



LähiTapiola-ryhmän vuosiraportti 2016

Turvallisempaa ja terveempää elämää

Toiminta-ajatus ja visio

LähiTapiolan tehtävänä on turvata omistaja-asiakkaidensa elämää ja menestystä.

Visionamme on tarjota suomalaisille turvallisempaa ja terveempää elämää. Elämänturva merkitsee asiakkaillemme kokonaisvaltaista ja ennakoivaa palvelua.



LähiTapiola lyhyesti

LähiTapiola-ryhmä on keskinäinen eli asiakkaiden omistama yhtiöryhmä, joka palvelee henkilö-, maatalo-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. Omistaja-asiakkaita on lähes 1,6 miljoonaa.

Yhtiöryhmän muodostavat 20 alueellista keskinäistä vakuutusyhtiötä sekä valtakunnalliset LähiTapiola Vahinkoyhtiö, LähiTapiola Henkiyhtiö, LähiTapiola Varainhoito sekä LähiTapiola Kiinteistövarainhoito.

LähiTapiolan asiakkaiden pankkina toimii S-Pankki, josta LähiTapiola omistaa 23,5 prosenttia. Terveysten ja hyvinvoinnin strateginen kumppani on Pihlajalinna, josta LähiTapiola omistaa 23,4 prosenttia. Yhtiöryhmän työeläkevakuutusosasto on Elo.

LähiTapiolan henkilöstömäärä on noin 3 400, josta puolet työskentelee alueyhtiöissä.

Lukijalle

Vuosiraportti kertoo LähiTapiola-ryhmän elämänturvastrategian etenemisestä vuonna 2016 käytännön tekoihin, joilla pyrimme tekemään asiakkaidemme elämästä turvallisempaa, terveempää ja taloudellisesti menestyksekkäämpää. Lisäksi raportissa kerrotaan siitä, millaisia asioita teemme henkilökunnan, ympäristön ja yhteiskunnan eteen. Raportissa käydään myös läpi liiketoimintamme edistymistä sekä hallinnointiamme ja riskienhallintaamme.

Raportti on suunnattu asiakkaillemme, hallinnollemme, yhteistyökumppaneillemme ja henkilökunnallemme. Vuosiraporttia täydentävät osoitteesta lahitapiola.fi löytyvät vuosiesite, valtakunnallisesti palvelevien Vahinko-, Henki-, Varainhoito- ja Kiinteistövarainhoitoyhtiöidemme vuosikertomukset sekä alueyhtiöiden vuosikertomukset.

Tervetuloa lukemaan!

Lähellä asiakkaan arkea	4
Kumppanuusverkosto	5
Pääjohtajan katsaus	6
LähiTapiola vuonna 2016	8
Strategia	10
Liiketoiminta	12
LähiTapiola Vahinkoyhtiö: Toimitusjohtajan katsaus	13
LähiTapiola Henkiyhtiö: Toimitusjohtajan katsaus	16
LähiTapiola Varainhoito: Toimitusjohtajan katsaus	19
LähiTapiola Kiinteistövarainhoito: Toimitusjohtajan katsaus	22
Alueyhtiöt	25
Tapamme toimia	29
Vastuullisuus	30
Vastuu asiakkaista	31
Vastuu henkilöstöstä	35
Osana yhteiskuntaa	39
Vastuu ympäristöstä	43
Riskienhallinta	46
Vakavaraisuuden hallinta	48
Hallinnointi	49
LähiTapiola-ryhmän rakenne	50
LähiTapiola-ryhmän hallintomalli	51
Yhteistyövaliokunta	52
Vahinkoyhtiön hallitus	53
Yhtiöryhmän johtoryhmä	53
Yhteystiedot	55

Liiketoiminta s.12



Tapamme toimia s.29



Riskienhallinta s.46

Hallinnointi s.49



Lähellä asiakkaan arkea

Toimintamme keskiössä on asiakkaidemme elämänturva. Haluamme palvella asiakkaitamme läpi elämän ja muuttuvien tilanteiden.

Tuotteemme ja palvelumme kattavat vahinko-, henki- ja eläkevakuuttamisen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Olemme yritysten riskienhallinnan ja henkilöstön työhyvinvoinnin ammattilainen.

Olemme aktiivisesti mukana asiakkaan arjessa erilaisilla ennakointi-, turvallisuus- ja hyvinvointiratkaisuilla, joita ovat esimerkiksi TerveysHelppi, Älyhenkivakuutus ja Hätäpalvelu.

Taloudellista turvaa asiakkaamme saavat lisäksi muun muassa S-kumppanuudesta.

Uusi älykäs vakuuttaminen keskittyy vahinkojen korvauksen sijaan niiden ennaltaehkäisyyn.

Asiakas voi valita hänelle sopivimman tavan asioida. Henkilökohtaisten konttoripalveluiden lisäksi asiakkaiden käytössä ovat puhelin-, verkko-, mobiili- ja chat-palvelut.



Kiitos kuuluu asiakkaillemme

LähiTapiola oli kovin nousija asiakkaiden uskollisuutta mittaavassa Asiakkuusindeksi 2016 -tutkimuksessa. Vakuutustoimialan vertailussa LähiTapiola nappasi ykkössiinan. Tästä kiitos kuuluu teille, asiakkaamme.

Asiakaskokemusindeksin laskemisessa on huomioitu asiakaskokemuksen kolme tärkeintä asiaa:

asiakkaan kokema hyöty, asioinnin helppous ja asioinnin miellyttävyys. Asiakkuusindeksi on Suomen kattavin vuosittainen tutkimus suomalaisten yritysten asiakaskokemuksesta ja asiakasuskollisuudesta. Tutkimuksen teettivät Asiakkuusmarkkinointiliitto ja Avaus Marketing Innovatios Oy. Tiedonkeruun toteutti Norstat kesäkuussa 2016. Kyselyyn vastasi yli 2 500 kuluttajaa ja yrityskohtaisia vastauksia kerättiin noin 6 800.

Kumppanuus- verkostosta voimaa

LähiTapiolalla on laaja kumppanuusverkosto sekä valtakunnallisesti että paikallisesti. Strategisesti tärkeä kumppani on S-ryhmä. Jo yli 600 000 kotitaloutta saa S-Bonusta vakuutusmaksuistamme. Määrällisesti eniten LähiTapiolalla on ajoneuvo- ja hoitolaitoskumppaneita, mutta teemme laajasti muutakin yhteistyötä.

PIHLAJALINNA

Terveysasiat hoituvat Pihlajalinnassa

Terveyden ja hyvinvoinnin strateginen kumppanimme on Pihlajalinna, josta omistamme 23,4 prosenttia. Kumppanuus merkitsee asiakkaillemme asioinnin helppoutta sekä etuja. Asiakkaidemme käytössä ovat Pihlajalinnan palvelut lääkärikeskuksissa ja terveystasemilla, hammasklinikoilla sekä sairaaloissa ympäri Suomen. Yksityisissä lääkärikeskuksissa ja sairaaloissa tuotetaan yleis- ja erikoislääkärin palveluita, diagnostiikkaa, monipuolisesti kirurgisia toimenpiteitä sekä työterveyshuollon ja suun terveydenhoidon palveluita.



TerveysHelppiin vastaavat terveydenhuollon ammattilaiset

Pihlajalinna tuottaa suosittu TerveysHelppi-palvelun. TerveysHelppissä puheluihin vastaavat terveydenhuollon asiantuntijat, jotka ohjaavat asiakkaan tarvittaessa oikeaan hoitoon ja auttavat mahdollisen korvausasian vireille.



Työeläkevakuutukset Elosta

Työeläkevakuutusikumppanimme Elo huolehtii asiakasyritystemme työntekijöiden ja yrittäjien lakisääteisestä työeläketurvasta. Elosta on vakuutettuna yli 492 000 työntekijää ja yrittäjää.

Ideita kansainvälisiltä kumppaneilta

European Alliance Partners Company AG on eurooppalaisten vakuutusyhtiöiden yhteenliittymä. Eurapco jakaa tietoa ja hyviä käytäntöjä jäsenyhtiöiden kesken, tuo yhtiöille kilpailuetua kotimarkkinoillaan ja luo avauksia yhteisiin liiketoimintoihin. Sen kahdeksan jäsenyhtiötä toimivat 18 Euroopan maassa. Eurapcon toiminta kattaa kaikki vakuutusliiketoiminnan osa-alueet.

S-Pankki

Pankkiasiat S-Pankista

LähiTapiolan henkilö-, maatalo- ja pienyritysasiakkaiden pankkiasiat hoidetaan S-Pankissa. Pankki tarjoaa palveluita laajasti päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen sekä asunnon ja muiden hankintojen rahoittamiseen.

S-Pankki on LähiTapiola-ryhmän ja S-ryhmän yhdessä omistama ja strateginen yhteistyö on tiivistä.

S-mobiilissa nyt myös LähiTapiolan vakuutukset

S-mobiili on S-ryhmän asiakasomistajille sekä S-Pankin asiakkaille tarkoitettu maksuton mobiilisovellus, joka tuo arkea helpottavia palveluita kätevästi suoraan puhelimeesi. S-mobiilista löytyvät nyt myös LähiTapiolan vakuutukset.

Kasvua elämänturvasta



Erkki Moisander
LähiTapiola-ryhmän pääjohtaja
ja hallituksen puheenjohtaja

Monen muun toimialan tavoin myös vakuutusala elää keskellä murrosvaihetta. Teknologinen kehitys kiihdyttää kilpailua sekä Suomessa että kansainvälisesti. Kilpailussa menestyvät ne, jotka kykenevät tarjoamaan asiakkailleen parempia palveluita sekä kasvokkain että digitaalisesti.

Lähitulevaisuus tuonee tullessaan myös uudenlaisia toimialaliukumia. Jo nyt on selvää, että yksityisten hyvinvointipalveluiden markkina tulee kasvamaan merkittävästi. Vakuutusyhtiöt ovat terveyden ja hyvinvoinnin toimialalla yhä vahvemmin mukana.

LähiTapiola pyrkii uudistumaan omaehtoisesti ja ennakkoiden, jotta se on valmiina kiristyvään asiakasuskollisuus- ja

hintakilpailuun. Yhtiö on varautunut muuttuvaan kilpailutilanteeseen muun muassa strategiassaan vuosiksi 2016–2018. Strategiatyön aikana muodostettiin yhteinen näkemys tulevaisuuden toimintaympäristöstä.

Uuden strategiansa mukaisesti LähiTapiola laajentuu vakuutus- ja finanssiryhmästä elämänturvayhtiöksi. Olemme nimenneet uudistumisemme suunnan elämänturvaksi, sillä haluamme tehdä suomalaisten arjesta turvallisempaa, terveempää ja taloudellisesti menestyksekkäämpää. Uskomme, että kokonaisvaltainen lähestyminen asiakkaiden asioihin saa aikaan myös kasvua.

Uusia digitaalisia avauksia

Elämänturvaan keskittyvä strategia auttaa LähiTapiolaa rakentamaan vetovoimaisia palveluita sekä henkilö- että yritysasiakkaille. Vuonna 2016 otimme monia konkreettisia askeleita kohti tätä kunnianhimoista tavoitetta.

Yksityisiä terveydenhuolto- ja sosiaalipalveluja tuottava Pihlajalinna, jonka hankimme vuonna 2016 yhdessä Elon kanssa, on hyvä esimerkki laajentumisestamme terveyspuolelle. Pihlajalinnan tarjoamat ennaltaehkäisevät terveys- ja hyvinvointipalvelut istuvat erinomaisesti elämänturvastrategiaan ja tuovat näköalapaikan toiminnan kehittämiseen myös sote-uudistuksen muovaamassa uudessa markkinäkyymässä.

Menestyksellä TerveysHelppi-puhelinpalvelumme laajeni vuoden aikana koko maahan ja lakisääteisen tapaturmavakuutuksen asiakkaille. Suureen suosioon nousi myös Älyhenkivakuutus, joka yhdistää taloudellisen turvan omien elintapojen ja hyvinvoinnin seurantaan. Samalla se on esimerkki jatkuvista panostuksistamme digitaalisuuteen.

Marraskuussa julkistimme lisäksi uudenlaisen henkilöasiakkaiden liikennevakuutuksen, joka palkitsee vahingottomuudesta. Siinä bonus muodostuu asiakkaan henkilökohtaisen vakuutus- ja vahinkohistorian perusteella.

Kilpailuvaltteina asiakaskokemus ja palvelu

Koska jokainen asiakkaamme on myös omistaja, on perusteltua sanoa, että asiakkaan ääni ohjaa niin LähiTapiolan strategiaa, hallintoa kuin arkista toimintaa. Yksi keskinäisen yhtiön keskeisimmistä kilpailukeinoista onkin henkilökohtainen palvelu lähellä asiakasta. Vuonna 2016 otimme kauppa-keskus Ilossa Omenassa Espoossa käyttöön ensimmäisen elämänturvakonttorin, joka yhdistää terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden palveluja. Lähivuosina LähiTapiola aikoo perustaa 40–60 tällaista konttoria etenkin kasvukeskuksiin. Uusien elämänturvakonttoreiden lisäksi meillä on valttinamme satoja muitakin toimipisteitä ja tuhansia ihmisiä asiakkaiden palveluksessa.

Keskinäisenä yhtiönä LähiTapiola kykenee tarjoamaan asiakasomistajilleen taloudellista etua myös strategisten kumppanuuksien avulla. Jo yli 600 000 taloutta sai perheen vakuutusmaksuista S-ryhmän Bonusta vuoden 2016 aikana.

Vuonna 2016 LähiTapiola onnistui työssään hyvin sekä taloudellisesti että tyytyväisyydellä mitattuna. LähiTapiola-ryhmän liikevoitto oli 327,4 miljoonaa euroa ja kokonaistulos

oli 363,8 miljoonaa euroa. LähiTapiola-ryhmään kuuluvat johtavana yrityksenä LähiTapiola Vahinkoyhtiö, 20 alueellista vahinkovakuutusyhtiötä ja LähiTapiola Henkiyhtiö sekä näiden omistuksien kautta LähiTapiola-ryhmään yhdisteltävät yhtiöt. Asiakkaille maksettiin korvauksia 967 miljoonaa euroa ja perustekorkoa 59 miljoonaa euroa. Keskittämisetuina sekä asiakashyvytyksinä asiakkaille jaettiin 90 miljoonaa euroa.

Koska jokainen asiakkaamme on myös omistaja, on perusteltua sanoa, että asiakkaan ääni ohjaa niin LähiTapiolan strategiaa, hallintoa kuin arkista toimintaa.

Panostamme vahinkojen ennaltaehkäisyyn ja ennakoiviin terveyden ja hyvinvoinnin palveluihin. Jaamme syntyneet hyödyt asiakkaillemme alemmina hintoina ja entistä parempina ennakoivina palveluina. Erinomainen esimerkki ennaltaehkäisevästä ajattelumallistamme ja vastuullisuudesta on Sankarikoulutus. Sen avulla jo kymmenettuhannet suomalaiset ovat hankkineet alkusammutustaidot maksutta.

Kiitoksena asiakkaillemme elämänturvayhtiönä alennamme liikenne- ja kotivakuutustemme hintoja vuodelle 2017. Alennusten vaikutus on yhteensä 14 miljoonaa euroa vuodessa. Pidämme myös muiden vahinkovakuutusten hinnat ennallaan. Keskinäisenä yhtiönä LähiTapiolalle on luontevaa kiittää asiakkaita palkitsemalla heitä vahingottomuudesta.

Olimme kovin nousija ja paras vakuutusyhtiö asiakkaiden uskollisuutta mittaavassa Asiakkuusindeksi 2016 -tutkimuksessa. Tulos on osoitus siitä, että keskinäinen yhtiö kykenee tarjoamaan omistaja-asiakkailleen kilpailukykyiset hyödyt ja edut.

Haluan kiittää kaikkia sidosryhmiämme onnistuneesta vuodesta 2016. E erityisen suuri kiitos kuuluu omistautuneille työntekijöillemme sekä omistaja-asiakkaillemme, jotka luottavat meihin. Tästä on hyvä jatkaa kohti uusia avauksia Suomen juhluvuonna 2017.

Erkki Moisander

LähiTapiola-ryhmän vuosi 2016 lyhyesti

Vuosi 2016 oli LähiTapiola-ryhmälle hyvä. Ryhmän maksutulo ja asiakasmäärä kasvoivat haasteellisessa toimintaympäristössä.

LähiTapiola-ryhmän liikevoitto oli **327,4** miljoonaa euroa ja kokonaistulos oli **363,8** miljoonaa euroa.

Asiakkaille maksettiin vahinkovakuutuksen keskittämisetuina **82** miljoonaa euroa ja korvauksina **639** miljoonaa euroa.

Henkivakuutuksessa asiakkaille maksettiin **329** miljoonaa euroa korvauksia sekä **67** miljoonaa euroa tuottoa perustekorkona ja asiakashyvityksinä.

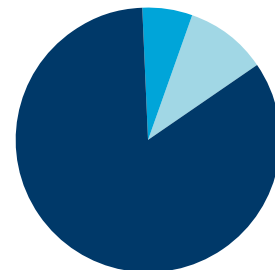
Vakavaraisuus pysyi hyvällä tasolla.

Ensivakuutuksen maksutulo oli **1 118,8** miljoonaa euroa, kasvua oli **1,3** %.

Ryhmän vahinkovakuutuksen yhdistetty kulusuhde ilman perustekorkokulua oli **91,8** %, riskisuhde ilman perustekorkokulua **60,8** % ja toimintakulusuhde **31,0** %.

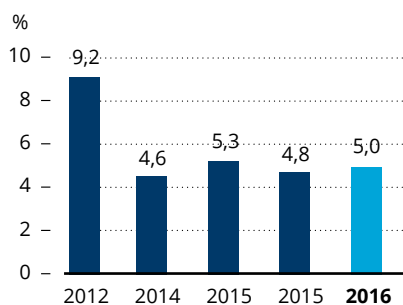
LähiTapiola-ryhmän asiakasmäärä oli **1,6** miljoonaa.

LähiTapiola ryhmän asiakasryhmien jakauma 31.12.2016, %

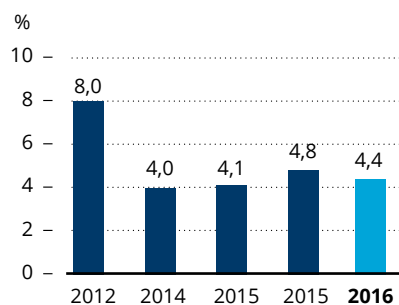


- 84 % Kotitaloudet
- 6 % Maatila-asiakkaat (henkilöitä)
- 10 % Yritykset, yrittäjät, yhteisöt

Sijoitustoiminnan nettotuotto sitoutuneelle pääomalle (käyvin arvo) prosentteina

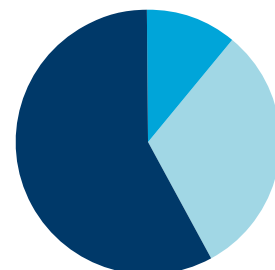


LähiTapiola Vahinkoyhtiö



LähiTapiola Henkiyhtiö

Vahinkovakuutustoiminta, maksutulon jakauma 31.12.2016, %



- 58 % Henkilö
- 11 % Maatila
- 31 % Yritykset, yrittäjät, yhteisöt

LähiTapiola Vahinkoyhtiö

LähiTapiola Vahinkoyhtiön keskeisimpiä palveluja ovat liikennevakuutus, työtapaturmavakuutus, vakuutuspalvelut yli 50 työntekijän yritysille sekä LähiTapiola-ryhmän jälleenvakuutus ja ulkomaanpalvelut.

LähiTapiola on liikennevakuuttamisen markkinajohtaja.

Liikevoitto 182,9 miljoonaa euroa (181,0 milj. e) *

Kokonaistulos 174,4 miljoonaa euroa (150,3 milj. e) *

Yhdistetty kulusuhde ilman perustekorkokulua 92,6 prosenttia (98,3 %) *

Vakuutusmaksutulo 509,4 milj. e. (547,7 milj. e) *

Solvenssi II -vakavaraisuussäätelyn mukainen vakavaraisuus 273 prosenttia

”Taloudellisesti vuosi 2016 oli onnistunut. Korvausmenoa pienensi suotuisa vahinkokehitys ja vahinkoja ennaltaehkäisevä riskienhallintatyö. Erityisen ilahduttavaa on, että sijoitustoiminnan tuotto oli hyvä, ja tällä oli tulokseen merkittävä vaikutus.”

Jari Sundström, toimitusjohtaja

*) Pääkaupunkiseudun alueyhtiö irtautui Vahinkoyhtiöstä 30.6.2015.

LähiTapiola Henkiyhtiö

LähiTapiola Henkiyhtiö tarjoaa henkivakuuttamisen, säästämisen ja sijoittamisen sekä eläkevakuuttamisen palveluita kaikille LähiTapiolan asiakkaille. Palvelut sisältävät riskienhenkivakuutukset, vapaaehtoiset eläkevakuutukset, säästöhenkivakuutukset ja kapitalisaatiosopimukset.

Riskienhenkivakuutuksissa markkinaosuus kasvoi yli 24 prosenttiin.

Liikevoitto 63,4 miljoonaa euroa (98,9 milj. e)

Kokonaistulos 72,7 miljoonaa euroa (51,7 milj. e)

Vakuutusmaksutulo 421,7 miljoonaa euroa (423,0 milj. e)

Solvenssi II -vakavaraisuussäätelyn mukainen vakavaraisuus 190 prosenttia

”Markkinaosuutemme kasvoi kaikilla painopistealueillamme. Riskienhenkivakuutuksissa kasvoimme aiempien vuosien tapaan alaa nopeammin ja markkinaosuutemme on jo yli 24 prosenttia. Myös ryhmäeläkevakuutuksissa ja säästövakuutuksissa myynti kehittyi hyvin suhteessa alaan.”

