


OP-Pohjola-gruppens
samhällsansvarsrapport
2012



Chefdirektörens översikt över ansvars känslan	2
OP-Pohjola-gruppen i korthet	3
Samhällsansvaret inom OP-Pohjola-gruppen	6
Megatrender inom finansbranschen, de viktigaste konsekvenserna, riskerna och möjligheterna	6
Ansvarsfull grunduppgift	7
Strategin OP-Pohjola 2012	7
Väsentlighetsbedömning	7
Ledning av samhällsansvaret	8
Samhällsansvarets teman	14
Lokalplanet och samhället	14
Ansvar för intressentgrupper	16
Ansvarsfulla produkter och tjänster	19
Etisk affärsverksamhet	22
Miljöansvar	24
GRI-information	28
GRI-innehållsjämförelse	28
GRI-index	29
GRI-rapporteringsprinciper	42
GRI-innehåll	46
Kontaktuppgifter	56



Omasairaala:

Omasairaala, som Pohjola Försäkring grundade 2012, är det första sjukhuset i Finland som helt ägs av ett försäkringsbolag. Omasairaala är inriktat på ortopedi och har som mål att förkorta vårdkedjan avsevärt och få patienterna friska så snabbt som möjligt. Sammanlagt 30 (1.1.2013) toppspecialister på området arbetar vid sjukhuset.

LEED:

Renoveringen av OP-Pohjolas lokaler i Vallgård inleddes 2012. Under byggnadsarbetet, som pågår i tre år, kommer samhällsansvaret att beaktas på många sätt. Lokalerna planeras med särskilt fokus på miljöaspekter och energiprestanda. Målet är att de nya lokalerna ska få LEED Campus-miljöcertifiering.

Chefdirektörens översikt över ansvars känslan

OP-Pohjola-gruppens samhällsansvar bygger på en stark kooperativ värdegrund. Vi ägs av våra kunder. Vår grundläggande uppgift är att arbeta för ett hållbart, tryggt, välmående och ekonomiskt framgångsrikt samhälle. Vårt samhällsansvar omfattar ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar.

Vår nya strategi betonar ansvars känslan som en integrerad del av affärsverksamheten. Vi bär ett ansvar för alla intressentgrupper, för en långsiktig, lönsam affärsverksamhet och för utvecklingen inom vårt eget verksamhetsområde. Vi är också en ansvarsfull arbetsgivare som satsar på att personalen utvecklas och mår bra. Vårt strategiska mål är fortfarande detsamma: att på lång sikt vara en föregångare när det gäller branschens samhällsansvar i Finland.

Förvaltningsrådet godkände i juni 2012 OP-Pohjola-gruppens riktlinjer för god affärssed. I och med detta har vi integrerat FN:s Global Compact-principer i rutinerna inom hela gruppen. Vi rapporterar fortfarande enligt GRI (Global Reporting Initiative).

Vi har fortsatt den samhälleliga debatten om utmaningarna i vår bransch. Vi vill ta vårt ansvar för att finansierings- och betalningsrörelsesystemet och försäkringsmarknaden i Finland ska fungera. Utan ett fungerande finansieringssystem skapas ingen ekonomisk tillväxt och utan ekonomisk tillväxt skapas inga nya jobb. I detta ansvar ingår också öppen och transparent kommunikation.

Våra operativa åtgärder styr vi med hjälp av OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram. Under året har vi ställt upp både kort-siktiga (2013) och långsiktiga (2015) mål för programmet.

Resultatet för 2012 var gott och i linje med våra planer. Vi har starka ekonomiska buffertar och vår förmåga att bevilja krediter vilar på en stabil grund. OP-Pohjola-gruppen är den största bostads- och företagsfinansiären i Finland. År 2012 visade vår kreditstock synnerligen goda tillväxtsiffror.

Vår utlåning ökade klart snabbare än i branschen i övrigt, vilket betonar OP-Pohjola-gruppens betydande samhällsekonomiska roll som främjare av ekonomisk driftighet och sysselsättning i hela landet. Vår beredskap att bära ansvar för kundernas finansieringsbehov tar sig uttryck i en starkare marknadsposition. De utmärkta tillväxtsiffrorna baserar sig på vår goda kapitaltäckning och på att vi förhåller oss till våra kunders behov och förväntningar i enlighet med vår grunduppgift.

Hösten 2012 inleddes ett omstruktureringsprogram vid OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen. Som ett resultat av samarbetsförhandlingarna i anslutning till programmet minskade antalet arbetstillfällen med 561. I och med omstruktureringsprogrammet anpassar vi oss till de ökande kraven på kapitaltäckning och lönsamhet i finansbranschen för att även i fortsättningen kunna bära vårt ansvar för förutsättningarna för ekonomisk tillväxt. Vår starka kooperativa grund förpliktar oss till det.

Vi vill även framöver värna om vår kompetens i fråga om socialt, ekonomiskt och miljömässigt ansvar. Förändringarna i omvärlden kommer att kräva ett större indirekt ansvar i våra finansierings-, försäkrings- och placeringsbeslut och i all ledning av affärsverksamheten.

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-, placements- och försäkringstjänster. Gruppens affärsrörelse har indelats i tre segment, vilka är bankrörelse, skadeförsäkring och kapitalförvaltning.

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 enligt kundernas behov.

Andelsbankerna

Andelsbanken ägs av sina kunder. En andelsbank är en självständig inlåningsbank som regionalt bedriver lokal detaljistbanksrörelse 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.

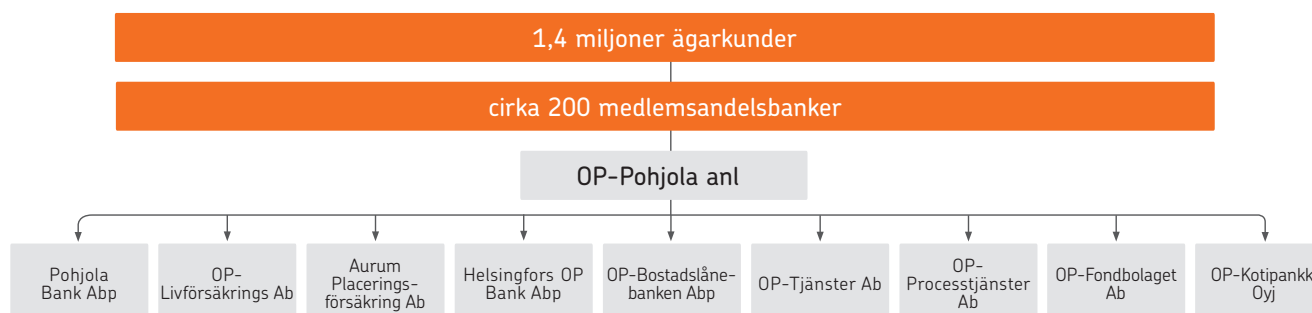
Andelsbankernas verksamhet baserar sig på lönsamhet. Andelsbankerna erbjuder sina kunder högklassiga och konkurrenskraftiga bank- och försäkringstjänster. Målet är inte vinst på kort sikt, utan en kontinuerlig framgång tillsammans med kunderna. Avkastningen på andelsbankernas affärsrörelse används för 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 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 kapitalförvaltnings-tjänster. Koncernen betjänar företagskunder i Finland och utomlands genom att tillhandahålla vältäckande finansierings-, place-rings- och kassahanteringstjänster samt skadeförsäkringstjänster. För privatkunder erbjuder koncernen skadeförsäkrings- och kapitalförvaltningstjänster.

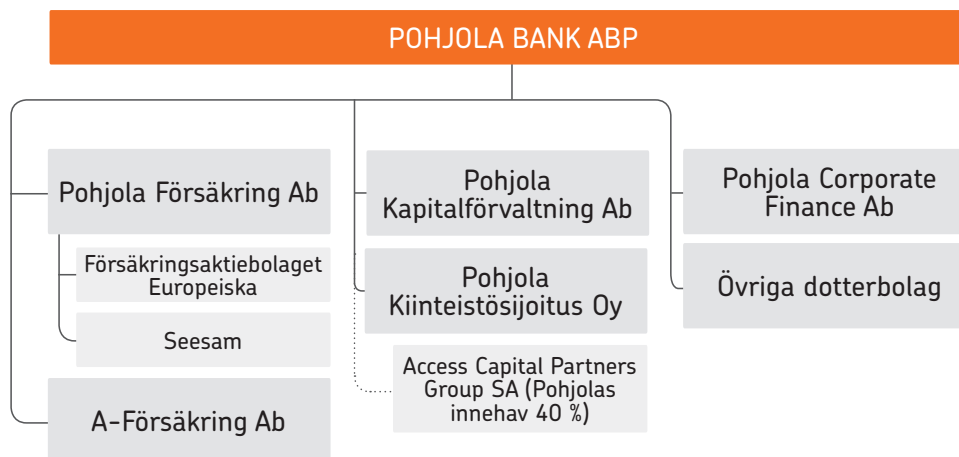
Pohjola fungerar som OP-Pohjola-gruppens centralbank och svarar för gruppens likviditet samt sköter gruppens internationella affärsrörelse. Pohjolas aktie i serie A noteras på NASDAQ OMX Helsingfors. Bolaget har cirka 32 000 aktieägare.


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 skadeförsäkringsrörelse ingår utöver Pohjola Försäkring dessutom A-Försäkring, Försäkringsaktiebolaget Europeiska samt Seesam-bolaget 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 affärs-rörelsen. Det ser bl.a. till att nättjänsterna samt bank- och place-ringstjänsterna fungerar smidigt och producerar material.





Samhällsansvaret inom OP-Pohjola-gruppen

Strategiprocessen:

- OP-Pohjola antog sin nya strategi under sommaren 2012.
- Personalen involverades redan tidigt i strategiarbetet, och därför blev den process som ledde till den slutliga strategin mer öppen och interaktiv än tidigare. I strategiarbetet fick även ägarkunderna sina röster hörda via andelsbankernas förtroendevalda. Strategin är en berättelse som alla intressentgrupper bygger upp tillsammans.

Samhällsansvaret inom OP-Pohjola-gruppen

I mer än hundra år har OP-Pohjola-gruppen varit med om att bygga det finländska samhället. Andelsverksamheten uppstod till följd av innovativt tänkande, och den innefattar fortfarande en förståelse för kundernas behov och förmåga att uppfylla dem samt en aktiv förvaltning, ständig dialog, vision och kreativitet för att hitta nya lösningar. Människonärhet, lokal närvaro och lättillgänglighet är alla kännetecken för OP-Pohjola-gruppen.

Samhällsansvar är en integrerad del av OP-Pohjola-gruppens affärsverksamhet och strategi. Ansvarskänslan bygger på andelsverksamheten, våra värden, en stark kapitaltäckning och en kunnig riskhantering. Vårt samhällsansvar omfattar ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar. Vårt mål när det gäller samhällsansvar är att vara en föregångare i branschen i Finland.

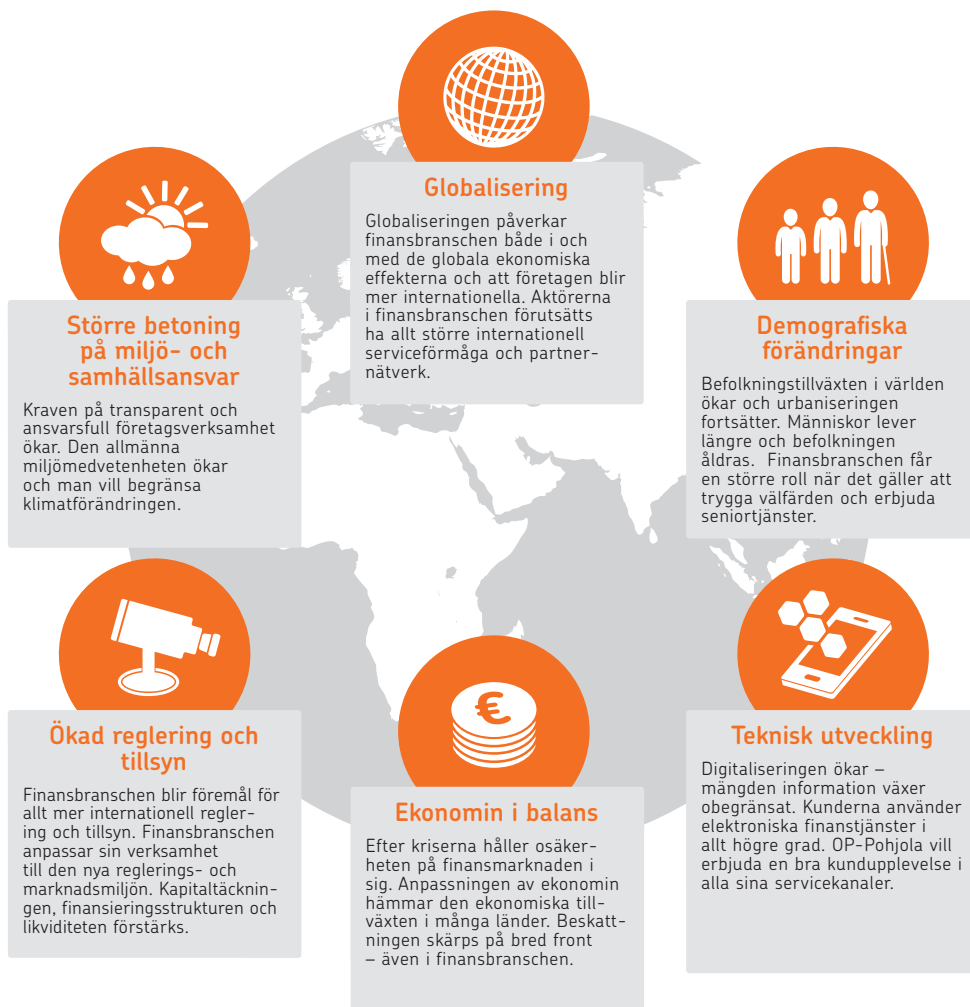
Vårt unika sätt att arbeta nära kunden är ekonomiskt och socialt ansvarsfullt. Vår starka värdegrund innefattar ansvar för alla intressentgrupper, för en långsiktig, lönsam affärsverksamhet och för utvecklingen inom vårt eget verksamhetsområde.

Megatrender inom finansbranschen, de viktigaste konsekvenserna, riskerna och möjligheterna

Finansbranschen påverkas under de kommande åren starkast av olika megatrender, dvs. externa förändringsfaktorer. Megatrender är stora utvecklingslinjer som kan identifieras som fenomen eller större helheter och som utifrån utvecklingen hittills går i en riktning som på goda grunder kan antas förbli densamma även i framtiden. Det handlar ofta om globala fenomen som medför djupgående förändringar i samhällets strukturer.

Megatrenderna beaktades i OP-Pohjolas strategiarbete och de påverkade de strategiska prioriteringarna.

Megatrender inom finansbranschen



Globala utvecklingstrender som är av central betydelse för företagens samhällsansvar är befolkningstillväxten, klimatförändringen och konsumenternas ökande ansvarsmedvetenhet, vars konsekvenser avspeglas i all affärsverksamhet. De försämrade tillväxtprognoserna för den globala ekonomin, osäkerheten i samband med hanteringen av skuldkrisen 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 anförtrott 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-, placements- 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 grundläggande uppgift, 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.

Ansvarsfull grunduppgift

Har du någonsin kommit att tänka på hur lysande OP-Pohjola-gruppens grunduppgift är? Vem annan kan säga att vi med vårt arbete främjar våra kunders bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd? Vi kan. Vi utgår från en stark värdegrund, tillväxt och soliditet. På basis av dem blir det möjligt att förverkliga vår vision och våra drömmar så att vi kan lita på en god morgondag.

Det är ingen lätt uppgift. Men vi vill lyckas. Ju större utmaningar omvärlden ställer på vår bransch, desto mer sporrar det oss att skapa nytt. Vi kommer också i fortsättningen att vara den progressivaste finansgruppen. Vi vill erbjuda de bästa helhetslösningarna och koncentreringsförmånerna snabbt och smidigt.

Det som vi står för är det som tilltalar dagens människor. Vi är en människonära, ansvarsfull och progressiv finansgrupp. Vi har en unik identitet. Den kooperativa grunden är en styrka för oss och den förpliktar oss till samhörighet.

Hos oss är kunden mer än hos de andra aktörerna inom branschen, eftersom kunden också är vår ägare. Vårt privilegium är att erbjuda vår allra bästa expertis. Därför måste vi fortlöpande förnya oss och erbjuda en mångsidig utvecklingsstig för hela karriären. Det är också viktigt att man trivs hos oss.

Vi vill erbjuda en oslagbar kunderfarenhet – varje dag. Vi är den personligaste partnern – den som bryr sig mest. Med det vi gör, vill vi säga att vår verksamhet alltid utgår från kundens vardag. Vi betjänar individuellt och flexibelt med sakkunskap.

När vi och våra kunder är stolta över allt det som OP-Pohjola är – har vi lyckats tillsammans.

Strategin OP-Pohjola 2012

OP-Pohjola-gruppens grundläggande uppgift är att främja hållbar ekonomisk framgång, trygghet och välmåga för ägarkunderna, övriga kunder och omvärlden. Vi har goda förutsättningar att sköta denna uppgift tack vare stark kapitaltäckning, tillväxt och soliditet. Med stöd av dem har vi möjlighet att förverkliga vår vision och våra drömmar och vi kan se fram emot en bra morgondag.

I vår nya strategi har vi konstaterat att ju mer omvärlden utmanar vår bransch, desto mer sporrar det oss till nyskapande. Vårt mål är att även framöver vara den mest framstegsvänliga finansgruppen. Vi vill fungera smidigt och erbjuda de bästa helhetslösningarna och koncentreringsförmånerna. Vi har en unik identitet. Andelsverksamheten är vår styrka och förpliktar oss till gemenskap.

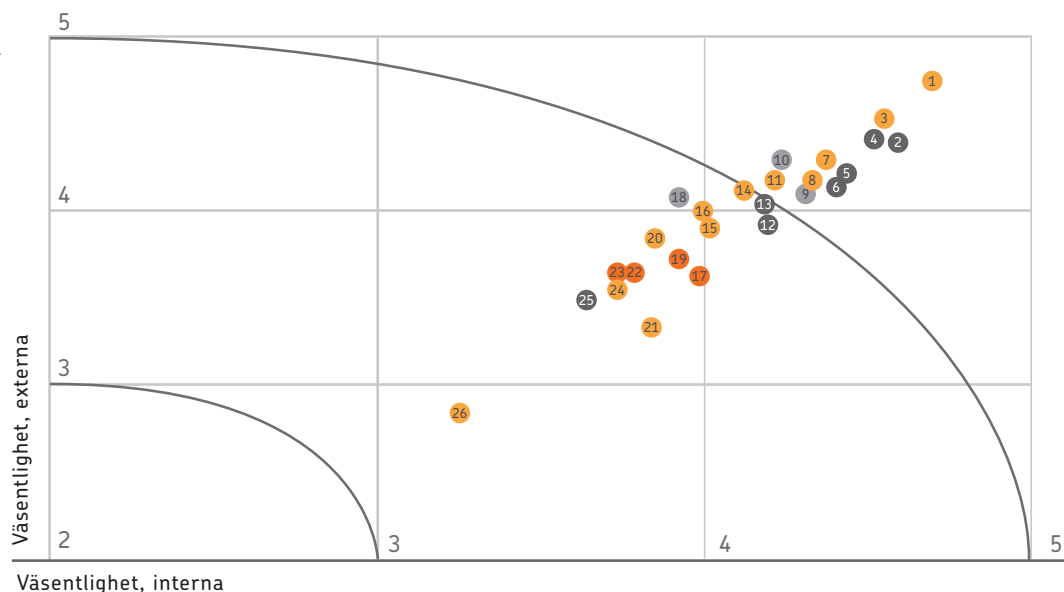
Väsentlighetsbedömning

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

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 ansvarsaspekter som bedöms som betydelsefulla är

OP-Pohjolas matris för bedömning av samhällsansvarets väsentlighet

- OP-Pohjolas roll i det finländska samhället
- Ansvarsfulla produkter och tjänster
- Ansvar för intressentgrupper
- Miljöansvar



- | | | |
|--|---|---|
| 1. Förtroendefull kunddata och bra dataskydd | 11. Aktiv bekämpning av ekobrottslighet och missbruk | finansiell läskunnighet) |
| 2. Utvecklingen av personalens kompetens | 12. Främjandet av jämställdhet | 21. Sponsring av lokala projekt |
| 3. OP-Pohjola-gruppens kapitaltäckning | 13. Beaktandet av ansvarsfullheten vid valet av samarbetspartner och underleverantörer | 22. Medverkan i främjandet av miljöfrågor |
| 4. Öppen och förståelig kommunikation | 14. Omfattande bank- och försäkringstjänster på nätet | 23. Naturskydd och tryggheten av naturens mångfald |
| 5. Ansvarsfull marknadsföring | 15. Beaktandet av riskerna inom samhällsansvaret i riskhanteringen | 24. Omfattande kontorsnätverk |
| 6. Rättvis löne- och belöningspolitik | 16. Förebyggandet av skador | 25. Intressentgruppernas möjlighet att påverka samhällsansvarsarbetet |
| 7. Måttfull risktagning och skicklig riskhantering | 17. OP-Pohjolas eget koldioxidavtryck/ egen effekt på klimatet | 26. Donationer till allmännyttiga riksomfattande objekt |
| 8. Den ekonomiska infrastrukturens funktionssäkerhet | 18. Bedömningen av miljörisker och miljökonsekvenser i finansierings- och försäkringsbeslut | |
| 9. En fortlöpande utveckling av elektroniska bank- och försäkringstjänster | 19. Miljövänliga produkter och tjänster | |
| 10. Bedömningen av hur ansvarsfulla placeringsobjekten är och placeringsprodukter som beaktar ansvarsfullheten | 20. Främjandet av finländarnas ekonomikunskap (s.k. | |

ansvarsfull marknadsföring, en rättvis löne- och belöningspolitik, måttfull risktagning och kompetent riskhantering, den ekonomiska infrastrukturens funktionssäkerhet, fortlöpande utveckling av elektroniska bank- och försäkringstjänster samt en bedömning av hur ansvarsfulla placeringsobjekten är.

