

OP-Pohjola-gruppens  
samhällsansvarsrapport  
2013



<b>Chefdirektörens översikt</b>	<b>2</b>
<b>OP-Pohjola-gruppen i korthet</b>	<b>3</b>
<b>Samhällsansvaret inom OP-Pohjola-gruppen</b>	
Finansbranschens megatrender, risker och möjligheter	<b>6</b>
OP-Pohjolas grunduppgift och strategi	<b>8</b>
Väsentlighetsbedömning av samhällsansvaret i OP-Pohjola-gruppen	<b>9</b>
Ledning av samhällsansvaret	<b>11</b>
OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram	<b>12</b>
<b>Samhällsansvarsprogram</b>	
Lokalplanet och samhället	<b>16</b>
Ansvar för intressentgrupper	<b>18</b>
Ansvarsfulla produkter och tjänster	<b>22</b>
Etisk affärsverksamhet	<b>26</b>
Miljöansvar	<b>28</b>
<b>GRI-information</b>	
GRI-nyckeltal	<b>31</b>
GRI-rapporteringsprinciper	<b>43</b>
GRI-innehållsjämförelse	<b>46</b>
Global Compact-redovisning	<b>56</b>



”Åtminstone förväntar jag mig att samhälls-  
svaret rapporteras genomskinligt, öppet och på  
ett begripligt och jämförbart sätt”

(Andra utomstående, väsentlighetsbedömningen)

# Chefdirektörens översikt

OP-Pohjola-gruppen ägs av kunderna. Detta utgör grunden för hela vår verksamhet. I enlighet med vår grundläggande uppgift arbetar vi för hållbar ekonomisk framgång, trygghet och välmående för våra ägarkunder, övriga kunder och det omgivande samhället. Våra värderingar – människonärhet, ansvarskänsla och framgång tillsammans – styr vårt beslutsfattande. Vår verksamhet präglas av långsiktighet.

Samhällsansvaret är djupt integrerat i OP-Pohjola-gruppens strategi. Det styr vår affärsverksamhet så att vi utvecklar våra produkter och tjänster och anpassar våra rutiner för finansiering, placering och skadeförsäkring med vårt samhällsansvar i åtanke. Vi satsar på en aktiv, öppen och transparent kommunikation och interaktion med intressentgrupperna.

Vi är en av de viktigaste arbetsgivarna i Finland. Vi utgår från att vår ansvarskänsla som arbetsgivare på lång sikt enbart kan grunda sig på en sund ekonomi. Vi litar på det finländska kunnandet. För oss är det en hederssak att delta i finansieringen av de tjänster som samhället erbjuder. Vi är en av de största samfundsskattebetalarna i Finland.

Samhällsansvar är inte bara ord, det kräver också handling. Vårt mål på denna punkt är att vara en föregångare i branschen i Finland. Vi är bland de första att rapportera om vårt samhällsansvar enligt de nya kraven i Global Reporting Initiatives (GRI) G4-riktlinjer, som uppdaterades år 2013. Detta arbete underlättas av en färsk väsentlighetsbedömning, som ligger bakom valen av prioriteringarna i vårt samhällsansvarsprogram. OP-Pohjolas roll i det finländska samhället och som skapare av lokal välfärd, etisk affärsverksamhet, ansvarsfulla produkter och tjänster samt ansvar för intressentgrupperna och miljön är hörnstenar i vårt samhällsansvar.

Vi har infört riktlinjer för god affärssed som är bindande för hela personalen. Vi är förpliktade att följa gemensamma spelregler både på grund av internationella avtal och i och med att vi har undertecknat FN:s Global Compact-initiativ.

2013 var ett framgångsrikt år för oss även ur ett hållbarhetsperspektiv. Vi hade ett gott ekonomiskt resultat och stärkte vår marknadsposition ytterligare. Samtidigt lyckades vi bevara vår kapitaltäckning på en god nivå, 17,3 (Core Tier 1). Under året gjorde vi också framsteg mot målen i vårt samhällsansvarsprogram.

OP-Pohjola lever av Finland. Som en betydande nationell aktör har vi en stor inverkan på finländarnas liv och välfärd. Vi har ett stort ansvar och därför måste gruppen hållas sund och visa att vi förtjänar detta förtroende. Sedan finanskrisen bröt ut, dvs. under de drygt fem senaste åren, har företagskreditstocken i hela euroområdet banker krympt med 9 procent. I Finland har den samtidigt vuxit med hela 19 procent. OP-Pohjola har stått för två tredjedelar av denna ökning i Finland. Det är ett starkt exempel på vår vilja att bära vårt ansvar för landets välfärd.

År 2013 satsade vi ett rekordbelopp, nästan 150 miljoner euro, på att utveckla våra produkter och tjänster. OP-mobiltjänsten fortsätter att växa och är snart den primära kanalen för skötsel av bankärenden bland privatkunderna. I användarundersökningarna får våra mobila tjänster toppbetyg. Vår nya tjänst Pivo är en innovativ föregångare inom smarta plånböcker. Tack vare sjukhuset Omasairaala har vi blivit en vägvisare inom utvecklingen av processer för hälso- och sjukvården.

Vårt byggprojekt Vallgård 2015 i Helsingfors framskrider enligt planerna och har redan fått det första LEED-certifikatet. Vi är också en av donatorerna till Nya barnsjukhuset, en stor finländsk investering i framtiden som skapar ett betydande antal arbetstillfällen.

Osäkerheten i omvärlden fortsätter, och den ekonomiska tillväxten väntas vara fortsatt svag. Samtidigt genomgår finansbranschen stora förändringar. Den låga räntenivån och långsamma tillväxten, strukturomvandlingarna, beskattningen och den ökande regleringen formar verksamheten och påverkar även kunderna. Det nya läget förutsätter att bankerna har betydligt större ekonomiska



buffertar. I den föränderliga omvärlden måste vi värna om kostnadseffektiviteten samtidigt som vi förnyar vår verksamhet för att svara mot framtida utmaningar inom finansbranschen. Vi vill säkra vår funktionsförmåga i alla situationer för att vi ska kunna bidra till att såväl finansieringssystemet och betalningsrörelsen som försäkringsmarknaden i Finland fungerar och garantera att våra kunder har tillgång till tjänster som motsvarar deras önskemål.

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-, place-rings- och försäkringstjänster. Gruppens affärsrörelse har indelats i tre segment, vilka är bankrörelse, skadeförsäkring och kapitalför-valtning.

Gruppen består av cirka 180 självständiga andelsbanker och deras centralinstitut OP-Pohjola anl jämte dotterföretag och närstå-ende 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 detaljstbanksrörelse 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.

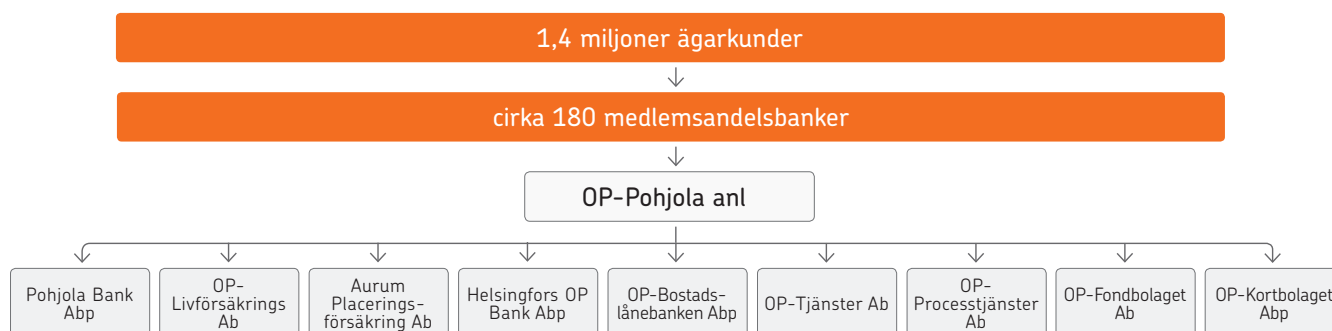
Andelsbankernas verksamhet baserar sig på lönsamhet. Andels-bankerna erbjuder sina kunder högklassiga och konkurrenskraftiga bank- och försäkringstjänster. Målet är inte vinst på kort sikt, utan en kontinuerlig framgång tillsammans med kunderna. Avkastningen på andelsbankernas affärsrörelse används för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

## OP-Pohjola anl

OP-Pohjola anl är centralinstitut för sammanslutningen av andels-banker. Det är ett andelslag, vars medlemmar är inlåningsbanker och andra kreditinstitut som hör till sammanslutningen. Enligt lagen om en sammanslutning av inlåningsbanker är centralinsti-tutet 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 försäkrings-konglomerat 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, anse-ende 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 OP-Pohjola anl:s helägda dotterföretag, som utgör grunden för OP-Pohjola-gruppens framgång genom att utveckla och producera gruppens tjänster. Tjänsteföretaget samarbetar intensivt med de andra företagen i gruppen och svarar för de utvecklings- och produktionstjänster som stöder gruppens affärsrörelseprocesser. OP-Tjänsters mål är att underlätta vardagen för gruppens kunder och garantera att de har tillgång till finansbranschens bästa produkter och tjänster.



# Samhällsansvaret inom OP-Pohjola-gruppen

- Megatrender, risker och möjligheter inom finansbranschen
- OP-Pohjola-gruppens grunduppgift och strategi
- Väsentlighet i OP-Pohjolas samhällsansvar
- Ledning av samhällsansvaret
- OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram



# Samhällsansvaret inom OP-Pohjola-gruppen

Samhällsansvar är en integrerad del av OP-Pohjola-gruppens affärsverksamhet och strategi. Ansvarskänslan bygger på den kooperativa verksamheten, våra värderingar, 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.

## Megatrender, risker och möjligheter inom finansbranschen

Finansbranschen påverkas av olika megatrender, dvs. externa förändringsfaktorer. Megatrender är stora utvecklingslinjer som kan identifieras som trender eller större helheter och som utifrån utvecklingen hittills går i en riktning som på goda grunder kan antas förbli densamma även i framtiden. Megatrender har i regel stort genomslag och påverkar samhället, ekonomin, politiken, miljön och teknologin. Megatrender påverkar prioriteringarna i OP-Pohjolas strategi och samhällsansvar och deras utveckling utvärderas regelbundet. OP-Pohjola uppdaterade sin syn på megatrender år 2013. Aktuella megatrender är globalisering, demografiska förändringar, digitalisering, ekonomisk balans, ökad reglering och tillsyn samt större fokus på hållbar utveckling. Alla dessa förändringar är intimt förknippade med arbetet med ansvarsfrågor.

**Globaliseringen** kopplar samhällena, ekonomierna och aktörerna närmare till varandra. Finansbranschen förutsätts ha allt högre reaktionskänslighet, anpassningsförmåga och internationellt servicekunnande. Vidare accentuerar globaliseringen OP-Pohjolas ansvar och påverkan inom bl.a. upphandlingskedjan och beslut om internationella placeringar.

**Den demografiska förändringen** innebär i synnerhet i västvärlden att människorna lever längre och befolkningen åldras. Samtidigt ökar befolkningstillväxten i världen och urbaniseringen fortsätter. Finansbranschen får en större roll när det gäller att trygga välfärden och erbjuda seniortjänster.

**Digitaliseringen** ger upphov till mångsidig information i allt snabbare takt. Kunderna har tillgång till finanstjänster oberoende av tid och plats. Nya elektroniska tjänster har allt större betydelse, och ny teknik utnyttjas för att skapa en bättre kundupplevelse.

**Balanseringen av ekonomin** ökar behovet av strukturreformer. Dämpandet av skuldsättningen och anpassningen av ekonomin hämmar den ekonomiska tillväxten i många västländer. Fortsatt osäkerhet råder på finans- och kapitalmarknaden. Samtidigt ökar den internationella regleringen och tillsynen av finansbranschen, som anpassar sin verksamhet till de nya förhållandena. Kapitalkänslingen, finansieringsstrukturen och likviditeten förstärks. Konsumentskyddet ägnas allt större uppmärksamhet.

**Hållbar utveckling** innebär att de knappa naturresurserna, kraven på effektiv resursanvändning och klimatförändringen medför betydande globala utmaningar. Alla aktörer förutsätts agera allt mer öppet och ansvarsfullt. Även i finansbranschen tas allt större hänsyn till ryktesrisker. Ett starkare fokus på hållbar utveckling öppnar samtidigt nya möjligheter för ansvarsfulla finansprodukter och finanstjänster.



## OP-Pohjolas värdekedja



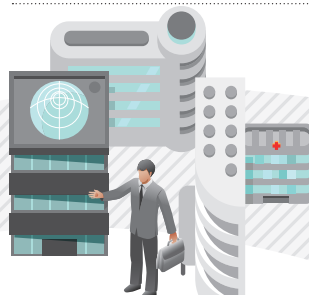
MEGATREND:  
Demografiska förändringar

### Kapitalanskaffning



Kompetent riskhantering  
(bedömning av samhällsansvar,  
säkerställande av kapitaltäckningen)

### Produktion av produkter och tjänster



Elektroniska tjänster och  
partnernas samhällsansvar

### Placering av tillgångar och in- och utlåning



Hållbarhetsbedömning  
av placeringsobjekt



MEGATREND:  
Globalisering

### Engagerande planering av produkter och tjänster

Produktinnovationer,  
ansvarskänsla  
för produkter  
och tjänster



**OP-POHJOLAS GRUNDUPPGIFT ÄR ATT  
FRÄMJA ÄGARKUNDERNAS, KUNDERNAS OCH  
OMVÄRLDENS BESTÅENDE EKONOMISKA  
FRAMGÅNG, TRYGGHET OCH VÄLFÄRD.**

### Försäljning och marknadsföring av produkter och tjänster



Produktansvar,  
ekonomisk kompetens och  
ansvarsfull marknadsföring



MEGATREND:  
Hållbar utveckling



MEGATREND:  
Digitalisering



### Användning av produkter och tjänster

Fungerande betalnings- och skadeförsäkringsinfrastruktur  
(kanaler, tillgänglighet och dataskydd)



MEGATREND:  
Ekonomi i balans

## OP-Pohjola-gruppens grunduppgift och strategi

OP-Pohjola-gruppens grunduppgift är att främja hållbar ekonomisk framgång, trygghet och välmående för ägarkunderna, övriga kunder och omvärlden. OP-Pohjolas värderingar är ansvarskänsla, människonärhet och framgång tillsammans. I enlighet med dessa agerar OP-Pohjola på det lokala, regionala och nationella planet som ett etiskt ansvarstagande företag.

I enlighet med strategin är samhällsansvaret en integrerad del av OP-Pohjola-gruppens affärsverksamhet. Samhällsansvaret bygger på andelsverksamheten, våra värderingar, en stark kapitaltäckning och kunnig riskhantering. Samhällsansvaret omfattar ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar. OP-Pohjolas mål när det gäller samhällsansvar är att vara en föregångare i branschen i Finland.

OP-Pohjola är en ansvarsfull arbetsgivare som satsar på att personalen utvecklas och mår bra. OP-Pohjola tar sin del av ansvaret för att såväl finansieringssystemet och betalningsrörelsen som försäkringsmarknaden i Finland ska fungera. OP-Pohjola satsar på att utveckla ansvarsfulla produkter och tjänster och förbättrar ständigt sina rutiner för ansvarsfull placering, finansiering och skadeförsäkring.

Därtill vill OP-Pohjolas skapa en aktiv, öppen och transparent kommunikation och interaktion med intressentgrupperna samt främja kundernas finansiella läskunnighet. OP-Pohjolas samhällseliga mål är att erbjuda ansvarsfulla välfärds-, trygghets- och bostadstjänster som ger hållbar ekonomisk framgång i Finland.

## Väsentlighet i OP-Pohjolas samhällsansvar

OP-Pohjola-gruppens samhällsansvarsrapport innehåller väsentliga teman med anknytning till de största ekonomiska, sociala och miljömässiga effekterna som kan ha betydelse för gruppens verksamhet eller för de beslut och val som OP-Pohjolas intressentgrupper ställs inför. Syftet med samhällsansvarsredovisningen är att öka öppenheten och insynen och därmed ge intressentgrupperna bättre förutsättningar att fatta beslut och utvärdera gruppens verksamhet. De prioriterade områdena i samhällsansvarsprogrammet framhäver det väsentliga i OP-Pohjola-gruppens samhällsansvar.

År 2013 uppdaterade OP-Pohjola sin väsentlighetsbedömning av samhällsansvaret så att den stämmer överens med de nya GRI G4-riktlinjerna. Den förra väsentlighetsbedömningen gjordes 2011. Som ett resultat fastställdes de viktigaste områdena och åtgärderna i anslutning till gruppens samhällsansvar. Väsentlighetsbedömningen gjordes också för att utreda intressentgruppernas förväntningar i samband med samhällsansvarsfrågor och analysera deras effekter för affärsverksamheten.

Bedömningen inleddes genom att gå igenom de centrala aspekterna av OP-Pohjolas samhällsansvar och genom att identifiera de samhällsansvarsrelaterade förändringarna i OP-Pohjolas omvärld. Särskild vikt fästes vid aspekter som har betydelse för OP-Pohjolas verksamhet, produkter, tjänster och affärsförbindelser. Effekter kunde identifieras genom hela värdekedjan. För att bedöma de identifierade aspekterna genomförde OP-Pohjola en enkät bland sina intressentgrupper i september 2013. I nätenkäten deltog representanter för privat- och företagskunder, förvaltning,

personal, placerare och underleverantörer samt övriga externa intressentgrupper. Sammanlagt 437 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 datasekretess och dataskydd, utveckling av personalens kompetens, omfattande elektroniska bank- och försäkringstjänster, kompetent riskhantering, rättvis löne- och belöningspolitik samt gruppens kapitaltäckning. Andra ansvarsaspekter som bedöms som väsentliga är god förvaltningssed, beaktande av ansvarsfullhet vid val av partner och underleverantörer, fortlopande utveckling av elektroniska bank- och försäkringstjänster samt jämlikhet och jämställdhet.

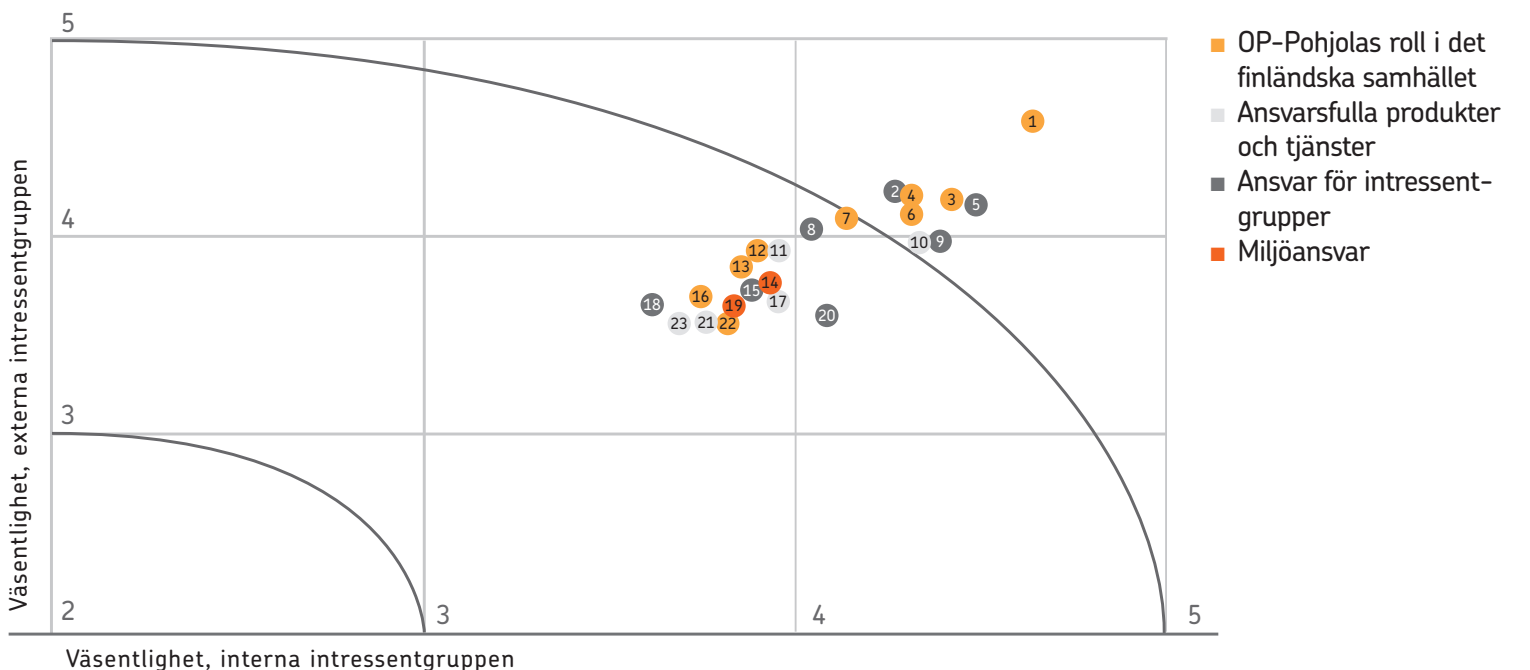
Intressentgrupperna ansåg även att följande aspekter är viktiga: bedömning av placeringsobjekten ur ett hållbarhetsperspektiv, aktiv bekämpning av ekonomisk brottlighet och missbruk, en funktionssäker ekonomisk infrastruktur, koldioxidavtrycket från OP-Pohjolas egen verksamhet, ansvarsfull marknadsföring, beaktande av samhällsansvarsrelaterade risker i riskhanteringen samt ansvarsfulla produktinnovationer som stöder kunderna i olika livssituationer. Slutsatserna i vår egen väsentlighetsbedömning stöds även av undersökningen Yritysten maine ja vastuullisuus 2013, som genomfördes av TNS Gallup i november 2013, enligt vilken den stora allmänheten ansåg att produkter och tjänster är det viktigaste delområdet när det gäller OP-Pohjolas rykte och ansvarskänsla, medan ekonomiskt ansvar är det näst viktigaste. Miljöansvar ansågs däremot ha mindre betydelse i finansbranschen. Överlag bekräftade undersökningen att OP-Pohjolas samhällsansvarsimage är bland de bästa inom finansbranschen i Finland.

Resultaten av enkäten stödde fortfarande OP-Pohjolas strategi, enligt vilken samhällsansvaret utvecklas som en integrerad del av affärsverksamheten. Enligt intressentgrupperna har de elektroniska bank- och försäkringstjänsternas betydelse som en aspekt av ansvarskänslan ökat. Samtidigt blir god förvaltningssed allt viktigare när det gäller att fullfölja samhällsansvaret.