Minna Kohmo, toimitusjohtaja

LähiTapiola Varainhoito

LähiTapiola Varainhoito tarjoaa säästämisen ja sijoittamisen ratkaisut kaikille sijoittajille piensäästäjistä institutionaalsiin sijoittajiin.

Hallinnoitavat asiakasvarat kasvoivat 9,7 miljardiin euroon.

Liikevaihto 20,1 milj. euroa (22,5 milj. e)

Liikevoitto oli 5,4 milj. euroa (7,1 milj. e)

Kokonaistulos 4,3 miljoonaa euroa (5,7 milj. e)

LähiTapiola-rahastojen pääomat 3,8 miljardia (3,6 mrd)

”Varainhoitopalvelujemme asiakasmäärät kehittyivät positiivisesti vuoden 2016 aikana. Alhainen korkotaso ja sijoitusmarkkinoiden heilunta ovat lisänneet asiakkaiden kiinnostusta sekä sijoitusrahastotettä varainhoitopalveluihin.”

Tom Liljeström, toimitusjohtaja

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito-konserni tarjoaa kiinteistö-sijoittamisen palveluja yksilöitynä salkunhoitona ja kiinteistörahastoina.

Hallinnoitava kiinteistövarallisuus oli 2,6 miljardia euroa.

Liikevaihto 15,5 miljoonaa euroa (16,1 milj. e)

Liikevoitto 3,2 miljoonaa euroa (4,1 milj. e)

”Rahastopääomamme kasvoi 1,4 miljardin tasoon ja onnistuimme hankkimaan uusiin rahastoihimme hyviä sijoituskohteita. Lisäksi asiakkaamme saavuttivat vuonna 2016 erinomaiset kiinteistösijoittamisen tuotot.”

Vesa Immonen, toimitusjohtaja

Strategia

LähiTapiola turvaa asiakkaidensa elämää ja menestystä

LähiTapiola tekee paljon töitä uudistuakseen omaehtoisesti ja ennakoiden, jotta yhtiö on valmis lähivuosina kiristyvään asiakasuskollisuus- ja hintakilpailuun. Muuttuvan toimintaympäristön merkitys korostuu myös yhtiön strategiassa vuosiksi 2016–2018. Sitä olivat muovaamassa niin yhtiön asiakkaat, asiantuntijat kuin työntekijät. Koko LähiTapiolan henkilöstöllä oli mahdollisuus osallistua työpajoihin, joista saatiinkin erinomaista syötettä strategiatyöhön.

Strategiansa mukaisesti LähiTapiola laajentuu vuosina 2016–2018 vakuutus- ja finanssiryhmästä elämänturva-yhtiöksi. LähiTapiola haluaa tehdä asiakkaiden arjesta turvallisempaa, terveempää ja taloudellisesti menestyksenkäämpää.

Uudistumme asiakaskeskeisesti

Vakuutusala, kuten monet muutkin toimialat, elää keskellä murrosvaihetta. Kilpailu kiihtyy sekä Suomessa että kansainvälisesti, sillä kuluttajat ovat entistä laatu- ja hintatietoisempia. Kilpailussa menestyvät ne yhtiöt, jotka tarjoavat asiakkailleen parempia palveluita sekä kasvokkain että digitaalisesti.

Elämänturvayhtiöltä edellytetään, että se kykenee tukemaan asiakkaitaan heidän jokapäiväisissä toimissaan. Käytännössä tämä tarkoittaa, että LähiTapiola nostaa aktiivisesti esiin myös uusia turvallisuus- ja hyvinvointiratkaisuja, eikä ota asiakkaisiinsa yhteyttä vain vakuutusten myynnin, laskutuksen tai vahinkotapahtuman vuoksi. Asiakkaille elämänturva merkitsee saumatonta palvelua läpi kaikkien elämänvaiheiden.

Vuonna 2016 LähiTapiola otti isoja askeleita kohti asiakaskeskeisempää toimintatapaa. LähiTapiola oli vuonna 2016 paras vakuutusyhtiö ja vuoden kovin nousija asiakkaiden uskollisuutta mittaavassa Asiakkuusindeksi 2016 -tutkimuksessa. Tulos kertoo, että LähiTapiola kykenee tarjoamaan asiakkailleen entistä kilpailukyysisempiä hyötyjä.

Kasvamme kasvukeskuksissa

LähiTapiola keskittyy kuluvalle strategiakaudella aiempaa enemmän kasvukeskuksiin.

Vuonna 2016 LähiTapiola avasi kauppakeskus Isossa Omenassa Espoossa ensimmäisen elämänturvakonttorin, joka yhdistää terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden palveluja. Jatkossa LähiTapiola aikoo perustaa 40–60 uutta elämänturvakonttoria etenkin kasvaville alueille.

Tehostamme toimintaamme yhtenäistämällä prosessit

Strategiakauden aikana LähiTapiola parantaa toimintansa tehokkuutta merkittävästi esimerkiksi automaatiolla, jotta yhtiö säilyttää hintakilpailukykyä myös tulevaisuudessa. Uudet digitaaliset ratkaisut ja sovellukset tehostavat toimintaa, ja niiden kehittämiseen ja yhtenäistämiseen keskitytään jatkossa.

LähiTapiolan toimintamallia ja palvelukanavia uudistetaan lähivuosina ennakkoluulottomasti, mikä tarkoittaa muun muassa sitä, että digitaalisen asiointin ja ostamisen mahdollisuuksia laajennetaan. Hyvä esimerkki on suureen suosioon noussut Älyhenkivakuutus. Se yhdistää taloudellisen turvan oman hyvinvoinnin ja elintapojen seurantaan.

Tarjoamme turvallisempaa ja terveempää elämää

Lähitulevaisuus murtaa toimialojen perinteisiä rajoja. LähiTapiola ja muut vakuutusyhtiöt ovat yhä vahvemmin mukana muun muassa terveyden ja hyvinvoinnin toimialalla, sillä yksityisten hyvinvointipalveluiden markkina tulee kasvamaan merkittävästi.

Vuonna 2016 LähiTapiola ja Elo hankkivat merkittävän osuuden yksityisiä terveydenhuolto- ja sosiaalipalveluja tuottavasta Pihlajalinnasta. Sen tarjoamat ennaltaehkäisevät terveys- ja hyvinvointipalvelut istuvat erinomaisesti elämänturvastrategiaan ja avaavat näköalapaikan uudenlaisen toiminnan kehittämiseen.

Yhteistyö edistää omistaja-asiakkaiden etua

Panostus Pihlajalinnaan on myös erinomainen esimerkki yhteistyön kasvavasta voimasta. Yhteistyössä Elon ja S-ryhmän kaltaisten strategisten kumppanien kanssa LähiTapiola kykenee paremmin tarjoamaan asiakkailleen turvallisempaa ja terveempää elämää ja samalla menestymään alan kiihtyvässä kilpailussa.

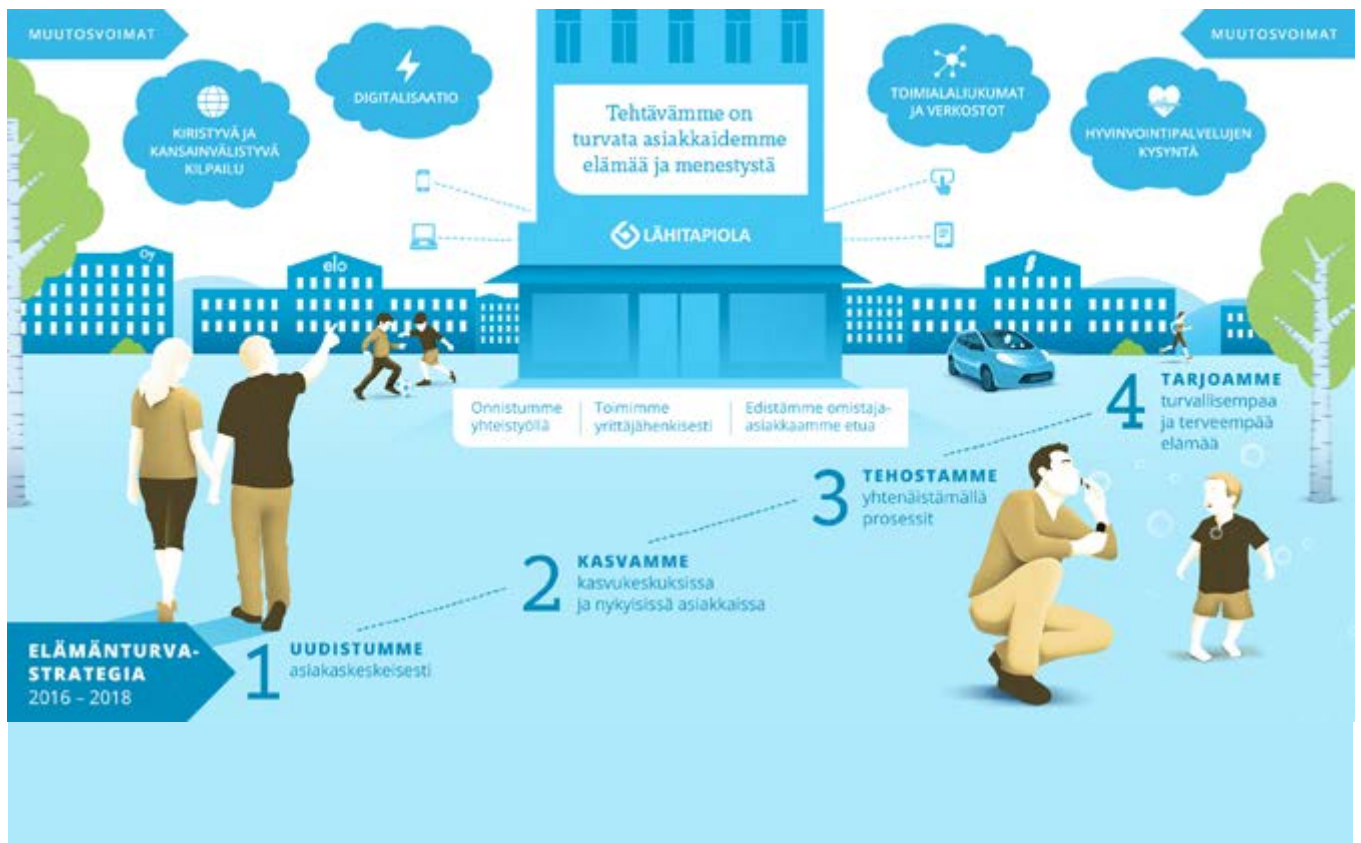
Koska LähiTapiola on keskinäinen yhtiö, se voi tarjota omistaja-asiakkailleen myös suoraa taloudellista etua strategisten kumppanuuksien avulla. Tästä esimerkkinä on vuonna 2016 aloitettu yhteistyö S-ryhmän kanssa.

Vastuullisuus ohjenuoranamme

LähiTapiola haluaa tulla tunnetuksi kestävän ja turvaa tuovan yhteiskunnan rakentajana. Toimimme vastuullisena kumppanina ja työnantajana.

Vuoden 2016 aikana LähiTapiola on muun muassa järjestänyt yhdessä kumppaneidensa kanssa koulutuksia ja tapatumia sekä tukenut yhteiskunnan ja lähiyhteisöjen kannalta tärkeitä tutkimus- ja kehityshankkeita. Näistä merkittävien on ollut Sankarikoulutus, jossa 27 000 suomalaista osallistui alkusammutuskurssille.

Vaikutamme aktiivisesti asiakkaidemme elämään ja paikallisyhteisöihin elämänturvatarkeilla kumppanilla ja konkreettisilla turvallisuus- ja hyvinvointiteoillamme. Pitkäjänteiset valtakunnalliset ja paikalliset kumppanuudet ovat keskeisiä vastuullisuustyön vaikuttavuuden edistämiseksi. Vastuullisuuslupaukset asiakkaille, henkilöstölle, ympäristölle sekä lähiyhteisöille ja yhteiskunnalle antavat raamit käytännön teoillamme.





Kuvassa LähiTapiola Varainhoidon asiantuntijoita.

Liiketoiminta

Valtakunnallisesti toimivat Vahinkoyhtiö, Henkiyhtiö, Varainhoito ja Kiinteistövarainhoito sekä 20 alueellista vakuutusyhtiötä palvelevat LähiTapiolan 1,6 miljoonaa omistaja-asiakasta.



Painopiste vahinkojen ennaltaehkäisyyn

LähiTapiola Vahinkoyhtiö Toimitusjohtajan katsaus

Taloustilanne Suomessa jatkui vuonna 2016 suhteellisen vaisuna, vaikka pieniä piristymisen merkkejä oli havaittavissa. Toisaalta myös vahinkojen määrä pysyi vähäisenä. LähiTapiola Vahinkoyhtiölle kulunut vuosi olikin varsin onnistunut monella eri rintamalla.

Jari Sundström
Toimitusjohtaja

Taloudellisesti vuosi 2016 oli meille onnistunut, ja saavutimme vuodelle asettamamme tavoitteet. Vahinkokehitys oli kertomusvuonna hyvä, minkä seurauksena myös korvausmenot ja riskit pysyivät hyvällä tasolla. Maksutulon kasvu oli tavoitteiden mukainen ja vahvempaa kuin alalla keskimäärin. Toimintakulut laskivat ja toimintakulusuhde kehittyi positiivisesti. Yhdistetty kulusuhde oli 98,2 prosenttia. Kokonaistulos oli 174,4 miljoonaa euroa. Erityisen ilahduttavaa on sijoitustoiminnan hyvä tuotto, joka vaikutti merkittävästi yhtiömme tulokseen.

Työtapaturvavakuutuksen siirtoliikkeessä teimme positiivisen tuloksen, eli saimme nettomääräisesti uusia asiakkaita ja maksutuloa, kuten jo edellisenäkin vuonna.

Yritysassiakkaat tyytyväisimpiä palveluihimme

Asiakasmäärät kehittyivät positiivisesti sekä suurasiakaskunnassa että lakisääteisessä tapaturmavakuutuksessa. Myös asiakastyytyväisyys oli erinomaisella tasolla, erityisesti suurasiakkaiden keskuudessa, missä olimme EPSI Rating -mittauksessa Suomen paras.

Kilpailutilanne yritysasiakkaista on kuitenkin kiristynyt, mikä on näkynyt markkinoilla erityisesti hinnoittelussa. Paransimme kilpailukykyä kehittämällä uusia palvelu- ja tuotekokonaisuuksia perinteisten rinnalle, esimerkkinä muun muassa uusi työkykypalvelu.

LähiTapiolan laaja ja monipuolinen palvelutarjooma antaa meille hyvän kilpailuaseman. Suurasiakaspuolella vahva



Suomen suurin juomatalo panostaa terveysongelmien ennaltaehkäisyyn

Suomen suurimmalla panimolla Sinebrychoffilla on hyviä kokemuksia työntekijöiden terveysongelmien ennaltaehkäisystä. Sairauspäivät ovat laskeneet muutamassa vuodessa parilla-kymmenellä prosentilla ja yrityksessä tapahtuvien työtaturmien määrä on puoliintunut.

– Otimme käyttöön Hyppy hyvään oloon -ohjelman, jonka osallistujille laadittiin henkilökohtainen, kokonaisvaltainen hyvinvointisuunnitelma, jossa kiinnitetään huomiota muun muassa liikuntaan ja ravintoon, Sinebrychoffin talous- ja henkilöstöjohtaja Ari Jattu kertoo.

Yhdessä LähiTapiolan kanssa Sinebrychoff pyrkii pitämään työntekijänsä työkykyisinä eläkeikään asti. – On tärkeää, että työntekijät eivät joudu odottamaan hoitoon pääsyä ja kuntoutukset tehdään tehokkaasti ja ammattitaitoisesti. Näemme, että hyödyimme tässä LähiTapiolan tietotaidosta ja kattavasta kumppaniverkostosta. Työhyvinvointi on jatkuvaa kehittämistä, Jattu kiteyttää.

riskienhallintaosaaminen ja liiketoimintaymmärrys tekevät meistä aidon kumppanin asiakkaillemme. Lakisääteisen tapaturmavakuutuksen osalta vahvuutenamme on erityisesti kattava alueellinen yhteistyöverkostomme.

Työkykypalvelu otettiin erinomaisesti vastaan

Yritysassiakkaiden palvelumme painottuvat elämänturvastrategian mukaisesti vahinkojen ennaltaehkäisyyn ja yritysten toiminnan jatkuvuuden turvaamiseen. Olemme panostaneet muun muassa lakisääteisen työtaturmavakuutusten lisäksi työkykypalveluihin, joiden avulla tuemme yrityksiä turvallisen ja hyvinvoivan työpaikan rakentamisessa. Asiakkaamme ovat ottaneet palvelun erinomaisesti vastaan.

Käynnistimme vuoden 2016 aikana pilotin, joka tarjoaa TerveysHelpin palvelut myös lakisääteisen työtaturmavakuutuksen asiakkaille. Pilottiasiakkaiden lisäksi mukana ovat kaikki mobiilivakuutustodistusta käyttävät asiakkaamme. Kokeilulla haluamme olla rakentamassa parempaa asiakaskokemusta ja tarjota asiakkaillemme tapaturman sattua kaikki sen hoitoon kuuluvat palvelut yhden luokun periaatteella.

Henkilöasiakkaiden liikennevakuutus uudistuu

Ajoneuvovakuuttamisessa olemme selkeä markkinajohtaja. Liikennevakuutusten osalta markkinaosuutemme laski vuoden alkupuoliskolla, mutta suunta käännettiin nousuun loppuvuoden aikana. Liikennevakuutusten myynti verkossa ja mobiilissa lähti hyvään kasvuun syksyn aikana. Vakuutusmyyntiä tukivat kilpailukykyinen hinnoittelu ja hyvä yhteistyö autoliikkeiden kanssa.

”Ajoneuvovakuuttamisessa olemme selkeä markkinajohtaja.”

Liikenne- ja ajoneuvovakuuttamisen puolella yksi vuoden 2016 keskeisimmistä tehtävistämme on ollut valmistautua uuteen liikennevakuutuslakiin, joka mahdollistaa aiempaa asiakaslähtöisemmän vakuuttamismallin.

Lanseerasimme marraskuussa Auto 2016 -messuilla vuoden 2017 alussa markkinoille tulleen uudenlaisen henkilöasiakkaiden liikennevakuutuksen. Siitä on jo saatu erittäin positiivista palautetta. Lähtökohtana uudessa vakuutuskeskämme on hyvien kuljettajien palkitseminen. Jatkossa liikennevakuutuksen bonus muodostuu asiakkaan henkilökohtaisen vakuutus- ja vahinkohistorian perusteella.

Olemme vuoden aikana valmistelleet myös liikennevakuutuskanan siirtoa alueyhtiöihin. Kannanluovutuksen on suunniteltu tapahtuvan 30.6.2017. Toimenpiteellä haluamme parantaa asiakaskokemusta, kun auto- ja liikennevakuutukset saa jatkossa samasta yhtiöstä.

Asiakaskeskeisyys digitalisaation ytimessä

Olemme panostaneet viime vuosina digitalisointiin sekä asiakaspalvelussa että myös tuotteissa. Myös digitalisoinnissa lähtökohtana on aito asiakaskeskeisyys.

Laajensimme yritysasiakkaidemme palvelua tietoturva- vakuutuksiin. Tietoturvakauutus tarjoaa yritykselle kokonaisvaltaista turvaa kyberhyökkäysten varalta. Vakuutuksen avulla mahdollisen hyökkäyksen taloudelliset vaikutukset voidaan minimoida ja liiketoiminnan jatkuvuus turvata. Vakuutukseen kuuluu myös ensiluokkainen IT-järjestelmä- tekninen tuki kyberhyökkäystilanteessa.

Kokonaisvaltainen ja pitkäjänteinen työ digipuolella on myös huomattu – LähiTapiola valittiin jälleen vakuutusalan parhaaksi digitoimijaksi Magenta Advisoryn vuosittain toteuttamassa tutkimuksessa.

Tavoitteena entistä sujuvampi palvelukokemus

Vakuutusala – erityisesti liikenne- ja ajoneuvovakuuttaminen – on lähivuosina valtavan murroksen edessä. Autojen

omistamisessa tapahtuvien muutosten lisäksi esimerkiksi ajoneuvojen autonomisuuden lisääntyminen vaikuttaa merkittävästi myös vakuutusalaan ja edellyttää alan toimijoilta uusien ratkaisujen kehittämistä.

Myös digitaalisuus näyttelee suurta osaa alan murroksessa. Palveluiden käyttö muuttuu ja erityisesti mobiilin rooli kasvaa. Näihin suuriin muutoksiin meidän on varauduttava jo nyt.

Lähdemme vuoteen 2017 positiivisin mielin. Haluamme edelleenkin varmistaa erinomaisen asiakastytytyvyyden ja entistä sujuvamman palvelukokemuksen. Jatkamme palveluidemme kehittämistä vastaamaan yhä paremmin asiakkaidemme muuttuvia tarpeita. Kehitämme digitaalisia palveluja edelleen vuoden 2017 aikana.

Tavoitteemme on edelleen kasvattaa maksutuloa sekä parantaa toimintakulusuhdetta.

Lämmin kiitos asiakkaillemme luottamuksesta palveluitamme kohtaan. Henkilöstölle kiitokset upeasta työstä ja onnistumisista monella eri rintamalla.



Lue lisää: LähiTapiola Vahinkoyhtiön vuosikertomus

LähiTapiola Vahinkoyhtiö lyhyesti

LähiTapiola Vahinkoyhtiö on osa LähiTapiola-ryhmää. LähiTapiola Vahinkoyhtiön keskeisimpiä palveluja ovat liikennevakuutus, työtapaturvavakuutus, vakuutuspalvelut yli 50 työntekijän yrityksille sekä LähiTapiola-ryhmän jälleenvakuutus ja ulkomaanpalvelut.