Därtill ombads intressentgrupperna ge sin syn på OP-Pohjolas samhällsansvar. På dessa frågor fick vi in över 500 fritt formulerade svar, vilket visar på intressentgruppernas stora intresse för gruppens samhällsansvar. I svaren betonades bland annat den lokala ansvarskänslan, ansvarskänslans naturliga koppling till andelsverksamheten samt möjligheten att vara föregångare. Dessutom förväntades fler konkreta åtgärder och resultat.

Resultaten av väsentlighetsbedömningen stöder gruppens strategi, enligt vilken samhällsansvaret utvecklas som en integrerad del av affärsverksamheten. Resultaten av bedömningen har utnyttjats i arbetet med den nya strategin och i planeringen av OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram.

Ledning av samhällsansvaret

Samhällsansvaret inom OP-Pohjola-gruppen grundar sig på kooperativa värden, en stark kapitaltäckning och kunnig riskhantering. För den strategiska ledningen av samhällsansvaret ansvarar OP-Pohjola anls direktion. År 2012 förnyades gruppens strategi och de strategiska riktlinjerna för samhällsansvaret sågs över. Operativt sett fastställs och styrs åtgärderna med hjälp av OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram. Det operativa ansvaret för åtgärderna ligger hos styrelserna och ledningsgrupperna för de företag som hör till gruppen i enlighet med deras egna beslutsprocesser.

I styrgruppen för samhällsansvaret har under 2012 ingått representanter för andelsbankernas verkställande direktörer, börsbolaget Pohjola, OP-tjänster och OP-Pohjola anl. Målet är att ledningen av samhällsansvaret ska vara en integrerad del av

ledningen av affärsverksamheten. I direktionen för OP-Pohjola anl är det kommunikationsdirektören som ansvarar för samhällsansvaret. Direktionen svarar för de etiska riktlinjerna.

OP-Pohjola-gruppens förvaltningssystem baserar sig på finsk lagstiftning och på den finska koden för bolagsstyrning samt på gruppens egna rekommendationer om bolagsstyrning. Samhällsansvaret ingår i gruppens principer för företagsstyrning.

I eventuella konfliktsituationer uppmanas kunderna att kontakta branschens gemensamma FINE-delegation, vars ledamöter representerar flera olika intressentgrupper.

Kontroll av principerna för god affärssed

För förfarande som kontinuerligt eller väsentligt strider mot god affärssed ger gruppens förvaltningsråd en anmärkning till företagets styrelse. Enligt principerna för god affärssed är gruppens interna direktiv för konfliktsituationer att man kan skicka konfidentiell post till revisionsdirektören i fall där någon har brutit mot principerna.

OP-Pohjola-gruppens Bolagsstyrning – 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 andelsbanker 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.

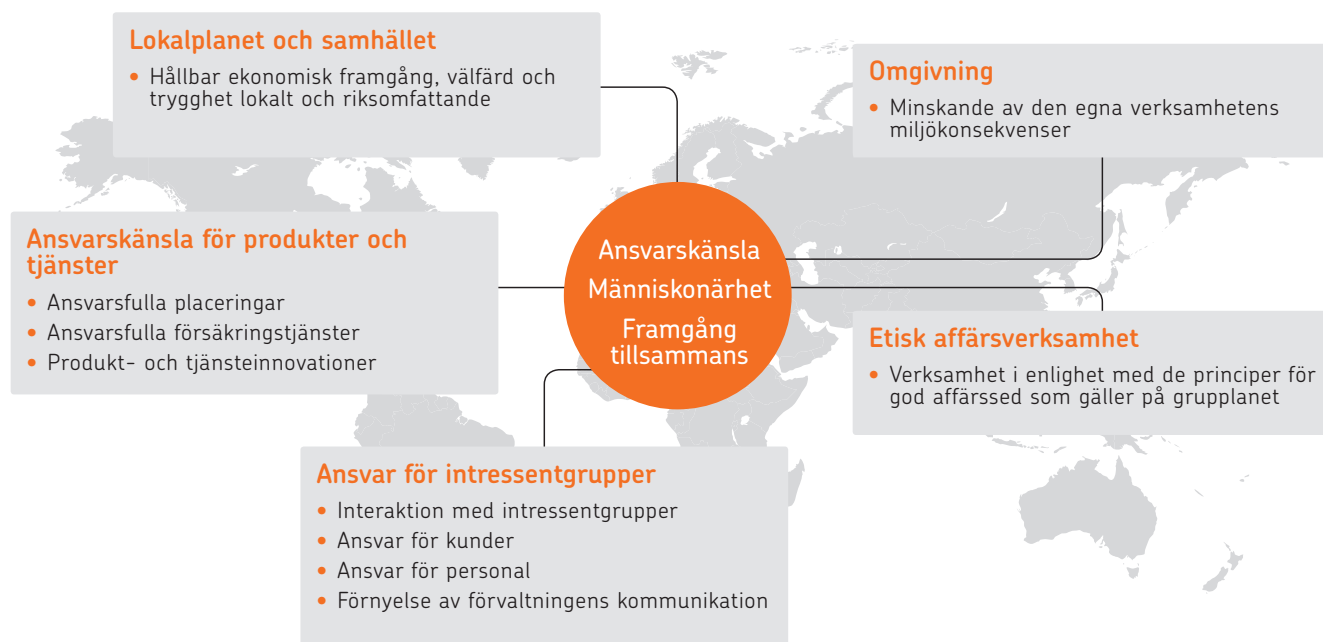
Gruppens principer för bolagsstyrning iakttar tillämpliga delar av Finsk kod för bolagsstyrning som Värdepappersmarknadsföringen rf antog i juni 2010 – med beaktande av de kooperativa särdragen. Principerna beaktar också Finansinspektionens standard om intern styrning och organisation av verksamheten.

I principerna beskrivs strukturen och uppgifterna hos OP-Pohjola-gruppen och gruppens viktigaste delar, de viktigaste förvaltnings-

organens 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 och Pohjolas Corporate Governance principer på våra internetsidor (op.fi och pohjola.fi).

OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram



KPI-indikatorer för samhällsansvarsprogrammet	2010	2011	2012	Mål	
				2013	2015
Lokalplanet och samhället					
Kapitaltäckningen för finans- och försäkringskonglomerat (enl. konglomeratlagen)	1,70	1,80	1,9	1,6	1,6
Kundtjänsternas funktionssäkerhet (%)	99,89	99,78	99,96	99,89	99,89
Stöd till lokala projekt (milj. €)	2,1*	3,3*	3,1	▼	▼
Ansvar för intressentgrupper					
Bonus till ägarkunder (milj. €) ¹	151	163	173	181	203
Pohjola Banks utdelningsförhållande (%) ²	55	60	51**	≥ 50	≥ 50
Genomsnittlig pensioneringsålder ³	61,3	61,5	61,5	▲	▲
De anställdas arbetstillfredsställelse (skala 1–5)	3,9	3,9***	3,9	▲	▲
Fullmäktigebankernas medlemsantal av alla medlemmar (%) ⁴	67	71	78****	▲	▲
Ansvarskänsla för produkter och tjänster					
Privatkunders e-fakturer (1 000 st.)	2 315	2 955	4 981	8 000	22 000
Företagskunders e-fakturer (1 000 st.)	3 476	5 519	7 388	11 000	25 000
Omasairaala: förkortning av vårdkedjan (dygn) ⁵					▼
Etisk affärsverksamhet					
Rekommendationer av privatkunder ⁶			58	▲	▲
Rekommendationer av företagskunder (Net Promoter Score)		31	32	▲	▲
Miljö					
Den egna verksamhetens koldioxidavtryck (ton CO ₂) ⁷	28 318	34 847	32 743	▼	▼
Antal personer som arbetar i Green Office-märkta kontor ⁸	2 422	2 550	2 815	4 500	7 000

¹ Bonus som samlats² Utdelningspolicy: utdelning minst 50 % av räkenskapsperiodens resultat förutsatt att Core Tier 1-kapitaltäckningen hålls på minst 10 %³ Inkluderar inte skadeförsäkringsbolaget Seesam⁴ Det första samtidiga fullmäktigevalet anordnas i över 50 andelsbanker hösten 2013⁵ Sjukhusverksamheten inleddes 2013⁶ Inga jämförbara historikuppgifter. Siffran är inte jämförbar med Net Promoter Score (NPS).⁷ Scope 1 och 2⁸ Kalkylen omfattar inte LEED-projektet 2015

* År 2010 fattades dessutom beslut om att donera 3,6 miljoner euro till universitet som fördelades på åren 2010 och 2011

** Styrelsens förslag

*** Personalundersökningens utformning ändrades år 2011. Siffrorna för tidigare år är inte jämförbara.

**** OP-Pohjolas förvaltningsråd har ställt upp ett mål om 90 % för år 2017

Samhällsansvarsprogrammet utarbetades utifrån den väsentlighetsbedömning som OP-Pohjola-gruppen gjorde 2011. År 2011 utarbetades KPI-siffror (Key Performance Indicators) för samhällsansvarsprogrammet och andelsverksamheten. Under 2012 utarbetades mål för KPI-indikatorerna i samhällsansvarsprogrammet för 2013 samt långsiktiga riktlinjer för indikatorerna för 2015. Målen stöder genomförandet av den nya strategin.

Interaktionen med intressentgrupperna

Interaktionen med intressentgrupperna är inbyggd i OP-Pohjolas kooperativa verksamhetsmodell och tankevärld. Tack vare andelsverksamheten har OP-Pohjola direkta interaktionskanaler till de intressentgrupper som är viktiga för gruppen.

Organisationen har dock inte själv definierat eller fastställt vad begreppet ansvarskänsla innebär, utan det är beroende av intressentgruppernas behov.

Interaktionen med intressentgrupperna

**Personal**

- Utveckling av chefsarbetet
- Utveckling av arbetshälsan
- Omorganisering av funktioner samt samarbetsförhandlingar
- Projekten i anslutning till nya lokaler och förnyelse av arbetsmetoder
- I väsentlighetsbedömningen ansåg personalen att det är viktigt med en rättvis löne- och belöningspolitik. Belöningsystemen förnyades under 2012.

Det omgivande samhället

- Andelsbankerna är betydande skattebetalare på sina verksamhetsorter
- Andelsbankerna är i många regioner den största finansören av företag
- Mångsidig lokal och regional verksamhet samt stöd för projekt

Medborgarorganisationer

- Produktion av information för organisationer. Exempelvis för löntagarnas centralorganisationer som hör till OP-Pohjolas löntagarråd. Två möten varje år, på agendan står bl.a. OP-Pohjola-gruppens ekonomiska översikt.
- Green Office-samarbete med WWF
- Deltagare i FN:s Global Compact-initiativ
- Intressentgruppsmöten: år 2012 planerades till exempel välgörenhet i samband med fondsparande i samarbete med Finlands naturskyddsförbund

Branschorganisationer

- Samarbete med Finansbranschens Centralförbund, Finlands Näringsliv EK, EACB, Unico-bankerna och IIF
- FN:s internationella år för kooperativ 2012: aktiv medverkan i den finländska arbetsgruppen för internationell Kooperation

Massmedier

- Öppen kommunikation och regelbunden interaktion med medierna
- Enligt PR-Barometern 2012 är OP-Pohjola-gruppen det bästa företaget i Finland på medierelationer (top of mind). Gruppen får särskilt erkännande för ledningens och experternas engagemang i kommunikationen med medierna.

Skolor och universitet

- Andelsbankernas lokala undervisningsprojekt för att öka den finansiella läskunnigheten
- Projekt i skolor i samarbete med Ung i Finland för att främja barns och ungdomars välmående
- OP-Pohjola-gruppens forskningsstiftelse var som en av donatorerna med om att inrätta en professur i Kooperation vid Villmanstrands tekniska universitet

Myndigheter och beslutsfattare

- Intensiv dialog med myndigheter
- Centraliserad sakkunskap i intressebevakningsverksamhet
- Rutiner och mål för intressebevakningen

Kunder, ägarkunder och placerare

- God kundkänedom och lokalt beslutsfattande
- Utveckling av bonussystemet och de bästa koncentreringsförmånerna i branschen
- Det mest omfattande flerkanalsbaserade servicenätet i Finland
- Möjligheter att påverka genom servicenätverket, responssystemet och andelsbankernas förvaltning
- Rättidig, konsekvent, exakt och objektiv kommunikation och kontakt med aktie- och skuldplacere, analytiker och kreditvärderingsinstitut

Förvaltning

- År 2012 är ca 78 % av ägarkunderna kunder hos banker med fullmäktige
- Enligt våra undersökningar förväntar sig förvaltningen att vi förser den med snabb och aktuell information om ekonomiska frågor. Under 2012 skickades chefdirektörens elektroniska nyhetsbrev ut varje månad, vid behov även oftare.
- Utbildning för förtroendevalda
- Förberedelse inför det första samtidiga fullmäktigevalet hösten 2013

Internationella förbindelser

OP-Pohjola-gruppen har förbundit sig att utöver lagar och föreskrifter även följa de internationella förbindelser som styr verksamheten. 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. Under 2012 har principerna i Global Compact integrerats i OP-Pohjola-gruppens nya leverantörsavtal. För personalen har vi lanserat webbutbildningar kring principerna för god affärssed och samhällsansvar där Global Compact-principerna beaktas.

År 2009 var OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning bland de första kapitalförvaltarna i Finland att underteckna FN:s principer för ansvarsfull placering. Efter detta har man allt mer målmedvetet utvecklat rutinerna för ansvarsfull placering och samtidigt deltagit i den övergripande utvecklingen av branschen.

OP-Pohjola deltog även i projektet Carbon Disclosure, som syftar till att samla in global, företagsspecifik information av börsbolagen om förebyggandet av klimatförändringen, växthusgasutsläpp och anpassningen till klimatförändringen. Som vanligt besvarade OP-Pohjola-gruppen även 2012 Carbon Disclosure-projektets årliga enkät. OP-Pohjola fortsätter sitt systematiska utvecklingsarbete i frågor som rör klimatförändringen.

OP-Pohjolas arbetsgrupp för ansvarsfull finansiering behandlade en anslutning till Equator Principles-avtalet och förbindelsens innehåll. Arbetsgruppen beslutade att OP-Pohjola i dagsläget inte undertecknar förbindelsen, eftersom endast en liten del av de projekt som finansieras av Pohjola anknyter till Equator Principles-projektfinansiering. Gruppen följer noggrant hur förbindelsen i anslutning till Equator Principles utvecklas.

Det ekonomiska och sociala ansvaret har långa traditioner inom OP-Pohjola, och samhällsansvaret utgör en integrerad del av affärsverksamheten och de dagliga aktiviteterna. OP-Pohjolas ansvarsrapportering sker som en del av årsrapporten. År 2011 utarbetades ansvarsrapporten för första gången enligt rekommendationerna i den internationella organisationen Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer. Dessutom beaktades GRI:s rekommendationer för branschspecifik rapportering inom finansbranschen. År 2011 motsvarade OP-Pohjola-gruppens ansvarsrapportering tillämpningsnivå B i GRI-riktlinjerna.





Samhällsansvarets teman

Sysselsättning av ungdomar:

- Sommaren 2012 ville Raahen Seudun Osuuspankki bidra till att ge de lokala ungdomarna arbete. Banken gjorde donationer till lokala föreningar som med hjälp av pengarna kunde ge sommarjobb åt sammanlagt 20 ungdomar. Föreningarna fick den arbetskraft de behövde och ungdomarna fick ett meningsfullt arbete och nya erfarenheter. Även andra andelsbanker har använt sig av en liknande modell.

Samhällsansvarets teman

OP-Pohjola-gruppens samhällsansvarsprogram omfattar fem olika teman och deras KPI-indikatorer samt mål för indikatorerna.

Lokalplanet och samhället fokuserar på gruppens affärsverksamhet på lokal och regional nivå samt på OP-Pohjolas ställning i Finlands ekonomiska infrastruktur.

Ansvar för intressentgrupper omfattar samverkan och dialog med olika intressentgrupper, och frågor som påverkar personalens och kundernas tillfredsställelse uppmärksammas. Temat inbegriper också transparent och tydlig kommunikation och marknadsföring.

Ansvarsfulla produkter och tjänster omfattar principerna för ansvarsfull placering, utvecklingen av ansvarsfull kreditgivning samt ansvarskänslan för de bank- och försäkringstjänster som OP-Pohjola erbjuder. Ansvarskänsla för produkter och tjänster avser socialt, ekonomiskt och miljömässigt ansvar i serviceproduktionen.

Etisk affärsverksamhet behandlar principerna för god affärssed, olika anvisningar och deras förankring i gruppen.

Under temat *Miljön* undersöker man vilka följder den egna verksamheten får för miljön.

Lokalplanet och samhället

Andelsbankerna i OP-Pohjola-gruppen är aktivt med om att utveckla den regionala livskraften. Målet är att bygga upp ett långsiktigt förtroende mellan olika intressentgrupper på lokal och regional nivå. Gruppen har det mest omfattande servicenätet för bank- och försäkringstjänster i Finland, vilket gör att den kan erbjuda sina kunder i hela landet lika möjligheter att uträtta ärenden.

Lokalplanet och samhället	2010	2011	2012	Mål	
				2013	2015
Kapitaltäckningen för finans- och försäkringskonglomerat (enl. konglomeratlagen)	1,70	1,80	1,90	1,60	1,60
Kundtjänsternas funktionssäkerhet (%)	99,89	99,78	99,96	99,89	99,89
Stöd till lokala projekt (milj. €)	2,1*	3,3*	3,1	▼	▼

* År 2010 fattades dessutom beslut om att donera 3,6 miljoner euro till universitet som fördelades på åren 2010 och 2011

OP-Pohjola-gruppens cirka 500 kontor i olika delar av landet ger goda förutsättningar för växelverkan med de lokala samhällena. Därtill erbjuder OP-Pohjola sina kunder ett stort utbud av elektro-niska bank- och försäkringstjänster.

Ansvar för den finländska infrastrukturen

OP-Pohjolas värden, kapitaltäckning och kooperativa företagsform samt en kompetent riskhantering skapar grunden för gruppens ansvarskänsla. I enlighet med OP-Pohjolas strategi tar vi vår del av ansvaret för att finansierings- och betalningsrörelsesystemet och försäkringsmarknaden i Finland ska fungera. OP-Pohjola anser att branschen är av central betydelse för välbefindandet och samhällsekonomin tillväxt samt när det gäller att erbjuda medborgare, företag och sammanslutningar nödvändiga tjänster även under svåra ekonomiska tider.

Målet med hanteringen av kapitaltäckningen är att trygga OP-Pohjola-gruppens riskhanteringsförmåga och att se till 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 kreditinstituts-lagen.

I det stresstest som utfördes av Europeiska bankmyndigheten (EBA) var kapitaltäckningen för OP-Pohjola-gruppens bankverksamhet mycket stark, vilket man också förväntat sig.

De viktigaste 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 inför kommande förändringar i regleringen.

Närmare uppgifter om solvenspositionen finns i OP-Pohjola-gruppens bokslut som kan läsas på vår webbplats op.fi.

Gruppens grundläggande principer för kreditgivning ändrades inte under 2012. Den försämrade ekonomiska situationen har inte påverkat antalet oregrerade krediter och kreditförluster, utan de håller fortfarande en låg nivå.

Utvecklingen av servicekanalerna

OP-Pohjolas ansvarskänsla innebär också att kanalerna för uträttande av ärenden utvecklas så att de motsvarar kundernas nya och växande behov. Kunderna deltar allt oftare i utvecklingen av tjänsterna för att säkerställa kundnärligheten. Kunderna använder i allt högre grad de elektroniska tjänsterna för att sköta sina ärenden. Av de dagliga ärendena sköts merparten elektroniskt. OP-Pohjola utvecklar kontinuerligt lättanvända elektroniska bank- och försäkringstjänster av hög kvalitet för kundernas behov. I början av 2012 lanserades en ny webbtjänst för mikro- och småföretag. Tjänsten utvecklas fortfarande.

År 2012 skötte en allt större del av kundernas dagliga ärenden med hjälp av smarttelefoner. OP-Pohjola utökade sitt utbud av mobiltjänster under året. Nu kan kunderna utöver grundläggande banktjänster även sköta försäkrings-, placerings- och sparärenden med mobilen.

År 2012 satsade man även på planeringen av servicemodellen i kontoren. I enlighet med efterfrågan ger OP-Pohjola-gruppen även personlig service genom sitt omfattande kontorsnätverk runt om i Finland.

Funktionssäkerheten i informationssystemen för bank- och försäkringsverksamheten och den elektroniska ärendehanteringens ägnas särskild uppmärksamhet vid OP-Pohjola. Dessutom fortsätter OP-Pohjola med sina satsningar på datasäkerhet och utveckling av tjänsternas tillförlitlighet.

Säkerställande av dataskyddet

Grundläggande förutsättningar för att de elektroniska tjänster som OP-Pohjola erbjuder ska bli framgångsrika är att de är säkra och tillförlitliga. I förebyggande syfte utvärderar och utvecklar OP-Pohjola aktivt säkerhetslösningarna för de elektroniska kund-

tjänsterna. OP-Pohjola har fortsatt sitt systematiska utvecklingsarbete för att säkerställa datasäkerheten.

