



LähiTapiola

LähiTapiola-ryhmä – Selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista 2018

Johdanto

LähiTapiola antaa kirjanpitolain mukaisen selvityksen muista kuin taloudellisista tiedoista tilikaudelta 2018. Selvitys annetaan yhtiöryhmätasolla, ja sen antava yhtiö on LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö. Tässä raportissa annettavassa selvityksessä kuvataan yhtiöryhmän toimintaa sekä miten LähiTapiola huolehtii ympäristöasioista, henkilöstöstä ja sosiaalisesta vastuusta, ihmisoikeuksista sekä korruption ja lahjonnan torjunnasta. Osa-alueita käsitellään niiden LähiTapiolan liiketoiminnalle ja sidosryhmille olennaisten asioiden kautta, jotka ovat keskeisiä riskienhallinnan tai taloudellisten vaikutusten näkökulmasta. Olennaisten liiketoimintaan liittyvien vaikutusten ja teemojen tunnistamisessa on otettu huomioon yhtiöryhmän strategiset valinnat ja tavoitteet, merkittävimmät riskit ja riskienhallinta, sidosryhmien näkökulmat sekä toimialaan vaikuttavat toimintaympäristön muutokset ja kestävä kehityksen teemat.

Ympäristöasioista raportoidaan sijoitustoiminnan näkökulmasta ja energiatehokkuuden osalta. Sosiaalinen vastuu ja ihmisoikeudet konkretisoituvat sijoitustoiminnassa, henkilöstöstä huolehtimisen teemoissa, asiakastyössä sekä tietoturva- ja yksityisyyden suojasta huolehtimisessa. Merkittävä on myös LähiTapiolan rooli turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi yhteiskunnassa. Henkilöstön osalta keskeisiä teemoja ovat osaamisen kehittäminen, työhyvinvointi sekä yhdenvertainen kohtelu. Korruption ja lahjonnan torjunnassa olennaisimpia asioita ovat eturistiriitojen hallinta, rahanpesun estäminen ja harmaan talouden torjunta.

Tämä selvitys julkaistaan samanaikaisesti hallituksen toimintakertomuksen kanssa. Sisältöä täydentävät LähiTapiola-ryhmän vakavaraisuutta ja taloudellista tilaa koskeva kertomus sekä LähiTapiola Vahinko- ja Henkiyhtiön hallinto- ja ohjausjärjestelmästä kertovat erilliset raportit. Raportit julkaistaan LähiTapiolan verkkosivuilla www.lahitapiola.fi.

Liiketoimintamallin kuvaus – LähiTapiola yritysryhmänä

LähiTapiola-ryhmä on suomalainen keskinäiseen yhtiömuotoon perustuva, asiakkaidensa omistama yhtiöryhmä, joka palvelee henkilö-, maatalo-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. LähiTapiola-ryhmään kuuluvat LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö (LähiTapiola Vahinkoyhtiö), 20 alueellista keskinäistä vahinkovakuutusyhtiötä, LähiTapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö (LähiTapiola

Henkiyhtiö), LähiTapiola Varainhoito Oy, LähiTapiola Kiinteistövarainhoito Oy ja sen tytäryhtiö LähiTapiola Kiinteistö pääomarahastot Oy, LähiTapiola Rahoitus Oy sekä LähiTapiola Palvelut Oy. LähiTapiola Vahinkoyhtiö on LähiTapiola-ryhmän vakuutusyhtiölain mukainen ryhmän ylin emoyritys.

LähiTapiolan tuotteet ja palvelut kattavat vahinko-, henki- ja eläkevakuuttamisen, sijoittamisen ja säästämisen palvelut sekä rahoituspalvelut. LähiTapiola tarjoaa asiakkaan tilanteeseen ja tarpeeseen sopivan vakuutusturvan lisäksi ennakoitopalveluja, turvallisuus-, riskienhallinta- ja hyvinvointiratkaisuja. Tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä otetaan huomioon asiakkaiden turvallisuuteen ja hyvinvointiin vaikuttavia ennaltaehkäiseviä asioita. Asiakasvarojen sijoittamisesta vastaavat LähiTapiolan varainhoitoyhtiöt ja vakuutusyhtiöiden sijoitustoiminnot. Ryhmän omaa sijoitustoimintaa hoidetaan vakuutus- ja varainhoitoyhtiöissä.

LähiTapiolan työeläkevakuutus-kumppani on Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elo. Toinen strateginen kumppani on S-ryhmä. Terveyden ja hyvinvoinnin kumppaneina ovat Mehiläinen ja Pihlajalinna. LähiTapiolan toiminnan kannalta merkittävä on laaja kumppaniverkosto. Kumppanuuksien ja toimitusketjun hallintaa ohjaavat hankintastrategia sekä yhteiset toimintamallit.

