

OP-Pohjola-gruppens  
samhällsansvarsrapport 2011





<b>Chefdirektörens kommentarer till ansvarsrapporten</b>	<b>4</b>
<b>OP-Pohjola-gruppen i korthet</b>	<b>5</b>
<b>1 Samhällsansvaret inom OP-Pohjola-gruppen</b>	<b>7</b>
1.1 Viktiga konsekvenser, risker och möjligheter	8
1.2 Ledningen av samhällsansvaret	10
<b>2 Samhällsansvarets teman</b>	<b>15</b>
2.1 Lokalplanet och samhället	16
2.2 Ansvar för intressentgrupper	19
2.3 Ansvarsfulla produkter och tjänster	22
2.4 Etisk affärsverksamhet	25
2.5 Miljöansvar	26
<b>3 GRI-information</b>	<b>29</b>
3.1 GRI-innehållsjämförelse	30
3.2 GRI-nyckeltal	31
3.3 GRI-rapporteringsprinciper	39

*Vad gäller det ekonomiska ansvaret hänvisas till OP-Pohjola-gruppens årsredovisning på nätet samt till verksamhetsberättelsen och bokslutsrapporten 2011, vilka finns att tillgå på <http://www.op-pohjola-annualreport.fi/2011/se/>.*

OP-Pohjola-gruppens samhällsansvar bygger på en stark kooperativ värdegrund där ägarskapet och kundrelationen förenas. Vår grundläggande uppgift är att arbeta för ett hållbart, tryggt, välmående och ekonomiskt framgångsrikt samhälle.





## Chefdirektörens kommentarer till ansvarsrapporten

OP-Pohjola-gruppens samhällsansvar bygger på en stark kooperativ värdegrund där ägarskapet och kundrelationen förenas. Vår grundläggande uppgift är att arbeta för ett hållbart, tryggt, välmående och ekonomiskt framgångsrikt samhälle.

Vi undertecknade initiativet Global Compact i slutet av 2011 och utfäste oss därmed att införliva dess principer i vår verksamhetskultur. Det strategiska målet med OP-Pohjolas samhällsansvar är på lång sikt att bli en föregångare i branschen i Finland. Vårt samhällsansvar omfattar ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar.

Den ekonomiska osäkerheten i Europa under 2011 var en utmaning för vår bransch. Under året deltog OP-Pohjola-gruppen aktivt i den samhälleliga debatten om situationen i Europa och hur den kunde lösas. Vi upplever att vi som den ledande finansgruppen i Finland måste bära vårt ansvar för att landets ekonomiska infrastruktur fungerar. Detta förutsätter en öppen och transparent diskussion.

För vår egen del har vi sett till att vår kapitaltäckning är god och att vi har en stark kompetens inom riskhantering. Under året höjde vi vårt kapitaltäckningsmål på lång sikt (Core Tier 1) till 15 procent, då det i slutet av 2010 var 14 procent. Vi har ökat vår marknadsandel inom företagsfinansiering stadigt sedan finanskrisen 2008, och vid slutet av 2011 uppgick vår andel av företags- och samfundskrediterna till 29,7 procent.

År 2011 skapade vi en god grund för vårt nya samhällsansvarsprogram och utvecklade rapporteringen genom att börja tillämpa GRI:s riktlinjer. Vi betonade även betydelsen av samhällsansvar för vår affärsverksamhet. Det operativa målet är att ansvarstagandet ska vara en integrerad del av affärsverksamheten. Våra målsättningar är att:

- OP-Pohjola-gruppen ska öka utvecklingen av ansvarsfulla produkter och tjänster. Rutinerna för ansvarsfull finansiering, placering och skadeförsäkring ska förbättras kontinuerligt. Det miljömässiga och sociala ansvaret ska beaktas i hela värdekedjan.
- OP-Pohjola-gruppen ska vara en ansvarsfull arbetsgivare som satsar på att personalen utvecklas och mår bra. Vi har ett starkt kunnande i samhällsansvarsfrågor som uppskattas av våra intressentgrupper.
- OP-Pohjola i egenskap av ledande finansgrupp ska bära sitt ansvar för att landets ekonomiska infrastruktur fungerar. Eftersom gruppen ägs av kunderna bör vi satsa på att främja den finansiella läskunnigheten.
- Kommunikationen om samhällsansvar ska vara öppen och transparent. En aktiv interaktion med intressentgrupperna är ett naturligt sätt att stärka OP-Pohjola-gruppens ställning som föregångare på området.

En viktig del av vårt samhällsansvar är även i fortsättningen att främja säkerheten inom bank- och försäkringsverksamheten. Vi är också övertygade om att det kommer att finnas en efterfrågan på nya typer av ansvarsfulla produkter och tjänster. Hela organisationen måste värna om sin kompetens när det gäller ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar. Vår nya strategi som utarbetas för närvarande är likaså ett bra exempel på att vi genom starkt samspel kan påverka utvecklingen av samhällsansvaret inom hela gruppen.



Reijo Karhinen, Chefdirektör

## OP-Pohjola-gruppen i korthet

OP-Pohjola-gruppen är Finlands största finansgrupp. Den erbjuder sina kunder de bästa koncentreringsförmånerna samt landets mest omfattande och mångsidiga helhet av bank-, placerings- och försäkringstjänster. Gruppens affärsrörelse har indelats i tre segment, vilka är bankrörelse, skadeförsäkring och livförsäkring.

Gruppen består av cirka 200 självständiga andelsbanker och deras centralinstitut OP-Pohjola anl jämte dotterföretag och närstående företag. Gruppens verksamhet baserar sig på Kooperation; att samarbeta och att dela framgången mellan alla. OP-Pohjolas grunduppgift är att främja ägarkundernas, kundernas och omvärldens bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd. Det långsiktiga beaktandet av kunden märks också i en kontinuerlig förnyelse. Tjänster och produkter utvecklas efter kundernas behov.

### Andelsbankerna

Andelsbanken ägs av sina kunder. En andelsbank är en självständig inlåningsbank som regionalt bedriver lokal detaljistbankrörelse och där kärnan i verksamheten är en kundfokuserad rörelse. Till sin företagsform är andelsbankerna andelslag, där varje ägarkund har en jämlik röst. Tack vare det

här kan andelsbankerna inte köpas och beslutsfattandet stannar hos ägarkunderna.

Andelsbankernas verksamhet baserar sig på lönsamhet. Andelsbankerna erbjuder sina kunder högklassiga och konkurrenskraftiga bank- och försäkringstjänster. Målet är inte vinst på kort sikt, utan en kontinuerlig framgång tillsammans med sina kunder. Avkastningen på Andelsbankernas affärsrörelse används för ägarkundernas bästa: för att utveckla produkter, tjänster och förmåner.

### OP-Pohjola anl

OP-Pohjola anl är centralinstitut för sammanslutningen av andelsbanker. Det är ett andelslag, vars medlemmar är inlåningsbanker och andra kreditinstitut som hör till sammanslutningen. Enligt lagen om en sammanslutning av inlåningsbanker är centralinstitutet berättigat att styra medlemskreditinstitut och det är skyldigt att övervaka deras verksamhet.

OP-Pohjola anl:s struktur



OP-Pohjola anl sköter de styrnings- och tillsynsuppgifter som ankommer på företaget i toppen av det finans- och försäkringskonglomerat som utgör OP-Pohjola-gruppen samt fungerar som strategisk ägarsammanslutning för gruppen.

OP-Pohjola anl:s grunduppgift är att skapa förutsättningar för OP-Pohjola-gruppens enhetlighet och framgång. Dess uppgift är att i enlighet med en överenskommen strategi övervaka och styra gruppens affärsrörelse. OP-Pohjola anl håller också uppsikt över omvärlden, samlar information om ändringar inom branschen och om marknaden samt ansvarar för gruppens företagsprofil, anseende och varumärke.

### Pohjola Bank Abp

Pohjola Bank Abp är OP-Pohjola anl:s viktigaste dotterbolag. Pohjola är en börsnoterad finanskoncern som för sina kunder

tillhandahåller bank-, skadeförsäkrings- och kapitalförvaltningstjänster. Koncernen betjänar företagskunder i Finland och utomlands genom att tillhandahålla vältäckande finansierings-, placerings- och kassahandlingstjänster samt skadeförsäkringstjänster. För privatkunder erbjuder koncernen skadeförsäkrings- och kapitalförvaltningstjänster.

Pohjola fungerar som OP-Pohjola-gruppens centralbank och svarar för gruppens likviditet samt sköter gruppens internationella affärsrörelse. Pohjolas aktie i serie A noteras på NASDAQ OMX Helsingfors. Bolaget har cirka 34 000 aktieägare.

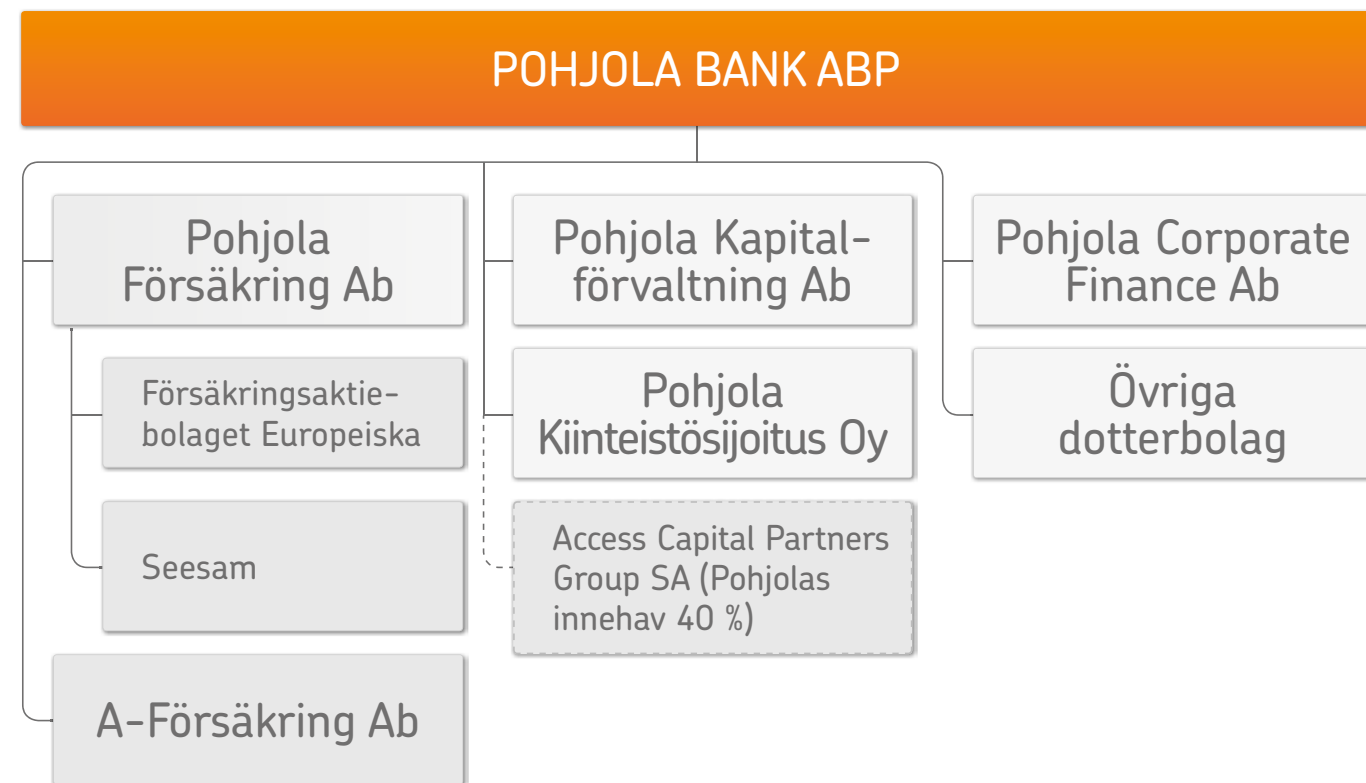
Pohjola Försäkring Ab är ett dotterföretag till Pohjola Bank Abp. Det idkar skadeförsäkringsrörelse i Finland och erbjuder vältäckande försäkringsskydd för såväl privatkunder som företags- och samfundskunder. I Pohjola-koncernens skadeförsäkringsrö-

relse ingår utöver Pohjola Försäkring dessutom A-Försäkring, Försäkringsaktiebolaget Europeiska samt Seesam-bolag som verkar i Baltikum.

### OP-Tjänster Ab

OP-Tjänster Ab är ett dotterbolag som till hundra procent ägs av OP-Pohjola anl. Bolaget utvecklar och verkställer de bästa lösningarna inom finansbranschen samt ser till att de fungerar och är av god kvalitet. Tjänstebolaget utvecklar, producerar och underhåller gruppens produkter och tjänster. Företaget erbjuder gruppens övriga företag utvecklingstjänster och datatekniska tjänster samt processer för skötseln av affärsrörelsen. Det ser bl.a. till att nättjänsterna, kontaktcentralen samt bank- och placeringstjänsterna fungerar smidigt och producerar material.

Pohjola Bank Abp:s struktur





## Med samhällsansvar avses allmänt ansvaret för verksamhetens ekonomiska, sociala och miljömässiga konsekvenser. Finansbranschen spelar också en viktig roll när det gäller att främja stabiliteten i samhället i stort.

Ekonomiskt ansvar innebär både att man ser till att verksamheten är hållbar ur företagsekonomisk synvinkel och att man beaktar de ekonomiska konsekvenserna för företagets intressentgrupper.

Socialt ansvar innebär att man sörjer för personalens välbefinnande och för utvecklingen av dess kompetens, att man respekterar de mänskliga rättigheterna och frågor som rör produktansvar och konsumentskydd samt att man eftersträvar goda verksamhetsformer i företagsnätverket och i relationerna med närmiljön och samhället.

Miljöansvar innebär ansvar för den ekologiska miljön, och omfattar såväl en minskning av den egna verksamhetens miljömässiga konsekvenser som beaktande av hela värdekedjans miljöpåverkan.

Inom OP-Pohjola-gruppen används termen samhällsansvar, eftersom begreppet inkluderar samtliga konsekvenser av gruppens verksamhet. Ansvarskänslan utgör en central del av OP-Pohjolas värden och strategi, och gruppen har förbundit sig att främja samhällsansvaret i sin affärsverksamhet.

Det ekonomiska och sociala ansvaret har långa traditioner inom OP-Pohjola, och samhällsansvaret utgör en integrerad del av affärsverksamheten och de dagliga aktiviteterna. Gruppens strategiska mål är att vara föregångare i samhällsansvar inom sin bransch i Finland. Tillsammans med de olika intressentgrupperna bedömer OP-Pohjola vilken betydelse samhällsansvaret inom den egna verksamheten har för intressentgrupperna. Det praktiska arbetet styrs av OP-Pohjolas program för samhällsansvar och av riktlinjerna för god affärssed.

Prioriterade områden inom samhällsansvarsprogrammet är lokalplanet och samhället, etisk affärsverksamhet, ansvarskänsla för produkter och tjänster, ansvar för intressentgrupperna och miljöansvar.

OP-Pohjola respekterar och tillämpar branschens internationellt erkända ekonomiska, sociala och miljömässiga principer. OP-Pohjola-gruppen har undertecknat FN:s "Global Compact"-förbindelse, och OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning har förbundit sig att tillämpa FN:s principer för ansvarsfull placering.

### 1.1 Viktiga konsekvenser, risker och möjligheter

Globala utvecklingstrender som är av central betydelse för företagets samhällsansvar är befolkningstillväxten, klimatförändringarna och konsumenternas ökande ansvarsmedvetenhet, vars konsekvenser avspeglas i all affärsverksamhet. De försämrade tillväxtprognoserna för den globala ekonomin, osäkerheten i samband med hanteringen av skuldcrisen i euroområdet och förändringarna i regleringen av branschen ställer krav på bank- och försäkringsbolagens ansvarskänsla. Det viktigaste är att främja den ekonomiska stabiliteten och att säkerställa en välfungerande infrastruktur för finansmarknaderna.

Bank- och försäkringsbolagen har också en särskild social roll och ett socialt ansvar i uppbyggnaden av den nationella välfärden. Grunden för bankverksamheten utgörs av de tillgångar som kunderna anförtrött bankerna, framför allt via insättningar.

Bankerna och försäkringsbolagen har indirekt ansvar även för sina kunders ekonomi, och därigenom en vägledande och rådgivande roll t.ex. i samband med överskudsättning, förebyggande av skador och förmögenhetsförvaltning.

Branschen är välreglerad, och ansvarskänslan är en integrerad del av bankernas och försäkringsbolagens goda förvaltningssed, riskhantering och säkerställande av överensstämmelse med kraven. I framtiden kommer ansvarskänslan i

samband med bank-, placerings- och försäkringstjänster att betonas i allt högre grad. Samtidigt skapar utvecklingen av ansvarskänslan också möjligheter för nya konkurrenskraftiga finansprodukter.

Inom OP-Pohjola har samhällsansvaret från första början utgjort en del av gruppens grunduppdrag, dvs. att främja hållbar ekonomisk framgång, trygghet och välmåga för ägarkunderna, övriga kunder och omvärlden. Ansvarskänslan är också ett av de värden som styr OP-Pohjolas agerande på såväl lokal, regional som nationell nivå i egenskap av ett etiskt ansvarstagande företag.

### Väsentlighetsbedömning

För att klarlägga intressentgruppernas förväntningar på ansvarsfullheten och analysera konsekvenserna för affärsverksamheten gjorde OP-Pohjola år 2011 en väsentlighetsbedömning av samhällsansvaret, i vilken intressentgrupperna bedömde hur betydelsefulla de allmänna aspekterna av samhällsansvaret är i OP-Pohjolas verksamhet. I nätenkäten deltog representanter för privat- och företagskunder, förvaltningen, personalen samt övriga externa intressentgrupper. Sammanlagt 408 personer svarade på intressentgruppsenkäten.

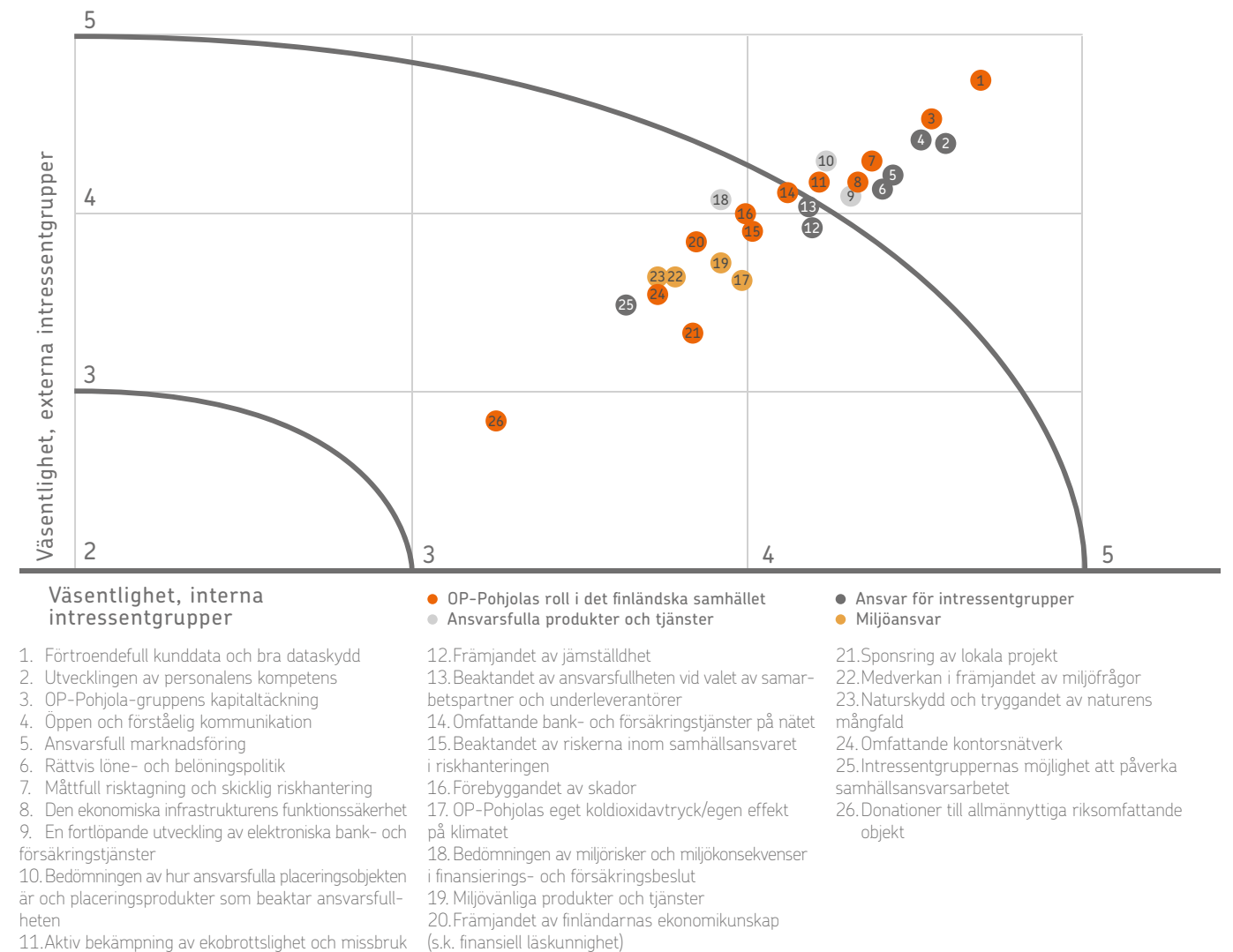
Aspekterna av samhällsansvaret indelades i enkäten i fyra delområden: OP-Pohjolas roll i det finländska samhället, ansvarskänsla för produkter och tjänster, ansvar för intressentgrupper samt miljöansvar.

### Resultaten av väsentlighetsbedömningen

Av intressentgruppernas svar framgår det att de viktigaste aspekterna av OP-Pohjolas samhällsansvar är förtroendefulla kunddata och bra dataskydd, utveckling av personalens kompetens, gruppens kapitaltäckning samt öppen och förståelig kommunikation.