Under 2012 fortsatte vi att utveckla säkerheten i OP-Pohjolas tjänster och vår förmåga att reagera på eventuella nätattacker. OP-Pohjola har dessutom ytterligare stärkt sitt samarbete med myndigheterna och aktörerna i finansbranschen för att förebygga missbruk i samband med de elektroniska tjänsterna och för att redan inträffat missbruk ska klaras upp snabbare.

År 2011 tog man i bruk en tilläggsbekräftelse av betalningar i OP-nättjänsten. Det är en säkerhetslösning som erbjuder kunderna ett bättre skydd mot eventuella skadeprogram på deras datorer. Under 2012 har tilläggsbekräftelsen av betalningar vidareutvecklats och dess användningsområde breddats. OP-Pohjola har förbättrat användbarheten hos nättjänsternas säkerhetsgen-skaper bland annat genom att göra det möjligt att godkänna flera betalningar på en gång.

Generellt sett var 2012 ett hektiskt år när det gäller attacker mot nättjänster. Trots det har säkerheten i OP-Pohjolas nättjänster totalt sett hållits på en hög nivå.

Lokala och regionala projekt med intressentgrupperna

Lokala och regionala projekt och evenemang med intressentgrupperna utgör en väsentlig del av OP-Pohjola-gruppens samhällsansvarsprogram. Det långsiktiga målet med dessa är att tillsammans med intressentgrupperna fullfölja gruppens grundläggande uppgift, dvs. att främja hållbar ekonomisk framgång, trygghet och välmåga för kunderna och omvärlden. På så sätt stöder vi den lokala och regionala livskraften och välfärden.

Andelsbankerna genomför lokala evenemang och projekt runt om i Finland. Besluten om dessa åtgärder fattas på lokalplanet. Exempelvis det projekt som Andelsbanken i Valkeakoski inlett för

att ge ungdomar sommarjobb har även i andra andelsbanker konstaterats vara en bra form av lokalt samarbete. Ett exempel på ett lokalt, långsiktigt 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.

Under 2010 och 2011 donerade OP-Pohjola tillsammans med centralinstitutet och de regionala OP-förbunden över 3,6 miljoner euro till finländska universitet. Därför kommer OP-Pohjola-gruppens totala satsning på projekt att minska under de närmaste åren.

Finansiell läskunnighet

OP-Pohjola-gruppen ägs av kunderna, varför man satsar på att främja finländarnas finansiella läskunnighet och kännedom om bank- och försäkringsfrågor.

Under 2011 och 2012 genomförde OP-Pohjola-gruppen en undersökning om finländarnas finansiella läskunnighet. Enligt undersökningen upplevs den egna banken vara den klart viktigaste vägledaren i frågor som rör den egna ekonomin. Finländarnas finansiella läskunnighet har minskat sedan 2011. Bland olika befolkningsgrupper utmärkte sig seniorerna och yrkesutövarna som de mest intresserade av ekonomiska frågor.

Andelsbankerna har anordnat lokala evenemang för ungdomar och äldre personer samt evenemang kring olika ekonomiska teman för privat- och företagskunder. Bland annat anordnades Startdagar för företag på olika håll i Finland, precis som under tidigare år. Andelsbankerna och Pohjola Försäkring står tillsammans för arrangemangen. Målgruppen är personer som överväger att grunda eller köpa ett företag. Samarbetet med läroanstalter, t.ex. i form av lärdomsprov, studiebesök, praktikplatser och rekryteringsmässor, är en viktig del av upprätthållandet av den finansiella läskunnigheten.

OP-Pohjola-gruppens mål är att hjälpa kunden att få en helhetsbild av den egna ekonomin och en uppfattning om de ekonomiska framtidsutsikterna. 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 kunskaper för att man ska kunna planera ekonomin.

Kundtidningarna spelar en betydande roll när det gäller att främja den finansiella läskunnigheten. Tidningen OP-Pohjola-lehti är den tredje mest lästa tidskriften i Finland (KMT våren 2012) och den syftar till att berätta om bank- och försäkringsfrågor för sina drygt 1,4 miljoner läsare på ett lättfattligt sätt. OP-Pohjola publicerar tidskriften Chydenius, vars syfte är att väcka samhällsdebatt och att publicera de främsta opinionsbildarnas åsikter om ekonomin och arbetslivet. År 2012 fick den silver i informatörsförbundet ProComs tävling, liksom även i tävlingen Vuoden Huiput 2012 och i Folio Ozzie Awards i USA 2011 och 2012. Artiklar ur tidskriften har under 2012 dessutom citerats flitigt i olika medier. OP-Pohjola-gruppen har också andra kundtidningar för olika målgrupper.

Gruppen har som mål att stärka dialogen med kunderna och underlätta kommunikationen om ekonomiska frågor med hjälp av sociala medier som Facebook och Twitter.

Ansvar för intressentgrupper

OP-Pohjola finns till för sina ägarkunder och övriga kunder. 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.

Ansvar för intressentgrupper	2010	2011	2012	Mål	
				2013	2015
Bonus till ägarkunder (milj. €) ¹	151	163	173	181	203
Pohjola Banks utdelningsförhållande (%) ²	55	60	51*	≥ 50	≥ 50
Genomsnittlig pensioneringsålder ³	61,3	61,5	61,5	▲	▲
De anställdas arbetstillfredsställelse (skala 1–5)	3,9	3,9**	3,9	▲	▲
Fullmäktigebankernas medlemsantal av alla medlemmar (%) ⁴	67	71	78***	▲	▲

¹ Bonus som samlats

² Utdelningspolicy: utdelning minst 50 % av räkenskapsperiodens resultat förutsatt att Core Tier 1-kapitaltäckningen hålls på minst 10 %

³ Inkluderar inte skadeförsäkringsbolaget Seesam

⁴ Det första samtidiga fullmäktigevalet anordnas i över 50 andelsbanker hösten 2013

* Styrelsens förslag

** Personalundersökningens utformning ändrades år 2011. Siffrorna för tidigare år är inte jämförbara.

*** OP-Pohjolas förvaltningsråd har ställt upp ett mål om 90 % för år 2017

Dialog med intressentgrupper

OP-Pohjola eftersträvar en öppen och mångsidig dialog med olika intressentgrupper och betonar öppenhet och ansvar för kunderna genom att föra en aktiv dialog också i medierna.

Samarbetet med intressentgrupperna är också nära knutet till olika projekt och evenemang runt om i Finland. Utöver stora riksomfattande projekt anordnas också många olika lokala projekt och evenemang.

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 personalens totala kompetens och ständiga förnyelse under hela yrkesbanan till en framgångsfaktor. Gruppens strategi styr utvecklingen

av affärsrörelsen, servicenätet och kompetensen samt antalet anställda och personalstrukturen.

I enlighet med OP-Pohjolas strategi för 2012 är prioriteringarna i utvecklingen under 2013–2015 bland annat arbetshälsa och utveckling av ledarskapet, chefsarbetet och andelsbankernas förvaltning. Vidare satsar man på prestationsledning och utveckling av belöningsystemet samt på att öka den interna rörligheten. Genom detta vill vi erbjuda vår personal mångsidiga karriärmöjligheter och utveckling av kompetensen inom gruppen.

Med gruppstrategin som utgångspunkt påbörjades ett omfattande projekt för utveckling av arbetshälsan under hösten 2012. Som ett led i detta projekt har 203 företag och sammanslutningar i OP-Pohjola-gruppen tecknat en försäkring (Omfattande Hälsoskydd) för sin personal från och med 1.1.2013. Med hjälp av försäkringen stöder man personalens arbetsförmåga och sporrar var och en till att värna om sitt välbefinnande. Personalens välbefinnande stöds genom att flytta tyngdpunkten inom

OP-Pohjola-gruppens intressenttillställningar

Evenemangets namn	Historia	År 2012
Företagandets framtid Målgruppen för seminariet är små och medelstora företag och det ordnas i samarbete med Kauppalehti 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 Musikhuset i Helsingfors var "Kallet från konkurrensfältet i Ryssland".
OP-Pohjola-gruppen 100-års tillställning		OP-Pohjola-gruppen fyllde 110 år 2012. Detta firades 22.5 i Helsingfors och på 14 andra orter i Finland. I evenemangen deltog allt som allt ca 8000 inbjudna gäster (kunder, förtroendevalda och andra intressenter).
OP-Pohjola-gruppens skogsdag 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. 1985. Antal deltagare: 300–700 personer beroende på orten.	På seminariet i Uleåborg var temat "Framtiden för användningen av virke som energi i Finland".
OP-Pohjola-gruppens skördeplenum 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.	Seminariet arrangerades 2012 i Åbo och temat var lantbrukets lönsamhet.
Forskningsstiftelsens temadag Stiftelsen OP-Pohjola-ryhmän tutkimussäätiön 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.	Temat för seminariet 2012 var "EU:s framtid – lurar inflationen bakom hörnet".
Huvudfesten i Finland, som ordnades med anledning av FN:s internationella år för kooperativ 2012, lyfte fram den kooperativa verksamhetens mångsidiga ställning i ekonomin och samhället.	FN:s internationella år för kooperativ 2012 var det första någonsin.	Temat för huvudfesten som ordnades i Helsingfors var "Vi bygger världen tillsammans".

företagshälsovården mot en mer förebyggande verksamhet inom hela gruppen. Dessutom ges cheferna utbildning i att identifiera risker som påverkar arbetsförmågan. En särskild prioritering är att utveckla samarbetet mellan generationerna och gott ledarskap hos människor i olika åldrar och livssituationer.

Hösten 2012 inleddes ett omfattande omorganiseringsprogram vid OP-Pohjola som en fortsättning på den strukturomvandling av OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen som inleddes 2010. Utmaningarna i omvärlden och den ökade regleringen av finansbranschen förutsätter en högre kapitaltäckning och bättre lönsamhet under de kommande åren. Samarbetsförhandlingarna under hösten 2012 syftade till att effektivisera och koncentrera verksamheten och till att eliminera överlappningar.

Lönesättningen och belöningarna inom OP-Pohjola-gruppen styrs av en belöningspolicy. Personalen känner till belöningsprinciperna och belöningspolicyen finns att läsa på gruppens intranät. Ett aktivt samarbete med personalen och personalrepresentanterna pågår i syfte att utveckla lönesättnings- och belöningsrutinerna. Belöningsystemen stöder realiseringen av strategin med beaktande av affärsområdenas särdrag. OP-Pohjola betonar rättvisa och transparens i belöningsystemen. I fråga om belöning på lång sikt har gemensamma mål ställts upp för ledningen och personalen.

Belöningarna på kort sikt är företagsspecifika, men villkoren för systemen är enhetliga och hela personalen känner till dem. OP-Pohjola har vidtagit betydande tilläggsåtgärder för att förenhetliga belöningsystemet. Alla belöningsystem som bygger på ägande har frångåtts. Belöningsystemen bör överensstämma med god och effektiv riskhantering och utbetalningen av arvoden beror på företagets resultat, kapitaltäckning och förändringar i dess riskposition. Även den skärpta regleringen av finansbranschen markerar vikten av sambandet mellan belöning och riskhantering vid sidan av att sporra och engagera arvodestagarna.

Arbetsstillfredsställelsen och arbetshälsan följs aktivt upp genom en personalundersökning, som från och med 2011 är likadan inom hela OP-Pohjola-gruppen. År 2012 inkluderades även gruppens funktioner i Baltikum i den förenhetligade undersökningen. 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. Personalundersökningen genomfördes inom OP-Pohjola-gruppen i september 2012. Svartsprocenten var 83 %. Det totala medelvärdet av resultaten bland OP-Pohjola-gruppens personal var 3,9 på skalan 1–5, vilket är ett mycket bra resultat i en personalundersökning. Personaltillfredsställelsen överlag ligger på en god nivå och man känner väl till gruppens mål.

Personalen vid OP-Pohjola har goda möjligheter att utveckla sin kompetens. Kompetensbehoven bedöms i samband med årsplaneringen. Kompetensledningen stöds genom utvecklingsplaner som görs upp under utvecklingssamtalen. 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. Utvecklingen av kompetensen sker även genom mentorverksamhet, coaching och satsningar på resultatnriktat lärande i arbetet.

OP-Pohjola har en gemensam översiktsplan för jämställdhet som styr jämställdhetsplaneringen inom de företag som ingår i gruppen. Huvudmålet för jämställdhetsplaneringen vid OP-Pohjola-gruppen är att stöda verksamheten i en god och

jämställd arbetsgemenskap och främja förändringar i personalstrukturen så att balansen mellan män och kvinnor är så jämn som möjligt. Jämställdhetsplaneringen möjliggör också förändringar i personalstrukturen som stöds av intern och extern kommunikation samt utbildning och efterträdarplanering. Detta uppnås t.ex. genom att se till att ett tillräckligt antal kvinnor med potential kommer in på chefs- och ledarskapsbanan när man väljer kandidater till chefsutbildningen. Företagen gör upp företags-specifika årsplaner på basis av översiktsplanen genom att utse 2–3 utvecklingsobjekt ur gruppens översiktsplan som är viktigast för den egna verksamheten. En omfattande jämställdhetsutredning görs med minst tre års intervaller och utfallet av den företagsspecifika årsplanen följs upp varje år. Som en del av personalundersökningen undersöks personalens erfarenheter av jämställdhet varje år.

Ägarkunder och aktieägare

Alla andelsbankens kunder kan bli ägarkunder i sin egen bank. Vid utgången av 2012 uppgick antalet ägarkunder till 1 371 347. Ägarkunder kan delta i bankens förvaltning och beslutsfattande. Ägarkunderna har goda möjligheter att påverka genom servicenätverket, responssystemet och andelsbankernas förvaltning. Andelsbankerna delar ut OP-bonus till sina ägarkunder enligt de kooperativa principerna och i förhållande till graden av deltagande i verksamheten. Bonuskunder får förmåner såsom rabatt på avgifter för dagliga ärenden och på försäkringsavgifter. Under 2012 beviljades bonus för 173 miljoner euro.

Andelsbankerna inom OP-Pohjola äger en betydande andel av aktierna i börsbolaget Pohjola Bank Abp, som är en del av gruppen. Andelsbankerna får liksom övriga aktieägare en del av Pohjola Banks resultat i form av årlig utdelning. I och med detta gynnas andelsbankernas ägarkunder av Pohjola Banks vinstutdelning. År 2012 fastställdes utdelningen till Pohjola Banks aktieägare till totalt 129 miljoner euro.

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 78 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, och fullmäktigeledamöterna erbjuder utbildning som rör bankverksamhet och ekonomi.

Förvaltningsrådet övervakar andelsbankens förvaltning, som sköts av styrelsen och verkställande direktören, samt utser styrelsen och godkänner bankens principer för kapitalutvärdering. Förvaltningsrådet 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. Styrelsens och förvaltningsrådets medlemmar kan också delta i OP-Pohjolas nätkurser om exempelvis andelsverksamhet och bankverksamhet. Andelsbankernas förvaltning får ett

Ansvarskänsla för produkter och tjänster	2010	2011	2012	Mål	
				2013	2015
Privatkunders e-fakturer (1 000 st.)	2 315	2 955	4 981	8 000	22 000
Företagskunders e-fakturer (1 000 st.)	3 476	5 519	7 388	11 000	25 000
Omasairaala: förkortning av vårdkedjan (dygn) ¹					▼

¹ Sjukhusverksamheten inleddes 2013

eget elektroniskt nyhetsbrev, som gör det möjligt att snabbt informera om aktuella frågor.

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.

OP-Pohjola har ett heltäckande utbud av elektroniska bank- och försäkringstjänster. Lokalprägnen och ansvarskänslan 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.

I marknadsföringen av produkter och tjänster följer vi Internationella handelskammarens marknadsföringsregler. År 2012 förekom inga förseelser i samband med produktansvar.

Utvecklingen av elektroniska tjänster

Nätkontoutdraget har ersatt pappersversionen för merparten av OP-Pohjola-gruppens kunder. År 2012 skickade vi ut en miljon färre papperskontoutdrag än 2011. Endast var femtonde nätbankskund får numera kontoutdragen i pappersform.

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

OP-Pohjola införde e-fakturan för företagskunder 2003. År 2005 började vi som första bank i Finland marknadsföra e-fakturan till privatkunder. År 2012 gjordes över 650 000 beställningar av e-fakturer i OP-nättjänsten och kunderna tog i genomsnitt emot 500 000 per månad i nättjänsten. Vi utgånget av 2012 tog 24 procent av de kunder som aktivt använder nättjänsten emot sina fakturer som e-fakturer. Avsikten är att ytterligare öka antalet e-fakturer under de kommande åren.

Elektronisk fakturering effektiviserar företagets faktureringsprocess och sparar tid – e-fakturan har blivit en integrerad del av de grundläggande betaltjänsterna. Under 2012 skickade och mottog gruppens företagskunder sammanlagt cirka nio miljoner e-fakturer.

OP-Pohjola rekommenderar att kunderna tar i bruk e-fakturatjänsten i stället för den inhemska direktdebiteringen, som upphör

i början av 2014. Sedan slutet av 2012 har man erbjudit kunderna ett enkelt sätt att övergå från direktdebitering till e-fakturer.

Under 2012 lanserade OP-Pohjola en omfattande OP-mobiltjänst för Windows-, Android- och iPhone-telefoner. Tjänsten ger möjlighet till kontouppföljning, sparande och placering, sökning av de närmaste kontoren och Otto-automaterna, betalning av räkningar genom avläsning av streckkoden med hjälp av telefonens kamera samt hantering av försäkringsuppgifter och uppföljning av egna skadeanmälningar. Tjänsterna för sparande och placering riktar sig särskilt till erfarna placerare som vill följa upp börskurser och nyheter som stöd för sina placeringsbeslut. OP-Pohjola-gruppen fortsätter att satsa kraftigt på att utveckla mobiltjänsterna.

Ansvarsfulla placeringar

Ansvarsfull placering är en del av den normala placeringsverksamheten inom OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning. År 2009 var OP-Fondbolaget Ab och Pohjola Kapitalförvaltning Ab bland de första kapitalförvaltare i Finland att underteckna FN:s principer för ansvarsfull placering.

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 vid Pohjola Kapitalförvaltning som fattar placeringsbeslut varje dag. Vid Pohjola Kapitalförvaltning är man övertygad om att denna verksamhetsmodell gör att man i beslutsfattandet effektivt kan dra nytta av förståelsen för kritiska faktorer i samband med miljön, samhället och god förvaltningsledning. OP-Fondbolaget har utlokaliserat portföljförvaltningen av de placeringsfonder som bolaget förvaltar. Pohjola Kapitalförvaltning fungerar som portföljförvaltare för merparten av OP-Fonderna. Vid OP-Fondbolaget innebär iakttagandet av hållbar utveckling i placeringsverksamheten att man beaktar ansvarsfullhet vid valet

av portföljförvaltare, bedriver en aktiv ägarpolicy och att ansvarsaspekten kopplas till ägarpraxis.

Det viktigaste sättet att få information om företagen och bedöma hur ansvarsfullt de agerar är portföljförvaltarnas möten med ledningen för respektive företag. Under 2012 diskuterades företagens ansvarsfullhet vid 121 möten eller genom annan kommunikation. Vid diskussionerna behandlades följande ämnen: miljö (59 procent), socialt ansvarstagande (18) och god förvaltnings sed (23).

Vi tror att ansvarsfullheten ger företaget ett ekonomiskt mervärde som gynnar såväl placeringarna som andra väsentliga intressentgrupper, exempelvis personalen. Därför uppmanar vi våra samarbetspartner att också undersöka sina placeringsobjekt ur ett ansvarsperspektiv, och inte bara med hjälp av traditionella ekonomiska analysmetoder. Utöver den forskning som genomförs av externa aktörer bedriver Pohjola Kapitalförvaltning också egen ESG-forskning. De undersökningar som vi gjorde under 2012 gällde huvudsakligen enskilda företags verksamhet eller till exempel den globala utsläppshandelns effekter på olika sektorer. Vi gör också mer omfattande undersökningar om olika sektors utsatthet för risker och möjligheter i samband med ESG. Detta hjälper oss att ytterligare standardisera hanteringen av ansvarsfrågor vid våra möten med företag.

År 2012 deltog Pohjola Kapitalförvaltning och OP-Fondbolaget som vanligt i Carbon Disclosure-projektet och i det parallella Water Disclosure-projektet. Syftet med projekten är att påverka och sporra företag världen runt att tänka på vilka miljökonsekvenser deras verksamhet får, att rapportera och att hitta lösningar på problem som gäller klimatförändringen och vattenförbrukningen.

År 2012 deltog OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning liksom under tidigare år i FINSIF rf:s verksamhet. Föreningen syftar till att sprida information om ansvarsfull placering. OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning hör till föreningens

stiftande medlemmar och någotdera av bolagen 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. Positivt urval blir aktuellt särskilt i placeringsfonderna OP-Klimatet och OP-Rent Vatten.

Fonden OP-Klimatets placeringsobjekt består av bolag som ligger bra till när samhällen och företag anpassar exempelvis sina energilösningar och sin materialförbrukning för att bli mer koldioxid-snåla.

OP-Fondbolaget Ab lanserade placeringsfonden OP-Rent Vatten, som gör placeringar i vattenbranschen, i november 2012. Fonden placerar i aktier i företag som är verksamma inom vattenförsörjningsbranschen och följer principerna för hållbar utveckling. Det här avser företag som koncentrerar sig på att utveckla vattensparande teknik, förebygga föroreningar och bygga välfungerande och tillförlitlig vattenförsörjningsinfrastruktur. För placerare erbjuder fonden en attraktiv avkastningspotential och en möjlighet att samtidigt bidra till lösningen av ett globalt problem.

