



LähiTapiola-ryhmä – Selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista 2019

Johdanto

LähiTapiola on elämänturvayhtiö, joka auttaa asiakkaitaan turvaamaan elämänsä ja liiketoimintaansa. LähiTapiola haluaa olla asiakkaidensa arvostetuin kumppani elämänturvassa: taloudessa, terveydessä ja turvallisuudessa.

Selvityksessä muista kuin taloudellisista tiedoista kerrotaan, miten LähiTapiola-ryhmä huolehtii ympäristöasioista, sosiaalisesta vastuusta ja ihmisoikeuksista sekä korruption ja lahjonnan torjunnasta. Kirjanpitolain mukaisen, vuoden 2019 selvityksen yhtiöryhmätasolla antaa LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö. Selvityksessä käsitellään liiketoiminnalle ja sidosryhmille olennaisia asioita, joiden valinnassa on otettu huomioon yhtiöryhmän strategiset valinnat ja tavoitteet, taloudelliset vaikutukset, riskienhallinta, sidosryhmien näkökulmat sekä toimialaan vaikuttavat toimintaympäristön muutokset ja kestävä kehityksen teemat.

Ympäristöasioista raportoidaan erityisesti sijoitustoiminnan ja energiatehokkuuden näkökulmasta. Sosiaalinen vastuu ja ihmisoikeudet konkretisoituvat henkilöstöasioissa, asiakkassuhteissa ja -palvelussa, sijoitustoiminnassa sekä tietoturvas- ja yksityisyyden suojassa. Korruption ja lahjonnan torjunnassa olennaista on vakuutusrikollisuuden estäminen sekä oman toiminnan eettisyys ja vastuullisuus.

Selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista julkaitaan samaan aikaan hallituksen toimintakertomuksen kanssa. Sisältöä täydentävät LähiTapiola-ryhmän vakavaraisuutta ja taloudellista tilaa koskeva kertomus sekä selvitykset LähiTapiola Vahinko- ja Henkiyhtiön hallinto- ja ohjausjärjestelmästä. Raportit julkaistaan LähiTapiolan verkkosivuilla osoitteessa www.lahitapiola.fi. Verkkosivuilla on lisätietoa myös ryhmän yhteiskunta- vastuusta www.lahitapiola.fi/vastuullisuus.

LähiTapiola yhtiöryhmänä

LähiTapiola-ryhmä on keskinäiseen yhtiömuotoon perustuva, asiakkaidensa omistama yhtiöryhmä, joka palvelee henkilö-, maatalo-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. Ryhmän vakuutusyhtiölain mukainen ylin emoyritys on LähiTapiola Vahinkoyhtiö. Yhtiöryhmään 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 Vaihtoehtorahastot Oy,
- LähiTapiola Rahoitus Oy sekä
- LähiTapiola Palvelut Oy.

LähiTapiolan toiminta-alue kattaa koko Suomen, ja toimipisteitä on yhteensä 230. Ryhmässä työskentelee yli 3 500 henkilöä, joista noin puolet alueyhtiöissä. LähiTapiolan alueyhtiöt ovat aktiivisia alueellisia toimijoita, joilla on merkittävä vaikutus paikallisissa yhteisöissä. Yhtiöt ovat tärkeitä työnantajia, veronmaksajia sekä taloudellisen turvan ja hyvinvoinnin luojia. LähiTapiolalla on laaja valtakunnallinen ja paikallinen kumppanuusverkosto. Korvaustoiminnassa asiakkaita palvelevat muun muassa ajoneuvo- ja hoitolaitoskumppanit.

LähiTapiola uudistuu parhaillaan perinteisestä vakuutusyhtiöstä elämänturvayhtiöksi. Tavoitteena on tuottaa asiakkaille kokonaisvaltaista ja ennakoivaa palvelua. LähiTapiolan palvelut kattavat vahinko- ja henkivakuutuksen, vapaaehtoisen eläkevakuutuksen, sijoittamisen ja säästämisen palvelut sekä rahoituspalvelut asiakkaan tilanteeseen ja tarpeeseen sopivalla tavalla. Lisäksi ryhmä tuottaa turvallisuus-, riskienhallinta- ja hyvinvointiratkaisuja.

Ryhmän varainhoitoyhtiöt ja vakuutusyhtiöiden sijoitustoiminnat sijoittavat asiakkaiden ja yhtiöryhmän omia varoja. Ryhmän vakuutusyhtiöiden sijoitusomaisuutta hallinnoivat LähiTapiola Varainhoito, LähiTapiola Kiinteistövarainhoito ja sen tytäryhtiö LähiTapiola Vaihtoehtorahastot. Varainhoitoyhtiöt tarjoavat lisäksi säästämisen ja sijoittamisen palveluita asiakkaille.

LähiTapiolan työeläkevakuutus- ja vakuutusyhtiöiden kumppani on Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elo. Toinen strateginen kumppani on S-ryhmä. Terveyden ja hyvinvoinnin kumppaneina ovat Mehiläinen ja Pihlajalinna, jotka ilmoittivat syksyllä 2019 suunnitellusta yhdistymisestäään. Laajan kumppaniverkoston ja toimitusketjun hallintaa ohjaavat hankintastrategia ja yhteiset toimintamallit.