Yhdistetty kulusuhde

98,2 %

Kokonaistulos

174,4

milj. euroa

Avainluvut

	2016	2015
Liikevoitto, milj. €	182,9	181,0
Kokonaistulos, milj. €	174,4	150,3
Vakuutusmaksutulo, milj. €	509,4	547,7
Yhdistetty kulusuhde, %	98,2	104,1
Asiakasedut, milj. €	22,5	44,5



Vahvaa kasvua ja uusia elämänturvapalveluita

LähiTapiola Henkiyhtiö Toimitusjohtajan katsaus

Asiakaskantamme ja markkina-osuutemme kasvoivat katsausvuonna yli odotusten. Olemme nyt yksi Suomen suurimmista riskihenkivakuuttajista. Tulevina vuosina haemme kasvua erityisesti säästö- ja sijoitusratkaisuista sekä riskihenki- ja ryhmäeläkevakuuttamisesta. Myös tulos oli vuonna 2016 erinomainen, kiitos siitä asiakkaillemme ja LähiTapiolan koko henkilöstölle.

Minna Kohmo
Toimitusjohtaja

Kasvoimme vuoden 2016 aikana yhdeksi Suomen suurimmista riskihenkivakuuttajista yli 24 prosentin markkinaosuudella. Myös kokonaistuloksemme kasvoi 72,7 miljoonaan euroon onnistuneen sijoitustoiminnan ja useamman vuoden jatkuneen vakuutuskannan kasvun myötä. Asiakastyytyväisyysimme on edelleen erinomaisella tasolla.

Maksutulolla mitattuna kasvoimme erityisesti painopistealueillamme ryhmäeläkevakuutuksissa ja riskihenkivakuutuksissa. Riskihenkivakuutuksissa kasvoimme aiempien vuosien tapaan alaa nopeammin hyödyntämällä alueellista rakennettamme ja erikoismyyntikanavia. Säästöhenkivakuutusten maksutulo säilyi lähes viime vuoden tasolla samalla kun alan maksutulo aleni 30 prosenttia. Private Banking -myyntikanava onnistui kasvamaan haastavasta markkinaympäristöstä huolimatta. Kokonaismaksutulomme oli 422 miljoonaa euroa vuonna 2016.

Tavoitteena merkityksellisten etujen tarjoaminen

LähiTapiolan tehtävänä on elämänturvayhtiönä tuottaa asiakkailleen elämäntilanteen mukainen vakuutusurva läpi elämän, auttaa asiakkaitaan elämään terveemmin ja taloudellisesti paremmin ja olla apuna silloin kun vakuutukselle on käyttöä. Henkiyhtiö maksoi asiakkaille 329 miljoonaa euroa korvauksia ja 67 miljoonaa perustekorkona ja asiakas-hyvityksinä.

Yhtiömme vahva vakavaraisuusasema mahdollistaa kestävä ja pitkäjänteisen sijoitustoiminnan. Olemme jo vuosia kasvattaneet tuloksentelekykyämme ja varautuneet sijoitusmarkkinoiden epävarmuuteen ja matalaan korko-



Älyhenkivakuutus kannustaa hyvinvointiin

LähiTapiola toi markkinoille vuonna 2015 Älyhenkivakuutuksen, johon kuuluu LähiTapiolan Perusturva-henkivakuutuksen lisäksi sähköinen terveystarkastus ja itsevalmennusohjelmia sekä arjen aktiivisuutta ja unen levollisuutta seuraava aktiivisuusranneke. Rannekkeen tuloksia voi seurata mobiilisovelluksesta ja omia kokemuksia jakaa yhteisöllisissä keskusteluryhmissä.

Älyhenkivakuutus tähtää turvan lisäksi asiakkaan terveyden ja hyvinvoinnin parantamiseen, mikä tukee myös työssä jaksamista ja työhyvinvointia. Siksi se soveltuu myös yritykselle, joka haluaa älykkäitä palkitsemistapoja hyödyntämällä osoittaa kiinnostuksensa työntekijöidensä hyvinvointia kohtaan. Henkilöstöetuna hyvinvointi on hyvä erottautumiskeino ja parhaimmillaan se sitouttaa työntekijät yhä vahvemmin yrityksen tavoitteisiin.

Älyhenkivakuutuksen tulokset ovat olleet vaikuttavia: 88 prosenttia vakuutuksenottajista kertoi elintapamuutosten jääneen osaksi arkea.

ympäristöön. Vuonna 2016 saavutettu 5,0 prosentin sijoitustoiminnan tuotto sekä kymmenen vuoden keskimääräinen 4,7 prosentin tuotto kuvaa hyvin tätä panostusta. Tämä mahdollistaa asiakkaalle merkityksellisten etujen tarjoamisen nyt ja tulevaisuudessa.

Ennakoivaa riskienhallintaa

Yksityinen varautuminen vakuuttamalla ja säästämällä on entistä tärkeämpää ihmisten pidentyvän eliniän, sosiaaliturvan pienentymispaineiden ja yhteiskuntamurroksen vuoksi.

Erityisesti työeläkemuutosten odotetaan kasvattavan asiakkaiden tarvetta varautua eläkeikaan säästämällä. Uskomme näiden muutosten luovan meille uusia liiketoimintamahdollisuuksia tulevaisuudessa.

”Laajennamme elämänturvastrategian mukaisen palvelun koko liiketoimintaamme.”

Taloudellisen turvan lisäksi tarjoamme asiakkaillemme hyvinvointipalveluita, joiden avulla asiakas voi muuttaa elintapojaan ja elää terveemmin.

Asiakkaille aidosti merkityksellisten palveluiden ja ratkaisujen tarjoaminen on ainoa tapa menestyä. Olemme muuttaneet rooliaamme korvausten maksajasta siihen, että ennaltaehkäisemme ikäviä tapahtumia ja autamme asiakkaitamme varautumaan tulevaisuuteen. Tämä on keskeinen osa elämänturvayhtiön roolia.

Uusia asiakaslähtöisiä palveluita

Yksi merkityksellisistä elämänturvapalveluistamme on Älyhenkivakuutus-palvelukonsepti. Tämä ainutlaatuinen konsepti yhdistää taloudellisen turvan omien elintapojen seurantaan ja hyvinvointipalveluihin. Kasvatimme vuonna 2016 merkittävästi älyhenkivakuutusasiakkaiden määrää sekä henkilö- että yritysasiakkaissa ja laajensimme konseptia uusiin asiakkaiden toivomiin hyvinvoinnin palveluihin. Saavutetut tulokset ovat erinomaiset.

Täydensimme henkilöasiakkaiden ratkaisuja vakavan sairauden kertakorvausvakuutuksella. Samassa yhteydessä teimme asiakaskokemusta parantavia tuotemuutoksia muihin riskihenkivakuutuksiimme.

Käynnistimme laajan lapsiperheiden elämää turvaavan kampanjan, jonka aikana tarjoamme lapsiperheasiakkaalle lapsen vakavan sairauden vakuutuksen maksutta ensimmäiseksi vuodeksi kaikille perheen alle 16-vuotiaille lapsille. Kiinnostus vakuutusta kohtaan on ollut suuri.

Lisäarvopalveluna kaikki henkiyhtiön sairauskuluvakuutusasiakkaat saivat vuoden 2016 lopulla käyttöönsä Terveys-Helppi-palvelun, joka auttaa hakeutumaan nopeasti hoitoon silloin, kun siihen on tarvetta.

Haluamme olla saatavilla arjessa siellä, missä asiakkaamme ovat. Uudenlaisten säästämisen ja sijoittamisen palveluiden kehittämiseksi käynnistimme yhteistyön useiden eri startup-yritysten kanssa LähiTapiola Hack -tapahtuman tuloksena.

Perustimme sijoituspalveluihin erikoistuneen myyntipalvelun ja vahvistimme henkilöasiakkaiden riskienkirjallisiin erikoistunutta palvelua. Lisäksi panostimme merkittävästi yritysmyyntiin.

Muutos elämänturvayhtiöksi käynnissä

Panostimme voimakkaasti vuonna 2016 käynnistyneen uuden elämänturvastrategian toteuttamiseen. Uudistimme johtamisjärjestelmäämme tukemaan asiakaskokemuksen johtamista ja muutosta elämänturvayhtiöksi. Tämä on luonut edellytyksiä muutosjohtamiseen eri toiminnoissa ja toimintojen välillä.

Henkilöstötyytyväisyys on yhtiössämme ollut tasaisesti hyvällä tasolla jo useita vuosia. Olemme kehittäneet systemaattisesti henkilöstöviestintää. Monimuotoinen sekä avoin viestintä liiketoiminnan tärkeistä asioista onkin vakiintunut tärkeäksi osaksi toimintaamme. Myös osaamisen kehittämisen on meille keskeinen osa arkea.

Vastuullisuutta on ennaltaehkäisevä työ

Teemme laajasti yhteistyötä kumppaneidemme kanssa terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi yhteiskunnassa.

Teimme monivuotisen yhteistyösopimuksen Syöpäsäätiön kanssa ja osana yhteistyötä on kaksivuotinen 200 000 euron apuraha syövän ehkäisyyn. Lisäksi osallistuimme suomalaisen yhteiskunnan kehittämiseen ja korkeakoulutuksen tukemiseen ja teimme muita yleishyödyllisiä lahjoituksia suomalaisten hyvinvoinnin, kulttuurin ja kestävän kehityksen edistämiseksi.

Autamme suomalaisia varautumaan tulevaisuuteen

Toimeentulon ja varallisuuden turvaaminen vakuuttamalla ja säästämällä on nyky-yhteiskunnassa entistäkin tärkeämpää.

Jatkamme panostuksiamme riskivakuuttamiseen ja säästämiseen, jotta yhä isommalla osalla LähiTapiolan asiakkaista olisi elämänturva kunnossa.

Sijoituspalveluissa elämänturva tarkoittaa sitä, että tarjoamme ratkaisun aina asiakkaan tarpeista lähtien, hoidamme asiakkaan varoja kuten omiamme ja asiakas saa kanssamme suuren sijoittajan edut. Näiden lupauksen mukainen uusi sijoituspalvelumalli on tulossa myyntiin keväällä 2017.

Panostamme myös uusiin palveluihin, joilla voimme auttaa ihmisiä elämään terveemmin. Laajennamme elämänturvastrategian mukaisen palvelun koko liiketoimintaamme.

Haluan kiittää jokaista asiakastamme siitä, että he ovat antaneet elämänturvansa meidän hoidettavaksemme. Asiakassuhteemme ovat pitkiä, jopa yli sukupolvien. Teemme kaikemme, jotta olemme luottamuksen arvoisia. Kiitän henkilöstöä ja sidosryhmiä erittäin merkittävästä ja asiantuntevasta panoksesta asiakkaiden asioiden hoitamiseksi.



Lue lisää: LähiTapiola Henkiyhtiön vuosikertomus

LähiTapiola Henkiyhtiö lyhyesti

LähiTapiola Henkiyhtiö tarjoaa henkivakuuttamisen, säästämisen ja sijoittamisen sekä eläkevakuuttamisen palveluita kaikille LähiTapiolan asiakkaille. Palvelumme sisältävät riskihenkivakuutukset, vapaaehtoiset eläkevakuutukset, säästöhenkivakuutukset ja kapitalisaatiosopimukset. Palvelemme kaikissa LähiTapiolan toimipisteissä sekä puhelimessa ja verkossa.

24 %

markkinaosuus riskihenkivakuutuksissa

5 %

sijoitustoiminnan tuotto

Avainluvut

	2016	2015
Korvaukset, milj. €	329,0	294,6
Asiakkaille maksettu perustekorko, milj. €	59,1	60,7
Asiakashyvitykset, milj. €	7,6	9,9
Liikevoitto, milj. €	63,4	98,9
Kokonaistulos, milj. €	72,7	51,7
Taseen loppusumma milj. €	4 552,9	4 289,8
Vakavaraisuus, S2-suhde, %	190	197



Hyvä sijoitustuotto heiluvilla markkinoilla

LähiTapiola Varainhoito Toimitusjohtajan katsaus

LähiTapiola Varainhoito tarjoaa asiakkailleen taloudellista elämänturvaa – tuottavia ja vastuullisia ratkaisuja varallisuuden kartuttamiseen ja hoitamiseen. Maailmantaloudessa vuosi 2016 oli yllätyksellinen, mutta hermoilusta huolimatta hyvä sijoitusvuosi. Myös LähiTapiola Varainhoidolle vuosi oli suotuista. Asiakasmäärät ja hoidossa olevat asiakasvarat kasvoivat. Hoidossamme oli vuoden lopussa 9,7 miljardin euron asiakasvarallisuus.

Tom Liljeström
Toimitusjohtaja

Vaiherikas sijoitusvuosi

Osakevuotta 2016 voi kuvata vaiherikkaaksi. Vuosi sisälsi monia yllättäviä tapahtumia ja markkinoiden odottamattomia reaktioita. Hermoilusta huolimatta kasvusuuntaus markkinoilla jatkui. Maailman osakemarkkinoiden euromääräinen kokonaisvuosituotto oli erinomainen, noin 11 prosenttia. Suomen osakemarkkinoilla kokonaistuottoa kertyi noin 13 prosenttia, mutta Euroopassa alle 2 prosenttia. Yhdysvaltain ja kehittyvien markkinoiden osakkeiden euromääräinen kokonaistuotto oli noin 15 prosenttia. Korkomarkkinoilla tuottovaatimukset kääntyivät vuoden jälkipuoliskolla nousuun parantuneiden kasvunäkymien sekä voimistuneiden inflaatio-odotusten myötä.

Panostimme palveluihin

Alhainen korkotaso ja sijoitusmarkkinoiden heilunta ovat lisänneet asiakkaiden kiinnostusta sijoitusrahasto- ja varainhoitopalveluihin. Asiakasmäärät kasvoivat kaikissa asiakas-segmenteissä vuoden 2016 aikana. Private Banking -asiakkaiden määrä kasvoi yli 10 prosenttia verrattuna vuoden takaiseen.

Hoidossamme olevat asiakasvarat kasvoivat yli 3 prosenttia 9,7 miljardiin euroon, josta LähiTapiola-rahastojen pääomat muodostivat 3,8 miljardia euroa. Päättyneen tilikauden tulos oli hyvällä tasolla, 4,3 miljoonaa euroa. Myös asiakastytyväisyys parani.

Panostimme erityisesti palveluihin. Suositun sijoituskierueemme tiimoilta tapasimme tuhansittain asiakkaita 20 paikkakunnalla sekä verkossa. Uusina palveluina toimimme kaikille säästämisestä ja sijoittamisesta kiinnostuneille avoimet ja vuorovaikuttavat sijoitusaiheiset webinaarit. Lisäksi ryhdyimme tekemään Markkinaminuutit-videoita, joissa asiantuntijamme kommentoivat ajankohtaisia talouden asioita. Uudet digitaaliset palvelumme ovat saaneet kiitosta asiakkailtamme. Asiakkaat arvostavat erityisesti raportointimme ja verkkopalvelumme toimivuutta.

Vastuullinen sijoittaminen toiminnan ytimessä

Vastuullinen sijoittaminen on tärkeä osa toimintaamme, ja vuonna 2016 jatkoimme vastuullisten toimintatapojen aktiivista kehittämistä. Olemme sitoutuneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteiden noudattamiseen. Salkunhoitajat tekevät sijoituskohteille vastuullisuusanalyysin, jossa arvioidaan yhteiskunnallisten, hallinnollisten ja ympäristötekijöiden vaikutuksia yrityksen toimintaan, sen tulevaisuuden näkyymiin sekä pitkän tähtäimen arvoon. Vastuullisuuteen kuuluu myös toiminnan läpinäkyvyys sekä se, että asiakkaitamme kohdellaan tasapuolisesti ja heidän etujensa mukaisesti.

Haluamme parantaa tekemiemme sijoitusten ympäristöystävällisyyttä. Kannustamme myös asiakkaitamme vertailemaan sijoitustensa ympäristöystävällisyyttä ja tarjoamme heille tietoa päätöksenteon tueksi. Julkaisemme suoraan osakkeisiin ja yrityslainoihin sijoittavien LähiTapiola-rahastojen hiilijalanjäljet neljä kertaa vuodessa. Hiilijalanjälki kuvaa rahaston sijoituskohteina olevien yritysten toiminnasta aiheutuvia kasviuonepäästöjä, esimerkiksi hiilidioksidin, metaanin ja typen oksidien päästöjä. Pienimmät hiilijalanjäljet vuoden 2016 lopussa olivat osakerahastoista LähiTapiola Kuluttaja-rahastolla ja yrityslainarahastoista Yrityskorko-rahastolla.

Olemme mukana myös Sitran vaikuttavuusinvestointi-avainalueen kehitystyössä, jossa pohditaan uusia keinoja Suomen yhteiskunnallisten tarpeiden ratkaisemiseen yksityisten sijoitusvarojen ja innovatiivisten ratkaisujen avulla. Kansainvälisesti vastaavanlaista mallia on hyödynnetty esimerkiksi nuorisotyöttömyyden ja kodittomuuden vähentämisessä, lasten kouluvalmiuksien lisäämisessä sekä vankilatuomioiden ehkäisyssä.

Yksisuuntaisesta verkkopalvelusta kohti kaksisuuntaista digikonttoria

Tavoitteenamme on edelleenkin vahvistaa markkina-asemaamme. LähiTapiola-ryhmällä on lähes 1,6 miljoonaa asiakasta, ja haluamme tarjota heille tuottavia ja vastuullisia ratkaisuja varallisuuden kartuttamiseen ja hoitamiseen.



Tuottoa vastuullisten periaatteiden mukaan

Tuoton tavoittelu sekä ympäristö- ja vastuullisuusasiat eivät ole ristiriidassa keskenään. Sijoituspäätöksiä tehtäessä LähiTapiolassa arvioidaan yhteiskunnallisten, hallinnollisten ja ympäristötekijöiden vaikutuksia yrityksen toimintaan, sen tulevaisuuden näkyymiin sekä pitkän tähtäimen arvoon. Vastuullisuuteen kuuluu myös toiminnan läpinäkyvyys sekä se, että asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja heidän etujensa mukaisesti. LähiTapiola Varainhoito on jakanut potentiaaliset sijoituskohteet toimialojen aiheuttamien päästöjen perusteella hiili-intensiivisiin eli paljon päästöjä aiheuttaviin ja ei-hiiliintensiivisiin eli toiminnallaan vähemmän saastuttaviin kohteisiin. Tämän perusteella on vähennetty sijoituksia esimerkiksi lentoyhtiöihin ja lisätty sijoituksia verkko- ja uusiutuvan energian yhtiöihin sekä niin sanottuihin vihreisiin lainoihin.

”Asiakkaat arvostavat erityisesti raportointimme ja verkkopalvelujemme toimivuutta.”

Vahvuutenamme on kiitettävän laaja salkku erilaisia sijoituslajeja. Tunnumme hyvin sijoituskohteemme ja toimimme tehokkaasti. Alati muuttuvassa sijoitusympäristössä on entistäkin tärkeämpää löytää ne toimialat ja yritykset, jotka nousevat uudessa markkinatilanteessa voittajiksi.

Jatkamme panostuksia digitaalisten palveluiden ja asiakaskokemuksen parantamiseen. Kehitämme palvelujamme yksisuuntaisesta verkkokaupasta kohti kaksisuuntaista digikonttoria, jossa asiakasta palvellaan henkilökohtaisesti nykytekniikkaa hyväksikäyttäen.

Kiitokset asiakkaillemme luottamuksesta toimintaamme kohtaan. Lisäksi erityiskiitokset henkilöstöllemme ja alueyhtiöillemme erinomaisesta yhteistyöstä – on etuoikeus saada työskennellä tällaisen energisen ja aktiivisen asiantuntijajoukon kanssa.



Lue lisää: LähiTapiola Varainhoidon vuosikertomus

LähiTapiola Varainhoito lyhyesti

LähiTapiola Varainhoito on LähiTapiola-ryhmään kuuluva sijoituspalveluyritys, jonka hoidossa on lähes 10 miljardin euron sijoitusvarallisuus. Tarjoamme säästämisen ja sijoittamisen ratkaisuja kaikille sijoittajille aina piensijoittajista institutionaalisiin sijoittajiin.

LähiTapiolan asiantuntijat tuovat kansainväliset sijoitusmarkkinat ulottuville yhdistämällä valtakunnallisen salkunhoidon ja paikallisen asiakaspalvelun sekä modernit verkkopalvelut. Teemme yhteistyötä huolella valittujen kansainvälisten kumppaneiden kanssa. Sijoituksistamme yli 80 prosenttia tehdään ulkomaille.

9,7 mrd €

hoidossa oleva asiakasvarallisuus

Sijoituksista yli

80 %

tehdään ulkomaille

Avainluvut

	2016	2015
Liikevaihto, milj. €	20,1	22,5
Liikevoitto, milj. €	5,4	7,1
Vakavaraisuussuhde, %	35,1	36,2
Hallinnoitavat asiakasvarat, mrd €	9,7	9,4



Kasvua kiinteistö- rahastoliike- toiminnassa

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito Toimitusjohtajan katsaus

LähiTapiola Kiinteistövarainhoidolla on pitkä historia kiinteistösalkkujen menestyneestä hallinnoinnista ja kiinteistörahastoista. Olemme asiakasvaroilla mitattuna kuudenneksi suurin toimija Suomen kiinteistömarkkinoilla. Vuonna 2016 onnistuimme erityisesti asiakkaidemme kiinteistötuottojen ja rahastopääomien kasvattamisessa.

