

# Yhteiskuntavastuuraportti 2005

## Läpinäkyvää toimintaa



Kestävän kehityksen päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet. Yrityksen arvot, toiminnan luonne ja toimintaympäristö määrittelevät sen, miten yritys vaikuttaa yhteiskunnassa. Keskinäisyys asettaa Tapiola-ryhmälle erityisiä avoimuuden ja vastuullisuuden vaatimuksia.

# Raportin sisällön esittely

Tapiola-ryhmä julkaisee nyt kolmannen kerran yhteiskuntavastuuraporttinsa. Raportissa käsitellään vuoden 2005 tapahtumia, tuloksia ja vaikutuksia. Kotisivuillamme osoitteessa [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi) Tapiola-ryhmä> Tapiola yrityksen> Yhteiskunta ja ympäristö> Yhteiskuntavastuu on täydentäviä tietoja <sup>(GRI 2.22)</sup> mm. Tapiolan yhteiskuntavastuun periaatteet. Raportissa on esitelty joitakin vakuutusalan tilinpäätöstunnuksia. Niiden määritelmät ovat osoitteessa [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi) Tapiola-ryhmä> Taloudellisia tietoja> Tunnuksien määritelmät.

Tätä raporttia laadittaessa on soveltuvin osin käytetty hyväksi Global Reporting Initiativen (GRI) raportointisuositusta. GRI on johtava kansainvälinen instituutio, joka kehittää ohjeita kestävä kehityksen raportointiin. Esiteltäviä aihepiirejä valittaessa ohjeistuksesta on ollut hyötyä, mutta suosituksen edellyttämä käsittelyn laajuus ja yksityiskohtaisuus eivät sellaisinaan sovi vain Suomessa toimivalle palvelualan yritysryhmälle, jonka tuotteet ovat abstrakteja eivätkä vaadi varastointia, kuljetusta tai paketoitua. Poikkeamat GRI:n suosituksesta ja puutteet tunnuksien esittämisessä näkyvät raportin lopussa olevasta vertailutaulukosta.

Tapiola tuottaa yhteiskuntavastuun raporttinsa asiakkailleen ja ensisijaisesti hallinnossaan ja neuvottelukunnissa vaikuttaville asiakkaiden edustajille. He odottavat yhtiöryhmän toimintaa kuvaavaa raportointia muutenkin kuin numeroiden valossa. Käsillä olevan raportin rakennetta on hieman muutettu edellisvuotisesta. Tavoitteena

on ollut selkiyttää asiakokonaisuuksia ja helpottaa lukemista. Tekstissä ei noudateta GRI-jäsentelyn mukaista esitysjärjestystä, mutta vertailutaulukossa ilmaistujen tunnuksien koodit on merkitty tekstiin yliviitteiksi, esim. <sup>(123)</sup>. Tämä helpottaa tietojen tarkistamista ja toivottavasti selittää asiaa tuntemattomalle lukijalle, miksi tekstissä kommentoidaan aihetta, joka yhteiskunnassamme ja etenkin Tapiolassa tuntuu oudolta, jopa epäolennaiselta.

Tilastointia on Tapiolassa kehitetty edelleen. Niinpä esimerkiksi henkilöstöä koskevia tunnuksia voidaan nyt esittää aikaisempaa enemmän. Myös ympäristövastuun tunnuksia on aikaisempaa runsaasti enemmän. Tapiolan liittyttyä Green Office -järjestelmään voidaan nyt esittää ensi kertaa myös toiminnastamme aiheutuvia hiilidioksidipäästöjä. Edellisissä raporteissa niiden laskemista pidettiin liian työläänä saavutettuun hyötyyn nähden. Myös alueellisen vaikuttamisen tiedot ovat kehittyneet. Muutoin laskentatavoissa ei ole muutoksia. <sup>(2.19)</sup>

Etenemme kohti raportin ulkoista varmennusta. <sup>(2.20)</sup> Tätä käsillä olevaa raporttia laadittaessa varmennusprosessiin on jo valmentauduttu sisäisen tarkastuksen avulla. <sup>(2.21)</sup> Raportoinnin kehittymisestä ja kehittämisestä kerrotaan enemmän raportin loppupuolella. Osa taloudellisista tiedoista on tilintarkastettu, muiden tietojen oikeellisuus on pyritty varmentamaan eri keinoin. Koko raportin teksti on yhtiöryhmän hallitusten jäsenten tarkistama ja hyväksymä. Raportti käsiteltiin hallitusten yhteiskokouksessa 4.4.2006.

## Finanssialaa koskevia puheenaiheita vuonna 2005

- Perhe-eläke nopeutetusti kadonneiden tsunamiuhrien omaisille
- Yksilön vastuu vai yhteiskunnan vastuu; liiallinen luottamus sosiaaliturvaan saa ihmiset unohtamaan oman turvantarpeensa
- Ilmaston lämpeneminen käy finanssialalle yhä kalliimmaksi
- Tammikuun myrskyvahingoista uskottavuudesta vakuutusyhtiöille
- Vakuutusyhtiöt tehostavat kolarisuma-autojen korvauskäsittelyä
- Pankinjohtaja Matti Louekoski asetettiin työeläkevakuutusyhtiölain uudistamisen selvitysmieheksi
- Puron työryhmä selvittää, miten työeläkevaroille saataisiin parempi tuotto ja samalla tuettaisiin suomalaista työtä ja omistusta
- Työeläkeyhtiöiden sijoituksia kotimaahan ei pystytä lisäämään
- Pankkien palveluita tutuiksi ikäihmisille
- Osa sijoitusrahastojen kuluista pysyy piilossa
- Vertaile pankkeja, älä pelkkiä marginaaleja
- Hyvä maine on menestystekijä globaaleilla markkinoilla

# Pääjohtajan saatesanat: <sup>(1.2.)</sup> Vastuu edellyttää toiminnan läpinäkyvyyttä

Elinkeinoelämän keskusliiton EK:n suositus puhua ainakin suurelle yleisölle vastuullisesta yritystoiminnasta yhteiskuntavastuun sijaan on epäilemättä omiaan helpottamaan vuoropuhelua tästä tärkeästä aiheesta. Asia on liian tärkeä jäämään asianharrastajien sisäpiirikeskustelujen varaan.

Tapiolassakaan ei vastuullisen toiminnan olemus ole vielä kaikille selkiintynyt. Uskon kyllä, että jokainen osaa luetella seikkoja, jotka ovat hyvin, mutta harva luokittelee hyvät asiat yhteiskuntavastuuksi. Vielä harvempi osaa kertoa, mitä kaikkea yhteiskuntavastuuseen kuuluu, saati tunnistaa sitä omassa arkitoiminnassaan. Vastuullisuus on kuitenkin jo arjessamme, mutta ilman nimilappua. Huolenpito asiakkaista, työyhteisöstä ja omasta tehtävälueesta ovat jo sitä.

Yritys on osa yhteiskuntaa ja vähänkin suurempi yritys on yhteiskunta pienoiskoossa. Yritys ei voi olla vastuullinen, vaikka tekee kuinka hyvää tulosta omistajilleen ja asiakkailleen ja maksaa veronsa, jos se samalla esimerkiksi turmelee luontoa ja sairastuttaa työntekijänsä tai lähiseudun asukkaat. Talouden pitää olla kunnossa, mutta ei ihmisten ja luonnon kustannuksella. On myös muistettava, että vastuu ei pääty tähän päivään eikä vielä ylihuomiseenkaan. Emme saa syödä myöskään lastenlastemme tulevaisuutta.

Tapiola on kyllin suuri vaikuttaja vakuutus- ja finanssisektorilla, jotta tekemisemme vaikuttaa yhteiskuntaan, paikallisyhteisöihin, muihin yrityksiin ja perheisiin. Vastuullisuus edellyttää toiminnan ja informaation avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Meidän pitää kertoa toiminnastamme ja perustella ratkaisumme niin, että omistaja-asiukkaat ja muut sidosryhmämme ymmärtävät, mistä on kyse ja kykenevät arvioimaan toimintaamme. Vain siten voimme osoittaa luotettavuutemme ja herättää luottamusta.

Keskinäisyys asettaa Tapiola-ryhmälle erityisiä avoimuuden ja vastuullisuuden vaatimuksia. Keskinäinen yhtiö on perustettu omistaja-asiakkaiden palvelutarpeita varten. Hyöty tuloksestamme ja pitkäjänteisestä toiminnasta koituu asiakkaiden eduksi ja kilpailun kautta hyödyttää koko yhteiskuntaa.



Asmo Kalpala  
pääjohtaja

# Sisällysluettelo

Raportin sisällön esittely .....	2
Finanssialaa koskevia puheenaiheita vuonna 2005 .....	2
Pääjohtajan saatesanat: Vastuu edellyttää toiminnan läpinäkyvyyttä .....	3
Sisällysluettelo .....	4
<b>Tapiola</b>	
Tapiola-ryhmän esittely.....	6
Palveluverkosto Tammisaaresta Kittilään .....	6
Historialliset juuret lähes 150 vuoden taakse.....	7
<b>Johtaminen</b>	
Keskinäisyys erityispiirteenä .....	8
Omistajaohjauksessa hallintoneuvostoilla on tärkeä asema .....	8
Riskienhallinta .....	9
Riskin jakaminen asiakkaiden edun mukaisesti .....	9
Yhteiskuntavastuulinjaukset arvojen pohjalta .....	10
Toiminta-ajatus ja arvoperusta .....	10
Yhteiskuntavastuun vastuunjako ja organisointi Tapiolassa .....	11
Laatua kehitetään itsearvioinnin pohjalta .....	13
Laillisuus ja sopimusten noudattaminen .....	13
<b>Yhteiskunta</b>	
Toimialamme edellyttää vastuullisuutta.....	14
Sitoudumme pelisääntöihin .....	14
Osallistumme vastuuseen tulevaisuudesta .....	14
Vastuullisuuteen liittyviä politiikkoja ja kirjallisia toimintaohjeita .....	15
Tiedostamme toimintamme vaikutukset.....	15
Keskinäisyys käytännössä .....	16
Asiakkaat arvioivat keskinäisyyden toteutumista.....	16
Sidosryhmävuorovaikutus .....	17
Katsaus sidosryhmäyhteistyöhön 2005 .....	17
Asiamiehet edustavat Tapiolaa asiakastyössä .....	17
Verkostoista lisäarvoa asiakkaille .....	17
Alihankkijat valitaan arvopohjalta .....	18
Vuorovaikutusta yhteiskunnan eri tahojen kanssa .....	18
Yhteistyötä elinkeinoelämän kanssa .....	18
Kuluttajayhteistyöstä omat linjaukset.....	19
Sponsorointi- ja lahjoitusvarat sosiaalisen vastuun kohteisiin.....	19
Tapiola naapurina .....	20
Tapiolan toiminnan paikalliset vaikutukset.....	20
Kansainvälinen yhteistyö perustuu keskinäisyyden edunvalvontaan .....	21
Yhteiskunnallinen tulonjako 2004–2005 .....	24
<b>Talous</b>	
Vakaata kehitystä ja kannattavaa kasvua .....	25
Vuosi 2005 eri liiketoiminta-alueilla .....	25
Vahinkovakuutus.....	25
Henkivakuutus.....	26
Työeläkevakuutus.....	26
Pankkitoiminta .....	27
Rahastosäästäminen .....	27
Omaisuudenhoito.....	27

Varojen turvaava sijoittaminen on vastuuta asiakkaille .....	28
Eläke-Tapiolan vastuullisen sijoittamisen periaatteet .....	29
Kiinteistötoiminta .....	30
Rakennuttamis- ja hoitopalvelut .....	30
Muita taloudellisia vaikutuksia .....	30
<b>Henkilöstö</b>	
Vastuu henkilöstöstä luo pohjan yhdessä menestymiselle .....	31
Muutoksen vuosi 2005 .....	31
Henkilöstömäärä jatkaa kasvuaan .....	31
Osallistuminen lisää sitoutumista .....	33
Kannustejärjestelmät .....	34
Henkilöstöedut .....	34
Ammattiyhdistystoiminta .....	34
Hyvinvoiva henkilöstö menestyy .....	34
Tapiolan Vire on rekisteröity tavaramerkiksi .....	35
Osaamisen kehittämistä strategian pohjalta .....	37
Kirjastotietopalvelu ohjaa tiedon lähteille .....	37
Sisäinen viestintä tukee tehokkuutta .....	37
Henkilöstökulut .....	38
Koulutuskustannukset .....	38
<b>Asiakkaat</b>	
Kannamme vastuumme asiakkaista ja asiakkaille .....	39
Asiakasmäärien kehitys .....	39
Palvelua asiakkaiden tarpeisiin .....	39
Uusia tuotteita ja palveluita 2005 .....	40
Riskienhallintapalvelut .....	41
Palvelut ulkomailla .....	41
Tutkimustoiminta ja asiakaskyselyt .....	42
Asiakastytyväisyyttä tutkitaan kaikissa asiakaslohkoissa .....	42
Markkinointiviestintä on asiallista ja eettistä .....	43
Asiakasviestintä .....	43
Asiakasetupolitiikka .....	43
Asiakkaiden osuus tuloksesta .....	43
<b>Ympäristö</b>	
Luonnonvarojen säästäminen on osa arkityötä .....	44
Tapiolan ympäristöpolitiikka 2005 .....	44
Tapiola sitoutui kestävän kehityksen peruskirjaan .....	45
Green Office -järjestelmä ja merkki .....	45
Kiinteistötoiminnan ympäristötunnusluvut .....	46
Uusi kiinteistötoiminnan ympäristöohjelma suunnitteilla .....	47
Ilmapäästöistä ensi kertaa tietoja .....	48
Matkustamisen ympäristövaikutukset .....	48
Paperinkäyttö ja postitus .....	49
Pääkonttoritoimintojen ympäristötulokset .....	49
Raportoinnin kehittäminen .....	51
GRI-vertailu .....	52
<b>Liitteet</b>	
Tunnuslukuja .....	54
Yhteystiedot .....	55

# Tapiola-ryhmän esittely

Tapiola on vakuutuksenottajiensa omistama yhtiöryhmä. (2.6.) Siihen kuuluu neljä vakuutusyhtiötä – Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola (2.1.) (Vahinko-Tapiola), Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiola (Eläke-Tapiola), Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiola (Henki-Tapiola) ja sen tytäryhtiö Yritysten Henkivakuutus Oy Tapiola (Yritysten Henki-Tapiola) – sekä keskinäisten yhtiöiden kokonaan omistamat finanssiyhtiöt Tapiolan Omaisuudenhoito Oy, Tapiola Rahastoyhtiö Oy ja Tapiola Pankki Oy, joka omistaa enemmistön Rahastoyhtiön osakkeista. Lisäksi yhtiöryhmään kuuluu atk-palveluyhtiö Tieto-Tapiola Oy, joka on Vahinko-Tapiolan tytäryhtiö ja jossa vähemmistöosakkaana on Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera. Tieto-Tapiola hoitaa myös Keskinäisen Vakuutusyhtiön Turvan atk-palvelut. Turva on Vahinko-Tapiolan tytäryhtiö, mutta se tekee oman erillisen tilinpäätöksen eikä sen lukuja tai toimintaa käsitellä tässä raportissa. (2.16) Sama koskee henkilöstöravintolayhtiö Aura-Karelia Oy:tä. Tapiolan ryhmäkokonaisuuteen kuuluu edellä mainittujen lisäksi 145 asunto- ja kiinteistöyhtiötä. (2.4.)

Tapiola-ryhmän omistuksesta ja omistajaohjauksesta kerrotaan kohdassa Johtaminen.

## Palveluverkosto Tammisaaresta Kittilään

Tapiolan pääkonttori sijaitsee Espoon Tapiolassa osoitteessa Revontulentie 7. Kertomusvuoden kuluessa aloitettiin kakkospääkonttoritalon suunnittelu läheiselle tontille. Hankkeen tavoitteena on keskittää nyt viiteen eri rakennukseen sijoitetut toiminnot kahteen rakennukseen.

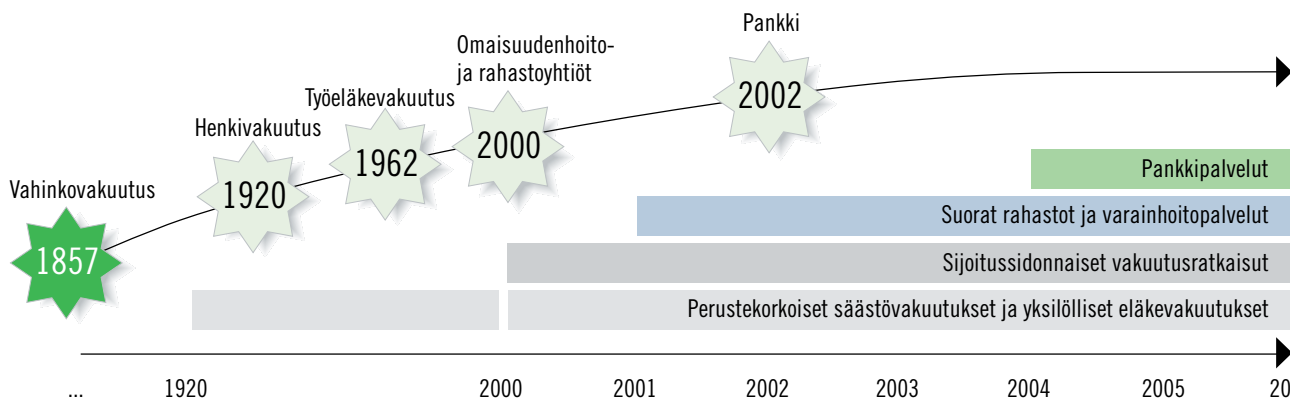
Aluejohtajien johtamia yksiköitä on vuoden 2005 aikana ollut seitsemän. Alue toimistot sijaitsevat Helsingissä, Lahdessa, Turussa, Tampereella, Seinäjoella, Kuopiossa ja Oulussa. Huhtikuussa 2006 aluemäärä supistettiin kuudeksi. Tapiolan palveluita saa 164 liikepaikasta. Omia palvelutoimistoja on suurimmissa kaupungeissa 61, ja lisäksi on eri puolilla maata 103 yrittäjöpohjaista liikepaikkaa, joiden palveluvalikoima on suppeampi ja joista osa on sivutoimisia palvelupisteitä.

Tapiola työllistää 2730 vakuutus- ja finanssialan ammattilaista (2.8.) ja lisäksi noin 800 auktorisoitua asiamiestä eli vakuutusedustajaa. Lisäksi meklarit välittävät Tapiolalle yritysasiakkaita. Markkinatiedoista (2.7.) kerrotaan kohdassa Asiakkaat.

Turva myy vahinkovakuutusasiakkailleen Tapiolan henki- ja työeläkevakuutuksia. Tapiolan kannalta Turva on yhteistyökumppani ja yksi myyntikanava, jonka tuloksia seurataan. Tapiolan ja Turvan yhteistyötä johdetaan hallitustasolla ja erilaisissa yhteistyöryhmissä.

Asiakas voi hoitaa jatkuvasti kasvavan osan pankki- ja vakuutuspalvelusta verkkopalvelussa Tapiolan kotisivuilla ja saada korvauspalveluja puhelimitse. Puhelinpalvelu vastaa arkisin aamukahdeksasta iltakahdeksaan erikseen henkilö- ja yritysasiakkaille sekä säästö- ja sijoittajapalveluja tarvitseville. Ongelmien sattuessa Tapiolan Hätäpalvelu vastaa matka-, koti- ja autovakuutusasiakkaille 24 tuntia vuorokaudessa kaikkina vuoden päivinä. Tuotevalikoimaa (2.2.) esitellään kohdassa Asiakkaat.





## Historialliset juuret lähes 150 vuoden taakse

Tapiola perustettiin Tapion päivänä 18.6.1982, jolloin edeltäjäyhtiöiden Auran ja Pohjan hallintoneuvostot päättivät fuusiosta. Tapiolana yhtiöryhmä on toiminut vuoden 1984 alusta. Tapiolan historialliset juuret ulottuvat kuitenkin jo vuoteen 1857, jolloin perustettiin Suomen Maa- laisten Paloapuyhdistys.

*Vahinkovakuutusta täydennettiin 1920-luvulla henkivakuutuksilla ja 1960-luvulla lakisääteisillä työeläkevakuutuksilla. Vuonna 2000 Tapiola laajensi palvelujaan myös finanssitoimintaan perustettuaan omaisuudenhoito- ja rahastoyhtiöt. Vuonna 2002 päätettiin Tapiola Pankki Oy:n perustamisesta. Pankki aloitti toimintansa helmikuussa 2004.*

## Tapiola-ryhmään kuuluvien vakuutus konsernien yhteenlasketut luvut

	2005 milj. euroa	2004 milj. euroa	muutos %
Liikevaihto	2 589,0	2 385,6	8,5
Vakuutusmaksutulo	1 958,0	1 798,3	8,9
Sijoitustoiminnan nettotuotto	636,5	597,6	6,5
Korvauskulut	1 736,6	1 676,4	3,6
Liikekulut	167,0	155,6	7,3
Sijoitukset, kirjanpitoarvoin	10 002,5	9 242,3	8,2
Sijoitukset, käyvin arvoin	11 405,6	10 206,3	11,8
Oma pääoma	495,2	429,9	15,2
Vakuutustekninen vastuovelka	10 168,1	9 370,5	8,5
Taseen loppusumma	11 165,9	10 202,7	9,4

*Luvut on tilintarkastettu.*

# Keskinäisyys erityispiirteenä

Keskinäisyys on ominaisuus, joka selvimmin määrittelee Tapiolaa kilpailijakentässä. Keskinäisyys on yhtiömuoto, jota Suomessa esiintyy vain vakuutusosalalla. Yhtiöryhmän osakeyhtiömuotoiset yhtiöt ovat kokonaan keskinäisten yhtiöiden omistuksessa, joten nekin toimivat keskinäisyyden periaattein.

Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton tilaston mukaan keskinäisten yhtiöiden osuus koko Suomen vakuutusmarkkinoista maksutulolla mitattuna oli 67,7 % vuonna 2004. Korkea prosenttiluku johtuu siitä, että käytännössä kaikki työeläkevakuutusyhtiöt maassamme ovat keskinäisiä.

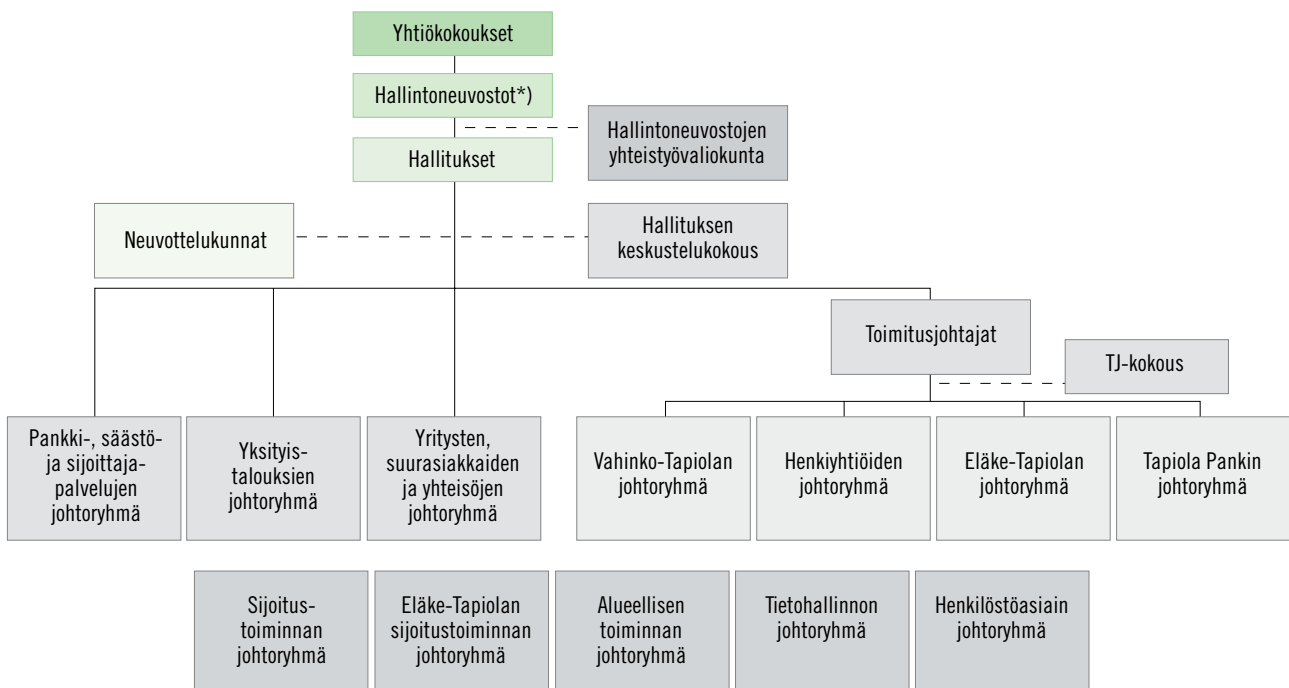
## Omistajaohjauksessa hallintoneuvostoilla on tärkeä asema

Tapiola-ryhmä noudattaa hyvää hallintotapaa <sup>(3.1.)</sup>, joka perustuu rahoitus- ja vakuutusalaan koskevaan lainsäädäntöön, valvontaviranomaisten antamiin määräyksiin ja soveltuvin osin HEX Oyj:n, Keskuskauppakamarin ja Teollisuuden ja työnantajien keskusliiton joulukuussa 2003 antamaan suositukseen.

Keskinäisissä vakuutusyhtiöissä vakuutuksenottajat ovat yhtiön osakkaita, minkä lisäksi Eläke-Tapiolassa osakkaita ovat myös TEL-vakuutetut työntekijät. Tapiola-ryhmän omistuksen laajuuden vuoksi hallintoneuvostojen rooli on ratkaisevasti erilainen kuin listatuissa yhtiöissä.

Vakuutuksenottajat käyttävät omistajan valtaa yhtiökokouksessa, jossa jokaisella osakkaalla on yksi ääni ja lisäksi vakuutusmaksujen (Vahinko- ja Eläke-Tapiola) tai säästöosuuksien (Henki-Tapiola) mukaan. Yhtiökokouksissa mm. valitaan hallintoneuvostojen jäsenet. Hallintoneuvostoilla on vakuutusyhtiöissämme merkittävä päätösvalta ja valvontatehtävä. Valvontatehtävässä hallintoneuvostoja avustaa hallintoneuvostojen puheenjohtajistosta muodostettu yhteistyövaliokunta.

Asiakkaiden edustajat vaikuttavat myös Tapiolan neuvottelukunnissa. Alueellisten neuvottelukuntien sekä Pk-yritysten, Maa- ja metsätalouden ja Tapiola Pankin neuvottelukuntien tehtävänä on muun muassa edistää asiakasnäkökulman esilläpitoa yhtiöryhmän toiminnassa. Neuvottelukunnat osallistuvat strategisista painopisteistä käytävään palaute- ja kehityskeskusteluun, antavat palautetta palveluista sekä tekevät aloitteita <sup>(3.8.)</sup> yhtiöryhmän hallituksille. Neuvottelukunnissa on jäseniä yhteensä noin 280.



\*)Tapiola Pankilla ei ole hallintoneuvostoa

Eläke-Tapiolassa toimii hallituksen nimittämä Eläkeasiain neuvottelukunta, johon kuuluu työmarkkinaosapuolten ja Eläke-Tapiolan edustajia. Kahdeksanjäseninen neuvottelukunta antaa lausuntoja rajatapauksen luonteisista työkyvyttömyyseläkehakemuksista. Neuvottelukunta kokoontui 11 kertaa vuonna 2005.

Lisätietoja Tapiola-ryhmän hallinnointi- ja ohjausjärjestelmästä löytyy osoitteesta [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi) > Tapiola yrityksen > Tapiola-ryhmä > Hallinto ja johto > Hallintomalli. (3.2.-3.3.)

Käytännön keskinäisyydestä lisää kohdassa Yhteiskunta.

## Riskienhallinta <sup>(3.13.)</sup>

Riskienhallinta on liiketoiminnan uhkien ja mahdollisuuksien tunnistamista, arviointia, rajoittamista ja valvontaa sovittujen periaatteiden mukaisesti. Keskinäisen yhtiöryhmän riskienhallinnassa noudatetaan toimintatapa, jolla edistetään asiakkaiden taloudellista turvaa. Se korostaa hyvän vakavaraisuuden merkitystä. Tavoitteena on vastuullinen toiminta, joka selvästi ylittää lainsäädännön ja viranomais määräysten minimivaatimukset niin hyvin, että asiakkaat ja muut sidosryhmät luottavat Tapiolaan taloudellista turvaa edistävänä kumppaninaan.

Tapiola-ryhmän hallitukset, toimitusjohtajat ja muut yhtiöiden johtajat vastaavat riskienhallinnasta, riskienhallintasuunnitelmien ajantasaisuudesta ja niiden toteuttamisesta. Hallintoneuvostojen yhteistyövaliokuntaa avustava tarkastusvaliokunta valvoo ja arvioi osaltaan riskejä.

Riskienhallinnan prosessikokonaisuuden koordinoinnista vastaa talouspalveluissa työskentelevä controller. Myös sisäinen tarkastus arvioi riskienhallinnan toteutumista ja menettelytapoja. Tämän lisäksi jokainen Tapiolassa työskentelevä vastaa riskienhallinnan toteuttamisesta omassa työssään.

Lisätietoja riskienhallinnasta osoitteesta [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi) > Tapiola-ryhmä > Tapiola yrityksen > Hallintomalli > Sisäinen valvonta, riskienhallinta ja sisäinen tarkastus.

### Riskin jakaminen asiakkaiden edun mukaisesti

Omistaja-asiakkaiden edun mukaista on, että uuteen asiakassuhteeseen liittyvät riskit minimoidaan. Nykyasiakkaat eivät halua osallistua uusien asiakkaiden maksutappioiden tai riskienhallinnan laiminlyöntien kustantamiseen.

Noudatamme tasa-arvoisuuden periaatetta siten, että suojaamme omistaja-asiakkaiden eli riskin jakajien edut. Asiakas- ja riskinvalintaohjeilla varmistamme, että Tapiolan asiakas- ja vakuutuskanta pysyvät terveinä ja kilpailukyky lujittuu. Riskin kasvaessa otamme päätöksentekoon mukaan parhaan mahdollisen asiantuntemuksen. Jälleenvakuutuksen hoidamme jälleenvakuutuspolitiikan mukaisesti.

Pankin antolainaustoiminnassa noudatamme samoja periaatteita. Varmistamme, että asiakkaalla on mahdollisuus selvittää vaivatta säännöllisillä tuloilla lainan hoidosta, että luottotiedot ovat kunnossa ja että hänellä ei ole hoitamattomia raha-asioita.

Lisäksi pankki pyytää riittäväksi katsomansa vakuuden, jolla pyritään varmistamaan, että maksamaton määrä voidaan periä annetun vakuuden myynnistä saaduista varoista niissä tilanteissa, joissa asiakkaan tulot eivät enää riittäisikään lainan hoitamiseen.

# Yhteiskuntavastuulinjaukset arvojen pohjalta <sup>(3.7.)</sup>

Tapiola-ryhmässä yhteiskuntavastuuseen liittyvistä kysymyksistä on käyty sisäistä keskustelua jo 1980-luvun lopulta lähtien. Tuolloin määriteltiin 9-kohtainen Tapiolan linja, jota käsiteltiin henkilöstön piirissä ja hallintoelimi-  
missä. Tältä pohjalta voitiin rakentaa yrityskulttuuria ja käydä arvokeskustelua 1990-luvun puolivälin ajattelun mukaisesti. Vuosien varrella olemme päätyneet neljään arvoon, joista säännöllisten työilmapiiritutkimusten mukaan vallitsee varsin yhtenäinen näkemys henkilöstön ja johdon piirissä.

Keskinäisyys asettaa Tapiola-ryhmälle erityisiä avoimuuden ja vastuullisuuden vaatimuksia. Yhtiöryhmän hallitukset päättivät vuonna 2002 Tapiolan yhteiskuntavastuun periaatteista. Valmistelevana elimenä yhteiskuntavastuun kehittämisessä on 11-henkinen työryhmä, joka raportoi hallitukselle vuosittain. Työryhmässä on edustus eri organisaatio-osista. Henkilöstöä edustavat toimihenkilöiden ja myyntihenkilöstön pääluottamusmiehet. Hallitusten jäsenten tulospalkkiojärjestelmään kuuluu yhteiskuntavastuuseen sisältyviä tavoitekriteerejä <sup>(3.5.)</sup>.