Veroraportti

LähiTapiola-ryhmän verojalanjälki koostuu välittömistä ja välillisistä veroista sekä tilitettävistä maksuista. Välittömät verot ja veroluonteiset maksut kattavat tuloverot, lakisääteiset sosiaaliturva- ja eläkemaksut sekä varainsiirtoverot. Olennaisimmat välilliset verot ovat vakuutusmaksuvero ja arvonnäkövero. Lisäksi vakuu-

tusmaksutulosta vähennetään veroluonteisina maksuina palosuojelumaksu, liikenneturvallisuusmaksu ja työsuojelumaksu. Tilitettävät palkkojen ennakonpidätykset ja maksettujen korvausten ennakonpidätykset sisältävät LähiTapiolan suorituksen maksajana keräämiä ja valtiolle edelleen tilitettäviä veroja.

LähiTapiola-ryhmän verot ja veroluonteiset erät

(milj. euroa)	2019
Välittömät verot ja veroluonteiset maksut	
Tuloverot	62,2
Sosiaaliturva- ja eläkemaksut	49,8
Varainsiirtoverot	0,0*
Välilliset verot ja vakuutusmaksutulosta vähennettävät erät	
Vakuutusmaksuverot	205,3
Palosuojelumaksu	3,3
Liikenneturvallisuusmaksu	2,0
Työsuojelumaksu	2,8
Arvonlisäverot	-5,7**
Tilitettävät maksut	
Ennakonpidätykset	133,8
Tyel-maksut, työttömyysvakuutusmaksut (työntekijän osuus)	17,8
Yhteensä	471,3

* Vuoden 2019 varainsiirtoverojen määrä oli 41 613,59 euroa.

** Vuonna 2019 vähennettävä arvonlisävero ylitti poikkeuksellisesti tilitettävän arvonlisäveron määrän.

Yleiset toimintaperiaatteet

LähiTapiola-ryhmä noudattaa hyvää hallintotapaa, joka perustuu vakuutus- ja rahoitusalaan koskevaan lainsäädäntöön, Finanssivalvonnan määräyksiin ja ohjeisiin sekä soveltuvin osin corporate governance -suosituksiin. Hyvän hallintotavan tavoitteena on varmistaa omistaja-ohjauksen toimivuus ja toiminnan läpinäkyvyys. Toimintaa ohjaavat myös yhtiöryhmän toimintaperiaatteet ja sisäiset ohjeet. Hallintojärjestelmä varmistaa, että yhtiöitä johdetaan ja, että niissä toimitaan terveiden ja varovaisten periaatteiden mukaisesti.

Omistaja-asiakkaiden oikeus päättää, hyötyä ja vaikuttaa on keskinäisen yhtiöryhmän keskeinen periaate. Asiakkailta on oikeus vaikuttaa päätöksiin yhtiökokouksissa ja osallistua päätöksentekoon myös yhtiöiden hallinnossa. LähiTapiolan toimintaa ja sen kehittämistä ohjaavat keskinäisyyteen perustuva asiakaslähtöisyys sekä asiakaskokemuksen jatkuva parantaminen.

LähiTapiola kokosi vuonna 2019 yhteen ryhmän keskeiset liiketoimintaperiaatteet, joiden noudattamiseen yhtiöryhmä on sitoutunut (Code of Conduct). Periaatteissa määritellään se, miten kohtelemme omistaja-asiakkaitamme, yhteistyökumppaneitamme

ja sidosryhmiämme sekä toisiamme. Ne koskevat kaikkia ryhmän yhtiöitä ja ohjaavat jokaisen lähitapiolalaisen päivittäistä työtä.

Vuonna 2019 valmisteltiin myös yhtiöryhmän vastuullisuuden tiekartta tuleville vuosille. Tiekartta määrittelee LähiTapiola-ryhmän vastuullisuuden olennaiset teemat, painopisteet ja tavoitteet. Vastuullisuustyössä keskitytään ennakoiwaan elämänturvaan, henkilöstökokemukseen ja työyhteisöön, dataan ja tietoturvaan, ilmastonmuutoksen vaikutuksiin sekä vastuullisiin toimintatapoihin. Teemat perustuvat vuonna 2018 tehtyyn olennaisuusmäärittelyyn. Liiketoimintaperiaatteet ja vastuullisuuden tiekartta hyväksyttiin joulukuussa yhtiöryhmän johtoryhmässä ja Vahinkoyhtiön hallituksessa sekä ohjattiin käsiteltäväksi kaikkien ryhmän yhtiöiden hallituksissa ja johtoryhmissä.

LähiTapiolassa käynnistyi yhteisen kumppanuuskien johtamisen mallin kehittäminen vuonna 2019. Kumppanit ovat tärkeässä roolissa tuote- ja palvelutarjonnassa sekä asiakaskokemuksen syntymisessä. Yhtenäinen kumppanuuskien johtaminen tehostaa liiketoimintatavoitteiden saavuttamista ja vahvistaa LähiTapiolan roolia vastuullisena valtakunnallisena ja paikallisena toimijana.

Vakavaraisuus ja riskienhallinta

Vakavaraisuuden hallinta on osa ryhmän riskienhallintaa. Lähtökohta on vakavaraisuuteen liittyvä lainsäädäntö sekä ryhmän ja yhtiöiden strategiat. LähiTapiola-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.

Riskienhallintaa ohjaa yhtiöiden hallitusten hyväksymä riskienhallintapolitiikka, jossa kuvataan riskienhallinnan yleiset periaatteet. LähiTapiolassa kartoitetaan myös ympäristöön, henkilöstöön sekä korruptioon ja lahjonnan torjuntaan liittyviä riskejä. Riskit ja riskienhallinnan prosessit kuvataan ryhmän vakavaraisuutta ja taloudellista tilaa koskevassa kertomuksessa.