Vesa Immonen
Toimitusjohtaja

Elvytysraha kuumentaa kiinteistömarkkinaa

Sijoitusmarkkinoita sekoittaa maailmanlaajuinen elvytysraha, joka kuumentaa myös kiinteistömarkkinaa. Hyvistä kiinteistöistä on kova kysyntä ja hinnat ovat korkealla. Vuonna 2016 Suomessa tehtiin kiinteistökauppoja enemmän kuin kertaakaan aikaisemmin ja transaktiovolyymi nousi noin 7,4 miljardiin euroon. Hyvien sijoitustuottojen saavuttaminen on tässä markkinatilanteessa entistä vaikeampaa ja ylikuumenemisen vaara on olemassa.

Myös kiinteistöjen kulut ovat kasvaneet jatkuvasti muun muassa verotuksen painopisteiden muuttuessa, teknisten vaatimusten lisääntyessä ja työn hinnan noustessa. Kiinteistöjen ylläpidossa ja kulujen hallinnassa tehtävällä työllä onkin entistä suurempi merkitys kiinteistötuottojen ja vuokralaisten tyytyväisyyden saavuttamisessa.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito tarjoaa asiakkailleen yksilöityä salkunhoitoa ja kiinteistörahastoja sekä vuokralaispalveluja. Vahvuutenamme on syvä ymmärrys kiinteistöistä sijoituskohteina ja vuokralaisistamme kiinteistöpalveluiden käyttäjinä. Tämä mahdollistaa sijoittaja-asiakkaillemme hyvän tuoton sekä vuokralaisillemme tehokkaat toimitilat ja elämäntilanteeseen sopivan kodin.



Investointeja asuntorakentamiseen ja kiinteistöihin

LähiTapiola-ryhmä on panostanut paljon sekä asuntorakentamiseen että muihin kiinteistöhankeisiin. Vuoden 2017 aikana valmistuu kaksi isoa kauppakeskushanketta, joihin yhtiö on investoinut Espoossa ja Jyväskylässä.

LähiTapiola on rakennuttanut viime vuosina lähes neljä tuhatta asuntoa. Vuoden 2017 alussa LähiTapiola Asuntosijoitus Suomi Ky ja SRV allekirjoittivat puitesopimuksen 528 vapaarahoitteen vuokra-asunnon rakentamisesta Turkuun ja Jyväskylään. Asuntorakentamisen lisäksi LähiTapiola on mukana myös muissa kiinteistöhankeissa, kuten Espoon Tapiolan kehittämisessä. Tapiolan keskustasta kehitetään Suomen suurin kävelykeskusta, ja LähiTapiola investoi hankkeeseen yli puoli miljardia euroa.

– Haluamme olla tässä hankkeessa mukana näin suurella investoinnilla, koska LähiTapiolan omistuksessa olevien kiinteistöjen jalostaminen valmiissa kaupunkiympäristössä, jossa julkiset yhteydet vielä paranevat, on mielestämme vastuullista sijoittamista, kertoo kiinteistörahastojohtaja Kim Särs LähiTapiola Kiinteistövarainhoidosta.

Tapiolan AINO-kauppakeskuksen laajennuksen valmistumisen lisäksi alueelle rakennetaan asuntoja. Rakentamisessa hyödynnetään energiatehokasta kaukolämmitystä ja kaukokylmää. Alueen kehitystyö jatkuu vuoteen 2020 saakka.

LähiTapiola on investoinut myös Jyväskylän Seppälään nousevaan Kauppakeskus Sepän rakentamiseen. Kauppakeskus valmistuu syksyn 2017 aikana.

Kasvua erityisesti rahastoliiketoiminnassa

Vuonna 2016 keskityimme uuden vuoteen 2018 ulottuvan strategiakautemme käynnistämiseen.

Tavoitteenamme on parantaa asiakkaidemme elämänturvaa kasvattamalla asiakkaidemme tuottoja sekä hallinnointitavara varallisuutta. Haemme kasvua rahastoliiketoiminnasta tarjoamalla sijoittajille houkuttelevia kiinteistötuotteita ja kiinteistönomistusrakenteita. Parannamme liikevaihtoa ja -voittoamme sekä asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyttä.

Voimme olla tyytyväisiä vuoteen 2016. Rahastopääomamme saavutti 1,4 miljardin tason ja onnistuimme hankkimaan uusiin rahastoihimme hyviä sijoituskohteita. Aktiivisimmat rahastot olivat LähiTapiola Asuntosijoitus Suomi ja Tapiola KR III.

Asiakkaidemme kiinteistötuotot ylittivät markkinatason ja koko hallinnoitava varallisuutemme saavutti 2,6 miljardin euron tavoitetason.

Liikevaihtomme ylitti tavoitetason ja oli 15,5 miljoonaa euroa. Liikevaihtoamme vähensi melko ison asiakkuuden osittainen päättymisen keväällä 2016. Onnistuimme minimoimaan asiakkuuden päättymiseen liittyvät riskit ja kohdistamaan resurssimme uudelleen. Liikevoittoprosenttimme oli 20,7 prosenttia.

Asiakastytyväisyys kehittyi myönteisesti. Myös henkilöstötyytyväisyys on hyvällä tasolla ja kehityssuunta oli positiivinen.

Olemme kehittäneet toimitila- ja asuntopuolelle konsepteja, jotka sisältävät uudentyyppejä vuokrasuhdepalveluja. Lisäksi olemme parantaneet näkyvyyttämme markkinoinnillisilla toimenpiteillä. Jatkamme vuokralaispalvelujemme kehittämistä Huoleton Tila- ja Mutkaton Koti -konseptiemme avulla myös vuonna 2017.

Pitkjänteistä työtä energiatehokkuuden edistämiseksi

Olemme tehneet pitkjänteisesti työtä energiatehokkuuden edistämiseksi, ja sitoudumme siihen jatkossakin sekä omistamissamme vuokra-asuntoyhteisöissä että toimitilakiinteistöissä. Tavoitteenamme on vähentää energiankäyttöä kiinteistöissämme vuoteen 2025 mennessä vähintään 7,5 prosenttia vuoden 2015 tasosta.

Olemme mukana uudessa energiatehokkuussopimuksessa, jonka kiinteistöala solmi lokakuussa 2016 työ- ja elinkeinoministeriön, ympäristöministeriön ja Energiaviraston kanssa vuosille 2017–2025. Saavutimme ensimmäisen energiatehokkuussopimuksikauden 2010–2016 kokonaisenergian säästötavoitteen jo ennen kauden päättymistä.

Uusiutuvan energian käytössä tavoittelemme tilanetta, jossa meillä olisi vuoden 2017 loppuun mennessä uusiutuvan energian tuotantoa vähintään yhtä paljon kuin mitä yhtiön hallinnoima noin 2,6 miljardin euron arvoinen

kiinteistökanta kuluttaa kiinteistösähköä. Jo nyt uusiutuvan energian käyttö suhteessa kiinteistöjen kuluttamaan sähköön on 100 prosenttia.

Tulemme jatkamaan vuonna 2017 monipuolista ympäristötyötämme. Olemme sitoutuneet laskemaan kiinteistöjemme hiilijalanjäljen vuonna 2017. Haemme myös LEED-ympäristösertifikaatteja hallinnoimiimme kohteisiin.

Yksi keskeisistä teemoista vuonna 2016 oli harmaan talouden torjunta, muun muassa oman henkilökunnan sekä kumppaniemme tietotaidon kasvattamisella. Ainutlaatuinen kumppaniemme ja urakoitsijoittemme analysointi on saanut hyvän vastaanoton esimerkiksi kilpailutuksissa.

Yhteiskunnallista vaikuttamista toteutamme myös kiinteistöalan järjestöjen kautta. Erityisesti Rakli ry:ssä panoksemme on konkreettista hallitus-, johtoryhmä- ja toimikuntatason aktiivista vaikuttamista.

Uusilla kiinteistösijoitustuotteilla kysyntää

Kiinteistösijoittamisen välillistyessä erilaiset kiinteistösijoitustuotteet kiinnostavat yrityksiä ja yksityisiä sijoittajia yhä enemmän. Kiinteistöt ovat tärkeä osa sijoitussalkkua ja kiinteistösijoituksia halutaan vakaan nettotuoton vuoksi salkkuihin lisää.

Vastaamme LähiTapiola Kiinteistövarainhoidossa tähän haasteeseen mielenkiintoisilla uusilla kiinteistörahastotuotteilla yhdessä LähiTapiola-ryhmän muiden yhtiöiden kanssa. Näistä esimerkkeinä ovat muun muassa vakuutusidonnai-

nen kiinteistösijoitustuote ja erikoissijoitusrahasto-rakenteinen tuote. Nämä mahdollistavat sen, että kiinteistösijoittaminen on yksityishenkilöille entistä helpompaa.

Tavoitteenamme on rahastoliiketoiminnan kasvattaminen edelleen. Yhtiömme tuloshistoria, kasvu ja vakavaraisuus antavat hyvän pohjan sille.

”Haemme kasvua rahastoliiketoiminnasta tarjoamalla sijoittajille houkuttelevia kiinteistötuotteita ja kiinteistönomistusrakenteita.”

Haluan kiittää asiakkaitamme luottamuksesta kiinteistövarainhoitoamme ja rahastojamme kohtaan. Teemme kaikemme, että ansaitsemme luottamuksenne aina uudestaan. Kiitän vuokralaisiamme ja asukkaitamme, ja toivotan menestystä tiloissamme tuleville vuosille.

Henkilöstömme on jälleen osoittanut osaamisensa ja kykynsä venyä haastavissa tilanteissa. Lämmin kiitos panoksestanne päättyneenä vaiherikkaana vuonna.



Lue lisää: LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon vuosikertomus

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito lyhyesti

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito -konsernin muodostavat emoyhtiö LähiTapiola Kiinteistövarainhoito Oy, kiinteistörahastoliiketoiminnan hallinnointiyhtiö LähiTapiola Kiinteistö-pääomarahastot Oy, rahastoliiketoimintaan liittyvät vastuunalaiset yhtiömiehet ja syöttörahastoyhtiöt sekä kauppakeskusjohtamista harjoittava Promote Tapiola Oy. Vuonna 2007 perustettu LähiTapiola Kiinteistövarainhoito Oy hallinnoi noin 2,6 miljardin euron kiinteistökantaa.

Yhtiö tarjoaa kiinteistösijoittamisen palveluja yksilöitynä salkunhoitona ja kiinteistörahastoina. Vuokralaispalvelut olemme organisoineet Huoleton Tila ja Mutkaton Koti -konsepteiksi.

2,6 mrd €

hallinnoitava
kiinteistökanta

6.

suurin toimija Suomen
kiinteistömarkkinoilla

Avainluvut

	2016	2015
Liikevaihto, milj. €	15,5	16,1
Liikevoitto, milj. €	3,2	4,1
Omavaraisuusaste, %	76,9	74,5
Asiakasmäärän kasvu, %	57	48

Aidosti paikallinen toimija

LähiTapiolan yhtiöryhmään kuuluu 20 alueellista keskinäistä vakuutusyhtiötä, joilla on yhteensä 250 toimipistettä eri puolilla Suomea, Hangosta Ivaloon ja Ilomantsista Korsnäsiin. Meillä on toimistoja niin isoilla kuin pienemmillä paikkakunnilla, ja olemme näin helposti alueen asukkaiden tavoitettavissa. Laajan toimistoverkoston lisäksi palvelemme asiakkaitamme puhelimitse ja verkossa.

Alueyhtiöt ovat aidosti paikallisia toimijoita, joilla on vahva tuntemus oman alueensa olosuhteista ja asiakkaista. Itsenäiset yhtiöt voivat myös ketterästi muokata toimintaansa sekä kehittää palveluita ja tuotteita paikallisten tarpeiden mukaisesti. Alueyhtiöverkosto antaa lisäksi mahdollisuuden tiedon ja parhaiden toimintatapojen jakamiseen.

LähiTapiola tekee alueyhtiöiden kautta hyvää lähiyhteisössä tukien muun muassa paikallista kulttuuria, liikuntaa ja ympäristötyötä. Pitkäaikaisia kumppaneita ovat muun muassa Suomen Punainen Risti ja Suomen luonnonsuojeluliitto, joiden kanssa yhteiskuntavastuuta toteutetaan paikallisesti kullekin alueella sopivalla tavalla.

LähiTapiolan alueyhtiöiden vuoden 2016 keskeisimmistä tapahtumista kerrotaan viiden alueyhtiön kautta, joiden toimitusjohtajat edustavat alueyhtiöiden ääntä koko yhtiöryhmän johtoryhmässä.



20 alueellista asiakkaiden omistamaa yhtiötä

joilla on **250** toimipistettä eri puolilla Suomea

LähiTapiola Pääkaupunkiseutu | Jukka Kinnunen, toimitusjohtaja

- Haastavasta markkinatilanteesta huolimatta saatiin bruttomääräisesti 25 000 uutta asiakasta, maksutulo kasvoi seitsemän prosenttia ja asiakastytyväisyysindeksi nousi.
- Kasvoimme vahvasti erityisesti uusien yritysasiakkaiden, uusien ja keskittäneiden henkilöasiakkaiden sekä henkilövakuutusasiakkaiden keskuudessa.
- Alueen toimistoverkoston painoarvo on pienentynyt, ja sen rinnalle avainrooliin ovat nousseet sähköisen asioinnin ja verkkotapaamisten kaltaiset asiakaspalvelukanavat.
- Vuoden 2016 aikana toteutettiin laaja palvelukanava-uudistus, jonka myötä luotiin asiakkaiden toivomia videoasiointiin perustuvia kanavia.
- Veroja maksettiin Pääkaupunkiseudun alueella 0,2 miljoonaa euroa. Korvauksia maksettiin vahinkovakuutuksista yhteensä 63,1 miljoonaa euroa. Keskittämisalennuksien ja asiakasetujen rahallinen arvo oli 8,4 miljoonaa euroa.

Elämänturvatoimisto palvelee siellä, missä ihmiset liikkuvat

Esposseen Kauppakeskus Ison Omenan yhteyteen avattiin elokuussa uudenlainen elämänturvatoimisto, joka yhdistää terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden palveluja. Toimistossa keskitytään elämänturvapalveluiden lisäksi uusien asiointitapojen ja palveluiden kokeiluun ja kehittämiseen yhdessä asiakkaidemme kanssa. Kauppakeskuksessa toimivan toimiston kautta asiakkaita halutaan palvella entistä joustavammin, siellä missä ihmiset muutenkin vapaa-ajalla liikkuvat.

LähiTapiola Pohjoinen | Veli Rajakangas, toimitusjohtaja

- Vuosi 2016 oli kokonaisuudessaan hyvä: vakavaraisuus parani ja tulos oli erinomainen, ja sitä vahvistivat suotuisa vahinkokehitys ja onnistumiset sijoitustoiminnassa. Yksittäisenä suurena hankkeena käynnistettiin 81 asunnon kerrostalohanke Oulun keskustaan.
- Vuoden onnistumisiin sisältyvät korvaustoiminnan tehostaminen ja laadun kehittäminen: vahinkojen käsittelyajat nopeutuivat, korvaustoiminnan automaatio käynnistyi ja korvausasiakkaiden asiakastytyväisyys nousi hyvälle tasolle.
- Alueelle perustettiin reaaliaikaisesti asiakaspalvelua puhelimitse sekä sähköisten kanavien kautta tarjoava digicenter.
- Henkilöstötytyväisyys on parantunut Great Place to Work -henkilöstökyselyn vastausten perusteella neljättä vuotta peräkkäin.
- Veroja maksettiin LähiTapiola Pohjoisen alueilla 2,3 miljoonaa euroa. Korvauksia maksettiin vahinkovakuutuksista yhteensä 32,9 miljoonaa euroa. Keskittämisalennuksien ja asiakasetujen rahallinen arvo oli 5,3 miljoonaa euroa.

Yrityслиiketoiminnan uudistukset käänivät siirtoliikkeen kasvuun

LähiTapiola Pohjoinen aloitti vuonna 2015 tarkastelemaan yrityслиiketoimintaansa, jotta asiakkaiden negatiivinen lakisäätteisten työtaturmavakuutusten siirtoliike saataisiin käännettyä. Yhtiö aloitti yrityслиiketoiminnan uudistamisen: johtamismalli laitettiin uuteen kuntoon sekä asiakashankintaa ja -palvelun laatua parannettiin rekrytointien, esimiestyöhön keskittymisen ja myyjien työn tehostamisen avulla. Uudistuksella yrityслиiketoiminta saatiin käännettyä kasvuun. Vuonna 2016 LähiTapiola Pohjoinen nousi alueyhtiöiden lakisäätteisten työtaturmavakuutusten siirtoliikettä verrattaessa häntäpäästä ensimmäiselle sijalle.

LähiTapiola Vellamo | Jukka Hertti, toimitusjohtaja

- LähiTapiola Vellamon 150. vuosi oli menestyksellä: Maksutulo nousi noin 50 miljoonaan euroon ja samaan aikaan suurten vahinkojen vähentymisen myötä korvauskulut laskivat. Myös liikekulut laskivat ja sijoitustoiminta kasvoi edellisvuodesta.
- Asiakastytyväisyys parani entisestään ja edellisten vuosien asiakaspoistuman kasvu saatiin pysäytettyä.
- Henkilöstötytyväisyys nousi edellisvuodesta tavoitteellisen toiminnan ja henkilöstön säännölliseen osallistamisen avulla.
- Kevästä 2017 alkaen Vellamo jatkaa elämänturvan rakentamista uuden toimitusjohtajan, Ahti Haatajan, luotsaamana.
- Veroja maksettiin Päijät-Hämeen, Uudenmaan ja Kymenlaakson alueilla 1,4 miljoonaa euroa. Korvauksia maksettiin vahinkovakuutuksista yhteensä 34,8 miljoonaa euroa. Keskittämisalennuksien ja asiakas-etujen rahallinen arvo oli 4,4 miljoonaa euroa.

Vetreä 150-vuotias juhli tanssien

Vuosi 2016 oli LähiTapiola Vellamon 150. toimintavuosi, jota juhlittiin Lahden Sibeliustalossa järjestetyn illanvieton merkeissä lokakuussa. Vuonna 1866 perustetun Artjärven Paloapuyhdistyksen pohjalle rakentuneen yhtiön toimintaa juhlittiin niin virallisin puhein kuin komedian, tanssin ja musiikin tahdissa. Ilta huipentui ilotulitukseen. LähiTapiola Vellamo on yksi Päijät-Hämeen vanhimpia yrityksiä, joka työllistää nykyisin 160 henkeä ja on LähiTapiolan aktiivinen ja kehittyvä alueyhtiö.

LähiTapiola Pirkanmaa | Pentti Kuusela, toimitusjohtaja

- Vuonna 2016 LähiTapiola Pirkanmaa täytti 150 vuotta ja toiminta eteni juhluvuonna strategian mukaisesti.
- Ensivakuutuksen maksutulo kasvoi 38,5 miljoonaan euroon, eli kasvua oli 0,5 prosenttia. Sijoitustoiminta nousi 4,6 prosenttiin (1,8 % vuonna 2015) ja yhtiön liikevoitto vuonna 2016 oli 5,5 miljoonaa euroa.
- Palvelujen sähköistämistä jatkettiin ja erityisesti korvausten maksamista henkilöasiakkaille sujuvoitettiin siirtymällä sähköiseen laskutukseen ja samalla karsimalla manuaalisia prosesseja.
- Uusin asiakaspalvelukanaviin panostettiin: puhelin- ja sähköisiin palvelukanaviin keskittyvän digicenteriin aukioloaikoja pidennettiin ja vuorovaikutteisuutta parannettiin, kun taas Kalevan Prisman yhteydessä toimivan toimipisteen aukioloaikoja laajennettiin lauantailla.
- Veroja maksettiin Pirkanmaan alueella 1,0 miljoonaa euroa. Korvauksia maksettiin vahinkovakuutuksista yhteensä 25,1 miljoonaa euroa. Keskittämisalennuksien ja asiakasetujen rahallinen arvo oli 3,3 miljoonaa euroa.

Huoneistoturvavakuutus auttaa vaikeasti asutettavia

Luottotietojen menettäminen tai maksuhäiriö on usein este vuokra-asunnon saamiselle. Vuonna 2016 LähiTapiola Pirkanmaa loi Huoneistoturvavakuutuksen, joka turvaa kiinteistöomistajien omaisuutta ja näin kannustaa heitä vuokraamaan asunnon myös vaikeasti asutettaville, joille oman kotivakuutuksen saaminen on mahdotonta. Pilottituotekokeilu käynnistettiin 2 000 tukiasunnossa Pirkanmaalla ja muualla Suomessa. Kokeilu on osa ympäristöministeriön AUNE-hanketta, jonka tavoitteena on asunnottomuuden vähentäminen ja ennaltaehkäisy.

LähiTapiola Pohjanmaa-Österbotten | Pasi Haarala, toimitusjohtaja

- Alueen toimintaympäristö oli suotuisa ja vakaa: työllisyys, kasvu, viennin vetävyys sekä alueelle tehtyjen investointien määrä kehittyivät positiivisesti ja tarjosivat hyvät edellytykset kasvulle.
- Maksutulo kasvoi 4 prosenttia ja sijoitustoiminta ylsi erittäin hyvään 5,7 prosentin tuottoon. Korvauksia maksettiin kaikkiaan hieman vuotta 2015 enemmän, mutta riskisuhde pysyi edelleen hyvällä tasolla, ja toimintakulusuhde parani entistä tehokkaampien toimintamallien avulla.
- Henkivakuuttamisen ja sijoituspalveluiden myynti ylsi 25 prosentin kasvuun.
- Vahinkoilmoitusten aiempaa nopeampien käsittelyaikojen ja muiden asiakkaiden sitouttamiseen tähtäävien tekijöiden ansiosta asiakaspoistuma pysyi erittäin matalana, ja nettoasiakasmäärä lisääntyi vuoden aikana yli 600:lla.
- Veroja maksettiin Pohjanmaalle 1,1 miljoonaa euroa. Korvauksia maksettiin vahinkovakuutuksista yhteensä 20,2 miljoonaa euroa. Keskittämisalennuksien ja asiakasetujen rahallinen arvo oli 2,4 miljoonaa euroa.