Pohjola Kiinteistösihoitus Oy är en del av Pohjola Kapitalförvaltning och svarar för kundernas fastighetsplaceringar. Vid underhållet av inhemska fastigheter och placering i nya fastigheter betonas energiprestanda och avfallshantering som en del av den dagliga förvaltningen i samarbete med disponenten. För att ESG-faktorerna ska beaktas bättre har bolaget under 2012 startat ett projekt för att vidareutveckla identifieringen och utnyttjandet av ESG-faktorer som en del av fastighetskapitalförvaltningen.

Aktivt ägarskap

Aktivt ägarskap är en väsentlig del av ansvarsfull placering. OP-Fondbolaget utövar sin rösträtt i de placeringsfonder bolaget förvaltar enligt den ägarpolicy som godkännts 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 2012 deltog OP-Fondbolaget i 46 ordinarie eller extra bolagsstämmor. Samma år utsågs även en representant för OP-Fondbolaget till utnämningsskottet i två bolag.

Pohjola Kiinteistösihoitus är en internationellt känd aktör inom indirekta fastighetsplaceringar och bolagets experter utövar aktivt inflytande för att ESG-faktorerna ska uppmärksammas i styrelserna och placeringskommittéerna för olika fonder och bolag. När det gäller nyplaceringar försöker bolaget redan under avtalsdokumentationen förhandla om att ESG-faktorerna ska beaktas som en del av fondens eller bolagets placeringsverksamhet. Experterna vid Pohjola Kiinteistösihoitus är aktivt med i olika organ när det gäller övervakning av placeringsportföljens utveckling, avkastning och ESG-faktorer i anslutning till den.

Pohjola Kiinteistösihoitus Oy förvaltar en fond-i-fond som har kommanditbolagsform och placerar i Europa som en del av sin indirekta fastighetsportfölj. De som placerat i fonden får varje kvartal en rapport om ESG-faktorerna i nedanstående fastighetsfonder. Rapporteringen är en del av fondens placeringsdokumentation och har avtalats i samråd med placerarna.

Ansvarsfulla banktjänster

Finansiering till företag kunder

Finansbranschen har ett avsevärt indirekt samhällsansvar. 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 har OP-Pohjola förbundit sig att främja iakttagandet av de mänskliga rättigheterna och de grundläggande värderingarna i arbetslivet samt att skydda miljön och motarbeta korruption.

Det är viktigt att identifiera och analysera miljökonsekvenserna av de projekt som ska finansieras, också med tanke på riskhanteringen. Identifieringen av miljörisker bedöms i samband med OP-Pohjolas normala process för företagsundersökning eller bedömning av kreditvärdighet. Vid behov baseras analyserna också på oberoende experters mer omfattande bedömningar av miljörisker och ansvarsfrågor i enskilda kunders affärsverksamhet eller det projekt som ska finansieras. Bedömningarna kan också utsträckas till att omfatta kundens sociala ansvar i sin helhet.

Pohjola Bankirfirmas aktieundersökning omfattar sedan början av 2011 även ESG-teman. Enligt rådande uppfattning är ansvarsfullhet en konkurrensfördel som på längre sikt med största sannolikhet inverkar positivt på affärsverksamhetens resultat och ägarvärde. Att ha med ett avsnitt om ESG i aktieanalysen är således motiverat ur flera intressentgruppers perspektiv. I praktiken innebär inkluderingen av ESG i de största bolagens aktieanalyser att man förmedlar information om bolagens verksamhet och utveckling under ESG-teman i bolagsrapporter och marknadsöversikter.

Ansvarstemana och den utveckling som skett i fråga om olika ansvarsindikatorer beaktas i allt större utsträckning även under bolags- och placerarmötena. Målet är att bedöma i vilken riktning bolagets strategiska och marknadsmässiga förutsättningar utvecklas under de närmaste åren sett ur ett ESG-perspektiv. Under 2012 anordnade vi också ett ESG-seminarium och bekantade oss med internationella bolags rutiner för hänsyn till miljön, samhället och god förvaltningssed under en placerarresa till Sydostasien.

År 2012 tillsattes en arbetsgrupp för ansvarsfull placering vid OP-Pohjola. Den har till uppgift att beskriva nuläget inom OP-Pohjola-gruppen i fråga om ansvarsfull kreditgivning och diskutera möjligheterna och utmaningarna kring ansvarsfull placering. Enligt vår uppfattning kommer samhällsansvarsrelaterade frågor att bli allt viktigare i vårt samhälle.

Arbetsgruppen gick också igenom de lånevillkor som tillämpas vid kreditgivningen inom OP-Pohjola-gruppen och föreslog ändringar i dem. Syftet med ändringarna är att poängtera gäldenärens ansvar för att iakttä de regler och myndighetstillstånd som är mest centrala med tanke på ansvarsfull kreditgivning (bl.a. miljölagar och miljöstillstånd) samt de specialvillkor som fastställs från fall till fall. Bankens möjligheter att bedöma hur ansvarsfull kreditgivningen är kan förbättras genom att utöka gäldenärens informationsskyldighet (bl.a. i fråga om miljöutredningar) och genom att koppla samman denna skyldighet med exempelvis förutsättningarna för kredituttag. Om man vill säkerställa att krediten används för det på förhand avtalade ändamålet, kan en klausul om användningsändamål och sanktioner för brott mot denna fogas till avtalsvillkoren.

Arbetsgruppen behandlade dessutom en anslutning till Equator Principles-avtalet och förbindelsens innehåll. Arbetsgruppen beslutade att OP-Pohjola i dagsläget inte undertecknar förbindelsen, eftersom endast en liten del av de projekt som finansieras av OP-Pohjola anknyter till Equator Principles-projektfansiering. OP-Pohjola-gruppen följer noggrant hur förbindelsen i anslutning till Equator Principles utvecklas.

År 2011 slöt Pohjola Bank Abp ett avtal med Nordiska investeringsbanken (NIB) om ett låneprogram på 50 miljoner euro. Finansieringen var avsedd för investeringar i energieffektivitet i Pohjola Banks kundföretag, till exempel byggprojekt som startas av husbolag och avloppsvattenrening i hamnar. Under 2012 finansierades två större projekt som ökade miljöeffektiviteten och minskade den negativa miljöpåverkan med hjälp av ett miljölån. Genom

kreditgivningen stöder Pohjola och NIB åtgärder som minskar utsläpp i vattendragen och luften och som främjar användning av miljövänliga lösningar i uppvärmningssystemen. Pohjola och NIB har preliminärt avtalat om att finansieringslimiten även ska omfatta finansieringsbolagstjänster, där finansieringsformen också kan vara leasing.

Finansiering till privatkunder

I fråga om finansiering till privatkunder grundar sig OP-Pohjolas riktlinjer för kreditgivning på ett ansvarsfullt arbetssätt som tar hänsyn till kundens betalningsförmåga. Kundrisken granskas som en helhet, och vid kreditgivningen beaktas Finansinspektionens rekommendationer för kreditgivning samt kundens självfinansieringsandel.

Vid låneförhandlingar läggs särskild vikt vid återbetalningsförmågan, som grundar sig på kundens disponibla inkomster och riskerna i samband med låneskötseln. Kunden informeras bland annat om hur en höjning av räntenivån påverkar lånekostnaderna och lånetiden.

Det är i både kundens och bankens intresse att bedömningen av betalningsförmågan görs noggrant. Ett brett utbud av finanstjänster ger bättre förutsättningar att erbjuda kunden väsentlig information som stöd i beslutsprocessen och att skräddarsy lämpliga helhetslösningar av OP-Pohjolas bank- och försäkringsprodukter. I synnerhet unga kunder får hjälp med att hantera sin ekonomi.

Till OP-Pohjolas långsiktiga verksamhetskoncept hör att man tillsammans med kunden väljer den bästa möjliga lösningen för skötseln av låneärenden i olika livssituationer. Banken förhandlar fram en lämplig lösning tillsammans med kunder som råkat ut för ekonomiska svårigheter. Målet är hjälpa kunderna och livsdugliga företag att klara av svåra perioder.

Ansvarsfulla försäkringstjänster

Ett skadeförsäkringsbolag har som uppgift att se till att eventuella skador inte orsakar oöverkomliga ekonomiska svårigheter för den som lidit skada. Skadeförsäkringsbolaget åtar sig ansvaret för sådana risker som är för stora för kunden. Då måste bolaget se till att det agerar ansvarsfullt och till kundens fördel i alla situationer.

Ett skadeförsäkringsbolag ska också se till att det har en tillräcklig soliditet. I praktiken innebär detta att betalningsförmågan och verksamheten vilar på en ekonomiskt hållbar grund. Därför är målet för Pohjola Försäkring Ab en kreditrating på minst A.

Pohjola Försäkring har som uppgift att främja kundernas riskhantering och säkerhet och att förebygga skador. Eftersom klimatbe- tingade risker kommer att få en allt större betydelse förbereder sig Pohjola på extrema väderfenomen genom att utveckla kundernas försäkringslösningar och riskhanteringstjänster och erbjuda avan- cerade återförsäkringslösningar. Extrema väderfenomen förväntas öka i Finland i framtiden.

Pohjolas kompetenscentrum för riskhantering kartlägger tillsam- mans med kunden alla potentiella risk- och säkerhetsfaktorer och optimerar försäkringslösningarna i samarbete med de kundan- svariga. Pohjola delade ut riksomfattande och landskapsspecifika säkerhetspriser (totalt 20 st.) till företagskunder som har utvecklat säkerheten och riskhanteringen inom sina företag på ett ansvars- fullt sätt.

Under 2013 lanserar Pohjola en riskhanteringsmetod för före- tagskunder med vars hjälp företaget kan utveckla sin säkerhets- kultur på ett nytt och mycket mångsidigt sätt. Under 2013 får våra försäljare tillgång till ett riskkartläggningsverktyg för före- tagskunder som ger kunderna snabb respons på säkerhetsnivån i företaget. Vi har också infört ett utbildningsprogram för kund-

tjänstpersonalen som siktar på att utbilda omkring 200 medarbe- tare inom området integrerad riskhantering.

Under 2012 pilottestade personalen vid OP-Pohjola-gruppen en uppsättning tjänster för att förbättra privatkunders säkerhet i hemmet. Tjänsterna lanseras för OP-Pohjolas kunder under 2013.

Inom området lantbruksförsäkringar har Pohjola Försäkring under 2012 utfört 306 elinspektioner vid lantbruk med hjälp av Pohjolas samarbetspartner. Målet för 2013 och 2014 är att genomföra ytterligare 600 inspektioner.

Pohjola Försäkring satsar på att både dess privatkunder och företagskundernas personal ska må bra. Bolaget erbjuder både lagstadgade och frivilliga försäkringar, som finns till för att hantera kundernas olycksfalls- och hälsorisker.

Pohjola Hälsa hjälper företagskunderna att identifiera och före- bygga personalrelaterade risker samt minska antalet invalidpen- sioner, öka arbetstillfredsställelsen och förbättra arbetsgivarbilden. Pohjola Hälsa förenar hälsovårds-, försäkrings- och arbetshälso- tjänster på ett nytt sätt. Pohjola Hälsa säkerställer välbefinnandet och säkerheten hos kundföretagens personal i hela landet.

Pohjola Försäkring har grundat Omasairaala Oy, ett sjukhus för dagkirurgi i Helsingfors, som specialiserar sig på undersökning och behandling av ortopediska sjukdomar och skador. Målet är att ta hand om patienten på bästa möjliga sätt från olyckan till och med

det att patienten är frisk igen. Snabb tillfriskning gynnar också arbetsgivarna och samhället. Sjukhuset inledde sin verksamhet i början av 2013.

Det är också viktigt för Pohjola Försäkring att ersättningstjänsten fungerar klanderfritt. År 2012 fortsatte utvecklingen av nät- och telefonkundtjänsten i samband med ersättningsverksamheten för att våra kunder ska få förstklassig betjäning.

Tack vare det nära samarbetet med andelsbankerna har Pohjola Försäkring Ab en stark lokal närvaro även i situationer där kunden vill ha personlig betjäning.

Etisk affärsverksamhet

OP-Pohjola-gruppen bygger upp långsiktiga kundrelationer som grundar sig på ömsesidigt förtroende. Kundernas förtroende är en grundläggande förutsättning för framgångsrik verksamhet i finansbranschen. Med sin starka yrkeskunskap bär gruppen ansvar för verksamhetens kvalitet, sakkunskap och pålitlighet och för tjänsternas och produkternas säkerhet.

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

Etisk affärsverksamhet	2010	2011	2012	Mål	
				2013	2015
Rekommendationer av privatkunder ¹			58	▲	▲
Rekommendationer av företagskunder (Net Promoter Score)		31	32	▲	▲

¹ Inga jämförbara historikuppgifter. Siffran är inte jämförbar med Net Promoter Score (NPS).

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 företagets eller hela OP-Pohjola-gruppens lönsamhet och kapitaltäckning eller verksamhetens kontinuitet. Riskhanteringsprocessen består av identifiering, mätning och analys av risker samt begränsning, rapportering och kontroll av riskerna.

Regleringen av finansbranschen ställer stränga krav på affärsverksamheten. Då de operativa riskerna ökar är det ytterst viktigt att kunna identifiera och bedöma riskerna och säkerställa att kontroll- och hanteringsmetoderna fungerar och är tillräckliga. I sin verksamhet tar OP-Pohjola även hänsyn till Compliance-risken, som är en del av den operativa risken. Målet med hanteringen av compliance-risken är att säkerställa att de externa bestämmelserna och interna rutinerna iakttas i all verksamhet samt att adekvata rutiner tillämpas i kundrelationerna.

Inom OP-Pohjola-gruppen är hänsynen till anvisningar och regler en väsentlig del av den dagliga affärsverksamheten och blir allt viktigare i framtiden. OP-Pohjola iakttar god försäkrings- och banksed och god värdepappersmarknadssed som reglerar branschen och verksamheten. Hela verksamheten regleras dessutom av flera lagar och bestämmelser och anvisningar av tillsynsmyndigheterna. 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.

OP-Pohjola-gruppen bygger upp långsiktiga kundrelationer som grundar sig på ömsesidigt förtroende. Med sin starka yrkeskunskap bär gruppen ansvar för verksamhetens kvalitet, sakkunskap och pålitlighet och för tjänsternas och produkternas säkerhet. OP-Pohjola iakttar god bank- och försäkringssed, enligt vilken

verksamheten ska följa lagar, normer och föreskrifter samt principerna för ärlig och rättvis verksamhet på alla områden.

OP-Pohjola värdesätter sina kundrelationer och bemöter sina kunder likvärdigt och professionellt i enlighet med god sed. Dessutom arbetar OP-Pohjola aktivt för att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism. Kundbelåtenheten följs genom en regelbundet återkommande enkät. Det är viktigt med respons från kunderna, och OP-Pohjola tar alla kommentarer och klagomål på allvar.

Vi följer ständigt upp hur många av våra kunder som är beredda att rekommendera OP-Pohjola som serviceleverantör. Rekommendationsbenägenheten hos OP-Pohjola-gruppens privatkunder mäts genom en ständigt pågående undersökning. I enkäten bedömer deltagarna sina primära banker och försäkringsbolag på en femgradig skala (1–5). År 2012 besvarades enkäten av 10 242 privatkunder.

Bland företagskunder mäts rekommendationsbenägenheten med en Net Promoter Score-indikator (NPS) i en årlig företagsenkät. Indikatorn bygger på en rekommendationsfråga där skalan är från 0 till 10. År 2012 besvarades enkäten av totalt 1 297 smf-kunder.

Riktlinjer för god affärssed

För att säkerställa att principerna för samhällsansvar iakttas har vi i dokumentet riktlinjer för god affärssed sammanställt de anvisningar och principer som tillämpas inom OP-Pohjola-gruppen. År 2012 antog förvaltningsrådet för OP-Pohjola anl OP-Pohjola-gruppens riktlinjer för god affärssed. Riktlinjerna utgör en etisk grund som alla anställda inom OP-Pohjola ska beakta i sitt arbete, oberoende av roll, position eller verksamhetsställe. Riktlinjerna, som gäller hela gruppen, bygger i hög grad på våra värderingar och de är en väsentlig del av vår verksamhet och ansvarskänsla.

En nätkurs om riktlinjerna för god affärssed lanserades i slutet av 2012 och den syftar till att stärka förankringen av riktlinjerna i hela gruppen. Nätkursen genomfördes på sju språk för att nästan alla anställda vid OP-Pohjola skulle ha möjlighet att delta i kursen på sitt eget modersmål. Verksamhet eller situationer som strider mot Riktlinjerna för god affärssed tas i regel upp av chefen, HR eller Compliance. Fallen behandlas så snabbt som möjligt, konfidentiellt och opartiskt. Därefter vidtas nödvändiga åtgärder, vid behov i samarbete med personalavdelningen eller juridiska avdelningen.

OP-Pohjola-gruppen har förbundit sig att iaktta god bank- och försäkringssed. Detta innebär att OP-Pohjola måste känna 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. År 2012 publicerades en anvisning för hantering av intressekonflikter inom OP-Pohjola-gruppen. Genom de rutiner som beskrivs i anvisningen stärker man kundernas och intressentgruppernas förtroende för att OP-Pohjola-gruppen i all sin verksamhet följer lagstiftningen och föreskrifter och anvisningar som utfärdats av myndigheterna samt hållbara etiska principer.

För att bredda yrkeskunnandet erbjuds personalen ständigt ett varierande utbud av utbildningar i anslutning till bank- och försäkringsverksamheten, till exempel i insiderreglering, etik, datasäkerhet och lagstiftning.

Ansvarsfull marknadsföring

OP-Pohjola har förbundit sig till ansvarsfull marknadsföring och reklam. Gruppen tillämpar marknadsföringslagstiftningen och de internationella organisationernas anvisningar för självreglering, som bland annat omfattar Internationella handelskammaren ICC:s anvisningar. OP-Pohjola tillämpar också Konsumentverkets anvisningar om marknadsföring.

I sin marknadsföring strävar OP-Pohjola efter att tillhandahålla alla de uppgifter om produkter och tjänster som kan påverka kundens beslut. Den reklam som är riktad till barn och ungdomar är mycket begränsad. OP-Pohjola tar i beaktande målgruppens allmänna oerfarenhet och begränsade rättsliga handlingsförmåga.

Miljöansvar

OP-Pohjolas verksamhet ger upphov till direkt och indirekt miljöpåverkan, och gruppen har förbundit sig att iaktta miljöansvar i sin verksamhet. Miljöansvaret omfattar såväl produkternas och tjänsternas som den egna verksamhetens miljöpåverkan. Det är också viktigt för OP-Pohjola att öka miljömedvetenheten bland kunderna och att erbjuda produkter och tjänster som kan bidra till att minska miljöpåverkan i hela värdekedjan.

Under 2012 ställde OP-Pohjola upp mål för 2013 och 2015. OP-Pohjola utvecklar systematiskt sina rutiner för hantering av miljöfrågor och främjar användningen av miljövänligare lösningar i arbetet.

Fokus i OP-Pohjola-gruppens miljöansvar ligger på en minskning av koldioxidavtrycket och målet är att minska det årligen genom olika åtgärder. OP-Pohjola-gruppen har startat projektet Vallgård 2015, som innebär att centralinstitutets alla lokaler i Vallgård i Helsingfors renoveras mellan 2012 och 2015. Målet med projektet är att fastigheterna ska få ett LEED-certifikat. Genom att OP-Pohjolas lokaler i huvudstadsregionen placeras under samma tak effektiviseras lokalanvändningen med cirka 30 procent.

Under 2012 fortsatte OP-Pohjola-gruppen att utveckla tjänster och produkter för placering, finansiering och försäkring som tar hänsyn till miljöfrågor (Ansvarsfulla produkter och tjänster). Därtill främjades ibruktagandet av videokonferenser och Green Office-systemet vid andelsbankerna och centralinstitutet, och inköpsanvisningarna förnyades så att leverantörskriterierna nu även omfattar miljöaspekter.

Miljö	2010	2011	2012	Mål	
				2013	2015
Den egna verksamhetens koldioxidavtryck (ton CO ₂) ¹	28 318	34 847	32 743	▼	▼
Antal personer som arbetar i Green Office-märkta kontor ²	2 422	2 550	2 815	4 500	7 000

¹ Scope 1 och 2

² Kalkylen omfattar inte LEED-projektet 2015

Under 2013 kommer vi att diskutera miljöpåverkningar i samband med arbetsresor som en del av Vallgård 2015-projektet, och öka antalet anställda som arbetar inom Green Office och utveckla våra elektriska tjänster samt fortsätta att hantera miljöfrågor som del av vår verksamhet.

OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck

Att räkna ut koldioxidavtrycket bidrar till att identifiera organisationens inverkan på klimatuppvärmningen och att minska dess utsläpp av växthusgaser på ett kostnadseffektivt sätt.

För att beräkna sitt koldioxidavtryck 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. 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 ställde OP-Pohjola-gruppen upp ett mål om att minska sitt koldioxidavtryck. För att målen ska nås kommer OP-Pohjola att systematiskt utveckla sina rutiner för hantering av miljöfrågor, främja användningen av miljövänligare lösningar i arbetet och fortsätta med att införa Green Office-systemet i hela

gruppen. Vallgård 2015-projektet innebär att gruppen har som mål att centralinstitutet ska ha LEED-miljöklassifieringssystem.

OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck 2012 var cirka 41 519 ton koldioxidekvivalenter (46 369 ton 2011), vilket är 3,2 tnCO₂ per anställd¹ (3,7). Cirka 73 procent (70) av OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck bestod av kontorsfastigheternas el- och värmeförbrukning, 10,5 procent (13,5) av bilkörning och 8 procent (10,3) av pappersförbrukning. Felmarginalen är 13,6 procent (18).

OP-Pohjolas koldioxidavtryck motsvarar de utsläpp som föranleds av energiförbrukningen i cirka 9 436 (10 538) genomsnittliga finländska egnahemshus². För att kompensera för de årliga utsläppen borde man plantera 134 366 (150 062) träd³.

¹ Finländarnas koldioxidavtryck är i genomsnitt 12 tn CO₂ per år. Utsläppsmängden inkluderar förutom boende och trafik även utsläppen från industri och jordbruk. På global nivå är medeltalet för en människa 4,5 tn CO₂ (Källa: World Bank Online Database / CO₂ emissions (metric tons per capita). Siffrorna har beräknats genom att dividera hela landets totala utsläpp med antalet invånare.

² En fyrapersonersfamilj som bor i ett egnahemshus på 120 m² 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 tn koldioxid. Siffran har beräknats på basis av de genomsnittliga specifika utsläppen från energiproduktionen i Finland, 200 g CO₂/kWh, och de genomsnittliga specifika utsläppen från särproduktionen av fjärrvärme, 226 g CO₂/kWh. (Källa: WWF Finland).

³ 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

OP-Pohjola-gruppen utvidgade ibruktagandet av Green Office, WWF:s miljösystem för kontor, inom hela gruppen under 2012. En ny certifierad lokal är OP-Pohjolas fastighet vid Labbackavägen (900 personer). Målet är att 4 500 anställda ska arbeta i Green Office-kontor före utgången av 2013.

Målet med Green Office är att minska miljöpåverkan från energiförbrukningen, avfallet och pappersanvändningen i kontorsmiljöer och att öka personalens miljömedvetenhet. Vid inköp av varor och tjänster följer vi en inköspolicy som också inkluderar miljöaspekter.

Vid centralinstitutet har man försökt öka personalens miljömedvetenhet exempelvis genom att anordna Green Office-evenemang där personalen har möjlighet att med experter på området diskutera bland annat avfallssortering, glödlampor och personalbeispisning samt ett ekonomiskt körsätt. Dessutom har personalen uppmuntrats till att återanvända böcker under temadagar som anordnats på kontoren vid Industrigatan och Labbackavägen. I OP-Pohjola-gruppens fastighet vid Labbackavägen främjas samhällsansvar och miljövänligt kontorsarbete bland annat med hjälp av en återanvändningsstation där man återanvänder kontorsutrustning som blivit över från de olika avdelningarna.

Antalet personer som arbetar på Green Office-märkta kontor har ökat.

OP-Pohjola-gruppens projekt Vallgård 2015

Projektet Vallgård 2015 innebär att OP-Pohjolas kvarter i Vallgård i Helsingfors renoveras under 2012–2015. Renoveringen medför en effektivare lokalanvändning utan att arbetsutrymmena drabbas. På så sätt kan hela personalen vid OP-Pohjolas centralinstitutskoncern arbeta i samma kvarter och resandet mellan två lokaler upphör före utgången av 2015. Avsikten med projektet är också att skapa en framtidens arbetsplats där man tar större hänsyn till både ansvarsaspekterna och de möjligheter som tekniken medför.

Rivningen av byggnaderna i Vallgård är planerad så att den har så få negativa effekter för miljön och användarna av de närliggande områdena som möjligt. Rivningsavfallet sorteras och återvinns så effektivt som möjligt. På så sätt blir mängden egentligt deponiavfall ytterst liten, cirka fem procent av den totala avfallsmängden. Allt annat avfall som uppstår vid rivningen kan återanvändas.

Koldioxidavtrycket från rivningsplatsen beräknas i sin helhet med en koldioxidavtrycksräknare som utvecklats av Villmanstrands tekniska universitet i samarbete med Delete Oy, som är specialiserat på rivningsarbeten. I beräkningen beaktas klimatpåverkan från både rivningsarbetet (energi, maskiner, transporter) och byggavfallet.

År 2011 utarbetades en miljöklassificeringsstrategi för OP-Pohjola-kvarteret i Vallgård där man granskade hur internationella miljöklassificeringssystem lämpar sig för det aktuella renoverings- och ombyggnadsprojektet utifrån den preliminära projektplanen. På basis av arbetet med klassificeringsstrategin valdes det internationella LEED-miljöklassificeringssystemet för objektet.

I projektet Vallgård 2015 styr detta miljöklassificeringssystem projekteringen och byggandet samt utvecklingen av verksamhetsmodeller för underhåll och användning för att nå de miljömål

som ställts upp för klassificeringssystemet. När projektet står klart kontrollerar en tredje part att målen har uppfyllts och beviljar ett LEED-certifikat som påvisar byggnadens miljöeffektivitet.

OP-Pohjolas lokaler i Vallgård och vid Labbackavägen har goda trafikförbindelser. Därför installerades Helsingforsregionens trafiks tidtabellsskärmar i entréhallarna i båda fastigheterna under 2012. Dessutom har de som cyklar till arbetet tillgång till cykelparke-ringar och personalutrymmen.

GRI-information



OP-Rent Vatten:

Fonden OP-Rent Vatten placerar i aktier i företag som är verksamma inom vattenförsörjningsbranschen och följer principerna för hållbar utveckling. Företagen arbetar för rent vatten genom att utveckla nya lösningar för vattenrening och vattensparande teknik. För placerare erbjuder fonden en avkastningspotential och dessutom en möjlighet att bidra till lösningen av ett globalt problem.

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 Council (IIRC). Målet är att utveckla rapporteringen som en integrerad del av gruppens årsrapportering och därigenom mäta resultaten av arbetet med samhällsansvar ur affärsverksamhetens perspektiv.

GRI-innehållsjämförelse

GRI-innehållsjämförelsen visar i vilka delar av OP-Pohjola-gruppens årsrapport den information om samhällsansvar som avses 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 avsnitten om affärsrörelser, struktur och förvaltning samt i avsnittet OP-Pohjola-gruppens år 2012. 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.

GRI-index

	2010	2011	2012
FS8 Produkter med miljömässiga syften, fonderna OP-Klimatets och OP-Rent Vattens andel av kapitalen i samtliga aktiefonder (%) ¹	2,6	1,5	1,7
EC3 Pensionsåtaganden, överskott i förmånsbaserade pensionsarrangemang (milj. €) ²	-182	-71	6
EC6 De lokala leverantörernas andel	94	97	98
LA1 Total personalstyrka	12 504	13 229	13 290
LA2 Personalomsättning (%) ³	6,7	6,4	6,1
LA7 Sjukfrånvaro av arbetstiden (%)	3,7	3,5	3,6
LA10 Utbildningskostnadernas andel av lönesumman (%)	2,0	2,5	2,5
LA12 Andel anställda med karriär- och prestationsutvärderingar (%)	92*	90*	87
LA13 De anställdas könsfördelning (%)			
Män	25	27	27
Kvinnor	75	73	73
LA13 De anställdas könsfördelning (genomsnittlig ålder)	44	43	43
EN4 Energiförbrukning (GJ) ⁴	177 250	162 229	205 919
EN16 Utsläpp av växthusgaser (ton)	38 380	46 369	41 519
EN1 Materialförbrukning i vikt (kontorspapper, kg) ⁵	448 601	387 365	325 187
EN22 Avfallsmängd (ton) ⁶	990	1 058	1 286

¹ OP-Rent Vatten inledde sin verksamhet 11/2012

² Not 39 till OP-Pohjola-gruppens bokslut: Övriga tillgångar

³ Beräkningssättet ändrat för att motsvara riktlinjerna i GRI 3.0

⁴ 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

⁵ 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.

⁶ Inkluderar: Fastigheter i OP-Pohjola centralinstitutskoncernens eget bruk

* OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen

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.

Ansvarsfulla produkter och tjänster

Ansvarsfulla 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, eftersom vi arbetar på att göra ansvarsfullheten till en integrerad del av utvecklingsverksamheten. Modellerna för ansvarsfull finansiering, placering och skadeförsäkring förbättras kontinuerligt. 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.

År 2012 lanserades fonden OP-Rent Vatten, som placerar i aktier i företag som är verksamma inom vattenförsörjningsbranschen. De företag som fonden placerar i koncentrerar sig på att utveckla vattensparande teknik, förebygga föroreningar och bygga välfung-

erande och tillförlitlig vattenförsörjningsinfrastruktur. För placerare erbjuder fonden en attraktiv avkastningspotential och en möjlighet att samtidigt bidra till lösningen av ett globalt problem.

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 58: Segmentrapport (op.fi).

Ekonomiskt totalvärde av produkter och tjänster med särskilda sociala syften fördelade efter branch och syfte (FS7)

Som en ansvarsfull kreditgivare ger OP-Pohjola-gruppen sina kunder rekommendationer om produkter som är viktiga för kunderna och deras närmaste krets, men även med tanke på samhället. Exempel på sådana produkter är återbetalningsskydd,

Guldtrygg och sabbatsledighetskredit. OP-Pohjola-gruppens återbetalningsskydd rekommenderas för lånekunder.

Återbetalningsskydd är ett skydd vid arbetsoförmåga och arbetslöshet. Om den försäkrade blir allvarligt sjuk eller avlider, betalas lånet av försäkringen. Återbetalningsskydd förutsätter att försäkringstagaren underskriver en hälsoredogörelse och att försäkringstagaren är i arbete eller bedriver företagsverksamhet. Återbetalningsskydd täcker en tredjedel av den totala volymen beviljade krediter.

Guldtrygg är en försäkringsprodukt med vars hjälp OP-Pohjolas kunder kan komplettera de möjligheter som den offentliga hälso- och sjukvården erbjuder, och till exempel få snabbare tillgång till vård. Tusentals nya kunder tar årligen en Guldtrygg försäkring, och mest ersättningar betalas pga cancer.

Sabbatsledighetskredit underlättar skötseln av ekonomin under alterneringsledighet eller annan oavlönad eller delvis avlönad arbets- eller tjänstledighet. Sabbatsledighetskredit beviljas fackförbundsmedlemmar oavsett om de är kunder hos banken eller inte. Förutsättningar för att få krediten är att man uppfyller de allmänna kreditvärdighetsvillkoren och visar upp ett intyg över rätten till alterneringsledighet, deltidstillägg eller annan arbets- eller tjänstledighet när man lyfter krediten.

Det maximala kreditbeloppet är 10 000 euro och återbetalningstiden högst fem år. Man börjar amortera och betala låneräntorna efter att ledigheten upphör.

Löneavbrottskredit är avsedd för fackförbundsmedlemmar som inte får sin regelbundna lön på grund av en strejk som godkänts av fackförbundet eller en lockout eller permittering. Löneavbrottskrediten kan också beviljas fackmedlemmar som har sagts upp på grund av ekonomiska eller produktionsmässiga skäl och vars inkomster avbryts medan handläggningen i arbetslöshetskassan pågår.

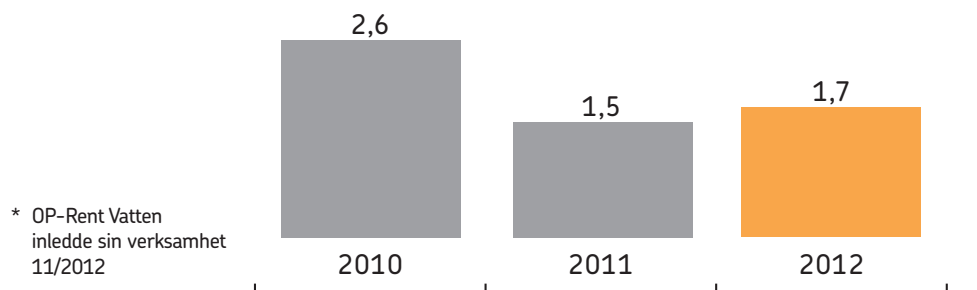
Krediten beviljas fackförbundsmedlemmar oavsett om de är kunder hos banken eller inte. Allmänna förutsättningar för att få krediten är att man uppfyller de allmänna kreditvärdighetsvillkoren och visar upp en utredning över att man berörs av en strejk som godkänts av fackförbundet eller av en lockout eller permittering när man lyfter krediten. Det maximala kreditbeloppet är 6 000 euro och återbetalningstiden är högst tre år.

Ekonomiskt totalvärde av produkter och tjänster med särskilda miljömässiga syften fördelade efter branch och syfte (FS8)

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 koldioxidnsåla. Fondens kapital uppgick vid slutet av 2012 till 33,9 miljoner euro. Placeringsandelen av kapitalen i samtliga aktiefonder var 0,9 procent vid utgången av 2012.

FS8 Produkter med miljömässiga syften

fonderna OP-Klimatets och OP-Rent Vattens andel av kapitalen i samtliga aktiefonder, %*



Fonden OP-Rent Vatten placerar i företag som koncentrerar sig på att utveckla vattensparande teknik, förebygga föroreningar och bygga välfungerande och tillförlitlig vattenförsörjningsinfrastruktur. Fonden inledde sin verksamhet i november 2012 och dess kapital uppgick vid utgången av året till 30,4 miljoner euro. Placeringsarnas andel av kapitalen i samtliga aktiefonder var 0,8 procent vid utgången av 2012.

Nätkontoutdraget har ersatt pappersversionen för merparten av OP-Pohjola-gruppens kunder. År 2012 skickade vi ut en miljon färre pappersverskontoutdrag än 2011. Elektronisk fakturering effektiviserar företagets faktureringsprocess och sparar tid – e-fakturan har blivit en integrerad del av de grundläggande betaltjänsterna.

Omfattning och frekvens av revisioner för att utvärdera tillämpningen av miljöpolicyer och sociala policyer samt riskbedömningsmetoder (FS9)

Revisionsförfarandena i samband med samhällsansvaret utvecklas som en del av OP-Pohjola-gruppens ledningsrutiner. Eftersom ansvarsfullheten är en del av affärsverksamheten bedöms även policyerna för miljömässigt och socialt ansvar samt därtill förknippade risker som en del av affärsprocesserna. Samhällsansvarsaspekter beaktas till exempel vid bedömningen av kreditrisker, godkännande av nya produkter, affärsmodeller och system samt vid övervakningen av verksamhetens etik. I enlighet med vår inköspolicy förutsätter vi att våra avtalspartner följer principerna för samhällsansvar. Som en del av riskkartläggningen i samband med leverantörshanteringen bedömer vi de risker som relaterar till leverantörernas samhällsansvar.

Pohjola Kapitalförvaltning tillämpar en process för placering där de regelbundet träffar ledningen av speciellt de finska, europeiska och ryska placeringsobjekt. De finska placeringsobjekt träffas vanligtvis minst en gång per år. De europeiska och ryska placeringsobjekt träffas också aktivt. Företagen i andra delar av världen träffas mer sällan. På agendan finns även de CSR relaterade frågorna.

Ansvarsfull placering

Aktivt ägarskap

Andel i procent av företag i portföljen med vilka institutionen har interagerat i miljömässiga och sociala frågor (FS10)

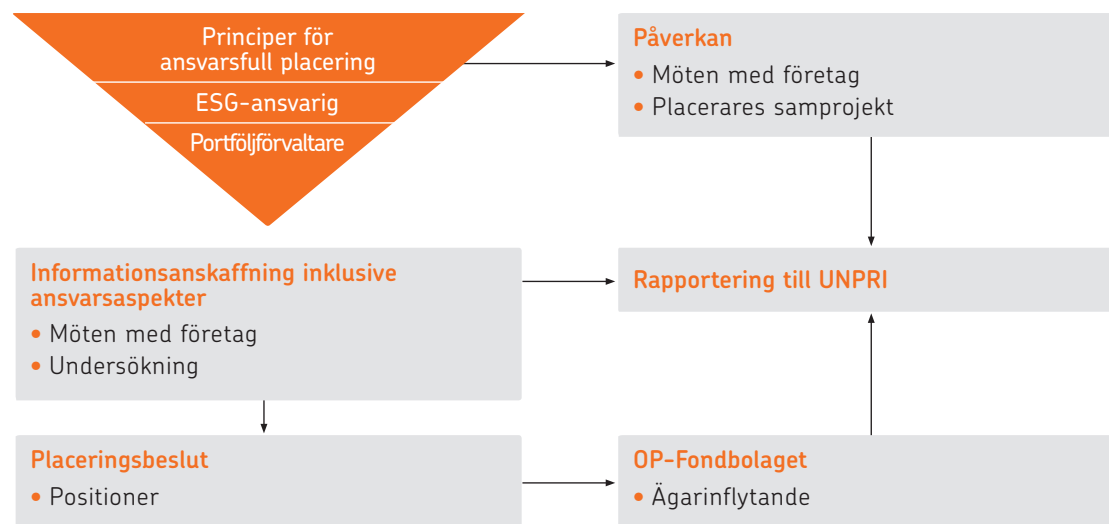
Pohjola Kapitalförvaltning och OP-Fondbolaget tillämpar en process för ansvarsfull placering. Den omfattar hela kedjan från Pohjola Kapitalförvaltnings principer för ansvarsfull placering till portföljförvaltarnas möten med företag och påverkningsprocesser. I enlighet med processen utövas OP-placeringsfondernas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

Under 2012 diskuterade Pohjola Kapitalförvaltning företagens ansvarsfullhet vid 121 (83) möten eller genom annan kommunikation. Vid diskussionerna behandlades följande ämnen: miljö (59 procent), socialt ansvarstagande (18) och god förvaltningsd (23).

Ansvarsperspektivet beaktas av de portföljförvaltare och analytiker som fattar placeringsbeslut varje dag. Det viktigaste sättet att få information om företagen och bedöma hur ansvarsfullt de agerar är portföljförvaltarnas möten med företagen.

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 placerar 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 Kapitalförvaltning ESG-processbeskrivning



Pohjola Bankfirman aktieundersökning omfattar sedan början av 2011 även ESG-teman. Enligt rådande uppfattning är ansvarsfullhet en konkurrensfördel som på längre sikt med största sannolikhet inverkar positivt på affärsverksamhetens resultat och ägarvärde. Att ha med ett avsnitt om ESG i aktieanalysen är således motiverat ur flera intressentgruppers perspektiv.

I praktiken innebär inkluderingen av ESG i de största bolagens aktieanalyser att man förmedlar information om bolagens verksamhet och utveckling under ESG-teman i bolagsrapporter och marknadsöversikter. Ansvarstemana och den utveckling som skett i fråga om olika ansvarsindikatorer beaktas i allt större utsträckning även under bolags- och placerarmötena. Målet är att bedöma i vilken riktning bolagets strategiska och marknadsmässiga förutsättningar kommer att utvecklas under de närmaste åren sett ur ett ESG-perspektiv. Under 2012 anordnade vi också ett ESG-seminarium och bekantade oss med internationella bolagsrutiner för hänsyn till miljön, samhället och god förvaltningssed under en placerarresa till Sydostasien. Bankfirman ansvarsanalys omfattar i nuläget de bolag som hör till indexet OMX Helsinki 25, dock inte Pohjola.

Röstningspolicy om miljö 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 bolagsstämmor med fullmakt av OP-Fondbolaget. År 2012 använde OP-Fondbolaget sin rösträtt vid 46 (47) bolagsstämmor eller extra bolagsstämmor. Samma år utsågs även en representant för OP-Fondbolaget till utnämningsskottet i två bolag.

Finansiell läskunnighet

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 ekonomisk kunskap 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.

OP-Pohjola ger ut flera kundtidningar om ekonomiska frågor. De största är OP-Pohjola och OP-Pohjola-nytt som skickas ut till ägarkunder och Helsingfors OP Banks bonuskunder. Tidningarna OP-Pohjola Metsäraha och Kultajyvä riktar sig till jord- och skogsbrukare och OP-Pohjola Yritys till företagskunder. Chydenius

är en ekonomisk tidskrift vars målgrupp är beslutsfattarna inom politiken och företags- och affärsvärlden. Till målgruppen hör också personer med förvaltningsuppgifter i OP-Pohjola-gruppen.

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 finanssamarbetspartner 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 välbefinnande och stabilitet i sin omvärld på det lokala, regionala och riksomfattande planet. Gruppen främjar utvecklingen av regionernas livskraft och skapar ett långvarigt förtroende i lokalmiljön.

EC1 Skapande av direkt ekonomiskt mervärde

Skapat direkt ekonomiskt mervärde (milj. €)		2010	2011	2012
a) Intäkter	Kunder	2 024	2 059	2 271
Fördelning av ekonomiskt mervärde				
b) Inköp	Leverantörer	505	547	575
c) Personalkostnader	Personal	643	696	749
d) Återföringar till ägarkunder	Ägare	163	176	192
e) Inkomstskatt	Staten	135	87	119
f) Donationer och understöd	Allmännyttiga samfund	2	3	3
För utveckling av affärsrörelsen		575	549	633

OP-Pohjola skapar långsiktigt ekonomiskt välbefinnande för sina intressentgrupper. De direkta ekonomiska effekterna för intressentgrupperna illustreras i tabellen EC1.

Ekonomiska effekter

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 utvärdera sina ärenden. Andelsbankernas kontor är utspridda över hela Finland, vilket möjliggör en fungerande växelverkan med kunderna och det lokala samhället. Vid utgången av 2012 hade gruppens andelsbanker 516 kontor.

OP-Pohjola-gruppen är en betydande inköpare av finländska varor och tjänster. År 2012 stod inhemska varu- och tjänsteverantörer för 98 procent av alla inköp som gjorts via gruppens elektroniska system för köpfakturor. OP-Pohjola-gruppen håller på att vidareutveckla sin köppolicy 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.