Andra aspekter av samhällsansvaret i OP-Pohjolas verksamhet som bedöms som betydelsefulla är ansvarsfull marknadsföring, en rättvis löne- och belöningspolitik, måttfull risktagning och skicklig riskhantering, den ekonomiska infrastrukturens funktionssäkerhet, fortlopande utveckling av elektroniska bank- och försäkringstjänster samt en bedömning av hur ansvarsfulla placeringsobjekten är.

## OP-Pohjolas matris för bedömning av samhällsansvarets väsentlighet



Förutom att representanterna för intressentgrupperna ombads bedöma samhällsansvarets betydelse ombads de också ge sin syn på OP-Pohjolas samhällsansvar. Över 500 fritt formulerade svar lämnades in, vilket visar på intressentgruppernas stora intresse för OP-Pohjolas samhällsansvar. I svaren betonades bland annat det lokala samhällsansvaret, ansvarskänslans naturliga koppling till Kooperation samt möjligheten att vara föregångare. Å andra sidan

förväntades också fler konkreta åtgärder och resultat. Resultaten av väsentlighetsbedömningen stöder OP-Pohjola-gruppens strategi, enligt vilken samhällsansvaret utvecklas som en integrerad del av affärsverksamheten.

Resultaten av bedömningen har använts vid fastställandet av prioriteringarna och åtgärderna i gruppens samhällsansvarsprogram. Responsen från intressentgrupperna kommer i fortsättningen att

utnyttjas systematiskt vid utvecklingen av OP-Pohjolas arbete med ansvarsfrågor.

Utvecklingen av samhällsansvaret får också alltid konsekvenser för affärsverksamheten. Inom företagen konkretiseras dessa konsekvenser i form av risker och möjligheter för affärsverksamheten. För OP-Pohjolas del är möjligheterna knutna till utvecklingen av produkter och tjänster samt till nya produktinnovationer.

Genom åtgärder inom samhällsansvaret kan gruppen i ännu högre grad än förut på såväl lokal och regional som nationell nivå bidra till den ekonomiska välfärden.

En ekonomisk infrastruktur som fungerar under alla förhållanden, säkerställande av dataskyddet för kunderna, förhindrande av ekonomisk brottslighet och missbruk samt de extrema väderväxlingar som orsakas av klimatförändringen är exempel på risker som påverkar affärsverksamheten. Hanteringen av dessa risker har inom OP-Pohjola införlivats i gruppens riskhantering, förvaltningsprinciper och ledningssystem samt i compliance-verksamheten.

## 1.2 Ledningen av samhällsansvaret

Samhällsansvaret inom OP-Pohjola grundar sig på kooperativa värden, en stark kapitaltäckning och kunnig riskhantering. För den strategiska ledningen av samhällsansvaret ansvarar OP-Pohjola anl:s direktion, och operativt sett fastställs åtgärderna med hjälp av samhällsansvarsprogrammet.

Genomförandet av samhällsansvarsprogrammet leds av en styrgrupp, i vilken representanter för gruppens olika affärsområden, centralinstitutet och andelsbankerna ingår. Styrelserna och ledningsgrupperna vid gruppens olika företag ansvarar för det konkreta arbetet inom samhällsansvar och

omsätter samhällsansvaret i praktiken i enlighet med sina egna beslutsprocesser. Åtgärderna vidtas som en del av ledningen av affärsverksamheten inom hela gruppen. I centralinstitutets direktion är det kommunikationsdirektören som ansvarar för samhällsansvaret.

### Bolagsstyrning i OP-Pohjola-gruppen - Corporate Governance

I beslutsfattandet och förvaltningen i OP-Pohjola-gruppen och dess centralinstitut OP-Pohjola anl iakttas gällande finsk lag och de bestämmelser som avgetts på basis av den. OP-Pohjola-gruppens verksamhet styrs främst av lagen om en sammanslutning av inlåningsbanker lagen om andels-

### KPI-indikatorer för samhällsansvarsprogrammet

	2011	2010	2009
Kapitaltäckningen för finans- och försäkringskonglomerat (enl. konglomeratlagen)	1,80	1,70	1,58
Kundtjänsternas funktionssäkerhet (%)	99,78	99,89	99,87
Stöd till lokala projekt (milj. e)	3,3 <sup>1</sup>	2,1 <sup>1</sup>	1,8
E-fakturor som mottagits av privatkunder (1 000 st.)	2 955	2 315	1 479
Privatkundernas kundbelåtenhet (skala 1-5)	3,9	4,0	4,0
Bonus till ägarkunder (milj.e) <sup>2</sup>	163	151	142
Fullmäktigebankernas medlemsantal av alla medlemmar (%)	71	67	65
De anställdas arbetstillfredsställelse (skala 1-5)	3,9 <sup>3</sup>	3,9	3,8
Genomsnittlig pensioneringsålder	61,5	61,3	60,4
Den egna verksamhetens koldioxidavtryck (ton CO <sub>2</sub> ) <sup>4</sup>	34 990	28 318	28 057
Antal personer som arbetar i Green Office-märkta kontor	2 550	2 422	2 420

<sup>1</sup> Dessutom fattades 2010 beslut om gåvor till universitet för 3,6 miljoner euro, vilkas betalningar fördelas på åren 2010-2011.

<sup>2</sup> Bonus som samlats

<sup>3</sup> Personalundersökningens upplägg ändrades 2011. Tidigare siffror är inte jämförbara.

<sup>4</sup> Scope 1 och 2

## Samhällsansvarsprogrammet

Ansvarskänsla

Människonärhet

Framgång tillsammans



### Lokalplanet och samhället

Hållbar ekonomisk framgång  
Välfärd och trygghet lokalt och riksomfattande



### Omgivning

Minskande av den egna verksamhetens miljökonsekvenser



### Etisk affärsverksamhet

Riktlinjer för god affärsred  
Uppdatering av anvisningar och principer



### Ansvar för intressentgrupper

Interaktion med intressentgrupper  
Ansvar för kunder  
Ansvar för personal  
Förnyelse av förvaltningens kommunikation



### Ansvarskänsla för produkter och tjänster

Ansvarfulla placeringar  
Ansvarfull kreditgivning  
Produkt- och tjänsteinnovationer

banker och andra kreditinstitut i andelslagsform, kreditinstitutslagen, lagen om försäkringsbolag och lagen om andelslag. OP-Pohjola anl:s dotterbolag Pohjola Bank Abp (Pohjola) iakttar utöver sin bolagsordning de bestämmelser och anvisningar som gäller noterade bolag. Pohjola har dessutom upprättat egna principer för bolagsstyrning.

Gruppens principer för bolagsstyrning iakttar tillämpliga delar av Finsk kod för bolagsstyrning som Värdepappersmarknadsförordningen rf antog i juni 2010 – med beaktande av de kooperativa särdragen. Principerna beaktar också Finansinspektionens standard om intern styrning och organisation av verksamheten.

I principerna beskrivs strukturen och uppgifterna hos OP-Pohjola-gruppen och gruppens viktigaste delar, de viktigaste förvaltningsorganens uppgifter och ansvarsområden, dotterbolagens bolagsstyrning, principerna för grupp- och koncernstyrningen samt den interna kontrollen och den finansiella rapporteringen. Med de här principerna säkerställer OP-Pohjola-gruppen att verksamheten är öppen och genomskinlig.

Läs mer om OP-Pohjola-gruppens principer och Pohjolas Corporate Governance-principer på våra internetidor [www.op.fi](http://www.op.fi) och [www.pohjola.fi](http://www.pohjola.fi).

#### Riktlinjerna för OP-Pohjolas samhällsansvar:

- OP-Pohjola-gruppen ska öka utvecklingen av ansvarsfulla produkter och tjänster, och metoderna för ansvarsfull finansiering, placering och skadeförsäkring förbättras hela tiden. Det miljömässiga och sociala ansvaret beaktas i hela värdekedjan.
- En viktig aspekt av OP-Pohjola-gruppens riktlinjer är också att vara en ansvarsfull arbetsgivare, som erbjuder de anställda en möjlighet att utvecklas och ser till att de mår bra. Vi har stor sakkunskap i fråga om samhällsansvar, vilket uppskattas av våra intressentgrupper.

- Aktiv växelverkan med intressentgrupperna är ett naturligt sätt för OP-Pohjola-gruppen att utveckla sin roll som föregångare på området samhällsansvar. Som landets ledande finansgrupp ansvarar OP-Pohjola för att den ekonomiska infrastrukturen i landet fungerar. Eftersom OP-Pohjola är en grupp som ägs av kunderna satsar vi på att främja den finansiella läskunnigheten i alla målgrupper.

- Kommunikationen om samhällsansvaret är öppen och transparent.

OP-Pohjola utvecklar systematiskt sin praxis vad gäller ledningen av samhällsansvaret. OP-Pohjola följer utvecklingen av samhällsansvaret och rapporterar regelbundet om resultaten som en del av gruppens ekonomiska rapportering.

#### OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram

Samhällsansvaret har utgjort en del av OP-Pohjola-gruppens affärsverksamhet under hela 2000-talet. År 2010 började experter från olika delar av gruppen planera samhällsansvarsprogrammet i workshoppar. År 2011 fick innehållet sin konkreta form bland annat med hjälp av den väsentlighetsbedömning som gjorts, på basis av vilken OP-Pohjola anl:s direktion fastställde riktlinjerna för samhällsansvaret. I fortsättningen kommer programmet också att ligga till grund för gruppens årsplanering.

År 2011 stöddes andelsbankernas årsplanering av ett gemensamt pilotprojekt, som resulterade i publiceringen av en arbetsbok om Andelsbankens samhällsansvar. Målet med arbetsboken är att åskådliggöra samhällsansvarets betydelse i ledningen av affärsverksamheten inom andelsbankerna.

För samhällsansvarsprogrammet och andelsverksamheten sammanställdes KPI-siffror som beskriver verksamheten. Under året inleddes också GRI-rapportering, rapporteringsmetoderna beskrevs och GRI-indikatorer utformades för OP-Pohjola-gruppen i enlighet med finansbranschens GRI-anvisningar. I slutet av år 2011 un-

derstecknade OP-Pohjola-gruppen Global Compact-förbindelsen.

Ansvarsfull placering, finansiering och försäkring har utgjort en integrerad del av ledningen av affärsverksamheten år 2011. Som ett led i utvecklingen av inköpsidan började man ge etiska anvisningar för inköp från underleverantörer i syfte att fastställa krav på samhällsansvar för leverantörer och underleverantörer. En nätkurs om riktlinjerna för god affärssed planerades, och kursen ska hållas under år 2012.

De viktigaste prioriteringarna år 2012 i fråga om samhällsansvaret är dataskydd vid utträttande av bank- och försäkringsärenden, en stark kapitaltäckning och kunnig riskhantering. Dessutom utvecklar OP-Pohjola ansvarsfull placering, finansiering och försäkringsverksamhet som en del av ledningen av affärsverksamheten.

Andra viktiga prioriteringar år 2012 är utbildning inom samhällsansvar och utveckling av kompetensen, särskilt kännedom om riktlinjerna för god affärssed och en ansvarsfull ledning av affärsverksamheten. Dessutom fortsätter hela personalen att arbeta med principerna för Global Compact-förbindelsen, och miljöfrågor främjas i OP-Pohjolas företagskultur med hjälp av Green Office-systemet. Ansvarsfulla bank- och försäkringsprodukter och -tjänster innebär en möjlighet för OP-Pohjola att profilera sig på marknaden.

#### Interaktion med intressentgrupper

Organisationen har inte själv definierat eller fastställt vad begreppet ansvarskänsla innebär, utan det är nära kopplat till intressentgruppernas behov. Interaktionen med intressentgrupperna är inbyggd i OP-Pohjolas kooperativa verksamhetsmodell och tankevärld.

När kundrelationerna och ägarskapet sammanfaller är det lättare att identifiera kundernas behov och förstå deras förväntningar. Tack vare andelsverksamheten har OP-Pohjola direkta kommunikationskanaler till de intressentgrupper som är viktiga för



<p><b>Förvaltning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• År 2011 över 70 % av ägarkunderna i banker med fullmäktige</li> <li>• Utbildning för förtroendevalda</li> <li>• Nyhetsbrev till förtroendevalda</li> <li>• Pilotprojekt för röstning på nätet vid val av fullmäktige</li> </ul>	<p><b>Personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uppföljning av genomförandet av personalstrategin</li> <li>• Coachande ledarskap</li> <li>• Utveckling och uppföljning av arbetstillfredsställelsen och jämställdheten</li> <li>• Möjligheter att utveckla kompetensen</li> <li>• System med vinstpremie/personalfond samt lönesamtal</li> <li>• Annan verksamhet som ökar välbefinnandet</li> </ul>	<p><b>Det omgivande samhället</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andelsbankerna är betydande skattebetalare på sina verksamhetsorter</li> <li>• Andelsbankerna är i många regioner den största finansiären av företag.</li> <li>• Mångsidig lokal och regional verksamhet samt stöd för projekt</li> </ul>
<p><b>Medborgarorganisationer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktion av information samt ekonomiskt stöd till organisationer</li> <li>• Green Office-samarbete med WWF</li> <li>• Deltagare i FN:s Global Compact-initiativ</li> <li>• Lokala projekt</li> </ul>	<p><b>Branschorganisationer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samarbete med Finansbranschens Centralförbund, Finlands Näringsliv EK, EACB, Unico-bankerna och IIF.</li> </ul>	<p><b>Medier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Öppen kommunikation och regelbunden interaktion med medierna</li> <li>• Högt betyg vid enkäter som gäller företagskommunikation</li> </ul>
<p><b>Skolor och universitet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslut om donationer till universitet fattades 2010 och utbetalningen av dem skedde 2010 och 2011</li> <li>• Andelsbankernas lokala undervisningsprojekt för att öka den finansiella läskunnigheten</li> <li>• Projekt i skolor i samarbete med Ung i Finland för att främja barns och ungdomars välmående.</li> </ul>	<p><b>Myndigheter och beslutsfattare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intensiv dialog med myndigheter</li> <li>• Centraliserad sakkunskap i intressebevakningsverksamhet</li> </ul>	<p><b>Kunder och ägarkunder</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• God kundkänedom och lokalt beslutsfattande</li> <li>• Utveckling av bonussystemet och de bästa koncentreringsförmånerna i branschen</li> <li>• Det mest omfattande flerkanalbaserade servicenätet i Finland.</li> <li>• Påverkningsmöjlighet genom servicenätet, responssystemet, kundgemenskapen på nätet och andelsbankernas förtroendevalda</li> </ul>



gruppen, t.ex. kunderna och förvaltningen, och dessa kanaler kan utnyttjas effektivt i den dialog som förs.

År 2012 är FN:s internationella kooperativår. Representanter för OP-Pohjola-gruppen har aktivt deltagit i planeringen av året inom Kooperationens delegation, arbetsgruppen för kooperativåret och EACB (The European Association of Co-operative Banks). Inom OP-Pohjola har man förberett sig inför året bland annat genom att planera en nätkurs om andelsverksamhet för personalen och förvaltningen samt genom att utforma ett elektroniskt nyhetsbrev till förvaltningen. Avsikten är att under 2012 fortsätta att modernisera kommunikationen om andelsverksamheten som en del av de åtgärder som vidtas inom ramen för affärsverksamheten.

#### Internationella förbindelser

I slutet av år 2011 undertecknade OP-Pohjola Global Compact-initiativet, som förbinder gruppen att följa FN:s tio principer på områdena mänskliga rättigheter, arbete, miljö och förhindrande av korruption. I initiativet ombeds företag omfatta och stöda dessa grundläggande värden samt genomföra dem i sin inflytelsesfär.

Global Compact-initiativet kom till år 1999 på initiativ av FN:s dåvarande generalsekreterare Kofi Annan. Initiativets principer grundar sig på, och överensstämmer således med, följande globala principer:

- FN:s världsomfattande förklaring om de mänskliga rättigheterna
- ILO:s förklaring om de grundläggande principerna och rättigheterna i arbetslivet
- FN:s Rio-deklaration om miljö och utveckling
- FN:s konvention mot korruption.

I och med att OP-Pohjola undertecknade initiativet knöt gruppen sitt arbete inom samhällsansvar till den internationella referensramen för samhällsansvar. Samtidigt stöder initiativet genomförandet av grup-

pens samhällsansvarsprogram och förankringen av riktlinjerna för god affärsd.

Pohjola Kapitalförvaltning Ab och OP-Fondbolaget Ab hörde till de första finländska företag som år 2009 undertecknade FN:s principer för ansvarsfull placering (UNPRI) och därmed förband sig att tillämpa dem i sin verksamhet. Utöver principerna för ansvarsfull placering har de båda bolagen också undertecknat det internationella investeringssamfundets Carbon Disclosure Project-förbindelse, i vilket företagen uppmanas att rapportera om frågor som rör klimatförändringen på ett allt bättre och mer etablerat sätt. Dessutom deltar bolagen i projektet Water Disclosure, där företagen sporras att uppmärksamma förbrukningen av och tillgången till vatten i sin verksamhet.



WE SUPPORT



An investor initiative in partnership with UNEP Finance Initiative and the UN Global Compact





## OP-Pohjola-gruppens samhällsansvarsprogram omfattar fem olika teman och deras KPI-siffror.

Temat Lokalplanet och samhället fokuserar på den verksamhet som gruppen utövar tillsammans med intressentgrupperna på lokal och regional nivå. Dessutom beaktas OP-Pohjolas ställning i Finlands ekonomiska infrastruktur.

Ansvar för intressentgrupper omfattar dialogen med intressentgrupperna, och frågor som påverkar personalens och kundernas tillfredsställelse uppmärksammas.

Ansvarskänsla för produkter och tjänster omfattar principerna för ansvarsfull placering samt ansvarskänslan för de bank- och försäkringsprodukter som OP-Pohjola erbjuder sina kunder.

Etisk affärsverksamhet behandlar riktlinjerna för god affärsed och deras förankring i gruppen.

Under temat Miljön undersöker man vilka följder gruppens verksamhet får för miljön.

### 2.1 Lokalplanet och samhället

OP-Pohjola-gruppens rötter finns djupt i det finländska samhället, vilket avspeglar sig i gruppens värden och dess sätt att fungera. Stark kapitaltäckning, kunnig riskhantering och god förvaltning skapar grunden för OP-Pohjolas samhällsansvar. Gruppen bidrar till att utveckla livskraften i regionerna och bygger samtidigt upp ett långvarigt förtroende hos intressentgrupperna.

OP-Pohjola har det mest omfattande servicenätet för bank- och skadeförsäkringstjänster i Finland, vilket gör att gruppen kan erbjuda sina kunder i hela landet lika möjligheter att utträtta ärenden. 532 kontor i olika delar av landet skapar goda förutsättningar för växelverkan med de lokala sammanslutningarna och kunderna. Därtill erbjuder gruppen sina kunder ett stort utbud av bank- och försäkringstjänster på nätet.

### Ansvar för den finländska ekonomiska infrastrukturen

OP-Pohjolas värden, företagsform och kapitaltäckning samt en skicklig riskhantering skapar grunden för gruppens ansvarskänsla. Kapitaltäckningen skapar stabilitet i händelse av oförutsägbara situationer inom branschen och möjliggör tillväxt även under svåra tider. Tack vare en stark ekonomi har gruppen också goda förutsättningar att ta sitt miljöansvar och sociala ansvar.

OP-Pohjola anser att finansbranschen är av central betydelse för samhällsekonomin tillväxt och välbefindandet samt när det gäller att utveckla och erbjuda medborgare, företag och sammanslutningar nödvändiga bas-tjänster och verksamhetsmöjligheter även under svåra ekonomiska tider.

Målet för kapitalutvärderingen är att trygga OP-Pohjola-gruppens riskhanteringsförmåga och genom det säkerställa att gruppens verksamhetsförutsättningar inte äventyras på lång sikt. Gruppens kapitaltäckning är mycket god mätt såväl med kapitaltäckningen enligt lagen om tillsyn över finans- och försäkringskonglomerat som med kapitaltäckningen enligt kreditinstitutlagen.

För att försäkra sig om att verksamhetsförutsättningarna kvarstår utför OP-Pohjola-gruppen regelbundet olika stresstest. I det stresstest som utfördes av Europeiska bankmyndigheten (EBA) var kapitaltäckningen för OP-Pohjola-gruppens bankverksamhet mycket stark, vilket man också förväntat sig.

De centrala ändringarna som införs genom reformen av Basel III för finansiella institut

kommer att innebära att kapitalkraven stramas åt, bankernas skuldsättning begränsas och regleringen av likviditets- och finansieringsriskpositionen ökar. Även reformen av nya Solvens II för försäkringsbolag innebär att kapitaltäckningsanalysen förnyas betydligt. Inom bank- och försäkringsverksamheten justeras regleringen av kapitaltäckningen kontinuerligt så att den motsvarar de förändringar som sker på marknaden och bestämmelserna har ändrats med några års mellanrum. OP-Pohjola-gruppen förbereder sig aktivt på de ändrade regleringar som är att vänta.

Mer detaljerade uppgifter om kapitaltäckningspositionen ingår i OP-Pohjola-gruppens bokslut, som finns på internetsidan op.fi.

Gruppens grundläggande principer för kreditgivning ändrades inte under 2011. Den försämrade ekonomiska situationen har inte påverkat antalet oregrulerade krediter och kreditförluster, utan de håller fortfarande en låg nivå.

### Utvecklingen av servicekanalerna

OP-Pohjolas ansvarskänsla innebär också att kanalerna för utträttande av ärenden utvecklas så att de motsvarar kundernas nya och växande behov. Nätets betydelse som en kanal för kundernas ärenden har ökat kraftigt och OP-nättjänsten har utvecklats kontinuerligt, så att kunderna kan erbjudas heltäckande bank- och försäkringstjänster av hög kvalitet även via internet. Då nät-tjänsterna förnyades år 2011 fokuserade man framför allt på att göra tjänsterna enkla att använda, personligt anpassade och

kundorienterade. I och med omarbetningen får kunden en helhetsbild av sina bank- och försäkringsärenden.

Det är inte enbart för privatkunder som det har blivit enklare att sköta ärenden på nätet, detsamma gäller även för skadeförsäkringens företagskunder tack vare en nättjänst som är avsedd för dem. Nättjänsterna för mikro- och småföretag testades på några orter år 2011 och avsikten är att utöka tjänsterna på basis av de erfarenheter som testet gav.

