område och framförallt rutinärenden sköts nu via elektroniska kanaler. Vi möter förändringen genom att utveckla våra digitala tjänster. Vi har infört en chatttjänst och nätmöten, som har fått utmärkt respons. Vi tror att våra styrkor i den hårdnande konkurrensen är personlig betjäning, lösningar för personligt skydd utifrån kundernas behov och utmärkt kundupplevelse i alla betjäningsskanaler.

Personalens kompetensbehov vidgas

Ett särdrag i vårt område är det stora antalet kunder med ett främmande språk som modersmål. Vi möter det växande behovet genom att rekrytera språkkunnig personal framförallt till kundserviceuppgifter. I och med bolagets grundande har vi ökat personalen i uppgifter som kräver specialkompetens för att säkerställa smidig betjäning av nuvarande och framtida kunder.

Personalens välbefinnande och yrkeskunnighet spelar en nyckelroll i vår framgång. Vi har satsat på ledarskapskompetens, utveckling av kundbetjäningens kvalitet och ökning av personalens välbefinnande. Till vår glädje ser vi att dessa åtgärder gett resultat eftersom personalen var nöjdare (Great Place to Work) och kundernas serviceupplevelse (NPS) förbättrats.

Kundnytta genom partnernätverk

Som lokalt bolag är det viktigt för oss att samarbeta med andra aktörer i området. Det strategiska samarbetet med S-gruppen gynnar våra kunder t.ex. i form av Bonus. Att säkerställa kundernas välbefinnande hör till våra viktigaste mål och vi är starkt involverade i idrotts- och kulturverksamheten i huvudstadsregionen. Lokala företagare och företagargrupporganisationer är viktiga samarbetsparter för oss. Dessutom satsar vi på mäklarsamarbete genom att försäkringsmäklare och deras kunder får tillgång till egna kontaktpersoner och tilläggstjänster som främjar personalens välbefinnande och säkerhet.

” SOM LOKALT BOLAG ÄR
DET VIKTIGT FÖR OSS ATT
SAMARBETA MED ANDRA AKTÖRER I
OMRÅDET.

Förutom partnerskapen deltog vi under 2015 aktivt i regionens evenemang. Vi var exempelvis med på Helsinki Design Week, April Jazz, Helsinki International Horse Show och Nordic Business Forum. Tillsammans med Finlands World Vision ger vi regionens företagare möjlighet att expandera verksamheten till tillväxtekonomier genom Weconomy-programmet.

Vi bedriver ett långsiktigt samarbete med läroanstalter och erbjuder i fjol sommarjobb till över 20 unga. Vi deltog i flera trafik-, brand- och vattensäkerhetsfrämjande evenemang under året. Upprustning av Björnkärrsbäcken i Esbo blev vårt fadderobjekt med Finlands naturskyddsförbund och restaureringsarbetet påbörjades i oktober. Personalens julklappsmedel donerade vi till förebyggande arbete mot gatuvåld via föreningen Aseman Lapset ry.

Fokus på främjande av välbefinnande, hälsa och säkerhet

Vårt mål är att fortsätta erbjuda den bästa kundupplevelsen och livstrygghetsservicen i de betjäningsskanaler som kunderna väljer. Här spelar förutseende och aktiv omsorg en central roll. Vi utvecklar nya, innovativa tjänster genom vilka vi gör ärendehantering ännu smidigare och förbättrar kundernas säkerhet och välbefinnande. Ett exempel på detta är Hjälpeskolan, där vi under 2016 erbjuder flera tusen invånare i huvudstadsregionen en avgiftsfri utbildning i handbrandsläckning. Läs mer på www.sankarikoulutus.fi.

Förvaltning

LokalTapiola-gruppens bolag har till uppgift att producera förmåner och tjänster för sina ägarkunder. Den ömsesidiga bolagsformen och breda ägarbasen är särdrag som påverkar förvaltningsmodellen för gruppens försäkringsbolag. Försäkringstagarna deltar brett i förvaltningen av gruppens bolag.

LokalTapiola- gruppens organisation

LokalTapiola är en ömsesidig företagsgrupp som ägs av försäkringstagarna. Bolagens uppgift är att producera förmåner och tjänster för sina ägarkunder.