Vid prioriteringen av aspekterna beaktades utöver enkätresultaten även OP-Pohjolas strategi och riktlinjerna för samhällsansvaret. Utifrån denna väsentlighetsbedömning har OP-Pohjola valt ut de viktigaste samhällsansvarsaspekterna och redovisar relaterade uppgifter och nyckeltal i enlighet med GRI G4-riktlinjerna. De samhällsansvarsaspekter som bedömts vara väsentliga räknas upp i GRI-innehållsjämförelsen.



## OP-Pohjolas matris för bedömning av samhällsansvarets väsentlighet



- |                                                                                       |                                                                     |                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Förtroendefull kunddata och bra dataskydd                                          | 11. Bedömning av alla placeringsobjekt ur ett hållbarhetsperspektiv | 18. Vinstutdelning till kunder och ägare                                                    |
| 2. Öppen och förstäelig kommunikation                                                 | 12. Aktiv bekämpning av ekobrottslighet och missbruk                | 19. Miljövänliga produkter och tjänster                                                     |
| 3. Omfattande bank- och försäkringstjänster på nätet                                  | 13. Den ekonomiska infrastrukturens funktionssäkerhet               | 20. Främjandet av jämställdhet                                                              |
| 4. OP-Pohjola-gruppens kapitaltäckning                                                | 14. OP-Pohjolas eget koldioxidavtryck/egen effekt på klimatet       | 21. Särskilda ansvarsfulla placeringsprodukter                                              |
| 5. Utvecklingen av personalens kompetens                                              | 15. Ansvarsfull marknadsföring                                      | 22. Förebyggandet av skador                                                                 |
| 6. Kompetent riskhantering                                                            | 16. Beaktandet av riskerna inom samhällsansvaret i riskhanteringen  | 23. Bedömningen av miljörisker och miljökonsekvenser i finansierings- och försäkringsbeslut |
| 7. God förvaltningssed                                                                | 17. Produktinnovationer för kundens olika livssituationer           |                                                                                             |
| 8. Beaktandet av ansvarsfullheten vid valet av samarbetspartner och underleverantörer |                                                                     |                                                                                             |
| 9. Rättvis löne- och belöningspolitik                                                 |                                                                     |                                                                                             |
| 10. En fortlöpande utveckling av elektroniska bank- och försäkringstjänster           |                                                                     |                                                                                             |

## Ledning av samhällsansvaret

Samhällsansvaret inom OP-Pohjola-gruppen grundar sig på kooperativa värderingar, en stark kapitaltäckning och kunnig riskhantering. För den strategiska ledningen av samhällsansvaret ansvarar OP-Pohjola anl:s direktion. 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.

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. Sedan ingången av 2013 har Styrgruppen för identitet och kommunikation ansvarat för arbetet med samhällsansvarsprogrammet.

Ledningen av samhällsansvaret utvärderas som en del av affärsverksamheten, och KPI-indikatorerna för samhällsansvaret är samtidigt indikatorer för affärsverksamheten. Under 2013 uppdaterade man som ett resultat av utvärderingen de policyer som styr affärsverksamheten och bedömde behovet av nya.

Inom gruppens andelsbanker ska verkställande direktören föra upp centralinstitutets anvisningar till behandling i styrelsen, bland annat anvisningen för hantering av intressekonflikter inom OP-Pohjola-gruppen. Gruppens företag har fått en rekommendation om att anvisningen ska behandlas i samråd med personalen i enlighet med lagen om samarbete inom företag.

I OP-Pohjola-gruppens årsredovisning anges direktionsledamöternas centrala förtroendeuppdrag och Pohjolas aktieinnehav. Därtill kan information om aktieinnehaven hos personer som är upptagna i det offentliga insiderregistret sökas i offentliga register.

Betydande nya produkter, tjänster och verksamhetsmodeller eller ändringar i dessa tas vid behov upp till behandling i direktionen, som i sista hand fattar beslutet om de nya produkterna eller tjänsterna ska tas i bruk.

Direktionen informeras om betydande realiserade risker som en del av den månatliga risköversikten. I de årligen uppdaterade riskkartläggningarna identifieras de mest väsentliga riskerna för verksamheten, inklusive risker avseende miljön, det sociala ansvaret eller god förvaltningsred (ESG). Av dessa kartläggningar görs en analys med vars hjälp styrelsen uppmärksammas på viktiga fenomen.

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 bolagsstyrning.

Läs mer om principer för bolagsstyrning på våra internetsidor ([op.fi](http://op.fi) och [pohjola.fi](http://pohjola.fi))

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

## Övervakning av att principerna för god affärssed följs

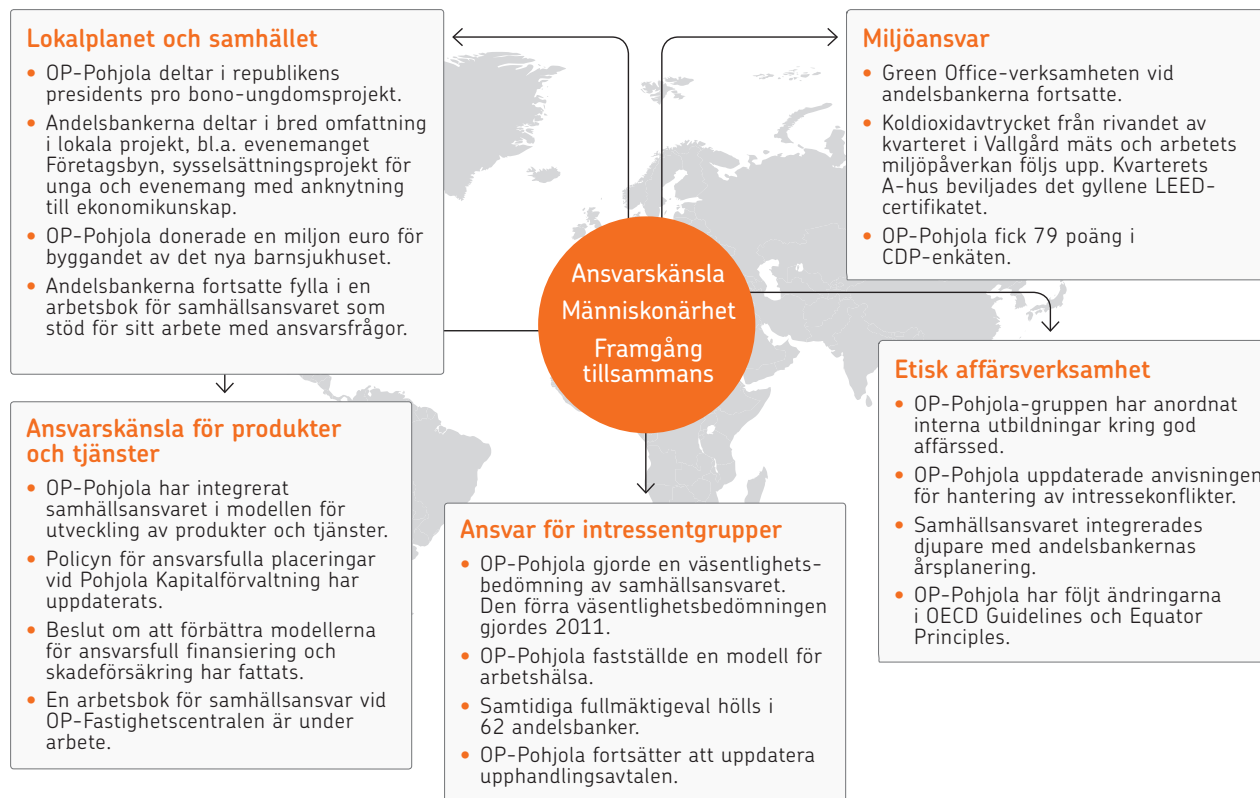
Principerna för god affärssed binder hela personalen och förvaltningen. För förfarande som kontinuerligt eller väsentligt strider mot god affärssed ger gruppens förvaltningsråd en anmärkning till företagets styrelse.

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-Pohjolas samhällsansvarsprogram

OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram skapades utifrån väsentlighetsbedömningen från 2011, då man tog fram KPI-siffror (Key Performance Indicators) och mål för samhällsansvarsprogrammet och andelsverksamheten. Väsentlighetsbedömningen uppdaterades hösten 2013 och resultaten av den påverkar åtgärderna under 2014 och KPI-indikatorerna och målen för samhällsansvaret. KPI-indikatorerna omvärderades under 2013 och nya mål ställdes upp för 2014 och 2016.

## Samhällsansvarsprogram år 2013





KPI-index för samhällsansvarsprogrammet	2011	2012	2013	Mål	
				2014	2016
<b>Lokalplanet och samhället</b>					
Kapitaltäckningen för finans- och försäkringskonglomerat (enl. konglomeratlagen)	1,80	1,90	1,90	1,6	1,6
Kundtjänsternas funktionssäkerhet (%)	99,78	99,96	99,97	99,89	99,89
Stöd till lokala projekt (milj. e)	3,3	3,1	2,6*	▼	▼
<b>Ansvar för intressentgrupper</b>					
Bonus till ägarkunder (milj.e) <sup>1</sup>	163	173	182	▲	▲
Pohjola Banks utdelningsförhållande (%) <sup>2</sup>	60	51	50**	≥ 50	≥ 50
Genomsnittlig pensioneringsålder <sup>3</sup>	61,5	61,5	61,6	▲	▲
De anställdas arbetstillfredsställelse (skala 1–5)	3,9	3,9	3,9	▲	▲
Fullmäktigebankernas medlemsantal av alla medlemmar (%)	71	78	83***	▲	▲
<b>Ansvarskänsla för produkter och tjänster</b>					
Privatkunders e-fakturer (1 000 st.)	2 955	4 981	13 200	22 000	30 000
Företagskunders e-fakturer (1 000 st.)	5 519	7 388	9 200	25 000	32 000
Omasairaala: förkortning av vårdkedjan (dygn) <sup>4</sup>			43****	▼	▼
<b>Etisk affärsverksamhet</b>					
Rekommendationer av privatkunder <sup>5</sup>	*****	58,0			
Banktjänster			73	▲	▲
Försäkringstjänster			54	▲	▲
Rekommendationer av företagskunder (Net Promoter Score) <sup>6</sup>	31	32			
Banktjänster			38	▲	▲
Försäkringstjänster			12	▲	▲
<b>Miljö</b>					
Den egna verksamhetens koldioxidavtryck (ton CO <sub>2</sub> )	34 847	32 743	35 003 *****	-1%	-5 % från förra året
Antalet personer som arbetar i Green Office-märkta kontor	2 550	2 815	2 493	3000	5000

<sup>1</sup> Intjänade bonus

<sup>2</sup> Utdelningspolicy: utdelning minst 50 % av räkenskapsperiodens resultat förutsatt att Core Tier 1-kapitaltäckningen hålls på minst 10 %. Direktionen som fungerar som styrelse för Pohjola Bank Abp:s moderbolag OP-Pohjola anl föreslagit 6.2.2014 för Pohjola Bank Abp:s styrelse att Pohjola-koncernens utdelningsförhållande sänks från 50 procent till 30 procent från och med utdelningen för räkenskapsperioden 2014 tills kärnprimärkapitaltäckningen når det nya målet 15 % (CET1). Pohjola Bank Abp:s styrelse kommer att utvärdera förslag före den ordinarie bolagsstämman 20.3.2014.

<sup>3</sup>Inkluderar inte skadeförsäkringsbolaget Seesam

<sup>4</sup> Sjukhusverksamheten inleddes 2013

<sup>5</sup> <sup>6</sup> NPS-skalan preciserades 2013 något: deltagaren i enkäten fick veta att 5 = neutral på skalan mellan 0 till 10. Dessutom rapporteras resultatet för bank- och försäkringsbolagsrekommendationer separat.

\* År 2013 fattades ett beslut att donera en miljon euro till det nya barnsjukhuset. Utbetalningen av donationen sker 2013–2017.

\*\* Styrelsens förslag.

\*\*\* Det första samtidiga fullmäktigevalet hölls i 62 andelsbanker hösten 2013. OP-Pohjolas förvaltningsråd har ställt upp ett mål om 90 % för år 2017

\*\*\*\* Siffran är ett medeltal av vårdkedjorna för tre olika s.k. typoperationer (= den totala tiden av arbetsförmåga) vid skador som omfattas av den lagstadgade olycksfallsförsäkringen och där man som vårdform har använt en dylik typoperation.

\*\*\*\*\* Inga jämförbara historikuppgifter från 2011.

\*\*\*\*\* Scope 1 och 2. Ökningen i OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck berodde bl.a. på mer omfattande insamling av uppgifter från andelsbankernas fastigheter för att minska felmarginalen.

## 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, arbetsliv, miljö och anti-korruption. Principerna i Global Compact har integrerats i OP-Pohjola-gruppens nya leverantörsavtal. För personalen har man tagit fram 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. Bägge är dessutom stiftande medlemmar i Finsif ry, föreningen för ansvarsfull placering i Finland. OP-Pohjola-gruppen medverkar också i exempelvis Finansbranschens Centralförbunds arbetsgrupp för samhällsansvar, företagsansvarsnätverket Finnish Business & Society ry (FiBS) och i EACB:s (European Association of Co-operative Banks) arbetsgrupp för samhällsansvar. OP-Fondbolaget är partner med Finlands naturskyddsförbund och OP-Pohjola med WWF.

I enlighet med OECD:s riktlinjer för multinationella företag har OP-Pohjola aktivt följt hur anvisningarna till företagen inom finansbranschen har utvecklats. OECD:s riktlinjer omfattar frivilliga principer och normer för samhällsansvar samt riktlinjer för hur lagstiftningen ska tillämpas i internationell affärsverksamhet.

År 2013 besvarade OP-Pohjola i likhet med tidigare år CDP-enkäten, som syftar till att samla in information av storföretag om deras engagemang i bekämpningen av klimatförändringen och minskningen av växthusgasutsläpp. Med hjälp av CDP kan företagen göras uppmärksamma på sitt miljöansvar. År 2013 fick OP-Pohjola 79/100 poäng i enkäten, dvs. högre än genomsnittet.

A young woman with blonde hair is smiling and looking towards an older man whose profile is visible on the left side of the frame. The background is softly blurred, suggesting an outdoor setting with greenery.

# Samhällsansvars- programmet

- Lokalplanet och samhället
- Ansvar för intressentgrupper
- Ansvarskänsla för produkter och tjänster
- Etisk affärsverksamhet
- Miljöansvar



# Samhällsansvarsprogrammet

OP-Pohjola-gruppens samhällsansvarsprogram omfattar fem olika delområden 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 samt övriga faktorer som påverkar personalens och kundernas tillfredsställelse. Temat inbegriper också tydlig kommunikation och marknadsföring.

Ansvarskänsla för produkter och tjänster omfattar ansvarsfull placering, utveckling av ansvarsfull kreditgivning, förbättring av modellen för ansvarsfull skadeförsäkring samt ansvarskänsla för bank- och försäkringstjänster. I dessa beaktas det sociala, ekonomiska och miljömässiga ansvaret.

Under temat Etisk affärsverksamhet behandlas principerna för god affärssed och andra anvisningar samt hur de följs inom gruppen.

Under temat Miljö behandlas miljöeffekterna av den egna verksamheten.

**”De finländska bankernas beslut påverkar avsevärt de möjligheter som företagen har att utveckla sin verksamhet”**

(Företagskund, väsentlighetsbedömningen)

## Lokalplanet och samhället

En av OP-Pohjolas värderingar är framgång tillsammans. Följaktligen deltar gruppen aktivt i att utveckla den lokala och regionala livskraften. Målet är att bygga upp ett långsiktigt förtroende mellan olika intressentgrupper på lokal 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 utträtta ärenden.

OP-Pohjola-gruppens cirka 500 kontor runtom i landet ger goda förutsättningar för växelverkan med de lokala samhällena. Där till erbjuder OP-Pohjola sina kunder ett stort utbud av elektroniska bank- och försäkringstjänster.

## Ansvar för den finländska infrastrukturen

Målet med riskhanteringen och kapitalutvärderingen är att trygga riskhanteringsförmågan för OP-Pohjola-gruppen och företagen i gruppen 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 (Kapitaltäckning enligt konglomeratlagen) som med kapitaltäckningen enligt kreditinstitutslagen.

Till följd av finanskrisen skärptes kapitaltäckningsreglerna för banker inom EU. Syftet med ändringarna är bland annat att förbättra kvaliteten på kapitalbasen, utöka kapitalbuffertarna, göra kapitalkravet mindre cykliskt och minska på bankernas skuldsättning samt att ställa kvantitativa begränsningar för likviditetsrisken. Ändringarna träder i kraft 2014–2019. Också försäkringssektorns solvensbestämmelser håller på att ändras. Genom ändringen av försäkringssektorns bestämmelser, Solvens II, vill man förbättra kvaliteten på försäkringsbolagens kapitalbas, förbättra bolagens egen riskhantering, göra kapitalkravet mer riskbaserat och

förenhetliga försäkringssektorns solvensbestämmelser i Europa. Bestämmelserna på EU-nivå träder i kraft stegvis från och med ingången av 2016. OP-Pohjola-gruppen förbereder sig aktivt inför förändringar i regleringen.

Närmare uppgifter om den nuvarande och beräknade solvensställningen ingår i OP-Pohjola-gruppens bokslut som kan läsas på vår webbplats op.fi.

Gruppens grundläggande principer för kreditgivning ändrades inte under 2013. Den försämrade ekonomiska situationen har inte påverkat antalet oreglerade krediter och kreditförluster, utan de håller fortfarande en låg nivå.

Den inhemska direktdebiteringen upphör i slutet av januari 2014 i och med övergången till det gemensamma eurobetalningsområdet SEPA. Som ersättande tjänst rekommenderar OP-Pohjola den effektiva och miljövänliga e-fakturan. Som kompletterande tjänst rekommenderar OP-Pohjola den nya direktbetalningen, som möjliggör automatiserad fakturabetalning även för kunder som inte använder nätbanken. OP-Pohjola tar emot e-faktura- och direktbetalningsuppdrag även i pappersformat för att stödja välgörenhetsorganisationers medelsansaffning och för att hjälpa seniorer att sköta sina bankärenden.

## Utvecklingen av servicekanalerna

OP-Pohjolas ansvarskänsla innebär också att kanalerna för ärendehantering utvecklas så att de motsvarar kundernas förändringsbehov. OP-Pohjola fortsätter sin intensiva utveckling av elektroniska tjänster som underlättar kundernas vardag. Under 2013 introducerades en nätkonferenstjänst där kunden hemifrån kan förhandla om t.ex. bolån med banken över nätet via en säker förbindelse. På nätet kan kunden dessutom boka tid för att sköta ärenden antingen på ett kontor eller via telefon- eller nätkonferens. Kunden kan även ta kontakt via chatten på nätet.

I dagsläget sköter kunderna merparten av sina dagliga ärenden via elektroniska kanaler. Därför utökade OP-Pohjola sitt utbud av mobiltjänster under 2013. En stor del av kunderna har tagit i bruk de nya lösningarna för smarttelefoner, vars användning fortsätter att öka. Hösten 2013 använde redan cirka en femtedel av kunderna de elektroniska tjänsterna via mobilen, och den snabba tillväxten väntas fortsätta. I slutet av året lanserades även en engelskspråkig mobilapplikation för skötsel av bankärenden.

Hösten 2013 lanserades mobilplånboken Pivo efter hundratals intervjuer och undersökningar med kunder. Pivo är en applikation för smarttelefoner som hjälper kunderna att få en uppfattning av sina finanser och dra nytta av olika slags förmåner när de gör sina vardagliga inköp. Kunden ser sitt eget saldo och en korttidsprognos över sina finanser på ett säkert men enkelt sätt efter att ha matat in en sifferkod. I framtiden möjliggör Pivo även köp och betalning med smarttelefoner. Sedan starten har Pivo visat sig vara till nytta för kunderna: den används klart oftare än de andra elektroniska tjänsterna – av många till och med dagligen.

I bruktagandet av den nya lokal- och servicemodellen för OPs kontor inleddes under 2013 i två banker, på Helsingfors OP Banks kontor i Hagalund och Tampereen Seudun OP:s kontor i Hervanta i Tammerfors. De första erfarenheterna av de nya lokalerna har varit mycket positiva. Målet med den nya servicemodellen är att ta bättre hänsyn till de olika kundgrupper som besöker kontoren.

### Säkerställande av dataskyddet

Funktionssäkerheten i informationssystemen för bank- och försäkringsverksamheten och den elektroniska ärendehanteringens ägnas särskild uppmärksamhet vid OP-Pohjola. I förebyggande syfte utvärderar och utvecklar OP-Pohjola aktivt säkerhetslösningar för de elektroniska kundtjänsterna och bedriver systematiskt utvecklingsarbete för att säkerställa datasäkerheten.

Under 2013 fortsatte man att utveckla säkerheten i OP-Pohjolas tjänster och förmågan 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.

Tilläggsbekräftelsen av nätbetalningar, som togs i bruk 2011, vidareutvecklades under 2013. Tilläggsbekräftelsen är en säkerhetslösning som erbjuder kunderna ett bättre skydd mot eventuella skadeprogram på deras datorer. Under 2013 utvecklade OP-Pohjola-gruppen sin förmåga att upptäcka missbruk av OP-nättjänsten och att underrätta myndigheterna och kunderna om sådant har förekommit.

### Lokala projekt

Nationella, lokala och regionala projekt och evenemang med intressentgrupperna utgör en väsentlig del av OP-Pohjola-gruppens samhällsansvarsprogram. Det långsiktiga målet med projekten är att tillsammans med intressentgrupperna fullfölja gruppens grundläggande uppgift.

OP-Pohjola-gruppen har ingått ett partnerskapsavtal med Stöd-föreningen Nya barnsjukhuset. I och med avtalet donerar OP-Pohjola en miljon euro för byggandet av det nya barnsjukhuset. Donationen kommer att på olika sätt utökas tillsammans med personalen, kunderna och andra intressentgrupper samt stödföreningen fram till år 2017.

Andelsbankerna genomför lokala evenemang och projekt runt om i Finland. Besluten om dessa åtgärder fattas på lokalplanet. De största andelsbankerna har till exempel deltagit i evenemanget Företagsbyn, som är ett studieblock om arbetsliv, samhälle och entreprenörskap riktat till elever i grundskolans sjätte årskurs. Vidare har andelsbankerna i likhet med tidigare år deltagit i sysselsättningsprojekt för

unga och sponsrat olika lokala kulturevenemang och hobbyklubbar. Till exempel, i Andelsbankernas och 4H-förbundens gemensamma kurs Körkort till arbetslivet deltog 579 unga.

Skadeförsäkringsbolaget Seesam i Baltikum har under flera års tid bidragit till en trafiksäkerhetskampanj där de lokala bilisterna under midsommaren förbinder sig att hålla sig nyktra och ta hand om sina vänner. År 2013 förband sig mer än 2 000 personer till kampanjen.