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 tjänsteverantörer)
- investeringar (fastigheter, underhåll, lokal infrastruktur och byggprojekt)
- finansiering (finansiering för nystartade företag, finansiering av lokala objekt, etiska riktlinjer för kreditgivning branschvis)
- betalning av skatter (inkomstskatt, kommunalskatt, fastighets-skatt, övriga skatter)

Pensionsskyddets omfattning (EC3)

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

Läs mer i koncernbokslutet i OP-Pohjola-gruppens årsredovisning 2012 (op.fi).

Väsentligt finansiellt stöd från staten (EC4)

I samarbete med NTM-centralen, Pohto, Sovelto och Nokias Bridge-program ordnade OP-Pohjola-gruppen skraddarsydd förändrings- och precisionsutbildning för personer som OP-Tjänster rekryterat till Uleåborg. Knappa 100 personer utbildades genom detta samarbete. De som deltog i utbildningen fick stöd av NTM-centralen för 10–20 utbildningsdagar. Utbildningen understöddes med statens medel. Inget annat betydande finansiellt understöd har erhållits.

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.

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-gruppens koldioxidavtryck 2012 var cirka 41 519 ton koldioxidekvivalenter (46 490 ton år 2011). Växthusgasutsläppen från OP-Pohjola-gruppens egen verksamhet (scope 1 & 2) uppgick till sammanlagt 32 743 (34 847) CO₂e-ton (ton koldioxidekvivalenter).

Direkt och indirekt energiförbrukning (EN3 och EN4)

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 totala elförbrukningen för OP-Pohjola-gruppens största fastigheter i Helsingfors (Industrigatan, Väaksyvägen, Elimäгатan 5, Elimäгатan 15, Labbackavägen och Sliperivägen) var 205 919 GJ (162 359). Den ökade energiförbrukningen beror på OP-Pohjola-gruppens fastighetsprojekt Vallgård 2015, som går ut på att sanera gamla lokaler och riva gamla byggnader i Vallgård för att ge plats åt nya.

OP-Pohjola har även beaktat indirekta utsläpp från den egna verksamheten genom att räkna med produktionen av el och värme som köpts av andra aktörer för driften av kontorslokaler och maskinsalar i de största fastigheterna i Helsingfors.

OP-Pohjola-gruppens största fastigheter i Helsingfors (Industrigatan, Väaksyvägen, Elimäгатan 5, Elimäгатan 15, Labbackavägen och Sliperivägen) är anslutna till fjärrvärmenätet, och ansvaret för bränslehanteringen och energiproduktionen ligger därför hos energibolagen. Den specifika förbrukningen av fjärrvärme för OP-Pohjola-gruppens största fastigheter i Helsingfors (Industri-

gatan, Väaksyvägen, Elimäгатan 5, Elimäгатan 15, Labbackavägen och Sliperivägen) var 70,6 GJ. För provanvändning av reservkraftsaggregatet i fastigheterna vid Labbackavägen i Helsingfors användes cirka 27,7 GJ dieselbränsle.

Av OP-Pohjola-gruppens direkta energiförbrukning består en marginell andel av energi som härrör från förnybara energikällor. Exakta siffror finns inte att tillgå.

Övriga växthusgasutsläpp till följd av indirekt energiförbrukning (EN17)

Vid beräkningen av koldioxidavtrycket beaktar OP-Pohjola-gruppen utsläpp enligt GHG-protokollet, Scope 3: utsläpp från affärsresor, köpta transporter samt från pappersförbrukningen. OP-Pohjola-gruppen har gett en anvisning om affärsresor för sin personal. År 2012 gav affärsresor upphov till 3 880 ton CO₂-utsläpp (3 926 ton CO₂). För att minska antalet affärsresor har OP-Pohjola satsat på video- och nätkonferenser. OP-Pohjola-

gruppens verksamhet ger också upphov till växthusgasutsläpp från egna och av gruppen anlätade transporter. År 2012 gav transporter upphov till 22,1 ton CO₂-utsläpp (11,5 ton CO₂).

Biodiversitet

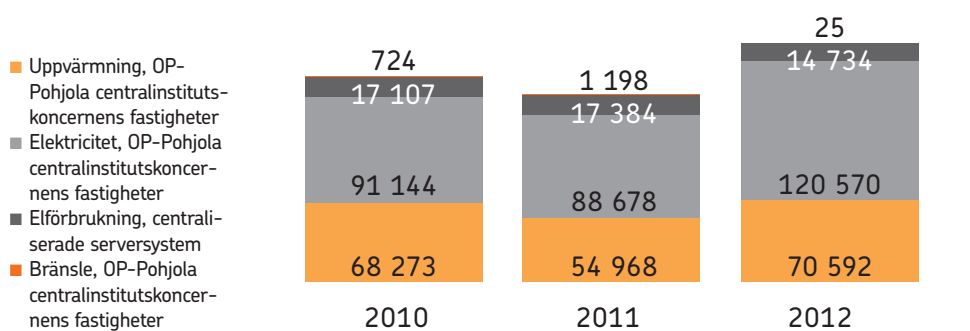
Läge och storlek av ägd eller nyttjad mark, i eller intill skyddade områden med hög biodiversitet (EN11)

OP-Pohjola-gruppen äger markområden, men det finns ingen samlad information om deras skyddsstatus.

OP-Pohjola kommer att göra närmare utredningar om markområdena och de närliggande områdena.

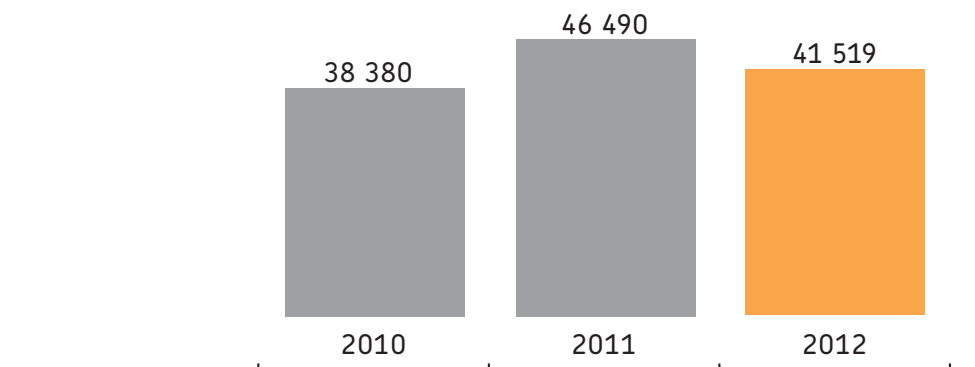
EN4 Energiförbrukning

GJ



EN16 Utsläpp av växthusgaser

ton



Väsentlig påverkan från aktiviteter, produkter och tjänster på den biologiska mångfalden i skyddade områden, eller områden med hög biodiversitet utanför skyddade områden (EN12)

Verksamheten inom finansbranschen har ingen väsentlig påverkan på den biologiska mångfalden.

Pohjola Kapitalförvaltning Ab förvaltar tre fonder som ägs av OP-Fondbolaget och som aktivt utnyttjar råvaruplaceringsfonder. Dessa fonder är specialplaceringsfonden OP-Råvaru, specialplaceringsfonden OP-Absolut Portfölj samt specialplaceringsfonden OP-Equity Hedge.

Fondernas portföljförvaltare kan med beaktande av fondens stadgar och interna anvisningar utnyttja olika råvaruinstrument.

Material

Materialanvändning (EN1) och Användning av återvunnet material (EN2)

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 elektroniska tjänster. Förbrukningen av kontorspapper inom OP-Pohjolas olika verksamheter uppgick år 2012 till 325,2 ton (387,4 ton år 2011). OP-Pohjola använder kontorspapper som tillverkats i Finland och som inte innehåller returfiber.

Avfall

Avfall (EN22)

Sortering av avfall är en del av vardagen på OP-Pohjola. Alla anställda har kärl för avfall för energiutvinning, kontorspapper och

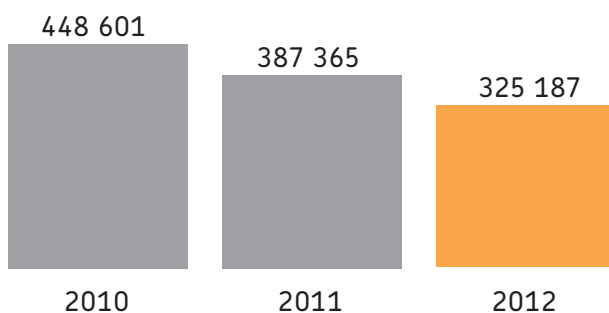
returpapper vid sina arbetsplatser. Kärl för bland- och bioavfall och sekretessavfall finns i de gemensamma lokalerna. I lokalerna finns också insamlingskärl för annat avfall, exempelvis batterier, trä och farligt avfall. Uppkomsten av avfall minskas genom att utveckla rutinerna, bland annat med hjälp av effektivare återvinning och elektronisk arkivering samt bättre anvisningar för avfallssortering. I de kontorslokaler som används av OP-Pohjola-centralinstituts-koncernen har man genom målmedvetet arbete lyckats minska avfallsmängderna under de senaste åren.

Tack vare effektiv sortering uppgår återvinningsgraden för allt avfall som OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen producerar till 94,9 (87,4) procent. 5,1 (12,6) procent av avfallet deponerades på avstjälningsplatser. Det uppstår inget problemavfall vid OP-Pohjola-gruppens verksamhet.

EN1 Materialförbrukning i vikt

kontorspapper, kg¹

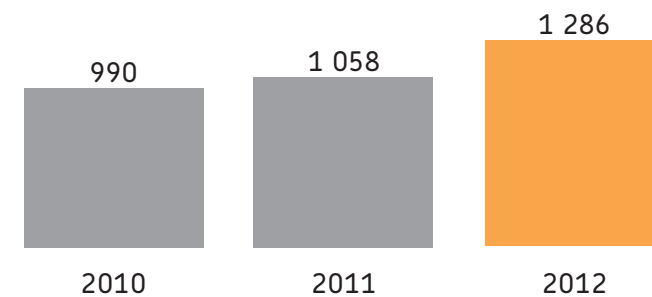
¹ Inkluderar: OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen och Helsingfors OP Bank och även en uppskattning av andelsbankernas andel. Andelen har beräknats genom att uppskatta bankernas förbrukning enligt förbrukningen per person i centralinstitutskoncernen och i Helsingfors OP Bank.



EN22 Avfallsmängd

ton¹

¹ Inkluderar fastigheter i OP-Pohjola-koncernens eget bruk.



Miljöpåverkan från produkter och tjänster

Miljöpåverkan från produkter och tjänster (EN26)

OP-Pohjola har ett heltäckande utbud av elektroniska bank- och försäkringstjänster som utvecklas kontinuerligt. Under 2012 introducerades personlig kundservice även på nätet. Nya metoder såsom videokonferenser och diskussioner via nätet testades. Det blev möjligt att sköta försäkringsärenden via OP-mobiltjänsten, och även företag kan nu sköta sina bank- och försäkringsärenden via mobilen.

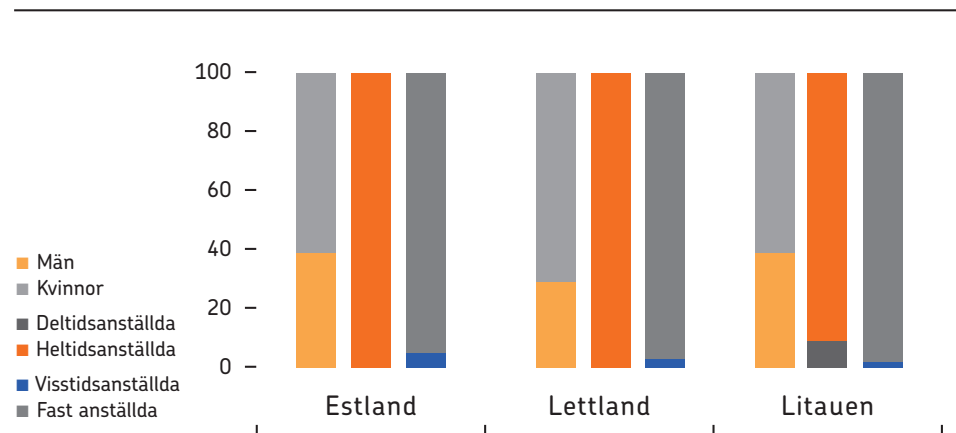
Målet är att erbjuda kunderna produkter och tjänster inom finansiering, skadeförsäkring och placering som kan bidra till att minska miljöpåverkan i hela värdekedjan. OP-Pohjolas direktion har godkänt ett projekt för övergripande utveckling av inköpsprocessen, TEHO, som startades 2011. Målet är besparingar i inköp inom hela gruppen samt bättre och effektivare tjänster i samband med inköp. Som ett led i detta projekt förnyades OP-Pohjola-gruppens policy och anvisningar för inköp och de utökades med samhällsansvarsaspekter. OP-Pohjola-gruppen kan endast använda leverantörer som bär sitt samhällsansvar i samband med bland annat miljö, säkerhet och etik. Leverantörerna ska också se till att även deras underleverantörer bär sitt samhällsansvar på motsvarande sätt.

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

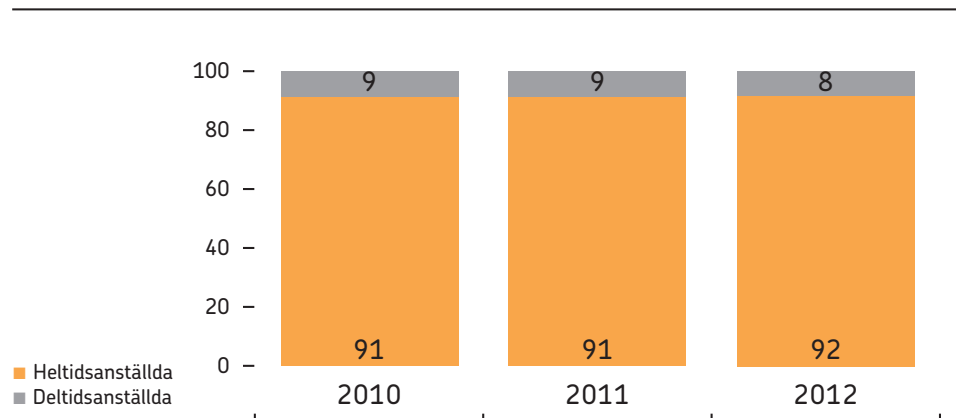
LA1 Total personalstyrka, uppdelad på land, kön och anställningsform i verksamheten i Baltikum

%



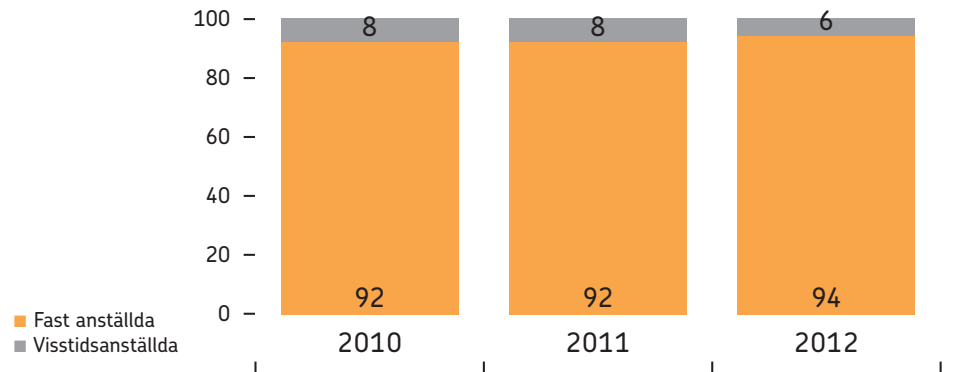
LA1 Total personalstyrka

anställningsform, %



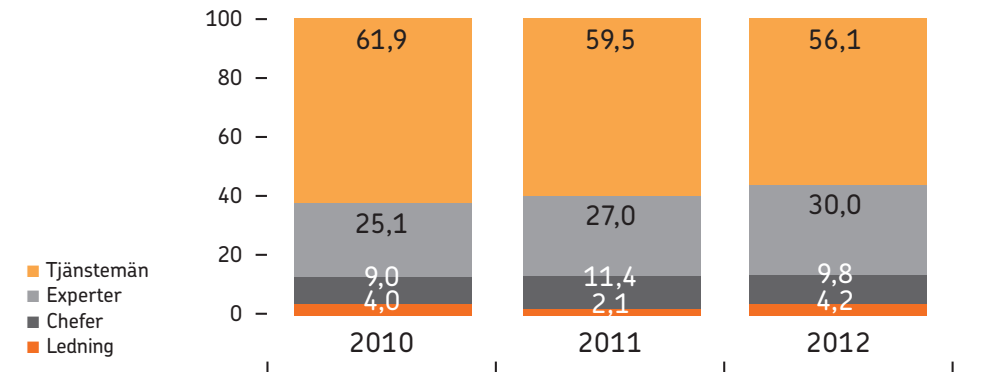
LA1 Total personalstyrka

arbetsavtal, %



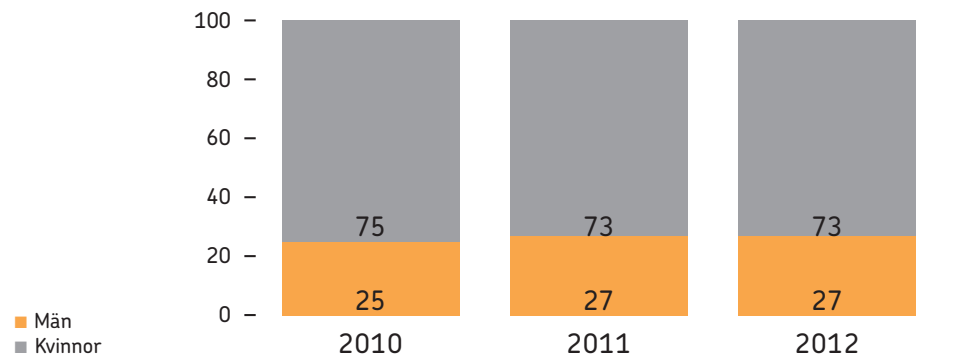
Fördelning av personalgrupper

%



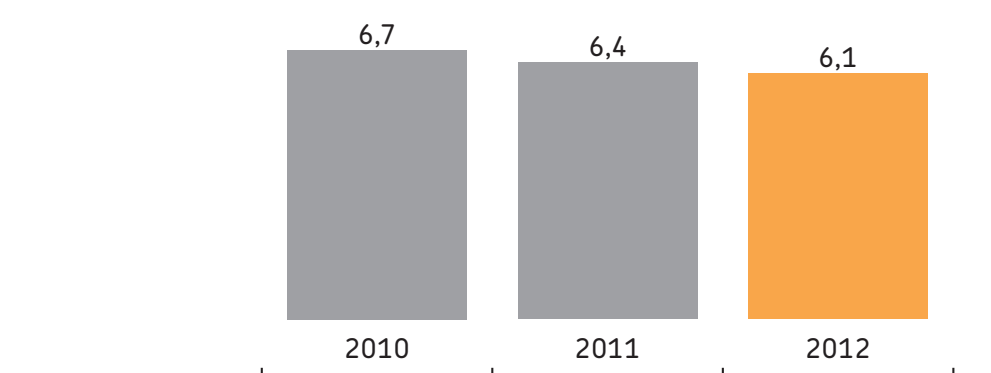
LA1 Total personalstyrka

kön, %



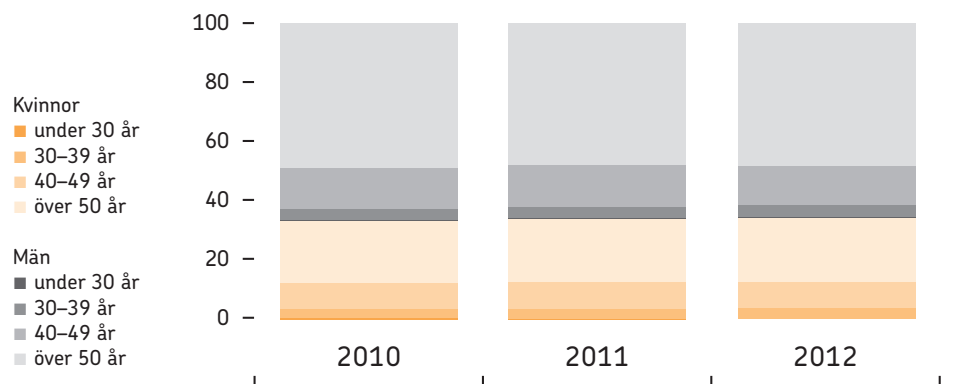
LA2 Personalomsättning

%



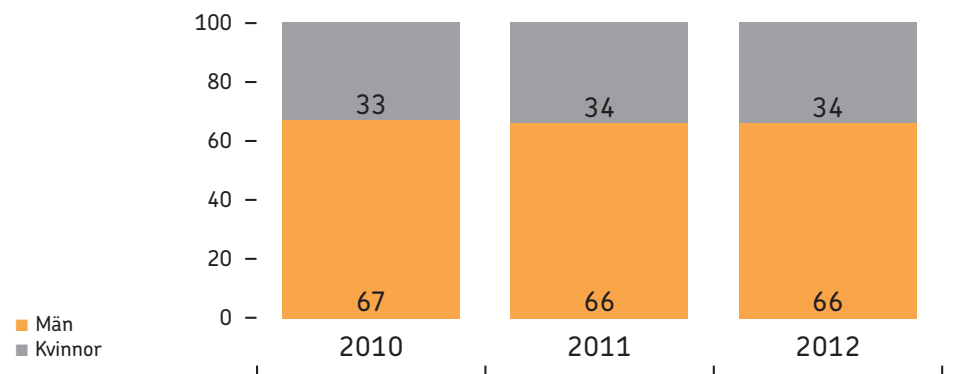
LA13 Sammansättning av förvaltningsorgan