## Toiminta-ajatus ja arvoperusta <sup>(3.7.)</sup>

Vakuutusentottajien omistaman Tapiolan toiminta-ajatus on **tuottaa asiakkailleen etuja sekä kestäviä hyvinvoinnin ja menestyksen ratkaisuja**. Arvot määrittävät tavan, jolla yhtiöryhmä toteuttaa toiminta-ajatustaan. Neljä arvoamme – asiakkaiden etu, yhdessä menestyminen, yrittäjähenkisyys ja eettinen toiminta – muodostavat kiinteän kokonaisuuden. Yhteinen arvoperusta antaa lujan kasvualustan yhtiöryhmän strategisille päämäärille ja menestystekijöille.

### Asiakkaiden etu

Asiakkaiden etu on Tapiolan ykkösarvo, koska Tapiolan omistavat sen asiakkaat. Omistajina kaikki asiakkaat ovat yhdenvertaisia. Omistaja on sitoutunut Tapiolaan taloudellisen turvan tarpeellaan, ei käyttäkseen valtaa tai tavoitellakseen voittoa. Näin omistajuus ja asiakkaiden etu yhtyvät.

Asiakaskunnan etua on turvallinen kokonaisedullisuus pitkällä aikavälillä, vastuullinen toiminta ja yksittäisenkin asiakkaan tarpeiden mukainen palvelu. Etsimme aktiivisesti keinoja asiakkaiden uusien, yksilöllistenkin toivomusten täyttämiseksi.

### Yhdessä menestyminen

Yhdessä menestyminen on yhteistyön ja keskinäisen palautteen arvo. Se sisältää kumppanuuden ja huolenpidon ajatukset. Yhteisyyteen ja yhdessä toimimiseen kuuluu myös hyvien yksilösuoritusten arvostaminen. Jokaisella tulee olla mahdollisuus käyttää parasta osaamistaan pyrittäessä yhteisiin tavoitteisiin ja tarvittaessa saada tukea esimieheltä ja työtovereilta.

Yhdessä menestymistä voidaan tarkastella monesta eri kulmasta: Tapiolan yhtiöt ja yksiköt menestyvät voimansa yhdistäen ja välttämällä keskinäistä kilpailua,

Tapiola ja yhteistyökumppanit menestyvät yhdessä asiakkaiden edun mukaisesti ja Tapiola ja asiakkaat menestyvät yhdessä keskinäisyyden hengessä, kun asiat hoidetaan hyvin.

### Yrittäjähenkisyys

Yrittäjähenkisyys on innovatiivisen kehittämisen arvo. Se tarkoittaa oma-aloitteisuutta ja neuvokkuutta, jota ihmiset ja yhteisöt tarvitsevat selviytyäkseen menestyksellisesti koko ajan muuttuvassa toimintaympäristössä. Yrittäjähenkisyyden tunnusmerkkejä ovat voimakas sitoutuminen, valmius reagoida toimintaympäristön muutoksiin ja kyky toimia erilaisissa ympäristöissä. Sitä on myös kyky ottaa selville asioita ja tulkita itse, mitä vaikutuksia muutoksesta saattaa olla omalle toiminnalle.

Yrittäjähenkisessä yhteisössä yhteisvastuun tunne on voimakas ja jokainen pitää huolta asiakkaista ja heidän tarpeistaan.

### Eettinen toiminta

Eettisyys on tietoisuutta siitä erosta, minkä tekemiseen meillä on oikeus ja minkä tekeminen on oikein. Eettiset arvot ovat ilmausta ihmisen sivistyksestä, kulttuurista ja halusta sitoutua yhteisön jäseneksi sekä valmiudesta pitää huolta muidenkin kuin itsensä hyvinvoinnista. Tämä ajatus kuvastuu lauseesta: ”Kohtele asiakastasi ja työtoveriasi, kuten toivot itseäsi kohdeltavan.”

Arkielämän eettisyyttä on luotettavuus, oikeudenmukaisuus, avoimuus, aitous, rehellisyys ja kohtuullisuus. Eettisesti toimiva yritys toimii vastuunsa tuntien ja niin, että sen maine pysyy tahrattomana. Se noudattaa lakeja, sääntöjä ja ohjeistuksia sekä solmimiaan sopimuksia. Se täyttää antamansa lupaukset ja sille asetetut velvoitteet.

## Yhteiskuntavastuun vastuunjako ja organisointi Tapiola-ryhmässä <sup>(3.6.)</sup>

### Hallintoneuvostot ja yhteistyövaliokunta

- Hallintoneuvosto valvoo taloudellista vastuuta käsittelemällä tilinpäätöksen ja antamalla siitä yhtiökokoukselle lausunnon ja Eläke-Tapiolassa vahvistaa Eläke-Tapiolan varojen sijoittamissuunnitelman laatimisperiaatteet
- Hallintoneuvostojen yhteistyövaliokunta valvoo hallintoneuvostojen kokousten välillä yhtiöryhmän taloudellista ja toiminnallista vastuunkantoa sekä kuulee tilintarkastajia kerran vuodessa.
- Yhteistyövaliokunnan tarkastusvaliokunnan valvonta-tehtäviin kuuluu mm. vakavaraisuuden, riskienhallinnan sekä lakien ja määräysten noudattamisen valvonta, taloudellisen raportoinnin valvonta, tilintarkastajien työn ja riippumattomuuden seuranta sekä sisäisen tarkastuksen, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan arvioinnit.

### Hallitukset <sup>(3.4.)</sup>

- vahvistavat strategiasuunnitelman ja toimintaperiaatteet, mm. yhteiskuntavastuun periaatteet
- vahvistavat sijoitus- ja riskienhallintasuunnitelman sekä vuosittaisen toimintasuunnitelman ja budjetin ja valvovat niiden toteutumista
- vastaavat palvelujen kehittämisestä omistaja-asiakkaille
- hyväksyvät yhteiskuntavastuun raportin.

### Tilintarkastajat

- tarkastavat tilinpäätökseen sisältyvien taloudellisten tunnuslukujen lain- ja vaatimustenmukaisuuden
- tarkistavat raportoinnin luotettavuuden.

### Sisäinen tarkastus

- tukee esimiehiä valvontavelvollisuuden toteuttamisessa ja tuottaa johdolle informaatiota ja toimenpide-ehdotuksia valvonnan tehostamiseksi
- auttaa kehittämään raportointiprosessia.

### Johtoryhmät

- Yhtiöjohtoryhmät päättävät operatiivisista vastuista ja suunnittelevat taloudellisen vastuun puitteet hallituksen päätettäväksi
- Asiakaslohkojohtoryhmät vievät yhteiskuntavastuun periaatteet asiakaspalvelun rakenteisiin ja tuotekehitykseen sekä raportoivat kehityksestä

- Alue toiminnan johtoryhmä vie yhteiskuntavastuun periaatteet asiakastyöhön ja raportoi kehityksestä
- Henkilöstöasiain johtoryhmä laatii yhtiöryhmätasoiset henkilöstöhallinnon linjaukset, laatii ja päivittää henkilöstöpolitiikan ja seuraa henkilöstövastuun kehitystä valittujen mittarien pohjalta. Se vastaa ilmapiiritutkimusten toteuttamisesta ja kehitystyön käynnistämisestä niiden tulosten pohjalta sekä vastaa tasa-arvokysymysten toteuttamisesta.
- Toimitusjohtajakokous toimii yritysturvallisuuden johtoryhmänä. Se vahvistaa yhteiskuntavastuun vuosisuunnitelman ja vie siitä osia yrityksensä vuosisuunnitelmaan.

### Liiketoimintayksiköt

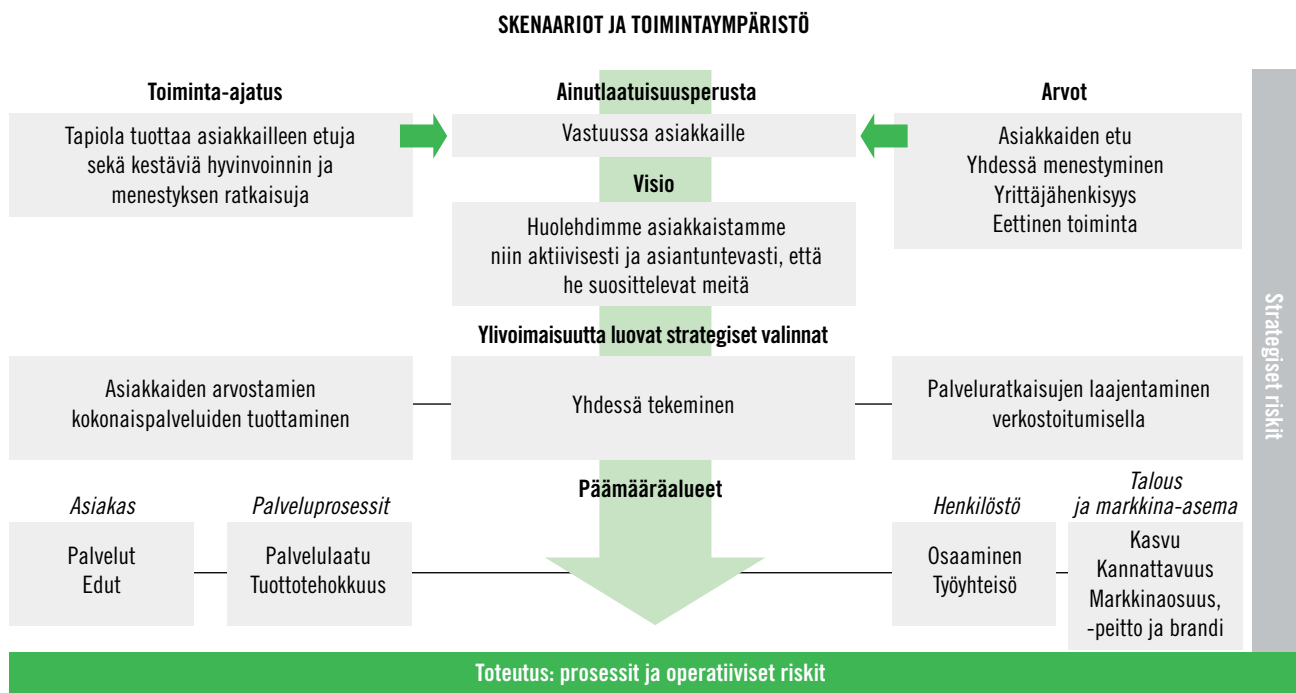
- Kukin vakuutusyhtiöstä, pankki ja finanssipalveluyhtiöt vastaavat toiminnastaan valvontaviranomaisille: taloudellisesta vastuustaan, omalta osaltaan vastuustaan henkilöstöstä ja asiakkaista sekä myös suhtautumisestaan ympäristökysymyksiin.
- Kiinteistöyksikkö luo, seuraa ja päivittää omaa ympäristöpolitiikkaansa ja toimintaohjelmaansa sekä osallistuu vuorovaikutukseen kiinteistöalan ympäristöverkostojen kanssa.
- Yhteiskuntasuhteet-yksikkö luo ja ylläpitää vuorovaikutussuhteita erityisesti ulkoisten sidosryhmien kanssa, johtaa yhteiskuntavastuuprosessin käyttöä, toimittaa raportin ja valmistelee asioita hallituksen käsiteltäväksi.
- Riskienhallintapalvelut-yksikkö vastaa ympäristötoiminnan asiantuntemuksesta ja tuottaa ympäristöriskien hallintapalveluita ja neuvontaa asiakkaille.
- Markkinointipalvelut-yksikön markkinatutkimusryhmä organisoii seurannan käyttäen hyväksi ulkopuolisia tutkimuspalveluita, seuraa tavoitteiden toteutumista tutkimustulosten perusteella sekä seuraa Tapiola-ryhmän maineen ja tunnettuuden kehitystä mm. yhteiskuntavastuun näkökulmasta.
- Henkilöstöpalvelut-yksikkö suunnittelee, koordinoi ja toteuttaa yhtiöryhmän henkilöstöpolitiikkaa ja siihen sisältyviä palveluita, mm. koulutuspalveluita sekä Vire-toimintaa.
- Tiedotuspalvelut vastaa tiedotustoiminnasta mm. suunnittelemalla ja toteuttamalla sisäistä ja ulkoista tiedottamista.

## Yhteiskuntavastuuryhmä

- valmistelee ja päivittää yhteiskuntavastuun periaatteet hallituksen käsiteltäväksi
- valmistelee teemoja esitettäväksi yhtiöryhmän vuosisuunnitelmiin
- valmistelee ja päivittää vuositavoitteet ja mittariston
- käynnistää ja ylläpitää keskustelua arvoista ja yhteiskuntavastuusta
- organisoii tulosten seurannan ja osallistuu raportin tuottamiseen.

## Muut ohjaus- ja työryhmät

- Vire-ohjausryhmä seuraa henkilöstön työhyvinvoinnin eri osa-alueita, päättää vuosittaisista Vire-teemoista sekä valvoo Vire-toiminnan tuloksia.
- TAOS, Tapiolan osallistumistoimikunta keskustelee henkilöstöä koskevista suunnitelmista, saa tietoa yhtiöryhmän taloudellisesta tilanteesta sekä kommentoi yhteiskuntavastuun periaatteita ja raportointia.
- Tapiolan ympäristöryhmä laatii ympäristöstrategian ja toimintaohjelmat, seuraa niiden toteutumista ja tiedottaa ympäristöasioista sekä organisoii ympäristötoiminnan yhtiöryhmässä.
- Sponsorointityöryhmä laatii ja ylläpitää sponsoroinnin periaatteet, päättää yhteistyösopimuksista ja tuotettavista hankkeista sekä seuraa sopimusten toteutumista.



Strategian tahtotilakartta ohjaa käytännön valintoja ja toteutusta. Näkemys nykyisestä ja tulevasta toimintaympäristöstä ja kilpailusta ovat se perusta, jolta keskinäisyyden asiakasulottuvuutta korostava strategian ydin - so. toiminta-ajatus, arvot, ainutlaatuisuus-perusta ja visio - on muotoiltu. Kolmivuotiselle strategiakaudelle määritetään strategiset valinnat eli toiminta-alueet, joilla pyrimme luomaan ylivoimaista kilpailuetua.

Strateginen tahtotila tiivistetään neljäksi päämääräalueeksi, asiakas-, henkilöstö-, palveluprosessi- sekä talous- ja markkina-asemanäkökulma, joissa kussakin on kaksi tavoitealuetta tavoitetasoineen. Strategisten riskien vähentämiseen tähtäävät linjaukset sisältyvät strategiakorttiin. Strategiakortti on tuloskorttikehikossa ilmaistun käytännön suunnittelun, toiminnan ja riskienhallinnan lähtökohta.

# Laatua kehitetään itsearvioinnin pohjalta <sup>(3.20.)</sup>

Tapiolan johtamismalliin kuuluu keskeisenä osana toiminnan laadun jatkuva kehittäminen, jota tehdään vuosittain itsearviointina Euroopan laatupalkinnon EFQM:n arviointiperusteiden avulla. Vahinko-Tapiola voitti Suomen Laatupalkinnon vuonna 2000 palveluyritysten sarjassa. Vuonna 2005 Vahinko-Tapiola valitsi kehitettäviksi alueiksi mm. pitkän aikavälin henkilöstösuunnitelman

mallintamisen ja hyödyntämisen sekä henkilöstömittarinen uudistamisen. Kummaltakin tehtäväalueelta on odotettavissa tuloksia jo tänä vuonna.

Vuodenvaihteessa 2005–2006 tehtiin Tapiolan yhteiskuntavastuusta itsearvio EFQM-mallin mukaan. Raportti hankkeesta valmistui maaliskuussa 2006.

# Laillisuus ja sopimusten noudattaminen <sup>(3.14.)</sup>

Toimitusjohtajat hoitavat yhtiönsä asioita lakien sekä hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Johto ja esimiehet vastaavat toiminnan tuloksellisuudesta ja asianmukaisuudesta omilla tulosalueillaan. Lakiasianpalvelut-yksikkö valvoo laillisuutta Tapiola-ryhmässä, ja laillisuusvalvonta kuuluu myös eri yksiköiden lakimiesten toimenkuvaan. Hallitusten sihteerit valvovat päätösten lainmukaisuutta yhtiössään ja varmistavat, että yhtiön hallitus käsittelee lakien ja määräysten mukaisia asioita. Sisäinen tarkastus arvioi sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteutumista organisaatiossa ja koordinoi toimintaansa yhdessä tilintarkastajien kanssa.

Sisäisestä valvonnasta ja tarkastuksesta lisätietoja osoitteessa [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi) > Tapiola-ryhmä > Tapiola yritys > Hallintomalli > Sisäinen valvonta, Riskienhallinta ja Sisäinen tarkastus.

Pankissa compliance officeriksi nimetty lakimies hoitaa yhteyksiä viranomaisiin ja varmistaa, että pankki noudattaa lakeja ja toimii ohjeiden mukaisesti. Hän myös vastaa siitä, että pankin henkilöstöllä on lakien ja määräysten mukaiset ohjeet ja että pankin johtajat laativat ohjeita ja hoitavat lakeihin ja viranomaissäädöksiin perehdyttämistä omien vastuualueittensa osalta. Myös rahasto- ja omaisuudenhoitoyhtiöissä on nimetyt compliance officerit.

Noudatamme hyvään käytäntöön tähtääviä ohjeita ja teke miämme sopimuksia. Vakuutusalan vapaaehtoiseen kuluttajansuojajärjestöön kuuluvan muutoksenhakuelimen, Vakuutuslautakunnan, ratkaisusuositusta käytämme ohjenuorana kehittäessämme omaa korvausohjeistusta. Lautakuntakäsittelyssä asiakkaan eduksi muuttuneiden ratkaisujen prosenttimäärää seuraamme yhtenä korvaustoiminnan laatumittarina. Yllättävien nousujen syyt otamme selvälle ja ryhdyimme tarpeellisiin korjaustoimiin.

## Tapiola Vakuutuslautakunnassa 2001–2005, korvausratkaisujen muutosprosentit

Yhtiö	2001	2002	2003	2004	2005
POHJOLA	32	24	28	26	25
SAMPO-IF	37	25	38	34	28
TAPIOLA	24	39	22	24	26
Ala yhteensä	36	31	32	33	30

*Tavoittemme on, että Tapiolan korvausratkaisujen muutosprosentti on alle alan keskiarvon. Tähän seurantajaksoon sisältyy yksi vuosi, jolloin tavoitteisiin ei päästy. Vuonna 2002 vastuukorvausvalitusten määrä ja ratkaisujen muutosprosentti nousivat, mutta koulutukseen ja konsultointiin perustuvan linjantarkistuksen jälkeen tilanne korjaantui aikaisempaa paremmaksi jo seuraavana vuonna.*

# Toimialamme edellyttää vastuullisuutta

Vakuutus- ja finanssitoiminta luovat yhteiskuntaan vakuutusta ja turvallisuutta ja mahdollistavat taloudellisen toiminnan tarjoamalla järkeviä tapoja suojautua riskeiltä. Peruspankkipalvelut puolestaan kuuluvat nyky-yhteiskunnan välttämättömyyspalveluihin.

Suomessa vakuutusyhtiöillä on tärkeä yhteiskunnallinen tehtävä pakollisen työeläke-, tapaturma- ja liikennevakuutuksen toimeenpanijoina. Yli 60 prosenttia koko vakuutusalan maksutulosta tulee lakisääteisistä vakuutuksista. Eläkevakuutusyhtiöiden työhyvinvointi- ja kuntoutuspalveluiden tavoitteena on alentaa työkyvyttömyyseläkkeistä aiheutuvia kustannuksia ja myöhentää ennenaikaista eläkkeelle siirtymistä. Vakuutusala osallistuu tapaturmien, tulipalojen ja muiden vahinkojen ehkäisyyn ja rikollisuuden torjuntaan yhteistyössä eri viranomaisten kanssa. Ikääntyvän väestön palveluissa vakuutusyhtiöillä on monenlaisia mahdollisuuksia.

Lisäksi vakuutusyhtiöt vastaavat yhteiskunnassa esiintyvään tarpeeseen tarjoamalla mahdollisuuden täydentää sosiaaliturvaa vapaaehtoisin keinoin. Jo yli puoli miljoonaa kansalaista on täydentänyt työeläketurvaansa vapaaehtoisella eläkevakuutuksella. Sairausrakuutusta täydentävän hoitovakuutuksen tarpeesta käydään keskustelua. Vapaaehtoisilla henkivakuutuksilla voidaan varmistaa perheenjäsenten tulevaisuuden mahdollisuuksia huoltajan kuoleman varalta. Myös vapaaehtoiset vahinkovakuutukset ovat yhteiskunnan kannalta tärkeitä. Oikein mitoitettu vakuutusturva on välttämätön toisaalta yksilön asumiselle ja liikkumiselle ja toisaalta yritystoiminnan riskinottokyvylle ja kehitykselle.

## Sitoudumme pelisääntöihin

Tapiola-ryhmä pyrkii olemaan suomalaisessa yhteiskunnassa aktiivinen ja vastuullinen toimija. Lainkuuliaisuus ja sopimusten noudattaminen on lähtökohtamme kaikessa toiminnassa. Seuraamme tarkasti lainsäädäntöä ja pyrimme mahdollisuuksien mukaan saattamaan omia näkemyksiämme mukaan käsittelyyn. Organisaation tietämystä finanssialaa koskevista lakiuudistuksista ylläpidämme sisäisen tietoverkon avulla. Harmaan talouden ja siihen liittyvän rikollisuuden torjunta kuuluu olennaisena osana työskentelymme.

Lakien, sopimusten, hyvän vakuutus-, pankki- ja liiketavan lisäksi vakuutus- ja pankkialaisuus ovat tärkeitä koko henkilöstöä koskevia velvoitteita. Kirjalliset salassapito-ohjeet, turvallisuus- ja tietoturvapoliittikka toimintaohjeineen, vakuutus- ja korvaustoiminnan yleisohjeet sekä jääviys- ja sisäpiirisäännökset ovat muiden perusohjeiden ohella sisäisessä tietoverkossa henkilöstön käytettävissä. Uudet työntekijät perehdytetään niiden sisältöön ja soveltamiseen perehdyttämisohjelman yhteydessä. Ohjeista myös tiedotetaan säännöllisesti.

## Osallistumme vastuuseen tulevaisuudesta

Aktiivinen osallistuminen omien toimialojen ja elinkeinoelämän kehittämiseen sekä keskinäisyyden edunvalvontaan on osa Tapiolan vastuuta tulevaisuudesta. Annamme panoksemme myös yhteiskunnalliseen keskusteluun.

Tapiola vaikuttaa jäsenenä <sup>(3.15.)</sup> erilaisissa toimialajärjestöissä, esimerkiksi Suomen Vakuutusyhtiöiden keskusliitossa eri työryhmineen ja lajijärjestöineen, Suomen Pankkiyhdistyksessä, Suomen Sijoitusrahastoyhdistyksessä, Eläketurvakeskus ETK:ssa ja Työeläkevakuuttajat TELA:ssa. Lisäksi toimimme jäsenenä elinkeinoelämän järjestöissä, kuten Elinkeinoelämän valtuuskunta, Elinkeinoelämän keskusliitto EK, Keskuskaupakamari ja alueelliset kaupakamarit sekä Suoramarkkinointiliitto ja Mainostajien Liitto. Kansainvälisistä järjestöistä mainittakoon keskinäisten vakuutusyhtiöiden kansainväliset järjestöt AISAM, ICMIF ja ACME sekä Kansainvälinen kaupakamari ICC.

Lisäksi Tapiolan asiantuntemus palvelee kymmeniä eri organisaatioita ja Tapiolan henkilöstön edustajat toimivat monissa ammatti-, neuvonta- ja harrastusjärjestöissä.

## Vastuullisuuden liittyviä politiikkoja ja periaatteita

Taloudellinen vastuu	Sosiaalinen vastuu	Ekologinen vastuu
Riskienhallintapolitiikka	Henkilöstöpolitiikka	Ympäristöstrategia
Sijoitussuunnitelmat	Turvallisuuspolitiikka	Ympäristöpolitiikka
Luottopolitiikka	Tiedotuspolitiikka	Ympäristöohjelmat
Ostopolitiikka	Kuluttajapolitiikka	
Vastuunvalinta; asiakas- ja riskinvalintaohjeet	Korvaustoiminnan periaatteet	
Jälleenvakuuttamisen ohjeet	Yhteiskuntavastuun periaatteet	
	Sponsoroinnin periaatteet	

Tässä lueteltujen politiikkojen ja periaatteiden lisäksi on runsaasti kirjallisia toimintaohjeita, mm. ohjeet rahanpesun estämisestä, salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta sekä säännöt jäävyydestä ja edustuksen ja lahjojen vastaanottamisesta. <sup>(S02)</sup>

### Huomionosoituksia tapiolalaisille <sup>(S04)</sup>

Vuoden 2005 kuluessa useat tapiolalaiset saivat julkista tunnustusta yhteiskunnallisista ansioistaan.

Tapiola-ryhmän markkinointi- ja brandijohtaja **Kaisu Holopainen** valittiin 8-vuotisen hallituksen jäsenyytensä viimeiseksi vuodeksi Suomen Suoramarkkinointiliitto SSML ry:n hallituksen puheenjohtajaksi 1.4.2005 lukien.

Tampereen kauppakamari nimesi 21.4.2005 yhdennentoista kerran Vuoden Yritysjohtajat. Palveluelinkeinoa edustavaksi johtajaksi valittiin Tapiola-ryhmän Sisä-Suomen aluejohtaja **Martti Silvennoinen**. Perusteluna valinnalle oli ansiokkaan toiminnan ohella mm. työpaikkojen määrän kasvattaminen Tampereella yhtiöryhmän tehtyä päätöksen siirtää Tampereelle osan pääkonttoritoimintoja.

Tapiolan Rotaryklubi valitsi pääjohtaja **Asmo Kalpalan** vuoden 2005 tapiolalaiseksi. Perusteluna valinnalle oli mm. pääjohtajan toiminta Tapiolan liikekeskuksen kehittämiseksi ja henkilöstömäärän kasvattaminen taloudellisesti terveellä tavalla siten, että hänen johtamansa yritys tarjoaa Tapiolan alueella noin 1600 työpaikkaa.

Eläke-Tapiolan työhyvinvointipalveluissa työskentelevä kehittämispäällikkö **Sanna-Mari Myllynen** valittiin Veikkaus Oy:n eettisen neuvoston jäseneksi toimikaudeksi 2005–2006.



Martti Silvennoinen vastaanottaa Vuoden Yritysjohtaja -kunniakirjaa, jonka luovuttaa Tampereen Kauppakamarin toimitusjohtaja Tommi Rasila.

## Tiedostamme toimintamme vaikutukset

Tapiola-ryhmä osallistuu elinkeinoelämän riskien jakamiseen ja kotitalouksien taloudellisen turvallisuuden lisäämiseen. Olemme työllistäjä, sijoittaja, veronmaksaja, rakennuttaja, vuokranantaja ja yhteistyökumppani. Tiedostamme toimintamme vaikutukset yhteiskuntaan ja asiakkaittemme elämään ja kehitämme palveluitamme tältä pohjalta. Asiakkaiden terveyttä ja turvallisuutta käsittelemme kohdassa Asiakkaat.

Olemme puoluepoliittisesti neutraali yhtiöryhmä, joten voimme toimia luontevasti kaikkien päättäjätahojen kanssa. Osallistumme aktiivisesti julkiseen keskusteluun lakisääteiden vakuutusjärjestelmien kehittämisestä, vastuullisen markkinatalouden edistämisestä ja muistakin yhteiskunnallisista asioista. Tapiola-ryhmä pyrkii vuorovaikutukseen puolueiden kanssa, mutta ei esimerkiksi anna avustuksia puolueiden tukemiseksi <sup>(S05)</sup>. Tapiolassa on kirjattu ohjeet <sup>(S03)</sup> yhteistyöstä puolueiden kanssa, ja näiden periaatteiden noudattamista seurataan.

# Keskinäisyys käytännössä

Keskinäisen yhtiön osakkaita ovat vakuutusentajat, eivät sijoittajat. Yhtiömuoto antaa asiakkaille paitsi oikeuksia vaikuttaa yhtiössä myös oikeuden hyötyä yhtiön menestyksestä. Suomen suurimpana keskinäisenä vakuutusyhtiöryhmänä Tapiola on omaksunut keskinäisyyden lipunkantajan roolin. Keskinäisyyden konkretisointi kilpailueduksi on ollut kuluvan strategiakauden tärkeä painopistealue. Siksi Tapiolan hallitus päätti selvittää,

onko keskinäisyydellä merkitystä asiakkaille ja miten toiminnassamme toteutuu se, että asiakkaat omistavat Tapiolan. Perustettiin keskinäisyysvaliokunta ottamaan siitä selvää ja antamaan havainnoistaan lausunnon. Valiokunta on osa alueellisten neuvottelukuntien työtä ja uusi järjestäytyneen vuorovaikutuksen muoto Tapiolan johdon ja asiakkaiden edustajien välillä.

## Asiakkaat arvioivat keskinäisyyden toteutumista

Tapiolan kunkin seitsemän alueen kolme neuvottelukuntaa valitsi keskuudestaan edustajan työryhmään, joka sai nimen keskinäisyysvaliokunta. Seitsenhenkkinen valiokunta järjestäytyi toukokuussa ja valitsi puheenjohtajakseen varatuomari **Ulla-Maija Moision**, joka oli ollut mukana jo vuoden 2004 arviointikokouksissa. Valiokunnan jäsenet ovat toiminnanjohtaja **Reivo Järvenpää**, toimitusjohtaja **Marja Malmstedt**, ympäristökeskuksen johtaja **Risto Palokangas**, varatoimitusjohtaja **Sampsa Saralehto**, myyntijohtaja **Matti Träskelin** ja kunnanjohtaja **Jorma Turunen**.

Koko arvioinnin alueesta keskusteltiin perusteellisesti. Arvioitaviksi keskinäisyyden elementeiksi valittiin kokouksessa seitsemän osa-alueita:

1. Omistaja-asiakkaat ja heidän edustajansa päättävät, ketkä Tapiolaa johtavat ja mihin suuntaan
2. Neuvottelukunnat toimivat alueellisena ja toimialakohtaisena vaikutuskanavana
3. Omistaja-asiakkailla on oikeus hyötyä yhtiön menestyksestä
4. Keskinäisenä yhtiönä Tapiola on kilpailua lisäävä toimija
5. Asiakkaiden tarpeet ohjaavat tuotteiden ja palvelujen kehittämistä
6. Henkilöstö on sitoutunut Tapiolan arvoihin, joista tärkein on keskinäisyyden periaatteista noussut asiakkaiden etu
7. Tapiola toimii vakaasti ja pitkäjänteisesti.

Jotkut näistä väittämistä ovat sellaisia, että ne ovat mahdollisia muissakin yritysmuodoissa, mutta keskinäisyydessä ne esiintyvät yleisemmin ja niillä on suurempi merkitys.

## Kaikki lähteet käytettävissä

Käynnistyskokouksen jälkeen valiokunnan jäsenet tutustuivat laajaan lähdeaineistoon ja laativat oman arvionsa. Jäsenillä oli oikeus saada käyttöönsä kaikki tieto, mistä katsoivat voivan olla apua työssä. Yhteinen arviointikokous pidettiin elokuun lopulla. Valiokunnalle nimetty tukiryhmä sekä jäsenen toivomuksesta paikalle kutsuttu henkilöstöjohtaja **Sirpa Kisanlahti** vastasivat syntyneisiin kysymyksiin.

Laajan keskustelun perusteella laadittiin arviointilausunto. Se käytiin läpi neuvottelukuntien syyskokouksissa ja marraskuussa esiteltiin yhtiöryhmän hallituksille ja hallintoneuvostoille. Tämän jälkeen lausunnon tiivistelmä julkaistiin Tapiolan kotisivuilla.

Lue lausunto osoitteesta [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi) > Tapiolaryhmä > Tapiola yrityksenä > Toiminta-ajatus ja arvot > Asiakkaat arvioivat keskinäisyyden toteutumista.



Ulla-Maija Moision

# Sidosryhmävuorovaikutus

Tapiola-ryhmällä on monipuolista määrämuotoista yhteistyötä muidenkin sidosryhmiensä kuin omistaja-asiakkaiden kanssa <sup>(3.9.)</sup>. Yhteistyöstä saatavat edut ja hyödyt koituvat Tapiolan asiakkaiden eduksi.

