

OPn vuosi 2017

Olemme muutosmatkalla, jota johtaa asiakas



Sisältö

Vuosi 2017	3
Johdon katsaus	3
Vuosi 2017 tiivistetysti	5
Keskeiset tapahtumat	7
OP Ryhmä	9
OP Ryhmä lyhyesti	9
Omistaja-asiakkaat – omistaja-asiakkaan etu ohjaa toimintaamme	11
Yritysassiakkaat – yritysasiakkaiden toimintaedellytyksiä tukemassa	12
Paikallisuus ja osuuspankit – osuuspankit vaikuttavat paikallisesti	13
Henkilöstö – OP on huippuammattilaisten työyhteisö	15
Sidosryhmät	17
Strategia	19
Toimintaympäristö – finanssiala on murrosvaiheessa	19
OP Ryhmän strategia – liiketoiminnan uudistamista asiakkaan eduksi	21
Arvonluonti	24
Arvoketju – OP osana yhteiskuntaa	25
Liiketoiminnot	26
OPn pääliiketoiminnot – OPn pääliiketoiminta-alueet	26
Tuote- ja palvelukehitys OP Ryhmässä	28
Pankkitoiminta	30
Vahinkovakuutus	32
Varallisuudenhoito	34
Hallinnointi	36
Hallinnointiperiaatteet	36
Hallintoneuvosto	37
Johtokunta	41
Riskienhallinta	45
Vastuullisuus	48
Vastuullisuudesta vastaavan johtajan katsaus	48
Vastuullisuuden kohokohdat 2017	49
Verojalanjälki	52
Vastuullisuuden johtaminen OPssa	53
Vastuullisuusohjelma	55
GRI	57
Taloudelliset tulokset	57
Ympäristövaikutukset	62
Sosiaaliset vaikutukset	64
GRI-indeksi	75
Riippumaton varmennusraportti	79



Johdon katsaus

OP jatkoi vuonna 2017 uudistumismatkaansa asiakkaiden johdolla. Vuonna 2016 julkistetun strategiamme toteutuksessa otettiin useita merkittäviä edistysaskeleita. Vahva taloudellinen tulos ja vakavaraisuus mahdollistivat suunnitelmien mukaiset investoinnit palveluiden kehittämiseen.

Asiakas kaiken lähtökohtana

Asiakkaiden ohjaama muutosmatkamme alkoi jo vuonna 1902, kun ensimmäiset osuuskunnat perustettiin tuottamaan palveluja omalle yhteisölleen. Siitä asti olemassaolomme oikeutus on perustunut asiakkaan tarpeisiin, ja olemme toteuttaneet perustehtäväämme edistämällä asiakkaidemme ja toimintaympäristömme menestystä ja hyvinvointia.

Finanssiala elää murrosta, jossa asiakkaiden vaihtoehdot lisääntyvät, heidän odotuksensa muuttuvat ja toimialojen väliset rajat hämärtyvät. Käynnissä oleva asiakaskäyttäytymisen muutos ohjaa OP Ryhmän uudistumista. OP:n rakenteilla olevat palvelukokonaisuudet vastaavat tähän muutokseen. Asiakkaan tarpeiden mukaan tuotteet ja palvelut tuotoillaan uusiksi, entistä paremmiksi kokonaisuuksiksi.

Investointeja strategian toteutukseen

Vuosi 2017 oli taloudellisesti hyvä, ja odotusten mukaisena se mahdollisti liiketoimintamme uudistamistarpeiden resursoinnin. Strategiamme toteutus eteni suunnitelmien mukaisesti, ja investoimme palveluiden kehittämiseen ennätykselliset 450 miljoonaa euroa. Valtaosa investoinneista kohdistui perinteisen liiketoimintamme kehittämiseen. Lanseerasimme lukuisia uusia tuotteita sekä perinteisissä että uusissa liiketoiminnoissa. Kehittämistemme tähtää

parempaan asiakaskokemukseen, joten otimme asiakkaamme mukaan palveluidemme kehittämiseen aiempaa monipuolisemmin ja kattavammin.

Asiakastyytyväisyytemme ja yritys kuvamme vahvistuivat vuoden 2017 aikana. Omistaja-asiakkaidemme lukumäärä nousi yli 1,8 miljoonaan. Strategian mukaisen tehokkuusohjelman läpiviennin ei edennyt täysin aikataulussa, joten ohjelman kulutavoitetta tarkennettiin vuoden aikana. Tavoitteeseen pääseminen vaatii vielä aktiivisia toimia.

Toimintaympäristön muutos ja liiketoimintamme voimakas uudistaminen edellyttävät uudenlaista osaamista, samalla kun digitalisaatio ja robotisaatio muokkaavat jo olemassa olevia työtehtäviä. Järjestelmien kehittämisen ohella panostamme vahvasti osaamisen kehittämiseen. Sen uudistaminen on haaste, joka koskettaa finanssialan lisäksi koko yhteiskuntaa. Tähän haasteeseen vastaamme osaamisen uudistamisen toimintamallilla, jota rakennamme yhdessä henkilöstömme kanssa.

Iloa talouskasvusta

Vuosi 2017 toi mukanaan myönteisiä näkymiä ja vahvistuvaa, laajaa kasvua Suomen kansantalouteen. Vienti elpyi vauhdilla ja yritykset lisäsivät investointejaan, samalla kun kuluttajien luottamus siivitti yksityisen kulutuksen hyvään kasvuun. Talouskehitys jatkuu

myönteisenä niin Suomessa kuin euroalueella. Parantuneesta toimeliaisuudesta huolimatta toimintojemme tehokkuus ja kustannuskilpailukyky on varmistettava nyt ja tulevina vuosina.

Yhteistä hyvää

Vuosi 2017 jäi historiaan myös Suomen itsenäisyyden 100-vuotisjuhlavuotena. OP:n lahja 100-vuotiaalle Suomelle – yhteensä 274 vuotta vapaaehtoistyötä yhdessä henkilöstön, asiakkaiden, hallinnon ja kumppaneiden kanssa – kuvastaa arvojamme ja perustehtäväämme osana yhteiskuntaa. Vapaaehtoistyön kohtaamispaikka Hiiop100.fi jatkaa tehtävien ja tekijöiden yhdistämistä tänäkin vuonna. Olemme aktiivisesti edistämässä toimintaympäristön hyvinvointia, yhteisöllisyyttä, vastuullisuutta ja ihmisläheistä yhdessä tekemistä ympäri Suomea eri tekojen ja avausten muodossa.

Yhdessä rohkeasti eteenpäin

OP:n vuonna 2016 julkistettu strategia perustuu tulevaisuudenkuvaan, jossa keskeisenä muutosvoimana nousee esiin digitalisaatiosta kumpuava asiakaskäyttäytymisen muutos. Vuonna 2017 päivitimme

tätä tulevaisuudenkuvaamme, ja seuraamme jatkuvasti asiakkaiden käyttäytymisen ja toimintaympäristön muutoksia.

Haluamme olla edelläkävijä omalla toimialallamme. Siihen tarvitsemme jatkuvaa ja tiivistä dialogia sekä yhteistyötä asiakkaidemme, hallintomme ja henkilöstömme kanssa. Muutokset toimintaympäristössä, kilpailutilanteessa ja asiakaskäyttäytymisessä tulevat jatkossakin haastamaan meitä. Meidän tulee varmistua siitä, että olemme matkalla oikeaan suuntaan. OP:ssa asiakas näyttää suunnan, eli seuraamme asiakkaidemme toiveita yhä tiiviimmin. Tavoitteenamme on edelleen parantaa asiakaskokemusta ja kasvaa markkinoita nopeammin.

Pääjohtaja Reijo Karhisen aikana otimme monia rohkeita uudistumisen askeleita. Vuonna 2018 jatkamme uudistumismatkaamme uuden pääjohtajan Timo Ritakallion johdolla. Kiitän entistä pääjohtajaa poikkeuksellisen mittavasta työurasta OP:n hyväksi ja toivotan uudelle pääjohtajalle menestystä ja työniloa – yhdessä koko OP Ryhmän kanssa!

Jaakko Pehkonen
Hallintoneuvoston puheenjohtaja

Vuosi 2017 tiivistetysti

Tulos kolmannen kerran peräkkäin yli miljarditason, liiketoiminta vakaassa kasvussa

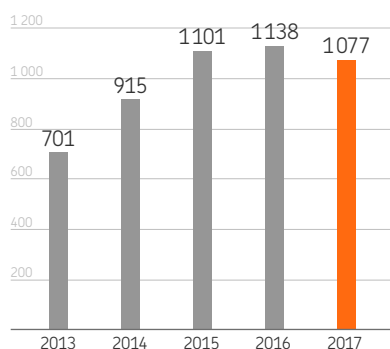
- Tulos ennen veroja oli 1 077 miljoonaa euroa (1 138). Tulos jäi 5 % edellisen vuoden ennätystuloksesta.
- Tuotot kasvoivat yhteensä 4 %. Korkokatteen kasvu oli 3 %, nettopalkkiotuottojen 8 % ja sijoitustoiminnan nettotuottojen 27 %. Vakuutuskaite supistui 14 %.
- Kulut kasvoivat 13 %. Kulukasvu johtui pääosin nykyliiketoiminnan uudistamiseen liittyvien kehityspanostusten sekä muiden strategian toteutukseen liittyvien kulujen kasvusta.
- Saamisten arvonalentumiset, 48 miljoonaa euroa (77), olivat matalat ollen vain 0,06 % luotoista ja muista saamisista.
- CET1-vakavaraisuus oli 20,1 % eli edellisen vuoden lopun tasolla.
- Pankkitoiminta: Luottokanta kasvoi 5 % ja talletukset 6 %. Pankkitoiminnan korkokate ja palkkiotuotot kasvoivat molemmat 4 %. Tulos ennen veroja kasvoi vahvan tuottokasvun tukemana 16 %.
- Vahinkovakuutus: Henkilöasiakkaiden vakuutusmaksutuotot kasvoivat 2 % ja yritysasiakkaiden maksutuotot laskivat hieman. Vahinkovakuutuksen tulos ennen veroja supistui 14 %. Tulosta rasitti diskonttokoron alentaminen syyskuussa 1,5 prosenttiin sekä edellistä vuotta heikompi vahinkokehitys.
- Varallisuudenhoito: Hallinnoitavat varat kasvoivat 5 %. Varallisuudenhoidon tulos ennen veroja kasvoi 9 % vahvan nettopalkkiotuottokehityksen siivittämänä.

- Muu toiminta: Tulosta heikensivät erityisesti kasvaneet panostukset palveluiden kehittämiseen ja muu strategian toteutus.
- Vuoden 2018 tuloksen ennen veroja arvioidaan muodostuvan samantasoiseksi tai pienemmäksi kuin vuoden 2017 tulos.

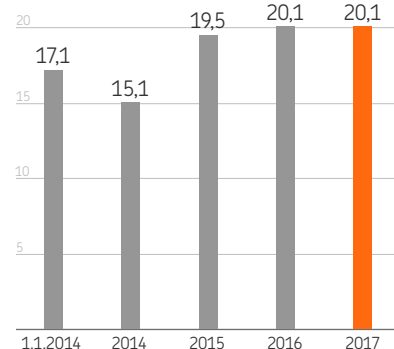
Liiketoiminnan kehittämistä ja yhteisöllisyyttä omistaja-asiakkaiden eduksi

- Vuoden 2017 noin 450 miljoonan euron kehittämispanosten painopisteenä oli viranomais- ja lainsäädäntövaatimusten varmistaminen, toiminnan tehokkuuden ja sujuvuuden parantaminen sekä liiketoiminnan kehittäminen.
- Vuoden 2017 aikana avattiin Pohjola Sairaalat Ouluun ja Kuopioon. Turun sairaalan rakentaminen edistyy suunnitellusti.
- Osuuspankkien omistaja-asiakkaiden määrä kasvoi 86 000:lla yli 1,8 miljoonaan ja OP Ryhmän pankki- ja vakuutustoiminnan yhteisten asiakkaiden määrä 40 000:lla lähes 1,8 miljoonaan.
- Marraskuussa järjestettiin Suomen suurimmat sähköiset vaalit. Vaaleissa valittiin edustajistoihin lähes 2 400 omistaja-asiakasta neljäksi seuraavaksi vuodeksi 81 osuuspankissa. OP Ryhmän tavoitteena oli lahjoittaa 100-vuotiaalle Suomelle yhteensä 100 vuoden edestä vapaaehtoistyötä. Yhteistyökumppanien kanssa vapaaehtoistyötä tehtiin yhteensä 274 vuoden edestä.
- OP-bonukset kasvoivat 6 %:lla 220 miljoonaan euroon (208).

Tulos ennen veroja, milj. €



Ydinvakavaraisuussuhde (CET1), %



> Lataa koko OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2017.

> Ei-taloudellisista tunnusluvuista löydät lisätietoa Vastuullisuus- ja GRI-osioista.

OP Ryhmän avainlukuja	1-12/2017	1-12/2016	Muutos, %
Tulos ennen veroja, milj €	1 077	1 138	-5,4
Pankkitoiminta	666	574	16
Vahinkovakuutus	210	244	-13,9
Varallisuudenhoito	247	226	9,2
Muu toiminta	-45	95	
Kertyneet uudet OP-bonukset omistaja-asiakkaille	220	208	5,7

	31.12.2017	31.12.2016	Muutos, %
CET1-vakavaraisuus, %	20,1	20,1	0,0*
Taloudellisen pääomavaateen tuotto, % **	21,3	22,7	-1,4*
Omien varojen suhde omien varojen vähimmäismäärään (Rava), % ***	148	170	-22*
Saamisten arvonalentumiset luotto- ja takauskannasta, %	0,06	0,09	0,0*
Pankki- ja vakuutustoiminnan yhteiset asiakkaat (1 000)	1 833	1 747	4,9

Tuloksen vertailulukuina on käytetty vuoden 2016 vastaavien jaksojen lukuja. Tase- ja muiden poikkileikkaustyyppisten erien vertailulukuina on käytetty lukua vuoden 2016 lopun tilanteesta, ellei toisin mainita.

* Suhdeluvun muutos

** 12 kk liukuva

*** Rava-suhdeluku on laskettu vakuutusyhtiöiden osalta niiden vakavaraisuussäätelyyn sisältyvillä siirtymäsäännöillä.

Keskeiset tapahtumat

OPn verkkopalvelu uudistui yhteistyössä asiakkaiden kanssa

OPn uudistunut verkkopalvelu ja verkkopankki op.fi avattiin asiakkaille betaversiona syksyllä 2016, ja palvelua kehitettiin asiakkaiden antaman palautteen pohjalta. Vuoden 2017 aikana uudistunut op.fi aloitti sekä henkilö- että yritysasiakkaiden palvelemisen pankki- ja vakuutusasioissa laajassa mittakaavassa. OP on yksi harvoista palvelunsa betavaiheessa avanneista finanssialan toimijoista. Uutta palvelua on alusta asti kehitetty yhdessä asiakkaiden kanssa, ja kehitystyötä ohjaavaa asiakaspalautetta kerätään edelleen.

Maksaminen helpottui ja vaihtoehdot kasvoivat

Huhtikuussa käyttöön otettu, suomalaisten pankkien yhdessä omistaman Automatian Siirto-palvelu toi mahdollisuuden maksaa esimerkiksi tuttavalle reaaliaikaisesti, pelkkää puhelinnumeroa käyttäen. Verko- ja mobiilimaksamiseen helpotusta toi Pivon uusi ominaisuus, jonka ansiosta ostokset voi maksaa helposti Pivo-sovelluksella ilman tunnuslukuja. Myös ensimmäiset OPn kehittämät Facebook Messengerissä toimivat maksubotit tulivat markkinoille.

OPn liikkumisen palvelut monipuolistuivat

Vuonna 2016 lanseerattu OPn ensimmäinen liikkumisen palvelu OP Kulku tarjoaa sähköautoilua palveluna. Vuonna 2017 OP toi markkinoille myös minuuttiveloituksella toimivat DriveNow-yhteiskäyttöautot Helsinkiin sekä valtakunnallisesti tarjolla olevan OP Kausiauton, josta auton saa käyttöönsä joko kuukaudeksi tai sitä pidemmäksi ajaksi. Toukokuussa OP kertoi myös rakentavansa yhteistyössä Fortumin kanssa Suomeen lähes sata uutta sähköautojen latauspistettä.

Hiiop: OP Ryhmän lahja 100-vuotiaalle Suomelle

Suomen 100-vuotisjuhlavuotena OP Ryhmä halusi madaltaa kynnystä vapaaehtoistyön tekemiseen. Kaikki suomalaiset kutsuttiin mukaan tekemään vapaaehtoistyötä yhdessä, ja OP avasi kaikille avoimen vapaaehtoistyön kohtaamispaikan osoitteeseen Hiiop100.fi. Sivustolla voi ilmoittaa vapaaehtoistyön kohteita ja etsiä itselleen sopivan vapaaehtoiskeikan. Juhlavuoden aikana OP Ryhmän työntekijät ja hallinto tekivät ympäri Suomen yhdessä kumppaneiden ja suomalaisten kanssa yli 274 vuotta vapaaehtoistyötä.

Pohjola Sairaalan verkosto kasvoi

Pohjola Sairaalan verkosto täydentyi vuonna 2017 kahdella uudella sairaalalla. Ensimmäinen, Helsingissä sijaitseva Pohjola Sairaala ja vuonna 2016 avattu Tampereen sairaala saivat näin rinnalleen toukokuussa avatun Oulun Pohjola Sairaalan ja elokuussa Kuopioon perustetun uuden sairaalan. Kaikki neljä Pohjola Sairaala tarjoavat kattavasti perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut, tutkimukset, leikkauspalvelut sekä kuntoutuksen.

Suomen suurimmat sähköiset vaalit

OP Ryhmän 81 osuuspankissa järjestettiin marraskuussa sähköiset edustajiston vaalit, joissa omistaja-asiakkaat valitsivat keskuudestaan edustajiston omaan pankkiinsa seuraavaksi neljäksi vuodeksi. Edustajistoihin valittiin yhteensä lähes 2 400 jäsentä. Ehdokkaita oli yhteensä yli 5 600.

Uusi liikennevakuutuslaki toi uudenlaisen liikennevakuutuksen

OP kehitti oman liikennevakuutuksensa yhdessä asiakkaidensa kanssa ja toi markkinoille vakuutuksen, joka tarjoaa markkinoiden korkeimman aloitusbonuksen uusille kuljettajille, aikaisempaa nopeamman bonuskertymän vahingoitta ajaville kuljettajille, korkean maksimibonuksen sekä bonusturvan pitkään ilman vahinkoja ajaneille kuljettajille. Lähes kolmannes eli yli 250 000 kpl OPn liikennevakuutuksista on tällä hetkellä uuden lainsäädännön mukaisia vakuutuksia.

Vahva pörssilistautumisvuosi

OP oli mukana järjestämässä suomalaisten yhtiöiden pörssilistautumisia ja oli ainoa toimija, joka oli mukana kaikissa vuoden päälistautumisissa; Kamuxissa, Silmäasemassa, Roviossa ja Terveystalossa. Suomessa vuosi 2017 jää historiaan tähän mennessä euromääräisesti vahvimpana pörssilistautumisvuotena, kun listautumisten euromääräinen kokonaisarvo nousi noin 1,7 miljardiin euroon.

OPn ensimmäinen joukkorahoituskohde oli menestyksekkäs

OP Joukkorahoituksen ensimmäinen kohde, jäätelötehdas Suomisen Maito Oy haki joukkorahoituksella varoja kasvuun ja viennin aloittamiseen Jymy-luomujäätelölle. Rahoituskierron onnistui erinomaisesti, sillä kierroksen minimitavoite 200 000 euroa täyttyi kahdessa viikossa, ja Jymy sai tavoittelemansa määrän uusia osakkeenomistajia. Lopullinen euromäärä oli yli 400 000 euroa. OPn toisen joukkorahoituskohteen, nokialaisen vaatevalmistaja Papu Designin, rahoituskierron avattiin joulukuussa ja tavoite saavutettiin ennen vuodenvaihdetta.

Päivitetty vastuullisuusohjelma tähtää hiiliposiitivisuuteen

OPn päivitetty vastuullisuusohjelma asettaa OP:lle kunnianhimoisia tavoitteita tulevaisuuteen. Esimerkiksi vuoteen 2025 mennessä OP tähtää hiiliposiitivisuuteen. Päivitetyin vastuullisuusohjelman pääteemoja ovat kestävä talouden edistäminen, alueellisen elinvoimaisuuden tukeminen, ihmisläheinen ja osallistava toiminta sekä terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen.



OP Ryhmä lyhyesti

OP Ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä ja täysin asiakkaidensa omistama.

OPn liiketoiminta on jaettu kolmeen pääliiketoiminta-alueeseen, jotka ovat pankkitoiminta, vahinkovakuutus ja varallisuudenhoito. Tarjoamme asiakkaillemme maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden sekä parhaat keskittämisedut.

Strategiamme mukaisesti tavoitteenamme on muuttua puhtaasta finanssitoimijasta digitaalisen ajan monialaiseksi palveluyritykseksi. Finanssiosaamisen säilyessä selkäranganamme laajennamme OPn toimintaa asteittain uusille alueille, kuten terveys- ja hyvinvointipalveluihin sekä asumiseen ja liikkumiseen.

OPssa työskentelee yli 12 000 henkilöä. OPlla on noin 1,8 miljoonaa omistaja-asiakasta ja 445 000 yritysasiakasta. Henkilöasiakkaita on noin 4 miljoonaa.

Menestystämme mitataan kahdessa roolissa onnistumisella

OPn toiminta perustuu osuustoiminnallisuuteen: yhdessä tekemiseen ja menestykseen yhdessä asiakkaidemme kanssa. Perustehtävämme on vahvan vakavaraisuuden ja tehokkuuden avulla luoda kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaille ja toimintaympäristölle.

Toteutamme perustehtäväämme osuustoiminnalliselle toimijalle ominaisen kaksoisroolin kautta. Liiketoiminnallisessa roolissa pidämme huolta tehokkuudestamme ja vakavaraisuudestamme.

Yhteisöllisessä roolissa edistämme yhteisön pitkän tähtäimen menestystä ja hyvinvointia edustamalla positiivista muutosvoimaa toimintaympäristössä. Yhteisöllinen rooli merkitsee vaikuttavia tekoja yhteisön hyväksi niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti – digitaalisesti ja fyysisesti. Näiden kahden roolin yhdistelmä antaa meille erityisen kyvyn kehittää uusia palveluita ja uudistua omistajiemme ja toimintaympäristömme muutoksen mukana. Ryhmän menestystä mitataan onnistumisilla molemmissa rooleissa.

Osuustoiminnallisuuden perustuvien yhteisöllisten periaatteiden mukaisesti toimimme aina laajemman yhteisön etua ajatellen, emmekä aja OPn tai yksittäisten toimijoiden tavoitteita, jos ne ovat ristiriidassa toimintaympäristön pitkän aikavälin tavoitteiden kanssa.

Osuustoiminnallinen yritysmuotomme mahdollistaa meille kaksoisroolin, joka on samalla ainutlaatuisen identiteettimme perusta



OP Ryhmän rakenne

OP Ryhmän muodostavat noin 170 itsenäistä osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö OP Osuuskunta tytär- ja lähiyhteisöineen.

1,8 miljoonaa omistaja-asiakasta

Noin 170 osuuspankkia



Pankkitoiminta



Vahinkovakuutus

Terveys- ja
hyvinvointipalvelut



Varallisuudenhoito

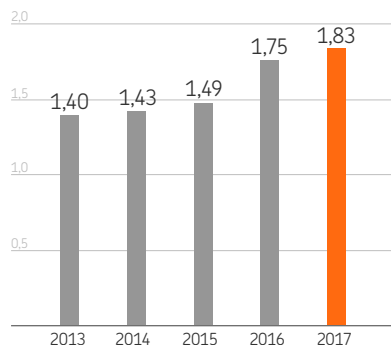
Keskusyhteisö

Omistaja-asiakkaat – omistaja-asiakkaan etu ohjaa toimintaamme

OPn omistaa noin 1,8 miljoonaa omistaja-asiakasta. Asiakkaidemme omistamana luomme perustehtävämme mukaisesti hyvinvointia omistaja-asiakkaillemme ja toimintaympäristöllemme. Siksi toimintamme keskiössä on omistaja-asiakas.

Omistaja-asiakkaaksi voi liittyä maksamalla oman osuuspankkinsa jäsenosuusmaksun. Jäsenosuus oikeuttaa omistaja-asiakkaan moninaisiin hyötyihin ja antaa äänestysvoimaa pankin edustajiston vaaleissa. Jäsenosuusmaksu on kertasuoritus, muita maksuja tai kuluja ei ole. Omistaja-asiakkaiden on ollut vuodesta 2014 lähtien mahdollista tehdä lisäsuorituksia omaan osuuspankkiinsa Tuotto-osuuksien kautta. Osuuspankki maksaa Tuotto-osuuksille vuosittain korkoa pankin tuloksen perusteella ja ohjaa myös tällä tavoin osan menestyksestään omistaja-asiakkailleen. Vuodelta 2017 OP ennakoii maksavansa Tuotto-osuuksille korkoa 3,25 (3,25) %.

Omistaja-asiakkaat,
milj. asiakasta



Omistaja-asiakkaan hyödyt ja OP-bonukset

Liiketoiminnan tuloksesta merkittävä osa palautetaan omistaja-asiakkaille OP-bonusina, joita kertyy pankki-, vahinkovakuutus- ja varallisuudenhoidon palveluista ja joita käytetään palvelumaksuihin ja vakuutuslaskuihin. Omistaja-asiakas saa myös alennuksia vakuutuksistaan.

Lisäksi omistaja-asiakkaalla on pääsy omistaja-asiakkaiden palvelukokonaisuuksiin, kuten edullisempiin päivittäispankkipalveluihin, uuteen kiinteäkorkoiseen asuntolainaan ja OP-sijoituskumppani-palveluun. Omistaja-asiakkaat voivat myös ostaa, myydä ja vaihtaa suurinta osaa OPn rahastoista ilman kaupankäyntikuluja.

Vuonna 2017 OP-bonusia käytettiin pankki- ja varallisuudenhoitopalveluihin yhteensä 103 miljoonaa euroa (101) ja vahinkovakuutuslaitosten vakuutusmaksuihin 114 miljoonaa euroa (107). Omistaja-asiakkaille on vuodesta 1999 lähtien maksettu OP-bonusina yhteensä yli 1,9 miljardia euroa. Vuonna 2017 asiakkaille kertyi bonusia 220 miljoonaa euroa (208). Vahinkovakuutuksen keskittämisalennuksia annettiin yhteensä 70 miljoonaa euroa (67).

Omistaja-asiakkaat ovat hyötäneet rahastojen kaupankäyntikulujen poistamisesta yli 5 miljoonaa euroa.

Omistaja-asiakas vaikuttaa monin tavoin

Osuustoiminnan periaatteiden mukaisesti omistaja-asiakkaat voivat halutessaan vaikuttaa pankin päätöksentekoon ja toiminnan kehittämiseen. Pankin hallinnon kautta omistaja-asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet ulottuvat alueellisen elinkeinoelämän ja hyvinvoinnin edistämiseen.

Pankin tekemiseen voi vaikuttaa mm. seuraavilla tavoilla:

- Osuuspankin hallinnossa: Edustajisto on pankin ylin päättävä elin ja sen jäseninä toimivat omistaja-asiakkaat. Edustajistoon voi asettua ehdolle ja vaikuttaa sen kautta pankin toimintaan. Jokaisella omistaja-asiakkaalla on mahdollisuus äänestää sähköisesti omistamansa pankin edustajiston vaaleissa.
- Digitaalisissa yhteisöissä: Monissa pankeissa uutena vaikuttamisen kanavana on otettu käyttöön omistaja-asiakasyhteisö, digitaalinen foorumi, jossa pankki pyytää säännöllisesti omistaja-asiakkailta mielipiteitä ja palautetta erilaisista asioista. Omistaja-asiakasyhteisön kautta vaikutetaan esimerkiksi siihen, mihin hyväntekeväisyyskohteeseen pankin osoittamat varat lahjoitetaan.
- Tuote- ja palvelukehityksessä: Asiakkaat voivat osallistua OPn tuote- ja palvelukehitykseen Helsingin Vallilassa toimivassa OP Helsingin konttorissa sekä verkossa OP Lab -sivustolla ja Paja-asiakasyhteisössä.

Suomen toistaiseksi suurimmat sähköiset vaalit

OP Ryhmän 81 osuuspankissa järjestettiin syksyllä 2017 sähköiset edustajiston vaalit, joissa ehdokasasettelu, vaalikone ja itse äänestäminen olivat mahdollisia verkossa. Omistaja-asiakkaat valitsivat keskuudestaan pankin edustajiston seuraavaksi neljäksi vuodeksi. Vaalien tulokset julkistettiin joulukuun 2017 alussa.

OPn edustajiston vaalit:

- 81 osuuspankkia, jossa vaalit järjestettiin samanaikaisesti
- äänioikeutettuja 1,5 miljoonaa, joista 1,2 miljoonalla oli mahdollisuus äänestää sähköisesti
- 5 600 ehdokasta, lähes 2 400 edustajistoon valittua
- yli 300 000 äänestänyttä, äänestysprosentti 26 prosenttia
- 66 prosenttia äänistä annettiin sähköisesti, 34 prosenttia postiaänestyskellä.

Yritysasiakkaat – yritysasiakkaiden toimintaedellytyksiä tukemassa

OP tarjoaa yritysasiakkaille monipuoliset pankki-, vakuutus- ja varallisuudenhoitopalvelut sekä terveyst- ja hyvinvointipalvelut.

Palvelut kattavat muun muassa rahoituksen, maksuliike- ja kassanhallintapalvelut, sijoittamispalvelut, yritystoiminnan kehittämiseen liittyvät asiantuntijapalvelut, riskienhallinnan, henkilöstön hyvinvoinnin ja kansainvälistymisen. Asiakassuhteissa tavoitellaan pitkäjänteisyyttä ja monipuolisia kokonaisasiakkuuksia, ja ratkaisut räätälöidään asiakkaiden tarpeisiin sopiviksi.

Yrityksen perustamiseen ja kasvun eri vaiheisiin liittyy monia erilaisia valintoja ja vaihtoehtoja. OP tukee yritystoimintaa sen kaikissa eri kehitysvaiheissa. Vuonna 2017 OP käynnisti aloitteleville yrittäjille suunnatun OP Kevytyrittäjä -palvelun pilotoinnin. Palvelun tarkoitus on helpottaa yrittäjäksi ryhtymistä.

Kansainvälisen toiminnan tukena laaja kumppaniverkosto ja Baltiassa omat konttorit

OP tukee yritysten liiketoimintaa Suomessa ja ulkomailla kattavien ulkomaanpalveluiden ja luotettavan kumppaniverkoston avulla.

Yritysten kumppanina haluamme omalla toiminnallamme edistää kotimaisen yritystoiminnan menestystä ja kansainvälistymistä. Kansainväliseen palvelukykyyn panostetaan muun muassa solmimalla

harkittuja kansainvälisiä kumppanuuksia asiakaskunnan tarpeisiin pohjautuen. Vuoden 2017 lopussa avasimme edustuston Shanghaihin, Kiinaan, tukemaan suomalaisyritysten kasvua ja kansainvälistymistä Aasian markkinoille.

OP Ryhmällä on omia konttoreita myös Virossa, Latviassa ja Liettuassa. Baltian pankkitoiminta tarjoaa kattavat pankkipalvelut yritysasiakkaille. OP kertoi joulukuussa 2017, että se myy Baltiassa toimivan vakuutusyhtiönsä Seesam Insurance AS:n (Seesam) koko osakekannan Latvian ja Liettuan sivuliikkeineen Vienna Insurance Groupille (VIG). Seesam on perustettu vuonna 1991 ja se tuli osaksi OP Ryhmää vuonna 2006. Yrityskaupan toteutuminen edellyttää viranomaisten hyväksynnän.

Omien konttoreiden ohella kansainvälisiä palveluita rakennetaan yhdessä globaalin kumppaniverkoston kanssa. OP tekee yhteistyötä sellaisten ulkomaisten pankkien kanssa, joilla on vahva jalansija omilla markkinoillaan, paras asiantuntemus paikallisesta yritys- ja pankkitoiminnasta sekä parhaat mahdollisuudet tarjota kyseisille markkinoille sopivia palveluratkaisuja yritysasiakkaiden käyttöön. Yhteistyömuodot vaihtelevat maksujen välityksestä aina strategiaan kumppanuuksiin. Vahinkovakuutuspalveluissa OPlla on yhteistyökumppanina RSA, yksi maailman johtavista vahinkovakuuttajista, joka toimii verkostonsa kautta yli sadassa maassa.

Paikallisuus ja osuuspankit – osuuspankit vaikuttavat paikallisesti

Osuuskunta yritysmuotona sekä osuustoiminta aatepohjana lisäävät yhteisöllisyyttä ja jatkuvuutta OPn toimintaympäristössä.

OP on vahvasti sitoutunut asiakkaisiinsa ja toimintaympäristöönsä. Tuntemme paikallisen toimintaympäristömme pitkältä ajalta ja pystymme siksi rahoittamaan kotitalouksia ja yrityksiä myös haastavina aikoina. Paikallisen yritystoiminnan rahoittaminen onkin yksi pitkäaikaisen alueellisen hyvinvoinnin tärkeimmistä edellytyksistä. OPn alueelliset vaikutukset koskevat laajasti koko Suomea, sillä ryhmän konttori- ja palvelupisteverkosto on noin 400 konttorilla maan laajin ja tihein.

Tukea paikallisyhteisöille

OP toteuttaa perustehtävänsä liiketoimintaroolin ohessa myös yhteisöllisen roolin kautta. Se merkitsee toimintaympäristön hyvinvoinnista ja elinvoimaisuudesta huolehtimista, ja näkyy myös yleishyödyllisten yhteisöjen tukena, lahjoituksina ja sponsorointeina. Osuuspankit voivat omalla päätöksellään tukea esimerkiksi kotiseutunsa kulttuurielämää ja urheiluseurojen toteuttamaa lasten ja nuorten liikuntakasvatusta.

Vuonna 2017 eri puolilla Suomea 40 osuuspankkia tarjosi yhteensä yli tuhat kesätyöpaikkaa 15–17-vuotiaille nuorille paikallisissa yleishyödyllisissä yhdistyksissä. Kesäduuni OPn piikkiin -kampanjan tarkoituksena on auttaa nuoria saamaan työkokemusta tarjoamalla paikallisille yleishyödyllisille yhdistyksille ja seuroille mahdollisuuden palkata nuori kahden viikon ajaksi osuuspankin kustantamana.

Suomi 100 -juhlavuoden kunniaksi OP halusi madaltaa kynnystä vapaaehtoistyön tekemiseen. Kaikki suomalaiset kutsuttiin mukaan tekemään vapaaehtoistyötä yhdessä yhteensä sadan henkilötyövuoden edestä, ja OP avasi kaikille avoimen vapaaehtoistyön kohtaamispaikan osoitteeseen Hiiop100.fi. Juhlavuoden aikana OP Ryhmän työntekijät ja hallinto tekivät ympäri Suomen yhdessä kumppaneiden ja suomalaisten kanssa yli 274 vuotta vapaaehtoistyötä.

Taloustaitohankkeessa OP Ryhmän vapaaehtoiset työntekijät vetävät ympäri Suomen nuorisotyön kautta löytyneille nuorille taloustaitojen ryhmäkoulutuksia. Lisäksi osa pankkien vapaaehtoisista toimii henkilökohtaisena talusmentorina yksittäisille nuorille. Taloustaitohanke tavoittaa erityisesti nuoria, joilla on vaikeuksia taloudenhallinnassa. Vuonna 2017 Taloustaitohankkeeseen osallistui 130 OPlaista. Taloustaitohanketta koordinoi Helsingin Diakonissalaitos.

Nuorten työllistämisen tukeminen yhdistyksissä

Vuosina 2016–2017 pankki tuki vuosittain keskimäärin 46 nuoren (15–17-vuotiaan) työllistymistä paikallisissa yhdistyksissä kolmen viikon ajaksi, josta syntyi yhteensä noin 700 henkilötyöpäivää.