Kokonaisvastuu riskienhallinnasta on hallituksella, 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 ja niihin liittyvien riskienhallintatoimien toteuttamisesta.

Sijoitustoiminta

Sijoitustoiminnassa huomioidaan ympäristö, sosiaalinen vastuu ja hyvä hallintokäytäntö vastuullisen sijoittamisen periaatteiden mukaisesti. LähiTapiola Varainhoito ja LähiTapiola Kiinteistövarainhoito ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet.

LähiTapiola Varainhoidon vastuullisuusanalyysissä arvioidaan ympäristö-, yhteiskunnallisten- ja hallinnollisten tekijöiden (ESG) vaikutuksia yrityksen toimintaan, tulevaisuuden näkymiin ja pitkän tähtäimen arvoon. Vastuullisuuteen liittyvät riskit ja mahdollisuudet sekä niiden vaikutukset sijoituspäätöksiin ovat keskiössä erityisesti osake- ja yritysainavalintamalleihin perustuvista sijoituksista tehtävässä analyysissä. Analyysin perusteella yrityksille annetaan vastuullisuusluokitus. Varainhoito pyrkii vaikuttamaan aktiivisesti heikon ja tyydyttävän vastuullisuusluokituksen saaneiden yhtiöiden toimintaan. Sijoituskohteista suljetaan pois kansainvälisten normien rikkojat ja kiistanalaisten aseiden valmistajat. Linjaus ei koske valtionlainoja tai rahastokumppaneiden rahastoja.

LähiTapiola Varainhoito palkittiin vuonna 2019 Scandinavian Financial Researchin tutkimuksessa jälleen parhaana vastuullisen sijoittamisen varainhoitajana. Varainhoito palkittiin parhaaksi varainhoitajaksi myös Challenger-sarjassa, johon kuuluvat markkinaosuudeltaan pienemmät varainhoitajat.

LähiTapiola on sijoittanut vähäisessä määrin sijoitusinstrumentteihin, jotka sijoittavat niin sanotuissa veroparatiiseissa sijaitseviin kohteisiin silloin, kun se sijoitus toiminnan riskien hajauttamiseksi on perusteltua. Näistä sijoituskohteista saatavista tuotoista maksetaan verot aina Suomeen.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito käyttää toimintansa kehittämiseen ja arviointiin EFQM Excellence -laatu mallin mukaista työkalua. Suomen Laatu yhdistys myönsi Kiinteistövarainhoidolle tammikuussa 2019 Suomen lautupalkinnon. Arvostettu palkinto on tunnustus yrityksen erinomaisesta toiminnasta. Lautupalkinto myönnetään ulkoisen asiantuntija-arvioinnin perusteella.

Ympäristöasiat

LähiTapiolan oman toiminnan merkittävimmät vaikutukset ympäristöön ja ilmastoon aiheutuvat energiankulutuksesta. Välillisesti myös sijoitustoiminnalla ja ennaltaehkäisevällä riskienhallintatyöllä on suuri merkitys ympäristön kannalta. Ennakoivalla vahingontorjuntatyöllä estetään ympäristöriskien toteutumista ja haitallisia ilmastovaikutuksia.

LähiTapiola Varainhoito arvioi vastuullisuusanalyysissään ja sijoituspäätöksissään ympäristövaikutukset. Osake- ja yritysainavalintamalliin perustuvissa salkuissa Varainhoito sijoittaa hiili-intensiivisillä toimialoilla hiilijalanjäljeltään parhaisiin tai parantajiin muista vastuullisuus- ja sijoituskriteereistä tinkimättä. Lisäksi vältetään sijoittamista yrityksiin, joiden liikevaihdosta yli 25 prosenttia muodostuu energiantuotannossa käytettävän kivihiiilen tuottamisesta tai energiantuotannosta vähintään 25 prosenttia perustuu kivihiiilen polttamiseen, eikä yrityksellä ole uskottavaa suunnitelmaa kivihiiilen käytön vähentämiseksi.

LähiTapiola on sitoutunut käyttämään vastuullisia ja ympäristöystävällisiä toimintamalleja hallinnoitavissa kiinteistöissään koko niiden elinkaaren ajan. LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon tavoite on olla Suomen vastuullisin kiinteistövarainhoitaja. Kiinteistökohteissa käytetään kansainvälistä LEED-sertifiointia (Leadership in Energy and Environment Design), jolla todennetaan kiinteistöjen ympäristöystävällisyys. Yhteistyökumppaneiden valintaan kuuluva toimintatapojen ja vastuullisuuden kartointus on osa riskienhallintaa.

LähiTapiola on sitoutunut toimitilojen ja vuokra-asuntoyhteisöjen energiatehokkuussopimuksiin vuosille 2017–2025. Sopimusten tavoite on vähentää energiankäyttöä 7,5 prosenttia vuoteen 2025 mennessä vuoden 2015 vertailutasosta. Rakennuttamisessa otetaan jo suunnitteluvaiheessa huomioon energiatehokkuusvaatimukset ja kiinteistöjen ympäristöystävällinen ylläpito. Uusissa kohteissa varaudutaan aurinkoenergian käyttöönottoon, mikäli se on teknistaloudellisesti mahdollista. Lisäksi tilojen vuokralaisia ja käyttäjiä kannustetaan vähentämään omaa energiankulutustaan.