Tammikuussa 2005 Tapiola-ryhmä päätti ohjeistuksesta, joka määrittelee yhtiöryhmän suhteet yhteiskuntaan ja

sidosryhmiinsä. Sen mukaisesti tavoitteena on interaktiivisuus, mikä tarkoittaa voimakasta vuorovaikutteisuutta kunkin sidosryhmän kanssa, joita eri organisaatio-osilla on vaihtelevassa määrin. Tapiolan edustuksista tai työnantajan hoitamien jäsenmaksujen perusteella syntyneet yhteydet on dokumentoitu.

## Katsaukset sidosryhmäyhteistyöhön 2005

Tapiola haluaa olla arvostettu ja luotettava toimija ja yhteistyökumppani. Yhteistyötä tarvitaan päivittäisessä käytännön asiakastyössä antamaan siihen lisäarvoa. Yhteiskunnan ja elinkeinoelämän eri tahojen kanssa vuorovaikutuksella on edunvalvontaan liittyviä tavoitteita. Vastavuoroinen toiminta lähiyhteisöjen kanssa tukee eri tavoin Tapiolan mahdollisuuksia tuottaa asiakkailleen etuja ja kestäviä hyvinvoinnin ja menestyksen ratkaisuja.

### Asiamiehet edustavat Tapiolaa asiakastyössä

Tapiolan palveluverkosto käsittää 164 toimipistettä, joista yli puolet on Tapiolaan sopimussuhteessa olevien yrittäjien hoitamia toimipisteitä. Asiamiehet muodostavat asiakaspalvelun ja myynnin kannalta tärkeän sidosryhmän. Auktorisoidusta asiamiehestä käytämme nimitystä vakuutusedustaja. Hän on saavuttanut asemansa suorittamalla hyväksytysti Tapiolan myynti- ja tuotekoulutuksen. Vakuutusedustaja ja asiamies toimivat itsenäisesti ilman työsuhdetta Tapiolaan. Asiamiessuhde perustuu sopimukseen, jossa on määritelty asiamiehen velvollisuudet, oikeudet ja kelpoisuusehdot. Asiamiehen vaitiolovelvollisuus sitoo häntä myös asiamiestoiminnan päättymisen jälkeen. Tapiolalla on isännänvastuu asiamiehistään.

Asiakaspalvelussa noudatetaan Tapiolan arvoja ja toimintamallia, joiden opettamisesta Tapiola vastaa. Informaation tehostamiseksi asiamiehille on oma intranet-sivusto. Järjestäytyneen vuorovaikutuksen kanavana on asiamiestoiminnan neuvottelukunta. Paikallispalvelun yhteistyöryhmä on perustettu tämän voimakkaasti kasvavan palvelukanavan kehittämiseksi.

Vuonna 2005 asiamiesten osuus vakuutusten uusmyynnistä oli 29 % ja lisäksi asiamiehinä toimivien autoliikkeen osuus oli 32 %.

### Verkostoista lisäarvoa asiakkaille

Verkostoyhteistyön tavoitteena on tuottaa hyötyä yhteisille asiakkaille ja vahvistaa Tapiolan suorituskykyä. Kumpaan valitsemme toimialoillaan merkittävistä yrityksistä, joiden arvopohja on lähellä omaamme. Tapiolalla on verkostoyhteistyötä S-ryhmän, Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy:n, Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto MTK ry:n sekä ProAgria-yhtymän, Hypoteekkiyhdistyksen ja kiinteistövälitys- ja isännöintipalveluyhtiö SKV:n kanssa.

#### Tapiolan paikallispalvelut menestyvät

Suomen Franchising-yhdistyksen järjestämään kilpailuun osallistuivat jäseninä olevat 25 ketjua. Tapiolan paikallispalveluketju valittiin kolmanneksi Vuoden Franchising-ketju-sarjassa. Pronssisijaa perusteltiin toimipisteiden määrän ja liikevaihdon kasvulla. Lisäksi Tapiola on toiminnassaan noudattanut yhdistyksen eettisiä sääntöjä ja kehittänyt ketjua tiiviissä yhteistyössä yrittäjiensä kanssa. Tapiolan paikallispalveluketju on Suomen suurin vakuutus- ja finanssialan franchising-ketju.

Suomen Franchising-yhdistys antaa jäsenketjuilleen mahdollisuuden palkita yhden oman ketjunsä yrittäjän Franny-palkinnolla. Franny 2005 palkinnon (kuvassa yllä) sai Tapiolan paikallispalveluista menestyksekkäin eli HVK-team Oy Lappeenrannasta.

Palkinnot jakoi ministeri Mauri Pekkarinen Franchising-juhlan yhteydessä Helsingissä maaliskuussa.



Tapiolan ja S-ryhmän yhteistyö käynnistyi keväällä 1999, jolloin S-ryhmän jäsenet alkoivat saada bonusta Tapiolan vakuutuksista. S-ryhmän asiakkaista on myös Tapiolan asiakkaita noin neljännes, ja Tapiolan asiakkaista joka kolmannella on S-etukortti.

Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy on Tapiolan ja Fennian yhdessä omistama asiantuntijayhtiö, jolla on tärkeä rooli asiakaspalvelussa moottoriajoneuvovahingon satuttua. SVT:llä on maan laajin vahinkotarkastusorganisaatio, jonka palveluksessa on 70 vahinkotarkastajaa ja 23 pysyvää tarkastusasemaa sekä määräpäivin auki olevia tarkastuspisteitä eri puolella Suomea. SVT:n vahinkotarkastaja neuvoo asiakkaille korvausmenettelyä ja tekee laskelman ajoneuvon korjauskustannuksista. Samalla asiakas voi tehdä vahinkoilmoituksen ja jättää muut vahingon selvittelyyn tarvittavat dokumentit toimitettavaksi Tapiolaan. SVT:n toiminta perustuu ISO 9001 (2000) laatujärjestelmän mukaisiin standardeihin.

Tapiolan ja kiinteistövälitysyhtiö SKV:n välinen yhteistyö käynnistyi toukokuussa 2000. SKV:n toimistot palvelevat asiakkaita yli 80 paikkakunnalla ympäri Suomen. Tapiolan omistaja-asiakkaat saavat alennuksen SKV:n välityspalkkiosta myydessään omaa vakituista asuntoaan.

Suomen Hypoteekkiyhdistyksen kanssa 2001 solmitun yhteistyösopimuksen mukaan Tapiolan omistaja-asiakkaat saavat sieltä asuntolainan hieman edullisemmin kuin muut asiakkaat.

Yhteistyösopimus Maa- ja metsätaloustuottajien keskusliitto MTK ry:n kanssa koskee Tapiola-ryhmän tuotteiden ja palvelujen kehittämistä sekä markkinointia jäsenistölle. Sopimukseen kuuluu jäsenetutuotteita ja jäsenalennuksia sekä turvallisuusneuvontaa. Vuonna 2004 käynnistettiin maatilojen turvatalkoot vuosiksi 2004–2006, jossa aluksi kiinnitettiin huomiota maatilojen paloturvallisuuteen.

ProAgria-yhtymän tavoitteena on olla maaseutuneuvontaa uudistava toimija, joka on paikallisesti, alueellisesti, valtakunnallisesti ja kansainvälisesti vahva kehittäjä ja verkottaja. Yhteistyöhön ProAgrian kanssa kuuluu monipuolista maatilojen laatukoulutusta sekä vuoden maatilan ja vuoden nuoren maatilayrittäjän valinta ja palkitseminen. Auditoidun tilan laatubonusta nauttii yli 400 maatilaa.

Yhteistyössä Agropolis Oy:n kanssa Tapiola on luomassa ratkaisua hevosurheilukilpailujen aiheuttamien ympäristökuormitusten hallintaan ja kilpahevosten hyvinvoinnin edistämiseen. Tapiolan osuus hankkeessa keskittyy asiantuntija-apuun ympäristöriskien selvittelyssä ja hallinnassa ja aikanaan myös vahinkojen ehkäisyssä. Muita yhteistyökumppaneita hankkeessa ovat mm. Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus MTT, Suomen Hippos ry ja Suomen Ratsastajain liitto ry.

## Alihankkijat valitaan arvopohjalta

Myös alihankkijat valitsemme yrityksistä, joiden arvot ja periaatteet ovat samansuuntaiset omiemme kanssa. Esimerkiksi ostopoliitiikkamme edellyttää, että hankitut hyödykkeet ja palvelut ovat oikeanlaatuisia ja edistävät kestävää kehitystä.

## Vuorovaikutusta yhteiskunnan tahojen kanssa

Kunnioitamme poliittista neutraliteettia ja pidämme tärkeänä avoimia keskusteluyhteyksiä kaikkiin poliittisiin tahoihin. Poliittinen vaikuttaminen liittyy edunvalvontaan ja on yleensä tapauskohtaista.

Tapiolan suhteet viranomaisiin ovat toimivat. Lainsäädäntöön pyrimme vaikuttamaan Suomen Vakuutusyhtiöiden keskusliiton ja sen jäsenjärjestöjen, Työeläkelaitosten liiton TELAn sekä Eläketurvakeskuksen ETK:n kautta. Keskinäisyyttä koskeissa asioissa pyrimme vaikuttamaan suoraan päätöksentekijöihin ja antamaan heille informaatiota.

Tapiolan omat työsuojelu- ja pelastusorganisaatiot sekä riskienhallinnan asiantuntijat toimivat yhteistyössä valtakunnallisten ja paikallisten viranomaisten kanssa.

Suhteissa julkiseen sanaan Tapiola on vakiinnuttanut asemansa maan parhaana vakuutusyhtiönä. Yleisimamme on toiseksi paras finanssiryhtymien joukossa. Arvio perustuu Marketing Radarin Taloustoimittaja-tutkimukseen, jota seuraamme säännöllisesti.

Yhteistyö oppilaitosten ja korkeakoulujen kanssa sisältää mm. ammatinvalinnan opetukseen liittyviä yritysvierailuja, vakuutus- ja finanssiaiheisia luentoja sekä tukea ja materiaaliapua opinnäytetöiden tekijöille. Tarjoamme myös kesätyöpaikkoja opiskelijoille.

## Yhteistyötä elinkeinoelämän kanssa

Tapiola on mukana pankki- ja vakuutusalan edunvalvontajärjestöissä yhdessä kilpailijoiden kanssa.

Yhdessä yrittäjäjärjestön kanssa solmitun yhteistyösopimuksen perusteella olemme järjestäneet Studia Generalia -tyyppistä Yrittäjän Iltakoulu -sarjaa vuodesta 1998 alkaen. Tilaisuuksia on vuosittain parikymmentä eri puolilla maata. Tukena naisyrittäjille Tapiola kustantaa joka toinen vuosi jaettavan Kultainen Oras -palkinnon. Vuorovuosin sen kanssa jaetaan Taito-palkinto yhteistyössä Käsi- ja taideteollisuusliitto Taito ry:n kanssa.

Keskuskauppakamari ja kauppakamarijärjestö ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita. Syyskuussa osallistuimme Kauppakamari Forum 2005 -tilaisuuteen teemalla ”Proaktiivinen henkilöriskien hallinta on investointi yrityksen tulevaisuuteen”. Alueellisten kauppakamarien kanssa on muuta koulutuksellista yhteistyötä.

## Kuluttajayhteistyöstä omat linjaukset

Yhteistyöstä kuluttajaviranomaisten ja muiden vaikuttajien kanssa Tapiola-ryhmällä on kirjalliset ja säännöllisesti päivitettävät kuluttajapoliittiset linjaukset ja tavoitteet toimintansa kehittämisen suuntana. Linjaukset keskittyvät kestäviin ja eettisesti hyväksyttäviin toimintatapoihin, palveluiden saatavuuteen ja laatuun sekä aktiiviseen sidosryhmätoimintaan.

Tapiolan Kuluttajafoorumi on Tapiolan johdon ja kuluttajavaikuttajien keskustelutilaisuus, joka on vakiintunut osaksi yhtiöryhmän sidosryhmävuorovaikutusta. Kuluttajafoorumin tavoitteena on toisaalta tehdä tunnetuksi Tapiolan johtoa, hallintoa ja asiantuntijoita kuluttajavaikuttajien parissa ja toisaalta antaa johdolle tilaisuus kuulla kuluttajavaikuttajien ja hallinnon edustajien käsityksiä ja mielialoja kuluttajia koskevista ongelmista ja kehityskuluista. Vuonna 2005 Tapiolan 10. kuluttajafoorumi keskusteli vakuutus- ja pankkipalveluiden ongelmista tutkimuksen ja käytännön kokemusten perusteella.

Vuorovaikutus kuluttajavaikuttajien kanssa on vaikuttanut vakuutusehtojen ja toimintatapojen sekä esim. pankkipalveluiden kehittämiseen. Päätösten perustelevuus on vakuutus- ja finanssialan kesto-ongelma, jota on vuosien varrella yritetty helpottaa sekä yhteisillä että yhtiökohtaisilla kehityshankkeilla. Työsarkaa riittää edelleen.

## Sponsorointi- ja lahjoitusvarat sosiaalisen vastuun kohteisiin

Sponsoroinnin tavoitteena Tapiolassa on rakentaa Tapiolan yrityskuvaa sekä tuottaa lisäarvoa ja etuja asiakkaille. Kohteita ja kumppaneita valittaessa otetaan huomioon arvoperusteet ja kannetaan yhteiskunnallista, erityisesti sosiaalista vastuuta.

Hallituksen käyttövaroista tehdään vuosittain myös lahjoituksia yleishyödyllisiin tarkoituksiin, pääasiassa lasten, nuorten, sotainvalidien ja vammautuneiden hyväksi sekä mm. lääketieteen ja vahingontorjunnan tukemiseen.

Vuonna 2005 Tapiola on tukenut liikenneturvallisuutta (mm. Turvallisuustalo Vantaalla), nuorisotyötä (Suomen Punaisen Ristin Nuorten turvatalo -toiminta), kulttuuria (mm. Albert Edelfeldt 150-vuotisjuhlanäyttely Ateneumissa ja arvoviulu Tapiola Sinfoniettan konserttimestarin käytössä) sekä pienimuotoisesti myös liikuntaa ja urheilua, lähinnä henkilökunnan lasten harrastustoimintaa.

Vuoden 2005 lopussa solmittiin Suomen Punaisen Ristin kanssa sopimus Ystävätoiminnan tukemisesta seuraavana kolmena vuotena. Ystävätoiminnan pääyhteistyökumppanuus on Tapiola-ryhmän historian taloudellisesti ja toiminnallisesti merkittävin sosiaalisen yhteiskuntavastuun sponsorointihanke. Yhteistyön tavoitteena on korostaa Tapiolan keskinäisyyttä ja yhteisöllisyyttä sekä innostaa Tapiolan suurta asiakaskuntaa ryhtymään ystäviksi lähinnä ikääntyneille yksinäisille henkilöille.



*Sopimuksen Suomen Punaisen Ristin Ystävätoiminnasta allekirjoittivat pääsihteeri Kristiina Kumpula ja viestintäjohtaja Hannu Laiho (vas.) ja Tapiolan puolesta johtaja Arto Jurttila ja markkinointi- ja brandijohtaja Kaisu Holopainen.*

Sponsorointiin ja lahjoituksiin käytettiin vuonna 2005 yhteensä noin 300 000 euroa. <sup>(EC10)</sup>

Tutustu lähemmin sponsoroinnin periaatteisiin osoitteessa [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi) > Tapiola-ryhmä > Yhteistyö > Sponsorointi.

# Tapiola naapurina

Tapiola haluaa olla hyvä naapuri ja toimia hyvässä vuorovaikutuksessa lähiyhteisöjen kanssa. Lähiyhteisöjä ovat mm. kunnat, joiden alueella on Tapiolan toimipisteitä, lähiseutujen asukkaat, maakunnalliset ja paikalliset päättäjät ja mielipidevaikuttajat, maakunta- ja paikallislehdet ja muu julkinen sana, järjestöt sekä oppilaitokset.

Tapiola tunnistaa roolinsa paikallisena vaikuttajana. Olemme veronmaksaja, työllistäjä, elinkeinoelämän riskien tasaaja, asukkaiden taloudellisen turvallisuuden takaaja ja joskus myös vuokraisäntä.

Yhteistyö alueellisten ja paikallisten viestintävälineiden kanssa on järjestäytyntä. Julkisuus mm. alueellisen tulostiedottamisen tai toimiston avajaisten ja muiden paikallisten tapahtumien yhteydessä parantaa vuorovaikutusta lähiympäristön kanssa ja myös Tapiolan paikallisia toimintaedellytyksiä.

Tapiolan alue- ja paikallistoimistot hoitavat naapurisuhteita eri tavoin. Tapiolan edustajat käyvät luennoimassa paikallisissa oppilaitoksissa tai ottavat vastaan opiskelijavierailuja. Turvailtoja, liikenneturvallisuustempauksia ja vastaavaa toimintaa järjestetään yhteistyössä paikallisten viranomaisten ja esimerkiksi SPR:n paikallisosaston kanssa. Asiakastilaisuuksia on viime aikoina järjestetty pääasiassa säästämisen ja sijoittamisen teemojen ympärille; aihepiiri kiinnostaa ja tiedon tarve on suurta.

Kauppakamarien ja yrittäjäjärjestön toimintaan tapiolalaiset osallistuvat aktiivisesti. Avoimien ovien päiviä järjestetään tilaisuuden tullen. Tapiola-ryhmä kannustaa henkilöstöään osallistumaan yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttamaan ympäristössään.

## Tapiolan toiminnan paikalliset vaikutukset <sup>(3.17.)</sup>

Tapiolan asiakaspalveluorganisaatio on jaettu alueellisesti seitsemään yksikköön, joiden rajat on kuvattu alueellisen vaikuttamisen taulukon alla olevassa tekstissä. Seuraamme tarkoin alueellisten tunnuslukujen kehitystä, ja olemme jo parinkymmenen vuoden ajan voineet julkistaa mm. vuosituloksen alueellisten lukujen pohjalta. Tunnusluvut kirjataan ja niitä seurataan tämän aluejaon mukaisesti, joten esimerkiksi maakunnallisia lukuja ei seurata.

Tapiolan toiminta vaikuttaa monin tavoin lähiympäristöönsä ympäri Suomen. Vaikutamme työllisyyteen ja ostovoimaan, joita voidaan mitata alueelle maksetuilla palkoilla ilman henkilösivukuluja. Asukkaille ja veronmaksajille tuotettua hyvinvointia voidaan mitata alueelta kertyneillä vakuutusmaksuilla ja alueelle maksetuilla korvauksilla. Erittelystä puuttuu pääkonttoritoimintojen vaikutus alueen talouselämään Espoossa ja Tampereella sekä Kuopion asiakaspalvelukeskuksessa. Toimimme paikallisyhteisöissä aktiivisesti vastuullisessa vuorovaikutuksessa noudattaen samoja arvoja kuin valtakunnallisessakin toiminnassa. Erillistä politiikkaa ei ole katsottu tarpeelliseksi kirjata. <sup>(S01)</sup>

Asiakasmäärät antavat suuntaa sille, kuinka monen asukkaan elämää ja omaisuutta Tapiola on turvaamassa vaikutusalueillaan. Yritysassiakkaiden osalta turvan ja toiminnan välillisen vaikutuksen piiriin kuuluu myös asiakasyritysten henkilöstö, mutta tätä osuutta ei seurata.

## Alueiden tavara- ja palveluostot paikallisilta yrityksiltä (1 000 €)

	PKS	L-S	S-S	Poh	K-S	I-S	P-S
Henkilöstöön liittyvät palvelut	256	193	206	93	164	142	177
Huoneistopalvelut	256	268	234	80	184	190	237
Konttori- ja muut palvelut	215	208	191	32	80	76	137
Edustus, markkinointi ja mainontapalvelut	476	362	520	317	260	262	451
<b>Yhteensä</b>	<b>1 203</b>	<b>1 031</b>	<b>1 151</b>	<b>522</b>	<b>688</b>	<b>670</b>	<b>1 002</b>

Alueelliseen vaikuttavuuteen GRI-raportoinnissa laskeaan myös vähintään 25 %:n markkinaosuus jollakin tuusalueella. Tapiolan osuus ns. ajoneuvojen rekisteröintitilastossa vuonna 2005 oli Itä-Suomen alueella

30,2 % ja Pohjois-Suomen alueella 31,3 %. Kaakkois-Suomen alueen 24,7 %:n osuus nousee myös lähelle tätä rajaa.

## Tapiolan alueelliset vaikutukset numeroina <sup>(EC13)</sup>

Alue	Henkilöstömäärä (kpl)	Asiamiehiä (kpl) *	Palkat ja palkkiot (1 000 euroa)	Vakuutusmaksut (1 000 euroa)	Maksetut korvaukset (1 000 euroa) 1)	Yksityisasiakkaat (kpl) 2)	Yrityisasiakkaat (kpl) 3)
PKS	138	460	6 346	651 457	106 236	155 797	3 977
L-S	93	508	5 810	224 345	59 895	116 865	2 288
S-S	99	544	6 489	261 330	58 417	132 259	2 797
Poh	56	291	2 998	132 725	33 651	69 434	1 350
K-S	94	328	5 298	209 148	50 703	98 596	2 284
I-S	84	491	5 782	200 770	52 956	107 557	2 566
P-S	93	552	7 099	228 665	75 397	126 391	3 337

### Lyhenteiden selitteet:

- PKS = Pääkaupunkiseudun alue käsittää pääkaupunkiseudun ympäristöineen.  
L-S = Lounais-Suomen alue käsittää Satakunnan ja Varsinais-Suomen, Uudenmaan läntiset osat sekä Ahvenanmaan.  
S-S = Sisä-Suomen alue käsittää Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Keski-Suomen.  
Poh = Pohjanmaan alue käsittää Pohjanmaan sekä Etelä- ja Keski-Pohjanmaan maakunnat.  
K-S = Kaakkois-Suomen alue käsittää Itäisen Uusimaan, Päijät-Hämeen, Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan.  
I-S = Itä-Suomen alue käsittää Etelä- ja Pohjois-Savon sekä Pohjois-Karjalan maakunnat.  
P-S = Pohjois-Suomen alue käsittää Oulun ja Lapin läänit.

\*) Asiamiesten määrään sisältyvät tässä kaikki asiamieso-pimuksen tehneet. Luku ei ole vertailukelpoinen vuoden 2004 raportissa ilmoitettujen kanssa, koska siinä olivat vain henkilö-asiamiehet.

- 1) Maksetuista korvauksista puuttuvat eläkeluotoiset työeläke- ja henkivakuutuskorvaukset.
- 2) Yksityistalousasiakkaisiin luetaan kotitalous- ja maatila-asiakkaat sekä yrittäjät.
- 3) Yrityisasiakkaisiin luetaan myös yhteisöt. Luku ei sisällä suurasiakaspalvelulle kirjattuja alueiden yritysasiakkaita.

Pankkipalveluiden ja rahastosäästämisen osuutta ei ole eritelty. Rahastosäästäjäasiakkaita on eniten Pääkaupunkiseudun, Sisä-Suomen ja Lounais-Suomen alueiden hoidossa. Alueille suunnattuja lainoja ja investointeja ei liioin ole jaoteltu. Myös paikalliselle harrastus-, kulttuuri- ja järjestötoiminnalle annettu tuki jää vielä raportoimatta.

Tapiolan tavara- ja palveluostot paikallisilta yrityksiltä ovat osaltaan mukana tukemassa alueen elinkeinoelämää.

## Kansainvälinen yhteistyö perustuu keskinäisyyden edunvalvontaan

Vakuutustoimintaan kuuluu riskien jakaminen kansainvälisen jälleenvakuuttamisen avulla. Pohjoismaissa keskinäisyyden perustuvaa yhteistyötä Tapiolalla on Nordic Alliancen puitteissa. Siihen kuuluu Tapiolan lisäksi

vakuutus- ja pankkiryhmä Länsförsäkringar Ruotsista ja vuonna 2005 myös Gjensidige-Nor Norjasta. Gjensidige kuitenkin irtisanoi yhteistyösopimuksen joulukuussa 2005. Syynä irtautumiseen on Gjensidigen ja Länsförsäkringarin kilpailuasetelma Ruotsissa ja Norjassa.

Yhteistyö keskinäisten yhtiöiden kansainvälisten järjestöjen AISAMin ja ICMIFin sekä sen eurooppalaisoston ACMEn kanssa tähtää asiakkaiden omistamien yritysten toimintaedellytysten parantamiseen. Tapiolan johdon edustajia on mukana AISAMin ja ACMEn johdossa ja työryhmissä. AISAMin puitteissa on pyritty aktiivisesti vaikuttamaan keskinäisiä eurooppayhtiöitä koskevan direktiiviehdotuksen etenemiseen. Keskinäisiä yhtiöitä koskeva eurooppayhtiölainsäädäntö antaisi vakuutuslalla tasapuolisia liiketoimintamahdollisuuksia osakeyhtiömuotoisten yhtiöiden kanssa.

## Vuorovaikutus sidosryhmien kanssa

Sidosryhmä	Vuorovaikutustapa (muoto ja kanavat sekä dokumentaatio)	Seurantajärjestelmä (määrä ja säännöllisyys)
Asiakkaat = omistajat	<p>Asiakkaiden kanssa jatkuva vuorovaikutus ja palautejärjestelmä. Vuosittaiset asiakas- ja palvelukuvatutkimukset.</p> <p>Alueelliset ja toimialakohtaiset neuvottelukunnat, Keskinäisyysvaliokunta ja Nuorisofoorumi ovat vakiintuneita vuorovaikutuksen muotoja.</p> <p>Vuorovaikutuksen eri muodoista on hyvä dokumentaatio, jonka pohjalta syntyneet raportit käsitellään sovittujen periaatteiden mukaisesti.</p>	<p>Asiakaspalautejärjestelmään kertyy vuosittain useampi tuhat palautetta, jotka käsitellään ja taltioidaan. Vuonna 2005 saatiin Internetin kautta jo 5 000 palautetta. Vuosittain tehdään n. 15 asiakastytyväisyys- ja markkinatutkimusta ja n. 30 asiakasryhmäkohtaista selvitystä.</p> <p>Neuvottelukunnat antavat runsaasti palautetta ja ehdotuksia. Vuonna 2005 ne tekivät hallituksille 70 aloitetta Tapiolan palveluiden parantamiseksi.</p>
Henkilöstö	<p>Vakiintuneita yhteistoimintakanavia ovat TAOS (Tapiolan osallistumistoimikunta), Tasa-arvo-työryhmä, Työsuojelutoimikunta ja Yhteiskuntavastuutyöryhmä. Henkilöstön edustus on mukana myös hallintoneuvostoissa ja yksiköiden johtoryhmissä.</p> <p>Kaikista kokouksista tehdään pöytäkirjat.</p>	<p>Kokouskäytännöstä päättää jokainen elin itse aikataulunsa mukaisesti.</p> <p>Työilmapiiritutkimus ”Yhteinen onnistuminen” tehdään joka toinen tai kolmas vuosi, ”Tiimin tila” -motivaatiokartoitus tehdään vuosittain. Tuloksia käytetään yksiköiden kehityssuunnitelmiin.</p>
Asiamiehet, edustajat, franchising-yrittäjät	<p>Vakiintuneita yhteistoimintaelimiä ovat Asiamiestoiminnan neuvottelukunta ja Paikallispalvelun yhteistyöryhmä. Kokouksista tehdään pöytäkirjat. Alueilla on lisäksi työasioihin liittyvää säännöllistä vuorovaikutusta.</p>	<p>Neuvottelukunnat kokoontuvat vakiintuneen käytännön mukaan neljä kertaa vuodessa. Lisäksi on muuta yhteydenpitoa.</p> <p>Joka toinen vuosi suoritettavan kyselyn tuloksia käytetään asiamiestoiminnan kehittämiseen.</p>
Yhteistyökumppanit asiakas-suhteissa	<p>Yhteistyöstä S-ryhmän kanssa vastaavat nimetyt yhteyshenkilöt.</p> <p>SVT:n kanssa vuorovaikutusta on hallinnon tasolla.</p> <p>Turvan kanssa vuorovaikutusta on yhteistoimintaelimissä ja hallinnon kautta.</p> <p>Kokouksista laaditaan pöytäkirjat ja muista neuvotteluista muistiot.</p>	<p>Yhteistyö S-ryhmän kanssa on jatkuvaa ja käytännöllistä.</p> <p>SVT:n ja Turvan kanssa kokouksia on määrävälein. Vuorovaikutus on käytännöllistä.</p>
Alihankkijat, tavarantoimittajat	<p>Yhteistyö on sopimuksenvaraista. Neuvotteluja järjestetään tarpeen mukaan.</p> <p>Neuvotteluista laaditaan muistiot ja sopimuksista sopimusasiakirjat.</p>	<p>Tuotteiden ja palveluiden laatua seurataan jatkuvasti. Vuorovaikutus on käytännöllistä.</p>
Kilpailijat	<p>Tapiola on mukana pankki- ja vakuutusalan edunvalvontajärjestöissä yhdessä kilpailijoiden kanssa. Kokouksista on pöytäkirjat.</p>	<p>Kokouksia on säännöllisesti.</p> <p>Kilpailijoiden toimia markkinoilla seurataan ja analysoidaan strategia- ja vuosisuunnittelun yhteydessä.</p>

Sidosryhmä	Vuorovaikutustapa (muoto ja kanavat sekä dokumentaatio)	Seurantajärjestelmä (määrä ja säännöllisyys)
Viranomaiset	Vuorovaikutus tapahtuu yleensä alan etujärjestöjen kautta paitsi valvontaviranomaisten kanssa suoraan. Joissakin lainsäädännön valmistelukysymyksissä on lisäksi suoraa yhteydenpitoa sekä lausuntojen antamista. Tapiola toimittaa viranomaisille myös taustainformaatiota.	Valvontaviranomaisten kanssa vuorovaikutus on säännöllistä ja jatkuvaa. Muu vuorovaikutus ei ole määräämuotoista. Taustainformaatiota toimitetaan pyydettäessä.
Yhteiskunnan päättäjät	Yhteydenpito poliittisten päättäjien kanssa on jatkuvaa ja pääosin vakiintunutta. Asianomaiset huolehtivat dokumentaatiosta.	Vuorovaikutus käsittää taustoittavaa keskustelua vuosittain tai tapauskohtaisesti. Pääosan vuorovaikutuksesta hoitavat kuitenkin alan yhteiset edunvalvontajärjestöt.
Muut järjestöt: elinkeinoelämän, työmarkkina- ja kansalaisjärjestöt	Työmarkkinain keskusjärjestöjen kanssa on tapaamisia ja muuta tietojen vaihtoa. Turvan taakuupääomaa omistavien ammattiliittojen kanssa pidetään yhteisiä kokouksia. Elinkeinoelämän järjestöjen kanssa on sekä sopimuksenvaraista että muuta vakiintunutta vastavuoroista yhteistyötä ja tietojenvaihtoa. Vakiintuneita vuorovaikutuksen muotoja ovat Kuluttajafoorumi ja Yrittäjän iltakoulu -tilaisuudet. Kokouksista on pöytäkirjat ja sopimuksista sopimusasiakirjat.	Keskusjärjestöjen kanssa järjestetään tapaamisia organisoidusti vähintään kerran vuodessa. Ammattiliittojen kanssa kokouksia on vähintään kaksi kertaa vuodessa. Elinkeinoelämän järjestöjen kanssa osin sopimuksenvarainen, osin vakiintuneen käytännön mukainen yhteistyö on jatkuvaa. Kansalaisjärjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö on joko sopimuksenvaraista, kuten SPR-yhteistyö, tai paikallisista tarpeista lähtevää.
Tiedotusvälineet	Ajankohtaisseminaareja ja tiedotustilaisuuksia järjestetään tarpeen mukaan. Toimittajia ja toimituksia tavataan säännöllisesti.	Taloustoimittajatutkimus tehdään kerran vuodessa.
Lähiyhteisöt	Lähiyhteisöjen kanssa normaalia naapurivuorovaikutusta, informaation jakamista. Avoimien ovien päiviä ja yhteisiä hankkeita tarpeen mukaan.	Asiakaspalvelututkimuksia tehdään vuosittain
Koulu- ja tiedemaailma	Tuemme eritasoisia opinnäytetöitä ja tutkimuksia valmistelemalla aineistoa, vastaamalla kyselyihin tai antamalla haastatteluja. Tapiolan edustajat käyvät korkeakouluissa vierailevina luennoitsijoina. Lähialueiden kouluille järjestetään vierailukäyntejä. Järjestämme kesä- ja tuntityöpaikkoja opiskelijoille.	Väitöskirjoja, joissa Tapiola oli osallisena, valmistuu vuosittain 2-4, muita opinnäytteitä ja luentoja korkeakouluissa useita kymmeniä. Koululais- ja opiskelijavierailuja otetaan vuosittain vastaan kymmeniä Tapiolan eri toimipaikoissa.
Kotimaiset ja kansainväliset toimialajärjestöt	Yhteistyötä keskinäisyyden edunvalvonnassa, työryhmätyöskentelyyn osallistumista, parhaiden käytäntöjen luomista.	Itsearvio

*Sidosryhmävuorovaikutuksen tuloksia arvioidaan tutkimuksilla, suunnitteluprosessin yhteydessä ja tulokeskusteluissa.*

# Yhteiskunnallinen tulonjako 2004–2005

Keskinäinen Tapiola on julkaissut yhteiskunnallisen tulonjaon vuosikertomuksissaan vuodesta 1977 alkaen. Yhteiskunnallinen tulonjako kuvaa, mistä eristä kokonais-

tuotot ovat muodostuneet ja miten ne jakautuvat eri sidosryhmien kesken. Samalla se valaisee Tapiola-ryhmän vaikutusta yhteiskunnallisena toimijana. <sup>(EC7, EC8)</sup>

	2004		2005	
	Milj. euroa	%-osuus	Milj. euroa	%-osuus
Tuotot vakuutustoiminnasta *)	1 893,5	73,3	2 051,5	74,0
Jälleenvakuuttajien osuus	15,8	0,6	5,9	0,2
Sijoitustoiminnan nettotuotot	671,6	26,0	708,9	25,6
Muut tuotot ja kulut	2,9	0,1	4,5	0,2
Kokonaistuotot	2 583,8	100,0	2 770,8	100,0
	2004		2005	
	Milj. euroa	%-osuus	Milj. euroa	%-osuus
Korvauksina asiakkaille **)	1 884,2	72,9	2 064,3	74,5
Jälleenvakuuttajien osuus	26,1	1,0	19,2	3,0
Henkilöstö ***)	82,5	3,2	83,9	3,0
Muut liikekulut = hankkijat	120,2	4,7	139,0	5,0
Yhteiskunta (välittömät ja välilliset verot sekä julkiset maksut)	354,1	13,7	352,8	12,7
Tapiola-ryhmä	116,6	4,5	111,5	4,0
Tulon jakautuminen	2 583,8	100,0	2 770,8	100,0

\*) Vakuutuskenottajien maksamat vakuutusmaksut vähennettynä valtiolle tilitetyillä julkisilla maksuilla.