4,7/5

nuorten kokemus hankkeen hyödyllisyydestä



50%

nuorista ensimmäinen työpaikka



Pankin tuki yhdistyksille oli **500 euroa/nuori**

OP Pohjois-Karjala



300

miljoonaa euroa palkkatuloja



Yritysrahoituksen työllisyysvaikutukset

Pankki rahoittaa toimialueellaan yrityksiä ja siten edistää alueen taloudellisen elinvoimaisuuden kehittymistä. Alueellisten yritysten rooli aluetalouden moottoreina ja työllistäjinä on merkittävä.

Pankin markkinaosuus yritysrahoituksesta toimialueellaan on noin

2/3



8000 henkilötyövuotta

Etänevottelut

OPn tavoitteena on kehittää maailman parhaat etäpalvelut ja kulkea asiakkaidensa rinnalla digimurroksessa. Vuonna 2017 pankkiasioiden hoitaminen verkossa tai puhelimesta säästi aikaa ja vähensi kasvihuonepäästöjen syntymistä.

15

tonnia vähemmän kasvihuonepäästöjä



7 000

tuntia säästettyä työaikaa



13 000

jäsentä yhdistyksissä



45%

yhdistyksistä joutuisi lopettamaan osan tai koko toimintansa ilman tukea

OP tuki myös Suomen yliopistoja mittavalla lahjoituskokonaisuudella. Osuuspankit ja OPn keskusyhteisö lahjoittivat lahjoituskaudella 2015-2017 yhteensä 6,3 miljoonaa euroa suomalaisille yliopistoille. Yliopistolahjoituksilla haluamme olla varmistamassa suomalaisen yliopistotason koulutuksen ja tutkimuksen sekä Suomen pitkän aikavälin menestystä.

Osuuspankit ovat merkittäviä työllistäjiä ja veronmaksajia

Suurella osalla OPn taloudellisista vaikutuksista on välillisiä vaikutuksia myös paikallisen ja alueellisen talouden elinvoimaisuuteen. OP on esimerkiksi merkittävä työllistäjä useilla paikkakunnilla. Vuoden 2017 lopussa OPn palveluksessa oli 12 269 henkilöä (12 227). Vakinaisessa työsuhteessa oli 94 prosenttia (93) ja määräaikaissä työsuhteessa 6 prosenttia (7). Suomessa työskenteli 11 847 henkilöä, Virossa 180, Latviassa 111 ja Liettuassa 131 henkilöä. Kesätyöntekijöitä ja -harjoittelijoita OPn palveluksessa oli vuonna 2017 yhteensä 439 (492).

Useilla paikkakunnilla osuuspankit kuuluvat suurimpien veronmaksajien joukkoon, ja myös ryhmätasolla OP on Suomen suurimpia veronmaksajia. OP Ryhmän tilikauden 2017 tuloverot olivat 223 miljoonaa euroa (223).

Katso verojalanjälki

Vuonna 2017 kolmessa osuuspankissa, OP Helsingissä, OP Lounaismaassa ja OP Pohjois-Karjalassa toteutettiin tutkimukset, joissa mitattiin pankkien alueellisia ja yhteisöllisiä vaikutuksia. Tutkimusten tavoitteena oli muun muassa osuuspankkien olennaisimpien alueellisten vaikutusten tunnistaminen sekä toimintojen vaikutusten kertominen konkreettisilla mittareilla. Tutkimusten tulosten perusteella pankit voivat kertoa niiden toiminnan vaikuttavuudesta, esimerkiksi omistaja-asiakkaille ja muille sidosryhmille. Tutkimukset tarjoavat pankeille työkalun alueellisen ja yhteisöllisen vaikuttavuuden tavoitteelliseen kehittämiseen.

Henkilöstö - OP on huippuammattilaisten työyhteisö

OP Ryhmän uuden strategian mukainen matka monialaiseksi palveluyritykseksi on myös henkilöstön näkökulmasta suuri muutosprosessi. Henkilöstöasioissa painopisteitämme ovat osaamisen, johtamisen ja kulttuurin uudistaminen ja kehittäminen.

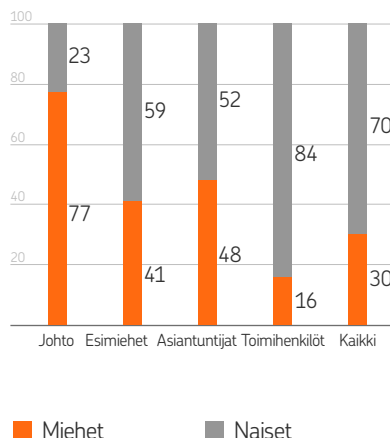
Toimialan murros haastaa organisaation uudistumiskyvyn ja kiristää huomattavasti osaamisvaateita niin hallinnossa, johdossa kuin henkilöstössä. Johtamisen ytimessä on yhteistyö, tehokkuus ja uudistuminen, jotka luovat pohjan muutosmatkallamme. OPn kulttuuri perustuu vahvaan arvopohjaan sekä jatkuvaan uudistumisen ja uudistamisen ilmapiiriin. Osaava ja motivoitunut henkilöstö luo ryhmälle menestystekijän, jolla vastataan muuttuvan toimintaympäristön ja digitalisaation tuomiin haasteisiin.

Monipuolisia tapoja kehittää ja uudistaa osaamista

OP Ryhmä tarjoaa monipuolisia tapoja kehittää osaamista kaikille henkilöstöryhmille. Perustana kehitymiselle on OPn strategian sisäistäminen ja ymmärrys siitä, miten uudistuminen tulee vaikuttamaan omaan työhön, tekemiseen ja osaamisvaateisiin.

Vuonna 2017 OP Ryhmä on rakentanut toimintamallia henkilöstön osaamisen uudistamiseen. Mallia rakennetaan, koska digitalisaation ja automatisaation myötä osa finanssialan nykyisistä tehtävistä tulee häviämään. Samalla digitalisaatio ja automatisaatio synnyttävät uudenlaista työtä, joka vaatii uudenlaista osaamista. Osaamisen uudistamisen toimintamallilla rohkaistaan ja ohjataan työntekijöitä pitämään huolta omasta työmarkkina-arvostaan. OPn tavoitteena on tarjota tukea kouluttautumiseen ja uudenlaisen työn löytämiseen niille työntekijöille, joiden työ tulevaisuudessa loppuu tai muuttuu merkittävästi. Ensimmäiset mallin mukaiset toimet otetaan käyttöön vuonna 2018, ja näistä osaa on jo pilotoitu.

Henkilöstö henkilöstöryhmittäin ja sukupuolittain, %



OP Ryhmän strategiaa ja vuosisuunnitelmaa viedään käytäntöön vuosittaisten suoritusarviointien ja kehityskeskusteluiden kautta, joiden piiriin kuuluu koko OPn henkilöstö Suomessa ja ulkomailla. Vuonna 2017 OP Ryhmässä käytettiin kouluttautumiseen 15 tuntia henkilöä kohden.

Hallinnon osaamisen kehittämistä varten osuuspankkien hallituksissa ja hallintoneuvostoissa toimiville hallintohenkilöille on luotu kattava osaamisen kehittämisen kokonaisuus, joka koostuu verkkokursseista ja koulutuspäivistä. Hallinnon osaamisen ja hallitustyöskentelyn kehittämisen tavoitteena on luoda hyvät edellytykset osuuspankkien hallintotehtävien menestykselliseen hoitamiseen ja siten koko OP Ryhmän uudistumiseen.

Henkilöstökyselyt sekä terveys- ja hyvinvointikyselyt varmistamassa henkilöstön työkykyä

OP Ryhmän organisaatioilla on keskitetysti käytettävissään kaksi erilaista henkilöstökyselyä: laaja, koko organisaation läpileikkaava Henkilöstötutkimus ja nopeatempoisempi Pulssi. Vuoden 2017 henkilöstötutkimuksen tulos oli hyvää tasoa ja siinä keskeisiksi OPn menestystekijöiksi nousivat asiakaskeksisyys, luottamus tulevaisuuteen ja arvojen mukainen toiminta.

Työhyvinvoinnin toimintamallit, työterveyshuolto ja työsuojelun käytännöt varmistavat entistä vahvemmin henkilöstön työkyvystä huolehtimista läpi työuran. Henkilöstölle suunnattu vuosittain toteutettavan terveys- ja hyvinvointikyselyn avulla löydetään työhyvinvointitoiminnan pohjaksi henkilöstön näkökulmasta keskeiset toiminta-alueet ja tarpeet.

OP on haluttu työnantaja

OP oli 2017 Universumin työnantajamielikuivatutkimuksessa finanssialan haluttu työnantaja sekä kaupallisen että IT-alan ammattilaisten keskuudessa sijoittuen molemmissa kohderyhmissä sijalle 7. Vastaavassa opiskelijoille tehdyssä tutkimuksessa OPn sijoitus nousi kaupallisen alan opiskelijoiden keskuudessa kokonaistuloksissa sijalta 4. sijalle 3. IT-alalla OP palkittiin vuoden nousijana sijoituksen noustessa vuodessa sijalta 31. sijalle 15.

Pyrimme jatkuvasti kehittämään OPn maanlaajuisia työnantajamielikuvaa opiskelijoiden ja ammattilaisten parissa monimuotoisen yhteistyön, näkyvyyden sekä monipuolisten

uramahdollisuuksien tarjonnan avulla. Teimme oppilaitosyhteistyötä muun muassa erilaisten projektien, rekrytointitapahtumien sekä asiantuntijaluentojen ja opiskelijavierailuiden muodossa.

OP Ryhmä työllisti kesällä 2017 439 kesätyöntekijää, jonka lisäksi Kehittäminen ja Teknologiat -alueelle lanseerattu OP Kiitorata -trainee-ohjelma herätti suurta kiinnostusta korkeakouluopiskelijoiden keskuudessa. Loistavien pilottiohjelman kokemuksien ja tuloksien myötä laajensimme ohjelman myös muille liiketoiminta-alueillemme.

Sidosryhmät

Sidosryhmävuorovaikutus on olennainen osa OPn osuustoiminnallista toimintamallia. Vuoropuhelu sidosryhmien kanssa on edellytys OPn yhteisöllisessä roolissa onnistumiselle. Kuulemalla sidosryhmiämme voimme ymmärtää niiden odotuksia ja löytää siten keinot edistää hyvinvointia toimintaympäristössämme. Haluamme kuuntelemalla ja keskustelemalla oppia ja ymmärtää sitä, miten voimme yrityksenä entistä tavoitteellisemmin hakea ratkaisuja yhteiskunnallisiin haasteisiin ja uudistaa Suomea.

Sidosryhmätöinnän tavoitteena on tunnistaa OPn yhteiskuntavastuutoiminnan kehityskohtia, kuvata sidosryhmille OPn uudistumista digitaalisen ajan monialaiseksi palveluyritykseksi ja tehdä sidosryhmädialogista entistä vaikuttavampaa. Työn tukena on vuonna 2017 toimintansa käynnistänyt yhteiskuntasuhteiden ja vaikuttajaviestinnän yksikkö. OPn Sidosryhmäfoorumi jatkoi säännöllisiä kokoontumisia. Sidosryhmäfoorumin jäsenenä on edustajia työmarkkinajärjestöistä, think tankeista, poliittisista puolueista, yliopistoista ja kansalaisjärjestöistä.

Sidosryhmien näkemyksiä kartoitetaan ja sidosryhmäyhteistyön onnistumista mitataan erilaisilla tutkimuksilla ja palautekyselyillä. OPn oman median kanavia, kuten näkemyksimedia Chydeniusta on uudistettu sidosryhmädialogin vahvistamiseksi erityisesti päättäjien keskuudessa.

Esimerkkejä vuoden 2017 yhteistyöstä sidosryhmiemme kanssa on esitetty alla olevassa taulukossa.

Sidosryhmä ja kanavat

KANAVA / sidosryhmä	Henkilöstö	Omistaja-asiakkaat ja asiakkaat	Sijoittajat	Edustajisto ja hallinto	Lähiyhteisöt	Media	Koulut ja yliopistot, tiedeyhteisö	Kansalaisjärjestöt	Toimialajärjestöt, työmarkkinajärjestöt	Päättäjät ja viranomaiset
Asiakaskohtaamiset		x								
Tapaamiset, henkilökohtaiset ja virtuaaliset	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Työryhmät, vaikuttaminen	x	x			x				x	x
Sidosryhmä- ja kumppanifoorumit		x			x		x	x	x	x
Kyselyt, selvitykset ja haastattelut	x	x	x	x	x		x	x	x	x
Osuuskunnan kokous		x		x						
Hallinnon kokoukset	x			x						
Omat tapahtumat	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Sidosryhmien tapahtumiin osallistuminen			x		x		x	x	x	x
Omat verkkosivut ja oma media	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Intranet	x			x						
Sosiaalinen media	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Sidosryhmä	Esimerkkejä yhteistyön muodoista ja sidosryhmien odotuksiin vastaamisesta
Henkilöstö	Koko OP Ryhmän henkilöstö Suomessa ja ulkomailla kuuluu kehitys- ja tavoitekeskustelujen piiriin. OP Ryhmässä halutaan luoda tasa-arvoiset työskentelymahdollisuudet kaikille. Henkilöstöä kuullaan säännöllisesti henkilöstötutkimuksilla.
Omistaja-asiakkaat ja asiakkaat	Asiakkaidensa omistaman OP Ryhmän tavoitteena ei ole voiton maksimointi omistajille, vaan osuuskunnan omistaja-asiakkaiden tarvitsemien palvelujen tuottaminen mahdollisimman tehokkaasti. Haluamme tarjota alan parhaat keskittämisedut. Omistaja-asiakkaamme ovat vahvasti edustettuina OP Ryhmän päätöksenteossa hallinnon kautta. Lisäksi asiakkaamme ovat keskiössä kaikessa tuote- ja palvelukehityksessämme.
Sijoittajat	OP Ryhmän sijoittajat ovat osuuspankkien tuotto-osuuksien haltijat ja ryhmän yhtiöiden liikkeeseen laskemien velkainstrumenttien haltijat. OP noudattaa taloudellista tiedottamista samassa laajuudessa kuin listayhtiöt, ja IR-toiminto huolehtii suhteista velkasijoittajiin.
Edustajisto ja hallinto	OP Ryhmän 81 osuuspankissa järjestettiin marraskuussa 2017 edustajiston vaalit, joissa omistaja-asiakkaat valitsivat keskuudestaan edustajiston omaan pankkiinsa seuraavaksi neljäksi vuodeksi. Edustajistoihin valittiin yhteensä lähes 2 400 jäsentä. Ehdokkaita oli yhteensä yli 5 600.
Lähiyhteisöt	Osuuspankit järjestävät eri kohderyhmille paljon erilaisia tilaisuuksia, kuten talouslukutaitoa kehittäviä oppilaitosvierailuja, luentoja, asiakastilaisuuksia ja perinteisiä lasten Hippon-urheilukisoja. Monet osuuspankit tukevat paikallisia urheiluseuroja ja kulttuuritapahtumia sekä lahjoittavat hyväntekeväisyyteen ja tukevat yrittäjyyttä. OP on mukana pankkien yhteisessä nuorten taloustaitohankkeessa. Satavuotiaan Suomen kunniaksi OP Ryhmän työntekijät ja hallinto tekivät ympäri Suomen yhdessä kumppaneiden ja suomalaisten kanssa yli 274 vuotta vapaaehtoistyötä.
Media	OPn johtajat ja asiantuntijat tapaavat toimittajia, vastaavat kysymyksiin ja avaavat keskusteluja eri kanavissa. OP on aktiivisesti läsnä sosiaalisessa mediassa. Facebook ja Twitter ovat sosiaalisen median pääkanavamme. OP jatkaa oman median kehitystyötä, kuten vuonna 2017 avatun op.median ja uudistetun näkemysmedian Chydeniuksen kehittämistä.
Koulut ja yliopistot, tiedeyhteisö	OP on mukana useissa yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen yhteistyö- ja rekrytointitapahtumissa eri puolella Suomea. Vuonna 2017 järjestimme lukuisia työharjoittelu- ja kesätyöpaikkoja sekä lopputyömahdollisuuksia opiskelijoille. Olemme mukana mahdollistamassa Hundred – 100 koulua -hanketta yhtenä pääyhteistyökumppanina. Lisäksi osuuspankit ja OPn keskusyhteisö lahjoittivat lahjoituskaudella 2015–2017 yhteensä 6,3 miljoonaa euroa suomalaisille yliopistoille.
Kansalaisjärjestöt	OP haluaa olla aktiivinen vastuullisuusviestinnässään ja pyrkii vastaamaan esitettyihin tieto- ja keskustelupyyntöihin. OPn Asiakaskokemus ja viestintä saattaa tarvittaessa sidosryhmien huolenaiheita ylimmän johdon tietoon. OP tarjoaa järjestöille uuden vapaaehtoistyön digitaalisen välityspalvelun osoitteessa Hiiop100.fi
Toimialajärjestöt, työmarkkinajärjestöt	OP on uuden strategian mukaisesti matkalla finanssiryhmästä monialaiseksi palveluyritykseksi ja kuuluu työnantajana Palvelualojen työnantajat Paltaan. OP vaikuttaa aktiivisesti myös kansainvälisissä toimialajärjestöissä, esimerkiksi EACB:ssa (European Association of Co-operative Banks).
Päättäjät ja viranomaiset	OP Ryhmä käy aktiivista vuoropuhelua ja tekee yhteistyötä kotimaisten viranomaisten sekä ministeriöiden ja niiden virkamiesten kanssa ajankohtaisista lainsäädäntöhankkeista. OP Ryhmän edunvalvontayksikkö vastaa lainsäädäntöhankkeiden edunvalvonnasta sekä tapaa ja informoi Euroopan parlamentin jäseniä ja eduskunnan kansanedustajia lainsäädäntöhankkeiden vaikutuksista suomalaiseen finanssialaan. Yhteisöllisessä roolissaan OPn tavoitteena on löytää vaikuttamiskeinoja, joilla on myös suomalaisen yhteiskunnan ja kansantalouden kannalta myönteisiä vaikutuksia.



Toimintaympäristö – finanssiala on murrosvaiheessa

Finanssiala on voimakkaassa ja nopeasti etenevässä digitaalisessa murroksessa. Vuonna 2018 sääntely vapauttaa kilpailua entisestään ja avaa pankkien asiakasdatan kolmansille osapuolille. Alalle on tulossa uutta, perinteiset rajat ylittävää kilpailua.

Kilpailun kiihtyessä ja globalisoituessa asiakkaat vaativat kotimaisilta toimijoilta yhtä sujuvaa ja vaivatonta palvelukokemusta kuin mihin he ovat tottuneet parhaiden kansainvälisten yritysten palveluita käyttäessään. OP ei kilpaile enää perinteisten pankkien ja vakuutusyhtiöiden kanssa, vaan finanssipalveluita tarjoavat myös kansainväliset teknologiajätit ja alan uudet toimijat.

Kun asiakkaiden vaihtoehdot kasvavat ja palveluntarjoajan vaihtaminen on helppoa, asiakkaat edellyttävät aiempaa älykkäämpää ja ennakoivampaa palvelua – ympäri vuorokauden. Asiakkaat ja muut sidosryhmät odottavat yrityksiltä myös entistä läpinäkyvämpää ja vastuullisempaa toimintaa painottaen valinnoissaan omaa arvopohjaansa.

Finanssialaa haastaa myös toimintaympäristön yhteiskunnallinen murros, johon liittyvät esimerkiksi väestön ikääntyminen ja työn tekemisen murros. Siirtyminen omistamisesta käyttöoikeuden hallintaan haastaa monet perinteiset finanssialan toimintatavat. Finanssialalla on mahdollisuuksia löytää uusia kasvun lähteitä hyvinvoinnin turvaajana, terveyspalveluiden tuottajana sekä uuden taloudellisen aktiviteetin luoja.

Kehitystä ohjaavat megatrendit ja ilmiöt kytkeytyvät monisyisesti toisiinsa. OP seuraa ennakoivasti toimintaympäristön muutosta, ja hakee strategiansa mukaisesti kasvumahdollisuuksia uudistuvassa finanssikentässä. Pyrimme vastaamaan toimintaympäristön asettamiin haasteisiin ja tarttumaan sen tarjoamiin mahdollisuuksiin.

OP Ryhmän strategia – liiketoiminnan uudistamista asiakkaan eduksi

OP Ryhmän strategian lähtökohtana on hyödyntää toimintaympäristön murroksen tarjoamat mahdollisuudet liiketoiminnan ja palveluiden rohkeaan uudistamiseen omistajiemme ja asiakkaidemme eduksi. Tavoitteenamme on muuttua asteittain finanssiryhmästä digitaalisen ajan monialaiseksi palveluyritykseksi, jolla on vahva finanssiosaaminen.

Luomme arvoa omistajillemme uudistamalla olemassa olevia liiketoimintojamme sekä kehittämällä aivan uudentyyppisiä asiakaskeskeisiä palvelukokonaisuuksia ja uusia innovatiivisia palveluja. Laajennumme uusiin liiketoimintoihin siellä, missä se on luontevaa ja missä se vahvistaa asiakaskokemusta sekä synnyttää merkittäviä synergioita suhteessa olemassa oleviin liiketoimintoihin.

Innoimme ja kehitämme palveluita yhdessä asiakkaidemme ja maailman parhaiden kumppaneiden kanssa. Hyödynnämme uusimpia teknologioita, laajaan tutkimustietoon ja tiiviiseen vuorovaikutukseen perustuvaa asiakasymmärrystä sekä alan parasta kehitys- ja muotoiluosaamista. Samalla kannamme esimerkillisesti vastuumme peruspalveluidemme toimintavarmuudesta ja valtakunnallisesta saatavuudesta sekä rahoitusjärjestelmän vakauudesta ja vakuutusjärjestelmän toimivuudesta.

Asiakasomisteisuus ohjaa toimintaamme

Perustehtävämme on vahvan vakavaraisuuden ja tehokkuuden avulla luoda kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaillemme ja toimintaympäristöllemme. Toimintamme perustan muodostavat arvomme: ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen. Asiakslupauksemme ”Olemme asiakkaitamme varten” mukaisesti asiakkaan etu ohjaa kaikkea, mitä teemme. Asiakkaamme omistavat meidät ja vaikuttavat päätöksentekoomme sekä toimintamme kehittämiseen. Lisäksi merkittävä osa liiketoimintamme tuloksesta palautuu omistaja-asiakkaillemme.

Painotamme kehitystoiminnassamme erityisesti sellaisia alueita, jotka luovat merkittävää uutta asiakasarvoa ja hyötyä ympäröivälle yhteiskunnalle. Voimme myös joustavasti siirtyä tuottajasta palveluintegraattoriksi, mikäli sitä kautta tavoiteltu asiakashyöty toteutuu nopeammin ja varmemmin.

Finanssipalveluita uudistetaan mittavilla hankkeilla

Tarjoamme asiakkaillemme markkinoiden monipuolisimman palvelukanavien kokonaisuuden, joka pitää sisällään maan laajimman

konttoriverkoston, joustavat puhelinpalvelut, edistykselliset verkko- ja mobiilipalvelut sekä laajan ulkoisen kumppaniverkoston. Tämän rinnalla rakennamme pankkitoimintaan, vahinkovakuutukseen ja varallisuudenhoitoon myös täysin digitaalisia liiketoimintamalleja ja palveluita, joilla vastataan kasvavaan kysyntään ja uuteen kilpailuun.

OP Ryhmä investoi vuosittain yli 400 miljoonaa euroa uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen sekä teknologian uudistamiseen. Nykyisellään noin 95 % tästä ohjautuu nykyisten liiketoimintojen eli finanssipalveluiden jatkokehittämiseen ja noin 5 % uusiin liiketoimintoihin.

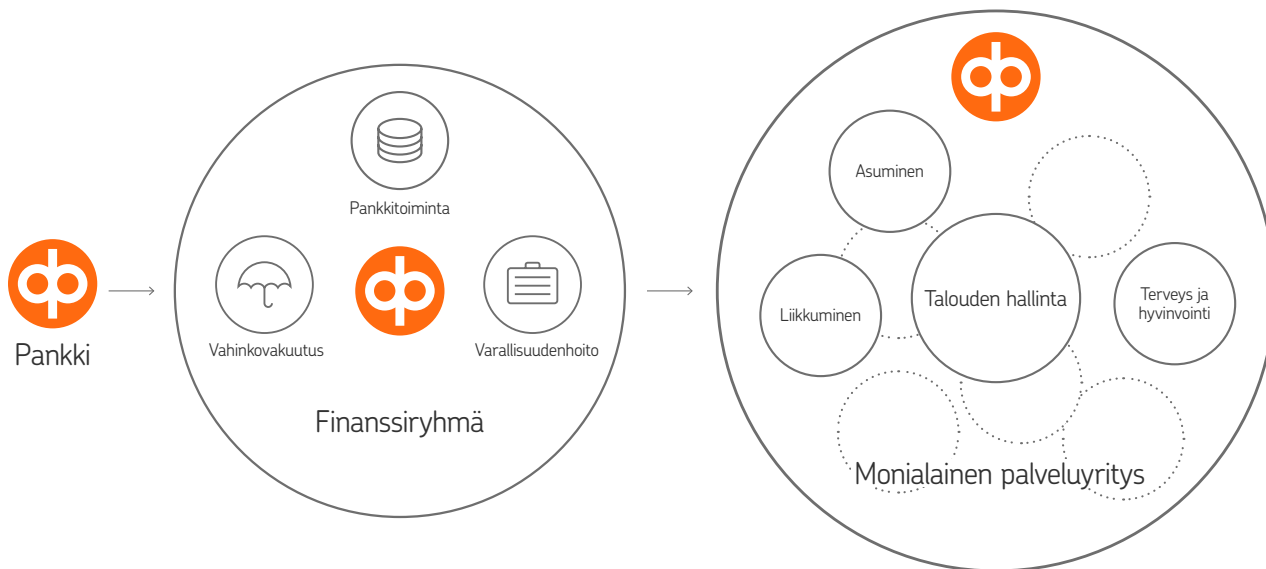
Vuonna 2017 finanssipalveluiden uudistamisessa korostuivat erityisesti digitaalisten palveluiden kehittäminen, liiketoimintaprosessin digitalisointi ja automatisointi, palveluprosessien nopeuttaminen ja sujuvoittaminen sekä monien keskeisten teknologia-alustojen ja perusjärjestelmien uudistaminen.

Asiakaskeskeiset palvelukokonaisuudet edustavat irtiottoa toimialan perinteisestä ajattelusta

Asiakaskäyttäytymisen muuttuessa kiihtyvää tahtia finanssialan tarjoamat ratkaisut eivät enää kaikilta osin vastaa asiakkaiden aitoja tarpeita, jolloin riski menettää asiakkaan luottamus ja uskollisuus on ilmeinen. OP Ryhmän strategisen uudistamisen keskiössä on siirtyminen perinteisestä tuotekeskeisestä ajattelumallista asiakaskeskeiseen muotoilujatteluun, jossa kaiken kehittämisen lähtökohtana on syvälinen asiakasymmärrys ja jatkuva toiminnan parantaminen tiiviissä dialogissa asiakkaiden kanssa.

Uusi ajattelu kiteytyy strategisella tasolla asiakaskeskeisiin palvelukokonaisuuksiin, joita tähän mennessä on määritelty neljä: Asuminen, Liikkuminen, Terveys ja hyvinvointi sekä Talouden hallinta. Palvelukokonaisuuksien tarkoituksena on auttaa tunnistamaan mahdollisia uusia kasvualueita sekä ohjata olemassa olevien liiketoimintojen kehittämistä asiakkaan kannalta mielekkäämpään suuntaan ja koordinoida kehittämistä synergioiden mahdollistamiseksi. Pisimmälle täysin uusien avauksien osalta näistä palvelukokonaisuuksista ovat edenneet Terveys ja hyvinvointi sekä Liikkuminen.

Muuntaudumme finanssiryhmästä kohti monialaista palveluyritystä
Keskiossa asiakkaan tarve ja asiakaskokemus



Strategian toteutus etenee laajalla rintamalla hyvin

Suurimmat saavutukset tähän mennessä strategiakauden aikana liittyvät muun muassa vahvaan tuloskehitykseen, yrityskuvan ja asiakaskokemuksen vahvaan nousuun, uusien liiketoimintojen lukuisiin merkittäviin avauksiin ja sairaalatoiminnan alkuvaiheen menestykseen, mobiilipalveluiden käytön voimakkaaseen kasvuun ja taustatoimintojen keskittämisen onnistumiseen.

Suurimmat haasteet puolestaan liittyvät tehokkuusohjelman aikataulun mukaiseen läpivientiin, joissakin perusjärjestelmähankkeissa esiintyviin

viivästymiin sekä liiketoimintatransformaation edellyttämään osaamisen uudistamiseen.

Strategisten mittareiden kautta tarkasteltuna (ks. taulukko alla) strategian toteutuksessa on jääty useammasta keskeisestä tavoitteesta, mutta strategian laaja-alaisuus huomioiden kehitys on ollut hyvää. Suurimmat poikkeamat liittyvät kulukehitystä ja omistaja-asiakkaiden määrää koskeviin strategiakauden tavoitteisiin.

OP Ryhmän strategiset tavoitteet	31.12.2017	Tavoite 2019
Asiakaskokemus, NPS (-100–+100)		
Bränditaso	21,5	25
Kohtaamistaso	58	70, yli ajan 90
CET1-vakavaraisuus, %	20,1	22
Taloudellisen pääomavaateen tuotto, % (12 kk liukuva)	21,3	22
Nykyliiketoiminnan kulut (12 kk liukuva), milj. €	1 661	Kulut 2020 vuoden 2015 tasolla (1 500)
Omistaja-asiakkaat, miljoonaa	1,8	2,1 (2019)

Osaamisen uudistamiseen panostetaan voimakkaasti ja etupainotteisesti

OP Ryhmässä on tunnistettu, että käynnissä oleva finanssitoimialan murros ja ryhmän oma liiketoiminnallinen uudistuminen tulevat edellyttämään valtavaa osaamisohjan uudistamista hyvin nopeassa aikataulussa lähivuosina. Vastauksena tähän haasteeseen olemme lähteneet rakentamaan ennakoivaa Osaamisen uudistamisen toimintamallia, jolla valmistaudumme edessä olevaan työn murrokseen. Toimintamallilla haluamme toteuttaa arvopohjamme mukaista

vastuullista toimintaa, vahvistaa yksittäisen työntekijän työmarkkina-arvoa ja löytää uusia malleja ihmisten työllistymiseen ja osaamisen uudistamiseen. Toimintamallilla tullaan erityisesti tukemaan henkilöstöä, jonka työ muuttuu merkittävästi tai työ automatisoidaan. Tavoitteena on yksilöllisen tuen kautta löytää henkilöille koulutusmahdollisuuksia ja uudenlaisia tehtäviä joko ryhmän sisältä tai ryhmän ulkopuolelta.

Arvot

Ihmisläheisyys

OP on ihmistä varten, ja aito välittäminen ihmisistä – niin asiakkaista kuin työyhteisön jäsenistä – on lähtökohta toiminnalle. Meitä on helppo ja miellyttävä lähestyä, meillä ihminen kohdataan arvokkaana ja tasavertaisena yksilönä. Ihmisen arvostus näkyy kaikessa toiminnassa.

Vastuullisuus

Toimimme sekä paikallisesti, alueellisesti että valtakunnallisesti esimerkillisenä ja eettisesti vastuullisena yrityksenä. Rakennamme pitkäjänteisiä ja keskinäiseen luottamukseen perustuvia asiakassuhteita. Vahvalla ammattitaidolla vastaamme toimintamme laadukkuudesta, asiantuntemuksesta ja luotettavuudesta.

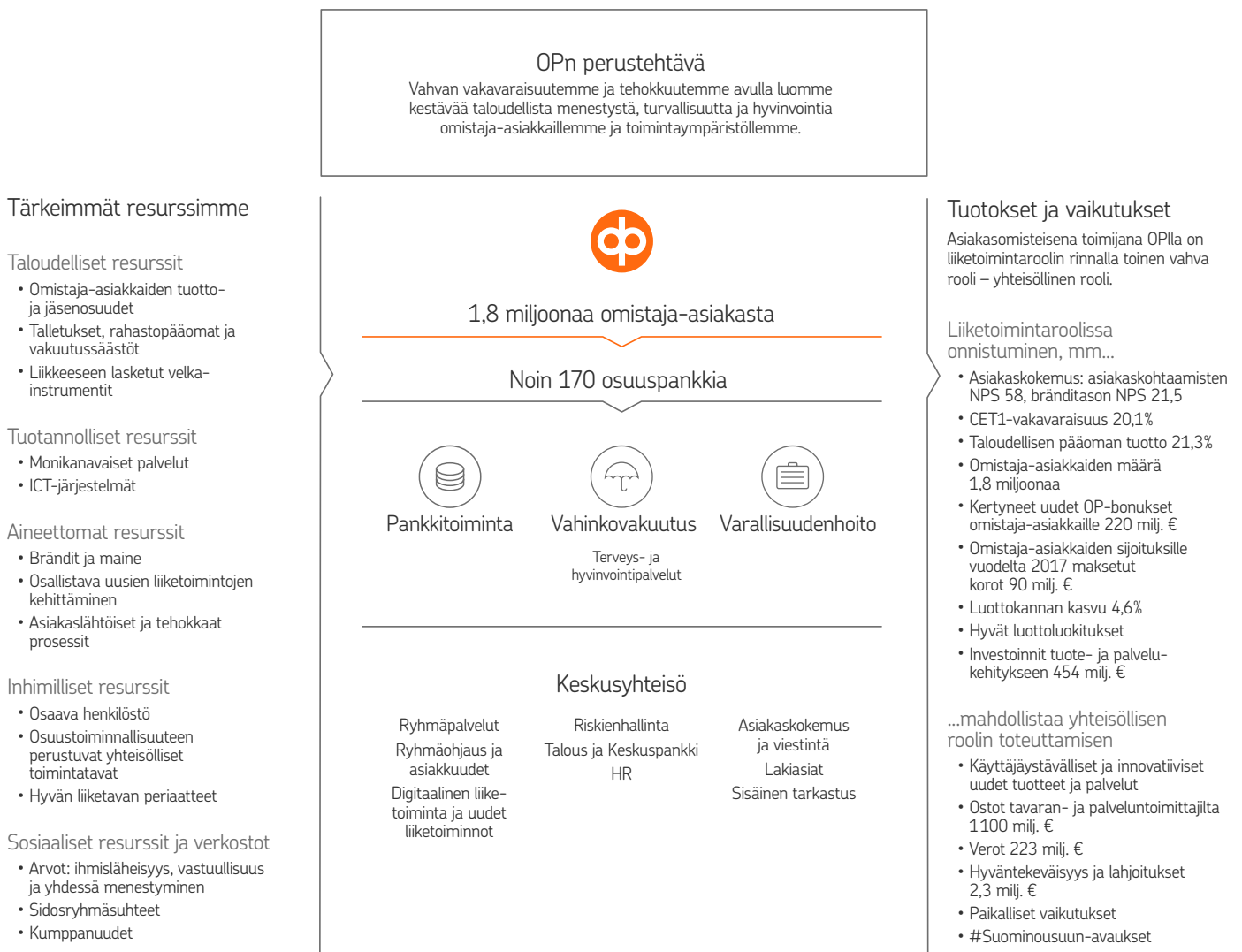
Yhdessä menestyminen

Menestyminen yhdessä asiakkaiden kanssa antaa suunnan ja vauhdin toiminnan ja palvelujen kehittämiseksi. Toiminta yhtenäisenä ryhmänä lisää turvaa asiakkaalle ja parantaa palvelukykyämme. Hallinnon ja henkilöstön yhteinen voittamisen tahto luo jatkuvan menestyksen kautta perustan hyvälle maineelle.

Arvonluonti

Osuustoiminnallisena ryhmänä toimintamme vaikuttaa Suomessa laajalti eri sidosryhmiin sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Toimintaamme ohjaa kaksoisrooli ja menestystämme mitataan

molemmissa rooleissa, liiketoimintaroolissa ja yhteisöllisessä roolissa onnistumisella.



Arvoketju – OP osana yhteiskuntaa

OP vaikuttaa toiminnallaan laajasti yhteiskuntaan. Finanssialalla on keskeinen merkitys kansantalouden hyvinvoinnille sekä suoraan että välillisesti. Tuotamme välttämättömiä peruspalveluita ja toimintamahdollisuuksia kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille.