LähiTapiola Rahoitus aloitti syksyllä 2019 rahoittamiansa ja vakuuttamiensa autojen hiilidioksidipäästöjen kompensoinnin ilman lisäkustannuksia asiakkaalle. Kompensatio koskee kaikkia yhtiön rahoittamia ja LähiTapiolan tai Turvan vakuuttamia kuluttaja-asiakkaiden autoja, joiden päästöt ovat alle 200 g/km. Päästöjä kompensoidaan kolmenkymmenen YK:n ilmastopöytäkirjan alaisen puhtaan kehityksen mekanismin hankkeen kautta. Yhtiö on lisäksi allekirjoittanut liikenne- ja viestintäministeriön, ympäristöministeriön, Autotuojat ja -teollisuus ry:n ja Autoalan Keskusliitto ry:n solmiman Autoalan Green Deal -ilmastopöytäkirjan, jonka tavoitteena on henkilöautoliikenteen hiilidioksidipäästöjen vähentäminen.

Ympäristötyön tulokset

LähiTapiola Varainhoito laskee LähiTapiola Vahinkoyhtiön ja LähiTapiola Henkiyhtiön suorien sijoitusten hiilijalanjäljet. Sijoitusten hiilijalanjäljen laskenta perustuu kansainväliseen G20-järjestöön kuuluvan Financial Stability Boardin TCFD-suositukseen ([Task Force on Climate-related Financial Disclosures](#)).

LähiTapiola Varainhoito julkaisee [verkkosivuillaan](#) myös osakkeisiin ja yritysainoihin sijoittavien LähiTapiola-rahastojen hiilijalanjäljet niiden rahastojen osalta, joiden sijoituskohteina olevista yrityksistä yli 50 prosenttia on raportoinut päästölukunsa. Hiilijalanjäljen osalta vertailukelpoisin mittari on hiili-intensiteetti, joka lasketaan samalla tavalla omaisuuslajista huolimatta. Hiili-intensiteetti kuvaa rahaston sijoituskohteina olevien yritysten toiminnan aiheuttamien kasvihuonekaasupäästöjen määrää suhteessa yritysten liikevaihtoon. Osakesijoitusten osalta voidaan laskea myös osakkeenomistajan niin sanotusti omistamat päästöt.

Vuonna 2019 LähiTapiola-ryhmä toteutti lakisääntöjen suuren yrityksen energiakatselmuksen. Ryhmän

LähiTapiola Vahinkoyhtiön ja LähiTapiola Henkiyhtiön suorien sijoitusten hiilijalanjälki

Noteeratut osakesijoitukset	LähiTapiola Vahinkoyhtiö			LähiTapiola Henkiyhtiö		
	31.12.2019	31.12.2018	Muutos	31.12.2019	31.12.2018	Muutos
Datan kattavuus (%)	94	91		94	93	
Hiili-intensiteetti (t CO ₂ e*/milj. euroa)	69	72	-4 %	68	71	-4 %
Hiilitehokkuus (t CO ₂ e*/milj. euroa)	50	62	-19 %	51	60	-15 %
Kokonaispäästöt (t CO ₂ e)	10 830	9 372		10 802	10 306	
Noteeratut yritysainasijoitukset	31.12.2019	31.12.2018	Muutos	31.12.2019	31.12.2018	Muutos
Datan kattavuus (%)	55	59		53	60	
Hiili-intensiteetti (t CO ₂ e*/milj. euroa)	236	387	-39 %	246	461	-47 %

* CO₂e = hiilidioksidiekvivalentti

Datan kattavuus:

Datan kattavuus kertoo päästönsä raportoineiden yhtiöiden osuuden salkun sijoituskohteena olevista yhtiöistä salkkupainot huomioiden. Salkkukohtainen hiilijalanjälkiluku raportoidaan vain, jos datan kattavuus on yli 50 prosenttia.

Hiilijalanjälkiluvussa on huomioitu salkun sijoituskohteena olevien yhtiöiden omistamista tai kontrolloimista varallisuushyödykkeistä sekä yhtiöiden hankkiman sähkön tuotannosta lähtöisin olevat kasvihuonekaasupäästöt (t CO₂e). Laskennassa käytetään yhtiöiden viimeisiä saatavilla olevia raportoituja lukuja.

Hiili-intensiteetti:

Hiili-intensiteetti kuvaa salkun hiiliriskiä suhteessa liikevaihtoon. Laskennassa yhtiön päästöt (t CO₂e) jaetaan yhtiön liikevaihdolla (milj. euroa). Hiili-intensiteetiluku lasketaan salkulle painottamalla yhtiökohtaista hiili-intensiteettiä yhtiön osuudella salkussa ja laskemalla salkun sijoitusten painotetut luvut yhteen.

Hiilitehokkuus:

Hiilitehokkuus kuvaa salkun hiiliriskiä suhteessa sijoitettuun päästomaan. Hiilitehokkuusluku lasketaan jakamalla salkun kokonaispäästöt (t CO₂e) salkun pääomalla (milj. euroa). Hiilitehokkuus kertoo paljonko päästöjä (t CO₂e) kohdistuu 1 miljoonan euron sijoitukseen.

Kokonaispäästöt:

Salkun kokonaispäästöt (t CO₂e) kuvaavat salkun omistamia päästöjä. Osakesijoitusten osalta salkun omistamat päästöt lasketaan kertomalla yksittäisen yhtiön päästöluku salkun omistuosuudella yhtiöstä (sijoituksen arvo/yhtiön markkina-arvo) ja laskemalla salkun yksittäisten sijoitusten luvut yhteen.

kokonaisenergiankäyttö muodostuu sijoituskiinteistöjen, alueyhtiöiden toimipisteiden ja liikkumisen energiankäytöstä. Vuoden 2018 kokonaisenergiankäyttö oli noin 110 000 MWh, josta sijoituskiinteistöjen osuus on 93 prosenttia, alueyhtiöiden toimipisteiden osuus neljä prosenttia ja liikkumisen kolme prosenttia.