\*\*) Vakuutus sopimusten perusteella maksetut korvaukset ja eläkkeet sekä vastaisuudessa maksettaviin korvauksiin ja eläkkeisiin varattu määrä.

\*\*\*) Henkilöstölle maksetut palkat ja palkkiot sekä sosiaaliturvan aiheuttamat kulut.

Tapiola-ryhmään kuuluvien yhtiöiden vakavaraisuus		2005	2004	Muutos vuoden alusta %-yksikköä
Vahinkovakuutus	vastuunkantokyky	219,7	221,3	-1,6
Henkivakuutus	vakavaraisuuspääoma % vastuuelasta	19,1	17,9	1,2
Eläkevakuutus	toimintapääoma % vastuuelasta	24,1	20,7	3,4
	toimintapääoma suhteessa vakavaraisuusrajaan kertainen	2,6	2,8	-0,2
Pankkitoiminta	vakavaraisuussuhde	11,1	26,9	-15,8
Rahastoliiketoiminta	vakavaraisuussuhde	199,3	248,4	-49,1
Sijoituspalvelutoiminta	vakavaraisuussuhde	102,1	95,8	6,3

# Vakaata kehitystä ja kannattavaa kasvua

Tapiola-ryhmän tulos vuodelta 2005 on tähänastisista paras ja perustuu erityisesti sijoitustoimintaan, joka kokonaisuudessaan tuotti hyvin. Taloudellisen vastuun mitareina seuraamme yhtiöiden tuloksia, vakavaraisuutta ja liikekulusuhdetta sekä Eläke-Tapiolan sijoitustoiminnan nettotuottoja ja koko yhtiöryhmän antamia alennuksia ja etuja asiakkaille.

Päätöksiä tai sopimuksia, jotka vaikuttaisivat toimintakokonaisuuden muutokseen, ei ole tehty. Myöskään laskentakokonaisuuksissa ei ole muutoksia. <sup>(2.13.–2.15.)</sup> Toiminnan välillisiä taloudellisia vaikutuksia tarkastellaan alueellisen katsauksen yhteydessä kohdassa Yhteiskunta.

## Tavoitteet ja tulokset 2005: Talous

Vahinko-Tapiolan yhdistetty kulusuhde: Tavoite 106, toteutuma 104,1.

Pankin asiakasmäärä (tiliasiakkaat): Tavoite 40 000, toteutuma 40 000.

## Tavoitteet 2006: Talous

Vahinko-Tapiolan yhdistetty kulusuhde: Tavoite 107.

Asiakasmäärä pk-yrityssectorissa: Tavoite +

*Tapiolan tulostiedon seurattavat alueet ovat asiakas, henkilöstö, talous ja markkina-asema sekä prosessit. Yllä havainnollistetaan asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista vuonna 2005 sekä tavoitteita vuodelle 2006.*

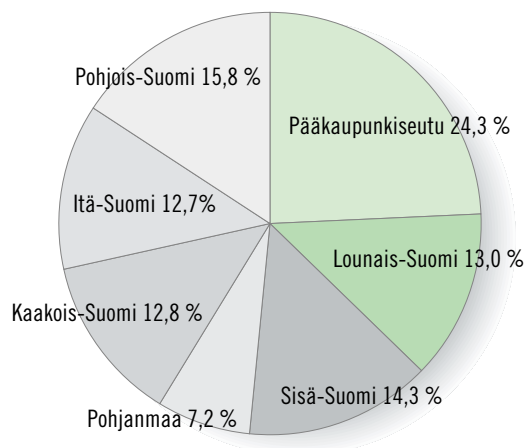
## Vuosi 2005 eri liiketoiminta-alueilla

Vuosi 2005 alkoi oletuksin, että Suomen taloudelliset näkymät ovat edelleen kohtalaisen hyvät. Erilaiset luotamusindikaattorit osoittivat alkuvuonna vahvistumista. Epävarmuus viennin kasvusta oli lisääntynyt edellisenä syksynä. Viennin odotettiin edelleen kasvavan edellisvuodesta, mutta euron vahvistumisen ja maailmantalouden kasvun hidastumisen ennakoitiin rajoittavan kasvua. Tapiolan suhdanne-ennusteessa 1/2005 todettiin, että mikäli euro säilyy pitkään yliarvostettuna dollaria vastaan, investoinnit ja asteittain myös teolliset työpaikat siirtyvät muualle. Nopeaa helpotusta työttömyysongelmaan ei nähty olevan näköpiirissä. Ennustettujen kasvuasteiden ei katsottu riittävän merkittävästi alentamaan työttömyyttä. Toisaalta nopeankaan talouskasvun ei välttämättä nähty luovan uusia työpaikkoja, koska meneillään on globaali rakennemuutos, jossa työvoima ja pääoma kohdentuvat uudelleen.

## Vahinkovakuutus

Vahinkovakuutuksessa Tapiolan markkinaosuus jatkoi kasvuaan kannattavasti, kuten on tehnyt jo toistakymmentä vuotta peräkkäin. Vakavaraisuus säilyi erinomaisella tasolla. Joissakin vakuutuslajeissa korvaussuhde on edelleen liian korkea. Sehän merkitsee, että koko asiakaskunta jakaa vahinkojen kustannukset maksamalla suurempia vakuutusmaksuja. Jatkossa tilannetta korjataan riskienhallintatoimilla ja entistä tarkemmalla analyysillä uusia asiakkuuksia solmittaessa.

## Vahinko-Tapiolan maksutulon jakauma alueittain vuonna 2005



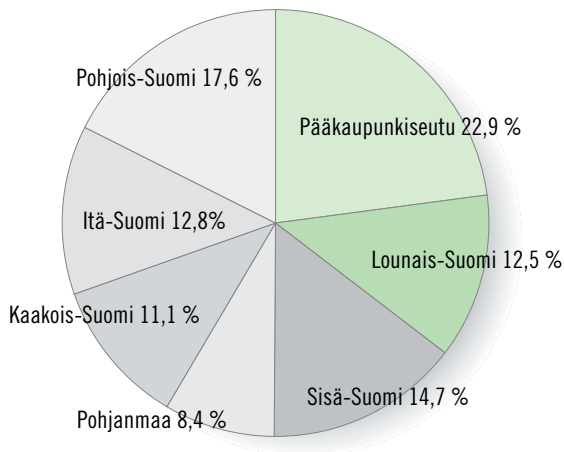
Vahinko-Tapiolan markkinaosuus nousi 18,2 prosenttiin osuuden oltua 17,5 % edellisenä vuonna. Markkinaosuus kuvastaa yrityksen merkitystä toimijana markkinoilla.

Vahinko-Tapiola on yhdessä koko vakuutusalan kanssa laajentamassa tulvavahinkojen korvauspiiriä. Ilmastonmuutos johtaa siihen, että ennakoimattomien tulvavahinkojen riski kasvaa, joten asiakkaiden on voitava varautua siihen myös vakuuttamisen keinoin. Lisätietoja Vahinko-Tapiolan tuloksesta osoitteessa [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi) > Talous > Vuoden 2005 verkkovuosikertomus > Vahinko-Tapiola.

## Henkivakuutus

Kaakkois-Aasiaa joulukuussa 2004 koetellut tsunami paljasti, miten huonosti suomalaiset ovat hoitaneet henkivakuutusturvansa. Riskihenkivakuuttaminen sai tiedotusvälineissä runsaasti huomiota, ja riskivakuutusten myynti koko alalla kasvoi 24 % edelliseen vuoteen verrattuna.

### Henki-Tapiolan maksutulon jakauma alueittain vuonna 2005



Tapiolan henkivakuutusyhtiöiden vakavaraisuus oli parempi kuin koskaan, joten niiden kyky maksaa asiakkaille kilpailijoita parempia hyvityksiä on erinomainen. Markkinaosuus maksutulosta oli 6,3 %, kun se edellisenä vuonna oli 6,9 %. Painopistealueena olevalla riskivakuutusmarkkinalla maksutulon markkinaosuus kuitenkin nousi 21,3 %:iin, missä on kasvua 0,2 % -yksikköä. Vakuutussäästöjen markkinaosuus oli 8,3 %, kun se edellisenä vuonna oli 8,7 %.

Henki-Tapiola toi markkinoille uusia tuotteita omistaja-asiakkaiden tarpeisiin. Mainittavimmat niistä ovat vakavan sairauden vakuutus, ryhmäeläkevakuutus asiakasyritysten avainhenkilöiden palkitsemiseen sekä yhdessä Diacor Terveyspalveluiden kanssa kehitetty pääkaupunkiseudun asiakasyritysten työterveyshuoltoa täydentävä Työntekijän hoitoturva. Uusista tuotteista ja palveluista asiakkaille kerrotaan lähemmin kohdassa Asiakkaat.

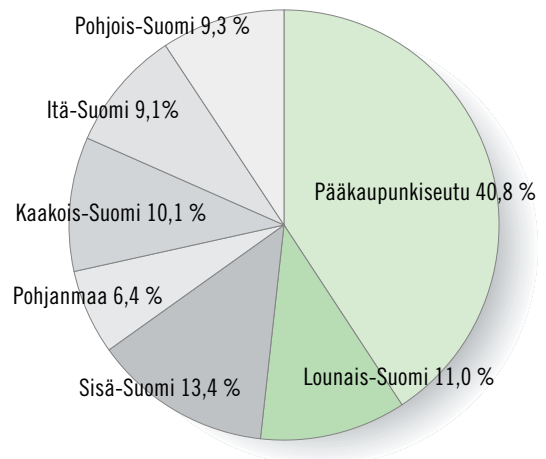
Asiakkaiden tarve varautua omaehtoisesti eläkeikänsä ja hyvinvointiaan edistäviin palveluihin kasvaa voimakkaasti. Vakuutusyhtiön palvelu voisi tähdätä vanhuksen yksin kotona selviytymisen tukemiseen. Jatkossa Tapiolan riskihenkivakuutukset tähtäävät entistä paremmin sosiaaliturvan täydentämiseen.

Lisätietoja Tapiolan henkivakuutusyhtiöiden tuloksista osoitteessa [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi) > Talous > Vuoden 2005 verkkovuosikertomus > Henki-Tapiola

## Työeläkevakuutus

Vuoden 2005 alussa astui voimaan eläkeuudistus, jonka tarkoitus on myöhentää keskimääräistä eläkkeelle jäämiskäikää ja siten hillitä eläkemenojen nousupainetta. Tavoitteiden toteutumisesta on heikkoja signaaleja jo näkyvisissä. Monenlaisia muitakin kehityshankkeita on vireillä. Eläke-Tapiolan kannalta niistä tärkein on hoitokustannusylijämmästä asiakkaille palautettavan hyvityksen merkittävä lisääminen, koska yhtiö on Suomen eläkevakuutusyhtiöistä kustannustehokkain.

### Eläke-Tapiolan maksutulon jakauma alueittain vuonna 2005



Uusien vakuutusten myynnissä Eläke-Tapiola saavutti kannan maksutuloa korkeamman markkinaosuuden. Se nousi 15,8 prosenttiin edellisen vuoden 15,4 prosentista. Kilpailussa eläkevakuutusten siirroista yhtiöiden kesken ei menestytty yhtä hyvin.

Eläkeuudistus ruuhkautti toiminnan alkuvuodesta, mutta sittemmin tilanne tasaantui. Vuodenvaihteessa 2005–2006 otettiin käyttöön eläkelaskenta- ja maksantajärjestelmät, jotka ovat yhteiset Eteran kanssa. Toiminnallisesti ja taloudellisesti merkittävää tietojenkäsittely-yhteistyötä jatketaan, vaikka Eterasta tulee vuodenvaihteessa kilpailija. Lisätietoja Eläke-Tapiolan tuloksesta osoitteessa [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi) > Talous > Vuoden 2005 verkkovuosikertomus > Eläke-Tapiola.

## Pankkitoiminta

Tapiolan pankkitoiminta on osa yhtiöryhmän kokonaispalvelua yksityistalousasiakkaille. Tulos oli odotusten ja suunnitelmien mukaisesti vielä tappiollinen. Kahden toimintavuoden aikana Tapiola Pankki on saanut 50 000 asiakasta. Alkuvuodesta se hankki osake-enemmistön Tapiola Rahastoyhtiö Oy:stä ostamalla 70 prosenttia yhtiön osakekannasta.

Vuoden 2005 kuluessa on pyritty kiinnittämään lehdistön ja kuluttajavaikuttajien huomio siihen, että kuluttajat arvioisivat pankki- ja finanssipalveluiden kokonaishintaja eivätkä antaisi yksittäisten tuotteiden markkinoinnin johtaa harhaan. Tapiola Pankin palveluissa parhaina piirteinä ovat päiväsaldon mukaiset korot sekä omistaja-asiakkaille maksuttomat pankkipalvelut, kortit ja verkkopalvelut. Lisätietoja Tapiola Pankki Oy:n tuloksesta osoitteessa [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi)> Talous> Vuoden 2005 verkkovuosisikertomus> Tapiola Pankki.

## Rahastosäästäminen

Vuosi 2005 oli rahastoyhtiön viides toimintavuosi. Rahastopääomat kasvoivat 33 % ja pian vuodenvaihteen jälkeen ylittivät tuhannen miljoonan euron rajan. Yhtiö on Suomen 24 rahastoyhtiön joukossa suuruusjärjestyksessä kahdeksannella tilalla. Osuudenomistajien määrä kasvoi vuoden mittaan 48 prosenttia. Puolueettomat arvioinnit rahastoista ovat olleet kiittäviä. Esimerkiksi Arvopaperilehden Sijoitusrahasto-opiaan vertailussa sen hallinnoimat rahastot sijoittuivat kärkikolmikkoon onnistuneella tuoton ja riskin suhteella.

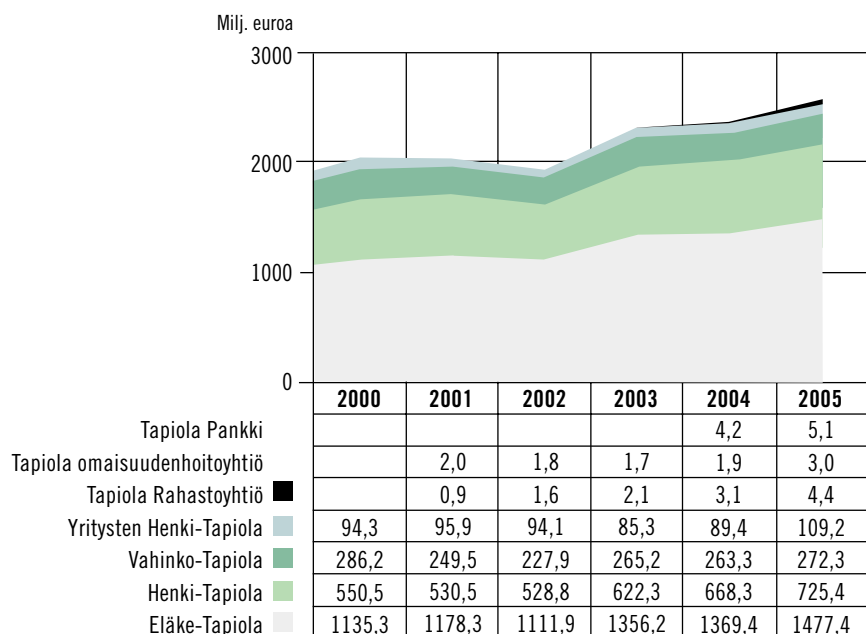
Loppuvuodesta rahastovalikoima laajeni kiinteistöihin sijoittavalla erikoisrahastolla ja yrityslainoihin sijoittavalla korkorahastolla. Lisätietoja Tapiola Rahastoyhtiö Oy:n tuloksesta osoitteessa [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi)> Talous> Vuoden 2005 verkkovuosisikertomus> Rahastoyhtiö.

## Omaisuudenhoito

Tapiola Omaisuudenhoito Oy hallinnoi Vahinko- ja Henki-Tapiolan arvoperisijoituksia sekä Tapiola Rahastoyhtiön rahastoja ja tarjoaa palvelujaan myös yhtiöryhmän asiakkaille. Toiminnan kulmakivenä on hoidettavien asiakasvarojen hyvä riskikorjattu tuottokehitys kaikissa markkinaolosuhteissa turhia pääomariskejä välttämällä. Sijoitustoiminnassa keskeisellä sijalla ovat analytyttöisyys, pitkäjänteisyys ja aktiivinen varainhoito.

Vuonna 2005 omaisuudenhoidossa olevat varat kasvoivat lähes 18 % ja olivat vuoden lopulla noin 4,6 miljardia euroa. Omaisuudenhoidoyhtiö sijoittuu maan kuuden suurimman varainhoitoyhtiön joukkoon. Kuluvana vuonna panostetaan asiakasraportoinnin parantamiseen ja nopeuttamiseen ja entisestäänkin vahvistetaan sijoituksellista riskienhallintaa. Lisätietoja Tapiola Omaisuudenhoito Oy:n tuloksesta osoitteessa [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi)> talous> Vuoden 2005 verkkovuosisikertomus> Omaisuudenhoido.

Tapiola-ryhmän liikevaihto 2000–2005 (EC1)



# Varojen turvaava sijoittaminen on vastuuta asiakkaille

Vakuutuksen idea on, että saman riskin alaiset vakuutus- senottajat maksavat vakuutusmaksun yhteiseen ”kas- saan”, josta maksetaan korvausta kaikille niille, joille vahinko sattuu. Ne varat, joita ei heti tarvita korvausten maksamiseen, sijoitetaan turvaavasti ja tuottavasti, kun- ten laki vakuutusyhtiöiltä vaatii.

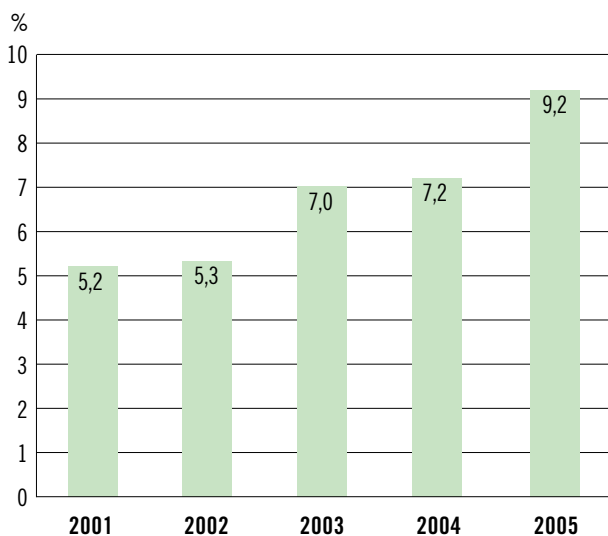
Vahinko- ja Henki-Tapiola ostavat Tapiola Omaisuuden- hoito Oy:ltä arvopaperisalkunhoitoon ja sijoitustoiminnan toteutukseen liittyvät palvelut sekä sijoitustoimintaan liittyviä oheispalveluita. Omaisuudenhoitoyhtiö noudat- taan Vahinko- ja Henki-Tapiolan sijoitussuunnitelmaa. Elä- ke-Tapiolalla on oma erillinen sijoitusorganisaatio ja si- joitussuunnitelma.

Sijoitustoiminnalla Tapiolassa pyritään pitkällä aikavälil- lä ja kaikissa oloissa hyvään ja vakaaseen tuottoon yli- suuria pääomariskejä välttämällä. Tämä tukee vastuullisen sijoittamisen linjauksia, joissa otetaan huomioon talou- delliset, sosiaaliset ja ekologiset näkökulmat kaikissa si- joituksissa. Oma riippumaton ja kattava sijoituskohteiden analyysi on keskeinen osa sijoitusprosessia. Sijoituskoh- teita valittaessa pyritään välttämään kohteita, joiden ar- vomaailma on ristiriidassa omien arvojemme kanssa.

Tapiola kantaa vastuuta ihmisistä ja yhteisöstä, jossa se toimii. Vakuutustoiminnan luonteen vuoksi taloudellinen vastuu on suuressa määrin tätä vastuun kantamista. Nou- datamme näitä periaatteita myös omistajaohjauksessam- me. Osallistamalla mm. yritysten kasvun rahoittamiseen tuemme Suomen elinkeinoelämää.

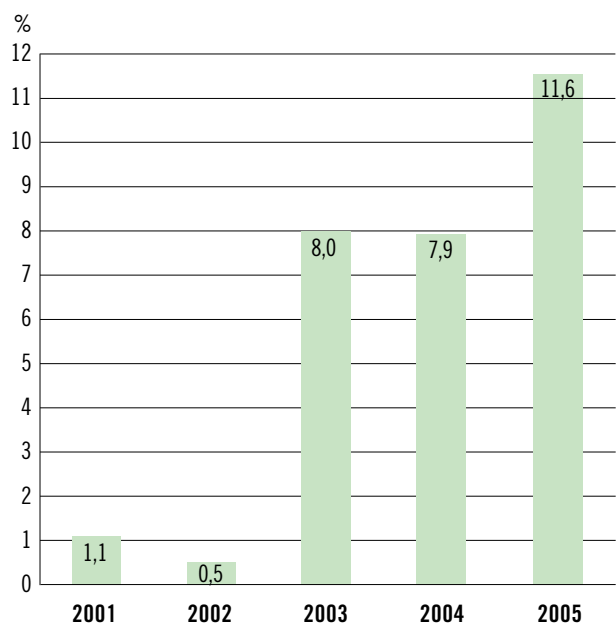
Vaikutamme omistamissamme yrityksissä pääsääntöises- ti yhtiökokousten kautta. Niihin valmistautumalla varmis- tamme mm. hyvän hallituskokoonpanon sekä myötävai- kutamme siihen, että yhtiö toimii kaikilta osin osakkeen- omistajien etujen mukaisesti ja vastuullisesti. Yhtiöko- kouksiin osallistutaan ensisijaisesti Suomessa sekä lähi- alueilla niissä yhtiöissä, joissa pääosa sijoituksista sijait- see. Vältämme tilanteita, joissa sisäpiiriin kuuluminen rajoittaisi omaa toimintavapauttamme.

## Eläke-Tapiolan sijoitustoiminnan kokonaistuotto 2001–2005



Viiden vuoden keskimääräinen vuosituotto on ollut 6,8 %.

## Suomen eläkevakuutusyhtiöiden sijoitustoiminnan keskimääräinen kokonaistuotto



Viiden vuoden keskimääräinen vuosituotto on ollut 5,7 %.  
Luvut eivät sisällä Eläke-Tapiolaa ja Pensions Alandiaa.

## Eläke-Tapiolan vastuullisen sijoittamisen periaatteet

*"Eläke-Tapiolan sijoitustoiminnan kulmakivenä on säännöllinen ja aktiivinen vuoropuhelu yritysten johdon ja tarvittaessa hallituksen kanssa. Tapaamisia kertyy vuosittain satoja, ja näin tuntemus elinkeinoelämän monimuotoisuuteen ja yritystoimintaan kasvaa",* kertoo Eläke-Tapiolan sijoitusjohtaja **Hanna Hiidenpalo**.



*Hän toimi puheenjohtajana työryhmässä, joka selvitti eläkeyhtiöiden mahdollisuuksia lisätä sijoituksia kotimaan markkinoille. Selvitys oli osa toimitusjohtaja Kari Puron johtamaa eläkeneuvotteluryhmää, joka tutki, miten työeläkevakuuttajien riskinkantokyky voitaisiin lisätä siten, että työeläkerahastojen tuotto paranisi ja työeläkemaksun nousupaine vähenisi.*

Eläke-Tapiolan sijoitustulos on yksi Tapiolan seuraamista yhteiskuntavastuun mittareista. Eläkevakuutusyhtiöillä on tärkeä yhteiskunnallinen tehtävä lakisääteisen eläkevakuutuksen toimeenpanijoina. Eläke-Tapiolan ensisijainen tehtävä on asiakkaittemme eläkkeiden turvaaminen. Eläkemaksuina saatavia varoja kartutetaan nykyisten ja tulevien eläkkeiden maksamista varten. Siksi sijoituksille pyritään saamaan mahdollisimman hyvä tuotto valitulla riskitasolla kaikissa eri markkinatilanteissa. Se edellyttää sijoitustoiminnolta asiantuntemusta, sekä omaa riippumatonta analyysiä ja arvojen mukaista toimintaa.

Sijoitustoiminnalla pyritään pitkällä aikavälillä hyvään ja vakaaseen tuottoon ylisuuria pääomariskejä välttämällä. Tämä tukee vastuullisen sijoittamisen linjauksia, jossa otetaan hyvin huomioon taloudelliset, sosiaaliset ja ekologiset näkökulmat kaikissa sijoituksissa.

### Turvaavuus ja tuottavuus

Sijoitustoiminnassa tärkeimmät periaatteet ovat turvaavuus ja tuottavuus. Tavoitteena on sijoitusomaisuuden pääoman turvaaminen ja tuoton maksimointi valitulla riskitasolla ja taseen antamissa puitteissa. Yhtiö tarvitsee pitkällä aikavälillä annettua absoluuttisen minimituoton sijoituskannalle.

### Oma analyysi sijoituspäätöksen pohjana

Omalla sijoitusanalyysillä on keskeinen sija sijoitusprosessissa. Sijoitustoiminta perustuu lähestymistapaan, johon kuuluu huolelliset yritysanalyysit sekä säännölliset yrityskäynnit. Sijoitukset tehdään kannattaviin, kasvaviin ja vakavaraisiin yhtiöihin,

jotka on hinnoiteltu houkuttelevasti. Sijoituskohteita valittaessa pyritään välttämään kohteita, joiden arvo maailma on ristiriidassa omien arvojemme kanssa. Sekä yhtiön johdon että hallinnon pätevyyttä ja toimintatapaa arvioidaan, jotta voidaan varmistua hallitustyöskentelyn uskottavuudesta ja onnistumisesta pidemmällä aikavälillä. Toimialoja tai maita poissulkevia sijoitusmenetelmiä ei siksi ole tarpeen käyttää.

### Vastuuta ei voi siirtää

Sijoitustoiminnassa vastuuta ei voi siirtää ulkopuolisille tahoille. Siksi sijoituskohteet on tunnettava mahdollisimman hyvin. Tämän vuoksi sijoittaminen ei voi kohdistua yksinomaan kestävän kehityksen indekseihin kuuluviin yhtiöihin, sillä niiden arviointiprosessin lähtökohdat voivat poiketa huomattavasti Eläke-Tapiolan omista sijoitusperiaatteista, ja käytännössä sijoituskohteet painottuvat liiaksi suurimpiin yhtiöihin. Omalla huolellisella analyysillä tavoitellaan parasta mahdollista tuottopotentiaalia, ja silloin sijoituskohteet usein valikoituvat muista kuin isoista yhtiöistä. Pienet ja keskisuuret yritykset kuuluvat harvoin näihin indekseihin. Eri indeksien koostumusta seurataan kuitenkin aktiivisesti ja ollaan vuoropuhelussa alalla olevien konsulttien kanssa. Heidän kauttaan seurataan trendejä ja pystytään vaikuttamaan mahdollisiin ongelma-kohtiin yhdessä muiden toimijoiden kanssa.

### Vuorovaikutuksen merkitys korostuu

Eläke-Tapiolan osakesalkun rahamääräisestä arvosta reilu kolmannes on sijoitettu yhtiöihin, jotka kuuluvat kestävän kehityksen indekseihin. Loput osakesalkussa olevista yhtiöistä ovat pieniä tai keskisuuria yrityksiä, jotka eivät yllä konsulttien seurannan piiriin. Nämä yritykset ovat yleensä pieniä kotimaisia tai pohjoismaisia yhtiöitä. Tällöin yrityskäyntien sekä yhtiön johdon vuosittaisten tapaamisten rooli sijoitusprosessissa korostuu entisestään. Tapaamisissa käsitellään muiden asioiden ohella tarvittaessa myös yhteiskuntavastuun asioita.

Rahastosijoituksissa, jotka tyypillisesti tehdään Euroopan ulkopuolelle, pyritään noudattamaan samoja periaatteita kuin suorissa sijoituksissa: vastuulliset salkunhoitajat on tunnettava ja sijoituspolitiikan on oltava Eläke-Tapiolan politiikkaa vastaava. Rahastojen sijoituspäätöksistä vastaavat salkunhoitajat tavataan säännöllisesti, monta kertaa vuoden aikana ja heidän kanssaan käydään läpi samoja asioita kun yrityksiä tavattaessa.

# Kiinteistötoiminta

Tapiola on merkittävä kiinteistönomistaja Suomessa. Kiinteistökannan markkina-arvo oli vuoden 2005 lopulla noin 1,55 miljardia euroa. Tapiola-ryhmän kiinteistöyksikkö rakennuttaa ja ylläpitää toimitiloja ja asuntoja ja vuokraa niitä asiakkaille sekä järjestää niihin liittyviä palveluja. Lisäksi se vastaa kiinteistö pääoman taloushallinnosta ja raportoinnista sekä valmistelee kiinteistö sijoitushankkeet sijoitustoiminnan johtoryhmälle ja hallituksille.

Tapiola-ryhmän kiinteistöinvestoinnit vuonna 2005 olivat yhteensä n. 135 miljoonaa euroa. Pitkäaikaisilta kiinteistö sijoituksilta odotetaan positiivista arvonmuutosta ja tasaista kassavirtaa. Kiinteistöinvestointien valintakriteereistä tärkeimmät ovat odotettu tuotto ja siihen liittyvä riski. Riskin arvioinnissa otetaan huomioon kiinteistöön liittyvät ympäristöriskit, ja niitä arvioidaan kiinteistön koko elinkaaren ajalta rakentamisesta ja käyttämisestä aina purkamiseen saakka. Kiinteistöinvestoinnit toteutetaan joko ostamalla valmis kohde tai rakennuttamalla uudiskohde. Kaikissa tapauksissa otetaan kiinteistön tai tontin aikaisempi käyttö selville ja tarvittaessa kohteesta teetetään kunto- ja ympäristöselvitykset.

Listamattomien kiinteistörahastojen valinta- ja investointiprosessin lähtökohtana on kiinteistö sijoitusmarkkinoiden makrotason analyysi, jossa kiinnitetään huomiota poliittiseen ja taloudelliseen toimintaympäristöön, kiinteistömarkkinoiden kypsyyteen, läpinäkyvyyteen ja likviditeettiin, talouskasvuun sekä kiinteistö sijoitusten osa-

markkinakohtaisiin tuottomahdollisuuksiin ja riskeihin. Valituiksi tulevat osamarkkinat, jotka täyttävät vaaditut kriteerit ja joilla on parhaat tuottonäkymät.