LähiTapiola-ryhmässä on meneillään uudistuminen perinteisestä vakuutusyhtiöstä elämänturvayhtiöksi. Elämänturvaa painottavan strategiansa mukaisesti LähiTapiolan tavoitteena on tuottaa asiakkailleen kokonaisvaltaista ja ennakkoivaa palvelua terveyden, turvallisuuden ja talouden alueilla. Vuoden 2018 aikana on valmisteltu LähiTapiola-ryhmän uutta strategiaa kaudelle 2019–2021. LähiTapiola on paikallisesti aktiivinen toimija ja vaikuttaja sekä tarjoamiensa palvelujen, että elinkeinoelämän kannalta. Alueyhtiöt ovat paikallisia yrityksiä, joiden taloudellinen vaikutus toimialueillaan ja lähiyhteisössään on merkittävä niin työnantajana, veronmaksajana kuin asiakkailleen tuottamansa taloudellisen turvan ja hyvinvoinnin kautta.

LähiTapiola-ryhmän veroraportti

LähiTapiola haluaa lisätä toimintansa läpinäkyvyyttä ja esittää verojalanjäljen olennaisista verolajeistaan. LähiTapiolan verot koostuvat välittömistä ja välillisistä veroista sekä tilitettävistä maksuista. Välittömät verot ja veroluonteiset maksut kattavat LähiTapiolan tuloverot,

lakisääteiset sosiaaliturva- ja eläkemaksut sekä varainsiirtoverot. Olennaisimpina välillisinä veroina LähiTapiolalla ovat vakuutusmaksuvero ja arvonlisävero. Lisäksi vakuutusmaksutulosta vähennetään veroluonteisina maksuina palosuojelumaksu, liikenneturvallisuusmaksu sekä työsuojelumaksu. Tilitettävät palkkojen ennakonpidätykset sekä maksettujen korvausten ennakonpidätykset sisältävät LähiTapiolan suorituksen maksajana keräämiä ja valtiolle edelleen tilitettäviä veroja.

LähiTapiolan verot ja veroluonteiset erät

(milj. euroa)	2018
Välittömät verot ja veroluonteiset maksut	
Tuloverot	66,6
Sosiaaliturva- ja eläkemaksut	44,9
Varainsiirtoverot	6,6
Välilliset verot ja vakuutusmaksutulosta vähennettävät erät	
Vakuutusmaksuverot	200,5
Palosuojelumaksu	3,3
Liikenneturvallisuusmaksu	1,9
Työsuojelumaksu	2,6
Arvonlisäverot	6,9
Tilitettävät maksut	
Ennakonpidätykset	119,4
Työl-maksut, työttömyysvakuutusmaksut (työntekijän osuus)	17,1
Yhteensä	469,7

LähiTapiolan yleiset toimintaperiaatteet

LähiTapiola-ryhmän hallinnoinnissa noudatetaan hyvää hallintotapaa, joka perustuu vakuutus- ja rahoitusala koskevaan lainsäädäntöön, Finanssivalvonnan antamiin määräyksiin ja ohjeisiin sekä soveltuvin osin voimassa oleviin corporate governance -suosituksiin. Hyvän hallintotavan tavoitteena on erityisesti omistajaohjauksen toimivuuden ja toiminnan läpinäkyvyyden varmistaminen. LähiTapiolan toimintaa ohjaavat myös yhtiöryhmän sisäiset juridiset ohjeet sekä yhteiset toimintaperiaatteet ja käytännöt. Yhtiöryhmän hallintojärjestelmän tarkoituksena on varmistaa se, että ryhmää ja siihen kuuluvia yhtiöitä johdetaan terveiden ja varovaisten liikeperiaatteiden mukaisesti ja että ryhmän toiminnassa noudatetaan näitä periaatteita. Vuonna 2018 LähiTapiolaan perustettiin hallituksen henkilöstö- ja palkitsemisvaliokunta. Sen tarkoituksena on avustaa LähiTapiola Vahinkoyhtiön ja LähiTapiola Henkilyhtiön hallituksia henkilöstöön ja palkitsemiseen liittyvien asioiden käsittelyssä.

Vakavaraisuuden hallinta on osa LähiTapiola-ryhmän riskienhallintaa ja siinä noudatetaan ryhmän riskienhallintapolitiikkaa. Lähtökohtina vakavaraisuuden hallinnalle ovat voimassa oleva vakavaraisuutta koskeva lainsäädäntö sekä ryhmän ja yhtiöiden strategiat. Lähi-

Tapiola-ryhmä ja sen yhtiöt tekevät vuosittain kattavan arvion omasta riski- ja vakavaraisuusasemastaan. Vakavaraisuuden hallinnan tavoitteena on edistää asiakkaiden taloudellista turvaa ja sen jatkuvuutta sekä tukea ryhmän ja yhtiöiden tavoitteiden toteutumista.