Kiinteistövarainhoidon hallinnoimissa toimitila- ja asuinkiinteistöissä käytettiin vuonna 2019 lämpöä 62 000 MWh, sähköä 30 000 MWh, kaukokylmää 8 000 MWh ja vettä 400 000 m³. Toimitilakiinteistöissä toteutettujen energiatehokkuustoimenpiteiden yhteenlaskettu säästövaikutus oli yli 1 100 MWh vuonna 2019.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito osallistui kansainvälisesti tunnettuun kiinteistöalan GRESB-vastuullisuusarviointiin (Global Real Estate Sustainability Benchmark) ensimmäistä kertaa vuonna 2018. GRESB-arviointi mittaa ja vertailee kiinteistösiirtoyhtiöiden ja -rahastojen vastuullisuutta. Sen avulla voidaan kehittää vastuullisuustyötä ja -raportointia alan kansainvälisten vaatimusten mukaisesti. Vuoden 2019 GRESB -vastuullisuusvertailussa LähiTapiola Kiinteistövarainhoito saavutti kolme tähteä viidestä.

LähiTapiola Kiinteistövarainhoidon hallinnoiman kiinteistövarainhoidon energian- ja vedenkulutus sekä toiminnasta aiheutuneet CO₂-päästöt 2017–2019

	2017	2018	2019
Lämpö, MWh	71 000	63 000	62 000
Sähkö, MWh	32 000	31 000	30 000
Kaukokylähdys, MWh	6 000	8 000	8 000
Vesi, m ³	420 000	376 000	400 000
CO ₂ , t	20 200	20 800	18 000

Taulukossa esitetyt lämpöenergiankulutukset ovat säädöskorjattu. Hiilidioksidipäästöjen laskennassa käytetyt päästökertoimet:

Kaukolämmön päästökertoimena on käytetty Energiatieteiden tutkimuskeskuksen ilmoittamaa valtakunnallisesta päästökertoimesta laskettua 3 vuoden keskimääräistä päästökertoiminta. Tiedot on haettu Motivan ja Tilastokeskuksen verkkosivuilta.

Sähkön 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.

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

Sosiaalinen vastuu ja ihmisoikeudet

LähiTapiola-ryhmän henkilöstöstrategia ja -politiikka linjaavat osaamiseen, palkitsemiseen, tasavertaisuuteen, monimuotoisuuteen ja työaikajoustoihin liittyviä kysymyksiä. Yhtiöryhmällä on yhteiset periaatteet työkyvyn ylläpitämiseen ja erilaisten työsuhdemuotojen käyttöön. Työsuojelun ja työhyvinvoinnin painopisteitä ovat työturvallisuus, työterveys ja tulevaisuuden työelämä. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyön toimintaperiaatteet ja -tavoitteet on kirjattu yhtiöryhmän yhteiseen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaan. Syksyllä 2019 päivitetty suunnitelma sisältää tasa-arvolain ja yhdenvertaisuuslain mukaiset tavoitteet.

Henkilöstöön liittyvät työn vaarat selvitetään osana liiketoiminnan henkilöstöriskkejä. Päivittäistä jaksamista työssä seurataan työkykyjohtamisen avulla. Työkykyjohtamisella tarkoitetaan henkilöstön työhyvinvoinnin aktiivista seuranta, ennakoivia 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 varhaisen välittämisen Pidä huolta -mallilla.

LähiTapiola-ryhmä kunnioittaa ihmisoikeuksia ja edellyttää samaa kumppaneiltaan, toimittajiltaan ja sijoituskohteiltaan. LähiTapiola ei hyväksy häirintää, syrjintää tai minkäänlaista hyväksikäyttöä. Asiakkaita ja henkilöstöä kohdellaan tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Asiakaspalvelun laatua valvotaan, jotta mahdolliset puutteet havaitaan. Asiakkaiden tietoturvesta ja yksityisydensuojasta huolehditaan. Riskikartoituksessa on tunnistettu tarve yhdenmukaistaa vahinkovakuutus tuotteita, jotta ne tarjoavat asiakkaille vakuutusturvan yhdenmukaisin periaattein.

Henkilöstöstä ketään ei aseteta perusteettomasti eri asemaan sukupuolen, iän, terveydentilan, kansalaisuuden, etnisen alkuperän, sukupuolisen suuntautuneisuuden, kielen, uskonnon, mielipiteen, vakaumuksen, perhesuhteiden, ammattiyhdistystoiminnan, poliittisen toiminnan, vammaisuuden tai muun näihin verrattavan seikan vuoksi. LähiTapiola tarjoaa tasapuolisia mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen, kehittymiseen ja työssä menestymiseen.

Sosiaalisen vastuun näkökulmat huomioidaan myös sijoitustoiminnassa. LähiTapiola Varainhoidon vastuullisuusanalyysi kattaa esimerkiksi sijoituskohteiden henkilöstöpolitiikan, syrjimättömyyden ja suhteen paikallisyhteisöihin. Eri toimialoilla korostuvat erilaiset riskitekijät. Varainhoito ei sijoita yrityksiin, jotka ovat rikkoneet kansainvälisiä ihmisoikeuksia, lapsityövoimaa, korruptiota ja ympäristöä koskevia yleisesti hyväksytyjä normeja eivätkä ole toimineet riittävästi rikkeen seuraamusten korvaamiseksi.

