

OP 2018



Innehåll

År 2018	3	Strategi	20
Chefdirektörens översikt	4	Omvärlden	21
År 2018 i korthet	6	OP Gruppens strategi	23
Viktiga händelser 2018	7	En utmärkt arbetstagarupplevelse	25
OP Gruppen	11	Den bästa kundupplevelsen	25
OP Gruppen i korthet	12	Två miljoner ägarkunder	26
OP:s affärsrörelser	13	Intäkterna ska växa snabbare än kostnaderna	26
Bankrörelse för privatkunder och sme-företag	13	Avkastning på utvecklingen	27
Bankrörelse för företag och institutioner	15	Värdeskapande	28
Försäkringskunder	16	Ansvarskänsla	31
Kooperation	17	Företagsansvarsdirektörens översikt	32
Andelsbankerna påverkar lokalt	17	Ledningen av företagsansvaret i OP	33
Ägarkundens bästa styr vår verksamhet	17	Vi främjar hållbar ekonomi	40
		Vi stöder den regionala livskraften	46
		Vår verksamhet är människonära och engagerande	55
		Vi främjar hälsa, trygghet och välfärd	63
		GRI-index	68
		Oberoende bestyrkanderapport	74

År 2018



Chefdirektörens översikt



Timo Ritakallio
chefdirektör,
OP Gruppen

I dagens föränderliga värld måste företagen kunna reagera snabbt – strategin måste leva i tiden.

I OP Gruppen preciserade vi under 2018 vår strategiska syn på den takt med vilken finansbranschen förändras och började omorganisera vår verksamhet. Samtidigt klarade vi oss bra i kundrörelsen, och vår marknadsposition stärktes. Vi nådde ett starkt resultat som ger oss möjlighet att vidareutveckla vår verksamhet.

Vi förnyar oss för kundens bästa

Vår grunduppgift är att öka våra ägarkunders och vår omvärlds bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd. Vår vision, som uppdaterades under hösten, är ett starkt stöd i den här uppgiften. Vårt mål är att vara den ledande och attraktivaste finansgruppen i Finland – den ledande aktören mätt med antalet kunder och en föregångare som andra tar efter. Vår vision är att vara den attraktivaste aktören i branschen såväl för kunderna och arbetstagarna som för samarbetspartnerna.

Under hösten 2018 reviderade vi prioritetssområdena i strategin från 2016. Vårt första strategiska

prioritetsområde är en utmärkt arbetstagarupplevelse. Det är en förutsättning för att vi ska kunna erbjuda den bästa kundupplevelsen. Den bästa kundupplevelsen stöder vårt tredje viktiga mål, dvs. att nå gränsen på två miljoner ägarkunder före 2020. Vår grunduppgift förpliktar oss att värna om vår starka kapitaltäckning. Därför strävar vi efter en intäktsökning som är större än kostnadsökningen samt avkastning på våra utvecklingsinvesteringar.

Vi har förnyat ansvarsområdena för direktionen och högsta ledningen. Beslutsstrukturen utgår från privat- och företagskunderna samt försäkringskunderna med sina varierande behov. Som en del av förnyelseprocessen genomförde vi samarbetsförhandlingar som gällde de anställda vid centralinstitutet. Förhandlingarna fördes i god anda i samarbete med personalens representanter – som resultat upphörde 700 arbetsuppgifter och uppkom 1 000 nya. Förhandlingarna länkas till vårt sparprogram på 100 miljoner euro. I det granskar vi kritiskt till exempel förhållandet mellan det arbete vi utför själva och det vi köper utanför OP Gruppen.

All vår förnyelse siktar till att maximera nyttan för ägarkunderna.

” All vår förnyelse siktar till att maximera nyttan för ägarkunderna.

Investeringar för framtiden – självstyrande team leder oss in på 2020-talet

Ekonomi i Finland höll en god takt under 2018, vilket påverkade OP Gruppens verksamhet. Vår position som kreditgivare för företag stärktes ytterligare, och vi låg i spetsen som arrangör av börsintroduktioner i Finland också 2018. Vi lanserade flera tjänster för att underlätta vardagen för våra kunder, till exempel den lättanvända tjänsten OP Tillgänglig och en automatisk bolånetjänst. Vi deltog också i Finlands första digitala bostadsaffär. Vi investerade nästan 400 miljoner euro i utvecklingsprojekt för att stärka konkurrenskraften i vår kärnaffärsrörelse.

I enlighet med våra värden fungerar vi som en ansvarsfull arbetsgivare. Vårt mål är mångformiga team med representanter för bägge könen i ledningen – på det sättet kommer vi fram till bättre beslut.

En motiverad personal som förstår betydelsen av sitt arbete och som får rätt att fatta beslut självständigt mår bra i sitt arbete och når de bästa

resultaten. För att förbättra arbetstagarupplevelsen inför vi stegvis en smidig verksamhetsmodell, där vi arbetar i självstyrande team. Vi minskar både hierarkin och chefsrollerna i vår organisation.

Kunden vinner i finansbranschens brytningsskede

Den snabba tekniska utvecklingen öppnar möjligheter för nya tjänster i finansbranschen, såväl för OP Gruppen som för nya konkurrenter i branschen.

I brytningsskedet är det kunden som har den största makten. Kunden väljer sina tjänster, rekommendationer och vem som ska få sköta kundens penningaffärer. De bästa företagen lanserar sådana ansvarsfullt utvecklade tjänster baserade på data och ny teknik som skapar värde för kunden. Som en tillförlitlig och solvent aktör i finansbranschen kan vi trygga integritetsskyddet för våra kunder. Det är ett trumfkort för oss.

Tack för 2018 till våra ägarkunder, hela OP Gruppens personal och vår omfattande förvaltning. Låt oss fortsätta vår förändringsresa 2019.

År 2018 i korthet

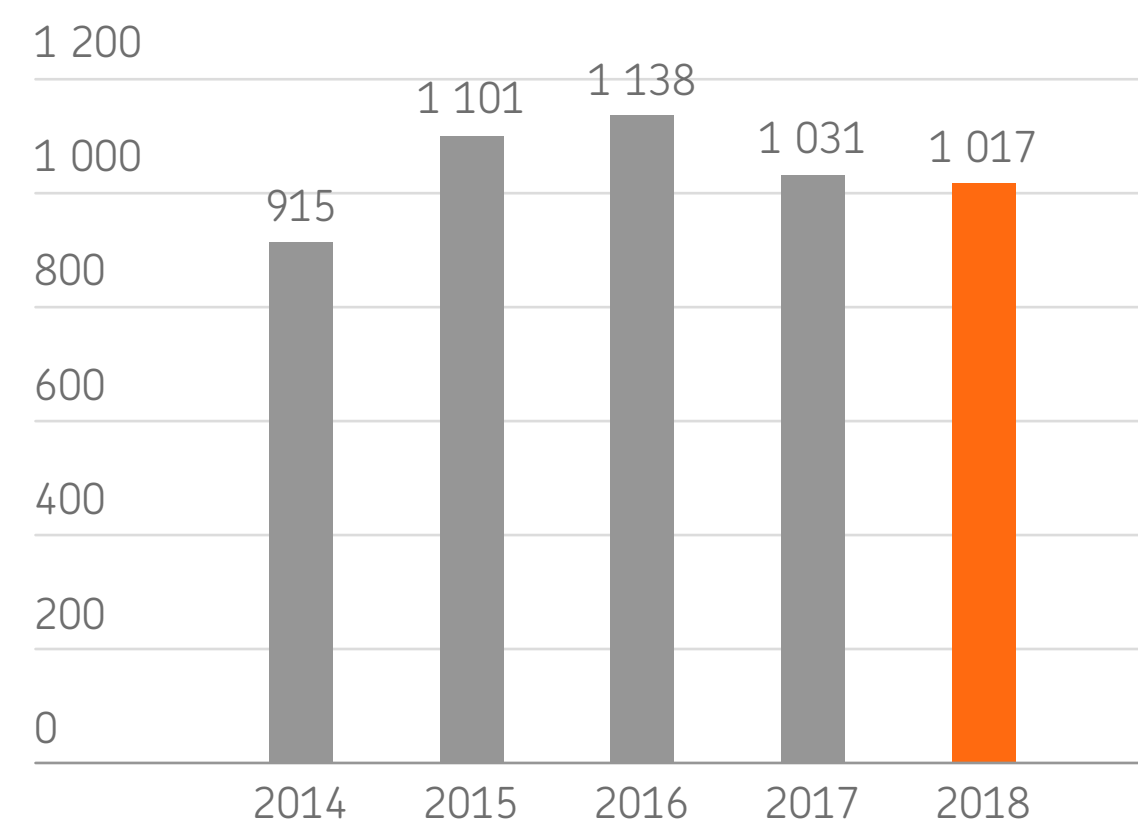
79 000

Nya ägarkunder

230

OP-bonus som samlats till ägarkunder, milj. €

Resultat före skatt, milj. €



+7%

Räntenetto

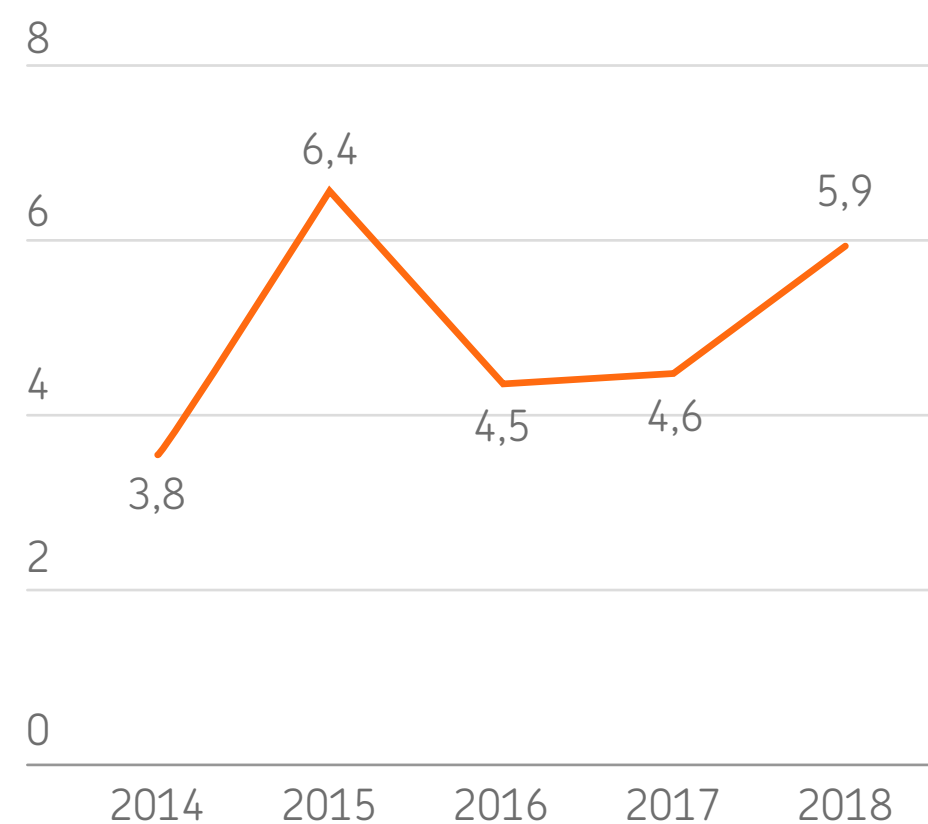
+19%

Försäkringsnetto

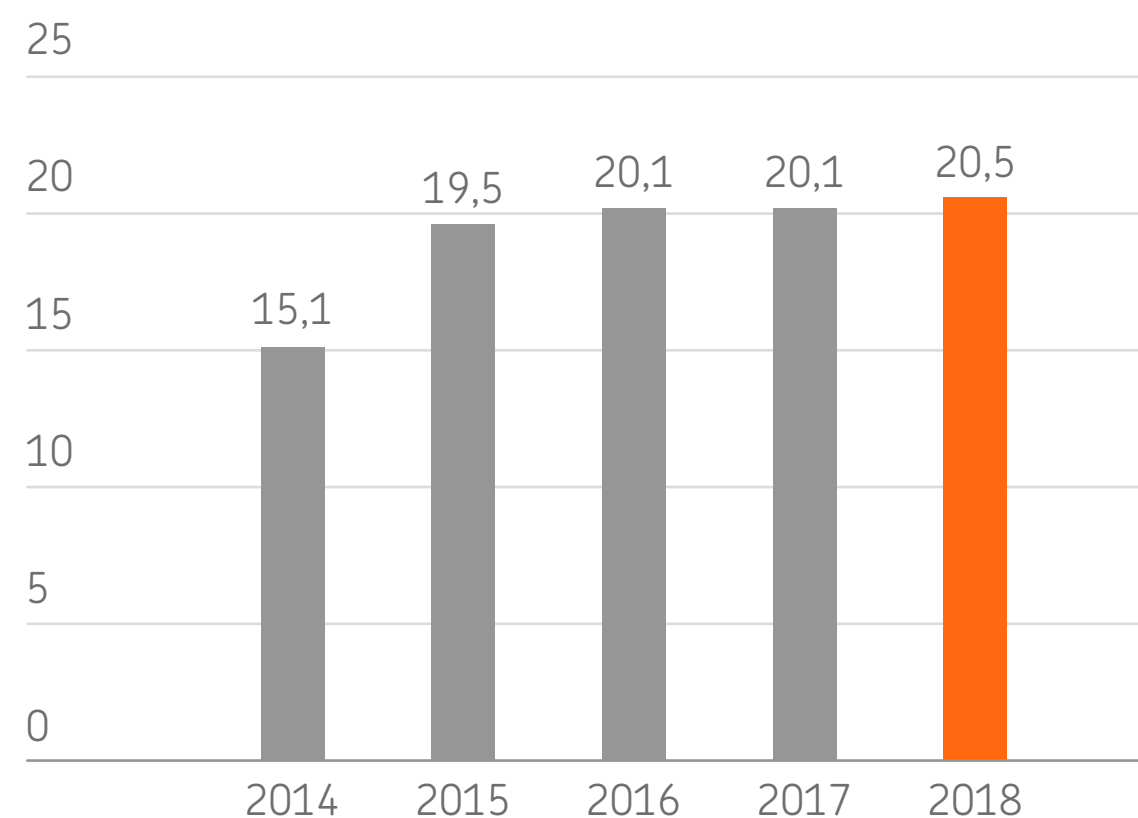
+1%

Nettoprovisionsintäkter

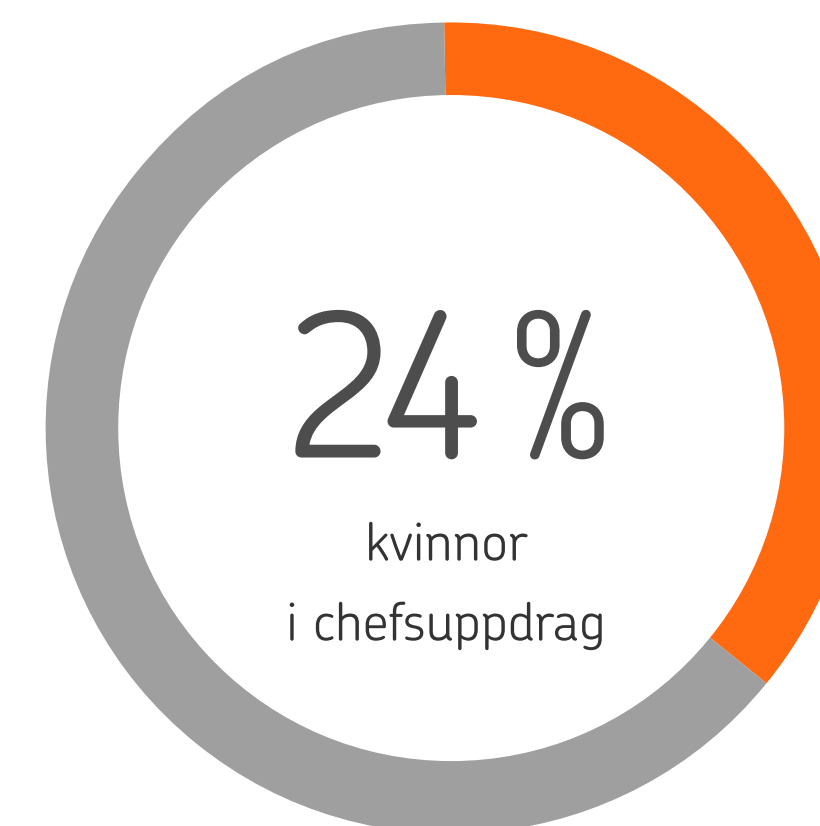
Ökning i utlåningen, %



Kärnprimärkapitaltäckning (CET1), %



■ Kvinnor
■ Män



Viktiga händelser 2018



Digitala lånebeslut

Via den automatiska bolånetjänsten kan kunden snabbt och automatiskt söka och få ett bolånebeslut och en bolåneoffert på nätet.



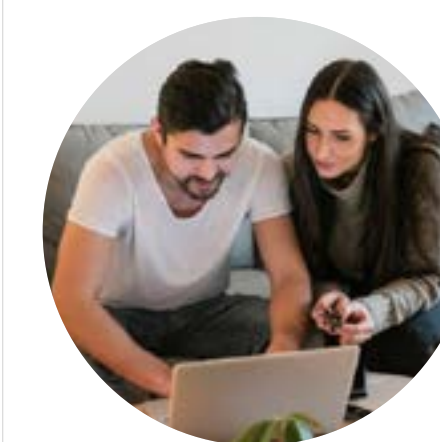
Stöd i ekonomikunskaper och digitala kunskaper

Under 2018 stödde vi totalt 42 000 barns och ungdomars ekonomikunskaper vid mer än 500 evenemang runt om i Finland och ordnade ungefär 800 öppna digitala rådgivningar för seniorer.



OP Tillgänglig

Vi lanserade i juli en förenklad och lättanvänd nättjänst för att erbjuda likvärdiga banktjänster för alla kundgrupper.



Finlands första digitala bostadsaffär

OP deltar i utvecklingen av en plattform för digitala bostadsaffärer (DIAS).

Etiska principer för artificiell intelligens och träningsprogram för AI-utbildare

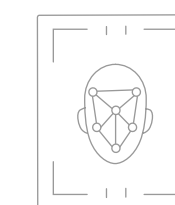


42 000 ungdomar

Ny chefdirektör och ledningens nya ansvarsområden

OP Laskulaina: ny flexibel fakturafinansieringstjänst för företag

Uppdaterad vision och strategiska prioriteringsområden



Vi testade betalning med ansiktsgenkänning

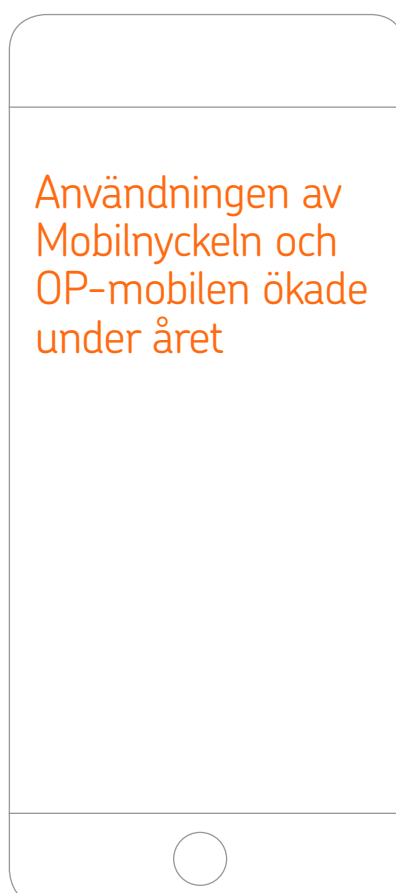
Vi donerade

1,3

miljoner euro till yrkeshögskolor

Finansbranschens attraktivaste arbetsgivare och Finlands tillförlitligaste finansgrupp

1. Suomen Digimenesstyjäät – den bästa mobilupplevelsen
The Banker: OP är Bank of the Year i Finland
Prospera Corporate Banking 2018: OP Företagsbanken är Finlands bästa bank enligt de största företagen



Användningen av Mobilnyckeln och OP-mobilen ökade under året

I OP-mobilen

22 milj. inlogningar per månad

Över

150 milj. euro Siirto-mobilbetalningar

0,5 milj. användare av Mobilnyckeln

Pohjola Sjukhus i Åbo



Nya blockkedjebaserade lösningar med samarbetspartner: en helt digital identitet för nya företag & handel med onoterade företags aktier

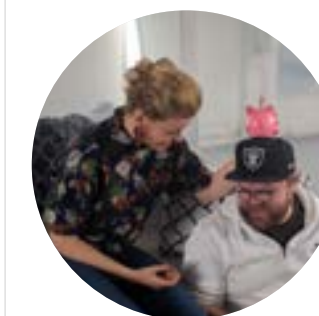
Sommarjobb på OP:s bekostnad

1 200 sommarjobb



Nya försäkringstjänster för företag

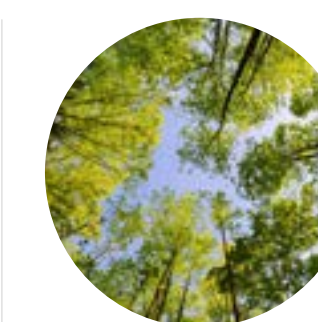
Vi lanserade nya försäkringstjänster för företag – t.ex. det digitala försäkringskortet och OP Riskhanteringstjänsten – samt förnyade försäkringstjänsten för företag på op.fi.



OP Placeringskola i op.media

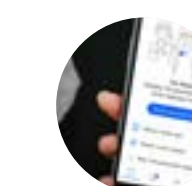


Placeringsbaserad kassahantering placerar företagets överskottsmedel automatiskt.



Green Bond Framework

Referensramen möjliggör emissioner av gröna obligationslån.



Pohjola Hälsomästare och mobilappen Pohjola Sjukhus

Viktiga händelser 2018

Användningen av Mobilnyckeln och OP-mobilen ökade

Bekräftelseverktyget Mobilnyckeln lanserades i december 2017 och blev tillgängligt för alla användare av OP-mobilen under början av 2018. Mobilnyckeln kan användas för att bekräfta transaktioner i OP-mobilen utan nyckeltalslista. Över en halv miljon användare av OP-mobilen har redan aktiverat Mobilnyckeln. Användningen av OP-mobilen har ökat till över 22 miljoner inloggnings per månad. Via OP-mobilen och mobilappen Pivo har det överförts Siirto-mobilbetalningar i realtid för mer än 150 miljoner euro. [Läs mer här >](#)

Digitala lånebeslut

Sedan februari 2018 har vi testat digitala bolånebeslut och mot slutet av året utvidgades användningen till mer än hundra andelsbanker och till att omfatta lånebeslut för två gäldenärer. Via den automatiska bolånetjänsten kan kunden snabbt och automatiskt söka och få ett bolånebeslut och en bolåneoffert på nätet. I december hade det redan kommit över 5 700 ansökningar via tjänsten. [Läs mer här >](#)

Etiska principer för artificiell intelligens och träningsprogram för AI-utbildare

I början av året började vi i OP Gruppen tillämpa de etiska principerna för artificiell intelligens. De är människonärhet, transparens och öppenhet, konsekvensbedömning, ägande och integritetsskydd. [Läs mer här >](#)

På hösten inledde vi ett träningsprogram för AI-utbildare. I det första skedet deltar 20 OP-anställda i ett pilotprojekt med yrkeshögskolan Metropolia, för att få färdigheter att fungera som AI-utbildare inom olika affärsområden. [Läs mer här >](#)

Ny chefdirektör och ledningens nya ansvarsområden

Timo Ritakallio började som OP Gruppens chefdirektör 1.3.2018. I juni förnyade vi direktionens och den högsta ledningens ansvarsområden och på hösten fortsatte vi omorganiseringen inom de nya ansvarsområdena. I den nya ledningsmodellen har beslutsfattandet byggts upp kring privat- och företagskunderna. [Läs mer här >](#)

Pohjola Sjukhus i Åbo

Pohjola Hälsas femte sjukhus öppnades i Åbo i maj och därmed fullbordades nätverket av Pohjola Sjukhus. Pohjola Sjukhusen är fem till antalet och de finns i Helsingfors, Tammerfors, Uleåborg, Kuopio och Åbo. Sjukhusen erbjuder omfattande bashälsovård och specialsjukvård, undersökningar, operationstjänster samt rehabilitering. [Läs mer här >](#)

Stöd i ekonomikunskaper och digitala kunskaper

Under 2018 stödde vi totalt 42 000 barns och ungdomars ekonomikunskaper vid mer än 500 evenemang runt om i Finland och ordnade ungefär 800 öppna digitala rådgivningar för seniorer. OP är huvudsaklig samarbetspartner för den riksomfattande

Ekonomikunskapstävlingen för niondeklassister. Främjandet av de ungas förmåga att förstå finansiell information är en viktig del vårt samhällsansvar. I oktober deltog OP i De gamlas vecka genom att ordna 70 evenemang för digital rådgivning runt om i landet. Under evenemangen lär seniorerna sig använda digitala tjänster enligt sin egen färdighetsnivå. [Läs mer här >](#)

Nya blockkedjebaserade lösningar med samarbetspartner

En helt digital identitet för nya företag med hjälp av blockkedja

OP, Asiakastieto, Nordea och Tieto tog tillsammans med myndigheterna för första gången i världen fram ett affärsrörelsenätverk som grundar sig på blockkedjeteknik och som gör det möjligt att bilda ett aktiebolag helt och hållet digitalt. Samtidigt får de nya företagen en helt och hållet digital identitet som uppdateras i realtid.

Handel med onoterade företags aktier med hjälp av blockkedja

OP, Asiakastieto, Nordea, Privanet och Tieto har sedan hösten 2018 utvecklat ett affärsrörelsenätverk som baserar sig på blockkedjeteknik och som gör det möjligt att digitalisera hanteringen av aktieägare som innehar onoterade aktier och aktiebyte. Konsortiet erbjuder en tillförlitlig, enkel samt helt och hållet digital plattform för hantering av aktie- och aktieägarregister

för onoterade aktier, emittering av nya aktier samt för sekundärmarknadshandel mellan köpare och säljare.