LähiTapiolan riskienhallintaa ohjaa LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden hallitusten hyväksymä riskienhallintapolitiikka, jossa on kuvattu yleiset periaatteet, joita sovelletaan riskienhallinnan järjestämisessä. Osana LähiTapiolan yhtiöiden toteuttamaa kokonaisvaltaista riskienhallintaa kartoitetaan myös ympäristöön, henkilöstöön sekä korrupioon ja lahjonnan torjuntaan liittyvät riskit. Hallituksella on kokonaisvastuu riskienhallinnan järjestämisestä, joka määrittelee riskienhallinnan tavoitteet, riskinottohalukkuuden, riskinoton rajat, vastuut, mittarit ja valvontaperiaatteet. Toimitusjohtajat ja yhtiöiden johto vastaavat yhtiön riskienhallinnan käytännön valmistelusta, toteuttamisesta ja toteuttamisen seurannasta. Liiketoimintayksiköt vastaavat oman toimintansa riskien kartoittamisesta sekä niihin liittyvien riskienhallintatoimenpiteiden toteuttamisesta.

Keskinäisenä yrityksenä LähiTapiolan keskeisiä periaatteita ovat omistaja-asiakkaiden oikeudet päättää, hyötyä ja vaikuttaa. Keskinäisen vakuutusyhtiön omistajia ovat vakuutuksenottajat eli asiakkaat. Vakuutuksenottajilla on oikeus vaikuttaa yhtiön päätöksentekoon yhtiökokouksissa. Asiakkaat osallistuvat myös yhtiöryhmän hallintoon yhtiöiden hallintoneuvostoissa, joilla on merkittävä omistajaohjauksellinen rooli yhtiöissä. LähiTapiolan toimintaa ja sen kehittämistä ohjaavat keskinäisyyteen perustuva asiakaslähtöisyys ja asiakaskokemuksen jatkuva parantaminen.

LähiTapiola on sitoutunut toiminnassaan kestävän kehityksen periaatteisiin ja pyrkii ottamaan huomioon toimintansa olennaiset taloudelliset, sosiaaliset sekä ympäristövaikutukset sidosryhmiinsä sekä lähiyhteisöihin ja yhteiskuntaan. Sijoitustoiminnassa otetaan huomioon ympäristöasiat, sosiaalinen vastuu sekä hyvät hallintokäytännöt vastuullisen sijoittamisen periaatteiden mukaisesti. LähiTapiola on sijoittanut vähäisessä määrin myös sijoitusinstrumentteihin, jotka sijoittavat niin sanotuissa veroparatiiseissa sijaitseviin kohteisiin silloin, kun se sijoitustoiminnan riskien hajauttamiseksi on perusteltua. Silloin kun tällaisia sijoituksia on, LähiTapiola maksaa näistä sijoituskohteista saatavista tuotoista verot aina Suomeen.

LähiTapiola Varainhoito ja LähiTapiola Kiinteistövarainhoito ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet. LähiTapiola Varainhoidossa on tunnustettu yhtiön sijoitustoimintaan ja sijoitusfilosofiaan sopivat YK:n kestävän kehityksen tavoitteet, ja toimintaa kehitetään niiden huomioimiseksi ja edistämiseksi sijoitustoiminnassa. Varainhoito pyrkii linjautensa mukaisesti vaikuttamaan aktiivisesti heikon ja tyydyttävän vastuullisuusluokituksen saaneisiin yhtiöihin tavoitteena, että yhtiöt parantaisivat toimintaansa yritysvaluun eri osa-alueilla. Riskienhallinnalliset näkökohdat korostuvat vastuullisuusanalyysissä ja siitä tehtävissä

sijoituksellisissa johtopäätöksissä. LähiTapiola Varainhoito sulkee sijoituskohteistaan pois kansainvälisten normien rikkojat ja kiistanalaisten aseiden valmistajat. Linjaus koskee osake- ja yrityslainavalintamalliin perustuvia salkkuja. Institutionaalisille sijoittajille suunnattu SFR-kyselytutkimus palkitsi LähiTapiola Varainhoidon parhaana varainhoitajana Platinum Award 2018 -palkinnolla Challenger-sarjassa. LähiTapiola Varainhoito sai palkinnon myös parhaana vastuullisen sijoittamisen varainhoitajana.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito on sitoutunut myös kiinteistöalan energiatehokkuussopimuksiin. LähiTapiola Kiinteistövarainhoito käyttää toimintansa kehittämiseen ja arviointiin EFQM Excellence -laatumallin mukaista työkalua. Vuoden 2018 laatuarvioinnissa saavutettiin viisi tähteä, mikä kertoo toiminnan ja tulosten erinomaisesta tasosta sekä toiminnan systemaattisesta ja tuloksellisesta kehittämisestä usean vuoden ajan. Suomen Laatu-yhdistys myönsi LähiTapiola Kiinteistövarainhoidolle Suomen lautupalkinnon 2018.