Det har blivit allt populärare att sköta ärenden på nätet, vilket märks genom att användarna av nättjänster (t.ex. försäkringsanmälningar och betaltjänster) klart har ökat samt att kontoutdrag på nätet och e-fakturor blir allt populärare. Målet härefter är att göra de elektroniska tjänsterna allt mer lättillgängliga för alla kunder samt att uppmuntra och hjälpa kunderna att använda de elektroniska tjänsterna. År 2011 lanserades tjänsten OP-mobilen, som erbjuder kunderna ett enkelt sätt att sköta bankärenden även via en smarttelefon.

Inom OP-Pohjola-gruppen är man särskilt noga med att se till att den ekonomiska infrastrukturen fungerar för gruppens del. Det här omfattar bland annat säkerställande av gruppens egen funktionssäkerhet, såsom skötsel av betalningsrörelsen och upprätthållande av datasystemen.

Att trygga dataskyddet och erbjuda kunderna pålitliga tjänster är en viktig del av gruppens ansvarsfulla affärsverksamhet. Vid utvecklingen av nät- och mobiltjänsterna betonas ständigt förutom utbudet av tjänster också säkerhetsfrågorna. Förebyggande åtgärder mot nätbrottslighet vidtas och nya säkerhetsegenskaper tas i bruk i takt med att hoten ökar.

### Case: Säkerställande av dataskyddet

År 2011 tog man i bruk en tilläggsbekräftelse i samband med betalningar i OP-nättjänsten. Det är en säkerhetslösning, som erbjuder kunden ett bättre skydd mot eventuella skadeprogram på datorn. Syftet med tilläggsbekräftelsen är att informera kunden om eventuella försök till missbruk i samband med betalningar på nätet. Om betalningen verkar vara avvikande för kundens

del skickas de uppgifter som överförs till banken till kundens mobiltelefon, varefter kunden ska kontrollera att betalningen är korrekt innan han eller hon bekräftar den i OP-nättjänsten.

Med hjälp av tilläggsbekräftelsen för betalningar vill man skydda kundernas tillgångar mot kriminella handlingar samt se till att den betalningsrörelse över nätet som behövs i informationssamhället är pålitlig. I kampen mot nätbrottslighet deltar de aktörer som utövar affärsverksamhet på internet, polisen och övriga myndigheter. Enligt dataskyddsexperter är en tilläggsbekräftelse via dubbla kanaler i form av ett textmeddelande till mobiltelefonen för närvarande ett av de säkraste sätten att skydda sig mot

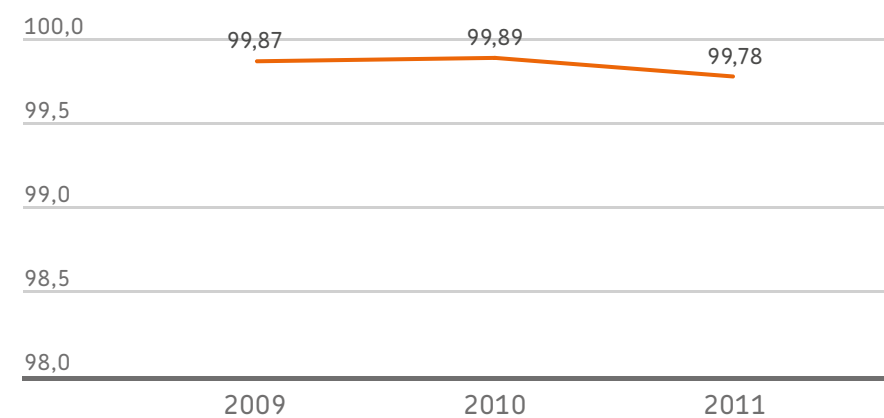
skadeprogram. I samband med planeringen och utvecklingen ombads bankkunderna att testa hur användbar tjänsten var.

Man har redan kunnat konstatera att tilläggsbekräftelsen för betalningar fungerar. Tilläggsbekräftelsen och andra dataskyddslösningar vidareutvecklas i takt med att erfarenheterna ökar, och OP-Pohjola arbetar kontinuerligt på att trygga kundernas säkerhet.

### Lokala och regionala projekt med intressentgrupperna

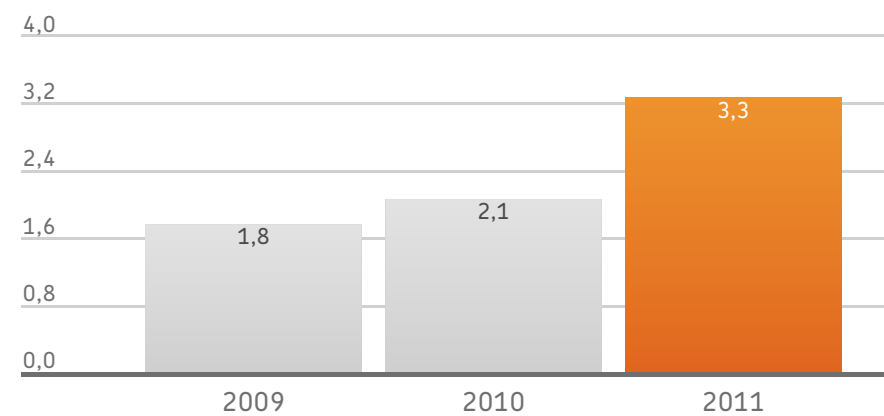
De lokala och regionala projekten utgör en väsentlig del av OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram. Målet med dessa är att stödja välfärden och livskraften i hela Finland.

### Kundtjänsternas funktionssäkerhet, %<sup>1</sup>



<sup>1</sup> De centrala systemen inom affärsverksamheten fungerar störningsfritt under hela betjäningstiden

### Stöd för lokala projekt, milj. €<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Dessutom fattades 2010 beslut om gåvor till universitet för 3,6 miljoner euro, vilkas betalningar fördelas på åren 2010-2011

Andelsbankerna genomför ett stort antal lokala evenemang och projekt runt om i Finland. Exempel på dessa är det projekt som Andelsbanken i Valkeakoski inlett för att ge ungdomar sommarjobb och Tammerfors Andelsbanks kampanj Facebook-Syli, som anordnades tillsammans med Syli ry, en förening för föräldrar med barn som insjuknat i cancer. Ett exempel på ett lokalt miljöprojekt är Vesijärvi-projektet som drivs av Andelsbanken i Päijänne-Tavastland, där man samlar in medel för att rädda Vesijärvi och de små sjöarna i området.

År 2010 beslutade OP-Pohjola att donera sammanlagt över 3,6 miljoner euro till de finländska universiteten. Donationerna gjordes åren 2010 och 2011, och i dem deltog både centralinstitutet och OP-förbunden, som är andelsbankernas regionala samarbetsorgan.

Andelsbankerna stöder läroanstalter och olika miljöprojekt på lokal och regional nivå.

År 2011 anordnades flera lokala evenemang och sammankomster, bland annat på temat finansiell läskunnighet. Många andelsbanker stöder också lokal idrottsverksamhet, och skideevenemanget HIPPO för barn och andra idrottsevenemang har redan långa traditioner. Ett av de största evenemangen är andelsbankernas internationella bildkonsttävling för barn som årligen anordnas i samarbete med Utbildningsstyrelsen och bildkonstlärarna.

#### Case: Pilotprojektet Andelsbankernas samhällsansvar

Som en del av OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram genomfördes år 2011 ett pilotprojekt där man utarbetade en arbetsbok om andelsbankens samhällsansvar tillsammans med sex andelsbanker.

Målet var att utforma praktiska lösningar och verksamhetsmodeller för andelsbankerna som stöder samarbetet med intres-

sentgrupperna och en hållbar utveckling och därigenom bidrar till varaktig framgång för affärsverksamheten, samt att stöda anvisningarna om affärspraxis. Arbetsboken fungerar som ett praktiskt hjälpmedel då de enskilda bankerna tar i bruk, följer upp och dokumenterar för dem lämpliga samhällsansvarslösningar.

I arbetsboken behandlas de fem temaområden som ingår i OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram och som hjälper andelsbankerna att ur sitt eget perspektiv reflektera över ansvaret för intressentgrupperna, lokalplanet och samhället, produkter och tjänster, etisk affärsverksamhet samt miljön. Målet är att låta arbetsboken om andelsbankernas samhällsansvar ingå i andelsbankernas årsplanering och på så sätt bli en del av affärsverksamheten och vardagen.

#### Finansiell läskunnighet

OP-Pohjola-gruppen ägs av kunderna, varför man satsar på att främja finländarnas

finansiella läskunnighet och kännedom om finansbranschen.

År 2011 lät OP-Pohjola utföra en undersökning om den finansiella läskunnigheten för att få en ingående bild av finländarnas egen uppfattning om sina kunskaper i penning- och ekonomifrågor samt om planeringen och hanteringen av sin egen ekonomi. Resultatet av undersökningen används vid utformningen av OP-Pohjolas program för finansiell läskunnighet. Undersökningen kommer att upprepas under 2012.

För att främja de ekonomiska kunskaperna och den finansiella läskunnigheten har andelsbankerna anordnat lokala evenemang för ungdomar och äldre personer samt evenemang på olika ekonomiska teman för privatkunder och företag. Evenemanget Startdagar har t.ex. anordnats på olika håll i Finland redan i 12 års tid. Pohjola Försäkring och de lokala andelsbankerna ansvarar gemensamt för evenemanget, och målgruppen är personer som överväger att grunda eller köpa ett företag.

År 2012 kommer OP-Pohjola att fördjupa sitt samarbete med ett antal utvalda läroanstalter. Målet är att öka studerandenas kännedom om finansiell affärsverksamhet. För det lokala samarbetet med läroanstalterna ansvarar andelsbankerna tillsammans med andra bolag inom OP-Pohjola-gruppen. Samarbetet sker bland annat i form av studiebesök, avhandlingsarbeten, praktikantplatser och rekryteringsmässor. OP-Pohjola anl ansvarar för samarbetet med läroanstalter inom produkt- och serviceutveckling samt inom forskningsprojekt med anknytning till affärsverksamhet.

OP-Pohjola publicerar tidskriften Chydenius. Syftet med tidningen är att väcka samhällsdebatt och att publicera de främsta experternas och opinionsbildarnas åsikter om ekonomin och arbetslivet. Tidskriftens målgrupp är ekonomiska och politiska beslutsfattare samt beslutsfattare inom affärslivet, dit också personer med förvaltningsuppgifter i OP-Pohjola-gruppen hör. Utöver Chydenius publicerar OP-Pohjola-gruppen också ett flertal kundtidningar för olika målgrupper.

Via sociala medier (Facebook och Twitter) presenterar OP-Pohjola gruppens tjänster

och produkter och svarar på kundernas frågor. Målet är att öka växelverkan via de nya elektroniska kommunikationskanalerna.

#### Case: Främjande av den finansiella läskunnigheten

I takt med att ekonomin globaliseras och omvärlden ständigt kompliceras krävs det allt bättre ekonomisk förståelse och större ekonomiskt kunnande av konsumenterna. Undersökningar visar att många finländares bild av den egna ekonomiska situationen otydlig.

När man hanterar sin egen ekonomi och sköter sina finanser handlar det om att kartlägga inkomster och utgifter, att finansiera och trygga det dagliga livet och de anskaffningar som behövs samt att ordna med betalningarna i praktiken. I takt med att tillgångarna ökar krävs det också allt bättre kunskaper och större kunnande för att man ska kunna planera ekonomin och på bästa möjliga sätt utnyttja de tjänster som erbjuds på marknaden.

OP-Pohjolas uppgift är att hjälpa kunden att få en helhetsbild av den egna ekonomin och en uppfattning om de ekonomiska framtidutsikterna samt att ge de ekonomiska råd som behövs. Man stämmer därför träff med kunden för att tillsammans gå igenom kundens bank- och försäkringsärenden som helhet.

## 2.2 Ansvar för intressentgrupper

OP-Pohjola finns till för sina ägarkunder och övriga kunder. OP-Pohjola-gruppen för en aktiv diskussion med de olika intressentgrupperna. Dialogen med intressentgrupperna är ett av de centrala temaområdena i gruppens samhällsansvar, tillsammans med kundsamarbete och öppen kommunikation.

#### Dialog med intressentgrupper

År 2011 förnyades kommunikationen och deltagandet inom ramen för strategiprocessen. OP-Pohjola engagerar nu personalen och förvaltningen ännu aktivare redan under processens gång. Strategiprocessen är betydligt öppnare än förut och avsikten är att dialogen ska fortgå under hela processen.

Hösten 2011 lät gruppen göra en intern nätenkät om strategin, i vilken personalen och förvaltningen deltog. Enkäten handlade om gruppens identitet år 2020.

Kunderna och samarbetspartnerna har beaktats i de analyser som ligger till grund för strategin och även i själva strategiarbetet, bland annat genom att man utnyttjat resultaten av de kundanalyser och kundenkäter som gjorts, t.ex. väsentlighetsbedömningen.

OP-Pohjola-gruppen betonar öppenhet och ansvar för kunderna genom att föra en aktiv dialog också i medierna. Tack vare andelsbankernas starka lokala närvaro och centralinstitutets riksomfattande kommunikation har OP-Pohjola-gruppen mycket omfattande kontakter med alla finländska medier. I de undersökningar som gjorts bland journalister i Finland hör OP-Pohjola-gruppen vanligen till de finländska företag som får de bästa omdömena.

Samarbetet med intressentgrupperna är också nära knutet till olika projekt och evenemang runt om i Finland. Utöver stora riksomfattande projekt anordnas också många olika typer av lokala projekt och evenemang. Under året deltog OP-Pohjola-gruppen också i flera mässor, varav de största var Bostadsmässan, placeringsmässan Sijoiitus Invest 2011, skattemässan Vero 2011, mässan KoneAgria, Skogsmässan samt olika utbildnings- och rekryteringsmässor.

#### Personal

OP-Pohjola har som mål att vara den mest attraktiva arbetsgivaren i finansbranschen och en av de mest uppskattade stora arbetsgivarna i Finland. Det strategiska målet är att göra ledarskap och personalens välbefinnande i arbetet till en konkurrensfördel. Gruppens strategi styr utvecklingen av affärsrörelsen, servicenätet och kompetensen samt antalet anställda och personalstrukturen.

I sin interna verksamhet satsar gruppen starkt och långsiktigt på att utveckla ledarskapet och personalens kompetens samt på välbefinnande i arbetet, belöningar och jämställdhet. Personalen uppmuntras till att utveckla sitt kunnande under hela yrkesbanan. OP-Pohjola mäter och följer regelbun-

## Exempel på riksomfattande projekt

Evenemangets namn	Historia	År 2011
<b>Företagandets framtid</b> Målgruppen för seminariet är små och medelstora företag och det ordnas i samarbete med Kauppaletti och Balance Consulting. På seminariet utses dessutom årets företag och årets företagsledare.	Har arrangerats årligen fr.o.m. 2003. Antal deltagare: 450–600 personer beroende på orten. Utöver huvudseminariet även mindre regionala tillställningar under året.	Temat för seminariet, som ordnades i Helsingfors, var aktuella ekonomiska frågor i Finland och Sverige.
<b>Andelsbanksveckans huvudfest</b> Andelsbanksveckans huvudfest är en årlig fest som är avsedd för kunder, personer inom förvaltningen och andra intressentgrupper. Huvudfesten inleder andelsbanksveckan under vilken de lokala bankerna ordnar olika tillställningar.	Andelsbanksveckans huvudfest har ordnats årligen alltsedan 1960-talet och festorten varierar från år till år. Antal deltagare: 400–700 personer beroende på orten.	Den här gången ordnades Andelsbanksveckans huvudfest i S:t Michel.
<b>OP-Pohjola-gruppens skogsdag</b> Ett seminarium för skogsägare och andra intresserade målgrupper. På seminariet samlas professionella och förtroendevalda inom skogsbranschen för att diskutera aktuella frågor i branschen.	Skogsdagen har ordnats årligen fr.o.m. 2005. Antal deltagare: 300–700 personer beroende på orten.	Temat för seminariet, som hölls i Helsingfors, var "Skogsbrukets lönsamhet i Finland".
<b>OP-Pohjola-gruppens skördeplenum</b> Ett seminarium för professionella inom skogsbranschen. Målgruppen är i första hand lantbruksföretagare.	Skördeplenumet har ordnats årligen med början från 1975. Antal deltagare: 300–700 personer beroende på orten.	År 2011 ordnades seminariet i Björneborg och temat var "Livsmedelskedjans styrkor hos oss och annanstans".
<b>Forskningsstiftelsens temadag</b> Stiftelsen OP-Pohjola-ryhmän tutkimussäätiös årliga seminarium som hålls i Helsingfors och som är en del av den vetenskapliga stipendiestiftelsens verksamhet.	Seminariet har ordnats årligen med början från 1990. Antal deltagare: 200–250.	År 2011 var temat för seminariet "Europa i stöpsleven – skuldskris, finansmarknader och ekonomisk tillväxt".



det upp hur dess image som arbetsgivare utvecklas.

Arbetsstillfredsställelsen och välbefinnandet i arbetet följs aktivt upp genom en personalundersökning, som från och med 2011 är likadan inom hela OP-Pohjola-gruppen. Undersökningen mäter bland annat arbetsmotivationen, engagemanget och chefsarbetet enligt OP-Pohjolas principer för gott ledarskap. Verksamheten utvecklas utifrån resultaten av personalundersökningen på arbetsplats-, företags- och gruppnivå.

Personalens välbefinnande stöds genom att flytta tyngdpunkten inom företagshälsovården mot en mer förebyggande verksamhet inom hela gruppen. Dessutom ges cheferna utbildning i att identifiera risker som påverkar arbetsförmågan. God ledning av människor i olika åldrar och livssituationer och samarbete mellan generationerna utvecklas inom åldersprogrammet Hyvä ikä.

Personalen vid OP-Pohjola har goda möjligheter att utveckla sin kompetens. Kompetensbehoven bedöms i samband med årsplaneringen. Kompetensledning stöds inom gruppen med hjälp av enhetliga verktyg. Andelsbanksakademien har ett omfattande utbud av utbildningar för anställda inom olika områden som stöd för genomförandet av strategin.

Tyngdpunkten i personalutbildningarna ligger i synnerhet på försäljnings- och interaktionsfärdigheter. Inom ledarskapsutvecklingen fokuserar man på att utveckla chefernas ledarförmåga, och satsningarna

på coachande ledarskap fortsätter. Utöver utbildning erbjuder OP-Pohjola som en stor arbetsgivare inom finansbranschen sin personal mångsidiga möjligheter att utveckla sitt kunnande genom att övergå till nya arbetsuppgifter.

OP-Pohjola har en gemensam översiktsplan för jämställdhet som styr jämställdhetsplaneringen inom de företag som ingår i gruppen. Företagen gör upp företagsspecifika årsplaner på basis av översiktsplanen. En omfattande jämställdhetsutredning görs med minst tre års intervaller och utfallet av årsplanen följs upp varje år. Personalens erfarenheter av jämställdhet undersöks varje år.

Lönesättningen och belöningarna inom OP-Pohjola-gruppen styrs av en belöningspolicy. Personalen känner till belöningsprinciperna i och med att belöningspolicyen finns att läsa på gruppens intranät. Lönesättningen, belöningsystemen och belöningarna utvecklas aktivt och långsiktigt för att trygga en god resultatutveckling, tillväxt, konkurrenskraft och tillgång på ny, kompetent arbetskraft inom gruppen. Målet är också att sporra och engagera personalen även i fortsättningen. Målet är att belöningsystemet ska vara konkurrenskraftigt och transparent. Ett aktivt samarbete med personalen och personalrepresentanterna pågår i syfte att utveckla lönesättnings- och belöningsrutinerna.

År 2011 skärptes regleringen av belöningar inom finansbranschen och OP-Pohjola anpassade sina rutiner efter dessa krav. Samtidigt förnyades OP-personalfondens

och ledningens indikatorer för belöning på lång sikt så att de nu är enhetliga och på gruppnivå.

#### Case: Interaktiv kompetensutveckling

I framtiden utförs allt färre arbetsuppgifter ensam, och i synnerhet för kundbetjäning av hög kvalitet krävs ett intensivt samarbete mellan flera olika parter. Därför lyftes ansvarsfull påverkan och medarbetarkompetens, vid sidan av coachande ledarskap, fram som särskilda utvecklingsobjekt under 2011.

ICT-organisationen vid OP-Tjänster har utvecklat ett nytt utbildningsprojekt kring interaktionsfärdigheter och coachande ledarskap. Idén har sitt ursprung i ICT-organisationens projekt för att utveckla coachande ledarskap för cheferna.

I samband med planeringen blev det klart att coachningen inte kan bestå av enkelriktad kommunikation, och då kläcktes idén om ett program för ömsesidig utbildning. Det pilottestades vid en av ICT-kompetenscentrets enheter i höstas. Målet med utbildningen är att poängtera att varje aktör kan påverka sina mål och sin egen utveckling. Dessutom framhålls att alla har möjlighet att handleda varandra och främja det gemensamma lärandet.

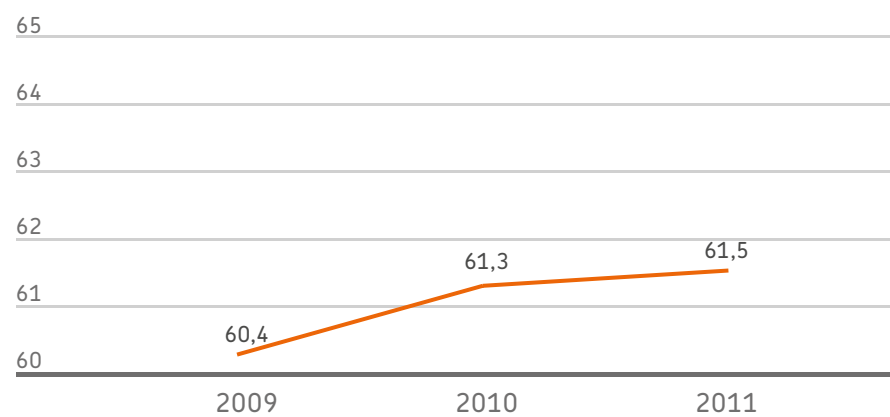
Inom OP-Pohjola har coachande ledarskap beaktats genom att också inkludera hela expertkåren i utbildningen. Samarbetet ger bästa resultat om de olika parterna har samma kunskaper och insikter också när det gäller de grundläggande idéer som ligger bakom verksamheten.

