

LähiTapiola-ryhmän tulos 2018: Autamme asiakastamme onnistumaan elämänturvassaan

Rakennamme luottamukseen ja vuorovaikutukseen perustuvia asiakassuhteita, joiden ansiosta asiakkaamme voivat paremmin onnistua elämänturvassaan. Henkilöasiakasmäärämme kasvoi lähes 10 000 ja asiakastyytyväisyytemme (NPS) parani edelleen. Maksoimme asiakkaillemme vahinkovakuutusten korvauksia yhteensä 724 miljoonaa euroa, joka on 11 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. Keskittämisedut ja muut asiakashyvitykset vahinkovakuutusasiakkaille olivat 98 miljoonaa euroa. Henkivakuutuksista asiakkaillemme maksettiin korvauksia yhteensä 353 miljoonaa euroa ja lisäksi hyvitetiin 62 miljoonaa euroa tuottoa vakuutussäästöille, joista 8 miljoonaa euroa oli asiakashyvityksiä. Tuloksen laskusta huolimatta LähiTapiola-ryhmä on edelleen erittäin vakavarainen. Vuoden 2018 keskeisiin tapahtumiimme kuuluivat:

Turvallisuus - Ennaltaehkäisemme vahinkoja

- Olemme edelleen liikennevakuuttamisen markkinajohtaja. Liikennevakuutuskantamme jatkoi kasvuaan.
- Kasvatimme markkinaosuuttamme yritysasiakkaissa. Työtaturmavakuutuksen maksutulo kasvoi 6 prosenttia vuoteen 2017 verrattuna.
- Laajennamme toimintaamme Ahvenanmaalla. Vakuutusyhtiöt Alandia Vakuutus ja LähiTapiola Etelärannikko sopivat Alandian vapaaehtoisten henkilövakuutusten siirtämisestä LähiTapiolalle kannanluovutuskauppana 1. tammikuuta 2019.

Talous – Autamme vaurastumaan

- Tarjoamme asiakkaillemme yhä kokonaisvaltaisempia palveluita autoilun osalta. Perustamamme LähiTapiola Rahoitus Oy tarjoaa asiakkaillemme auton oston yhteydessä rahoituspalveluita. Autorahoituksen myynti on saatu vahvaan kasvuun. Rahoituskanta oli 135 miljoonaa euroa vuoden 2018 lopussa.
- Asiakkaamme haluavat varautua tulevaan yhä paremmin ja ovat entistä kiinnostuneempia itsensä vakuuttamisesta. Helpottaaksemme asiakkaidemme asiointia, kehitimme ensimmäisenä Suomessa riskihenkivakuutusten digitaalisen hakemuspalvelun. Riskihenkivakuutuksissa maksutulomme jatkoi kasvuaan.
- Taloudellinen omavaraisuus on asiakkaillemme tärkeää. Jo 18 000 asiakasta on ottanut omakseen viime vuonna toteuttamamme sijoittamisen palveluiden uudistuksen, jossa suuren vakuutusyhtiösijoittajan edut ovat tarjolla kaikille asiakkaillemme.

Terveys – Edistämme terveyttä

- Elämänturvayhtiönä panostamme yhä enemmän asiakkaidemme terveyden kokonaisvaltaiseen ylläpitämiseen ja sairauksien ennaltaehkäisyyn. Olemme kasvattaneet omistustamme sekä terveyspalveluyhtiö Mehiläisessä että Pihlajalinnassa.
- Palvelimme viime vuonna 120 000 asiakaskontaktia TerveysHelppi-palveluun kuuluvassa, yhteistyössä palvelukumppanimme kanssa toteutetussa virtuaalisairaalassa. Asiakkaat haluavat entistä enemmän hoitaa myös terveysasioitaan etänä.

- Asiakkaamme ovat kiinnostuneita hoitamaan myös lemmikkieläintensä terveysasioita etänä. Suuren suosion saavuttaneen TerveysHelppi-palvelun oheen avasimme yhteistyökumppanimme kanssa eläinvakuutusasiakkaillemme LemmikkiHelppi-etäeläinlääkäripalvelun.