Ympäristöasiat

LähiTapiolan merkittävimpiä vaikutuksia ympäristöön ja ilmastoon aiheutuu energiankulutuksesta. Välillisissä ympäristövaikutuksissa sijoitustoiminnalla ja ennaltaehkäisevällä riskienhallintatyöllä on suurin merkitys. Erilaisten analyysien ja ennakoita toteutettujen vahingottomuutta edistävien riskienhallintatoimenpiteiden avulla pyritään estämään ja rajoittamaan ympäristöriskien toteutumista ja vähentämään ilmastovaikutuksia.

Sijoitustoiminnassa otetaan huomioon ympäristönäkökulmat vastuullisen sijoittamisen periaatteiden mukaisesti. LähiTapiola Varainhoito arvioi vastuullisuusanalyysissään ympäristö-, yhteiskunnallisten- ja hallinnollisten tekijöiden (ESG) vaikutuksia yrityksen toimintaan, sen tulevaisuuden näkymiin ja yrityksen pitkän tähtäimen arvoon. Osake- ja yrityslainavalintamalliin perustuviissa salkuissa sijoitetaan hiili-intensiivisillä toimialoilla hiilijalanjäljeltään parhaisiin tai parantajiin luopumatta muista vastuullisuus- ja sijoituskriteereistä.

Kiinteistötoiminnassa LähiTapiola on sitoutunut käyttämään vastuullisia ja ympäristöystävällisiä toimintamalleja hallinnoitavien kiinteistöjen koko elinkaaren ajan. LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon tavoitteena on olla Suomen vastuullisin kiinteistövarainhoitaja. Toimintamallina on muun muassa kiinteistökohteiden LEED-sertifiointi (Leadership in Energy and Environment Design), joka on kansainvälinen tapa todentaa kiinteistöjen ympäristöystävällisyys. LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon yhteistyökumppaneiden valintaan kuuluva kartoitus kumppaneiden toimintatavoista ja vastuullisuudesta on osa riskienhallintaa. Rakennuttamisessa energiatehokkuusvaatimukset ja kiinteistöjen ympäristöystävällinen ylläpito otetaan huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Uusien kohteiden osalta varaudutaan aurinkoenergian käyttöön ottoon, mikäli se on teknis-

taloudellisesti mahdollista. LähiTapiola on sitoutunut toimitilojen ja vuokra-asuntoyhteisöjen energiatehokkuussopimuksiin vuosille 2017–2025. Niiden tavoitteena on vähentää energiankäyttöä 7,5 % vuoteen 2025 mennessä vuoden 2015 vertailutasosta sekä kannustaa myös tilojen vuokralaisia ja käyttäjiä vähentämään omaa energiankulutustaan.

Ympäristötyön tulokset

LähiTapiola Varainhoito julkaisee vuosittain hiilijalanjäljet niistä osakkeisiin ja yrityslainoihin sijoittavista LähiTapiola-rahastoista, joissa yli 50 prosenttia sijoituskohteina olevista yrityksistä on raportoinut päästölukuja. Hiilijalanjälki kuvaa rahaston sijoituskohteina olevien yritysten toiminnan aiheuttamien kasvihuonekaasujen päästöjä. LähiTapiola Varainhoidon julkaisemat raportit sijoituskohteiden hiilijalanjäljistä on luettavissa verkkosivuilla www.lahitapiola.fi/vastuullinensijoittaminen.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoimissa toimitila- ja asuinkiinteistöissä käytettiin vuonna 2018 lämpöä 63 000 MWh, sähköä 31 000 MWh, kaukojäähdytystä 8 000 MWh ja vettä 376 000 m³.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoiman kiinteistökannan energian ja veden kulutus sekä toiminnassa aiheutuneet CO₂-päästöt 2016–2018

	2016	2017	2018
Lämpö, MWh	86 000	71 000	63 000
Sähkö, MWh	39 000	32 000	31 000
Kaukojäähdytys, MWh	6 000	6 000	8 000
Vesi, m ³	360 000	420 000	376 000
CO ₂ , t	24 300	20 200	20 800

Taulukossa esitetyt lämpöenergiankulutukset ovat sääkorjattu.

Hiilidioksidipäästöjen laskennassa käytetyt päästökertoimet:

Kaukolämmön osalta päästökertoimena on käytetty Energiategollisuuden ilmoittamaa valtakunnallisesta päästökertoimesta laskettua 3 vuoden keskimääräistä päästökertoiminta. Tiedot haettu Motivan www.sivuilta.

Sähkön osalta päästökertoimena on käytetty 30.6.2016 asti Helenin ilmoittamia päästökertoimia ja 1.7.2016 alkaen Vantaan Energian ilmoittamia päästökertoimia. Ilmoitetuista päästökertoimista on laskettu 3 vuoden keskimääräinen päästökertoiminta.