## Rakennuttamis- ja hoitopalvelut

Tapiola-ryhmän kiinteistöjen ympäristöohjelmaa päivitetäessä luotiin uudet toimisto- ja liikerakentamisen ympäristö- ja elinkaaritavoitteet vuosiksi 2005–2008. Ohjelma tähtää ympäristöasioiden pysymiseen mukana suunniteltaessa uudisrakennuksia, joissa Tapiola on sijoittajana, tai tehtäessä korjaustöitä Tapiola-ryhmän omistamissa kiinteistöissä. Samalla päivitettiin myös ympäristöasioihin liittyvät ohjeet suunnittelijoille. Niissä otetaan kantaa myös tilojen suunnitteluluokkiin ja kosteustekniseen suunnitteluun.

Rakennusten elinkaaritavoitteet ja ympäristötavoitteet tarkentuvat vielä, kun rakennusten energiatehokkuusdirektiivin mukaiset luokitukset otetaan käyttöön Suomessa kokonaisuudessaan vuonna 2009. Direktiivi vaikuttaa aikanaan sekä uudis- että korjausrakentamiseen. Siihen sisältyy rakennusten energiatehokkuuden laskentamenetelmä ja vaatimus energiatehokkuustodistuksesta, joka on oltava saatavilla, kun rakennus otetaan käyttöön, myydään tai vuokrataan. Direktiivi edellyttää lisäksi lämmityskattiloiden ja ilmastointikoneiden säännöllisiä tarkastuksia.

## Muita taloudellisia vaikutuksia <sup>(3.17.)</sup>

Siirtyminen sähköiseen laskutus- ja maksantajärjestelmään on parantanut huomattavasti Tapiolan omaa maksukäyttäytymistä, jossa on ollut ongelmia monipolvisen organisaation vuoksi. Vuonna 2005 Tapiolaan tuli noin 74 000 laskua. Edellisenä vuonna laskujen määrä oli lähes 75 000. Eräpäivään mennessä laskuista on maksettu 81 %, edellisenä vuonna 63 %. Aivan 100 %:n eräpäiväkäyttäytymiseen emme pääse, sillä esimerkiksi kiinteistötoiminnassa laskun maksaminen edellyttää työn laadun tilauksenmukaisuuden varmistamista. <sup>(EC4)</sup>

Jo noin 15 % laskuista tulee Tapiolaan sähköisessä muodossa. Sähköinen lasku on Tapiolan maksuliikennejärjestelmän piirissä seuraavana päivänä siitä, kun toimittajan järjestelmä on sen tuottanut. Järjestelmä myös muistuttaa automaattisesti, jos lasku on yli kaksi päivää käsittelemättömässä tilassa. Kevään 2006 aikana tulee mah-

dolliseksi vakiolaskuttajien laskujen automaattinen tiliointi, joka entisestäänkin nopeuttaa prosessia. Tavoitteena on lähivuosina saada myös tilaukset samaan sähköiseen järjestelmään.

## Tavara- ja palveluostojen kehitys vuosina 2003–2005 <sup>(EC3)</sup>

(Milj. euroa)	2003	2004	2005
Vahinko-Tapiola, kons.	33,6	34,0	40,6
Henki-Tapiola, konserni	13,3	9,3	7,6
Eläke-Tapiola, konserni	9,0	10,9	10,6
Yhteensä	55,9	54,2	58,8

Luvut on tilintarkastettu.

# Vastuu henkilöstöstä luo pohjan yhdessä menestymiselle

Keskinäinen Tapiola kantaa työnantajan vastuun henkilöstöstä ja asiantuntijan vastuun asiakkaille. Tapiolan vastuuta henkilöstöstä täydentää henkilöstön yhteisvastuu Tapiolan menestyksestä. Vastuu henkilöstöstä tarkoittaa hyvää henkilöstöpolitiikkaa ja vastuun kantamista työnantajana. Osaava, palveluhaluinen, motivoitunut ja työssään viihtyvä henkilöstö on keskeinen menestystekijä.

Henkilöstön työhyvinvointi ja osaaminen ovat yhtiöryhmän seuraamia painopistealueita ja pohjana yhdessä menestymiselle. Osaamisen kehittämiseen on hyvät mahdollisuudet; viime vuosina on panostettu erityisesti verkko-oppimiseen ja esimiesvalmennukseen.

Uusi henkilöstöpolitiikka otettiin käyttöön ja sitä esiteltiin laajasti kevään mittaan. Keskeistä siinä on vastavuoroisuuden periaate: Tapiola sitoutuu toimimaan vastuullisena työnantajana, mutta odottaa samalla henkilöstöltä vastuullista ja sitoutunutta toimintaotetta. Henkilöstöpolitiikassa esille tuotu Tapiolan tapa toimia on koettu ikimaksi luomukseksi.

Suuret ikäluokat siirtyvät lähivuosina eläkkeelle, ja esimerkiksi johtajiston piirissä varaudutaan laajamittaiseen sukupolvenvaihdokseen. Siksi kokemustiedon keräämiseen ja hyödyntämiseen on kiinnitetty yhtiöryhmässä huomiota, seuraajasuunnittelu on käynnistetty ja henkilöstöä on kannustettu tehtäväkierto.

## Tavoitteet ja tulokset 2005: Henkilöstö

Tiimin tilan keskiarvo: Tavoite 8,3, toteutuma 8,2.

Säästötuotteiden esittely: Tavoite 20 %, toteutuma 20 %.

## Tavoitteet 2006: Henkilöstö

Korvauspalvelun tavoitettavuus 83 %.

Kokonaisvaltainen paneutuminen 0,80.

*Tapiolan tulostiedon seurattavat alueet ovat asiakas, henkilöstö, talous ja markkina-asema sekä prosessit. Yllä havainnollistetaan asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista vuonna 2005 sekä tavoitteita vuodelle 2006.*

## Muutoksen vuosi 2005

Keväällä 2005 tehdyn työilmapiiritutkimuksen tulokset osoittivat lievää heikentymistä aikaisempaan tasoon verrattuna. Taantuman tulkittiin heijastelevan vaativaa palvelun muutosprosessia alueorganisaatiossa. Korkea vastausprosentti kuitenkin osoitti henkilöstön halua vaikuttaa asioihin. Yhtiöryhmän hallitusten vaatimuksesta käynnistyi jo keväällä useita tiedonkulun, johtamisen ja yhteistyön kehittämishankkeita, joiden ansiosta syksyllä tehty sisäinen ilmapiiritutkimus osoitti jo käännettä parempaan suuntaan.

Työilmapiiritutkimuksen kokonaistyytyväisyysindeksi vuonna 2005 oli 59,8 vuoden 2003 vastaavan luvun oltua 61,3. Tutkimuksen mukaan suurin myönteinen muutos oli tapahtunut Tapiolan strategian keskeisen sisällön paremmassa tuntemuksessa. Tärkeimmiksi kehittämis-kohteiksi nousivat byrokraattisuus ja toiminnan tehokkuus sekä yhtiöiden ja yksiköiden välinen haittaava kilpailu.

## Tieto-Tapiola Euroopan 100 parhaan työpaikan joukkoon <sup>(EC3)</sup>

Tieto-Tapiola oli yksi kuudesta suomalaisyrityksestä, jotka ylsivät Euroopan sadan parhaan työpaikan joukkoon. Parhaita työpaikkoja haettiin Great Place to Work –konseptilla 15 Euroopan maassa. Yrityksiä oli mukana 17 eri toimialalta.

Tapiola oli vuonna 2003 Suomen parhaiden työpaikojen kärkikymmenikössä ja Euroopan 100 parhaan joukossa.

## Henkilöstömäärä jatkaa kasvuaan

Viimeksi kulunut kymmenvuotiskausi on ollut Tapiola-ryhmälle jatkuvan kehityksen aikaa, jonka aikana henkilöstön määrä on kasvanut voimakkaasti, viime vuonna 144 henkilöllä. Vuoden 2005 lopussa henkilöstön määrä oli 2730. Luvussa ovat mukana kaikki työsuhhteessa olevat, ts. vakituiset ja määräaikaiset työsuhhteet, osa-aikaiset sekä toimivapaalla olevat henkilöt. Kuluvan vuoden aikana ennakoidaan kasvun olevan jopa 200 henkilöä. <sup>(LA1)</sup>

## Työvoima jaoteltuna työsopimuksen mukaan

Työsopimukset	Vakinaiset	Määräaikaiset	Yhteensä
Pääkonttori, Espoo	1717	169	1886
Alueorganisaatio yht.	590	90	680
- Pääkaupunkiseutu	124	14	138
- Lounais-Suomi	82	12	94
- Sisä-Suomi	86	26	112
- Kaakkois-Suomi	86	8	94
- Pohjanmaa	48	9	57
- Itä-Suomi	79	7	86
- Pohjois-Suomi	85	14	99

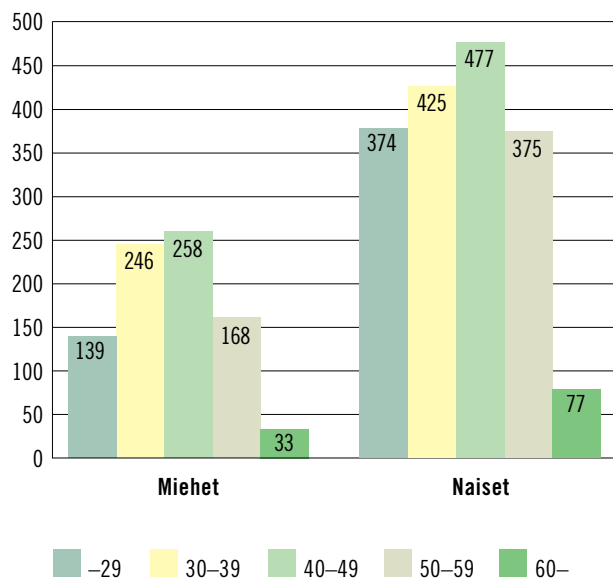
Osa-aikaeläkkeellä oli vuoden lopussa 78 henkilöä. Määrä on muutaman viimeksi kuluneen vuoden aikana pysynyt keskimäärin samana. Huippuvuosi oli 2003, jolloin osa-aikaeläkeläisiä oli 101, mutta sittemmin määrä on tasaantunut.

Määräaikaisen henkilöstön määrä on kymmenisen prosenttia koko henkilöstöstä. Suurin osa määräaikaisuudesta johtuu perhevapaasijaisuuksista tai työntekijän elämäntilanteeseen, esimerkiksi opiskeluun, sopivasta tuntityöstä. Määräaikaisten työsopimusten määrä vähentyi vuoden 2002 lopulla ja on pysynyt ennallaan henkilöstön määrän kasvaessa.

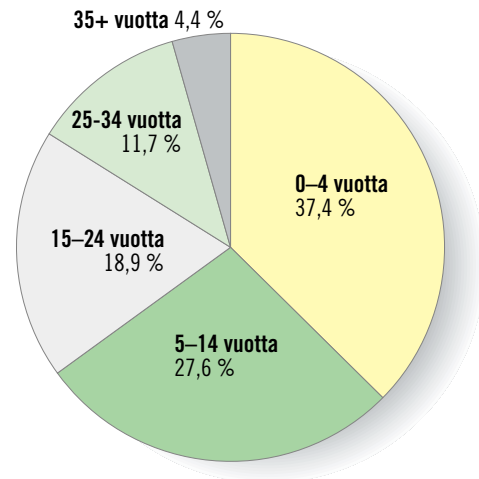
Vakinaisen henkilöstön vaihtuvuus oli 4,2 %. Sisäinen vaihtuvuus eli siirtyminen uusiin tehtäviin oli koko henkilöstön osalta 11,0 %. (LA2)

Henkilöstömäärän kasvu näkyy myös henkilöstön ikärakenteessa. Nelisenkymmentä prosenttia tapiolalaisista on ollut työsuhteessa alle viisi vuotta, yli neljännes on 5–14 vuotta palvelleita, loput ovat vanhempia. Yli 35 vuotta palvelleita henkilöstöstä on 4,4 prosenttia.

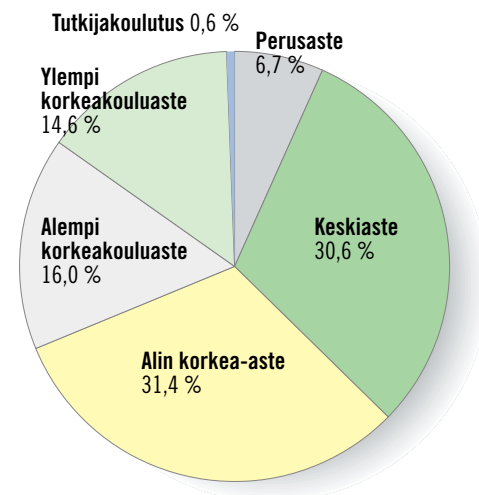
## Ikäjakauma 31.12.2005



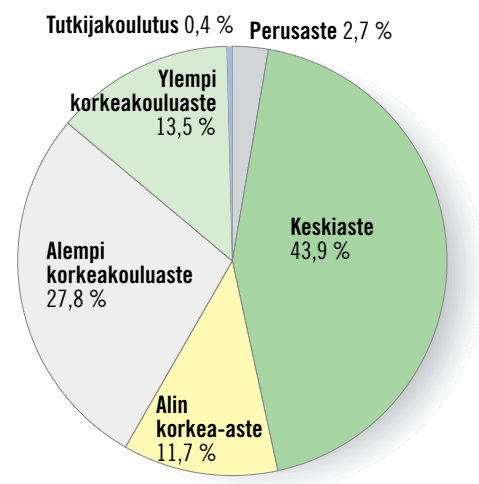
## Työsuhdeikäjakauma 31.12.2005



## Koulutusjakauma 31.12.2005, koko henkilöstö



## Koulutusjakauma 31.12.2005, tulokkaat



## Osallistuminen lisää sitoutumista

Tapiola-ryhmän hyvän taloudellisen menestyksen yhtenä edellytyksenä on ollut henkilöstön sitoutuminen työhönsä ja jatkuvaan laadun parantamiseen.

Työnantajan ja työntekijöiden välisten luottamuksellisten suhteiden ja rakentavan vuoropuhelun varmistamiseksi Tapiolassa konttoritoimihenkilöillä on päätoiminen pääluottamusmies, jolla on apunaan sivutoiminen varapääluottamusmies ja lisäksi toimistojen neuvotteleva luottamusmies varahenkilöineen. Myyntihenkilöstöllä, pankkitoimihenkilöillä ja tietotapialalaisilla on omat sivutoimiset pääluottamusmiehensä.

Uudelleenjärjestelytilanteissa henkilöstöä informoidaan ja ratkaisusta neuvotellaan, kuten sopimukset ja lainsäädäntö edellyttävät <sup>(LA4)</sup>. Uudelleenohjelmaa työsuhteen päättymistilanteita varten ei ole, koska sellainen ei ole tullut ajankohtaiseksi <sup>(LA16)</sup>. Elinikäisen oppimisen ohjelman sijasta Tapiola-ryhmän suunnittelu-, ohjaus- ja seurantajärjestelmän olennaisena osana ovat tavoitekeskustelujen yhteydessä vuosittain laadittavat henkilö- tai ryhmäkohtaiset kehityssuunnitelmat <sup>(LA17)</sup>.

Työsuojelutoimikunnassa on seitsemän työntekijöiden ja viisi työnantajan edustajaa. Kokouksiin osallistuvat myös työsuojeluvaltuutetut, joita on valittu pääkonttoria, myyntihenkilöstöä, pankkihenkilöstöä sekä alueita varten. Keittiöhenkilöstölle on valittu työsuojeluasiamies. Toimikunta kokoontuu neljä kertaa vuodessa. <sup>(LA6)</sup>

Tapiolan osallistumistoimikunta TAOS on koko yhtiöryhmän yhteistoimintaelin, joka käsittelee kaikki laajat henkilöstöön liittyvät asiat päämääränään sisäisen tiedonkulun edistäminen ja yhteisiin näkemyksiin pyrkiminen.

Toimikunnan jäsenmäärä on 12, joista neljä on työnantajien ja kahdeksan eri henkilöstöryhmien edustajia. Puheenjohtajuus on vuorovuosin työnantajan ja henkilöstön edustajilla. Tieto-Tapiolassa on oma osallistumistoimikuntansa. TAOS kokoontui neljä kertaa vuonna 2005.

Vuodesta 2001 alkaen yhtiöryhmän vakuutusyhtiöiden hallintoneuvostoissa on ollut täysivaltainen henkilöstön edustaja kussakin. Myös tulosityksiköiden ja alueiden johtoryhmissä on henkilöstön edustus. Tapiola-ryhmän tärkeimmässä työryhmissä, esimerkiksi arvojohtoryhmässä, joka sittemmin muuttui yhteiskuntavastuutyöryhmäksi, on mukana henkilöstön edustajia. Henkilöstö osallistuu myös vuosittaisten toimintasuunnitelmien laatimiseen. <sup>(LA13)</sup>

Työnantajan ja henkilöstön yhteinen toimielin tasa-arvoasioissa, tasa-arvotyöryhmä, on osa Tapiolan osallistavaa toimintaa. Työryhmän tehtäviin kuuluu mm. Tapiolan tasa-arvotavoitteiden toteutumisen edistäminen ja tasa-arvosuunnitelman laatiminen. Ryhmän kuudesta jäsenestä kolme on henkilöstön edustajia. Työryhmä kokoontui kolme kertaa vuonna 2005 ja päivitti tasa-arvosuunnitelman uuden tasa-arvolain mukaiseksi. Valvontajärjestelmää tasa-arvosuunnitelman noudattamiselle ei ole, mutta uusi tasa-arvolaki edellyttää jatkossa tulosten arviointia tasa-arvosuunnitelmassa. <sup>(LA10)</sup>

Naisten osuus Tapiola-ryhmän yhtiöiden ylimmässä johdossa on 20 %, hallituksissa 12 % ja hallintoneuvostoissa 18 %. Osastopäällikkötason esimiehissä naisia on 46 %. <sup>(LA11)</sup>

Henkilöstön mielipiteitä kuullaan säännönmukaisesti 1–2 kertaa vuodessa Tiimin tila -mittauksella ja noin joka toinen vuosi työilmapiiritutkimuksella.

## Tiimin tila -kyselyn keskiarvot 2003–2005

	Vuosi 2003	Vuosi 2004	Vuosi 2005
Vastaajia	1849	2091	2149
Työyhteisön tuki ja palaute	7,9	8,0	8,0
Strategia	-	8,0	8,1
Onnistumisen tunteet	8,1	8,1	8,1
Ilmapiiri	8,2	8,2	8,3
Lähimmän esimiehen tuki ja palaute	8,2	8,2	8,2
Oman työn merkitys	8,5	8,4	8,5
Vastuu, päätösvalta	8,4	8,4	8,5
Omien kykyjen hyödyntäminen	8,3	8,4	8,4
Kysymysten keskiarvo	8,2	8,2	8,3
Työhyvinvointi	8,1	8,1	8,2
Tavoitteen (k.a. 8 tai yli) täyttävät, prosenttia	76,4	77,2	78,0

## Kannustejärjestelmät

Palkitseminen ja tunnustusten antaminen ovat tärkeitä keinoja, kun halutaan sitouttaa ja motivoida henkilöstöä. Henkilöstörahaa kartuttava voittopalkkiojärjestelmä perustettiin Tapiola-ryhmään vuonna 1991. Se palkitsee pitkäaikaista sitoutumista Tapiolaan ja edistää hyvien tulostavoitteiden saavuttamista. Voittopalkkion määrä riippuu yhtiöryhmän kunkin vuoden tuloksesta ja on enimmillään 3 prosenttia vuosipalkkasummasta. Määräytymiskriteerit vahvistetaan vuosittain. Vuonna 2005 siirrettiin henkilöstörahaan 2,6 miljoonaa euroa. Rahaan on kertynyt kaikkiaan 19,9 miljoonaa euroa.

Tulospalkkiojärjestelmä koskee koko organisaatiota ja on osa johtamisjärjestelmää. Sen tavoitteena on kannustaa henkilöstöä erinomaisiin suorituksiin. Tulospalkka on maksimissaan 7 % vuosipalkasta, käytännössä toteutumat ovat olleet keskimäärin 4 %. Tulospalkkiotavoitteet johdetaan yhtiöryhmän strategiasta, ja ne voivat olla joko tiimi- tai yksilökohtaisia. Tavoitteiden saavuttaminen arvioidaan tuloskeskustelussa. Myyntihenkilöstön palkkausjärjestelmissä on erilaisia tuloksista palkitsevia osia, joiden osuus vaihtelee muutamasta prosentista noin puoleen kokonaispalkasta.

Yhdessä tekemistä ja yhdessä menestymistä kuvastaa myös se, että Tapiola-ryhmän ylimmän johdon tulospalkkaus perustuu pitkäjänteiseen tulospalkkiojärjestelmään. Hallitusten jäsenten ja varajäsenten palkoista, tulospalkkaussäännöistä ja eduista sekä toimi- ja työsuhteasioista päättää hallintoneuvoston puheenjohtajisto yhteistyövaliokunnan asettaman palkitsemisvaliokunnan valmistelemien esitysten pohjalta. Hallitukset päättävät toimitusjohtajien palkkauksesta, tulospalkkiosäännöistä ja muista eduista. Palkkatasoja määriteltäessä käytetään apuna mm. Hay-vaativuusluokittelua ja sen vertailutietoon perustuvia palkkatutkimuksia. Palkkayhteenveto s. 36.

## Henkilöstöedut <sup>(LA12)</sup>

Tapiola-ryhmällä on henkilöstörahaan lisäksi henkilöstöetuksia, joista esimerkkeinä voidaan mainita vakuutusmaksujen erikoistariffointi, pankin etutili ja lainapalvelut, lounasetu ja maksuton kahvi ja tee sekä lomamatkat ja lisäeläkekertymä.

Merkittävä etu on työterveyshuolto, jolla on keskeinen rooli henkilöstön työhyvinvoinnin kartoittamisessa. Lainmukaisten palveluiden lisäksi Tapiola kustantaa mm. eräitä erikoislääkäreiden palveluja. Työterveyshuoltoon kuuluvat myös psykologin palvelut. Lisäksi Tapiolalla on oma tapansa muistaa henkilöstön merkkipäiviä ja työmerkkipäiviä.

## Ammattiyhdistystoiminta

Työehtosopimukseen kuuluvien henkilöiden järjestäytymisaste on noin 60 %. Pääosa vakuutushenkilöstöstä kuuluu STTK:laiseen Vakuutusväen Liittoon. Pankin henkilöstö on perustanut oman ammattiosaston, Tapiolan pankki- ja sijoitusammattilaiset TAPSA, joka kuuluu Rahatalouden ammattilaiset Ratas ry:hyn.

Asiantuntijatehtävissä toimivat voivat lisäksi olla jäseniä Ekonomiliitossa, Lakimiesliitossa, Tekniikan akateemisissa, Rakennusinsinööriliitossa jne. Näistä jäsenyyksistä ei ole keskitettyä tietoa. <sup>(LA3)</sup>

## Hyvinvoiva henkilöstö menestyy

Yksi Tapiola-ryhmän strategisista päämääristä on osaava ja työssä viihtyvä henkilöstö. Työhyvinvointi syntyy osallistumisesta, osallistumisesta ja onnistumisen kokemuksista. Tasokas työsuojelutoiminta ja työterveyshuolto edistävät terveysongelmien ehkäisyä. Työsuojelun painopisteenä on henkinen hyvinvointi.

HIV/AIDS-politiikkoja ei Tapiolassa ole. <sup>(LA8)</sup> Niitä ei pelkästään Suomen markkinoilla toimivissa yrityksissä ole koettu tarpeelliseksi. Sen sijaan on matkustavalle henkilöstölle laadittu turvallisuusohjeet, joita jaetaan myös asiakasyritysten käyttöön.

Henkilöstön virkistystoiminnasta vastaa Tapiolan Kerho. Tapiola antaa virkistystoimintaan vuosittain määrärahan, jonka kerho käyttää toimintasuunnitelmansa mukaisesti. Määräraha on viime vuosina ollut 220 000 euron luokkaa. Tapiola tukee myös eläkkeelle siirtyneiden tapiolaisten virkistystoimintaa Tapiolan Eläkeläiset ry:n puitteissa. Kerhossa on tällä hetkellä jäseniä 375. Tapiolan vuosittainen tuki eläkeläiskerholle on 14 000 euron luokkaa.

## Sairauspoissaolot prosentteina tavoitetyöajasta <sup>(LA6)</sup>

Vuosi	%
2001	2,82
2002	3,14
2003	3,35
2004	3,38
2005	3,78

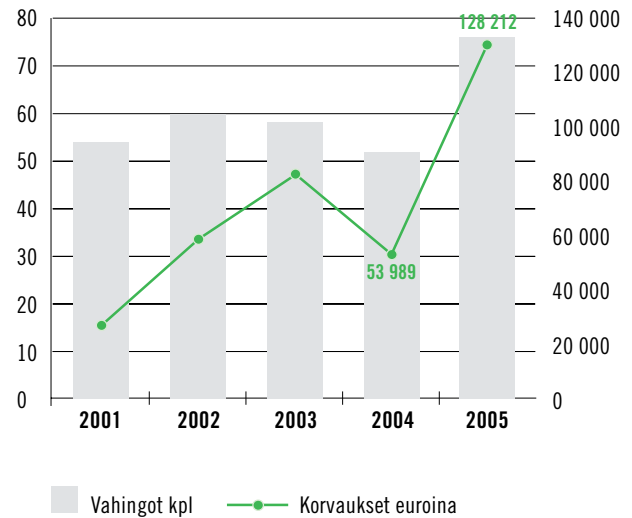
### Työtapaturmat sattuvat pääasiassa työmatkoilla

Vuonna 2005 tapiolalaisille sattui 75 työtapaturmaa. Niistä 46 sattui työmatkalla ja olivat pääasiassa liukastumisia ja pyöräilyonnettomuuksia. Loput sattui joko työoloissa tai työliikenteessä. Luvuissa on mukana myös Tapiola Pankin, tietojenkäsittely-yhtiö Tieto-Tapiolan sekä ravintolayhtiö Aura-Karelian henkilöstö. Työssä sattuneet tapaturmat olivat pääosin kaatumisia ja kompastumisia tai työvälineen hallinnan menettämisiä.

Kappalemääräisesti vahingot ovat lisääntyneet. Vammat ovat olleet pääasiassa haavoja, sijoiltaan menoja ja luunmurtumia. Sairauspäiviä tapaturmat aiheuttivat 761, kun niitä edellisellä vuonna oli 326 ja sitä edellisellä 667. Voidaan siis sanoa, että tilastoissa on hyvän vuoden 2004 jälkeen palattu aikaisemmalle tasolle.

Työtapaturmat luokitellaan vuonna 2003 tehdyn ESAW-tilastouudistuksen vaatimalla tavalla. (LA5)

### Työtapaturmat ja korvaussummat vuosilta 2001–2005 (LA7)



### Tapiolan Vire on rekisteröity tavaramerkiksi

Henkilöstön työhyvinvointia edistävän Tapiolan Vire -ohjelman tavoitteena on lisätä työssä jaksamista, kohentaa tuottavuutta sekä vähentää sairastavuutta ja ennenaikaisista eläkkeelle jäämistä. Vire-ohjausryhmä, jossa on myös henkilöstön edustus, kokoontuu säännöllisin väliajoin ja käsittelee keskeisiä työhyvinvointiin liittyviä teemoja. Ohjausryhmä valitsee myös vuosittaisen teeman. Vuonna 2005 se oli "Eettisyys omassa toiminnassamme".

Vuosisuunnittelun yhteydessä osastot laativat Vire-suunnitelman, joissa tiimit, osastot ja yksiköt itse määrittelevät, millaisilla toimilla työhyvinvointia edistetään tulostavoitteiden saavuttamiseksi. Toimenpiteet voivat koskea työprosessien tai työolojen parantamista, fyysisten tai psyykkisten voimavarojen vahvistamista tai työyhteisön kehittämistä. Erityisryhmille järjestetään ns. Lisä-Vire-ohjelmia. Niiden tavoitteena on motivoida pitkän päivätöiden tehneitä tapiolalaisia kehittämään itseään ja näin jaksamaan työuran loppuun asti. Kokemukset ovat olleet erinomaisia, ja työn tuottavuus on noussut jopa odotettua enemmän. Vuonna 2005 on panostettu etenkin keski- ja alijohdon työhyvinvoinnin parantamiseen.

Työhyvinvoinnin tilannetta ja edistymistä seurataan vuosittaisella Tiimin tila -mittauksella, jossa henkilöstö arvioi omaa työhyvinvointiaan asteikolla 4–10. Vuonna 2005 työhyvinvoinnin keskiarvo oli 8,2.

### Tapiola perusti sisäisen Vuoden työyhteisö -kilpailun



Vuoden Työyhteisö 2004 -kilpailussa etsittiin ensimmäisen kerran työyhteisöä, joka jäsenet pitävät ilmapiiriään hyvänä ja toimintaansa esimerkiksi kelpaavana. Hakijoita pyydettiin kirjoittamaan tarinan muotoinen kuvaus työyhteisöstään.

Kilpailuun osallistui kahdeksan työyhteisöä, joista Vire-ohjausryhmälle esiteltiin neljä parasta hakemusta. Kahdelle parhaalle yhteisölle tehtiin vielä tiimin toimintaa arvioiva haastattelu, jonka suoritti Suomen laatupalkinnon arvioijakoulutuksen saanut apulaisjohtaja Silja Hyvärinen. Arvioinnissa selvitettiin mm. tiimin johtajuutta, toimintaperiaatteita, strategiaa, henkilöstöä, prosesseja ja tuloksia. Toimintaa todennettaessa tiimin jäseniltä kysyttiin mm., miten esimies oli osallistunut tiimin toiminnan parantamiseen, onko kaikkien kanssa käyty moniosaajakeskustelu ja miten tiimissä ratkotaan ristiriitoja. Raporttien perusteella Vire-ohjausryhmä päätyi huhtikuussa 2005 jakamaan ensimmäisen palkinnon kahden tasaväkisen kilpailijan kesken.

Vuoden työyhteisö 2004 -kilpailun ensimmäisen sijan jakoivat verkkoliiketoimintayksikön Nettitiimi sekä Porvoon toimisto. Kunniainaininnan sai Eläke-Tapiolan työhyvinvointipalvelut. Kilpailusta tehdään jokavuotinen.

## Ylimmän johdon palkkaus, yhteenveto 31.12.2005

Tehtävänimike	Nimi	Palkat ja muut etuudet 2005*		Tulos- ja startegia-palkkio 2004 (eur)**			Toimisuhteen ennen aikaisen päättymisen korvaus / kk-palkka	Eläke-edut *****
Pääjohtaja	Asmo Kalpala	386 274		200 000			18 kk	60 v.
Tehtävänimike	Nimi	Palkat ja muut etuudet 2005*	Tulospalkkio 2004 % (max%) ***	Tulospalkkio 2004 (eur)	Strategia-palkkio 2002-2004 % (max%) *****	Strategia-palkkio 2002-2004 (eur)	Toimisuhteen ennen aikaisen päättymisen korvaus / kk-palkka	Eläke-edut *****
Hallitusten päätoimiset jäsenet								
Yhtiöryhmän johtaja	Juhani Heiskanen	206 306	15(20)	26 716	18(30)	31 774	12 kk	60 v.
Yhtiöryhmän johtaja	Tom Liljeström	198 668	14(20)	25 065	18(30)	32 418	12 kk	60 v.
Yhtiöryhmän johtaja	Jari Saine	199 623	15(20)	28 154	18(30)	32 571	12 kk	60 v.
<p>* Palkat ja muut etuudet sisältävät maksetut palkat ilman tulospalkkioita sekä auto-, lounas- ja puhelinetuudet                      Johdon palkat perustuvat finanssitoimialan benchmarking-tietoa hyödyntäen tehtyyn HAY-luokitukseen ja pisteytykseen.                      ** vuositavoitteet, keihäänkärjet ja strategiakauden 2002-2004 tavoitteet                      *** kyseisen vuoden vuositulostavoitteet + keihäänkärjet                      **** max% = vuositulostavoitteet+keihäänkärjet                      ***** strategiakauden 2002 - 2004 strategiatavoitteet                      ***** max% = strategiakaudesta 2002-2004                      ***** Tapiolan kustannuksella oleva eläkejärjestely</p>								
Toimitusjohtajat								
Toimitusjohtaja	Juha Seppänen	160 953	16(20)	22 495	18(30)	25 376	12 kk	63 v.
Toimitusjohtaja	Juha-Pekka Halmeenmäki	143 540	13(20)	17 284	18(30)	22 871	12 kk	63 v.
Toimitusjohtaja	Olli-Pekka Laine	148 492	15(20)	20 578	18(30)	23 803	12 kk	63 v.
Toimitusjohtaja	Harri Lauslahti	169 557	27(50)	38 919	0	0	12 kk tai 6 kk IS-aika + 3 kk rahakorvaus	63 v.
<p>***** max% = strategiakaudesta 2002-2004                      ***** Tapiolan kustannuksella oleva eläkejärjestely                      Tapiola Pankilla on tuloskorttiin perustuva oma tulospalkkiojärjestelmä (Harri Lauslahti)                      ***** strategiakauden 2002 - 2004 strategiatavoitteet                      *** max% = vuositulostavoitteet+keihäänkärjet                      *** kyseisen vuoden vuositulostavoitteet + keihäänkärjet                      Johdon palkat perustuvat finanssitoimialan benchmarking-tietoa hyödyntäen tehtyyn HAY-luokitukseen ja pisteytykseen.                      * Palkat ja muut etuudet sisältävät maksetut palkat ilman tulospalkkioita sekä auto-, lounas- ja puhelinetuudet</p>								

## Osaamisen kehittämistä strategian pohjalta

Osaamisen kehittäminen pohjautuu liiketoiminta- ja henkilöstöstrategiaan. Henkilöstön kehittämisen painopisteet määritellään kunkin strategiakauden yhteydessä. Osaamisen johtamisessa hyödynnetään mallia, joka yhdistää yksilötason osaamisen yhtiöryhmän arvo- ja strategialinjauksiin.