enligt ålder, %



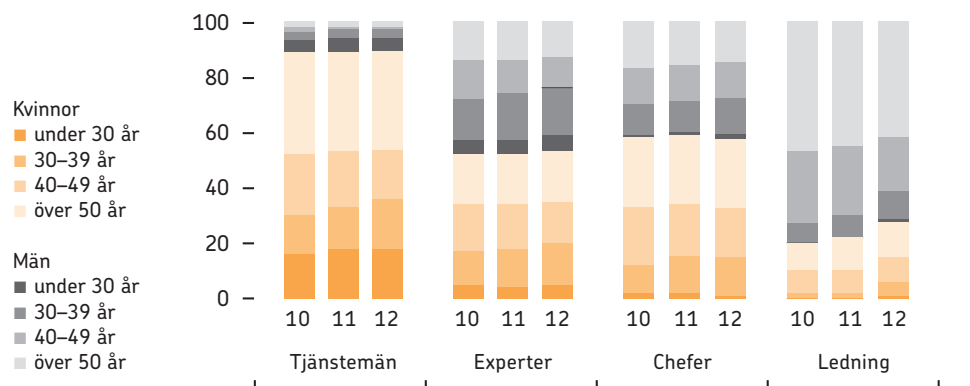
LA13 Sammansättning av förvaltningsorgan

enligt kön, %



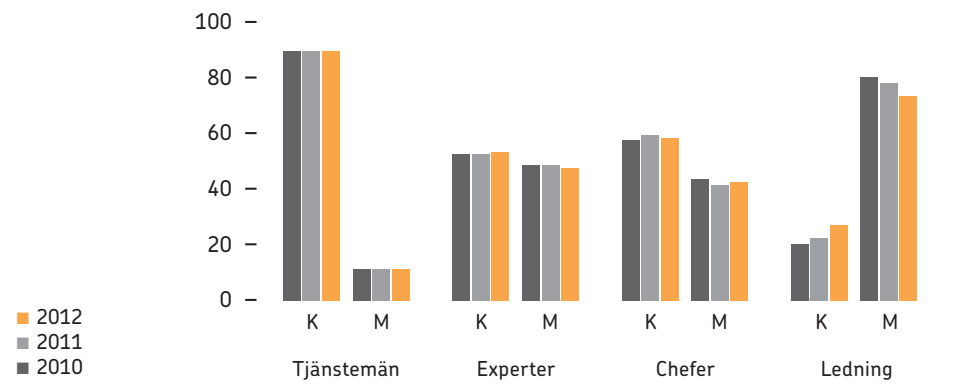
LA13 Anställda

enligt ålder, %

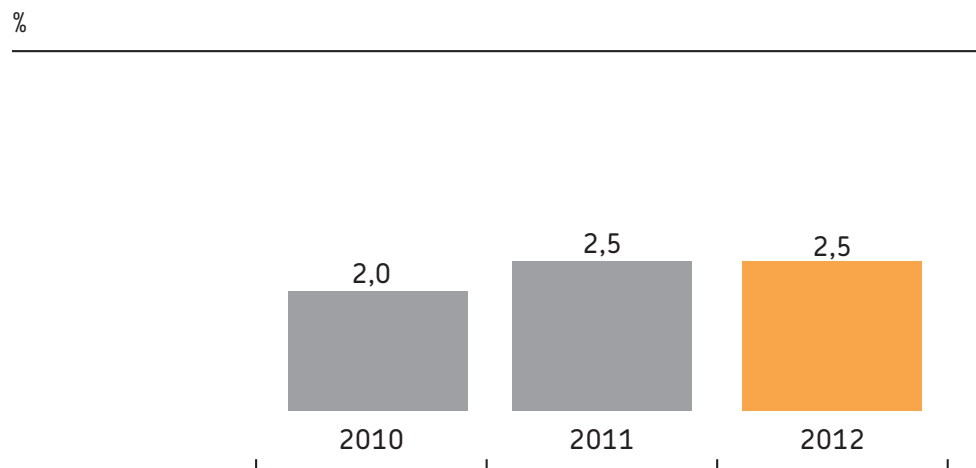


LA13 Anställda

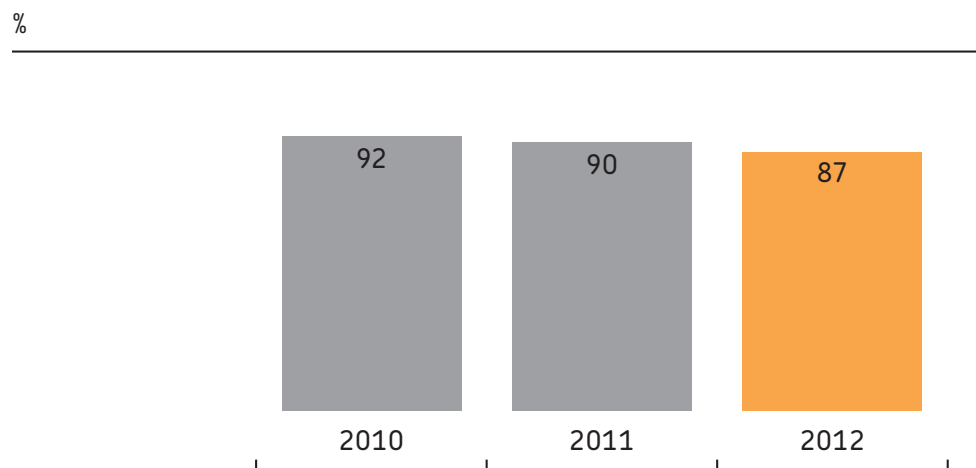
enligt kön, %



LA10 Utbildningskostnadernas andel av lönesumman



LA12 Andel anställda med karriär- och prestationsutvärderingar



Personalstruktur

Personalstruktur (LA1, LA2 och LA13)

År 2012 ökade personalstyrkan inom OP-Pohjola-gruppen med 61 personer. Vid utgången av 2012 hade gruppen 13 290 anställda (13 229 år 2011). 94 procent (92) var fast anställda och 6 procent var visstidsanställda (8). OP-Pohjola-gruppen hade 350 (335) anställda i Baltikum (Seesam Baltia och Pohjola Finance) varav 97 procent (95) var fast anställda och 3 procent (5) visstidsanställda. Personalomsättningen var 6,1 procent (6,4), där pensionsavgångar utgör en betydande del.

OP-Pohjola vill skapa lika arbetsmöjligheter för hela personalen. År 2012 var andelen kvinnor av hela personalen 73 procent (73) och andelen män var 27 procent (27). Åldersfördelningen inom OP-Pohjola-gruppen är fortfarande jämn. Medelåldern inom OP-Pohjola var 43 år (43) vid utgången av 2012. År 2012 var de pensionerades medelålder 61,5 (61,5) år och de hade varit anställda hos OP-Pohjola-gruppen i genomsnitt i 23,1 (24,5) år.

Relationer mellan anställda och ledning

Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal (LA4)

I Finland omfattas 92 procent (92) av personalstyrkan av kollektivavtal. I de baltiska länderna finns inga omfattande kollektivavtal för branschen.

Minsta varseltid vid betydande förändringar i verksamheten (LA5)

OP-Pohjola följer den lokala lagstiftningen i all sin verksamhet. I Finland ingår de viktigaste bestämmelserna om betydande förändringar i verksamheten i lagen om samarbete inom företaget. Vid överlåtelse av rörelse ska företrädarna för personalen enligt lagen underrättas om överlåtelsen inom en vecka.

Då samarbetsförhandlingar inleds och sysselsättningsåtgärder vidtas ska företrädarna för personalen ges en skriftlig förhandlingsframställning senast fem dagar innan förhandlingarna inleds.

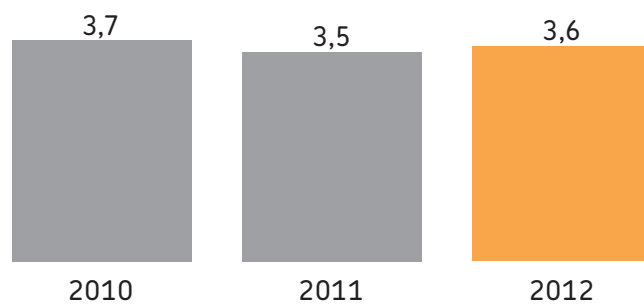
Kompetensutveckling

Kompetensutveckling (LA10 och LA12)

Kompetensutveckling är en av de strategiska prioriteringarna inom OP-Pohjola-gruppen. Personalen uppmuntras att utnyttja de mångsidiga metoder för kompetensutveckling som finns inom gruppen. År 2012 låg fokus i utbildningarna på ledarskap och chefsarbete samt på kapitalförvaltning och arbete med företagskunder. I enlighet med strategin vill vi i fortsättningen även stöda den interna rörligheten bland personalen. År 2012 var utbildningskostnadernas andel av lönesumman 2,5 procent (2,5 år 2011). 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.

LA7 Sjukfrånvaro av arbetstiden

%



Välbefinnande i arbetet, företags hälsovård och arbets säkerhet

Program för personalen och lokalsamhällena i händelse av allvarliga sjukdomar (LA7 och LA8)

Arbetsgivarna inom OP-Pohjola-gruppen har fått en rekommendation om att försäkra personalen med Omfattande Hälsoskydd. 203 företag och sammanslutningar i gruppen har tecknat en försäkring för sin personal. Den 1 januari 2013 hade 11 055 personer eller 83,2 procent av gruppens personal en försäkring.

Omfattande Hälsoskydd är en vårdkostnadsförsäkring som kompletterar företagshälsovården och ersätter kostnader för sådan behandling och undersökning av skador till följd av sjukdom eller olycksfall som utförs eller ordinerar av specialläkare i Finland på remiss av företagsläkaren, inklusive operationskostnader. Försäkringen omfattar även sjukdomar som börjat innan försäkringen tecknades. Den ersätter dessutom fysio-, psyko-,

neuropsyko-, ergo- eller talterapi i samband med allvarliga sjukdomar.

Företagshälsovården genomför regelbundna hälsomöten både enligt åldersgrupper och vid behov. Syftet med mötena är att tillsammans med kunden identifiera livets resurser, stöda balansen mellan arbete och fritid, diskutera riskfaktorer i samband med levnadsvanorna, hitta obehandlade sjukdomar och främja hälsan. Vid hälsomötena hänvisas den anställda till den vård och rehabilitering som behövs.

Dessutom ordnas olika behovsbaserade hälsomöten för personalen enligt en särskild plan när omständigheterna eller särskilda arbetsrelaterade orsaker förutsätter det (t.ex. när anställningsförhållandet upphör eller för chefer under särskilt belastande perioder).

På grund av verksamhetens natur står arbetsolyckor för en mycket liten del av sjukfrånvaron inom OP-Pohjola-gruppen.

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 i enkätform som är likadan inom hela gruppen. Resultaten av personalundersökningen utnyttjas för att utveckla verksamheten 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 2012 utgjorde sjukfrånvaron 3,6 procent (3,5 år 2011) av den kalkylerade arbetstiden.

Mångfald och jämställdhet

Löneskillnad i procent mellan kvinnor och män (LA14)

Vid OP-Pohjola bestäms grundlönen enligt kravnivå samt personlig kompetens och prestation. För personer som omfattas av kollektivavtal bestäms en del av löneförhöjningarna på basis av lönesamtal. OP-Pohjola-gruppens lönepolicy syftar till att stöda en jämställd lönesättning på alla nivåer. Lönesättningen inom olika personalkategorier följs genom jämställdhetsutredningar, och inga betydande löneskillnader mellan män och kvinnor har kommit fram.

Mänskliga rättigheter

Utvärderingar av leverantörers och underleverantörers hänsyn till mänskliga rättigheter (HR2)

OP-Pohjola-gruppens upphandlingsavtal innehåller sedan 2011 etiska, sociala och miljömässiga krav. Som en del av riskkartläggningen i samband med leverantörshandlingen bedöms även de risker som relaterar till leverantörernas samhällsansvar. Utifrån detta utarbetas vid behov en åtgärdsplan för att minska och hantera riskerna.

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 länder där risken för kränkningar av dessa rättigheter är liten. 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. OP-Pohjola förväntar sig att dess samarbetspartner och leverantörer ska iaktta gruppens verksamhetsprinciper i fråga om ansvarsfullhet.

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

Samhället

Samhället (S02, S03, S04, S07 och EN28)

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 livskraft. 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 affärssed 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, uppläggningsenheten av den interna styrningen och kapi-

talutvärderingsprocessen 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 inflytelse-sfär.

Alla organisationsenheter i OP-Pohjola-gruppen är skyldiga att regelbundet kartlägga de operativa riskerna. En del av de risker som kan identifieras och bedömas i kartläggningen utgörs av risken som gäller mutor.

Kontinuerlig utbildning av personalen för att motarbeta korruption, mutor, penningtvätt och andra former av ekonomiska oegentligheter är en viktig del av OP-Pohjola-gruppens verksamhet. Vi ordnar flera personalutbildningar om kundidentifiering och förhindrande av penningtvätt. Sedan 2012 får hela personalen utbildning om gruppens riktlinjer för god affärssed. OP-Pohjola-gruppen tillämpar ett enhetligt förfarande och bestämmelserna om lämplighetsprövning (fit & proper) vid hantering av oegentligheter och förseelser. Fit & proper-bestämmelserna gäller bedömning av tillförlitligheten, lämpligheten och kompetensen hos personer som arbetar i förvaltningen och ledningen.

Under 2012 behandlades sammanlagt sju fall. I fem av fallen handlade det om interna oegentligheter, i ett om miljöbrott och i ett om annan brottslighet. Miljöbrottsfallet gällde följande: Vid rivningen av byggnaderna i den semesterby som banken äger försummade entreprenören att ta hand om rivningsavfallet på det sätt som förutsattes i avtalet, vilket ledde till att bankens verkställande direktör dömdes för miljöförseelse och också banken befanns skyldig till miljöförseelse. För bankens del förkastades straffyrkandet dock på grund av brottets obetydlighet. Beslutet

har inte vunnit laga kraft och behandlingen av ärendet fortsätter i hovrätten.

Därtill behandlades två fall där personer i bankens förvaltning är åtalade för gärningar som begåtts på annat håll. Dessa personer har tillfälligt avsagt sig sina förvaltningsuppdrag för den tid som handläggningen av målen pågår. Om personerna blir dömda bör de naturligtvis dra sig tillbaka mer permanent.

Inget av fallen gällde diskriminering eller brott mot mänskliga rättigheter. Inga fall som kunde anses uppfylla rekvisitet för mutbrott förekom inom företagen i OP-Pohjola-gruppen. Det förekom inte heller några fall av brott mot konkurrensrättsliga bestämmelser eller sekretessbrott i samband med kunduppgifter.

De ovannämnda fallen har inte haft några betydande effekter för ekonomin eller samhällsansvaret.

Närvaro och tillgänglighet i glesbefolkade eller ekonomiskt utsatta områden, enligt typ av tjänst (FS13)

Kunderna garanteras personlig service tack vare OP-Pohjola-gruppens omfattande kontorsnät (519). Dessutom erbjuder och utvecklar OP-Pohjola kontinuerligt lättanvända elektroniska bank- och försäkringstjänster av hög kvalitet för kundernas behov. Gruppen har det mest omfattande servicenätet för bank- och försäkringstjänster i Finland, vilket gör att den kan erbjuda sina kunder i hela landet lika möjligheter att utträta ärenden.

Initiativ för att förbättra möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att använda finansiella tjänster (FS14)

OP-Pohjola erbjuder kunderna möjlighet att välja en lättanvänd och tydlig textversion av nätbanken. För synskadade finns nätbankens nyckeltalslista att få i punktskrift.

Organisationens offentliga politiska ställningstaganden och delaktighet i politiska beslutsprocesser och lobbyverksamhet (S05)

OP-Pohjola-gruppen bevakar sina intressen genom att aktivt följa utvecklingen av all reglering som gäller bank- och försäkringsverksamheten både i hemlandet och i EU. Gruppens affärsdivisioner och högsta ledning får i god tid rapporter om de förändringar som eventuellt blir aktuella. Vi deltar i utvecklingen av konkreta förändringsprojekt genom att ge utlåtanden och ställningstaganden. Vid behov träffar vi föredragandena och beslutsfattarna och förser dem med fakta om förändringarna och deras konsekvenser. Våra viktigaste samarbetspartner i Finland är Finansbranschens Centralförbund (FC) och Centralhandelskammaren samt på EU-nivå European Association of Co-operative Banks (EACB).

Belopp av betydande böter och antal ickemonetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser (S08)

År 2012 ålade Finansinspektionen OP-Tjänster Ab att betala en ordningsavgift på 5 000 euro för att ha underlåtit att lämna in myndighetsinformation inom utsatt tid.

Produktansvar

Program för efterlevnad av lagar, standarder och frivilliga koder för marknadskommunikation, inklusive marknadsföring, PR och sponsring (PR6) och Riktlinjer och policy för ansvarsfull utveckling och försäljning av finansiella tjänster och produkter (FS15)

Eftersom finansbranschen är hårt reglerad följer OP-Pohjola lagar, standarder och frivilliga koder i all sin verksamhet. I sin marknadsföring tillämpar OP-Pohjola marknadsföringslagstiftningen och de internationella organisationernas anvisningar för självreglering, som bland annat omfattar Internationella handelskammaren ICC:s anvisningar. OP-Pohjola tillämpar också Konsumentverkets anvisningar om marknadsföring.

GRI-rapporteringsprinciper

Denna samhällsansvarsrapport är den andra som OP-Pohjola-gruppen har utarbetat i enlighet med rekommendationerna i Global Reporting Initiative (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 korrup-tion i affärsverksamheten. I GRI-innehålls jämförelsen förklaras vilka nyckeltal som använts för att beskriva hur Global Compact's 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 2012 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

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 besvarade enkäten. 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.

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 ansvarsaspekter som bedöms som betydelsefulla är ansvarsfull marknadsföring, rättvis löne- och belöningspolitik, måttfull risktagning och kompetent riskhantering, den ekonomiska infrastrukturens funktions säkerhet, fortlöpande utveckling av elektroniska bank- och försäkringstjänster samt bedömning av placeringsobjekten ur ett ansvarsperspektiv.

Därtill bad man intressentgrupperna ge sin syn på OP-Pohjolas samhällsansvar. Över 500 fritt formulerade svar lämnades in, vilket visar på intressentgruppernas stora intresse för gruppens samhällsansvar. I svaren betonades bland annat den lokala

ansvarskänslan, ansvarskänslans naturliga koppling till andelsverksamheten samt möjligheten att vara föregångare i branschen. Dessutom förväntades fler konkreta åtgärder och resultat.

Resultaten av väsentlighetsbedömningen stöder gruppens strategi, enligt vilken samhällsansvaret utvecklas som en integrerad del av affärsverksamheten. Resultaten av bedömningen har utnyttjats i arbetet med den nya strategin och i planeringen av OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram.

Redovisningsprinciper

OP-Pohjola-gruppens ansvarsrapportering följer huvudsakligen samma beräkningsgränser som gruppens ekonomiska rapportering. Av nyckeltalen har de KPI- och GRI-indikatorer i samhällsansvarsprogrammet som hänför sig till ekonomiskt och socialt ansvar samt produkter och tjänster beräknats och presenterats enligt bokslutsprinciperna. Uppgifterna för miljöansvar avviker från beräkningsgränsen eftersom de baserar sig på uppgifter från OP-Pohjola gruppens lokaltjänster. Avvikelse och begränsningar i beräkningsgränsen rapporteras i samband med de aktuella nyckeltalen. 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 kapitalkravet. Uppgifterna har tagits från OP-Pohjola-gruppens bokslut.

Med kundtjänsternas funktions säkerhet 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 av från summan manuellt. Stöd till lokala projekt omfattar inte verksamheterna i Baltikum.

Bonus till ägarkunder inkluderar bonus som andelsbankernas ägarkunder och Helsingfors OP Banks bonuskunder samlat under 2012.

Fullmäktigebankernas medlemsantal av alla medlemmar (%), är beräknat utifrån antalet godkända medlemmar i alla andelsbanker 31.12.2012. Fullmäktigebanker är sådana vars gällande stadgar inkluderar bestämmelser om ett fullmäktige.

Siffran för de anställdas arbetstillfredsställelse erhålls genom en årlig personalenkät med 12 frågor som ger ett index som beskriver arbetstillfredsställelsen. År 2012 deltog 4 455 personer från OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen och 4 616 personer från andelsbanker runtom i Finland i enkäten. Personalenkätens utformning ändrades under 2011, varvid siffrorna för tidigare år är inte jämförbara.

Genomsnittlig pensionsålder är ett medelvärde av den pensionerade personalens ålder vid den tidpunkt då anställningen upphörde. Siffran inkluderar inte skadeförsäkringsbolaget Seesam.

Uppgifterna om e-fakturor som mottagits av privatkunder och e-fakturor som skickats och mottagits av företagskunder (exkl. utskriftstjänsten) samlas in varje månad med hjälp av ett statistikföringssystem.

Pohjola Banks utdelningsförhållande är utdelningsbeloppet dividerat med räkenskapsperiodens resultat.