Kaukojäähdytyksen osalta päästökertoimena on käytetty Helenin vuosittain ilmoittamaa päästökertoiminta, josta on laskettu 3 vuoden keskimääräinen päästökertoiminta.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito osallistui kansainvälisesti tunnettuun kiinteistöalan GRESB-vastuullisuusarviointiin (Global Real Estate Sustainability Benchmark) ensimmäistä kertaa vuonna 2018. GRESB-arviointi mittaa ja vertailee kiinteistösijoitusyhtiöiden ja -rahastojen vastuullisuutta. Sen avulla voidaan kehittää vastuullisuustyötä sekä raportointia alan kansainvälisten vaatimusten mukaisesti.

Sosiaalinen vastuu ja ihmisoikeudet

Sijoitustoiminnassa sosiaalisen vastuun näkökulmat otetaan huomioon osana sijoitusprosessia. LähiTapiola Varainhoidon vastuullisuusanalyysissä selvitetään sijoituskohteiden toimintaa muun muassa yhtiön toimintaperiaatteiden, henkilöstöpolitiikan, syrjimättömyyden sekä paikallisyhteisöissä vaikuttamisen osalta. Yhtiöllä odotetaan olevan myös selkeitä mittareita ja tavoitteita tapaturmien sekä poissaolojen suhteen. Eri toimialoilla korostuvat erilaiset riskitekijät, joten vastuullisuusanalyysissä arvioitavien seikkojen merkityksellisyys ja painoarvo voivat vaihdella riippuen toimialasta ja toimintamaista.

LähiTapiolan henkilöstöpolitiikassa ja -strategiassa linjataan muun muassa palkitsemiseen, tasavertaisuuteen, monimuotoisuuteen sekä työaikajoustoihin liittyviä kysymyksiä. Yhtiöryhmässä on määritelty yhteiset periaatteet, joilla pyritään ylläpitämään työkyvyttömyysuhan alaisten ja ikääntyneiden työntekijöiden työkykyä sekä työttömyysuhan alaisten työntekijöiden työmarkkinakelpoisuutta ja myös periaatteet erilaisten työsuhdemuotojen käytöstä. Työsuojelun ja työhyvinvoinnin painopisteitä ovat työturvallisuus, työterveys ja tulevaisuuden työelämä. LähiTapiolan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyön toimintaperiaatteet ja tavoitteet on kirjattu koko ryhmän puitesuunnitelmana toimivaan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaan, joka sisältää tasa-arvolain ja yhdenvertaisuuslain mukaiset tavoitteet työpaikalla.

Henkilöstöön liittyvät työn vaarat selvitetään osana liiketoiminnan henkilöstöriskejä. Päivittäistä jaksamista työssä seurataan työkykyjohtamisen avulla, mikä tarkoittaa aktiivista henkilöstön työhyvinvoinnin seurantaa, proaktiivisia toimia työkykyriskien hallitsemiseksi ja tiivistä yhteistyötä työterveyden kanssa. Tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen sekä monimuotoisuuteen liittyvät kysymykset otetaan huomioon sekä hallintoa että henkilöstöä koskevissa linjauksissa. Sairauspoissaoloja pyritään vähentämään ennaltaehkäisevästi varhaisen välittämisen kautta eli LähiTapiolan Pidä huolta -mallilla.

Luottamuksellisten tietojen salassapito, yksityisyyden suoja ja niiden turvaaminen ovat erityisen tärkeitä finanssisektorilla toimiville yrityksille. Yhtiöryhmän yhteisen toimintamallin avulla varmistetaan sekä oman toiminnan tietoturvaluottamus, että palvelujen tuottamiseen liittyvien kumppaneidemme toimintatavat. Turvallisuustaso tarkistetaan vuosittain yhteistyössä ulkopuolisten auditointikumppaneiden kanssa. LähiTapiolan henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti. Tietosuojaan liittyviä riskejä hallitaan myös ICT-sopimusten avulla, joissa varmistetaan LähiTapiolan asiakasdatan turvallinen käsittely sekä yleisesti LähiTapiolan ICT-toimittajiin liittyvä riskienhallinta. Tuloksia ja mahdollisia toimenpiteitä arvioidaan säännöllisesti osana ICT-hankintojen toimintamallia.

Sosiaalisen vastuun tulokset

Vuoden 2018 kuluessa uudistettiin LähiTapiola-ryhmän arvot ja strategia. Henkilöstö oli mukana sekä arvojen määrittelyssä, että strategiaprosessissa. Myös LähiTapiolan henkilöstöstrategia uudistettiin. Strategiseksi teemaksi nostettiin työssä onnistuminen ja painopisteiksi osaamisen vahvistaminen ja johtaminen sekä monimuotoisuus.

Henkilöstötyytyväisyyttä mittaavan Great Place to Work -tutkimuksen tulos oli 74 % (V. 2017: 74 %). LähiTapiolalle myönnettiin jälleen hyvän työpaikan tunnustuksena Great Place to Work -sertifikaatti. Lisäksi laadittiin organisaatiokulttuurin kehittämisen tueksi Culture Audit -raportti yhtiöryhmän johtamiskäytännöistä ja toimintatavoista sekä kehitettiin henkilöstökokemuksen mittaamisen tapoja.