Under 2013 deltog OP-Pohjola tillsammans med tre andra banker i projektet Helt vardagliga saker, som initierades av republikens president och syftar till att hjälpa unga att hålla sin ekonomi under kontroll. Projektet har pågått i Helsingfors, Riihimäki, Joensuu, Jyväskylä och Uleåborg med omnejder. Lokala ungdomsarbetare har sammanställt grupper bland traktens ungdomar, som fått träffa och diskutera grundläggande ekonomi med bankpersonalen. Responsen från ungdomarna har varit god och även andelsbankernas personal har deltagit i det värdefulla arbetet med stor entusiasm.

### Finansiell läskunnighet

OP-Pohjola-gruppen satsar på att främja finländarnas finansiella läskunnighet och kännedom om bank- och försäkringsfrågor. År 2013 gjorde OP-Pohjola precis som under flera tidigare år en undersökning om finländarnas finansiella läskunnighet. Enligt undersökningen är den egna banken fortfarande den klart viktigaste vägledaren i frågor som rör den egna ekonomin. För ungdomarna har även släktingar och vänner en betydande roll. 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 skolor, t.ex. i form av lärdomsprov, studiebesök, praktikplatser och rekryteringsmässor, är en viktig del av upprätthållandet av den finansiella läskunnigheten. Andelsbankerna har därtill anordnat mindre lokala evenemang med anknytning till ekonomikunskap och finansiell läskunnighet för ungdomar och seniorer.

Bankerna har också anordnat olika ekonomirelaterade evenemang för privatkunder och företag. I samarbete med de lokala andelsbankerna arrangerade Pohjola Bank flera evenemang på temat placeringsstrategier. Under 2013 deltog närmare 10 000 kunder runtom i Finland i evenemangen. Förutom att framföra synpunkter på marknaden har dessa evenemang gått ut på att t.ex. tolka den ekonomiska utvecklingen och klarlägga begreppen i samband med den europeiska skuldskrisen.

Även kundtidningarna spelar en betydande roll när det gäller att främja den finansiella läskunnigheten. Tidningen OP-Pohjola är den tredje mest lästa tidskriften i Finland (KMT våren 2013) 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 publicera inlägg av framstående opinionsbildare inom näringslivet. OP-Pohjola-gruppen har också andra kundtidningar för olika målgrupper. I fortsättningen är gruppens mål att öka interaktionen med kunderna och underlätta kommunikationen om ekonomiska frågor även på den egna webbplatsen samt via sociala medier såsom Facebook och Twitter.

## Ansvar för intressentgrupper

Kommunikationen med intressenterna är inbyggd i OP-Pohjolas kooperativa verksamhetsmodell. OP-Pohjola har identifierat sina viktigaste intressentgrupper, dvs. de aktörer som har den största inverkan på OP-Pohjolas verksamhet och som påverkas av OP-Pohjola som företag. OP-Pohjola har en öppen och kontinuerlig dialog med sina intressentgrupper.

En av de viktigaste principerna i intressentgruppsverksamheten är att genom dialog identifiera de aspekter av OP-Pohjolas samhällsansvarsarbete som behöver utvecklas. Väsentlighetsbedömningen av samhällsansvaret omfattar ett brett urval deltagare från olika intressentgrupper. Intressentgruppernas samhällsansvarsrelaterade förväntningar gäller i synnerhet datasekretess och dataskydd. Övriga faktorer och förväntningar som lyfts fram av intressentgrupperna behandlas närmare i samband med väsentlighetsbedömningen.

Samarbetet med intressentgrupperna är också nära knutet till olika projekt och evenemang runtom i Finland. Utöver stora riksomfattande projekt anordnas också många olika typer av lokala projekt och evenemang. OP-Pohjola för en aktiv dialog också i medierna.

De viktigaste identifierade intressentgrupperna räknas upp i tabellen nedan.

”Man talar alltför lite om vilken roll en enskild produkt eller tjänst har för samhällsansvaret. Vårt utbud fungerar som verktyg för våra kunder då de realiserar sin hållbara utveckling.”

(Anställd, väsentlighetsbedömningen)



## OP-Pohjolas intressentgrupper

### PERSONAL

I 2013 års personalenkät uppnåddes goda resultat särskilt i fråga om personalens arbetstillfredsställelse, arbetshälsa och chefsarbete. Enligt personalen är jämlikhet och jämställdhet är särskilt viktigt och man följer upp hur de kommer till uttryck i praktiken.

### DET OMGIVANDE SAMHÄLLET

De lokala andelsbankerna arrangerar flera olika evenemang för traktens intressentgrupper. Ett evenemang för de lokala boendeföreningarna ordnades i januari innan rivningsarbetet i Vallgård inleddes.

### MEDBORGARORGANISATIONER

OP-Pohjola träffade 2013 olika medborgarorganisationer och diskuterade bl.a. OP-Fondbolagets placeringar och s.k. markrofferi.

OP-Pohjola träffar alla löntagarorganisationer två gånger om året.

### BRANSCHORGANISATIONER

OP-Pohjola är med i EACB:s och FC:s arbetsgrupper samt FIBS och FINSIF:s verksamhet. OP-Pohjola har kommenterat EU:s Non-Financial Reporting-direktivförslag som en del av FC:s och EACB:s företagsansvarsverksamhet.

Dessutom deltar OP-Pohjola i Internationella Finansinstitutets (The Institute of International Finance) och dess arbetsgruppers verksamhet.

### MASSMEDIER

Enligt PR-barometern 2013, en enkät som görs bland journalister, är OP-Pohjola bland de fem bästa när det gäller medierelationer och image. Journalisterna ger beröm i synnerhet för OP-Pohjolas expertkommentarer och allmänna inställning till medier. Medierna efterlyser ännu aktivare kontakter och en mer informativ webbplats.

### SKOLOR OCH UNIVERSITET

Andelsbankerna diskuterar regelbundet ekonomiska frågor med lokala barn och ungdomar.

Universitet runt om i Finland har samarbetat t.ex. med hjälp av föreläsningar, besök, gemensamma forskningsprojekt, arbetspraktik samt lärdomsprov.

### MYNDIGHETER OCH BESLUTSFATTARE

OP-Pohjola har en nära dialog med myndigheterna och bedriver intressebevakning.

### KUNDER, ÄGARKUNDER OCH PLACERARE

Kunderna får sina röster hörda genom det kontinuerliga responssystemet och ägarna uppmanas delta i förvaltningen. Kunderna har också möjlighet att delta i utvecklingen av produkter och tjänster genom kundgemenskapens verksamhet.

### FULLMÄKTIGE OCH FÖRVALTNING

Samtidiga fullmäktigeval hölls i 62 andelsbanker.

Dialog med förvaltningen förs via förvaltnings nyhetsbrev. Efter önskemål uppdateras även utbildningarna för förvaltningen under 2014.

## Ägarkunder och aktieägare

Alla Andelsbankens kunder kan bli ägarkunder i sin egen bank. Vid utgången av 2013 uppgick antalet ägarkunder till 1,4 miljoner. 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 2013 beviljades bonus för 182 (2012: 173) miljoner euro.

Andelsbankerna inom OP-Pohjola äger en betydande andel av aktierna i börsbolaget Pohjola Bank Abp, som är en del av gruppen. De 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 2013 fastställdes utdelningen till Pohjola Banks aktieägare till 145 miljoner euro.

## Fullmäktige

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.

Hösten 2013 hölls för första gången samtidiga fullmäktigeval i 62 andelsbanker. Då valdes sammanlagt närmare 2 000 fullmäktigeledamöter. Sammanlagt över 5 000 ägarkunder ställde upp, dvs. drygt 2,5 gånger fler än antalet invalda. Antalet röstberättigade ägarkunder var sammanlagt drygt 900 000 eller cirka två tredjedelar av alla ägarkunder. Lämpliga kandidater kunde sökas med hjälp av en valkompass, och röstningen skedde antingen via

internet eller per post. Möjligheten att rösta via nätet utnyttjades flitigt, 22 procent av rösterna gavs via OP-nättjänsten. De som röstade i fullmäktigevalen deltog samtidigt i talförhör för det nya barnsjukhuset. Eftersom det genomsnittliga valdeltagandet i de 62 andelsbankerna uppgick till 34 procent, donerade OP-Pohjola ett extra bidrag på 20 000 euro till barnsjukhuset.

Hela 82,5 % 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 erbjuds utbildning som rör bankverksamhet och ekonomi

## En engagerad förvaltning

I OP-Pohjola avser man med förvaltningen ledamöterna i andelsbankernas styrelser och förvaltningsråd samt OP-Pohjola anl:s förvaltningsråd. Ledamöterna i andelsbankernas fullmäktige hör inte till förvaltningen. 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 välavvägd.

Ledamöterna i andelsbankernas styrelse har möjlighet att delta i utbildning som ger gedigen kunskap om andelsbankens verk-

samhet och målsättningar. Styrelsens och förvaltningsrådets medlemmar kan också delta i OP-Pohjolas nätkurser om exempelvis andelsverksamhet och bankverksamhet. Andelsbankernas förvaltning får ett eget elektroniskt nyhetsbrev, som gör det möjligt att snabbt informera om aktuella frågor.

Gruppen inledde 2013 ett omfattande projekt för kompetensutvecklingen i andelsbankernas förvaltning. Målet är att skapa en systematisk helhet för förvaltningens kompetensutveckling. På det här sättet byggs förtroendeuppdragen i OP-Pohjola-gruppen upp till en unik utsiktsplats med möjlighet att öka den egna kompetensen och skapa en karriär i gruppens förvaltning.

## Personal

OP-Pohjola har som mål att vara den mest attraktiva arbetsgivaren i finansbranschen och en av de mest uppskattade stora arbetsgivarna i Finland. Ambitionen är att göra personalens totala kompetens och ständiga förnyelse under hela yrkesbanan till en framgångsfaktor för gruppen.

I enlighet med strategin OP-Pohjola 2012 är prioriteringarna i utvecklingen 2013–2015 bland annat arbetshälsa och utveckling av ledarskapet, chefsarbetet och andelsbankernas förvaltning. Vidare satsar OP-Pohjola på prestationsledning och utveckling av belöningssystemet samt på att öka den interna rörligheten. Målet är att erbjuda personalen mångsidiga karriärmöjligheter och kompetensutveckling inom gruppen.

Hösten 2012 inleddes ett omfattande projekt för utveckling av arbetshälsan. Som ett led i detta projekt har majoriteten av företagen och sammanslutningarna inom OP-Pohjola-gruppen tecknat en försäkring (Omfattande Hälsoskydd) för sin personal från och med 1.1.2013. Hösten 2013 omfattades över 90 procent av gruppens personal av försäkringen. Med hjälp av försäkringen stöder man personalens arbetsförmåga och sporrar var och en till att värna om sitt välbefinnande. Också inom företagshälsovården

har fokus i allt högre grad flyttats mot förebyggande verksamhet. Dessutom ges cheferna utbildning i att identifiera risker som påverkar arbetsförmågan.

Under 2012 och 2013 har ett omfattande omorganiseringsprogram pågått vid OP-Pohjola. Programmet är 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. Målet har varit att effektivisera och koncentrera verksamheten och att eliminera överlappningar. I samband med strukturomvandlingen övergick cirka 500 personer under 2013 genom rörelseöverlåtelser till att arbeta hos partner som producerar tjänster för OP-Pohjola-gruppen. Vid sju andelsbanker inom OP-Pohjola-gruppen fördes under året samarbetsförhandlingar i syfte att effektivisera verksamheten till följd av den låga räntenivån, den ökade regleringen av finansbranschen och förändringarna i kundernas beteende.

I OP-Pohjola-gruppen följs arbetstillfredsställelsen och välbefinnandet i arbetet upp med en personalenkät och personalpuls. Utgående från resultaten av enkäterna utvecklas verksamheten på både arbetsgemenskaps-, företags- och grupplanet. OP-Pohjola utförde en personalenkät på grupplanet hösten 2013. På hela grupplanet besvarades enkäten av 7 599 personer (svarsprocent 83), av vilka 4 035 var anställda inom centralinstitutskoncernen, 3 355 i bankerna och 228 i OP-Fastighetscentralerna. Helhetsmedeltalet var 3,83 (skalan 1–5).

Personalenkätens helhetsmedeltal var bra trots de stora förändringarna. Särskilt bra var resultaten för de anställdas arbetstillfredsställelse, välbefinnandet i arbetet och chefsarbetet. Jämfört med föregående enkät förbättrades arbetsutrymmenas ändamålsenlighet, jämställdheten mellan män och kvinnor samt chefsarbetet.

Jämställdhet anses vara särskilt viktigt, och hur den kommer till uttryck mäts också genom en separat undersökning. En omfattande jämställdhetsutredning görs med minst tre års intervaller och utfallet av de företagsspecifika årsplanerna följs upp varje år.

Huvudmålet för jämställdhetsplaneringen vid OP-Pohjola-gruppen är att stödja 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, vilket uppnås t.ex. genom att se till att ett tillräckligt antal kvinnor med potential väljs till chefsutbildningen och därmed kommer in på chefs- och ledarskapsbanan.

### Leverantörskedjan

OP-Pohjolas centraliserade upphandling stöder gruppens olika aktörer genom att erbjuda dem experthjälp vid köp av produkter, tjänster och rättigheter i samband med dessa. Leverantörskedjan omfattar också det nätverk av avtalspartner som skadeförsäkringen erbjuder sina kunder. Dessutom ansvarar gruppens affärsrörelser själva för sin medelsanskaffning och upphandlingar som relaterar till placeringsverksamheten.

Målet är att säkerställa att de produkter, tjänster eller rättigheter som köps är kostnadseffektiva, tillförlitliga och etiska samt att leverantörshanteringen sköts professionellt till förmån för OP-Pohjola och dess kunder. De fem kategorigrupperna har i uppgift att identifiera de affärsmässiga behoven inom sitt upphandlingsområde och att göra upp mål- och handlingsplaner i enlighet med dem.

Inom OP-Pohjola-gruppen ska köpeavtal och beställningar grunda sig på ramavtal som förhandlats på gruppnivå fram av gruppens upphandlingsavdelning, om ett tillämpligt avtal finns. I dessa avtal förutsätts leverantörerna iaktta både OP-Pohjola-gruppens

principer för god affärssed och Global Compact-initiativet samt gällande lagar och bestämmelser i sin verksamhet.

Sedan början av 2013 hanteras partnerskapen inom ersättningsverksamheten i fråga om fuktkartläggningar, rivningsarbeten och bekämpning av följdskador enligt en centraliserad verksamhetsmodell. Partnernätverket med byggföretag utvidgas i hela landet och för reparation av skador anlitas endast företag som godkänts som pålitlig partner i Suomen Tilaaajavastuu Oy:s program Luotettava Kumppani. Bilaffärerna agerar enligt god affärssed och standarderna inom branschen och följer miljönormerna. För kunder som behöver hyra en ersättande bil rekommenderas modeller med låga utsläpp.

År 2013 levererade cirka 22.000 leverantörer produkter och tjänster till OP-Pohjola-gruppen och gruppens indirekta totala inköp uppgick till cirka 570 miljoner euro. Cirka 99 % av inköpen gjordes från inhemska leverantörer. Tyngdpunkten i OP-Pohjolas inköpskedja ligger således på Finland och särskilt på inhemska tjänster. Därmed är risknivån i samband med ansvarsfull upphandling inte särskilt hög.

Som ett led i omorganiseringsprogrammet hösten 2012 blev enheten för ICT-upphandling, som hörde till ICT-serviceområdet, en del av den centraliserade upphandlingen och samarbetet med Pohjola Försäkrings partnerhantering fördjupades. I synnerhet inom centralinstitutskoncernen förtydligades den centraliserade upphandlingens roll i förhållande till affärsrörelserna. I och med omorganiseringen utvecklas OP-Tjänsters roll så att bolaget i stället för serviceproducent blir en serviceintegratör som lägger ut och köper omfattande servicekoncept. Hösten 2013 lades utvecklingen och underhållet av applikationer ut på Accenture och CGI, och 496 anställda inom ICT-tjänster övergick till en ny arbetsgivare. Ändringen av ICT-verksamhetsmodellen är en fortsättning på det effektiviseringsprogram som höst 2012 startade vid

OP-Pohjola-gruppens centralinstitutskoncern och en viktig del av förbättringen av gruppens framtida konkurrenskraft.

Den revision av leverantörskedjan som hör till samhällsansvaret utvecklas som en del av OP-Pohjola-gruppens ledningsrutiner. Eftersom samhällsansvaret är en del av affärsverksamheten bedöms även policyerna för miljömässigt och socialt ansvar samt därtill förknippade risker som en del av affärsprocesserna. Enligt riktlinjerna för upphandling ska alla nya och uppdaterade avtal inkludera de principer som nämns i Global Compact-initiativet och de samhällsansvarsprinciper som omfattas av OP-Pohjola-gruppen.

Som ett led i riskkartläggningen i samband med leverantörshanteringen bedöms även de risker som relaterar till leverantörernas samhällsansvar. Utifrån detta utarbetas vid behov en åtgärdsplan för att minska och hantera riskerna.

## Ansvarskänsla för produkter och tjänster

OP-Pohjola satsar på att utveckla ansvarsfulla produkter och tjänster genom att hela tiden förbättra sina rutiner för ansvarsfull placering, finansiering och försäkring. Produkter och tjänster utvecklas med hänsyn till miljömässigt och socialt ansvar och en ansvarsfull verksamhet i hela värdekedjan. Ansvarskriterierna integrerades under 2013 i verksamhetsmodellen för utveckling av produkter och tjänster. Målet för produktutvecklingen är lättfattliga och enkla produkter. Produkterna som utvecklas ska vara användarvänliga och ta hänsyn till de individuella behoven hos kunder i olika åldrar och regioner.

Under 2013 tog OP-Pohjola i bruk nya metoder för att lyssna på sina kunder och engagera dem i utvecklingen av produkter och tjänster via den elektroniska kundgemenskapen Paja. Därtill testas tjänsterna ingående av olika kundgrupper i de olika faserna av utvecklingsprojekten.

Ett särskilt utvecklingsobjekt är att utöka omfattningen av de elektroniska tjänsterna. Elektroniska tjänster effektiviserar verksamheten ur både kundens och OP-Pohjolas perspektiv och kan bidra till att minska miljöpåverkan. Dessutom är de tillgängliga för olika kunder i hela landet på lika villkor.

### Utveckling av elektroniska tjänster

OP-Pohjola arbetar aktivt för att dess tjänster ska finnas tillgängliga och gå att använda elektroniskt, eftersom det ger många slags fördelar. Intressentgrupperna anser att utvecklingen av de elektroniska tjänsterna är en väsentlig faktor i OP-Pohjolas samhällsansvar.

År 2013 ersattes försäkringsbrevens aktivt med elektroniska versioner: under året gick fler än 200 000 kunder över till elektronisk försäkringspost (2012 cirka 12 000). Över 1,3 miljoner

pappersbilagor postades till kunderna. Antalet pappersidor var 10 miljoner mindre än året innan, tack vare de elektroniska tjänsterna och kortare och färre trycksaker. Användningen av nättjänsten för ersättningar fördubblades också under 2013, då mängden papperspost minskade avsevärt. För närvarande använder cirka hälften av försäkringskunderna nättjänsten för att anmäla skador.

De senaste årens ökning av antalet nätkontoutdrag och e-fakturer fortsatte. Nätkontoutdraget har ersatt pappersversionen för merparten av OP-Pohjola-gruppens kunder. Under 2013 postades något över 300 000 färre papperskontoutdrag till kunderna än 2012 och i slutet av året får endast 33 procent av nätbankskunderna sitt kontoutdrag i pappersformat. Under 2013 tog kunderna emot cirka 13,2 miljoner e-fakturer i OP-nättjänsten (2012 ca 13 miljoner) och i slutet av 2013 tog 61 procent av de kunder som använder nättjänsten aktivt emot sina fakturer som e-fakturer. Elektronisk fakturering effektiviserar företagets faktureringsprocess och sparar tid. Därför är e-fakturan en integrerad del av de grundläggande betaltjänsterna. Under 2013 skickade gruppens företagskunder sammanlagt cirka 9,2 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. Under hela året har man aktivt erbjudit kunderna ett enkelt sätt att övergå från direktdebitering till e-fakturer.

Mobila betalningar och hanteringen av den vardagliga ekonomin diskuterades flitigt under 2013. Mobilen möjliggör en bokstavligen ytterst kundnära service. Pivo kommer att samla alla tjänster som konsumenten behöver för sina vardagliga inköp i en enda mobiltjänst: saldouppgifter och en prognos över den personliga ekonomin, närliggande butiker och service, förmåner, kuponger och kvitton. I framtiden möjliggör Pivo även säkra köp och betalning med smarttelefoner.

## Ansvarsfulla placeringar

Ansvarsfull placering är en del av den normala placeringsverksamheten inom OP-Pohjola. Vi är övertygade om att de långsiktiga affärs- och placeringsmålen uppnås bättre genom att välja placeringsobjekt med hänsyn till hållbar utveckling och sporra företagen till mer hållbar företagsverksamhet.

OP-Pohjola-gruppens kapitalförvaltningsenheter OP-Fondbolaget Ab och Pohjola Kapitalförvaltning Ab har undertecknat FN:s principer för ansvarsfulla placeringar (UNPRI) och utvecklar verksamheten i enlighet med dessa. Vid Pohjola Kapitalförvaltning består ansvarsfull placering av positivt och negativt urval, uppföljning av internationella normer samt av aktivt ägarskap tillsammans med OP-Fondbolaget.