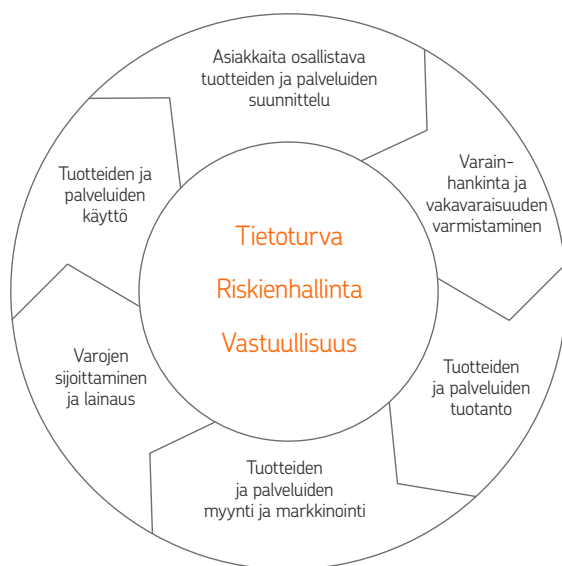
Yhteisöllisessä roolissamme edistämme yhteisön pitkän tähtäimen menestystä ja hyvinvointia edustamalla positiivista muutosvoimaa toimintaympäristössä. Yhteisöllinen rooli merkitsee vaikuttavia tekoja yhteisön hyväksi niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti.

Tavoittelemme yliverstaista asiakaskokemusta, jota tuotamme kaikissa kohtaamisissa – niin kasvotusten kuin digitaalisesti. Asiakaskokemuksen jatkuva parantaminen on yksi tärkeimmistä tavoitteistamme, ja sitä mitataan asiakaskokemusmittarilla. Tavoitteenamme on tarjota toimialan paras monikanavainen asiakaskokemus luomalla jatkuvia ja merkityksellisiä kohtauksia kaikissa kanavissa.

Huomioimme riskienhallinnan, tietoturvan ja vastuullisuusnäkökulmat arvoketjumme kaikissa vaiheissa. OPn keskitetty hankinta vastaa

ryhmän keskeisimpien tuotteiden ja palveluiden hankinnasta. Edellytämme tavarantoimittajien noudattavan OPn toimittajan yhteiskuntavastuuvaatimuksia, OP Ryhmän hankintaehtoja ja hyvän liiketavan periaatteita sekä soveltuvaa lainsäädäntöä ja kansainvälisiä sopimuksia.

OP on vahvasti sitoutunut asiakkaisiinsa ja toimintaympäristöönsä. Edistämme kestävää taloutta esimerkiksi paikallista yritystoimintaa rahoittamalla. OPn alueelliset vaikutukset koskevat laajasti koko Suomea, sillä ryhmän konttori- ja palvelupisteverkosto on maan laajin ja tihein. Lisäksi OPn taloudellisilla vaikutuksilla on välillisiä vaikutuksia myös paikallisen ja alueellisen talouden elinvoimaisuuteen.





OPn pääliiketoiminnot – OPn pääliiketoiminta-alueet

OPlla on kolme pääliiketoiminta-aluetta, jotka ovat pankkitoiminta, vahinkovakuutus ja varallisuudenhoito. Tarjoamme asiakkaillemme maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden sekä parhaat keskittämisedut.

Pankkitoiminta on OPn liiketoimintasegmenteistä suurin, ja OP on johtava asunto- ja yritysrahoittaja Suomessa. Henkilöasiakkaille OPn pankkitoiminnan palvelut ja tuotteet kattavat päivittäiset pankkiasiat ja maksamisen palvelut, lainat, säästöt ja sijoitukset. Yritysassiakkaille tarjoamme pankkipalvelut, rahoituksen, maksuliike- ja kassanhallintapalvelut, sijoittamispalvelut ja yritystoiminnan kehittämiseen liittyvät asiantuntijapalvelut.

OP on myös Suomen johtava vahinkovakuuttaja. Tarjoamme henkilö- sekä yritys- ja yhteisöasiakkaillemme monipuolisen ja kattavan vakuutusturvan. Uudenlaisten palvelukonseptien, digitaalisten ratkaisujen, laadukkaan yhteistyökumppaniverkoston sekä prosessitehokkuuden avulla kehitämme jatkuvasti korvauspalvelumme asiakaskokemusta ja luomme samalla kilpailuetua. Vahinkovakuutustoiminnan muodostavat OP Vakuutus, A-Vakuutus sekä Eurooppalainen.

OPn varallisuudenhoidolla on Suomen kattavin säästämisen ja sijoittamisen palveluverkosto. Tarjoamme asiakaslähtöisesti parhaat varallisuudenhoidon digitaaliset palvelut säästämisen- ja sijoittamistarpeisiin sekä ainutlaatuisen Private Banking -kokemuksen. Tarjoamme monipuoliset palvelut ja tuotteet sijoitussidonnaisessa vakuuttamisessa, rahastoissa sekä sopimusperustaisessa täyden valtakirjan omaisuudenhoidossa ja sijoituskonsultoinnissa.

Kohti asiakaskeskeisiä palvelukokonaisuuksia

Strategiamme mukaisesti tavoitteenamme on muuttua puhtaasta finanssitoimijasta digitaalisen ajan monialaiseksi palveluyritykseksi. Asiakkaiden kasvavat odotukset ja asiakaskäyttäytymisen muutokset kannustavat meitä luomaan toimialarajat ylittäviä kokonaisratkaisuja. Siirrämme liiketoiminnan kehittämisen painopistettä asteittain yksittäisistä tuotteista kohti asiakaskeskeisiä palvelukokonaisuuksia, joista tähän mennessä on määritelty neljä: Asuminen, Liikkuminen, Terveys ja hyvinvointi sekä Talouden hallinta. Pisimmälle täysin uusien avauksien osalta näistä palvelukokonaisuuksista ovat edenneet Terveys ja hyvinvointi sekä Liikkuminen.

Ensimmäinen askel laajentumisessa terveys- ja hyvinvointipalveluihin otettiin jo vuonna 2013, kun ensimmäinen Pohjola Sairaala avasi ovensa Helsingissä. Nyt toiminnassa ovat lisäksi sairaalat Tampereella, Oulussa ja Kuopiossa. Sairaalaverkosto valmistuu toukokuussa 2018 avautuvan Turun Pohjola Sairaalan myötä. Kaikki Pohjola Sairaalat tarjoavat kattavasti perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut, tutkimukset, leikkauspalvelut sekä kuntoutuksen. Erikoisalojen tarjontaa on vähitellen kasvatettu, ja seuraavassa vaiheessa käynnistyvät maanlaajuisen lääkäriasemaverkoston perustaminen sekä työterveysliiketoiminnan kasvattaminen.

Vuonna 2016 lanseerattu OP:n ensimmäinen liikkumisen palvelu OP Kulku tarjoaa sähköautoilua palveluna. Vuonna 2017 toimimme markkinoille myös minuuttiveloituksella toimivat DriveNow-yhteiskäyttöautot Helsinkiin sekä valtakunnallisesti tarjolla olevan OP Kausiauton, josta auton saa käyttöönsä kuukaudeksi tai sitä

pidemmäksi ajaksi. Kerroimme myös rakentavamme Suomeen lähes sata uutta sähköautojen latauspistettä yhteistyössä Fortumin kanssa. Kehitämme edelleen aktiivisesti liikkumisen palveluita ja pyrimme tuomaan markkinoille avauksia, jotka uudistavat koko liikkumisen kenttää Suomessa.

Tuote- ja palvelukehitys OP Ryhmässä

OPn tuote- ja palvelukehityksen tavoitteena on luoda tuotteita ja palveluita, jotka ovat innovatiivisia, käyttäjäystävällisiä ja asiakkaille merkityksellisiä sekä asiakaskokemukseltaan sujuvia.

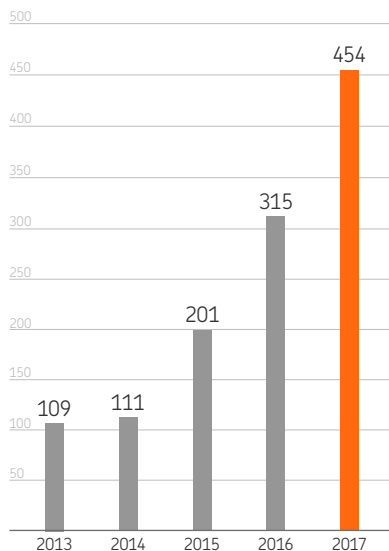
Vaikka palvelut digitalisoituvat vauhdilla, OPn tuote- ja palvelukehityksessä kehitetään myös kasvokkain tapahtuvia asiakas kohtaamisia vastaamaan paremmin tulevaisuuden tarpeita. Henkilöasiakkaiden osalta kehityksessä pyritään ottamaan huomioon eri alueilla asuvien ja eri-ikäisten asiakkaiden tarpeet ja huolehtimaan erityisesti tuotteiden ymmärrettävyydestä. Yritysassiakkaiden tuotteilla ja palveluilla tähdätään yrityksen menestyksen edistämiseen esimerkiksi parantamalla toiminnan joustavuutta ja tuottavuutta.

Suuret panostukset kehittämiseen

Finanssialan voimakas ja nopea digitaalinen murros tuo toimialalle jatkuvasti uutta kilpailua ja kiihdyttää tuote- ja palvelukehitystä. Muuttuvassa toimintaympäristössä menestyminen vaatii parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen tarjoamista ajasta, paikasta ja palvelukanavasta riippumatta. OPssa näkemys on, että voittava asiakaskokemus perustuu jatkossa yhä enemmän ihmisen ja teknologian yhteispeliin – henkilökohtaista palvelua rikastetaan esimerkiksi datan, analytiikan ja keinoälyn avulla.

OPn vuosittaisia kehittämisinvestointeja on kasvatettu strategian myötä noin 400 miljoonaan euroon. Viiden vuoden aikana investoimme kehittämiseen yhteensä jopa 2 miljardia euroa. Kehittämisinvestoinnit kohdistetaan finanssialan peruspalveluiden modernisointiin sekä uusien tuote- ja palvelukokonaisuuksien luomiseen.

Investoinnit tuote- ja palvelukehitykseen, milj. €



Tuote- ja palvelukehitystä tehdään OPssa ketterän kehityksen mallin mukaisesti. Ketterällä kehityksellä tarkoitamme iteratiivista ja jatkuvasti asiakaspalautetta keräävää kehittämisen toimintamallia. Ketterän kehityksen malliin on siirrytty asteittain viime vuosien aikana, ja se on edellyttänyt uudenlaisten toimintamallien ja roolien luomista sekä pitkäjänteistä henkilöstön koulutusta. Ketterän kehityksen toimintamalliin kuuluu toiminnaltaan rajallisten (ns. beta) tuotteiden ja palveluiden lanseeraaminen ja niiden jatkojalostus testauksen ja asiakaspalautteen pohjalta.

Lisää asiakaslähtöisyyttä palvelumuotoilun edelläkävijyydellä

Asiakkaiden tarpeet ovat meille kaiken kehittämisen lähtökohta, ja asiakkaiden osallistaminen on siten luonnollinen ja tärkeä osa tuote- ja palvelukehitystä. Asiakaslähtöisyyttä on lisätty OPn tuote- ja palvelukehitykseen palvelumuotoilun menetelmin jo usean vuoden ajan. Tänä päivänä OP voidaan lukea Suomessa palvelumuotoilun edelläkävijöiden joukkoon, ja yli 45 henkilöä työllistävä palvelumuotoilijoiden yksikkö on verrattavissa osaamiseltaan ja kokoluokaltaan muotoilutoimistoon.

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmiä käyttäen – yhdessä asiakkaiden kanssa. Palvelumuotoilu alkaa käyttäjien tarpeiden ja käyttökokemuksessa havaittujen kipupisteiden ymmärtämisestä ja päättyy konkreettiseen käyttökokemuksen toteutukseen. Tavoitteena on saada aikaan selkeämpiä, helppokäyttöisempiä ja paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavia tuotteita ja palveluita ja parantaa näin asiakaskokemusta.

Asiakkaillamme on mahdollisuus osallistua OPn tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen useilla eri tavoilla. Helsingin Vallilassa sijaitseva OP Helsingin konttori toimii ryhmän testilaboratoriona uusille toimintamalleille ja työkaluille. Konttorissa asiakkaat voivat testata ja tutkia nykyisiä sekä tulevia tuotteita ja palveluita erilaisin keinoin: kosketusnäytöillä, videoilla, animaatioilla ja demoilla.

Verkossa asiakkaamme voivat osallistua tuotekehitykseen OP Lab -sivustolla, jossa esitellään tulevaisuuden digitaalisia palveluja, kerätään asiakaspalautetta ja pilotoidaan palveluita yhdessä asiakkaiden kanssa. OP Labin lisäksi verkossa toimii myös Paja-asiakasyhteisö, johon asiakkaamme voivat rekisteröityä. Pajassa toteutetaan nopeita kyselyitä, arvioidaan ideoita ja kerätään palautetta verkossa sekä erilaisissa tilaisuuksissa.

Palvelumuotoilijat tekevät vuosittain myös merkittävän määrän kasvokkain tapahtuvia asiakashaastatteluja eri puolilla Suomea ja ideoivat yhdessä asiakkaiden kanssa erilaisissa työpajoissa.

Lue lisää [OP Lab -sivustolta](#).

OPn verkkopalvelu uudistui yhteistyössä asiakkaiden kanssa

OPn uudistunut verkkopalvelu ja verkkopankki op.fi on yksi esimerkki ketterän kehityksen toimintatavan soveltamisesta ja asiakkaiden osallistamisesta tuote- ja palvelukehitykseen. Uuden palvelun beta-versio avattiin kaikkien asiakkaiden kokeiltavaksi syksyllä 2016, ja nyt uudistunut op.fi palvelee sekä henkilö- että yritysasiakkaita pankki- ja vakuutusasioissa.

Eri-ikäiset asiakkaat ovat olleet alusta lähtien mukana uuden palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä muun muassa haastattelujen, ryhmäkeskustelujen ja käytettävyydestien kautta sekä palvelua kokeilemalla. Kehitystyötä ohjaavaa asiakaspalautetta kerätään asiakkailta edelleen.

Lue lisää vuonna 2017 lanseeratuista tuotteista ja palveluista, esimerkiksi:

Talouden hallinta

- [Pivolla maksaminen kaverille ja verkossa](#)
- [Siirto-maksu OP-Mobiiliin ja Pivoon](#)
- [OP Joukkorahoitus](#)

- [OP-Palvelukiinteistöt-erikoisijoitusrahasto](#)
- [OP Nano Vakuutus](#)
- [Älykäs osaketoimeksiantojen välitys \(SOR\)](#)

Liikkuminen

- [Uusi liikennevakuutus](#)
- [OP Kausiauto](#)
- [DriveNow-yhteiskäyttöautot](#)

Asuminen

- [OP Koti -sivusto](#)
- [Taloyhtiölainan korkosuoja](#)

Yritykset

- [OP Kevytyrittäjä](#)
- [OP-yritysmobiiliin uudet laskutusominaisuudet](#)
- [Kybervakuutus pienille ja keskisuurille yrityksille](#)
- [OP Konsernitili](#)

Terveys- ja hyvinvointi

- [Älykipsin pilotointi kuntoutuksen tukena](#)

Kanavat

- [Hiiop100.fi vapaaehtoistyön portaali](#)
- [Sähköisen allekirjoituksen laaja käyttöönotto](#)
- [Verkkoneuvottelu OP-mobiiliin ja OP-yritysmobiiliin](#)
- [Kehittäjäsveston ensimmäinen versio ulkopuolisille kehittäjille](#)
- [Uusi vaalikone ja äänestysjärjestelmä OP edustajiston vaaleihin](#)

Pankkitoiminta

OP on johtava asunto- ja yritysrahoittaja Suomessa. OPn markkinaosuus asuntoluotoissa oli vuoden lopussa 39,3 prosenttia. Yritysluotoissa markkinaosuus nousi 38,9 prosenttiin yritysluottokannan kasvaessa vahvasti.

Pankkitoiminta on OPn liiketoimintasegmenteistä suurin ja tarjoaa asiakkaille laajan ja kokonaisvaltaisen tuote- ja palveluvalikoiman. Henkilöasiakkaille OPn pankkitoiminnan palvelut ja tuotteet kattavat päivittäiset pankkiasiat ja maksamisen palvelut, lainat, säästöt ja sijoitukset sekä asumisen – unohtamatta omistaja-asiakkaillemme tarjottavia monipuolisia etuja ja hyötyjä. Tavoitteenamme on henkilöasiakkaidemme taloudellisen hyvinvoinnin turvaaminen ja oman talouden hallinnan ja menestyksen edistäminen. Haluamme tarjota asiakkaillemme kokonaisvaltaiset ja eri elämäntilanteisiin sopivat joustavat pankkipalvelut.

Yritysassiakkaille tarjoamme pankkipalvelut, rahoituksen, maksuliike- ja kassanhallintapalvelut, sijoituspalvelut ja yritystoiminnan kehittämiseen liittyvät asiantuntijapalvelut. OPn yritysasiakkaina on pieniä, keskisuuria ja suuria yrityksiä sekä yhteisöjä. Asiakassuhteissa tavoittelemme pitkäjänteisyyttä ja monipuolisia kokonaisasiakkuuksia. Kun asiakkaat tunnetaan hyvin ja heidän kanssaan toimitaan tiiviissä vuorovaikutuksessa, voidaan ratkaisut räätälöidä tarpeisiin sopiviksi.

Yritysten kumppanina haluamme omalla toiminnallamme edistää kotimaisen yritystoiminnan menestystä ja kansainvälistymistä. Kansainväliseen palvelukykyyn panostamme muun muassa solmimalla harkittuja kansainvälisiä kumppanuuksia asiakaskunnan tarpeisiin pohjautuen. Vuoden 2017 lopussa avasimme edustuston Shanghaihin, Kiinaan, tukemaan suomalaisyritysten kasvua ja kansainvälistymistä Aasian markkinoille.

Lue lisää pankkitoiminnan tuotteista ja palveluista osoitteesta op.fi.

OPn uuden strategian mukaisesti pankkitoiminnan digitaalisten palveluiden kehittämiseen panostetaan merkittävästi. Tavoitteenamme on kehittää käyttökokemukseltaan markkinoiden parhaat palvelut talouden suunnitteluun ja hallintaan. Matkalla monialaiseksi palveluyritykseksi kehitämme uusia digitaalisia palveluita myös asumiseen. Visionamme on tulevaisuudessa tarjota kokonaisvaltainen asumisen ekosysteemi, joka palvelee asiakkaita asumisen tarpeissa asuntokaupoista remonteihin ja kodin arkeen. Avasimme kesällä 2017 OP Koti -verkkopalvelun, joka on esiaskel kohti asumisen ekosysteemiä.

Tutustu palveluun osoitteessa op-koti.fi.

Ensimmäinen joukkorahoitus, tukea suuryrityksille, turvaa lainanmaksuun ja uutta maksamiseen

OP Joukkorahoituksen ensimmäinen kohde, pieni jäätelötehdas Suomen Maito Oy haki joukkorahoituksella varoja kasvuun ja

viennin aloittamiseen Jymy-luomujäätelölle. Rahoituskierron onnistui erinomaisesti, sillä kierroksen minimitavoite 200 000 euroa täyttyi kahdessa viikossa, ja Jymy sai tavoittelemansa määrän uusia osakkeenomistajia. Lopullinen euromäärä oli yli 400 000 euroa. OPn toisen joukkorahoituskohteen, nokialaisen vaatevalmistaja Papu Designin, rahoituskierron avattiin joulukuussa ja tavoite saavutettiin ennen vuodenvaihdetta.

Allekirjoitimme myös Euroopan Investointipankin (EIP) kanssa sopimuksen riskinjakotakaus-rahoitusmallista suurille ja keskisuurille yrityksille. Sopimuksen myötä toimme keskisuurten suomalaisyritysten saataville 300 miljoonan euron rahoituspaketin. Riskinjakotakaus kohdennetaan OP Yrityspankin keskisuurten yritysten sopiviin rahoitushankkeisiin. Lisäksi kahden muun käynnissä olevan takausohjelman, SME InnovFin ja SME Initiativen, kautta OP on rahoittanut pk-yrityksiä jo yhteensä yli 180 miljoonalla eurolla. Ohjelmien avulla olemme pystyneet hyvin tukemaan asiakkaidemme investointeja ja kasvua.

Odotukset korkojen noususta sekä huoli oman talouden turvaamisesta olivat vuonna 2017 monien henkilö- ja yritysasiakkaidemme mietteissä. Tästä kertoo se, että korkosuojaus otettiin esimerkiksi asuntolainoihin lähes nelinkertainen määrä edellisvuoteen verrattuna.

Vuosi 2017 oli vilkas myös maksamisen palveluiden saralla. Keväällä otimme käyttöön Siirto-palvelun OP-mobiilissa ja Pivossa, minkä myötä puhelinnumerolla maksaminen on yleistynyt asiakkaidemme keskuudessa merkittävästi. OPn asiakkaita on rekisteröitynyt Siirto-maksun piiriin jo yli 333 000. Verkko- ja mobiilimaksamiseen helpotusta toi Pivon uusi ominaisuus, jonka ansiosta ostokset voi maksaa helposti Pivo-sovelluksella ilman tunnuslukuja. Aloitimme myös mobiilivaihtamisen vaiheittaisen käyttöönoton OP-mobiilissa.

Saimme vuoden aikana myös monia tunnustuksia tuotteistamme ja palveluistamme ja vastaanotimme Suomen ykkössijan Global Financen World's Best Bank -kilpailussa.

Luotonannossa vastuullisuuden arviointi on osa riskienhallintaa

OPssa asiakkaiden luotonantoa arvioidaan aina kokonaisvaltaisesti. Rahoituksessa ohjenuorana ovat luotonannon eettiset periaatteet ja ohjeet. Luotonannossa ja sen ohjeistuksessa huomioidaan hyvää luotonantotapaa koskevat säännökset sekä Finanssivalvonnan antamat suositukset.

Henkilöasiakkaiden osalta vastuullinen luotonanto perustuu asiakkaan velanhoitokyvyn huolelliseen selvittämiseen, luoton määrän mitoittamiseen ja riskien ymmärrettävään selittämiseen asiakkaalle. Yritysiasiakkaiden rahoittamisessa taloudellisten seikkojen arvioinnin lisäksi rahoitettavien hankkeiden sosiaalisten ja ympäristövaikutusten

tunnistaminen ja analysointi on tärkeää myös riskienhallinnan näkökulmasta ja normaali osa luottokelpoisuuden arviointiprosessia. Oman analyysin lisäksi OP konsultoi tarvittaessa riippumatonta arvioijaa, joka arvioi yksittäisen asiakkaan tai rahoitettavan hankkeen ympäristöriskit.

Vahinkovakuutus

OP on Suomen johtava vahinkovakuuttaja. Tarjoamme henkilö- sekä yritys- ja yhteisöasiakkaille monipuolisen ja kattavan vakuutusturvan. Uudenlaisten palvelukonseptien, digitaalisten ratkaisujen, laadukkaan yhteistyökumppaniverkoston sekä prosessitehokkuuden avulla kehitämme jatkuvasti korvauspalvelumme asiakaskokemusta ja luomme samalla kilpailuetua.

OPn terveys- ja hyvinvointipalvelut ovat toistaiseksi osa vahinkovakuutusliiketoimintaa. Tavoitteena on rakentaa terveys- ja hyvinvointiliiketoiminnasta oma liiketoimintasegmentti. Haluamme varmistaa, että asiakkaillamme on monipuolinen ja kattava vakuutusturva. Keskeisimmät henkilöasiakkaiden vakuuttamisen osa-alueet ovat auton, kodin ja muun omaisuuden vakuuttaminen sekä henkilövakuuttaminen muun muassa tapaturmien ja sairauksien varalta sekä kotona että matkoilla.

Yritysassiakkaiden palveluissa tehtävänä on turvata asiakkaidemme toiminnan jatkuvuus, tukea henkilöstön työkykyä ja auttaa turvallisen toimintaympäristön rakentamisessa. Tarjoamme asiakkaillemme kattavat ja monipuoliset riskienhallintapalvelut, joiden avulla yritys pystyy paremmin varmistamaan liiketoimintansa häiriöttömyyden ja varmuuden ongelmatilanteissa. Yritystoiminnan keskeiset vakuutettavat kohteet ovat yrittäjä itse, yrityksen henkilöstö, yrityksen käyttö- ja vaihto-omaisuus, tavarankuljetukset, ajoneuvot sekä yritysliiketoiminta. OP tarjoaa yrityksille myös kybervakuutusta tietoturmien varalle sekä henkilöstön henkilövakuutuksiin liitettävää työterveyshuoltopalvelua.

Korvauspalvelussa OPlla on kumppanuussopimuksia yli 20 toimialalla, esimerkiksi terveydenhuoltoalan yritysten, autokorjaamojen sekä rakennuskorjaus- ja kodinkoneliikkeiden kanssa. Kumppanuuksilla varmistetaan laadukas asiakaskokemus, korvaustoiminnan kustannustehokkuus, tasalaatuisuus ja saatavuus lähellä asiakasta. Uudet digitaaliset palvelut, kuten vahinkoapu.op.fi ja OP-mobiilin Vakuutus-osio tarjoavat asiakkaillemme sujuvan tavan hoitaa vahinkoasioita. Vahinkoapu-palvelusta asiakkaat löytävät toimintaohjeet vahinkotilanteeseen sekä tietoa siitä, mitä vakuutus korvaa. Vahinkoapu-palvelu löytyy myös OP-mobiilista ja OP-yritysmobiilista. Henkilöasiakkaiden OP-mobiilissa asiakkaamme voivat tehdä samalla vahinkoilmoituksen. Henkilöasiakkaiden vahingoista ilmoitetaan verkon tai mobiilin kautta noin 68 %, yritysasiakkaiden noin 43 %.

Lue lisää vahinkovakuutuksen tuotteista ja palveluista osoitteesta op.fi.

Vahinkovakuutusta uudistetaan OPn uuden strategian myötä muun muassa korvauspalvelua ja tuotevalikoimaa kehittämällä. Vahinkovakuutuksen tavoite on olla alan innovatiivisin toimija ja uudistaa suomalaista vahinkovakuutustoimintaa.

Ajoneuvo- ja mobiililaittevahinkojen hoitomallit edustavat uudenlaisia palvelukonsepteja

Strategiamme mukaisesti pyrimme siirtämään kehittämisen painopistettä yksittäisistä tuotteista kohti asiakaskeskeisiä palvelukokonaisuuksia. Vahinkovakuutuksessa tähän suuntaan on jo edetty esimerkiksi auto- ja mobiililaittevahinkojen palvelumalleissa, joissa pyritään helpottamaan asiakkaan arkea ja tarjoamaan näin ylivertainen asiakaskokemus.

Vuoden 2015 lopussa aloitettu uudenlainen autovahinkojen palvelumalli, Korjaamomestari-palvelu, laajeni vuoden 2017 aikana valtakunnalliseksi palveluksi. Palvelu on nyt saatavilla 12 paikkakunnalla 22 toimipisteessä. Palvelussa asiakas ohjataan vahingon sattuessa suoraan korjaamokumppanille, jossa on paikalla OPn Korjaamomestari. Mallin tarkoituksena on helpottaa autovahinkojen hoitamista niin, että asiakas saa kerralla hoidettua niin auton korjauksen kuin vahinkoon liittyvät korvauksetkin ja pääsee nopeammin takaisin arkeen.

Myös mobiililaittevahingoissa on käytössä palvelumalli, jossa asiakkaat voivat korjauttaa mobiililaitteensa OPn huolto-liiketoiminnalla nopeasti ilman erillistä vahinkoilmoitusta. Palvelu on saatavilla 30 toimipisteessä sekä lisäksi koko maassa postin välityksellä. OP korvaa vuosittain noin 30 000 mobiililaittevahinkoa. Uuden palvelumallin ansiosta asiakkaamme saavat hoidettua mobiililaittevahinkoonsa liittyvät korvausasiat huomattavasti aiempaa helpommin.

Molempien palveluiden asiakastyytyväisyys on huippuluokkaa.

Vahinkovakuuttamisessa vastuullisuus on asiakkaan suojaamista riskeiltä ja kannustamista ympäristöystävälliseen toimintaan

Vahinkovakuuttamisessa OPn vastuullinen tehtävä on vastata asiakkaiden riskienhallinnan ja turvallisuuden edistämistä sekä vahinkojen ennaltaehkäisystä. Kartoitamme yhdessä asiakkaan kanssa potentiaaliset riski- ja turvallisuustekijät ja optimoimme vakuutusratkaisut asiakaskohtaisesti. Varmistamme, että asiakas on

riittävän tietoinen riskeistään eivätkä mahdolliset vahingot aiheuta ylitsepääsemättömiä taloudellisia vaikeuksia.

Vuoden 2017 aikana OP Vakuutus osallistui Vuosisadan liikenneteko-hankkeeseen, jonka tehtävänä oli edistää liikenneturvallisuutta. OP toteutti muun muassa noin 40 paikkakunnalla virtuaaliodellisuuskierroksen, jonka avulla heräteltiin katsomaan liikenteessä kulkemista pienen lapsen näkökulmasta.

Muuttuva ilmasto vaikuttaa vakuutusasiakkaidemme elämään ja yritysten liiketoimintaympäristöön. OP haluaa kehittää omaa vakuutustoimintaansa yhä ympäristöystävällisemmäksi. Tavoitteenamme on, että vakuutusratkaisumme kattavat mahdollisimman laajasti kaikki vakuutuskelpoiset riskit muuttuvissakin olosuhteissa. Korvaustoiminnassa OP edellyttää kumppaneiden huomioivan ja toimivan kestävästä kehityksen periaatteiden mukaisesti.

Edistämme kestävästä kehitystä paitsi kehittämällä omaa toimintaamme, myös kannustamalla muita ympäristöystävällisempiin tekoihin. Tuemme asiakkaidemme ja kumppaniemme toimintaa ilmastonmuutosta hillitseväksi. Tarjoamme riskitietoutta ilmastonmuutoksesta ja autamme siihen sopeutumisessa. Tavoitteenamme on edistää ihmisten ja yhteisöjen vastuullista toimintaa sekä vaikuttaa ilmastonmuutosta koskevan lainsäädännön ja viranomaismääräysten kehitykseen.

Terveys- ja hyvinvointipalvelut laajenevat asteittain

Pohjola Terveys Oy:n sairaalaverkosto verkosto täydentyi vuonna 2017 kahdella uudella Pohjola Sairaallalla. Ensimmäinen, Helsingissä sijaitseva Pohjola Sairaala ja vuonna 2016 avattu Tampereen sairaala saivat näin rinnalleen toukokuussa avatun Oulun Sairaalan ja elokuussa Kuopioon perustetun uuden sairaalan. Kaikki neljä Pohjola Sairaala tarjoavat kattavasti perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut, tutkimukset, leikkauspalvelut sekä kuntoutuksen.

Sairaalaverkosto valmistuu toukokuussa 2018 avautuvan Turun Pohjola Sairaalan myötä. Tulevina vuosina liiketoimintaa on tarkoitus laajentaa muun muassa valtakunnallisen lääkäriasemaverkoston rakentamisen kautta. Lisäksi panostetaan digitaalisten terveys- ja hyvinvointipalveluiden kehittämiseen.

Pohjola Sairaalan asiakkailta kerätään käyntien yhteydessä palautetta NPS-mittarilla (Net Promoter Score). Pohjola Sairaalan leikkausasiakkaiden NPS on ollut ensimmäisen sairaalan avaamisesta lähtien korkea, 97 vuonna 2017 (NPS:n vaihteluväli -100+100).

Terveys- ja hyvinvointipalveluihin laajentuminen sopii hyvin OP:n vastuulliseen perustehtävään edistää omistaja-asiakkaiden ja toimintaympäristön menestystä ja hyvinvointia. Pohjola Sairaala on onnistunut lyhentämään hoitoketjua merkittävästi, mikä hyödyttää kaikkia osapuolia: työntekijää, työnantajaa, yhteiskuntaa ja vahinko- ja työeläkevakuuttajia lyhyempien poissaolojen ja pienempien kustannusten, korvausten ja ansionmenetysten kautta.

Varallisuudenhoito

OP on yksi Suomen suurimmista varallisuudenhoidon toimijoista. Varallisuudenhoito vastaa henkilö- ja yritysasiakkaiden säästämisen- ja sijoittamistarpeisiin asiakaslähtöisesti, tarjoaa parhaat varallisuudenhoidon digitaaliset palvelut sekä ainutlaatuisen Private Banking -kokemuksen.

Henkilöasiakkaille OP tarjoaa kattavan valikoiman erilaisia säästämisen ja sijoittamisen palveluja. Sijoitusrahastovalikoima käsittää eri omaisuusluokkiin ja markkina-alueille sijoitettavia rahastoja, joiden salkunhoito hoidetaan osin OP Ryhmän oman sijoitusorganisaation ja osin kansainvälisten yhteistyökumppaneiden toimesta. Henkivakuutuksen tuotevalikoimaan kuuluvat eläkevakuutukset, säästö- ja sijoitusvakuutukset sekä riskihenkivakuutukset.

Instituutio- ja yritysasiakkaille OP tarjoaa täyden valtakirjan omaisuudenhoidon ja sijoituskonsultoinnin lisäksi nykyaikaista riskiraportointia ja salkkuanalyysejä sekä ratkaisuja yritysten likviditeetin hallintaan. Ammattimaisten instituutiosijoittajien palveluvalikoimaan kuuluu myös mahdollisuus sijoittaa OP:n eläke- ja vakuutusyhtiöiden rinnalla vaihtoehtoisin sijoituksiin.

OPlla on Suomen laajin Private Banking -verkosto, joka tarjoaa yksilöllistä ja kokonaisvaltaista sopimusperusteista varallisuudenhoitoa yksityishenkilöille, yrityksille ja yhteisöille. Private Banking -palveluun kuuluu OP:n sekä ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden tuote- ja palvelutarjoama. Palvelumalleina ovat täyden valtakirjan omaisuudenhoito ja sijoituskonsultointi.

Henkilö-, yritys- ja instituutioasiakkaille on myös tarjolla kattava valikoima arvopaperinvälitys-, säilytys- ja analyysipalveluja. OP:n palkittu osakeanalyysitiimi seuraa yli 80 kotimaista pörssiyhtiötä, laatii yhtiö- ja toimialakohtaisia ennusteita ja suosituksia sekä tuottaa monipuolisia analyysiraportteja makrotaloudesta, osakemarkkinoista ja toimialoista.

Lue lisää varallisuudenhoidon tuotteista ja palveluista osoitteesta op.fi.

Laajensimme tuotetarjoamaa ja paransimme palvelujamme

Asiakasomisteisena toimijana OP edistää asiakkaidensa menestystä ja vaurastumista. Vuonna 2017 laajensimme tuotevalikoimaamme ja paransimme palveluitamme monipuolisesti.

Uudistimme säästämisen ja sijoittamisen palveluitamme ja otimme käyttöön kokonaan uuden sijoitusmyynnin toimintamallin sekä sitä tukevat työkalut. Teimme myös kattavan sopimusuudistuksen säästäjä- ja sijoittaja-asiakkaillemme. Uudistukset tarkoittavat asiakkaillemme yhtä selkeää säästämisen ja sijoittamisen palvelukokonaisuutta niin rakenteen kuin hinnoittelunkin osalta. Sopimuksen tekemisen taustalla vaikuttaa vuoden 2018 alussa voimaan tullut Euroopan laajuinen sijoittajansuojaa parantava MiFID II -sääntely. OP on varautunut sääntelyn tuomiin muutoksiin uudistamalla palveluita ja sopimusehtoja.

Myös passiivisen sijoittamisen tarjoamaa laajennettiin. Alensimme kaikkien indeksirahastojen hallinnointipalkkiot 0,39 prosenttiin. Samalla lanseerasimme uuden OP-Maailma-indeksirahaston. Laajan indeksirahastoperheemme kautta asiakkaamme pääsevät sijoittamaan maailmanlaajuisesti eri markkinoille kustannustehokkaasti.

Lanseerasimme myös uuden OP-Palvelukiinteistö-erikoissijoitusrahaston OP-Vuokratuoton rinnalle. Rahaston tarina rakentuu suomalaisten elinkaaren aikana tarvittavien ja yhteiskunnalle tärkeiden palvelujen tuottamisen ympärille. Rahasto sijoittaa laajasti opetus-, sosiaali-, liikunta- ja terveystoimen kiinteistöihin.