OP Laskulaina för företag

OP Laskulaina, som har testats sedan maj, är en ny flexibel fakturafinansieringstjänst som har integrerats direkt i bokförings- och faktureringsystemet. Med hjälp av tjänsten kan företag smidigt ta ut kredit mot sina fakturor utan att behöva vänta på förfallodagarna som ofta ligger långt fram i tiden. [Läs mer här >](#)

Sommarjobb på OP:s bekostnad

OP donerade med kampanjen Sommarjobb på OP:s bekostnad över 500 000 euro till föreningar runt om i Finland. Genom kampanjen erbjöds sommarjobb för 1 200 unga. [Läs mer här >](#)

OP Tillgänglig

OP lanserade i juli en förenklad och lättanvänd nättjänst för att erbjuda likvärdiga banktjänster för alla kundgrupper. OP Tillgänglig erbjuder grundläggande banktjänster för privatkunder som inte kan använda t.ex. tjänsten op.fi eller OP-mobilen på grund av begränsad syn och hörsel, nedsatt motorik eller andra funktionsbegränsningar. Tjänsten har tagits fram i samarbete med kunderna. [Läs mer här >](#)

OP Placeringskola

OP Placeringskolan, som lanserades i op.media i augusti, tar upp placering och sparande på ett roligt och lättbegripligt sätt i form av videor, poddsändningar och artiklar. Placeringskolan har samlat över 1,5 miljoner tittarminuter. I avsnitten diskuteras till exempel teman kring att börja placera, grunderna i aktieplacering och ansvarsfull placering med intressanta gäster.

[Läs mer här >](#)

Vi testade betalning med ansiktsigenkänning

OP är först i Finland med ett pilotprojekt för betalning med ansiktsigenkänning. I vårt interna testprojekt har vi samlat erfarenhet av tjänsten. Projektet har genomförts i samarbete med Visa i OP:s personalrestauranger. Betalning med ansiktsigenkänning baserar sig på ett pålitligt betalningssystem och ansiktsigenkänningsteknik. [Läs mer här >](#)

Uppdaterad vision och strategiska prioriteringsområden

På hösten förtydligade vi prioriteringsområdena i vår strategi och uppdaterade OP Gruppens vision. Våra strategiska prioriteringsområden är en utmärkt arbetstagarupplevelse, den bästa kundupplevelsen, två miljoner ägarkunder, en snabbare ökning i intäkterna än i kostnaderna samt avkastning på utvecklingen. Vår vision är att vara Finlands ledande och attraktivaste finansgrupp såväl för personalen och kunderna som för samarbetspartnerna och intressentgrupperna. [Läs mer här >](#)

Nya försäkringstjänster för företag

Under hösten lanserade vi nya försäkringstjänster för företag samt förnyade försäkringstjänsten för företag på op.fi. Skötseln av ärenden på nätet i anslutning till arbetsolycksfallsförsäkringar sker i fortsättningen i sin helhet på op.fi. De andra försäkringsgrenarna läggs till på op.fi stegvis.

OP Riskhanteringstjänsten stöder kunderna i utvecklingen av säkerheten och i riskhanteringen. Med tjänsten kan alla anställda i ett företag delta i utvecklingen av arbetarskyddet, t.ex. genom att enkelt rapportera brister i säkerheten och tillbud på arbetsplatsen.

Det digitala försäkringskortet är en avgiftsfri tjänst för OP Försäkrings företagskunder. Tjänsten sammanfattar de viktigaste försäkringsskydden i de anställdas personförsäkringar och ger de anställda råd om de råkar ut för sjukdom eller olycksfall.

[Läs mer här >](#)

Yrkeshögskolorna fick 1,3 miljoner euro

OP har 2018 donerat 1,3 miljoner euro till finländska yrkeshögskolor. Med donationerna stöder vi utbildning och kunnande i hela Finland. [Läs mer här >](#)

Finansbranschens attraktivaste arbetsgivare och Finlands tillförlitligaste finansgrupp

I T-Medias undersökning i oktober om förtroende och anseende placerade sig OP på sjunde plats bland de mest ansedda och tillförlitliga företagen i Finland. Placeringen var högst bland företagen i finansbranschen.

OP röstades till den attraktivaste finansarbetsgivaren inom såväl handelsbranschen som IT-branschen i Universums årliga undersökning om arbetsgivarprofilen. I handelsbranschen kom OP på femte plats och i IT-branschen på nionde plats.

Green Bond Framework för gröna obligationslån

OP offentliggjorde i oktober en referensram för emitteringen av gröna obligationslån. Den ger OP Gruppen färdigheter att emittera Green Bond-obligationslån via OP Företagsbanken Abp eller en annan emittent i gruppen. Färdigheten att emittera gröna obligationslån stöder OP:s mål att styra finansiering till objekt som är hållbara för miljön och ekonomin. [Läs mer här >](#)

Pohjola Hälsomästare och mobilappen Pohjola Sjukhus

Telefontjänsten Pohjola Hälsomästare har tagit emot samtal sedan våren. Tjänsten utvidgades till en digital tjänst under slutet av året då Pohjola Sjukhus mobilapp lanserades för den stora allmänheten.

Pohjola Hälsomästaren hjälper OP Försäkrings kunder med bedömningen av vårdbehovet, ger vårdanvisningar för mindre besvär och vid behov hänvisning till lämplig vård hos en distansläkare eller närmaste Pohjola Sjukhus eller OP:s partners mottagning. [Läs mer här >](#)

Placeringsbaserad kassahantering för företag

I november lanserade vi en placeringsbaserad kassahantering (sweeping), som automatiskt placerar företagets överskottsmedel i objekt med bättre avkastning. Den dubbelriktade tjänsten på op.fi håller företagets kassa inom avtalade gränsvärden och gör det möjligt att automatiskt placera kassamedlen från ett konto i placeringsfonder. [Läs mer här >](#)

Bank of the Year

I november placerade sig OP på första plats i Finland i tidskriften The Bankers tävling Bank Of The Year.

OP Företagsbanken Abp nådde första plats i Prosperas undersökning Corporate Banking 2018 Finland i kategorin för de största företagen, dvs. bland företagen med en omsättning över 1,5 miljarder euro.

Suomen Digimenestyjät 2019 – den bästa mobilupplevelsen

Resultaten i undersökningen Suomen Digimenestyjät 2019 offentliggjordes i november och OP utsågs till företaget med den bästa mobilupplevelsen. I jämförelsen beaktades OP-mobilen, Pivo samt mobilwebbsidorna. I bedömningskriterierna granskades mobiltjänsternas användbarhet och funktion. OP förnyade sin förstaplats från året innan. OP Försäkring segrade i sin kategori i undersökningen.

Digitala bostadsaffärer

OP deltar i utvecklingen av en plattform för digitala bostadsaffärer (DIAS). Det globalt unika systemet för digitala bostadsaffärer byggs upp i samarbete mellan banker, fastighetsförmedlingsbranschen, teknikföretag och myndigheter. Digitaliseringen av bostadsaffärerna inleds i början av 2019 och framskrider stegvis.

OP Gruppen medlem i Finans Finland

OP Gruppen är igen medlem i Finans Finland från och med 1.1.2019. Med beslutet vill vi stärka utvecklingen, samarbetet och konkurrensförmågan i finansbranschen i Finland.

[Läs mer här >](#)

OP Gruppen



OP Gruppen i korthet

OP Gruppen är Finlands största finansgrupp. Den ägs helt och hållet av sina kunder.

OP Gruppen består av 156 självständiga andelsbanker och deras centralinstitut OP Andelslag jämte dotterföretag och närstående företag. Cirka 1,9 miljoner ägarkunder äger andelsbankerna och därmed hela OP Gruppen, som har cirka 12 000 anställda. Vår vision är att vara Finlands ledande och attraktivaste finansgrupp – såväl för kunderna och de anställda som för samarbetspartnerna.

OP:s affärsrörelse är indelad i tre huvudsakliga rörelsesegment, som är bankrörelse för privatkunder och sme-företag, bankrörelse för företag och institutioner samt försäkringskunder. Vi erbjuder våra kunder landets mest omfattande och mångsidiga helhet av bank-, placerings- och försäkringstjänster samt de bästa koncentreringsförmånerna. Vi är en lokal aktör som tillhandahåller våra tjänster både via mångsidiga digitala kanaler och via landets mest omfattande kontorsnät.

OP:s verksamhet baserar sig på Kooperation – att samarbeta och att dela framgången med våra kunder och samtidigt uppfylla samfundets behov. Vår grunduppgift är att med vår starka kapitaltäckning och effektivitet skapa bestående ekonomisk framgång, trygghet och välfärd för ägarkunderna och omvärlden. Vår värdegrund utgörs av **ansvarskänsla**, **människonärhet** och **framgång tillsammans**.

Eftersom OP Gruppen är ett kooperativt företag, har den inte som mål att maximera vinsten för ägarna, utan att så effektivt som möjligt producera de tjänster som ägarkunderna behöver och samtidigt se till att kapitaltäckningen förblir stark. Den gemensamma framgången används för ägarkundernas bästa i form av koncentreringsförmåner, andra ekonomiska förmåner samt för att upprätthålla och utveckla betjäningens förmågan. Målet är att fortlöpande förbättra kundupplevelsen och öka mervärdet för kunden.



1,9 miljoner ägarkunder

156 andelsbanker

Centralinstitutet

Bankrörelse för privatkunder
och sme-företag

Bankrörelse för företag
och institutioner

Försäkringskunder

12 000 OP-anställda

OP:s affärsrörelser

OP har tre huvudsakliga rörelsesegment: Bankrörelse för privatkunder och sme-företag, Bankrörelse för företag och institutioner samt Försäkringskunder. Vi erbjuder våra kunder landets mest omfattande och mångsidiga helhet av bank-, placerings- och försäkringstjänster samt de bästa koncentreringsförmånerna.

OP:s nya rörelsesegment har byggts upp kring kunderna. Under 2018 har vi omorganiserat oss och placerat kundrelationerna i centrum för ledningen. Samtidigt förenklades organisationen, försnabbades beslutsfattandet och förtydligades ansvaret. De nya rörelsesegmenten gäller från och med början av 2019. Bokslutsuppgifterna för 2018 rapporteras ännu enligt de tidigare rörelsesegmenten: Bankrörelse, Skadeförsäkring och Kapitalförvaltning.

Syftet med förnyelsen är att förtydliga vårt strategiska fokus, maximera nyttan för kunderna samt sätta fart på resultattakten i affärsrörelsen. Då vi placerar kunderna i centrum för vår organisering kan vi bättre och snabbare svara på kundernas förändrade behov.

Bankrörelse för privatkunder och sme-företag

OP är den ledande bostads- och företagsfinansiären i Finland. Vi vill erbjuda den bästa kundupplevelsen både lokalt och digitalt och vara en pålitlig partner i ekonomin för våra kunder smidigt i olika skeden av livet. Vi betjänar våra kunder såväl via digitala kanaler som via vårt omfattande kontorsnätverk. Vårt mål är att trygga våra kunders ekonomiska välfärd och att främja deras ekonomihantering och ekonomiska framgång.

Våra privatkunders dagliga bankärenden och betalningar sköts oberoende av tid och plats i olika kanaler såsom den belönade OP-mobilen, Pivo samt via op.fi. Under 2018 har vi stegvis gjort det möjligt för våra kunder att få en bolåneoffert direkt på nätet. Låneförhandlingarna sköts per telefon, som nätmöte eller personligen på kontoret, och om man vill kan man också underteckna lånedokumentet elektroniskt.

Vi erbjuder våra kunder tjänster i anslutning till köp, försäljning och hyrning av bostäder. Det går att söka ny bostad och andra tjänster för boende

på adressen op-koti.fi. I vårt utbud finns också mångsidiga tjänster för sparande och placering samt omfattande förmåner för ägarkunder. Vårt mål är att göra våra kunder förmögnare och utöka deras ekonomikunskaper. Vi tillhandahåller placeringsrådgivning på alla våra kontor. Dessutom erbjuder vi också skräddarsydda och belönade Private Banking-tjänster.

För små och medelstora företagskunder erbjuder vi alla banktjänster, finansieringstjänster, betalningsrörelse- och kassahanteringstjänster, placeringsrådgivning samt experttjänster för utveckling av företagsverksamheten som företaget och företagen behöver. Som partner för företagen vill vi med vår verksamhet främja den lokala företagsrörelsens framgång och tillväxt. Då vi känner våra kunder väl och står i aktiv växelverkan med dem kan vi erbjuda var och en skräddarsydda lösningar.

” Då vi placerar kunderna i centrum för vår organisering kan vi bättre och snabbare svara på kundernas förändrade behov.

Digitala bolånebeslut, prisbelönad mobilupplevelse och mångsidiga tjänster för sme-företag

I enlighet med OP:s strategi satsar vi avsevärt på att utveckla digitala tjänster inom bankrörelsen. Vårt mål är att utveckla sådana tjänster för planering och hantering av ekonomin som ger de bästa användarupplevelserna på marknaden.

År 2018 introducerade vi en digital bolånetjänst för våra kunder. Med hjälp av den kan OP:s kunder på nätet söka och få ett bolånebeslut och en bolåneofert som är bindande för banken. Tjänsten har fått ett utmärkt mottagande och kunderna har redan gjort över 5 700 ansökningar via den. Under året har användningen av tjänsten utvidgats till merparten av andelsbankerna. Av alla våra låneansökningar kommer redan över 70 procent via digitala kanaler.

Förberedelserna för räntestegringar och intresset för ränteskydd har fortsatt att öka under året såväl för bolån, företagslån som husbolagslån. Av de

nya bolånen skyddades 2018 redan en tredjedel. Vi skraddarsydd nya ränteskydd för jord- och skogsbrukskunder samt för husbolag, vilket ökade och utvidgade intresset att förbereda sig inför räntestegringar.

I undersökningen Suomen Digimenestyvät 2019 utsågs OP till företaget med den bästa mobilupplevelsen. OP-mobilens användarantal överskred i slutet av året redan 1,2 miljoner. Bekräftelseverktyget Mobilnyckeln har redan tagits i bruk av över hälften av alla aktiva användare av OP-mobilen. I oktober 2018 överskred användningen av Mobilnyckeln användningen av nyckeltalslistan i OP-mobilen.

Antalet registrerade användare av mobilappen Pivo ökade till en miljon och mobilbetalningen Siirto har redan över 500 000 registrerade kunder i OP:s tjänster. Mobilbetalningsvolymerna både i Pivo och OP-mobilen överskred 150 miljoner euro. Under slutet av året testade våra anställda också betalning med ansiktsgenkänning.

Enligt företagarnas sme-företagsbarometer är OP Finlands ledande bank för sme-företag. Av de nya sme-företagen var 53 % kunder hos OP. Vi lanserade under året nya tjänster för sme-företag såsom OP Finansieringslimit och OP Laskulaina. OP Finansieringslimit erbjuder företagskunderna ett smidigt och snabbt sätt att reagera i situationer som kräver finansiering. OP Laskulaina är företagets fakturafinansieringstjänst som har integrerats direkt i företagets bokförings- och faktureringsystem.

OP Lättföretagare slog igenom som den ledande tjänsten för firmaföretagare. Redan över 7 500 företagare har inlett sin företagsverksamhet med hjälp av tjänsten och av dem gjorde cirka 6 000 det 2018.

Under året fick vi många erkännanden för våra produkter och tjänster, och vi placerade oss på första plats i Finland i den ansedda tidskriften The Bankers tävling Bank of the Year.

Bankrörelse för företag och institutioner

OP Företagsbanken är Finlands ledande bank för företag och institutioner. Vi erbjuder heltäckande tjänster för finansiering i olika skeden, för skydd, betalningar, hantering av kassaflödet och driftskapitalet, för kapitalförvaltning samt riskhantering. Med långvarigt samarbete stöder vi våra kunders framgång i affärsrörelsen. Vi vill utveckla vår verksamhet i olika betjäningsskanaler så att vi kan erbjuda marknadens bästa kundupplevelse.

Vår hemmamarknad är Finland, Estland, Lettland och Litauen. Vår starka sida är ett omfattande lokalt servicenät i Finland, men vi erbjuder heltäckande tjänster och ett nätverk av samarbetspartner också för våra kunders internationella behov. Som partner för företagen vill vi med vår verksamhet främja framgången för den inhemska företagsrörelsen och internationaliseringen.

Vi erbjuder heltäckande lösningar för finansiering ur vår balansräkning och från kapitalmarknaden med eget och främmande kapital. Via våra kapitalmarknadstjänster erbjuder vi alla kundgrupper

heltäckande tjänster för skydd mot marknadsrisker och för handel på finansmarknaden.

Syftet med våra lösningar för effektivisering av driftskapitalet i upphandlings- och säljverksamheten är att stöda kundens likviditets- och balanshantering. Vi söker alternativ för kundfinansiering för konsumenter och företag i Finland och utomlands. Vi tillhandahåller lösningar för köp och betalning med nät- och mobiltjänster. Med konto- och limitlösningar stöder vi en effektiv hantering av penningflödet.

Vi erbjuder våra företagskunder och institutionella kunder omfattande kapitalförvaltningstjänster allt från diskretionär portföljförvaltning till konsultativ kapitalförvaltning. I vårt tjänsteutbud ingår dessutom en modern riskrapportering och portföljanalys samt lösningar för företagets likviditetshantering.

Bättre kundupplevelse och kraftig tillväxt med en utmärkt arbetstagarupplevelse

OP Företagsbankens arbetstagarupplevelse utvecklades positivt under året och vår utmärkta

arbetstagarupplevelse innebär allt bättre betjäning för våra kunder. Kundbelåtenheten inom OP Företagsbankens bankrörelse var utmärkt 2018: NPS 79 (1–12/2018).

För två år sedan tog OP Företagsbanken första plats i SFR:s storkundsundersökning. I Prosperas motsvarande undersökning nådde OP Företagsbankens stigande trend i 2018 kulmen med första platsen i kategorin Tier 1, dvs. företag med en omsättning på över 1,5 miljarder euro, vilket kan anses som vårt bästa resultat i en kundbelåtenhetsundersökning någonsin.

Vår företagsfinansiering ökade i 2018 snabbare än marknaden, rent av med en årstillväxt på 10 procent. Tillväxten har stärkt OP Gruppens ställning som Finlands största företagsfinansiär, men framför allt gjort det möjligt för otaliga finländska företag att investera och växa. Vår starka företagsfinansiering stödde således den ekonomiska tillväxten i Finland 2018.

Försäkringskunder

OP erbjuder omfattande och mångsidiga skade- och livförsäkringstjänster för såväl privat- som företags- och samfundskunder. Vi utvecklar våra tjänstekoncept, våra digitala försäkrings- och ersättningstjänster samt vårt nätverk av samarbetspartner för skötseln av skador så att vi kan erbjuda en enhetlig och högklassig kundupplevelse för våra kunder. Rörelsesegmentet Försäkringskunder består av OP Försäkring, A-Försäkring, Europeiska och OP-Livförsäkring samt Pohjola Hälsa.

Vi vill se till att våra kunder har ett mångsidigt och heltäckande försäkringsskydd. De centrala delområdena inom försäkringar för privatkunder är försäkringar för bilen, hemmet och annan egendom samt personförsäkringar bland annat vid olycksfall och sjukdom både hemma och på resor.

Beträffande tjänster för företagskunder vill vi vara våra kunders riskhanteringspartner. Vår uppgift är att trygga kontinuiteten i våra kunders verksamhet, stöda de anställdas arbetsförmåga och bidra till att bygga en trygg omvärld. Vi erbjuder våra kunder vältäckande och mångsidiga riskhanterings- och tjänster, med vilka företaget bättre kan garantera en störningsfri affärsrörelse och säkerhet i

problemsituationer. Centrala objekt som försäkras inom företagsverksamheten är företagaren själv, företagets anställda, företagets anläggnings- och omsättningstillgångar, varutransporter, fordon samt affärsrörelsen. OP erbjuder också företagen en cyberförsäkring mot dataskador samt en företagshälsovårdstjänst som kan anslutas till personförsäkringar för anställda.

Inom ersättningstjänsten har OP ingått partneravtal i över 20 branscher, exempelvis med företag inom hälsovårdsbranschen, bilverkstäder, optik- och byggreparationsföretag samt elektronikaffärer. Genom partnerskapen säkerställs att kundupplevelsen är högklassig samt att ersättningstjänsterna är kostnadseffektiva, av jämn kvalitet och nära kunden.

Skadehjälpen.op.fi erbjuder våra kunder ett smidigt sätt att sköta skadeärenden. I tjänsten Skadehjälpen får kunderna anvisningar vid skadefall, våra samarbetspartners uppgifter samt information om vad försäkringen ersätter. Skadehjälpen finns också i OP-mobilen och OP-företagsmobilen.

Av privatkundernas skador anmäls cirka 68 % via nätet eller mobilen och av företagskundernas skador cirka 43 %.

Nätverket av Pohjola Sjukhus fullbordades i maj 2018

OP:s helhet av hälso- och välbefinnandetjänster lyder under affärsrörelsen Försäkringskunder. Nätverket av Pohjola Hälsa fullbordades i maj 2018 då Pohjola Sjukhus i Åbo öppnade. Alla fem Pohjola Sjukhus (i Helsingfors, Tammerfors, Uleåborg, Kuopio och Åbo) erbjuder omfattande bashälsovård och specialistsjukvård, undersökningar, operationsverksamhet samt rehabilitering. I november beslöt vi att avstå från Pohjola Hälsas planerade läkarcentralsnätverk.

Vi samlar in respons av Pohjola Sjukhusens kunder med en NPS-mätare som beskriver kundbelåtenheten. Pohjola Sjukhusens NPS bland operationspatienterna har varit högt ända sedan det första sjukhuset öppnades, och 2018 var det 96 (variationsintervall -100/+100).

Pohjola Hälsa har lyckats förkorta vårdkedjan avsevärt, vilket gynnar alla parter – kunderna, dvs. arbetstagarna, arbetsgivarna, samhället samt skade- och arbetspensionsförsäkrarna – i och med kortare frånvaroperioder samt lägre kostnader, ersättningar och inkomstförluster.

Pohjola blir varumärke för skadeförsäkring

Vi planerar att ta i bruk namnet Pohjola i skadeförsäkringsrörelsen under 2019. OP Försäkring Ab skulle i fortsättningen heta Pohjola Försäkring Ab. Namnet Pohjola förknippas fortfarande starkt med försäkringstjänster, vilket betyder att uppdateringen av varumärket står i linje med våra kunders förväntningar.

Då skadeförsäkringsrörelsens varumärke förnyas byter Pohjola Hälsa namn till Pohjola Sjukhus, och koncentrerar sig i fortsättningen på sjukhusverksamheten.

Läs mer om OP:s produkter och tjänster på adressen op.fi.

68 %

av privatkundernas skador anmäls via nätet eller mobilen.

Kooperation

I enlighet med kooperativa värden och principer verkar vi i samhällets bästa intresse över lag. Vi driver inte OP:s eller enskilda aktörers intressen om de står i konflikt med omvärldens långsiktiga mål. Vi utför effektiva handlingar för samhällets bästa, såväl på det lokala planet som på riksplanet – digitalt och fysiskt.

Andelsbankerna påverkar lokalt

Andelslaget som företagsform och andelsbankernas gärningar för de lokala samfundet ökar samhällets välfärd och ekonomiska utveckling i hela Finland. OP är mycket engagerad i sina kunder och i sin omvärld. Vi känner vår lokala omvärld sedan länge. Därför kan vi finansiera hushåll och företag under olika ekonomiska tider. Långfristig finansiering av lokal företagsverksamhet är en av de viktigaste förutsättningarna för regional välfärd och kontinuitet. OP:s regionala inflytande sträcker sig till hela Finland, eftersom gruppens nätverk på mer än 360 kontor är det klart största och tätaste i landet.

Att genomföra OP:s grunduppgift innebär att vi mår om omvärldens välfärd och livskraft, vilket också tar sig uttryck i konkreta lokala gärningar. Andelsbankerna kan besluta att stöda till exempel kulturlivet i den egna regionen eller fysisk fostran för barn och unga via idrottsföreningar.

”Vi stöder den regionala livskraften” är ett tema i OP:s samhällsansvarsprogram. Närmare information om vårt riksomfattande och lokala samhällsansvarsarbete finns [här](#).

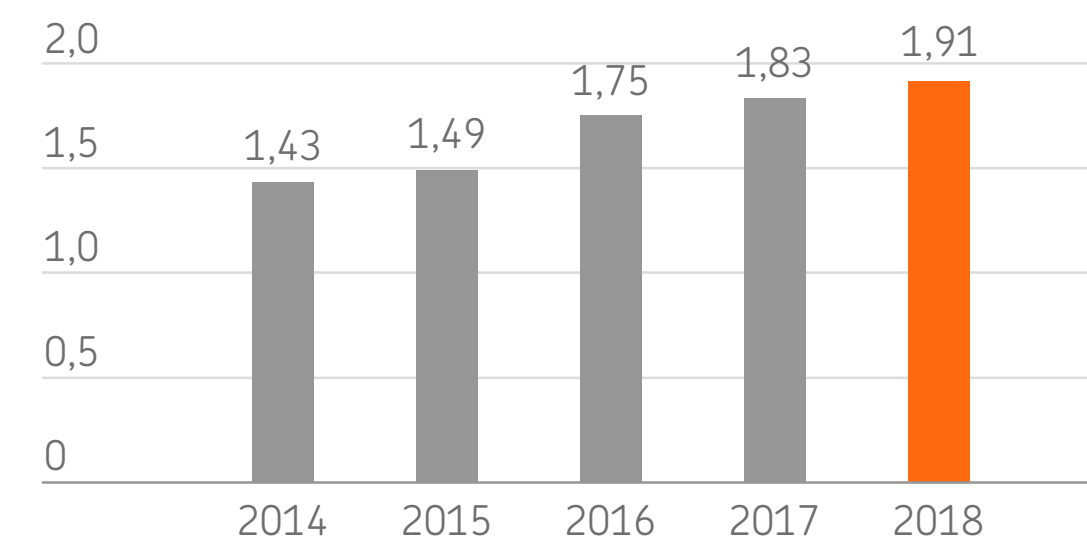
Ägarkundens bästa styr vår verksamhet

OP Gruppen ägs av andelsbankernas cirka 1,9 miljoner ägarkunder. Ägd av våra kunder skapar vi enligt vår grunduppgift välfärd för våra ägarkunder och för vår omvärld. Det är därför ägarkunden står i centrum för vår verksamhet.