LokalTapiola-gruppen består av LokalTapiola Skadeförsäkring, LokalTapiola Ömsesidigt Livförsäkringsbolag (LokalTapiola Livbolag) och 20 regionala ömsesidiga skadeförsäkringsbolag, värdepappersföretaget LokalTapiola Kapitalförvaltning Ab, fastighetsplacerings- och fastighetstjänstebolaget LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning Ab och dess dotterbolag LokalTapiola Fastighetskapitalfonder Ab.

Det tjugonde ömsesidiga regionbolaget, LokalTapiola Huvudstadsregionen Ömsesidigt Försäkringsbolag, inledde skadeförsäkringsverksamheten 1.7.2015 när LokalTapiola Skadeförsäkring överlätit sin affärsverksamhet inom frivilliga skade- och personförsäkringar i huvudstadsregionen exklusive skadeförsäkringar för storkunder, där verksamheten blev kvar i LokalTapiola Skadeförsäkring.

Till gruppen hör också ICT-serviceföretaget Tapiola-Data Ab, som svarar för ICT-administrationen, och LokalTapiola Tjänster Ab, som tillhandahåller stöd- och administrativa tjänster för skade- och ersättningsverksamheten.

LokalTapiola-gruppen äger 23,5 procent av aktierna i S-Banken Ab. Bolagen i LokalTapiola gruppen tillsammans med S-banken bildar ett konglomerat som avses i lagen om tillsyn över finans- och försäkringskonglomerat och vars moderföretag är LokalTapiola Skadeförsäkring. S-Banken är LokalTapiolas partner i banktjänster.

LokalTapiola-gruppens samarbetspartner i arbetspensionsförsäkring är Ömsesidiga Arbetspensionsförsäkringsbolaget Elo.

LokalTapiola-gruppens förvaltningsmodell

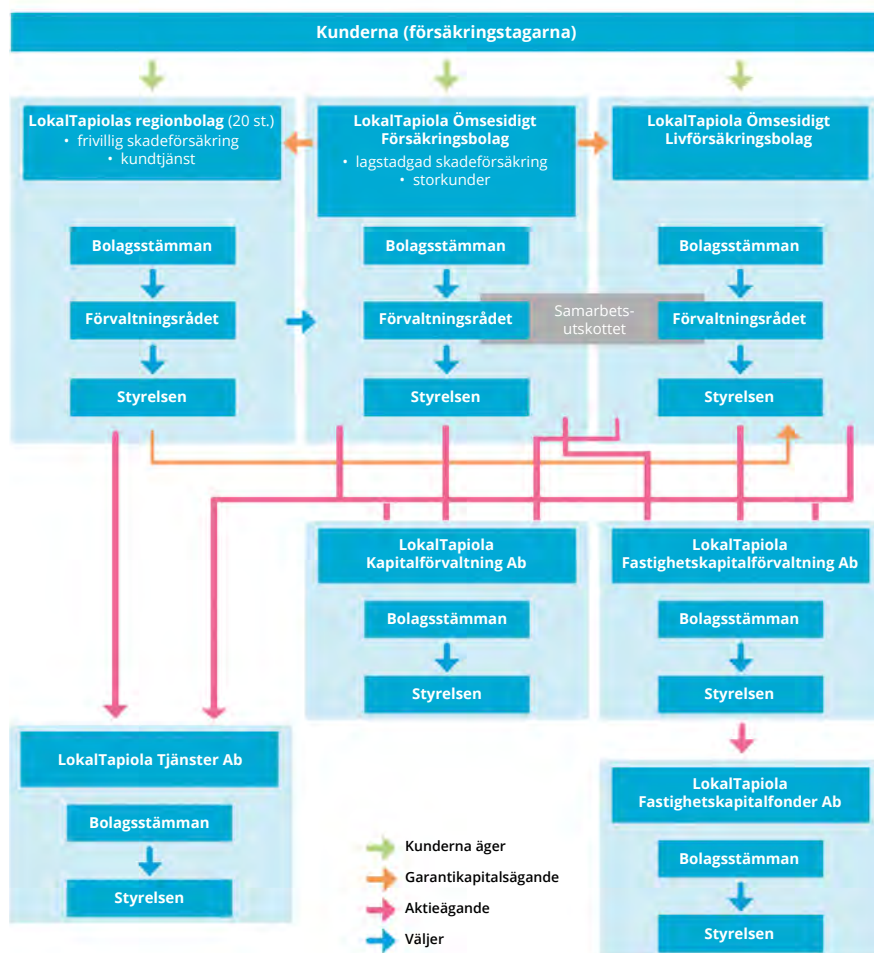
LokalTapiola-gruppen tillämpar god bolagsstyrning, som grundar sig på lagstiftningen gällande försäkrings- och finansbranschen, Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar samt i tillämpliga delar på gällande corporate governance-rekommendationer. Målet är framförallt en fungerande ägarstyrning och transparent verksamhet.