Osaketoimeksiantojen välityksessä otettiin käyttöön Smart Order Routing (SOR)-palvelu. Uusi, huhtikuussa käyttöönotettu teknologia, osaa hyödyntää osaketoimeksiannoissa perinteisten pörssien lisäksi myös vaihtoehtoisia markkinapaikkoja. SOR-palvelun myötä sijoittaja pääsee aina tavoittelemaan osakekaupoilleen parasta mahdollista likviditeettiä ja hintaa.

Lue lisää [SOR-palvelusta](#).

OP oli vahvasti mukana järjestäjänä suomalaisten yhtiöiden listautumisissa ja oli ainoana tahona mukana kaikissa Nasdaq Helsingin pörssin päälistalle tapahtuneissa listautumisissa; Kamuxissa, Silmäasemassa, Roviossa ja Terveystalossa. Suomessa vuosi 2017 jää historiaan tähän mennessä euromääräisesti vahvimpana listautumisvuotena, kun listautumisten euromääräinen kokonaisarvo nousi noin 1,7 miljardiin euroon.

Morningstar valitsi OP-Suomi Pieniyhtiöt -rahaston Suomen parhaaksi osakerahastoksi. Valinta perustui vertailuun tuotosta ja riskistä viimeisen viiden edellisen kalenterivuoden aikana. OP-Suomi Pieniyhtiöt sijoittaa Suomessa toimivien pienten ja keskisuurten yhtiöiden osakkeisiin, joiden markkina-arvo on yleensä alle 1,5 miljardia euroa.

OP:n tavoitteena on puhua sijoittamisesta ja varainhoidosta asiakkaille helposti lähestyttävällä tavalla ja madaltaa kynnystä sijoittamiseen. Vuoden 2017 aikana tarjosimme asiakkaille entistä suuremman määrän webinaarimuotoisia asiakastilaisuuksia, joissa käsiteltiin kansantajuisella tavalla sijoittamista eri muodoissa.

Vastuullista sijoitustoimintaa

OP on vastuullisessa sijoittamisessa yksi toimialan edelläkävijä kansainvälisesti. Vastuullinen sijoittaminen muodostuu OP:ssa vastuullisuusasioiden (ESG: Environmental, Social and Governance)

huomioimisesta sijoituspäätöksenteossa, kansainvälisten normien seurannasta, aktiivisesta omistajuudesta ja vaikuttamisesta, poissulkemisesta sekä positiivisesta teemasijoittamisesta.

OP Varallisuudenhoidon sijoitustoiminta noudattaa YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteita. Odotamme sijoituskohteidemme noudattavan kansainvälisiä periaatteita kuten Global Compactia ja OECD:n ohjeita monikansallisille yhtiöille. Käytämme kansainvälisten normien seurantaan puolueetonta yhteistyökumppania (GES Investment Service), joka tuottaa sijoitustoiminnan käyttöön jatkuvaa analyysia kansainvälisten normien toteutumisesta sijoituskohteissa. Yhteistyökumppani käy OP:n varainhoito- ja rahastoyhtiöiden sijoitukset läpi kaksi kertaa vuodessa kansainvälisten normirikkomusten varalta. Seulonta kattaa suorat ja aktiiviset osake- ja yritysainasijoitukset sekä kaikki edellä mainittuja sijoituksia tekevät OP-rahastot. Sen ulkopuolelle jäävät esimerkiksi indeksituotteet ja ulkopuolisten salkunhoitajien rahastot.

Vuoden 2017 aikana lisäsimme asiakkaillemme tarjottavaa tietoa sijoitusrahastojen vastuullisuudesta. Rahastokohtainen ESG-raportti julkaistaan neljännesvuosittain ja se sisältää tietoa rahaston hiilijalanjäljestä, sijoituskohteiden ESG-luokituksesta sekä positiivisesta ympäristövaikutuksesta. Aloitimme myös osallistumisen yhtiökokouksiin Suomen ulkopuolella vuonna 2017. OP-rahastot osallistuvat jatkossa merkittävässä määrin sijoituskohteidensa

yhtiökokouksiin kansainvälisesti. Käytämme apuna palveluntarjoajaa, joka tuottaa analyysia yhtiökokouksista ja vastaa äänestysohjeidemme toimittamisesta yhtiökokouksiin.

Lue lisää [vastuullisen sijoittamisen raportista](#).

Myös OP Kiinteistösijoitus on sitoutunut vastuullisen sijoittamisen periaatteisiin ja ottaa huomioon vastuullisen sijoittamisen kiinteistövarallisuuden hoidossa. OP Kiinteistösijoitus hoitaa hallinnoimiensa kiinteistörahastojen kiinteistösijoituksia sekä asiakkaitensa suoria kiinteistösijoituksia. Suoraan omistettujen kiinteistöjen ylläpidossa ja uussijoittamisessa painotetaan energiatehokkuutta ja kulutuksien vähentämistä ja jätteiden käsittelyä. Epäsuorien kiinteistösijoitusten osalta yhtiö käyttää aktiivisesti vaikutusvaltaa vastuullisuusasioiden huomioimiseksi eri kohderahastojen ja -yhtiöiden hallituksissa ja sijoituskomiteoissa.

OP Kiinteistösijoitus kehittää jatkuvasti vastuullista toimintaa kiinteistöalalla. Yhtiö on allekirjoittanut kansallisen energiatehokkuussopimuksen ja osallistuu kiinteistöalan yritys vastuuraportoinnin kehittämiseen. Lisäksi yhtiö on kehittänyt itselleen ympäristöohjelman, jonka tavoitteena on jatkossakin pienentää toiminnasta aiheutuvia ympäristövaikutuksia.

Lue lisää [kiinteistösijoituksen ympäristöraportista](#).



Hallinnointiperiaatteet

OP Ryhmän ja sen keskusyhteisön OP Osuuskunnan (keskusyhteisö) päätöksenteko ja hallinnointi perustuvat voimassa olevien Suomen lakien ja niiden nojalla annettujen normien noudattamiseen.

OP Ryhmän toimintaa säätelevät etenkin laki talletuspankkien yhteenliittymästä, laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista, laki luottolaitostoiminnasta, vakuutusyhtiölaki, osuuskuntalaki ja osakeyhtiölaki.

OP Ryhmän hallinnointiperiaatteet noudattavat soveltuvin osin ja osuustoiminnallisuuden erityispiirteet huomioon ottaen Arvopaperimarkkinayhdistys ry:n lokakuussa 2015 hyväksymää Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia.

Lisäksi OP Ryhmä noudattaa toiminnassaan Hyvän liiketavan periaatteita (Code of Business Ethics).

Hallinnointiperiaatteissa kuvataan OP Ryhmän ja sen keskeisten osien rakenne ja tehtävät, keskeisten hallintoelinten tehtävät ja vastualueet, ryhmä- ja konserniohjauksen periaatteet sekä sisäinen valvonta ja taloudellinen raportointi. Hallinnointiperiaatteiden avulla OP Ryhmä varmistaa toimintansa avoimuutta ja läpinäkyvyyttä.

Hallinnointiperiaatteet ovat saatavilla [OP Ryhmän internetsivuilla](#).

Lataa Selvitys OP Ryhmän hallinto- ja ohjausjärjestelmästä vuodelta 2017 kokonaisuudessaan [tästä](#).

Hallintoneuvosto

OP Osuuskunnan hallintoneuvoston jäsenet OP-liitoittain 21.3.2017

(vakavaraisuuden perusteella valittujen jäsenten toimikausi merkitty suluin)

* Johtotehtävien määrään on laskettu kaikki johtotehtävät OP Ryhmässä ja sen sidosyhteisöissä, sisältäen myös tässä taulukossa ja alla olevissa taulukoissa luetellut tehtävät.

** Henkilön päätoimisarakkeeseen on merkitty OP Ryhmän ulkopuolisten johtotehtävien määrä.

Nimi, syntymävuosi ja kotipaikka	OP-liitto ja henkilön toimikausi	Asema OP Osuuskunnan hallintoneuvostossa (suluissa ryhmän sisäisten johtotehtävien määrä)*	Päätoimi, titteli, koulutus (suluissa ryhmän ulkopuolisten johtotehtävien määrä)	Hallintohenkilötaustaisen asema osuuspankissa
Arvio Kalle, 1964, Siikajoki	Pohjois-Pohjanmaa, 2015–(2018)	Jäsen (3)	Toimitusjohtaja, Ruukin Osuuspankki, Yo-merkonomi, MBA, LKV, APV1 (-)	
Bäckman Tiina, 1959, Oulu	Muu jäsen (alueperiaatetta noudattamatta valittu) 2017–2020	Jäsen (2)	Rautaruukin Eläkesäätiön hallituksen puheenjohtaja, VT (3)	
Eklund Ola, 1952, Raasepori	Sydästä, 2016–2019	Jäsen (3)	Toimitusjohtaja, Wintem-Agency Oy, Insinööri (ylempi AMK) (1)	Hallituksen puheenjohtaja, Andelsbanken Raseborg
Enberg Leif, 1954, Korsnäs	Österbotten, 2016–2019	Jäsen (5)	Yrittäjä, Oy Mapromec Ab, KTM (1)	Hallituksen puheenjohtaja, Korsnäs Andelsbank
Eskola Tapani, 1953, Kotka	Kaakkois-Suomi, 2015–(2018)	Jäsen (3)	DI (1)	Hallituksen puheenjohtaja, Kymenlaakson Osuuspankki
Harju Anne, 1969, Salla	Lappi, 2016–(2018)	Jäsen (3)	Toimitusjohtaja, Sallan Osuuspankki, MMM (-)	
Heinonen Jarna, 1965, Kaarina	Varsinais-Suomi, 2015–(2018)	Jäsen (3)	Yrittäjyyden professori, Turun kauppakorkeakoulu, Turun yliopisto, KTT (-)	Hallituksen puheenjohtaja, Turun Seudun Osuuspankki
Hinkkanen Mervi, 1954, Kontiolahti	Pohjois-Karjala 2017–2020	Jäsen (2)	Koordinaattori, Karelia ammattikorkeakoulu, Restonomi, MBA (-)	Hallituksen puheenjohtaja, Pohjois-Karjalan Osuuspankki
Hyrskyluoto Jorma, 1950, Tampere	Pirkanmaa, 2015–(2018)	Jäsen (3)	Ekonomi (-)	Hallituksen puheenjohtaja, Tampereen Seudun Osuuspankki
Hällfors Terttu, 1955, Ulvila	Satakunta, 2017–2020	Jäsen (2)	Terveyskeskuslääkäri, Ulvilan terveyskeskus, Lääket.lis. (-)	Hallituksen puheenjohtaja, Länsi-Suomen Osuuspankki
Jurmu Taija, 1976, Rovaniemi	Lappi, 2016–2019	Jäsen (4)	Asianajaja, Asianajotoimisto Jurmu, OTM, asianajajatutkinto, HHJ PJ (-)	Hallituksen varapuheenjohtaja, Pohjolan Osuuspankki
Järvi Ulla, 1952, Kokkola	Keski-Pohjanmaa, 2015–(2018)	Jäsen (2)	HT-tilintarkastaja, KTM (-)	Hallintoneuvoston puheenjohtaja, Kokkolan Osuuspankki
Kaakko Marja-Liisa, 1965, Kalajoki	Keski-Pohjanmaa, 2016–2019	Jäsen (2)	Lehtori, Centria- ammattikorkeakoulu, Ekonomi, KTM (-)	Hallituksen jäsen, Kalajoen Osuuspankki
Kiander Jaakko, 1963, Helsinki	Muu jäsen (alueperiaatetta noudattamatta valittu) 2015–2018	Jäsen (2)	Johtaja, Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen; VTT (1)	
Kietäväinen Seppo, 1959, Juva	Suur-Savo, 2015–2018	Jäsen (3)	Agrologi	Hallituksen puheenjohtaja, Suur-Savon Osuuspankki

Kiiskinen Juha, 1956, Sulkava	Suur-Savo, 2015–(2018)	Jäsen (2)	HuK (-)	Hallituksen puheenjohtaja, Sulkavan Osuuspankki
Koivula Olli, 1955, Kitee	Pohjois-Karjala, 2017–(2018)	Jäsen (2)	Toimitusjohtaja, Kiteen Seudun Osuuspankki, KTM, Agrologi (-)	
Korkonen Jaakko, 1966, Seinäjoki	Etelä-Pohjanmaa, 2015–2018	Jäsen (2)	Lehtori, Seinäjoen koulutuskuntayhtymä / Koulutuskeskus Sedu, Insinööri (ylempi AMK), opetushallinnon tutkinto (-)	Hallituksen puheenjohtaja, Peräseinäjoen Osuuspankki
Krohns Petri, 1964, Lappeenranta	Kaakkois-Suomi, 2015–2018	Jäsen (3)	Toimitusjohtaja Etelä-Karjalan Osuuspankki, OTK, VT MBA (-)	Hallituksen puheenjohtaja, Orimattilan Osuuspankki
Kuosa-Kaartti Katja-Riina, 1973, Orimattila	Etelä-Suomi, 2016–(2018)	Jäsen (3)	KHT-tilintarkastaja, Tilintarkastus Kuosa-Kaartti Oy, KTM (1)	
Kupsala Tuomas, 1967, Korpilahti	Keski-Suomi, 2015–(2018)	Jäsen (3)	Toimitusjohtaja, Korpilahden Osuuspankki, KTM, eMBA (-)	
Kääriäinen Jukka, 1953, Iisalmi	Pohjois-Savo, 2015–2018	Jäsen (2)	Suunnittelija, Kansaneläkelaitos, VTM (-)	Hallintoneuvoston puheenjohtaja, Pohjois-Savon Osuuspankki
Laine Timo, 1959, Lahti	Etelä-Suomi, 2017–2020	Jäsen (4)	Toimitusjohtaja, kauppaneuvos Päijät-Hämeen Osuuspankki, OTK, VT, eMBA (-)	
Luomala Juha, 1963, Valkeakoski	Pirkanmaa, 2017–2020	Jäsen (3)	Toimitusjohtaja, Valkeakosken Osuuspankki, KTM, LKV (-)	
Mikkola Ari, 1955, Tammela	Varsinais-Suomi, 2015–(2018)	Jäsen (2)	Yksikön johtaja, Hämeen ammattikorkeakoulu Oy, Agronomi (-)	Hallituksen varapuheenjohtaja, Lounaismaan Osuuspankki
Mäkelä Anssi, 1961, Urjala	Pirkanmaa, 2017–(2018)	Jäsen (2)	Senior Manager, Valmet Technologies Oy, DI (1)	Hallituksen puheenjohtaja, Urjalan Osuuspankki
Nikola Annukka, 1960, Kirkkonummi	Etelä-Suomi, 2015–(2018)	Jäsen (4)	Hallintojohtaja, Konehuone Oy, KTM, Ekonomi (1)	Hallintoneuvoston puheenjohtaja, Länsi- Uudenmaan Osuuspankki
Näsi Olli, 1963, Huittinen	Satakunta, 2016–(2018)	Jäsen (3)	Toimitusjohtaja, Satakunnan Osuuspankki, OTK, VT, eMBA (1)	
Palomäki Riitta, 1957, Helsinki	Muu jäsen (alueperiaatetta noudattamatta valittu) 2017–2020	Jäsen (2)	KTM (-)	
Pehkonen Jaakko, 1960, Jyväskylä	Keski-Suomi, 2017–2020	Hallintoneuvoston puheenjohtaja (5)	Kansantaloustieteen professori, Jyväskylän yliopisto, KTT (-)	Hallituksen puheenjohtaja, Keski-Suomen Osuuspankki
Pullinen Juha, 1963, Pöytyä	Varsinais-Suomi, 2015–2018	Jäsen (3)	Toimitusjohtaja, Loimaan Seudun Osuuspankki; MMM, MH (-)	
Sahlström Petri, 1971, Oulu	Pohjois-Pohjanmaa, 2016–2019	Jäsen (3)	Dekaani, Oulun yliopisto, Oulun yliopiston kauppa- ja korkeakoulu, KTT (-)	Varapuheenjohtaja, Oulun Osuuspankki
Tarkkanen Olli, 1962, Seinäjoki	Etelä-Pohjanmaa, 2015–(2018)	Hallintoneuvoston II varapuheenjohtaja (4)	Toimitusjohtaja, Etelä- Pohjanmaan Osuuspankki, OTK, VT, eMBA (-)	
Väisänen Mervi, 1963, Sotkamo	Kainuu, 2016–2019	Hallintoneuvoston I varapuheenjohtaja (7)	Markkinoinnin lehtori, Kajaanin ammattikorkeakoulu, KTM, ekonomi (-)	Hallituksen varapuheenjohtaja, Kainuun Osuuspankki
Väänänen Ari, 1973, Maaninka	Pohjois-Savo, 2015–(2018)	Jäsen (3)	Maaningan Osuuspankki, OTK, VT (-)	
Ylimartimo Arto, 1959, Oulunsalo	Muu jäsen (alueperiaatetta noudattamatta valittu) 2017–2020	Jäsen (2)	Hallituksen puheenjohtaja, Proventia Group Oy KTM, KHT (2)	

Hallintoneuvoston työvaliokuntaan kuuluvat:

Nimi ja syntymävuosi	Rooli	Koulutus	Päätoimi, titteli
Jaakko Pehkonen, 1960	Puheenjohtaja	KTT	Kansantaloustieteen professori, Jyväskylän yliopisto
Mervi Väisänen, 1963	Varapuheenjohtaja	KTM, ekonomi	Markkinoinnin lehtori, Kajaanin ammattikorkeakoulu
Olli Tarkkanen, 1962	Jäsen	OTK, VT, eMBA	Toimitusjohtaja, Etelä-Pohjanmaan Osuuspankki
Kalle Arvio, 1964	Jäsen	Yö-merkonomi, MBA, LKV, APV1	Toimitusjohtaja, Ruukin Osuuspankki
Leif Enberg, 1954	Jäsen	KTM	Yrittäjä, Oy Mapromec Ab
Tapani Eskola, 1953	Jäsen	DI	
Jorma Hyrskyluoto, 1950	Jäsen	Ekonomi	Toimitusjohtaja, kauppaneuvos, Päijät-Hämeen Osuuspankki
Timo Laine, 1959	Jäsen	OTK, VT, eMBA	Toimitusjohtaja, kauppaneuvos, Päijät-Hämeen Osuuspankki
Juha Pullinen, 1963	Jäsen	MMM, MH	Toimitusjohtaja, Loimaan Seudun Osuuspankki

Jäsenet valitaan vuosittain osuuskuntakokouksen jälkeen olevassa hallintoneuvoston järjestäytymiskokouksessa.

Hallintoneuvoston tarkastusvaliokuntaan kuuluvat:

Nimi ja syntymävuosi	Rooli	Koulutus	Päätoimi, titteli
Jarna Heinonen, 1965	Puheenjohtaja	KTT	Yrittäjyyden professori, Turun kauppakorkeakoulu, Turun yliopisto
Riitta Palomäki, 1957	Varapuheenjohtaja	KTM	
Jaakko Kiander, 1963	Jäsen	VTT	Johtaja, Keskinäinen Eläkevakuutus-yhtiö Ilmarinen
Katja Kuosa-Kaartti, 1973	Jäsen	KTM	KHT-tilintarkastaja, Tilintarkastus Kuosa-Kaartti Oy
Anne Harju, 1969	Asiantuntijajäsen (2017-2018)	MMM	Toimitusjohtaja, Sallan Osuuspankki
Petri Krohns, 1964	Asiantuntijajäsen (2017-2018)	OTK, VT, MBA	Toimitusjohtaja, Etelä-Karjalan Osuuspankki
Ari Väänänen, 1973	Asiantuntijajäsen (2016-2018)	OTK, VT	Toimitusjohtaja, Maaningan Osuuspankki

Jäsenet valitaan vuosittain osuuskuntakokouksen jälkeen olevassa hallintoneuvoston järjestäytymiskokouksessa, asiantuntijajäsenen toimikausi on kolme vuotta tai hallintoneuvostokauden loppuun asti (suluissa toimikausi).

Hallintoneuvoston riskienhallintavaliokuntaan kuuluvat:

Nimi ja syntymävuosi	Rooli	Koulutus	Päätoimi, titteli
Ola Eklund, 1952	Puheenjohtaja	Insinööri (ylempi AMK)	Toimitusjohtaja, Wintem-Agency Oy
Arto Ylimartimo, 1959	Varapuheenjohtaja	KTM, KHT	Hallituksen puheenjohtaja, Proventia Group Oy
Tiina Bäckman, 1959	Jäsen	VT	Rautaruukin Eläkesäätiön hallituksen puheenjohtaja
Petri Sahlström, 1971	Jäsen	KTT	Dekaani, Oulun yliopisto, Oulun yliopiston kauppakorkeakoulu
Tuomas Kupsala, 1967	Asiantuntijajäsen (2017-2018)	KTM, eMBA	Toimitusjohtaja, Korpilahden Osuuspankki
Juha Luomala, 1963	Asiantuntijajäsen (2017-2020)	KTM, LKV	Toimitusjohtaja, Valkeakosken Osuuspankki
Olli Näsi, 1963	Asiantuntijajäsen (2017-2018)	OTK, VT, eMBA	Toimitusjohtaja, Satakunnan Osuuspankki

Jäsenet valitaan vuosittain osuuskuntakokouksen jälkeen olevassa hallintoneuvoston järjestäytymiskokouksessa, asiantuntijajäsenen toimikausi on kolme vuotta tai hallintoneuvostokauden loppuun asti (suluissa toimikausi).

OP Ryhmän palkitsemisvaliokuntaan kuuluvat:

Nimi ja syntymävuosi	Rooli	Koulutus	Päätoimi, titteli
Jaakko Pehkonen, 1960	Puheenjohtaja	KTT	Kansantaloustieteen professori, Jyväskylän yliopisto
Mervi Väisänen, 1963	Varapuheenjohtaja	KTM	Markkinoinnin lehtori, Kajaanin ammattikorkeakoulu
Taija Jurmu, 1976	Jäsen	OTM, asianajajatutkinto	Varatoimitusjohtaja, Lapin Kauppakamari
Annikka Nikola, 1960	Jäsen	KTM, ekonomi	Hallintojohtaja, Konehuone Oy
Seppo Kietäväinen, 1959	Jäsen	Agrologi	

Jäsenet valitaan vuosittain osuuskuntakokouksen jälkeen olevassa hallintoneuvoston järjestäytymiskokouksessa.

Keskusyhteisökonsernin johdon nimitysvaliokuntaan kuuluvat:

Nimi ja syntymävuosi	Rooli	Koulutus	Päätoimi, titteli
Jaakko Pehkonen, 1960	Puheenjohtaja	KTT	Kansantaloustieteen professori, Jyväskylän yliopisto
Mervi Väisänen, 1963	Varapuheenjohtaja	KTM	Markkinoinninlehtori, Kajaanin ammattikorkeakoulu
Taija Jurmu, 1976	Jäsen	OTM, asianajajatutkinto	Varatoimitusjohtaja, Lapin Kauppakamari
Annikka Nikola, 1960	Jäsen	KTM, ekonomi	Hallintojohtaja, Konehuone Oy

Jäsenet valitaan vuosittain osuuskuntakokouksen jälkeen olevassa hallintoneuvoston järjestäytymiskokouksessa.

Johtokunta

OP Ryhmän pääjohtajana vuodesta 2007 toiminut Reijo Karhinen jäi johtajasopimuksensa mukaiselle eläkkeelle tammikuun lopussa 2018. OP Ryhmän keskusyhteisön hallintoneuvosto on 20.9.2017 nimittänyt Timo Ritakallion, 55, OP Ryhmän uudeksi pääjohtajaksi. Hän aloittaa uudessa tehtävässään 1.3.2018. Pääjohtajan tehtäviä hoitaa nykyisen pääjohtajan eläkkeelle jäämisen ja uuden pääjohtajan tehtävään siirtymisen välisen ajan pääjohtajan varamies, johtokunnan puheenjohtaja Tony Vepsäläinen.



Tony Vepsäläinen, s. 1959

Ryhmäpalveluiden johtaja, pääjohtajan varamies
Puheenjohtaja
Johtokunnassa vuodesta 2006
Oikeustieteen kandidaatti, eMBA

Keskeinen aiempi työkokemus:

OP-Pohjola osk: Liiketoimintajohtaja 2011–2014
OP-Keskus osk: toimitusjohtaja 2007–2010
Tampereen Seudun Osuuspankki: toimitusjohtaja 1998–2006

Turun Seudun Osuuspankki: varatoimitusjohtaja 1996–1998
Kuopion Osuuspankki: pankinjohtaja 1993–1996
Suomen Säästöpankki SSP Oy: aluejohtajan varamies 1992–1993
Pohjois-Savon Säästöpankki: esimiestehtävät 1985–1992

Keskeiset luottamustehtävät:

Palvelualojen työnantajat PALTA ry: hallituksen ja hallituksen työvaliokunnan jäsen
Automatia Pankkiautomaatit Oy: hallituksen puheenjohtaja
Osuuskunta Suomen Asuntomessut: hallintoneuvoston jäsen



Karri Alameri, s. 1963

Liiketoimintajohtaja, varallisuudenhoito
Johtokunnassa vuodesta 2015
Ekonomi, CEFA

Keskeinen aiempi työkokemus:

OP Osuuskunta: liiketoiminta-alueen johtaja, varallisuudenhoito, sijoitustoiminta
Pohjola Varainhoito Oy: toimitusjohtaja 2012–2014
OP-Pohjola osk: liiketoiminta-alueen johtaja, varallisuudenhoito 2013–2014

OP-Henkivakuutus Oy: varatoimitusjohtaja, sijoitusjohtaja 2009–2012
Danske Capital, Sampo Pankki Oyj: varatoimitusjohtaja 2007–2008
Mandatum Omaisuudenhoito Oy: varatoimitusjohtaja 2004–2006
Carnegie Varainhoito Suomi Oy, sijoitusjohtaja 1997–2003

Keskeiset luottamustehtävät:

Access Capital Partners Group SA: hallituksen jäsen
Cinia Group Oy: hallituksen jäsen



Carina Geber-Teir, s. 1972

Johtaja, Asiakaskokemus ja viestintä
Johtokunnassa vuodesta 2009
Valtiotieteiden maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma: viestintäjohtaja 2002–2009

Keskeiset luottamustehtävät:

Yle: hallituksen jäsen
Unico Banking Group: viestintätoimikunnan jäsen



Jari Himanen, s. 1962

Johtaja, Ryhmäohjaus ja asiakkuudet
Johtokunnassa vuodesta 2014
Merkonomi, eMBA

Keskeinen aiempi työkokemus:

Etelä-Karjalan Osuuspankki: toimitusjohtaja 2009–2014
Osuuspankkikeskus osk: pankinjohtaja, myyntikanavat ja myynnin tuki
2007–2009

Osuuspankkikeskus osk: pankinjohtaja, jäsenpankkiohjaus 2002–2006
Kuusamon Osuuspankki: toimitusjohtaja 1997–2001
Pohjolan Osuuspankki: pankinjohtaja 1994–1997
Iisalmen Osuuspankki: pankinjohtaja 1989–1994
Etelä-Savon Osuuspankki: pankinjohtaja 1986–1989
Koillis-Savon Osuuspankki: luottopäällikkö 1985–1986

Keskeiset luottamustehtävät:

–



Olli Lehtilä, s. 1962

Liiketoimintajohtaja, vahinkovakuutus
Johtokunnassa vuodesta 2014
Maatalous- ja metsätieteiden maisteri, eMBA

Keskeinen aiempi työkokemus:

Helsingin OP Pankki Oyj: toimitusjohtaja 2011–2014
Tampereen Seudun Osuuspankki: toimitusjohtaja 2006–2010,
varatoimitusjohtaja 1999–2006
Päijät-Hämeen Osuuspankki: yrityspankinjohtaja 1997–1998

Postipankki Oy: erilaisissa esimies- ja asiantuntijatehtävissä
1993–1997
Suomen Säästöpankki – SSP Oy: erilaisissa esimiestehtävissä
1992–1993
Sp-Palvelu Oy: esimiesharjoittelija 1990–1992

Keskeiset luottamustehtävät:

Helsingin Seudun Kauppakamari: valtuuskunnan jäsen
Ilmarinen: hallituksen jäsen
Pellervon taloustutkimus PTT ry: hallituksen jäsen
Unico Banking Group: Bancassurance Committee, jäsen



Harri Luhtala, s. 1965

Talousjohtaja
Johtokunnassa vuodesta 2007
Kauppatieteiden maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

OP-Pohjola-ryhmä: eri asiantuntija- ja esimiestehtävät 1989–2007

Keskeiset luottamustehtävät:

VTS-rahasto: hallituksen puheenjohtaja
Rahoitusvakausraho: hallituksen jäsen
Elinkeinoelämän keskusliiton talous- ja verovaliokunta: hallituksen jäsen



Harri Nummela, s. 1968

Johtaja, digitaalinen liiketoiminta ja uudet liiketoiminnot
Johtokunnassa vuodesta 2014 ja aiemmin vuosina 2007–2010
Oikeustieteen kandidaatti, eMBA

Keskeinen aiempi työkokemus:

OP Osuuskunta: Liiketoimintajohtaja, varallisuudenhoito 2014–2015
OP-Palvelut Oy: toimitusjohtaja 2011–2014

OP-Keskus osk: johtokunnan jäsen, Pankki- ja sijoituspalvelut
-toiminnon johtaja 2007–2010, osastonjohtaja 1998–2006
OP-Rahastoyhtiö Oy: toimitusjohtaja 1997–2006
Tampereen Seudun Osuuspankki: osastopäällikkö 1992–1997

Keskeiset luottamustehtävät:

Palvelualojen työnantajat Palta ry: elinkeinopoliittisen valiokunnan jäsen
Suomen Jääkiekkoliitto ry: puheenjohtaja



Erik Palmén, s. 1959

Liiketoimintajohtaja, varallisuudenhoito
Riskienhallintajohtaja
Johtokunnassa vuodesta 2010
Kauppatieteiden maisteri, diplomi-insinööri

Keskeinen aiempi työkokemus:

Nordea Pankki Suomi Oy: eri asiantuntija- ja esimiestehtävät 1987–2009

Keskeiset luottamustehtävät:

VTS-rahasto: valtuuskunnan varapuheenjohtaja
Sijoittajien korvausraho: puheenjohtaja
Unico Banking Group: riskienhallintatoimikunnan jäsen



Jouko Pölönen, s. 1970

Liiketoimintajohtaja, pankkitoiminta
Johtokunnassa vuodesta 2014
Kauppatieteiden maisteri, eMBA

Keskeinen aiempi työkokemus:

Helsingin Seudun Osuuspankki (ent. Helsingin OP Pankki Oyj):
toimitusjohtaja 2014–

OP Yrityspankki Oyj (ent. Pohjola Pankki Oyj): toimitusjohtaja 2013–
Pohjola Vakuutus Oy: toimitusjohtaja 2010–2014
Pohjola Pankki Oyj: talous- ja rahoitusjohtaja 2009–2010 ja
riskienhallintajohtaja 2001–2008
PricewaterhouseCoopers: KHT-tilintarkastaja 1999–2001 ja
tilintarkastaja 1993–1999

Keskeiset luottamustehtävät:

-



Outi Taivainen, s. 1968

Henkilöstöjohtaja
Johtokunnassa vuodesta 2015
Kauppatieteiden maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

Kone: Keski- ja Pohjois-Euroopan HR-johtaja 2012–2015
HR House Oy: Toimitusjohtaja 2009–2011

Nokia: Eri johtaja- ja asiantuntijatehtävissä 1993–2008

Keskeiset luottamustehtävät:

Elinkeinoelämän keskusliitto EK: Osaava työvoima -valiokunnan jäsen
Palveluolajien työnantajat Palta ry: työmarkkinavaliokunnan jäsen
Unico Banking Group: HR-toimikunnan jäsen



Leena Kallasvuo, s. 1956

Tarkastusjohtaja
Osallistunut johtokunnan kokouksiin vuodesta 2010
Kauppatieteiden maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

Finanssivalvonta (Rahoitustarkastus): eri asiantuntija- ja esimiestehtävät
2005–2010

Trema Finland Oy: projektipäällikkö 2000–2005
Aktia Säästöpankki: osastopäällikkö 1997–2000
Säästöpankkien Keskus-Osake-Pankki: eri asiantuntija- ja
esimiestehtävät 1983–1996

Keskeiset luottamustehtävät:

-

Riskienhallinta

OP Ryhmän toiminta perustuu osuustoiminnallisiin arvoihin, vahvaan vakavaraisuuteen ja osaavaan riskienhallintaan. OP Ryhmän perustehtävä ja arvot sekä strategiset ja taloudelliset tavoitteet muodostavat riskienhallinnan perustan.

Riskienhallinta tukee strategiasa asetettujen tavoitteiden saavuttamista valvomalla, että otetut riskit ovat oikeassa suhteessa riskinottokykyyn. Pitkällä aikavälillä maltillisen riskinoton puitteissa haetaan markkinoita nopeampaa kasvua. Tämä edellyttää vahvaan riskienhallintaan nojaavaa harkittua riskinottoa.

Osa jokapäiväistä liiketoimintaa ja yrityskulttuuria

Riskienhallinta on kiinteä osa päivittäistä liiketoimintaa ja sen johtamista. Riskitietoisuus ja maltillisen riskinoton linjaus heijastuvat jokaiseen liiketoimintapäätökseen ja ovat olennainen osa yrityskulttuuria. Asiakassuhteita hoidetaan riskienhallinnan näkökulmasta pitkäjänteisesti ja vastuullisesti.

Pankkitoiminnassa riskienhallinnan rooli näkyy esimerkiksi siten, että keskeisin edellytys myönteiselle luottopäätökselle on asiakkaan takaisinmaksukyky. Vahva riskienhallinta on sekä asiakkaan että OP Ryhmän etu.

Suuri toimija kohtaa monenlaisia riskejä

OP Ryhmän liiketoimintasegmenteissä riskit painottuvat eri tavoin. Pankkitoiminnassa korostuvat luottoriskit, rakenteelliset korko- ja

rahoitusriskit sekä maksuvalmiusriskit. Vahinkovakuutuksessa puolestaan painottuvat korko- ja muut markkinariskit ja varallisuudenhoidossa henkivakuutuksen markkinariskit. Palvelujen digitalisoituessa kaikissa liiketoiminnoissa samoin kuin uusissa liiketoiminnoissa korostuvat operatiiviset riskit ja näistä eskaloituvat maineriskit. Sääntelyn monimutkaistuksessa ja valvonnan tiukentamisessa compliance-riskin hallinta korostuu kaikissa liiketoimintasegmenteissä.

OP Ryhmän laajuus antaa merkittäviä riskien hajautushyötyjä. Samalla kuitenkin erilaisten keskittymäriskien merkitys kasvaa.

OPn strategian mukaisesti tulevina vuosina panostetaan uudenlaisten palvelukokonaisuuksien ja liiketoimintamallien luomiseen. Uusien tuotteiden, palvelujen, liiketoimintamallien ja järjestelmien riskit arvioidaan keskusyhteisön riskienhallinnan hyväksymien menettelytapojen mukaisesti ennen niiden käyttöönottoa. OP Ryhmässä tarjotaan asiakkaille vain ryhmätasolla hyväksytyjä tuotteita ja käytetään ryhmätasolla hyväksytyjä liiketoimintamalleja.

OP Ryhmän liiketoiminnan merkittävät riskit ja niiden hallitsemiseksi käytettävät yleisimmät keinot on kuvattu oheisessa taulukossa.