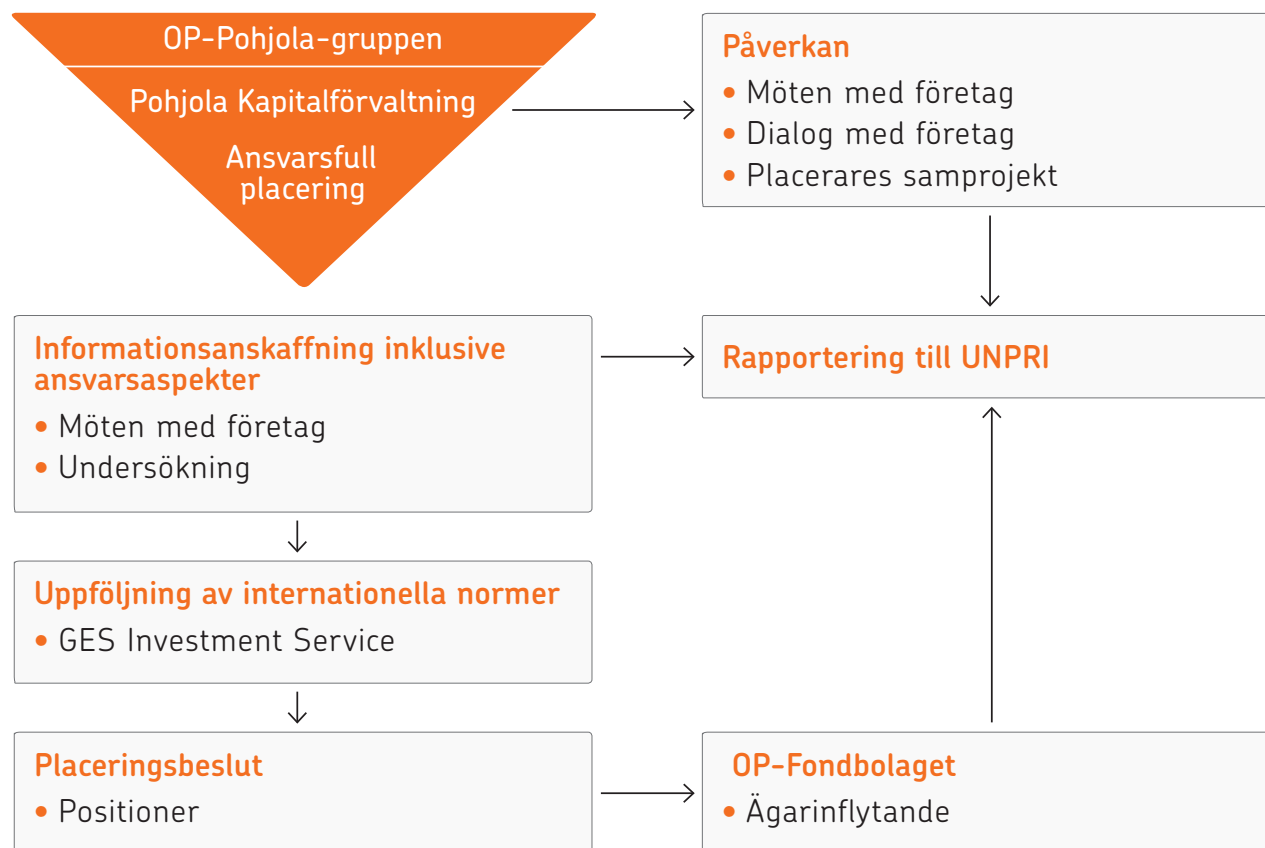
OP-Fondbolaget har lagt ut förvaltningen av portföljerna i de placeringsfonder som bolaget förvaltar, och Pohjola Kapitalförvaltning är portföljförvaltare för största delen av OP-fonderna. Vid OP-Fondbolaget innebär ansvarsfull placering att man beaktar samhällsansvarsaspekter vid valet av portföljförvaltare och bedriver en aktiv och ansvarsfull ägarpolicy.

**”OP-Pohjola borde beakta samhällsansvaret också i sin placeringsverksamhet och kräva att placeringsobjekten beaktar miljövärden och andra samhällsaspekter samt aktivt övervaka att de följs.”**

(Kund, väsentlighetsbedömningen)



## Processen för ansvarsfull placering



År 2013 reviderades rutinerna för ansvarsfull placering. I reformen definierades processer för uppföljning av överträdelser av internationella normer hos placeringsobjekten samt åtgärder om sådana inträffar. Samtidigt beslutade man att helt utesluta företag som producerar antipersonella minor och klustervapen ur de aktivt förvaltade fonderna.

Även under 2013 bedrev Pohjola Kapitalförvaltning egen ESG-forskning för att samla information om bl.a. belöningen av styrelserna i finländska börsbolag. Dessutom har OP-Pohjolas värdepappersförmedlings- och analysenhet Pohjola Bankirfirma inkluderat ESG-teman i sina aktieanalyser under tre års tid. Bankirfirmans ansvarsanalys omfattar i nuläget de bolag som hör till indexet OMX Helsinki 25, med undantag för Pohjola Bank. Under 2013 ordnade aktieanalysenheten fler än 100 investerarträffar med inhemska börsbolag under vilka ansvarsteman och utvecklingen av samhällsansvarsindikatorer behandlades ur ett brett perspektiv. Detsamma gäller investerarträffarna med europeiska börsbolag som ordnades med samarbetsnätverket ESN (European Securities Network) i Finland.

År 2013 deltog Pohjola Kapitalförvaltning och OP-Fondbolaget som vanligt i initiativen Carbon Disclosure Project och Water Disclosure Project. Syftet med dem är att sporra företag världen runt att tänka på sin miljökommunikation och vilka miljöeffekter deras verksamhet får samt att hitta lösningar i frågor som gäller klimatförändringen och vattenförbrukningen. År 2013 deltog OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning liksom under tidigare år även i FINSIF rf:s verksamhet. Föreningen syftar till att sprida information om ansvarsfull placering i Finland. OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning är stiftande medlemmar i föreningen.

Även Pohjola Kiinteistösihoitus Oy har som en del av Pohjolas kapitalförvaltningssegment förbundit sig att iaktta principer för ansvarsfulla placeringar och ta hänsyn till dessa i förvaltningen av

fastighetskapitalet. Vid underhållet av direkt ägda fastigheter och placering i nya fastigheter betonas energiprestanda och avfallshandling i samverkan med den tekniska chefen. Bolaget har under 2012 startat ett projekt för att vidareutveckla identifieringen och utnyttjandet av ESG-faktorer som en del av fastighetskapitalförvaltningen.

Pohjola Kiinteistösiijointus är en välkänd internationellt aktör inom indirekta fastighetsplaceringar. Bolagets experter utövar aktivt inflytande för att ESG-faktorerna ska uppmärksammas i styrelserna och placeringskommittéerna för olika fonder och bolag. Inför nyplaceringar försöker bolaget redan under avtalsförhandlingarna se till att ESG-faktorerna blir en del av fondens eller bolagets placeringsverksamhet. Målet är att avtala med fonderna och bolagen om regelbunden redovisning av ESG-faktorerna. Pohjola Kiinteistösiijointus Oy förvaltar två fond-i-fonder i kommanditbolagsform som placerar i Europa som en del av sin indirekta fastighetsportfölj. De som placerat i fonden får varje kvartal en rapport om ESG-faktorerna i underliggande fastighetsfonder. Rapporteringen är en del av fondens placeringsdokumentation och har avtalats i samråd med placerarna. Dessutom rapporterar Pohjola Kiinteistösiijointus separat om ansvarsfullheten i bolagets direkta fastighetsplaceringar.

## Ansvarsfulla banktjänster

### Finansiering till privatkunder

OP-Pohjola-gruppens principer för god affärssed och etiska principer och riktlinjer för kreditgivning styr också finansieringen till privatkunder. Här ligger fokus på ekonomiskt och socialt ansvar. Vid kreditgivning och riktlinjerna för den iakttagda bestämmelserna om god kreditgivningssed och Finansinspektionens rekommendationer. OP-Fastighetscentralerna har förbundit sig att iaktta god förmedlingssed och att utveckla den i samråd med branschen. Det väsentliga i god förmedlingssed är hänsynen till kundens, dvs. både säljarens och köparens helhetsintresse.

OP-Pohjola-gruppen agerar långsiktigt i fråga om finansieringen till privatkunder och strävar efter långvariga kundrelationer. Krediter beviljas efter en noggrann utredning av kundens återbetalningsförmåga. Lånebeloppen anpassas efter kundens betalningsförmåga så att kunden har en ekonomisk buffert också efter normala överraskningar i vardagen eller en högre räntenivå. Kunden informeras med hjälp av konkreta exempelkalkyler om hur en höjning av räntenivån påverkar lånekostnaderna och lånetiden. OP-Pohjola-gruppen vill värna om kundskyddet och undvika för stora krediter även genom att tillämpa Finansinspektionens rekommendationer om belåningsgraden.

OP-Pohjolas breda produkt- och tjänsteutbud ger en god grund för helhetslösningar som tar hänsyn till den kreditökandes ekonomiska intresse och trygghet. De omfattande finansieringsalternativen gör det möjligt för kunderna att samla alla sina krediter hos OP-Pohjola-gruppen, vilket ger bättre kontroll över den privata ekonomin. Vid förhandling om nya krediter erbjuds kunderna en för situationen lämplig lösning på tydliga och rimliga villkor. I samband med att krediten beviljas informeras kunden regelmässigt om möjligheten att gardera sig mot överraskande livssituationer och höjningar i räntenivån med hjälp av produkter avsedda för ändamålet. Kunden har också tillgång till de tjänster som erbjuds av OP-Pohjola-gruppens riksomfattande fastighetsförmedlingskedja OP-Fastighetscentral. Den som till exempel planerar ett bostadsbyte kan tack vare de heltäckande tjänsterna redan på förhand enkelt försäkra sig om att processen med att sälja den gamla bostaden och köpa en ny blir ekonomiskt lyckad.

I synnerhet unga behöver hjälp med att utveckla sin finansiella läskunnighet. I nättjänsten op.fi finns omfattande allmän information om att ansöka om och betala av på lån. Den innehåller också råd för att förhindra att betalningssvårigheter uppstår eller förvärras och information om hur situationer med betalningsförmåga kan skötas. Vid betalningssvårigheter uppmanas kunden kontakta banken så fort som möjligt, eftersom situationen i allmänhet kan lösas på flera sätt om man reagerar tidigt.

OP-Pohjola-gruppen har tagit fram anvisningar för tidig identifiering och lösning av återbetalningsproblem. Tillfälliga återbetalningsproblem bemöts med förståelse och kunden får stöd genom svåra tider genom att lägga om krediterna, till exempel amorteringsfria perioder eller förlängda återbetalningstider. Om svårigheterna dock ser ut att bli bestående döljs problemen inte och kundens problem förvärras inte genom oändamålsenliga ändringar i betalningstiderna eller genom ytterligare lån. Om återbetalningen av en kredit förutsätter att man säljer den egendom som står som säkerhet, erbjuds kunden i allmänhet först möjlighet att sälja den frivilligt.

### Finansiering till företagskunder

Finansbranschen har ett avsevärt indirekt samhällsansvar. I enlighet med initiativet Global Compact har OP-Pohjola förbundit sig att i sin affärsverksamhet främja iakttagandet av de mänskliga rättigheterna och de grundläggande värderingarna i arbetslivet samt att skydda miljön och motarbeta korruption. I OP-Pohjolas etiska principer och riktlinjer för kreditgivning beaktas det sociala och miljömässiga ansvaret, och de fungerar som rättesnörena när enskilda finansieringsbeslut fattas.

Det är viktigt att identifiera och analysera miljöeffekterna av de projekt som ska finansieras, också med tanke på riskhanteringen. Sannolikheten för miljörisker varierar bland annat efter projektets och affärsverksamhetens geografiska läge samt vilken bransch företaget är verksamt i. I betydande projekt och riskbenägna branscher är det viktigt att potentiella risker identifieras vid bedömningen. Inom OP-Pohjola är bedömningen av identifierade miljörisker en del av den normala processen för bedömning av kreditvärdighet. Utöver egna analyser förutsätts dessutom vid behov oberoende experters bedömningar av miljöriskerna i enskilda kunders affärsverksamhet eller det projekt som ska finansieras, eller i större utsträckning av kundens sociala ansvar i sin helhet. De identifierade riskerna påverkar kreditbeslutet och i viss mån även lånevillkoren.

År 2012 tillsattes en arbetsgrupp för ansvarsfull kreditgivning vid OP-Pohjola. I enlighet med arbetsgruppens förslag har de lånevillkor som tillämpas på OP-Pohjolas kreditgivning till företag setts över och de föreslagna ändringarna infördes i en del av finansieringsavtalen år 2013. Ändringarna framhåver gäldenärens ansvar bland annat i fråga om iakttagandet av miljölagar och miljötillstånd som gäller gäldenärens affärsverksamhet och särskilda villkor som definieras från fall till fall. De ändrade villkoren förbättrar bankens möjligheter att bedöma hur ansvarsfull kreditgivningen är genom att precisera gäldenärens informationsskyldighet (bl.a. i fråga om miljöutredningar) och genom att koppla samman denna skyldighet med förutsättningarna för kredituttag eller uppsägningsvillkoren. För närvarande pågår en bedömning av i vilken utsträckning ändringarna ska införas i alla låneavtal.

OP-Pohjolas företagsfinansiering bygger på långvariga kundrelationer, och geografiskt sett ligger tyngdpunkten i finansieringen på närområdena. OP-Pohjola har övervägt att ansluta sig till det projektfinansieringsrelaterade Equator Principles-avtalet, men eftersom det hittills bara har gällt ett ytterst litet antal projekt, har gruppen hittills inte undertecknat avtalet. Utvecklingen av villkoren i Equator Principles följs noggrant och anslutningen till avtalet omvärderas på basis av potentiella projekt.

### Ansvarsfulla försäkringstjänster

Ett försäkringsbolag har som uppgift att se till att kunderna är tillräckligt medvetna om sina risker och 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. Därtill ska det främja kundernas riskhantering och säkerhet och förebygga skador. OP-Pohjola kartlägger tillsammans med kunden alla potentiella risk- och säkerhetsfaktorer och optimerar försäkringslösningarna specifikt för varje kund.

Under 2013 lanserade Pohjola en riskhanteringsmetod för företagskunder med vars hjälp kundföretaget kan utveckla sin säkerhetskultur på ett nytt och mycket mångsidigt sätt. Den nya riskhanteringsmetoden möjliggör bland annat inloggningsfria säkerhetsobservationer via mobilen. År 2013 delade man dessutom ut 1 riksomfattande och 18 landskapsspecifika säkerhetspriser till företagskunder som har utvecklat säkerheten och riskhanteringen inom sina företag på ett ansvarsfullt sätt. Under 2013 har försäkringsverksamheten även satsat på underhåll av elinstallationer och elutrustning inom företag, lantbruk och den offentliga sektorn med hjälp av en extern partner. Tack vare upptäckten av kritiska säkerhetsbrister i kulturhistoriskt värdefulla kyrkor och de reparationer som utförts av partnern har man förhindrat betydande skador.

År 2013 lanserades ett servicekoncept kring hemsäkerhet för privatkunder. Tjänsten förbättrar säkerheten i hemmet bland annat genom en lösning för förebyggande av brand-, inbrotts- och läckageskador. År 2014 lanserar OP-Pohjola en motsvarande tjänst även för företag och utvecklar verktyg och metoder med vilka kunderna kan bedöma sina risker och hitta hjälpmedel för att förbättra sin säkerhet.

OP-Pohjola inför också nya satsningar på att både dess privatkunder och företagskundernas personal ska må bra. År 2013 lanserades en unik produktfamilj med lösningar för att upprätthålla privatkunders hälsa och välfärd samt främja tillfrisknande efter sjukdomar eller olyckor. Kunden erbjuds en mer omfattande vårdkedja för att trygga hälsan och välfärden. Gruppens kunder ska ha ett tryggt liv från spädbarnstiden till ålderdomen, och de övre åldersgränserna för försäkringarna har därför slopats nästan helt och hållet. För företag erbjuds både lagstadgade och frivilliga försäkringar med tillhörande tjänster för att hantera olycksfalls- och hälsorisker bland personalen. Arbetshälsan hos kundföretagens personal stöds genom konkreta verktyg för att bland annat

förbättra chefsarbetet, öka arbetstillfredsställelsen och förbättra arbetsgivarprofilen.

Omasairaala Oy, ett sjukhus för dagkirurgi, grundades och inledde sin verksamhet i Helsingfors i början av 2013. Sjukhuset specialiserar sig på undersökning och behandling av ortopediska sjukdomar och skador. Omasairaala har lyckats förkorta vårdkedjan, dvs. den totala tiden för arbetsförmåga, avsevärt ända sedan starten. Snabb tillgång till vård, adekvat vård och rehabilitering samt snabbt tillfrisknande är viktiga faktorer för patienten själv, men gynnar också arbetsgivaren och samhället.

Målet är dessutom att identifiera arbetshälsorelaterade risker och utifrån dem fokusera på att minska riskerna och öka affärsverksamhetens produktivitet. Omasairaala vill även erbjuda en oslagbar kundupplevelse, som mäts med hjälp av ett rekommendationsindex som finns tillgängligt på sjukhusets webbplats i realtid. Ambitionen är att skador ska behandlas så snabbt som möjligt efter en olycka. Därför öppnade Omasairaala i oktober 2013 en akutmottagning med kvälls- och veckoslutsjour.

## 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.

### Riktlinjer för god affärssed

Riktlinjerna för samhällsansvaret sammanfattas i ett enhetligt dokument, Riktlinjer för god affärssed, som förvaltningsrådet för OP-Pohjola anl godkände 2012. 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. Riktlinjerna för god affärssed publicerades i början av 2014 på op.fi.

I slutet av 2012 lanserades en nätkurs om riktlinjerna för god affärssed som syftar till att stärka förankringen av dem 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 modersmål. Vid utgången av 2013 hade 80 % procent av gruppens anställda tagit kursen och samtidigt förbundit sig att följa riktlinjerna. Personalens kunnande stärks genom ett varierande utbud av utbildningar i anslutning till bank- och försäkringsverksamheten, till exempel kring insiderreglering, etik, datasäkerhet och lagstiftning.

OP-Pohjola-gruppen har förbundit sig att iaktta god bank- och försäkringssed. Detta innebär att OP-Pohjola måste känna sina kunder och deras ekonomiska situationer i den utsträckning som kundrelationen förutsätter. År 2012 infördes en anvisning för hantering av intressekonflikter inom OP-Pohjola-gruppen. Genom

de rutiner som beskrivs i anvisningen vill OP-Pohjola säkerställa att gruppen i all sin verksamhet följer lagstiftningen och de föreskrifter och anvisningar som utfärdats av myndigheterna samt hållbara etiska principer.

Observationer av verksamhet som strider mot riktlinjerna för god affärssed kan diskuteras med den närmaste chefen, HR eller compliance. Man kan skicka konfidentiell post till revisionsdirektören i fall där någon har brutit mot riktlinjerna. Intressekonflikter eller misstankar om sådana rapporteras antingen till både den närmaste chefen och till ansvarsområdet för operativa risker och compliance eller endast det senare, varvid frågan hanteras så att den som framfört misstanken förblir anonym.

### Riskhantering

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

Effektiviteten i riskhanteringen och kapitalutvärderingen inom OP-Pohjola-gruppen och dess företag bedöms i den årligen uppdaterade ICAAP-rapporten. Därtill bedöms den interna kontrollen och kapitalutvärderingen årligen av den interna revisionen. Den högsta ledningens möjligheter att bedöma hur effektiv riskhanteringsverksamheten är utvecklas kontinuerligt.

När beslut om nya produkter fattas ska beslutsfattarna alltid ha tillgång till en av centralinstitutets riskhanteringsenhet godkänd bedömning av riskerna i samband med produkten. För genomförandet av riskbedömningsprocessen svarar det affärs- eller servi-

ceområde eller företag som utvecklat produkten. Med riskbedömning avses identifiering av riskerna i en planerad ny produkt och av omfattningen av eventuella realiserade risker samt planering av de åtgärder och kontroller som behövs för hanteringen av riskerna. Riskbedömningen ska alltid göras innan man fattar beslut om att ta i bruk en ny produkt och i stora projekt innan produktutvecklingen inleds.

Betydande nya produkter, tjänster och verksamhetsmodeller eller ändringar i dessa tas vid behov upp till behandling i OP-Pohjolas direktion, som i sista hand fattar beslutet om huruvida de ska tas i bruk. Direktionen informeras om betydande realiserade risker, inklusive samhällsansvarsrelaterade risker, i samband med den månatliga risköversikten. I de årligen uppdaterade riskkartläggningarna identifieras de mest väsentliga riskerna för verksamheten, vid behov även de samhällsansvarsrelaterade riskerna. Av dessa kartläggningar görs en analys med vars hjälp styrelsen uppmärksammas på viktiga fenomen. År 2013 har direktionen informerats om ryktesrisken i samband med samhällsansvaret.

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 den externa regleringen och de 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 följer de bestämmelser som reglerar branschen och iakttar god bank-, försäkrings- och fastighetsförmedlingssed samt god värdepappersmarknadssed. Hela verksamheten regleras dessutom av flera lagar och föreskrifter och anvisningar av tillsynsmyndigheterna. Aktörerna inom finans-



branschen 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 säkerställa att personalen i tillräcklig grad känner till de skyldigheter som föreskrivs i lagen, i den mån de berör de egna arbetsuppgifterna.

År 2013 införde OP-Pohjola riktlinjer som kräver ett förordande av compliance-enheten vid placeringar i s.k. skatteeffektiva områden som kan utnyttjas lagligt för att undvika flerdubbel beskattning i internationell placeringsverksamhet. Vid placeringar i offshore-områden fästs särskild vikt vid iakttagandet av principerna för ansvarsfull placering samt Global Compacts och OECD:s riktlinjer.

Ansvarsområdet för operativa risker och compliance har helhetsansvaret för rådgivningen om etiska principer. Ansvarsområdet är oberoende av affärsrörelserna. Alla som arbetar inom OP-Pohjola-gruppen ska iaktta följande godkända anvisningar: Riktlinjer för god affärssed och Hantering av intressekonflikter inom OP-Pohjola-gruppen. Dessa anvisningar och godkännandet av dem behandlas i årsredovisningen. Ansvarsområdet för operativa risker och compliance erbjuder rådgivning om detta. Alla förfrågningar om rådgivning hanteras konfidentiellt, men de kan inte göras anonymt. Det finns ingen statistik över det totala antalet förfrågningar eller uppgifter om belåtenheten med rådgivningstjänsterna.

## Kundbelåtenhet

OP-Pohjola bemöter sina kunder likvärdigt och professionellt i enlighet med god sed. 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. Rekom-

mendationsbenägenheten 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 2013 besvarades enkäten av 9 725 privatkunder.

Bland företagskunder mäts rekommendationsbenägenheten med en Net Promoter Score-indikator (NPS) genom en årlig företagsenkät. Indikatorn bygger på en rekommendationsfråga där skalan är från 0 till 10. År 2013 besvarades enkäten av totalt 1 353 smf-kunder. (PR5)

## 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 Konkurrens- och konsumentverkets och Finansinspektionens 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.

”Det viktigaste borde vara att koppla samhällsansvaret till strategin, riskhanteringen och verksamheten”

(Placerare, väsentlighetsbedömningen)

## Miljöansvar

OP-Pohjolas verksamhet ger upphov till direkt och indirekt miljöpåverkan, och gruppen har förbundit sig att iaktta miljöansvar i sin verksamhet. Det är också viktigt för OP-Pohjola att öka miljömedvetenheten bland sina kunder och att erbjuda produkter och tjänster som kan bidra till att minska miljöpåverkan i hela värdekedjan. Här har e-tjänsterna och övergången till elektroniska dokument en central betydelse.

OP-Pohjola utvecklar systematiskt sina rutiner för hantering av miljöfrågor och främjar användningen av miljövänligare lösningar i arbetet, såsom distansarbete och videokonferenser. I OP-Pohjolas största lokaler tillämpas finska WWF:s miljösystem Green Office, vars syfte är att minska miljöpåverkan från energiförbrukningen, avfallet och pappersanvändningen i kontorsmiljöer och att öka personalens miljömedvetenhet. Målet är att införa Green Office-systemet inom en större del av gruppen.