Drive-in-elokuvateatteri toi vipinää Vaasan torille

Yhteistyössä Visit Vaasan kanssa LähiTapiola Pohjanmaa pystytti syksyllä 2016 Vaasan Kauppatorille Drive-in-elokuvateatterin viideksi viikoksi. Ilmaisiin ja kaikille avoimiin näytöksiin sai tulla omalla autolla, jolloin elokuvia pystyi seuraamaan oman auton lämmössä radion kautta tulevan äänentoiston avulla. Paikalle pääsi myös kävellen tai pyörällä, jolloin elokuvan kuuli perinteisen äänentoiston avulla. Vaasan Kauppatorilla nähtiin elokuvia 24 neliömetrin kokoiselta LED-näytöltä aina maanantaisin ja keskiviikkoisin elo-syyskuussa. Näytöksissä kävi noin kuukauden aikana lähes 3 000 katsojaa.



Alueyhtiöiden ensivakuutuksen vakuutusmaksutulo, milj. €	2016	2015
Lappi	24,9	25,3
Kainuu-Koillismaa	17,2	17,2
Pohjoinen	53,2	54,0
Pohjanmaa-Österbotten	34,5	33,2
Etelä-Pohjanmaa	41,1	40,7
Keski-Suomi	31,8	31,6
Itä	34,0	33,6
Savo	27,5	26,9
Savo-Karjala	22,5	21,9
Kaakkois-Suomi	27,2	26,6
Vellamo	50,1	49,3
Pirkanmaa	38,5	38,3
Satakunta	23,5	22,6
Lännen	31,2	31,2
Varsinais-Suomi	40,3	39,1
Loimi-Häme	28,3	27,1
Etelä	31,7	31,3
Etelärannikko-Sydäkusten	10,2	10,0
Uusimaa	39,3	39,9
Pääkaupunkiseutu	80,9	33,1 (6 kk)



Tapamme toimia

LähiTapiola kantaa vastuunsa omistaja-asiakkaistaan, henkilöstöstään, ympäristöstä sekä yhteiskunnasta.

Vastuullisuus

Keskinäisyys on vastuullisuutta

LähiTapiola on keskinäinen eli asiakkaidensa omistama yhtiöryhmä. Keskinäisyyden keskeisiä periaatteita ovat omistaja-asiakkaiden oikeudet päättää, hyötyä ja vaikuttaa. LähiTapiola-ryhmän hallintojärjestelmän tarkoituksena on varmistaa se, että ryhmää ja siihen kuuluvia yhtiöitä johdetaan terveiden ja varovaisten liikeperiaatteiden mukaisesti ja että ryhmän toiminnassa noudatetaan näitä periaatteita.

Vakuutus- ja finanssiala on tiukasti ja laajasti säännelty toimiala ja toimintaamme valvoo usea viranomainen. Yhtiöryhmässä noudatetaan finanssialaa koskevia säännöksiä ja toimitaan hyvien hallintokäytäntöjen ja vakuutustavan mukaisesti. Jokaisen lähitapiolalaisen tulee tuntee toimialaamme ja omaa työtä koskevat keskeisimmät säännökset ja ohjeet sekä niiden vaikutukset työhönsä. Säännöllisellä koulutuksella ja uusien työntekijöiden perehdytyksellä varmistetaan lailliset, yhtenäiset ja vastuulliseen yritystoimintaan sopivat toimintatavat. LähiTapiolan toimintaa ohjaavat myös juridiset ohjeet sekä yhtiön yhteiset toimintaperiaatteet ja käytännöt.

Vastuullisuuslupaukset antavat yhteiset raamit

LähiTapiolan vastuullisuustyö perustuu keskinäisyyteen, yhtiöryhmän elämänturvaa painottavaan strategiaan, yhteisiin vastuullisuusperiaatteisiin sekä tehtyihin sitoumuksiin. LähiTapiola on sitoutunut toiminnassaan kestävän kehityksen periaatteisiin ja pyrkii ottamaan huomioon toimintansa olennaiset taloudelliset, sosiaaliset sekä ympäristövaikutukset sidosryhmiinsä sekä lähiyhteisöihin ja yhteiskuntaan. Yritysvastuu konkretisoituu paikallisten ja valtakunnallisten kestävää kehitystä edistävien tekojen kautta.

Käytännön tekemistä ohjaavat yhtiöryhmän yhteiset vastuullisuusperiaatteet sekä vastuullisuuslupaukset asiakkaille, henkilöstölle, ympäristölle sekä lähiyhteisöille ja yhteiskunnalle. LähiTapiola haluaa tulla tunnetuksi kestävän ja turvaa tuovan yhteiskunnan rakentajana sekä vastuullisena kumppanina ja työnantajana. Painopisteinä ovat turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen.

LähiTapiolan alueyhtiöiden läsnäolo lähiyhteisöissään tuo konkreettiset turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisen teot ihmisten arkeen ympäri Suomen. Vastuullisuuslupauksia toteutetaan paikallisesti kunkin alueen asiakkaiden ja muiden sidosryhmien odotukset ja tarpeet huomioon ottaen sekä alueyhtiön tavoitteiden mukaisesti. Yhdessä valtakunnallisten yritysvastuun kumppaneiden sekä paikallisten kumppaneiden kanssa pyritään vaikuttamaan muun muassa turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseen, vahinkojen ennaltaehkäisemiseen, turvallisuustietojen ja -taitojen lisäämi-

seen, lasten ja nuorten liikkumiseen, syrjäytymisen ehkäisemiseen sekä harmaan talouden torjuntaan.

Mukana kestävän kehityksen sitoumuksissa

LähiTapiola on tehnyt energiatehokkuuteen ja uusiutuvaan energiaan sekä turvallisuuskoulutukseen liittyvät kestävän kehityksen yhteiskuntasitoumukset. Otamme sijoitustoiminnassamme huomioon ympäristöasiat, sosiaalisen vastuun sekä hyvät hallintokäytännöt vastuullisen sijoittamisen periaatteiden mukaisesti. LähiTapiola Varainhoito ja LähiTapiola Kiinteistövarainhoito ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet. Varainhoito on mukana yritysten ilmastonmuutosta koskevien tietojen globaalia tietokantaa hallinnoivan organisaation, Carbon Disclosures Projectin (CDP), työtä tukevien institutionaalisten sijoittajien ryhmässä. Lisäksi LähiTapiola Kiinteistövarainhoito on sitoutunut kiinteistöalan energiatehokkuussopimuksiin.

Yhtiöryhmän yritys vastuun ja vastuullisen yritystoiminnan linjaukset, koordinointi ja kehittäminen ovat ryhmän ohjauksessa yritys vastuujohtajan vastuulla ja hänen toiminnossaan. LähiTapiolan yhtiöissä on nimetyt yhteyshenkilöt ja jokaisella lähitapiolalaisella on myös oma vastuunsa vastuullisuusperiaatteiden toteutumisesta käytännössä.

LähiTapiolan vastuullisuuslupaukset

Asiakkaille:

Edistämme asiakkaidemme turvallisuutta ja hyvinvointia

Henkilöstölle:

Tarjoamme henkilöstölle innostavan ja arvostetun työyhteisön

Ympäristölle:

Parannamme toiminnallamme ja ratkaisullamme ympäristön hyvinvointia

Lähiyhteisöille ja yhteiskunnalle:

Toimimme aktiivisesti lähiyhteisöissä ja yhteiskunnassa

Vastuu asiakkaista

Palkittu Sankarikoulutus jatkuu

Vuonna 2016 ensimmäistä kertaa järjestettyyn Sankarikoulutukseen osallistui 27 000 ihmistä ympäri Suomea. Koulutuksen teemana olivat alkusammutustaidot, ja se oli maksuton LähiTapiolan asiakkaille tai asiakkuudesta kiinnostuneille ihmisille. Opeista on ollut käytännön hyötyä jo ainakin viidessä rakennuspalossa.

Sankarikoulutus sai Vuoden turvallisuusteko-palkinnon 2016, ja LähiTapiolassa on jo aloitettu uuden koulutuksen toteuttaminen. Uusi Sankarikoulutus alkoi helmikuussa 2017. LähiTapiola tarjoaa yhdessä Suomen Punaisen Ristin kanssa 30 000:lle 5.–6.-luokkalaiselle elvytyskoulutusta sekä 15 000:lle asiakkaalleen tai asiakkuudesta kiinnostuneelle neljän tunnin hätäensiapukoulutusta.



Vuonna 2016 LähiTapiolan omistaja-asiakkaille järjestettiin turvallisuutta ja terveyttä edistäviä koulutuksia, minkä lisäksi he olivat mukana tuote- ja palvelukehityksessä. Vuoden aikana kehitettiin myös asiakaskokemusta ja tietoturva.

LähiTapiola on olemassa asiakkaitaan varten. Vuoden 2016 aikana yhtiöryhmä aloitti asiakkuusohjelman, jonka tarkoituksena on tarjota palvelukokemus elämänturvasta. Tässä ohjelmassa asiakas saa kattavaa turvaa talouteen, terveyteen ja omaisuuteen liittyen. Toisaalta uskollisia asiakkaita halutaan palkita eri keinoin. LähiTapiolassa uskotaan, että vahingottomuus on ylivoimaisesti paras korvaus asiakkaalle. Siihen liittyvä palvelukokemus haastaa kehittämään palvelusisältöä vaikuttavuuskeskeisempään suuntaan.

LähiTapiolan vahvuuksia ovat luotettavuus ja läheisyys. LähiTapiolan palvelut perustuvat paikallisuuteen ja us-

komme vahvasti myös säännölliseen vuorovaikutukseen ja asiakkaan kohtaamiseen. Asiakkaat ovat mukana palvelujen kehitystyössä muun muassa tutkimusten, tuotekehitysprosessin sekä hallinnon kautta. Palautteiden kerääminen ja käsittely on jatkuvaa ja järjestelmällistä, ja asiakastytyväisyyttä mitataan säännöllisesti, muun muassa EPSI Rating-tutkimuksen ja Net Promoter -kyselyn kautta. Tuotteita ja palveluja kehitetään myös yhteistyössä laajan kumppanuusverkoston kanssa.

80 %

TerveysHelppi-palvelun asiakastytyväisyyden suosittelevuute (NPS)

760 000

vahinkoilmoitusta korvauspalveluun

Olemme aktiivisesti mukana asiakkaan arjessa erilaisilla ennakoivilla turvallisuus- ja hyvinvointiratkaisuilla, joita ovat esimerkiksi TerveysHelppi, Älyhenkivakuutus, työkykyvakuutus, Älykoti ja Hätäpalvelu. LähiTapiolan asiakkaille tarjottiin myös vuonna 2016 asiakasetuna Sankarikoulutus alkusammutustaitojen hankkimiseksi. Turvallisuuteen liittyvää koulutusta on tavoitteena tarjota asiakkaille jatkossakin, vuonna 2017 vuorossa ovat ensiaputaidot.

LähiTapiola oli jälleen mukana Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön koordinoimassa NouHätä!-pelastustaitokampanjassa, jossa opetettiin pelastus- ja ensiaputaitoja lähes 40 000 koululaiselle. Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliiton kanssa tuotettiin lasten vesiturvallisuuteen ja jäällä liikkumisen turvallisuuteen liittyvää materiaalia. Alueyhtiöt edistivät turvallisuuden parantamista paikallisesti muun muassa hankkimalla defibrillaattoreita sekä panostamalla maatilojen sähköturvallisuuteen, palosammuttimien tarkastuksiin, lasten ja nuorten liikenneturvallisuuteen sekä pyöräilyturvallisuuteen. Hyvinvoinnin edistämiseen on pyritty vaikuttamaan myös liikuntaan, luontoon ja kulttuuriin liittyvien tekojen ja tapahtumien kautta.

Vakuutusalan ykkösen asiakaskokemuksessa

LähiTapiola keskittyi vuonna 2016 kehittämään asiakaskokemusta. Tavoitteena oli vuoden aikana parantaa asiakkaan palvelukokemusta ja sen myötä asiakkaan halua sitoutua LähiTapiolaan. Asiakastyytyväisyys on seuraus hyvistä palvelukokemuksista. LähiTapiola satsasi vuonna 2016 erittäin kattavasti muun muassa palveluosaamiseen asiakkaan kohtaamisessa, palvelun nopeuden parantamiseen ja valmiuksiin hoitaa asiakkaat asiat kerralla kuntoon.

11 sijan nousu asiakasuskollisuudessa

Kehitystyö tuotti tulosta ja vuonna 2016 Asiakkuusmarkkinointiliiton Asiakkuusindeksi 2016 -tutkimuksessa LähiTapiola oli selkeästi paras vakuutusyhtiö Suomessa ja eniten palvelukokemuksessa kehittynyt yhtiö. Asiakkaiden uskollisuutta mitattaessa LähiTapiola nousi jopa 11 sijaa sijalle 13. Myös asiakaskokemusindeksissä LähiTapiola ylsi kirkkaasti edelläkävijöiden joukkoon ja oli sijalla 14. LähiTapiola oli tälläkin listalla vakuutusyhtiöiden ykkönen.

Tuotekehitystä sidosryhmien ehdoilla

Vuonna 2016 LähiTapiolassa keskityttiin sidosryhmien kanssa yhteistyössä tehtävään palvelujen uudistamiseen. Vuoden aikana toteutetuista kehitysprojekteista noin joka toisessa on ollut mukana monipuolisesti eri sidosryhmiä, kuten omistaja-asiakkaita, henkilöstöä ja palvelun tuottajia. Näin saadaan kehitettyä tuotteita, jotka palvelevat eri asiakkaita entistä paremmin. Tavoitteena on, että vuonna 2017 tuotekehitystä tehtäisiin yhdessä eri sidosryhmien kanssa vähintään kahdessa kolmasosassa kaikista tuote- ja palvelukehitysprojekteista.

Myös oppilaitosten kanssa tehtävä tuotekehitys oli mukana LähiTapiolan toiminnassa vuonna 2016 sekä yhtiöryhmäettä alueyhtiötasolla.

Asiakkaita kuuntelemalla parempaa ymmärrystä

Kehittääkseen palvelujaan LähiTapiola ja sen alueyhtiöt järjestivät eri puolilla Suomea asiakasiltoja, joissa keskusteltiin eri asiakasryhmien kanssa. Esimerkiksi Hämeenlinnassa kuultiin 25–44-vuotiaiden sinkkujen ja dinkkujen ajatuksia elämästä, erityisesti sen merkityksellisimmistä hetkistä. Asiakasillat vahvistivat sen, että asiakkaillemme elämän tärkeimpiä asioita ovat terveys, läheiset ihmiset, ihmissuhteet, vapaus, rakkaus, toivo ja kyky inspiroida. Kaikki nämä löytyvät strategiamme sanasta elämänturva. Asiakasilloihin osallistui yhteensä 120 LähiTapiolan asiakasta.



Vain paras kelpaa

LähiTapiolassa asiakas on aina todella ykkönen, ja siksi tuote- ja palvelukehitystyö tehdään huolella. Vuonna 2016 asiakkaat toivoivat älykotisovellusta osaksi LähiTapiolan Älykotivakuutusta. Tuotekehitysvaiheessa kuitenkin selvisi, että sovellusta ei vielä pystytty toteuttamaan asiakkaiden toivomalla tavalla ja ominaisuuksilla, ja siksi sovelluksen julkaisua siirrettiin. Koska asiakkaiden tarpeet ovat aina etusijalla, keskeneräinen tai vaillinainen toteutus ei kelpaa.

Asiakassovittelutoimisto asiakkaita varten

Asiakassovittelutoimisto on puolueeton, LähiTapiolan sisäinen muutoksenhakukanava, joka käsittelee vapaaehtoisin vahinkovakuutuksiin, henkivakuutuksiin ja sijoituspalveluihin liittyviä asioita. Asiakassovittelutoimiston tehtävänä on varmistaa, että asiakkaan kohdalla tehty ratkaisu on vakuutus sopimuksen, -ehtojen ja -lainsäädännön mukainen ja että asiakkaiden kohtelu on tasavertaista ja yhdenmukaista. Vuonna 2016 muutoshakemuksia vastaanotettiin 685 kappaletta. Suurimmassa osassa muutoshakemuksia taustalla oli korvauspäätöksen ymmärrettävyys, joka on otettu yhtiöryhmässä erityiseksi kehityskohteeksi vuodelle 2017. Asiakassovittelutoimiston havaintojen perusteella on myös parannettu viestintää, selkeytetty vakuutusehtoja ja muutettu vakuutusehtojen tulkintaa asiakkaan eduksi.

Hankintatoiminta perustuu laajaan kumppaniverkoston

Hankintojen merkitys on yhtiössä suuri, sillä niiden kautta meillä on laajasti vaikutusta yksittäisiin yrityksiin, kumppanuuksiin ja yhteiskuntaan. Osa hankinnoista tehdään keskitetysti ja osa alueyhtiöiden toimesta paikallisilta toimijoilta. Palvelujen hankinta perustuu laajaan kumppaniverkoston. Elokuussa 2016 hyväksyttiin päivitetty hankintastrategia, joka kuvaa miten LähiTapiola tekee hankintoja. Vuoden 2017 tavoitteena on saada uusi hankintastrategia käyntiin, muotoilla uusi kategoriajohtamisen toimintamalli sekä ottaa hankintaa ja ostolaskuautomaatiota tukevat työkalut käyttöön. ICT-sopimuksia ohjaa hallintomalli, jonka mukaan toimitusketjua hallitaan ja sen suorituskykyä mitataan.

Asiakkuusindeksi 2016 -tutkimuksessa selvisi, että palvelua halutaan eri kanavista:



Asiakkaalle sopivat palvelukanavat

Tuotteita ja palveluita yksinkertaistetaan ja asiakasviestinnän ymmärrettävyyttä kehitetään jatkuvasti, ja niin myös vuonna 2016. Tavoitteena on, että palvelukokemus on erinomainen riippumatta siitä, missä palvelukanavassa asiakas kohdataan.

Asiakkaan kokemus tyytyväisyys perustuu laadukkaihin palveluihin ja toisaalta helpouteen ja luottamukseen. Vakuutusyhtiöiden asiakkaat ovat erilaisissa elämäntilanteissa ja kehitystyötä palveluverkostoon tehdään omistaja-asiakkaiden ehdoilla. Siksi LähiTapiolassa panostetaan yhä parempiin digitaalisiin palveluihin unohtamatta kuitenkaan kattavaa konttoriverkostoa ja puhelimitse saatavaa palvelua.

Joukkovoimalla tietoturva kuntoon

LähiTapiola käyttää niin sanottujen valkohatuhakkereiden joukkovoimaa tietoturvasanparantamiseksi. Vuodesta 2015 alkaen järjestetyssä Hack Day -päivänä hakkerit vierailevat LähiTapiolassa päivän yrittäen murtautua LähiTapiolan verkkoa vastaavaan ympäristöön. Päivän päätteeksi hakkeritiimit raportoivat haavoittuvuuksista, jonka pohjalta kehitystyötä tehdään.

Lisäksi LähiTapiola käyttää Bug Bounty -ohjelmaa: LähiTapiolan verkkosivut löytyvät kansainvälisestä hakkerointiportaalista, jossa kerrotaan verkkosivujen kohteet, joista haavoittuvuuksia voi hakea sekä ohjeet ja säännöt hakkeroinnille. Jos hakkeri löytää sivuilta haavoittuvuuden ohjeita ja sääntöjä noudattaen, maksaa LähiTapiola tästä palkkion. Ohjelman avulla on löydetty haavoittuvuuksia, joista on maksettu tähän mennessä yhteensä reilut 60 000 euroa.

Tiedot turvassa myös digiaikana

Tietojen salassapito, yksityisyyden suoja ja niiden turvaaminen ovat erityisen tärkeitä finanssisektorilla toimiville yrityksille. Myös palveluiden digitaalisuus asettaa uudenlaisia vaatimuksia tietoturvalle. LähiTapiolalle tärkeintä on, että asiakkaiden tiedot ovat turvassa ja siksi LähiTapiolassa panostetaan tietoturvan varmistamiseen niin perinteisin kuin uusin ennakkoluulottomin keinoin.

Vuonna 2016 LähiTapiola jatkoi vakuutusyhtiöiden edelläkävijänä tekemällä yhteistyötä hakkerien kanssa testatakseen palveluitaan ja löytääkseen niiden mahdolliset

tietoturva-avoittuvuudet. Vuosi sitten aloitettua Bug Bounty -ohjelmaa laajennettiin vuonna 2016 kansainväliseksi. LähiTapiolan tietoturvajohtaja Leo Niemelä sai vuonna 2016 Vuoden Tietoturvapääällikkö -tunnustuksen.

LähiTapiolassa keskitytään myös perinteisiin tietoturvan varmistamisen keinoihin: jokainen LähiTapiolan asiakkaiden henkilötietoja käsittelevä on käynyt verkkokoulutuksen tietoturvaan ja yksityisyyden suojaan liittyen. Vuonna 2016 järjestettiin myös kolmatta kertaa kyber-kampanjaviikko, jonka aikana henkilöstö saa koulutusta ja vinkkejä tietoturvan teemoihin.

LähiTapiolan tietoturvapoliitikassa määritellään ohjeet tietoturvaan, kuten korvauskäsittelyyn ja kotona työskentelyyn. Lisäksi LähiTapiola käyttää ICT-kumppaneinaan vain auditoituja ja luotettuja yrityksiä.