LähiTapiola-ryhmän avainluvut 2018

LähiTapiola-ryhmä	1-12/2018	1-12/2017
Ryhmän vahinkovakuutustoiminta		
Ensivakuutuksen vakuutusmaksutulo (vahinkovakuutustoiminta), milj. eur.	1 132,3	1 095,2
Ensivakuutuksen vakuutusmaksutulon kasvu (vahinkovakuutustoiminta), %	3,4	-2,1
Vakuutusmaksutulo (vahinkovakuutustoiminta), milj. eur.	1 196,0	1 154,1
Vakuutusmaksutulon kasvu (vahinkovakuutustoiminta), %	3,6	-1,9
Yhdistetty kulusuhde ilman perustekorkokulua, %	93,9	88,9
Riskisuhde, %	64,0	57,9
Toimintakulusuhde, %	29,9	31,1
LähiTapiola-ryhmä		
Kokonaispääoman tuotto ilman sijoitussidonnaista vakuutusta käyvin arvoin, %	2,2	5,9
Liiketulos, milj. eur.	259,1	343,0
Kokonaistulos, milj. eur.	112,0	406,0
Vakavaraisuussuhde katsauskauden lopussa, %	187,9	175,2

LähiTapiola Vahinkoyhtiö	1-12/2018	1-12/2017*
Ensivakuutuksen vakuutusmaksutulo, milj. eur.	218,1	321,3
Ensivakuutuksen vakuutusmaksutulon kasvu, % *	-32,1	-25,5
Vakuutusmaksutulo, milj. eur.	321,8	410,7
Vakuutusmaksutulon kasvu, %	-21,6	-19,4
Yhdistetty kulusuhde ilman perustekorkokulua, %	90,1	96,1
Riskisuhde, %	66,5	67,6
Toimintakulusuhde, %	23,6	28,5
Sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin, %	2,1	4,0
Liiketulos, milj. eur.	66,9	174,4
Kokonaistulos, milj. eur.	76,6	129,9
Vakavaraisuussuhde katsauskauden lopussa, %	322,2	302,3

* Liiketoimintasiirto Vahinkoyhtiöstä alueyhtiöihin 30.6.2017.

LähiTapiola Henkiryhtiö	1-12/2018	1-12/2017
Vakuutusmaksutulo, milj. eur.	449,8	516,0

Vakuutusmaksutulon kasvu, %	-12,8	22,4
Sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvo in, %	2,1	5,3
Vastuuvelan täydennykset tilikaudella	47,4	78,3
Liiketulos, milj. eur.	63,3	48,4
Kokonaistulos, milj. eur.	33,0	64,0
Vakavaraisuussuhde katsauskauden lopussa, %	214,8	191,5

LähiTapiola Varainhoito	1-12/2018	1-12/2017
Liiketulos, milj. eur.	2,0	5,9
Liikevaihto, milj. eur.	21,0	22,2
Hallinnoidut asiakasvarat katsauskauden lopussa, mrd. eur.	10,2	10,8

LähiTapiola Kiinteistövarainhoito -konserni	1-12/2018	1-12/2017
Liiketulos, milj. eur.	2,9	2,3
Liikevaihto, milj. eur.	15,9	15,2
Hallinnoitava kiinteistövarallisuus katsauskauden lopussa, mrd. eur.	2,4	2,5

LähiTapiola-ryhmän pääjohtaja Erkki Moisanderin kommentit:

Vuosi 2018 sujui ympäristöolosuhteet huomioiden hyvin. Asiakkaidemme tyytyväisyys tuotteisiimme ja palveluihimme on säilynyt hyvällä tasolla. Korvausmenot olivat kasvussa muun muassa suurvahinkojen määrän lisääntymisen ja alkuvuoden haastavien keliolosuhteiden vuoksi. Nousukaudella tyypillisesti korvausmenot kasvavat ja näin kävi nytkin. Haastava sijoitusympäristö vaikutti sijoitustuottoihimme.

Elämänturvastrategiamme mukaisesti panostamme yhä enemmän asiakkaidemme terveyden kokonaisvaltaiseen ylläpitämiseen ja sairauksien ennaltaehkäisyyn. Olemme kasvattaneet omistustamme sekä terveysterveystuotteen Mehiläisessä että Pihlajalinnassa.