Man kan bli ägarkund genom att betala en medlemsinsats i sin andelsbank. Medlemsinsatsen ger ägarkunden rätt till mångsidiga förmåner och rätt

att rösta i bankens fullmäktigeval. Medlemsinsatsen är en engångsplacering, och inga andra avgifter eller kostnader tas ut. Ägarkunderna har kunnat göra tilläggsplaceringar i sin andelsbank via Avkastningsandelar sedan 2014. Andelsbanken betalar årligen ränta på Avkastningsandelarna på basis av bankens resultat och delar också på så vis med sig av sin framgång till ägarkunderna. OP uppskattar att den kommer att betala 3,25 procent (3,25) i ränta på Avkastningsandelarna för 2018.

Ägarkunder, milj. kunder



Fördelar och OP-bonus för ägarkunder

En stor del av affärsrörelseresultatet återbetalas till ägarkunderna som OP-bonus, som samlas till exempel för lån, besparingar och placeringar samt försäkringar. OP-bonus används för serviceavgifter och försäkringspremier. Ägarkunderna får också rabatt på sina försäkringar.

Dessutom har ägarkunderna tillgång till tjänstekoncept för ägarkunder, såsom förmånligare dagliga banktjänster, bolån med fast ränta och tjänsten OP-placeringspartner. Ägarkunderna kan också teckna, lösa in och byta de flesta av OP:s fonder utan handelskostnader. Utöver de tjänster som andelsbanken tillhandahåller kan ägarkunderna också dra nytta av flera förmåner som erbjuds av OP Gruppens samarbetspartner.

Under 2018 användes OP-bonus för bank- och kapitalförvaltningstjänster för totalt 111 miljoner euro (102) och för försäkringspremier för skadeförsäkringsprodukter för 118 miljoner euro (114). Sedan 1999 har sammanlagt över 2 miljarder euro betalats i OP-bonus till ägarkunderna. År 2018 samlade kunderna bonus för 230 miljoner euro (220). Koncentreringsrabatter på skadeförsäkringar

beviljades för sammanlagt 67 miljoner euro (71). Dessutom köpte, sålde och bytte ägarkunderna andelar i de flesta fonder utan separata kostnader. Förmånens värde var 6 miljoner euro (5).

Ägarkunderna kan påverka på många sätt

I enlighet med principerna för kooperativ verksamhet kan ägarkunderna, om de vill, påverka bankens beslutsfattande och utvecklingen av verksamheten. I bankens förvaltning sträcker sig ägarkundernas påverkningsmöjligheter till att främja regionens näringsliv och välfärd.

Det går att påverka den egna andelsbankens verksamhet bl.a. på följande sätt:

- Andelsbankens förvaltning: Fullmäktige är bankens högsta beslutande organ, och ledamöterna i det utgörs av ägarkunder. Ägarkunder kan kandidera för fullmäktige och via det påverka bankens verksamhet. Varje ägarkund kan rösta i sin banks fullmäktigeval.
- Digitala samfund: Flera andelsbanker i OP Gruppen har en ägarkundsgemenskap, dvs. ett digitalt forum, där ägarkunderna kan påverka utvecklingen av verksamheten i den egna ban-

ken och komma med idéer om tjänster för ägarkunderna. Under 2018 har ägarkunderna via gemenskapen kommit med idéer bland annat om hurdan kommunikation och marknadsföring bankerna borde producera för ägarkunderna samt hurdana lokala förmåner ägarkunderna borde erbjudas.

- Produkt- och tjänstutveckling: kunderna kan delta i OP:s produkt- och tjänstutveckling via kundgemenskapen Paja.

7 skäl att bli ägarkund

1

Värdefull OP-bonus

Som ägarkund samlar du OP-bonus. Med bonus betalar du t.ex. bankens serviceavgifter och försäkringspremier.

2

Förmåner och rabatter för ägarkunder

Som ägarkund får du förmåner som gäller banktjänster, försäkringar samt sparande och placering.

3

Förmåner från OP:s samarbetspartner

Du kan dra nytta av våra samarbetspartners förmåner för ägarkunder överallt i Finland.

4

Du stöder den lokala företagsverksamheten

Andelsbankerna stöder de lokala företagen som finansiärer och samarbetspartner under företagets olika livsskeden. Som ägarkund i andelsbanken stöder också du det lokala samhällets livskraft.

5

Du gör en god gärning för andra

Som ägarkund kan du påverka t.ex. till vilka välgörenhetsobjekt den lokala banken donerar pengar.

6

Du kan delta i verksamheten och beslutsfattandet i din bank

Som ägarkund kan du rösta och kandidera i din banks fullmäktigeval. Som fullmäktigeledamot kan du påverka verksamheten i din bank och du får värdefull erfarenhet av hur bankerna fungerar.

7

Du är med och stöder det finländska samhället

Som ägarkund i andelsbanken deltar du i verksamhet som påverkar hela Finland. OP Gruppen stöder årligen finländsk vetenskap, konst och idrott ekonomiskt, och OP Gruppens konststiftelse lånar ut värdeinstrument till begåvade musiker. Årligen får många studerande sommarjobb i andelsbanken och vi satsar på att främja de ungas ekonomikunskaper och seniorernas digitala kompetenser. Med Hiiop-verksamheten uppmuntrar vi både våra anställda och kunder att delta i frivilligarbete.

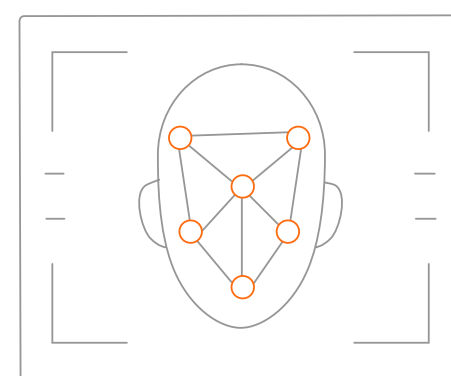
Strategi



Omvärlden

OP är mitt inne i en stor förändring i omvärlden och branschen. Världen, tekniken och konkurrensfältet omkring oss förändras snabbt och för med sig möjligheter som vi inte ännu till fullo ens kan föreställa oss. Våra kunder får större förväntningar, beteendet förändras och digital kommunikation blir ännu vanligare än hittills. Samtidigt har motverkan av klimatförändringen blivit en stor gemensam utmaning för vår era.

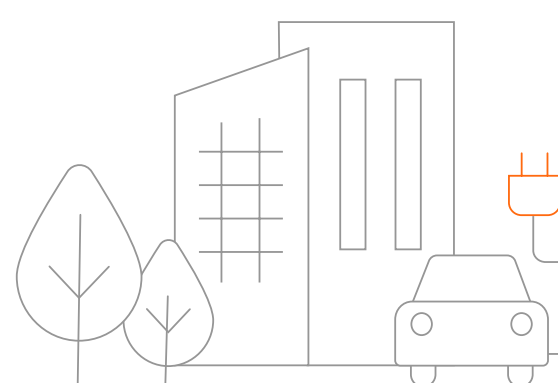
Megatrender



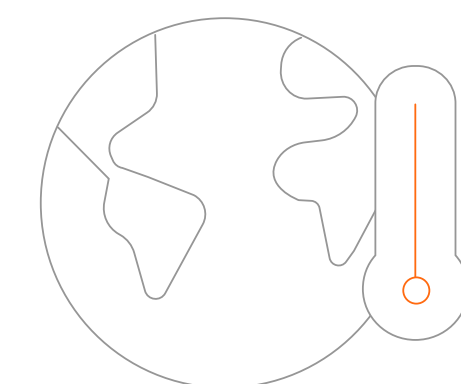
Den tekniska utvecklingen



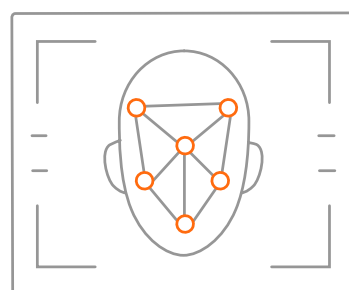
Värdet av data i affärsrörelsen



Globaliseringen, urbaniseringen, brytningen i arbetet och ekonomin



Klimatförändringen



Teknikens snabba utveckling ändrar också finansbranschens verksamhetsmodeller. Den tekniska utvecklingen är en central förändringskraft som ger fart åt finansbranschens brytningsskede. Kunderna förväntar sig allt bättre, smidigare och till prissättningen konkurrenskraftigare tjänster. Kundernas tröskel för att byta tjänsteleverantör är lägre än förr, eftersom det är lätt att konkurransutsätta, jämföra och byta tjänsteleverantör i den digitala miljön. Tekniken för med sig stora förändringar i vår vardag, t.ex. beträffande köp, finansiering, mobilitet, kommunikation och boende.



Värdet på data och dess betydelse ökar fortlöpande. Tolkningen av information som fås om kundbeteendet ger företagen möjlighet att ta fram mer kundorienterade tjänster och bättre motiverade affärsrörelsebeslut. Kunderna har ändå makten att besluta hur informationen används. Också data-skyddslagstiftningen strävar efter att garantera det. Datamängden ökar exponentiellt, och data processeras allt effektivare. Förmågan att utnyttja data har blivit en central framgångsfaktor för många företag. Då det är som bäst syns det här för konsumenterna som allt mångsidigare tjänster som allt bättre uppfyller kundens behov.

Globaliseringen formar omvärlden för finansbranschen också i Finland. Utländska aktörers digitala tjänster är i allt större utsträckning tillgängliga också för inhemska kunder. Samhällsförändringarna, den allt äldre befolkningen och urbaniseringen ställer nya krav på finansbranschen. Urbaniseringen påverkar flyttningsrörelserna också inom Finland. **Brytningen i ekonomin** och **arbetslivet** tvingar företagen att utveckla sina interna och externa verksamhetsmodeller. Arbetskraftens fria rörlighet förbättrar möjligheterna att rekrytera experter över gränserna, men samtidigt blir konkurrensen om de bästa arbetstagarna och expertisen allt hårdare.

Klimatförändringen är en stor global utmaning i vår tid, och den påverkar alla branscher. Intressentgruppernas allt större förväntningar kräver ansvar för klimatförändringsarbetet hos företagen, och företagen spelar en viktig roll då det gäller att stävja klimatförändringen. Konkreta åtgärder krävs också inom finansbranschen om vi ska kunna anpassa oss till klimatförändringen och skapa en hållbar framtid. Klimatförändringen och ansvarskänslan återspeglar sig i kundernas vardag och beslut. Utvecklingen av lagstiftningen, beskattningen och integreringen av ansvarskänslan i affärsrörelsebesluten stöder uppbyggnaden av en hållbar ekonomi.



OP Gruppens strategi

Vi har förtydligat prioriteringsområdena i vår strategi så att vi kan svara på förändringarna i vår omvärld och våra kunders förändrade behov. Också vår nya vision har ett tydligare fokus än förr: OP Gruppens vision är att vara Finlands ledande och attraktivaste finansgrupp såväl för personalen och kunderna som för samarbetspartnerna och intressentgrupperna.

OP Gruppens förvaltningsråd godkände i september 2018 prioriteringsområdena för den återstående strategiperioden i OP Gruppen samt OP:s nya vision. Vår verksamhet baserar sig fortfarande på den strategi som fastställdes 2016, men till följd av förändringarna i omvärlden ville vi precisera strategins fokus. Genom att förtydliga strategin vill OP bygga nytt på sin tidigare uppbyggda, solida grund utan att pruta på utvecklingsorienteringen och innovativiteten.

Vår vision är att vara Finlands ledande och attraktivaste finansgrupp såväl för personalen och kunderna som för samarbetspartnerna och intressentgrupperna. Strategin prioriterar därför nu en utmärkt

arbetstagarupplevelse, den bästa kundupplevelsen samt att antalet ägarkunder ska öka till minst två miljoner. De här prioriteringarna stöds av två andra strategiska prioriteringar: att intäkterna ska växa snabbare än kostnaderna och att avkastningen på utvecklingen ska maximeras.

För att vi ska kunna genomföra vår strategi och grunduppgift så bra som möjligt och nå vårt framtidsmål har vi beslutat inleda en betydande förändring av vårt verksamhets sätt i OP Gruppens centralinstitut. Det nya smidiga verksamhets sättet ska betona att arbetet är betydelsefullt och öka trivseln i arbetet, vilket leder till att kundupplevelsen förbättras och effektiviteten i arbetet ökar och öppnar möjligheter till att minska kostnaderna. Målet är att minska centralinstitutskoncernens totala kostnader på årsplanet med 100 miljoner euro.

Väl genomförda smidiga verksamhetsmetoder på företagsplanet har visat sig vara oslagbara i en värld i snabb förändring. Det första skedet av introduktionen av det nya verksamhets sättet inleddes i OP Gruppens centralinstitut i januari 2019.

” Förändringen i kundbeteende, ökade betydelsen av data, den tekniska utvecklingen, globaliseringen och klimatförändringen utmanar oss till ständig förnyelse. Med vår tydligare vision och våra klarare strategiska prioriteringsområden försäkras vi oss om att vi bygger upp 2020-talets OP Grupp på våra styrkor och att vi vid behov kan reagera snabbt på förändringar i omvärlden.

Timo Ritakallio,
chefdirektör

Finlands ledande och attraktivaste finansgrupp

Den bästa kundupplevelsen

Två miljoner ägarkunder

Intäkterna ska växa snabbare än kostnaderna

Avkastning på utvecklingen

En utmärkt arbetstagarupplevelse

Klimatförändringen

Globaliseringen, urbaniseringen, brytningen i arbetet och ekonomin

Värdet av data i affärsrörelsen

Den tekniska utvecklingen

Grunduppgift

Med hjälp av vår starka kapitaltäckning och effektivitet skapar vi bestående ekonomisk framgång, trygghet och välfärd för våra ägarkunder och vår omvärld.



” Med arbetstagarupplevelsen avses egentligen hela den resa som en person avlägger i företaget plus alla erfarenheter under denna resa. Vi bygger alla upp vår egen och varandras arbetstagarupplevelse varje dag. För en god arbetstagarupplevelse är det viktigt att arbetet är betydelsefullt, att man känner att man har kontroll över sitt arbete och möjlighet att påverka sitt arbete.

Hannakaisa Länsisalmi,
personaldirektör

En utmärkt arbetstagarupplevelse

Vårt mål är en välmående, motiverad och kompetent personal som ger den bästa och attraktivaste kundupplevelsen. I arbetstagarupplevelsen fokuserar vi särskilt på tre teman: välbefinnandet i arbetet, arbetets betydelsefullhet och smidighet.

Vi ska göra arbetets betydelsefullhet tydligare och utveckla verksamheten tillsammans. För att stöda välbefinnandet i arbetet tar vi hand om arbetsförmågan och ser till att vi rör på oss mer under dagen. För att få arbetet att löpa är det viktigt att målen och verksamhetssätten är tydliga och smidiga. De OP-anställda uppmuntras att utveckla arbetstagarupplevelsen varje dag.

OP Gruppens centralinstitut övergår stegvis till ett nytt smidigt, självstyrande verksamhetssätt som ger teamen frihet och ansvar, snabbare beslut och som styr arbetet enligt kundernas behov.

Den bästa kundupplevelsen

OP Gruppens mål är finansbranschens bästa kundupplevelse och företagsprofil i Finland. Vi vill för varje kund vid alla kundmöten skapa en känsla som genererar ett mycket positivt känslospår.

För att nå den bästa kundupplevelsen ska vi framför allt skapa en smidigare vardag för våra kunder. Det här innebär att vi måste förstå kundens helhetssituation och svara på kundens behov – oberoende om det gäller telefontjänsten, ett personligt möte eller digital betjäning och vare sig kunden är en privatperson eller ett företag.

Under den återstående strategiperioden fokuserar vi särskilt på att förbättra den personliga nåbarheten samt på en smidigare skötsel av ärenden digitalt. Av alla våra tjänster ökar användningen av OP-mobilens just nu mest och den har utsetts till den huvudsakliga kanalen för betjäningen av våra privatkunder.

1.

De till omsättningen största företagen valde i Prosperas förfrågan OP Företagsbanken till Finlands bästa bank.

Två miljoner ägarkunder

OP Gruppens mål är att inleda 2020 med två miljoner ägarkunder. Vi når målet då vi tydligare kommunicerar ägarkundernas unika och allt fler förmåner – också för unga.

Då en kund blir medlem i andelsbanken blir hen ägarkund och kan dra nytta av OP-bonus och andra värdefulla förmåner samt påverka verksamheten i den egna banken. Många andelsbanker erbjuder också lokala företagares förmåner till sina kunder. Under strategiperioden fokuserar arbetet i

OP Gruppen på att skapa fördelar och mervärde för ägarkunderna.

Utöver de ekonomiska fördelarna har ägarkunderna en genuin möjlighet att påverka beslutsfattandet i sin andelsbank och utvecklingen i sin närregion.

Strategiska mål

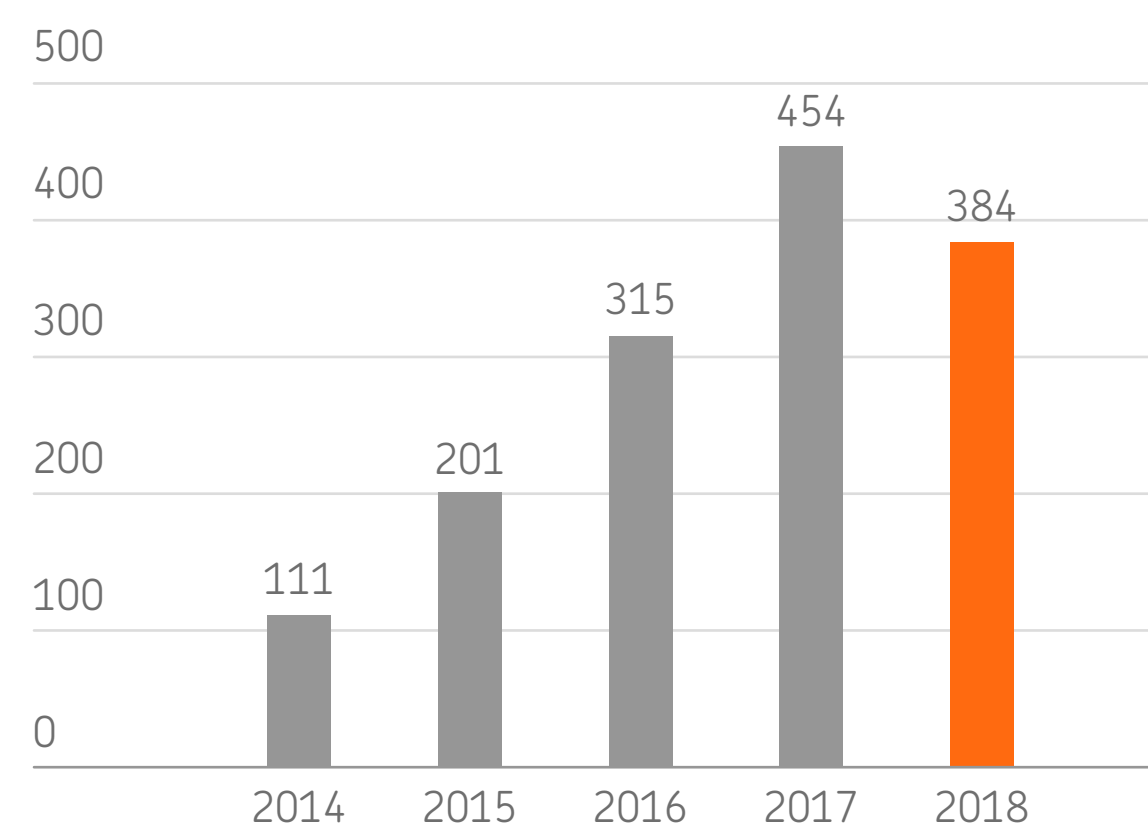
OP Gruppens strategiska mål	31.12.2018	31.12.2017	Mål 2019
Kundupplevelse, NPS (-100+100)			
Varumärket	23	22	25
Kundmöten	61	58	70
CET1-kapitaltäckning, %	20,5	20,1	22
Avkastning på ekonomiskt kapitalkrav, % (12 mån. glidande)	20,8	20,4	22
Kostnader för nuvarande affärsrörelse (12 mån. glidande), milj. €	1833	1661	Kostnaderna 2020 på samma nivå som 2015 (1 500)
Ägarkunder, miljoner	1,9	1,8	2,1 (2019)

Intäkterna ska växa snabbare än kostnaderna

OP Gruppen behöver en stark kapitaltäckning såväl för att framgångsrikt genomföra sin grunduppgift som för att uppfylla de ökande myndighetskraven. Vi använder merparten av vårt rörelseresultat för att stärka kapitaltäckningen. Det här betyder att gruppen måste vara effektiv och ha resultatkapacitet också i fortsättningen.

I OP Gruppens centralinstitut inleddes i september 2018 ett kostnadsbesparingsprogram, där målet är att nå årliga inbesparingar på etthundra miljoner euro genom att precisera fokus för strategin, koncentrera oss på kärnaffärsrörelserna och optimera förhållandet mellan eget arbete och arbete som köps utanför OP Gruppen.

Investeringar i produkt- och tjänsteutveckling, milj. €



Avkastning på utvecklingen

Vårt mål är att få de pengar som vi satsat på utveckling att ge allt bättre avkastning och också på så sätt skapa mer fördelar för våra ägarkunder. OP använde 2018 nästan 400 miljoner euro på utveckling – till exempel på att uppfylla myndighetskrav, uppdatera datasystem och skapa nya tjänster.

Vi måste kunna motivera varenda euro som använts på utveckling för våra ägare, för kunderna. I fortsättningen fäster vi allt större vikt vid att OP Gruppen tar fram nytt inom rätt områden och att grunden för verksamheten är konkurrenskraftig.

Också inom finansbranschen har det bildats ett ekosystem av plattformsekonomier där ett företag tar fram tjänster tillsammans med andra företag. Det är inte förnuftigt att göra allt själv. OP Gruppen är föregångare också i att bygga upp samarbetsnätverk.

” Fem steg, ett stort mål: vi vill vara Finlands attraktivaste aktör inom finansbranschen – såväl för kunderna och de anställda som för samarbetspartnerna.

Timo Ritakallio,
chefdirektör

Värdeskapande

OP skapar värde för sina kunder, intressentgrupper och sin omvärld på många plan. Vi erbjuder våra kunder konkurrenskraftiga produkter och tjänster samt ser till att vår verksamhet är lönsam och att vår kapitaltäckning stärks. Eftersom vi är ett kooperativt företag främjar vi våra ägarkunders och vår omvärlds framgång och välfärd på sikt. Det här innebär effektiva gärningar för samhällets bästa både lokalt och i hela landet.

Vår modell för värdeskapande beskriver vilka resurser och kapital vi använder för att genomföra vår grunduppgift och strategi och vilka resultat och effekter vår verksamhet har. Till våra viktigaste kapital hör en välmående, kompetent och motiverad personal, tjänster och system som utvecklas fortlöpande, ekonomiskt kapital samt förtroendekapital som bygger på en stark värdegrund och nära relationer till intressentgrupper.

Vi strävar efter att med all vår verksamhet öka värdet för våra ägarkunder. Våra viktigaste resultat skapar en utmärkt arbetstagarupplevelse och

kundupplevelse, stärker kapitaltäckningen och anseendet och främjar en hållbar ekonomi och regional livskraft. Vårt mål är att erbjuda branschens bästa kundupplevelse som uppstår genom att skapa framgångsrika möten i alla kanaler. En fortlöpande förbättring av kundupplevelsen är ett av våra viktigaste mål och det mäts med en kundupplevelsemätare.

Värdekedjan – OP som en del av samhället

OP påverkar med sin verksamhet samhället i stor utsträckning. Finansbranschen spelar en viktig roll för samhällsekonomin både direkt och indirekt. Vi producerar nödvändiga bastjänster och verksamhetsmöjligheter för medborgare, företag och samfund. Vi ser till att penninghanteringen och betalningsrörelsen fungerar, vi förebygger och erbjuder skydd mot skador samt arbetar för en hållbar och ansvarsfull ekonomi.

Vi följer våra principer för företagsansvar i hela värdekedjan. En stark kapitaltäckning och fungerande riskhantering ger möjlighet till kontinuitet i vår verksamhet. OP:s centraliserade upphandling

svarar för upphandlingen av gruppens mest centrala produkter och tjänster. Vi förutsätter att våra varu- och tjänsteleverantörer iakttar samhällsansvarskriterierna för OP Gruppens leverantörer, OP Gruppens upphandlingsvillkor och principerna för god affärssed samt tillämplig lagstiftning och internationella avtal.

OP är mycket engagerad i sina kunder och i sin omvärld. Vi utvecklar våra tjänster från första början tillsammans med våra kunder. Vi stöder och samarbetar med våra kunder också under svåra tider. Vi främjar en hållbar ekonomi t.ex. genom att finansiera ansvarsfull företagsverksamhet, utveckla gröna finansieringsprodukter och stärka principerna för ansvarsfull placering. OP:s regionala och ekonomiska inflytande sträcker sig över hela Finland och har en indirekt effekt inte bara på livskraften i den lokala ekonomin utan också på livskraften i hela landets ekonomi.