Tulevaisuudessa paras elämänturvakumppani

LähiTapiolan tavoitteena on tarjota ylivertainen palvelu- ja asiakaskokemus. Tulevaisuudessa LähiTapiolan haluaa olla asiakkaalle ja hänen perheelleen tai yritykselleen elämänturvan paras kumppani ja saada yhteys asiakkaan elämään erilaisten palveluiden kautta.

Vuoden 2017 aikana asiakaspalvelu halutaan vieläkin sujuvammaksi ja asiakkaan elämään selkeästi hyötyjä tuotaviksi. LähiTapiola keskittyy asiakasuskollisuuden kehittämiseen myös vuonna 2017.



Vastuu henkilöstöstä

LähiTapiolassa kouluttautuminen ja jatkuva osaamisen kehittäminen olivat tärkeässä roolissa vuonna 2016. Näin asiakkaille voidaan tarjota parasta mahdollista palvelua ja elämänturvaa. LähiTapiolassa työ on myös kivaa – tästä todisteena on nousussa oleva henkilöstötyytyväisyys.

Vuonna 2016 LähiTapiolassa keskityttiin henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Vuoden aikana rakennettiin yhdessä henkilöstön kanssa osaamisstrategiaa, jonka avulla osaamisen kehittämistä edistetään. Esimiesten ja johdon työskentelyä kehitettiin yhteisellä ohjelmalla. Vuoden aikana lisättiin myös edelleen virtuaalivalmennuksia ja keskityttiin hyvän työtekijäkokemuksen rakentamiseen.

Työtyytyväisyys hyvässä nousussa

LähiTapiolassa suoritettiin Great Place to Work -kysely marraskuussa 2016. Kyselyssä henkilöstön työtyytyväisyyttä kuvaava Trust Index on jo kolmatta vuotta nousussa. Tulokset saatiin tavoitteiden mukaisesti 71 prosenttia. Tulokset ovat parantuneet vuosittain. Henkilöstö arvostaa muun muassa LähiTapiolan ystävällistä ilmapiiriä ja työn joustavuutta. Kyselyyn vastasi 82 prosenttia lähitapiolalaisista.

Työtyytyväisyyteen on vaikuttanut esimerkiksi henkilöstön osallistamisen ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen. Lisäksi on lisätty viestintää ja kirkastettu yhdessä tulevaisuuden suuntaa.

Henkilöstötyytyväisyyttä kuvaava Trust Index

71 %

Henkilöstökyselyn vastausprosentti

82 %

Tunnetaidot asiakaskohtauksissa

LähiTapiola on mukana kumppanina Helsingin yliopiston toteuttamassa TEKES-hankkeessa Myötätunnon mullistava voima (CoPassion). Hankkeessa selvitetään myötätunnon ja taloudellisen menestyksen yhteyksiä ja myötätunnon edistämisen mahdollisuuksia yrityksissä.

Hankkeen myötä LähiTapiolan korvaus- ja asiakaspalveluissa työskentelevät asiantuntijat saivat vuoden 2016 aikana valmennusta tunne- ja kohtaamisen taitoihin sekä myötätuntoon. Lähitapiolaiset myös osallistuivat hankkeen tutkimukseen. Hankkeen avulla tärkeäksi huomautetut tunnetaidot ovat entistä vahvemmin mukana asiakaskohtauksissa ja sisäisessä yhteistyössä.

Virtuaalikoulutukset kasvussa

LähiTapiolassa koulutus- ja kehittämismahdollisuudet kuuluvat koko henkilöstölle. Koulutus tarkoittaa niin monipuolista työssä oppimista, virtuaalikoulutuksia kuin koulutus- ja valmennustilaisuuksiakin. Vuonna 2016 panostettiin erityisesti henkilöstön asiakaskokemuksen luomisen ja asiakaspalvelun taitojen parantamiseen sekä tuote- ja palvelumuutoksiin liittyviin koulutuksiin. Vuoden aikana järjestettiin yli 500 koulutustilaisuutta ja virtuaalikoulutuksien kautta opiskelu lisääntyi neljänneksen.

LähiTapiola
Akatemia järjesti

508

koulutustilaisuutta

Osallistumisia koulutuksiin

30 250

kpl

Koulutuspäiviä

3,9

/henkilö

Verkkokurssien suorituksia

15 632

kpl

Vuonna 2016 valtaosa johdosta ja esimiehistä oli mukana Aalto EE:n toteuttamassa Matkalla alan uudistajaksi -ohjelmassa. Siinä syvennyttiin strategiaan, asiakaskeskeiseen muutokseen ja hyvään johtamiseen. Vuoden aikana uudistettiin myös yhtiöryhmän osaamiskartta, osaamisvaatimukset ja -profiilit sekä osaamisen johtamisen malli vastaamaan uusia tarpeita.

Etätöiden tekeminen nosti suosiotaan vuonna 2016. Asiantuntijatyössä etätömahdollisuuden on huomattu lisäävän tehokkuutta, motivaatiota ja työssä jaksamista. Etätöiden tukena ovat joustavuutta lisäävät työvälineet, kuten virtuaalikokoukset, -koulutukset ja -tapahtumat sekä sähköiset neuvottelutyökalut ja työtilat.

Työntekijät työyhteisön tukena

Vuonna 2016 LähiTapiolan työhyvinvointilähettilästoiminta jatkui aktiivisena ja lähettiläiden määrä on pysynyt vakaana noin 60 henkilössä. Lähettiläät työskentelevät tiiviisti esimiesten kanssa kehittäen työilmapiiriä sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Toiminnan keskeisenä tavoitteena on lisätä työyhteisöjen työhyvinvointia yhteistyössä esimiehen kanssa ja oppia toisiltaan. Jokaisella lähettiläällä on tavoitteena suorittaa Työturvallisuuskeskuksen järjestämä työhyvinvointikorttikoulutus ja saada sen kautta lisäosaamista työhyvinvoinnin kehittämiseen. Vuoden 2016 aikana lähettiläät

Henkilöstön määrä

3 418

Sukupuolijakauma

66,8 % / 33,2 %

naisia

miehiä

järjestivät muun muassa taukoliikunnan tempauksia, työhyvinvointia parantavia koulutuksia ja tutustumisretkiä.

Työhyvinvoinnin lisäksi myös henkilöstö ja esimiehet ovat saaneet tukea muutokseen LähiTapiolan muutosfasilitaattoreilta. He ovat henkilöstön joukosta valittuja toiminnan ja henkilöstön kehittämiseen valmennettuja lähitapiolaisia. Heidän avullaan tuetaan esimiesten ja henkilöstön jaksamista muutoksessa ja herätellään kehittämisen mahdollisuuksia.

Hyvinvointi tuottaa tulosta

Työhyvinvoinnissa keskityttiin vuonna 2016 erityisesti ennakoiwaan hoitoon ja huolenpitoon. Tätä edistetään muun muassa Pidä huolta -mallilla, jossa reagoidaan työterveyteen ja työturvallisuuteen vaikuttaviin seikkoihin ennakoivasti. Lisäksi jokainen lähitapiolainen on velvollinen noudattamaan syrjinnän, kiusaamisen ja epäasiallisen käytöksen nollatoleranssia ja huomioimaan oman vaikutuksensa työyhteisönsä hyvinvointiin.

Ennakoiwaan huolenpitoon kuuluu henkilöstön käytössä oleva Cuckoo Workout -taukoliikuntaohjelma, joka muistuttaa pitämään taukoa ja lisäämään lyhytaikaista liikuntaa. LähiTapiola on mukana Työterveyslaitoksen tutkimushankkeessa, jossa tutkitaan toimistotyöntekijöiden Cuckoo Workout -menetelmän käytön onnistumisen edellytyksiä ja haasteita sekä vaikutuksia toimistotyöntekijöiden fyysiseen aktiivisuuteen, yhteisöllisyyteen, energisyyteen ja koettuun työtehoon.

Työsuojelun tehtävänä on toimia johdon, esimiesten ja henkilöstön tukena kaikissa työsuojelun asioissa. Työsuojelutyö on työhyvinvoinnin perustana ja tavoite on, että työhyvinvointi on jatkossa entistä tiiviimpänä osana jokapäiväistä toimintaa ja johtamista. Uusien työsuojeluorganisaatioiden toimintaan liittyvää koulutusta ja neuvontaa tarjotaan säännöllisesti. Vuonna 2016 järjestettiin laaja työhyvinvointitapahtuma, jossa kävi noin 400 Espoon yhtiöiden ja Pääkaupunki-

Hyvän Tahdon Sankarit

Työilmapiiri syntyy usein pienistä asioista ja teoista. Siitä, kun saa kivaa palautetta työkaverilta, käy porukalla kahvitauolla tai kun joku avaa oven sinulle. Tämän ajatuksen ympärille lähitapiolalaiset keksivät Hyvän Tahdon Sankarit -hankkeen, jossa edistetään työyhteisön hyvää ilmapiiriä tekemällä pieniä arjen ystävällisiä tekoja työkaverille päivän aikana.

Idea lähti liikkeelle erään valmennusryhmän ajatuksesta haastaa koko henkilöstö edistämään hyvän tekemisen kulttuuria. Hyvä tahto työyhteisössä heijastuu suoraan asiakaspalveluun ja sitä kautta asiakkaan palvelukokemukseen. Syksyn 2016 aikana muun muassa kokeiltiin erilaisia kiittämisen, palkitsemisen ja yhteistyön malleja sekä perustettiin henkilöstölle Hyvän Tahdon -blogi. Lisäksi eri toimipisteissä järjestettiin yhteisiä aamiaisia.

seudun alueyhtiön työntekijää. Lisäksi syksyllä pidettiin koko LähiTapiola-ryhmän yhteinen työsuojelun verkostotapahtuma, johon osallistui alueyhtiöiden ja Espoon yhtiöiden työsuojelu- ja HR-henkilöstöä sekä työhyvinvointilähettiläitä.

LähiTapiolassa on

60 työhyvinvointi-
lähettilästä



Ennaltaehkäisevää työterveystoimintaa

Vuonna 2016 LähiTapiolassa otettiin käyttöön sähköinen terveystarkastus- ja hyvinvointiarviotyökalu sekä laajennettiin terveystarkastukset alkamaan 25-vuotiaasta lähtien. Työterveyshuollon toiminnan painopistettä on siirretty vahvemmin kohti ennaltaehkäisevää työtä. LähiTapiola-ryhmän sairauspoissaoloprosentti oli 3,6 vuonna 2016, joka tarkoittaa noin 10 päivää vuodessa per henkilö. Luku on hieman edellisvuotta korkeampi (2015: 3,5 %).

Yhdenvertaisuus vahvemmin osaksi toimintaa

Vuonna 2016 LähiTapiolassa päivitettiin henkilöstön ja asiakkaiden tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyvät periaatteet ja suunnitelmat vastaamaan 1.1.2017 voimaan tulleita vaatimuksia. Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista edistetään sekä työnantajan ja työntekijän välillä että suhteessa asiakkaisiin.

Turvallisuutta työtapaturmien ehkäisyllä

Vuonna 2016 tilastoitiin yhteensä 79 työtapaturmaa (2015: 62 kpl). Näistä 54 prosenttia sattui työmatkalla. Työtapaturmista aiheutuneita sairauspoissaolopäiviä on tilastoitu yhteensä 308 päivää (2015: 171 päivää). LähiTapiola on mukana Nolla tapaturmaa -foorumissa, jonka jäsenet ovat sitoutuneet jatkuvaan henkilöstön työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittämiseen. Työsuojelu kannustaa henkilöstöä tapaturmien ehkäisyyn muun muassa vuosittain valtakunnallisen Tapaturmapäivän yhteydessä.

Tapaturmataajuus eli sattuneiden työtapaturmien lukumäärä suhteessa tehtyjen työtuntien lukumäärään oli 13,5.

Sairauspoissaoloja

3,6 %

79 kpl

työtapaturmia

Vakinaisen henkilöstön
lähtövaihtuvuus

6,3 %

Noin

200

kesätyö- ja harjoittelu-
paikkaa nuorille

Reilu työpaikka

LähiTapiolassa 86 prosenttia henkilöstöstä on toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa ja 14 prosenttia määräaikaisessa työsuhteessa. LähiTapiola on vuosittain osallistunut Vastuullinen kesäduuni -kampanjaan, jossa sitoudutaan tarjoamaan nuorille mielekästä ja vastuullisesti ohjattua työtä sekä kohtuullista palkkaa. Vuonna 2016 nuorille tarjottiin noin 200 kesä- ja harjoittelupaikkaa.

LähiTapiolassa koko henkilöstö kuuluu palkka- ja palkitsemisjärjestelmän piiriin. Tavoitteena on kannustaa ja sitouttaa henkilöstö strategisten tavoitteiden saavuttamiseen. Esiemiesten tehtävänä on huolehtia, että jokainen lähitapiolalainen tietää, mitä häneltä odotetaan, mitkä ovat tavoitteet ja miten ne on mahdollista saavuttaa.

Uutta osaamista oppilaitosyhteistyöstä

LähiTapiola tekee monipuolisesti yhteistyötä erilaisten oppilaitosten, kuten yliopistojen, ammattikorkeakoulujen ja liikelaitosten kanssa ympäri Suomea. Yhteistyön muotoja ovat esimerkiksi opiskelijoiden osallistuminen tuote- ja palvelukehitykseen, luento- ja kurssivierailut sekä opiskelijoiden yritysvierailut. Lisäksi LähiTapiola välittää tietoa harjoittelupaikoista, opinnäytetyöaiheista sekä työpaikoista yhteistyöoppilaitoksiin. Oppilaitosyhteistyötä on tiivistetty lisäämällä työharjoittelupaikkojen määrää.

Oppia nuorilta mestareilta

Vuonna 2016 LähiTapiola järjesti jo kolmatta kertaa yhteistyössä Helsingin yliopiston kanssa Master Class -koulutusohjelman. Tavoitteena oli löytää ratkaisuja siihen, miten turvallisuutta ja hyvinvointia voitaisiin lisätä suomalaisten arjessa. Ohjelmaan osallistui opiskelijoita ja LähiTapiolan henkilöstöä. Ohjelmaan kuuluvan haasteen voittajajoukkueeksi valittiin Mielenrauhaajat-ryhmä ehdotuksellaan nettipohjaisesta palvelusta, jonka kautta voi ostaa omille läheisilleen palveluja arjen tueksi.

Osana yhteiskuntaa

LähiTapiola haluaa olla rakentamassa turvaa tuovaa ja kestävä yhteiskuntaa. Toimimme aktiivisesti lähiyhteisössämme ja yhteiskunnassa erityisesti taloudellisen vakauden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi. Yhteistyö kumppaneidemme sekä muiden sidosryhmiemme kanssa tarjoaa hyvät mahdollisuudet olla mukana ratkaisemassa ihmisten, yhteisöjen ja yhteiskunnan arjen haasteita näillä alueilla.

LähiTapiola haluaa olla rakentamassa turvaa tuovaa ja kestävä yhteiskuntaa. Elämänturva toimiikin yhteiskunnallisen toimintamme ohjenuorana. LähiTapiolalla on laaja korvaus-toimintaan liittyvä kumppanuusverkosto.

Paikallisesti merkittävää toimintaa

LähiTapiolan alueellinen yhteistyö on alueyhtiöiden vastuulla ja se muotoutuu lähiyhteisöjen ja -ympäristön tarpeiden mukaisesti jokaisella alueella ainutlaatuisiksi. LähiTapiolan alueyhtiöt ovat pääkonttorinsa sijaintia myöten paikallisia yrityksiä, joiden taloudellinen vaikutus toimialueellaan on merkittävä. Paikallisesti tärkeitä verkostoja ovat muun muassa alueelliset kumppanit, yrittäjäjärjestöt, kauppakamarit, kunnat sekä oppilaitokset.

Elämänturvaa edistämässä

Yhdessä paikallisten ja valtakunnallisten yhteistyökumppaneiden kanssa edistetään esimerkiksi palo-, liikenne- ja vesiturvallisuutta. Lisäksi haluamme parantaa suomalaisten hyvinvointia tukemalla lasten ja nuorten liikuntaa, hiihtourheilua, kulttuuria sekä luonnon monimuotoisuutta.



Iloa ystävydestä -tapahtumilla yksinäisyyttä vastaan

Yhteiskunnassamme on yhä enemmän yksinäisyydestä kärsiviä ihmisiä, ja monelle vapaaehtoinen henkilö on päivän ainoa juttuseura tai ulkoiluapu. Suomen Punaisen Ristin ystävä- ja tukihenkilötoiminnalla on tärkeä rooli yksinäisyyden lievittämisessä. LähiTapiola on ollut Punaisen Ristin ystävätoiminnan pääyhteistyökumppani jo vuodesta 2006. Ystävätoimintaa on tehty tunnetuksi LähiTapiolan tuella järjestetyissä Iloa ystävydestä -tapahtumissa, joita paikalliset SPR:n piirit ja osastot järjestävät vuosittain ystävänpäivän alla helmikuussa ympäri Suomea.

Kumppanuuksien tavoitteena on tuottaa lisäarvoa asiakkaillemme ja sidosryhmillemme. Myös yhteiskunnallisesti merkittävien tutkimushankkeiden tukeminen on osa kumppanitoimintaamme.

LähiTapiola panostaa pitkäjänteisiin kumppanuuksiin. LähiTapiola kehittää ja tarjoaa elämänturvaa omistaja-asiakkaille, henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille. Muita tärkeitä sidosryhmiämme ovat viranomaiset, tavaroiden ja palvelujen toimittajat, media, kuluttaja- ja kansalaisjärjestöt, oppilaitokset sekä lähiyhteisöt.

**LähiTapiolan tukemat
liikuntatapahtumat tavoittivat**

180 000

lasta ja nuorta vuoden 2016 aikana.

LähiTapiola tukee Suomen Syöpäyhdistyksen vuonna 2016 käynnistynyttä Hyvä päivä -hanketta, jossa edistetään syrjäytymisvaarassa olevien nuorten hyvinvointia sekä aktivoitetaan heidän arkeaan. Hyvä päivä -hankkeen tavoitteena on lisätä työelämän ja opiskelun ulkopuolella olevien nuorten tietoa terveellisistä elämäntavoista, parantaa elämänhallintaa, opiskelu- ja työkykyä sekä vähentää riskiä sairastua kansansairauksiin. Vuonna 2016 hankkeeseen on osallistunut noin 20 iältään 19–27-vuotiasta kainuulaista nuorta. Hanketta pilotoitiin Kajaanissa ja vuoden 2017 aikana se laajenee muille paikkakunnille.

Yhteistyö verkostoissa ja etujärjestöissä

Keskinäisen yhtiöryhmän etuja valvotaan alan omien etujärjestöjen kautta sekä kotimaassa että kansainvälisesti. Lisäksi LähiTapiola pitää yllä keskusteluyhteyttä poliittisiin päättäjiin, viranomaistahoihin, työmarkkinajärjestöihin, järjestökenttään sekä muihin olennaisiin sidosryhmiin. Yhtiöryhmän yhtiöt ovat järjestäytyneet toimialansa järjestöihin ja ovat jäsenenä useissa elinkeinoelämän järjestöissä. LähiTapiola on jäsenenä Finanssialan keskusliitossa sekä muissa liiketoiminnan ja sidosryhmäyhteistyön kannalta merkityksellisissä organisaatioissa.

Kansainvälisesti tärkeitä verkostoja ovat eurooppalaisten keskinäisten vakuutusyhtiöiden yhteenliittymä Eurapco sekä keskinäisten vakuutusyhtiöiden eurooppalainen edunvalvontajärjestö AMICE. LähiTapiola on Suomen vastuullisen sijoittamisen foorumin Finsif ry:n ja FIBS-yritysvastuuverkoston jäsen.

Suurapuraha suolistosyövän ehkäisyyn

Vuonna 2016 LähiTapiola lahjoitti Syöpäsäätiölle 200 000 euron suuruisen apurahan, jonka turvin Suomen Akatemian Syöpägenetiikan tutkimusryhmä pystyy jatkamaan suolistosyövän perimän tutkimista. Perimän tutkimuksella ryhmä etsii suolistosyövän muotoja, joita voidaan joko ehkäistä tai hoitaa varhaisessa vaiheessa.



Vastuullinen veronmaksaja

LähiTapiola on Suomen mittakaavassa merkittävä veronmaksaja. LähiTapiola maksaa vakuutusmaksuveroa, arvonlisäveroa ja yhteisöveroa. Lisäksi tilittämme verottajalle henkilöstöltä perityt ennakonpidätykset sekä eläkkeistä ja korvauksista perityt ennakonpidätykset. Vuonna 2016 LähiTapiola maksoi

yhteisövero eli tuloveroa yhteensä 73,2 miljoonaa euroa. Vakuutusmaksuveroa tilitettiin verottajalle 204,4 miljoonaa euroa ja yhtiön vakuutusmaksuvero oli 24 prosenttia. LähiTapiolan alueyhtiöt maksavat veronsa kotipaikkansa mukaisesti omalle toimialueelleen.