Luottamuksellisten tietojen salassapito, yksityisyyden suoja ja niiden turvaaminen ovat erityisen tärkeitä

asioita finanssialalla. LähiTapiola-ryhmän yhteisillä toimintamalleilla varmistetaan yksityisyyden suoja, oman toiminnan tietoturvasuus ja palvelutuotannon kumppaneiden toimintatavat. Turvallisuuksitaso tarkistetaan vuosittain ulkopuolisten auditointikumppaneiden kanssa ja henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti. Tietosuojaan liittyviä riskejä hallitaan myös ICT-sopimusten kautta. Sopimuksissa varmistetaan asiakasdatan turvallinen käsittely ja ICT-toimittajiin liittyvä riskienhallinta. Tuloksia ja toimenpiteitä arvioidaan säännöllisesti osana ICT-hankintojen toimintamallia.

Sosiaalisen vastuun tulokset

LähiTapiola-ryhmä uudisti vuonna 2019 henkilöstöstrategian, henkilöstötutkimusten kokonaisuuden ja onnistumiskeskustelut. Lisäksi ryhmä panosti työkykyjohtamisen kehittämiseen. Liiketoimintastrategiaan tukevan henkilöstöstrategian kulmakivi on johtaminen elämänturvakulttuurin mahdollistajana. Muita painopistealueita ovat osaamisen johtaminen, roolien muutosten tuki sekä HR-prosessien sujuvoittaminen ja tiedolla johtaminen. Henkilöstöstrategian tavoitteena on korkea henkilöstökokemus, joka tukee ryhmän korkean asiakaskokemuksen tavoitetta.

Henkilöstöasiat

LähiTapiolassa työskentelee yhteensä 3 586 henkilöä ympäri Suomea. Henkilöstökokemusta mittaava uusi ROIHU-henkilöstötutkimus otettiin käyttöön vuonna 2019. Tutkimus on räätälöity LähiTapiolalle ryhmän elämänturvastrategian, arvojen ja yhteistyökumppani Eezy Spiritin People Power -konseptin pohjalta. ROIHulla mitataan sitä, miten hyvänä työpaikkana LähiTapiola koetaan. Ensimmäisen ROIHU-tutkimuksen tulos oli 77,0 pistettä sadasta. Hyvä tulos ylittää Suomen toimihenkilönormin 9,1 pisteellä ja oikeuttaa paikkaan Suomen innostavimmat työpaikat -listalla.

Onnistumiskeskusteluiden tavoitteena on varmistaa ryhmän laadukas ja yhtenäinen johtamistapa sekä tukea henkilöstöä työssä onnistumisessa. Vuoden 2019 osaamiskartoituksissa tärkeimmiksi osaamisen kehittämisen painopisteiksi nousivat itsensä johtaminen, järjestelmäosaaminen sekä elämänturvatuotteisiin ja palveluihin liittyvä osaaminen.

Osaamisen kehittämisessä korostuivat vuonna 2019 osaamiskartoitusten tulosten mukaisesti LähiTapiolan uudistumisen teemat. Sekä asiakkuudenhallinnan järjestelmä että puhelin- ja vuorovaikutusjärjestelmä uudistettiin. Järjestelmä uudistusten lisäksi LähiTapiola otti käyttöön uusia elämänturvastrategiaan liittyviä palveluita.

Esimiesten osaamista kehitettiin laajalla valmentavaan esimiestyöhön ja kulttuurin uudistamiseen keskittyvällä valmennusohjelmalla. Muita osaamisen kehittämisen painopisteitä olivat esimerkiksi vuorovaikutustaidot ja asiakaskokemuksen kehittäminen. Vuonna

LähiTapiola-ryhmän henkilöstötunnusluvut

	2017	2018	2019
Henkilöstömäärä*	3 486	3 509	3 586
People Power -indeksi, ROIHU			77,0
Sukupuolijakauma naiset/ miehet, %	66,5/ 33,2	66,4/ 33,6	66,3/ 33,7
Sukupuolijakauma johdossa, naiset/ miehet, %	22/ 78	19,8/ 80,2	20,4/ 79,6
Sairauspoissaolot, %	3,5	3,6	3,3
Tapaturmataajuus**	11	13,5	15,42
Työtapaturmien määrä, kpl	79	82	81

* Henkilöstömäärä tilanteessa 31.12.2017, 31.12.2018 ja 31.12.2019. Luku kattaa työsuhteiset henkilöt.

** Tapaturmataajuus: Sattuneiden työtapaturmien lukumäärä miljoonaa tehtyä työtuntia kohden (työtapaturmien lkm x 1 000 000 tuntia / tehdyt työtunnit työaikaseurannasta).

2019 koulutuspäivien määrä yhtiöryhmässä oli keskimäärin 5,5 päivää henkilöä kohden (2018: 3,3). Luku sisältää työsuhteiset henkilöt ja vakuutusasiamiehet, joiden osaamisen kehittämiseksi LähiTapiola vastaa lain edellyttämällä tavalla.

Työkykyjohtamisen tavoitteena on yhtenäinen ja aktiivinen toimintatapa. Pidä huolta -mallin tueksi otettiin toukokuussa käyttöön sähköinen EsimiesKompassi-työkalu, jonka avulla esimiehet saavat tukea yksittäisiin työkykytilanteisiin. EsimiesKompassissa tehtiin vuonna 2019 yhteensä 944 tehtävää työkyvyn tukemiseksi.