Modell för värdeskapande

Vårt viktigaste kapital



Välmående, motiverade och kompetenta anställda (12 066)



System och tjänster som stöder kundupplevelsen – ansvarsfull och innovativ utveckling



En solid partner – ekonomiskt kapital



En nära partner för intressentgrupperna – kooperativ värdegrund, förtroende och anseende

Prioriteringsområden i strategin



Resultat och effekter



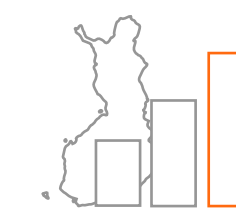
- Finansbranschens attraktivaste arbetsgivare (Universum 2018)
- Utbildning av de anställda: 14 timmar/pers.
- Mångfald: kvinnornas andel i chefsuppdrag 24 %
- Avgångsomsättning: 11,6 %



- Kundupplevelse: kundmöten NPS 61, varumärke NPS 23
- Investeringar i produkt- och tjänstutveckling: 384 milj. €
- Över 98 % av möten med privatkunder via digitala kanaler



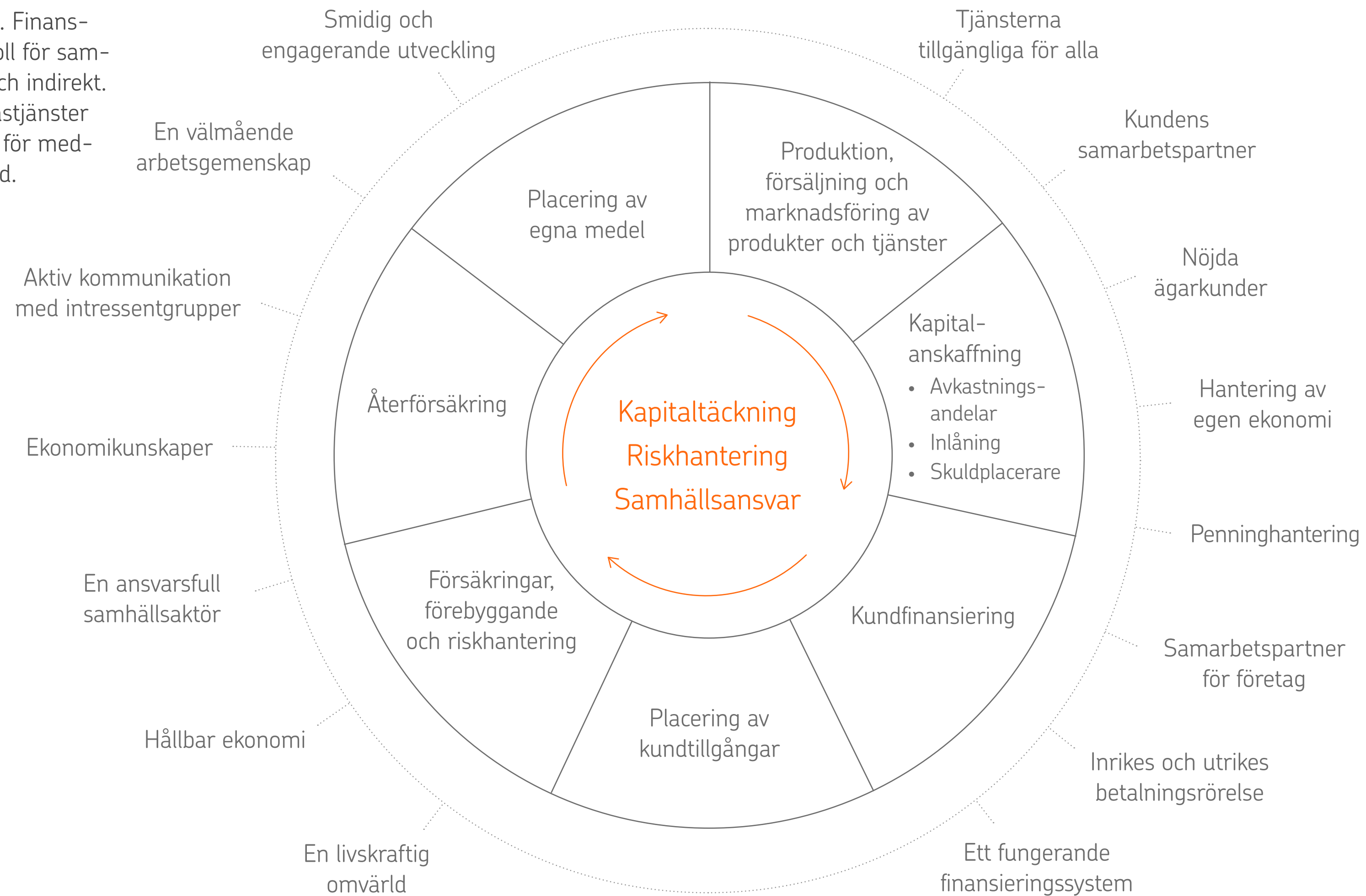
- CET1-kapitaltäckning: 20,5 %
- Avkastning på ekonomiskt kapital: 20,8 %
- Ränta på ägarkundernas placeringar: 94 milj. €
- En av Finlands största skattebetalare: 223 milj. € i skatt



- Redan 1,9 miljoner ägarkunder
- Ny OP-bonus som ägarkunderna samlat: 230 milj. €
- Finlands pålitligaste finansgrupp (Luottamus & Maine 2018)
- Ett välmående lokalt samfund: lokala effekter
- Främjande av hållbar ekonomi

Värdekedja – OP som en del av samhället

OP påverkar med sin verksamhet samhället i stor utsträckning. Finansbranschen spelar en viktig roll för samhällsekonomin både direkt och indirekt. Vi producerar nödvändiga bastjänster och verksamhetsmöjligheter för medborgare, företag och samfund.



Ansvarskänsla



Företagsansvarsdirektörens översikt



Tuuli Kousa,
OP Gruppens direktör
för kommunikation och
samhällsrelationer

Företagsansvar är gemensamma handlingar

Ett ansvarsfullt arbetssätt har alltid varit självklart för oss i OP Gruppen. Vi är en kooperativ finansgrupp som ägs av kunderna – ansvar och samarbete hör till våra grundvärderingar.

Vi har förbundit oss till att främja en hållbar ekonomi i enlighet med vårt samhällsansvarsprogram. Under året som gick lyfte den internationella klimatpanelen IPCC:s rapport fram det brådskande behovet av åtgärder för att bekämpa klimatförändringen. Kampen mot klimatförändringen hör till de mest akuta frågorna i dag, och allas insats krävs för att lösa den. Både samhällets och företagens mål måste bli ambitiösare om vi ska kunna hitta hållbara lösningar som tryggar verksamhetsförutsättningarna i framtiden. OP:s ambitiösa mål är att vara koldioxidpositivt år 2025. Att vara koldioxidpositiv innebär att vår egen verksamhet inte genererar några utsläpp alls och att vi dessutom gör det möjligt också för våra kunder att minska sina utsläpp.

En viktig uppgift för oss är att hjälpa våra kunder göra ansvarsfulla val och agera ansvarsfullt. Hållbar finansiering och hållbar placering hör redan till

vardagen för oss. Vårt team för hållbara placeringar utvecklar ständigt sin verksamhet. Som aktiv ägare påverkar vi också andra företag för att stärka deras företagsansvar. Hösten 2018 offentliggjorde vi en Green Bond-referensram som ger oss beredskap att emittera gröna obligationslån.

Det krävs mångsidigt samarbete för att hejda klimatförändringen. År 2018 anslöt sig OP till Climate Leadership Coalition och blev Helsingfors stads klimatpartner. Som avslutning på året donerade vi 50 000 euro till WWF Finland för arbetet mot klimatförändringen.

En central del av OP Gruppens företagsansvarsarbete är också att främja den regionala livskraften och ägarkundernas välfärd. Ekonomikunskap är en viktig medborgarfärdighet och de ökande snabblånen ett allvarligt samhällsproblem.

År 2018 lärde vi ut ekonomihantering till 42 000 barn och unga på över 500 evenemang i hela landet. Till de viktiga sätten att bedriva vårt ekonomikunskapsarbete hör skol- och läroanstaltsbesök och bankbesök för unga, då vi lär ut arbetslivs-, ekonomi- och företagarfärdigheter. För att stödja finländarnas kunnande donerade vi år 2018 1,3 miljoner euro till yrkeshögskolor.

Under året som gick ordnade vi också 800 Säker på nätet-evenemang runtom i landet. Genom att stödja äldre människors digitala kunnande minskar vi ensamheten bland seniorer och främjar möjligheterna att sköta ärenden på lika villkor. År 2018 lanserade vi tjänsten OP Tillgänglig. Den förenklade e-tjänsten gör det lättare att sköta bankärenden digitalt, och den lämpar sig för alla kundgrupper.

År 2019 kommer vi att fortsätta företagsansvarsarbetet på flera fronter. I vår försäkringsverksamhet fokuserar vi framför allt på att förebygga skador och förbättra trafiksäkerheten. Vi fortsätter vårt aktiva klimatarbete för att öka medvetenheten om miljöns tillstånd. Vi främjar fortsättningsvis utvecklingen av gröna produkter och försöker göra kunderna mer medvetna om dem. Vi fortsätter vårt samhällsorienterade arbete både på lokal nivå och riksnivå. Vi fokuserar alltså på att lära ut ekonomikunskaper och gör ideella insatser som företagsvolontärer.

Vårt mål är att vara en föregångare inom företagsansvaret i vår bransch. För oss betyder företagsansvaret handlingar. Vilken är din ansvarsgärning år 2019?

Ledningen av företagsansvaret i OP

Företagsansvar är en integrerad del av OP:s affärsverksamhet och strategi. Företagsansvaret bygger på vår grundläggande uppgift och våra gemensamma värderingar, som stöds av vår kundägda affärsmodell.

Vår affärsverksamhet ska främja välfärden bland våra kunder och i vår omvärld. Vår samhällsroll och vår kooperativa karaktär innebär att vi utgör ett exempel för andra. Vi utvecklar produkter och tjänster som uppmuntrar våra kunder att agera ansvarsfullt och miljövänligt. OP:s mål är att vara en föregångare inom företagsansvaret i branschen. Principerna för god affärssed innehåller OP Gruppens principer för företagsansvar som alla anställda inom OP Gruppen ska iaktta i sitt arbete oberoende av roll, position eller verksamhetsställe. I principerna för god affärssed ingår också gruppens miljöprinciper. Kriterierna för leverantörers samhällsansvar (Supplier Code of Conduct) gäller alla gruppens tjänsteleverantörer, övriga leverantörer och samarbetspartner. Principerna för god affärssed kompletteras av mer detaljerade regler och anvisningar.

OP Gruppens affärsledningsrutiner omfattar till stora delar även åtgärder som gäller ledningen av företagsansvaret. De centrala ledningsrutinerna har fastställts i OP Gruppens principer för bolagsstyrning. OP iakttar god bank- och försäkringssed, enligt vilken verksamheten ska följa lagar, normer och föreskrifter samt principerna för ärlig och rättvis verksamhet. Riskhanterings- och complianceorganisationerna övervakar också riskerna i anslutning till företagsansvaret samt kravefterlevnaden. Organisationerna är oberoende av affärsrörelserna.

Åtgärderna och målen i anslutning till företagsansvaret styrs och samordnas av OP:s samhällsansvarsprogram.

Som redovisningsprinciper tillämpar OP GRI-standarderna (GRI-referenced) och FN:s initiativ Global Compact samt utvecklar rapporteringen enligt IIRC-ramverket. OP Gruppens ansvarsredovisning följer huvudsakligen samma avgränsning som gruppens ekonomiska redovisning. Avvikelse och begränsningar i avgränsningen rapporteras i samband med de aktuella nyckeltalen och i GRI innehållsindex.

Organisering av företagsansvaret

Policyn och riktlinjerna för företagsansvaret godkänns av förvaltningsrådet. För den strategiska ledningen av och de strategiska riktlinjerna för företagsansvaret ansvarar OP Andelslags direktion. I den högsta ledningen är det direktören för kommunikation och samhällsrelationer som har hand om företagsansvarsfrågor. Frågor som gäller företagsansvaret behandlas regelbundet i direktionen och i ledningsgrupperna för affärsområdena. Det dagliga företagsansvarsarbetet och genomförandet av samhällsansvarsprogrammet styrs av arbetsgrupperna för företagsansvar inom respektive affärsområde. OP Gruppens policy och riktlinjer för företagsansvar gäller alla gruppens bolag inklusive OP Företagsbanken, OP Bostadslånebanken och andelsbankerna.

Ledarskapet utvärderas som en del av den allmänna ledarskapspraxisen. Målen och verksamhetsprinciperna uppdateras om det t.ex. sker förändringar i omvärlden som kräver åtgärder.

Internationella åtaganden och samarbete inom organisationer

OP har förbundit sig att utöver lagar och föreskrifter även följa de internationella åtaganden som styr verksamheten. OP undertecknade år 2011 initiativet Global Compact och förband sig att följa initiativets tio principer om mänskliga rättigheter, rättigheter i arbetslivet, miljö och antikorrupcion.

” Vi stöder FN:s initiativ Global Compact och främjar mänskliga rättigheter, rättigheter i arbetslivet, miljöskydd och antikorrupcion.

Timo Ritakallio,
chefdirektör, OP Gruppen



Principerna i Global Compact har integrerats i OP:s nya leverantörsavtal. I den nätkurs som ordnas för personalen kring Principerna för god affärssed och företagsansvar beaktas Global Compact-principerna. Nätkursen uppdaterades 2018.

År 2009 var OP en av de första kapitalförvaltarna i Finland att underteckna FN:s principer för ansvarsfull placering. Efter detta har man allt mer målmedvetet utvecklat rutinerna för ansvarsfull placering och samtidigt deltagit i den övergripande utvecklingen av branschen. OP är en av de stiftande medlemmarna i Finsif ry, föreningen för ansvarsfull placering i Finland. OP medverkar också t.ex. i Global Compact Network, Finans Finland FA:s arbetsgrupp för företagsansvar, företagsansvarsnätverket FIBS, EACB:s (European Association of Co-operative Banks) arbetsgrupp för företagsansvar och Amice:s (the Association of Mutual Insurers and Insurance Cooperatives in Europe) arbetsgrupp för företagsansvar.

I enlighet med OECD:s riktlinjer för multinationella företag följer vi aktivt hur anvisningarna till företagen inom finansbranschen har utvecklats. OECD:s riktlinjer omfattar frivilliga principer och normer för

företagsansvar samt riktlinjer för hur lagstiftningen ska tillämpas i internationell affärsverksamhet.

OP har undertecknat initiativet Equator Principles för ansvarsfull projektfinansiering. OP besvarar varje år CDP-enkäten, som syftar till att samla in information av företag om hur klimatförändringen påverkar affärsverksamhet och om deras metoder för att bekämpa klimatförändringen och minska växthusgasutsläppen. I enkäten år 2018 fick OP vitsordet B på en skala från A till D. Kategori B innebär att företaget efter den inledande utvärderingen vidtagit åtgärder för att förbättra miljöaspekterna.

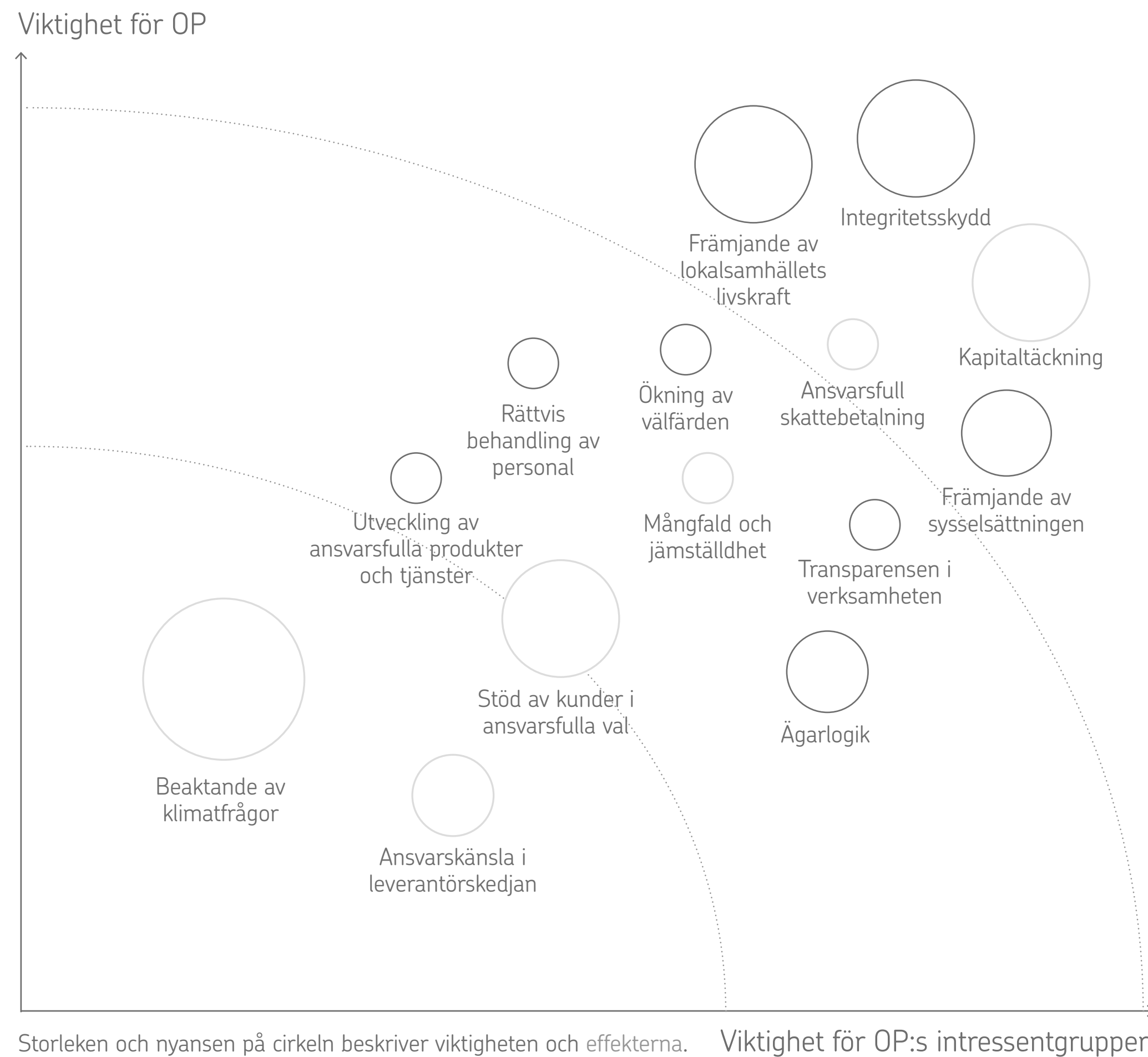
I egenskap av placerare har OP Kapitalförvaltning undertecknat CDP:s klimat- och vatteninitiativ samt initiativet mot avskogning.

Våra viktigaste riktlinjer och principer för företagsansvaret

- OP Gruppens principer för bolagsstyrning
- OP Gruppens riktlinjer för företagsansvaret
- Principerna i FN:s initiativ Global Compact
- Principerna för god affärssed
- OP:s samhällsansvarsprogram

Väsentlighet

Syftet med väsentlighetsbedömningen för företagsansvaret är att identifiera vilka företagsansvarsaspekter som är viktigast för OP och dess intressentgrupper. Väsentlighetsanalysen av företagsansvaret genomfördes år 2016. Intressentgruppernas tankar samlades in med hjälp av två intressentgruppsenkäter där deltagarna ombads bedöma bl.a. olika ansvarsrelaterade aspekters betydelse och roll för OP. Denna väsentlighetsanalys styr uppdateringen av och målen för samhällsansvarsprogrammet.



Risker och kontroll

Innan nya produkter, tjänster, affärsmodeller och system tas i bruk görs en bedömning av eventuella risker och förändringar i dem. Betydande nya produkter, tjänster och verksamhetsmodeller eller ändringar i dessa tas vid behov upp till behandling i direktionen för OP Andelslag som i sista hand fattar beslutet om att ta de nya produkterna eller tjänsterna i bruk. Direktionen informeras om betydande realiserade risker som en del av den månatliga risköversikten. I de årligen uppdaterade riskkartläggningarna identifieras de mest väsentliga riskerna för verksamheten, inklusive risker avseende miljön, det sociala ansvaret och god förvaltningssed (ESG). Av dessa kartläggningar görs en analys med vars hjälp styrelsen uppmärksammas på viktiga fenomen. Effektiviteten i riskhanteringen och kapitalutvärderingen inom OP och dess företag bedöms årligen. Därtill bedöms den interna kontrollen och kapitalutvärderingen årligen av den interna revisionen.

De interna kontrollåtgärderna gäller all verksamhet och omfattar alla OP Gruppens företag och verksamhetsställen. När åtgärderna fastställs beaktas verksamhetens karaktär och omfattning samt vid behov även särdrag i anslutning till den internationella verksamheten. Den interna kontrollen genomförs på alla organisationsplan. Den primära

och mest omfattande interna kontrollen sker i den operativa affärsverksamheten, där den interna kontrollen är en fortlöpande verksamhet och en del av de dagliga rutinerna. Den interna kontrollen kompletteras av att de anställda inom OP Gruppen via en oberoende kanal kan rapportera misstankar om överträdelse av bestämmelser och föreskrifter (whistle blowing).

OP Gruppens kreditinstitutsverksamhet övervakas av Europeiska centralbanken. De finländska värdepappersföretag och försäkringsbolag som ingår i OP Gruppen övervakas av Finansinspektionen i enlighet med lagstiftningen om finans- och försäkringsmarknaden. OP Gruppens verksamhet i Estland, Lettland och Litauen övervakas i tillämpliga delar av tillsynsmyndigheterna i respektive land.

Hur OP Gruppens rörelsemål och finansiella mål uppnås följs upp med en finansiell rapportering och riskrapportering som omfattar OP Gruppen samt genom en regelbunden genomgång av dem vid den operativa ledningens och OP Andelslags direktionens sammanträden. Den månatliga resultat- och riskrapporten för ledningen upprättas varje månad enligt samma principer. Då rapporten upprättas och då den granskas säkerställs att resultatet och rapporteringen är korrekt genom att man analyserar resultat- och riskpositionen samt avvikelser från målen.




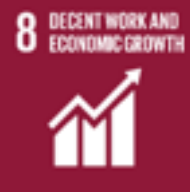





Förvaltningsrådets revisionsutskott har som uppgift att biträda förvaltningsrådet med att säkerställa att centralinstitutskoncernen och OP Gruppen har ett adekvat och fungerande system för intern kontroll som täcker hela verksamheten samt att se till att tillsynen över centralinstitutskoncernens och OP Andelslags bokföring och medelsförvaltning är ordnad på ett ändamålsenligt sätt.

Samhällsansvarsprogrammet

Målen för OP:s företagsansvar styrs och samordnas av samhällsansvarsprogrammet. OP:s samhällsansvarsprogram uppdaterades under år 2017 och det övergripande temat är "ansvarskänsla som en positiv förändringskraft". Programmet har fyra huvudteman: 1) Vi främjar hållbar ekonomi, 2) Vi stöder den regionala livskraften, 3) Vår verksamhet är människonära och engagerande och 4) Vi främjar hälsa, trygghet och välfärd.

OP stöder de mål och det program för hållbar utveckling som FN:s medlemsländer antog 2015. Vi har beaktat de globala målen för hållbar utveckling (SDG) som är viktigast för OP:s verksamhet i arbetet med vårt samhällsansvarsprogram.

Vi stöder globala målen för hållbar utveckling (SDG)

Målen för hållbar utveckling (SDG)	Mål som stödjer SDG	Exempel på resultat 2018
 <p>Säkerställa hälsosamma liv och främja välbefinnande för alla i alla åldrar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vi främjar trafiksäkerhet • Vi förebygger skador aktivt tillsammans till exempel med idrottsföreningar 	<ul style="list-style-type: none"> • OP Liikenneteko turne • OP Skadehjälpen tjänst • Porokello-projektet: målet är att renkrockarnas ska halveras • Pohjola Hälsas fem sjukhus och Pohjola Hälsomästare
 <p>Säkerställa en inkluderande och likvärdig utbildning av god kvalitet och främja livslångt lärande för alla .</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vi stöder finländsk utbildning och finländskt kunnande • Vi jobbar för bättre ekonomiska kunskaper 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalt 1,3 miljoner euro till yrkeshögskolor • År 2018 stödde OP 42 000 barns och ungas ekonomihantering i 520 evenemang • Digital rådgivning på 800 evenemang till seniorerna
 <p>Uppnå jämställdhet och alla kvinnors och flickors egenmakt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vi främjar mångfald: av vardera könet i chefsuppdrag 	<ul style="list-style-type: none"> • I slutet av året 2018 var 24 % kvinnor i chefsuppdrag (år 2017: 21 %)
 <p>Verka för varaktig, inkluderande och hållbar ekonomisk tillväxt, full och produktiv sysselsättning med anständiga arbetsvillkor för alla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vi är en rättvis arbetsgivare och sysselsätter också unga • Vi intar en ansvarsfull roll för att hitta lösningar på omvälvningarna i arbetslivet • Vi tar hänsyn till specialgrupper i vårt tjänsteutbud • Vi erbjuder ett omfattande servicenätverk 	<ul style="list-style-type: none"> • Över 400 sommaranställda inom OP Gruppen • 1 200 unga i åldern 15–17 fått sommarjobb i lokala allmännyttiga föreningar • 8 000 OP Lättföretagare • 365 OP-kontor runtom i Finland • OP-mobil den huvudsakliga kanalen för kundernas dagliga ärenden med 22 miljoner besök under en månad
 <p>Bygga motståndskraftig infrastruktur, verka för en inkluderande och hållbar industrialisering samt främja innovation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vi påverkar lokala samhällen • Finansiering av lokal företagsverksamhet 	<ul style="list-style-type: none"> • 365 OP-kontor runtom i Finland • ESIR finansiering
 <p>Minska ojämlikheten inom och mellan länder.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vi jobbar för bättre ekonomiska kunskaper • Digital rådgivning till seniorerna • Vi främjar tillgänglighet 	<ul style="list-style-type: none"> • År 2018 stödde OP 42 000 barns och ungas ekonomihantering i 520 evenemang • Digital rådgivning på 800 evenemang till seniorerna • Ny OP Tillgänglig
 <p>Göra städer och bosättningar inkluderande, säkra, motståndskraftiga och hållbara.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bostadsfinansiering • Bostadsbyggande 	<ul style="list-style-type: none"> • OP Fastighetsplacering lät bygga 888 nya hyresbostäder 2018 och totalt förvaltas 4070 bostäder. Som bäst byggs 910 nya hyresbostäder.
 <p>Säkerställa hållbara konsumtions- och produktionsmönster.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principerna för god affärssed • Finansiering för hållbar ekonomi • Vi är föregångare inom ansvarsfull placering 	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppnivå kriterierna för leverantörers samhällsansvar (Supplier Code of Conduct) • Ny nättkurs för Principerna för god affärssed • Påverkan av företagens ansvarsfulla verksamhet med aktivt ägarskap
 <p>Vidta omedelbara åtgärder för att bekämpa klimatförändringarna och dess konsekvenser.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vi strävar efter att vara CO₂positiva senast 2025 växthusgaser (scope 1 och 2) 0 kg CO₂ . 	<ul style="list-style-type: none"> • Växthusgaser (scope 1 och 2) 19 613 tn CO₂ • OP:s aktiefonder erbjuder ett nyckeltal för koldioxidrisken som stöd vid valet av fonder

Ansvarsfull upphandling

OP:s upphandlingsenhet har som mål att säkerställa att de produkter, tjänster eller rättigheter som köps är totalkostnadseffektiva, högkvalitativa, tillförlitliga och etiska samt att leverantörshandlingen sköts professionellt till förmån för OP Gruppen och dess kunder. OP anser att det genom ansvarsfull upphandling är möjligt att bidra till en ansvarsfull verksamhet hos våra tusentals avtalspartner och därmed stå i linje med och stödja OP Gruppens samhällsansvarsprogram.