	Riskin kuvaus	Riskin hallintakeinot
Strategiset riskit	Riski, joka syntyy kilpailuympäristön muutoksista, hitaasta reagoinnista liiketoimintaympäristön tai asiakaskäyttäytymisen muutoksiin, väärän strategian valinnasta tai strategian toteuttamisen epäonnistumisesta.	Strategisia riskejä arvioidaan osana strategiaprosessia ja samalla tunnistetaan niiden hallitsemiseen liittyviä toimenpiteitä sekä arvioidaan niiden mahdollista vaikutusta mm. kokonaisriskiasemaan ja taloudellisen pääomavaateen kehittymiseen. Toimintaympäristön uhat huomioidaan ennakoivan riskienhallinnan avulla sekä systemaattisella toiminta- ja kilpailuympäristön seurannalla. Strategista riskiä vähennetään jatkuvalla suunnittelulla, joka perustuu analyyseihin ja ennusteisiin asiakkaiden tulevista tarpeista, eri toimialojen ja markkina-alueiden kehityksestä sekä kilpailutilanteesta.
Operatiiviset riskit	Riski taloudellisesta tappiosta tai muista haitallisista seuraamuksista, jotka syntyvät riittämättömistä tai epäonnistuneista prosesseista, puutteellisista tai virheellisistä menettelytavoista, järjestelmistä tai ulkoisista tekijöistä. Operatiivisiin riskeihin kuuluvat myös ICT-, turvallisuus-, tietoturva-, menettelytapa- ja malliriskit.	Operatiivisten riskien hallinnassa keskeisintä on riskien tunnistaminen ja arviointi sekä kontrolli- ja hallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden arviointi. Liiketoiminnan jatkuvuutta uhkaaviin riskeihin varaudutaan keskeisten liiketoiminta-alueiden jatkuvuussuunnittelulla.

	Riskin kuvaus	Riskin hallintakeinot
Compliance-riski	Riski, joka aiheutuu ulkoisen sääntelyn, sisäisten menettelytapojen, asiakassuhteessa asianmukaisten menettelytapojen tai eettisten periaatteiden noudattamatta jättämisestä.	Compliance-riskin hallinta on osa sisäistä valvontaa ja luotettavaa hallintoa ja sellaisena kiinteä osa liiketoiminnan johtamista sekä yrityskulttuuria. Compliance-riskiä hallitaan seuraamalla lainsäädännön kehitystä, ohjeistamalla, kouluttamalla ja konsultoimalla organisaatiota sääntelyn mukaisten toimintatapojen noudattamisessa sekä valvomalla organisaation menettelytapojen säännöstenmukaisuutta.
Maineriski	Riski maineen tai luottamuksen heikkenemisestä, joka johtuu negatiivisesta julkisuudesta tai on seurausta jonkin toisen riskin toteutumisesta.	Maineriskiä hallitaan ennakoivasti ja pitkäjänteisesti noudattamalla sääntelyä, finanssitoimialan hyviä käytäntöjä ja OPn hyvän liiketavan periaatteita sekä korostamalla toiminnan ja siitä viestimisen avoimuutta. OPssa noudatetaan kansainvälisiä taloudellisen ja sosiaalisen vastuun sekä ympäristövastuun periaatteita ja kansainvälisiä sitoumuksia.
Luottoriskit	Riski siitä, että vastapuoli ei täytä luottosuhteesta syntyviä velvoitteita. Riskiä muiden vastapuolen velvoitteiden täyttämättä jättämisestä kutsutaan myös vastapuoliriskiksi.	Luottoriskien hallinta perustuu pankkitoiminnassa asiakassuhteen aktiiviseen hoitoon, asiakkaiden hyvään tuntemiseen, vahvaan ammattitaitoon ja kattavaan dokumentointiin. Keskeisessä asemassa luottoriskien hallinnassa on päivittäinen luotto prosessi ja sen laatu. Luottoriskiä vähennetään käyttämällä vakuuksia, kovenantteja, keskusvastapuoliselvitystä, nettoutussopimuksia ja pörssituotteita.
Markkinariskit	Riski tappiosta, joka johtuu korkojen, hintojen, volatiliiteetin tai markkinalikviditeetin muutoksista rahoitusmarkkinoilla. Markkinariskit muodostuvat taseen rakenteellisista markkinariskeistä (rahoitustaseen ja vakuutusvelan markkinariskit) sekä trading-toiminnan ja pitkäaikaisen sijoitustoiminnan markkinariskistä.	Pankkitoiminnan korkoriskiä hallitaan vaihtuvakorkoisten saatavien ja velkojen välistä eroa pienentämällä sekä limiiteillä ja valvontarajoilla. Lisäksi suojautumiseen voidaan käyttää johdannaisia. Sijoitustoiminnan riskien hallinta perustuu hajautukseen tehokkaan allokaation avulla. Riskejä hallitaan limiiteillä (esim. VaR-limiitit, allokaatio-, luottoluokitus ja maariskilimiitit) ja sijoitussuunnitelmilla. Vakuutusyhtiöt hallitsevat sijoitustoiminnan ja vakuutusvelan markkinariskejä käyttäen eri sijoitusinstrumentteja ja johdonnaissopimuksia. Trading-toiminnan markkinariskejä rajoitetaan VaR-limiiteillä.
Likviditeettiriskit	Likviditeettiriski muodostuu maksuvalmiusriskistä, rakenteellisesta rahoitusriskistä ja varainhankinnan keskittymäriskistä. Maksuvalmiusriski on riski siitä, että OP Ryhmä ei suoriudu odotetuista ja odottamattomista, olemassa olevista ja tulevista kassavirroista eikä vakuustarpeista ilman vaikutusta päivittäiseen toimintaan tai taloudelliseen tilaan. Rakenteellisella rahoitusriskillä tarkoitetaan pitkän aikavälin luotonantoon liittyvää epävarmuutta, joka johtuu rahoituksen rakenteesta aiheutuvasta jälleerahoitusriskistä. Varainhankinnan keskittymäriski on riski siitä, että rahoituksen saanti vaikeutuu esimerkiksi yksittäiseen vastapuoleen, valuuttaan, instrumenttiin tai maturiteettiluokkaan kohdistuvasta tapahtumasta johtuen.	Likviditeettiasemaa hallitaan ennakoivalla rahoitusrakenteen suunnittelulla, limiiteillä ja tavoitetasoilla, maksuvalmiustilanteen seurannalla ja oikein mitoitettulla likviditeettireservillä, päivittäisen maksuvalmiuden suunnittelulla ja hoidolla, valmiustasopohjaisella jatkuvuus- ja varautumissuunnittelulla sekä tehokkaalla ja jatkuvalla likviditeettitilanteen ohjauksella.
Vahinkovakuutusriskit	Vahinkovakuutusriskit muodostuvat vahinko- ja varausriskeistä. Vahinkoriski syntyy siitä, että vahinkoja tapahtuu keskimääräistä enemmän tai ne ovat poikkeuksellisen suuria. Varausriski johtuu siitä, että jo tapahtuneiden vahinkojen korvausmenot ovat suuremmat kuin tilinpäätöshetkellä ennakoitiin.	Vakuutusriskien hallinnassa painottuu riskien valinta ja hinnoittelu, jälleenvakuutusuojan hankkiminen sekä korvausmenon kehittymisen seuranta ja vakuutusvelan arviointi.

	Riskin kuvaus	Riskin hallintakeinot
Henkivakuutusriskit	Henkivakuutusriskit muodostuvat biometrisistä riskeistä sekä asiakaskäyttäytymis- ja kustannusriskeistä. Biometriset riskit johtuvat siitä, että korvauksia maksetaan ennakoitua enemmän tai pidempään. Asiakaskäyttäytymisriskillä tarkoitetaan vakuutusmaksujen maksamisen tai koko sopimuksen ennen aikaista lopettamista tai sen muuttamista sopimukseen sisältyvän option perusteella. Kustannusriskillä tarkoitetaan tilannetta, jossa toteutuvat vakuutus sopimusten hallinnoinnin kustannukset eroavat hinnoittelussa arvioituista kustannuksista.	Henkivakuutuksen vakuutusriskejä hallitaan vakuutusten turvaavalla hinnoittelulla, huolellisella vastuuvallinnalla sekä jälleenvakuuttamalla. Myös eri vakuutuslajien väliset hajautushyödyt pienentävät riskiä. Henkivakuutuksessa jälleenvakuutetaan tarvittaessa suurimmat yksittäiset riskit sekä riskikeskittymät. Asiakaskäyttäytymisriskiä hallitaan kilpailukykyisellä tuotevalikoimalla, sopivilla tuoterakenteilla sekä kannusteilla ja sanktioilla sopimusehdoissa.
Keskittymäriskit	Riskit, joita voi syntyä liiketoiminnan liiallisesta keskittymisestä yksittäisille asiakkaille, tuotteille, toimialoille, maturiteettijaksoille tai maantieteellisille alueille.	Keskittymäriskien hallinta nivoutuu kiinteästi muuhun riskienhallintaan. Niitä hallitaan esimerkiksi limiteillä, enimmäisallokaatioilla, hajauttamisella ja taloudellisella pääomavaateella.

Riskienhallinnan ytimessä hyvä asiakastuntemus

OP Ryhmässä riskienhallinta perustuu kolmeen puolustuslinjaan. Ensimmäisen puolustuslinjan muodostaa liiketoimintaan ja muuhun operatiiviseen toimintaan integroitu riskienhallinta. Se valvoo riskipäätöksiä ja seuraa riskiasemaa. Aktiivisessa asiakassuhteen hoidossa saavutetulla asiakastuntemuksella varmistetaan riskinoton maltillisuus ja taataan perusedellytykset riskienhallinnan onnistumiselle.

Toisena puolustuslinjana toimii operatiivisesta liiketoimintaorganisaatiosta riippumaton riskienhallintatoiminto.

Se vastaa riskienhallinnan yleisistä edellytyksistä OP Ryhmässä ja ohjaa, tukee sekä valvoo hallintoneuvoston vahvistamien riskienhallintaperiaatteiden toteutumista OP Ryhmässä ja sen yhteisöissä.

Kolmas puolustuslinja on keskusyhteisöön keskitetty sisäinen tarkastus, joka tarkastaa ja arvioi sekä keskusyhteisön että jäsenyhteisöjen riskienhallintaa.

Riskienhallinnan kolme puolustuslinjaa

<p>I Operatiivinen riskienhallinta</p> <p>Soveltaa riskienhallintakehikkoa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riskienhallinta integroituneena osana operatiivisten yksiköiden toimintaa • Riskipäätökset ja operatiivinen seuranta 	<p>Vastuu riskiasemasta ja sen valvonnasta</p>
<p>II Riippumaton riskienhallinta</p> <p>”Omistaa” riskienhallintakehikon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ryhmän riippumaton riskienhallintatoiminto • Riskipäätösprosessin ohjaaminen ja konsolidoidun riskiaseman hallinta 	<p>Vastuu riskienhallinnan edellytyksistä ja valvonnasta</p>
<p>III Sisäinen tarkastus</p> <p>Tarkastaa ja arvioi sekä riskienhallintakehikkoa että sen soveltamista</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ryhmän sisäinen tarkastus • Riippumaton tarkastustoiminto 	<p>Vastuu riskienhallinnan riippumattomasta arvioinnista</p>



Vastuullisuudesta vastaavan johtajan katsaus

Kestävä yhteiskunta edellyttää yritysten toimia

OPssa pyrkimys vastuullisuuteen perustuu osuustoiminnallisiin arvoihimme ja yli satavuotisen historiamme ajan lähes muuttumattomana pysyneeseen perustehtäväämme, joka velvoittaa meidät edistämään omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Liiketoimintaroolin rinnalla yhteisöllinen roolimme ohjaa meitä toimimaan omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme hyväksi ja olemaan esimerkkinä muille. Vastuullisuus ei rajoitu OPn yhteisölliseen rooliin vaan kattaa koko toimintamme. Tavoitteemme on olla vastuullisuuden edelläkävijä finanssitoimialalla. Vastuullisuutta ei mitata puheiden vaan tekojen kautta.

Vuonna 2017 uudistimme vastuullisuusohjelmamme ”vastuullisuudesta positiivista muutosvoimaa”, joka kiteytyy neljään teemaan: edistämme kestävää taloutta, tuemme alueellista elinvoimaisuutta, toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen ja edistämme terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Vastuullisuusohjelmassa asetamme kunnianhimoisia tavoitteita. Haluamme olla oman toiminnan osalta hiilipositiivinen vuoteen 2025 mennessä. Ensiaskeleita kohti hiilipositiivisuutta olemme jo ottaneet muun muassa siirtymällä OPn Vallilan korttelissa kokonaan tuulivoimalla tuotettuun sähköön ja rakennuttamalla OPn Vallilan kiinteistön katolle aurinkovoimalan. Aurinkovoimaloita olemme rakentaneet myös Pohjola Sairaaloiden katoille sekä muutamiin kiinteistösijoituksen kohteisiin. Tekoja tukemaan valmistelimme myös OPn historian ensimmäiset koko OP Ryhmää sitovat ilmastoperiaatteet.

Haluamme tukea myös asiakkaidemme kestäviä valintoja. Liikkumisen palvelumme toimivat vaihtoehtona auton omistamiselle. Joukkorahoituslustomme mahdollistaa osallistumisen



suomalaisten yritysten kasvun rahoittamiseen. Rahastokohtaiset vastuullisuusanalyysit kertovat rahastojen hiilijalanjäljestä ja positiivisesta ympäristövaikutuksesta ja tukevat sijoituspäätösten tekemisessä.

Satavuotiaan Suomen kunniaksi avasimme uuden, kaikille avoimen vapaaehtoistoiminnan kohtaamispaikan, Hiiop.fi:n, jonka avulla halusimme kannustaa suomalaiset mukaan vapaaehtoistyöhön 100 henkilötyövuoden edestä. Juhlavuoden aikana OP Ryhmän työntekijät ja hallinto tekivät ympäri Suomen yhdessä kumppaneiden ja suomalaisten kanssa yli 274 vuotta vapaaehtoistyötä muun muassa vähävaraisten perheiden ja koululaisten avuksi, ikäihmisten yksinäisyyden ehkäisemiseksi, nuorten taloustaitojen edistämisen parissa, luontoarvojen hyväksi sekä erilaisiin keräyksiin osallistumalla. Vapaaehtoistoiminnan kautta uskomme yhdessä tekemisen lisääntyvän, ja tällä on välillisesti vaikutusta myös suomalaisten keskinäiseen luottamukseen ja hyvinvointiin.

Vastuullisuus on lopulta päivittäisiä tekoja liiketoiminnassamme – vastuullisuuden ulottuvuuksista liiketoiminnossamme voit lukea lisää vuosiraportin puolelta. Osallistu keskusteluun ja jaa ajatuksesi somessa #OPVuosi2017.

Tuuli Kousa

Vastuullisuuden kohokohdat 2017

Päivitimme vastuullisuusohjelmamme

Päivitetyt vastuullisuusohjelman pääteemoja ovat kestävä talouden edistäminen, alueellisen elinvoimaisuuden tukeminen, ihmisläheinen ja osallistava toiminta sekä terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen. Vastuullisuusohjelma asettaa tavoitteita laajasti kaikille osa-alueille. Esimerkiksi vuoteen 2025 mennessä OP tähtää hiilipositivisuuteen. Lue lisää vastuullisuusohjelmasta.



Hiiop – 100 vuotta vapaaehtoistyötä

OP Ryhmän lahja 100-vuotiaalle Suomelle: 274 vuotta vapaaehtoistyötä. Suomi 100 -juhlavuoden kunniaksi OP halusi madaltaa kynnystä vapaaehtoistyön tekemiseen. Lahjana satavuotiaalle Suomelle kaikki suomalaiset kutsuttiin mukaan tekemään vapaaehtoistyötä yhdessä yhteensä sadan henkilötyövuoden edestä, ja OP avasi kaikille avoimen vapaaehtoistyön kohtaamispaikan osoitteeseen Hiiop100.fi. Sivustolla voi ilmoittaa vapaaehtoistyön kohteita ja etsiä itselleen sopivan vapaaehtoiskeikan.

Juhlavuoden aikana OP Ryhmän työntekijät ja hallinto tekivät ympäri Suomen yhdessä kumppaneiden ja suomalaisten kanssa yli 274 vuotta vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoistyötä tehtiin muun muassa vähävaraisten perheiden hyväksi, kouluista avuksi, ikäihmisten yksinäisyyden ehkäisemiseksi, nuorten taloustaitojen edistämisen parissa, luontoa siivoamalla sekä erilaisiin keräyksiin osallistamalla.

Vuoden 2017 aikana vapaaehtoistyön välityspalvelu Hiiop100.fi:n kautta ilmoitettiin yli 3000 vapaaehtoistehtävää eri puolilla Suomea. Juhlavuoden vapaaehtoistyö on syventänyt OP:n yhteisöllistä roolia ja laajentanut merkittävästi OP:n suhteita kolmannen sektorin kanssa.

OP jatkaa Hiiop100.fi:n ylläpitoa ja kehittämistä sekä mahdollistamme vapaaehtoistyön tekemisen työajalla myös juhlavuoden jälkeen osana yhteiskuntavastuutaan.

Lue lisää vapaaehtoistyön mahdollisuuksista osoitteessa Hiiop100.fi.



OP liittyi Monimuotoisuusverkoston jäseniksi

Liityimme yritysvastuuverkosto Fibsin Monimuotoisuusverkostoon syksyllä 2017. Jäsenet tekevät liittyessään monimuotoisuus-sitoumuksen, jonka myötä ne lupautuvat kehittämään johtamista ja palvelukäytäntöjä monimuotoisuusperiaatteet huomioon ottaen. Lue lisää [Monimuotoisuusverkostosta](#).



Aurinkovoimaa kiinteistöjen katoilta

Aurinkovoimaloiden rakentaminen on konkreettinen esimerkki OP:n tänä vuonna päivitetystä vastuullisuusohjelmasta. OP rakentaa Vallilan kiinteistön katolle aurinkovoimalan, joka tulee olemaan tiettävästi myös suurin toimistokiinteistöön Suomessa asennettu. Aurinkopaneelit tuottavat jo nyt energiaa Pohjola Sairaaloiden katoilla Kuopiossa ja Oulussa. Myös Turkuun rakenteilla olevaan sairaalaan on tulossa aurinkopaneeleita. Aurinkovoimaa on hyödynnetty myös OP Kiinteistösijoituksen rakennuttamissa kohteissa. OP selvittää parhaillaan myös mahdollisuutta aurinkovoimaloiden rakentamiseen osuuspankkien katoille eri puolilla Suomea.



Suomen suurimmat sähköiset vaalit

OP Ryhmän 81 osuuspankissa järjestettiin marraskuussa edustajiston vaalit, joissa omistaja-asiakkaat valitsivat keskuudestaan edustajiston omaan pankkiinsa seuraavaksi neljäksi vuodeksi. Edustajistoihin valittiin yhteensä lähes 2 400 jäsentä. Ehdokkaita oli yhteensä yli 5 600.



OP mukaan Sitoumus2050-ohjelmaan

Liityimme mukaan kansalliseen kestävän kehityksen yhteiskuntasitoumukseen "Suomi, jonka haluamme 2050". Yhteiskuntasitoumuksella edistetään kestävästä kehitystä kaikkialla yhteiskunnassa. OP sitoutuu edistämään suomalaisten osaamisen kehittämistä työn murroksessa.



OP Joukkorahoitus -palvelu markkinoille

OP Joukkorahoituksen ensimmäinen kohde, pieni jäätelötehdas Suomen Maito Oy haki joukkorahoituksella varoja kasvuun ja viennin aloittamiseen Jymy-luomujäätelölle. OP:n toisen joukkorahoituskohteen, nokiaisen vaatevalmistaja Papu Designin rahoituskierron avattiin joulukuussa 2017.



Uusi omistajapolitiikka ja vaikuttaminen

OP-Rahastoyhtiö uusi syksyn aikana kotimaisia ja ulkomaisia yhtiötä koskevan omistajapolitiikkansa. Uudessa omistajapolitiikassa huomioidaan entistä vahvemmin vastuullisuusnäkökulmia, kuten ilmastonmuutokseen varautumista ja kestävään kehitykseen liittyviä seikkoja. Uuden omistajapolitiikan myötä OP-rahastot aloittavat yhtiökokousvaikuttamisen myös ulkomailla. Ensimmäiset OP-rahastot alkoivat syksyllä äänestää ulkomaisissa yhtiökokouksissa. Olemme sitoutuneet nostamaan äänestysaktiivisuutta, ja tavoitteena on, että kolmen vuoden jälkeen OP-rahastot osallistuvat jo tuhansiin yhtiökokouksiin ulkomailla vuosittain. OP-Rahastoyhtiön omistajapolitiikka määrittelee OP-rahastojen yhtiökokousvaikuttamista.



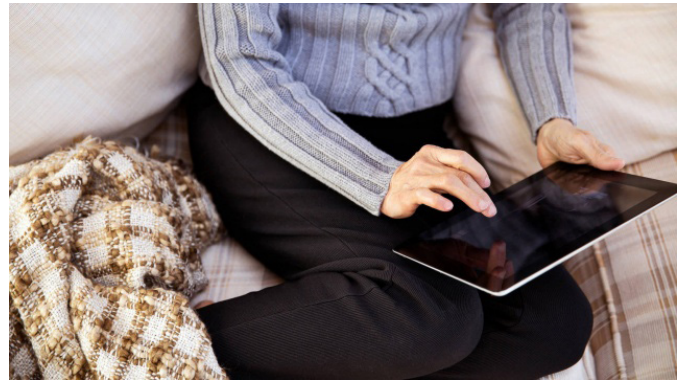
Uusia liikkumisen palveluita

Liikkumisen palvelut laajenivat, kun OP toi markkinoille minuuttiveloituksella toimivat DriveNow-yhteiskäyttöautot Helsinkiin sekä valtakunnallisesti tarjolla olevan OP Kausiauton, josta auton saa käyttöönsä kuukaudeksi tai sitä pidemmäksi ajaksi. Toukokuussa 2017 OP kertoi rakentavansa yhteistyössä Fortumin kanssa Suomeen lähes sata uutta sähköautojen latauspistettä.



Temaattiset vaikuttamishankkeet hiili-, vesi- ja veroriskivaikuttamisesta

Vuoden 2017 alkupuolella käynnistettiin temaattisia hiili-, vesi- ja veroriskivaikuttamishankkeita. Lisäksi liityimme toisella vuosipuoliskolla kansainväliseen Climate Action 100+ sijoittajien yhteenliittymään. Climate Action 100+ vaikuttamisohjelma on kestoaltaan viisi vuotta. OP Varallisuudenhoito liittyi mukaan kolmeen temaattiseen yhtiövaikuttamisen projektiin.



Ensimmäiset rahastokohtaiset vastuullisuusanalyysit julki

Julkaisimme heinäkuussa ensimmäistä kertaa rahastokohtaisia vastuullisuusanalyyssejä eli ESG-analyyssejä. Jatkossa rahastokohtaisia ESG-analyyssejä julkaistaan neljä kertaa vuodessa. Analyysit sisältävät tietoa salkkuyhtiöiden vastuullisuusluokituksesta. Analyysin osa-alueet koostuvat ympäristöön (E), yhteiskunnallisiin asioihin (S) ja yhtiöiden hallintotapaan (G) liittyvistä tekijöistä. Rahastokohtaiset analyysit sisältävät lisäksi tiedot rahastojen hiilijalanjäljestä ja positiivisesta ympäristövaikutuksesta.

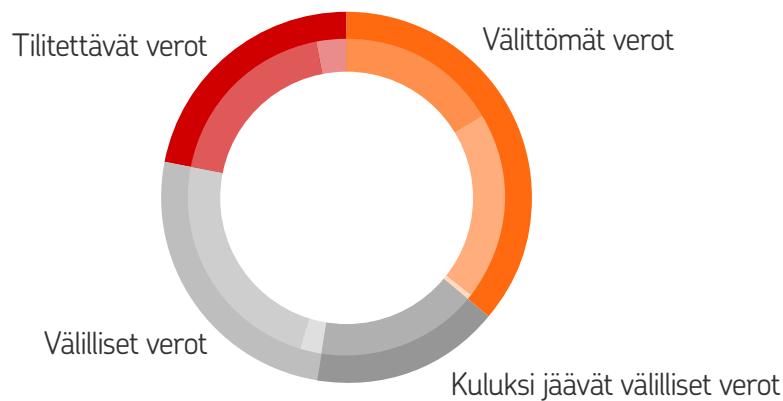
Verojalanjälki

OPn verot koostuvat välittömistä, välillisistä ja tilitettävistä veroista. Välittömät verot kattavat OPn suoraan maksamat tuloverot, kiinteistöverot ja veroluonteiset maksut. Välillisiä veroja OPlla ovat arvonlisävero ja vakuutusmaksuvero. Tilitettävät verot sisältävät OPn suorituksen maksajana keräämiä ja valtiolle edelleen tilitettäviä veroja, muun muassa ennakonpidätykset palkoista ja lähdeverot koroista.

Rahoituspalvelujen välitys ja myynti ovat arvonlisäverotonta palvelun myyntiä eivätkä ne siten aiheuta arvonlisäveron suorittamisvelvollisuutta tai oikeuta vähennyksen tekemiseen hankintojen osalta. OP Ryhmään kuuluvat osuuspankit ja muut yritykset ovat kuitenkin arvonlisäverovelvollisia muusta liiketoiminnastaan.

Verojalanjäljessä esitetyt verot on laskettu suoriteperusteisesti.

Verojalanjälki



Välittömät verot

- Sosiaaliturva- ja eläkemaksut 160 milj. €
- Tuloverot/FPM 188 milj. €
- Kiinteistövero 4 milj. €

Kuluksi jäävät välilliset verot

- Arvonlisävero 158 milj. €

Välilliset verot

- Vakuutusmaksuvero 226 milj. €
- Arvonlisävero 21 milj. €

Tilitettävät verot

- Ennakonpidätykset 181 milj. €
- Lähdevero 29 milj. €

Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa

Yhteiskuntavastuu on tiivis osa OP:n liiketoimintaa ja strategiaa. Vastuullisuuden perusta rakentuu perustehtäväämme ja yhteisiin arvoihimme, joita asiakasomisteinen liiketoimintamallimme tukee.

Liiketoimintamme tulee edistää asiakkaidemme ja toimintaympäristömme hyvinvointia. Yhteisöllinen roolimme ohjaa meitä olemaan esimerkkinä muille. Kehitämme tuotteita ja palveluita, jotka kannustavat asiakkaitamme vastuulliseen ja ympäristöystävälliseen toimintaan. OP:n tavoitteena on olla vastuullisuuden edelläkävijä toimialallaan. Joulukuussa 2017 päivitetty Hyvän liiketavan periaatteet sisältää OP Ryhmän vastuullisuusperiaatteet, joiden mukaisesti kaikkien OP Ryhmässä työskentelevien tulee toimia roolista, asemasta tai toimipaikasta riippumatta. Hyvän liiketavan periaatteet sisältää myös ryhmän ympäristöperiaatteet. Yksityiskohtaisemmat säännöt ja ohjeet täydentävät Hyvän liiketavan periaatteita.

OP Ryhmän liiketoiminnan johtamiskäytännöt kattavat suurelta osin myös yhteiskuntavastuun johtamiseen liittyvät toimenpiteet. Keskeiset johtamiskäytännöt on määritelty **OP Ryhmän hallinnointiperiaatteissa**. Hyvä pankki- ja vakuutusohje ohjaa toimimaan lakien, normien ja säästöjen mukaisesti sekä noudattamaan rehellisen ja reilun toiminnan periaatteita. Riskienhallinta ja compliance -toiminto valvoo myös yhteiskuntavastuuseen liittyviä riskejä ja vaatimustenmukaisuutta, ja sillä on kokonaisvastuu vastuullisiin periaatteisiin liittyvästä neuvonnasta. Vastuualue toimii liiketoiminnoista riippumattomasti.

Vastuullisuuden tekoja ja tavoitteita ohjaa ja koordinoi OP:n vastuullisuusohjelma, joka päivitettiin vuoden 2017 aikana.

Raportointiperiaatteina OP noudattaa GRI-standardeja (GRI Standards), YK:n Global Compact -aloitetta sekä kehittää raportointia IIRC:n viitekehyksen suuntaan. OP Ryhmän vastuullisuusraportointi noudattaa pääosin samoja laskentarajoja kuin ryhmän taloudellinen raportointi. Poikkeamat ja rajoitukset laskentarajassa on raportoitu kyseessä olevien tunnuslukujen yhteydessä.

Vastuullisuuden organisointi

Vastuullisuuden politiikan ja linjaukset hyväksyy hallintoneuvosto. Yhteiskuntavastuun strategisesta johtamisesta vastaa OP Osuuskunnan johtokunta, joka tekee myös vastuullisuutta koskevat strategiset linjaukset. Yhteiskuntavastuu on OP Osuuskunnan johtokunnassa viestintäjohtajan vastuulla. Vastuullisuutta koskevia asioita käsitellään säännöllisesti johtokunnan lisäksi liiketoimintojen johtoryhmissä. Jokapäiväistä vastuullisuustyötä ja vastuullisuusohjelman toimeenpanoa ohjaa liiketoimintojen vastuullisuuden työryhmät.

Johtamisen arviointi

Johtamistapaa arvioidaan osana yleisiä johtamiskäytäntöjä. Tavoitteita ja toimintaperiaatteita päivitetään, mikäli esimerkiksi toimintaympäristössä tapahtuu muutoksia, joihin tulee reagoida.

Kansainväliset sitoumukset ja yhteistyö järjestöissä

"Tuemme YK:n Global Compact -aloitetta ja edistämme ihmisoikeuksia, työelämän oikeuksien, ympäristönsuojelua ja korruption poistoa"
Jaakko Pehkonen, Hallintoneuvoston puheenjohtaja



OP on sitoutunut noudattamaan lakien ja määräysten lisäksi myös kansainvälisiä, toimintaa ohjaavia sitoumuksia. OP allekirjoitti vuonna 2011 Global Compact -aloitteen ja sitoutui noudattamaan aloitteen kymmentä periaatetta ihmisoikeuksista, työelämän oikeuksista, ympäristöperiaatteista ja korruption torjunnasta. Global Compact -periaatteet on viety osaksi OP:n uusia toimittajasopimuksia. Henkilöstölle suunnatussa hyvän liiketavan periaatteiden ja yhteiskuntavastuun verkkokoulutuksessa on huomioitu Global Compactin periaatteet.

OP allekirjoitti YK:n Vastuullisen sijoittamisen periaatteet vuonna 2009 ensimmäisten suomalaisten varainhoitajien joukossa. Tämän jälkeen vastuullisen sijoittamisen toimintatapoja on kehitetty entistä määrätietoisemmin ja samalla on osallistuttu alan laajempaan kehittämiseen. OP on yksi Suomen vastuullisen sijoittamisen yhdistyksen (FINSIF ry) perustajajäseniä. OP on mukana myös esimerkiksi Global Compact Nordic Networkissa, yritysvastuuverkosto Finnish Business & Society ry:ssä (FIBS), EACB:n (European Association of Co-operative Banks) vastuullisuustyöryhmässä sekä Amice:n (the Association of Mutual Insurers and Insurance Cooperatives in Europe) vastuullisuustyöryhmässä.

Seuraamme aktiivisesti rahoitusalan yrityksille suunnatun ohjeistuksen kehitystä osana OECD:n toimintaohjeita monikansallisille yrityksille. OECD:n toimintaohjeet koostuvat vapaaehtoisuuteen pohjautuvista vastuullisuuden periaatteista ja normeista sekä lainsäädännön soveltamisesta kansainvälisessä liiketoiminnassa.

OP on allekirjoittanut Equator Principles aloitteen projektirahoitusten vastuullisuuden varmistamiseksi. OP vastasi edellisvuosien tapaan CDP-kyselyyn, jonka tarkoituksena on kerätä suuryrityksiltä tietoa ilmastonmuutoksen vaikutuksista heidän liiketoimintaa ja keinoista ilmastonmuutoksen torjuntaan ja kasvihuonekaasupäästöjen vähentämiseen. Vuonna 2017 OP:n saavuttama arvosana kyselyssä

oli neliportaisella asteikolla (A-D) B+. Luokka B tarkoittaa, että yritys on alkuarviointien jälkeen ryhtynyt toimiin ympäristöasioiden parantamiseksi.

Sijoittajan roolissa OP Varallisuudenhoito on allekirjoittanut CDP:n ilmasto- ja vesi -aloitteet ja metsäkato -aloitteen.

Keskeisimmät vastuullisuuttamme ohjaavat linjaukset ja periaatteet

- OP Ryhmän hallinnointiperiaatteet
- OP Ryhmän yhteiskuntavastuun linjaukset
- YK:n Global Compact -aloitteen periaatteet

- Hyvän liiketavan periaatteet
- OPn vastuullisuusohjelma

Olenaisuus

Vastuullisuuden olenaisuusanalyysin tarkoituksena on tunnistaa OP:lle ja sen sidosryhmille keskeisimmät vastuullisuusnäkökohdat.

Vastuullisuuden olenaisuusanalyysi toteutettiin 2016 loppuvuodesta. Sidoryhmien ajatuksia kerättiin kahdella sidoryhmäkyselyllä, joissa vastaajia pyydettiin arvioimaan muun muassa vastuullisuuteen liittyvien näkökulmien tärkeyttä ja roolia OP:lle. Tämä olenaisuusanalyysi ohjaa vastuullisuusohjelman päivitystyötä ja tavoitteita.

Olenaisuusmatriisi



Riskit ja valvonta

Uusien tuotteiden, palveluiden, liiketoimintamallien ja järjestelmien riskit ja näiden muutokset arvioidaan ennen käyttöönottoa. Merkittävät uudet tuotteet, palvelut ja toimintamallit tai näiden muutokset viedään tarvittaessa arvioitavaksi OP Osuuskunnan johtokuntaan, joka viime kädessä tekee päätöksen uusien tuotteiden tai palveluiden käyttöönotosta. Merkittävät toteutuneet riskit viedään johtokunnan tiedoksi osana kuukausittaista riskikatsausta. Vuosittain päivitettävissä riskikartoituksissa tunnistetaan toimintaan kohdistuvat olennaisimmat riskit, mukaan lukien ympäristöön, sosiaaliseen vastuuseen tai hyvään hallintoon liittyvät riskit (ESG). Näistä kartoituksista tehdään analyysi, joiden pohjalta merkittävät ilmiöt nostetaan johdon tietoisuuteen. OPn ja sen yhteisöjen riskien- ja vakavaraisuudenhallinnan tehokkuutta arvioidaan vuosittain. Lisäksi sisäinen tarkastus arvioi sisäisen valvonnan ja vakavaraisuuden hallinnan tilan vuosittain.

Sisäisen valvonnan toimenpiteet kohdistuvat kaikkeen toimintaan ja ne kattavat kaikki OP Ryhmän yhteisöt ja toimipaikat. Toimenpiteiden määrittelyssä huomioidaan toiminnan luonne ja laajuus sekä tarvittaessa myös kansainväliseen toimintaan liittyvät erityispiirteet. Sisäistä valvontaa toteutetaan kaikilla organisaatiotasolla. Ensisijainen

ja laajamittaisiin sisäinen valvonta toteutetaan operatiivisessa liiketoiminnassa, jossa sisäinen valvonta on jatkuvaa toimintaa ja osa päivittäisiä rutiineja. Sisäistä valvontaa täydentää OP Ryhmän palveluksessa olevien mahdollisuus ilmoittaa riippumattoman kanavan kautta säännösten ja määräysten epäilyistä rikkomisesta (whistle blowing).

OP Ryhmän luottolaitostoimintaa valvoo Euroopan keskuspankki. OP Ryhmään kuuluvia suomalaisia sijoituspalveluyrityksiä ja vakuutusyhtiöitä valvoo Finanssivalvonta siten kuin rahoitus- ja vakuutusmarkkinoita koskevassa lainsäädännössä on säädetty. OP Ryhmän toimintaa Virossa, Latviassa ja Liettuassa valvovat soveltuvin osin asianomaisten valtioiden valvontaviranomaiset.