OP-Pohjola-gruppens lokaler i Vallgård är LEED-certifierade. Saneringen av sjukhuset Omasairaala har också genomförts enligt LEED-kraven, och till exempel energiförbrukningen hos alla betydande förbrukningskällor (bl.a. MRT-anläggningen, ventilationanläggningarna och kylaggregatet) mäts separat. Valet av belysning och material samt hygienplanen har gjorts i enlighet med LEED-kraven.

År 2013 var OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck cirka 42 924 ton koldioxidekvivalenter (2012: 41 582 ton CO<sub>2</sub>). Cirka 74 procent (73) av OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck bestod av kontorsfastigheternas el- och värmeförbrukning, 11,5 procent (10,5) av bilkörning och 7 procent (8) av pappersförbrukning. Felmarginalen är 11,5 procent (13,6). OP-Pohjola-gruppens ambition är att årligen minska sitt koldioxidavtryck.

## OP-Pohjola förnyar sina lokaler och arbetssätt

OP-Pohjolas kvarter i Vallgård i Helsingfors förnyas under 2012–2015. När projektet är klart kommer personalen vid OP-Pohjolas centralinstitutskoncern att arbeta i ett och samma kvarter och resandet mellan två lokaler upphör år 2015. Med hjälp av projektet skapar OP-Pohjola en framtidens arbetsplats där fokus ligger på samverkan bland personalen och hänsyn till ansvarsaspekterna samt de möjligheter som tekniken medför.

I syfte att minska sitt koldioxidavtryck har OP-Pohjola tagit i bruk miljöcertifikatet LEED, som beviljas av U.S. Green Building Council och påvisar byggnaders miljöprestanda. LEED-certifiering söktes för två av kvarterets byggnader 2013, för de övriga fem byggnaderna inom de närmaste åren. Kvarterets A-hus fick det gyllene LEED-certifikatet i oktober 2013 och Vääksy 2 i januari 2014.

Kvarterets centrala läge i Helsingfors ger goda utgångspunkter också med tanke på kollektivtrafiken. När Vallgård-2015-projektet står klart förbättras förutsättningarna för cykelpendling ytterligare tack vare sammanlagt 900 cykelparkeringsplatser i kvarteret.

”Det mest väsentliga i samhällsansvaret för ett finansvaruhus är att man inte finansierar eller försäkrar miljöskadliga projekt – ens när de kunde medföra betydande ekonomisk fördel.”

(Förtroendevald, väsentlighetsbedömningen)



# GRI-information

- GRI-nyckeltal
- GRI-rapporteringsprinciper
- GRI-innehållsjämförelse
- Global Compact-redovisning



# GRI-information

OP-Pohjolas ansvarsredovisning sker som en del av årsrapporten. Samhällsansvarsrapporten utarbetas enligt rekommendationerna i den internationella organisationen Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer för hållbarhetsredovisning. I redovisningen har man utöver de nya GRI G4-riktlinjerna beaktat GRI:s branschspecifika rekommendationer för redovisning inom finansbranschen. OP-Pohjola-gruppens ansvarsredovisning omfattar också den information som förutsätts i FN:s initiativ Global Compact om främjande av principer som rör de mänskliga rättigheterna, arbetslivet, miljön och motverkan mot korruption.

## 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 2013. GRI-innehållsjämförelsen har gjorts enligt GRI:s branschspecifika anvisning för finansbranschen.

OP-Pohjola-gruppens GRI-redovisning innehåller de uppgifter och nyckeltal som på basis av väsentlighetsbedömningen har identifierats som viktiga med tanke på intressentgrupperna och gruppens affärsverksamhet.

GRI-innehållsjämförelsen finns i slutet av rapporten.

## Ledningsmetoder

Ledningen av samhällsansvaret vid OP-Pohjola är en del av den sedvanliga affärsledningen. OP-Pohjola-gruppens samhällsansvarsprogram syftar till att styra och samordna åtgärder i anslut-

ning till samhällsansvaret och att på gruppnivå sammanställa resultaten från de viktigaste influensområdena.

De samhällsansvarsaspekter som OP-Pohjola definierat som väsentliga beskrivs i väsentlighetsbedömningen och GRI-innehållsjämförelsen. OP-Pohjolas verksamhet, produkter och tjänster samt affärsförbindelser är förknippade med många betydande ekonomiska, sociala och miljömässiga effekter. OP-Pohjola-gruppens verksamhet som helhet har betydande direkta och indirekta ekonomiska effekter, både i hela det finländska samhället och på lokalplanet.

De viktigaste aspekterna av OP-Pohjolas miljöpåverkan är energiförbrukning, utsläpp av växthusgaser samt miljöpåverkan från produkter och tjänster. Med hjälp av ansvarsfulla produkter och tjänster kan OP-Pohjola även påverka de miljömässiga effekter som uppstår utanför den egna verksamheten och som ofta är betydligt större än miljöpåverkan från OP-Pohjolas egen verksamhet. Även de företag som levererar varor och tjänster till OP-Pohjola-gruppen kan ha betydande miljöpåverkan, och därför har miljökraven på leverantörer en viktig roll i ledningen av samhällsansvaret.

## GRI-nyckeltal

	2011	2012	2013
EC3 Pensionsåtaganden, övertäckning i förmånsbaserade pensionsarrangemang (mn €) <sup>1</sup>	71	-6	-4
EC6 De lokala leverantörernas andel	97	98	99
G4-10 Total personalstyrka	13 229	13 290	11 983
Ordinarie	12 213	12 468	11 241
Visstidsanställda	1 016	822	742
G4-10 Total personalstyrka			
Heltidsanställda	12 149	12 176	11 047
Deltidsanställda	1 080	1 114	936
G4-11 Personal som omfattas av kollektivavtal	..	92 %	91 %
G4-54 Förhållandet mellan högsta årsinkomst och medelårsinkomst (endast Finland)	..	..	22*
G4-55 Ändring i förhållandet mellan högsta årsinkomst och medelårsinkomst (endast Finland)	..	..	0,9 %*
G4-LA1 Antal nyanställda	..	..	1 445*
G4-LA1 Avslutade anställningar	..	..	2 720*
G4-LA1 Avslutade ordinarie anställningar	..	..	1 643*
G4-LA1 Personalomsättning bland den ordinarie personalen	6,4	6,1	9,8**
G4-LA3 Andel som återvänder till arbetet efter föräldraledighet (endast Finland)	..	..	97 %*
G4-LA3 Andel som stannar kvar i arbetet efter föräldraledighet (endast Finland)	..	..	94 %*
G4-LA5 Andel av personalstyrkan som är representerad i formella och för ledning och personal gemensamma kommittéer för hälsa och säkerhet, som bistår med övervakning och rådgivning om program för hälsa och säkerhet.	..	..	88 %*
G4-LA6 Andel sjukfrånvaro av den ordinarie arbetstiden (endast Finland)	3,5	3,6	3,6

	2011	2012	2013
G4-LA9 Utbildningskostnadernas andel av lönesumman (endast Finland)	2,5	2,5	2,0
G4-LA11 Anställda som fört utvecklings- och målsamtal	90*	87	88
G4-LA12 Uppdelning av anställda efter kön			
Man	27	27	26
Kvinna	73	73	74
G4-LA12 Uppdelning av anställda efter åldersgrupp			
Under 30 år	17 %	16 %	15 %
30-39 år	21 %	25 %	27 %
40-49 år	25 %	23 %	21 %
Över 49 år	37 %	36 %	37 %
G4-LA12 Uppdelning av anställda efter personalkategori			
ledning	2 %	4 %	4 %
chefer	11 %	10 %	10 %
sakkunniga	27 %	30 %	28 %
tjänstemän	60 %	56 %	58 %
G4-LA12 De anställdas medelålder	43,0	43,1	43,2
EN3 Energiförbrukning (GJ) <sup>2</sup>	162 229	205 900	179 483
EN15 och 16 Växthusgasutsläpp (ton)	46 369	41 519	42 924

<sup>1</sup> Not 39 till OP-Pohjola-gruppens bokslut: Avsättningar och övriga skulder

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

\* Redovisningen av dessa indikatorer inleddes 2013, varför inga jämförelseuppgifter finns.

\*\* Utan rörelseöverlåtelse



I fråga om socialt ansvar hänför sig de största effekterna till personalen och arbetsförhållandena, eftersom OP-Pohjola är en betydande arbetsgivare. Rutinerna för personalledningen omfattar alla samhällsansvarsaspekter som identifierats som väsentliga. OP-Pohjolas egen verksamhet är inte direkt förknippad med betydande risker eller effekter i fråga om mänskliga rättigheter. Indirekta effekter kan dock uppkomma från leverantörskedjan eller verksamheten vid placerings- och finansieringsobjekt. Viktigast inom samhällspåverkan är att aktivt motarbeta ekonomisk brottslighet och missbruk såsom mutor och korruption och att eliminera konkurrensbegränsningar. De viktigaste effekterna av ansvaret för OP-Pohjolas produkter och tjänster hänför sig till datasekretess och dataskydd. Betydande sociala effekter kan också uppkomma från produkt- och tjänsteinformationen samt marknadsföringsmetoderna.

OP-Pohjola-gruppens affärsledningsrutiner omfattar till stora delar även åtgärder som gäller ledningen av samhällsansvaret. Fördelen med en integrerad policy är att ansvarsfrågor kopplas till befintliga ledningsprocesser. Rutinerna inom ledningen av samhällsansvaret vid OP-Pohjola-gruppen består av följande element:

- Riktlinjerna för OP-Pohjolas samhällsansvar
- Principerna i FN:s initiativ Global Compact
- Riktlinjerna för god affärssed
- OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram

De centrala ledningsrutinerna har fastställts i OP-Pohjolas principer för bolagsstyrning. 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. Riskhanteringen och compliance-funktionen övervakar också riskerna i anslutning till samhällsansvaret samt kravefterlevnaden.

OP-Pohjolas produkter och tjänster kan styra bolagets ekonomiska, sociala och miljömässiga påverkan. Rättesnöret för företagsfinansiering är gruppens etiska principer och riktlinjer för kreditgivning. OP-Fondbolaget Ab och Pohjola Kapitalförvaltning Ab har undertecknat FN:s principer för ansvarsfull placering.

Hanteringen av väsentliga aspekter av miljöansvaret inom OP-Pohjolas egen verksamhet utvecklas med hjälp av Green Office-systemet och LEED-kraven.

Effekter för personal och arbetsförhållanden leds vid OP-Pohjola i enlighet med HR-riktlinjerna och OP-Pohjolas personalpolitik. Praktiska ledningsverktyg är OP-Pohjolas riktlinjer för gott ledarskap, belöningsystemet och belöningspolicyn, den gemensamma översiktsplanen för jämställdhet samt OP-akademien.

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

### Finansbranschens egna GRI-aspekter

Den branschspecifika bilagan till GRI-riktlinjerna innehåller definitioner och anvisningar om särskilda frågor kring bankernas och försäkringsbolagens redovisning av samhällsansvaret, bland annat om ett ansvarsfullt produkt- och serviceutbud och ansvarsfullt placering och ägarskap. Med ett ansvarsfullt produkt- och serviceutbud avses den redovisande 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 eller miljömässigt ansvar och som därigenom minskar de negativa ekonomiska, sociala och miljömässiga effekterna i värdekedjan. Målet är också att beskriva i vilken utsträckning sådana produkter och tjänster ingår i det befintliga utbudet och på vilket sätt organisationen främjar nya produktinnovationer som har att göra med ansvarsfullhet inom finansbranschen.

### Ansvarskänsla för produkter och tjänster

Ansvarskänsla för produkter och tjänster är en av prioriteringarna inom OP-Pohjolas samhällsansvarsprogram. Därmed är ansvarskänslan en integrerad del av produkt- och tjänsteutvecklingen. Många finansiella tjänster, såsom försäkringar och verktyg för ekonomi- eller riskhantering, förutsätter i sig ansvar. Dessutom tillhandahåller OP-Pohjola aktivt elektroniska produkter och tjänster som bland annat skapar effektivitets- och miljönytta. Hållbarhet är också en oskiljaktig aspekt av gruppens placeringsverksamhet.

### Produktportfölj

#### *Produktportföljens fördelning i procent efter sektor (FS6)*

Gruppens produktportfölj består av olika produkter och tjänster i finansbranschen. Produktportföljens fördelning presenteras i detalj i OP-Pohjola-gruppens bokslut, not 59: Segmentrapportering.

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

OP-Pohjola erbjuder aktivt unga som köper sin första bostad ett förmånligt, statsgaranterat BSP-lån (bosparpremie). BSP-lån är till hjälp vid köpet av den första bostaden och samtidigt lär sig de unga att sköta sin ekonomi på ett ansvarsfullt sätt och att spara för ett mål. År 2013 öppnades i Finland totalt 29 144 nya BSP-konton, varav OP-Pohjolas marknadsandel uppgick till 46 procent.

Pohjola Bank har tillgång till 170 mn € finansiering från Europarådets utvecklingsbank (CEB), som i huvudsak används för social bostadsproduktion.

*Ekonomiskt totalvärde av produkter och tjänster med särskilda miljömässiga syften (FS8)*

Pohjola Bank har ett låneavtal med Nordiska Investeringsbanken (NIB) i syfte att förmedla finansiering till Pohjola Banks företags- och samfundskunder för på förhand avtalade investeringar som ökar energiprestandan och minskar negativ miljöpåverkan. Limiten är 30 mn €.

Med Europeiska investeringsbanken (EIB) undertecknades i juni 2013 ett låneprogram på 100 mn €, inom vilket smf-kunder kan beviljas finansiering på särskilda villkor för bland annat avfallshandling, energiproduktion, hälso- och sjukvårdstjänster samt vattenverk.

#### Audit

*Miljö- och socialpolicyernas samt riskbedömningsmetodernas täckning och kontrollfrekvens (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 därmed förknippade risker som ett led i affärsprocesserna. Samhällsansvarsindikatorer 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 ett led i riskkartläggningen i samband med leverantörshandlingen bedömer vi de risker som relaterar till leverantörernas samhällsansvar.

Pohjola Kapitalförvaltnings portföljförvaltare träffar inom ramen för den sedvanliga placeringsverksamheten regelbundet ledningen för i synnerhet finländska, europeiska och ryska placeringsobjekt. Möten hålls med de finländska placeringsobjektens ledning vanligen minst en gång om året och även aktivt med de europeiska och ryska. Möten med företag inom andra marknadsområden hålls mer sporadiskt. I samband med mötena diskuteras regelbundet även frågor som anknyter till bolagens samhällsansvar.

#### Ansvarsfulla placeringar

*Interagerande i miljömässiga och sociala frågor med företag i portföljen (FS10), röstningspolicy (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. Missförhållanden ska rättas till i direkt samråd med bolaget före bolagsstämmorna, så att man i eventuella omröstningar kan stödja styrelsens förslag. 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 2013 använde OP-Fondbolaget sin rösträtt vid 46 bolagsstämmor eller extra bolagsstämmor. Samma år utsågs även en representant för OP-Fondbolaget till utnämningensutskottet i 2 bolag år 2013.

Ett av de viktigaste sätten att få information om företagen och bedöma hur ansvarsfullt de agerar är portföljförvaltarens möten med ledningen för respektive företag. De OP-fonder som förvaltades av Pohjola Kapitalförvaltning inkluderade i slutet av 2013 sammanlagt 54 finländska börsbolags aktier. Pohjola Kapitalförvaltning diskuterade socialt och miljömässigt ansvar med 19 procent av dessa under årets lopp.

Pohjola Kapitalförvaltning och OP-Fondbolaget påverkar företagen även på andra sätt. Om det bland placeringsobjekten finns företag som har brutit mot internationella normer eller vars verksamhet i övrigt inte är ansvarsfull och förenlig med placerarnas långsiktiga intressen, kan Pohjola Kapitalförvaltning och OP-Fondbolaget utöva påtryckning på företaget och uppmana det att rätta till situationen.

### Positivt eller negativt urval av placeringsobjekt (FS11)

#### Positivt urval

OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning uppmuntrar placeringsobjekten och samarbetspartnerna att agera ansvarsfullt och enligt internationella normer. I princip är de mest attraktiva placeringsobjekten i alla fonder de emittenter vilkas verksamhet är oklanderlig avseende internationella etiska normer.

Positivt urval framhävs dock särskilt i placeringsfonderna OP-Klimatet och OP-Rent vatten. 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 koldioxidsnåla. OP-Rent vatten placerar i företag som 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. Värdet på dessa fonder uppgick i slutet av år

2013 till totalt 160,3 miljoner euro, eller 3,3 procent av kapitalen i OP-Fondbolagets aktiefonder.

#### Negativt urval

Pohjola Kapitalförvaltning placerar inte aktivt direkt i företag som tillverkar antipersonella minor eller klustervapen, vilka förbjudits genom Ottawakonventionen (1997) och Oslokonventionen (2012). Även företag som bryter mot internationella normer kan strykas ur listan över placeringsdugliga aktier, om de inte ändrar sina förfaringsätt trots försök att påverka dem.

Sedan 2013 samarbetar OP-Fondbolaget och Pohjola Kapitalförvaltning med det svenska bolaget GES Investment Service i anslutning till negativt urval. GES Investment Service producerar för placeringsfunktionen kontinuerliga analyser av hur de internationella normerna efterlevs vid olika placeringsobjekt. Dessutom granskar GES Investment Service Pohjola Kapitalförvaltnings och OP-Fondbolagets placeringar två gånger om året avseende

eventuella överträdelser av internationella normer. Denna gallring omfattar alla direkta placeringar i aktier och företagslån som förvaltas av Pohjola Kapitalförvaltning. I slutet av år 2013 uppgick dessa totalt till 11,4 miljarder euro, eller 32 procent av alla medel som förvaltas av Pohjola Kapitalförvaltning (AuM).

### Ekonomiskt ansvar

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

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.

OP-Pohjola skapar långsiktigt ekonomiskt välbefinnande för sina intressentgrupper. De direkta ekonomiska effekterna för intressentgrupperna illustreras i tabellen: "Skapat ekonomiskt värde och fördelning enligt intressentgrupper".

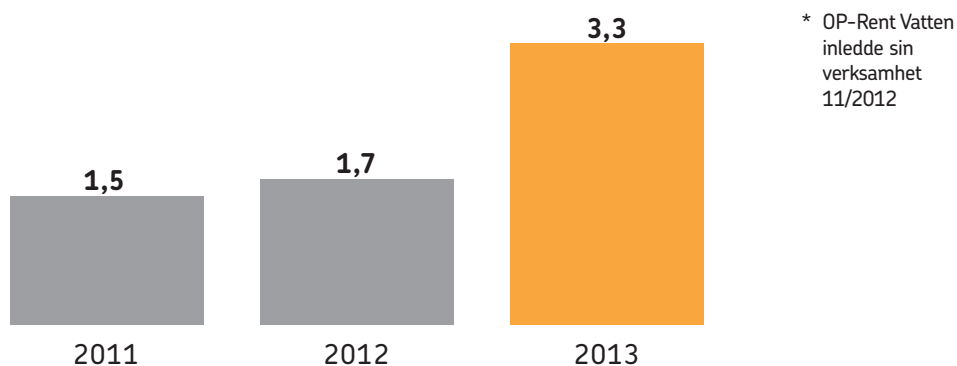
### Ekonomisk påverkan

#### Ekonomisk påverkan (G4-EC1, G4-EC8, G4-FS13)

Ekonomisk påverkan 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 skadeförsäkringsärenden i Finland. Detta för att säkerställa att kunderna ska ha lika möjligheter att utträta sina

### Fonderna OP-Klimatets och OP-Rent Vattens andel av kapitalen i samtliga aktiefonder

%\*



## Skapat ekonomiskt värde och fördelning enligt intressentgrupper

milj. €		2011	2012	2013
Skapat direkt ekonomiskt värde				
a) Intäkter	Kunder	2 059	2 271	2 428
Fördelning av ekonomiskt värde				
b) Inköp	Leverantörer	547	575	639
c) Personalkostnader	Personal	696	749	753
d) Återföringar till ägarkunder	Ägare	176	192	193
e) Inkomstskatt*	Staten	107	149	133
f) Donationer och understöd	Allmännyttiga samfund	3	3	3
För utveckling av affärsverksamheten		549	633	808

\* I räkenskapsperiodens inkomstskatt ingår räkenskapsperiodens inkomstskattebelopp. I resultaträkningens inkomstskatt ingår också förändringar i uppskjutna skatteskulder och skattefordringar som realiserar under kommande räkenskapsperioder.

ärenden. Andelsbankernas kontor är utspridda över hela Finland, vilket möjliggör en fungerande växelverkan med kunderna och det lokala samhället. I slutet av år 2013 hade andelsbankerna i gruppen 485 kontor och kunderna hade tillgång till cirka 1570 Otto-bankomater i bankernas gemensamma bruk runtom i landet.

Antalet kontor minskade under året med 35. I regel stängdes kontor med låg besöksfrekvens, oftast belägna nära ett annat kontor eller i glesbygden. Antalet bankomater minskade med cirka 20. Beslut om bankomatnätet grundar sig i allmänhet på användningsgraden, men för att garantera att nätet är täckande tas inga bankomater som ligger över 20 kilometer från närmaste bankomat ur bruk, oberoende av användningsgrad.

OP-Pohjola-gruppen är en betydande inköpare av finländska varor och tjänster. År 2013 stod inhemska varu- och tjänsteleverantörer för 99 procent av alla inköp som gjordes via gruppens centraliserade upphandling. OP-Pohjola-gruppen håller på att vidareut-

veckla sin inköpspolicy 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 är andelsbankerna en av de största skattebetalarna och på grupp-nivå är OP-Pohjola en av de största skattebetalarna i Finland.

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

År 2013 donerade OP-Pohjola sammanlagt över en miljon euro för byggandet av det nya barnsjukhuset. Dessutom donerade OP-Pohjola teckningsprovisionen från välgörenhetsandelarna i placeringsfonden OP-Rent vatten till Finlands naturskyddsförbund för återställning av åar och älvar i Österbotten. Den donerade summan år 2013 uppgick till 6 000 euro. För pro bono-arbete användes uppskattningsvis 200 timmar år 2013 i OP-Pohjola-gruppen.

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

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

### Risker och möjligheter hänförliga till klimatförändringen (G4-EC2)

Som aktör i finansbranschen har OP-Pohjola med sina produkter och tjänster en relativt liten inverkan på klimatförändringen. Miljörisker, inklusive klimatrisker, kan dock påverka OP-Pohjolas affärsverksamhet förutom direkt även indirekt via effekter för kunder och intressentgrupper.