OP:s anskaffningar och beställningar baserar sig på de ramavtal OP:s upphandlingsenhet förhandlat fram för gruppen eller på OP Gruppens allmänna upphandlingsvillkor. Under 2018 uppdaterade vi kriterierna för leverantörers samhällsansvar (Supplier Code of Conduct), där vi slår fast att OP:s tjänsteleverantörer samt övriga leverantörer och avtalspartner förbinder sig att iaktta lokala lagar och myndighetsföreskrifter samt den goda affärs- sed som gäller i branschen. Dessutom måste leverantörernas verksamhet motsvara OP Gruppens värderingar och ansvarsfulla verksamhetssätt. Kri-

terierna för leverantörers samhällsansvar innehåller de minimikrav som leverantörerna ska iaktta då de har en affärsrelation med OP.

År 2018 ställde vi upp mål och åtgärder för ansvarsfull upphandling. Med hjälp av dem kan vi ännu tydligare betona företagsansvaret när vi fattar upphandlingsbeslut och samarbetar med leverantörer. Ledningen av den ansvarsfulla upphandlingen är nära kopplad till leverantörshandlingen och ledningen av leverantörernas riskhantering.

Leverantörens företagsansvar utvärderas första gången i samband med konkurrensutsättningen samtidigt som vi bedömer leverantörens generella lämplighet som samarbetspartner, och därefter regelbundet medan samarbetet pågår enligt den modell som avtalats med OP:s upphandlingsenhet. OP utvärderar leverantörerna i enlighet med den årliga utvärderingsplanen för företagsansvaret.

Kriterierna för leverantörers samhällsansvar integrerades i upphandlingsavtalen från och med slutet av 2011. Under 2018 uppdaterade vi våra ansvarskriterier. Utöver våra allmänna krav på leveran-

törernas företagsansvar tillämpar vi tjänste- eller kategorispecifika ansvarsrelaterade krav. Vi kräver exempelvis som första finländska företag att leverantörerna av viss IT-utrustning såsom skärmar och datorer för de aktuella produkterna ska ha det internationella ansvarscertifikatet TCO Certified, som tar hänsyn till hela produktens livscykel.

I OP:s upphandlingar ligger tyngdpunkten på finländska leverantörer och särskilt på tjänster som leverantörerna producerar i hemlandet. Risknivån för företagsansvaret kan därför hanteras genom ett transparent och styrt samarbete med leverantörerna.

” Under 2018 uppdaterade vi våra ansvarskriterier.

OP:s samhällsansvarsprogram

- Vi strävar efter att vara CO₂-positiva senast 2025
- Vi är föregångare inom ansvarsfull placering



Vi främjar
hållbar ekonomi

Vi stöder den
regionala livskraften

- Vi publicerar vårt skatteavtryck årligen
- Vi jobbar för att de unga skulle ha bättre ekonomiska kunskaper
- Vi påverkar lokala samhällen



- Vi främjar de anställdas välmående
- Vi främjar mångfald: 40 % av vartdera könet i chefsuppdrag



Vår verksamhet är
människonära och
engagerande

Vi främjar
hälsa, trygghet
och välfärd

- Vi främjar trafiksäkerhet
- Vi stöder barnens motion
- Vi förebygger skador aktivt tillsammans med kunden



Av den elenergi
vi använde var

31 %
förnybar



Vi främjar hållbar ekonomi

Klimatförändringen har omfattande effekter och medför betydande osäkerhet för samhället. Tillsammans med våra kunder bygger vi upp en hållbar ekonomi och stöder bekämpningen av och anpassningen till klimatförändringen.

Vi utvecklar produkter och tjänster som uppmunt-
rar våra kunder att agera ansvarsfullt och miljö-
vänligt, och vi beaktar hur vår verksamhet påverkar
naturens mångfald. Vårt mål är att vara koldiox-
idpositiva senast 2025. Att vara koldioxidpositiv
innebär att vi med avseende på den energi och de
bränslen vi använder är utsläppsfria (scope 1 och
scope 2) och att vi dessutom möjliggör utsläpps-
minskningar också i vår leverantörskedja. Exempel-
vis har vi med hjälp av telekonferenser möjliggjort
en minskning av de utsläpp som uppstår på grund
av kundernas resor till våra kontor. OP:s miljöpolicy
ingår i Principerna för god affärssed. Vi förutsätter
att våra partner följer internationella och nationella
lagar, föreskrifter och principer som gäller miljön. Vi
förutsätter också att partnererna identifierar sin egen
miljöpåverkan och aktivt strävar efter att minska

sina utsläpp i luften, marken och vattendragen
samt utnyttja sina resurser effektivt. Under 2018
anslöt vi oss till Climate leadership coalition (CLC)
och Helsingfors klimatpartnernätverk.

Vi utvecklar utsläppsnålare lokaler, producerar
och utnyttjar förnybar energi och främjar utsläpps-
snål mobilitet. OP använder WWF:s system Green
Office för miljöledning när det gäller lokaler. Som
praktiska verktyg i våra lokaler används energi-
uppföljningssystem, avfallsrapportering och miljö-
certifiering av byggnader (LEED). OP har i enlighet
med direktivet om energiprestanda genomfört en
energibesiktning som krävs av stora företag.

Hållbar finansiering

Vi är medvetna om vår roll som en av Finlands
största finansiärer och tar detta ansvar på all-
var. Vi vill stödja våra kunder i övergången till en
ekonomi som är hållbar med tanke på klimatet.
Kunder och placerare är intresserade av ansvars-
fulla placeringar, grön finansiering, gröna lån och
gröna obligationslån, dvs. green bonds. Ur bank-

perspektiv innebär en ansvarsfull placerings- och finansieringsverksamhet att ansvarsaspekterna beaktas och integreras i alla placerings- och finansieringsbeslut och att medlen allokeras till objekt som är hållbara med tanke på miljön och klimatet. För bankverksamheten innebär detta att vi iakttar god sed på värdepappersmarknaden samt god bank- och försäkringssed, men också principerna för hållbar utveckling. Vi följer aktivt med hur EU:s lagstiftning om finansiering av hållbar tillväxt utvecklas.

En ansvarsfull finansieringsverksamhet beaktar också bedömningen av konsekvenserna av icke-ekonomiska riskfaktorer för kundens affärsverksamhet. För de icke-ekonomiska aspekterna används allmänt förkortningen ESG (Environmental, Social and Governance). OP Gruppen har förbundit sig att iaktta det frivilliga åtagandet Equator Principles, som tillämpas på projektfinansiering för att hantera risker i anslutning till miljöaspekter och socialt ansvar. Åtagandet har som mål att minska de finansierade projektens negativa effekter på klimatet, lokalsamhällena och människorna.

OP Gruppen offentliggjorde i november 2018 sitt eget Green Bond Framework, som ger OP Gruppen beredskap att emittera green bonds. Med eventuella green bonds finansierar OP projekt eller affärsverksamhet som fokuserar på bl.a. förnybar energi (t.ex. energi- och elproduktion med vatten-

och vindkraft), bättre energieffektivitet, miljövänligt byggande (t.ex. certifierade gröna byggnader), förebyggande och kontroll av föroreningar (t.ex. avfallshantering, avfallssortering och återvinning eller hållbar vatten- och avloppsförsörjning), hållbar markanvändning t.ex. med hjälp av hållbart skogsbruk eller miljövänlig trafik. OP:s Green Bond Framework överensstämmer med International Capital Markets Associations green bond-principer.

Sustainalytics har lämnat ett externt utlåtande om OP:s Green Bond framework. Beredskapen att emittera Green bonds stöder OP:s mål att kanalisera finansiering till objekt som är miljömässigt och ekonomiskt hållbara och svarar mot en ökande efterfrågan bland placerarna. Förutom att emittera green bonds åtar sig OP att kontinuerligt utveckla sina tjänster och produkter inom området ansvarsfull finansiering.

I början av 2018 inledde OP och LeaseGreen ett samarbete kring en energirenoveringstjänst för bostadsbolag med målet att höja fastigheternas energieffektivitet och minska CO₂-utsläppen. I Finland förbrukas en stor del av energin i fastigheter. Därför bidrar en bättre energieffektivitet till att minska Finlands koldioxidavtryck. LeaseGreen genomför renoveringsprojektet medan OP erbjuder renoveringsfinansiering enligt en modell som bygger på månatliga betalningar och där investe-

ringskostnaderna täcks med de energibesparingar som uppstår. Utgångspunkten är att den summa som bostadsbolaget sparar tack vare renoveringen ska vara större än kostnaderna, och i bästa fall kan boendekostnaderna i huset minska.

Ansvarsfull placering och ansvarsfullt ägande

OP Kapitalförvaltning har undertecknat FN:s principer för ansvarsfull placering (UNPRI). OP förvaltar kundmedel värda 71,8 (78) miljarder euro. I kapitalförvaltningen iakttas principerna för ansvarsfull placering. Vi förväntar oss att de företag vi aktivt placerar i följer allmänt godkända internationella normer såsom Global Compact och OECD:s riktlinjer för multinationella företag. OP är en aktiv ägare, som uppmanar sina målbolag och samarbetspartner att bedriva ansvarsfull affärsverksamhet och främjar ansvarsfulla placeringar inom branschen.

Huvudriktlinjerna för ansvarsfulla placeringar godkänns i ledningsgruppen för OP Kapitalförvaltning. Beslut i enlighet med riktlinjerna fattas i ESG-enheten och i kommittén för ansvarsfulla placeringar, som leds av direktören för avdelningen Placeringslösningar. De egentliga ESG-strategierna verkställs från fall till fall antingen i ränte-, aktie- eller fastighetsplaceringarna, placeringslösningarna eller i ESG-enheten, eller alternativt i samarbete mellan ESG-enheten och de ovannämnda funktionerna.

Den ansvarsfulla placeringsverksamheten genomförs med hjälp av olika strategier för ansvarsfull placering. Strategier som tillämpas är beaktande av företagsansvarsaspekter vid placeringsbeslut, uppföljning av internationella normer, aktivt ägarskap och aktiv påverkan, uteslutning samt positiv tematisk placering. Vi utesluter tillverkare av kontroversiella vapen, vissa kolproducenter och kolanvändare samt bolag som begått allvarliga brott mot internationella normer.

OP-Fondbolaget utövar sin rösträtt i de placeringsfonder bolaget förvaltar enligt den ägarpolicy som godkänts av styrelsen. Missförhållanden i bolag som är noterade i Finland behandlas i direkt samråd med bolaget före bolagsstämmorna, så att man i eventuella omröstningar i regel kan stödja styrelsens förslag. OP-Fondbolaget utövar i allt större utsträckning sin rösträtt med hjälp av fullmakter (proxy voting) vid bolagsstämmorna också i andra bolag än sådana som är noterade i Finland. År 2018 gav OP-Fondbolaget röstningsanvisningar vid över 600 utländska bolagsstämmor.

OP-Fondbolagets ägarpolicy genomförs genom aktivt deltagande i bolagsstämmor i bolag som är noterade i Finland. Ett av de viktigaste sätten att få information om företagen och bedöma hur ansvarsfullt de agerar är portföljförvaltarnas möten med ledningen för respektive företag. Systematisk

uppföljning och kontroll av att potentiella och nuvarande placeringsobjekt iakttar ESG-kriterierna genomförs via en extern internationell partner. Om det bland de aktiva placeringsobjekten finns företag som har brutit mot internationella normer eller vars verksamhet i övrigt inte är ansvarsfull och förenlig med placerarnas långsiktiga intressen, påverkar vi företaget för att rätta till situationen. Om påverkan inte ger resultat kan kommittén för ansvarsfulla placeringar besluta att placeringsobjektet ska säljas.

Genom att publicera koldioxidintensiteten för OP:s aktiefonder erbjuder OP placerarna ett nyckeltal för koldioxidrisken som stöd vid valet av fonder. Dessutom publiceras fondspecifika företagsansvarsanalyser av OP-aktiefonderna. Av analysen framgår förutom den ovannämnda koldioxidintensiteten även bl.a. fondens positiva miljöpåverkan. OP Kapitalförvaltning erbjuder dessutom telefonder för ansvarsfull placering: OP-Klimatet, OP-Rent Vatten, OP-Koldioxidsnål, OP-Hållbar Värld

OP har utöver FN:s principer för ansvarsfull placering undertecknat initiativet Montreal Pledge som uppmuntrar rapportering av koldioxidavtryck. OP Kapitalförvaltning har anslutit sig till CDP:s klimat- och vatteninitiativ och initiativet mot avskogning. OP Kapitalförvaltning är med i den internationella programmet Climate Action 100+. De

placerare som deltar i initiativet påverkar världens största producenter av växthusgasutsläpp.

FS10 Interagerande i miljömässiga och sociala frågor med företag i portföljen

OP-Fondbolagets ägarpolicy genomförs genom aktivt deltagande i bolagsstämmor i Finland. Dessutom deltar vi i många bolagsstämmor utomlands genom att sända röstningsanvisningar genom vår tjänsteleverantör. Ett viktigt sätt att få information om företagen och bedöma hur ansvarsfullt de agerar är också portföljförvaltarnas möten med ledningen för respektive företag.

OP påverkar företagen även på andra sätt. Om det bland de aktiva placeringsobjekten finns företag som har brutit mot internationella normer eller vars verksamhet i övrigt inte är ansvarsfull och förenlig med placerarnas långsiktiga intressen, börjar vi påverka företaget för att rätta till situationen. Om påverkan inte ger resultat kan kommittén för ansvarsfulla placeringar besluta att placeringsobjektet ska säljas. De OP-fonder som förvaltades av OP Kapitalförvaltning inkluderade i slutet av 2018 aktier i sammanlagt 84 börsbolag noterade i Finland. Miljö- och företagsansvarsfrågor diskuterades med 27 % av dessa.

FS11 Positivt eller negativt urval av placeringsobjekt

Positivt urval

OP Gruppen uppmuntrar placeringsobjekten och samarbetspartnerna att agera ansvarsfullt och enligt internationella normer. I princip är de mest attraktiva placeringsobjekten i alla fonder de emitterer vilkas verksamhet är oklanderlig avseende internationella etiska normer. Positivt urval framhävs särskilt i placeringsfonderna OP-Klimatet och OP-Rent Vatten samt OP-Koldioxidsnål Värld. Urvalet av bolag i OP-Klimatet består av bolag med en affärsverksamhet som drar nytta av beredskapen inför klimatförändringen. OP-Rent Vatten placerar särskilt i företag med en affärsverksamhet som betonar lösningar för att få det rena vattnet att räcka till. Fonden OP-Koldioxidsnål Värld placerar i företag som skiljer sig från sina konkurrenter genom en lägre koldioxidintensitet. Värdet på dessa fonder uppgick i slutet av år 2018 till totalt 335 miljoner euro, dvs. 1,5 % av kapitalet i OP-Fondbolagets aktiefonder.

Negativt urval

I enlighet med OP Kapitalförvaltnings principer för ansvarsfull placering följer bolaget aktivt hur internationella normer efterlevs vid olika placeringsobjekt, både före placeringsbeslutet och under tiden som ägare. Placeringsobjekten gallras ut med avseende på överträdelser av internationella normer. Dessutom säkerställer OP att portföljerna inte innehåller företag som tillverkar, säljer eller marknadsför vapen som är förbjudna genom konventioner (antipersonella minor, klustervapen och kärnvapen). Gallringen görs av ett externt analysföretag två gånger om året. Gallringen omfattar samtliga av OP:s aktiva aktie- och företagslånefonder och diskretionärt förvaltade kundportföljer som gör direkta placeringar. Dessutom har tiotals kolbolag uteslutits ur de ovannämnda fonderna och kundportföljerna. Dessa omfattar bl.a. kolgruvbolag med en omsättning som till mer än 25 % bygger på produktionen av energikol samt elproducenter som använder stora mängder kol i elproduktionen. Bolag kan undvika att uteslutas genom att vidta åtgärder eller uppvisa en plan för att betydligt minska sitt beroende av kol. Listan över uteslutna bolag finns på OP:s webbplats.

Kombinationsfonden OP-Hållbar Värld tillämpar negativt urval på flera produkter och funktioner. Exempelvis placerar fonden inte i bolag som tillverkar tobak eller alkohol. I slutet av 2018 var fondens kapital 45,5 (43,6) miljoner euro, dvs. 0,2 % av kapitalet i OP-Fondbolagets aktiefonder.

302 Energi 302-1 Organisationens egen energiförbrukning och 302-3 Energiintensitet

Den totala energiförbrukningen omfattar OP Gruppens värme- och elenergi samt bränslen i alla verksamhetsländer. År 2018 var den totala energiförbrukningen 134 080 (142 585) MWh och den har minskat 6 %. Förbrukningen vid objekt som inte omfattas av uppföljningen beräknas på basis av den specifika förbrukningen för respektive fastighetstyp. Dessa objekt står för cirka hälften av förbrukningen. Elenergin för kvarteret i Vallgård producerades helt med vindkraft.

Energiintensiteten (den totala energiförbrukningen i den egna verksamheten/antalet anställda) minskade år 2018 och var 11,1 (11,6) MWh/år/person anställd i OP Gruppen.

Energi

	2014	2015	2016	2017	2018
Fjärrvärme	77 716	73 400	72 050	70 635	72 290
Fjärrkyle	2 868	2 670	5 360	5 140	4 630
Bränsle Värme och reservkraft	6 946	7 060	3 780	4 700	190
El	80 311	59 230	57 040	62 110	56 970
Totalt (MWh)	167 841	142 360	138 230	142 585	134 080

Scope 1 och 2 utsläpp ton CO₂e

	2014	2015	2016	2017	2018
Scope 1	1 800	5	3	48	48
Scope 2, ortsbaserad	37 114	23 446	18 556	20 918	19 565
Scope 2, marknadsbaserad	-	27 178	26 088	25 259	23 282
Intensitet CO ₂ e-ton/ pers.	3	1,93	1,52	1,70	1,63

Intensitet = scope1 + Scope 2 (ortsbaserad)/ OP Gruppens anställda.

Scope 3 utsläpp ton CO₂e

	2014	2015	2016	2017	2018
Upphandlade produkter och tjänster	2 266	2 508	2 612	2 034	1 285
Avfall som verksamheten ger upphov till	598	609	129	298	254
Affärsresor	2 408	2 622	3 841	3 712	3 541
De anställdas resor till och från arbetet			951	1 142	1 059
Investeringar					>10 milj.

Den förnybara elenergin stod 2018 för 17 816 (18 800) MWh, dvs. 13 (13) % förbrukad energi och 31 % av den elenergi vi använde. Konverteringen av bränslen bygger på Ecoinvent 3.3-koefficienterna.

305-1 Direkta utsläpp av växthusgaser (scope 1),
305-2 Indirekta utsläpp av växthusgaser (scope 2),
305-4 Utsläppsintensitet för växthusgaser

Förbrukningen av bränsle i reservkraftaggregaten i egna fastigheter ger upphov till direkta växthusgasutsläpp (scope 1). Förbrukningen av el- och värmeenergi i lokalerna ger upphov till indirekta växthusgasutsläpp (scope 2). Alla utsläpp har beräknats med CO₂-ekvivalenter. År 2018 försörjdes lokalerna i Vallgård till 100 % med energi från förnybara energikällor.

De utsläppskoefficienter som används vid beräkningen av utsläpp grundar sig på Statistikcentralens uppgifter för 2017 om elproduktionen, Fjärrvärmestatistiken för 2017, IEA:s el- och fjärrvärmeuppgifter för 2016 (andra än Finland), databasen Ecoinvent 3.3 samt i fråga om grön el på uppgifter från Helen mix och Ecoinvent 3.3 koefficient.

305-3 Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (scope 3)

Köpta produkter och tjänster omfattar utsläpp som kontorspapper, posttransporttjänster, externa data-center och kundtidningar ger upphov till.

Investeringar har i mån av möjlighet beräknats enligt GHG-protokollet och de omfattar utsläpp orsakade av finansiering och fastighetsplaceringar, men inte t.ex. projektfinansiering eller övrig placeringsverksamhet. Utsläppen har beräknats per kreditkategori. När det gäller företagsfinansieringen har de största branschernas utsläpp beräknats utifrån exempelföretagens egen utsläppsrapportering i den branschen. Utsläppskoefficienterna för andra kategorier såsom bostadslån och fastighetsplaceringar bygger på Statistikcentralens och Raklis uppgifter. Utsläppen i kategorin uppgår till uppskattningsvis över 10 miljoner ton CO₂e och den är därmed den mest betydande av scope 3-kategorierna.

För indirekta utsläpp beräknar vi också aktiefondernas koldioxidavtryck. [Läs mer op.fi.](#)

305-5 Minskning av växthusgasutsläpp

OP:s mål enligt samhällsansvarsprogrammet är att vara koldioxidpositivt år 2025. De direkta växthusgasutsläppen i OP:s egen verksamhet (scope 1+2) uppgick totalt till 19 613 CO₂e-ton (20 964), dvs. 1,63 ton (1,70) per anställd. Utsläppen (scope 1+2) har minskat med cirka 40 % sedan 2011 (jämförelsetalet 2011 34 847 ton CO₂e). Utsläppen minskade främst för att OP avstod från gamla lokaler med låg energieffektivitet och ökade andelen förnybar energi. År 2018 producerades elenergin i kvarteret i Vallgård helt med förnybar energi.

CO₂-utsläppsgränsen för Centralinstitutets tjänstebilar är 120 g/km. I slutet av 2018 var det genomsnittliga CO₂-utsläppet per tjänstebil 120 g/km (122). För att minska antalet affärsresor använder OP video- och nätkonferenser. I enlighet med anvisningen om affärsresor anlitas i regel tåg eller buss för inrikesresor. Centralinstitutet har haft ett system med personalbiljetter för att sporra personalen till att använda kollektivtrafik för pendling. OP påverkar indirekt genom att styra kunder mot att ta hänsyn till miljön i sina beslut om finansiering, skadeförsäkring och placering och genom att rekommendera e-tjänster och elektroniska dokument.

306-2 Total avfallsvikt per typ och hanteringsmetod

Vid de kontor i huvudstadsregionen som administreras av OP-Tjänster uppstod år 2018 totalt 712 ton avfall (713) baserad av avfallsoperatörens rapporter.

Återvinningsgraden för avfallet var 100 %. Av det ofarliga avfallet återvanns eller återanvändes 79 %. Mängden farligt avfall uppgick till 1,4 ton.

Avfall

ton	2016	2017	2018
Återvinning och återanvändning	601	580	559
Annan återvinning	87	93	108
Förbränning i avfallskraftverk	39	39	44
Slutbehandling	0	1	1

Vi stöder den regionala livskraften

Till OP:s värderingar hör framgång tillsammans. OP:s verksamhet som helhet har betydande direkta och indirekta ekonomiska effekter, både i hela det finländska samhället och på lokalplanet. OP Gruppens verksamhet bygger på kooperativa värderingar, en stark kapitaltäckning, kunnig riskhantering och respekt för kunderna.

OP har förbundit sig att agera för Finlands ekonomiska utveckling och välfärden i samhället. Vi deltar aktivt i utvecklingen av den lokala och regionala livskraften, vilket tar sig uttryck i konkreta åtgärder för omvärldens och invånarnas bästa.

I affärsrollen erbjuder gruppen kunderna konkurrenskraftiga produkter och tjänster och ser till att verksamheten är lönsam. Andelsbankerna har en omfattande positiv inverkan på sin omvärld. OP:s regionala påverkan berör Finland i stor omfattning i och med att OP Gruppens servicenätverk med 365 kontor är det klart bredaste och tätaste i landet. Långsiktig finansiering av lokal företagsverksamhet

är en av de viktigaste förutsättningarna för långvarig regional välfärd.

OP uppfyller sin grundläggande uppgift både genom affärsverksamheten och i egenskap av samhällsaktör. Vår unika identitet ger upphov till effekter som skiljer andelsbankerna från andra banker. Indirekta ekonomiska effekter uppstår av verksamhetens inverkan på den lokala och regionala ekonomins livskraft och på samhället. Exempel på indirekta ekonomiska effekter är sysselsättning, anskaffningar, investeringar, finansiering och betalning av skatter. Rollen som finansiär och försäkrare av ekonomin och ansvaret för kunderna betonas ytterligare i ekonomiskt svåra tider. Som kooperativ aktör har OP Gruppen inte som mål att maximera vinsten för ägarna, utan att så effektivt som möjligt producera de tjänster som ägarkunderna och kunderna behöver. En betydande del av affärsrörelsens resultat går tillbaka till ägarkunderna. Återstoden av resultatet används till att stärka gruppens omslutning och trygga kreditgivningsförmågan.



Vi har utarbetat en konsekvensbedömningsmodell för att mäta andelsbankernas regionala effekter. År 2018 mättes bankernas regionala och samhällseliga effekter i undersökningar som genomfördes vid fyra andelsbanker – OP Kymenlaakso, OP Helsingfors, OP Lounismaa och OP Pohjois-Karjala. I konsekvensbedömningen identifieras och mäts andelsbankernas viktigaste regionala effekter. Konsekvensbedömningarna ger bankerna ett verktyg för att målinriktat utveckla det regionala och samhällseliga genomslaget.