Pilottesterna utfördes 2011 och det slutliga resultatet av projektet erhålls under 2012. Redan de första erfarenheterna var positiva. Pilottesterna och utvärderingarna fortsätter under 2012 och målet är att utbildning i interaktion ska anordnas i stor omfattning även inom övriga organisationer inom OP-Pohjola.

#### Ägarkunder och aktieägare

Alla Andelsbankens kunder kan bli ägarkunder i sin egen bank. Ägarkunder kan delta i bankens förvaltning och beslutsfattande. Ägarkunderna har goda möjligheter att påverka genom servicenätverket, respons-

### Genomsnittlig pensioneringsålder



systemet och andelsbankernas förvaltning. Andelsbankerna delar ut OP-bonus till sina ägarkunder enligt de kooperativa principerna och i förhållande till i vilken grad de koncentrerar sina bank- och försäkringsärenden i andelsbanken. Bank- och försäkringsärenden ger bonus som krävs för att bli OP-bonuskund. Bonuskunder får förmåner såsom rabatt på avgifter för dagliga ärenden och på försäkringsavgifter. Under 2011 beviljades bonus för 163 miljoner euro.

Pohjola Bank Abp har ca 34 000 aktieägare i serie A. OP-Pohjola anl:s andel av aktierna är 37 procent och andelsbankernas 16 procent.

#### En engagerad förvaltning

Den högsta beslutanderätten i andelsbankerna utövas av fullmäktige, eller alternativt av andelsstämman. Målet inom OP-Pohjola är att i synnerhet de större andelsbankerna

ska ha ett fullmäktige. Ett fullmäktige är ett mer demokratiskt alternativ, särskilt om banken har tusentals eller rentav tiotusentals ägarkunder.

Över 70 procent av andelsbankernas ägarkunder är i dagsläget kunder hos banker med ett fullmäktige. Målet är att andelen ska ha ökat till 90 procent år 2017. Fullmäktige fastställer bland annat bankens bokslut och balansräkning och väljer förvaltningsrådet, som i sin tur väljer styrelsen. Fullmäktige utgör också en språngbräda till andra uppdrag inom bankens förvaltning.

Förvaltningsrådet övervakar andelsbankens förvaltning, som sköts av styrelsen och verkställande direktören, samt utser styrelsen och godkänner bankens principer för kapitalutvärdering. Rådet godkänner bankens stadgar som gäller vittomfattande och principiellt viktiga frågor samt beslutar om arbetsfördelningen mellan verkställande

direktören och styrelsen. Förvaltningsrådet utser styrelsen och den verkställande direktören på förslag av styrelsen.

Styrelsen är andelsbankens viktigaste beslutsorgan och ansvarar för att bankens förvaltning och verksamhet ordnas på behörigt sätt. Styrelsen ansvarar också, i syfte att säkerställa en fortsatt framgång, för att bankens affärsverksamhet är systematisk, effektiv, lönsam och flexibel inför förändringar i omvärlden samt för att riskerna är välavvägda.

Ledamöterna i bankens styrelse har möjlighet att delta i utbildning som ger gedigen kunskap om andelsbankens verksamhet och målsättningar. Sedan 2011 har styrelsens och förvaltningsrådets medlemmar också kunnat delta i OP-Pohjolas nätkurser om exempelvis andels- och bankverksamhet. Samma år började andelsbankernas förvaltning få ett eget elektroniskt nyhetsbrev, som gör det möjligt att snabbt skicka ut information om aktuella frågor. De som tillhör andelsbankernas förvaltning har även möjlighet att delta i kundgemenskapens verksamhet via nätet.

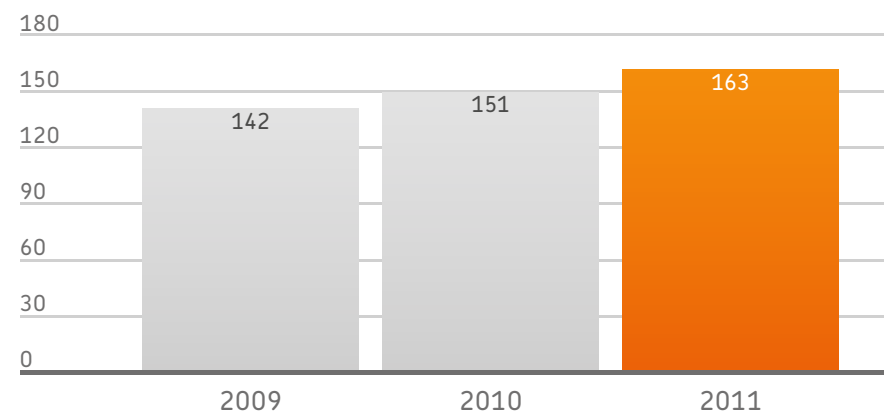
#### Case: Fullmäktigevalet blir elektroniskt

Andelsbankens fullmäktige väljs demokratiskt genom val där varje ägarkund kan vara uppställd och alla har en röst. Målet är att öka röstningsdeltagandet och ägarkundernas inflytande.

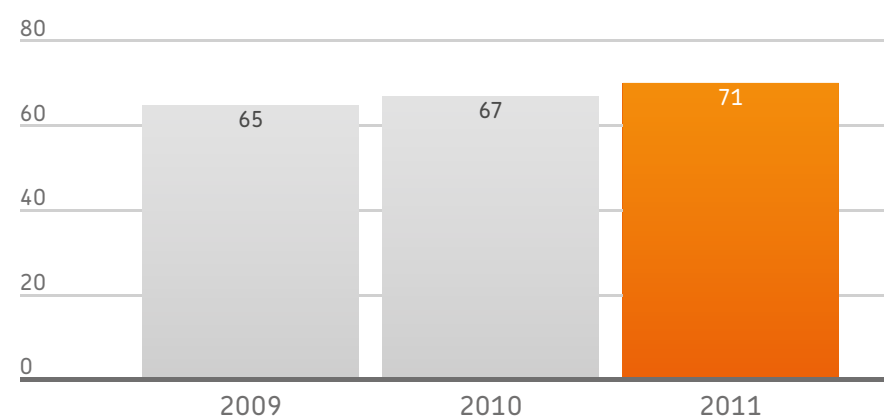
I andelsbankerna i Södra Karelen och Kajaland genomfördes ett pilotprojekt med röstning på nätet som alternativ till poströstning år 2011. Ägarkunderna fick välja om de lämnade sin röst på traditionellt vis i ett kuvert på posten eller via nätet. Det senare alternativet ledde från OP-nättjänsten till en extern röstningstjänst. Dessutom testades en valkompass där alla kandidater fick lika möjligheter att presentera sig själva, vilket hjälpte väljarna att hitta en lämplig kandidat.

Utfallet av projekten var positivt och fullmäktigeförsamlingarna fick ett större antal både unga och kvinnliga ledamöter, något som bättre återspeglar ägarkårens sammansättning. OP-Pohjola-gruppens gemensamma mål är att öka antalet full-

### Bonus till ägarkunder, milj.€<sup>1</sup>



### Fullmäktigebankernas medlemsantal av alla medlemmar, %



mäktigeförsamlingar inom andelsbankerna. Målet för 2013 är att så många fullmäktigeval som möjligt ska anordnas samtidigt.

### 2.3 Ansvarsfulla produkter och tjänster

OP-Pohjola satsar på att utveckla ansvarsfulla produkter och tjänster genom att hela tiden förbättra sina rutiner när det gäller ansvarsfull placering, finansiering och försäkring. Produkter och tjänster utvecklas med hänsyn till miljömässigt och socialt ansvar och en ansvarsfull verksamhet i hela värdekedjan. År 2011 undertecknade OP-Pohjola initiativet Global Compact, och förbinder sig därmed att följa dess principer.

#### Utvecklingen av elektroniska tjänster

OP-Pohjola har ett heltäckande utbud av elektroniska bank- och försäkringstjänster. Lokalprägel och ansvars känslan kommer också fram vid användningen av de elektroniska kanalerna eftersom kunderna får personligt stöd vid ibruktagandet av dem tack vare det omfattande kontorsnätverket. Produkterna ska vara användarvänliga och ta hänsyn till de individuella behoven hos kunder i olika åldrar och regioner. Målet är lättfattliga och enkla produkter samt transparens och öppen rapportering. OP-Pohjolas soliditet och modellen med ägarkunder möjliggör säkra produkter och tjänster för kunderna.

Nätkontoutdraget har ersatt pappersversionen för merparten av OP-Pohjolas kunder. Banken skickar nätkontoutdrag till cirka tre miljoner kunder i månaden medan antalet papperskontoutdrag har minskat till under en miljon. Nätkontoutdraget har varit standardalternativet för alla OP-Pohjolas kunder sedan början av 2010, och bara 16 procent av nätkunderna får sitt kontoutdrag som pappersversion. Målet för 2012 är att ytterligare minska antalet utskickade papperskontoutdrag per månad med ungefär 100 000.

Nättjänsten för företag utökas under 2012 med en ny produkt, verifikatkontoutdraget, som minskar antalet pappersutskick till företagen.

Avsikten är att ytterligare öka antalet e-fakturor. OP-Pohjola införde e-fakturor för företagskunder år 2003 och började år 2005 som första bank i Finland marknadsföra dem

till privatkunder. År 2011 gjordes över 650 000 beställningar av e-fakturor i OP-nät-tjänsten. OP-Pohjolas prognos är att 60 procent av de kunder som använder nättjänsten kommer att använda e-fakturatjänsten före utgången av 2015.

Även företagskunderna har insett vilka effektiviseringsmöjligheter e-fakturan medför, och således har den blivit en del av de grundläggande betaltjänsterna. Under 2011 skickade och mottog gruppens företagskunder sammanlagt cirka nio miljoner e-fakturor. Volymerna mer än fördubblades jämfört med året innan.

OP-Pohjola rekommenderar att kunderna tar i bruk e-fakturatjänsten för att ersätta den inhemska direktdebiteringen, som upphör i och med SEPA. Från och med slutet av 2012 kommer man att erbjuda kunderna ett enkelt sätt att övergå från direktdebitering till e-fakturor.

Mobila tjänster får en allt större betydelse i finansbranschen. Därför har OP-Pohjola under det gångna året satsat kraftigt på att utveckla och erbjuda nya tjänster. Våren 2011 inrättade OP-Pohjola en ny utvecklingsenhet i Uleåborg som särskilt fokuserar på att utveckla mobila tjänster och elektronisk försäljning. ICT-organisationen inrättade också en ny enhet i Uleåborg i syfte att utöka kompetensen.

#### Ansvarsfull placering

Ansvarsfull placering är en del av den normala placeringsverksamheten inom OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning.

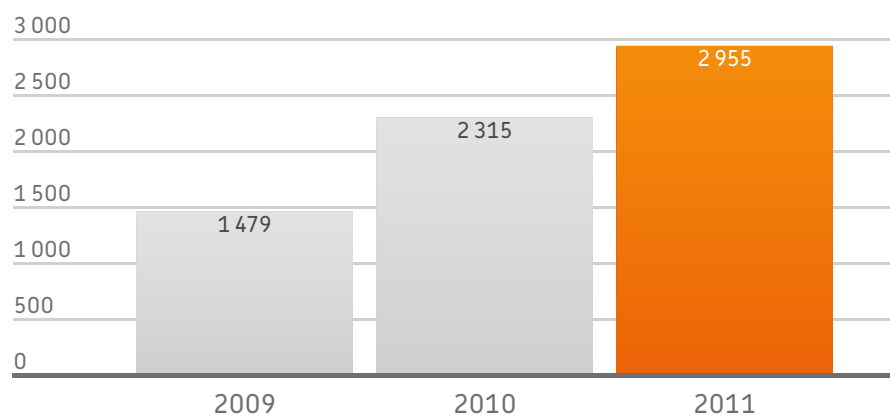
År 2009 var OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning det första fondbolaget och de första kapitalförvaltarna i Finland med att underteckna FN:s principer för ansvarsfull placering. Efter detta har rutinerna för ansvarsfull placering utvecklats allt mer målmedvetet och man har samtidigt deltagit i den övergripande planeringen inom branschen.

Att välja placeringsobjekt med tanke på hållbar utveckling leder till mer hållbar företagsverksamhet och bidrar därmed till att placerarnas mål uppfylls. Ansvarsperspektivet beaktas av de portföljförvaltare och analytiker i Pohjola Kapitalförvaltning som fattar placeringsbeslut varje dag. Pohjola Kapitalförvaltning är övertygad om att denna verksamhetsmodell gör att man effektivt kan dra nytta av förståelsen för kritiska faktorer i samband med miljön, samhället och god förvaltnings sed i beslutsfattandet.

Portföljförvaltarna träffar representanter för de företag som kundernas pengar placerats eller kommer att placeras i. Detta är det bästa sättet att få information om företagen och bedöma hur ansvarsfullt de agerar.

Under 2011 diskuterades ansvarsfullhet med företag vid 83 möten eller annan kommunikation. Vid diskussionerna behandlades följande ämnen: miljö (61 procent), socialt ansvarstagande (16 procent) och god förvaltnings sed (23 procent). Siffrorna inbegriper kontakter med fem företag under vilka OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning har framfört sin åsikt i vissa frågor, huvudsakligen kring koden för bolagsstyrning i finländska börsbolag.

#### E-fakturor som mottagits av privatkunder, 1 000 st.



Ansvarstagande kan även gynna ett företag ekonomiskt. Därför uppmanas samarbetspartnerna att undersöka sina placeringsobjekt ur ett ansvarsperspektiv, och inte bara med hjälp av traditionella ekonomiska analysmetoder.

Pohjola Kapitalförvaltning och OP-Fondbolaget deltog år 2011 i projekten Carbon Disclosure och Water Disclosure. Syftet med projekten är att sporra företag världen runt till att tänka på vilka miljökonsekvenser deras verksamhet har och att hitta lösningar i frågor som gäller klimatförändringen och vattenförbrukningen.

År 2011 undertecknade OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning tillsammans med internationella placerare en appell till det stora klimatmötet i Durban i Sydafrika. I appellen uppmanades beslutsfattarna att ingå nationella och internationella avtal och vidta åtgärder som främjar utsläppsminskningar, hållbar ekonomisk tillväxt och placerarnas möjligheter att delta i finansieringen och utformningen av projekt.

OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning deltog även aktivt i FINSIF ry:s verksamhet under 2011. Föreningen syftar till att sprida information om ansvarsfull placering. OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning hör till föreningens stiftande medlemmar och OP Kapitalförvaltning har haft en representant i styrelsen sedan den grundades.

#### Positivt urval

OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning utesluter inga enskilda branscher eller sektorer ur sitt placeringsutbud, utan besluten fattas genom så kallat positivt urval. Den positiva urvalsprocessen betonas i synnerhet i placeringsfonden OP-Klimatet. Fondens placeringsobjekt består av bolag som ligger bra till när samhällen och företag anpassar sina energilösningar och sin materialförbrukning för att bli mer koldioxidneutrala. Eftersom klimatförändringen också påverkar tillgången på och användningen av vatten ingår företag i vattenbranschen i placeringsutbudet. Fondens kapital uppgick vid slutet av 2011 till 49,6 miljoner euro.

Aktivt ägarskap är en väsentlig del av ansvarsfull placering. OP-Fondbolaget utövar

sin rösträtt i de placeringsfonder bolaget förvaltar enligt den ägarpolicy som godkänts av styrelsen. Pohjola Kapitalförvaltning deltar i det praktiska genomförandet av ägarpolicy genom att delta aktivt i synnerhet i finländska bolags bolagsstämmor med fullmakt av OP-Fondbolaget. År 2011 använde OP-Fondbolaget sin rösträtt vid 47 bolagsstämmor eller extra bolagsstämmor. Samma år utsågs även en representant för OP-Fondbolaget till utnämning-utskottet i två bolag.

#### Case: Ansvarsfulla placeringar

För att transportera människor, råvaror och färdiga produkter till sina destinationer krävs ett globalt logistiksystem. Typiska transportalternativ är landsvägstransporter, flygtransporter och sjötransporter som i nästan alla fall är beroende av fossila energikällor. Logistiksektorn står enligt IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) för ungefär 13 procent av världens koldioxidutsläpp. De stigande energipriserna och det ökande trycket på att minska koldioxidutsläppen förutsätter att logistikföretagen tar fram planer och konkreta åtgärder för att minska utsläppen och energiförbrukningen.

Ansvarsfull placering innebär att man också uppmärksammar sådana miljöfrågor. Under 2011 träffade portföljförvaltarna på Pohjola Kapitalförvaltning representanter för flera företag i logistikbranschen. Under mötena diskuterades bland annat mätningen och utvecklingen av rederiernas koldioxidutsläpp och planerade åtgärder för att minska utsläppen samt vägtransporternas miljöpåverkan och energiförbrukning. De flesta bolag har redan planer och har inlett åtgärder för att utveckla dessa frågor. Som lösning har bolagen föreslagit bland annat teknisk utveckling, större transporter och sänkta hastigheter för till exempel sjötransporter.

#### Ansvarsfulla bankprodukter och banktjänster

OP-Pohjolas rättesnöre när det gäller företagsfinansiering är gruppens etiska principer och riktlinjer för kreditgivning som tar hänsyn samhälls- och miljöansvaret. I enlighet med initiativet Global Compact

förbinder sig OP-Pohjola att främja iakttagandet av de mänskliga rättigheterna och de grundläggande värderingarna i arbetslivet samt att skydda miljön och motarbeta korruption.

Det är viktigt att beakta, identifiera och analysera miljökonsekvenserna av de projekt som ska finansieras, också med tanke på riskhanteringen. Identifieringen av miljörisiker bedöms i samband med OP-Pohjolas normala process för företagsundersökning.

OP-Pohjola finansierar inte projekt vars syften, bakgrund och miljökonsekvenser man inte känner till tillräckligt bra. Enligt anvisningarna är ett villkor för kreditgivning att man följer myndigheternas bestämmelser och skaffar de tillstånd och försäkringar som behövs. OP-Pohjola uppmanar också de banker som finansierar företag att kontrollera att företagens hantering av miljörisiker är tillräcklig och om sådana ändringar i miljölagstiftningen som kan föranleda investeringar eller försvara företags verksamhet är att vänta. Dessutom bör företags verksamhetshistoria utredas, om det finns skäl att misstänka att det har sysslat med miljöförstörande verksamhet.

Finländska företags verksamhet utomlands finansieras av Pohjola. OP-Pohjolas etiska riktlinjer för kreditgivning kompletteras av miljörisikbedömningen, som är en del av Pohjolas standardiserade process för bedömning av kundens kreditvärdighet. Vid behov baseras analyserna också på mer omfattande oberoende experters bedömningar av miljörisiker och ansvarsfrågor i enskilda kunders affärsverksamhet. Bedömningarna kan också utsträckas till att omfatta kundens sociala ansvar i sin helhet.

Pohjola Bankirfirma har publicerat den första ESG-analysen om finländska börsbolags ansvarstagande år 2011. I ansvarsanalysen undersöks hur företaget tar hänsyn till miljön och samhället i sin verksamhet och hur det iakttar god förvaltnings sed. Dessa går under benämningen ESG-kriterier (environmental, social, governance). Bankirfirmans ansvarsanalys omfattar i nuläget





God bank- och försäkringssed kräver att OP-Pohjola känner sina kunder och deras ekonomiska situation i den utsträckning som kundrelationen förutsätter. OP-Pohjola behandlar sina kunder på ett sakligt, rättvist och likvärdigt sätt, och uppgifter som rör kunderna hanteras med tillbörlig försiktighet.

För att bredda personalens yrkeskunnande erbjuds ett varierande utbud av utbildningar i anslutning till bank- och försäkringsverksamheten, till exempel i insiderreglering, etik, datasäkerhet och lagstiftning. År 2011 sammanställdes riktlinjerna för god affärs-sed i ett enda dokument, från att tidigare ha varit utspridda i flera olika anvisningar och riktlinjer. Under 2012 förankras riktlinjerna för god affärs-sed inom hela OP-Pohjola-gruppen med hjälp av en nätkurs.

Bland de verktyg för god affärs-sed som tillämpades 2011 kan bland annat nämnas de utbildningar i insiderreglering och förhindrande av penningtvätt som OP-Tjänster Ab:s avdelning för juridiska tjänster anordnade för enheterna inom OP-Pohjola-gruppen.

Aktörerna inom finansbranschen är enligt lag skyldiga att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism (Lagen om förhindrande och utredning av penningtvätt och av finansiering av terrorism). Inom OP-Pohjola-gruppen vill man försäkra sig om att personalen i tillräcklig grad känner till de skyldigheter som föreskrivs i lagen, till den del de berör de egna arbetsuppgifterna. Inom OP-Pohjola-gruppen är anvisningarna för och utbildningen av personalen ett viktigt led i att säkerställa att till exempel betalningsförmedlingen eller andra tjänster inte används för att dölja ursprunget av vinning av brott.

Rishtagande är en väsentlig del av både bank- och försäkringsverksamhetens grundläggande uppgift. OP-Pohjola-gruppen använder riskhantering för att identifiera de hot och möjligheter som påverkar gruppens verksamhet.

Det viktigaste syftet med riskhantering är att trygga riskhanteringsförmågan hos alla företag i gruppen och säkerställa att de inte tar sådana risker i sin verksamhet som äventyrar företaget eller hela OP-Pohjola-

gruppens lönsamhet och kapitaltäckning eller verksamhetens kontinuitet. Riskhante-ringsprocessen består av identifiering, mätning och analys av risker samt begränsning, rapportering och kontroll av riskerna.

Genom Compliance-verksamheten säkerställer man att alla företag i OP-Pohjola-gruppen iaktar lagar, myndigheternas anvisningar och föreskrifter, självregleringen på marknaden och OP-Pohjola-gruppens samt företagets egna interna verksamhetsprinciper och anvisningar. Compliance-verksamheten säkerställer också att adekvata och etiskt acceptabla principer och verksamhetsformer iaktas i kundrelationerna.