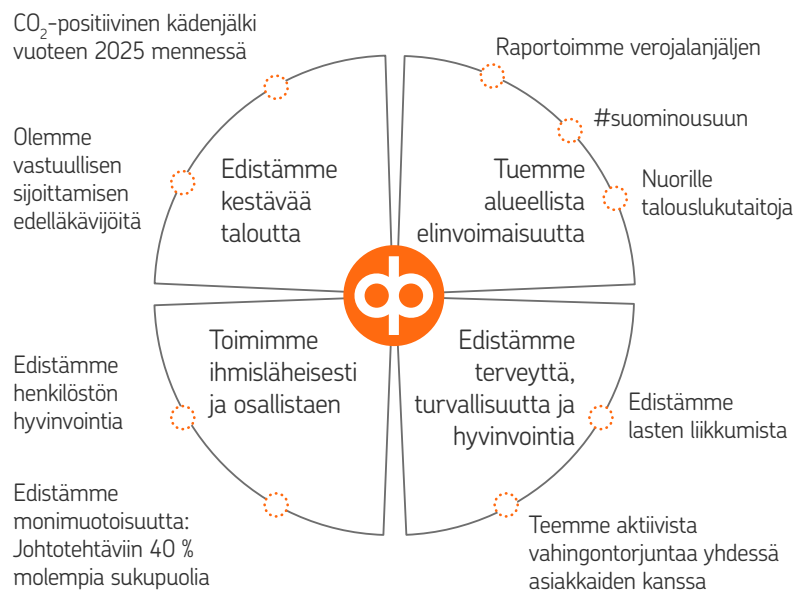
OPn hankintojen toimittajakanta on painottunut Suomeen ja näiden erityisesti kotimaassa tuottamiin palveluihin, joten hankintojen vastuullisuuteen liittyvä riskitaso on hallittavissa läpinäkyvän ja johdetun toimittajayhteistyön keinoin. Toimittajien yhteiskuntavastuuvaatimukset ovat osana hankintasopimuksia ja toimittajien suoriutumista seurataan osana OPn toimittajajohtamisen mallia.

Vastuullisuusohjelma

OPn vastuullisuuden tavoitteita ohjaa ja koordinoi vastuullisuusohjelma. OPn vastuullisuusohjelma päivitettiin vuoden 2017 aikana ja sen kattoteema on "vastuullisuudesta positiivista muutosvoimaa".

Ohjelmassa on neljä pääteemaa: 1) Edistämme kestäväää taloutta, 2) Tuemme alueellista elinvoimaisuutta, 3) Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen ja 4) Edistämme terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia.

OPn vastuullisuusohjelma



Vastuullisuusohjelman KPI -mittarit	2017	2016 (kun saatavilla)
Oman toiminnan CO ₂ -päästöt, t CO ₂ e	20 964	18 559
Uusiutuva energia, %	13	
Lahjoitukset hyväntekeväisyyteen, milj. €	2,3	6
Monimuotoisuustavoite, %	21	
NPS, asiakaskohtaamiset	58	53

Vuoden 2017 aikana edistettyjä vastuullisuusohjelman tavoitteita

1. Edistämme kestäväää taloutta

- Päivitimme Hyvän liike-tavan periaatteet, jotka sisältävät nyt myös keskeisimmät ympäristö- ja ilmasto-periaatteet.
- Lisäsimme uusiutuvan energian käyttöä toimipaikoissamme, esimerkiksi rakensimme aurinkovoimalan OP Vallilaa ja Pohjola sairaaloihin Kuopioon ja Ouluun.
- Uudet Pohjola Sairaalat saivat LEED-sertifioinnit: Kuopion sairaalan saavutti LEED Platina -tason, mikä tarkoittaa että rakennus on ympäristö- ja energianäkökulmasta erinomainen.
- Uudistimme vastuullisen sijoittamisen omistajapolitiikan ja aloitimme äänestyksen myös ulkomaisten yhtiöiden yhtiökokouksissa.
- Julkistimme ensimmäiset rahastokohtaiset vastuullisuusanalyysit, jotka sisältävät mm. rahastojen positiiviset ympäristövaikutukset.
- Liityimme Climate Action 100+ -aloitteeseen, jossa sijoittajat vaikuttavat yhdessä eri teemavaikuttamisen hankkeissa.

2. Tuemme alueellista elinvoimaisuutta

- Lahjoitimme yliopistoille 2015–2017 lahjoituskauden aikana yhteensä 6,3 miljoonaa euroa. Vuoden 2017 osuus oli noin 800 000 euroa.
- Jatkoimme verojalanjäljen laskentaa.
- Hiiop: 100 vuotta vapaaehtoistyötä -hankkeessa teimme yhteistyötä yli 100 kolmannen sektorin kumppanin kanssa.
- Vuoden 2017 aikana 130 OPn työntekijää osallistui Taloustaitohankkeeseen, jossa tuetaan syrjäytymisvaarassa olevien nuorten taloustaitoja.
- Olimme HundrED-hankkeessa yhtenä pääyhteistyökumppanina.

3. Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen

- Järjestimme Suomen suurimmat sähköiset vaalit, joissa 81 osuuspankille valittiin uusi edustajisto.
- Jokainen työntekijä sai tehdä yhden palkallisen vapaaehtoistyöpäivän lahjana 100-vuotiaalle Suomelle. OPn työntekijät tekivät yhteensä 100 vuotta vapaaehtoistyötä Hiiop 100 -hankkeessa
- Teimme laajasti sidosryhmätöitä ja kutsuimme asiakkaat mukaan tuotekehitystyön eri vaiheisiin.
- Kesäduuni OPn piikkiin-hankkeessa yli 1 000 nuorta sai kesätyöpaikan yleishyödyllisessä yhdistyksessä paikallisen osuuspankin piikkiin.

4. Edistämme terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia

- Tarjosimme urheiluseurojen valmentajille sporttimestarin koulutusta auttamaan urheilutapaturmien ehkäisyä.
- Edistimme liikenneturvallisuutta vuosisadan liikenneteolla.
- Toimme markkinoille uusia asiakkaan arkea helpottavia palveluita, kuten OP Kausiauton, Siirto-maksut sekä täysin digitaalisen matkavakuutuksen.

Lisää vastuullisuuden tekoja [Vastuullisuuden kohokohdat](#).



Taloudelliset tulokset

OPlla on kokonaisuutena merkittäviä välittömiä ja välillisiä taloudellisia vaikutuksia sekä koko suomalaisessa yhteiskunnassa että paikallisissa talouksissa. OP Ryhmän toiminta perustuu osuustoiminnallisiin arvoihin, vahvaan vakavaraisuuteen, osavaan riskienhallintaan ja asiakkaiden kunnioittamiseen. OP Ryhmän perustehtävänä on luoda vahvan vakavaraisuutensa ja tehokkuutensa avulla kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkailleen ja toimintaympäristölle. Liiketoiminnallisessa roolissa ryhmä tarjoaa asiakkaille kilpailukykyisiä tuotteita ja palveluita sekä huolehtii toimintansa kannattavuudesta.

Välillisiä taloudellisia vaikutuksia syntyy toiminnan vaikutuksista paikallisen ja alueellisen talouden elinvoimaisuuteen sekä yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta. Esimerkkejä välillistä taloudellisista vaikutuksista ovat työllistäminen, hankinnat, investoinnit, rahoitus ja verojen maksu. Rooli talouden rahoittajana ja vakuuttajana sekä vastuu asiakkaista korostuvat erityisesti taloudellisesti vaikeina aikoina.

Tuloksesta maksetuilla veroilla mitattuna OP Ryhmä on yksi Suomen suurimmista veronmaksajista. Kaikki 167 osuuspankia maksavat yhteisöveronsa paikallisesti toimialueelle. Maksamalla verot Suomeen ryhmä on edistämässä koko Suomen menestystä

Finanssitoimialalla merkittäviä yhteiskunnallisia tehtäviä ovat talousrikollisuuden ja väärinkäytösten aktiivinen torjunta, kuten lahjonnan ja korruption kitkeminen sekä kilpailunvastaisuuden poistaminen. Suhtautumisemme kilpailunvastaisuuteen on ehdottoman kielteinen. OP:lle on tärkeää noudattaa lakeja ja Hyvän liiketavan periaatteita. OP Ryhmässä ei tueta poliittisia puolueita eikä osallistuta yksittäisten ehdokkaiden vaalikampanjoiden tukemiseen.

Tavoitteet

Perustaltaan osuustoiminnallisena toimijana OP Ryhmän tavoitteena ei ole voiton maksimointi omistajille, vaan osuuskunnan omistaja-asiakkaiden tarvitsemien palvelujen tuottaminen mahdollisimman tehokkaasti. Liiketoiminnan tuloksesta merkittävä osa palautuu omistaja-asiakkaille. Loppuosa tuloksesta jää ryhmän taseen vahvistamiseen ja luotonantokyvyn turvaamiseen. Meidän tulee toimia tehokkaasti, tuottaa asiakkaiden tarvitsemat palvelut kilpailukykyisesti ja olla kannattava ja vakavarainen.

Lue lisää osiosta [Taloudelliset tavoitteet](#).

Politiikat ja sitoumukset

Ulkoinen raportointi perustuu muun muassa IFRS-standardeihin, osakeyhtiölakiin, luottolaitoslakiin, vakuutusyhtiölakiin, kirjanpitolakiin sekä Finanssivalvonnan standardeihin ja määräyksiin. OP Ryhmään kuuluvien yhtiöiden kirjanpidossa, tilinpäätöksessä ja konsernitilinpäätöksessä noudatetaan yhtenäisiä periaatteita. Ryhmän keskusyhteisö OP Osuuskunnan vastuulla on standardien, muiden tilinpäätöksen laatimista koskevien lakien ja viranomaisten kirjanpito määräysten tulkinta, ohjeistus ja neuvonta sekä yhtenäisten tilinpäätösperiaatteiden laadinta ja noudattamisen valvonta. Tarvittaessa tilintarkastajilta hankitaan lausunto valituista periaatteista ja tulkinnoista.

Suhtautumisemme korruption ja lahjontaan on ehdottoman kielteinen. OP:lle on tärkeää noudattaa lakeja ja Hyvän liiketavan periaatteita.

OP Ryhmässä ei tueta poliittisia puolueita eikä osallistuta yksittäisten ehdokkaiden vaalikampanjoiden tukemiseen. OPn keskusyhteisön hallintoneuvoston vahvistamassa Hyvän liiketavan periaatteet -dokumentissa on linjattu, että vältämme kaikkia tilanteita, jotka voivat asettaa itsemme ja OP Ryhmän alttiiksi lahjusepäilyille. Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen torjuntaamme ohjaavat kansallinen lainsäädäntö, viranomaismääräykset, kansainväliset käytänteet sekä ylimmässä johdossa hyväksytyt Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisen toimintamalli.

Johtaminen

OP Ryhmän liiketoiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumista seurataan OP Ryhmän kattavalla taloudellisella raportoinnilla ja riskiraportoinnilla sekä näiden säännöllisellä läpikäynnillä toimivan johdon ja OP Osuuskunnan johtokunnan kokouksissa. Kuukausittainen johdon tulos- ja riskiraportti laaditaan joka kuukausi samoilla periaatteilla. Raporttia laadittaessa ja sitä läpikäytessä varmennetaan tuloksen ja raportoinnin oikeellisuutta analysoimalla tulos- ja riskiasemaa sekä poikkeamia tavoitteista.

OP Osuuskunnan johtokunta on talouden ohjaukseen liittyvissä asioissa ylin päättävä elin. Johtokunta vastaa siitä, että kirjanpidon ja varainhoidon valvonta on asianmukaisesti järjestetty. Johtokunta päättää raportoinnista, menettelytavoista ja laadullisista ja määrällisistä mittareista, joilla toiminnan tehokkuutta ja tuloksellisuutta arvioidaan. Johtokunta käsittelee ja hyväksyy ryhmän konsernitilinpäätöksen ja osavuositarkastukset.

Hallintoneuvoston tarkastusvaliokunnan tehtävänä on avustaa hallintoneuvostoa varmistamaan, että keskusyhteisökonsernissa ja OP Ryhmässä on koko toiminnan kattava riittävä ja toimiva sisäinen valvontajärjestelmä sekä huolehtimaan siitä, että keskusyhteisökonsernin ja OP Osuuskunnan kirjanpidon ja varainhoidon valvonta on järjestetty asianmukaisesti.

Taloudellisen raportoinnin oikeellisuutta arvioivat lakisääteisesti tilintarkastajat.

Hyvän liiketavan periaatteet -ohjeen jalkauttamiseksi on toteutettu koko OP Ryhmän henkilöstölle pakollinen verkkokurssi. Eturistiriitojen hallinta OP Ryhmässä -ohjeella pyritään estämään korruptiotapaukset. Kaikki OP Ryhmän yhteisöt vastaavat osaltaan eturistiriitoja koskevan ohjeistuksen noudattamisesta yhteisössä. Jokaisen yhteisössä toimivan johto- ja toimihenkilön tulee tuntee ohjeistus. Vastuu ohjeistuksen noudattamisen valvonnasta on jokaisella esimiehellä ja viime kädessä valvonnasta vastaa kunkin yhteisön toimitusjohtaja ja hallitus. Eturistiriitojen hallintaa koskeva ohjeistus tulee käsitellä yhteisössä

ja sen henkilöstön keskuudessa säännöllisin väliajoin sekä aina perehdytettäessä henkilö uuteen tehtävään. OPlla on väärinkäytösten torjuntaan osoitettu turvallisuushenkilökunta, joka käsittelee ryhmän sisäiset ja ulkoiset väärinkäytökset. Rikoksen tunnusmerkit täyttävistä tapahtumista tehdään aina tutkintapyyntö ja väärinkäytöksiin liittyvistä asioista raportoidaan kulloinkin asianomaiselle viranomaiselle, esimerkiksi Finanssivalvonnalle, sekä sisäisesti OPn johtokunnalle. Olemme järjestäneet rahanpesulain mukaisesti asiakkaan tuntemisen ja jatkuvan seurannan menetelmät sekä henkilöstön koulutuksen, ohjeistuksen ja suojelun. Epäilyttävistä tapahtumista raportoimme rahanpesun selvittelykeskukselle lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.

Ohjelmat, projektit ja aloitteet

Näkökulmia ohjaa muun muassa YK:n Global Compact -aloite sekä OECD:n toimintaohjeet monikansallisille yrityksille

Valitusjärjestelmät:

Epäkohdista voi keskustella ensin oman esimiehen kanssa. Rikoksen tunnusmerkit täyttävistä tapahtumista tehdään aina tutkintapyyntö ja väärinkäytöksiin liittyvistä asioista raportoidaan kulloinkin asianomaiselle viranomaiselle.

201 Taloudelliset tulokset

GRI 201-1 Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen

OP Ryhmän asiakasomisteisen perustan luoman kaksoisroolin myötä liiketoiminnan hyöty ja lisäarvo kanavoituu asiakassuhteen kautta jäsenille ja asiakkaille. Osuuspankit käyttävät tuloksensa asiakkaiden hyväksi keskittämisenä ja muina taloudellisina etuina sekä palvelukyvyyn ylläpitona ja kehittämisenä. Uusia OP-bonuksia kertyi 220 miljoonaa euroa eli 6 % enemmän kuin vuotta aiemmin. Merkittäväällä osalla OPn taloudellisista vaikutuksista on välillisiä vaikutuksia myös paikallisen ja alueellisen talouden elinvoimaisuuteen. Esimerkkejä välillisistä taloudellisista vaikutuksista ovat:

- työllistäminen (uusien työpaikkojen luonti, harjoittelupaikat, kesätyöpaikat)
- hankinnat (ostot paikallisilta tavarantoimittajilta ja palveluntoimittajilta)
- investoinnit (kiinteistöt, ylläpito, paikallinen infrastruktuuri ja rakennushankkeet)
- rahoitus (uusien yritysten perustamiseen liittyvä rahoitus, paikallisten kohteiden rahoitus, luotonannon eettiset kriteerit toimialtoittain)

Taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen sidosryhmittäin:

Suomi	2013	2014	2015	2016	2017
Tuotettu suora taloudellinen lisäarvo					
a) Tuotot	2 450	2 657	2 808	2 910	3 062
Taloudellisen lisäarvon jakauma					
b) Ostot	619	661	574	640	767
c) Henkilöstökulut	791	741	781	762	758
d) Palautukset omistaja-asiakkaille	193	195	195	206	217
e) Tuloverot	36	308	249	223	223
f) Lahjoitukset ja tuki	3	4	3	6	2,3
Liiketoiminnan kehittämiseen	807	749	1 007	1 073	1 095

Osuuspankit ovat useilla paikkakunnilla yksi suurimmista veronmaksajista, ja ryhmätasolla OP on Suomen suurimpia veronmaksajia. OP Ryhmän katsauskauden tuloverot olivat 223 miljoonaa euroa (223). Efektiivinen verokanta oli 20,7 prosenttia (19,6). [OPn verojalanjälki](#)

GRI 201-2 Ilmastonmuutoksen taloudelliset vaikutukset ja muut riskit ja mahdollisuudet organisaation toiminnalle

Ilmastonmuutoksella on laajoja vaikutuksia ja se aiheuttaa merkittäviä epävarmuuksia yhteiskunnalle. Yhdessä asiakkaidemme kanssa rakennamme kestäväää taloutta sekä tuemme ilmastonmuutoksen hillintää ja siihen sopeutumista. OPn suorat vaikutuksen ilmastonmuutokseen ovat vähäiset. Ympäristöriskit, ilmatoriskit mukaan lukien, voivat kuitenkin vaikuttaa OPn liiketoimintaan paitsi välittömästi, myös välillisesti asiakkaisiin ja sidosryhmiin kohdistuvien vaikutusten kautta. Päästö- ja energiantensiivisillä toimialoilla ilmastonmuutoksella ja esimerkiksi siihen liittyvällä sääntelyllä voi olla merkittäviä taloudellisia vaikutuksia. Välillisiä ilmastonmuutosvaikutuksia syntyy OPn rahoitusten ja sijoitusten kautta.

Sään ääri-ilmiöt kuuluvat operatiivisina riskeinä myös OPn oman toiminnan jatkuvuussuunnittelun piiriin. Lisäksi ilmastonmuutokseen liittyvät huolenaiheet saattavat muodostaa maineriskejä, mikäli OPn tai jopa sen kumppanien tai asiakkaiden toiminnassa havaittaisiin merkittävää ristiriitaa ilmastonmuutoksen torjunnan kanssa.

Toisaalta yleinen ympäristötietoisuuden paraneminen luo myös uusia liiketoimintamahdollisuuksia esimerkiksi ympäristövastuuta korostaville sijoitustuotteille sekä erilaisille omaisuusvakuutuksille. Vahinkovakuutusliiketoiminnassamme seurataan jatkuvasti ilmastonmuutoksen riskivaikutusten kehitystä nykyisten voimassa olevien ja uusien vakuutus tuotteiden kannalta. Tavoitteenamme on kattaa mahdollisimman laajasti kaikki vakuutuskelpoiset riskit muuttuvissakin olosuhteissa. Ilmastonmuutokseen liittyvien riskien taloudellisia vaikutuksia OP arvioi vuosittain CDP-vastauksessaan.

203 Välilliset taloudelliset vaikutukset

GRI 203-1 Infrastruktuuri-investoinnit sekä tarjotut yleishyödylliset palvelut

OPlla on koko Suomen kattava pankki- ja vahinkovakuutuspalveluverkko, jolla halutaan varmistaa asiakkaiden tasa-arvoiset asiointimahdollisuudet. Palveluverkko kattaa sekä digitaaliset palvelukanavat (op.fi, OP - mobiili, Pivo), puhelinpalvelun että toimipaikkaverkon. Kehitämme palveluitamme kuunnellen asiakkaiden muuttuvia tarpeita.

Pohjola Terveys Oy:llä on neljä Pohjola Sairaala, jotka tarjoavat kattavasti perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut, tutkimukset, leikkauspalvelut sekä kuntoutuksen. Sairaalaverkosto valmistuu toukokuussa 2018 avautuvan Turun Pohjola Sairaalan myötä. Sairaalaverkosto täydentyy syksyn 2018 aikana Lappeenrantaan ja Poriin avattavilla lääkärikeskuksilla. Palvelut ovat osa OPn liiketoimintaa ja luovat perustehtävämme mukaisesti hyvinvointia koko toimintaympäristöllemme.

GRI 203-2 Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus

Epäsuorista taloudellisista vaikutuksista sekä yhteisöllisten ja alueellisten vaikutusten arvioinnista voi lukea lisää [Osuuspankin vaikuttavat paikallisesti -osiosta](#).

OP on myös merkittävä tavaroiden ja palvelujen ostaja. Tuotteiden, palveluiden, oikeuksien ja korvauspalveluiden kumppaniverkoston yhteenlaskettu ostovolyymi oli vuonna 2017 noin 1 700 miljoonaa euroa, ja toimittajia oli yli 20 000. Lisäksi ryhmän liiketoiminnat vastaavat itse varainhankintaan ja sijoitustoimintaan liittyvistä hankinnoista.

Nuorten työllistymisen tukeminen yhdistyksissä

Vuosina 2016–2017 pankki tuki vuosittain keskimäärin 46 nuoren (15–17-vuotiaan) työllistymistä paikallisissa yhdistyksissä kolmen viikon ajaksi, josta syntyi yhteensä noin 700 henkilötyöpäivää.

4,7/5

nuorten kokemus hankkeen hyödyllisyydestä



Pankin tuki yhdistyksille oli **500 euroa/nuori**

50%

nuorista ensimmäinen työpaikka

OP Pohjois-Karjala



300

miljoonaa euroa palkkatuloja



Yritysrahoituksen työllisyysvaikutukset

Pankki rahoittaa toimialueellaan yrityksiä ja siten edistää alueen taloudellisen elinvoimaisuuden kehittymistä. Alueellisten yritysten rooli aluetalouden moottoreina ja työllistäjinä on merkittävä.

Pankin markkinaosuus yritysrahoituksesta toimialueellaan on noin

2/3



8000 henkilötyövuotta

Etäneuvottelut

OP:n tavoitteena on kehittää maailman parhaat etäpalvelut ja kulkea asiakkaidensa rinnalla digimurroksessa. Vuonna 2017 pankkiasioiden hoitaminen verkossa tai puhelimesta säästi aikaa ja vähensi kasvihuonepäästöjen syntymistä.

15

tonnia vähemmän kasvihuonepäästöjä



7000

tuntia säästettyä työaikaa



13000

jäsentä yhdistyksissä



45%

yhdistyksistä joutuisi lopettamaan osan tai koko toimintansa ilman tukea

Paikallisen urheilu-, kulttuuri- ja vapaaehtoistoiminnan tukeminen

Vuonna 2017 pankki tuki rahallisesti paikallisia urheiluseuroja ja kulttuuri-, viihde- ja harrastustoimintaa. Tukea saaneet yhdistykset järjestävät toimintaa erityisesti lapsille ja nuorille.

GRI 205 Korruptionvastaisuus

205-1 Liiketoimintayksiköt, joille tehty korruption liittyvä riskianalyysi

OP Ryhmän yhteisöissä noudatetaan Operatiivisten riskien hallinnan menettelytavat -ohjetta. Keskusyhteisö on laatinut vuonna 2017 riskikartoitussuunnitelman prosesseittain. Tarvittaessa kartoitettavista kokonaisuuksista sovitaan yhdessä ryhmän yhteisöjen kanssa. Vuosittain OP Ryhmässä tehdään riskiarvioita, joissa huomioidaan ja kartoitetaan myös lahjontaan liittyvät riskit.

Menettelytapoohjeen mukaisesti yhteisö päivittää operatiivisten riskien kartoituksen vuosittain. Riskikartoitukset perustuvat yhteisön itsearvioon toiminnan operatiivisista riskeistä ja niiden hallinnasta. Kartoitusprosessin mukaisesti kukin yhteisö tunnistaa ja arvioi olennaisimmat toimintaansa kohdistuvat riskit. Tunnistamisessa käytetään apuna ryhmän yhteistä riskikirjastoa, jossa on lueteltu erilaisia riskejä jaoteltuna seitsemään riskiluokkaan. Sisäinen väärinkäytös -luokassa on valittavissa riski lahjuksen antaminen tai ottaminen. Lahjonta ei ole noussut olennaiseksi riskiksi yhdessäkään riskikartoituksessa.

205-2 Korruptionvastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus

OP:n keskusyhteisön hallintoneuvoston vahvistamassa Hyvän liiketavan periaatteet -dokumentissa on linjattu, että vältämme kaikkia tilanteita, jotka voivat asettaa itsemme ja OP Ryhmän alttiiksi lahjusepäilyille. Hyvän liiketavan periaatteet -ohjeen jalkauttamiseksi viestintään ja koulutukseen on toteutettu koko OP Ryhmän henkilöstölle pakollinen verkkokurssi. Vuoden 2017 lopussa kurssin oli suorittanut 89 % (100) Suomen henkilöstöstä.

Eturistiriitojen hallinta OP Ryhmässä -ohjeella pyritään estämään korruptiotapaukset. Kaikki OP Ryhmän yhteisöt vastaavat osaltaan eturistiriitoja koskevan ohjeistuksen noudattamisesta yhteisössä. Jokaisen yhteisöissä toimivan johto- ja toimihenkilön tulee tuntea ohjeistus ja se on käsiteltävä hallituksissa vuosittain. Vastuu ohjeistuksen noudattamisen valvonnasta on jokaisella esimiehellä ja viime kädessä valvonnasta vastaa kunkin yhteisön toimitusjohtaja ja hallitus. Eturistiriitojen hallintaa koskeva ohjeistus tulee käsitellä yhteisössä ja sen henkilöstön keskuudessa säännöllisin väliajoin sekä aina perehdytettäessä henkilö uuteen tehtävään.

Hankinnan toimittajan on OP Ryhmälle palveluita tai tavaroita toimittaessaan noudatettava yhteiskuntavastuun toimittajavaatimuksia, OP Ryhmän hankintaehtoja ja hyvän liiketavan periaatteita sekä soveltuvaa lainsäädäntöä ja kansainvälisiä sopimuksia.

206 Kilpailun rajoittaminen

206-1 Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet

Finanssivalvonta antoi 7.3.2017 OP Helsingille julkisen varoituksen ja 400 000 euron seuraamusmaksun selonottovelvollisuuteen liittyvistä puutteellisuuksista sijoitusneuvonnassa. Sanktioiden taustalla oli se, että sijoitusneuvonnassa ei ollut riittävästi selvitetty asiakkaiden sijoitustavoitteita, taloudellista asemaa eikä sijoituskokemusta ennen sijoitusneuvonnan tarjoamista. Lisäksi pankki ei ollut säilyttänyt ja dokumentoinut tietoja asiakkaille tarjotusta sijoitusneuvonnasta siten, että niiden avulla olisi voitu jälkikäteen todentaa tapahtumien kulku. Korjaavia toimenpiteitä on toteutettu ryhmätasoisesti: sijoitustuotteiden myynnissä käytettäviä järjestelmiä on kehitetty sääntelyn mukaisten menettelytapojen ja dokumentoinnin varmistamiseksi. Lisäksi ryhmän sijoitusneuvonnan ohjeistusta on päivitetty ja henkilöstöä on koulutettu.

Vuoden 2015 lopussa OP sai määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvän selvityspyynnön. Kilpailijan väitteen mukaan OPlla on määräävä markkina-asema vähittäispankkipalveluissa ja OPn käyttävän tätä asemaa väärin sitomalla yhteen vähittäispankkipalvelut ja vahinkovakuutuspalvelut. Lisäksi OPn väitetään tarjoavan vahinkovakuutus tuotteita alle tuotantokustannusten. Tapauksen selvittäminen on edelleen kesken. OP haluaa hyvässä yhteistyössä toimien toimittaa Kilpailu- ja kuluttajavirastolle kaikki heidän toivomansa tiedot.

Hankinta

Tavoite

OPn hankinnan tavoitteena on varmistaa hankittavien tuotteiden, palveluiden tai oikeuksien kokonaiskustannustehokkuus, laadukkuus, luotettavuus ja eettisyys sekä ammattimainen toimittajajohtaminen OP Ryhmän ja sen asiakkaiden eduksi.

Politiikat ja sitoumukset

OPn hankinnat ja tilaukset perustuvat OP Hankinnan neuvottelemiin ryhmätasoisin puitesopimuksiin tai OP Ryhmän Yleisiin Hankintasopimusehtoihin. Näissä sopimuksissa edellytetään toimittajien huomioivan yhteiskuntavastuun toimittajavaatimusten (Toimittajien yhteiskuntavastuuvaatimukset) lisäksi OPn Hyvän liiketavan periaatteet sekä Global Compact -aloitteen toiminnassaan ja noudattavan kulloinkin sovellettavia lakeja ja määräyksiä.

Johtaminen

Toimittaja tekee yhteiskuntavastuun itsearviointin ensimmäisen kerran kilpailutuksen yhteydessä, ja sen jälkeen yhteistyön aikana säännöllisesti OP Hankinnan kanssa sovitun toimintamallin mukaisesti. OP auditoi toimittajia vuosittaisen yhteiskuntavastuun auditointisuunnitelman mukaisesti.

Vastuullisuusauditoinnin jatkuva seuranta on osa OPn toimittaja- ja vastuullisuusjohtamisen mallia, johon kuuluvat mm. säännölliset tapaamiset nimettyjen hankintapäälliköiden kanssa. Toimittajien yhteiskuntavastuuvaatimukset on liitetty osaksi hankintasopimuksia vuoden 2011 lopusta alkaen. OPn toimittajakanta on painottunut Suomeen ja näiden erityisesti kotimaassa tuottamiin palveluihin, joten hankintojen vastuullisuuteen liittyvä riskitaso on hallittavissa läpinäkyvän ja johdetun toimittajayhteistyön keinoin.

Ohjelmat, projektit ja aloitteet

YK:n Global Compact

Valitusjärjestelmät

Toimittajan epäilyistä säännösten ja määräysten rikkomuksista voi keskustella hankintajohtajan tai vastaavan hankintapäällikön kanssa. Ilmoitus voi myös koskea OP Ryhmän arvojen vastaista toimintaa.

204-1 Paikalliset hankinnat

OP Ryhmän merkittävimmät toimipaikat sijaitsevat Suomessa. Hankinnoista vuonna 2017 noin 90 % tehtiin paikallisesti Suomesta.

Ympäristövaikutukset

Ilmastonmuutoksella on laajoja vaikutuksia ja se aiheuttaa merkittäviä epävarmuuksia yhteiskunnalle. Yhdessä asiakkaidemme kanssa rakennamme kestäväää taloutta sekä tuemme ilmastonmuutoksen hillintää ja siihen sopeutumista. Kehitämme tuotteita ja palveluita, jotka kannustavat asiakkaitamme vastuulliseen ja ympäristöystävälliseen toimintaan, ja huomioimme toimintamme vaikutukset luonnon monimuotoisuuteen. Vähennämme omaa ilmastorasitustamme, ja autamme asiakkaitamme tekemään kannattavia ilmastotekoja. Haluamme pienentää ilmastonmuutoksen aiheuttamaa riskiä asiakkaillemme. Tarjoamme tietoa ilmastonmuutoksesta sekä tarjoamme ratkaisuja sen negatiivisiin vaikutuksiin.

Otamme ympäristö- ja ilmastovaikutukset huomioon omassa toiminnassamme. Edistämme liiketoiminnassamme kiertotaloutta sekä resurssi- ja energiatehokkuutta. Kehitämme toimitilojamme vähäpäästöisemmiksi, tuotamme ja hyödynnämme uusiutuvaa energiaa ja edistämme vähäpäästöistä liikkumista. Hankinnoissa huomioimme ympäristönäkökulmat. Omien toimintojen vaikutuksista aiheutuu kasvihuonekaasupäästöjä.

OP aiheuttaa kasvihuonekaasupäästöjä myös välillisesti toimintaympäristönsä kautta. OP tarjoaa sijoittajien käyttöön hiiliriskiä kuvaavan tunnusluvun rahastovalinnan tueksi julkaisemalla OP-osakerahastojen hiili-intensiteettiluvun. Lisäksi OP-osakerahastoista julkaistaan neljännesvuosittain rahastokohtaisia vastuullisuusanalyyssejä, joista ilmenee edellä mainitun hiili-intensiteetin lisäksi mm. kunkin rahaston positiivinen ympäristövaikutus. Lisäksi OP Varallisuudenhoito tarjoaa kolme ympäristöön keskittyvää teemasijoitusrahastoa: OP-Vähähiilinen Maailma, OP-Puhdas Vesi ja OP-Ilmasto.

Jätteiden osalta OP:n tavoitteena on ensisijaisesti jätteiden synnyn ehkäisy, materiaalin uudelleen hyödyntäminen, jätteen hyödyntäminen energiaksi polttamalla, ja jos muita vaihtoehtoja ei ole loppusijoitus kaatopaikalle.

Tavoitteet

Ilmastonmuutoksen hillintä vaatii jokaiselta meistä sitoutumista ja toimenpiteitä. Vähennämme omaa ilmastorasitustamme, ja autamme asiakkaitamme tekemään kannattavia ilmastotekoja. Haluamme pienentää ilmastonmuutoksen aiheuttamaa riskiä asiakkaillemme. Tarjoamme tietoa ilmastonmuutoksesta sekä tarjoamme ratkaisuja sen negatiivisiin vaikutuksiin.

Otamme ympäristö- ja ilmastovaikutukset huomioon omassa toiminnassamme. Tavoitteenamme keskusyhteisön osalta on olla hiilipositiivinen vuoteen 2025 mennessä.

Politiikat ja sitoumukset

Hyvän liiketavan periaatteet määrittelee tärkeimmät ympäristösitoumukset. OP ilmoittaa päästöt GHG-protokollan (Greenhouse Gas Protocol) mukaisesti CO₂-ekvivalenteina. OP:n oma toiminta ei ole päästökaupan alaista. OP Varallisuudenhoito on sitoutunut Montreal Pledgeen.

Johtaminen

OPlla on käytössä WWF:n Green Office -järjestelmä. Green Officea sovelletaan Vallilan korttelin lisäksi kolmessa pankissa. Tavoitteemme on laajentaa Green Officen käyttöä pankeissa. Green Office on yksi keino lisätä henkilöstön ympäristötietoutta. Käytännön työkaluina toimitiloissamme on lisäksi käytössä energianseurantajärjestelmät, jäteraportointi ja rakennusten ympäristösertifioinnit (LEED). Energiatehokkuusdirektiivin mukaisesti OP on laatinut suuren yrityksen energiakatselmuksen.

Ohjelmat, projektit ja aloitteet

Ohjelmat, projektit ja aloitteet: YK Global Compact, Montreal pledge, Climate Action 100+ vaikuttamisohjelma

Valitusjärjestelmät

Palautetta voi antaa asiakaspalvelukanavien kautta.

302 Energia

302-1 Organisaation oma energiankulutus ja
302-3 Energiaintensiteetti

Kokonaisenergiankulutus kattaa OP Ryhmän lämpö- ja sähköenergian sekä polttoaineet kaikissa toimintamaissa. Vuonna 2017 kokonaisenergiankulutus oli 142 585 (138 230) MWh ja se on noussut edellisestä vuodesta 3,1 %, samaan aikaan käytössä oleva pinta-ala on myös noussut. Kohteiden, jotka eivät ole kulutusseurannan piirissä, kulutukset on laskettu kiinteistötyypeittäin ominaiskulutusten perusteella. Näiden kohteiden osuus kulutuksista on noin puolet. Vallilan korttelin ja siellä sijaitsevien konesalitoimintojen sähköenergia oli tuotettu kokonaan tuulivoimalla.

Energiaintensiteetti (kokonaisenergia oman toiminnan osalta/työntekijöiden määrä) nousi hieman vuonna 2017 ja se oli 11,6 (11,3) MWh/vuosi/henkilö OP Ryhmän työntekijää kohden.

Energiankulutus

	2014	2015	2016	2017
Kaukolämpö	77 716	73 400	72 050	70 635
Kaukojäähdytys	2 868	2 670	5 360	5 140
Polttoaineet Lämmitys ja varavoima	6 946	7 060	3 780	4 700
Sähkö	80 311	59 230	57 040	62 110
Yhteensä (MWh)	167 841	142 360	138 230	142 585

Uusiutuvan sähköenergian osuus vuonna 2017 oli 18 800 MWh, 13% kaikesta käytetystä energiasta. Polttoaineiden konvertointi perustuu Ecoinvent 3.3 kertoiin.

305 Päästöt

305-1 Suorat kasviuonekaasujen päästöt (scope 1), 305-2 Epäsuorat kasviuonekaasujen päästöt (scope 2) ja 305-4 Kasviuonekaasujen päästöintensiteetti

Suoria kasviuonekaasupäästöjä (scope 1) syntyy omien kiinteistöjen varavoimakoneiden kuluttamasta polttoaineesta. Epäsuorat kasviuonekaasupäästöt (scope 2) aiheutuvat toimitilojen sähkö- ja lämpöenergian kulutuksesta. Kaikki päästöt on laskettu CO₂-ekvivalentteina. Vuonna 2017 Vallilan toimitilakokonaisuuden sähköenergia oli tuotettu 100 % uusiutuvilla energiamuodoilla.