Betydande samhällseliga uppgifter i finansbranschen är att aktivt motarbeta ekonomisk brottslighet och missbruk såsom mutor och korruption och att eliminera konkurrensbegränsningar. Vi accepterar inga konkurrensbegränsningar. OP Gruppen stöder inte politiska partier eller enskilda kandidaters valkampanjer.

Donationer som stöder lokalsamhällen

OP stödde år 2018 finländsk utbildning och kompetens genom att donera totalt 1,3 miljoner euro till yrkeshögskolor. Helheten bestod av donationer från OP:s centralinstitut och andelsbankerna. Donationerna är en fortsättning på OP:s satsningar för att utveckla utbildningen. OP har under tidigare år också deltagit i universitetens medelsanskaffning med betydande donationer.

Under 2018 hjälpte 52 andelsbanker på olika håll i Finland över 1 200 unga i åldern 15–17 att få sommarjobb i lokala allmännyttiga föreningar. Sommarjobb på OP:s bekostnad är en kampanj med syftet att hjälpa unga samla arbetserfarenhet och erbjuda föreningar möjligheten att anställa en ung person för två veckor med hjälp av en donation från andelsbanken. OP och föreningen Hope samlade för andra gången in skolväskor för blivande förstaklassare. I juli 2018 fick vem som helst delta i insamlingen genom att föra en skolväska till ett av samlingsställena på 52 orter och 72 OP-kontor runt om i Finland. Över 2 000 donationer togs emot. Skolväskorna överlämnades till Hope som

förmedlade dem direkt till de blivande skoleleverna i mindre bemedlade familjer. OP deltog också i Näsdagen och donerade under en månads tid en euro för varje ny ägarkundrelation till utbildning. Genom kampanjen samlade OP in över 12 000 euro för Näsdagen.

Ekonomikunskap och digital kompetens för alla åldrar

År 2018 stödde OP 42 000 barns och ungas ekonomihantering i över 500 evenemang i hela landet. Viktiga sätt att sprida ekonomikunskap är besöken på skolor och läroanstalter samt bankbesöken för att lära ut arbetslivsfärdigheter, ekonomikunskaper och kunskaper om företagande. Inom ramen för ekonomikunskapsprojektet leder OP Gruppens frivilliga anställda runt om i landet grupputbildningar i ekonomikunskap för unga. Dessutom fungerar en del av de frivilliga som personliga ekonomimentorer för enskilda unga. Projektet når särskilt unga som har problem med ekonomihanteringen. År 2018 deltog 134 OP-anställda i Ekonomikunskapsprojektet, som samordnas av Helsingfors Diakonissanstalt.

OP är huvudsamarbetspartner för Ekonomikunskapsstävlingen för niondeklassare som ordnas av Förbundet för lärarna i historia och samhällslära (FLHS). År 2018 deltog totalt 27 000 unga i ekonomikunskapsstävlingen. Genom sitt partnerskap med Ung Företagsamhet rf, som inleddes 2018, stärker OP arbetslivsfärdigheterna bland elever i den grundläggande utbildningen med hjälp av programmen Våga vara företagsam och Pikku-yrittäjät. OP fortsatte också stödja Ekonomiska Informationsbyråns Företagsbyar för sjätte- och niondeklassare i Uleåborg, Tammerfors, Åbo och Kuopio. Dessutom stödde OP HundrEDs arbete med Startup High School som fadderprojekt även år 2018.

Digital kompetens spelar också en viktig roll i hanteringen av den egna ekonomin. År 2018 lanserade OP evenemangskonceptet Säker på nätet där andelsbankerna ger seniorer digital handledning och stöd för ekonomikunskaperna. År 2018 gav OP seniorerna digital rådgivning på 800 evenemang. Under De gamlas vecka i oktober ordnade OP över 70 Säker på nätet-evenemang.

Lokala företagsvolontärer

OP införde möjligheten att utföra frivilligarbete på arbetstid år 2017 för att uppmärksamma Finlands hundraårsjubileum och bjöd in alla finländare att utföra hundra årsverken av frivilligarbete. Resultatet blev totalt 274 årsverken frivilligarbete. År 2018 fortsatte företagsvolontärer vid OP:s centralinstitut och många andelsbanker med frivilligarbetet som fortsättning på jubileumsårets projekt. För att sänka tröskeln för frivilligarbete lanserade OP under jubileumsåret webbplatsen Hiiop100.fi som förmedlar frivilligarbete. I slutet av 2018 donerade OP volontärförmedlingstjänsten Hiiop100.fi till föreningen Medborgararenan. Målet med donationen är att säkerställa att Hiiop100.fi lever vidare som en öppen och avgiftsfri tjänst även i framtiden.

Andelsbankerna viktiga skattebetalare och sysselsättare

Mätt enligt de skatter som OP Gruppen betalar för resultatet är den en av de största skattebetalarna i Finland. Alla 156 andelsbanker betalar sin samfundsskatt lokalt till de orter där de är verksamma. Genom att betala skatten i Finland främjar gruppen hela Finlands framgång.

Donationer till välgörenhet

2,8
milj. €

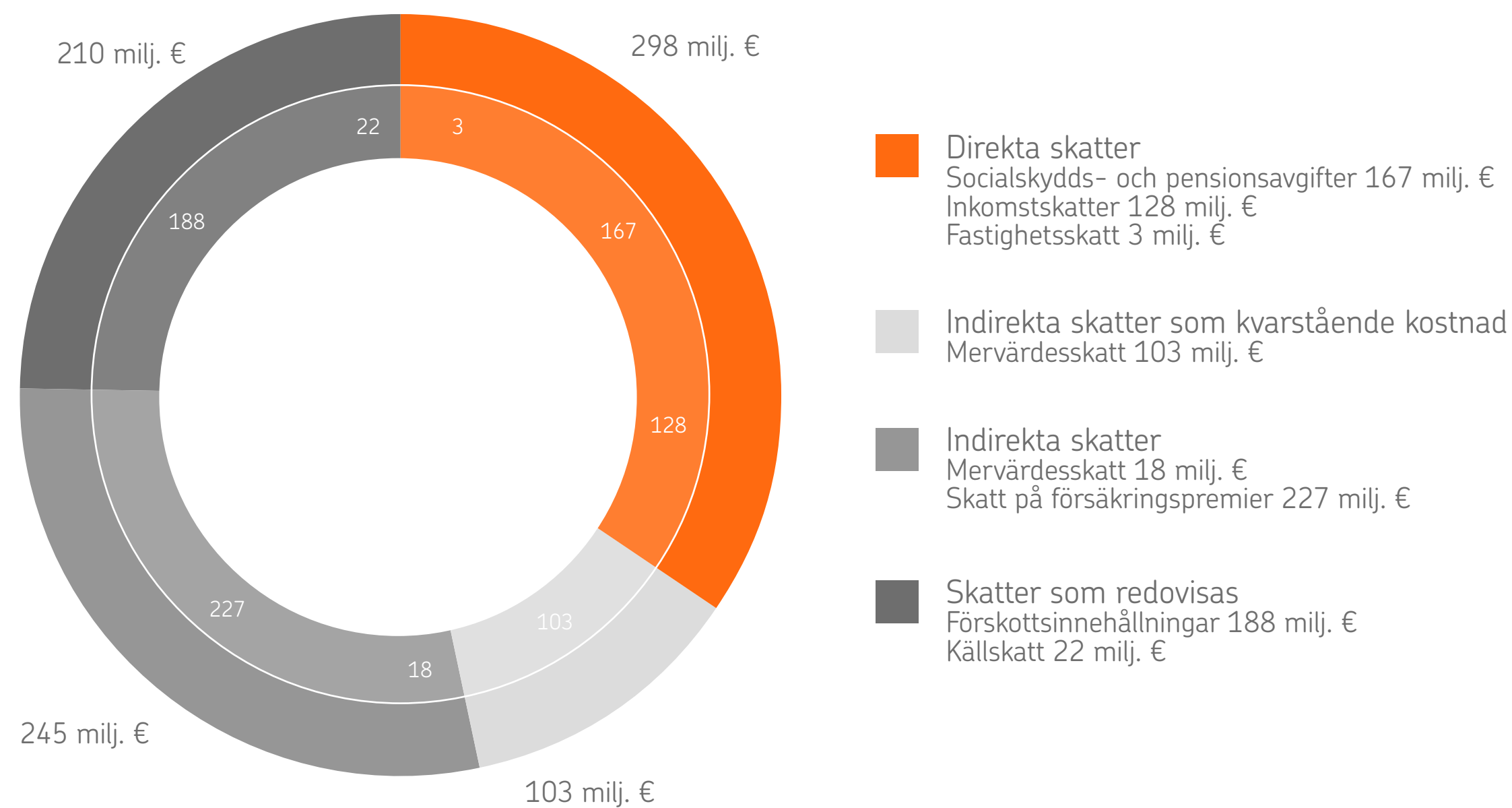
OP betalar direkta skatter, indirekta skatter och skatter som redovisas. De direkta skatterna omfattar inkomstskatt, fastighetsskatt och avgifter av skattekaraktär som OP betalar direkt. I form av indirekta skatter betalar OP mervärdesskatt och skatt på försäkringspremier. De skatter som redovisas omfattar skatter som OP i egenskap av betalare samlar in och betalar vidare till staten, bl.a. förskottsinnehållning på löner och källskatt på räntor.

Förmedling och försäljning av finansiella tjänster är momsfri tjänsteförsäljning som inte medför någon momsbetalningsskyldighet och inte heller berättigar till avdrag för anskaffningar som gjorts. De andelsbanker och andra företag som hör till OP Gruppen är ändå moms skyldiga för sin övriga affärsverksamhet. De skatter som presenteras i skatteavtrycket har beräknats enligt prestationsprincipen.

GRI 201-1 Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde

I och med den dubbelroll som följer av att OP Gruppen ägs av sina kunder kanaliseras nyttan och mervärdet av affärsverksamheten till ägarkunderna via kundrelationen. Andelsbankernas resultat används till förmån för kunderna i form av koncentreringsförmåner och andra ekonomiska

Skatteavtryck



förmåner samt till att upprätthålla och utveckla serviceförmågan. Över 230 miljoner euro delades ut i nya OP-bonusar, dvs. 4 % mer än ett år tidigare. En betydande del av OP:s ekonomiska effekter påverkar indirekt även den lokala och regionala ekonomins livskraft. Exempel på indirekta ekonomiska effekter är

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

På många orter hör andelsbankerna till de största skattebetalarna och på gruppnivå är OP en av de största skattebetalarna i Finland. OP Gruppens inkomstskatter under översiktsperioden var 125 miljoner euro (189). Den effektiva skattesatsen var 21,7 procent (20,7).

Skapat och levererat ekonomiskt värde per intressentgrupp:

Finland	2014	2015	2016	2017	2018
Skapat direkt ekonomiskt värde					
a) Intäkter	2 657	2 808	2 910	3 010	2 916
Fördelning av ekonomiskt värde					
b) Inköp	661	574	640	762	837
c) Personalkostnader	741	781	762	758	516
d) Återföringar till ägarkunder	195	195	206	217	226
e) Inkomstskatt	308	249	223	214	223
f) Donationer och stöd	4	3	6	2,3	2,8
För utvecklingen av affärsrörelsen	749	1 007	1 073	1 058	1 111

Överföringen av det lagstadgade arbetspensionsansvaret i slutet av 2018 minskade OP Gruppens pensionskostnader med 286 miljoner euro.

GRI 201-2 Finansiell påverkan samt andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen

Klimatförändringen har omfattande effekter och medför betydande osäkerhet för samhället. Tillammans med våra kunder bygger vi upp en hållbar ekonomi och stöder bekämpningen av och anpassningen till klimatförändringen. OP:s verksamhet har liten direkt inverkan på klimatförändringen. Miljörisker, inklusive klimatrisker, kan dock påverka OP:s affärsverksamhet förutom direkt även indirekt via effekter för kunder och intressentgrupper. Inom utsläpps- och energiintensiva branscher kan klimatförändringen och t.ex. regleringen i anslutning till den ha betydande ekonomiska effekter. OP:s finansierings- och placeringsverksamhet ger upphov till indirekta klimatförändringsrelaterade effekter.

Eftersom extrema väderfenomen även är operativa risker tas de upp i OP:s egen kontinuitetsplanering. Dessutom kan orosmoment i anslutning till klimatförändringen utgöra anseenderisker, om det kommer fram att OP:s eller till och med dess partners eller kunders verksamhet i betydande

utsträckning står i konflikt med bekämpningen av klimatförändringen.

Samtidigt medför den ökade allmänna miljömedvetenheten också nya affärsmöjligheter, t.ex. för placeringsprodukter som framhäver miljöansvaret och för olika egendomsförsäkringar. Vår skadeförsäkringsverksamhet följer ständigt hur riskeffekterna av klimatförändringen utvecklas med avseende på befintliga och nya försäkringsprodukter. Vår ambition är att i så bred utsträckning som möjligt täcka alla försäkringsbara risker även under föränderliga omständigheter. OP gör årligen en bedömning av de ekonomiska effekterna av klimatförändringsrelaterade risker i sitt CDP-svar.

GRI 203-1 Infrastrukturinvesteringar och allmännyttiga tjänster

OP har ett servicenätverk för bank- och försäkringsärenden som omfattar hela Finland för att säkerställa att kunderna ska ha lika möjligheter att utträta sina ärenden. Servicenätverket omfattar såväl de digitala servicekanalerna (op.fi, OP-mobil, Pivo) som telefontjänsten och kontorsnätverket. Vi beaktar kundernas föränderliga behov när vi utvecklar våra tjänster.

Pohjola Hälsa Ab har fem Pohjola Sjukhus som erbjuder heltäckande service inom primärvården och den specialiserade sjukvården, undersökningar, operationstjänster samt rehabilitering. Sjukhusnätverket fullbordades i och med Pohjola Sjukhus i Åbo, som öppnades i maj 2018. Tjänsterna utgör en del av OP:s försäkringsverksamhet och skapar i enlighet med vår grundläggande uppgift välfärd i hela vår omvärld.

GRI 203-2 Betydande indirekta ekonomiska effekter och deras omfattning

Mer information om de indirekta ekonomiska effekterna och bedömningen av regionala effekter och samhällseffekter finns i början av avsnittet Vi stöder den regionala livskraften. OP är också en betydande inköpare av varor och tjänster. Den sammanlagda inköpsvolymen för partnernätverket för tjänster, produkter, rättigheter och ersättningstjänster uppgick år 2018 till cirka 1800 (1 700) miljoner euro, och antalet leverantörer till över 20 000. Dessutom ansvarar gruppens affärsrörelser själva för sin medelanskaffning och upphandlingar som relaterar till placeringsverksamheten.

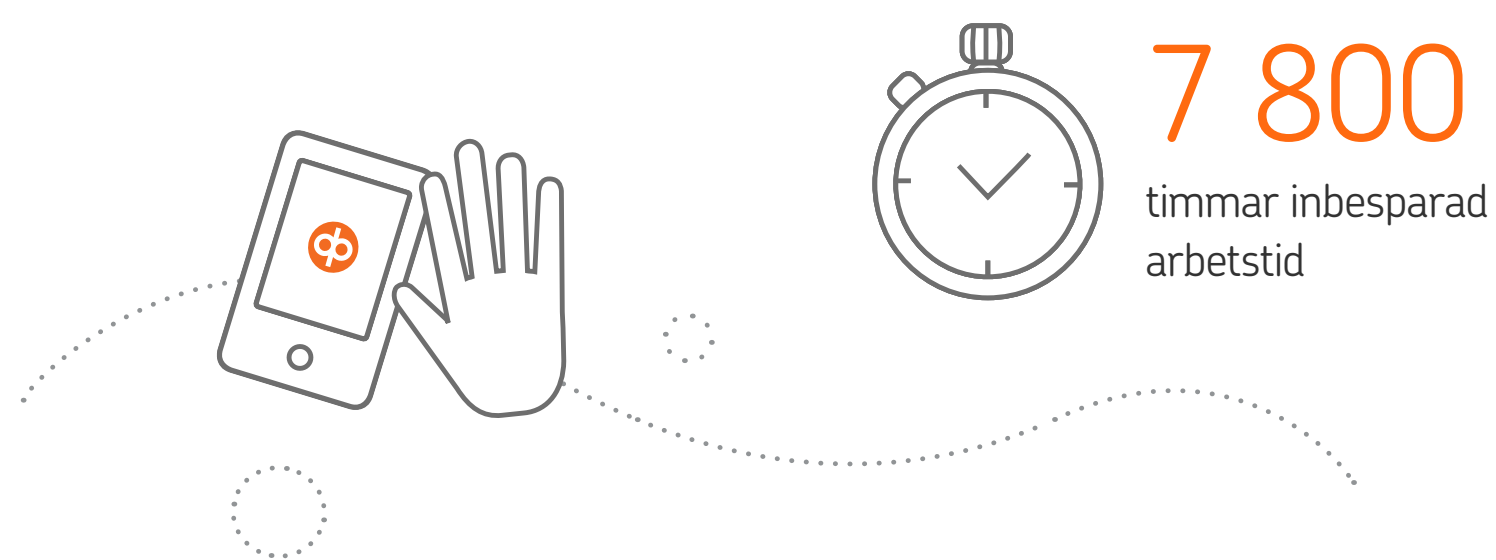
Stöd för en ren miljö

Investeringar i ett solkraftverk, elbilar och laddningsinfrastruktur för elbilarna bidrar till renare klimat och miljö.



Distansmöten

OP:s mål är att ta fram världens bästa distanstjänster och gå sida vid sida med kunden i det digitala brytningsskedet. Under 2018 sparade skötseln av bankärenden på nätet eller per telefon tid och minskade på växthusgasutsläppen.



OP:s regionala effekter OP Kymenlaakso



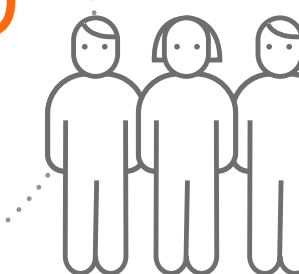
690
miljoner euro i löneinkomster



Företagsfinansieringens sysselsättningseffekter

Banken finansierar företag inom sitt verksamhetsområde och främjar på så sätt utvecklingen av områdets ekonomiska livskraft. De regionala företagens roll som drivkraft för den regionala ekonomin och arbetsgivare är betydande.

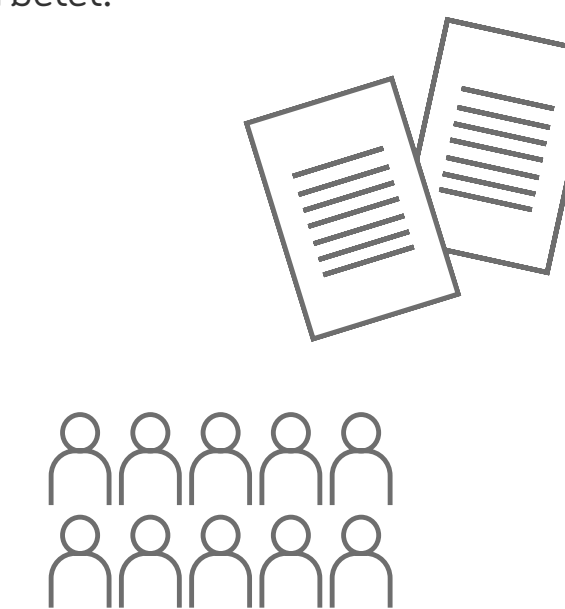
19 000
årsverken



Ägarkundernas delaktighet i företagsansvarsarbetet

Banken engagerar sina kunder genom en enkät till ägarkunderna om deras önskemål. Resultaten från enkäten utnyttjas i utvecklingen av företagsansvarsarbetet.

Över
300 000
deltagare i evenemang som OP stöder.



Donationer och sponsorerings

Banken stöder ekonomiskt idrottsföreningar och lokal kultur-, underhållnings- och organisationsverksamhet.

205-1 Affärsenheter som analyserats med avseende på risk för korruption

Företagen i OP Gruppen iakttar anvisningen för hantering av operativa risker. Centralinstitutet utarbetade år 2018 en processspecifik riskkartlägningsplan. Dessutom bedöms riskerna i anslutning till nya produkter, tjänster och verksamhetsmodeller separat innan dessa tas i bruk. Vid behov fastställs i samarbete med företagen i gruppen vilka helheter som ska kartläggas. I bägge analyserna beaktas och kartläggs också risker i anslutning till korruption.

I enlighet med anvisningen uppdaterar företaget sin kartläggning av operativa risker varje år. När det gäller nya produkter, tjänster och verksamhetsmodeller bedöms riskerna i samband med utvecklings- och planeringsarbetet före ibruggtagandet. Riskkartläggningarna grundar sig på företagets egen bedömning av operativa risker i verksamheten och hanteringen av dessa. I enlighet med kartlägningsprocessen identifierar och bedömer respektive företag de väsentliga riskerna i sin verksamhet. För identifieringen utnyttjas gruppens gemensamma riskbibliotek där olika risker finns sammanställda i sju olika riskkategorier. Från riskbiblioteket kan korruptionsrelaterade iakttagelser kopplas till bl.a. missbruk av insiderinformation eller förtroendeställning, värderingar och etiska principer, iakttagandet av konkurrenslagstiftningen,

kundurval, intressekonflikter samt risker i anslutning till mutor. Korruptionsrelaterade risker har inte identifierats som en väsentlig risk i någon av riskkartläggningarna.

205-2 Kommunikation och utbildning i policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption

Centralinstitutets förvaltningsråd har antagit dokumentet Principer för god affärssed enligt vilket vi ska undvika alla situationer som kan utsätta oss själva eller OP Gruppen för misstankar om mutor. För att förankra principerna för god affärssed i kommunikationen och utbildningen har en obligatorisk nätkurs tagits fram för hela OP Gruppens personal. Nätkursen uppdaterades 2018. I slutet av 2018 hade 98 % av andelsbankernas personal och 83 % av centralinstitutets personal avlagt nätkursen Principerna för god affärssed.

Anvisningen för hantering av intressekonflikter inom OP Gruppen syftar till att förebygga korruption. Samtliga företag i OP Gruppen ansvarar för egen del för att anvisningen om intressekonflikter iakttas. Alla i företagen verksamma tjänstemän och personer i ledande ställning ska känna till anvisningen och den ska behandlas i styrelserna årligen. Ansvar för övervakningen av att anvisningen iakttas ligger hos cheferna och i sista hand hos verk-

ställande direktören och styrelsen för respektive företag. Anvisningen för hantering av intressekonflikter ska tas upp i företagen och med personalen med regelbundna intervaller och alltid när någon inskolas i en ny uppgift.

206-1 Rättsliga åtgärder som gäller överträdelse av konkurrenslagstiftning, karteller och missbruk av dominerande marknadsställning

I slutet av 2015 fick OP en begäran om utredning som gällde missbruk av dominerande marknadsställning. Enligt en konkurrensts påstående har OP en dominerande marknadsställning i fråga om hushållsbankstjänster och missbrukar denna ställning genom att koppla samman de här tjänsterna med sina skadeförsäkringstjänster. Vidare påstås OP erbjuda skadeförsäkringar till ett pris som understiger produktionskostnaderna.

Konkurrens- och konsumentverket avskrev ärendet den 11 februari 2019. Enligt KKV:s utredning agerar OP Gruppen i enlighet med konkurrenslagen och OP:s bonussystem strider inte mot konkurrenslagen. KKV anser att OP:s verksamhet inte heller har några konsekvenser som leder till att konkurrenter utestängs från skadeförsäkringsmarknaden.

FS13 Tillgång till finansiella tjänster i glesbygdsområden eller mindre gynnade områden uppdelad enligt typ av tjänst

OP Gruppens servicenätverk består av kontoren samt webb-, telefon- och mobiltjänsterna. Personlig kundbetjäning erbjuds både på kontoren och digitalt. OP har det mest omfattande servicenätverket för bank- och försäkringsärenden i Finland. Detta för att säkerställa att kunderna ska ha lika möjligheter att uträtta sina ärenden. Andelsbankernas kontor är utspridda över hela Finland, vilket möjliggör en fungerande växelverkan med kunderna och det lokala samhället. I slutet av år 2018 hade andelsbankerna i gruppen cirka 365 (407) kontor och kunderna hade tillgång till cirka 1 330 bankomater i bankernas gemensamma bruk runt om i landet. I december var OP-mobil den huvudsakliga kanalen för kundernas dagliga ärenden med över 22 miljoner besök under en månad. Op.fi hade nästan 9 miljoner besök.

FS14 Initiativ som förbättrar funktionshindrade personers möjligheter att använda sig av finansiella tjänster

År 2018 lanserade OP på finska, svenska och engelska den förenklade tjänsten OP Tillgänglig, en e-tjänst på lättläst språk för kunder som har begränsad syn eller hörsel, nedsatt motorik eller andra funktionsbegränsningar. Tjänsten främjar kundgruppernas likvärdiga möjligheter att sköta bankärenden och lämpar sig också för äldre kunder som vill ha en tjänst på lättläst språk. Dessutom tillhandahåller OP nyckeltalslistor i punktskrift, vilket gör det möjligt för synskadade att använda nättjänsten. I OP:s mobiltjänst kan användaren identifiera sig med fingeravtryck.

Vi erbjuder våra kunder omfattande service på finska och svenska. Bland företagskunder samt i huvudstadsregionen och tillväxtcentrumen finns ett stort behov av service på engelska. Vi erbjuder våra

kunder elektroniska tjänster (op.fi, OP-mobil, Pivo) för skötseln av dagliga bank- och försäkringsärenden på engelska. I fråga om övriga tjänster utvecklar vi vår förmåga att ge service på engelska för att svara mot kundernas behov. Vissa av OP-Fastighetscentralernas kontor betjänar även på ryska. I Baltikum betjänas kunderna på de lokala språken på kontoren och på engelska i de elektroniska kanalerna.

OP stöder också barn och unga som riskerar att bli marginaliserade genom att lära ut ekonomisk- och digitala färdigheter ordnade OP år 2018 totalt 800 Säker på nätet-evenemang.