*Case: Utbildning av personalen för att förhindra missbruk*

Att utbilda de anställda så att de känner till riktlinjerna för god affärs-sed och kan förhindra missbruk är ett viktigt led i OP-Pohjolas personalutbildning. År 2009 infördes nätkursen Rahanpesun monet kasvot (Penningtvättens många ansikten) som utvecklats i samarbete med Finansbranschens Centralförbund. Kursen behandlar kraven

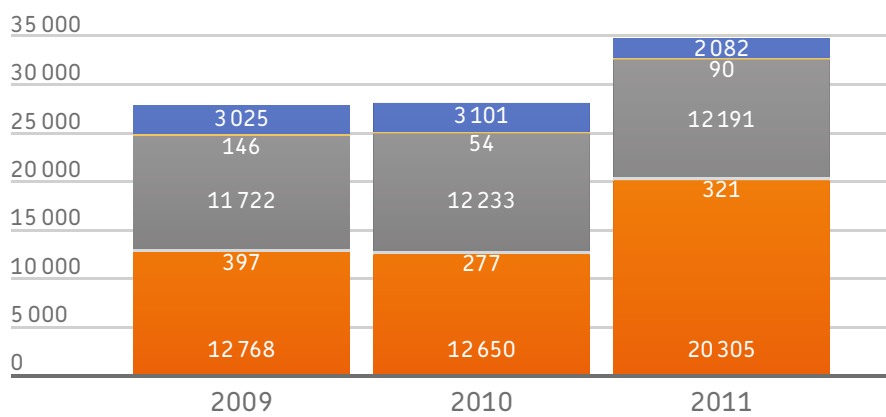
på kundkontroll och identifieringsskyldighe-ten i samband med identifiering och förhindrande av penningtvätt och finansiering av terrorism samt utredningsskyldigheten vid exceptionella affärstransaktioner och rapporteringsskyldigheten vid tvivelaktiga affärstransaktioner.

Nätkursen behandlar de vanligaste fallen och typiska tecken på penningtvätt inom bank- och försäkringsverksamhet och ger en grund för fortsatt utbildning i branschen. Vid sidan av nätkursen erbjuds även annan utbildning för att säkerställa att OP-Pohjolas personal känner till de lagstadgade förpliktelserna när det gäller att förhindra penningtvätt och för att övervaka att de uppfylls.

### 2.5 Miljöansvar

OP-Pohjolas mål är att minska miljöpå-verkan av den egna verksamheten och att systematiskt utveckla rutinerna för hantering av miljöfrågor samt att främja användningen av miljövänligare lösningar i arbetet. Under 2012 kommer OP-Pohjola att ställa upp mål för minskade utsläpp inom hela gruppen.

### Den egna verksamhetens koldioxidavtryck, ton CO<sub>2</sub><sup>1</sup>



- Elektricitet, fastigheter
- El, maskinsalen
- Uppvärmning
- Bränsle, fastigheter
- Bilar

<sup>1</sup> Scope 1 och 2

Miljöansvaret omfattar såväl produkternas och tjänsternas som den egna verksamhetens miljöpåverkan. Det är viktigt för OP-Pohjola att öka miljömedvetenheten bland kunderna och att erbjuda produkter och tjänster som kan bidra till att minska miljö-påverkan i hela värdekedjan.

Under 2011 fortsatte OP-Pohjola att utveckla placerings-, finansierings- och försäkringstjänster och produkter som tar hänsyn till miljöfrågor. Dessutom främjades ibruktagandet av Green Office-systemet på kontoren.

### OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck

Under de senaste åren har koldioxidavtrycket kommit att bli en central indikator för miljöansvar. Det bidrar till att identifiera organisationens inverkan på klimatuppvärmningen och att minska dess utsläpp av växthusgaser på ett kostnadseffektivt sätt.

Beräkningen av koldioxidavtrycket görs enligt verksamhetsspecifika basuppgifter (kWh, kg, km) och på utsläppskoefficienter som är specifika för olika material och verksamheter (tnCO<sub>2</sub>/kWh, tnCO<sub>2</sub>/kg), som har valts ut så att de bäst motsvarar de lokala förhållandena. Koldioxidavtrycket fastställs på ett transparent sätt enligt internationella standarder och allmänt vedertagen praxis. I rapporteringen bör man vara öppen med

att uppgifterna grundar sig på antaganden och således även räkna ut en felmarginal för koldioxidavtrycket.

Koldioxidavtrycket uttrycks som koldioxidekvivalenter (tnCO<sub>2</sub>-ekv.). Koldioxidekvivalenter beräknas för alla växthusgaser (utöver koldioxid även bl.a. metan och kväveoxidul) genom att beakta deras klimatuppvärmande effekter jämfört med koldioxid.

För att beräkna sitt koldioxidavtryck har OP-Pohjola tillämpat de Greenhouse Gas Protocol-anvisningar<sup>1</sup> som World Resources Institute och World Business Council for Sustainable Development har utvecklat. Anvisningarna utgör det bästa tillgängliga sättet att räkna ut ett organisationsspecifikt koldioxidavtryck.

Vid granskningen av resultaten av beräkningen av koldioxidavtryck bör observeras att olika organisationers koldioxidavtryck inte direkt kan jämföras med varandra. Vid jämförelser ska man kontrollera att de begränsningar, antaganden och utsläppskoefficienter som använts motsvarar varandra.

Under 2012 kommer man att ställa upp mål för minskningen av OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck. I utvärderingen av OP-Pohjolas koldioxidavtryck kom det fram att el och värme för fastigheter samt pappersförbrukning och bilkörning har störst

betydelse för koldioxidavtrycket. Vi strävar efter att minska koldioxidavtrycket av vår verksamhet genom att satsa på miljökun-nande bland personalen och ta i bruk Green Office-systemet.

*Case: OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck*

OP-Pohjola-gruppen har räknat ut sitt koldioxidavtryck för 2009, 2010 och 2011. Att räkna ut koldioxidavtrycket bidrar till att identifiera organisationens inverkan på klimatuppvärmningen och att minska dess utsläpp av växthusgaser på ett kostnadseffektivt sätt.

OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck 2011 var cirka 46 490 ton (38 380 ton år 2010) koldioxidekvivalenter, vilket är 3,7 tnCO<sub>2</sub> (3,2) per anställda<sup>2</sup>. Cirka 70 procent (65) av OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck bestod av kontorsfastigheternas el- och värmeförbrukning, 9,4 procent (13,5) av bilkörning och 10,3 procent (11,7) av pappersförbrukning. Felmarginalen är 18 procent (15).

OP-Pohjolas koldioxidavtryck motsvarar de utsläpp som föranleds av energiförbrukningen i cirka 10 566 genomsnittliga finländska egnahemshus<sup>3</sup> (8 723). För att kompensera för de årliga utsläppen borde man plantera 150 453 träd<sup>4</sup> (124 208).

<sup>1</sup> www.ghgprotocol.org

<sup>2</sup> Finländarnas koldioxidavtryck är i genomsnitt 12 tnCO<sub>2</sub> per år. Utsläppsmängden inkluderar förutom boende och trafik även utsläppen från industri och jordbruk. På global nivå är medeltalet för en människa 4,5 tnCO<sub>2</sub> (källa: World Bank Online Database / CO<sub>2</sub> emissions (metric tons per capita)). Siffrorna har beräknats genom att dividera hela landets totala utsläpp med antalet invånare.

<sup>3</sup> En fyrapersonersfamilj som bor i ett egnahemshus på 120 m<sup>2</sup> förbrukar cirka 20 000 kWh per år. En grov uppskattning är att 5 000 kWh av detta är elförbrukning och 15 000 kWh värmeförbrukning. Om man antar att huset har fjärrvärme blir dess utsläpp cirka 4,4 ton koldioxid. Siffran har beräknats på basis av de genomsnittliga specifika utsläppen från energiproduktionen i Finland, 200 g CO<sub>2</sub>/kWh, och de genomsnittliga specifika utsläppen från särproduktionen av fjärrvärme, 226 g CO<sub>2</sub>/kWh. (Källa: WWF Finland)

<sup>4</sup> Ett träd binder i genomsnitt 0,9175 ton koldioxid i 40 år efter planteringen. För att träden ska växa krävs emellertid solljus, vatten och utrymme för rötterna. Därför måste man plantera minst tre träd för att säkerställa att åtminstone ett överlever i de 40 år som behövs. Således krävs ett träd för att binda 0,309 ton koldioxid. (Källa: WWF Finland)



**WWF:s Green Office**

Green Office är ett miljösystem för kontor som utvecklats av WWF Finland 2002.

Målet är att minska växthusgasutsläppen från kontorsverksamheten, öka miljömedvetenheten och uppmuntra till miljövänliga handlingar i vardagen.

Kontorslokalerna spelar en central roll när det gäller att minska energiförbrukningen och ta fram hållbara lösningar. Systemet gynnar både organisationen och miljön.

OP-Pohjola-gruppen har förbundit sig att utvidga Green Office-systemet under 2012.

*Case: Green Office*

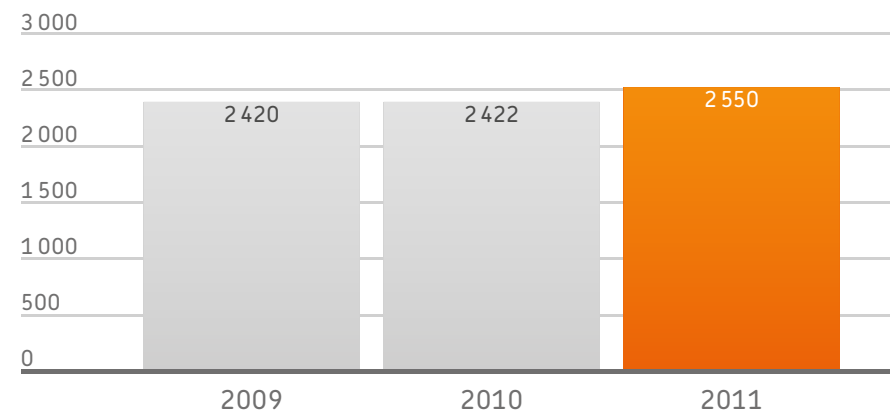
Med hjälp av WWF:s Green Office -system kan arbetsplatser öka miljömedvetenheten bland personalen, minska sin miljöbelastning, uppnå besparingar och dämpa klimatförändringen. OP-Pohjola har förbundit sig att införa Green Office -systemet i sina lokaler i större utsträckning. Under 2011 förhandlade OP-Pohjola med WWF om gruppsspecifika mål i anslutning till Green

Office. Green Office-märket har använts i OP-Pohjolas kontor vid Industrigatan i Helsingfors och i vissa andelsbanker sedan 2003. Sedan 2011 ingår även OP-Pohjolas fastigheter vid Labbackavägen och Sliperivägen samt OP-Pohjola-gruppens nya enhet i Uleåborg och andelsbanker runtom i Finland i Green Office-systemet.

I och med Green Office kan både små och stora kontor minska sin miljöbelastning och uppnå besparingar i till exempel avfalls- och energikostnaderna. OP-Pohjola mäter sitt koldioxidavtryck i synnerhet i fråga om fastigheternas energiförbrukning och pappersförbrukning. Med hjälp av systemet kan bolaget påverka personalens miljömedvetenhet och minska miljöpåverkan av den egna verksamheten.



**Antal personer som arbetar i Green Office-märkta kontor**



3

GRI-information

## OP-Pohjolas ansvarsrapportering sker som en del av årsrapporten.

Samhällsansvarsrapporten utarbetas enligt rekommendationerna i den internationella organisationen Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer. Dessutom har man beaktat GRI:s rekommendationer för branschspecifik rapportering inom finansbranschen. OP-Pohjola-gruppens ansvarsrapportering omfattar också

den information som förutsätts av initiativet Global Compact om främjande av principer som rör de mänskliga rättigheterna, arbetslivet, miljön och arbetet mot korruption.

I den integrerade rapporten sammanförs informationen om samhällsansvaret med information om gruppens strategi, affärsverksamhet och principer för företagsstyrning samt affärsverksamhetens ekonomiska resultat. När det gäller att utveckla rapporteringen om ansvarskänsla följer OP-Pohjola

det arbete kring integrerad rapportering som görs inom International Integrated Reporting Committee (IIRC). Målet är att utveckla rapporteringen som en integrerad del av gruppens årsrapportering och därigenom mäta resultaten av arbetet med samhällsansvar ur affärsverksamhetens perspektiv.

### 3.1 GRI-innehållsjämförelse

GRI-innehållsjämförelsen visar i vilka delar av OP-Pohjola-gruppens årsrapport den information om samhällsansvar som avses

## GRI-nyckeltal

	2011	2010	2009
FS8 Ekonomiskt värde av produkter och tjänster som skapar miljöfördelar, fonden OP-Klimatets andel av kapitalen i samtliga aktiefonder (%)	1,5	2,6	3,4
EC3 Pensionsåtaganden, överskott i förmånsbaserade pensionsarrangemang (milj. e) <sup>1</sup>	-71	-182	-159
LA1 Total personalstyrka	13 229	12 504	12 504
LA2 Personalomsättning	3,6	4,7	4,6
LA7 Sjukfrånvaro av arbetstiden (%)	3,5	3,7	3,6
LA10 Utbildningskostnadernas andel av lönesumman (%)	2,5	2,0	2,4
LA12 Andel anställda med karriär- och prestationsutvärderingar (%)	90	92	95
LA13 De anställdas könsfördelning (%)			
Män	27	25	25
Kvinnor	73	75	75
LA13 De anställdas könsfördelning (genomsnittlig ålder)	43	44	44
EN4 Energiförbrukning (kWh) <sup>2</sup>	45 064 231	49 236 757	49 633 794
EN16 Utsläpp av växthusgaser (ton)	46 490	38 380	38 715
EN1 Materialförbrukning i vikt (kontorspapper, kg) <sup>3</sup>	387 365	448 601	574 154
EN22 Avfallsmängd (ton) <sup>4</sup>	1 058	990	1 166

<sup>1</sup> Not 28 till OP-Pohjola-gruppens bokslut

<sup>2</sup> Inkluderar: Elektriciteten i de kontorsutrymmen som OP-Pohjola centralinstitutskoncernen använder samt i maskinsalarna i Haga och vid Industrigatan och uppvärmningen av de kontorsfastigheter som OP-Pohjola centralinstitutskoncernen använder.

<sup>3</sup> Inkluderar: OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen och Helsingfors OP Bank och även en uppskattning av andelsbankernas andel. Andelen har beräknats genom att uppskatta bankernas förbrukning enligt förbrukningen per person i centralinstitutskoncernen och Helsingfors OP Bank.

<sup>4</sup> Inkluderar: Fastigheter i OP-Pohjola centralinstitutskoncernens eget bruk.

i GRI-riktlinjerna finns. Det grundläggande innehållet i GRI-riktlinjerna presenteras huvudsakligen i avsnittet om ansvarskänsla i årsrapporten. Information om GRI-riktlinjerna finns även i avsnittet om affärsrörelser, struktur och förvaltning samt i avsnittet OP-Pohjola-gruppens år 2011. GRI-innehållsjämförelsen har gjorts enligt GRI:s branschspecifika anvisning för finansbranschen. OP-Pohjola-gruppens GRI-rapportering innehåller de uppgifter och nyckeltal som på basis av väsentlighetsbedömningen har bedömts vara viktiga med tanke på intressentgrupperna och gruppens affärsrörelse. En del av uppgifterna har rapporterats på ett sätt som avviker från GRI-rekommendationerna. Förklaringar till avvikelser anges där sådana förekommer. GRI-innehållsjämförelsen finns i slutet av rapporten.

### 3.2 GRI-nyckeltal

**Finansbranschens egna GRI-aspekter**  
Den branschspecifika bilagan till GRI-riktlinjerna innehåller definitioner och anvisningar om särskilda frågor kring bankernas och försäkringsbolagens rapportering om samhällsansvar, bland annat om ett ansvarsfullt produkt- och serviceutbud och ansvarsfullt placering och ägarskap. Med ett ansvarsfullt produkt- och serviceutbud avses den rapporterade organisationens åtgärder och initiativ för att utveckla och marknadsföra produkter och tjänster som uppfyller kriterierna för ansvarsfullhet. Särskild vikt läggs vid produkter och tjänster som skapar fördelar med anknytning till socialt ansvar eller miljöpåverkan. Målet är också att beskriva i vilken utsträckning sådana produkter och tjänster ingår i det befintliga utbudet och på vilket sätt organisationen främjar nya produktinnovationer som har att göra med ansvarsfullhet inom finansbranschen.

#### Ansvarskänsla för produkter och tjänster

Ansvarskänsla för produkter och tjänster är en av prioriteringarna inom OP-Pohjola-gruppens samhällsansvarsprogram. Frågor som rör samhällsansvar och deras utveckling har påverkat innehållet i flera av gruppens produkter och tjänster, trots att ansvarsfullhet ännu inte är en helt integrerad del av utvecklingsverksamheten. Placeringsfonden OP-Klimatet är ett exempel på en produkt som medför miljönytta. I fondens placeringsverksamhet beaktas principerna för hållbar utveckling, med särskild tonvikt på miljöfrågor. Fondens tillgångar placeras huvudsakligen i sektorer som enligt

uppskattning påverkas allra mest av klimatförändringen och beredskapen inför den. Placeringsobjekten har i allmänhet en stark affärsposition i kampen mot klimatförändringen och deras affärsverksamhet omfattar till exempel energieffektivitet, energiteknik, återvinning, vattenförsörjning och avfallshantering samt relaterad infrastruktur.

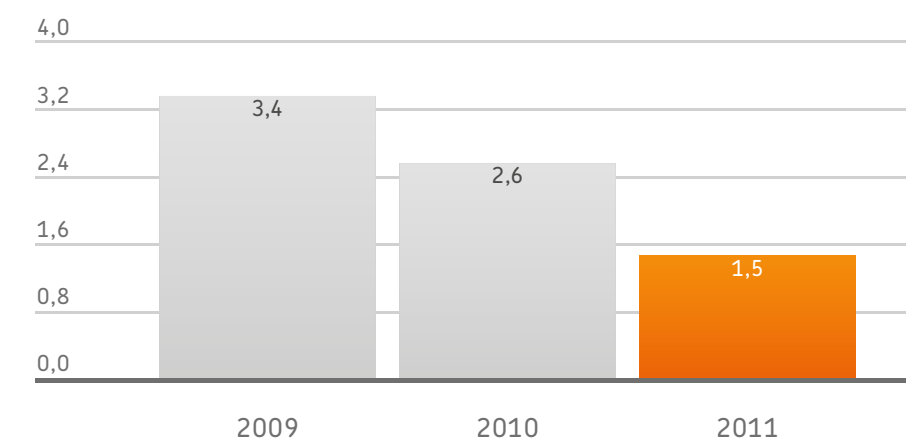
#### Produktportfölj

Produktportföljens fördelning i procent efter sektor (FS6)  
Gruppens produktportfölj består av olika produkter och tjänster inom finansbranschen. Produktportföljens fördelning presenteras i detalj i OP-Pohjola-gruppens bokslut, Not 57 Segmentrapport.

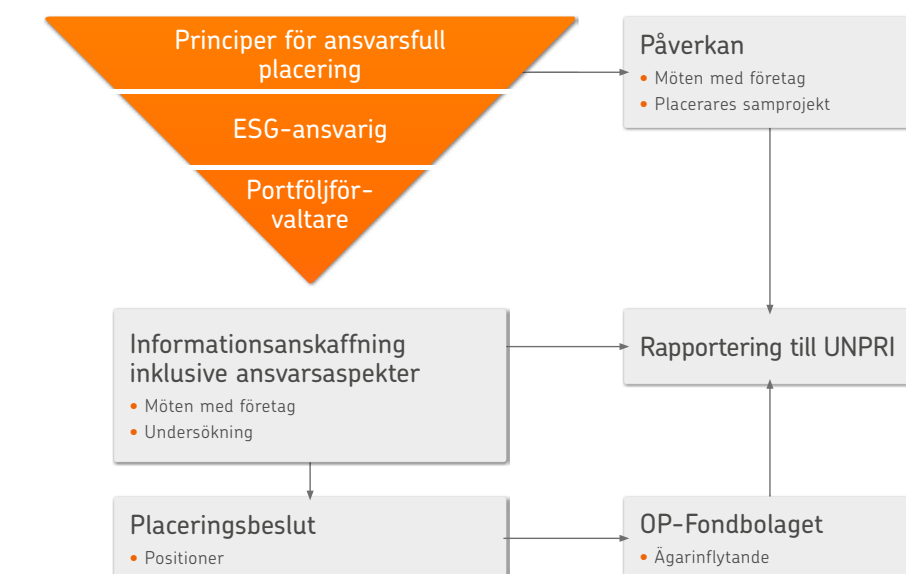
*Produkter med miljömässiga syften, Fonden OP-Klimatets andel av kapitalen i samtliga aktiefonder (FS8)*

Värdeutvecklingen i placeringsfonden OP-Klimatet och fondens andel av kapitalen i samtliga aktiefonder illustreras i figur: FS8 Fonden OP-Klimatets andel av kapitalen i samtliga aktiefonder. Fonden OP-Klimatets placeringsobjekt består av bolag som ligger bra till när samhällen och företag anpassar sina energilösningar och sin materialförbrukning för att bli mer koldioxidsnåla. Fondens kapital uppgick vid slutet av 2011 till 49,6 miljoner euro. Placeringarnas andel av kapitalen i samtliga aktiefonder var 1,5 procent vid utgången av 2011.

### FS8 Ekonomiskt värde av produkter och tjänster som skapar miljöfördelar, Fonden OP-Klimatets andel av kapitalen i samtliga aktiefonder, %



### Pohjola Kapitalförvaltning ESG processbeskrivning





Därtill har Pohjola Bank Abp slutit ett avtal med Nordiska investeringsbanken (NIB) om ett låneprogram på 50 miljoner euro för att finansiera projekt som anknyter till avlopps-vattenhantering och projekt som syftar till att öka energieffektiviteten. Målgruppen för finansieringen är investeringar i energieffektivitet inom Pohjola Banks kundföretag. Genom investeringarna stöds åtgärder som minskar utsläpp i vattendragen och luften och som främjar användningen av miljövänliga lösningar i uppvärmningssystemen.