LähiTapiolassa käynnistyi syksyllä 2019 uusi henkilöstölle tarkoitettu Elämänturvälähtöinen-ohjelma. Ensimmäisen syksyn aikana ohjelmaan osallistui 100 lähitapiolalaista ympäri Suomea. Valmennusohjelman tavoitteena on rakentaa elämänturvakulttuuria, jossa kaikki viestivät ryhmälle tärkeistä arvoista ja sisällöistä.

LähiTapiola-ryhmän sairauspoissaoloprosentti vuonna 2019 oli 3,3 prosenttia (2018: 3,6 prosenttia). Vuonna 2019 tilastoitiin 81 työtapaturmaa (2018: 82), joista 56,8 prosenttia sattui työmatkalla. Tapaturmataajuus eli sattuneiden työtapaturmien lukumäärä suhteessa tehtyjen työtuntien lukumäärään oli 15,42 (2018: 13,5). Työtapaturmista aiheutuneita sairauspoissaolopäiviä oli yhteensä 264 (2018: 399).

Tasa-arvon toteutumista seurataan säännöllisellä selvityksellä sukupuolten tasa-arvosta eri tehtävissä ja palkkauksessa. LähiTapiola-ryhmän henkilöstöstä naisten osuus on 66,3 prosenttia (2018: 66,4 prosenttia) ja miesten osuus 33,7 prosenttia (2018: 33,6 prosenttia). LähiTapiola-ryhmän johdossa naisten osuus on 20,4 prosenttia (2018: 19,8 prosenttia) ja miesten osuus 79,6 prosenttia (2018: 80,2 prosenttia). Yhdenvertaisuuden toteutumista työpaikalla edistetään kehittämällä työoloja ja toimintatapoja, joita noudatetaan, kun henkilöstöä valitaan ja tehdään henkilöstöä koskevia ratkaisuja.

LähiTapiola-ryhmän tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma vuosille 2020–2021 päivitettiin syksyn aikana. Suunnitelmaan on koottu tavoitteet ja toimenpiteet, joilla henkilöstön ja asiakkaiden tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistetään. Tavoitteena on henkilöstön tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden sekä monimuotoisuuden lisääminen, joustavien työnteon tapojen kehittäminen, häirinnän torjuminen työyhteisöissä, asiakaspalvelutyön uhkatilanteisiin puuttuminen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen sekä erilaisuuden hyväksyvä työilmapiiri ja työyhteisö sekä yhdenvertaisuuden ja monimuotoisuuden lisääminen yhtiöiden hallinnossa.

Haastavat asiakaskohtaukset, tietoturva ja asiakaspalvelu

Yhtiöryhmän johtoryhmä linjasi keväällä, että LähiTapiola noudattaa nollatoleranssia asiakaskohtauksien asiattoman ja uhkaavaan käytöksen suhteen. LähiTapiolassa on otettu käyttöön uudet yhteiset toimintamallit ja turvallisuusvastaavia on koulutettu uhkaavien sekä stressaavien tilanteiden hallintaan. Koulutusta on tarjottu myös kohdennetuille henkilöstöryhmille: syksyllä aloitettiin henkilöstön tehostettu haastavien asiakastilanteiden valmennus. LähiTapiolan Nollatoleranssi-kampanja oli ehdolla vuoden turvallisuusteoksi Finnish Security Award 2019 -gaalassa.

Lokakuussa järjestettiin viidettä kertaa Hack Day -tapahtuma, johon kutsuttiin hyväntahtoisia valkohattuhakkereita testaamaan järjestelmien tietoturvaa. Päivään osallistui lähes sata henkilöä: 50 ammattihakkeria, 30 alasta kiinnostunutta naista ja 10 yläkoulu- ja lukioikäistä. Muun muassa LähiTapiolan Elämänturvamobiilisovellusta ja rahastoasiakkaiden verkkopalvelua testanneet hakkerit löysivät päivän aikana yli 40 haavoittuvuutta, jotka raportoitiin LähiTapiola-ryhmän tietoturvajohdolle.

Tammikuussa LähiTapiolassa otettiin käyttöön viittomakielisten asiakkaiden palvelua parantavan Chabla-sovelluspalvelu. Asiakkaat saavat yhteyden tulkkiiin ja LähiTapiolan asiakaspalveluun yhdellä videopuhelulla. Palvelua voi käyttää Chabla-mobiilisovelluksella tai soittamalla erilliseen viittomakielisille asiakkaille tarkoitettuun palvelunumeroon.

Sankarikoulutukset, yhteiskuntavastuun kumppanuudet ja lahjoitukset

LähiTapiola on kouluttanut lähes 100 000 ensiaputaitojen sankaria yhteistyössä Punainen Risti Ensiapu Oy:n kanssa vuodesta 2017 lähtien. Vuoden 2019 Sankarikoulutuksissa Punaisen Ristin kouluttajat opettivat elvytystaidot noin 20 000 koululaiselle ympäri Suomea. Koululaisten Sankarikoulutuksia järjestettiin kolmatta vuotta. Lisäksi noin 1 200 henkilöä osallistui hätäensiapukoulutukseen.

Pitkäaikainen kumppanuus Suomen Punaisen Ristin kanssa mahdollisti vuonna 2019 muun muassa 1 000

vapaaehtoisen ystävän kouluttamisen ystävä- ja tukihenkilötoimintaan. Ystävätoiminnan tavoitteena on lievittää yksinäisyyttä ja ehkäistä syrjäytymistä. Syöpäsäätiön yhteistyökumppanina LähiTapiola tukee suomalaista syöpätutkimusta ja ennaltaehkäisevää työtä terveyden sekä hyvinvoinnin parantamiseksi.