Vår verksamhet är människonära och engagerande

Som kooperativt företag finns vi till för människorna. Våra kunder litar på oss i livets stora beslut. OP Gruppen har som mål att vara den mest attraktiva arbetsgivaren i finansbranschen och en av de mest uppskattade stora arbetsgivarna i Finland, och vi stöder aktivt mångfaldsfrämjande åtgärder i vår egen verksamhet. Vi vill engagera kunderna och intressentgrupperna i vår verksamhet på olika sätt och ta hänsyn till förväntningarna på vårt ansvarsarbete.

Målet för intressentgruppsverksamheten är att identifiera utvecklingsobjekt i OP Gruppens företagsansvarsverksamhet, beskriva för intressentgrupperna hur OP förnyas och göra dialogen med intressentgrupperna mer effektiv. Arbetet samordnas av enheten för företagsansvar och samhällsrelationer. OP:s intressentgruppsforum fortsatte att sammanträda regelbundet år 2018. Medlemmarna i forumet för intressentgrupper är representanter för arbetsmarknadsorganisationer, tankesmedjor, politiska partier, universitet och frivilligorganisationer. Med undersökningar och enkäter kartlägger vi intressentgruppernas uppfattningar och mäter hur samarbetet med grupperna lyckas. OP:s egna mediekanaler, t.ex. det visionära mediet

Chydenius, har förnyats så att intressentdialogen i synnerhet bland beslutsfattare stärks. Läs mer om vårt intressentgruppsarbete på op.fi.

Fokusområden och praxis i personalstrategin

Ett av OP Gruppens fem strategiska fokusområden är en utmärkt arbetstagarupplevelse. Målet är en välmående, motiverad och kunnig personal som skapar den bästa och mest attraktiva kundupplevelsen. När det gäller arbetstagarupplevelsen fokuserar OP Gruppen särskilt på tre teman: arbetshälsa, ett meningsfullt arbete och ett smidigt arbete. Arbetets meningsfullhet ska göras tydligare och verksamheten utvecklas gemensamt. För att stödja arbetshälsan i OP Gruppen tar vi hand om den vardagliga arbetsförmågan och inför mer fysisk aktivitet under arbetsdagarna. För att arbetsuppgifterna ska kunna skötas smidigare är det viktigt med tydliga mål och flexibla arbetssätt. Vi engagerar de anställda i arbetet med att ständigt utveckla den dagliga arbetstagarupplevelsen.

OP Gruppen ser mångfald som en resurs och vi garanterar alla lika möjligheter, rättigheter och bemötande. De anställda behandlas jämlikt bl.a. när det gäller avlöning, rekrytering och avancemang. Vi

följer årligen upp personalens fördelning bl.a. enligt kön, lön och ålder i olika befattningsgrupper. OP tar hänsyn till säkerheten i all sin verksamhet i anslutning till personal och arbetsförhållanden. Effekterna på personalen och arbetsförhållandena leds vid OP i enlighet med HR-riktlinjerna och OP Gruppens personalpolitik.

Verktyg i det praktiska ledningsarbetet är OP Gruppens Principer för god affärssed, OP Gruppens riktlinjer för gott ledarskap, belöningsystemet och belöningspolicyn, OP Gruppens översiktsplan för jämställdhet och likabehandling, verksamhetsmodellerna för kompetensutveckling, personalenkäterna samt Upphandlingspolicyn och Leverantörskraven för OP Gruppens leverantörer. OP Gruppens organisationer har centraliserad tillgång till två olika personalenkäter: personalundersökningen, som utgör ett tvärsnitt av hela organisationen, och den snabbare personalpuls. I resultaten från personalundersökningarna år 2018 framträder kundorientering, förnyelse och tro på OP Gruppens framgång i framtiden.

102-8 Information om löntagare och andra anställda

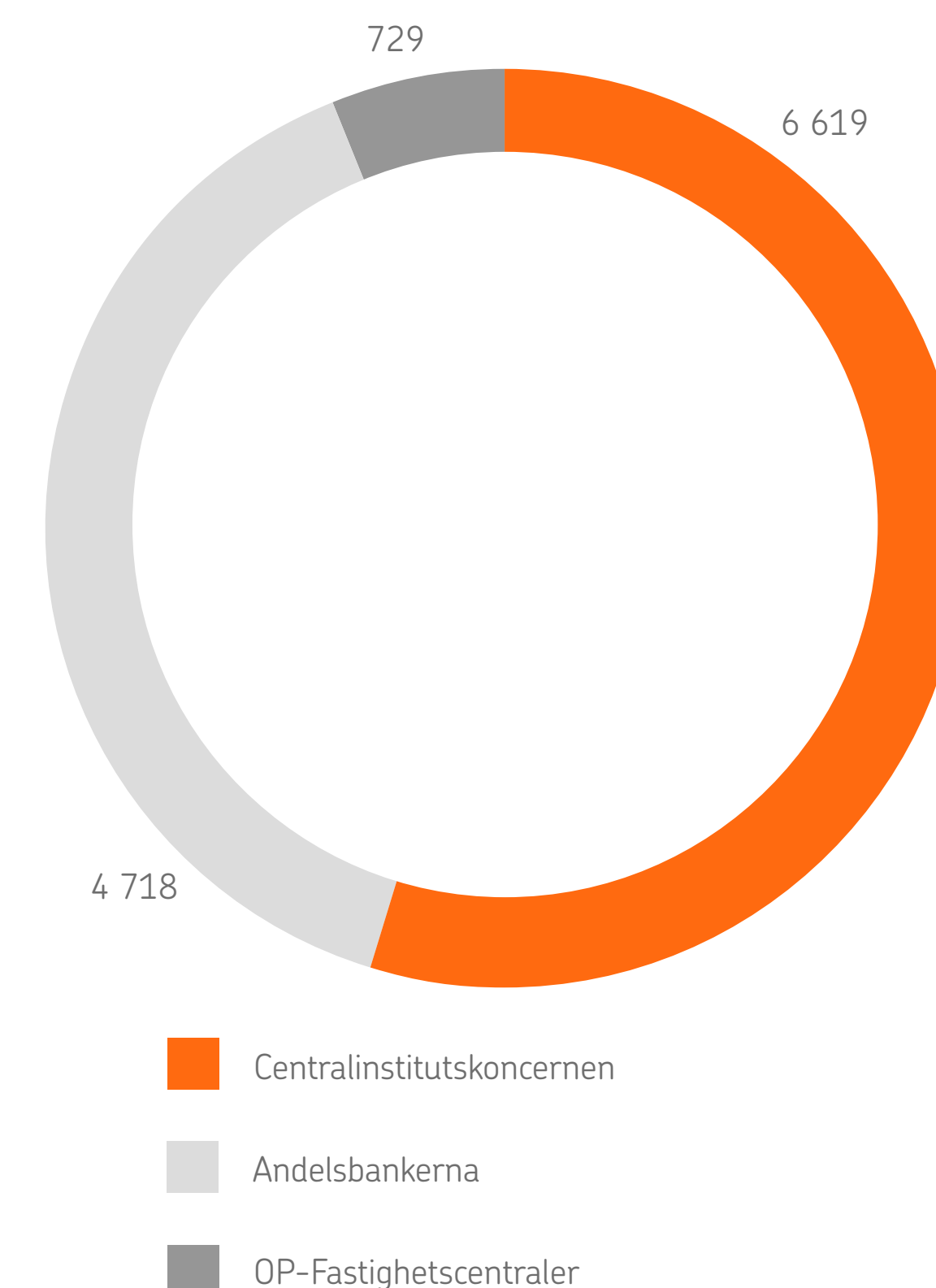
OP Gruppen har 12 066 anställda, varav 6 619 arbetar i centralinstitutskoncernen, 4 718 vid andelsbankerna och 729 i OP-Fastighetscentralerna. Dessutom har OP Gruppen 103 anställda utanför Finland. Utöver sin egen personal sysselsatte OP Gruppen i slutet av året 1 365 inhyrda anställda. De inhyrda anställda arbetar i centralinstitutskoncernen, i regel inom utveckling och tjänsteproduktion.

OP Gruppen	Fast anställda	Visstidsanställda	Heltidsanställda	Deltidsanställda	Personalen totalt	Inhyrda anställda
Män	3 485	234	3 545	174	3 719	..
Kvinnor	7 838	509	7 571	776	8 347	..
Totalt	11 323	743	11 116	950	12 066	1 365

OP Gruppen	Fast anställda	Visstidsanställda	Heltidsanställda	Deltidsanställda	Personalen totalt	Inhyrda anställda
Centralinstitutskoncernen	6 276	343	6 250	369	6 619	1 361
Andelsbankerna	4 355	363	4 225	493	4 718	4
OP-Fastighetscentralert	692	37	641	88	729	0
Totalt	11 323	743	11 116	950	12 066	1 365

OP Gruppen	Fast anställda	Visstidsanställda	Heltidsanställda	Deltidsanställda	Personalen totalt	Inhyrda anställda
Finland	11 233	730	11 027	936	11 963	1 365
Estland	33	5	34	4	38	0
Lettland	24	4	22	6	28	0
Litauen	32	4	32	4	36	0
Kina	1	0	1	0	1	0
Totalt	11 323	743	11 116	950	12 066	1 365

Personal enligt organisation



401-1 Personalomsättning

Under år 2018 började 1 721 nya anställda vid OP Gruppen (1 345), av dessa 1 217 vid Centralinstitutet och 329 vid bankerna. Under sommaren 2018 arbetade sammanlagt 419 sommaranställda inom OP Gruppen. Deras medelålder var 25,2 år. Av de sommaranställda var 57 % kvinnor. Den årliga totala personalomsättningen bland de ordinarie anställda var 11,6 % (8,7), vid Centralinstitutet 9,1 % (7,1) och 14,7 % vid bankerna (9,7). Den frivilliga personalomsättningen var 6,9 % (4,8), vid Centralinstitutet 6,4 % (4,9) och vid bankerna 7,2 % (3,8). Under året avslutades 165 anställningar vid OP Gruppen (59), varav 32 (21) genom uppsägning av produktionsmässiga skäl – 5 vid Centralinstitutet (6) och 25 vid bankerna (14). Genom frivilliga arrangemang avslutades 133 anställningar (38), varav 49 vid Centralinstitutet (17) och 82 vid bankerna (21). År 2018 gick 318 personer i pension (357), varav 91 vid Centralinstitutet (84) och 213 vid bankerna (236). Medelåldern bland de personer som gick i pension var 61,8 år (62,1).

Nya anställningar enligt åldersgrupp och kön

OP Gruppen	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Totalt
Män	371	225	34	630
Kvinnor	616	403	72	1 091
Totalt	987	628	106	1 721
Centralinstituts-koncernen	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Totalt
Män	242	190	21	453
Kvinnor	423	292	49	764
Totalt	665	482	70	1 217
Andelsbankerna	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Totalt
Män	108	19	1	128
Kvinnor	171	82	11	264
Totalt	279	101	12	392
OP-Fastighets-centraler	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Totalt
Män	21	16	12	49
Kvinnor	22	29	12	63
Totalt	43	45	24	112

Anställningar som upphört per åldersgrupp och kön

OP Gruppen	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Totalt
Män	350	204	145	699
Kvinnor	470	466	499	1 435
Totalt	820	670	644	2 134
Centralinstituts-koncernen	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Totalt
Män	192	136	58	386
Kvinnor	247	189	147	583
Totalt	439	325	205	969
Andelsbankerna	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Totalt
Män	144	57	61	262
Kvinnor	204	247	311	762
Totalt	348	304	372	1 024
OP-Fastighets-centraler	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Totalt
Män	14	11	26	51
Kvinnor	19	30	41	90
Totalt	33	41	67	141

402-1 Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten

OP Gruppen följer den lokala lagstiftningen i all sin verksamhet. I Finland ingår de viktigaste bestämmelserna om väsentliga förändringar i verksamheten i lagen om samarbete inom företag. Vid överlåtelse av rörelse ska företrädarna för personalen enligt lagen underrättas om överlåtelsen inom en vecka. När samarbetsförhandlingar inleds och sysselsättningsåtgärder vidtas ska företrädarna för personalen ges en skriftlig förhandlingsframställning senast fem dagar innan förhandlingarna inleds.

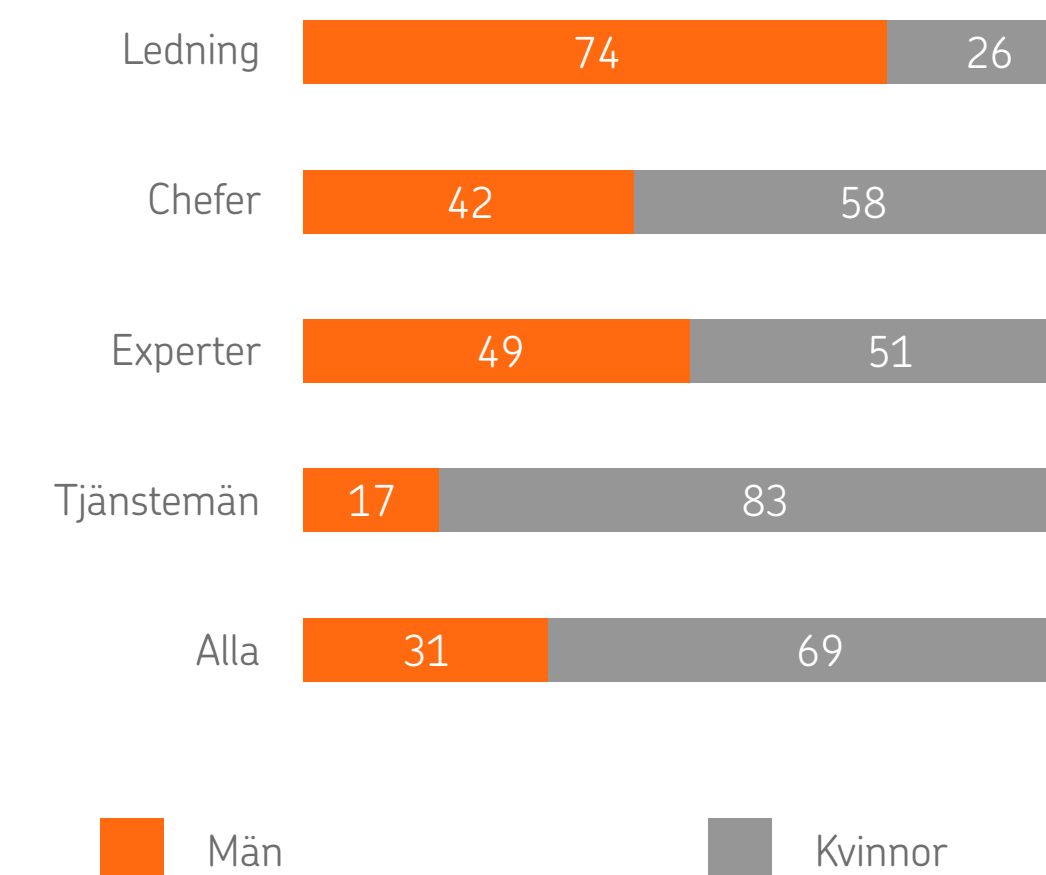
405-1 Mångfald i förvaltningsorganen och personalen

OP vill upprätthålla lika arbetsmöjligheter för hela personalen. År 2018 var 69 % av personalen kvinnor (2017: 70) och 31 % män (30). Vid Centralinstitutet var kvinnornas andel 63 % (64) och männens 37 % (36) och vid andelsbankerna var 79 % kvinnor (80) och 21 % män (20). I slutet av 2018 var medelåldern för de anställda 43,0 år (43,4), vid Centralinstitutet 41,3 år (41,7) och vid andelsbankerna 44,7 år (44,9). Anställningstiden inom OP Gruppen är i medeltal 13,7 år (13,4), vid Centralinstitutet 11,5 år (11,0) och vid andelsbankerna 17,7 år (17,2). År

2018 var andelen kvinnor med ledningsuppgifter 24 % (21) och andelen män med ledningsuppgifter 76 % (79). Vid Centralinstitutet är könsfördelningen bland personalen med ledningsuppgifter 36 % kvinnor och 64 % män och vid andelsbankerna 14 % kvinnor och 86 % män. Vårt mål är att mångfalden inom OP Gruppens personal i fråga om kompetens och erfarenhet, kön och åldersgrupper ska vara tillräcklig för att uppfylla affärsområdenas och de strategiska målens krav. När det gäller ledningsuppgifter är vårt mål att båda könen ska vara representerade enligt proportionen 60/40 %.

OP Gruppens mål är att redan vid beredningen av valet av medlemmar i förvaltningsorganen fästa uppmärksamhet vid det mervärde som personerna tillför sammansättningen bl.a. när det gäller att upprätthålla och utveckla en tillräcklig mångfald. Mångfalden upprätthålls och utvecklas genom att man säkerställer mångsidig kompetens och erfarenhet bland medlemmarna, regional representativitet och en tillräcklig representation för de olika könen och åldersgrupperna i förvaltningsorganen. OP Gruppens mål är att männens andel var 62 % (63) och kvinnornas 38 % (37) redan i beredningskedet i OP Gruppens förvaltningsorgan. I slutet av året var medelåldern för medlemmar av förvaltningen 53,3 år (53,8). Andelen medlemmar under 50 år var 36 % (32).

Total personalstyrka, per personalkategori och kön, %



År 2018

OP Gruppen

Strategi

Ansvarskänsla

OP Gruppen totalt	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Män	Kvinnor
Direktörer	0 %	39 %	61 %	74 %	26 %
Chefer	2 %	60 %	38 %	42 %	58 %
Experter	7 %	60 %	33 %	49 %	51 %
Tjänstemän	22 %	43 %	35 %	17 %	83 %
Totalt	15 %	50 %	35 %	31 %	69 %

Centralinstituts-koncernen	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Män	Kvinnor
Direktörer	0 %	56 %	44 %	64 %	36 %
Chefer	3 %	67 %	30 %	46 %	54 %
Experter	8 %	61 %	31 %	52 %	48 %
Tjänstemän	28 %	49 %	24 %	20 %	80 %
Totalt	16 %	56 %	28 %	37 %	63 %

Andelsbankerna	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Män	Kvinnor
Direktörer	0 %	31 %	69 %	80 %	20 %
Chefer	1 %	53 %	46 %	32 %	68 %
Experter	5 %	56 %	39 %	40 %	60 %
Tjänstemän	18 %	39 %	43 %	11 %	89 %
Totalt	13 %	43 %	44 %	21 %	79 %

OP-Fastighets-centraler	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Män	Kvinnor
Direktörer	0 %	17 %	83 %	73 %	27 %
Chefer	0 %	33 %	67 %	74 %	26 %
Experter	3 %	26 %	72 %	46 %	54 %
Tjänstemän	11 %	40 %	49 %	37 %	63 %
Totalt	9 %	38 %	53 %	41 %	59 %

OP Gruppens förvaltningsorgan enligt åldersgrupp och kön

	Män	Kvinnor
Under 30 år	47 %	53 %
30–49 år	54 %	46 %
Över 49 år	66 %	34 %
Totalt	62 %	38 %

Anställningstiden inom
OP Gruppen i medeltal

13,7

år

Medelåldern
för de anställda

43

år

Personalutveckling

OP Gruppen erbjuder mångsidiga möjligheter till kompetensutveckling för alla personalgrupper. De kompetensutvecklingsåtgärder som gruppen erbjuder bygger på insikten om hur förnyelser och ett föränderligt arbetsliv påverkar arbetet, arbetsätten och kompetenskraven.

OP Gruppens strategi och årsplan förankras i praktiken och på individnivå genom årliga utvecklingssamtal. Samtalen är en viktig del av prestationsledningen och inbegriper målsamtal och resultatsamtal samt kompetens- och uppföljningssamtal. Under årets första samtal ställer man upp mål för den kommande perioden och utvärderar den föregående periodens resultat. Det andra samtalet fokuserar på bedömningen av den kompetens som arbetsuppgifterna kräver samt förändringar i kompetenskraven. Personens egna utvecklingsönskemål på längre sikt diskuteras också. För de viktigaste kompetensutvecklingsbehoven upprättas en personlig utvecklingsplan. I samband med detta samtal kontrolleras också framstegen i relation till målen för den innevarande perioden. Hela OP:s personal i Finland och utomlands deltar i de årliga prestationsutvärderingarna och utvecklingssamtalen.

De företag i OP Gruppen som regelbundet har över 20 anställda upprättar dessutom personal- och utbildningsplaner enligt samarbetslagen. Utbildningsplanen ska inkludera en bedömning av hela personalens yrkeskunnande samt av förändringarna i kraven på yrkeskunnande och orsakerna till dem samt en årlig plan som baserar sig på denna bedömning enligt personalgrupp eller någon annan ändamålsenlig gruppindelning.

I OP Gruppen användes 14 timmar per person för utbildning år 2018.

Välbefinnande, hälsa och säkerhet i arbetet

OP Gruppens modell för arbetsmiljöledning har som mål att genom integrerad och organiserad ledning av arbetshälsan, arbetstrivseln och arbetarskyddet bättre säkerställa arbetsförmågan och arbetsmarknadskompetensen hos arbetstagare som hotas av arbetsoförmåga och hos äldre arbetstagare. Väsentliga element för en god arbets-hälsa är t.ex. modellen för tidigt stöd, företags-hälsovård, arbetshälsoverksamhet, rehabilitering, flexibla arbetsarrangemang och mångfaldsledning. De verksamhetsområden och behov som ur personalens synvinkel är centrala i arbetshälsoverksamheten identifieras med hjälp av den årliga hälso- och välmåendeenkäten för personalen.

Arbetarskyddet bygger på framsyn och systematiska arbetssätt. Ansvar för arbetarskyddet ligger primärt hos arbetsgivaren.

År 2018 var andelen sjukfrånvaro av den ordinarie arbetstiden 3,3 % (3,3). För männen var andelen sjukfrånvaro 1,9 % (1,8) och för kvinnorna 3,9 % (4,0). Sjukfrånvaronivån har förblivit oförändrad under hela 2010-talet. Uppgifterna är beräknade enbart för Finland och inkluderar inte OP-Fastighetscentralernas personal.

Inom OP Gruppen är 92 % (89) av hela personalstyrkan representerad i arbetarskyddskommissioner. Centralinstitutet har en egen arbetarskyddskommission, detsamma gäller alla banker med fler än 20 anställda.

För hotfulla situationer finns procedurer på gruppnivå som ska tillämpas lokalt inom de olika företagen i gruppen. För eventuella bankrån finns procedurer och rapporteringspraxis. För allvarliga hotsituationer finns procedurer för eftervård och skydd av personalen. I inskolningsprogrammet för kundservicepersonalen ingår en genomgång av anvisningarna, och rutinerna ska repeteras varje år. Inträffade hotfulla situationer registreras i sys-

temet för hantering av operativa risker och rapporteras regelbundet till direktionen. Personalens erfarenheter av hotfulla kundservicesituationer följs också genom en personalenkät. Allvarliga hotsituationer anmäls till polisen. Bankrån rapporteras till direktionen i realtid och registreras i systemet för hantering av operativa risker.

Förebyggande av diskriminering

OP strävar efter att förebygga diskriminering i all sin verksamhet. Verktyg i det praktiska ledningsarbetet är OP Gruppens Principer för god affärssed, OP Gruppens riktlinjer för gott ledarskap, belöningsystemet och belöningspolicyn, OP Gruppens översiktsplan för jämställdhet och likabehandling, Upphandlingspolicyn och Leverantörskriterierna för OP Gruppens leverantörer. Leverantörskriterierna i upphandlingarna förutsätter att leverantören aktivt och målinriktat leder de aspekter som tas upp i OP Gruppens företagsansvarskrav samt säkerställer att även dess egna leverantörer iakttar dessa krav. OP utvärderar leverantörerna enligt den årliga utvärderingsplanen för företagsansvaret.

Personalen kan anmäla misstankar om diskriminering till revisionsfunktionen. Underlåtenhet att

följa principerna för god affärssed kan diskuteras med HR, den närmaste chefen eller Compliance. Inom OP Gruppen kan anmälningar om misstänkta överträdelser av bestämmelser och föreskrifter också göras anonymt till revisionsdirektören genom den så kallade whistle blowing-funktionen. Anmälan kan också gälla verksamhet som strider mot OP Gruppens värderingar. Misstänkta överträdelser av bestämmelser och föreskrifter hos en leverantör kan diskuteras med upphandlingsdirektören eller den ansvariga upphandlingschefen. Misstänkt diskriminering kommer i regel till vår kännedom genom att myndigheterna lämnar en begäran om utredning. Riktlinjer om mänskliga rättigheter och förebyggande av diskriminering finns t.ex. i FN:s Global Compact, UN PRI och ILO:s avtal om grundläggande rättigheter i arbetslivet.

406-1 Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder

År 2018 anmäldes ett fall av diskriminering där jämställdhetsombudsmannen i sitt utlåtande kom fram till att en diskrimineringspresumtion föreligger. Fallet ledde inte till några fortsatta åtgärder eftersom parten inte väckte talan på grund av presumtionen.

Föreningsfrihet och kollektivavtal

OP Gruppen är en organiserad arbetsgivare. Bolagen i gruppen följer tre kollektivavtal: i bankverksamheten kollektivavtalet för finansbranschen, i försäkringsbolagen kollektivavtalet för försäkringsbranschen och i Pohjola Sjukhus kollektivavtalet för hälsoservicebranschen. Avtalen innehåller bestämmelser om bl.a. arbetarskyddssamarbete och arbetarskyddsfullmäktiges ställning och tryggnad av deras verksamhetsförutsättningar. I egenskap av betydande arbetsgivare har OP Gruppen en stor roll i utvecklingen av arbetslivet.

OP Gruppen följer i allt samarbete lagen om samarbete inom företag samt alla andra lokala lagar som gäller samarbete. I Finland ingår de viktigaste bestämmelserna om väsentliga förändringar i verksamheten i lagen om samarbete inom företag. På OP Gruppens nivå och vid OP:s centralinstitut finns följande samarbetsgrupper: OP Gruppens

samarbetsgrupp, Centralinstitutets samarbetsdelegation och Centralinstitutets samarbetsgrupp för personalärenden. Syftet med grupperna är att enligt samarbetslagen utveckla företagets verksamhet och arbetsförhållanden samt att utveckla personalens möjligheter att påverka beslut som gäller dem. I OP Gruppen uppfylls personalrepresentationen i förvaltningen i de företag som hör till Centralinstitutet genom att personalens representanter i OP Andelslagets förvaltningsråd utnämns vart tredje år.