Asiakkaamme haluavat hoitaa entistä useammin terveysasioitaan etänä. Yhteistyössä Mehiläisen kanssa toteutettu TerveysHelppi-palvelu on otettu vakuutusasiakkaidemme keskuudessa hyvin vastaan. TerveysHelpissä hoidettiin viime vuonna 120 000 asiakaskontaktia.

TerveysHelppi-palvelusta saatujen hyvien kokemusten ansioista laajensimme etälääkäripalveluita myös lemmikkieläinten etähoitoon. Yhteistyössä Omaeläinlinikan kanssa toteutettu LemmikkiHelppi-palvelu tarjoaa lemmikkieläinvakuutusasiakkaillemme mahdollisuuden asioida eläinlääkärillä mobiilisovelluksella. Eläinlääkärin etähoitoa tarjotaan aluksi koirille ja kissoille, myöhemmin sitä on tarkoitus laajentaa myös hevosille. Tähän mennessä saadut käyttäjäkokemukset ovat olleet erittäin rohkaisevia.

Suomalaiset autoilijat luottavat LähiTapiolaan vahvasti. Liikennevakuutuskantamme jatkoi kasvuaan, vaikka edellisen vuoden historiallisen suuriin kasvulukuihin ei ylletty. Olemme edelleen autovakuuttamisen selvä markkinajohtaja. Asiakkaidemme liikennevakuutusten siirto vuonna 2017 LähiTapiola Vahinkoyhtiöstä alueyhtiöihin on parantanut osaltaan asiakaskokemusta ja alueellista kilpailukykyä.

Tarjoamme asiakkaillemme yhä kokonaisvaltaisempia palveluita autoiluun ja perustimme keväällä 2018 LähiTapiola Rahoitusyhtiön. Vuonna 2018 liiketoimintasuunnitelman tavoitteet ylitettiin selkeästi. Vuoden aikana LähiTapiola Rahoituksen myynti kasvoi vahvasti ja vuoden lopussa rahoituskanta oli 135 miljoonaa

euroa. Vuosi 2019 on alkanut erittäin hyvin yhtiön kuukausimyyntin saavuttaessa jo lähes 10 prosenttia markkinaosuuden autorahoitusmarkkinalla. Yhtiön 2019 tuloksen ennustetaan olevan selvästi positiivinen vahvan kannattavan kasvun tukemana.

Asiakkaamme haluavat varautua tulevaisuuteen yhä paremmin. Siksi LähiTapiola Henkivakuutusyhtiössä otettiin käyttöön ensimmäisenä Suomessa riskihenkivakuutusten digitaalinen hakemuspalvelu. Asiakaskokemuksen parantamisen lisäksi palvelu tehostaa merkittävästi sekä myyntiprosessia että vastuunvalintatyötä.

Asiakkaamme ovat ottaneet hyvin vastaan viime vuonna toteutetun sijoittamisen palveluiden uudistuksen, jossa suuren vakuutusyhtiösijoittajan edut ovat tarjolla kaikille asiakkaillemme. Uuden vakuutuksellisen varainhoidon piirissä on jo 18 000 asiakasta.

Sijoittaja-asiakkaillemme palveluntarjoajan menestys on yksi keskeisimmistä valintakriteereistä. LähiTapiola Varainhoito on menestynyt hyvin riippumattomissa rahastovertailuissa. Thomson Reuters Lipper valitsi LähiTapiola Varainhoidon Pohjoismaiden parhaaksi varainhoitajaksi luokassaan. Samassa vertailussa useat LähiTapiolan rahastot keräsivät palkintoja. Lisäksi Institutionaalisille sijoittajille suunnattu SFR-kyselytutkimus palkitsi LähiTapiola Varainhoidon parhaana varainhoitaja Platinum Award –palkinnolla Challenger –sarjassa.

Onnistuneilla kiinteistöinvestoinneilla ja –myynneillä sekä tehokkaalla vuokraustoiminnalla LähiTapiola Kiinteistövarainhoito saavutti asiakkaillemme erinomaiset kiinteistösijoitusten tuotot. Kiinteistörahastoliiketoiminta jatkoi kasvuaan ja ryhmän ulkopuolisten asiakkuuksien volyyymi kasvoi strategiatavoitteiden mukaisesti.