Päästölaskennassa käytetyt energian päästökertoimet perustuvat Tilastokeskuksen vuoden 2016 Suomen sähkön tuotantotietoihin, vuoden 2016 Kaukolämpötilastoon, IEA:n vuoden 2015 kaukolämmön ja sähkön tietoihin (muut kuin Suomi), Ecoinvent 3.3 -tietokantaan sekä vihreän sähkön osalta FIGBC tietoihin.

 Scope 1 ja 2 päästöt tonnia CO₂e

	2014	2015	2016	2017
Scope 1	1 800	5	3	48
Scope 2, hankintaperusteinen	37 114	23 446	18 556	20 918
Scope 2, sijaintiperusteinen	-	27 178	26 088	25 259
Intensiteetti CO ₂ e- tonnia/hlö	3	1,93	1,52	1,70

Intensiteetti = scope1+ Scope 2(hankintaperusteinen) / OP Ryhmän työntekijät.

305-3 Muut epäsuorat kasviuonekaasujen päästöt (scope 3)

 Scope 3 päästöt tonnia CO₂e

	2014	2015	2016	2017
Hankitut tuotteet ja palvelut	2 266	2 508	2 612	2 034
Toiminnoista syntyvä jäte	598	609	129	298
Liikematkat	2 408	2 622	3 841	3 712
Työntekijöiden työmatkat			951	1 142

Hankitut tuotteet ja palvelut sisältävät toimistopapereista, postinkuljetuspalveluista, ulkoisista datakeskuksista ja asiakaslehdistä syntyvät päästöt.

Epäsuorista päästöistä laskemme myös osakerahastojen hiilijalanjälkeä. [Lue lisää](#)

305-5 Kasviuonekaasupäästöjen vähentäminen

OPlla on vastuullisuusohjelmassa asetettu tavoite olla hiiliposiitivinen vuonna 2025. OPn oman toiminnan suorat (scope 1+2) kasviuonekaasupäästöt olivat yhteensä 20 964 CO₂e-tonnia (18 559) eli 1,70 tonnia (1,52) työntekijää kohden. Päästöt (scope 1+2) ovat vähentyneet noin 40 % vuodesta 2011 (vertailuluku 2011 34 847 tn CO₂e). Merkittävin syy päästöjen vähenemiseen oli vanhoista energiategottomista toimitiloista luopuminen sekä uusiutuvan energian lisääminen. Vuonna 2017 Vallilan korttelin sähköenergia oli tuotettu kokonaan tuulivoimalla.

OPn keskusyhteisön työsuhteautojen CO₂-päästöraja on 120 g/km. Vuoden 2017 lopussa työsuhteautojen keskimääräinen CO₂-päästö oli 122 g/km (125). Liikematkustamisesta kertyi vuonna 2017 3 712 tn CO₂-päästöjä (3 841 tnCO₂). Liikematkustuksen vähentämiseksi OP käyttää video- ja verkkoneuvottelua. Matkustusohjeen mukaan kotimaanmatkoilla käytetään pääsääntöisesti junaa tai linja-autoa. OPn keskusyhteisöllä on ollut käytössä työsuhdematkalippu kannustamaan henkilökuntaa julkisen liikenteen käyttämiseen kodin ja työpaikan välisiin matkoihin.

OP toimii välillisenä vaikuttajana ohjattaessaan asiakkaita ottamaan ympäristövaikutukset huomioon rahoituksen, vahinkovakuuttamisen ja sijoittamisen päätöksissä sekä suosittamalla sähköistä asiointia ja sähköisiä asiakirjoja.

306 Jätevedet ja jätteet

306-2 Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti

OP-Palveluiden hallinnoimissa pääkaupunkiseudun toimipaikoissa syntyi vuonna 2017 jätettä yhteensä 713 tonnia (289).

Vaarattomasta jätteestä (708 tn) 94 tonnia käytettiin uudelleen raaka-aineena ja 575 tonnia kierrätettiin ja 39 tonnia poltettiin energiaksi. Vaarallisen jätteen osuus oli 4,3 tonnia, josta 3,2 tonnia kierrätettiin ja loput 1,1 tonnia loppukäsiteltiin vaarallisen jätteen vaatimuksia noudattaen.

Sosiaaliset vaikutukset

Henkilöstöön ja työoloihin liittyy merkittäviä vaikutuksia, sillä OP Ryhmä on merkittävä työllistäjä Suomessa.

Tavoite

OP Ryhmän tavoitteena on olla finanssialan vetovoimaisin työnantaja ja yksi arvostetuimmista suurista työnantajista Suomessa. Henkilöstöasioissa painopisteitämme ovat osaamisen, johtamisen ja kulttuurin uudistaminen ja kehittäminen. Osaava ja motivoitunut henkilöstö luo ryhmälle menestystekijän, jolla vastataan muuttuvan toimintaympäristön ja digitalisaation tuomiin haasteisiin. OP Ryhmässä monimuotoisuus nähdään voimavarana ja takaamme yhdenvertaiset mahdollisuudet, oikeuden ja kohtelun kaikille.

Politiikat ja sitoumukset

Henkilöstöön ja työoloihin liittyviä vaikutuksia OP:ssa johdetaan strategisten HR-linjausten ja OP Ryhmän henkilöstöpolitiikan mukaisesti. Yhteistyö henkilöstön ja työnantajan välillä perustuu paikalliseen lainsäädäntöön. Vastuu työturvallisuudesta on erityisesti työnantajalla. Työturvallisuus perustuu ennakointiin ja suunnitelmallisiin työtappoihin.

Johtaminen

Työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti mm. palkkauksessa, rekrytoinnissa ja etenemismahdollisuuksissa. Seuraamme vuosittain henkilöstön jakautumista eri tehtäväryhmissä mm. sukupuolen, palkkauksen ja iän mukaan. Turvallisuus huomioidaan OP:n kaikessa henkilöstöön ja työolosuhteisiin liittyvässä toiminnassa.

Käytännön johtamistyökaluja ovat OP Ryhmän hyvän liiketavan periaatteet, OP Johtamisen periaatteet, palkitsemisjärjestelmä ja -politiikka, OP Ryhmän tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman runkosuunnitelma, osaamisen kehittämisen toimintamallit, henkilöstökyselyt sekä Hankintapolitiikka ja Toimittajavaatimukset OP Ryhmän toimittajille.

Uhkaaviin tilanteisiin on luotu ryhmätasoiset menettelytavat, joita tulee soveltaa paikallisesti ryhmän eri yhteisöissä. Pankkiryöstötilanteisiin on luotu menettelytavat ja raportointikäytännöt. Vakavien uhkatilanteiden varalta on sovittu menettelytavat jälkihoidon

järjestämiseen sekä henkilöstön suojaamiseen. Ohjeistusten läpikäynti on osa asiakaspalvelussa työskentelevien perehdytysohjelmaa ja käytännöt tulee kerrata vuosittain. Toteutuneet uhkatilanteet kirjataan operatiivisten riskien hallinnan järjestelmään ja raportoidaan johtokunnalle säännöllisesti. Henkilöstön kokemuksia uhkaavista asiakaspalvelutilanteista seurataan myös henkilöstötutkimuksella. Vakavat uhkatilanteet ilmoitetaan poliisille. Pankkiryöstötilanteet raportoidaan johtokunnalle reaaliaikaisesti ja kirjataan operatiivisten riskien hallinnan järjestelmään.

Ohjelmat, projektit ja aloitteet

Global compact, Suomen monimuotoisuusverkosto, monimuotoisuussitumus

Valitusjärjestelmät

Epäkohdista voi asiasta riippuen keskustella ensin oman esimiehen, HR:n, luottamusmiehen tai työsuojeluvaltuutetun kanssa.

102-8 Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä

OP Ryhmällä on Suomessa 11 847 (2016: 11 787) työntekijää, joista 5 998 (5 319) työskentelee keskusyhteisökonsernissa ja 5 120 (5 755) osuuspankeissa ja 729 (713) OP-Kiinteistökeskuksissa. Lisäksi OP Ryhmällä on 422 (440) työntekijää Suomen ulkopuolella Virossa, Latviassa ja Liettuassa. Keskittämisen myötä Osuuspankeista siirtyi Keskusyhteisöön 314 työntekijää. Oman henkilökunnan lisäksi OP Ryhmä työllisti vuoden lopussa 1 511 (1 089) vuokratyöntekijää. Vuokratyöntekijät työskentelevät Keskusyhteisökonsernissa, pääsääntöisesti kehittämisen ja palvelutuotannon tehtävissä. OP Ryhmässä työskenteli kesän 2017 aikana yhteensä 439 (492) kesätyöntekijää, joiden keski-ikä oli 25,4 (24,4) vuotta. Kesätyöntekijöistä 55 % (56 %) oli naisia.

OP Ryhmän henkilöstötiedot ylläpidetään keskitetyssä tietojärjestelmässä, joka tuottaa tietoa henkilöstöjohtamisen tueksi. Tietojärjestelmä kattaa OP Ryhmän tilinpäätökseen sisältyvät yritykset, poislukien viisi yritystä joiden palveluksessa on yhteensä 160 henkilöä. Tiedot yhdistetään kattavaksi henkilöstötilastoksi OP Ryhmän vastuullisuusraportille.

Työntekijät

Henkilöstön määrä työsuhdetyypin mukaan	Miehet	Naiset	Yhteensä
Vakinaiset kokoaikaiset	3 351	7 392	10 743
Vakinaiset osa-aikaiset	67	691	758
Määräaikaiset kokoaikaiset	167	384	551
Määräaikaiset osa-aikaiset	82	135	217
Yhteensä	3 667	8 602	12 269

Henkilöstön määrä maittain	Miehet	Naiset	Vakituiset	Määräaikaiset	Yhteensä
Suomi	3 549	8 298	11 098	749	11 847
Viro	44	136	178	2	180
Latvia	28	83	108	3	111
Liettua	46	85	117	14	131
Yhteensä	3 667	8 602	11 501	768	12 269

401 Työsuhteet

401-1 Henkilöstön vaihtuvuus

Vuoden 2017 aikana OP Ryhmässä aloitti 1 345 (1 236) uutta työntekijää. Vakinaisen henkilöstön vuotuinen lähtövaihtuvuus oli 8,7 % (7,9%) ja vapaaehtoinen lähtövaihtuvuus oli 4,8 % (3,7 %). Vuoden aikana OP Ryhmässä päätettiin 59 (42) työsuhdetta, joista tuotannollisista syistä irtisanottiin 21 (14) ja vapaaehtoisten järjestelyjen

kautta vähennettiin 38 työsuhdetta (28). Vuonna 2017 eläkkeelle siirtyi 357 henkilöä (388). Eläkkeelle siirtyneiden keski-ikä oli 62,1 vuotta (61,7). Keskittämisen myötä Osuuspankeista siirtyi Keskusyhteisöön 314 henkilöä. Liikkeenluovutusten myötä Ryhmässä päättyi 5 työsuhdetta.

Uudet ensi kertaa aloittaneet työsuhteet ikäryhmän, sukupuolen ja maan mukaan

Suomi	Miehet	Naiset	Yhteensä	Miehet	Naiset	Yhteensä
Alle 30 vuotta	287	377	664	56 %	37 %	44 %
30–39 vuotta	143	159	302	13 %	7 %	9 %
40–49 vuotta	107	131	238	13 %	8 %	10 %
Yli 49 vuotta	42	50	92	4 %	1 %	2 %
Yhteensä	579	717	1 296	16 %	9 %	11 %

Viro	Miehet	Naiset	Yhteensä	Miehet	Naiset	Yhteensä
Alle 30 vuotta	1	4	5	25 %	27 %	26 %
30–39 vuotta	0	0	0	0 %	0 %	0 %
40–49 vuotta	0	0	0	0 %	0 %	0 %
Yli 49 vuotta	0	1	1	0 %	2 %	2 %
Yhteensä	1	5	6	2 %	4 %	3 %

Latvia	Miehet	Naiset	Yhteensä	Miehet	Naiset	Yhteensä
Alle 30 vuotta	3	7	10	75 %	30 %	37 %
30–39 vuotta	2	1	3	15 %	3 %	6 %
40–49 vuotta	0	1	1	0 %	5 %	4 %
Yli 49 vuotta	0	0	0	0 %	0 %	0 %
Yhteensä	5	9	14	18 %	11 %	13 %

Liettua	Miehet	Naiset	Yhteensä	Miehet	Naiset	Yhteensä
Alle 30 vuotta	7	12	19	54 %	52 %	53 %
30–39 vuotta	0	6	6	0 %	14 %	9 %
40–49 vuotta	1	1	2	25 %	13 %	17 %
Yli 49 vuotta	2	0	2	67 %	0 %	14 %
Yhteensä	10	19	29	22 %	22 %	22 %

Päättyneet työsuhteet ikäryhmän, sukupuolen ja maan mukaan

Suomi	Miehet	Naiset	Yhteensä	Miehet	Naiset	Yhteensä
Alle 30 vuotta	333	442	775	66 %	44 %	51 %
30–39 vuotta	114	183	297	10 %	8 %	9 %
40–49 vuotta	52	117	169	6 %	7 %	7 %
Yli 49 vuotta	145	416	561	13 %	12 %	13 %
Yhteensä	644	1 158	1 802	18 %	14 %	15 %

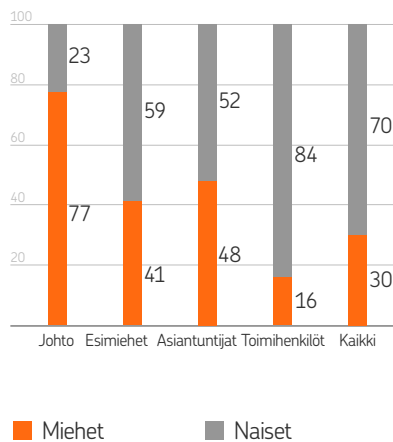
Viro	Miehet	Naiset	Yhteensä	Miehet	Naiset	Yhteensä
Alle 30 vuotta	2	5	7	50 %	33 %	37 %
30–39 vuotta	0	3	3	0 %	7 %	6 %
40–49 vuotta	0	4	4	0 %	12 %	8 %
Yli 49 vuotta	1	2	3	11 %	4 %	5 %
Yhteensä	3	14	17	7 %	10 %	9 %

Latvia	Miehet	Naiset	Yhteensä	Miehet	Naiset	Yhteensä
Alle 30 vuotta	4	3	7	100 %	13 %	26 %
30–39 vuotta	1	6	7	8 %	17 %	14 %
40–49 vuotta	0	3	3	0 %	15 %	11 %
Yli 49 vuotta	0	1	1	0 %	25 %	13 %
Yhteensä	5	13	18	18 %	16 %	16 %

Liettua	Miehet	Naiset	Yhteensä	Miehet	Naiset	Yhteensä
Alle 30 vuotta	4	15	19	31 %	65 %	53 %
30–39 vuotta	5	7	12	19 %	16 %	17 %
40–49 vuotta	1	1	2	25 %	13 %	17 %
Yli 49 vuotta	1	0	1	33 %	0 %	7 %
Yhteensä	11	23	34	24 %	27 %	26 %

Liettua	Suomi			Koko Ryhmä		
	Miehet	Naiset	Yhteensä	Miehet	Naiset	Yhteensä
Alle 30 vuotta	255	400	655	267	436	703
30–39 vuotta	107	156	263	110	176	286
40–49 vuotta	61	94	155	61	102	163
Yli 49 vuotta	34	45	79	35	49	84

Henkilöstö henkilöstöryhmittäin ja sukupuolittain, %



401-3 Vanhempainvapaa

Vuoden 2017 aikana perhevapaalla oli kaiken kaikkiaan 1018 (1089) henkilöä, joista naisia oli 718 (793) ja miehiä 300 (296). Vuoden aikana päättäneiltä perhevapailta työhön palasi 279 miestä (275) ja 315 naista (354). Työhönpalaamisaste oli miesten osalta 100 % (99) ja naisten osalta 90 % (93). Edellisenä vuonna perhevapailta palanneista oli 12 kuukauden kuluttua edelleen työssä 247 miestä (257) ja 333 naista (299). Työssäpysyvyysaste oli miesten osalta 90 % (92) ja naisten osalta 94 % (94). Luvut on laskettu vain Suomen osalta, eivätkä sisällä OP-Kiinteistökeskusten henkilöstöä. 402 Henkilöstön ja johdon väliset suhteet

402 Henkilöstön ja johdon väliset suhteet

402-1 Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika

OP Ryhmä noudattaa kaikessa toiminnassaan paikallista lainsäädäntöä. Suomessa uudelleenjärjestelytilanteita koskevat keskeiset säädökset sisältyvät lakiin yhteistoiminnasta yrityksissä. Liikkeen luovutuksissa tiedottamisaika henkilöstön edustajille on lain mukaisesti yksi viikko. Kirjallinen neuvotteluesitys henkilöstön edustajille yhteistoimintaneuvottelujen ja työllistämistoimenpiteiden käynnistämiseksi pitää puolestaan antaa viimeistään viisi päivää ennen neuvottelujen aloittamista.

403 Työterveys ja -turvallisuus

403-1 Työsuojelutoimikuntien piiriin kuuluvien työntekijöiden osuus

OP Ryhmän tasolla ja OPn keskusyhteisössä toimivat seuraavat yhteistoimintaryhmät:

OP Ryhmän yhteistoimintaryhmä, OPn keskusyhteisön yhteistoimintaneuvottelukunta ja OPn keskusyhteisön henkilöstöasioiden yhteistoimintaryhmä. Ryhmien tarkoitus on yhteistoimintalain mukaisesti kehittää yritysten toimintaa ja työolosuhteita sekä kehittää henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia sitä koskevassa päätöksenteossa. OP Ryhmässä osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna työsuojelutoimikunnissa, on 89% (88) koko ryhmän henkilöstöstä. Keskusyhteisöllä on oma työsuojelutoimikunta ja kaikilla yli 20 työntekijän pankeilla on oma työsuojelutoimikunta.

OP Ryhmässä henkilöstön edustus yritysten hallinnossa toteutetaan OP keskusyhteisöön kuuluvissa yrityksissä nimitämällä kolmivuotiskausittain henkilöstön edustajat OP Osuuskunnan neuvostoon.

403-2 Tapaturmataajuus, ammattitaudit, menetetyt työpäivät, poissaolot, työhön liittyvät kuolemantapaukset

Työhyvinvoinnin johtamisen toimintamalli OP Ryhmässä tähtää siihen, että tiiviillä ja organisoidulla työterveyden, työhyvinvoinnin

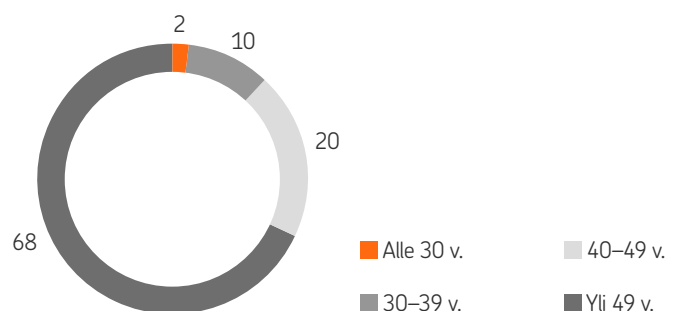
ja työsuojelun johtamisella pystytään varmistamaan entistä paremmin työkyvyttömyysuhan alaiden ja ikääntyvien työkykyä ja työmarkkinakelpoisuutta. Keskeisiä työhyvinvoinnin elementtejä ovat esimerkiksi varhaisen tuen malli, työterveyshuolto, kuntoutus, työelämän joustot ja monimuotoisuuden johtaminen. Henkilöstölle suunnattu vuosittain toteutettavan terveys- ja hyvinvointikyselyn avulla löydetään työhyvinvointitoiminnan pohjaksi henkilöstön näkökulmasta keskeiset toiminta-alueet ja tarpeet.

Vuoden 2017 aikana OP Ryhmässä sattui 10 poissaoloon johtanutta työpaikkatapaturmaa, joissa menetettiin yhteensä 237 kalenteripäivää. Tapaturmataajuus LTA1 oli 0,6. Ryhmässä ei sattunut työhön liittyneitä kuolemantapauksia tai työkyvyttömyyteen johtaneita tapaturmia vuonna 2017. OPlla on käytössä järjestelmällinen menettely sattuneiden työtapaturmien ja vaaratilanteiden ilmoittamiseen. Sattuneesta työtapaturmasta ilmoitetaan viiveettä lähimmälle esimiehelle, joka välittömien korjaavien toimenpiteiden jälkeen tekee tapaturmailmoituksen. Tapaturmailmoitusten perusteella sattuneiden työtapaturmien määrää, laatua ja aiheutuneita kustannuksia seurataan säännöllisesti työsuojelutoimikunnassa.

Sairauspoissaolojen osuus vuoden 2017 säännöllisestä työajasta oli 3,3 % (3,5). Miehillä sairauspoissaolojen osuus oli 1,8 % (1,8) ja naisilla 4,0 % (4,1). Sairauspoissaolot ovat pysyneet liki samalla tasolla koko 2010-luvun. Tiedot on laskettu Suomen osalta, eivätkä sisällä OP-Kiinteistökeskusten henkilöstöä.

Uhkaaviin tilanteisiin on luotu ryhmätasoiset menettelytavat, joita tulee soveltaa paikallisesti ryhmän eri yhteisöissä. Pankkiryöstötilanteisiin on luotu menettelytavat ja raportointikäytännöt. Vakavien uhkatilanteiden varalta on sovittu menettelytavat jälkihoidon järjestämiseen sekä henkilöstön suojaamiseen. Ohjeistusten läpikäynti on osa asiakaspalvelussa työskentelevien perehdytysohjelmaa ja käytännöt tulee kerrata vuosittain. Toteutuneet uhkatilanteet kirjataan operatiivisten riskien hallinnan järjestelmään ja raportoidaan johtokunnalle säännöllisesti. Henkilöstön kokemuksia uhkaavista asiakaspalvelutilanteista seurataan myös henkilöstötutkimuksella. Vakavat uhkatilanteet ilmoitetaan poliisille. Pankkiryöstötilanteet raportoidaan johtokunnalle reaaliaikaisesti ja kirjataan operatiivisten riskien hallinnan järjestelmään.

Hallintoelimet ikäryhmittäin, %



404 Koulutus ja henkilöstön kehittäminen

404-2 Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat ja 404-3 Kehityskeskustelut ja suoritusten arvioinnit.

OP Ryhmä tarjoaa monipuolisia tapoja kehittää osaamista kaikille henkilöstöryhmille. Perustana kehitymiselle on OPn strategian sisäistäminen ja ymmärrys siitä, miten uudistuminen tulee vaikuttamaan omaan työhön, tekemiseen ja osaamisvaateisiin. Vuonna 2017 OP Ryhmä on rakentanut toimintamallia henkilöstön osaamisen uudistamiseen. Mallia rakennetaan, koska digitalisaation ja automatisaation myötä osa finanssialan nykyisistä tehtävistä tulee häviämään. Samalla digitalisaatio ja automatisaatio synnyttävät uudenlaista työtä, joka vaatii uudenlaista osaamista. Osaamisen uudistamisen toimintamallilla rohkaistaan ja ohjataan työntekijöitä pitämään huolta omasta työmarkkina-arvostaan erityisesti työmuutostilanteissa.

OP Ryhmän strategiaa ja vuosisuunnitelmaa viedään käytäntöön vuosittaisten kehityskeskusteluiden kautta. Keskustelut ovat tärkeä osa suorituksen johtamista ja pitävät sisällään tavoite-, tulos-, osaamis- ja seurantakeskustelun. Vuoden ensimmäisessä keskustelussa asetetaan tulevan kauden tavoitteet ja keskitytään menneen kauden arviointiin. Toinen keskustelu keskittyy osaamiseen ja sen myötä laaditaan kehityssuunnitelma tärkeimmistä kehittymiskohteista. Lisäksi käydään läpi missä kuluvan kauden tavoitteiden toteutumisessa mennään. Vuosittaisten suoritusarviointien ja kehityskeskusteluiden piiriin kuuluu koko OPn henkilöstö Suomessa ja ulkomailla. OP Ryhmässä tehdään lisäksi Yhteistoimintalain mukaisesti Henkilöstö- ja koulutussuunnitelmat yrityksissä, joiden työntekijöiden määrä on säännöllisesti yli 20. Koulutussuunnitelmassa tulee olla arvio koko henkilöstön ammatillisesta osaamisesta ja ammatillisen osaamisen vaatimuksissa tapahtuvista muutoksista ja näiden syistä, sekä tähän arvioon perustuva vuosittainen suunnitelma henkilöstöryhmittäin tai muutoin tarkoituksen mukaisella tavalla.

OP Ryhmässä käytettiin kouluttautumiseen vuonna 2017 keskimäärin 15 tuntia henkilöä kohden.

OP Ryhmän strategiaa ja vuosisuunnitelmaa viedään käytäntöön säännöllisten kehityskeskusteluiden kautta. Ne ovat tärkeä osa suorituksen johtamista ja pitävät sisällään tavoite-, tulos-, osaamis- ja seurantakeskustelun. Vuoden ensimmäisessä keskustelussa asetetaan tulevan kauden tavoitteet ja keskitytään menneen kauden arviointiin. Toisessa keskustellaan osaamisesta ja siitä, missä kuluvan kauden tavoitteiden toteutumisessa mennään. Osaamiskeskustelussa henkilöille laaditaan kehityssuunnitelma tärkeimmistä kehittymiskohteista.

OP Ryhmän palkitsemissuosituksen mukaan kaikki työntekijät ovat työsuoritukseen perustuvan palkitsemisen piirissä ja käyvät tavoite- ja tuloskeskustelun.

OP Ryhmän organisaatiolla on keskitetysti käytettävissään kaksi erilaista henkilöstökyselyä: laaja, koko organisaation läpileikkaava

Henkilöstötutkimus ja nopeatempoisempi Pulssi. Henkilöstötutkimus toteutetaan OP Ryhmässä joka toinen vuosi. Seuraava tutkimus tehdään vuonna 2019. Vuoden 2017 henkilöstötutkimuksen tulos oli hyvää tasoa ja siinä keskeisiksi OPn menestystekijöiksi nousivat asiakaskeskeisyys, luottamus tulevaisuuteen ja arvojen mukainen toiminta.

405 Monimuotoisuus ja yhtäläiset mahdollisuudet

405-1 Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus

OPssa halutaan ylläpitää tasa-arvoisia työskentelymahdollisuuksia koko henkilöstölle. Henkilöstöstä vuonna 2017 oli naisia 70 % (71) ja miehiä 30 % (29). Henkilöstön keski-ikä oli vuoden 2017 lopussa 43,4 vuotta (43,6) ja palvelusaika OP Ryhmässä keskimäärin 13,4 vuotta (14,0). OP Ryhmän hallintoelinten jäsenistä miehiä oli 63 % (64) ja naisia 37 % (36). Hallinnon jäsenten keski-ikä oli vuoden päättyessä 53,8 vuotta (52,8). Alle 50-vuotiaiden osuus oli 32 % (31).

OP Ryhmä henkilöstöryhmän ja sukupuolen mukaan

Henkilöstöryhmä	Miehet	Naiset
Johtajat	77 %	23 %
Esimiehet	4 %	59 %
Asiantuntijat	48 %	52 %
Toimihenkilöt	16 %	84 %
Yhteensä	30 %	70 %

Ryhmä henkilöstöryhmän ja ikäryhmän mukaan

	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.
Johtajat	0 %	34 %	57 %
Esimiehet	2 %	56 %	42 %
Asiantuntijat	7 %	59 %	34 %
Toimihenkilöt	19 %	44 %	38 %
Yhteensä	13 %	50 %	37 %

OP Ryhmän hallintoelimet ikäryhmän ja sukupuolen mukaan

	Miehet	Naiset
Alle 30 v.	48 %	52 %
30–49 v.	55 %	45 %
Yli 49 v.	66 %	34 %
Yhteensä	63 %	37 %

OP Ryhmässä asetettiin Hyvän hallinnon periaatteisiin pohjautuva monimuotoisuuden tavoite kesäkuussa 2017. Sen mukaan johtajatehtävissä on monipuolinen osaaminen ja kokemus, sukupuolten ja eri ikäryhmien riittävä edustus, siten että molemmat sukupuolet ovat edustettuina suhteessa 60/40 %. Mittarina käytetään eri sukupuolten osuutta määrätelyissä johtajatehtävissä. Vuonna 2017 naisten osuus näissä johtajatehtävissä oli 21 % ja miesten osuus 79 %. Keskusyhteisössä sukupuolijakauma johtajatehtävissä on oli 30 % naisia ja 70 % miehiä, Osuuspankeissa taas naisia on toimitusjohtajan tehtävissä 14 % ja miehiä 86 %. Tavoittelemme ja seuraamme myös, että OP Ryhmän henkilöstö on osaamisen ja kokemuksen, sukupuolten ja eri ikäryhmien osalta riittävän monimuotoinen pystyäkseen vastaamaan liiketoimintojen ja strategisten tavoitteiden asettamiin vaatimuksiin.

405-2 Naisten ja miesten peruspalkkojen suhde

Tavoittelemme ja seuraamme, että OP Ryhmän hallinto, johto ja henkilöstö on osaamisen ja kokemuksen, sukupuolten ja eri ikäryhmien osalta riittävän monimuotoinen pystyäkseen vastaamaan liiketoimintojen ja strategisten tavoitteiden asettamiin vaatimuksiin. Monimuotoisuus huomioidaan henkilöstösuunnittelussa ja sen toteutumista seurataan henkilöstöraportoinnissa.

OP Ryhmässä on laadittu tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma yhdessä henkilöstön edustajien kanssa. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma päivitetään kahden vuoden välein ja suunnitelman mukaisten toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti eri mittareiden ja tilastojen avulla. OP Ryhmä seuraa mm. eri ikäryhmien ja sukupuolten palkkatasa-arvon toteutumista työn vaativuuden mukaan. Esimerkiksi naisen keskipalkan osuus miehen keskipalkasta asettuu vertailukelpoisissa vaativuusryhmissä vaihteluvälille 90 %–105 %. Seuranta ja laaditut toimenpiteet eivät kuitenkaan keskity vain puhtaasti palkitsemiseen vaan myös mm. johtamiseen, esimiestyöhön, työhyvinvointiin, urakehitykseen ja koulutusmahdollisuuksiin, joilla on kaikilla merkitystä OP Ryhmän monimuotoisuus- ja yhdenvertaisuustavoitteiden saavuttamisessa.

Syrjinnän kielto, yhdistymisen vapaus ja työehtosopimukset sekä lapsi- ja pakkotyö

Koko OP Ryhmää ja sen hallintoa sitovat periaatteet nojaavat vahvasti perustehtäväämme sekä arvoihimme ja ovat merkittävä osa toimintamme vastuullisuutta. OP:n omaan toimintaan ei liity välittömästi merkittäviä ihmisoikeusriskejä tai -vaikutuksia. Välillisesti tällaisia vaikutuksia voi kuitenkin liittyä toimitusketjuun tai sijoitus- ja rahoituskohteiden toimintaan.

Tavoite

OP pyrkii ehkäisemään syrjintää kaikessa toiminnassaan. OP pyrkii ehkäisemään ihmisoikeuksien loukkauksia sekä tukemaan

lapsityövoiman ja pakkotyön poistamista toiminnassaan sekä toimitusketjussaan.

Politiikat ja sitoumukset

OP:n toimintaa ohjaa hyvä pankki- ja vakuutustapa sekä finanssialan sääntely ja OP:n Hyvän liiketavan periaatteet. OP:n hankinnan toimittajavaatimuksissa määritellään toimittajien yhteiskuntavastuuvaatimukset. Syrjinnän ehkäisystä ja ihmisoikeuksista linjaavat esimerkiksi YK:n Global Compact, UN PRI ja ILO:n sopimus työelämän perusoikeuksista.

Johtaminen

Käytännön johtamistyökaluja ovat OP Ryhmän hyvän liiketavan periaatteet, OP Johtamisen periaatteet, palkitsemisjärjestelmä ja -politiikka, OP Ryhmän tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman runkosuunnitelma, Hankintapolitiikka ja Toimittajavaatimukset OP Ryhmän toimittajille. Hankinnan toimittajavaatimukset edellyttävät, että toimittajan on johdettava OP Ryhmän yhteiskuntavastuuvaatimuksissa käsiteltäviä asioita aktiivisesti ja tavoitteellisesti sekä varmistettava, että myös sen toimittajat noudattavat näitä vaatimuksia. OP auditoi toimittajia vuosittaisen yhteiskuntavastuun auditointisuunnitelman mukaisesti, ja toimittajan on annettava selonteko noudattamiensa eettisten periaatteiden toteutumisesta käytännössä. Vastuullisuusauditoinnin jatkuva seuranta on osa OP:n toimittaja- ja vastuullisuusjohtamisen mallia, johon kuuluvat mm. säännölliset tapaamiset nimettyjen hankintapäälliköiden kanssa.

Ohjelmat, projektit ja aloitteet

YK:n Global Compact, Suomen Monimuotoisuusverkosto

Valitusjärjestelmät

Henkilöstö voi ilmoittaa syrjintäepäilyistä tarkastustoiminnolle. Hyvän liiketavan periaatteiden noudattamatta jättämisestä voi myös keskustella HR:n, lähiesimiehen tai Compliance'n kanssa. OP Ryhmässä ilmoitukset epäilyistä säännösten ja määräysten rikkomuksista on mahdollista tehdä myös nimettömänä OP Ryhmän tarkastusjohtajalle ns. whistle blowing -toiminnon kautta. Ilmoitus voi myös koskea OP Ryhmän arvojen vastaista toimintaa. Toimittajan epäilyistä säännösten tai määräysten rikkomuksesta voi keskustella hankintajohtajan tai vastaavan hankintapäällikön kanssa. Asiakkaan syrjintäepäilykset tulevat tietoomme pääsääntöisesti viranomaisten toimittamien selvityspyyntöjen kautta. OP edellyttää tavarantoimittajien noudattavan OP:n yhteiskuntavastuun toimittajavaatimuksia, Hyvän liiketavan periaatteita sekä soveltuva lainsäädäntöä ja kansainvälisiä sopimuksia.

406 Syrjinnän kieltö

406-1 Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet

Vuonna 2017 on OP Ryhmässä tehty 1 sukupuolisyrijntäilmoitus. Tapaus tutkittiin tasa-arvolain mukaan ja asiasta laadittiin selvitys tasa-arvovaltuutetulle.

407 Yhdistymisen vapaus ja työehtosopimukset

OP Ryhmä on järjestäytynyt työnantaja. Ryhmän yhtiöissä noudatetaan kolmea työehtosopimusta: pankkitoiminnassa rahoitusalan työehtosopimusta, vakuutusyhtiöissä vakuutusalan työehtosopimusta ja Pohjola Sairaalassa terveyspalvelualan työehtosopimusta. Sopimukset sisältävät määräyksiä mm. työsuojeluyhteistoiminnan toteuttamisesta ja työsuojeluvaltuutettujen asemasta ja toimintaedellytysten turvaamisesta. Isona työnantajana OP Ryhmällä on suuri rooli työelämän kehittämisessä.

OP Ryhmä noudattaa kaikessa yhteistoiminnassa lakia yhteistoiminnasta yrityksissä sekä kaikkia muita yhteistoimintaa koskevia paikallisia lakeja. Yhteistoiminta OP Ryhmässä on järjestetty siten, että neljä kertaa vuodessa kokoontuu ryhmätasoinen yhteistoimintaryhmä, joka käsittelee ryhmän taloutta ja tulosta sekä muita ryhmätasoisia ajankohtaisia asioita. Kaikissa ryhmän yhtiöissä on omat yhteistoimintamenettelynsä lain vaatimalla tavalla.

Yhteiskunta

OP toteuttaa perustehtävänsä kahdessa roolissa, joita ovat liiketoimintarooli ja yhteisöllinen rooli. Liiketoimintaroolin mukaisesti kannamme vastuun vakavaraisuudesta ja tehokkuudesta. Yhteisöllisen roolin puitteissa puolestaan huolehdimme omistaja-asiakkaiden ja toimintaympäristömme hyvinvoinnista pitkäjänteisesti. Olemme laajasti läsnä koko Suomessa niin digitaalisesti kuin fyysisesti, ja osallistumme paikallisen menestyksen, hyvinvoinnin ja turvallisuuden kehittämiseen kaikkialla missä toimimme.