Samarbetet inom OP Gruppen är organiserat så att en samarbetsgrupp på gruppnivå sammanträder fyra gånger om året för att behandla gruppens ekonomi och resultat samt andra aktuella frågor på gruppnivå. Samarbetsförfarandet i gruppens alla bolag sker på det sätt som anges i lagen. I Finland omfattas 91 % (91) av OP Gruppens personalstyrka av allmänt bindande kollektivavtal. I de baltiska länderna saknar branschen bindande kollektivavtal.

Vi främjar hälsa, trygghet och välfärd

Till OP:s kooperativa karaktär hör omsorgen om kunderna, omvärlden och intressentgrupperna som en del av både våra affärsrörelser och vårt samhällsengagemang. I vår skadeförsäkringsverksamhet strävar vi efter att förebygga skador och säkra risker. Vi sörjer för kundernas integritet. I vår sponsorverksamhet är den fysiska aktiviteten bland barn ett viktigt insatsområde.

Ansvarsfull skadeförsäkring

OP:s uppgift som ansvarsfull skadeförsäkrare är att främja kundernas riskhantering och säkerhet, bidra till att förebygga skador samt säkerställa en smidig och effektiv handläggning av skadeärenden om en skada inträffar. Vi kartlägger tillsammans med kunden alla potentiella risk- och säkerhetsfaktorer och optimerar försäkringslösningarna specifikt för varje kund. Vi säkerställer att kunden är medveten om alla sina risker och att eventuella skador inte medför oöverkomliga ekonomiska eller personliga svårigheter. Vi gör kundens vardag smidig och trygg genom att tillsammans bygga upp den bästa

möjliga försäkringshelheten. Fokusområden i ansvarsarbetet inom skadeförsäkringsverksamheten är att främja trafiksäkerheten, att förebygga skador och olycksfall och vid olycksfall se till att kunden blir återställd samt att förutse konsekvenserna av klimatförändringen.

En av OP:s grundläggande uppgifter är omsorgen om kundernas och omvärldens trygghet. Vi vill tillsammans med våra partner minska antalet trafikolyckor och förändra trafikattityderna så att de bidrar till trafiksäkerheten. Vi har inlett ett samarbete bl.a. med larmsystemet Porokello (Renklockan). Projektet har som mål att halvera antalet renkrockar. Vi informerar aktivt om exceptionella väderförhållanden såsom stormar och menföre och försöker på det sättet förebygga olyckor och skador. När olyckan är framme vill vi hjälpa vår kund att smidigt återvända till vardagen. Genom vår tjänst OP Skadehjälpen erbjuder vi hjälp för att snabbt hantera skadefall. I det förebyggande arbetet handleder vi med hjälp av sportmästarverksamheten idrottsföreningarnas tränare i att förebygga typiska idrottsskador. Pohjola Sjukhus har som mål att förlänga tiden i arbetslivet mitt i karriären genom att effektivt åter-



ställa arbets- och funktionsförmågan t.ex. efter ett olycksfall.

Klimatförändringen påverkar våra försäkringskunders liv och företagets affärsmiljö. OP vill utveckla sin egen försäkringsverksamhet så att den beaktar miljöaspekterna och klimatriskerna. Vår ambition är att våra försäkringslösningar i så stor utsträckning som möjligt ska täcka alla försäkringsbara risker även under föränderliga omständigheter. I ersättningsverksamheten förutsätter OP att partnerna beaktar principerna för hållbar utveckling och agerar enligt dem. Vi styr verksamheten hos våra kunder och partner i en riktning som motverkar klimatförändringen. Vi erbjuder riskinformation om klimatförändringen och dess konsekvenser och hjälp med beredskapen inför förändringarna. Vårt mål är att hjälpa människor och sammanslutningar agera på ett ansvarsfullt sätt och påverka lagstiftning och myndighetsföreskrifter som är förknippade med klimatförändringen.

Via sponsring stöder vi den fysiska aktiviteten bland barn genom att skapa hobbymöjligheter med låg tröskel för unga. Målet är att erbjuda olika motionsalternativ för så många som möjligt och att aktivera barn runtom i Finland i föreningsverksamheten.

Integritetsskydd

OP:s tjänstemän och de olika organens medlemmar har lagstadgad tystnadsplikt i fråga om hanteringen av kundernas ärenden. Vi respekterar i all vår verksamhet bank- och försäkringssekretessen, kund- och patientuppgifternas konfidentialitet samt sekretessförpliktelserna i våra avtal. Tjänstemännen får hantera kunduppgifter endast i den omfattning som deras arbetsuppgifter förutsätter.

Våra rutiner innebär att vi heltäckande beaktar dataskyddet i all hantering av personuppgifter. Våra förfaranden i anslutning till dataskyddet skyddar bl.a. kundernas, de anställdas, samarbetspartnernas och andra parter personuppgifter. OP har förbundit sig till ansvarsfull marknadsföring och reklam. Enligt lagstiftningen ska kunden delges vissa villkor, egenskaper och risker som gäller produkten eller tjänsten.

I sin marknadsföring strävar OP efter att tillhandahålla alla de uppgifter om produkter och tjänster som kan påverka kundens beslut. Reklam som är särskilt riktad till barn och ungdomar förekommer i ytterst begränsad utsträckning. OP tar i beaktande målgruppens allmänna oerfarenhet och begränsade rättsliga handlingsförmåga. Vi iakttar den internationella handelskammarens regler för reklam och marknadskommunikation, god marknadsföringssed

och anvisningarna om marknadsföring i våra branscher. Hälso- och sjukvårdens kvalitet och patientsäkerheten är en hederssak för oss, och vi hanterar patientuppgifter med absolut konfidentialitet.

EU:s dataskyddsförordning tillämpas sedan den 25 maj 2018. Förordningen gäller behandlingen av personuppgifter i alla EU:s medlemsstater och har som mål att slå fast en enhetlig nivå för skyddet av personuppgifter i hela Europeiska unionen. Förordningen gör behandlingen av personuppgifter mer öppen och transparent och ger privatpersoner större rättigheter att övervaka sina egna rättigheter. Inom OP pågår ett dataskyddprojekt för att säkerställa att OP kan uppfylla kraven i den nya förordningen och därigenom också betjäna kunderna bättre än tidigare. OP Gruppen har år 2017 utnämnt en dataskyddsansvarig enligt EU:s dataskyddsförordning. Registrerade personer kan kontakta den dataskyddsansvariga i alla ärenden som anknyter till behandlingen av deras personuppgifter och utnyttjandet av deras rättigheter enligt dataskyddsförordningen. Interna missförhållanden kan först tas upp med den egna chefen. OP Gruppen har också en intern elektronisk kanal för rapportering av överträdelser.

417-1 Krav på information och märkning i anslutning till produkter och tjänster

I OP Gruppen iakttas gällande lagstiftning som föreskriver att kunden ska delges vissa till produkten eller tjänsten anslutna villkor, egenskaper och risker.

418-1 Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata

År 2018 tog OP Gruppen emot 24 klagomål från kunder gällande behandlingen av personuppgifter eller integritetsskyddet som konstaterades grundade. Vid beräkningen av det totala antalet klagomål har klagomål som gäller samma händelse (t.ex. fel vid postningen) räknats som ett klagomål. Data-skyddsmyndigheten har utfärdat skriftliga anvisningar till OP i ett enskilt fall.

År 2018 upptäckte OP Gruppen i sin verksamhet totalt 351 fall som klassificeras som personuppgiftsincidenter enligt EU:s allmänna dataskyddsförordning. Antalet inkluderar också t.ex. fall som beror på mänskliga misstag och som sannolikt inte medför någon risk för fysiska personers rättigheter och friheter.

År 2018

OP Gruppen

Strategi

Ansvarskänsla

GRI indikator	2014	2015	2016	2017	2018
Miljöverkan					
302 Energi					
302-1 Organisationens energikonsumtion	167 841	142 360	138 230	142 585	134 080
302-3 Energiintensitet, MWh/person/år	-	11,7	11,3	11,6	11,1
305 Växthusgaser					
305-1 Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	1 800	5	3	48	48
305-2 Indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	37 114	23 446	18 556	20 918	19 565
305-3 Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)					
Kategori 1: Upphandlade produkter och tjänster		2 508	2 612	2 034	1 285
Kategori 5: Avfall som verksamheten ger upphov till	2 266	609	129	298	254
Kategori 6: Äffärsresor	598	2 622	3 841	3 712	3 541
Kategori 7: De anställdas resor till och från arbetet	2 408		951	1 142	1 059
Kategori 15: Investeringar					> 10 milj
305-4 Växthusgaser energiintensitet, CO ₂ e-ton/person	3	1,93	1,52	1,70	1,63
Social påverkan					
102-8 Totalt av personalen	12 356	12 130	12 227	12 269	12 066
fast anställda	11 705	11 324	11 376	11 501	11 323
vistidsanställda	651	806	851	768	743
heltidsanställda	11 423	11 253	11 273	11 294	11 116
deltidsanställda	933	877	954	975	950
anställda i Finland	11 915	11 695	11 787	11 847	11 963
anställda utanför Finland	441	435	440	422	103
Inhyrda anställda	..	723	1 089	1 511	1 365

GRI indikator	2014	2015	2016	2017	2018
102-38 Årlig ersättning	22	21	..	21	19
102-41 Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	90 %	90 %	91 %	91 %	91 %
401 Anställningsförhållanden					
401-1 Nya anställningar	1 402	1 015	1 236	1 345	1 721
Anställningar som upphört	1 907	1 889	1 840	1 871	2 134
Personalomsättningen bland de ordinarie anställda	8,1%	8,3 %	7,9 %	8,7 %	11,6 %
Frivilliga personalomsättningen bland de ordinarie anställda	3,5%	3,8 %	3,7 %	4,8 %	6,9 %
401-3 Föräldraledighet: Andelen som återvände till arbetet	95 %	97 %	95 %	95 %	95 %
Föräldraledighet: Andelen som stannade i arbetet	95 %	91 %	93 %	92 %	88 %
403 Hälsa och säkerhet i arbetet					
403-1 Andelen anställda som omfattas av arbetarskyddskommissioners	87 %	87 %	88 %	89 %	92 %
403-2 Sjukfrånvaro av den ordinarie arbetstiden	3,5%	3,5 %	3,5 %	3,3 %	3,3 %
Olycksfall på arbetsplatsen som ledde till frånvaro	10	9
Olycksfallsfrekvens LTA1	0,6	0,5
Arbetsrelaterade dödsfall	0	0	0	0	0
404 Utbildning och personalutveckling					
404-1 Utbildningstimmar per anställd	15	14

År 2018

OP Gruppen

Strategi

Ansvarskänsla

GRI indikator	2014	2015	2016	2017	2018
404-3 Andel anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	..	83 %	100 %	100 %	100 %
405 Mångfald och lika möjligheter					
405-1 Mångfald i förvaltningsorganen och personalen					
Personalen enligt kön					
män	27 %	28 %	29 %	30 %	31 %
kvinnor	73 %	72 %	71 %	70 %	69 %
Personalen enligt åldersgrupp					
under 30 år	13 %	13 %	13 %	13 %	15 %
30–49 år	48 %	48 %	48 %	50 %	50 %
över 49 år	39 %	39 %	39 %	37 %	35 %
Personalen enligt personalkategori					
Direktörer	5 %	4 %	4 %	3 %	3 %
Chefer	10 %	9 %	9 %	10 %	9 %
Experter	28 %	30 %	30 %	30 %	31 %
Tjänstemän	57 %	57 %	57 %	57 %	57 %
Medelålder	43,8	43,8	43,6	43,4	43,0
Anställningstid i medeltal	14,5	14,4	14,0	13,4	13,7
405-2 Förhållandet mellan kvinnors och mäns grundlöner					
Direktörer	91 %
Chefer och experter	87 %
Tjänstemän	106 %

GRI innehållsindex

I redovisningen hänvisas till GRI-standarderna (GRI Referenced). Om redovisningen inte helt motsvarar standarden beskrivs överensstämmelsen i kolumnen Del.
Alla Standarder 2016

Kod	Del	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
Allmänt innehåll					
102-1		Namnet på den redovisande organisationen	Bokslutsnot 1: Allmänt		
102-2		Sektorer, varumärken, produkter och tjänster	OPs Affärsrörelser		
102-3		Lokalisering av organisationens huvudkontor	Helsingfors		
102-4		Verksamhetsländer	Bokslutsnot, annex 49		
102-5		Organisationens ägarstruktur och företagsform	Bokslutsnot, annex 49		
102-6		Marknader som organisationen är verksam på, sektorer	OPs Affärsrörelser		
102-7		Den redovisande organisationens storlek	År 2018 i korthet		
102-8	a-d	Information om löntagare och andra anställda	Vår verksamhet är människonära och engagerande	Redovisats enligt den för OP relevanta indelningen.	X
102-9		Leverantörskedja	OPs 2018: Värdekedjan och GRI:s ekonomiska påverkan		
102-10		Betydande förändringar i organisationen och leverantörskedjan	Bokslutsnot, verksamhetsberättelse: Förändringar i OP Gruppens struktur		
102-11		Beskrivning av om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen	Bokslutsnot 2: OP Gruppens principer för riskhantering och kapitalutvärdering		
102-12		Externt utvecklade principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	Ledningen av företagsansvaret i OP		
102-13		Medlemskap i organisationer och lobbyorganisationer	Ledningen av företagsansvaret i OP		
102-14		Verkställande direktörens översikt	Ledningens översikt, Samhällsansvarschefens översikt		
102-16		Värden och affärsrörelseprinciper	OP Gruppen i korthet		X
102-18		Förvaltningsstruktur	Bolagsstyrning: Förvaltningsrådet och dess utskott		
102-38		Årlig ersättning	GRI indikator		
102-40		Förteckning över organisationens intressentgrupper	Vår verksamhet är människonära och engagerande, www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla		

Kod	Del	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
102-41		Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	Vår verksamhet är människonära och engagerande	Personalen som omfattas av kollektivavtal har angetts för Finlands del. I de baltiska länderna finns inga bindande kollektivavtal i branschen.	X
102-42		Princip för identifiering och urval av intressenter	Ledningen av företagsansvaret i OP		
102-43		Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	Vår verksamhet är människonära och engagerande		
102-44		Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter	Ledningen av företagsansvaret i OP		
102-45		Företagen i det konsoliderade koncernbokslutet	Bokslutsnot, annex 49		
102-46		Principer för redovisningens innehåll	Ledningen av företagsansvaret i OP		
102-47		Väsentlighetsaspekter	Ledningen av företagsansvaret i OP		
102-48		Förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar	Inga ändringar		
102-49		Betydande förändringar i redovisningens omfattning och aspekternas beräkningsgränser	Inga ändringar		
102-50		Redovisningsperiod	1.1.2018–31.12.2018		
102-51		Datum för den föregående redovisningen	27.2.2018		
102-52		Redovisningsfrekvens	årligen		
102-53		Kontaktperson för frågor angående redovisningen	https://www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/kontaktinformation		
102-54		Omfattningen av redovisningen i enlighet med GRI-standarderna	GRI-innehållsindex		
102-55		GRI-innehållsförteckning	GRI-innehållsindex		
102-56		Bestyrkande av redovisningen	Oberoende bestyrkanderapport		
Ledningsmodell					
103-1		Beräkningsgränser för väsentliga aspekter	Ledningen av företagsansvaret i OP		
103-2		Komponenterna i ledningsmodellen	Ledningen av företagsansvaret i OP		X
103-3		Bedömningen av ledningsmodellen	Ledningen av företagsansvaret i OP		

Kod	Del	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
Innehåll enligt område					
I innehållet enligt område redovisas de indikatorer som är relevanta					
Ekonomisk påverkan					
201		Ekonomiska resultat			
201-1		Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	Vi stöder den regionala livskraften		
201-2		Finansiell påverkan samt andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen	Vi stöder den regionala livskraften	Uppgiften om ekonomisk påverkan eller kostnader är inte tillgänglig. Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen.	X
201-3		Omfattningen av organisationens förmånsbestämda åtaganden	Bokslutsnot, annex 33		
203		Indirekt ekonomisk påverkan			
203-1		Infrastrukturinvesteringar och allmännyttiga tjänster	Vi stöder den regionala livskraften		
203-2		Betydande indirekta ekonomiska effekter och deras omfattning	Vi stöder den regionala livskraften		
205		Antikorruption			
205-1		Affärsenheter som analyserats med avseende på risk för korruption	Vi stöder den regionala livskraften		X
205-2	b, e	Kommunikation och utbildning i policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption	Vi stöder den regionala livskraften	Uppgiften är inte tillgänglig på mer detaljerad nivå.	X
205-3		Korruptionsfall och åtgärder i anslutning till dem	Inga fall 2018.		X
206		Konkurrensbegränsningar			
206-1		Rättsliga åtgärder som gäller överträdelse av konkurrenslagstiftning, karteller och missbruk av dominerande marknadsställning	Vi stöder den regionala livskraften		

Kod	Del	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
Miljöpåverkan					
302		Energi			
302-1	c-g	Organisationens energikonsumtion	Vi främjar hållbar ekonomi		X
302-3		Energiintensitet	Vi främjar hållbar ekonomi		X
305		Utsläpp			
305-1		Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	Vi främjar hållbar ekonomi		X
305-2		Indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	Vi främjar hållbar ekonomi		X
305-3		Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	Vi främjar hållbar ekonomi		X
305-4		Utsläppsintensitet för växthusgaser	Vi främjar hållbar ekonomi		X
305-5		Minskning av växthusgasutsläpp	Vi främjar hållbar ekonomi		X
306		Avloppsvatten och avfall			
306-2	a-b	Avfall	Vi främjar hållbar ekonomi	Uppgifterna tillgängliga endast för kontoren i Helsingfors.	X
Social påverkan					
401		Anställningsförhållanden			
401-1	a	Personalomsättning	Vår verksamhet är människonära och engagerande	De avslutade anställningsförhållandena och den totala personalomsättningen inkluderar inte rörelseöverlåtelser.	X
401-3	e	Föräldraledighet	Vår verksamhet är människonära och engagerande	Redovisats enligt den för OP relevanta indelningen. Antalet anställda som återvände till och blev kvar i arbetet efter en föräldraledighet har angetts för Finland och inkluderar inte OP-Fastighetscentralernas personal. Uppgiften om antalet män som är berättigade till föräldraledighet är inte tillgänglig.	X
402		Relationerna mellan personal och ledning			

År 2018

OP Gruppen

Strategi

Ansvarskänsla

Kod	Del	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
402-1	a-b	Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten	Vår verksamhet är människonära och engagerande		X
403		Hälsa och säkerhet i arbetet			
403-1	b	Andelen anställda som omfattas av arbetarskyddskommissioner	Vår verksamhet är människonära och engagerande, GRI indikator		
403-2	a	Olycksfallsfrekvens, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro, arbetsrelaterade dödsfall	Vår verksamhet är människonära och engagerande, GRI indikator	Uppgiften om kön eller personalkategori är inte tillgänglig. Andelen sjukfrånvaro av den ordinarie arbetstiden har angetts för Finland och inkluderar inte OP-Fastighetscentralerna. Olycksfallen på arbetsplatsen och olycksfallsfrekvensen LTA1 har angetts för Finland.	
404		Utbildning och personalutveckling			
404-1		Utbildningstimmar per anställd	Vår verksamhet är människonära och engagerande	Uppgiften om kön eller personalkategori är inte tillgänglig. Det genomsnittliga antalet utbildningstimmar har angetts för Finland.	
404-2	a	Instruktioner för kompetensutveckling och livslång inlärning	Vår verksamhet är människonära och engagerande		X
404-3		Andel anställda (i procent) som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	Vår verksamhet är människonära och engagerande		X
405		Mångfald och lika möjligheter			
405-1		Mångfald i förvaltningsorganen och personalen	Vår verksamhet är människonära och engagerande		X
405-2		Förhållandet mellan kvinnors och mäns grundlöner	Vår verksamhet är människonära och engagerande	Förhållandet mellan kvinnors och mäns grundlöner har angetts för Finland och inkluderar inte OP-Fastighetscentralerna.	X
406		Förbud mot diskriminering			
406-1	b,e	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder	Vår verksamhet är människonära och engagerande, GRI indikator		X
		Lokala samfund			

Kod	Del	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
FS13		Tillgången på finansiella tjänster inom glesbygdsområden eller mindre gynnade områden uppdelad enligt typ av tjänst	Vi stöder den regionala livskraften	Redovisas endast för Finlands del.	
FS14		Initiativ som förbättrar handikappade personers möjligheter att använda sig av finansiella tjänster	Vi stöder den regionala livskraften		
417		Marknadskommunikation och produktinformation			
417-3		Överträdelser av lagar, bestämmelser och frivilliga principer i anslutning till marknadskommunikation	Inga fall 2018.		
418		Kundernas integritet			
418-1		Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata	Vi främjar hälsa, trygghet och välfärd		
419		Efterlevnad			
419-1		Överträdelser av lagar och författningar på det sociala och ekonomiska området	Inga fall 2018.		
Ägande					
FS10		Andel i procent av företag i portföljen med vilka institutionen har interagerat i miljömässiga och sociala frågor	Vi främjar hållbar ekonomi		
FS11		Positiv eller negativ screening av placeringsobjekt	Vi främjar hållbar ekonomi		

Oberoende bestyrkanderapport till direktionen för OP Andelslag

En översättning av den ursprungliga finskspråkiga rapporten

På begäran av ledningen för OP Andelslag har vi utfört ett bestyrkandeuppdrag av numerisk informationen om hållbar utveckling för verksamhetsåret som slutade 31 december, 2018 och som OP Gruppen presenterat i den på nätet publicerade rapporten OP 2018, i dess "Ansvarskänsla" kapitlets GRI Index (härefter "Hållbarhetsinformationen").

Ledningens ansvar

Ledningen för OP Andelslag ansvarar för upprättandet av rapporten och för informationen och innefattande påståendena i rapporten samt av framförandet i enlighet med GRI Sustainability Reporting Standards; för att fastställa OP Andelslags mål gällande framförande och rapportering av hållbar utveckling, inkluderat identifieringen av intressenter och väsentlighetsfrågor; och för upprättandet och upprätthållandet av lämplig prestandahantering och interna kontrollsystem, varav rapporterade prestationsinformationen är härledd ifrån.

Våra skyldigheter

Vår skyldighet är att utföra ett bestyrkandeuppdrag som ger begränsad säkerhet och presentera en oberoende slutsats av den hållbarhetsinformation som varit föremål för bestyrkandeuppdraget. Vi har utfört vårt uppdrag i enlighet med den internationella bestyrkandestandarden ISAE 3000 (omarbetad) Andra bestyrkandeuppdrag än revisioner och översiktliga granskningar av historisk finansiell information utfärdad av International Auditing and Assurance Standards Board IAASB. Standarden kräver att vi planerar och upprättar uppdraget för att erhålla begränsad säkerhet om att Hållbarhetsinformationen inte innehåller väsentliga felaktigheter.

Vi tillämpar den internationella standarden för kvalitetskontroll International Standard on Quality Control ISQC 1 och upprätthåller sålunda ett omfattande kvalitetskontrollsystem som innefattar dokumenterade principer och tillvägagångssätt angående förenlighet med etiska krav, standarder för yrkesutövningen samt krav i lagar och andra författningar.

Vi fyller kraven för oberoende och andra etiska krav i enlighet med internationella Code of Ethics for Professional Accountants utgiven av International Ethics Standards Board for Accountants IESBA, som baserar sig på de fundamentala principerna om integritet, objektivitet, yrkeskompetens och vederbörlig omsorg, konfidentialitet och yrkesetik

I uppdraget genomförda åtgärder

Ett uppdrag som ger begränsad säkerhet genomförs genom förfrågningar främst till personer som ansvarar för upprättandet av hållbarhetsinformationen, samt genom att tillämpa analytiska och andra lämpliga metoder för inhämtning av bevis. I vårt uppdrag har vi vidtagit t.ex. följande åtgärder:

- Intervjuat representanter för den högsta ledningen för att förstärka vår förståelse av fastställda målsättningarna för hållbar utveckling och av sambandet mellan hållbarhet, affärsstrategi samt funktioner.
- Intervjuat relevant personal som ansvarar för beredningen av materialet som används i Hållbarhetsinformationen.
- Vi har utvärderat i vilken utsträckning hållbarhetsinformationen följer GRI Sustainability Reporting Standards innehållsspecifikationer för rapporteringen och huruvida den är förenlig med de kvalitetsprinciper som gäller rapportering.
- Vi har bedömt processer, datasystem och praktiska förfaranden för dataadministration för att samla in och konsolidera uppgifterna angående hållbar utveckling, samt granskat interna dokument som hänför sig till dessa.
- Vi har med hjälp av stickprov från datasystem och från bolaget erhållen numerisk originaldata testat huruvida informationen angetts korrekt och fullständigt.

Procedurerna utförda i ett uppdrag som ger begränsad säkerhet varierar i beskaffenhet och samordning från uppdrag som ger rimlig säkerhet. Procedurerna är mindre i omfattning, och nivån av säkerhet uppnådd i uppdrag som ger begränsad säkerhet är följaktligen substantiellt lägre än säkerheten som skulle ha nåtts med att utföra ett uppdrag som ger rimlig säkerhet.

Naturliga begränsningar

Naturliga begränsningar uppkommer i alla bestyrkandeuppdrag på grund av selektiv prövning av informationen som granskas. Således kan fel uppkomma och förbli obemärkta. Dessutom kan icke-finansiell data vara mer beroende av naturliga begränsningar än finansiell data, med hänsyn till dess natur och metoderna som används för att avgöra, beräkna och estimerar dylikt data.

Slutsats

På basen av de procedurer som upprättats och av erhållet bevis, har inget kommit till vår kännedom som skulle ge oss orsak att tro att Hållbarhetsinformationen av OP Gruppen för året som tog slut 31 december 2018, inte skulle vara framställd på basis av väsentlighet i enlighet med rapporteringskriterierna för GRI Sustainability Reporting Standards.

Helsingfors, den 22 februari 2019
KPMG OY AB

Raija-Leena Hankonen, CGR
Niina Turri, Senior Manager, Advisory