Pohjola Banks utdelningsförhållande är utdelningsbeloppet dividerat med räkenskapsperiodens resultat. Rekommendationsbenägenheten hos OP-Pohjola-gruppens privatkunder mäts genom en ständigt pågående undersökning. I enkäten bedömer deltagarna sina primära banker och försäkringsbolag på en femgradig skala (1–5). Som rekommendationer räknas svaren ganska eller helt säkert, med avdrag för svaren knappast eller absolut inte. Talet är ett medelvärde av bank- och försäkringsrekommendationerna. År 2012 besvarades enkäten av 10 242 privatkunder.

Bland företagskunder mäts rekommendationsbenägenheten med en Net Promoter Score-indikator (NPS) i en årlig företagsenkät. Indikatorn bygger på en rekommendationsfråga där skalan är från 0 till 10. NPS-talet erhålls genom att dra av andelen missnöjda (betygen 0–6) från andelen rekommendationer (9 och 10). Talet är ett medelvärde av bank- och försäkringsrekommendationerna. År 2012 besvarades enkäten av totalt 1 297 smf-kunder.

Den egna verksamhetens koldioxidavtryck omfattar direkta växthusgasutsläpp från den egna verksamheten (scope 1) och indirekta utsläpp från den egna verksamheten till följd av inköpt el och värme (scope 2). Beräkningssätten beskrivs närmare i principerna för GRI-rapportering. Verksamheten i Baltikum ingår inte i beräkningen.

Antalet personer som arbetar på Green Office-märkta kontor har beräknats utifrån uppgifter 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 affarsenheterna och verifierats internt.

Ekonomisk rapportering (EC1, EC3 och EC6)

Uppgifterna om ekonomiskt ansvar grundar sig på reviderade siffror från OP-Pohjola-gruppens IFRS-bokslut 2012.

De inhemska varu- och tjänsteleverantörernas andel har uppskattats utifrån uppgifter om de 100 största leverantörerna i systemet för köpfakturor. Verksamheten i Baltikum har inte beaktats.

Social rapportering

Uppgifterna om personalen har samlats in från SAP Personal-systemet och skadeförsäkringsbolagen Seesam i Baltikum. Uppgifterna gäller hela OP-Pohjola-gruppen om inte annat anges.

Personalstruktur (LA1, LA2 och LA13)

Antalet anställda avser hela OP-Pohjola-gruppen indelad 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)

Utbildningskostnadernas procentuella andel av de totala lönekostnaderna. Siffran inkluderar inte skadeförsäkringsbolagen Seesam. Inom OP-Pohjola-gruppen förs utvecklings- och målsamtal med alla som tillhör personalen, inklusive ledningen och personalen i Baltikum. Uppgifterna om andelen samtal som förts under det senaste året baserar sig på svaren i personalenkäten. I beräkningen ingår inte personal som har anställts efter den föregående utvecklings- och målsamtalsperioden.

Välbefinnande i arbetet (LA7)

Andelen sjukfrånvaro relaterar till den regelbundna årsarbetstiden. Här ingår inte uppgifter om dotterbolagen i Baltikum.

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 (även bilar som ägs av ett eget leasingbolag)
- 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 itjänsteleverantörernas 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, Vääksyvägen, Labbackavägen och Sliperivägen), eftersom det finns exakta elförbrukningsuppgifter för dem.

OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck för 2012 är inte jämförbart med beräkningen för tidigare år. I beräkningen har detta år tillagts två nya fastigheter (Elimägatan 5 och Elimägatan 15).

Material och avfall (EN1 och EN22)

Uppgifterna om material inkluderar kontorspappersförbrukningen inom OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen, Helsingfors OP 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.

GRI-tillämpningsnivå

Enligt gruppens egen bedömning motsvarar OP-Pohjolas ansvarsrapportering tillämpningsnivå A 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	Sidor	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
1	Strategi och analys				
1.1	Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare	2	○		x
1.2	Beskrivning av huvudsaklig påverkan, risker och möjligheter	6–7	○		x
2	Organisationsprofil				
2.1	Organisationens namn	3–4	○		
2.2	De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	3–4	○		
2.3	Organisationsstruktur, enheter, affärsområden, dotterbolag och joint ventures	3–4	○		
2.4	Lokalisering av organisationens huvudkontor	3–4	○		
2.5	Antal länder som organisationen har verksamhet i, och namnen på de länder där viktig verksamhet bedrivs eller som är särskilt relevanta för de frågor som berör hållbar utveckling i redovisningen	3–4	○		
2.6	Ägarstruktur och företagsform	3–4	○		
2.7	Marknader som organisationen är verksam på (inklusive geografisk fördelning, sektorer man är verksam i och typ av kunder/förmånstagare)	3–4	○		
2.8	Den redovisande organisationens storlek		○	www.op.fi > OP-Pohjola-gruppens årsredovisning 2012 > År 2012 > Nyckeltal	
2.9	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden beträffande storlek, struktur eller ägande		○	www.op.fi > OP-Pohjola-gruppens årsredovisning 2012 > År 2012 > Viktiga händelser 2012	
2.10	Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden		○		
3	Information om redovisningen				
	Redovisningsprofil				
3.1	Redovisningsperiod (t.ex. räkenskapsår/kalenderår) för den redovisade informationen	42	○		
3.2	Datum för publiceringen av den senaste redovisningen	42	○		
3.3	Redovisningscykel	42	○		
3.4	Kontaktperson för frågor angående redovisningen och dess innehåll	56	○		
	Redovisningens omfattning och avgränsning				
3.5	Processer för definition av innehållet i redovisningen	7–11	○		

	GRI-innehåll	Sidor	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
3.6	Redovisningens avgränsning (t.ex. utifrån land, affärsområde, dotterbolag, hyrda anläggningar, joint ventures, leverantörer). Se GRI:s avgränsningsprotokoll för ytterligare vägledning	42–43	○		
3.7	Beskriv eventuella särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning	42–43	○		
3.8	Princip för redovisningen av joint ventures, dotterbolag, hyrda anläggningar, utlokaliserade verksamheter och andra enheter som väsentligt kan påverka jämförbarheten mellan olika tidsperioder och/eller organisationer	42–43	○		
3.9	Beskrivning av mätmetoder och beräkningsunderlag, inklusive antaganden och vilka tekniker som ligger till grund för uppskattningar som använts vid sammanställning av indikatorerna och annan information i redovisningen	42–43	○		
3.10	Förklaring av effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar, och skälen för sådana förändringar	42–43	○		
3.11	Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder	42–43	○		
	Innehållsförteckning som visar var i redovisningen standardupplysningarna finns				
3.12	Innehållsförteckning som visar var i redovisningen standardupplysningarna finns	46–54	○		
	Bestyrkande				
3.13	Policy och nuvarande tillämpning med avseende på att låta redovisningen externt bestyrkas	42–43	○		
4	Styrning, åtaganden och intressentrelationer				
	Styrning				
4.1	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	8–9	○		
4.2	Beskriv huruvida styrelseordföranden också är verkställande direktör	8–9	○		
4.3	För organisationer som endast har en styrelsenivå, ange antalet medlemmar inom denna som är oberoende och/eller inte ingår i Governance företagsledningen	8–9	○		
4.4	Möjligheter för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till styrelsen eller företagsledningen	8–9	○		

	GRI-innehåll	Sidor	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
4.5	Koppling mellan ersättning till styrelseledamöter, ledande befattningshavare och chefer	8–9	○		
4.6	Rutiner och processer inom styrelsen för att säkerställa att inga intressekonflikter uppstår	8–9	○		
4.7	Rutiner och processer för att bestämma vilka kvalifikationer och vilken expertis som styrelsemedlemmar bör besitta för att styra organisationens strategi i ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor	8–9	○		
4.8	Internt framtagna affärsidéer eller grundläggande värderingar	8–9	○	www.op.fi > OP-Pohjola-gruppens årsredovisning 2012 > År 2012 > Strategi > Värden	x
4.9	Rutiner och processer i organisationens styrelse för att kontrollera hur organisationen uppmärksammar och hanterar ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor	8–9	○		
4.10	Processer för att utvärdera styrelsens egna prestationer, i synnerhet vad gäller ekonomiska, miljömässiga och sociala sådana	8–9	○		
	Åtaganden beträffande externa initiativ				
4.11	Beskrivning av om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen	12	○		x
4.12	Externt utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklarationer, principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	12	○		x
4.13	Medlemskap i organisationer	19–20	○		x
	Kommunikation med intressenter				
4.14	Lista de intressentgrupper som organisationen har kontakt med	10–11	○		x
4.15	Princip för identifiering och urval av intressenter	10–11	○		x
4.16	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter, inklusive hur ofta och vilken typ av kontakter, per typ och per intressentgrupp	10–11	○		x
4.17	Viktiga frågor som framkommit i dialog med intressenter	7–8	○		x
	Nyckeltal för finansbranschen (FS)				
	Ledningsmetod för finansbranschens produkter och tjänster	8–10, 19–22			
FS1	Riktlinjer för miljö och sociala faktorer efter affärsområde	19–22	○		
FS2	Processer för att utvärdera och granska miljö- och sociala risker i olika affärsområden	19–22	○		

	GRI-innehåll	Sidor	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
FS3	Processer för att granska kunders tillämpning och efterlevnad av miljömässiga eller sociala krav i avtal	19–22	●		
FS4	Processer för att förbättra anställdas förmåga att verkställa åtgärder och principer gällande socialt ansvar och miljöansvar efter affärsområde	9, 23	●		
FS5	Interagerande med kunder, samarbetsparter eller investerare om miljömässiga och sociala risker och möjligheter	19–22	●		
	Påverkan från produkter och tjänster / Produktportfölj				
FS6	Produktportföljens fördelning i procent efter område, företagsstorlek och sektor	30	●		
FS7	Ekonomiskt totalvärde av produkter och tjänster med särskilda sociala syften fördelade efter bransch och syfte	30	●	Exempel på produkter och tjänster som skapar social nytta har angetts	
FS8	Ekonomiskt totalvärde av produkter och tjänster med särskilda miljömässiga syften fördelade efter bransch och syfte	19–20, 30–31	●		
	Audit				
FS9	Miljö- och socialpolicyernas samt riskbedömningsmetodernas täckning och kontrollfrekvens	31	●		
	Innehav				
FS10	Andel i procent av företag i portföljen med vilka institutionen har interagerat i miljömässiga och sociala frågor	19–20	●		
FS11	Andel tillgångsposter i procent som omfattas av positiv eller negativ miljömässig och social screening	20	●	Positiv screening	
FS12	Röstningspolicy om miljö och sociala frågor för aktier för vilka den rapporterade organisationen har rösträtt eller möjlighet att påverka användningen av rösträtten	19–20	●		
	Ekonomiska resultatindikatorer (EC)				
	Ledningsmetod för ekonomiskt ansvar	8–10, 32–33	●		1, 4, 6, 7
	Ekonomiska resultat				
EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde, Ekonomiskt ansvar inklusive intäkter, rörelsekostnader, ersättning till anställda, gåvor och andra samhällsinvesteringar, balanserad vinst samt betalningar till finansärer och den offentliga sektorn	32–33	●		
EC2	Finansiell påverkan, samt andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen	6, 22	●		7

	GRI-innehåll	Sidor	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
EC3	Omfattningen av organisationens förmånsbestämda åtaganden	33	●	OP-Pohjola-gruppens årsredovisning 2012 Not 39	
EC4	Väsentligt finansiellt stöd från den offentliga sektorn	33	●		
	Marknadsnärvaro				
EC6	Policy och praxis samt andelen utgifter som betalas till lokala leverantörer på väsentliga verksamhetsplatser		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar	
EC7	Rutiner för lokalanställning och andelen av ledande befattningshavare som anställts lokalt där organisationen har betydande verksamhet		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar	6
	Indirekt ekonomisk påverkan				
EC8	Utveckling och påverkan av investeringar i infrastruktur och tjänster som huvudsakligen görs för allmänhetens nytta, på kommersiell basis eller utan full ersättning	14–15	◐	Lokala projekt och investeringar i ett fungerande inhemskt betalningsrörelsesystem	
EC9	Indirekta ekonomiska effekter	33	●		
	Miljömässiga resultatindikatorer (EN)				
	Ledningsmetod för miljöansvar	8–10, 24–25	●		7, 8, 9
	Material				
EN1	Materialanvändning i vikt eller volym	25, 35	●		8
EN2	Återvunnet material i procent av materialanvändning	25, 35	◐	Returfiberpapper används inte, återvinningsmaterial inom projektet Vallgård 2015	8, 9
	Energi				
EN3	Direkt energianvändning per primär energikälla	33–34	●		8
EN4	Indirekt energianvändning per primär energikälla	33–34	●		8
	Vatten				
EN8	Total vattenanvändning per källa		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar	8
	Biologisk mångfald				
EN11	Lokalisering och storlek av ägd, hyrd och brukad mark, i eller intill skyddade områden och områden med högt biologiskt mångfaldsvärde utanför skyddade områden	34	○	OP-Pohjola-gruppen äger markområden, men det har inte samlats information om deras skyddsstatus	8
EN12	Beskrivning av väsentlig påverkan från aktiviteter, produkter och tjänster på den biologiska mångfalden i skyddade områden, samt områden med hög biodiversitet utanför skyddade områden	34	◐	Verksamheten inom finansbranschen har ingen väsentlig påverkan på den biologiska mångfalden.	8

	GRI-innehåll	Sidor	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
	Utsläpp till luft och vatten samt avfall				
EN16	Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt	24, 33–34	●		8
EN17	Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt	24, 33–34	●		8
EN19	Utsläpp av ozonnedbrytande ämnen, i vikt		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar	8
EN20	NO _x , SO _x samt andra väsentliga luftföroreningar, i vikt per typ		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar	8
EN21	Totalt utsläpp till vatten, per kvalitet och recipient		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar	8
EN22	Total avfallsvikt, per typ och hanteringsmetod	35	●		8
EN23	Totalt antal och volym av väsentligt spill		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar	8
	Produkter och tjänster				
EN26	Åtgärder för att minska miljöpåverkan från produkter och tjänster, samt resultat härav	19–21, 35	●		7, 8, 9
EN27	Procent av sålda produkter och deras förpackningar som återinsamlas, per kategori		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar	8, 9
	Efterlevnad				
EN28	Monetärt värde av betydande böter, och det totala antalet icke-monetära sanktioner till följd av överträdelser av miljölagstiftning och-bestämmelser	41	●		8
	Resultatindikatorer (LA)				
	Ledningsmetod för socialt ansvar	8–10, 16–18	●		1, 2, 3, 4, 5, 6
	Anställningsförhållanden och arbetsvillkor				1, 3, 6
	Anställning				
LA1	Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor och region	36–37	●		
LA2	Antal anställda som slutat och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region	36–37	○	Personalstrukturen. Rapporteringsperiodens personalomsättning har inte rapporterats enligt kön, ålder eller regionala variationer på grund av brister i uppgifterna.	6
	Relationer mellan anställda och ledning				
LA4	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	39	●		1, 3
LA5	Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten, med upplysning om huruvida detta är specificerat i kollektivavtal	39	●		3

	GRI-innehåll	Sidor	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
	Hälsa och säkerhet i arbetet				
LA7	Omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade dagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region	40	○	Sjukfrånvaro	1
LA8	Utbildning, rådgivning, förebyggande åtgärder och riskhanteringsprogram på plats för att stödja de anställda, deras familjer eller samhällsmedlemmar beträffande allvarliga sjukdomar	40	●		1
	Utbildning				
LA10	Genomsnittligt antal och utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på personalkategorier	40	○	Utbildningskostnader i genomsnitt	
LA12	Andel anställda (i procent) som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	39–40	●		
	Mångfald och jämställdhet				
LA13	Sammansättning av styrelse och ledning samt uppdelning av andra anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgrupptillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	38	●		1, 6
LA14	Löneskillnad i procent mellan män och kvinnor per personalkategori	41	○	Ingår i jämställdhetsplanerna, uppgifterna offentliggörs inte	1, 6
	Mänskliga rättigheter (HR)				1, 2, 3, 4, 5, 6
HR1	Procentuell andel och antal betydande investeringsbeslut som inkluderar krav gällande mänskliga rättigheter, eller som har genomgått en granskning av hur mänskliga rättigheter hanteras		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar. I avsnittet Ansvarskänsla för produkter och tjänster beskrivs bedömningsförfarandet i samband med placerings- och finansieringsbeslut.	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR2	Procent av betydande leverantörer och underleverantörer som har granskats avseende efterlevnad av mänskliga rättigheter, samt vidtagna åtgärder	41	○	Ingår i riskbedömningarna i samband med leverantörshanteringen och vid behov i upphandlingsavtalen	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR3	Totalt antal personalutbildningstimmar som ägnats åt utbildning i policyer och rutiner för mänskliga rättigheter, som är relevanta för verksamheten, samt andelen av de anställda som genomgått sådan utbildning	41	○	Utbildning i god affärssed	1, 2, 3, 4, 5, 6
	Icke-diskriminering				
HR4	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder	42	●	Inga fall	1, 2, 6
	Föreningsfrihet och rätt till kollektivavtal				

	GRI-innehåll	Sidor	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
HR5	Verksamheter för vilka man uppmärksammat att föreningsfriheten och rätten till kollektivavtal kan vara väsentligt hotade och åtgärder som vidtagits för att stödja dessa rättigheter		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar. Att identifiera och hantera människorättsrisker är en del av gruppens riskhantering, Compliance-verksamhet och interaktion med intressentgrupper. Ingår i iakttagandet av Global Compact-principerna.	1, 2, 3
	Barnarbete				
HR6	Verksamheter för vilka man uppmärksammat att det finns väsentlig risk för fall av barnarbete och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffande av barnarbete		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar. Att identifiera och hantera människorättsrisker är en del av gruppens riskhantering, Compliance-verksamhet och interaktion med intressentgrupper. Ingår i iakttagandet av Global Compact-principerna.	1, 2, 5
	Tvångsarbete				
HR7	Verksamheter för vilka man uppmärksammat att det finns väsentlig risk för tvångsarbete och obligatoriskt arbete, och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffande av tvångsarbete eller obligatoriskt arbete		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar. Att identifiera och hantera människorättsrisker är en del av gruppens riskhantering, Compliance-verksamhet och interaktion med intressentgrupper. Ingår i iakttagandet av Global Compact-principerna.	1, 2, 4
	Organisationens roll i samhället (S0)				10
	Samhälle				
S01	Typ, omfattning och ändamålsenlighet av de program och rutiner som utvärderar och styr verksamhetens påverkan på samhällen, inklusive inträde, verksamhet och utträde	15	●	Lokala och regionala projekt med intressentgrupperna	
FS13	Tillgången på finansiella tjänster inom glesbygdsområden eller mindre gynnade områden uppdelad enligt typ av tjänst	42	●		
FS14	Initiativ som förbättrar handikappade personers möjligheter att använda sig av finansiella tjänster	42	●		
	Korruption				
S02	Procentandel och totala antalet affärsenheter som analyserats avseende risk för korruption	41–42	◐	Analysen som inte rapporterats i procent och antal, uppgifterna är inte tillgängliga	10
S03	Procentandel av de anställda som genomgått utbildning i organisationens policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption	23, 41	◐	Utbildning för att förhindra missbruk, utbildning om principerna för god affärssed	10
S04	Åtgärder som vidtagits på grund av korruptionsincidenter	42	●	Inga fall	10

	GRI-innehåll	Sidor	Status	Tilläggsinformation	Global Compact
	Politik				
S05	Politiska ställningstaganden och delaktighet i politiska beslutsprocesser och lobbying	11, 42	●		1–10
	Konkurrenshämmande aktiviteter				
S07	Juridiska åtgärder mot organisationen för konkurrenshämmande aktiviteter, överträdelse av konkurrenslagstiftning och monopolbeteende		●	Inga fall	
S08	Belopp för betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser	42	●		
	Produktansvar (PR)				
	Ledningsmetod för produktansvar	8–10, 42			1, 8
	Kundernas hälsa och säkerhet				
PR1	De faser i livscykeln då produkters och tjänsters påverkan på hälsa och säkerhet ska utvärderas i förbättringssyfte, och andelen av väsentliga produkt- och tjänstekategorier som genomgått sådana utvärderingsprocesser		○	Inte väsentligt för OP-Pohjolas samhällsansvar	1
	Märkning av produkter och tjänster				
PR3	Typ av produkt- och tjänsteinformation som krävs enligt rutinerna, samt andel i procent av produkter och tjänster som berörs av dessa krav	21, 23	●	Ansvarsfull marknadsföring och Finansiering till privatkunder	8
PR5	Rutiner för kundnöjdhet, inklusive resultat från kundundersökningar	22–23	●		
FS15	Riktlinjer och policy för en ansvarsfull utveckling och försäljning av finansiella tjänster och produkter	20, 23, 42	●		
FS16	Initiativ för att öka finansiell läskunnighet bland olika mottagare fördelade enligt grupp	15–16, 32	●		
	Marknadskommunikation				
PR6	Program för efterlevnad av lagar, standarder och frivilliga koder för marknadskommunikation, inklusive marknadsföring, PR och sponsring	23, 42	●		
	Kundernas integritet				
PR8	Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata	9, 23	○	Handläggning av kundrespons	1
	Efterlevnad				
PR9	Betydande bötesbelopp för brott mot gällande lagar och regler gällande tillhandahållandet och användningen av produkter och tjänster		●	Inga fall	



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **OP-Pohjola Group** has presented its report "OP-Pohjola Group Corporate Social Responsibility Report 2012" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A.

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. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 5 March 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex".

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

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 20 February 2013. 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, samhällsansvar och varumärken

Tiina Junntila
Kommunikationschef, samhällsansvar och varumärken

Frågor och närmare information: viestinta@op.fi