I ett ömsesidigt bolag är försäkringstagarna delägare. Man blir delägare i LokalTapiola genom att ta en försäkring, utan ytterligare insats i bolaget. Som delägare har försäkringstagaren rätt att påverka beslutsfattandet på bolagsstämmorna, som bl.a. väljer medlemmarna i försäkringsbolagens förvaltningsråd, fastställer bokslutet och beslutar om ansvarsfrihet för medlemmarna i förvaltningsorganen och verkställande direktören.

Delägare i LokalTapiola-gruppens försäkringsbolag är också ägarna av garantiandelar, dvs. andra försäkringsbolag i bolagsgruppen. Alla aktier i aktiebolagen som bedriver kapitalförvaltnings- och fastighetsplaceringsverksamhet samt förvaltaren av alternativa investeringsfonder ägs av gruppens ömsesidiga bolag.

Försäkringsbolagens förvaltningsråd har betydande bestämmanderätt och tillsynsuppgifter på grund av ömsesidigheten och den breda ägarbasen, vilket är en skillnad mot börsbolag med aktiebolagsform. Förvaltningsrådets uppgift är att utöva tillsyn över styrelsen och verkställande direktören samt bl.a. välja styrelseledamöter och besluta om väsentliga organisationsförändringar samt betydande utvidgning eller inskränkning av bolagens verksamhet.

LokalTapiola-gruppens förvaltningsorganisation



Samarbetsutskottet

Ordförandena och vice ordförandena i förvaltningsråden för LokalTapiola Skadeförsäkring och LokalTapiola Livbolag ingår i samarbetsutskottet för förvaltningsråden inom LokalTapiola-gruppen.

Samarbetsutskottet bistår bolagens förvaltningsråd och bereder ärenden som behandlas i dem.

Det övervakar styrelsens, chefdirektörens och verkställande direktörens verksamhet och rapporterar om den till förvaltningsrådet.

Samarbetsutskottet har inte bestämmanderätt utan besluten fattas i förvaltningsrådet, med undantag för ärenden som gäller ersättning till styrelseledamöter på heltid. Samarbetsutskottet beslutar om ersättningen till styrelseledamöter på heltid.

För att göra sin verksamhet effektivare har samarbetsutskottet inrättat två underutskott, revisionsutskottet och belöningsutskottet.

Under 2015 har Timo U. Korhonen varit ordförande och Jouko Havunen vice ordförande.

Samarbetsutskottets medlemmar 2015:

Timo U. Korhonen
styrelseordförande, bergsråd
Helsingfors
LTQ-Partners Oy

Jouko Havunen
ekonomie licentiat
Laihela

Pauliina Haijanen
vicehäradshövding, kommunalråd
Laitila

Juha Marttila
agronomie- och forstdoktor
Simo
MTK-ordförande

Marjut Nordström
verkställande direktör
Asikkala

Marita Ruohonen
Verksamhetsledare
Föreningen för mental hälsa i Finland
(medlem t.o.m. bolagsstämman 27.5.2015)

Jouko Virranniemi
industriråd
Kuusamo
Pölkky Oy

Ralf Wickström
försäkringsråd
Sibbo

Ledningens löner och arvoden

Styrelseledamöter på heltid som är anställda inom LokalTapiola-gruppen erhöll inte månads- eller sammanträdesarvoden för styrelsearbetet 2015.