### Anvarsfull placering

#### Aktivt ägarskap

FS10 Interaktion i ansvarsfrågor med företag som ingår i aktieportföljen

Pohjola Kapitalförvaltning och OP-Fondbolaget tillämpar en process för ansvarsfull placering. Den omfattar hela kedjan från Pohjola Kapitalförvaltnings principer för ansvarsfull placering till portföljförvaltarens möten med företag och påverkningssprocesser. I enlighet med processen utövas OP-placeringsfondernas rösträtt av OP-Fondbolaget. Bägge bolagen rapporterar årligen till UNPRI.

Under 2011 diskuterade Pohjola Kapitalförvaltning ansvarsfullhet med företag vid 83 möten eller genom annan kommunikation. Vid diskussionerna behandlades följande ämnen: miljö (61 procent), socialt ansvarsstagande (16 procent) och god förvaltnings-sed (23 procent). Ansvarsperspektivet beaktas av de portföljförvaltare och analytiker som fattar placeringsbeslut varje dag. Portföljförvaltare träffar representanter för de företag som kundernas pengar placeras eller kommer att placeras i. Detta är det bästa sättet att få information om företagen och bedöma hur ansvarsfullt de agerar.

OP-Fondbolaget utövar sin rösträtt i de placeringsfonder bolaget förvaltar enligt den ägarpolicy som godkänts av styrelsen. Pohjola Kapitalförvaltning deltar i det praktiska genomförandet av ägarpolicy genom att delta aktivt i synnerhet i finländska bolags bolagsstämmor med fullmakt av OP-Fondbolaget. En del av de OP-fonder som placeras utomlands förvaltas av externa portföljförvaltare. OP-Fondbolaget har också undertecknat FN:s principer för ansvarsfull placering (UNPRI) och rapporterar om hur de har förverkligats inom alla fonder.

Pohjola Bankirfirma har publicerat den första ESG-analysen om finländska börsbolags

ansvarstagande år 2011. I analysen undersöks hur företaget tar hänsyn till miljön och samhället i sin verksamhet och hur det iakttar god förvaltnings-sed. Bankirfirmans ansvarsanalys omfattar i nuläget de bolag som hör till indexet OMX Helsinki 25, dock inte Pohjola. Se sida 31 för schemat Pohjola Kapitalförvaltning ESG processbeskrivning.

Positiv eller negativ miljömässig och social screening av tillgångsposter, fonden OP-Klimatet (FS11)

Vid utgången av 2011 uppgick kapitalet i fonden OP-Klimatet till 49,6 miljoner euro och placeringarnas andel av kapitalet i alla aktiefonder var 1,5 procent.

Röstningspolicy om miljöfrågor och sociala frågor för aktier för vilka den rapporterade organisationen har rösträtt eller möjlighet att påverka användningen av rösträtten (FS12) Aktivt ägarskap är en väsentlig del av ansvarsfull placering. OP-Fondbolaget utövar sin rösträtt i de placeringsfonder bolaget förvaltar enligt den ägarpolicy som godkänts av styrelsen. Pohjola Kapitalförvaltning deltar i det praktiska genomförandet av ägarpolicy genom att delta aktivt i synnerhet i finländska bolags bolagsstämmor med fullmakt av OP-Fondbolaget. År 2011 använde OP-Fondbolaget sin rösträtt vid 47 bolagsstämmor eller extra bolagsstämmor. Samma år utsågs även en representant för OP-Fondbolaget till utnämningsskottet i två bolag.

### EC1 Skapande av ekonomiskt mervärde och fördelning enligt intressentgrupp

Skapat direkt ekonomiskt mervärde (milj. e)		2011	2010	2009
a) Intäkter	Kunder	2 059	2 024	1 872
Fördelning av ekonomiskt mervärde				
b) Inköp	Leverantörer	547	505	489
c) Personalkostnader	Personal	696	643	622
d) Återföringar till ägarkunder	Ägare	176	163	160
e) Inkomstskatt	Staten	87	135	126
f) Donationer och understöd	Allmännyttiga samfund	3	2	2
För utveckling av affärsrörelsen				
		549	575	473

### Finansiell läskunnighet (FS16)

Finansiell läskunnighet inom olika målgrupper främjades bland annat genom samarbete med läroanstalter under 2011. Andelsbankerna har därtill anordnat mindre lokala evenemang med anknytning till ekonomikunskap och finansiell läskunnighet för ungdomar och seniorer. Bankerna har också anordnat olika ekonomirelaterade evenemang för privatkunder och företag. År 2011 lät OP-Pohjola utföra en undersökning om den finansiella läskunnigheten för att få en ingående bild av finländarnas egen uppfattning om sina kunskaper i penning- och ekonomifrågor samt om planeringen och hanteringen av sin egen ekonomi. Resultaten används för planering av OP-Pohjola-gruppens åtgärder för att främja den finansiella läskunnigheten. Den ekonomiska tidskriften Chydenius, som riktar sig till företag och ekonomiska och politiska beslutsfattare, genomgick en förändring.

### Ekonomiskt ansvar

Ekonomiskt ansvar innebär både ansvar för att verksamheten är hållbar i företagsekonomiskt avseende och hänsyn till de ekonomiska konsekvenserna för företagets intressentgrupper och samhället i allmänhet. Ekonomiskt ansvar är viktigt inom finansbranschen eftersom ansvaret för kunderna och rollen som finansiär och försäkringsgivare betonas särskilt i ekonomiskt svåra tider. Ekonomiskt ansvar är kärnan i OP-Pohjolas affärsverksamhet.

Stark kapitaltäckning, måttlig risktagning, god riskhantering och engagemang i att utveckla samhället på lång sikt utgör grunden för verksamheten.

I enlighet med sin grundläggande uppgift skapar OP-Pohjola välstånd och stabilitet i sin omvärld på det lokala, regionala och riksomfattande planet. Gruppen främjar utvecklingen av regionernas livskraft och skapar ett långvarigt förtroende i lokal-miljön.

OP-Pohjola skapar långsiktigt ekonomiskt välstånd för sina intressentgrupper. De direkta ekonomiska effekterna för intressentgrupperna illustreras i tabellen EC1 Skapande av ekonomiskt mervärde och fördelning enligt intressentgrupp.

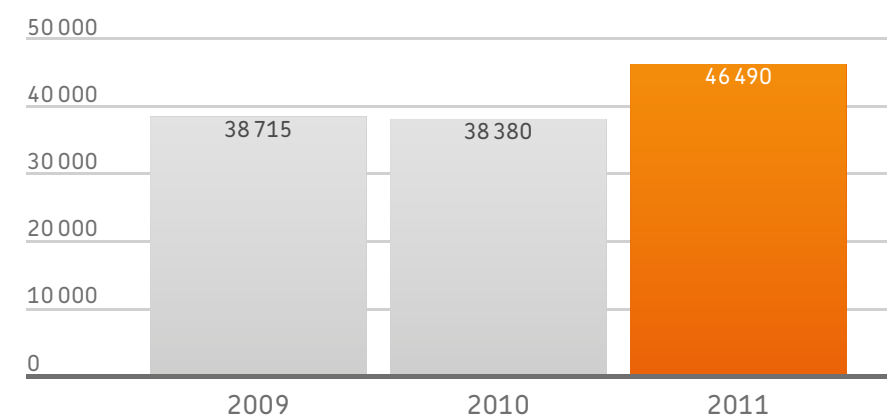
### Ekonomiska effekter (EC1 och EC9)

Ekonomiska effekter uppstår av direkta penningflöden såsom utbetalning av bonus till kunderna, inköp från varu- och serviceleverantörer, utbetalning av löner till personalen, betalning av skatter till staten och kommunerna samt bidrag till allmännyttig verksamhet. OP-Pohjola-gruppen har som mål att erbjuda sina ägarkunder de bästa koncentreringsförmånerna i finansbranschen. OP-Pohjola har det mest omfattande servicenätverket för bank- och försäkringsärenden i Finland. Detta för att säkerställa att kunderna ska ha lika möjligheter att utträta sina ärenden. Andelsbankernas kontor är utspridda över hela Finland, vilket möjliggör en fungerande växelverkan med kunderna och det lokala samhället.

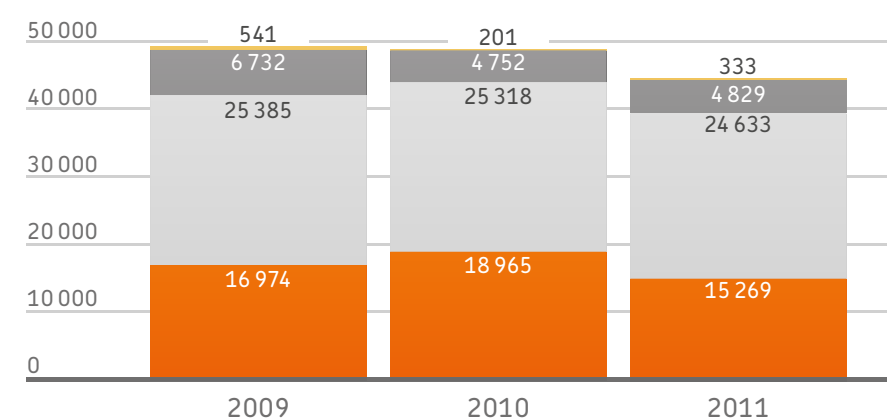
OP-Pohjola-gruppen är en betydande inköpare av finländska varor och tjänster. År 2011 utgjorde andelen inköp från inhemska varu- och tjänsteleverantörer 97 procent av inköps värde. Andelen har uppskattats på basis av uppgifter gällande de 100 största leverantörerna. I andelen varu- och tjänsteleverantörer har verksamheten i Baltikum inte beaktats. OP-Pohjola-gruppen håller på att vidareutveckla sin inköspolicy genom att bland annat inkludera noggrannare anvisningar för bedömning av leverantörernas ansvarsfullhet.

OP-Pohjola-gruppen är en betydande arbetsgivare på många orter och stärker på så sätt den lokala köpkraften. På många orter hör andelsbankerna till de största skattebetalarna.

### EN16 Utsläpp av växthusgaser, ton

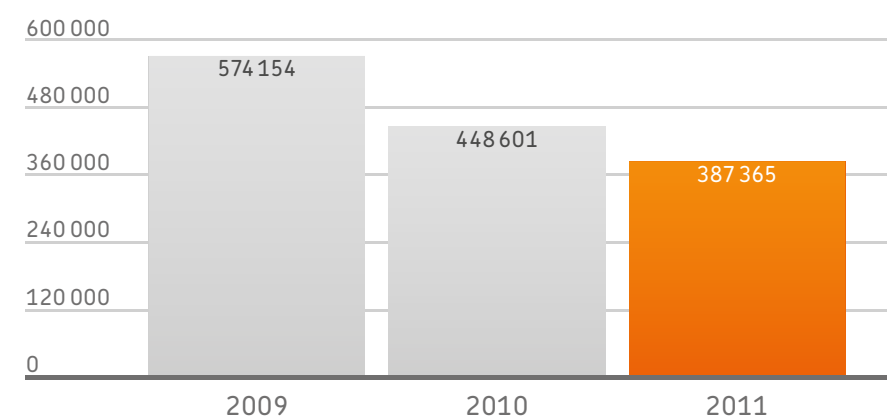


### EN4 Energiförbrukning, MWh

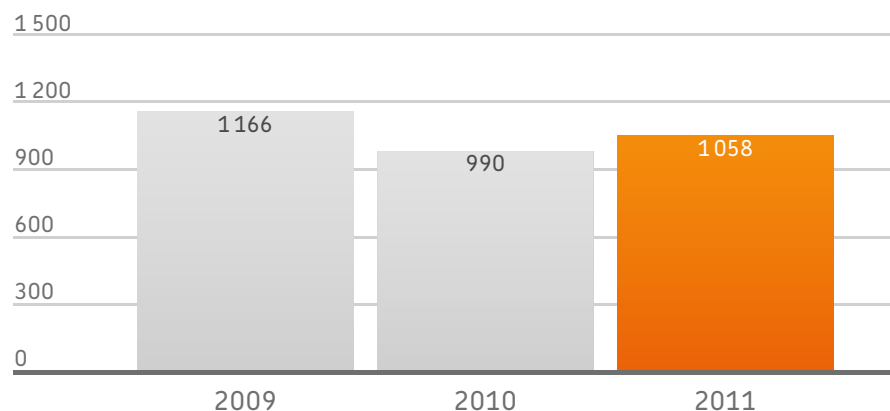


- Uppvärmning, OP-Pohjola centralinstitutskoncernens fastigheter
- Elektricitet, OP-Pohjola centralinstitutskoncernens fastigheter
- Elförbrukning, centraliserade serversystem
- Bränsle, OP-Pohjola centralinstitutskoncernens fastigheter

### EN1 Materialförbrukning i vikt, kontorspapper, kg<sup>1</sup>

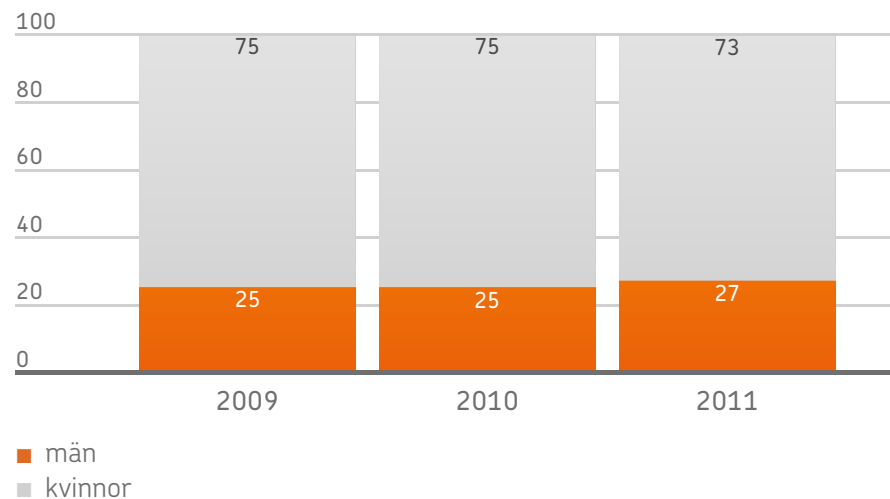


<sup>1</sup> Inkluderar: OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen och Helsingfors OP Bank och även en uppskattning av andelsbankernas andel. Andelen har beräknats genom att uppskatta bankernas förbrukning enligt förbrukningen per person i centralinstitutskoncernen och i Helsingfors OP Bank.

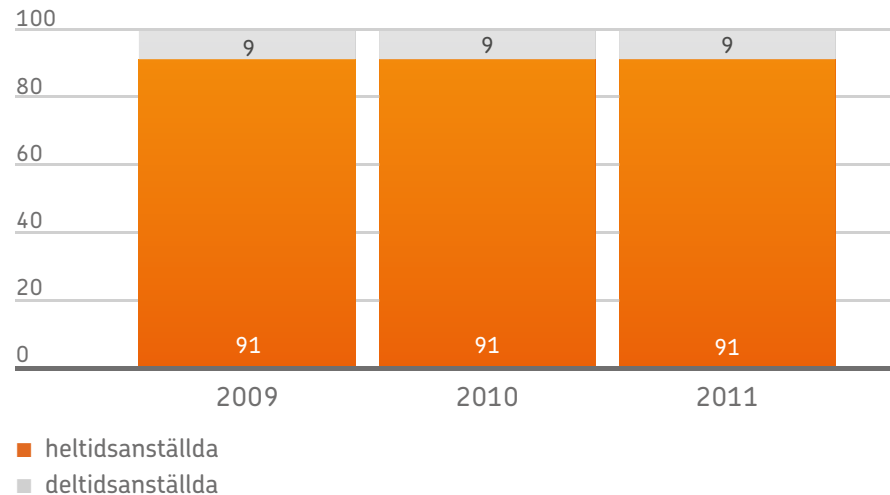
EN22 Avfallsmängd, ton<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fastigheter i OP-Pohjola-koncernens eget bruk

## LA1 Total personalstyrka, kön, %



## LA1 Total personalstyrka, anställningsform, %



OP-Pohjola-gruppen understöder även allmännyttiga samfund i form av bidrag, donationer och sponsring.

De ekonomiska effekterna för intressentgrupperna kan också vara indirekta. Indirekta effekter uppstår av verksamhetens påverkan på den lokala och regionala ekonomins vitalitet och på samhället. Exempel på indirekta ekonomiska effekter är:

- sysselsättning (nya arbetsplatser, praktikplatser, sommararbetsplatser, läroavtalsutbildning)
- anskaffningar (inköp från lokala varu- och tjänsteleverantörer)
- investeringar (fastigheter, underhåll, lokal infrastruktur och byggprojekt)
- finansiering (finansiering för nystartade företag, finansiering av lokala objekt, etiska riktlinjer för kreditgivning branschsvis)
- betalning av skatter (inkomstskatt, kommunalskatt, fastighetsskatt, övriga skatter).

## Pensionsskyddets omfattning (EC3)

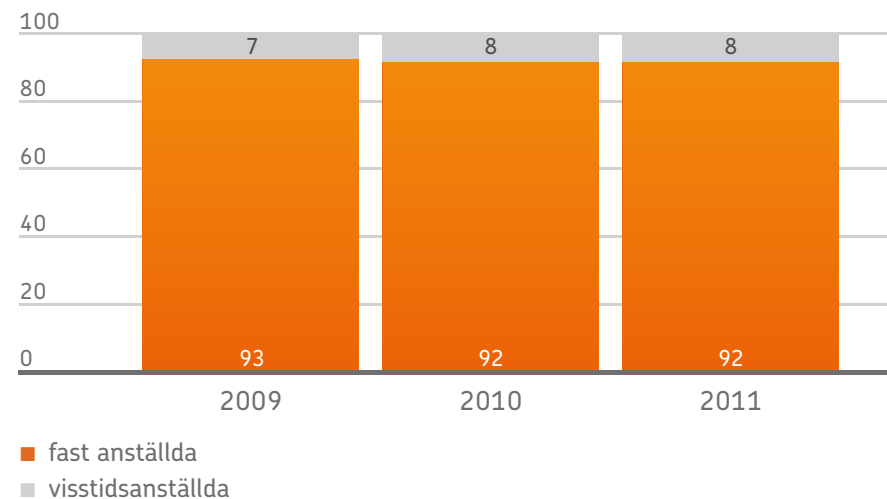
Inom OP-Pohjola-gruppen bestäms pensionsförmånerna i enlighet med pensionslagarna och gruppens egna pensions-system. Det lagstadgade pensionskyddet för de anställda i OP-Pohjola-gruppens företag sköts antingen av pensionskassan OP-Eläkekassa eller med försäkringar som tecknats i ett pensionsförsäkringsbolag. Vissa företag i OP-Pohjola-gruppen har arrangerat ett tilläggs-pensionskydd för sina anställda via antingen pensionsstiftelsen OP-Eläkesätiö eller ett livförsäkringsbolag.

Läs mer i koncernbokslutet i OP-Pohjola-gruppens årsredovisning 2011 på vår internetsida [www.op.fi](http://www.op.fi).

## Miljöansvar

Miljöansvaret inom OP-Pohjola omfattar såväl produkternas och tjänsternas som den egna verksamhetens miljöpåverkan. Målet är att systematiskt minska gruppens koldioxidavtryck och att rapportera öppet om verksamhetens miljöpåverkan. OP-Pohjola strävar också efter att öka miljömedvetenheten bland personalen och kunderna genom sitt eget agerande.

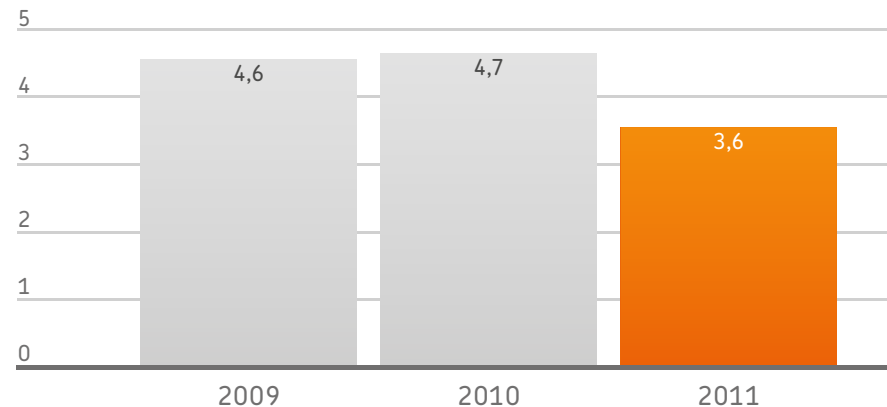
## LA1 Total personalstyrka, arbetsavtal, %



## LA1 Total personalstyrka, uppdelad på land, kön och anställningsform i Baltikum (%)

	Estland	Lettland	Litauen
Män	37	32	39
Kvinnor	63	68	61
Heltidsanställda	100	92	94
Deltidsanställda	0	8	6
Fast anställda	94	94	97
Visstidsanställda	6	6	3

## LA2 Personalomsättning, %



## Energi och klimat

## Koldioxidavtryck, minskning av växthusgasutsläpp (EN4 och EN16)

OP-Pohjola-gruppens verksamhet ger upphov till direkt och indirekt miljöpåverkan. Gruppens uppgift är att utöva indirekt inflytande; att uppmärksamma kunderna på hur deras agerande påverkar miljön och att ge dem råd och handledning vid beslut som rör till exempel finansiering, skadeförsäkring och placering.

OP-Pohjola-gruppen strävar efter att minska miljöpåverkan av sin verksamhet genom att minska energi- och materialförbrukningen och avfallsmängderna samt genom att systematiskt utveckla sina rutiner för hantering av miljöfrågor.

OP-Pohjola-gruppen har räknat ut sitt koldioxidavtryck 2009, 2010 och 2011. År 2011 var OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck cirka 46 490 ton koldioxidekvivalenter (38 380 år 2010). Växthusgasutsläppen från OP-Pohjola-gruppens egen verksamhet (scope 1 & 2) uppgick till sammanlagt 34 990 ton CO<sub>2</sub>e (28 316). Se sida 33 för grafen EN16 Utsläpp av växthusgaser, ton.