Jokaisella on vastuu omasta osaamisestaan ja sen kehittämisestä. Esimies vastaa oppimisen suuntaamisesta ja oppimisedellytysten luomisesta päivittäisjohtamisen ja kehityskeskustelujen avulla. Jatkossa kehitetään erityisesti työssä oppimisen muotoja, kuten tehtäväkiertoa, työnohjausta, mentorointia ja verkko-oppimista. Verkko-ohjelmia on suorittanut yli 2400 päätoimista tapiolalaisia ja 600 vakuutusedustajaa. Koulutustunteja työntekijää kohti ei saada keskitetysti järjestelmistämme. <sup>(LA9)</sup>

Vuonna 2005 oppimisen painopisteinä olivat pankki-, säästö- ja sijoittamispalvelut, riskienhallinta ja asiakasosaaminen. Tuemme tehtäväosaamiseen liittyvää omaehtoista opiskelua. Vakuutusalan yhteisen ammattitutkinnon, vakuutustutkinnon, on suorittanut 682 tapiolalaista. Ylemmän vakuutustutkinnon suorittaneita on 30. Markkinointi-instituutin yleisiä tutkintoja tai Tapiolalle rakennettuja tutkintoja on suoritettu jo lähes 1000.

Oppisopimuskoulutuksessa hyödynnetään pääsääntöisesti vakuutusmerkonomien ja rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkintoa. Kielikoulutuksessa on siirrytty täsmäkoulutukseen tavoitteena parantaa käytännön työtehtäviin liittyvää kielitaitoa.

Kaikki uudet sekä pääsääntöisesti myös tehtäviä vaihtavat tapiolalaiset perehdytetään tehtäviinsä Tapiolan perehdyttämismallin mukaisesti. Tulokkaat tutustuvat taloon ja sen tapoihin verkkokurssin avustuksella, ja uusille esimiehille järjestetään heille räätälöityä koulutusta.

Esimiehen rooli ja vastuu osaamisen ja hyvinvoinnin kehittämisessä korostuu vahvasti kuluvalle strategiakaudella. Johtamisen kehittämisen painopisteenä on henkilöjohtaminen ja erityisesti osaamisen ja suorituksen johtaminen. Lähes koko esimieskunta on vuodesta 2001 alkaen saanut valmennusta henkilöjohtamistaitoihinsa. Liikkeenjohdollista täydennyskoulutusta hankitaan hyödyntämällä ulkopuolista koulutustarjontaa. Lähijohtamisen kehittämistä on tuettu uusilla valmennusohjelmilla.

Henkilöstötoimen panostusalueita ovat olleet henkilöstöraportointi ja työaikaohjeistus sekä esimiestyön tueksi kehitteillä oleva verkkopohjainen työväline. Toimintamallimme mukaan kaikkien kanssa käydään vuosittaiset tuulos-, tavoite- ja kehityskeskustelut.

## Tervetuloa Tapiolaan -kurssi verkkoon

Tapiolan henkilöstö on kasvanut toiminnan kehittämisen myötä sellaista vauhtia, että perinteiset tulokaskurssit eivät enää täyttäneet tehtäväänsä. Siksi kurssi siirrettiin verkkoon, jossa uusilla tulokkailla ja miksei muillakin tapiolalaisilla on mahdollisuus omaan tahtiinsa tutustua tai kerrata Tapiolan perusasioita. Kurssi antaa yleiskuvan Tapiolasta, keskinäisyydestä, Tapiolan toimintatavoista, strategiasta, palveluista asiakkaille ja työsuhteasioista. Lisäksi siinä esitellään laki- ja turvallisuusasioita sekä ympäristötietoa.

## Kirjastotietopalvelu ohjaa tiedon lähteille

Kirjastotietopalvelu on Tapiola-ryhmän sisäinen palvelupiste, joka ohjaa tapiolalaiset tiedon lähteille. Toiminnan päämääränä on edistää tietolähteiden vaivatonta ja avointa käyttöä ja tarjota tapiolalaisille työssä tarpeelliset tietolähteet helposti käytettäviksi.

Vuoden 2005 teemana kirjastotietopalveluissa oli sähköisten palvelujen parantaminen, jotta kaikki tapiolalaiset myös alueorganisaatioissa olisivat tasaveroisessa asemassa tiedonhankinnassa. Henkilöstön laaja-alaista osaamista pyrittiin edesauttamaan mm. ottamalla käyttöön uusia sähköisiä palveluja sekä kehittämällä johdonmukaisesti ammattikirjaston valikoimaa. Erityistä huomiota kiinnitettiin korkean asiakaspalvelutason ylläpitämiseen. Lähtökohdana on, että jokainen kirjastotietopalvelujen asiakas voisi suositella palveluja eteenpäin.

## Sisäinen viestintä tukee tehokkuutta

Tehokas sisäinen viestintä varmistaa toimintaohjeiden ja ajankohtaisten tietojen saannin. Sisäinen tietoverkko Tasku sisältää mm. yhtiöryhmän toimintapolitiikat, käytännön ohjeet mukaan luettuina ohjeet uuden työntekijän rekrytoinnista ja työhön perehdyttämisestä sekä Vire-toiminnasta. Taskusta löytyvät myös vakuutusehdot, esitteet ja tuoteselosteet, sisäinen puhelinluettelo sekä koulutusmateriaalia. Tasku on lisäksi tapiolalaisen työpöytä, josta on yhteys ostolaskujen käsittelyohjelmaan, työajan seurantajärjestelmään, pankin maksujärjestelmään sekä verkkopalveluun. Lisäksi Tasku tarjoaa käyttöön jatkuvasti päivitettävän uutisosion ja lehdistöseurannan. Taskun kehitysprojekti on jatkunut koko vuoden 2005. Tavoitteena on saada uusimuotoinen Tasku käyttöön kesäkuussa 2006.

Tapiolan ammattilehti Acta täydentää ja taustoittaa sisäistä viestintää. Myös yhtiöryhmän organisaatio eritasoisine johtoryhmineen ja kokouksineen muodostaa merkittävän sisäisen viestintäkanavan.

Strategiaviestintätyöryhmä suunnittelee ja toteuttaa viestintäohjelmaa, joka tukee esimiehiä ja heidän työyhteisöjään toteuttamaan työssään strategiakaudelle 2004–2006 valittuja linjauksia.

## Henkilöstökulut (milj. euroa) <sup>(EC5)</sup>

Vahinko-Tapiola, konserni	2003	2004	2005
Palkat ja palkkiot	52,9	58,2	61,2
Eläkekulut	9,3	10,5	9,4
Muut henkilösivukulut	3,7	4,2	4,6
<b>Yhteensä</b>	<b>65,9</b>	<b>73,0</b>	<b>75,2</b>
Henki-Tapiola, konserni			
Palkat ja palkkiot	13,1	12,6	12,5
Eläkekulut	2,9	2,3	2,4
Muut henkilösivukulut	0,8	0,8	0,8
<b>Yhteensä</b>	<b>16,9</b>	<b>15,6</b>	<b>15,7</b>
Eläke-Tapiola, konserni			
Palkat ja palkkiot	11,0	12,9	13,7
Eläkekulut	2,6	2,4	2,7
Muut henkilösivukulut	0,8	0,8	0,9
<b>Yhteensä</b>	<b>14,4</b>	<b>16,2</b>	<b>17,3</b>

Vahinko-Tapiolan konsernin lukuihin sisältyy myös Tapiola Pankki Oy:n henkilöstö. Luvut on tilintarkastettu.

## Koulutuskustannukset

Koulutuskustannuksiin luetaan kongressi- ja kurssimaksut, ammattilehdet ja -kirjallisuus, tutkintomaksut, opetusmateriaalin hankinta, opintotuet, koulutuksen matkakulut sekä koulutustarkoituksiin käytetyt ulkopuoliset palvelut. Verkko-opiskelun on todettu parantavan kustannustehokkuutta ja koulutuksen laatutasoa etenkin tuotekoulutuksessa. Tämä näkyy koulutukseen käytettyjen kustannusten vähenemisenä.

### Koulutuskustannukset, euroa

2001	2002	2003	2004	2005
2 219 896	2 410 006	1 790 712	1 608 332	1 902 918

Luvut ovat yhtiöryhmän yhteenlaskettuja koulutuskustannuksia. Emme pysty seuraamaan koulutuspäiviä tai -kustannuksia yksilö- tai henkilöstöryhmäkohtaisesti.

### Tapiolan valmiuskurssi maanpuolustuskurssina

Tapiola-ryhmässä järjestettiin syksyllä poikkeusolojen valmiuskurssi ensi kertaa maanpuolustuskurssina. Kurssi järjestettiin Tapiola-ryhmän poikkeusolojen tarpeisiin varatulle pääkonttorin henkilöstölle, ns. VAP-varatuille. Käytännön järjestelyistä vastasivat Tapiolan turvallisuusjohto ja Tapiolan kerhon Maanpuolustusjaos.

”Poikkeusolojen toiminnan varmistaminen ja valmiuden ylläpitäminen on osa Tapiolan yhteiskuntavastuuta, jota asiakkaat ja viranomaiset meiltä edellyttävät”, totesi tilaisuuden avannut toimitusjohtaja Juha Seppänen.

Tapiola-ryhmän yhtiöt ovat tärkeysluokiteltuja yrityksiä, joiden edellytetään toimivan myös poikkeusolojen aikana. Siksi Tapiolan toiminnan kannalta tärkeät asevelvolliset voidaan poikkeusolojen sattuessa ennakolta vapauttaa puolustusvoimien tehtävistä yrityksen käyttöön. VAP-varaus haetaan sellaisille henkilöille, joiden katsotaan olevan välttämättömiä poikkeusolojen toiminnan kannalta. Tapiolassa heitä on noin 50. Varauksen myöntää sotilasläänin esikunta.

# Kannamme vastuumme asiakkaista ja asiakkaille

Keskinäisen Tapiolan visio on, että huolehdimme asiakkaista niin aktiivisesti ja asiantuntevasti, että he suositsevat meitä.

Tapiolasta asiakas saa samasta paikasta kaikki tarvitsemansa vakuutus-, säästö- ja sijoittajapalvelut sekä yksityisasiakkaat myös pankkipalvelut. Tuote- ja palvelukehitys perustuu tutkimuksiin asiakkaiden tarpeista. Yksityisasiakkaiden palveluissa on keskeisessä roolissa huolenpito, jolla voidaan parantaa kuluttajien tietämystä omasta riskitasostaan, vakuutusturvastaan sekä säästöjensä ja koko taloutensa kehittymisestä. Oman talouden hallinta on kuluttajien välttämättömiä perustaitoja ja osa oman elämän hallintaa.

Palvelun tasaista laatua ja asiakkaiden oikeudenmukaista kohtelua varmistamaan on laadittu sisäisiä ohjeita ja toimintamalleja. Esimiesten tehtävänä on valvoa ohjeiden noudattamista. Asiakkaiden yksityisyyden suoja on varmistettu tietoturvallisuusohjeilla, joiden noudattamista valvotaan. <sup>(PR3)</sup> Verkkopankkitoiminta asettaa omat turvallisuusvaatimuksensa.

Tuotteiden ja palvelujen vaikutus asiakkaiden ja kuluttajien terveyteen ja turvallisuuteen voi vakuutus- ja finanssitoimialalla tulla kysymykseen lähinnä silloin, jos asiakas on tehnyt tarpeeseensa sopimattoman säästö- tai sijoitusratkaisun harhaanjohtavan informaation perusteella. <sup>(PR1)</sup> Rikkomuksia ei ole eikä huomautuksia ole saatu. <sup>(PR4-5)</sup> Vakuutuslainsäädännön 9 §:n nojalla vakuutuslain mukaisen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuslainsäädännön mukaisella oli ollut aihetta käsittää saamiensa tietojen perusteella. Vakuutuslainsäädännön mukaisella valvoo Vakuutusvalvontavirasto, jonka tavoitteena on vakuutus- ja eläkelaitosten vakaa toiminta sekä luottamuksen säilyminen vakuutuslaitosten toimintaan. Pankkialalla Rahoitustarkastuksen tavoitteena on rahoitusmarkkinoiden vakaus ja luottamuksen säilyminen markkinoiden toimintaan. Valvojat tekevät työtään vakuutus-, pankki- ja sijoituspalveluiden käyttäjien hyväksi.



Tapiola on Suomalaisen Työn Liiton jäsen, ja sillä on oikeus käyttää avainlippua osoituksena palveluittensa kotimaisuudesta. <sup>(PR6)</sup>

## Tavoitteet ja tulokset 2005: Asiakas

Tarvekartoitusten määrä asiakaspalvelutilanteissa:  
Tavoite 30 000, toteutuma 22 500.

Suosittelavuus yritysten parissa: Tavoite yli 19 %, toteutuma 14 %.

## Tavoitteet 2006: Asiakas

Pankin tunnettuus: Tavoite 60 %.

Halukkuus suositella: Tavoite 55 %.

*Tapiolan tuloskortin seurattavat alueet ovat asiakas, henkilöstö, talous ja markkina-asema sekä prosessit. Yllä havainnollistetaan asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista vuonna 2005 sekä tavoitteita vuodelle 2006.*

## Asiakasmäärien kehitys

Yksityistalouden asiakkaiden määrä jatkaa kasvuaan ja oli vuoden 2005 lopulla lähes 812 000 taloutta. Yksityistalouteen luetaan kotitaloudet, maatilat ja yrittäjät. Yritys- ja yhteisöasiakkaiden määrä oli vuoden lopulla lähes 32 000. Rahastopääomien ja osuudenomistajien määrän kasvu jatkui. Rahastopääomat kasvoivat 33 prosenttia 974 miljoonaan euroon. Osuudenomistajien määrä oli vuoden 2005 päättyessä 15 067, missä kasvua on koettu 48 prosenttia. Pankilla puolestaan oli vuoden 2005 lopulla 48 700 asiakasta.

## Palvelua asiakkaiden tarpeisiin <sup>(2.7)</sup>

Tapiola tarjoaa yksityistalouden asiakkailleen – kotitaloudet, yrittäjät ja maatilat – monipuolisia vakuutus- ja finanssipalveluita. <sup>(2.2.)</sup> Koti- ja maatilavakuutusten sekä muiden omaisuuden vakuutusten lisäksi tarjolla on vakuutuksia henkilöriskien varalle. Säästämiseen ja sijoittamiseen tarjoamme henkivakuutuksia, yksilöllisiä eläkevakuutuksia ja rahastoja sekä omaisuudenhoitopalveluita. Pankkipalveluihin yksityistalouksille kuuluvat sekä päivittäiset pankkipalvelut että säästämisen ja sijoittamisen ratkaisut. Vakuutus- ja pankkipalveluiden lisäksi Tapiola tarjoaa turvantarkistusta, jossa määrääjain asiantuntijan avustuksella käydään läpi asiakkaiden vakuutusturvaa kattavuus ja ratkaisujen ajanmukaisuus.

Tapiola nousi vuoden 2006 kuluessa maatalojen vakuutamisen markkinajohtajaksi. Tiloista 44 % on valinnut Tapiolan pääasialliseksi vakuutusyhtiökseen, ja asiakasuhde on 67 %:iin maataloista. Markkinaosuus on kasvanut kolmen vuoden aikana viisi prosenttiyksikköä. Maatilavakuutuksen lisäksi Tapiola on selvä markkinajohtaja myös muissa maatalo-asiakkaiden vakuutuslajeissa. Yli 50 %:n osuuksia on maatalojen vapaaehtoisissa eläkevakuutuksissa (54 %), säästöhenkivakuutuksissa (51 %) ja metsävakuutuksissa (51 %). Tiedot perustuvat TNS Gallupin tutkimukseen maatalojen vakuuttamisesta. Alueellisesti tarkasteltuna paras markkinaosuus on Pohjois-Suomessa (51 %), Itä-Suomessa (49 %) ja Kaakkois-Suomessa (48 %).

Yrityksille tarjotaan kokonaisvaltaista riskienhallintapalvelua, johon kuuluvat riskien kartoitus, riskienhallintakonsultointi sekä riskien varalta otetut omaisuuden ja toiminnan vakuutukset, lakisääteiset ja vapaaehtoiset henkilöstöriskien vakuutukset, rahoitukseen ja sijoittamiseen liittyvät palvelut sekä työhyvinvointipalvelut TEL-asiakkaiden henkilöstölle.

Vuonna 1998 käynnistyneen puhelinkorvaustoiminnan pohjalta kehitetty korvauspalvelumalli on nyt laajentunut koko Suomeen. Lokakuusta 2005 alkaen lähes kaikkien vakuutuslajien vahinkoasiakkaat saavat asiansa vireille puhelinsoitolla. Vain henki- ja sairauskuluvakuutuksiin liittyvät korvausasiat suositellaan hoidettavaksi Internetissä tai palvelutoimistoissa.

Vuoden vaihteessa jo 85 prosenttia kotitalouksien ja 60 prosenttia yritysten vahingoista ilmoitettiin puhelimitse. Samalla toiminta on nopeutunut. Kotitalouksien korvausten käsittelyajat ovat nopeutuneet noin kymmenen prosenttia, yritysasiakkaiden korvausten käsittely on jopa kolmanneksen aikaisempaa nopeampaa. Vain yksi kuudesta korvauspäätöksestä viipyy käsittelyssä yli viikon. Esimerkiksi kotivakuutuksessa hoidetaan puhelimitse jo noin 12 000 korvausta kuukaudessa. Perinteisiä kirjallisia vahinkoilmoituksia on enää alle viidennes. Alueille luotu maan kattava korvausneuvojaverkosto hoitaa suuren osan tarkastusta vaativista vahingonkorvauksista yhteistyössä vahinkotarkastajan kanssa.

Kaikki Tapiola-ryhmän tuotteet ja palvelut markkinoidaan yhteisellä Tapiola-brandilla. Omia tuotemerkkejään ovat vain Omaeläke, Omavara, Oma-verkkopalvelu, Agro- ja Agria-tuotteet sekä Oma-verkkopalvelu.

#### Tavoitteet ja tulokset 2005: Prosessit

Korvauspalvelun laatu ma-asiakkailla:  
Tavoite: kiitettävien osuus 55 %, toteutuma 55 %

Korvauspalvelun laatu kotivakuutusasiakkailla:  
Tavoite: kiitettävien arvioiden osuus 55 %, toteutuma 55 %.

Eläkesäästämispaketin osuus uusien eläkevakuutusten kappalemäärästä: Tavoite 25 %, toteutuma 10 %.

#### Tavoitteet 2006: Prosessit

Yhdessä tekeminen:  
Tavoite: jatkosuunnittelun onnistuminen yrityssegmentissä (mittari luodaan keväällä).

Yritysasiakkaiden koriaste: Tavoite +1 %-yksikkö.

*Tapiolan tuloskortin seurattavat alueet ovat asiakas, henkilöstö, talous ja markkina-asema sekä prosessit. Yllä havainnollistetaan asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista vuonna 2005 sekä tavoitteita vuodelle 2006.*

## Uusia tuotteita ja palveluita 2005

Henkiyhtiöiden huolenpitomallin mukaan asiakkaille soimitetaan etukäteen ennen kielteisen korvauspäätöksen lähettämistä. Kielteisiä korvauspäätöksiä on noin kolme prosenttia tapauksista. Aktiivisesta huolenpidosta on saatu asiakkailta hyvää palautetta.

Henki-Tapiolassa kehitettiin vakuutus vakavan sairauden varalle asiakkaiden selvään tarpeeseen. Omavara-vakavan sairauden vakuutus sisältää vakuutusturvan suuria kustannuksia aiheuttavien sairauksien ja tapaturmien varalle. Vakavan sairauden hoitovakuutus korvaa lääkärinpalkkioita, sairaalamaksuja ja lääkekuluja ja tulee turvaksi silloin, kun sairauskulut nousevat isoiksi ja alkavat ehkä horjuttaa talouttakin. Omavastuu on 1 000 euroa.

Auton lunastusetu on Tapiolan kaskovakuutusten lisäturva, joka otettiin käyttöön syksyllä 2005. Se sisältyy automaattisesti uuteen kaskovakuutukseen ja voidaan helposti liittää vanhoihin. Lisäturva osoitti heti suosionsa. Kolmessa kuukaudessa myytiin jo 27 000 lunastusetua.

Tapiolan rahastoperheen viimeisetkin rahastot saivat toukokuussa kansainvälisen Morningstar-yhtiön arviot. Tapiola Instituutio ja Hyvinvointi korotettiin viiden tähden kastiin, ja ensi kertaa tähtiä saivat USA ja Kehittyvät Markkinat (neljä tähteä) ja Riskikorko (kolme tähteä).

Tapiolan asiakkaiden autovahinkoja tarkastava Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy on käynnistänyt yhtenä uutena palvelunaan liikenneonnettomuuksien analysointiin liittyvän rekonstruktioalustuksen, josta on apua onnettomuustutkinnassa. Ohjelmalla voidaan laskea kahden tai useamman ajoneuvon välisiä kolareita, kaatumisia, ulosajoja tai matkustajien tai lastin liikkeitä onnettomuudessa. Yksittäisen korvausasiakkaan oikeusturvan kannalta palvelu on merkittävä. Tilanteissa, joissa ennen ei ole

kyetty osoittamaan vastapuolen merkittävää ylinopeutta, on esimerkiksi risteyskolarissa väistämisvelvollinen usein tuomittu yksin syylliseksi. Nyt merkittävä ylinopeus voidaan osoittaa suurella varmuudella.

### Antoisia työvuosia yli 55-vuotiaana

Eläke-Tapiolan työhyvinvointipalvelut teetti 45–55 -vuotiaiden työntekijöiden keskuudessa selvityksen siitä, mitkä ovat tärkeimpiä työssä pitäviä tekijöitä ja mitkä asiat vetävät eläkkeelle. Tutkimuksessa kävi ilmi, mitä yritys voi tehdä pitääkseen työntekijänsä tyytyväisenä työuran loppuun asti ja mitä esimiestyöltä vaaditaan.

Esimiehen palaute ja kiitos koettiin ensiarvoisen tärkeäksi. Kaiken kaikkiaan pitkäjänteinen inhimillinen johtaminen on mitä ilmeisimmin keskeisintä. Tuloksellisuuden yksinomaista korostamista pidetään työelämässä liian raskaana. Pitäisi myös vahvistaa pysyvyyden tunnetta ja osoittaa arvostusta.

Tutkimuksen tuloksia käytetään Eläke-Tapiolan työhyvinvointipalvelujen kehittämiseen.

## Riskienhallintapalvelut

Yritysassiakkaat saavat Tapiolasta yhdessä määriteltyjä ja sovittuja riskienhallinta- ja vahingonselvityspalveluita. Asiakkaan riskien kartoituksen perustuvan suunnitelmallisen riskienhallinnan tavoitteena on turvata liiketoiminnan häiriötön jatkuvuus. Samalla minimoidaan riskien mahdollisesta toteutumisesta syntyvät kustannukset. Riskit kartoittamalla selvitetään asiakkaan kanssa liiketoiminnan merkittävimmät riskit. Siinä arvioidaan, mitkä riskeistä on syytä turvata Tapiolan palveluilla ja mitkä vaativat muunlaista suojausta.

Systemaattisella ja pitkäjänteisellä riskienhallintatyöllä yritys voi pienentää ja jopa poistaa todettuja riskejä. Tapiola auttaa tässä asiakkaitaan tarjoamalla riskienhallinnan ja vakuuttamisen asiantuntemustaan. Palveluksessamme on riskipäälliköitä, joilla on erityisasiantuntemusta paloturvallisuudesta, toimitilaturvallisuudesta mm. murtojen, lukituksen ja muun rikosturvallisuuden osalta, rakentamisen virheistä, työturvallisuudesta, toiminnan vastuu- ja sopimusriskeistä, tuotevastuu- ja oikeusturvallisista riskeistä, liiketoiminnan keskeytymisriskeistä sekä tietoturvallisuudesta.

Lisäksi Tapiolassa on alueellisia riskienhallintainsinöörejä, jotka auttavat asiakkaitamme paikallisesti ympäri Suomen. Vahingon satuttua asiakkaiden käytössä on Tapiolan vahinkotarkastuspalvelu. Vahinkotarkastajiemme verkosto kattaa koko Suomen ja toimii tiiviissä yhteistyössä korvauspalvelun kanssa. Vahinkojen hoidossa ja korjaamisessa suositaan materiaaleja ja työtapoja, joiden valinnassa on huomioitu kestävä kehitys.

Vuonna 2005 kehitettiin omaisuuden ja toiminnan riskienhallinnan hankkeissa riskinvalintaa ja -arviointia tukevia menetelmiä ja uusia toimintamalleja tavoitteena antaa asiakkaille entistä parempaa ja tarpeeseen osuvaa palvelua. Kehitystyöhön ovat osallistuneet muutamat asiakasyrityksemme ja näin varmistaneet asiakaslähtöisen näkökulman. Kokonaisvaltainen riskienhallinta (ERM) vakiinnutettiin tavaksi toteuttaa laajempia riskikartoituksia yhdessä suurempien asiakkaiden kanssa. Vuoden aikana tehtiinkin useita riskikartoituksia yhdessä sekä suurasiaikkaiden että pk-yrityssasiaikkaiden kanssa. Vahingonselvityspalvelua kehitettiin luomalla kumppanuuksia vahingonkorvauspalvelun tarpeiden yhteistyötahojen kanssa.

## Palvelut ulkomailla

Tapiola voi periaatteessa myöntää vakuutuksia ETA-alueille, kunhan huolehtii vakuutusmaksuveron maksamisesta siihen maahan, jossa riski sijaitsee. Käytännössä toimitaan kuitenkin niin, että Suomen rajojen ulkopuolella sijaitsevien riskien vakuuttamisessa ollaan yhteistyössä paikallisten vakuutusyhtiöiden kanssa siten, että paikallinen yhtiö tekee vakuutuksen ja jälleenvakuuttaa riskin Tapiolaan. Näin toimimalla noudatetaan kunkin maan paikallista lainsäädäntöä.

Tapiolan hätäpalvelua arkin klo 20–8 ja viikonloppuisin sekä arkipyhinä hoitaa Auria Oy:n hätäpalvelukeskus, joka hoitaa myös Autoliiton hätäpalvelupäivystyksen. Viimevuosina 60 % Tapiolan hätäpalvelupuheluista on koskenut autovahinkoja.

Ulkomailla tapahtui vuonna 2005 kaikkiaan 843 vahinkoa Tapiolan asiakkaille. Useimmat olivat pienehköjä kolareita, joissa autolla voitiin palata Suomeen. Pieniä varkausvahinkoja oli myös parikymmentä. Todellista apua tarvittiin noin 40 vahingossa. Vuonna 2005 Tapiola hoiti kumppaniensa puolesta 52 vahinkoa, joissa suomalainen oli kärsinyt vahinkoa ulkomailla. Ruotsissa Tapiolan asiakkaat aiheuttivat 200 vahinkoa, jotka kumppanimme Länsförsäkringar hoiti Tapiolan puolesta.



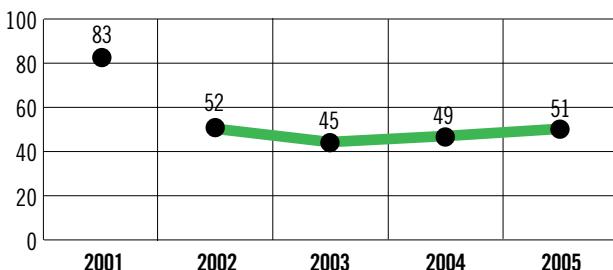
# Tutkimustoiminta ja asiakaskyselyt

Keskitetyn asiakas- ja markkinatutkimustoiminnan avulla opimme tuntemaan paremmin asiakkaiden odotukset ja seuraamaan ja ennakoimaan markkinoiden trendejä. Tutkimuksilla seuraamme myös eri asiakasryhmien tyytyväisyyttä toimintaamme, palveluumme ja tuotteisiimme.

Vuosittain seuraamme vakuutusyhtiönsä vaihtoa aikovien ja harkitsevien määrää. Tutkimus antaa hyödyllistä vertailutietoa myös kilpailijoiden asiakkaiden mielenliikkeistä. Seuranta on tehty vuodesta 1996 lähtien. Koko tänä aikana Tapiolan asiakkaat ovat olleet toiseksi uskollisimpia. Vuonna 2005 vain 7 prosenttia kyselyyn osallistuneista kotitalousasiakkaista oli harkinnut vaihtoa pois Tapiolasta, kun suurimpien kilpailijoiden asiakkailla vaihtoaikkeitä oli joka neljännellä tai viidennellä.

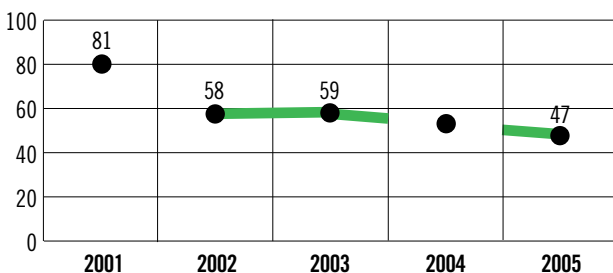
Vuodesta 2002 olemme seuranneet myös etenemistä kohti visiota eli asiakkaiden halukkuutta suositella Tapiolaa ystävilleen. Vuonna 2005 jo 51 prosenttia kyselyyn osallistuneista asiakkaistamme ilmoitti voivansa suositella Tapiolaa. Suositeltavuus on koko ajan ollut korkeampaa kuin kilpailijoiden asiakkailla yhtä yhtiöryhmää lukuun ottamatta.

## % Suositeltavuus, kotitaloudet



Vuoteen 2001 asti tutkittiin suositeltavuutta vakuutusyhtiönä ja vuodesta 2002 finanssiyhtiönä, joten tulokset eivät ole tältä osin vertailukelpoisia.

## % Suositeltavuus, yritykset



Vuonna 2004 ei tehty mittausia.

Vuoteen 2001 asti tutkittiin suositeltavuutta vakuutusyhtiönä ja vuodesta 2002 finanssiyhtiönä, joten tulokset eivät ole tältä osin vertailukelpoisia.

## Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan kaikista asiakaslohkoista (PR8)

Tapiola-ryhmässä toteutettiin vuonna 2005 noin 20 brändi-, palvelukuva- ym. asiakas- ja markkinatutkimusta, joilla selvitettiin Tapiolan omien asiakkaiden mielikuvia ja tyytyväisyyttä Tapiolan palveluihin sekä kilpailijayhtiöiden asiakkaiden arvioita omista yhtiöistään. Tutkimukset suoritettiin viideltä eri asiakaslohkolta: koti-taloudet, yrittäjät, maatilayrittäjät, pk-yritykset ja suuryritykset.

Lisäksi vuonna 2005 toteutettiin lähes 30 erillistä palvelukokemuskyselyä, joilla kartoitettiin Tapiolan omien asiakkaiden palvelukokemuksia mm. vakuutuspalvelun ja korvaustoiminnan sujuvuudesta ja puhelinpalvelusta.