Regleringsändringar som stöder bekämpningen av klimatförändringen kan öka kostnaderna för energiförbrukningen både vid OP-Pohjola och särskilt hos kunder i produktionsbranscher, där priset på energi kan ha en betydande effekt för lönsamheten och solvensen. Samtidigt ökar de trycket på energisparande i OP-Pohjolas egen verksamhet.

Fysiska objektsrisker till följd av de allt vanligare extrema väderfenomenen är särskilt betydande i skadeförsäkringen, där de ökade miljöriskerna tas upp i modellerna för försäkringsval och prissättning samt i den förebyggande konsultationen i samband med objektsgranskningar. Eftersom extrema väderfenomen även är operativa risker tas de upp i OP-Pohjolas egen kontinuitetsplanering.

Dessutom kan orosmoment i anslutning till klimatförändringen utgöra ryktesrisker, om det kommer fram att OP-Pohjolas eller till och med dess partners eller kunders verksamhet i betydande mån strider mot bekämpningen av klimatförändringen. Samtidigt skapar den ökade allmänna miljömedvetenheten också nya affärsmöjligheter, till exempel för placeringsprodukter som framhäver miljöansvaret och för olika egendomsförsäkringar som även täcker de i och med klimatförändringen allt vanligare översvämningarna från regn och vattendrag. De statliga ersättningarna för översvämningar upphör från början av 2014.

#### *Pensionsskyddets omfattning (G4-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 försäkrings-

ringsbolag. Vissa företag i OP-Pohjola-gruppen har arrangerat ett tilläggs-pensionsskydd för sina anställda via antingen pensionsstiftelsen OP-Eläkesäätö eller ett försäkringsbolag. Tilläggsinformation har presenterats i OP-Pohjola-gruppens bokslut i not. 39 Avsättningar och övriga skulder.

#### *Ekonomiska statliga understöd (G4-EC4)*

År 2013 beviljades Pohjola Försäkring sammanlagt cirka 21 000 euro i de minimis-understöd av NTM-centralen för arbetskraftspolitisk rekryteringsutbildning. Dessutom fick OP-Pohjolas telefon- och nättjänst under årets lopp sammanlagt cirka 2 000 euro i understöd från olika läroanstalter för utbildning av kundservicepersonalen.

## Miljöansvar

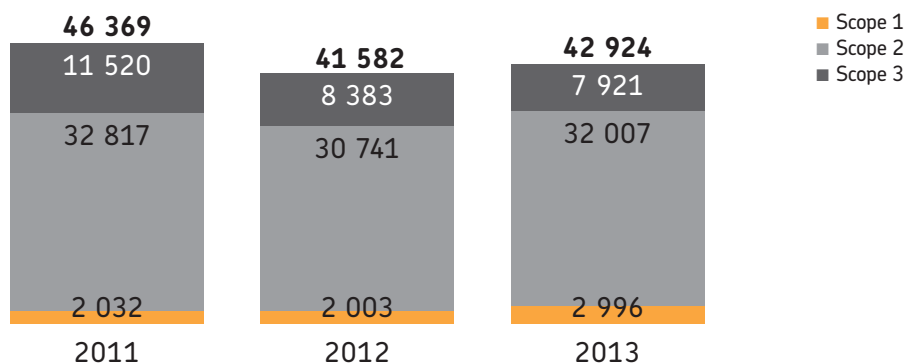
### *Koldioxidavtryck, utsläppsintensitet för växthusgaser och minskningsåtgärder (G4-EN6, G4-EN15-19)*

OP-Pohjola-gruppens verksamhet ger upphov till såväl direkt som indirekt miljöpåverkan. OP-Pohjola-gruppen strävar efter att minska miljöeffekterna av sin verksamhet genom att minska energi- och materialförbrukningen och avfallsmängderna. Målet är också att systematiskt utveckla rutinerna för hantering av miljöfrågor. Dessutom påverkar OP-Pohjola indirekt genom att styra kunder mot att ta hänsyn till miljön i sina beslut om finansiering, skadeförsäkring och placering och genom att rekommendera e-tjänster och elektroniska dokument.

Under 2013 utvecklades energiprestandan, avfallshanteringen och de interna förhållandena i fastigheten vid Vääksyvägen 2 i kvarteret i Vallgård, i syfte att nå de mål som förutsätts i LEED-miljö-

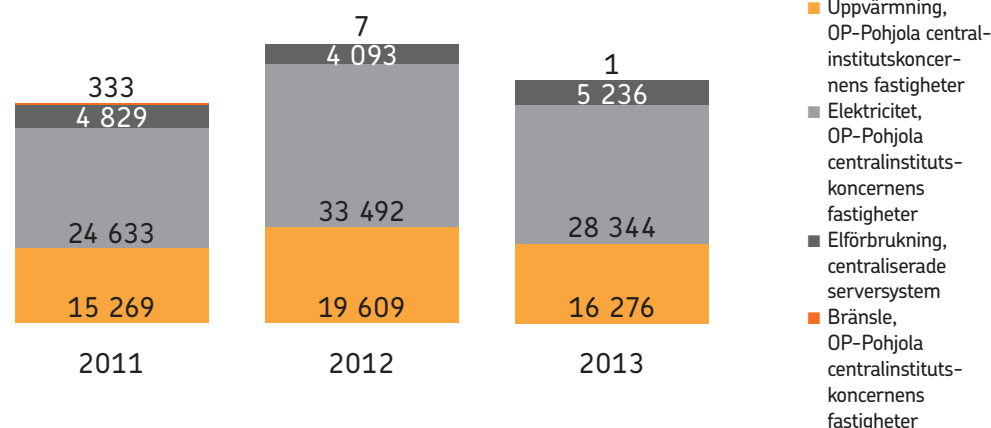
## Utsläpp av växthusgaser

ton



## Energiförbrukning

MWh





klassificeringen. I fastigheten förrättades en energisyn, och utifrån den möjliggjordes en energibesparing på 508 GJ med hjälp av bland annat optimerade VVS-anläggningar och förnyad belysning. Den årliga minskningen uppgår till cirka 17 000 euro och cirka 109 CO<sub>2</sub>-ton. Under året vidtogs sparåtgärder för 184 GJ (46 CO<sub>2</sub>-ton).

Under årets lopp anslöts nya delar av kvarteret i Vallgård till fjärrkylanätet, och därmed har det årliga behovet av kylenergi minskat med cirka 11 681 GJ från förbrukningen året innan. Motsvarande koldioxidutsläpp med utsläppskoefficienten för förbrukat el i Vallgårdsfastigheten år 2013 är 550 CO<sub>2</sub>.

Utrustning för distansmöten togs i bruk i snabb takt vid OP-Pohjola år 2013. Överlägset mest användes snabbmeddelandefunktionen mellan två personer, men över 50 000 audio- eller videoförhandlingar mellan minst tre personer hölls i stället för traditionella möten och antalet ökade kraftigt under årets lopp. Att arbetsresorna minskar tack vare distansmötena effektiviserar arbetet avsevärt och minskar trafikutsläppen.

OP-Pohjola-gruppens koldioxidavtryck (scope 1+2+3) år 2013 uppgick totalt till cirka 42 924 ton koldioxidkvivalenter, eller 3,5 ton per person. Växthusgasutsläppen i OP-Pohjolas egen verksamhet (scope 1+2) uppgick totalt till 35 003 CO<sub>2</sub>e-ton, eller 2,9 ton per person.

Den totala elförbrukningen (förbrukning av el och värme samt maskinsal på Industrigatan) vid OP-Pohjola-gruppens största fastigheter i Helsingfors (Väaksyvägen 2 och 4, Elimägatan 5, Elimägatan 15, Labbackavägen och Sliperivägen) var 169 971 GJ (199 174 år 2012). Energiintensiteten, eller den totala energiförbrukningen per person, var 38 GJ. Den förändrade elförbrukningen berodde på OP-Pohjola-gruppens fastighetsprojekt

Vallgård 2015, där man sanerat gamla lokaler i kvarteret i Vallgård eller rivit dem och ersatt dem med nya byggnader med högre miljöprestanda.

OP-Pohjola har även beaktat de indirekta utsläppen från sin verksamhet genom att räkna med produktionen av köpt el och värme för de största fastigheterna i Helsingfors, de kontorslokaler som används av medlemsandelsbankerna och maskinsalarna.

OP-Pohjola-gruppens största fastigheter i Helsingfors har anslutits till fjärrvärmenätet, varmed ansvaret för deras bränslekontroll och energiproduktion ligger på energibolagen. Den indirekta totala energiförbrukningen i dessa fastigheter uppgick till 546 097 GJ. För provanvändning av reservkraftsaggregatet i fastigheterna vid Labbackavägen i Helsingfors användes cirka 1 200 liter bränsle.

I det energiuppföljningssystem som tas i bruk år 2014 inkluderas i den mån det är möjligt även ett system för identifiering och larm för förbrukningstoppar.

#### *Andra växthusgasutsläpp till följd av indirekt energiförbrukning (G4-EN17)*

I beräkningen av koldioxidavtrycket beaktar OP-Pohjola-gruppen utsläpp enligt GHG-protokollet, scope 3, som uppkommer av affärsresor, köpta transporter och pappersförbrukning. OP-Pohjola-gruppen har gett en anvisning om affärsresor för sin personal. Av affärsresorna uppkom 3 378 ton CO<sub>2</sub>-utsläpp år 2013 (2012: 3880 ton CO<sub>2</sub>). För att minska antalet affärsresor har OP-Pohjola satsat på video- och nätkonferenser. I enlighet med anvisningen om affärsresor anlitas i regel tåg eller buss för inrikesresor. OP-Pohjola-gruppens transporter, både gruppens egna och transporter som administreras av gruppen, orsakade år 2013 12,8 ton (2012: 22,1 ton CO<sub>2</sub>) och pappersförbrukningen 2 884 ton CO<sub>2</sub>-utsläpp (2012: 3 304 ton CO<sub>2</sub>).

## Socialt ansvar

### Personal

#### Personalstruktur (G4-10, G4-LA1, G4-LA12)

Antalet anställda vid OP-Pohjola-gruppen minskade med 1 307 personer 2013. Vid utgången av 2013 hade gruppen 11 983 anställda (2012: 13 290). Av dem var 94 procent (94) fast anställda och 6 procent visstidsanställda (6). OP-Pohjola-gruppen hade 11 609 anställda i Finland, 134 i Estland, 118 i Lettland, 120 i Litauen och två i Ryssland.

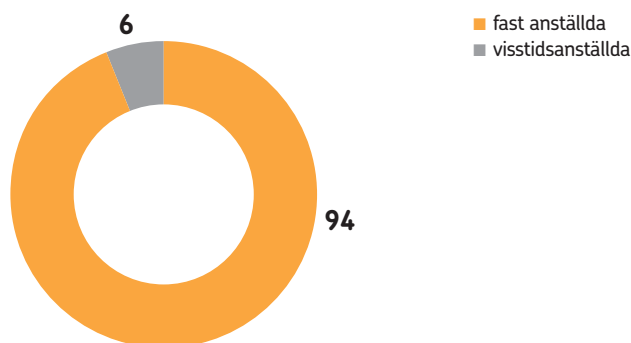
Personalomsättningen bland de ordinarie anställda var utan rörelseöverlåtelser 9,8 procent (6,1), varav en stor andel var uppsagda och personer som tagit stödpaket till följd av samarbetsförhandlingarna och gruppens strukturomvandling hösten 2012. Dessutom övergick 541 personer från gruppen i samarbetspartnerns tjänst under årets lopp till följd av rörelseöverlåtelser.

OP-Pohjola vill skapa lika arbetsmöjligheter för hela personalen. År 2013 var andelen kvinnor av hela personalen 74 procent (73) och andelen män 26 procent (27). Medelåldern inom OP-Pohjola var 43,2 år (43,1) vid utgången av 2013. År 2013 var de pensionerades medelålder 61,6 (61,5) år och de hade varit anställda hos OP-Pohjola-gruppen i genomsnitt i 34,5 (34,0\*) år.

*\*) Jämförelsetalet för 2012 har ändrats till följd av en justering av kalkyleringsmetoden.*

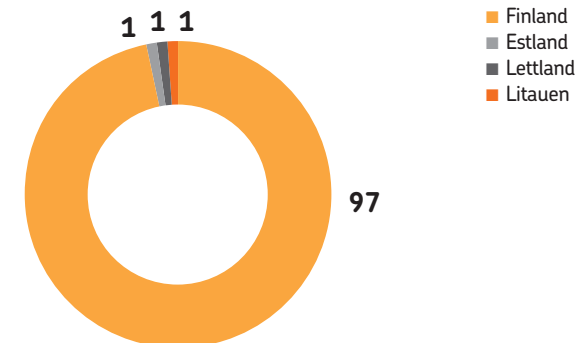
#### Total personalstyrka, arbetsavtal

%



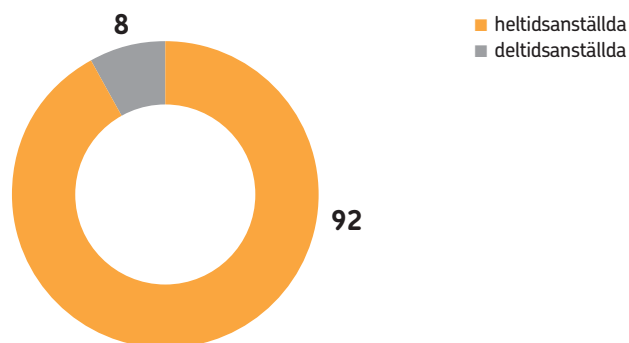
#### Total personalstyrka, per region

%



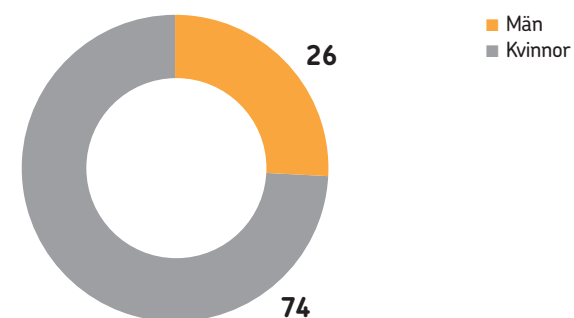
#### Total personalstyrka, anställningsform

%



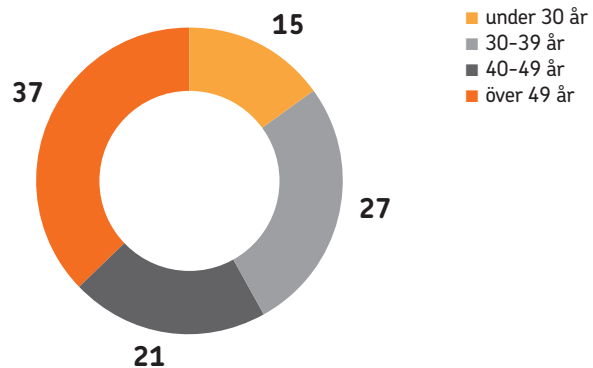
#### Total personalstyrka, per kön

%



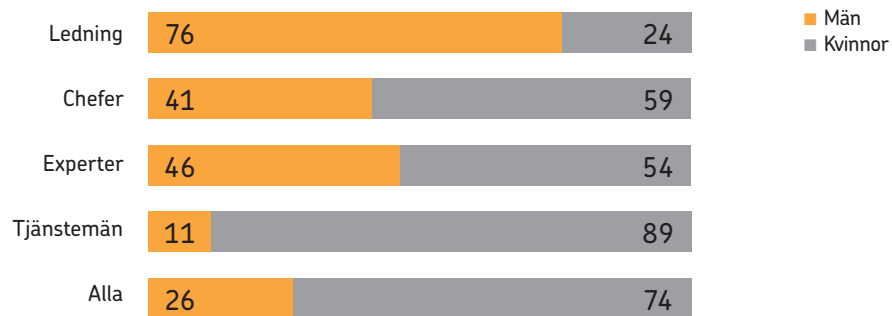
### Total personalstyrka, per åldersgrupp

%



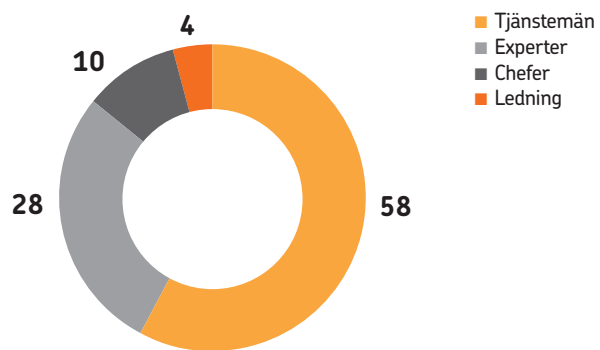
### Total personalstyrka, per personalkategori och kön

%



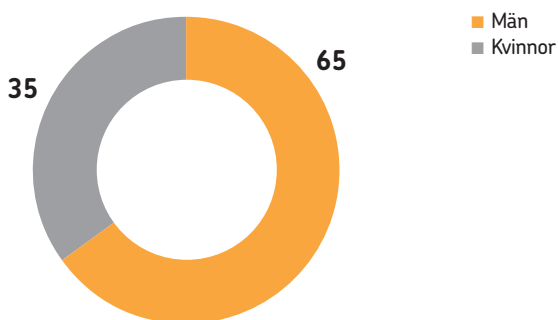
### Total personalstyrka, per personalkategori

%



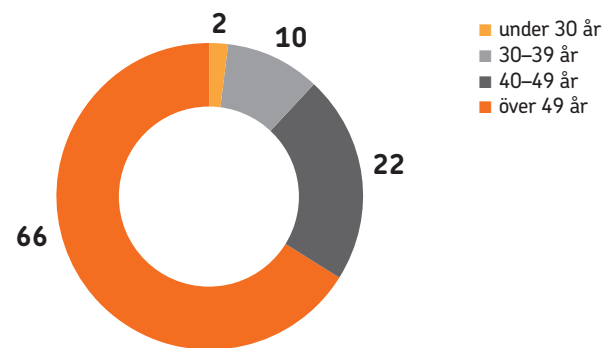
### Förvaltningsorgan, per kön

%



### Förvaltningsorgan, per åldersgrupp

%



*Relationer mellan anställda och ledning (G4-LA4, G4-11)*

OP-Pohjola följer den lokala lagstiftningen i all sin verksamhet. I Finland ingår de viktigaste bestämmelserna om väsentliga förändringar i verksamheten i lagen om samarbete inom företag. 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.

I Finland omfattas 94 procent (92) av personalstyrkan av allmänt bindande kollektivavtal. I de baltiska länderna finns inga bindande kollektivavtal för branschen.

**Belöning***Belöning av styrelsen och högsta ledningen (G4-51)*

Direktionens belöning består av fast månadslön, rörlig lön och förmåner. OP-Pohjola-gruppens rörliga ersättningar fördelar sig på kortsiktiga företagsvisa ersättningar och långsiktiga ersättningar på grupplanet. OP-Pohjola-gruppens långsiktiga ersättningssystem på grupplanet består av ett ersättningssystem avsett för ledningen samt en personalfond avsedd för den övriga personalen.

Ersättningssystemet för ledningen består av intjäningsperioder på tre år, av vilka den första inföll 2011–2013. De personer som omfattas av ersättningssystemet kan få ett visst antal A-aktier i Pohjola Bank Abp om de för intjäningsperioden uppställda målen, som baserar sig på OP-Pohjola-gruppens strategi, uppnås. Ersättningen betalas ut som en kombination av aktier och pengar i tre poster 2015–2017 efter det att intjäningsperioden gått ut, förutsatt att gruppens kapitaltäckning vid betalningsögonblicket överstiger de interna minimikraven. Till utbetalningen av ersättningen ansluter sig villkor som gäller anställningstiden.

OP-Pohjola anl:s förvaltningsråd beslutar om lönen, arvoden och övriga förmåner för OP-Pohjola-gruppens chefdirektör, som också fungerar som OP-Pohjola anl:s verkställande direktör, och för de övriga direktionsledamöterna i OP-Pohjola anl. Villkoren för varje direktionsledamots tjänsteförhållande har fastställts i ett skriftligt direktörsavtal som förvaltningsrådet har godkänt.

År 2013 utbetalades till OP-Pohjolas chefdirektör 779 659 euro i lön och 27 856 euro i naturaförmåner samt 669 761 euro i kortfristiga och långfristiga ersättningar, dvs. totalt 1 477 276 euro. De övriga direktionsledamöternas, suppleantens och revisionsdirektörens löner var 2 089 277 euro och naturaförmånerna 94 462 euro samt de kortfristiga och långfristiga ersättningarna 1 178 749, dvs. totalt 3 362 488 euro.

I lönerna och arvodena ingår den andel av resultatlöner för 2011 och 2012 som betalats ut 2013. Av de resultatlöner som chefdirektören och fyra direktionsledamöter har förtjänat in för 2012 har totalt 220 498 euro skjutits upp för utbetalning i tre poster under perioden 2014–2016. Uppskovsförfarandet baserar sig på Finansministeriets förordning om kreditinstitut och värdepappersföretags ersättningssystem (1372/2010).

Chefdirektörens pensionsålder är 62 år. Pensionsåldern för de övriga direktionsledamöterna och suppleanterna samt revisionsdirektören är 63 år. Pensionsförmånerna bestäms i enlighet med pensionslagarna och OP-Pohjola-gruppens egna pensionssystem.

Chefdirektören omfattas av ett tilläggspensionsskydd från pensionsstiftelsen OP-Eläkesäätö. Den intjänade pensionen hos stiftelsen kan betalas ut också före pensionsåldern enligt stadgarna som s.k. fribrevspension, om anställningen hos OP-Pohjola-gruppen upphör.

För de övriga direktionsledamöterna, suppleanterna och revisionsdirektören (8 personer) har ordnats tilläggspensionsskydd genom OP-Livförsäkrings Ab. Dessutom omfattas en av de övriga direktionsledamöterna av tilläggspensionsskyddet från OP-Eläkesäätö.

*Belöningsystem (G4-52)*

Avlöningen och belöningen vid OP-Pohjola-gruppen styrs av gruppens belöningsprinciper. Principerna har lagts ut på gruppens intranät och hela personalen känner till dem. Belöningssystemen som baserar sig på principerna stöder realiseringen av gruppens strategi med beaktande av affärsområdenas särdrag. OP-Pohjola framhäver vikten av att belöningsystemen är rättvisa och transparenta, och samarbetar aktivt med personalen och personalrepresentanterna i syfte att utveckla lönesättnings- och belöningsrutinerna.

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 belöningsystemen i hela gruppen. Belöningsystemen bör dessutom överensstämma med god och effektiv riskhantering, och utbetalningen beror på företagets resultat och kapitaltäckning samt förändringar i dess riskposition. Även den skärpta regleringen av finansbranschen markerar vikten av sambandet mellan belöning och riskhantering i belöningen vid sidan av att sporra och engagera mottagarna.