## Energiförbrukning inom den egna verksamheten

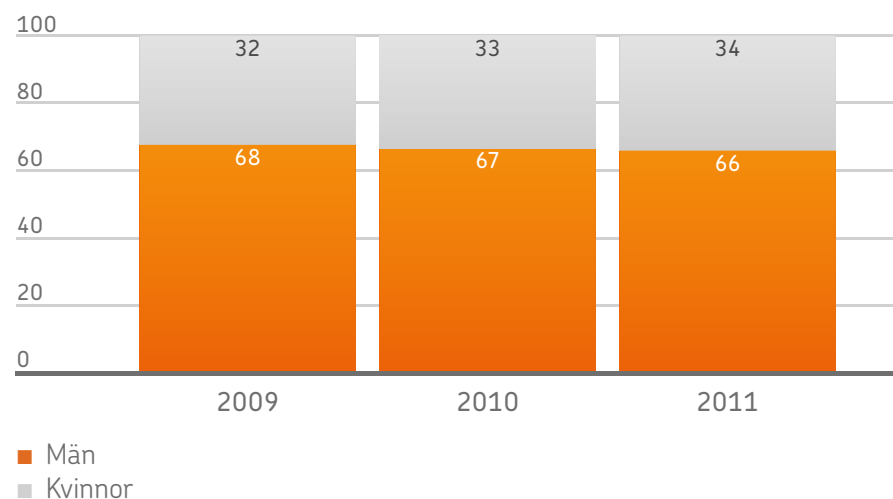
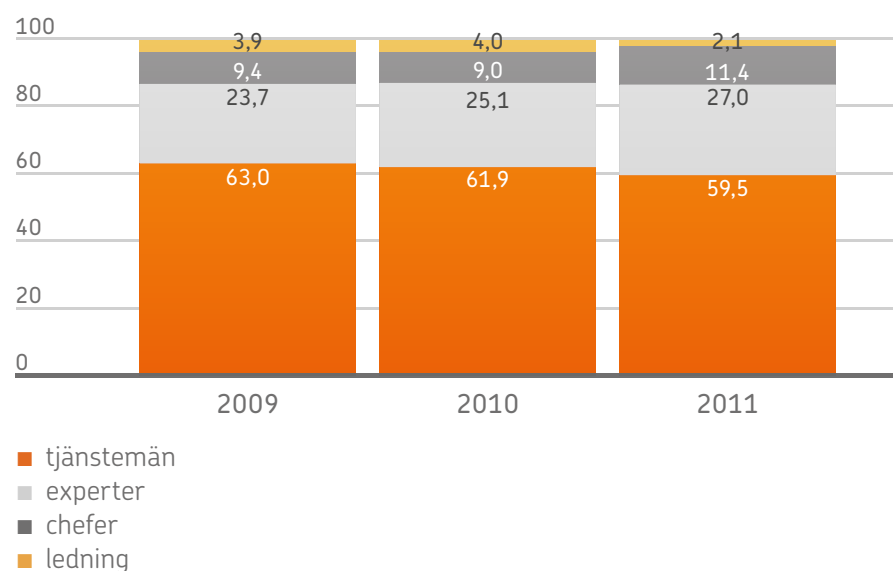
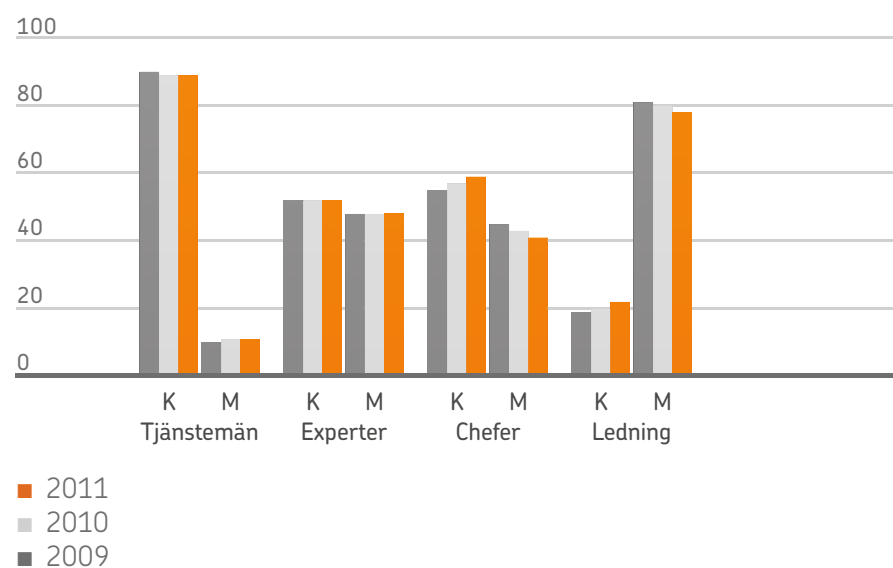
Ett av de centrala målen med miljöarbetet är att begränsa klimatförändringen genom att minska användningen av energi. OP-Pohjola-gruppen och dess samarbetspartner har utvecklat lösningar för renovering, underhåll och användning av gruppens fastigheter som minskar den miljöpåverkan som uppstår under fastighetens livscykel.

Den specifika elförbrukningen för OP-Pohjola-gruppens största fastigheter i Helsingfors (Industrigatan, Vääksyvägen, Labbackavägen och Sliperivägen) var 45,1 GWh (49,2). Mer detaljerad information om OP-Pohjola-gruppens energikonsumtion finns på sidan 33 i grafen EN4 Energiförbrukning, MWh.

## Material (EN1)

OP-Pohjola-gruppens verksamhet förbrukar stora mängder kontorspapper. OP-Pohjola har påbörjat åtgärder för att minska förbrukningen av kontorspapper genom att börja införa Green Office-systemet inom hela gruppen och genom att utveckla sina



**LA13 Sammansättning av förvaltningsorgan enligt kön, %****Fördelning av personalgrupper, %****LA13 Anställda enligt kön, %**

elektroniska tjänster. Förbrukningen av kontorspapper inom OP-Pohjolas olika verksamheter uppgick år 2011 till 387,4 ton (448,6). Gå till sida 33 för grafen EN1 Materialförbrukning i vikt, kontorspapper, kg.

**Avfall (EN22)**

Sortering av avfall är en del av vardagen på OP-Pohjola. Alla anställda har kärl för avfall för energiutvinning, kontorspapper och returpapper vid sina arbetsplatser. Kärl för bland- och bioavfall och sekretessavfall finns i de gemensamma lokalerna. I lokalerna finns också insamlingskärl för annat avfall, exempelvis batterier, trä och farligt avfall. Uppkomsten av avfall minskas genom att utveckla rutiner, bland annat med hjälp av effektivare återvinning och elektronisk arkivering samt bättre anvisningar för avfallssortering. I de kontorslokaler som används av OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen har man genom målmedvetet arbete lyckats minska avfallsmängderna under de senaste åren. Se sida 34 för grafen EN22 Avfallsmängd, ton.

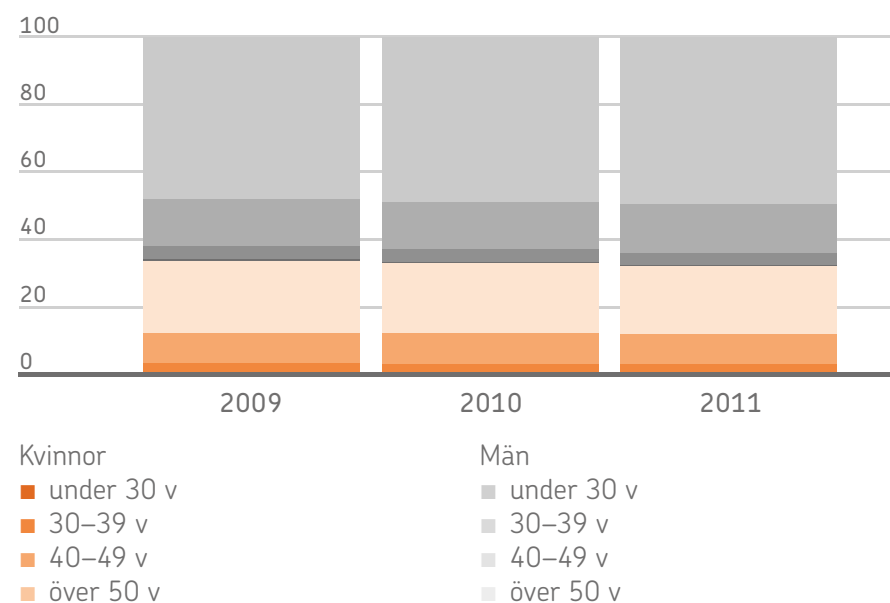
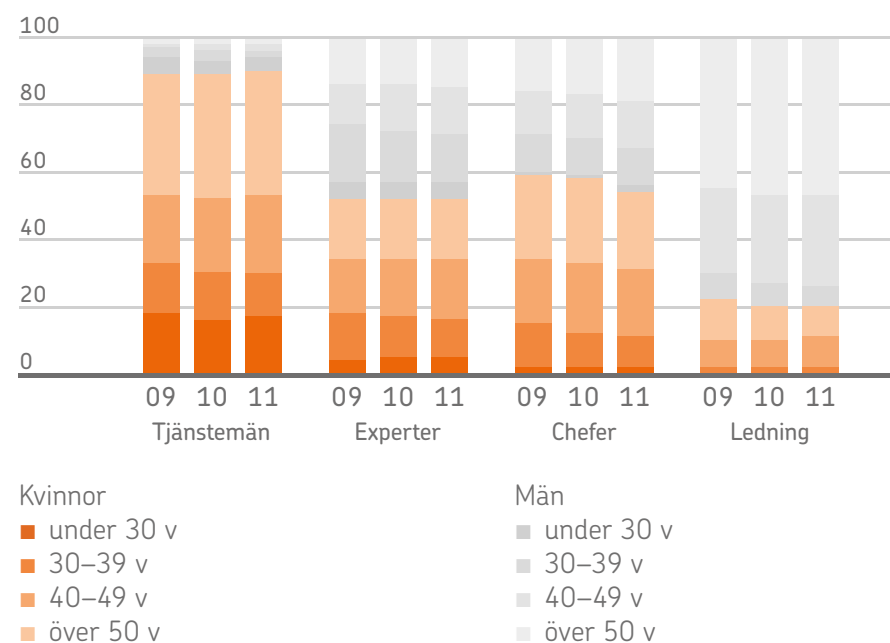
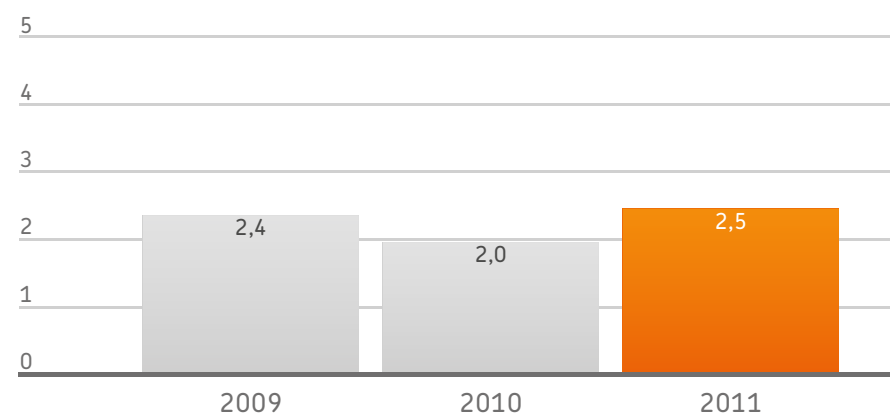
Tack vare effektiv sortering uppgår återvinningsgraden för allt avfall som OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen producerar till 87,4 procent. 12,6 procent av avfallet deponerades på avstjälpningsplatser.

**Miljöpåverkan från produkter och tjänster (EN26)**

OP-Pohjola har ett heltäckande utbud av elektroniska bank- och försäkringstjänster som utvecklas kontinuerligt. Under 2011 introducerades personlig kundservice även på nätet. Nya metoder såsom videokonferenser och diskussioner via nätet testades. Målet är att erbjuda kunderna produkter och tjänster inom finansiering, skadeförsäkring och placering som kan bidra till att minska miljöpåverkan i hela värdekedjan. Som ett led i utvecklingen av inköpsverksamheten började OP-Pohjola utarbeta etiska riktlinjer för inköp, i syfte att definiera krav på samhällsansvar hos underleverantörerna.

**Socialt ansvar**

OP-Pohjola-gruppens kooperativa struktur och dess verksamhetsprinciper skapar goda förutsättningar för socialt ansvarstagande. Personalledningen inom OP-Pohjola grundar sig på gruppens värderingar och ett ansvarsfullt arbetssätt. Principerna för personalledning styr verksamheten och utvecklingen av den. Gruppen satsar på

**LA13 Sammansättning av förvaltningsorgan enligt ålder, %****LA13 Anställda enligt ålder, %****LA10 Utbildningskostnadernas andel av lönesumman, %**

att utveckla ledarskapet och personalens kompetens samt på välbefinnande i arbetet, belöningar och främjande av jämlikhet. Personalen uppmuntras till att utveckla sitt kunnande under hela yrkesbanan.

**Personalstruktur (LA1, LA2 och LA13)**

Antalet anställda i OP-Pohjola-gruppen ökade under 2011 med 723 personer. Vid utgången av 2011 hade gruppen 13 229 anställda (12 504 år 2010). 92 procent (92) var fast anställda och 8 procent (8) var visstidsanställda. OP-Pohjola-gruppen hade 335 anställda (336) i Baltikum (Seesam Baltia och Pohjola Finance) varav 95 procent (91) var fast anställda och 5 procent (9) visstidsanställda. Mer detaljerad information om arbetskraft i Finland och i Baltikum enligt kön, anställningsform och arbetsavtal finns på sidorna 34-35 i grafen LA1.

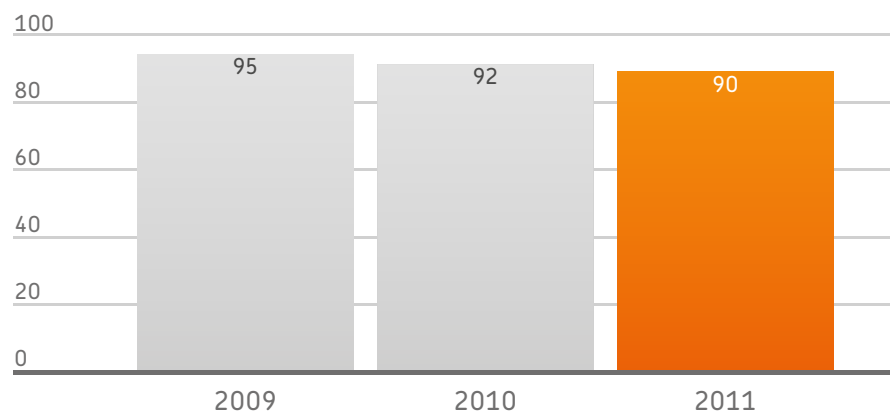
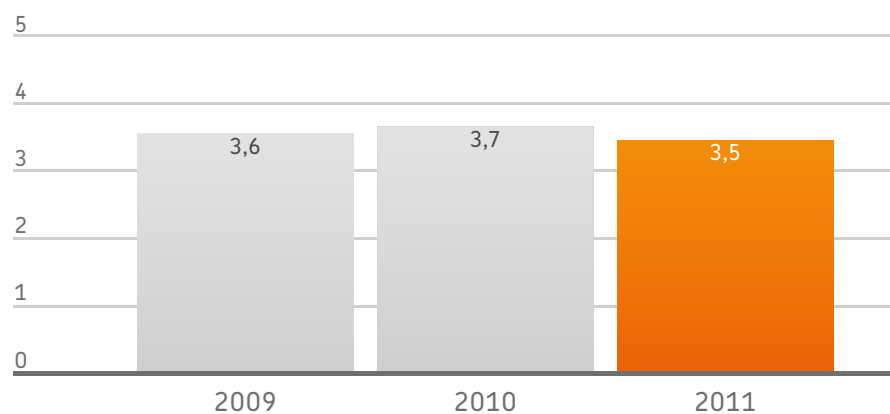
Personalomsättningen var 3,6 procent (4,7), vilket kan betraktas som lågt inom finansbranschen. Se sida 35 för grafen LA2 Personalomsättning, %.

OP-Pohjola vill skapa lika arbetsmöjligheter för hela personalen. År 2011 var andelen kvinnor av hela personalen 73 procent (75) och andelen män var 27 procent (25). Åldersfördelningen inom OP-Pohjola-gruppen är fortfarande jämn. Medelåldern inom OP-Pohjola var 43 år (44) vid utgången av 2011. Se sidorna 36-37 för att se grafer över förvaltningsorgan och anställda enligt ålder och kön (LA13).

År 2011 var de pensionerades medelålder 61,5 år (61,3) och de hade varit anställda hos OP-Pohjola-gruppen i genomsnitt i 24,5 år (23,3).

**Kompetensutveckling (LA10 och LA12)**

Inom OP-Pohjola-gruppen har personalen goda möjligheter att utveckla sin kompetens. Tyngdpunkten i personalutbildningarna ligger i synnerhet på försäljnings- och interaktionsfärdigheter, och inom ledarskapsutvecklingen fokuserar man bland annat på förnyelseförmåga. OP-Pohjola-gruppen erbjuder dessutom sin personal mångsidiga möjligheter att utveckla sitt kunnande genom att övergå till nya arbetsuppgifter. År 2011 var utbildningskostnadernas andel av lönekostnaderna 2,5 procent (2,0 år 2010). Se till vänster för grafen LA10 Utbildningskostnadernas andel av lönesumman, %.

**LA12 Andel anställda med karriär- och prestationsutvärderingar, %****LA7 Sjukfrånvaro av arbetstiden, %**

Utvärdering av personalens prestationer är en viktig del av utbildningen. Utvecklings- och målsamtal förs med alla som tillhör OP-Pohjola-gruppens personal i Finland och utomlands. Se grafen ovanför (LA12 Andel anställda med karriär- och prestationsutvärderingar, %).

**Välbefinnande i arbetet (LA7)**

OP-Pohjola arbetar målmedvetet och kontinuerligt för att personalen ska må bra. Arbetstillfredsställelsen och välbefinnandet i arbetet följs aktivt upp genom en personalundersökning, som förnyades 2011. Verksamheten utvecklas utifrån resultaten av personalundersökningen på arbetsplats-, företags- och gruppnivå.

Hela OP-Pohjolas personal i Finland har tillgång till företagshälsovård. I de baltiska länderna anordnas företagshälsovården enligt lagstiftningen i respektive land.

År 2011 utgjorde sjukfrånvaron 3,5 procent (3,7 år 2010) av den kalkylmässiga arbetstiden. Se grafen ovanför, LA7 Sjukfrånvaro av arbetstiden, %.

**Mänskliga rättigheter (HR3)**

Respekt för de mänskliga rättigheterna är en central del av samhällsansvaret. Genom att underteckna FN:s Global Compact-principer har OP-Pohjola-gruppen förbundit sig att främja iakttagandet av de mänskliga rättigheterna och arbetslivets grundprinciper i sin verksamhet. OP-Pohjola-gruppen godkänner under inga omständigheter kränkningar av de mänskliga rättigheterna eller de anställdas rättigheter. OP-Pohjola-gruppen bedriver huvudsakligen affärsverksamhet i Finland och i någon mån i Baltikum. Att identifiera och hantera människorättsrisker är en del av gruppens riskhantering, compliance-verksamhet och interaktion med intressentgrupper.

OP-Pohjola-gruppen kan bäst påverka främjandet av de mänskliga rättigheterna genom att erbjuda ansvarsfulla produkter och tjänster och välja ansvarsfulla leverantörer. Bedömningen av människorättsrisker är en väsentlig del av ansvarsfull placering. Riskerna inom socialt ansvar beaktas också i de etiska riktlinjerna för kreditgivning och i försäkringsverksamhetens riskbedömningar.

Hänsyn till de mänskliga rättigheterna och de anställdas rättigheter är också en del av gruppens inköspolicy, som vi hålla på att revidera. OP-Pohjola förväntar sig att dess samarbetspartner och leverantörer ska iaktta gruppens verksamhetsprinciper i fråga om ansvarsfullhet.

Förankringen av riktlinjerna för god affärsed som inleds under 2012 kommer även att omfatta utbildning om de mänskliga rättigheterna. I enlighet med OP-Pohjola-gruppens samhällsansvarsprogram kommer personalen dessutom att få utbildning om Global Compact-principerna för att kunna identifiera sätt att främja tillgodoseendet av de mänskliga rättigheterna i affärsverksamheten.

**Samhället (S03)**

OP-Pohjola arbetar för ett hållbart, tryggt, välmående och ekonomiskt framgångsrikt samhälle. Gruppen står i ständig växelverkan med de lokala samhällena och bedriver ett omfattande samarbete för att utveckla regionernas vitalitet. I enlighet med sina värderingar fungerar gruppen både lokalt, regionalt och riksomfattande som ett föredömligt företag med etiskt ansvar.

Enligt OP-Pohjolas riktlinjer för god affärsed ska verksamheten följa lagar, normer och föreskrifter samt principerna för ärlig och rättvis verksamhet på alla områden i samhället. Detta inbegriper åtgärder mot korruption och mutor, transparens i utövandet av offentligt inflytande och iakttagande av konkurrensrättsliga bestämmelser. Regleringen av branschen ställer stränga krav på affärsverksamheten och dess effekter på samhället. Den interna kontrollen, säkerställandet av en tillförlitlig förvaltning och kapitalutvärderingsprocessen inom OP-Pohjola-gruppen regleras av bestämmelserna i kreditinstitutslagen, andelsbankslagen, försäkringsbolagslagen, lagen om en sammanslutning av inlåningsbanker samt av Finansinspektionens standarder, föreskrifter och anvisningar. Genom att underteckna Global Compact-principerna har OP-Pohjola-gruppen även förbundit sig att arbeta för utvecklingen av åtgärder mot korruption och mutor inom sin inflytelsesfär.

Kontinuerlig utbildning av personalen för att motarbeta penningtvätt och andra former av ekonomiska oegentligheter är en viktig del av OP-Pohjola-gruppens verksamhet. Under 2011 anordnades flera personalutbildningar

om kundidentifiering och förhindrande av penningtvätt. År 2012 kommer utbildning om gruppens riktlinjer för god affärsed att inledas för hela personalen.