## Tapiolan asiakkaat ovat tyytyväisiä

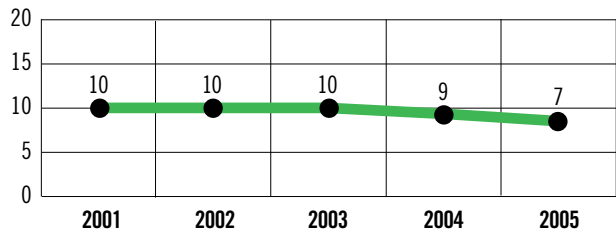
Tapiola-ryhmän kotitalousasiakkaiden vaihtoalukkuus vuonna 2005 oli 7 %, joka on samaa tasoa kuin pankeilla keskimäärin, mutta selvästi pienempi kuin muiden vakuutusyhtiöiden asiakkaiden piirissä

– Tapiolan yritysasiakkaat harkitsevat vakuutusyhtiön vaihtoa kotitalousasiakkaita useammin, vaihtoalukkuus vuonna 2005 oli 14 %. Se oli kuitenkin vakuutusyhtiöistä alhaisin.

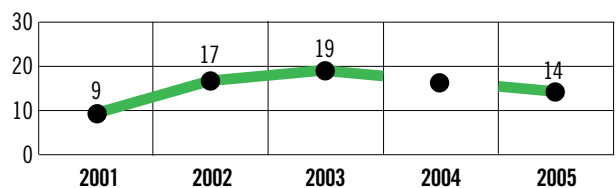
Tapiolan asiakkaiden tyytyväisyyttä kuvastaa myös se, että noin puolet sekä kotitalous- että yritysasiakkaista voisi suositella Tapiolaa myös tuttavilleen.

Tutkimustulokset käyvät ilmi Tapiola-ryhmän Otanta-tutkimus Oy:llä vuoden 2005 lopulla teettämistä Finanssialan brändi- ja palvelukuvatutkimuksista.

## % Vaihtoalukkuus, kotitaloudet



## % Vaihtoalukkuus, yritykset



Vuodelta 2004 ei ole saatavissa tietoa.

# Markkinointiviestintä on asiallista ja eettistä

Tapiolan mainonta, suoramarkkinointi ja verkkoviestintä on toteutettu noudattaen korkeaa eettistä koodia. <sup>(PR9)</sup> Tapiolassa ei riitä mainonnan sisällön kriteeriksi pelkääntään se, että viestit ovat totuudenmukaisia. Viestinnän sisällöksi valitaan aina asiakkaiden ja potentiaalien kannalta oleellisia asioita ja esimerkiksi keskitytään vain asiakkaan kannalta merkittäviin etuihin ja argumentteihin. Vuoden 2005 aikana Tapiola ei rikkonut mainontaa ja markkinointia koskevia sääntöjä, ohjeita tai suosituksia. Tapiola ei saanut markkinointitoimenpiteistään myöskään yhtään huomautusta pankki-, vakuutus-, kuluttajansuojaja- tms. viranomaisilta. <sup>(PR10)</sup>

Tapiola valittiin jo kolmannen kerran peräkkäin luotetuimmaksi vakuutusyhtiöksi vuonna 2005 tehdyssä Valittujen Palojen Luotetuin merkki / Trusted Brand -tutkimuksessa. Tutkimus selvitti, mitkä ovat suomalaisten mielestä luotetuimmat tuotemerkit 36 eri tuoteryhmässä. Tutkimus toteutettiin 14 maassa, Suomessa kyselyyn osallistui yli 1600 henkilöä edustavana otoksena kaikista suomalaisista. Luotettavuuden kriteereinä olivat: laatu, edullisuus, vahva tuotokuva ja kuluttajien tarpeiden ymmärtäminen. Tapiola Pankki ei uutena tulokkaana vielä näkyntä pankkisarjassa.

Tapiolan Internet-sivut menestyivät Tietoviikko -lehden vuotuisessa tutkimuksessa, jossa tutkittiin 250 suurimman suomalaisen yrityksen Internet-sivut. Kriteereinä olivat yritysinformaatio, tuotetiedot, asiakaspalvelu, navigointi, käytettävyys sekä orientaatio. Tapiolan sivusto oli 4. paras. Sivustojen suorituskyvyssä olimme 2. paras.

## Asiakasviestintä

Moniin finanssialan palveluihin liittyy yhtiöille asetettuja merkittäviä tiedottamisveloitteita, minkä vuoksi kuluttaja saattaa kokea joutuvansa informaatiotulvan kohteeksi. Pyrimme siihen, ettei tämä tietomäärä eivätkä siihen liittyvät oikeellisuuden vaatimukset estä asiakasta ymmärtämästä saamaansa tietoa. <sup>(PR2)</sup> Asiakassuhteeseen liittyvän viestinnän politiikka on tekeillä ja sen pohjalta alkamassa mittava kehitysohjelma. Ohjelman keskeisenä tavoitteena on, että viestintä on vuorovaikutteista ja auttaa asiakasta asioiden hoitamisessa.

Tapiola on panostanut asiakasinformaation oikeellisuuden kouluttamalla asiamiehensä, laatimalla vakuutus- ehtoja selittävät tuoteselosteet tärkeimmistä vakuutus- tuotteistaan ja kehittämällä palveluprosessinsa dokumentointia.

Tapiola-ryhmä julkaisee kahta asiakaslehteä, jotka molemmat lehdet ilmestyvät kahdesti vuodessa. Vuonna 2005 Omatalous-lehteä jaettiin noin 410 000:lle asiakkuutensa Tapiolaan keskittäneelle yksityistaloudelle. Yritystalous-lehteä jaettiin noin 35 000 yritysasiakkaalle sekä lisäksi myös potentiaaleille ja sidosryhmille. Omatalous -lehti tarjoaa asiakkaiden arkeen oman talouden hallinnan vinkkejä ja pyrkii esittelemään yksinkertaisesti monimutkaisia finanssialan palveluita. Yritystalous lehti esittelee yrityspäätäjille mm. uusia tapoja toimia sekä kertoo riskienhallinnan suuntauksista.

### Tapiolan suhdannekatsaussivustolle kunniamaininta

Tapiolan suhdannekatsaussivusto sai kunniamaininnan Grand One -kilpailussa sarjassa ”Paras info-design”. Kategoriaan sai ilmoittaa verkkopalveluita, joiden suunnittelussa oli kiinnitetty erityistä huomiota palvelun informaatio-suunnitteluun ja saavutettavuuteen sekä käyttöliittymän intuitiivisuuteen ja loogisuuteen ja ulkoasun selkeyteen. Sarjassa oli mukana 17 sivustoa, joista 5 pääsi finaaliin.

## Asiakasetupolitiikka

Omistaja-asiakasedut ovat kuluttajapolitiittisesti oikeaoppiset, eivät pelkkiä paljousalennuksia, vaan palkitsevat mm. huolellisuudesta ja asiakasuskollisuudesta. Tapiolan asiakasetupolitiikka uudistettiin vuonna 2005. Sen mukaan asiakasedut perustuvat keskinäisyyteen, jossa taloudellisia etuja täydentävät erilaiset palveluedut, keskittämiseen ja pysyvyyteen sekä kumppanuuteen. Myös vahingottomuudella ja kannattavuudella, esim. omaehtoisilla vahingontorjuntatoimilla ja huolellisuudella, on merkitystä.

## Asiakkaiden osuus tuloksesta 2005

Tapiola-ryhmän toiminnan tulos käytetään asiakasetuihin ja tuote- ja palvelukehitykseen asiakkaiden hyväksi sekä riskinkantokyvyn kannalta tarpeellisen vakavaraisuuden kartuttamiseen. Alennuksina ja hyvityksinä maksettiin 104,7 miljoonaa euroa, mikä on yli 16 miljoonaa euroa enemmän kuin edellisenä vuonna.

Omistaja-asiakasedut (milj. euroa)	2005	2004
Omistaja-asiakasalennukset	77,0	66,2
- Vahinko-Tapiola	39,3	35,1
- Henki-Tapiola	16,7	15,1
- Eläke-Tapiola	21,0	16,0
Keskittämisalennukset ja vastaavat	13,6	10,0
Palveluedut	0,9	0,9
Yhteistyökumppaneiden kautta asiakkaille maksetut edut	13,2	11,1
Omistaja-asiakasedut yhteensä	104,7	88,2

# Luonnonvarojen säästäminen on osa arkityötä

Tapiolalle ympäristövastuu merkitsee luonnonvarojen tehokasta ja säästävää käyttöä, riskienhallintaa sekä ympäristöasioiden huomioon ottamista päivittäisessä toiminnassa ja päätöksenteossa. Toimistotyöhön pohjautuva finanssiala ei itsessään kuulu merkittäviin ympäristön saastuttajiin, joten välittömiä ympäristövaikutuksia merkittävämmiksi nousevat välilliset vaikutukset, kuten kiinteistövarallisuuden ympäristöystävällinen hoito, vastuullisten sijoittamisperiaatteiden noudattaminen ja ympäristövahinkojen ennalta ehkäiseminen.

Tapiola edistää asiakkaitensa ympäristöturvallisuutta tarjoamalla vahinkojen ehkäisemisen ja vakuuttamisen ympäristöpalveluita. Erillisiä ympäristöriskikartoituksia laaditaan yritysasiakkaille vuosittain kymmenkunta, ja ne voivat laajentaa vakuutusturvaansa myös vapaaehtoisilla ympäristövakuutuksilla. Yksityis- ja maatala-asiakkaat saavat ympäristöneuvontaa pääasiallisesti kirjallisesti. Tapiola Hyvinvointi -erikoisrahasto sijoittaa varansa maailmanlaajuisesti ihmisen ja ympäristön hyvinvointia edistäville toimialoille. Sen sijoitukset painottuvat terveydenhuoltoon ja ympäristöhuoltoon teknologioineen sekä vapaa-ajan tuotteita tarjoaviin yrityksiin.

Henkilöstön ympäristötietoisuutta edistetään järjestelmällisesti valmennuksella ja viestinnällä. Kaikki uudet työntekijät perehdytetään myös ympäristöasioihin osana Tervetuloa Tapiolaan -valmennusta. Lisäksi jaetaan täydentäviä toimintaohjeita. Ympäristötoiminnalla on sisäisessä tietoverkossa oma osio, Ympäristö-Tasku.



*Matalajärven suojelusuunnitelmiin tutustuvat sisäiset tarkastajat Marko Tolonen (vas.) ja Eija Mali. Esittelijänä fil.lis. Jack Barckman.*

Osallistuminen Espoon Matalajärven suojeluhankkeen tukemiseen ilmentää Tapiolan halua kantaa vastuutaan ympäristöstä. Uudenmaan ympäristökeskuksen valvoman hankkeen tavoitteena on Natura 2000 -verkostoon kuuluvan Matalajärven suojelu ja entisöinti virkistyskäyttöön.

## Tapiolan ympäristöpäämäärät 2004–2006

### Asiakkaat

Asiakkaiden tarpeita vastaavat ympäristöpalvelut

### Prosessit, laatu ja tehokkuus

1. Vähenevät omistuskiinteistöjen ja toimistojen ympäristövaikutukset
2. Ympäristöarvot huomioon ottava sijoitustoiminta
3. Ympäristönäkökulma prosesseissa

### Henkilöstö

1. Osaava ja asiantunteva henkilöstö
2. Toimiva ja vuorovaikutteinen ympäristöviestintä

### Talous ja markkina-asema

1. Edelläkävijän asema vakuutus- ja finanssialan ympäristövastuukeskustelussa
2. Ympäristökustannusten hallinta ja seuranta.

Tapiolan ympäristöpolitiikka päivitettiin ja hyväksyttiin kesällä 2005 yhtiöryhmän hallituksissa.

### Tapiolan ympäristöpolitiikka 2005

Vastuullinen ympäristöasioiden hoitaminen on arvojemme mukaista eettistä ja ammattitaitoista toimintaa. Ympäristövastuu merkitsee meille luonnonvarojen tehokasta ja säästävää käyttöä, riskien hallintaa sekä ympäristöasioiden sisällyttämistä päivittäiseen toimintaan ja päätöksentekoon.

Ympäristötoiminnalla osallistumme kestävän kehityksen edistämiseen turvallisen, terveellisen ja puhtaan elinympäristön puolesta. Edellytämme, että jokainen tapiolalainen ottaa ympäristöasiat huomioon työssään ja osallistuu toiminnan jatkuvaan parantamiseen ympäristötavoitteiden mukaisesti.

Päämäärämme on toimia ympäristöasioissa niin aktiivisesti ja asiantuntevasti, että Tapiola tunnetaan esimerkillisen vastuullisena toimijana.

Tähän päästöksemme

- kehitämme Tapiolan ympäristötoimintaa järjestelmällisesti ja tavoitteellisesti
- huolehdimme henkilöstön osaamisesta ympäristöasioissa ja parannamme ympäristötietoisuutta ympäristöryhmässä
- vähennämme toimintamme ympäristövaikutuksia työympäristössä ja kiinteistövarallisuuden hoidossa
- arvioimme sijoituskohteita osana sijoitusprosessiamme myös sen mukaan, kuinka hyvin ne ottavat huomioon ympäristöperiaatteet omissa toiminnassaan
- edistämme aktiivisesti asiakkaittemme ympäristöturvallisuutta vahinkojen ennaltaehkäisemisen ja vakuuttamisen palveluilla sekä tarjoamme sijoituskohteita, joissa ympäristönäkökohdat otetaan huomioon
- osallistumme ympäristövastuuta koskevaan keskusteluun vakuutus- ja rahoitusosalalla sekä toimialamme ulkopuolella.

## Tapiola sitoutui kestävän kehityksen peruskirjaan

Huhtikuussa Tapiola sitoutui Elinkeinoelämän peruskirjaan kestävästä kehityksestä. Peruskirja on kansainvälinen vapaaehtoinen hyvän käyttäytymisen säännöstö, jonka ytimenä ovat ympäristöjohtamisen periaatteet. Kansainvälinen kauppakamari ICC on julkaissut periaatteet ensi kerran vuonna 1991. Peruskirjaan on liittynyt tuhansia yrityksiä, joiden joukossa on noin 60 suomalaista organisaatiota.

Keskeiset Elinkeinoelämän peruskirjan periaatteet edellyttävät mm., että toimintaa kehitetään jatkuvasti, ympäristöasioista viestitään avoimesti ja työntekijöitä koulutetaan vastuullisella tavalla. Lisäksi tulee ympäristövaikutukset ottaa huomioon tuotekehityksessä, neuvoa asiakkaita turvalliseen toimintaan ja osallistua yhteistyöhön sidosryhmien kanssa sekä raportoida ympäristöasioista säännöllisesti. Tärkeää on myös ehkäistä ympäristöhaittojen syntyä ja käyttää energiaa ja raaka-aineita tehokkaasti siten, että pyritään vähentämään jätteiden syntyä ja hoidetaan jätehuolto turvallisesti. Kaiken kaikkiaan sitoudutaan sisällyttämään ympäristöajattelu koko liiketoimintaan.



## Green Office -järjestelmä ja merkki

Huhtikuussa Tapiola myös liittyi Maailman Luonnonsäätiön WWF:n alaiseen Green Office -ympäristöjärjestelmään toimistoille. Järjestelmään liittyivät Tapiolasta pääkonttoritoiminnot. WWF auditoi pääkonttoritoimintojen ympäristöohjelman elokuussa 2005 ja myönsi samalla oikeuden käyttää Green Office -merkkiä. <sup>(PR6)</sup>

Green Office erottaa muista ympäristöjärjestelmistä siihen sisäänrakennettu verkostoituminen muiden Green Office -toimistojen kanssa. Verkoston sisäinen vertailu mahdollistaa hyvien käytäntöjen leviämisen ja tehostaa ympäristövaikutusten hallintaa. Samalla Tapiola sai luonnonsuojelujärjestön pitkäaikaiseksi yhteistyökumppanikseen.

Green Office motivoi henkilöstöä arjen ekotekoihin ja parantaa ympäristötietoisuutta. Sen jakamat ympäristövinikit tukevat henkilöstön koulutusta.

Samalla Tapiola päätti luopua jäsenyydestään YK:n ympäristöohjelma UNEP:in ympäristösitoumuksessa vakuutusosalalle, jonka ei koettu uudessa muodossaan antavan kustannuksia vastaavia hyötyjä.

### Energiansäästöviikolla omia ympäristöteemoja

Tapiola osallistui syksyllä 2005 perinteiseen tapaan Motivan järjestämään Energiansäästöviikkoon. Sen kuluessa oli sisäisessä tietoverkossa joka päivä aiheeseen liittyvää tietoa ja henkilöstölle järjestettiin energiatietäjä-kysely arvontoineen. Lisäksi Tapiolan ympäristöryhmä järjesti pääkonttorissa päivittäin vaihtuvan näyttelyn, jossa tuotiin esiin ajankohtaisia ympäristöteemoja. Esillä olivat Green Office -järjestelmän käyttöönotto, kiinteistötoiminnan ympäristöasiat, jätteiden lajittelu, atk-laitteiden energiatehokas käyttö sekä Tapiolan osallistuminen Espoon Matalajärven kunnostamiseen.

# Kiinteistötoiminnan ympäristötunnusluvut

Tapiolan kiinteistöomaisuuden arvo vuonna 2005 oli noin 1,5 miljardia euroa ja kiinteistöjen pinta-ala on noin 938 000 m<sup>2</sup>. Kiinteistöomaisuudesta kuuluu kiinteistö- ja rakennusalan energiansäästösopimus KRESSin piiriin noin 30 % rakennustilavuuden perusteella laskettuna.

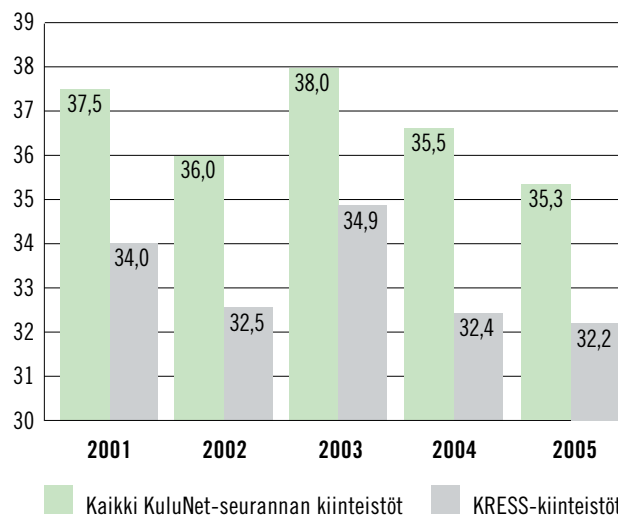
Tapiolan kiinteistökannasta kuuluu noin 45 % KuluNet-seurannan piiriin, ja koko KRESS-kiinteistökantaa seurataan KuluNetin avulla. Seuraavassa on kommentoitu tuloksia niiden KuluNet-kiinteistöjen osalta, joista on saatavilla vertailukelpoista kulutusseurantatietoa vuosilta 2001–2005.

KRESS-kiinteistöjen normeerattu lämmönkulutus, yhteensä 43,7 GWh (lämmönkulutus 39,5 GWh) on laskettu vuodesta 2001 vuoteen 2005 yhteensä 5,8 %. KRESS-sopimuksessa asetettua 10 % lämmön ominaiskulutuksen laskua ei saavutettu. Vertailukelpoisen Tapiolan kiinteistökannan ominaiskulutuksen lasku, 5,2 % vuodesta 2001 vuoteen 2004, oli kuitenkin merkittävästi parempi kuin syyskuussa 2005 julkaistussa KRESS-vuosiraportissa 2004 raportoitu yksityisen sektorin ominaiskulutuksen lasku (2,4 %).

KRESS-kiinteistöjen sähkönkulutus, yhteensä 26,1 GWh, on samana aikana vähentynyt 1,5 % ja vedenkulutus, yhteensä 87 400 m<sup>3</sup>, erinomaiset 21,2 %. Sähkön osalta KRESS-sopimuksen tavoitteena on kulutuksen kääntäminen laskuun. Vedenkulutuksen viiden vuoden vähennystavoitteeksi Tapiola-ryhmässä oli asetettu 10 %.

Kokonaisuudessaan KuluNet-seurannassa on vajaa puolet Tapiolan kiinteistöomaisuudesta. Näiden kiinteistöjen osalta vastaavat vertailukelpoiset vähennykset lämmön, sähkön ja veden kulutuksesta ovat olleet 5,8 %, 0,2 % ja 16,3 %.

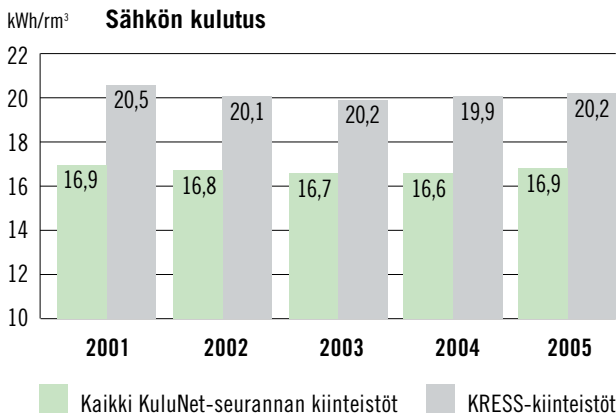
kWh/rm<sup>3</sup> **Kiinteistöjen normeerattu lämmön kulutus**



Sisältää tiedot 56 kiinteistöstä, joista 29 on KRESS-sopimuksen piirissä. Kiinteistöjen osuus koko Tapiolan kiinteistökannasta (rm<sup>3</sup>) on 44 % (KRESS-kiinteistöt 33 %). Vastaavien kiinteistöjen keskimääräinen lämmönkulutus on 24–47 kWh/rm<sup>3</sup> (KRESS-kiinteistöt 20–44 kWh/rm<sup>3</sup>).

## Kiinteistöjen ympäristötunnusluvut KRESS- ja KuluNet-seurannassa <sup>(EN3, EN5)</sup>

	Kiinteistö-kanta	Kiinteistöjä kpl	Rakennus-tilavuus, m <sup>3</sup>	2003	2004	2005	Muutos 2001–2005
Lämpö, MWh	KRESS	29	1 356 631	46 047	40 798	39 492	-0,7 %
	KuluNet	56	1 810 345	68 730	64 245	63 947	-0,8 %
Norm. lämpö, MWh	KRESS	29	1 356 631	47 338	43 906	43 663	-5,4 %
	KuluNet	56	1 810 345	68 730	64 245	63 947	-5,8 %
Sähkö, MWh	KRESS	25	1 144 396	23 127	22 822	23 154	-1,5 %
	KuluNet	52	1 590 610	26 611	26 386	26 848	-0,2 %
Vesi, m <sup>3</sup>	KRESS	28	1 244 611	95 134	88 503	87 384	-21,2 %
	KuluNet	56	1 695 538	239 908	226 337	219 252	-16,3 %



Sisältää 52 kiinteistöä, joista 25 on KRESS-sopimuksen piirissä. Kiinteistöjen osuus koko Tapiolan kiinteistökannasta (rm<sup>3</sup>) on 39 % (KRESS-kiinteistöt 28 %). Vastaavien kiinteistöjen keskimääräinen sähkönkulutus on 8–40 kWh/rm<sup>3</sup> (KRESS-kiinteistöt 10–46 kWh/rm<sup>3</sup>). Osassa KRESS-kiinteistöjä seurataan sähköä muuntamon kautta, joten kulutus on tavanomaista kiinteistösähkönkäyttöä korkeampi.

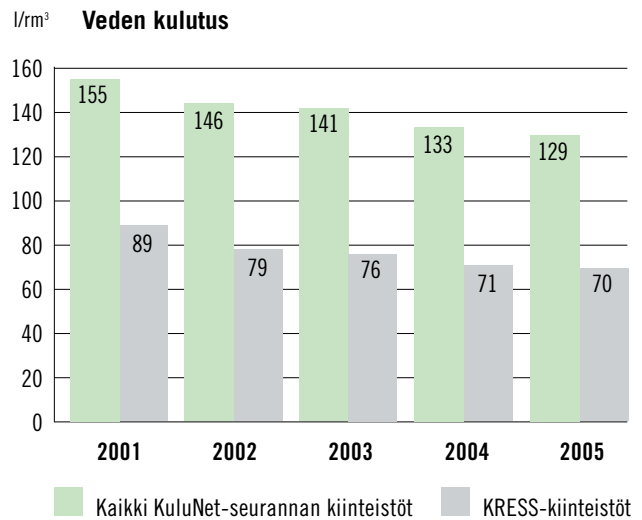
## Uusi kiinteistötoiminnan ympäristöohjelma suunnitteilla

Tapiolan kiinteistöjen ympäristöohjelma on ollut käytössä kolme vuotta. Vuoden 2005 aikana se päivitettiin ja luotiin uudet tavoitteet otsikolla ”Toimisto- ja liikerakentamisen ympäristö- ja elinkaaritavoitteet 2005–2008”. Ohjelman tarkoituksena on ohjata toimintaa niin, että ympäristöasiat pysyvät mukana suunniteltaessa uudisrakennuksia, joissa Tapiola-ryhmä on sijoittajana, tai tehtäessä korjauksia Tapiola-ryhmän omistamissa kiinteistöissä.

Kiinteistöyksikölle laadittiin vuoden lopulla luonnos uudeksi ympäristöohjelmaksi vuosille 2006–2008. Ohjelmassa tunnistettiin maankäytön aiheuttamat ympäristövaikutukset, rakennusosiin sitoutunut ympäristökuorma sekä käytön aikaiset ympäristövaikutukset rakennusten ja niiden käyttäjien energian- ja vedenkulutuksesta sekä jätteistä.

PromisE-ympäristöluokituksen pilotteina on ollut vuoden 2005 aikana Espooseen rakennutettu toimistokiinteistö Finnforest Modular Office (kuvassa) ja Vantaalla rakenteilla oleva logistiikkakeskus. PromisE-luokituksessa kiinteistön merkittävimpiä ympäristövaikutuksia arvioidaan järjestelmän pääluokkien mukaan. Pääluokkia ovat käyttäjien terveys, luonnonvarojen kulutus, ympäristövaikutukset ja ympäristöriskit.

Esimerkkinä voidaan mainita Tapiola-ryhmän muuttamisesta kiinteistöissään käyttöön ottama kaukojäähdytys, jolla voidaan vähentää ympäristömelua ja otsonikerrosta heikentävien aineiden käyttöä. Lisäksi korjausrakentamiskohteissa on käytetty yleistä työmaaoheistusta.



Sisältää 56 kiinteistöä, joista 28 on KRESS-sopimuksen piirissä. Kiinteistöjen osuus Tapiolan koko kiinteistökannasta (rm<sup>3</sup>) on 41 % (KRESS-kiinteistöt 30 %). Vastaavien kiinteistöjen keskimääräinen vedenkulutus on 112–242 l/rm<sup>3</sup> (KRESS-kiinteistöt 68–187 l/rm<sup>3</sup>).

### Ohjelmassa asetettiin seuraavat päämäärät:

- Lämpöenergian ja veden kulutusta vähennetään
- Sähköenergian kulutusta hallitaan
- Jätehuoltoa tehostetaan
- Ympäristöriskit hallitaan
- Tunnetta asiakkaittemme tarpeet ympäristöasioissa.

Kullekin päämäärälle asetetaan tarkemmat tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit.

Myös kiinteistöyksikön rakennuttamis- ja hoitopalveluiden suunnitteluohe on päivitetty niiltä osin kuin siinä on ollut ympäristöasioihin liittyviä ohjeita suunnittelijoille. Suunnittelijoilta edellytetään jo luonnossuunnitteluvaiheessa mm. lämmönkulutuksen ja sähkönkulutuksen laskentaa.

Monet urakoitsijat ovat jo omaksuneet kierrätyksen ja lajittelun työmaakohtaisessa jätehuollossa. Yhteistyökumppaneilla on omat ympäristöohjelmansa ja nimetyt ympäristövastaavat, mikä on johtanut siihen, että monien urakoitsijoiden työmaat toimivat hyvin ympäristöarvoja noudattaen.



# Ilmapäästöistä ensi kertaa tietoja <sup>(EN8)</sup>

Merkittävin osa Tapiola-ryhmän ilmapäästöistä aiheutuu Tapiola-ryhmän omistamille kiinteistöille hankitun sähkö- ja lämpöenergian tuotannosta. Ryhmän oman toiminnan aiheuttamien päästöjen merkittävä lähde on liike-matkustaminen.

Edellä esitettyjen KRESS- ja KuluNet-kiinteistöjen hiilidioksidipäästöt on arvioitu TKK Dipolin, WWF Suomen ja Motiva Oy:n laatimalla ilmastolaskurilla, jota käytetään myös Tapiola-ryhmän pääkonttoritoimintojen Green Office -raportointiin. KRESS- ja KuluNet-kiinteistöjen päästöjen arvioinnissa on käytetty keskimääräistä suomalaista sähkön ja kaukolämmön tuotannon CO<sub>2</sub>-päästöprofiilia. Tapiola-ryhmän pääkonttoritoimintojen energiantuotannon päästöt on arvioitu käyttämällä sähkön- ja kaukolämmön toimittajilta saatuja tietoja.

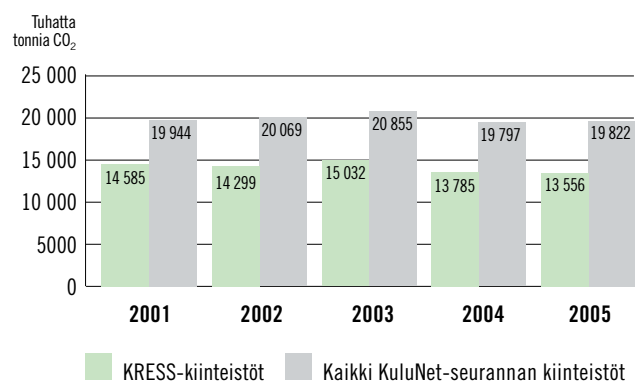
Koko Tapiola-ryhmän KuluNet-seurannassa olevien kiinteistöjen CO<sub>2</sub>-päästöt olivat vuonna 2005 yhteensä 19 822 tonnia. Päästöistä 73 % aiheutui lämmönkulutuksesta ja loput kiinteistösähkön käytöstä.

## Matkustamisen ympäristövaikutukset

Tapiola-ryhmän liikematkustamisen kustannukset vuodelta 2005 olivat 3,7 miljoonaa euroa, josta työajoja on hivenen yli puolet, noin 1,9 miljoonaa euroa. Työajot ja työsuhteautojen käyttö koko yhtiöryhmässä aiheuttivat yhteensä 1 110 tonnin hiilidioksidipäästöt. Määrä on pudonnut 3,4 % vuoden 2004 tasosta. Kodin ja työpaikan

välisten matkojen arvioitiin aiheuttaneen noin 1 290 tonnin CO<sub>2</sub>-päästöt vuodelta 2005. Tapiola-ryhmässä käytettävä matkustusseuranta ei tällä hetkellä mahdollista muiden kulkuvälineiden aiheuttamien hiilidioksidipäästöjen selvittämistä.

## KuluNet -seurannassa olevien kiinteistöjen CO<sub>2</sub> -päästöt



Pääkonttoritoiminnoista on laadittu Green Office-raportoinnin osana kattavampi hiilidioksidipäästöprofiili. Hiilidioksidipäästöt vuonna 2005 olivat yhteensä 6 513 tonnia.

## Ympäristötoiminnan kehityksen portaat



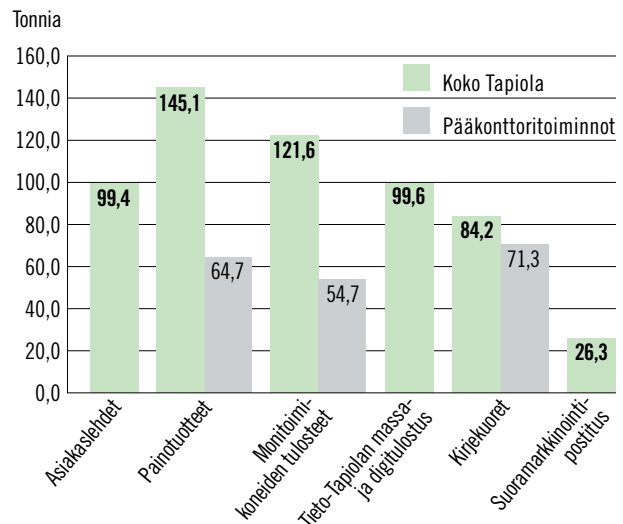
# Paperinkäyttö ja postitus

Tapiola-ryhmän paperinkäyttöä seurataan pääkonttori-kiinteistöjen ja koko Tapiolan osalta. Vuonna 2005 Tapiola-ryhmän kokonaispaperinkäyttö oli 576 tonnia, josta merkittävimmät määrät syntyvät Tapiolan massatulosteista, asiakaslehdistä, painotuotteista ja monitoimikoneiden tulosteista.