HR-styrningen (belöning och prestationsstyrning) vid centralinstitutskoncernens moderbolag bereder policyn, riktlinjerna och principerna för beslutsfattandet om belöning. Nya belöningsystem och ändringar i befintliga system, principer eller riktlinjer behandlas i ett behörigt belöningsutskott och föredras för beslut i en behörig styrelse. När principerna och policyn för belöningsystemet slagits fast ansvarar personaltjänsterna för utvecklingen och verkställandet av systemet. Utomstående konsulter anlitas i begränsad omfattning och inte för beslutsfattandet, utan till exempel för tolkning av regleringen. Eventuell konsultation tas upp när policyer, riktlinjer eller principer föredras för beslut.

### *Beaktande av intressenternas synpunkter (G4-53)*

Principerna och riktlinjerna för belöning inom OP-Pohjola-gruppen behandlas i förvaltningsrådet för OP-Pohjola anl och, beroende på sammanhanget, i förvaltningsrådets presidium eller ett behörigt belöningsutskott, som granskar tillämpningen av systemen och utvärderar deras funktion. I fråga om system som gäller hela gruppen fattas besluten av förvaltningsrådet eller OP-Pohjola-gruppens belöningsutskott. OP-Pohjola-gruppens belöningsutskott och förvaltningsrådets belöningsutskott består helt eller delvis av ägarkunder. Därför reflekteras intressenternas synpunkter i bred omfattning på arbetet i både belöningsutskotten och förvaltningsrådet tack vare deras mångsidiga sammansättning. I andelsbankerna fattas besluten om belöning i sista hand av bankens styrelse, som även den består av ägarkunder.

### *Förmåner som ges till heltidsanställd personal och som inte omfattar visstids- eller deltidsanställda, vid betydande verksamhetsställen (G4-LA2)*

Centralinstitutskoncernens personalförmåner är enhetliga oberoende av anställningens natur, och deltidsanställd och/eller visstidsanställd personal erbjuds samma förmåner som den heltidsanställda och/eller ordinarie personalen. Gruppens andelsbanker beslutar självständigt om de förmåner de erbjuder men iakttar i rimlig utsträckning förmånsmodellen för centralinstitutskoncernen.

### *Hälso- och säkerhetsteman i avtal med fackförbund (G4-LA8)*

OP-Pohjola är en organiserad arbetsgivare. Bolagen i gruppen följer tre kollektivavtal: i bankverksamheten kollektivavtalet för finansbranschen, i försäkringsbolagen kollektivavtalet för försäkringsbranschen och i sjukhuset Omasairaala kollektivavtalet för hälso- och sjukvårdsbranschen. I egenskap av betydande arbetsgivare i finansbranschen har OP-Pohjola-gruppen en stor roll i utvecklingen av arbetslivet. Finans- och försäkringsbranschens kollektivavtal förnyades under förhandlingar som avslutades 25.10.2013. Bägge förhandlingar ledde till en överenskommelse om lansering av ett arbetslivsprojekt inom finansbranschen.

Representanten för OP-Pohjola-gruppen är ordförande i detta projekt, som syftar till att förbättra personalens arbetshälsa samt produktiviteten och konkurrenskraften i finansbranschen.

### *Relationen mellan kvinnors och mäns grundlöner och belöning per personalkategori, vid betydande verksamhetsställen (G4-LA13)*

Jämlik behandling är en central princip i OP-Pohjola-gruppens personalledning och lönepolitik. OP-Pohjola syftar till att betala lika lön för lika arbete.

## Utbildning

### *Kompetensutveckling (G4-LA10)*

De anställda har goda möjligheter till kompetensutveckling, som är en av de strategiska prioriteringarna inom OP-Pohjola-gruppen. Kompetensbehoven bedöms i samband med årsplaneringen. Kompetensledningen stöds med hjälp av utvecklingsplaner som görs upp i samband med utvecklingssamtalen. Andelsbanksakademien har ett omfattande utbud av utbildningar för anställda inom olika områden som stöd för genomförandet av strategin.

OP-Pohjola erbjuder i egenskap av stor arbetsgivare inom finansbranschen sin personal mångsidiga möjligheter att utveckla sitt kunnande genom att övergå till nya arbetsuppgifter. Utvecklingen av kompetensen sker utöver genom utbildning även med hjälp av andra utvecklingsmetoder såsom mentorverksamhet, coachning och satsningar på resultatnriktat lärande i arbetet.

Personalen uppmuntras att utnyttja de mångsidiga metoder för kompetensutveckling som finns inom gruppen. I enlighet med strategin stöds även den interna rörligheten bland personalen. Utvärderingen av personalens prestationer är en viktig del av utbildningen.

### *Prestationsbedömning (G4-LA11)*

Årliga utvecklings- och målsamtal förs med alla som tillhör OP-Pohjola-gruppens personal i Finland och utomlands.

## Samhälle

### *Procentandel och totala antalet affärsenheter som analyserats avseende risk för korruption samt identifierade betydande risker (G4-S03)*

Företagen i OP-Pohjola-gruppen iakttar anvisningen för hantering av operativa risker. Centralinstitutet upprättar en riskkartlägningsplan som anger vilka helheter som ska kartläggas. Vid behov fastställs detta i samarbete med företagen i gruppen. År 2013 fanns det nästan 300 helheter att kartlägga i OP-Pohjola-gruppen.

I enlighet med anvisningen uppdaterar företaget sin kartläggning av operativa risker varje år. Riskkartläggningarna grundar sig på företagets egen bedömning av operativa risker i verksamheten och hanteringen av dessa. I enlighet med kartlägningsprocessen identifierar och bedömer respektive företag de väsentliga riskerna i sin verksamhet. För identifieringen utnyttjas gruppens gemensamma riskbibliotek som förtecknar olika risker indelade i sju riskkategorier. Kategorin för internt missbruk inkluderar risken för givande eller tagande av mutor.

Mutor har identifierats som en väsentlig verksamhetsrisk endast i Pohjolakoncernens bankverksamhet inom organisationen för Internationella samarbetspartner vid representationen i S:t Petersburg.

När en risk identifierats enligt processen bedöms dess typiska effekt, sannolikhet, maximala effekt samt effekt för ryktet. Även kontrollerna, eller de olika metoderna för att minska effekterna och sannolikheten för att risken realiserar, granskas. Till slut bedöms risknivån som helhet och då beaktas ovan nämnda effektbedömning samt kontroller. I hela OP-Pohjola-gruppen identifierades över 3 000 risker, av vilka mindre än en procent bedömdes vara kritiska. Största delen av dessa risker hänförde sig till säkerställandet av affärsverksamhetens kontinuitet.



*Kommunikation och utbildning i policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption (G4-S04)*

Anvisningen för hantering av intressekonflikter inom OP-Pohjola-gruppen syftar till att förebygga korruption. Samtliga företag i OP-Pohjola-gruppen ansvarar för egen del för att anvisningen om intressekonflikter iaktas. Alla i företagen verksamma tjänstemän och personer i ledande ställning ska känna till anvisningen. Ansvar för övervakningen av att anvisningen iaktas ligger hos cheferna och i sista hand hos verkställande direktören och styrelsen för respektive företag. Anvisningen för hantering av intressekonflikter ska tas upp i företagen och med personalen med regelbundna intervaller och alltid när någon inskolats i en ny uppgift. Med avsikt att förankra riktlinjerna för god affärssed har en obligatorisk nätkurs tagits fram för hela OP-Pohjola-gruppens personal.

*Bekräftade mutfall och vidtagna åtgärder (G4-S05)*

År 2013 avgjordes två fall där personer i bankens förvaltning var åtalade för gärningar som begåtts på annat håll. I det ena fallet har personen lämnat sin post i bankens styrelse och i det andra har personen befunnits oskyldig genom hovrättens beslut.

*Totalt värde av politiska bidrag per land och mottagare (G4-S06)*

I riktlinjerna för god affärssed konstateras entydigt att OP-Pohjola-gruppen inte understöder politiska partier eller organisationer och att gruppen som företag inte deltar i understöd för enskilda kandidaters valkampanjer.

*Belopp för betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser (G4-S08)*

1 fall: samfundsbot 15 000 € och personliga böter 5 320 €. En företagare som anlitats för rivning av ett realiseringsobjekt försummade sina plikter gällande korrekt hantering av avfallet. Eftersom banken var entreprenörens uppdragsgivare dömdes

banken och bankens verkställande direktör till böter för miljöförseelse. Domen har inte vunnit laga kraft.

**Produktansvar**

*Typ av produkt- och tjänsteinformation som krävs enligt rutinerna samt andel i procent av produkter och tjänster som berörs av dessa krav (G4-PR3)*

I OP-Pohjola-gruppen iaktas gällande lagstiftning som föreskriver att kunden ska delges vissa till produkten eller tjänsten anslutna villkor, egenskaper och risker. Anmälningsskyldigheten gäller gruppens alla tre affärsområden: bank, skadeförsäkring och kapitalförvaltning.

*Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata (G4-PR8)*

Under år 2013 fick OP-Pohjola-gruppen kännedom om 10 skador som gällde kundernas integritet. Det gällde situationer där en kund fått tillgång till en annan kunds uppgifter, till exempel till följd av postningsfel eller andra misstag eller då kunden av misstag loggat in på nätbanken med en annan kunds användarnamn. Dessa fall orsakade inga ekonomiska skador.

*Program för efterlevnad av lagar, standarder och frivilliga koder för marknadskommunikation, inklusive marknadsföring, PR och sponsring (G4-PR7), Riktlinjer för ansvarsfull utveckling och försäljning av finansiella tjänster och produkter (FS15)*

Finansbranschen är strikt reglerad och därför uppfylls lagenligheten, standarderna och de frivilliga koderna i all verksamhet vid OP-Pohjola. I sin marknadsföring tillämpar OP-Pohjola marknadsföringslagstiftningen och internationella organisationers anvisningar om självreglering, som bland annat omfattar Internationella Handelskammaren ICC:s anvisningar. Dessutom tillämpar OP-Pohjola Konsumentverkets och Finansinspektionens anvisningar om marknadsföring. Under 2013 har OP-Pohjola-gruppen inte fått någon anmärkning om sin marknadskommunikation.

## GRI-redovisningsprinciper

Denna samhällsansvarsrapport är den tredje som OP-Pohjola-gruppen har utarbetat i enlighet med rekommendationerna i Global Reporting Initiative (GRI). Under år 2013 har OP-Pohjola utvecklat sin samhällsansvarsredovisning genom att ta i bruk de nya riktlinjerna GRI G4. OP-Pohjolas redovisning motsvarar rekommendationerna om högre tillämpningsnivå i GRI-riktlinjerna och GRI:s branschvisa bilaga för finansbranschen (s.k. in accordance, comprehensive-tillämpning).

OP-Pohjola-gruppens GRI-redovisning fyller också redovisningskraven enligt FN:s initiativ Global Compact i fråga om att främja principerna för de mänskliga rättigheterna, arbetslivet, miljön och motarbetandet av korruption i affärsverksamheten.

OP-Pohjola-gruppens ansvarsrapport innehåller uppgifter från 2013 enligt gruppens struktur och principer för ekonomisk redovisning. Ansvarsrapporten består av tre delar: Samhällsansvar inom OP-Pohjola-gruppen behandlar samhällsansvar ur ett affärsmässigt och strategiskt perspektiv. I detta avsnitt presenteras riktlinjerna för de utifrån väsentlighetsprincipen valda prioriterade områdena, åtgärderna och ledningen inom OP-Pohjola-gruppens samhällsansvarsprogram. Avsnittet Samhällsansvarsprogram innehåller en närmare presentation av de prioriterade områdenas innehåll, de senaste åtgärderna samt målen. Avsnittet Samhällsansvarets GRI-uppgifter presenterar utifrån väsentlighetsanalysen de nyckeltalsuppgifter som motsvarar de identifierade väsentliga aspekterna enligt GRI G4-riktlinjerna. OP-Pohjola-gruppens direktion har godkänt innehållet i denna rapport och ansvarar för de uppgifter som presenteras i rapporten.

### Väsentlighetsbedömning (G4-18)

OP-Pohjola har definierat innehållet i samhällsansvarsrapporten enligt redovisningsprinciperna i GRI G4-riktlinjerna. I identifieringen av väsentliga aspekter av samhällsansvaret beaktas ekonomiska, sociala och miljömässiga effekter som har betydelse för

OP-Pohjolas verksamhet, produkter och tjänster samt för affärsförbindelserna. Dessutom beaktas aspekter som kan ha betydelse för intressenternas beslut eller val. I syfte att prioritera aspekterna uppdaterade OP-Pohjola år 2013 sin intressentgruppsenkät, vars resultat presenteras i samband med väsentlighetsbedömningen. Dessutom bedöms aspekternas betydelse internt utifrån OP-Pohjolas strategi och affärsområden. Aspekterna har prioriterats och samhällsansvarsarbetets prioriterade områden och rapportens centrala innehåll definierats på basis av bedömningen. Direktionen vid OP-Pohjola har granskat och fastställt resultaten av väsentlighetsbedömningen. De väsentliga aspekterna av OP-Pohjolas samhällsansvar presenteras i GRI-innehållsjämförelsen och nedan.

### Identifiering av väsentliga aspekter (G4-19)

På basen av väsentlighetsbedömningen har följande aspekter som definierats i GRI-riktlinjerna identifierats som väsentliga i OP-Pohjolas rapportering:

- Finansbranschen: Produktportfölj, Audit och Innehav.
- Ekonomisk: Ekonomiska resultat och Indirekt ekonomisk påverkan.
- Miljöansvar: Energi, Utsläpp, Produkter och tjänster och Miljöbedömning av leverantörerna.
- Personal och arbetsförhållanden: Anställning, Relationer mellan anställda och ledning, Hälsa och säkerhet i arbetet, Utbildning, Mångfald och jämställdhet, Lika belöning, Utvärdering av leverantörers arbetsförhållanden och Mekanismer för klagomål om missförhållanden i arbetsförhållandena.
- Mänskliga rättigheter: Förbud mot diskriminering, Utvärdering av leverantörers mänskliga rättigheter och Mekanismer för klagomål om missförhållanden i mänskliga rättigheter.
- Samhälle: Lokalsamhällen, Mutor och motverkan mot korruption, Politik, Konkurrenshämmande aktiviteter, Efterlevnad, Utvärdering av leverantörers samhällspåverkan och Mekanismer för klagomål om missförhållanden i samhällspåverkan.

- Produktansvar: Produkt- och tjänsteinformation, Marknads-kommunikation, Kundernas integritet och Efterlevnad.

### Avgränsning (G4-20, G4-21)

OP-Pohjola-gruppens ansvarsredovisning följer huvudsakligen samma avgränsning som gruppens ekonomiska redovisning. KPI- och GRI-indexen i samhällsansvarsprogrammet har beräknats och presenterats enligt bokslutsprinciperna. Uppgifterna för miljöansvar avviker från avgränsningen eftersom de baserar sig på uppgifter från OP-Pohjola-gruppens fastighetstjänster. Detaljerade uppgifter om energiförbrukningen finns att få om centralinstitutkoncernens fastigheter, medan andelsbankernas miljödata grundar sig på en enkätkartläggning som genomfördes genom stickprov. Avvikelse och begränsningar i avgränsningen rapporteras i samband med de aktuella nyckeltalen.

Numeriska uppgifter visas för rapportperioden och jämförande uppgifter för minst två tidigare redovisningsperioder. I fråga om nya nyckeltal för vilka jämförande uppgifter från tidigare redovisningsperioder saknas visas endast uppgifterna för rapportperioden.

### Beräkningsprinciper för KPI-index

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

Siffran för stöd till lokala projekt erhålls från bokföringskontona genom att beakta donationer, priser och sponsring. Sponsring som klassificeras som idrottsreklam har dragits 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 2013.

Fullmäktigebankernas medlemsantal av alla medlemmar (i procent) är beräknat utifrån antalet godkända medlemmar i alla andelsbanker 31.12.2013. 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 2013 deltog 7 599 personer från OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen och 3 355 personer från andelsbankerna runtom i Finland i enkäten. Personalenkätens utformning ändrades år 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 (exklusive utskriftstjänsten) samlas in varje månad med hjälp av ett statistikföringssystem.

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. Enkäten besvarades av 9725 privatkunder år 2013.

Bland företagskunder mäts rekommendationsbenägenheten med ett Net Promoter Score-index (NPS) genom en årlig företagsenkät. Indexet 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). År 2013 besvarades enkäten av totalt 1353 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 köpt el och värme (scope 2). Beräkningssätten beskrivs närmare i principerna för GRI-redovisningen. 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.

### Branschspecifika GRI-indikatorer (FS)

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

### Ekonomisk redovisning (G4-EC1, G4-EC3, G4-EC4 och G4-EC9)

Uppgifterna om ekonomiskt ansvar grundar sig på reviderade siffror från OP-Pohjola-gruppens IFRS-bokslut 2013.

Andelen inhemska varu- och tjänsteleverantörer har beräknats utifrån registrerade inköp i OP-Pohjolas system för köpfakturor på gruppnivå och avser leverantörer med finländskt FO-nummer.

### Social redovisning

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

**G4-10.** Antalet anställda avser hela OP-Pohjola-gruppen uppdelat på anställningsform och anställningsvillkor samt ålder och verksamhetsland.

**G4-11.** Anställda som omfattas av kollektivavtal avser hela OP-Pohjola-gruppen.

**G4-54.** Förhållandet mellan högsta årsinkomst och medelårsinkomst avser Finland.

**G4-55.** Ändringen i förhållandet mellan högsta årsinkomst och medelårsinkomst avser Finland.

**G4-LA1.** Nyanställningar och avslutade anställningar avser hela OP-Pohjola-gruppen. Siffrorna inkluderar inte gruppintern omsättning då personalen byter arbetsuppgifter inom gruppen. Personalomsättningen bland ordinarie anställda omfattar inte rörelseöverlåtelse.

**G4-LA3.** Andel som återvänder till och stannar kvar i arbetet efter föräldraledighet avser Finland.

**G4-LA5.** Andel av personalstyrkan som är representerad i formella och för ledning och personal gemensamma kommittéer för hälsa och säkerhet, som bistår med övervakning och rådgivning, avser hela OP-Pohjola-gruppen.

**G4-LA6.** Den relativa andelen sjukfrånvaro av den ordinarie årsarbetstiden avser Finland.

**G4-LA9.** Den totala relativa lönesumman inom utbildningsutgifter avser Finland.

**G4-LA11.** Andel anställda som regelbundet får utvärdering av sin prestation och utvecklingssamtal avser hela OP-Pohjola-gruppen. I beräkningen ingår inte personal som har anställts efter den föregående utvecklings- och målsamtalsperioden.

**G4-LA12.** Personalstruktur per åldersgrupp, personalkategori och kön avser hela OP-Pohjola-gruppen.

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

## Miljöredovisning

### *Energi och klimat (G4-EN4 och G4-EN16)*

För att beräkna koldioxidavtrycket har OP-Pohjola tillämpat de Greenhouse Gas Protocol-anvisningar som utvecklats av World Resources Institute och World Business Council for Sustainable Development. 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 köpt el och värme (scope 2 – obligatoriskt att inkludera i beräkningen): el och värme för kontorsfastigheter som används av

OP-Pohjola-centralinstitutskoncernen (inklusive Vallgård 2015 projektet och Omasairaala bortränad) och medlemsandelsbankerna.

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

I beräkningen ingår inte uppgifter om särskilda effekter av Vallgård 2015 projektet, Omasairaala, 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. När det gäller materialförbrukning finns det tillräckligt omfattande data om utsläppskoefficienter endast i fråga om kontorspappersförbrukningen.

I rapporten anges energiförbrukningen i OP-Pohjola-gruppens största fastigheter i Helsingfors (Vääksyvägen 2 och 4, Elimäгатan 5, Elimäгатan 15, Labbackavägen och Sliperivägen), eftersom det finns exakta elförbrukningsuppgifter för dem.

### **GRI-tillämpningsbedömning / bestyrkande av utomstående (G4-33)**

Enligt OP-Pohjolas egen bedömning motsvarar gruppens hållbarhetsredovisning den högsta tillämpningsnivån i GRI:s G4-riktlinjer (s.k. in accordance, comprehensive). I enlighet med detta redovisar OP-Pohjola de viktigaste uppgifterna och nyckeltalen i anslutning till sitt samhällsansvar så att rapporten är en balanserad och rimlig återgivning av gruppens samhällsansvar och dess effekter.

Rapporten har inte bestyrkts av utomstående. Riktigheten i de presenterade uppgifterna har bekräftats internt. GRI har granskat att processen för väsentlighetsbedömning motsvarar GRI G4-rikt-

linjerna. GRI:s granskning omfattar väsentligheten i aspekterna av samhällsansvaret (G4-17–23) samt GRI G4-motsvarigheten i uppgifts- och processbeskrivningar gällande kommunikationen med intressenter (G4-24–27). På basis av GRI:s granskning har OP-Pohjola i sin samhällsansvarsrapport 2013 iakttagit principerna för innehållsdefinition enligt GRI G4-riktlinjerna.