Vuoden 2018 aikana panostettiin vahvasti henkilöstön osaamisen varmistamiseen ja kehittämiseen. Koko myyntihenkilöstölle järjestettiin valmennuskokonaisuus vuorovaikutteisen asiakaskohtaamisen taitojen kehittämiseksi. Lisäksi kehitettiin yhteinen toimintamalli myyntihenkilöstön kouluttamiseen ja valmentamiseen. Vuonna 2018 keskimääräiset koulutuspäivät koko yhtiöryhmässä laskettuna oli 3,3 pv/hlö (2017: 3,2).

Tasa-arvon toteutumista seurataan säännönmukaisesti tehtävällä selvityksellä, jossa arvioidaan sukupuolten tasa-arvoa eri tehtävissä ja palkkauksessa. Yhdenvertaisuuden toteutumista työpaikalla edistetään kehittämällä työoloja ja toimintatapoja, joita noudatetaan henkilöstöä valittaessa ja henkilöstöä koskevia ratkaisuja tehtäessä. Vuonna 2018 toteutettiin palkkakeskustelukierros kannustavan ja oikeudenmukaisen palkkakehityksen varmistamiseksi. Yhtiöryhmän henkilöstöstä naisten osuus on 66,4 % (2017: 66,5 %) ja miesten osuus 33,6 % (2017: 33,5 %). LähiTapiola-ryhmän johdossa naisten osuus on 19,8 % (2017: 22,0 %) ja miesten osuus 80,2 % (2017: 78,0 %).

Työterveyshuollon palvelut siirtyivät strategisen kumppanuuden myötä vuoden 2018 alusta alkaen Mehiläiselle. LähiTapiola-ryhmän sairauspoissaoloprosentti vuonna 2018 oli 3,6 % (2017: 3,5 %). Vuonna 2018 tilastoitiin 82 työtapaturmaa (2017: 66), joista 59 % sattui työmatkalla. Tapaturmataajuus eli sattuneiden työtapaturmien lukumäärä suhteessa tehtyjen työtuntien lukumäärään oli 13,5 (2017: 11). Työtapaturmista aiheutuneita sairauspoissaolopäiviä oli yhteensä 399 (2017: 157).

LähiTapiolan tietoturvaluottamusta kehittävän Bug Bounty -ohjelman puitteissa järjestettiin syksyllä 2018 valkohattuisten hakkerien tapahtuma, jossa 50 niin sanottua vapaata tietoturva-asiantuntijaa testasi jo viidennettä kertaa LähiTapiolan palveluita ja järjestelmiä tietoturva-aukkojen havaitsemiseksi. LähiTapiola on myös mukana Espoon kaupungin käynnistämässä hankkeessa, jossa nuorille opetetaan hakkerointia sekä siihen liittyvää etiikkaa ja työkaluja. Vuonna 2018 ilmoitettuja tietoturvapoikkeamia oli 34 kappaletta (2017: 54)

Euroopan laajuisen kuluttajasääntelyaallon mukais-
ten vaatimusten toteuttaminen yhtiöryhmän prosessei-
hin ja järjestelmiin on ollut keskeinen osa vuoden 2018
toimintaa. EU-tietosuojalainsäädännön (GDPR), vakuu-
tusten tarjoamisesta annetun lainsäädännön (perustuu
IDD- eli Insurance Distribution Directive -sääntelyyn)
sekä PRIIP-sääntelyn (Packaged Retail Investment and
Insurance Products) vaikutukset on huomioitu asiakas-
tietojen käsittelyssä sekä myynnin ja tuotekehityksen
menettelytavoissa. PRIIP-sääntelyn mukaiset avaintie-
toesitteet ovat olleet käytössä vuoden 2018 alusta, tieto-
suoja-asetusta sovelletaan 25.5.2018 alkaen ja IDD-direk-
tiivin mukaisen lakipaketin soveltaminen alkoi 1.10.2018.

LähiTapiola-ryhmään kuuluvien vakuutusyhtiöiden
hallitusten käyttörahastoista lahjoitettiin ammattikorkea-
kouluille yhteensä 1,4 miljoonaa euroa. Vuoden 2018
lopussa päättyneet ammattikorkeakoulujen varainkeruu-
kierros oli ensimmäinen, jolloin korkeakoulut saivat
valtion vastinrahaa suhteessa niiden keräämiin yksityi-
siin varoihin. LähiTapiolan tuki ohjattiin 19 oppilaitokselle
eri puolilla Suomea. Lisäksi vuoden aikana tehtiin muita
yleishyödyllisiä lahjoituksia suomalaisen hyvinvoinnin ja
kulttuurin sekä kestäväen kehityksen edistämiseksi.