Tavoite

OP edistää sekä perustehtävänsä että vastuullisuusohjelman mukaisesti alueellista elinvoimaisuutta.

Politiikat ja sitoumukset

OP Ryhmässä ei tueta poliittisia puolueita eikä osallistuta yksittäisten ehdokkaiden vaalikampanjoiden tukemiseen. OPn keskusyhteisön hallintoneuvoston vahvistamat Hyvän liiketavan periaatteet ohjaavat kaikkea toimintaamme.

Johtaminen

Yhteisöllistä roolia johdetaan liiketoimintaroolin rinnalla. Hyvän liiketavan periaatteet -ohjeen jalkauttamiseksi on toteutettu koko OP Ryhmän henkilöstölle pakollinen verkkokurssi.

Ohjelmat, projektit ja aloitteet

Näkökulmia ohjaa muun muassa YK:n Global Compact -aloite sekä OECD:n toimintaohjeet monikansallisille yrityksille.

Valitusjärjestelmät

Asiakaspalautekanavat ja asiakasyhteisöt

Paikallisyhteisöt

FS13 Finanssipalveluiden saatavuus haja-asutusalueilla tai alikehittyneillä talousalueilla jaoteltuna palvelutyypeittäin

OP Ryhmän palveluverkosto koostuu konttori-, verkko-, puhelin- ja mobiilipalveluista. Henkilökohtaista asiakaspalvelua tarjotaan sekä konttoreissa että digitaalisesti. OPlla on Suomen laajin pankki- ja vahinkovakuutuspalvelut kattava palveluverkko. Sen avulla halutaan varmistaa asiakkaiden tasa-arvoiset asiointimahdollisuudet. Laajasti eri puolilla Suomea sijaitsevat osuuspankit ja niiden toimipaikat mahdollistavat hyvän vuorovaikutuksen asiakkaiden ja paikallisen yhteisön kanssa. Ryhmän osuuspankeilla oli vuoden 2017 lopussa noin 407 (469) toimipaikkaa ja sen asiakkaiden käytettävissä oli noin 1 340 pankkien yhteiskäytössä olevaa pankkiautomaattia ympäri maata. OP-mobiili on asiakkaiden päivittäisasiointin pääkanava yli 18 miljoonalla käynnillä yhden kuukauden aikana. Op.fi:n käyntien määrä oli lähes 9 miljoonaa.

FS14 Aloitteet, jotka parantavat vajaakykyisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää finanssipalveluja

Palvelemme kattavasti asiakkaitamme suomen ja ruotsin kielellä, mutta varsinkin yritysasiakkaiden keskuudessa ja pääkaupunkiseudulla sekä kasvukeskuksissa tarve englanninkieliselle palvelulle on suuri. Tarjoamme asiakkaillemme sähköiset palvelut (op.fi, OP-mobiili, Pivo) päivittäisten pankki- ja vakuutusasioiden hoitamiseen englanniksi. Muiden palvelujen osalta englanninkielistä palvelukykyä kehitetään asiakastarvetta vastaavaksi. Joissakin OP-Kiinteistökeskuksissa tarjotaan palvelua lisäksi venäjän kielellä. Baltiassa asiakkaita palvellaan konttoreissa paikallisilla kielillä ja sähköisissä kanavissa englanniksi.

Op.fi-verkkosivuston tekstiversio pda.op.fi on yleisesti näkövammaisilla käytössä oleva palvelu, jota voidaan käyttää apuvälineillä, kuten puhesyntetisaattorilla. OPn mobiilipalvelussa voi asioida sormenjälkitunnisteella. Lisäksi OP on tuottanut avainlukulistat pistekirjoituksella, mikä mahdollistaa näkövammaisten asiointin verkkopalvelussa.

415 Poliittinen vaikuttaminen

415-1 Poliittinen tuki

OP Ryhmässä ei tueta suoraan eikä epäsuorasti poliittisia puolueita eikä osallistuta yksittäisten ehdokkaiden vaalikampanjojen tukemiseen.

Tuotevastuu

OPn toimihenkilöillä ja toimielimien jäsenillä on lakiin perustuva salassapitovelvollisuus asiakkaiden asioiden käsittelyssä. Kunnioitamme pankki- ja vakuutuslainsäädäntöä, asiakastietojen ja potilastietojen luottamuksellisuutta sekä sopimusten salassapitovelvoitteita kaikessa toiminnassamme. Käytäntömme ohjaavat ottamaan tietosuojakysymykset kattavasti huomioon kaikessa henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojaan liittyvillä käytännöillä suojamme muun muassa OPn asiakkaiden, työntekijöiden, yhteistyökumppaneiden ja muiden OPn kanssa toimivien henkilöiden henkilötietoja. OP on sitoutunut vastuulliseen markkinointiin ja mainontaan. Lainsäädännön mukaan asiakkaalle on ilmoitettava tietyt, tuotteeseen tai palveluun liittyvät ehdot, ominaisuudet tai riskit.

Tavoite

Asiakkaisiin liittyviä tietoja käsitellään huolellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla niiden edellyttämällä huolellisuudella. Huolehdimme tietosuojasta ennakoivasti ja kokonaisvaltaisesti kaikissa liiketoimintaprosesseissa, tietojärjestelmissä sekä tuote- ja palvelukehityksessä koko henkilötiedon elinkaaren ajan. Huolehdimme asiakkaan oikeuksien toteutumisesta viestimällä avoimesti ja ymmärrettävästi.

Markkinoinnissa OP pyrkii antamaan tuotteista ja palveluista kaikki ne tiedot, joilla saattaa olla merkitystä asiakkaan päätöksenteossa. OP kannustaa asiakkaitaan parantamaan talouslukutaitoja. Eryteisesti nuoriin ja lapsiin kohdistuva markkinointi on hyvin rajoitettua. OP huomioi kohderyhmän yleisen kokemattomuuden ja rajoitetun oikeudellisen toimintakyvyn.

Politiikat ja sitoumukset

Tiedonantovelvollisuuden mukaista viestintäämme säätelevät lainsäädäntö, asetukset ja muu sitova sääntely sekä viranomaisten ja markkinapaikkojen ohjeistus. Viestimme markkinoille oikean, luotettavan ja riittävän kuvan OP Ryhmän tilanteesta ja toiminnasta. Emme anna virheellistä tai harhaanjohtavaa tietoa markkinoinnissamme. Noudatamme kansainvälisen kauppakamarin määrittelemiä markkinoinnin perussääntöjä, hyvää markkinointitapaa ja toimialojemme markkinoinnin ohjeistuksia. Terveystietojen laatu ja potilasturvallisuus ovat meille kunnia-asia, ja käsittelemme potilastietoja ehdottoman luottamuksellisesti.

Eturistiriitatilanteet on ohjeistettu Hyvän liiketavan periaatteissa ja ryhmätasoisessa Eturistiriitojen hallinta OP Ryhmässä -ohjeessa. Laki luottolaitostoiminnasta määrittää pankkisalaisuutta koskevan velvoitteen, jolla tarkoitetaan ryhmän asiakkaan tai muun toimintaa liittyvän henkilön tietojen salassapitovelvoitetta. OPn toimihenkilöillä ja toimielimien jäsenillä on lakiin perustuva salassapitovelvollisuus; pankki- ja vakuutuslainsäädäntö varmistavat asiakkaiden asioiden luottamuksellisen käsittelyn. Toimihenkilöt saavat käsitellä asiakastietoja vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.

Johtaminen

OPssa noudatetaan alan toimintaan liittyvää sääntelyä, hyvää vakuutus- ja pankkitapaa, hyvää arvopaperimarkkinatapaa sekä hyvää tiedonhallintatapaa. Lisäksi useat lait ja valvontaviranomaisten antamat määräykset ja ohjeet ohjaavat OPn toimintaa kaikilla aloilla. Hyvän liiketavan periaatteet antavat eettisen perustan, jonka mukaisesti kaikkien OPssa työskentelevien tulee toimia roolista, asemasta tai toimipaikasta riippumatta.

OP on mukana valtakunnallisessa nuorten taloustaitohankkeessa. Taloustaitohankkeen tarkoituksena on nuorten vakavien taloudellisten ongelmien ennaltaehkäiseminen ja taloudenhallinnan tukeminen. Maksuhäiriömerkintöjen määrä kasvoi ennätyskorkeaksi vuonna 2016. Oikeanlaisella tuella ennaltaehkäistään taloudellisten vaikeuksien ja maksuhäiriömerkintöjen syntyä. Paikallisesti pankit pitävät kouluissa oppitunteja opastaen omaan taloudenpitoon. Periaatteita noudatetaan osana normaaleja prosesseja. Periaatteet päivitetään tarvittaessa. OP Ryhmän riskien- ja vakavaraisuudenhallinnan periaatteet hyväksyy hallintoneuvosto.

Ohjelmat, projektit ja aloitteet

YK:n Global Compact. EU:n tietosuojaa-asetusta aletaan soveltaa 25.5.2018 lähtien. Asetus koskee henkilötietojen käsittelyä kaikissa EU:n jäsenvaltioissa ja sen tavoitteena on luoda yhtenäinen henkilötietojen suojan taso koko Euroopan unionissa. Asetus tuo avoimuutta ja läpinäkyvyyttä henkilötietojen käsittelyyn ja antaa yksityisille henkilöille enemmän oikeuksia valvoa omia oikeuksiaan. OPssa on käynnissä Tietosuojahanke, jonka puitteissa varmistetaan, että OP pystyy vastaamaan uuden asetuksen vaatimuksiin ja tätä kautta myös palvelemaan asiakkaita entistäkin paremmin.

Valitusjärjestelmät

OP Ryhmä on nimittänyt vuonna 2017 ryhmätasoisesti tietosuojavastaavan, joka toimii EU:n tietosuojaa-asetuksen mukaisessa roolissa. Rekisteröidyt voivat ottaa yhteyttä tietosuojavastaavaan kaikissa asioissa, jotka liittyvät heidän henkilötietojensa käsittelyyn ja tietosuojaa-asetukseen perustuvien oikeuksiensa käyttöön. Sisäisistä epäkohdista voi keskustella ensin oman esimiehen kanssa. OP Ryhmässä on sisäisessä käytössä myös rikkomusten sähköinen ilmoittamiskanava.

417 Markkinointiviestintä ja tuoteinformaatio

417-1 Tuotteisiin ja palveluihin liittyvät informaatio- ja merkintävaatimukset

OP Ryhmässä noudatetaan alan voimassa olevaa lainsäädäntöä, jonka mukaisesti asiakkaalle on ilmoitettava tietyt, tuotteeseen tai palveluun liittyvät ehdot, ominaisuudet tai riskit.

417-3 Markkinointiviestintään liittyvien lakien, säännösten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomukset

Finanssivalvonta antoi 8.3.2017 OP Helsingille julkisen varoituksen ja 400 000 euron seuraamusmaksun koskien sijoitusneuvontaa.

418 Asiakkaiden yksityisyydensuoja

418-1 Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä

Vuonna 2017 OP Ryhmälle on tullut 26 asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn tai yksityisyydensuojaan liittyvää asiakasvalitusta, jotka OP on todennut perustelluiksi. Valitusten kokonaismäärän laskennassa samasta tapahtumasta (esim. postitusvirhe) johtuneet asiakasvalitukset ovat laskettu yhdeksi valitukseksi. Tietosuojaviranomainen on ohjeistanut kirjallisesti OP Ryhmää kahdessa yksittäisessä tapauksessa.

OP Ryhmä havaitsi toiminnassaan vuonna 2017 yhteensä 72 tapausta, joissa asiakkaiden yksityisyydensuoja on jollain tavalla vaarantunut (esim. henkilötietojen vuoto, varkaus, häviäminen tai vahingossa tapahtunut taikka lainvastainen pääsy henkilötietoihin).

419 Määräystenmukaisuus

419-1 Lakien ja säädösten rikkomukset sosiaalisten ja taloudellisten tekijöiden osalta

Vastuullinen sijoittaminen ja omistajuus

OP hallinnoi 78,0 (74,5) miljardin euron asiakasvaroja. Varojen hoidossa noudatetaan vastuullisen sijoittamisen periaatteita.

Tavoitteet

OP toimii vastuullisen sijoittamisen periaatteiden mukaisesti huomioiden relevantteja vastuullisuusasioita sijoituspäätöksissä ja toiminnassa. OP toimii myös aktiivisena omistajana, kannustaa kohdeyhtiöitä ja yhteistyökumppaneita vastuulliseen liiketoimintaan sekä edistää vastuullisen sijoittamisen yleistymistä toimialalla.

Politiikat ja sitoumukset

OP Varallisuudenhoito on allekirjoittanut YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (UNPRI). Odotamme aktiivisten sijoituskohteidemme

noudattavan yleisesti hyväksytyjä kansainvälisiä normeja, kuten Global Compactia ja OECD:n ohjeita monikansallisille yrityksille.

OP-Rahastoyhtiö käyttää hallinnoimiensa sijoitusrahastojen äänioikeutta OP-Rahastoyhtiön hallituksessa hyväksytyyn omistajapolitiikan mukaisesti. Epäkohdat Suomessa listatuissa yhtiöissä pyritään käsittelemään suoraan yhtiöiden kanssa ennen yhtiökokouksia, jolloin mahdollisissa äänestystilanteissa pääsääntöisesti tuetaan hallituksen esitystä. OP-Rahastoyhtiö käyttää myös muissa kuin Suomessa listattujen yhtiöiden yhtiökokouksissa äänivaltaa yhä enenevässä määrin valtakirjaäänestyksen (proxy voting) avulla.

Johtaminen

Vastuullisen sijoittamisen päälinjaukset hyväksytään OP Varallisuudenhoitojohtoryhmässä. Linjausten mukaisia päätöksiä tehdään ESG-yksikössä ja vastuullisen sijoittamisen toimikunnassa, jonka puheenjohtajana toimii arvopaperisijoitukset -osaston johtaja. Varsinaisten ESG-strategioiden toimeenpano tapahtuu tapauskohtaisesti joko korko-, osake- tai kiinteistö sijoituksissa, sijoitusratkaisuisissa tai ESG-yksikössä, tai vaihtoehtoisesti ESG-yksikön ja edellä mainittujen toimintojen yhteistyönä.

Vastuullista sijoittamista toteutetaan erilaisilla vastuullisen sijoittamisen strategioilla. Toteutettavia strategioita ovat vastuullisuusasioiden huomioiminen sijoituspäätöksenteossa, kansainvälisten normien seuranta, aktiivinen omistajuus ja vaikuttaminen, poissulkeminen sekä positiivinen teemasijoittaminen.

OP-Rahastoyhtiön omistajapolitiikkaa toteutetaan osallistumalla aktiivisesti Suomessa listattujen yhtiöiden yhtiökokouksiin. Yksi tärkeimmistä keinoista hankkia tietoa ja arvioida yritysten vastuullisuutta ovat salkunhoitajien tapaamiset yritysjohdon kanssa. Potentiaalisten ja nykyisten sijoitusten systemaattinen ESG -kriteeristön seuranta ja valvonta toteutetaan ulkopuolisen kansainvälisen kumppanin kautta. Mikäli aktiivisten sijoituskohteiden joukossa on yrityksiä, joilla on kansainvälinen normirikkomus tai joiden toiminta ei muutoin ole vastuullista ja sijoittajan pidemmän aikavälin etujen mukaista, vaikuttamme yritykseen tilanteen korjaamiseksi. Mikäli vaikuttaminen ei johda tulokseen, sijoituskohte voidaan vastuullisen sijoittamisen toimikunnan päätöksellä myydä.

Ohjelmat, projektit ja aloitteet

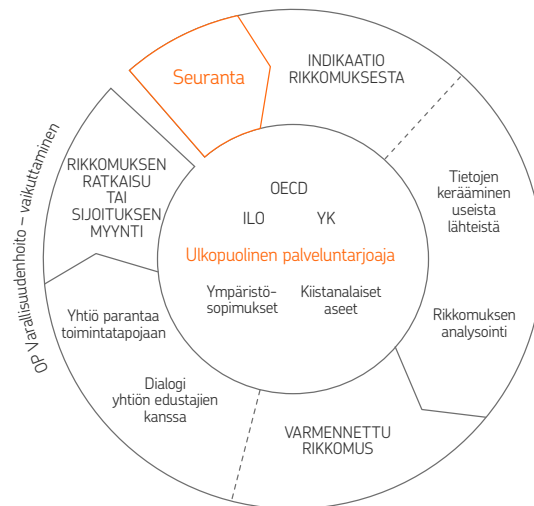
OP on allekirjoittanut hiilijalanjäljen raportoimiseen kannustavan Montreal Pledge aloitteen. OP Varallisuudenhoito on mukana CDP:n ilmastonmuutos, vesi- ja metsäkatko aloitteissa. Lisäksi OP Varallisuudenhoito on allekirjoittanut YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet. Vuoden 2017 lopulla OP Varallisuudenhoito lähti mukaan kansainväliseen Climate Action 100+ aloitteeseen. Aloitteessa mukana olevat sijoittajat vaikuttavat maailman suurimpiin kasviuonekaasupäästöjen tuottajiin.

Valitusjärjestelmät

Vastuullisen sijoittamisen periaatteista ja omistajapolitiikasta voi esittää näkemyksiä konttoreihin ja rahastoyhtiöön. Osuudenomistajilla on myös

mahdollisuus esittää näkemyksiä OP-Rahastoyhtiön osuudenomistajien kokouksessa.

Prosessikuvaus: Kansainvälisten normien seuranta ja vaikutus



FS10 Vuorovaikutus ympäristö- ja sosiaalisissa kysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa

OP-Rahastoyhtiön omistajapolitiikkaa toteutetaan osallistamalla aktiivisesti erityisesti Suomessa listattujen yhtiöiden yhtiökokouksiin. Yksi tärkeimmistä keinoista hankkia tietoa ja arvioida yritysten vastuullisuutta ovat salkunhoitajien tapaamiset yritysjohdon kanssa. OP Varallisuudenhoidon hoitamisessa OP-rahastoissa oli vuoden 2017 lopussa yhteensä 67 Suomessa listatun pörssi-yhtiön osakkeita, joista 21 %:n kanssa keskusteltiin ympäristö- ja yhteiskuntavastuukysymyksistä.

OP vaikuttaa yrityksiin myös muilla tavoin. Mikäli aktiivisten sijoituskohteiden joukossa on yrityksiä, joilla on kansainvälinen normirikkomus tai joiden toiminta ei muutoin ole vastuullista ja sijoittajan pidemmän aikavälin etujen mukaista, aloitetaan vaikuttaminen yritykseen tilanteen korjaamiseksi. Mikäli vaikuttaminen ei johda tulokseen, sijoituskohteeseen voidaan vastuullisen sijoittamisen toimikunnan päätöksellä myydä.

FS11 Sijoituskohteiden positiivinen tai negatiivinen arvottaminen

Positiivinen arvottaminen

OP Ryhmässä sijoituskohteita ja yhteistyökumppaneita kannustetaan toimimaan vastuullisesti ja kansainvälisten normien mukaisesti. Lähtökohtaisesti kaikissa rahastoissa houkuttelevimpia sijoituskohteita ovat liikkeeseenlaskijat, joiden toiminta on kansainvälisten eettisten normien näkökulmasta moitteetonta. Positiivinen arvottaminen korostuu erityisesti OP-Ilmasto, OP-Puhdas Vesi ja OP-Vähähiilinen Maailma -sijoitusrahastoissa. OP-Ilmaston yhtiövalikoiman muodostavat yhtiöt, joiden liiketoiminta hyötyy ilmastonmuutokseen varautumisesta. OP-Puhdas Vesi puolestaan sijoittaa erityisesti yrityksiin, joiden liiketoiminnassa korostuu puhtaan veden riittämiseen tähtäävät

ratkaisut. OP Vähähiilinen Maailma -rahasto sijoittaa yrityksiin, jotka erottuvat kilpailijoistaan alhaisemman hiili-intensiteetin perusteella. Näiden rahastojen arvo vuoden 2017 lopussa oli yhteensä 368,4 miljoonaa euroa eli 4,5 % OP-Rahastoyhtiön osakerahastojen pääomista.

Negatiivinen arvottaminen

OP Varallisuudenhoidon vastuullisen sijoittamisen periaatteiden mukaisesti kansainvälisten normien toteutumista sijoituskohteissa seurataan aktiivisesti niin sijoituspäätöstä tehtäessä kuin omistusaikanakin. Sijoituskohteet seulotaan kansainvälisten normirikkomusten osalta. Lisäksi varmistetaan, ettei salkuissa ole sopimuksilla kiellettyjen aseiden (henkilömiinat, rypäleaset ja ydinaset) valmistajia, myyjiä tai markkinoijia. Seulonta toteutetaan ulkopuolisen analyysitalon toimesta kaksi kertaa vuodessa. Seulonta koskee kaikkia suoria sijoituksia tekeviä aktiivisia OP:n osake- ja yrityslainarahastoja sekä täyden valtakirjan asiakassalkkuja, jotka tekevät edellä mainittuja sijoituksia. Lisäksi edellä mainituista rahastoista ja asiakassalkuista on poissuljettu kymmeniä hiiliyhtiöitä. Hiiliyhtiöiden poissulkeminen pitää sisällään muun muassa hiili- ja kaasuyhtiöt, joiden liikevaihdosta yli 25 % tulee energiahilien tuottamisesta sekä sähköntuottajia, jotka käyttävät runsaasti hiiltä sähkön tuottamiseen. Poissulkemiselta voi välttyä, mikäli yhtiö tekee toimenpiteitä tai omaa suunnitelman hiiliriippuvuuden pienentämiseksi merkittävästi. Poissuljettujen yhtiöiden lista on nähtävissä OP:n verkkosivuilla.

OP-Rahastoyhtiö toi vuonna 2016 markkinoille OP-Kestävä Maailma -yhdistelmärahaston. Rahasto noudattaa negatiivista arvottamista useiden tuotteiden ja toimintojen osalta. Rahasto ei esimerkiksi sijoita tupakan tai alkoholin valmistajiin. Rahaston pääomat olivat vuoden 2017 lopussa 43,6 miljoonaa euroa.

GRI-indeksi

Kaikki Standardit vuosi 2016

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti	Puutteet	Global Compact
Yleinen sisältö				
102-1	Raportoivan organisaation nimi	Tilinpäätös, liite 1: Yleistä		
102-2	Toimialat, brändit, tuotteet ja palvelut	OPn Vuosi 2017: Liiketoiminnat		
102-3	Organisaation pääkonttorin sijainti	Helsinki		
102-4	Toimintamaat	Tilinpäätös, liite 49		
102-5	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	Tilinpäätös, liite 49		
102-6	Markkina-alueet, toimialat	OPn Vuosi 2017: Liiketoiminnat		
102-7	Raportoivan organisaation koko	OPn Vuosi 2017: Vuosi 2017 tiivistetysti, OPn Vuosi 2017 henkilöstö		
102-8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	GRI: sosiaaliset vaikutukset		X
102-9	Toimitusketju	OPn Vuosi 2017: Arvoketju ja GRI taloudelliset vaikutukset		
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Tilinpäätös, toimintakertomus: OP Ryhmän rakenteessa tapahtuneet muutokset		
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	Tilinpäätös, liite 2: OP Ryhmän riskien- ja vakavaraisuudenhallinnan periaatteet		
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	GRI-tiedot, johtaminen		
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	GRI-tiedot, johtaminen		
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	OPn Vuosi 2017: Johdon katsaus , OPn Vuosi2017: Vastuullisuudesta vastaavan johtajan katsaus		
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	OPn Vuosi 2017: Strategia		X
102-18	Hallintorakenne	Hallinto- ja ohjausjärjestelmä: Hallintoneuvosto ja sen valiokunnat		
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	OPn Vuosi 2017: Sidosryhmät		
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	Suomessa 91% OP Ryhmän henkilöstöstä on yleissitovien työehtosopimusten piirissä. Baltian maissa toimialalla ei ole sitovia työehtosopimuksia.		X
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	Vastuullisuuden johtaminen, OPn Vuosi 2017: Sidosryhmät		
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	OPn Vuosi 2017: Sidosryhmät		
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	OPn Vuosi 2017: Sidosryhmät		
102-45	Konsolidoituun konsernitilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	Tilinpäätös, liite 49		
102-46	Raportin sisällön määrittely	GRI: Vastuullisuuden johtaminen		
102-47	Olenaiset näkökohdat	GRI: Vastuullisuuden johtaminen, olennaisuus		
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	El muutoksia		
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	El muutoksia		
102-50	Raportointijakso	1.1.2017–31.12.2017		

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti	Puutteet	Global Compact
102-51	Edellisen raportin päiväys	28.2.2017		
102-52	Raportin julkaisutiheys	vuosittain		
102-53	Yhteystiedot, josta kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	https://uusi.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/yhteystiedot		
102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	GRI: GRI-sisältöindeksi		
102-55	GRI-sisällysluettelo	GRI: GRI-sisältöindeksi		
102-56	Raportoinnin varmennus	Riippumaton varmennuseaportti		
Johtamismalli				
103-1	Olenaisia näkökohtia koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtaminen OPssa, GRI		
103-2	Johtamismallin komponentit	Vastuullisuuden johtaminen OPssa, GRI		X
103-3	Johtamismallin arviointi	Vastuullisuuden johtaminen OPssa, GRI		
Aihekohtainen sisältö				
Aihekohtainen sisältö raportoidaan olennaisiksi tunnistettujen näkökohtien osalta				
Taloudelliset vaikutukset				
201	Taloudelliset tulokset			
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Taloudelliset vaikutukset		
201-2	Ilmastonmuutoksen taloudelliset seuraamukset ja muut riskit ja mahdollisuudet organisaation toiminnalle	Taloudelliset vaikutukset	Tieto ei saatavilla taloudellisten vaikutusten tai kustannusten osalta. Tutkimme mahdollisuutta laajentaa raportointia	X
201-3	Eläketurvan kattavuus	Tilinpäätös, liite 33		
201-4	Julkiselta sektorilta saatu taloudellinen avustus	OP Ryhmä ei saanut valtiolta merkittäviä taloudellisia tukia vuonna 2017.		
203	Väilliset taloudelliset vaikutukset			
203-1	Infrastruktuuri-investoinnit sekä tarjotut yleishyödylliset palvelut	Taloudelliset vaikutukset		
203-2	Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	Taloudelliset vaikutukset, OPn vuosi 2017 paikallisuus ja osuuspankit, Verojalanjälki		
204	Hankinnat			
204-1	Ostot paikallisilta toimittajilta	Taloudelliset vaikutukset		
205	Korruptionvastaisuus			
205-1	Liiketoimintayksiköt, joille tehty korruption liittyvä riskianalyysi	Taloudelliset vaikutukset	X	
205-2	Korruptionvastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus	Taloudelliset vaikutukset	Tieto ei saatavilla kaikilta osin. Tutkimme mahdollisuutta laajentaa raportointia.	X
205-3	Korruptiotapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	Ei tapauksia vuonna 2017		X
206	Kilpailun rajoittaminen			
206-1	Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet	Taloudelliset vaikutukset		

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti	Puutteet	Global Compact
Ympäristövaikutukset				
302	Energia			
302-1	Organisaation oma energiankulutus	Ympäristövaikutukset		X
302-3	Energiaintensiteetti	Ympäristövaikutukset		X
305	Päästöt			
305-1	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 1)	Ympäristövaikutukset		X
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 2)	Ympäristövaikutukset		X
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 3)	Ympäristövaikutukset		X
305-4	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	Ympäristövaikutukset		X
305-5	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	Ympäristövaikutukset		X
306	Jätevedet ja jätteet			
306-2	Jätteet	Ympäristövaikutukset	Tiedot saatavilla vain Helsingin toimitiloista.	X
Sosiaaliset vaikutukset				
401	Työsuhteet			
401-1	Henkilöstön vaihtuvuus	Sosiaaliset vaikutukset		X
401-3	Vanhempainvapaa	Sosiaaliset vaikutukset	Tieto ei saatavilla vanhempainvapaaseen oikeutettujen miesten määrän osalta. Tutkimme mahdollisuutta laajentaa raportointia.	X
402	Henkilöstön ja johdon väliset suhteet			
402-1	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika	Sosiaaliset vaikutukset		X
403	Työterveys ja -turvallisuus			
403-1	Työsuojelutoimikuntien piiriin kuuluvien työntekijöiden osuus	Sosiaaliset vaikutukset		
403-2	Tapaturmataajuus, ammattitaudit, menetetyt työpäivät, poissaolot, työhön liittyvät kuolemantapaukset	Sosiaaliset vaikutukset	Tieto ei ole saatavilla tarkemmalla tasolla. Tutkimme mahdollisuutta laajentaa raportointia.	
404	Koulutus ja henkilöstön kehittäminen			
404-2	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat	Sosiaaliset vaikutukset		X
404-3	Kehityskeskustelut ja suoritusten arvioinnit	Sosiaaliset vaikutukset		X
405	Monimuotoisuus ja yhtäläiset mahdollisuudet			
405-1	Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus	Sosiaaliset vaikutukset		
405-2	Naisten ja miesten peruspalkkojen suhde	Sosiaaliset vaikutukset	Tarkempi jaottelu ei ole saatavilla. Tutkimme mahdollisuutta laajentaa raportointia.	X
406	Syrjinnän kielto			
406-1	Syrjintätapaukset ja korjaavat toimenpiteet	Sosiaaliset vaikutukset		X

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti	Puutteet	Global Compact
	Paikallisyhteisöt			
FS13	Finanssipalveluiden saatavuus haja-asutusalueilla tai alikehittyneillä talousalueilla jaoteltuna palvelutyypeittäin	Sosiaaliset vaikutukset	Raportoidaan vain Suomen tasolla.	
FS14	Aloitteet, jotka parantavat vajaakykyisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää finanssipalveluita	Sosiaaliset vaikutukset		
415	Poliittinen vaikuttaminen			
415-1	Poliittinen tuki	Sosiaaliset vaikutukset		X
417	Markkinointiviestintä ja tuoteinformaatio			
417-2	Tuoteinformaatioon ja tuotemerkintöihin liittyvien määräysten rikkomukset	Ei tapauksia vuonna 2017.		
417-3	Markkinointiviestintään liittyvien lakien, säännösten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomukset	Sosiaaliset vaikutukset		
418	Asiakkaiden yksityisyyden suoja			
418-1	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen hävittämiseen liittyvät valitukset	Sosiaaliset vaikutukset		
419	Määräystenmukaisuus			
419-1	Lakien ja säädösten rikkomukset sosiaalisten ja taloudellisten tekijöiden osalta	Ei tapauksia vuonna 2017.		
Omistajuus				
FS10	Vuorovaikutus ympäristö- ja sosiaalisissa kysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa	Sosiaaliset vaikutukset		
FS11	Sijoituskohteiden positiivinen tai negatiivinen arvottaminen	Sosiaaliset vaikutukset		

Riippumaton varmennusraportti

OP Osuuskunnan johtokunnalle

Olemme OP Osuuskunnan johtokunnan pyynnöstä suorittaneet rajoitetun varmuuden antavan toimeksiannon, jonka kohteena ovat olleet vastuullisuustiedot raportointikaudelta 1.1.–31.12.2017. Vastuullisuustiedot on esitetty verkossa julkaistavassa OP:n vuosi 2017 raportin ”Vastuullisuus ja GRI” valikon GRI-sisältöindeksissä (jäljempänä ”Vastuullisuustiedot”).

OP Osuuskunnan johtokunta vastaa vastuullisuustietojen laadimisesta ja esittämisestä GRI Sustainability Reporting Standards -raportointiohjeiston mukaisesti.

Meidän velvollisuutemme on esittää toimeksiantomme perusteella riippumaton johtopäätös varmennuksen kohteena olevista tiedoista. Olemme suorittaneet toimeksiannon kansainvälisen varmennustoimeksiantostandardin ISAE 3000 (uudistettu) mukaisesti. Olemme riippumattomia yhteisöstä niiden Suomessa noudatettavien eettisten vaatimusten mukaisesti, jotka koskevat suorittamaamme toimeksiantoa ja olemme täyttäneet muut näiden vaatimusten mukaiset eettiset velvollisuutemme. Sovellamme kansainvälistä laadunvalvontastandardia ISQC1 ja näin ollen ylläpidämme kattavaa laadunvalvontajärjestelmää, johon sisältyy dokumentoituja toimintaperiaatteita ja menettelytapoja eettisten vaatimusten, ammatillisten standardien sekä sovellettaviin säädöksiin ja määräyksiin perustuvien vaatimusten noudattamista koskien. Emme vastaa työstämme, raportista tai johtopäätöksistämme muille tahoille kuin OP Osuuskunnalle.

Varmennuksemme arviointikriteerinä on GRI Sustainability Reporting Standards -raportointiohjeisto.

Toimeksiannon rajoitukset

Varmennusraporttiamme lukiessa tulee ottaa huomioon yritys vastuuseen liittyvien tietojen luonteeseen kuuluvat, tiedon tarkkuutta ja täydellisyyttä koskevat rajoitukset. Esitettyjä vastuullisuustietoja tulee arvioida yhdessä OP Ryhmän antamien tietojen keräämiseen, laskemiin ja arvioimiseen liittyvien selvitysten kanssa. Varmennusraporttiamme ei ole tarkoitettu käytettäväksi yksinään OP Ryhmän suorituksen arviointiin vastuullisuuteen liittyvien periaatteiden toteuttamisessa. OP Ryhmän taloudellisen aseman ja toiminnan tuloksen arvioimiseksi tulee tutustua OP Ryhmän tilintarkastettuun tilinpäätökseen 31.12.2017 päättyneeltä tilikaudelta.

Toimeksiannossa tehdyt toimenpiteet ja johtopäätökset

Varmennustoimenpiteemme on suunniteltu antamaan rajoitettu varmuus siitä, ovatko esitetyt vastuullisuustiedot olennaisilta osiltaan GRI Sustainability Reporting Standards -raportointiohjeiston mukaisesti esitetty. Rajoitetun varmuuden antava toimeksianto toteutetaan tekemällä tiedusteluja pääasiassa henkilöille, joiden tehtävänä on laatia

esitetyt vastuullisuustiedot, sekä soveltamalla analyttisiä ja muita asianmukaisia evidenssin hankkimismenetelmiä.

Toimeksiannossamme olemme suorittaneet seuraavat toimenpiteet:

Olemme haastatelleet OP Ryhmän ylimmän johdon edustajia vahvistaaksemme ymmärrystämme vastuullisuudelle asetetuista tavoitteista ja OP Ryhmän vastuullisuuden yhteydestä OP Ryhmän liiketoimintastrategiaan ja toimintoihin.

Olemme arvioineet vastuullisuustietojen yhdenmukaisuutta GRI Sustainability Reporting Standards -raportointiohjeiston raportoinnin sisällönmäärittelyä ja laatua koskevien periaatteiden kanssa.

Olemme arvioineet vastuullisuustietoihin valittujen olennaisten näkökohtien kattavuutta sekä raportointirajojen määrittelyä suhteessa OP Ryhmän liiketoimintaan ja toimialaan.

Olemme arvioineet vastuullisuustietojen keräämiseen ja yhdistelemiseen käytettäviä tiedonhallinnan prosesseja, tietojärjestelmiä sekä käytännön menettelytapoja ja tutkineet niihin liittyviä OP Ryhmän sisäisiä dokumentteja.

Olemme verranneet esitettyjä vastuullisuustietoja niiden taustalla oleviin toimintaohjeisiin, johtamis- ja raportointijärjestelmiin sekä dokumentointiin.

Olemme käyneet läpi esitetyt vastuullisuustiedot ja -väittämät ja arvioineet tietojen laatua ja laskentarajojen määrittelyä.

Olemme testanneet tietojen oikeellisuutta ja täydellisyyttä otospohjaisesti OP Ryhmän tietojärjestelmistä ja ryhmän jäsenyhteisöistä saaduista alkuperäisistä numeerisista tiedoista.

Tekemämme varmennustyön perusteella tietoomme ei ole tullut seikkoja, jotka antaisivat aiheen olettaa, että rajoitetun varmuuden antavan toimeksiannon kohteena olleet vastuullisuustiedot eivät olisi olennaisilta osiltaan GRI Sustainability Reporting Standards -raportointiohjeiston mukaisesti laadittu.

Helsinki, 23. helmikuuta 2018

KPMG OY AB

Raija-Leena Hankonen

KHT

Niina Turri

Senior Manager, Neuvontapalvelut