Utomstående ledamöter i styrelsen för LokalTapiola Skadeförsäkring och LokalTapiola Livbolag har erhållit ett arvode på 2 000 euro per månad och dessutom ett sammanträdesarvode på 300 euro per sammanträde. Ledamöter från regionbolagen har erhållit ett sammanträdesarvode på 1 000 euro per månad i styrelsen för Skadeförsäkring och 500 euro per månad i styrelsen för Livbolaget. Dessutom har de erhållit 300 euro per sammanträde i sammanträdesarvode.

Till de styrelseledamöter i LokalTapiola Kapitalförvaltning och LokalTapiola Fastighetskapitalförvaltning som inte är anställda inom LokalTapiola-gruppen eller som är anställda i ett av LokalTapiolas regionbolag, betalas ett arvode på 500 euro per sammanträde samt ett månadsarvode på 1 200 euro.

På arvoden har ArPL-avgift betalats.

Förvaltningsrådets arvoden

Förvaltningsrådmedlemmar i LokalTapiola Skadeförsäkring och Livbolaget hade 2015 ett sammanträdesarvode på 1 000 euro per sammanträde.

Ordförandena för förvaltningsråden har haft ett månadsarvode på 2 000 euro och vice ordförandena ett på 1 750 euro. Dessutom har de erhållit 500 euro per sammanträde i sammanträdesarvode.

Ordföranden för förvaltningsrådets samarbetsutskott har erhållit ett månadsarvode på 1 500 euro och vice ordföranden ett på 1 000 euro. Dessutom har ordförandena och utskottsmedlemmarna erhållit 500 euro per sammanträde i sammanträdesarvode. I övriga utskott bestående av förvaltningsrådsmedlemmar har alla medlemmar erhållit 500 euro i sammanträdesarvode. På arvoden har ArPL-avgift betalats.

Löner och ersättningar till högsta ledningen i LokalTapiolas centralorganisation 2015

Styrelseledamöter på heltid (LokalTapiola Skadeförsäkring och LokalTapiola Livbolag)

	Ordinarie lön (€)	Naturaför-måner (€)	Intjänad resultatpremie 2014 (€)	Utbetald del av tidigare intjänad resultatpremie 2015 (€)	Uppskjuten del av tidigare år intjänad resultatpremie (€)	Maximal årsresultatpremie	Ersättning om anställningen upphör i förtid	Pensions-Ålder	Arvoden för styrelsearbete (€)
Moisander Erkki, chefdirektör	744 199,74	19 039,50	280 531,64	174 641,27	288 605,33	100 %	*	63	
Eklund Jari, direktör i bolagsgruppen	321 732,54	12 540,90	117 410,49	68 055,35	137 700,02	80 %	**	63	
Lauslahti Harri, verkställande direktör (LokalTapiola Tjänster Ab)	307 000,36	19 453,01	107 265,61	65 567,64	134 983,84	80 %	**	63	
Sundström Jari - verkställande direktör (LokalTapiola Skadeförsäkring)	344 174,14	16 880,85	120 658,63	80 261,05	161 334,49	80 %	**	63	

Styrelseledamöter på deltid (LokalTapiola Skadeförsäkring och LokalTapiola Livbolag)

	Ordinarie lön (€)	Naturaför-måner (€)	Intjänad re-sultatpremie 2014 (€)	Utbetald del av under 2014 och ti-digare år intjänad resultatpremie 2015 (€)	Uppskjuten del av under 2014 och tidigare år intjänad resul-tatpremie (€)	Maximal årsresul-tatpremie	Ersättning om anställningen upphör i förtid	Pensions-Årviden för styrel-searbete (€)
Kuusela Pentti, vd (LokalTapiola Pirkanmaa Ömsesidigt Försäkringsbolag)								28 500
Leiviskä Marjatta, vd (LokalTapiola Lappi Ömsesidigt Försäkringsbolag)								27 300
Aminoff Philip, styrelseord-förande (Electrosonic Group Oy Ab)								75 800
Niilekselä Hannu, vd (Hanicon Oy)								74 300