Osana sijoitustoimintaamme yritysasiakkaidemme tueksi järjestetty rahoitus nousi ennätystasolle. Olemme myöntäneet yritysrahoitusta nykyisille vakuutusasiakkaillemme useilla kymmenillä miljoonilla euroilla.

Yritysasiakkaissa olemme jatkaneet menestyksekkään kasvun uralla myös vuonna 2018 ja yhä useampi suomalainen yritys valitsee LähiTapiolan kumppanikseen. Viimeisen kvartaalin toimialan vertailutiedot ovat vielä vahvistamatta, mutta koko vuoden osalta LähiTapiolan työtapaturmavakuutuksen maksutulo kasvoi 6 prosenttia vuoteen 2017 verrattuna, mitä voidaan pitää erinomaisena suorituksena.

Vahvistimme asemiamme Ahvenanmaalla, kun Alandia Vakuutus ja LähiTapiola Etelärannikko (LokalTapiola Sydäkusten) sopivat Alandian vapaaehtoisten henkilövakuutusten siirtämisestä LähiTapiolalle kannanluovutuskauppana 1. tammikuuta 2019. Siirtyvä kanta käsittää vajaat 20 000 henkilövakuutusta.

Maatilyrittäjien henkinen ja fyysinen jaksaminen on noussut suureksi puheenaiheeksi. Elämänturvayhtiönä haluamme olla tukemassa maatilyrittäjäasiakkaidemme jaksamista ja siksi lanseerasimme maatilyrittäjille suunnatun työkykypalvelun. Lisäksi osallistuimme kumppanina Maatilyrittäjien eläkelaitoksen Melan maatilyrittäjien henkistä jaksamista edistävään Välitä viljelijästä –ohjelmaan.

Maatilyrittäjien talouden palvelumme ovat laajentuneet vuoden aikana, kun pankkikumppaniemme OMA Säästöpankki ja Säästöpankit tarjoavat maatarahoitusta paikallisesti. Markkinajohtajuutemme maatilavakuutuksissa vahvistui edelleen.

Vuonna 2018 LähiTapiola-ryhmän vahinkovakuutustoiminnan ensivakuutuksen maksutulo kasvoi selvästi alaa nopeammin ja onnistuimme kasvattamaan markkinaosuuttamme. Ensivakuutuksen maksutulo oli 1 132,3 miljoonaa euroa. Riskihenkivakuutuksessa ja ryhmäeläkevakuutuksessa maksutulon kasvu jatkui edelleen. Sijoittamisen palveluiden piiriin tuli uusia asiakkaita. Sijoitustoiminnan tuotot olivat olosuhteisiin nähden hyvällä tasolla.

Asiakkaille hyvitetiin vahinkovakuutuksen keskittämisetuina 69,0 miljoonaa euroa ja maksettiin korvauksina 724,3 miljoonaa euroa. Lisäksi asiakkaille hyvitetiin vakuutusmaksuista S-ryhmän Bonusta 29 miljoonaa euroa. Henkivakuutuksista asiakkaille maksettiin 353,4 miljoonaa euroa korvauksia ja 62 miljoonaa euroa tuottoa vakuutussäästöille, joista 8 miljoonaa euroa oli asiakashyvityksiä.

Elämänturvastrategia vuosille 2019 - 2021 on valmistelussa ja olemme sitoutuneet olemaan asiakkaidemme arvostetuin arjen kumppani elämänturvassa. Elämänturvastrategiamme mukaisesti tarjoamme yhä enemmän erilaisia ennakointi-, turvallisuus- sekä hyvinvointiratkaisuja ja -palveluita, joiden avulla suomalaisten arjesta tulee entistä turvallisempaa, taloudellisesti menestyksekkäämpää ja terveempää. Palvelemme asiakkaitamme paikallisesti digitaalisuutta sekä asiakasymmärrystä hyödyntäen. Osaava henkilöstömme mahdollistaa asiakkaidemme hyvän ja huolehtivan palvelun jatkossakin.

Luvut ovat tilintarkastamattomia.

Lisätiedot

Pääjohtaja Erkki Moisander ja/via viestintäjohtaja Anni Hiekkanen, puh. 040 547 1045 www.lahitapiola.fi
LähiTapiolan tiedotteet luettavissa: www.lahitapiola.fi/uutishuone