Massatulosteita Tapiolasta lähetettiin noin 23 arkkia asiakasta kohti vuodessa. Suhteellinen määrä on pudonnut 11,2 % vuodesta 2002. Kaikkiaan Tapiola-ryhmän paperinkulutus v. 2005 oli noin 680 g asiakasta kohti. Monitoimikoneilla tulostettiin ja kopioitiin vuonna 2005 noin 48 arkkia/henkilö/päivä. Suhteellinen määrä on pudonnut 1,2 % vuodesta 2002.

Postilähetyksiä Tapiola-ryhmästä lähetettiin vuonna 2005 yhteensä 12 326 880 kappaletta, josta 92 % oli asiakaslehtiä tai -lehtiä ja loput suoramarkkinointikirjeitä. Luku ei sisällä Tapiola-ryhmän sisäisiä postilähetyksiä. Tapiola-ryhmän asiakkaat saivat noin 13 postilähetystä vuoden 2005 aikana.

Tapiola-ryhmän painotuotteista 95 % painetaan joutsenmerkitylle paperille. Yli puolet Tapiola-ryhmän pääkonttoritoimintoihin tilatusta pehmpaperista valmistetaan kierrätyskuidusta ja yhtä erikoistuotetta lukuun ottamatta kaikki pehmpaperit ovat myös joutsenmerkittyjä.



## Pääkonttoritoimintojen ympäristötulokset

Tapiola-ryhmän pääkonttoritoiminnot sijaitsivat vuoteen 2005 asti Espoossa neljässä kiinteistössä, joiden yhteenlaskettu rakennustilavuus on 295 910 m<sup>3</sup>. Vuonna 2006 laajennettiin vielä kahteen uuteen toimitilaan. Käytössä olleiden kiinteistöjen lämmönkulutus vuonna 2005 oli 7 163 MWh (normeerattuna 7 940 MWh). Normeerattu lämmönkulutus on kasvanut vuodesta 2002 yhteensä 7 % mutta toisaalta pysynyt suunnilleen vuoden 2001 tasolla. Pääkonttoritoimintojen ympäristöohjelmassa vuosille 2002–2006 asti asetettua tavoitetta pudottaa lämmönkulutusta 1 % vuodessa ei ole saavutettu.

Sähkönkulutus samoissa kiinteistöissä Tapiolan hallitsemisissa tiloissa vuonna 2005 oli 7 844 MWh. Vertailukelpoisia tietoja sähkönkulutuksen kehityksestä näissä kiinteistöissä on vuosilta 2003–2005: tänä aikana sähkönkulutus on kasvanut 4,5 %. Merkittävimmät sähkönkulutusta nostavat tekijät kyseisellä aikavälillä ovat pääkonttorirakennuksen pihakannen alle vuoden 2003 lopulla asennettu liukkaita vähentävä sähkölämmitys sekä aikaisempia vuosia kuumemman kesän 2005 tarve

jähdyttää toimistotiloja. Vuodesta 2002 sähkönkulutusta on onnistuttu vähentämään yhdessä kiinteistössä ja kahdessa sähkönkulutus on kasvanut. <sup>(EN3)</sup>

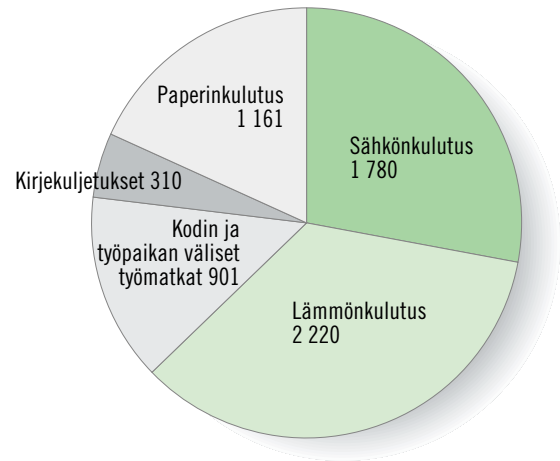
Vedenkulutus pääkonttoritoiminnoissa vuonna 2005 oli 20 369 m<sup>3</sup>. Vedenkulutus on noussut 1,4 % vuodesta 2002 mutta vähentynyt noin 6 % vuoteen 2001 verrattuna. Vuonna 2002 vedenkulutusta vähensi pääkonttorirakennuksen ruokalan sulkeminen peruskorjauksen ajaksi. Pääkonttoritoiminnoille asetettu tavoite vähentää vedenkulutusta 1 % vuodessa on pystytty saavuttamaan. <sup>(EN5)</sup>

Paperijätteitä kerättiin pääkonttoritoiminnoissa vuonna 2005 yhteensä 135 tonnia. Paperijätteiden määrä on vähentynyt merkittävästi: 23,8 % vuoden 2002 määriin verrattuna, vaikka samana aikana henkilöstön ja asiakkaiden määrä on kasvanut merkittävästi. Paperijätteiden määrän väheneminen selittyy sillä, että osastot ovat purkaneet arkistojaan samalla, kun osastot ovat muuttaneet pääkonttorikiinteistöjen sisällä saneerausten edetessä. <sup>(EN11)</sup>

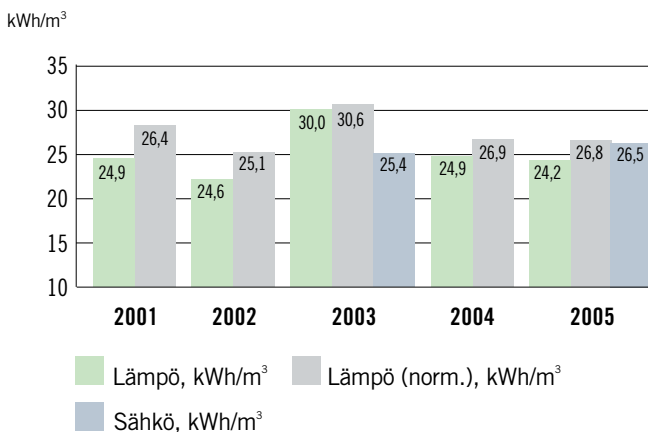
Vertailukelpoisia lukuja muiden jätemäärien kehityksestä on pääkonttorirakennuksesta, jossa työskentelee noin puolet pääkonttoritoimintojen henkilöstöstä, yhteensä noin 960 henkilöä. Pääkonttorirakennuksessa jätettä syntyi vuonna 2005 yhteensä 286 tonnia, josta hyödynnettiin materiaalina vähintään 62,8 %. Jätteiden kokonaishyötykäyttöaste oli 91,5 %, mikä pitää sisällään myös energiahyötykäytön. Kokonaishyötykäyttöaste on noussut lähes prosenttiyksiköllä vuosittain vuodesta 2002 alkaen. Jätteiden kokonaismäärä on vähentynyt vuodesta 2001 yhteensä 8,7 %.

Pääkonttoritoiminnoissa vaihdettiin jätehuollon yhteistyökumppania vuoden 2005 alussa. Vaihdoksen takia tehtyjen raportointimuutoksien takia ohessa esitetään vertailukelpoiset jätteiden kokonaismäärät ja hyötykäyttöasteet vuosille 2001–2005.

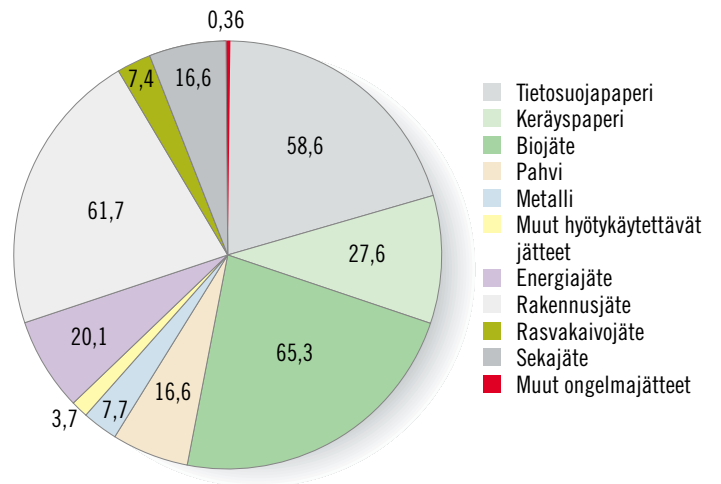
### Pääkonttorin toimintojen CO<sub>2</sub>-profiili v. 2005 (tonnia)



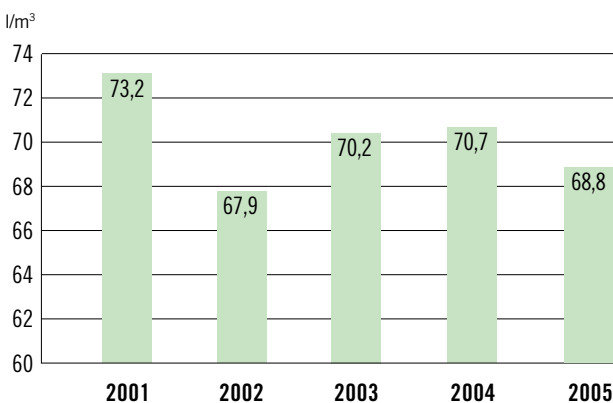
### Pääkonttorikiinteistöjen energian kulutus



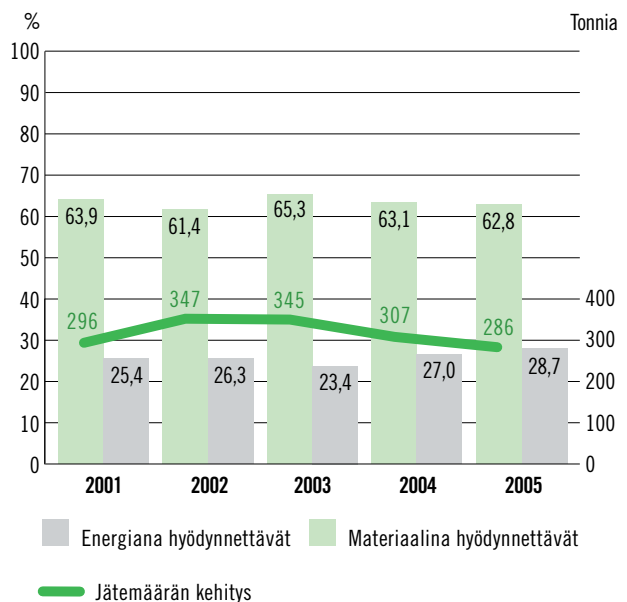
### Pääkonttorin jätemäärän kehitys



### Pääkonttorikiinteistöjen veden kulutus



### Pääkonttorin jätemäärän kehitys ja jätteiden hyötyaste



# Raportoinnin kehittäminen

Osa tämän raportin taloudellisista tiedoista on tilintarkastettu, muiden tietojen oikeellisuus on pyritty varmentamaan eri keinoin. Tämän raportin sisältö on yhtiöryhmän hallitusten jäsenten tarkastama ja hyväksymä. Raportin käsikirjoitus käsiteltiin hallitusten yhteiskokouksessa 4.4.2006.

## Sisäinen tarkastus tukee yhteiskuntavastuun toteutumista

Tapiola-ryhmän sisäinen tarkastus on toiminto, joka vastaa yhtiöryhmässä liiketoiminnan riippumattomasta ja objektiivisesta arvioinnista ja varmistuksesta. Sisäisen tarkastuksen toimintasuunnitelmaan on vuodelle 2006 liitetty yhteiskuntavastuuraportin varmentamiseen ja kehittämiseen liittyviä tehtäviä. Toimenpiteiden tarkoituksena on osaltaan varmistaa yhteiskuntavastuuraportoinnin oikeellisuutta ja arvioida yhteiskuntavastuun periaatteiden toteutumista yhtiöryhmässä. Näkökulma tarkastelussa on sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteutumisessa.

Parhaillaan tämän raportin valmistumisen aikaan sisäisen tarkastuksen henkilöstö on kouluttautumassa yhteiskuntavastuuraportin varmentamisen erityiskysymyksiin. Tavoitteena on, että jatkossa eri toimintojen yhteiskuntavastuun toteutumisen tarkastus muodostuu osaksi normaalia sisäisen tarkastuksen operatiivista toimintaa.

## Etenemme kohti ulkopuolista varmennusta

Yhteiskuntavastuuraportti on tarkoitus antaa ulkoisesti varmennettavaksi lähivuosina. Siihen valmistaudutaan sisäisen tarkastuksen tuella ja erilaisilla kehityshankkeilla.

Global Reporting Initiative'n (GRI) raportointisuosituksen kolmas versio valmistuu vuoden 2006 lopulla. Kun raportin tarkoituksena on kuvailla yrityksen suhteita eri sidosryhmiin ja tekijöitä, jotka aidosti esittävät liiketoiminnan terveydentilaa ottaen huomioon eri osa-alueet, joihin sillä on merkittävä vaikutus, ei GRI:n kolmannen version suosittelemiin tunnuslukuihin voi vielä olla tyytyväinen. Tapiola osallistuu keskinäisten vakuutusyhtiöiden kansainvälisen järjestön Aisamin hankkeeseen, joka koskee GRI-suositusten soveltamista keskinäisten yhtiöiden käyttöön. Lisäksi Tapiolassa on vireillä omia hankkeita toiminnan ja raportoinnin kehittämiseksi. Esimerkiksi koulutuksen vaikuttavuusindeksi kuvaa huolenpitoa henkilöstön osaamisesta mielestämme paremmin kuin koulutuspäivien lukumäärä. Indeksi otetaan käyttöön vuonna 2007.

Uuteen GRI-jäsentelyyn siirryttäessä kehitämme edelleen myös raportointiprosessia. Yhteiskuntavastuutyöryhmä muutetaan entistä aktiivisemmaksi toimikunnaksi, jonka työjärjestys esitetään hallitusten yhteiskokouksen hyväksyttäväksi kesäkuussa 2006. Yhteiskuntavastuun periaatteiden päivitys ja Tapiolan arvojen kertauskeskustelu odottavat toteuttamistaan. Tarkoituksena on saada aiheet mukaan uuden strategiakauden sisäiseen viestintäohjelmaan.

Vuodenvaihteessa konsulttien johdolla tehty yhteiskuntavastuun itsearvioinnin ensimmäinen luotaus tuotti arvokkaita kehitysideoita raportin sisältöön. Ne otetaan mukaan seuraavaa raporttia koottaessa. Esimerkiksi tassa-arvotyön tehostaminen ja monimuotoisuuden arvostaminen sekä innovatiivisuuden rohkaisevan työympäristön kehittäminen vaativat panostuksen lisäämistä.

Tästä raportista tehdään alkukesästä 2006 vertailuanalyysi finanssialan parhaisiin kansainvälisiin käytäntöihin.

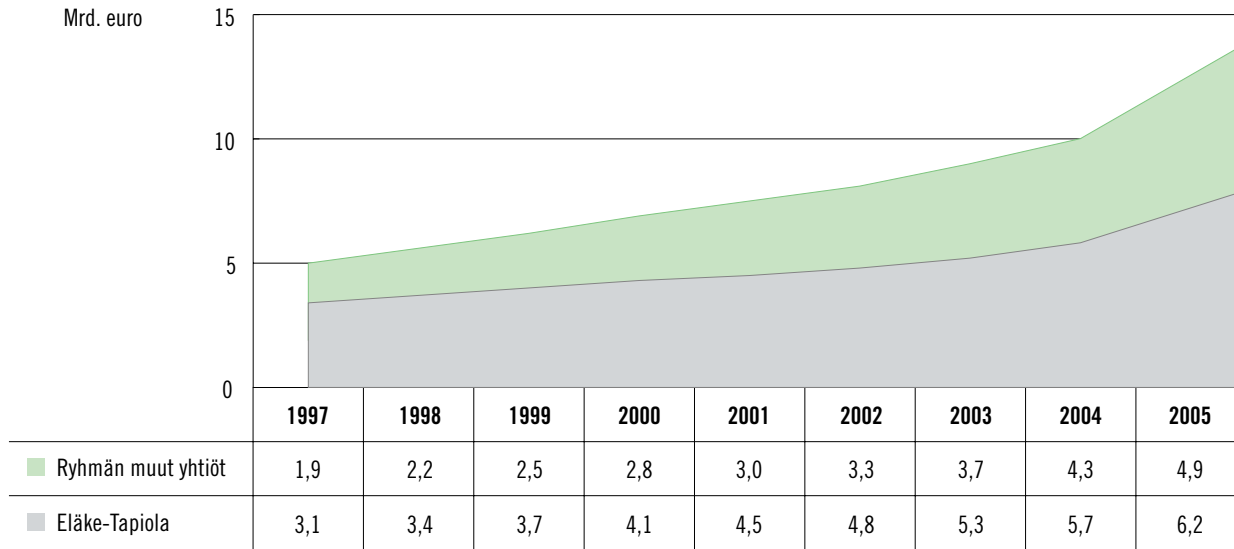
# Vertailu Global Reporting Initiativen raportointisuositukseen <sup>(4.1.)</sup>

Tapiola-ryhmän yhteiskuntavastuuraportti 2005 noudattaa soveltuvin osin GRI:n suositusta. Käsitelty-sarakkeen lyhenteiden selitys: K= kyllä, E= ei, O= osittain.

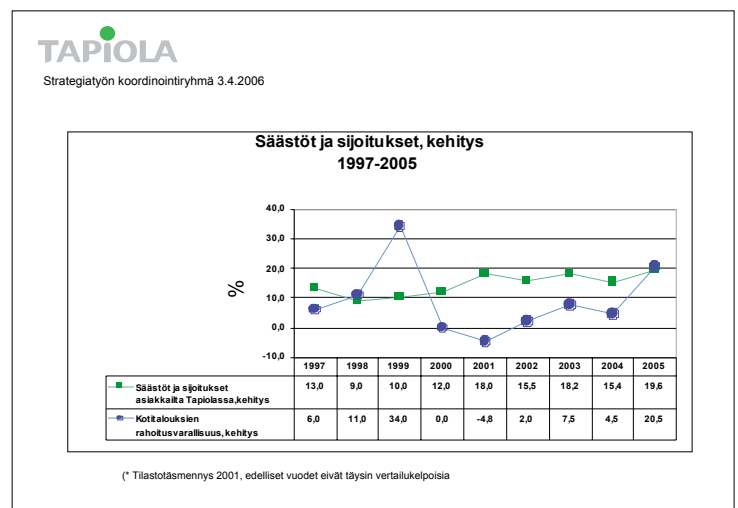
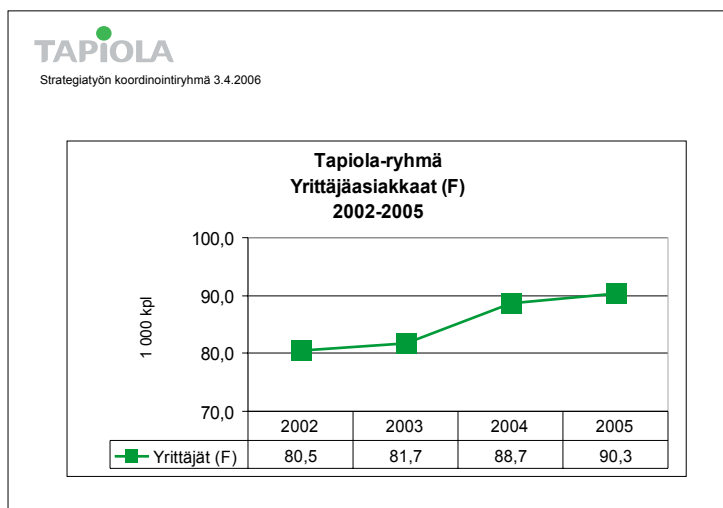
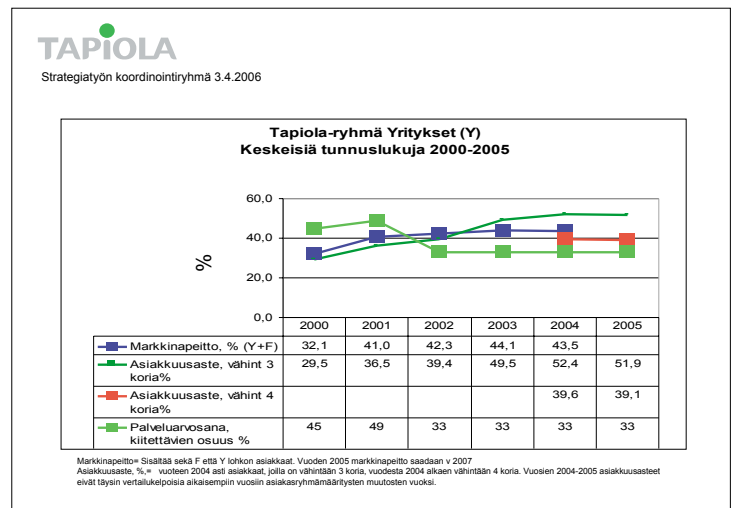
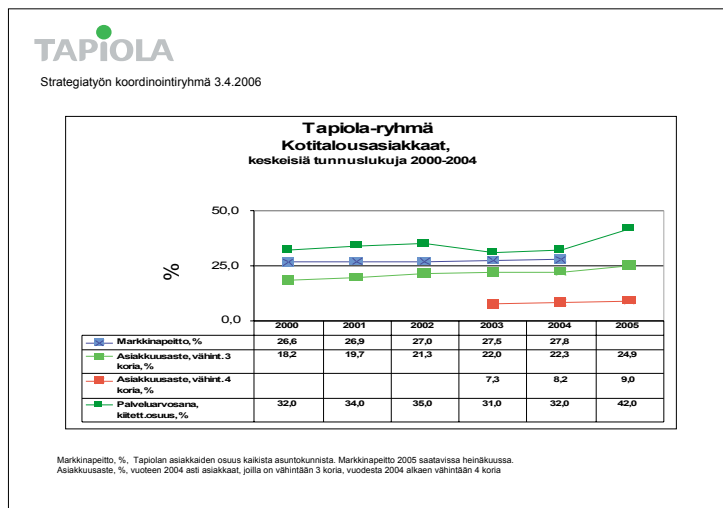
Tunnus	GRI-tunnusluku	Käsitelty s.	Selitys
<b>Visio ja strategia</b>			
1.1.	Kestävän kehityksen visio	K, 10	
1.2.	Pääjohtajan lausunto	K, 3	
<b>Organisaation kuvaus, Tapiola</b>			
2.1. - 2.8.	Perustiedot yrityksestä	K, 6, 39	
2.9.	Sidosryhmät	K, 22-23	
<b>Raportin kattavuus</b>			
2.10.	Raportoijan yhteystiedot	K, takakansi	
2.11.	Raportointijakso	K, 2	
2.12.	Edellinen raportti	K, 2	
2.13.-2.16.	Raportin sisällön rajaukset	K, 6, 25	
2.17.	GRI:n noudattaminen	K, 2	
2.18.	Kustannus/hyötylaskennan kriteerit	E	Analyseja ei ole tehty
2.19.	Merkittävät muutokset laskentatavoissa	K, 2	Ei muutoksia.
2.20.-2.21.	Ulkoisen ja sisäisen varmuuden periaatteet	K, 2	
2.22.	Lisätietojen saaminen	K, 2	
<b>Johtaminen</b>			
3.1.-3.2.	Organisaation ja hallinnon rakenne	K, 8, 9	
3.3.-3.4.	Toimintaprosessit yhteiskuntavastuun johtamisessa	K, 11	
3.5.	Yhteiskuntavastuun vaikutus johdon tulospalkkaan	K, 10	
3.6.	Vastuuhenkilöt	K, 11	
3.7.	Missio, arvot, toimintaperiaatteet	K, 10	
3.8.	Osakkaiden aloitejärjestelmä	K, 8	
3.9.-3.12	Vuorovaikutus sidosryhmien kanssa	K, 17-24	
3.13.	Varovaisuusperiaatteen noudattaminen	K, 9	
3.14.	Sitoutuminen ulkoisiin aloitteisiin ja periaatteisiin	K, 13	
3.15.	Jäsenyydet järjestöissä	K, 14	
3.16.-3.17.	Tuoteketjun hallinta, välilliset vaikutukset	O, 20, 30	Finanssipalvelutuotteet eivät ole materiaalisia.
3.18.	Muutokset toiminnassa	E	Ei raportoitavaa
3.19.-3.20.	Johtamisjärjestelmä, sertifiointi	K, 13	
4.1.	Vertailu GRI-suosituksen sisältöindeksiin	K, 52-53	
<b>Taloudellisen vastuun tunnusluvut</b>			
EC1	Liikevaihto	K, 7, 27	Yhteiskunnallinen tulonjako
EC2	Markkinoiden maantieteellinen jakauma	K, 26-27	
EC3	Tavara- ja palveluostot	K, 30	
EC4	Maksuaikojen noudattaminen	K, 30	
EC5	Henkilöstömenot sivukuluineen	K, 38	
EC6	Voitonjako pääomasijoittajille	E	Keskinäisessä yhtiössä ei ole pääomasijoittajia.
EC7	Voitot tai tappiot raportointikauden lopulla	K, 24	Yhteiskunnallinen tulonjako
EC8	Maksetut verot	K, 24	Yhteiskunnallinen tulonjako

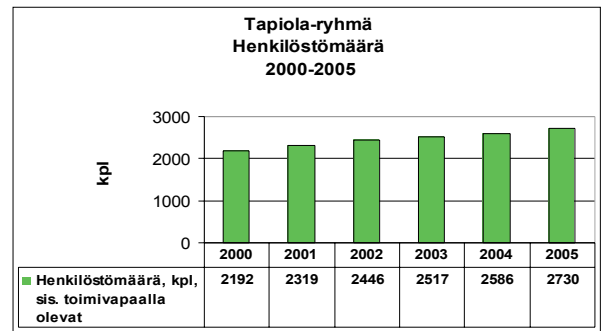
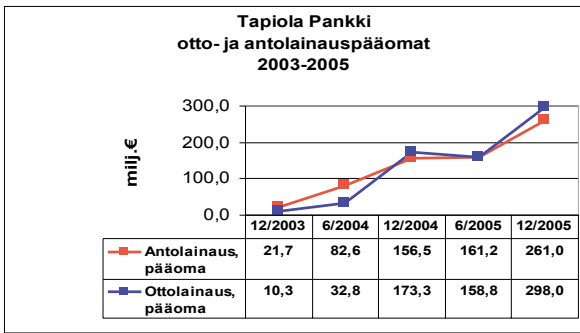
EC9	Saadut taloudelliset tuet	E	Niitä ei ole.
EC10	Tuki yleishyödyllisiin tarkoituksiin	K, 19	
EC13	Välilliset taloudelliset vaikutukset	O, 21	
<b>Ympäristövastuun tunnusluvut</b>			
EN1	Materiaalien käyttö	E	Palveluyritys
EN2	Ulkoisen jätteen hyödyntäminen	E	Ulkoista jätettä ei voi hyödyntää toimialalla
EN3+4	Energian kulutus	K, 46, 49	
EN5	Veden kulutus	K, 46, 49	
EN6 ja 7	Biodiversiteettiin liittyvät vaikutukset	E	Päätoimialalla ei vaikutuksia. Kiinteistötoiminnassa tilastointi kehitty.
EN8	Kasviuonekaasupäästöt	K, 48	
EN9+10	Otsonikatoa aiheuttavat päästöt, happamoituminen	E	
EN11	Jätteet	K, 49	
EN12+13	Päästöt veteen, kemikaali-,öljy- yms. -vuodot	E	Ei ole
EN14+15	Tuotteiden ympäristövaikutukset, uudelleenkäyttö-%	E	Ei ole, palveluyritys
EN16	Ympäristövahingot ja saadut sakot	E	Ei ole saatu
EN17	Energiatohokkuutta parantavat ohjelmat	E	
EN19	Muu välillinen energiankulutus, esim. matkustaminen	E	Matkustamisesta esitetään vain CO <sub>2</sub> -päästöt
<b>Sosiaalisen vastuun tunnusluvut</b>			
<b>Henkilöstö</b>			
LA1+2	Työvoimaa koskevat tilastot	K, 31-32	
LA3+4	Järjestäytyminen, neuvottelumekanismit	K, 33-34	
LA5-8	Työterveys ja turvallisuus	K, 33-35	
LA9	Koulutus	K, 37	Vuonna 2006 otetaan käyttöön koulutuksen vaikuttamisindeksi
LA10+11	Tasa-arvo, hallinnon sukupuolijakauma	K, 33	
LA12	Vapaaehtoiset työsuhde-edut	K, 34	
LA13	Työntekijöiden edustus hallinnossa	K, 33	
LA16	Uudelleen koulutusohjelma työsuhteen päättymistilanteessa	K, 33	Ei ole, koska ei irtisanomisia.
LA17	Elinikäinen oppiminen	K, 33	
<b>Ihmisoikeudet</b>			
HR1-7	Ihmisoikeuskysymykset	E	Ei merkitystä Suomen markkinoilla
<b>Yhteiskunnalliset tahot</b>			
S01	Toiminta lähiyhteisöissä ja dialogi sidosryhmien kanssa	K, 20	
S02	Suhtautuminen lahjontaan	K, 15	
S03	Suhtautuminen politiikkaan	K, 15	
S04	Saadut tunnustukset	K, 15, 31	
S05	Avustukset poliittiseen toimintaan	K, 15	
S06-7	Kilpailuun ja hinnoitteluun liittyvät rikkomukset	E	Niitä ei ole.
<b>Asiakkaat</b>			
PR1	Asiakkaiden terveys- ja turvallisuuspolitiikka	K, 39	
PR2	Tuoteinformaatiota koskeva politiikka	K, 43	
PR3	Yksityisyyden suoja	K, 39	
PR4-5	Asiakkaiden terveyteen ja turvallisuuteen liittyvien määräysten rikkomukset, saadut huomautukset	K, 39	Niitä ei ole.
PR6	Saadut tunnustukset	K, 39, 45	
PR8	Asiakastytyväisyyteen liittyvät asiat	K, 42	
PR9	Mainontaan liittyvät säännöt	K, 43	
PR10	Mainontaa ja markkinoiden säätelyä koskevat rikkomukset	K, 43	Niitä ei ole.

## Tapiola-ryhmän hallinnoimat asiakkaiden varat 1997–2005



Tapiola-ryhmän hallinnoimat asiakkaiden varat ovat yli kaksinkertaistuneet viimeiseksi kuluneen vuosikymmenen aikana. Lukuun sisältyvät omaisuudenhoidossa olevat ja rahastoyhtiön rahastoihin sijoitetut ulkopuoliset varat että yhtiöryhmän muiden yhtiöiden vastuuekana olevat asiakkaille kuuluvat varat.





**Yhteiskuntavastuuryhmä** <sup>(2.22)</sup>

Markku Kosola, johtaja (yhteiskuntasuhteet), pj.  
 Markku Haapalainen, apulaisjohtaja (aluetoiminnan johtoryhmä)  
 Kaisu Holopainen, markkinointi- ja brandijohtaja  
 Sirpa Kisanlahti, henkilöstöjohtaja  
 Heikki Kanninen, pääluottamusmies (myyntihenkilöstö)  
 Iiro Ketola, pääluottamusmies (konttorihenkilöstö)  
 Pekka Killström, controller (taloushallinto)  
 Mikko Koskensyrjä, riskipäällikkö (ympäristöasiat)  
 Harri Lauslahti, toimitusjohtaja (Tapiola Pankki)  
 Arja Suomi, kehityspäällikkö (yhteiskuntasuhteet), esittelijäsihteeri  
 Ulla Tujunen, apulaisjohtaja (tiedotuspalvelut)  
 Sähköpostiosoite muotoa etunimi.sukunimi@tapiola.fi

Raportin on toimittanut Arja Suomi. Se on taitettu ja kuvitettu Tapiola-ryhmän markkinointipalveluiden studiossa. Taitto: Iris Kieme.  
 Grafiikka: Artto Lauri.

Painopaikka: Edita Prima

Julkaisija: <sup>(2.10.)</sup> Tapiola-ryhmä

Tapiola-ryhmä  
02010 TAPIOLA

Käyntiosoite: Revontulentie 7, Tapiola, Espoo

Puh. (09) 4531 vaihde

Kotisivut: [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi)