Verkställande direktörerna

	Ordinarie lön (€)	Naturaför-måner (€)	Intjänad re-sultatpremie 2014 (€)	Utbetald del av under 2014 och ti-digare år intjänad resultatpremie 2015 (€)	Uppskjuten del av under 2014 och tidigare år intjänad resul-tatpremie (€)	Maximal årsresul-tatpremie	Ersättning om anställningen upphör i förtid	Pensions-Årviden för styrel-searbete (€)
Sundström Jari - LokalTapiola Skadeförsäkring	Se föregående sida							
Lauslahti Harri - LokalTapiola Tjänster Ab	Se föregående sida							
Kohmo Minna - LokalTapiola Livbolag	230 102,74	16 174,31	55 360,10	38 891,50	65 484,77	70 %	**	63
Liljeström Tom - LokalTapiola Kapitalförvaltning	194 238,85	1 717,40	36 033,48	23 426,39	38 986,18	70 %	**	63
Immonen Vesa - LokalTapiola Fastighetskapi-talförvaltning	150 452,20	14 706,80	52 704,52	29 042,80	46 961,82	70 %	**	63

* Om anställningen upphör i förtid, betalas enligt överenskommelse en ersättning motsvarande full lön för 18 månader förhöjd med hälften av chefdirektörens maximipremienivå enligt gällande resultatpremieregler. När chefdirektören fyllt 63 år tillämpas 2 månaders uppsägningstid och då inkluderar avtalet inte 18 månaders avgångsvederlag.

** Om anställningen upphör i förtid, betalas enligt överenskommelse en avtalsspecifik ersättning motsvarande kontant lön för 6 månader eller kontant lön för 6 månader / full lön för 12 månader förhöjd med hälften av maximipremienivån enligt gällande resultatpremieregler.

LokalTapiola-gruppens riskhantering

LokalTapiolas riskhantering syftar till att främja kontinuiteten av kundernas ekonomiska skydd och stödja uppfyllelsen av affärsverksamhetens mål. Bra solvens betonas på grund av den ömsesidiga bolagsformen. Riskhanteringen grundar sig på riskhanteringspolitikens riskhanteringsbegrepp, standardiserade riskhanteringsprocesser, tydligt ansvar för genomförandet och fastställande av riskhanteringsmålen och riskviljan. Dessutom ska genomförandet av riskhanteringen uppfylla myndighetskraven.

Riskhantering är en aktiv och förutseende verksamhet som identifierar, bedömer, begränsar, utnyttjar och övervakar hoten mot affärsverksamheten samt nya möjligheter som beror på förändrade externa och interna omständigheter eller LokalTapiolas strategiska vision. Bolagets villighet att ta risker grundar sig på följande principer:

- Risktagningen stöder uppfyllandet av affärsverksamhetens strategiska mål och årsplaner.
- Riskerna dimensioneras så, att de inte äventyrar hela gruppens eller dess enskilda bolags verksamhet eller ekonomiska stabilitet.
- Gruppens bolag och funktioner ska hålla sig inom ramen för deras fastställda riskgränser
- Riskernas återverkningar för gruppen eller gruppens enskilda bolag ska kunna identifieras och beaktas i verksamheten.

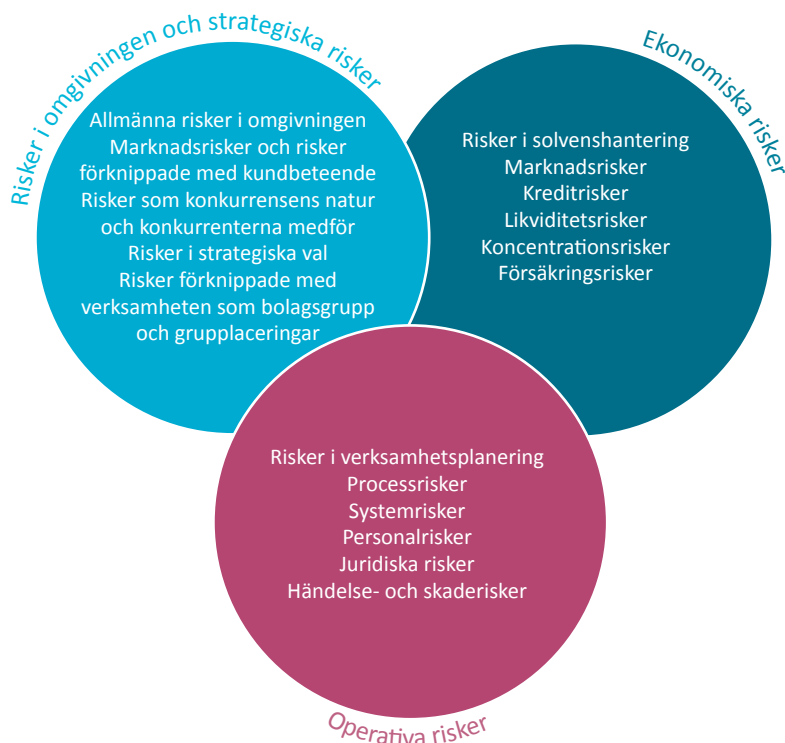
Enligt principerna om ansvarsfull företagsverksamhet tar bolaget ansvar för riskerna och riskhanteringen och ger tillförlitlig information om detta till sina kunder och övriga intressenter.