Yhteiskunnallinen tulonjako 2014–2016

Tuottoja LähiTapiolalle	2016 milj. €	%-osuus	2015 milj. €	%-osuus	2014 milj. €	%-osuus
Tuotot vakuutustoiminnasta	1 871,6	77,4	1 112,0	62,1	1 116,8	75,5
Jälleenvakuuttajien osuus korvauksesta	16,8	0,7	14,5	0,8	24,4	0,8
Sijoitustoiminnan nettotuotot	465,8	19,3	492,7	27,5	460,2	21,5
Muut tuotot	62,7	2,6	171,1	9,6	103,6	2,2
Kokonaistuotot	2 416,9	100,0	1 790,3	100,0	1 705,0	100,0

Tulonjako sidosryhmille

Korvaukset asiakkaille	1 174,2	48,6	914,5	51,1	890,2	58,3
Jälleenvakuuttajien osuus	37,0	1,5	32,5	1,8	31,8	1,9
Henkilöstön palkat ym.	176,9	7,3	108,9	6,1	180,4	11,8
Muut liikekulut = hankkijat	217,4	9,0	235,6	13,2	122,8	5,9
Yhteiskunta	474,2	19,6	284,2	15,9	278,2	16,4
LähiTapiola-ryhmä	337,2	14,0	212,7	11,9	199,5	5,6
Osuudenomistajat	0,0	0,0	2,1	0,1	2,1	0,1
Kokonaistulonjako	2 416,9	100,0	1 790,3	100,0	1 705,0	100,0

Yhteiskunnallinen tulonjako kuvaa, mistä eristä kokonaistuotot ovat muodostuneet ja miten ne jakautuvat eri sidosryhmien kesken. Samalla se kuvaa LähiTapiola-ryhmän vaikutusta yhteiskunnallisena toimijana. Vuosi 2016: LähiTapiola-ryhmä. Historiavuodet: LähiTapiola Vahinkoyhtiö -konserni, LähiTapiola Henkiyhtiö -konserni.

Vastuullinen sijoittaminen ja rakentaminen

Sijoittajana LähiTapiola Varainhoito ottaa taloudellisen vastuun lisäksi sijoitusvalinnoissaan huomioon ympäristövastuun. LähiTapiola panostaa osake- ja yritysainasijoitustensa ympäristöystävällisyyteen. Yritysten toiminnasta aiheutuvien päästöjen suuruus vaikuttaa LähiTapiolan tekemiin yritysvalintoihin ja niiden osuuteen sijoitussalkussa. LähiTapiola kannustaa myös asiakkaitaan vertailemaan sijoitustensa ympäristöystävällisyyttä julkaisemalla päätöksen tueksi suorien LähiTapiola-osakerahastojen ja yritysainarahastojen hiilijalanjäljen neljä kertaa vuodessa.

Lisäksi LähiTapiola on merkittävä rakennuttaja ja kehittää lähialueita aktiivisesti. Vuonna 2016 LähiTapiolan suurin käynnissä oleva rakennusprojekti oli Tapiolan rakennustyö-

maa Espoossa yli puolen miljardin euron investoinnilla. Projekti jatkuu vuoteen 2020 saakka, jolloin Tapiolan keskustan rakennushankkeiden on tarkoitus valmistua.

Harmaata taloutta estämässä

Harmaan talouden torjuminen on osa LähiTapiolan lainmukaista tehtävää ja yhteiskuntavastuuta, mitä hoidetaan alan parhaita toimintatapoja ja lakeja noudattaen tiiviissä yhteistyössä viranomaisten kanssa. Harmaan talouden torjuminen on myös osa elämänturvastrategian mukaisia laadukkaita palveluita ja tuotteita sekä keskinäisyyden tuomaa vastuuta asiakasvalinnoista.

Alueyhtiöihin on luotu rahanpesun torjunnan yhteyshenkilöverkosto, jota koordinoidaan yhtiöryhmän lakiasianpalveluista. Lisäksi kaikkien alueyhtiöiden vastuhenkilöt on koulutettu aiheeseen. Vuonna 2016 yli 600 henkilöä osallistui tutkinnan ja lakiyksikön yhteisiin rahanpesun torjunnan koulutuksiin. Kaiken kaikkiaan vuoden aikana järjestettiin yhteensä 31 koulutustilaisuutta, joiden teemoina olivat muun muassa rahanpesu, harmaan talouden torjunta, asiakasvalinta sekä riskienhallinta ja -järjestelmä.

LähiTapiolalla on velvollisuus mahdollistaa terve kilpailu ja hyvä yrittäjyys. Tavoitteena on, että asiakaskannassa ei ole yhtään harmaan talouden yritystä, ja siksi taustojen selvitys kuuluu osaksi tarjouspyyntöä.

31 koulutusta rahanpesun ja harmaan talouden torjuntaan vuonna 2016

Yli 600

rahanpesun torjuntaan koulutettua työntekijää

Yli 500

Tapiolan rakennushanketta varten tarkastettua yritystä



Tapiola-projektissa onnistuttu harmaan talouden torjunnassa

LähiTapiola on vuodesta 2012 lähtien kehittänyt Tapiolan keskustaa suurella rakennusprojektilla. Harmaan talouden torjumisen varmistamiseksi LähiTapiola on sopinut pääurakoitsijan kanssa aliurakoitsijoiden tarkasta valinnasta. Kaikki aliurakoitsijat tutkitaan, hyväksytetään ja heidän kanssaan tehtävissä sopimuksessa on oltava ketjutukseen liittyvät rajaukset. Tähän mennessä hankkeen tiimoilta on tarkastettu yli 500 yhtiötä ja näistä yhtiöistä on torjuttu 13 prosenttia.

Vastuu ympäristöstä

Vuonna 2016 ympäristötyössä keskityttiin ilmastovaikutusten vähentämiseen kiinteistöjen energiatehokkuuden ja uusiutuvan energian avulla. LähiTapiola on sitoutunut kiinteistöalan energiatehokkuussopimukseen ja vastuullisen sijoittamisen periaatteisiin.

LähiTapiolan merkittävimmät vaikutukset ympäristöön aiheutuvat energiankulutuksesta, matkustamisesta ja hankinnoista. Välillisissä ympäristövaikutuksissa sijoitustoiminnalla ja ennaltaehkäisevällä riskienhallintatyöllä on suurin merkitys. Vastuullisuuslupauksemme mukaisesti parannamme toiminnallamme ja ratkaisullamme ympäristön hyvinvointia. Pyrimme vähentämään toiminnastamme aiheutuvia ympäristö- ja ilmastovaikutuksia sekä edistämään luonnon monimuotoisuutta niin valtakunnallisilla kuin paikallisillakin toimilla.

Hiilijalanjälki lasketaan LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoimista toimitilakiinteistöistä sekä LähiTapiola Varainhoidon suorien osake- ja yrityslainarahastoista. Hiilijalanjälkien julkaiseminen antaa myös sijoittajalle lisää ymmärrystä yritysten toiminnasta ja toimintaympäristöstä sekä parantaa mahdollisuutta valita ympäristöystävällisempiä sijoituskohteita.

Ilmastonmuutokseen liittyviä riskejä on huomioitu myös vakuuttamisessa; tulvariskit on mahdollista kattaa kotivakuutuksen yhteydessä ja myrskyvahingot osana omaisuus-, metsä- ja autovakuutusta. Ilmatieteenlaitoksen kanssa tehdään yhteistyötä, jonka tavoitteena on tukea luonnonilmiöiden vaikutusten ymmärtämistä ja ennustamista sekä jakaa asiantuntemusta.

Energiatehokkuustavoitteet saavutettiin etuajassa

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito on tehnyt pitkäjänteistä työtä kiinteistökantansa energiatehokkuuden kehittämiseksi. Vuonna 2016 päättyneen energiatehokkuussopimuskauden 2010–2016 säästötavoitteet saavutettiin sekä toimitilojen että vuokra-asuntojen osalta. Niihin päästiin kohdekohtaisten energiasäästötavoitteiden avulla sekä kohteiden ylläpito- ja korjaushankkeilla. Lisäksi LähiTapiola toteutti kauden aikana kokonaisvaltaisia energiatehokkuuden kehittämishankkeita yli kymmenessä toimitilakohteessa.

LähiTapiola sitoutui vuoden 2016 lopussa seuraavaan kiinteistöalan energiatehokkuussopimukseen vuosille

2017–2025. Tavoitteiden mukaisesti LähiTapiola Kiinteistövarainhoito pyrkii vähentämään hallinnoimiensa kiinteistöjen energiankäyttöä 7,5 prosenttia vuoden 2015 kulutustasosta vuoteen 2025 mennessä sekä kannustamaan myös tilojen vuokralaisia ja käyttäjiä vähentämään omaa energiankulutustaan.

Kiinteistöjen energiankulutustietoja seurataan säännöllisesti ja mahdolliset kulutuspoikkeamat analysoidaan kuukausi- ja vuositasolla, ja niihin reagoidaan välittömästi. LähiTapiolan jokaiselle kohteelle on asetettu oma energiankulutustavoite, jota tarkennetaan tarvittaessa käytössä tapahtuvien muutosten myötä. Lisäksi LähiTapiola hakee aktiivisesti LEED-ympäristösertifikaatteja hallinnoimilleen kiinteistöille. Vuonna 2016 uusia sertifikaatteja ei saatu, mutta vuoden 2017 tavoitteena on 3–4 uutta sertifikaattia.

Energiatehokkuussopimuskauden 2010–2016 vaikutukset LähiTapiolan kiinteistöissä:

Yhteenlaskettu lämmön ja sähkön säästövaikutus

17000
MWh

Energiakustannuksista säästöä vuositasolla

1200 000
euroa

Yhteinen sähköauto Suurpellon asukkaiden arjen avuksi

Energiatehokkuuteen panostamisen lisäksi LähiTapiola toimii ympäristön hyväksi tekemällä arjen pieniä tekoja. LähiTapiolan rakennuttamien vuokra-asuintalojen asukkaat saivat Espoon Suurpellossa yhteiskäyttöön Nissan Leaf -sähköauton keväällä 2016. Yhteiskäyttöautolla halutaan helpottaa asukkaiden arkea ja täydentää alueen julkisen liikenteen sekä palveluiden tarjontaa. LähiTapiola Kiinteistövarainhoito hallinnoi Suurpellossa 320 asuntoa.



LähiTapiolan omistamien toimitilakiinteistöjen energian ja veden kulutus 2014–2016

LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoimien toimitilakiinteistöjen energiankulutus (yhteensä 60 kiinteistöä)

	2016	Muutos-% 2015–2016	2015	2014
Yhteensä MWh	90 269	-3 %	92 684	99 776
Lämpö MWh	51 072	-3 %	52 514	55 975
Sähkö MWh	33 337	-5 %	35 182	37 854
Kaukojäähdytys MWh	5 860	17 %	4 988	5 947
Vesi m ³	168 573	-2 %	171 835	173 804

Vertailukelpoiset kiinteistöt (yhteensä 39 kiinteistöä)

Yhteensä MWh	87 296	-1 %	88 569	93 491
Lämpö MWh	48 730	-2 %	49 759	51 572
Sähkö MWh	32 899	-3 %	33 822	35 973
Kaukojäähdytys MWh	5 667	14 %	4 988	5 947
Vesi m ³	159 888	-3 %	164 143	163 008

Energian ja veden ominaiskulutus

Yhteensä vertailukelpoiset kiinteistöt kWh / m³	26,5	-1 %	26,9	28,4
Lämpö kWh / m ³	14,8	-2 %	15,1	15,7
Sähkö kWh / m ³	10,0	-3 %	10,3	10,9
Kaukojäähdytys kWh / m ³	1,7	14 %	1,5	1,8
Vesi l/m ³	48,6	-3 %	49,9	49,6

LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoimien toimitilakiinteistöjen energiankulutuksesta aiheutunut hiilijalanjälki (yhteensä 60 kiinteistöä)

	2016	2015	2014
Lämpö t CO₂	9 346	9 610	10 243
Sähkö t CO₂	6 934	7 529	8 177
Kaukojäähdytys t CO₂	369	304	369
Yhteensä t CO₂	16 649	17 443	18 789

Vertailukelpoiset kiinteistöt (yhteensä 39 kiinteistöä)

Lämpö t CO₂	8 918	9 106	9 438
Sähkö t CO₂	6 843	7 238	7 662
Kaukojäähdytys t CO₂	357	304	369
Yhteensä vertailukelpoiset kiinteistöt t CO₂	16 118	16 648	17 468

LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoimien toimitilakiinteistöjen energiankulutuksesta aiheutunut ominaishiilidioksidipäästö vertailukelpoisten kohteiden osalta (yhteensä 39 kiinteistöä)

Yhteensä vertailukelpoiset kiinteistöt kg CO₂ / brm²	27,5	28,4	29,8
Lämpö kg CO ₂ / brm ²	15,2	15,5	16,1
Sähkö kg CO ₂ / brm ²	11,7	12,4	13,1
Kaukojäähdytys kg CO ₂ / brm ²	0,6	0,5	0,6

¹Sääkorjattu lämmönkulutus.

Hiilidioksidipäästöjen laskennassa käytetyt päästökertoimet:

Kaukolämmön osalta päästökertoimenä on käytetty Energiategollisuuden ilmoittamaa valtakunnallista keskimääräistä päästökerronta. Sähkön ja kaukokylmän osalta on käytetty Helenin ilmoittamia päästökertoimia. Ilmoitetuista päästökertoimista on laskettu 3 vuoden keskimääräinen päästökerronin, jonka avulla kunkin vuoden energiankulutus on muunnettu hiilidioksidipäästöiksi.

Vertailukelpoiset kiinteistöt = Kiinteistön käyttötarkoituksessa tai käyttöasteessa ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia vertailujaksolla ja energiankulutustiedot on olemassa vertailuajalta.



LähiTapiolan aurinkovoimala

LähiTapiola-ryhmän pääkonttorin katolle Espooseen vuonna 2015 rakennettu aurinkovoimala tuottaa energiaa talon kulutukseen. Valmistuessaan – ja luultavasti edelleen – LähiTapiolan aurinkovoimala on Espoon suurin ja koko maassa 10 suurimman joukossa. Voimala hyödyntää rakennuksen koko kattopinta-alaa, jolle on asennettu 670 aurinkopaneelia. Voimala tuottaa sähköä 180 000 kWh eli saman verran kuin kymmenen suurta sähkölämmitteistä omakotitaloa tai 60 kerrostalokaksiota kuluttaa yhden vuoden aikana.

Energiantuotanto monipuolistuu

LähiTapiola panostaa uusiutuvan energiantuotantoon omista kiinteistöissään. Kahdessa kerrostalossa Espoossa lämpöenergia tuotetaan paikallisesti maalämpöpöjärjestelmän avulla. Tampereella sijaitsevassa kerrostalossa Aaretissa ja Espoossa yhtiön pääkonttorilla tuotetaan sähköä aurinkoenergialla. LähiTapiolan omissa toimistoissa käytetään tuulivoimalla tuotettua sähköä. Lisäksi LähiTapiola Kiinteistövarainhoito hallinnoi TuuliTapiola Ky -rahastoa, jolla on tuulivoiman tuotantokapasiteettia vuositasolla yli 100 GWh:n edestä.

TuuliTapiola Ky:n voimalat tuottavat uusiutuvaa energiaa enemmän kuin yhtiön hallinnoima 2,6 miljardin arvoisen kiinteistökanan kuluttaa kiinteistösähköä. Näin ollen uusiutuvan energian tuotannolle asetettu tavoite 100 prosentin kiinteistökanan käyttämän kiinteistösähkön kattavasta tuotannosta on saavutettu. LähiTapiola varautuu aurinkoenergian käyttöönottoon kaikissa uusissa rakennuskohteissa, jos se on teknistaloudellisesti mahdollista. Aurinkoenergiaa voidaan hyödyntää erityisesti jäähdytykseen ja sähkön peruskuormitukseen, mikä vähentää ostoenegian käyttöä ja hiilidioksidipäästöjä merkittävästi.

Sähköiset toimintatavat säästävät ympäristöä

LähiTapiolassa parannetaan jatkuvasti sähköisten toimintatapojen hyödyntämisen mahdollisuuksia. Muun muassa etäneuvottelut, etättyö ja virtuaalikoulutukset ovat vähentäneet työhön liittyvää matkustamista.

Vuonna 2016 toteutettiin henkilöstökysely työmatkaliikumisesta. Kyselyyn vastaajista kolmannes hyödyntää videoneuvotteluita ja muita etäneuvottelutekniikoita työssään lähes päivittäin ja yhteensä yli 60 prosenttia vähintään viikoittain. Tulosten perusteella etsitään keinoja, miten LähiTapiolassa voitaisiin entistä paremmin tukea turvallista ja ympäristöystävällistä työmatkaliikumista.

Jätteiden lajittelusta ja kierrätyksestä huolehditaan määräysten mukaisesti ja esimerkiksi kalusteiden ja toimistotarvikkeiden kierrätystä uudelleenkäyttöön on tehostettu. Vuonna 2016 Espoon Tapiolan toimitalosta syntyvät jätteet on voitu ohjata hyötykäyttöön 100-prosenttisesti.

Luonnosta hyvinvointia

Vuonna 2016 LähiTapiola jatkoi pitkäaikaista kumppanuutta Suomen luonnonsuojeluliiton kanssa. Yhteistyön tavoitteena on edistää suomalaisen luonnon monimuotoisuutta sekä ihmisten ja lähiympäristön hyvinvointia sekä kannustaa luonnossa liikkumiseen. Tulevina vuosina yhteistyössä keskitytään lähiympäristön parantamiseen ja luonnon monimuotoisuuden edistämiseen.

Työtä lähiympäristön hyväksi Suomen luonnon päivänä

LähiTapiola osallistui neljättä kertaa järjestettävään Suomen luonnon päivään eri puolella Suomea alueyhtiöidensä voimin. Päivän tarkoituksena on juhlia luontomme tuomaa iloa ja oivaltaa sen hyvinvointia edistävä vaikutus. Muun muassa LähiTapiola Savo osallistui Rautalammillä Rastunsuon lintujärvellä hoitotalkoisiin. Aluetta kehitetään linnustonsuojelualueeksi sekä lintu- ja luontoharrastajien retkeilykohteeksi.

Espoon Karhusuonpuro on LähiTapiolan kummikohde

Vuonna 2016 Espoon Karhusuonpuron kunnostusta jatkettiin LähiTapiolan tuella ja yhteistyössä Suomen luonnonsuojeluliiton kanssa. Lähivuosina Espoon Gumbölessä sijaitsevan Karhusuonpuro on tarkoitus kunnostaa soraistamalla, jotta se soveltuisi aiempaa paremmin uhanalaisen meritaimenen kutupaikaksi. Joessa elävä alkuperäinen, luonnonvarainen meritaimenkanta on yksi Suomen viimeisistä säilyneistä. Työ aloitettiin vuonna 2015, jolloin Karhusuonpuro valittiin LähiTapiolan kummikohteeksi.



Riskienhallinta

Riskienhallinnan tavoitteena on edistää asiakkaiden taloudellisen turvan jatkuvuutta ja tukea LähiTapiolan liiketoiminnan tavoitteiden toteutumista.

Riskienhallinta

Riskienhallinta perustuu LähiTapiola-ryhmän riskienhallintapolitiikkaan ja määrämuotoisiin riskienhallintaprosesseihin. Riskienhallinnan on myös täytettävä viranomaismääräykset.

Riskienhallinnan yleiset periaatteet

Riskienhallinta on aktiivista ja ennakoivaa toimintaa, joka tunnistaa, arvioi, rajoittaa, hyödyntää ja valvoo liiketoiminnan uhkia sekä uusia mahdollisuuksia, jotka johtuvat muuttuvista ulkoisista ja sisäisistä olosuhteista tai LähiTapiolan omasta strategisista valinnoista. Vastuullisen yritystoiminnan periaatteiden mukaisesti ryhmässä huolehditaan luotettavasti riskeistä sekä niiden hallinnasta, ja niistä tiedotetaan ajantasaisesti asiakkaille ja muille sidosryhmille.

Riskienhallinnan pääalueet ja riskiluokat ovat:

Taloudelliset riskit	Vakavaraisuuden hallinnan riskit Markkinariskit Luottoriskit Likviditeettiriskit Keskittymäriskit Vakuutusriskit
Operatiiviset riskit	Toiminnan suunnittelun riskit Prosessiriskit Järjestelmäriskit Henkilöstöriskit Juridiset riskit Tapahtuma- ja vahinkoriskit
Toimintaympäristön ja strategian riskit	Yleisen toimintaympäristön riskit Markkinoiden ja asiakaskäyttäytymisen riskit Kilpailun luonteen ja kilpailijoiden aiheuttamat riskit Strategisten valintojen riskit Ryhmätason erityisriskit

Riskienhallinnan organisointi

Hallituksella on kokonaisvastuu riskienhallinnan järjestämisestä. Se määrittelee riskienhallinnan tavoitteet, riskinotolukkuuden, riskinoton rajat, vastuut, mittarit ja valvontaperiaatteet. Hallitus vahvistaa vuosittain riskienhallintaa käsittelevät suunnitelmat ja politiikat, varmistaa niiden huomioimisen toimintasuunnitelmissa sekä valvoo suunnitelmien toteuttamista ja noudattamista. Riskienhallinnan tilaa ja keskeisimpien riskien kehitystä seurataan säännöllisesti. Hallitus on lisäksi perustanut erillisen tarkastus- ja riskienhallintavaliokunnan, jonka tarkoituksena on muun muassa avustaa hallitusta riskienhallintaan liittyvissä asioissa.

Toimitusjohtajat ja yhtiöiden johto vastaavat yhtiön riskienhallinnan käytännön valmistelusta, toteuttamisesta ja toteuttamisen seurannasta. Liiketoimintayksiköt vastaavat oman toimintansa riskien kartoittamisesta sekä niihin liittyvien riskienhallintatoimenpiteiden toteuttamisesta. Esimiesten tehtävänä on varmistaa, että liiketoimintaprosessien valvonta on riittävää, ja että aina on käytettävissä luotettavaa ja ajantasaista tietoa valvonnan tuloksista. Jokainen työntekijä on velvollinen kertomaan havaitsemistaan riskeistä tai riskienhallinnan kehittämiskohteista.