**3.3 GRI-rapporteringsprinciper**

Denna samhällsansvarsrapport är den första som OP-Pohjola-gruppen har utarbetat i enlighet med rekommendationerna i Global Reporting Initiatives riktlinjer (GRI). Tidigare har GRI endast betraktats som riktgivande för rapporteringen. Rapporten innehåller en innehålls jämförelse och en bedömning av tillämpningsnivån. OP-Pohjolas mål är att vidareutveckla ansvarsrapportering i enlighet med GRI-riktlinjerna och rekommendationerna i GRI:s branschspecifika anvisningar. OP-Pohjola-gruppens GRI-rapportering motsvarar också rapporteringskraven i FN:s initiativ Global Compact i fråga om att främja principerna för de mänskliga rättigheterna, arbetslivet, miljön och motarbetandet av korruption i affärsverksamheten. I GRI-innehålls jämförelsen förklaras vilka nyckeltal som använts för att beskriva hur Global Compacts tio principer behandlas. OP-Pohjola utvecklar i fortsättningen sin ansvarsrapportering som en integrerad del av gruppens årsrapportering.

**Rapporteringsprinciper**

OP-Pohjola-gruppens ansvarsrapport innehåller uppgifter från 2011 enligt gruppens struktur och principer för ekonomisk rapportering. Ansvarsrapporten består av tre delar. Samhällsansvar inom OP-Pohjola-gruppen behandlar samhällsansvar ur ett affärsmässigt och strategiskt perspektiv. I detta avsnitt presenteras de väsentliga riktlinjerna för OP-Pohjola-gruppens samhällsansvar samt prioriterade områden och åtgärder i samhällsansvarsprogrammet och ledningen av det. Avsnittet Teman för samhällsansvar innehåller en närmare presentation av de prioriterade områdenas innehåll samt programmets åtgärder, mål och nyckeltal. De prioriterade områdena i samhällsansvarsprogrammet har valts ut enligt principen om väsentlighet. OP-Pohjolas teman för samhällsansvar byggs upp på basis av de ansvarsaspekter som är mest väsentliga för gruppens affärsverksamhet. I avsnittet GRI-information presenteras de viktigaste GRI-verksamhetsindikatorerna, som identifierats utifrån en väsentlighetsanalys. GRI-indikatorerna omfattar de nyckeltal för socialt ansvar och miljöansvar som är viktigast med tanke på OP-Pohjolas samhällsansvar samt de nyckeltal för ansvarsfulla

produkter och tjänster som finns i GRI-bilagan för finansbranschen.

**Väsentlighetsbedömning**

I väsentlighetsbedömningen har man beaktat vikten av olika ansvarsaspekter med avseende på intressentgruppens intresse och konsekvenserna för OP-Pohjolas affärsverksamhet. Uppgifter om vad intressentgrupperna är intresserade av samlades in genom en enkät. Enkäten besvarades av 408 representanter för olika intressentgrupper som bedömde hur viktiga de olika aspekterna på samhällsansvar är för OP-Pohjola på en skala från ett till fem. Som ett resultat av enkäten skapades en väsentlighetsmatris för OP-Pohjolas samhällsansvar där prioriteringen av aspekterna presenteras utifrån graden av intresse bland intressentgrupperna. De prioriterade områdena i OP-Pohjola-gruppens samhällsansvarsprogram återspeglar de teman för samhällsansvar som är mest väsentliga med tanke på gruppens affärsverksamhet. De affärsmässiga effekterna av samhällsansvaret bedömdes som risker och möjligheter och utifrån hur de påverkar konkurrenskraften.

Som ett resultat av väsentlighetsbedömningen omfattar samhällsansvarsrapporten de viktigaste aspekterna kring OP-Pohjola-gruppens samhällsansvar. I fortsättningen uppdateras väsentlighetsbedömningen regelbundet som ett led i gruppens samhällsansvarsprogram och interaktion med intressentgrupper.

**Redovisningsprinciper**

OP-Pohjola-gruppens ansvarsrapportering följer huvudsakligen samma avgränsning som gruppens ekonomiska rapportering. Av nyckeltalen har de KPI- och GRI-indikatorer i samhällsansvarsprogrammet som hänförs till ekonomiskt och socialt ansvar samt produkter och tjänster beräknats och presenterats enligt bokslutsprinciperna. Uppgifterna för miljöansvar avviker från beräkningsgränsen eftersom de baseras på uppgifter från OP-Pohjola-gruppens lokalitetstjänster. Avvikelser och begränsningar i beräkningsgränsen har rapporterats i samband med ifrågasvarande nyckeltal.

Numeriska uppgifter visas för rapporteringsperioden och jämförande uppgifter för minst två tidigare räkenskapsperioder. I fråga om nya nyckeltal för vilka jämförande

uppgifter från tidigare räkenskapsperioder saknas visas endast uppgifterna för rapporteringsperioden.

**Redovisningsprinciper för KPI-indikatorer för samhällsansvarsprogrammet**

Kapitaltäckningen enligt konglomeratlagen har beräknats genom att dividera OP-Pohjola-gruppens totala kapitalbas med minimibeloppet av kapitalbasen. Uppgifterna har tagits från OP-Pohjola-gruppens bokslut.

Med kundtjänsternas funktionssäkerhet avses störningsfri tillgång till de centrala systemen i bank- och försäkringsverksamheten. Affärsrörelsetjänsternas tillgänglighet rapporteras månadsvis, som procentuell andel störningsfri tid av det totala minutantalet under månaden. Siffran för hela året består av medeltalet av siffrorna för varje månad.

Siffran för stöd till lokala projekt erhålls från bokföringskontona genom att beakta donationer, priser och sponsring. Sponsring som klassificeras som idrottsreklam har dragits bort från summan manuellt, liksom även donationer till universitet på 3,6 miljoner euro som betalades under 2010 och 2011. Stöd till lokala projekt omfattar inte verksamheterna i Baltikum.

Bonus till ägarkunder inkluderar bonus som andelsbankens ägarkunder och Helsingfors OP Banks bonuskunder samlat under 2011.

Siffran för de anställdas arbetstillfredsställelse har erhållits genom att räkna ut ett arbetstillfredsställelseindex på basis av den årliga personalundersökningen. År 2011 deltog 4 015 personer från OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen och 3 592 personer från andelsbanker runt om i Finland. Personalundersökningens utformning ändrades under 2011, varvid siffrorna för tidigare år inte är jämförbara.

Uppgifter om antalet e-fakturor som mottagits av privatkunder samlas in varje månad med hjälp av ett statistikföringssystem.

OP-Pohjola-gruppens kundbelåtenhet beräknas utifrån resultaten från kundundersökningar bland privatkunder som gjorts av andelsbankerna. Resultatet är ett medeltal av indikatorerna för kundlojalitet och kundbelåtenhet (skala 1–5). År 2011 genomfördes enkäter av 25 andelsbanker



inom grupper och de besvarades av sammanlagt 7 415 kunder.

Den egna verksamhetens koldioxidavtryck omfattar direkta växthusgasutsläpp från den egna verksamheten (scope 1) och indirekta utsläpp från den egna verksamheten från el och värme som köpts in av andra aktörer (scope 2). Närmare detaljer om beräkningen finns i GRI-rapporteringsprinciperna. Verksamheten i Baltikum ingår inte i beräkningen.

Antalet personer som arbetar på Green Office-märkta kontor har beräknats utifrån uppgifter om antalet anställda som lämnats av dessa kontor. Personalen på kontoren i Baltikum ingår inte i beräkningen.

#### Branschspecifika GRI-indikatorer (FS)

Uppgifterna om branschspecifika GRI-indikatorer grundar sig på siffror som har rapporterats av affärsenheterna och verifierats internt.

#### Ekonomisk rapportering (EC1 och EC3)

Uppgifterna om ekonomiskt ansvar grundar sig på reviderade siffror från OP-Pohjola-gruppens IFRS Bokslut 2011.

#### Miljörapportering

##### Energi och klimat (EN4 och EN16)

För att beräkna koldioxidavtrycket har OP-Pohjola tillämpat de Greenhouse Gas Protocol-anvisningar som World Resources Institute och World Business Council for Sustainable Development har utvecklat. Anvisningarna utgör det bästa tillgängliga sättet att räkna ut ett organisationsspecifikt koldioxidavtryck.

I beräkningen ingår följande utsläppskällor enligt indelningen i Greenhouse Gas Protocol:

- Direkta växthusgasutsläpp från den egna verksamheten (scope 1 – obligatoriskt att inkludera i beräkningen): bränsleförbrukning hos reservkraftsmaskiner och egna bilar (inkluderar leasade bilar)
- Indirekta utsläpp från den egna verksamheten till följd av inköpt el och värme (scope 2 – obligatoriskt att inkludera i beräkningen): el och värme för kontorsfastigheter som används av OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen och medlemsandelsbankerna

- Övriga indirekta utsläpp (scope 3 – inte obligatoriskt att inkludera i beräkningen): avfall och avloppsvatten, elförbrukning i tjänsteleverantörernas maskinsalar, affärsresor, köpta transport- och postningstjänster, livscykelutsläpp från pappersförbrukningen

I beräkningen ingår inte uppgifter om energiförbrukningen i semesterfastigheter, bostadsaktiebolaget Kuusiniementie och hyrda automationsutrymmen, och inte heller om verksamhet utomlands, resor mellan hemmet och arbetsplatsen eller affärsresor med tåg, buss och annan kollektivtrafik. För de ovannämnda utelämnade faktorerna, som ingår i scope 3, fanns inte data att tillgå inom tidsramen för beräkningsprojektet. När det gäller materialförbrukning finns det tillräckligt omfattande data om utsläppskoefficienter endast i fråga om pappersförbrukningen.

I rapporten anges energiförbrukningen i OP-Pohjola-gruppens största fastigheter i Helsingfors (Industrigatan, Väaksyvägen, Labbackavägen och Sliperivägen), eftersom det finns exakta elförbrukningsuppgifter för dem.

##### Material (EN1) och avfall (EN22)

Uppgifterna om material inkluderar kontorspappersförbrukningen inom OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen och en uppskattning av andelsbankernas andel i förhållande till antalet personer. Uppgifterna om återvinningsgraden för avfall avser OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen.

De rapporterade uppgifterna om ansvarstagande har verifierats av dem som producerat uppgifterna och de rapporteringsansvariga. OP-Pohjola kommer framöver att utveckla rapporteringens omfattning och sina metoder för insamling av information och intern kvalitetssäkring.

##### Social rapportering

Uppgifterna om personalen har samlats in från SAP Personal-systemet. Dessa siffror gäller OP-Pohjola-gruppen exklusive verksamheten i Baltikum (Seesam Baltia och Pohjola Finance Baltia) och andelsbankernas fastighetscentraler (OPKK).

##### Personalstruktur (LA1, LA2 och LA13)

Antalet anställda avser hela OP-Pohjola-gruppen (inklusive verksamheten i Baltikum)

indelade enligt anställningsform och arbetsavtal samt kön och ålder.

I siffrorna för ålders- och könsfördelningen inom förvaltningen ingår: fullmäktige- och förvaltningsrådsledamöterna, förvaltningsrådets ordförande och vice ordförande, styrelseledamöterna, styrelsens ordförande och vice ordförande samt styrelsens suppleanter.

Personalomsättningen avser hela gruppen. Denna siffra omfattar inte den interna omsättning som uppstår när personalen byter arbetsuppgifter inom gruppen.

##### Kompetensutveckling (LA10 och LA12)

Utbildning avser utbildningskostnadernas andel av lönesumman i procent.

Inom OP-Pohjola-gruppen förs utvecklings- och målsamtal med alla som tillhör personalen, inklusive ledningen och personalen i Baltikum. För OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen har den procentuella andelen personer som genomgått utvecklings- och målsamtal beräknats utifrån svaren i den årliga personalundersökningen. I beräkningen ingår inte personal som har anställts efter den föregående utvecklings- och målsamtalsperioden.

##### Välbefinnande i arbetet (LA7)

Gruppen följer upp personalens arbetshälsa genom en enkät om personaltillfredsställelse.

Hela OP-Pohjolas personal i Finland har tillgång till företagshälsovård i enlighet med lagen om företagshälsovård (1383/2001). I de baltiska länderna anordnas företagshälsovården enligt lagstiftningen i respektive land.

Procenttalet för sjukfrånvaro relaterar till den kalkylerade arbetstiden.

##### GRI-tillämpningsnivå

Enligt gruppens egen bedömning motsvarar OP-Pohjolas ansvarsrapportering tillämpningsnivå B i GRI-riktlinjerna. I enlighet med detta rapporterar OP-Pohjola de viktigaste uppgifterna och nyckeltalen i anslutning till sitt samhällsansvar så att rapporten ger en tillräcklig och balanserad bild av gruppens samhällsansvar och dess effekter.

# GRI-innehåll

● Helt rapporterat ○ Delvis rapporterat ○ Ej rapporterat

	GRI-innehåll	Sida	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
<b>1. Strategi och analys</b>					
1.1	Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare	4	●		x
1.2	Huvudsaklig påverkan, risker och möjligheter	8	●		x
<b>2. Organisationsprofil</b>					
2.1	Organisationens namn	5–6	●		
2.2	De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	5–6	●		
2.3	Organisationsstruktur, enheter, affärsområden, dotterbolag och joint ventures	5–6	●		
2.4	Lokalisering av organisationens huvudkontor	5–6	●		
2.5	Länder som organisationen har verksamhet i	5–6	●		
2.6	Ägarstruktur och företagsform	5–6	●		
2.7	Marknader som organisationen är verksam på	5–6	●		
2.8	Den redovisande organisationens storlek		●	www.op.fi > OP-Pohjola-gruppens årsredovisning 2011 > Nyckeltal	
2.9	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden beträffande storlek, struktur eller ägande		●	www.op.fi > OP-Pohjola-gruppens årsredovisning 2011 > Viktiga händelser 2011	
2.10	Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden		●		
<b>3. Rapporteringsprinciper</b>					
<b>Redovisningsprofil</b>					
3.1	Redovisningsperiod	39	●		
3.2	Datum för publiceringen av den senaste redovisningen	39	●		
3.3	Redovisningscykel	39	●		
3.4	Kontaktperson för frågor angående redovisningen och dess innehåll	47	●		
<b>Redovisningens omfattning och avgränsning</b>					
3.5	Definition av innehållet i redovisningen (väsentlighet, prioritering av helheter och intressentgrupper som använder sig av redovisningen)	8–9; 39–40	●		
3.6	Redovisningens avgränsning	39–40	●		

	GRI-innehåll	Sida	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
3.7	Särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning	39–40	●		
3.8	Princip för redovisningen av joint ventures, dotterbolag, hyrda anläggningar, utlokaliserade verksamheter etc.	39–40	●		
3.9	Mätmetoder och beräkningsunderlag	39–40	●		
3.10	Förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar	39–40	●		
3.11	Väsentliga förändringar vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder	39–40	●		
<b>GRI-innehållsjämförelse</b>					
3.12	GRI-innehållsjämförelse	41–45	●		
<b>Bestyrkande</b>					
3.13	Policy och nuvarande praxis för externt bestyrkande avredovisning	39–40	●		

#### 4. Styrning, åtaganden och intressentrelationer

##### Styrning

4.1	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	10–12	●		
4.2	Beskriv huruvida styrelseordföranden också är verkställande direktör	10–12	●		
4.3	Styrelseledamöternas oberoende	10–12	●		
4.4	Möjligheter för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till styrelsen eller företagsledningen	10–12	●		
4.5	Koppling mellan ersättning till styrelseledamöter, ledande befattningshavare och chefer	10–12	●		
4.6	Rutiner och processer inom styrelsen för att säkerställa att inga intressekonflikter uppstår	10–12	●		
4.7	Styrelseledamöternas kompetens vad gäller strategiskt ledarskap och samhällsansvar	10–12	●		
4.8	Mission, värderingar och etiska riktlinjer	12	●	www.op.fi > OP-Pohjola-gruppens årredovisning > Strategi > Värden	
4.9	Rutiner och processer i organisationens styrelse för att kontrollera hur organisationen uppmärksammar och hanterar ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor	10–12	●		
4.10	Processer för att utvärdera styrelsens egna prestationer	10–12	●		

	GRI-innehåll	Sida	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
<b>Åtaganden beträffande externa initiativ</b>					
4.11	Beskrivning av om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen	14	●		7
4.12	Principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	14	●		
4.13	Medlemskap i organisationer	23	●		
<b>Kommunikation med intressenter</b>					
4.14	Lista de intressentgrupper som organisationen har kontakt med	12	●		
4.15	Princip för identifiering och urval av intressenter	12–13	●		
4.16	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	12–13	●		
4.17	Viktiga frågor som framkommit i dialog med intressenter	8–9; 12–13	●		

#### Nyckeltal för finansbranschen (FS)

##### Ledningsmetod för finansbranschens produkter och tjänster

FS1	Riktlinjer för miljö och sociala faktorer efter affärsområde	22	●		
FS2	Processer för att utvärdera och granska miljö- och sociala risker i olika affärsområden	22	●		
FS3	Processer för att granska kunders tillämpning och efterlevnad av miljömässiga eller sociala krav i avtal	22	●		
FS4	Processer för att förbättra anställdas förmåga att verkställa åtgärder och principer gällande socialt ansvar och miljöansvar efter affärsområde	11	●		
FS5	Interagerande med kunder, samarbetsparter eller investerare om miljömässiga och sociala risker och möjligheter	22	●		

##### Påverkan från produkter och tjänster / Produktportfölj

FS6	Produktportföljens fördelning	31	●		
FS8	Ekonomiskt totalvärde av produkter och tjänster med särskilda miljömässiga syften fördelade	22–23	●		

##### Innehav

FS10	Andel i procent av företag i portföljen med vilka institutionen har interagerat i miljömässiga och sociala frågor	22	●		
FS11	Positiv eller negativ screening av placerningsobjekt	23	●	Positiv screening	
FS12	Röstningspolicy om miljö och sociala frågor för aktier för vilka den rapportrande organisationen har rösträtt eller möjlighet att påverka användningen av rösträtten	22	●		



	GRI-innehåll	Sida	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
<b>Ekonomiska resultatindikatorer (EC)</b>					
	<b>Ledningsmetod för ekonomiskt ansvar</b>	10–12; 32–33	●		
<b>Ekonomiska resultat</b>					
EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde och fördelning mellan intressentgrupper	33	●		
EC3	Omfattningen av organisationens förmånsbestämda åtaganden	34	●		
EC9	Indirekta ekonomiska effekter	33–34	●		
<b>Miljömessiga resultatindikatorer (EN)</b>					
	<b>Ledningsmetod för miljöansvar</b>	10–12; 34	●		
<b>Material</b>					
EN1	Materialanvändning i vikt eller volym	35–36	●		8
<b>Energi</b>					
EN4	Indirekt energianvändning per primär energikälla	35	●		8
<b>Utsläpp till luft och vatten samt avfall</b>					
EN16	Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt	35	●		8
EN17	Indirekta utsläpp av växthusgaser	27	●		
EN22	Total avfallsvikt, per typ och hanteringsmetod	36	●		8
<b>Produkter och tjänster</b>					
EN26	Åtgärder för att minska miljöpåverkan från produkter och tjänster, samt resultat härav	36	●		7, 8, 9
<b>Social påverkan</b>					
	<b>Ledningsmetod för socialt ansvar</b>	10–12; 19	●		
<b>Personal och anställningsförhållanden (LA)</b>					
<b>Anställning</b>					
LA1	Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform och anställningsvillkor	37	●		
LA2	Personalomsättning	37	●		6

	GRI-innehåll	Sida	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
<b>Hälsa och säkerhet i arbetet</b>					
LA7	Omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade dagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region	38	●	Sjukfrånvaro	1
<b>Utbildning</b>					
LA10	Genomsnittligt antal och utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på personalkategorier	37–38	●	Utbildningskostnader i genomsnitt	
LA12	Andel anställda (i procent) som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	37–38	●		
<b>Mångfald och jämställdhet</b>					
LA13	Sammansättning av styrelse och ledning	37	●		1, 6
<b>Mänskliga rättigheter (HR)</b>					
HR3	Personalutbildningstimmar som ägnats åt utbildning i policyer och rutiner för mänskliga rättigheter	38	●	Utbildning i god affärssed	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR4	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder		●	Inget att rapportera	
<b>Samhället (S0)</b>					
<b>Korruption</b>					
S03	Procentandel av de anställda som genomgått utbildning i organisationens policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption	38	●	Utbildning i förhindrande av missbruk	10
S07	Antal juridiska åtgärder som vidtagits mot organisationen för konkurrenshämmande aktiviteter, överträdelse av konkurrenslagstiftning och monopolbeteende		●	Inget att rapportera	
<b>Produktansvar (PR)</b>					
	<b>Ledningsmetod för produktansvar</b>	10–12; 22	●		
FS15	Riktlinjer och policy för en ansvarsfull utveckling och försäljning av finansiella tjänster och produkter	18–19; 22	●		
<b>Märkning av produkter och tjänster</b>					
PR5	Rutiner för kundnöjdhet, inklusive resultat från kundundersökningar	25–26	●		
FS16	Initiativ för att öka finansiell läskunnighet bland olika mottagare fördelade enligt grupp	18–19	●		
<b>Kundernas integritet</b>					
PR8	Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelse mot kundintegriteten och förlust av kunddata	25–26	●	Handläggning av kundrespons	1



## Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **OP-Pohjola Group** has presented its report "Corporate Social Responsibility at OP-Pohjola Group 2011" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, March 2nd 2012

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



*The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Disclaimer:** Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on February 21st 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

### Kontaktuppgifter

Kontaktpersoner i frågor om samhällsansvar

#### Carina Geber-Teir

Kommunikationsdirektör, ledamot i OP-Pohjola anl:s direktion

#### Stina Suominen

Direktör, varumärken och samhällsansvar

#### Sanna Auvinen

Kontaktchef för samhällsansvar

#### Niina Pullinen

IR-direktör, Pohjola Bank Abp

#### Rami Tulonen

Controller

Frågor och närmare information: [viestinta@op.fi](mailto:viestinta@op.fi)



441 002

Trycksak



OP-Pohjola-gruppen

Industrigatan 1b, 00510 Helsingfors

Telefon 010 252 010

[www.op.fi/samhallsansvar](http://www.op.fi/samhallsansvar)