Riskhanteringsens huvudområden

Riskklassificeringen av LokalTapiola-gruppens försäkringsverksamhet, bankverksamhet och kapitalförvaltning har följande övergripande indelning:

- risker i omgivningen och strategiska risker
- ekonomiska risker
- operativa risker

Riskhanteringsens huvudområden och riskklasser



Riskhantering

Bolagets styrelse har det övergripande ansvaret för organisering av bolagets riskhantering. Styrelsen definierar riskhanteringsmål, riskvillighet, risktagningsgränser, ansvar, mätare och övervakningsprinciper. Styrelsen fastställer årligen bolagets riskhanteringsplan och andra planer som gäller riskhantering, säkerställer att dessa beaktas i verksamhetsplanerna och övervakar att planerna verkställs och iakttas. Styrelsen följer regelbundet upp läget för bolagets riskhantering och utvecklingen i fråga om de mest väsentliga riskerna. Som grund för styrelsens arbete har det utarbetats en arbetsordning där man fastställt styrelsens uppgifter samt de rapporter och utlåtanden om riskhanteringen och de mest väsentliga riskerna som ska behandlas regelbundet.

- Styrelsens viktigaste uppgifter i riskhanteringen är att
- ansvara för organiseringen och övervakningen av bolagets riskhantering och solvenshantering så att den uppfyller de lagstadgade kraven och är tillräcklig med beaktande av affärsverksamhetens risker.
 - godkänna de centrala policyerna, principerna och planerna för riskhantering och solvenshantering samt rapporterna om bolagets risker och solvensställning.
 - besluta om betydande åtgärder i anslutning till riskhantering och solvenshantering
 - för olika målområden fastställa riskvilligheten som styr verksamheten.

Bolagets verkställande direktör och bolagets ledning ansvarar för de praktiska förberedelserna, genomförandet och uppföljningen av riskhanteringen. Bolagets affärsenheter ansvarar för kartläggningen av riskerna i den egna verksamheten och genomförandet av tillhörande riskhanteringsåtgärder. Chefernas uppgift är att kontrollera att tillräcklig övervakning av affärsverksamhetsprocesserna verkställs och att man alltid har tillgång till pålitlig och tidsenlig information om övervakningsresultaten. I arbetsordningarna för olika ledningsgrupper och kommittéer har man fastställt deras uppgifter i riskhanteringen.

Varje person som arbetar i LokalTapiola ansvarar för genomförandet av riskhanteringen i sitt eget arbete och är skyldig att informera i första hand sin chef eller andra riskhanteringsansvariga om de risker som personen upptäckt eller om utvecklingsobjekt för riskhanteringen.

Uppgiften att övervaka riskhanteringen åligger alltid någon annan än den som ansvarar för den operativa verksamheten. Olika aktörer i anslutning till riskhanteringen såsom aktuarie-, riskhanterings-, ekonomi-, controller-, compliance- och balanshanteringsfunktioner hjälper bolagets styrelse och ledning med att genomföra övervakningen av riskhanteringen och uppföljningen av riskerna i praktiken.