Riskienhallinnan valvonnasta vastaa aina muu kuin operatiivisesta toiminnasta vastaava taho. Aktuaari-, riskienhallinta-, talous-, controller-, compliance- ja taseenhallintatoiminnot sekä sisäinen tarkastus avustavat hallitusta ja johtoa riskienhallinnan valvonnassa ja riskien seurannassa. Myös tilintarkastus sisältää riskienhallinnan valvonnan.

Riskienhallinnasta ja merkittävimmistä riskeistä kerrotaan tarkemmin tilinpäätöksen riskienhallinnan liitetiedoissa ja vakavaraisuutta ja taloudellista tilaa koskevassa kertomuksessa, joka julkaistaan 30.6.2017 mennessä LähiTapiolan verkkosivuilla osoitteessa: <http://www.lahitapiola.fi>.

Vakavaraisuuden hallinta

LähiTapiolan vahinkovakuutusyhtiöt ovat vakavaraisimpia vahinkovakuutusalan toimijoita Suomessa. Ryhmän vakavaraisuus on lujalla pohjalla toimintaympäristön taloudellisesta epävarmuudesta huolimatta.

LähiTapiola-ryhmä muodostaa vakuutusyhtiölain (Solvenssi II) mukaisen vakuutusyhtiöryhmän sekä rahoitus- ja vakuutusryhmittymän valvonnasta annetun lain mukaisen ryhmittymän. LähiTapiola Vahinkoyhtiö toimii ryhmän johtavana yrityksenä, ja sen tehtävänä on varmistaa, että lakisääteiset vakavaraisuuteen liittyvät vaatimukset täytetään ryhmässä ja sen yhtiöissä.

Vakavaraisuuden hallinta on osa LähiTapiola-ryhmän riskienhallintaa ja siinä noudatetaan ryhmän riskienhallintapolitiikkaa. Lähtökohdina vakavaraisuuden hallinnalle ovat voimassa oleva vakavaraisuutta koskeva lainsäädäntö sekä ryhmän ja yhtiöiden strategiat. Tältä pohjalta ryhmälle ja sen yhtiöille määritellään sisäinen vakavaraisuustavoite, eli riskinottohalukkuus, jota asetettaessa otetaan huomioon riskinkantokyky suhteessa lakisääteisiin vaatimuksiin. Riskinsietokyvyt ja riskirajat määritellään riskinottohalukkuuden perusteella.

LähiTapiola-ryhmän ja sen yhtiöiden sisäinen vakavaraisuustavoite määritellään asettamalla tavoite sille, kuinka paljon vakavaraisuuspääomaa on yli lakisääteisen vaatimuksen. Tämä johtuu siitä, että keskinäisten yhtiöiden mahdollisuus saada lisäpääomaa on rajoitettu.

Yhtiöiden hallituksilla on kokonaisvastuu vakavaraisuuden hallinnan järjestämisestä. Vakavaraisuuden hallinnan ja seurannan menettelytavat määritellään yhtiöiden hallitusten hyväksymissä LähiTapiola-ryhmän vakavaraisuuden hallinnan periaatteissa ja LähiTapiola-ryhmän vakavaraisuuden hallintasuunnitelmassa. LähiTapiola Vahinkoyhtiön ja alueyhtiöiden välillä on lisäksi solmittu yhteisvastuusopimus, jonka tarkoituksena on turvata LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden vakavaraisuus. Sopimus määrittelee toimintaperiaatteet päätöksentekomenettelyineen sellaista poikkeuksellista tilannetta varten, jossa jonkin ryhmään kuuluvan yhtiön vakavaraisuus on vaarantunut tai vaarantumassa.

LähiTapiola-ryhmä ja sen yhtiöt tekevät vuosittain kattavan arvion omasta riski- ja vakavaraisuusasemastaan (ORSA-raportti). Raportissa arvioidaan vakavaraisuusasemaa laskentahetkellä ja sen kehitystä liiketoimintasuunnitelmien mukaisesti. Lisäksi ORSA-raportissa arvioidaan vakavaraisuusasemaa vaihtoehtoisissa liiketoimintasuunnitelmissa ja epätodennäköisissä, mutta mahdollisissa tilanteissa.

Ryhmän ja sen yhtiöiden vakavaraisuutta seurataan säännöllisesti hallitusten neljännesvuosittaisella vakavaraisuusraportilla. Raportti sisältää lakisääteisten vakavaraisuusvaatimusten lisäksi sisäisten vakavaraisuusmittareiden arvot laskentahetkellä sekä niiden kehityksen eri skenaarioissa. Tämän lisäksi markkinariskien vaikutusta ryhmän vakuutusyhtiöiden vakavaraisuuteen valvotaan ja hallitaan kuukausittaisella tai tarvittaessa useammin vakavaraisuusraportilla. Raportti annetaan tiedoksi yhtiöiden hallituksille.

Vakavaraisuuden hallinnasta kerrotaan tarkemmin vakavaraisuutta ja taloudellista tilaa koskevassa kertomuksessa, joka julkaistaan 30.6.2017 mennessä LähiTapiolan verkkosivuilla osoitteessa: <http://www.lahitapiola.fi>.



Hallinnointi

Hallinnointimallilla varmistetaan keskinäisen yhtiöryhmän omistajaohjauksen toimivuus ja toiminnan läpinäkyvyys.

LähiTapiola-ryhmän rakenne

LähiTapiola on keskinäinen, vakuutusentottajien omistama yritysryhmä, johon kuuluvien yhtiöiden tehtävänä on tuottaa omistaja-asiakkailleen etuja ja palveluja.

LähiTapiola-ryhmän muodostavat LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö (LähiTapiola Vahinkoyhtiö), LähiTapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö (LähiTapiola Henkiyhtiö) ja 20 alueellista keskinäistä vahinkovakuutusyhtiötä, sijoituspalveluyritys LähiTapiola Varainhoito Oy, kiinteistösijoitus- ja kiinteistöpalveluja tarjoava LähiTapiola Kiinteistövarainhoito Oy sekä sen tytäryhtiö LähiTapiola Kiinteistöpääomarahastot Oy.

Lisäksi ryhmään kuuluvat vakuutus- ja korvaustoiminnan tuki- ja hallinnollisia palveluja tarjoava yritys LähiTapiola Palvelut Oy sekä ICT-Palveluyritys Tieto-Tapiola Oy, joka hallinnoi LähiTapiolan ICT-palvelujen tuottamista.

LähiTapiola-ryhmä omistaa 23,5 prosenttia S-Pankki Oy:n osakkeista. LähiTapiola-ryhmän yhtiöt yhdessä S-Pankin kanssa muodostavat rahoitus- ja vakuutusryhmittymien valvonnasta annetun lain mukaisen ryhmittymän, jonka johdossa olevana yhtiönä toimii LähiTapiola Vahinkoyhtiö. S-Pankki toimii LähiTapiolan kumppanina pankkipalveluissa. Lisäksi LähiTapiola-ryhmä omistaa 23,4 prosenttia Pihlajalinna Oyj:stä, joka on ryhmän strateginen kumppani terveyden ja hyvinvoinnin alueella.



LähiTapiola-ryhmän hallintomalli

LähiTapiola-ryhmän hallinnoinnissa noudatetaan hyvää hallintotapaa, joka perustuu vakuutus- ja rahoitusalaan koskevaan lainsäädäntöön, Finanssivalvonnan antamiin määräyksiin ja ohjeisiin sekä soveltuvin osin voimassa oleviin corporate governance -suosituksiin. Tavoitteena on erityisesti omistajaohjauksen toimivuus ja toiminnan läpinäkyvyys.

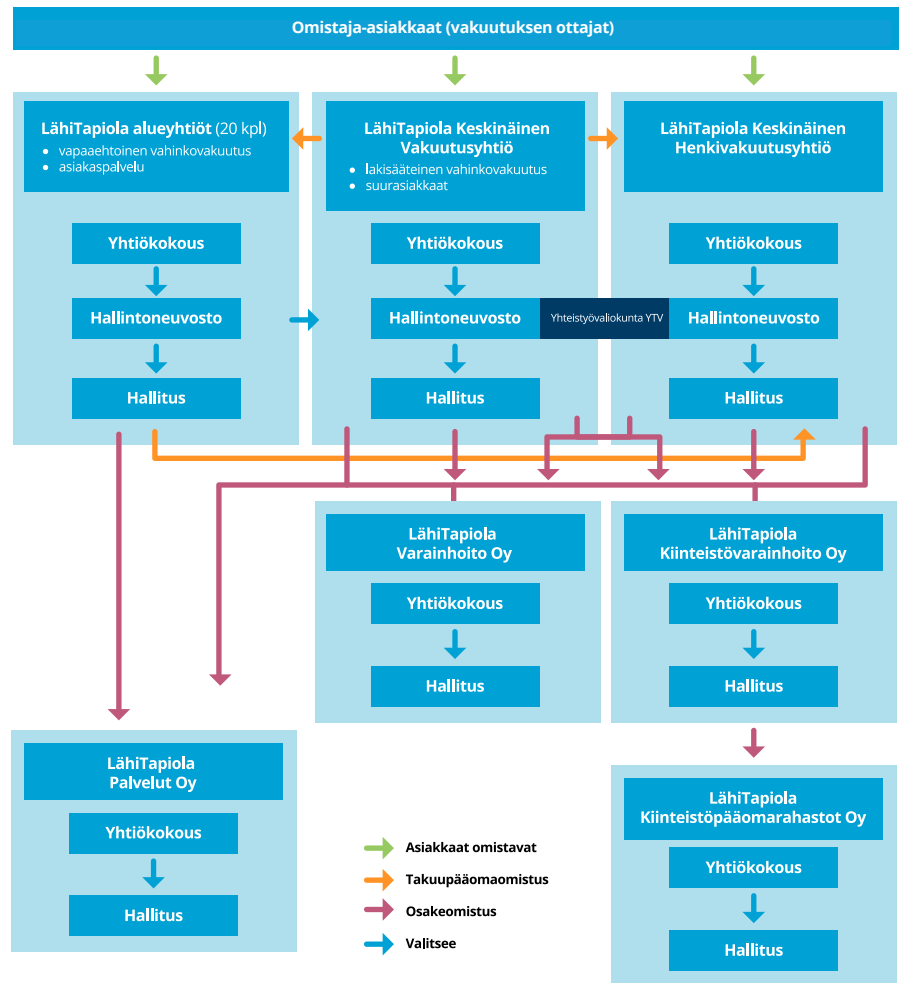
Keskinäisen vakuutusyhtiön osakkaita ovat vakuutuksenottajat. LähiTapiolan osakkuus syntyy vakuutuksen ottamisen myötä ilman lisäsiijoitusta yhtiöön. Osakkaina vakuutuksenottajilla on oikeus vaikuttaa yhtiön päätöksentekoon yhtiökokouksissa, joissa muun muassa:

- valitaan vakuutusyhtiöiden hallintoneuvoston jäsenet,
- vahvistetaan tilinpäätös sekä
- päätetään vastuuvapaudesta hallintoelinten jäsenille ja toimitusjohtajalle.

LähiTapiola Henkiyhtiön ja alueyhtiöiden osakkaina ovat vakuutuksenottajien lisäksi takuuosuuden omistajat, joita ovat yhtiöryhmän toiset vakuutusyhtiöt. Ryhmän osakeyhtiömuotoisten varainhoito- ja kiinteistösijoitusliiketoimintaa harjoittavien yhtiöiden sekä vaihtoehtorahastojen hoitajan kaikki osakkeet ovat ryhmän keskinäisten yhtiöiden omistuksessa.

LähiTapiolan osakkuus syntyy vakuutuksen ottamisen myötä.

Keskinäisyyden ja yhtiöiden laajan omistajapohjan vuoksi hallintoneuvostoilla on vakuutusyhtiöissä merkittävä päätösvalta ja valvontatehtävä, mikä poikkeaa osakeyhtiömuotoisista pörssi-yhtiöistä. Hallintoneuvostojen



tehtävänä on yhtiön hallituksen ja toimitusjohtajan valvonnan lisäksi muun muassa:

- valita hallituksen jäsenet,
- päättää organisaation olennaisista muutoksista sekä
- yhtiöiden toiminnan huomattavasta laajentamisesta tai supistamisesta.

LISÄTIETOJA: LähiTapiola-ryhmän hallinnosta löytyy yhtiön verkkosivuilta sekä LähiTapiola Vahinkoyhtiön ja LähiTapiola Henkiyhtiön hallinto- ja ohjausjärjestelmää koskevista selvityksistä osoitteessa: www.lahitapiola.fi

Yhteistyövaliokunta

LähiTapiola Vahinkoyhtiön ja LähiTapiola Henkiyhtiön hallintoneuvostojen puheenjohtajat ja varapuheenjohtajat kuuluvat LähiTapiola Vahinkoyhtiön ja Henkiyhtiön hallintoneuvostojen yhteistyövaliokuntaan. Yhteistyövaliokunta avustaa näiden yhtiöiden hallintoneuvostoja niille kuuluvan hallituksen, pääjohtajan ja toimitusjohtajan valvontatehtävän suorittamisessa ja raportoi tästä hallintoneuvostoille. Yhteistyövaliokunta valmistelee lisäksi hallintoneuvostojen kokouksissa käsiteltävät asiat.

Yhteistyövaliokunnalla ei ole päätösvaltaa lukuun ottamatta hallituksen päätoimisten jäsenten palkitsemiseen

liittyviä asioita. Päätökset tehdään hallintoneuvostoissa. Päätösehdotusten sisällöstä päättää kussakin hallintoneuvostossa sen puheenjohtaja ja varapuheenjohtajat.

Yhteistyövaliokunta on perustanut toimintansa tehostamiseksi palkitsemisvaliokunnan. Yhteistyövaliokunnan tarkastusvaliokunta lopetti toimintansa vuonna 2016, kun LähiTapiola Vahinkoyhtiön hallituksen tarkastus- ja riskienhallintavaliokunta aloitti toimintansa.

Puheenjohtaja vuonna 2016 on toiminut Timo U. Korhonen ja varapuheenjohtaja Jouko Havunen.

Yhteistyövaliokunnan jäsenet vuonna 2016:

Timo U. Korhonen
hallituksen puheenjohtaja,
vuorineuvos
LTQ-Partners Oy
Helsinki

Jouko Havunen
kauppatieteiden lisensiaatti
Laihia

Pauliina Haijanen
varatuomari, kunnallisneuvos
Laitila

Juha Marttila
maatalous- ja metsätieteiden tohtori,
MTK:n puheenjohtaja
Simo

Marjut Nordström
toimitusjohtaja
EL-kori Oy
Asikkala

Päivi Uusitalo
Head of Financial Control
Caruna Networks Oy
Salo

Jouko Virranniemi
teollisuusneuvos
Pölkky Oy
Kuusamo

Ralf Wickström
vakuutusneuvos
Sipoo

Vahinkoyhtiön hallitus

LähiTapiola-ryhmä muodostaa vakuutusyhtiölain tarkoittaman vakuutusyrittäjäryhmän, jonka laintarkoittama johtava yritys on LähiTapiola Vahinkoyhtiö. Vahinkoyhtiöllä ja sen hallituksella on tässä roolissaan koko LähiTapiola-ryhmään ulottuva vastuu ryhmän ja sen yhtiöiden vakavaraisuudesta sekä riskienhallinnan, luotettavan hallinnon, sisäisen valvonnan ja niihin liittyvän viranomaisraportoinnin järjestämisessä.

Hallituksen jäsenet ja puheenjohtajan nimittää hallintoneuvosto. Hallituksen puheenjohtaja on yhtiöjärjestyksen mukaan LähiTapiola-ryhmän pääjohtaja. Hallituksen jäsenen tulee olla hyvämaineinen ja jäsenellä tulee vakuutusyhtiölain

mukaan olla tehtävän hoitamisen vaatima ammatillinen pätevyys ja kokemus. Jäsenen toimikausi on yhtiöjärjestyksen mukaan kolme vuotta.

Hallitus toimikaudella 1.1.2016 – 31.12.2018:

Hallituksen puheenjohtaja

Erkki Moisander, s. 1953, ekonomi, pääjohtaja, LähiTapiola-ryhmä

Hallituksen varapuheenjohtaja

Jari Eklund, s. 1963, ekonomi, yhtiöryhmän johtaja, LähiTapiola-ryhmä

Hallituksen jäsenet

Philip Aminoff, s. 1962, ekonomi, MBA, hallituksen puheenjohtaja, Electrosonic Group Oy Ab

Matti Bergendahl, s. 1966, dosentti, MBA, toimitusjohtaja, Realia Group Oy

Timo Hiltunen, s. 1964, yo-merkonomi, hallituksen puheenjohtaja, Tietokeskus

Hannu Niilekselä, s. 1952, KTM, KHT, toimitusjohtaja, Hanicon Oy

Kati Partanen, s. 1975, agronomi, maatilayrittäjä, maatilatalouden lehtori

Pirkko Rantanen-Kervinen, s. 1949, ekonomi

Muilla LähiTapiola-ryhmän yhtiöillä on omat hallituksensa ja vakuutusyhtiöillä myös omat hallintoneuvostonsa.

LISÄTIETOJA: Hallituksen palkitsemisesta löytyy vuoden 2016 Palkka ja palkkioselvityksestä osoitteessa www.lahitapiola.fi.

Yhtiöryhmän johtoryhmä

LähiTapiola-ryhmän yhtiöt ovat järjestäneet keskinäiset vastuunsa ja työnjakonsa ryhmän sisäisin sopimuksin.

Keskeisenä ryhmän strategisten ja muiden ryhmätason yhteisten asioiden valmistelusta, päätöksenteosta ja täytännönpanosta vastaavana toimielimenä LähiTapiola-ryhmässä

toimii yhtiöryhmän johtoryhmä, jossa ovat edustettuina LähiTapiola-ryhmän eri yhtiöt ja keskeisten yhteisten toimintojen vastuuhenkilöt.

LähiTapiolan vuosiraportointi

LähiTapiola tuottaa raporttinsa omistaja-asiakkailleen, hallintonsa jäsenille, henkilöstölle, yhteistyökumppaneille sekä muille sidosryhmille, jotka ovat kiinnostuneita yhtiöryhmän toiminnasta.

LähiTapiolan vuosiraportti 2016 julkaistaan verkossa, jota täydentävät verkkosivuilla www.lahitapiola.fi julkaistavat tiedot. Yhtiöryhmän valtakunnalliset yhtiöt, LähiTapiola Vahinkoyhtiö, LähiTapiola Varainhoito, LähiTapiola Henkiyhtiö ja LähiTapiola Kiinteistövarainhoito julkaisevat omat vuosikertomuksensa, jotka sisältävät yhtiöiden toimintakertomukset ja tilinpäätökset. Näistä Vahinkoyhtiön, Henkiyhtiön ja Varainhoidon vuosikertomukset julkaistaan englanniksi. LähiTapiolan alueyhtiöt julkaisevat verkkosivuillaan halutessaan omat vuosikertomuksensa ja tilinpäätökset. LähiTapiola on julkaissut myös painettuna vuosiesitteen, jossa kerrotaan lyhyesti yhtiöryhmän toiminnasta ja tärkeimmistä tapahtumista asiakkaan näkökulmasta vuonna 2016. Painettu esite on saatavilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Ruotsinkielellä ja englanninkielellä julkaistavat materiaalit löytyvät kevään 2017 aikana osoitteista lahitapiola.fi/arsrapport ja lahitapiola.fi/annualreport.

LähiTapiola raportoi vastuullisuudesta osana vuosiraporttia. Raportti sisältää LähiTapiolan liiketoiminnan ja sidosryhmien kannalta olennaisimmat taloudelliset ja yhteiskunnalliset sekä henkilöstöön ja ympäristöön liittyvät tiedot ja toimenpiteet vuodelta 2016. Olennaisuuden arviointi on tehty yhtiöryhmän omien tutkimusten, sidosryhmien edustajien kanssa käytyjen keskustelujen, johdon haastattelujen sekä eri sidosryhmien odotuksia ja toiveita selvittäneiden toimialaa koskevien tutkimusten perusteella.

LähiTapiolan vastuullisuustyöstä kerrotaan vastuullisuuslupausten toteuttamisen kautta asiakkaiden, henkilöstön, ympäristön ja yhteiskunnan näkökulmasta. LähiTapiolan tarjoama elämänturva on osa vastuullisuustyötä ja sen olennaisia teemoja.

LähiTapiolan vuosiraportin ja vastuullisuusraportoinnin laajuus käsittää koko LähiTapiola-ryhmän. LähiTapiolan edellinen vuosiraportti julkaistiin 27.4.2016.



LähiTapiola-ryhmän vuosiesite 2016



LähiTapiola Vahinkoyhtiö vuosikertomus 2016



LähiTapiola Henkiyhtiö vuosikertomus 2016



LähiTapiola Varainhoito vuosikertomus 2016



LähiTapiola Kiinteistövarainhoito vuosikertomus 2016



Teemme suomalaisten arjesta turvallisempaa, terveempää ja taloudellisesti menestyksellisempää.

Olemme vastuussa

1,6 miljoonalle

omistaja-asiakkaalle.

Jo yli

600 000

kotitaloutta saa S-Bonusta vakuutusmaksuistamme.

Vuonna 2016 vastaanotimme

760 000

korvaushakemusta.

Maksetut vahinkovakuutus-korvaukset olivat

639

miljoonaa euroa.

LähiTapiola Varainhoidon hallinnoimat asiakasvarat olivat

9,7

miljardia euroa.

Sankarikoulutukseen osallistui

27 000

henkilöä.

LähiTapiola on lähellä sinua kaikkialla Suomessa

20

alueyhtiötä palvelee asiakkaitamme 250 toimistossa ympäri Suomen. Vahinko-, Henki-, Varainhoito- ja Kiinteistövarainhoitoyhtiöt tuottavat parhaat ratkaisut asiakkaiden tarpeisiin.