Paloturvallisuutta LähiTapiola edistää yhteistyössä Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön kanssa. Päivä paloasemalla -tapahtumassa tavoitettiin vuonna 2019 yli 100 000 suomalaista ympäri Suomea. LähiTapiolan kumppani vesiturvallisuuden parantamisessa on Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto. Yhteistyö keskittyy vesillä liikkumisen turvallisuuteen, lasten vesiturvallisuuteen ja pelastustaitojen parantamiseen.

LähiTapiolan tukemat, valtakunnallisten urheiluliittojen toteuttamat liikuntatapahtumat ja koulukiertueet tavoittivat yli 200 000 lasta ja nuorta vuonna 2019. Lisäksi LähiTapiola on tukenut lukuisten paikallisurheiluseurojen toimintaa sekä mahdollistanut eri lajeihin tutustumista ja osallistumista koulukiertueiden kautta.

LähiTapiola-ryhmän vakuutusyhtiöiden hallitukset lahjoittivat käyttörahastoista varoja yleishyödyllisiin tarkoituksiin: esimerkiksi paikallisyhteisöjen turvallisuuden edistämiseen ja ympäristönsuojeluun, pelastustoimintaan, koulutukseen sekä lasten ja nuorten hyvinvointiin.

Korruption ja lahjonnan torjunta

LähiTapiolassa korruption ja lahjonnan torjunta painotuu vakuutusrikollisuuden estämiseen sekä oman toiminnan eettisyyden ja vastuullisuuden varmistamiseen. LähiTapiolassa jokaisella on velvollisuus reagoida tilanteisiin, joissa toimintaohjeita ei noudateta. Harmaan talouden torjunta, liiketoimintakieltojen käytännön valvonta ja rahanpesun estäminen suojelee LähiTapiolan asiakkaita taloudellisilta menetyksiltä.

Vakuutusrikollisuudella tarkoitetaan epärehellisiä toimenpiteitä, jotka liittyvät vakuutuksen tekemiseen ja korvauksen hakemiseen, joissa tavoitteena on oman edun tavoittelu sekä tahallisesti aiheutettuihin luottotappioihin. Vakuutusrikollisuuden riskit otetaan huomioon tuotekehityksessä ja asiakasvalinnassa sekä korvaustoiminnassa. Tavoitteena on torjua petoksia jo ennen niiden tapahtumista. Vakuutusrikollisuuden tunnistaminen ja torjunta kuuluvat jokaisen lähitapiolalaisen toimenkuvaan.

Toimiva asiakasvalinta on asiakaslähtöisen riskienhallinnan perusedellytys. Ennen asiakassuhteen solmimista arvioidaan täyttääkö tuleva asiakas ennalta määritellyt asiakasvalintakriteerit. Asiakasvalinnassa huomioidaan mahdolliset kytkökset korruptioon ja lahjontaan. Tärkeää on myös paikallinen tietämys sekä asiakkaan tunteminen ja tunnistaminen.

Tutkimuspalveluiden tehtävä on tutkia, torjua ja ennaltaehkäistä yhtiöryhmään kohdistuvaa vakuutus- ja talousrikollisuutta. Toiminnasta raportoidaan johdolle

vuosittain. Tutkimuspalvelut tekee yhteistyötä eri viranomaisten kanssa ja osallistuu sisäisten väärinkäytösten tutkintaan. Vuonna 2019 varsinaisia lahjontaan liittyneitä tapauksia ei havaittu.

Henkilöstölle pidetään koulutuksia väärinkäytös- ja petosrikosten, epäilyttävien liiketoimien ja rahanpesun havaitsemisesta sekä asiakkaan tunnistamisesta ja valtuutuksen selvittämisestä. Koulutuksiin osallistuu satoja lähitapiolalaisia vuosittain. Lisäksi koko henkilöstö suorittaa verkkokurssit rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä.

LähiTapiola noudattaa rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen liittyvää sääntelyä ja seuraa kansainvälisiä finanssipakotteita. Ryhmällä on yhteiset toimintaohjeet epäilyttävien liiketoimien tunnistamiseen. Epäilyttävistä liiketoimista ilmoitetaan Rahanpesun selvittelykeskukselle ja niitä tutkitaan myös sisäisesti. Viranomaisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä epäilyttävien tilanteiden selvittämiseksi.

LähiTapiolassa on käytössä tekninen työkalu sisäisten väärinkäytösten ja niiden epäilyjen ilmoittamisen tueksi – ilmiantokanava mahdollistaa ilmoituksen tekemisen nimettömänä. Väärinkäytösepäilyistä voi ilmoittaa muillakin tavoilla, kuten sähköpostilla. Väärinkäytösepäilyt nousevat esiin esimiestyön tai säännöllisen – esimerkiksi sisäisen tarkastuksen suorittaman – seurannan yhteydessä. Sisäinen tarkastus käsittelee kaikki epäilykset väärinkäytöksistä luottamuksellisesti ja seuraa korjaavien toimenpiteiden tai seuraamusten toteutumista. Väärinkäytösepäilyiden määrästä ja sisällöllisestä kohdentumisesta raportoidaan johdolle säännöllisesti.

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

LähiTapiola-ryhmän muiden kuin taloudellisten tietojen selvityksen 2019 allekirjoitukset

Espoossa 10. päivänä maaliskuuta 2020.

Juha Koponen
Hallituksen puheenjohtaja

Jari Eklund

Timo Hiltunen

Anu Kallio

Sami Kulla

Ulla-Maija Moisio

Minna Metsälä

Hannu Niilekselä

Jari Sundström
Toimitusjohtaja