Den interna revisionen stöder bolagets styrelse och ledning i genomförandet och utvecklingen av den interna kontrollen och riskhanteringen genom att periodiskt bedöma genomförandet och förfaringsätten. Revisionsutskottet, som bistår förvaltningsrådets samarbetsutskott, övervakar och bedömer riskerna i enlighet med sitt uppdrag. Genomförandet av riskhanteringen övervakas även av revisionen.

Solvenshantering i LokalTapiola-gruppen

LokalTapiola-gruppen utgör ett konglomerat i enlighet med lagen om tillsyn över finans- och försäkringskonglomerat samt ett konglomerat i enlighet med Solvens II-lagstiftningen. LokalTapiola Skadeförsäkring fungerar som gruppens ledande företag och dess uppgift är att säkerställa att lagstadgade krav på solvens uppfylls i konglomeratet och dess bolag. LokalTapiola Skadeförsäkring och regionbolagen har i anslutning till avtalet om bolagsbildning ingått ett avtal om solidariskt ansvar. Avtalet fastställer principerna för genomförande av åtgärder för att säkerställa bolagens solvens- och kapitalhantering.

Solvenshanteringen är en del av LokalTapiola-gruppens riskhantering och i den iakttas gruppens riskhanteringspolicy. Utgångspunkt för solvenshanteringen är den gällande solvenslagstiftningen samt gruppens och bolagens strategier. Utgående från detta fastställs ett internt solvensmål (riskvillighet) för gruppen och bolagen i gruppen med beaktande av risktäckningskapaciteten i förhållande till de lagstadgade kraven. På basis av riskvilligheten fastställs risktoleransen och riskgränserna.

Eftersom ömsesidiga bolag har begränsade möjligheter att få utomstående tilläggskapital fastställs det interna solvensmålet i LokalTapiola-gruppen och dess bolag genom att uppställa ett mål för i vilken utsträckning solvenskapitalet ska överskrida det lagstadgade målet.

För hela LokalTapiola-gruppen och dess separata bolag är målet för solvenshanteringen att

- säkerställa att solvensställningen uppfyller de lagstadgade kraven och de interna solvensmålen samt att risktagningen i affärsverksamheten överensstämmer med den fastställda riskvilligheten.
- säkerställa att solvensställningen uppfyller de lagstadgade kraven både i affärsverksamhetsprognoserna och i oförutsedda men möjliga stressituationer och scenarier.
- fastställa och genomföra de åtgärder som behövs för säkerställande av att kraven och målen i fråga om solvensställningen uppfylls.

Bolagens styrelser har det övergripande ansvaret för att organisera solvenshanteringen. Förfaringsätten i genomförandet och uppföljningen av solvenshanteringen fastställs i de av bolagsstyrelserna godkända principerna för LokalTapiola-gruppens solvenshantering och solvenshanteringsplanen för gruppen.

LokalTapiola-gruppen och dess bolag gör årligen en utförlig bedömning av sin risk- och solvensställning (ORSA-rapport). I rapporten bedöms solvensställningen vid beräkningstillfället och hur den utvecklas när affärsplanerna framskrider. ORSA-rapporten bedömer även solvensställningen i alternativa affärsplaner och i osannolika men möjliga situationer.

Gruppens och bolagens solvens följs även upp genom styrelsernas regelbundna solvensrapporter. De inkluderar lagstadgade solvenskrav samt interna solvensindikatorvärden vid beräkningstillfället och deras utveckling i olika scenarier. Dessutom övervakas och hanteras marknadsriskernas inverkan på solvensen för gruppens försäkringsbolag genom en månatlig (eller vid behov mer frekvent) solvensrapport till bolagens styrelser.

LokalTapiola finns nära dig överallt i Finland.

LokalTapiola finns nära dig överallt i Finland. Våra regionbolag erbjuder dig heltäckande tjänster inom försäkringar, sparande och placeringar. Genom oss får du även banktjänster.

Vi är din lokala samarbetspartner inom säkerhet, välbefinnande och ekonomi.

Välkommen att bekanta dig med LokalTapiola!



LokalTapiola-gruppen

Besöksadress: Norrskensgränden 1
02100 Esbo
Postadress: 02010 LOKALTAPIOLA
Tfn (09) 4531
www.lokaltapiola.fi