Vuonna 2018 jatkettiin LähiTapiolan Sankarikoulu-
tusta, jonka kautta koulutettiin ensiaputaitoja 20 000
5.-luokkalaiselle kouluissa sekä noin 3 000 asiakkaalle
ympäri Suomen yhteistyössä Suomen Punainen Risti
Ensiapu Oy:n kanssa. Yhteistyö Suomen Punaisen Ristin
kanssa ystävä- ja tukihenkilötoiminnassa mahdollisti
myös noin 1 000 uuden vapaaehtoisen ystäväen koulutta-
misen. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö on Lähi-
Tapiolan kumppanina paloturvallisuuden edistämässä,
ja sen koordinoimien Päivä paloasemalla -tapahtumien
kautta tavoitettiin yhteensä noin 100 000 suomalaista.
LähiTapiolan ja Syöpäsäätiön monivuotisen yhteis-
työsopimuksen puitteissa jatkettiin syöpätutkimuksen
tukemista suomalaisten terveyden edistämiseksi ja
turvaamiseksi. LähiTapiolan tukemat ja valtakunnallisten
urheiluliittojen toteuttamat liikuntatapahtumat tavoit-
tivat yhteensä yli 200 000 lasta ja nuorta. Lisäksi paikal-
listen yhteistyökumppaneiden kautta tuettiin lukuisten
urheiluseurojen toimintaa.

Ihmisoikeudet

LähiTapiola kunnioittaa ihmisoikeuksia ja edellyttää
samaa myös kumppaneiltaan, toimittajiltaan sekä sijoi-
tuskohteiltaan. LähiTapiola ei hyväksy häirintää, syrjintää
tai minkäänlaista hyväksikäyttöä.

LähiTapiolan toimintaperiaatteisiin kuuluu ihmisten
tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu. Asiakastyön ja
asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi tehdään aktii-
vistä omavalvontaa, missä yhteydessä tulevat esiin myös
mahdolliset puutteet ja poikkeamat. Keskeinen teema
asiakasnäkökulmasta on tietoturvasta ja yksityisyyden
suojasta huolehtiminen.

LähiTapiolan henkilöstöluvut ja tietoturvapoiikkeamat

	2016	2017	2018
Great Place to Work -indeksi (GPTW), %	71	74	74
Sukupuolijakauma naiset/ miehet, %	66,8/ 33,2	66,5/ 33,2	66,4/ 33,6
Sukupuolijakauma johdossa, naiset/ miehet, %	20,9/ 79,1	22/ 78	19,8/ 80,2
Sairauspoissaolot, %	3,6	3,5	3,6
Tapaturmataajuus	13,5	11	13,5
Työtapaturmien määrä, kpl	66	79	82
Tietoturvapoiikkeamat, kpl	24	54	34

Jokaista työntekijää kohdellaan yhdenvertaisesti niin,
ettei ketään perusteettomasti aseteta toisiin nähden
eri asemaan sukupuolen, iän, terveydentilan, kansalai-
suuden, etnisen alkuperän, sukupuolisen suuntautunei-
suuden, kielen, uskonnon, mielipiteen, vakaumuksen,
perhesuhteiden, ammattiyhdistystoiminnan, poliittisen
toiminnan, vammaisuuden tai muun näihin verrattavan
seikan vuoksi. Tasa-arvoisuus tarkoittaa myös tasapuoli-
sia mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen, kehittyymi-
seen ja työssä menestymiseen.

Korruption ja lahjonnan torjunta

LähiTapiolassa noudatetaan vakuutusalan yhteisiä
vastuunvalinnan periaatteita. Lisäksi LähiTapiolalla on
omat vastuunvalintaperiaatteet, joissa määritellään,
minkälaisia riskejä ja millä ehdoilla yhtiö vakuuttaa.
Vakuutus sopimuksia tehtäessä otetaan myös huomioon
vakuutusyhtiöiden velvollisuus torjua vakuutusrikolli-
suutta ja rahanpesua. Kumppaneilta edellytetään, että
ne noudattavat toimintaansa koskevia voimassaolevia
lakeja, säännöksiä ja kansainvälisiä sitoumuksia.

LähiTapiola kohtelee asiakkaitaan tasapuolisesti
ja hyvän vakuutustavan sekä yhtiöryhmän hallitusten
hyväksymien toimintaperiaatteiden mukaisesti. Asia-
kassuhteissa ilmenevissä eturistiriitatilanteissa menetel-
lään aina asiakkaan edun mukaisesti. Asiakasvalinta on
asiakaslähtöisen riskinhallinnan perusedellytys, jonka
varaan rakentuu koko tuleva asiakassuhde, sen hoito ja
ylläpito. Vakuutusrikollisuudella tarkoitetaan kaikkia niitä
epärehellisiä toimenpiteitä, jotka liittyvät vakuutuksen
tekemiseen ja korvauksen hakemiseen sekä tahallisesti
aiheutettuihin luottotappioihin. Vakuutusrikollisuuden
torjuminen on jokaisen LähiTapiolan henkilökuntaan
kuuluvan velvollisuus.

LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden hallitukset ovat hyväk-
syneet toimintaperiaatteet eturistiriitojen tunnistami-
seksi ja ehkäisemiseksi. Eturistiriitojen hallintaa koskeva
ohjekokonaisuus käsittää ohjeet jääviydestä, sisäpiiri-

asioista, kilpailevasta toiminnasta ja sivutoimista, johdon palkitsemisesta, lahjoista ja vieraanvaraisuudesta sekä lähipiiriliiketoimista. Huolellisella päätöksentekomenettelyllä ja vastuiden määrittelyllä sekä esteellisyyttä ja lähipiiritoimia koskevilla ohjeilla pyritään varmistamaan yhtiön päätöksenteon riippumattomuus. Toimintaperiaatteiden ja ohjeiden noudattamisen valvonta on osa sisäistä valvontaa. Compliance-toiminto valvoo periaatteiden ja niihin liittyvien ohjeiden noudattamista ja raportoi niiden vastaisesta toiminnasta.

Harmaan talouden torjunnalla, liiketoimintakieltojen käytännön valvonnalla ja rahanpesun estämisellä analyysitoiminnan kautta turvataan LähiTapiolan asiakkaita taloudellisilta menetyksiltä ja helpotetaan osaltaan rehellisten, sääntöjen mukaan toimivien yritysten liiketoimintaa. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti.

Korruption ja lahjonnan torjunnan tulokset

LähiTapiolassa on laadittu riskiarvio rahanpesun ja terrorismin rahoituksen riskien varalta lain edellyttämällä tavalla. Vuonna 2018 panostettiin erityisesti rahanpesulainsäädännön edellyttämän asiakkaan tunnistamisen prosessien kouluttamiseen henkilöstölle sekä tarkennettiin toimintaohjeita. Vuonna 2018 toimintansa aloittaneen, uuden LähiTapiola Rahoitusyhtiön kanssa on luotu toimintamallit rahanpesun ehkäisemiseksi. LähiTapiola Kiinteistövarainhoito käyttää systemaattisesti harmaan talouden torjunnan menetelmiä aliura-koitsijoiden valinnassa.

LähiTapiola-ryhmän hallintojärjestelmään kuuluvia toimintoja koskevat toimintaperiaatteet päivitettiin muuttuneen sääntelyn ja viranomaisohjeiden mukaisesti. Vuonna 2018 päivitettiin myös yhtiöryhmän sopivuuden ja luotettavuuden (fit & proper) arvioinnissa noudatettavat periaatteet sekä ulkoistamisen periaatteet. Touko-kuussa 2018 otettiin käyttöön väärinkäytösten ilmoittamisen tueksi tekninen työkalu (whistle blowing), joka mahdollistaa ilmoituksen tekemisen myös nimettömänä.

Vuoden aikana pidettiin henkilöstölle ja esimiehille tietosuoja-asetuksen (GDPR) voimaantuloon, rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen sekä vakuutusten tarjontaa koskevan lain (IDD) myynnin menettelytapoihin liittyvät koulutukset. LähiTapiolan tutkimuspalvelut pitää vuosittain koulutustilaisuuksia LähiTapiolan henkilökunnalle väärinkäytös- ja petosrikosten, epäilyttävien liiketoimien ja rahanpesun havaitsemisesta sekä asiakkaan tunnistamisesta ja valtuutuksen selvittämisestä. Vuonna 2018 koulutuksia pidettiin 56. Tutkimuspalveluiden ja lakiasiainpalveluiden yhdessä järjestämiin koulutustilaisuuksiin osallistui yli 700 LähiTapiolan työntekijää.

Viranomaisille on esitetty tehtäväksi tutkimuspyyntö 33 vahinkotapauksessa ja vakuutus sopimuksen irtisanomista on tutkimusten perusteella suositeltu 124 vakuutustapahtuman yhteydessä. Lisäksi LähiTapiolassa on tehty kansainvälisen pakotelistan mukaisia tarkastuksia 91 kappaletta. Pakotesäntely velvoittaa maksupalveluntarjoajia monitoroimaan asiakkaitaan ja asiakkaiden maksujen välitystä. Virallisia ilmoituksia epäilyttävistä liiketoimista Rahanpesun selvittelykeskukselle on tehty yhteensä 74 kappaletta.

>> Lisätietoa LähiTapiolan yhteiskuntavastuusta on luettavissa verkkosivuilla www.lahitapiola.fi/vastuullisuus.

LähiTapiola-ryhmän muun kuin taloudellisen tiedon selvityksen 2018 allekirjoitukset

Espoossa 25. päivänä maaliskuuta 2019.

Erkki Moisander
Hallituksen puheenjohtaja

Jari Eklund

Matti Bergendahl

Merja Fischer

Timo Hiltunen

Sami Kulla

Ulla-Maija Moisio

Hannu Niilekselä

Jari Sundström
Toimitusjohtaja