## GRI-innehållsjämförelse

● Helt rapporterat ● Delvis rapporterat ○ Ej rapporterat

GRI-INNEHÅLL		Sida	Status	Extern bestyrkning	Tillägsinformation
<b>Strategi och analys</b>					
G4-1	Verkställande direktörens översikt	2	●	○	
G4-2	Huvudsaklig påverkan, risker och möjligheter	6	●	○	
<b>Organisationsprofil</b>					
G4-3	Den redovisande organisationens namn	3-4	●	○	
G4-4	Viktigaste varumärken, produkter och tjänster	3-4	●	○	
G4-5	Lokalisering av organisationens huvudkontor	3-4	●	○	
G4-6	Antal verksamhetsländer och namnen på de länder där viktig verksamhet bedrivs eller som är särskilt relevanta för de väsentliga aspekterna av företagsansvar i redovisningen	3-4	●	○	
G4-7	Organisationens ägarstruktur och bolagsform	3-4	●	○	
G4-8	Marknadsområden	3-4	●	○	
G4-9	Den redovisande organisationens storlek	3-4	●	○	
G4-10	Total personalstyrka uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor, region och kön	38	●	○	
G4-11	Personal som omfattas av kollektivavtal	40	●	○	
G4-12	Organisationens leverantörskedja	21	●	○	
G4-13	Väsentliga förändringar i organisationens storlek, struktur, ägarstruktur eller leverantörskedja under redovisningsperioden	Viktiga händelser 2013, 21	●	○	OP-Pohjola-gruppens årsredovisning 2013 > År 2013 > Viktiga händelser 2013
G4-14	Tillämpning av försiktighetsprincipen	26-27	●	○	
G4-15	Extern utvecklade principer eller initiativ som organisationen anslutit sig till eller stöder	14	●	○	
G4-16	Medlemskap i organisationer och lobbyorganisationer	14	●	○	
<b>Aspekter som bedömts vara väsentliga och avgränsning</b>					
G4-17	Koncernens avgränsning	Bokslut, not 55	●	○	OP-Pohjola-gruppens årsredovisning 2013 > Bokslut > OP-Pohjola-gruppens IFRS-bokslut 2013 > Noter till OP-Pohjola-gruppens bokslut > Not 55. Innehav i andra företag
G4-18	Definition av rapportens innehåll	9, 43	●	○	
G4-19	Väsentliga aspekter	43	●	○	
G4-20	Avgränsning av väsentliga aspekter inom organisationen	43	●	○	



GRI-INNEHÅLL		Sida	Status	Extern bestyrkning	Tillägsinformation
G4-21	Avgränsning av väsentliga aspekter utanför organisationen	43	●	○	
G4-22	Ändringar i tidigare redovisad information	Inga förändringar	●	○	
G4-23	Väsentliga förändringar i rapportens omfattning och avgränsningen av aspekter	Inga förändringar	●	○	
<b>Kommunikation med intressenter</b>					
G4-24	Förteckning över organisationens intressentgrupper	18–21	●	○	
G4-25	Princip för identifiering och urval av intressentgrupper	18–21	●	○	
G4-26	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	18–21	●	○	
G4-27	Viktiga frågor och orosmoment som framkommit i dialog med intressenter	18–21	●	○	
<b>Redovisningsprofil</b>					
G4-28	Redovisningsperiod	1.1.–31.12.2013	●	○	
G4-29	Datum för publicering av den senaste rapporten	1.3.2013	●	○	
G4-30	Redovisningscykel	Årligen	●	○	
G4-31	Kontaktinfo för beställning och ytterligare information	viestinta@op.fi	●	○	
G4-32	GRI-innehållsjämförelse	46–55	●	○	
G4-33	Policy för externt bestyrkande	45	●	○	
<b>Styrning</b>					
Organisationens bolagsstyrning					
G4-34	Förvaltningsstruktur och utskott	Bolagsstyrning - Corporate Governance	●	○	www.op.fi > OP-Pohjola-gruppen > OP-Pohjola-gruppen > Bolagsstyrning > Bolagsstyrning - Corporate Governance
G4-35	Ansvarsfördelning	Bolagsstyrning - Corporate Governance	●	○	
G4-36	Ansvariga personer	Bolagsstyrning - Corporate Governance	●	○	
G4-37	Intressentkonsultation	Bolagsstyrning - Corporate Governance	●	○	
G4-38	Styrelsens sammansättning	Bolagsstyrning - Corporate Governance	●	○	
G4-39	Styrelseordförandens ställning	Bolagsstyrning - Corporate Governance	●	○	
G4-40	Val av styrelsen	Bolagsstyrning - Corporate Governance	●	○	
G4-41	Undvikande av intressekonflikter	Bolagsstyrning - Corporate Governance	●	○	

GRI-INNEHÅLL		Sida	Status	Extern bestyrkning	Tillägsinformation
Styrelsens roll i fastställandet av organisationens syfte, värderingar och strategi					
G4-42	Styrelsens roll i fastställandet av organisationens syfte, värderingar och strategi	Bolagsstyrning - Corporate Governance	●	○	www.op.fi > OP-Pohjola-gruppen > OP-Pohjola-gruppen > Bolagsstyrning > Bolagsstyrning - Corporate Governance
Bedömning av styrelsens kompetens och prestation					
G4-43	Styrelsens kompetens	Bolagsstyrning - Corporate Governance	●	○	www.op.fi > OP-Pohjola-gruppen > OP-Pohjola-gruppen > Bolagsstyrning > Bolagsstyrning - Corporate Governance
G4-44	Bedömning av styrelsens prestation	Bolagsstyrning - Corporate Governance	●	○	
Styrelsens roll i riskhanteringen					
G4-45	Styrelsens roll i identifieringen och hanteringen av risker	26-27	●	○	
G4-46	Bedömning av riskhanterings effektivitet	26-27	●	○	
G4-47	Riskbedömningarnas frekvens	26-27	●	○	
Styrelsens roll i redovisningen av företagsansvar					
G4-48	Godkännande av företagsansvarsrapporten	43	●	○	
Styrelsens roll i prestationsbedömningen avseende ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar					
G4-49	Kommunicering av missförhållanden	26-27	●	○	
G4-50	Missförhållanden som rapporterats till styrelsen	26-27	●	○	
Belöning och incitament					
G4-51	Belöning av styrelsen och högsta ledningen	40	●	○	
G4-52	Belöningssystem	40-41	●	○	
G4-53	Beaktande av intressenternas synpunkter	41	●	○	
G4-54	Förhållande mellan högsta årsinkomst och medelårsinkomst per verksamhetsland	31	●	○	
G4-55	Ändring i högsta årsinkomst och medelårsinkomst per verksamhetsland	31	●	○	
Affärsverksamhetens etik					
G4-56	Värderingar och affärsprinciper	8, 26	●	○	
G4-57	Rådgivning i anslutning till verksamhetens etik och lagenlighet	26	●	○	
G4-58	Rapportering av misstänkta oegentligheter	26, 41-42	●	○	

GRI-INNEHÅLL		Sida	Status	Extern bestyrkning	Tillägsinformation
<b>Beskrivning av ledningsmetoder</b>					
	Allmän beskrivning av ledningsmetoder (DMA)	11	●	○	
<b>Beskrivning av ledningsmetoder branschvis</b>					
	Påverkan från produkter och tjänster				
FS1	Riktlinjer för samhällsansvar efter affärsområde	22–25	●	○	
FS2	Bedömning av miljömässiga och sociala risker i olika affärsområden	22–25	●	○	
FS3	Processer för granskning av kunders efterlevnad av samhällsansvarsavtal	22–25	●	○	
FS4	Processer för ökning av personalens samhällsansvarskompetens	26–27	●	○	
FS5	Interagerande med kunder, samarbetspartner eller investerare om risker och möjligheter i samhällsansvaret	22–25	●	○	
	Produkt- och tjänsteinformation				
FS15	Riktlinjer för ansvarsfull utveckling och försäljning av finansiella tjänster och produkter	42, 27	●	○	
<b>Verksamhetsindikatorer</b>					
	Påverkan från produkter och tjänster				
	<b>Aspekt: Produktportfölj</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
FS6	Produktportföljens fördelning	22–25, 32–33	●	○	
FS7	Ekonomiskt totalvärde av produkter och tjänster med särskilda sociala syften fördelade efter bransch och syfte	22–25, 32	●	○	Exempel på produkter och tjänster som skapar social nytta har angetts.
FS8	Ekonomiskt totalvärde av produkter och tjänster med särskilda miljömässiga syften	22–25, 32	●	○	
	<b>Aspekt: Audit</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
FS9	Miljö- och socialpolicyernas samt riskbedömningsmetodernas täckning och kontrollfrekvens	33	●	○	
	<b>Aspekt: Innehav</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
FS10	Interagerande i miljömässiga och sociala frågor med företag i portföljen	33	●	○	
FS11	Positivt eller negativt urval av placeringsobjekt	34	●	○	
FS12	Röstningspolicy om miljöfrågor och sociala frågor för aktier för vilka den redovisande organisationen har rösträtt eller möjlighet att påverka användningen av rösträtten	33	●	○	
	Ekonomiskt ansvar				
	<b>Aspekt: Ekonomiska resultat</b>	Identifierad väsentlig aspekt			

GRI-INNEHÅLL		Sida	Status	Extern bestyrkning	Tilläggsinformation
G4-EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	34–35	●	○	
	FSSS: Värde och fördelning av program för bidrag till allmännyttig verksamhet per objekt				
G4-EC2	Finansiell påverkan samt andra risker och möjligheter från organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen	34–35	●	○	
G4-EC3	Omfattning av organisationens pensionsåtaganden	34–35, Bokslut, not 39	●	○	OP-Pohjola-gruppens årsredovisning 2013 > Bokslut > OP-Pohjola-gruppens IFRS-bokslut 2013 > Noter till OP-Pohjola-gruppens bokslut > Not 39. Avsättningar och övriga skulder
G4-EC4	Statliga understöd	34–35	●	○	
	<b>Aspekt: Indirekt ekonomisk påverkan</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-EC7	Utveckling och påverkan av investeringar i infrastruktur och bidrag till stöd för allmännyttig verksamhet	17	○	○	Lokala projekt, investeringar i ett fungerande inhemskt betalningsrörelsesystem.
G4-EC8	Betydande indirekta ekonomiska effekter och deras omfattning	34–35	●		
	<b>Aspekt: Inköpsförfaranden</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-EC9	Andelen lokala inköp vid betydande verksamhetsställen	21	●	○	
	Miljöansvar				
	<b>Aspekt: Energi</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-EN3	Organisationens egen energiförbrukning	36–37	●	○	
G4-EN4	Organisationsextern energiförbrukning	Inga uppgifter samlas in	○	○	
G4-EN5	Energiintensitet	37	●	○	
G4-EN6	Minskning av energiförbrukningen	36–37	●	○	
G4-EN7	Minskningar i produkternas och tjänsternas energibehov	Redovisas inte eftersom nyckeltalet inte lämpar sig för OP-Pohjolas verksamhet	○	○	
	<b>Aspekt: Utsläpp</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-EN15	Direkta utsläpp av växthusgaser (scope 1)	36–37	●	○	
	FSSS: utsläpp av växthusgaser från affärsresor och kurirtjänster				
G4-EN16	Indirekta utsläpp av växthusgaser (scope 2)	36–37	●	○	
G4-EN17	Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (scope 3)	36–37	●	○	

GRI-INNEHÅLL		Sida	Status	Extern bestyrkning	Tilläggsinformation
G4-EN18	Utsläppsintensitet för växthusgaser	36–37	●	○	
G4-EN19	Minskning av växthusgasutsläpp	36–37	●	○	
G4-EN20	Utsläpp av ozonnedbrytande ämnen	Redovisas inte eftersom nyckeltalet inte lämpar sig för OP-Pohjolas verksamhet	○	○	
G4-EN21	Utsläpp av kväveoxider (NOx), svaveloxider (SOx) samt andra väsentliga luftföroreningar	Redovisas inte eftersom nyckeltalet inte lämpar sig för OP-Pohjolas verksamhet	○	○	
<b>Aspekt: Produkter och tjänster</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-EN27	Åtgärder för att minska miljöpåverkan från produkter och tjänster	22	●	○	
G4-EN28	Procent av sålda produkter och deras förpackningar som återinsamlas, per kategori	Redovisas inte eftersom nyckeltalet inte lämpar sig för OP-Pohjolas verksamhet	○	○	
<b>Aspekt: Miljöbedömning av leverantörerna</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-EN32	Procent av nya leverantörer som utvärderats enligt miljökritiererna	21	○		Ingår i riskbedömningarna i samband med leverantörshandlingen och vid behov i upphandlingsavtalen.
G4-EN33	Betydande nuvarande och potentiell negativ miljöpåverkan i leverantörskedjan samt vidtagna åtgärder	21	○		Ingår i riskbedömningarna i samband med leverantörshandlingen och vid behov i upphandlingsavtalen.
Socialt ansvar					
Personal och arbetsförhållanden					
<b>Aspekt: Anställning</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-LA1	Totalt antal och andel nyanställda samt personalomsättning per åldersgrupp, kön och region	38–39	○	○	De nya och avslutade anställningarna har samlats in enligt den noggrannhet som G4-riktlinjerna förutsätter. Siffrorna har presenterats utan indelning enligt ålder, kön eller region.
G4-LA2	Förmåner som ges till heltidsanställd personal och som inte omfattar visstids- eller deltidsanställda, vid betydande verksamhetsställen	41	●	○	
G4-LA3	Andel som återvänder till och stannar kvar i arbetet efter föräldraledighet, efter kön	31	●	○	
<b>Aspekt: Relationer mellan anställda och ledning</b>		Identifierad väsentlig aspekt			



GRI-INNEHÅLL		Sida	Status	Extern bestyrkning	Tillägsinformation
G4-LA4	Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten, med upplysning om huruvida detta är specificerat i kollektivavtal	40	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Aspekt: Hälsa och säkerhet i arbetet</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-LA5	Andel av personalstyrkan som är representerad i formella och för ledning och personal gemensamma kommittéer för hälsa och säkerhet, som bistår med övervakning och rådgivning	31	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-LA6	Omfattning av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade dagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region och kön	31	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Rapporten presenterar den relativa andelen sjukfrånvaro av den ordinarie årsarbetstiden i Finland. Andra G4-LA6-siffror samlades inte in.
G4-LA7	Anställda i arbetsuppgifter som har hög frekvens och risk för vissa sjukdomar	OP-Pohjola-gruppens affärsverksamhet ingår inga arbetsuppgifter med identifierad hög frekvens och risk för vissa sjukdomar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-LA8	Hälsa- och säkerhetsteman i avtal med fackförbund	41	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Aspekt: Utbildning</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-LA9	Genomsnittligt antal utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på kön och personalkategori	31	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Utbildningsutgifternas relativa andel av den totala lönesumman avser Finland. Egentliga G4-LA9-siffror samlades inte in.
G4-LA10	Program för vidareutbildning och livslångt lärande för att stödja fortsatt anställningsbarhet samt bistå anställda vid anställningens slut	41	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-LA11	Andel anställda som regelbundet får utvärdering av sin prestation och utvecklingssamtal	31	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Aspekt: Mångfald och jämställdhet</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-LA12	Sammansättning av organisationens förvaltningsorgan samt uppdelning av andra anställda per personalkategori efter kön, åldersgrupp, minoritetsgrupp och andra mångfaldsindikatorer	38–39	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Aspekt: Lika belöning</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-LA13	Relationen mellan kvinnors och mäns grundlöner och belöning per personalkategori, vid betydande verksamhetsställen	41	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Relationen mellan kvinnors och mäns löner har samlats in med den noggrannhet som G4-riktlinjerna förutsätter på basis av Finansbranschens och Försäkringsbranschens kollektivavtal i Finland. Uppgiften har inte offentliggjorts.

GRI-INNEHÅLL		Sida	Status	Extern bestyrkning	Tilläggsinformation
<b>Aspekt: Utvärdering av leverantörers arbetsförhållanden</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-LA14	Procent av leverantörer som utvärderats enligt kriterierna för arbetsförhållanden	21	○	○	Sisältyt toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
G4-LA15	Betydande nuvarande och potentiell negativ påverkan från arbetsförhållandena i leverantörskedjan samt vidtagna åtgärder	21	○	○	Sisältyt toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
<b>Aspekt: Mekanismer för klagomål om missförhållanden i arbetsförhållandena</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-LA16	Antal missförhållanden som registrerats, behandlats och avgjorts via mekanismen för klagomål om arbetsförhållanden	Inga fall år 2013	●	○	
Mänskliga rättigheter					
<b>Aspekt: Förbud mot diskriminering</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-HR3	Antal fall av diskriminering samt vidtagna åtgärder	Ett påstående granskas	●	○	
<b>Aspekt: Utvärdering av leverantörers mänskliga rättigheter</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-HR10	Procent av nya leverantörer som utvärderats enligt kriterierna för mänskliga rättigheter	21	○	○	Ingår i riskbedömningarna i samband med leverantörshandlingen och vid behov i upphandlingsavtalen.
G4-HR11	Betydande nuvarande och potentiell negativ påverkan från mänskliga rättigheter i leverantörskedjan samt vidtagna åtgärder	21	○	○	Ingår i riskbedömningarna i samband med leverantörshandlingen och vid behov i upphandlingsavtalen.
<b>Aspekt: Mekanismer för klagomål om missförhållanden i mänskliga rättigheter</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-HR12	Antal missförhållanden som registrerats, behandlats och avgjorts via mekanismen för klagomål om mänskliga rättigheter	Inga fall år 2013	●	○	
Samhälle					
<b>Aspekt: Lokalsamhällen</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-S01	Procent av funktioner där man genomfört program för interaktion med lokalsamhället, konsekvensanalys och utveckling	Redovisas inte eftersom nyckeltalet inte lämpar sig för OP-Pohjolas verksamhet	○	○	
G4-S02	Funktioner med nuvarande och potentiell negativ påverkan i lokalsamhällena	Redovisas inte eftersom nyckeltalet inte lämpar sig för OP-Pohjolas verksamhet	○	○	
FS13	Tillgång på finansiella tjänster inom glesbygdsområden eller mindre gynnade områden uppdelad enligt typ av tjänst	34-35	●	○	

GRI-INNEHÅLL		Sida	Status	Extern bestyrkning	Tillägsinformation
FS14	Initiativ som förbättrar handikappade personers möjligheter att använda sig av finansiella tjänster	22-25	●	○	
	<b>Aspekt: Mutor och motverkan mot korruption</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-S03	Procentandel och totala antalet affärsenheter som analyserats avseende risk för korruption samt identifierade betydande risker	41-42	●	○	
G4-S04	Kommunikation och utbildning i policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption	41-42	●	○	Utbildning i förhindrande av missbruk. Utbildning i principerna för god affärssed.
G4-S05	Bekräftade utfall och vidtagna åtgärder	41-42	●	○	
	<b>Aspekt: Politik</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-S06	Totalt värde av politiska bidrag per land och mottagare	41-42	●	○	
	<b>Aspekt: Konkurrenshämmande aktiviteter</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-S07	Totalt antal juridiska åtgärder och domstolsbeslut för överträdelse av konkurrenslagstiftning, karteller och monopolbeteende	Inga fall år 2013	●	○	
	<b>Aspekt: Efterlevnad</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-S08	Belopp för betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser.	41-42	●	○	
	<b>Aspekt: Utvärdering av leverantörers samhällspåverkan</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-S09	Procent av nya leverantörer som utvärderats enligt kriterierna för samhällspåverkan	21	●	○	Ingår i riskbedömningarna i samband med leverantörshandlingen och vid behov i upphandlingsavtalen.
G4-S010	Betydande nuvarande och potentiell negativ samhällspåverkan i leverantörskedjan samt vidtagna åtgärder	21	●	○	Ingår i riskbedömningarna i samband med leverantörshandlingen och vid behov i upphandlingsavtalen.
	<b>Aspekt: Mekanismer för klagomål om missförhållanden i samhällspåverkan</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-S011	Antal missförhållanden som registrerats, behandlats och avgjorts via mekanismen för klagomål om samhällspåverkan	Inga fall år 2013	●	○	
	<b>Aspekt: Produkt- och tjänsteinformation</b>	Identifierad väsentlig aspekt			
G4-PR3	Typ av produkt- och tjänsteinformation som krävs enligt rutinerna samt andel i procent av produkter och tjänster som berörs av dessa krav	42	●	○	

GRI-INNEHÅLL		Sida	Status	Extern bestyrkning	Tillägsinformation
G4-PR4	Antal brott mot bestämmelser och frivilliga principer om produkt- och tjänsteinformation och märkning av dessa, uppdelat efter effekten	Inga fall år 2013	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-PR5	Resultat från kundenkäter	27	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
FS16	Initiativ för ökad finansiell läskunnighet fördelade enligt mottagare	17-18	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Aspekt: Marknadskommunikation</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-PR6	Försäljning av förbjudna eller omtvistade produkter	Redovisas inte eftersom nyckeltalet inte lämpar sig för OP-Pohjolas verksamhet. De indirekta effekterna i verksamheten tas upp i beskrivningen av affärsprocesserna.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-PR7	Antal överträdelser av bestämmelser och frivilliga principer om marknadskommunikation, marknadsföring och sponsring, uppdelat efter effekten	Inga fall år 2013	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Aspekt: Kundernas integritet</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-PR8	Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata	42	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Aspekt: Efterlevnad</b>		Identifierad väsentlig aspekt			
G4-PR9	Betydande bötesbelopp för brott mot gällande lagar och bestämmelser gällande tillhandahållandet och användningen av produkter och tjänster	Inga fall år 2013	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

## Global Compact-redovisning

	Tilläggsuppgifter	Sida
<b>Mänskliga rättigheter (Human Rights)</b>		
Princip 1: Företagen ska stödja och respektera internationella mänskliga rättigheter inom sfären för sitt inflytande	Chefdirektörens översikt	2
	Riktlinjer för god affärssed	26–27
	Leverantörskedjan	21
Princip 2: Företagen ska se till att de inte är delaktiga i brott mot mänskliga rättigheter	Chefdirektörens översikt	2
	Riktlinjer för god affärssed	26–27
	Leverantörskedjan	21
<b>Arbetsliv (Labour)</b>		
Princip 3: Företagen ska respektera föreningsfriheten och erkänna rätten till kollektivförhandlingar	Chefdirektörens översikt	2
	Riktlinjer för god affärssed	26–27
	Relationer mellan anställda och ledning	40
	Leverantörskedjan	21
Princip 4: Företagen ska eliminera alla former av tvångsarbete	Chefdirektörens översikt	2
	Riktlinjer för god affärssed	26–27
	Leverantörskedjan	21
Princip 5: Företagen ska effektivt avskaffa barnarbete	Chefdirektörens översikt	2
	Riktlinjer för god affärssed	26–27
	Leverantörskedjan	21
Princip 6: Företagen ska eliminera diskriminering i arbetslivet	Chefdirektörens översikt	2
	Riktlinjer för god affärssed	26–27
	Leverantörskedjan	21
	GRI G4-innehållsjämförelse G4-HR3	53

	Tilläggsuppgifter	Sida
<b>Miljö (Environment)</b>		
Princip 7: Företagen ska stödja försiktighetsprincipen i miljöfrågor	Chefdirektörens översikt	2
	Riskhantering	26–27
Princip 8: Företagen ska ta initiativ för att främja ett större miljöansvar	Chefdirektörens översikt	2
	Miljöansvar	28
	Ansvarskänsla för produkter och tjänster	22–25
	Leverantörskedjan	21
Princip 9: Företagen ska uppmuntra till utveckling och spridning av miljövänlig teknik	Chefdirektörens översikt	2
	Miljöansvar	28
	Ansvarskänsla för produkter och tjänster	22–25
	Leverantörskedjan	21
<b>Antikorruption (Anti-Corruption)</b>		
Princip 10: Företagen ska motarbeta alla former av korruption, inklusive utpressning och mutor	Chefdirektörens översikt	2
	Riktlinjer för god affärssed	26–27
	Samhälle	38



# Kontaktuppgifter

## **Kontaktpersoner i frågor om samhällsansvar:**

**Carina Geber-Teir**

Kommunikationsdirektör, direktionsledamot

**Stina Suominen**

Direktör, samhällsansvar och varumärken

**Tiina Juntila**

Kommunikationschef, samhällsansvar och varumärken

**Ilkka Korhonen**

Utvecklingschef, finansiell kommunikation och samhällsansvarsredovisning

Frågor och övrig kontakt: [viestinta \(at\) op.fi](mailto:viestinta(at)op.fi)

