

OP Vuosi 2018



Sisältö

Vuosi 2018	3	Strategia	20
Pääjohtajan katsaus	4	Toimintaympäristö	21
Vuoden 2018 avainlukuja	6	OP Ryhmän strategia	23
Vuoden 2018 kohokohdat	7	Erinomainen työntekijäkokemus	25
OP Ryhmä	11	Paras asiakaskokemus	25
OP Ryhmä lyhyesti	12	Kaksi miljoonaa omistaja-asiakasta	26
OP:n liiketoiminnat	13	Tuottojen kasvu kulujen kasvua nopeampaa	26
Pankkitoiminnan henkilö- ja pk-yritysi asiakkaat	13	Kehittäminen tuottamaan	27
Pankkitoiminnan yritys- ja instituutioasiakkaat	15	Arvonluonti	28
Vakuutusasiakkaat	16	Vastuullisuus	31
Osuustoiminnallisuus	17	Vastuullisuudesta vastaavan johtajan katsaus	32
Osuuspankit vaikuttavat paikallisesti	17	Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa	33
Omistaja-asiakkaan etu ohjaa toimintaamme	18	Edistämme kestäväää taloutta	40
		Tuemme alueellista elinvoimaisuutta	46
		Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen	55
		Edistämme terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia	63
		GRI-indeksi	68
		Riippumaton varmennusraportti	74

Vuosi 2018



Pääjohtajan katsaus



Timo Ritakallio
pääjohtaja, OP Ryhmä

Tämän päivän muuttuvassa maailmassa yrityksiltä vaaditaan nopeaa reaktiokykyä – strategian on elettävä ajassa.

OP Ryhmässä tarkensimme vuonna 2018 strategista näkemystämme finanssialan murroksen vauhdista ja ryhdyimme uudelleenorganisoimaan toimintaamme. Samaan aikaan menestyimme hyvin asiakasliiketoiminnassa ja markkina-asemamme vahvistui. Saavutimme vahvan tuloksen, mikä mahdollistaa toimintamme kehittämisen edelleen.

Uudistumme asiakkaan eduksi

Omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestävän taloudellisen menestyksen, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen on perustehtävämme. Syksyllä päivitetty visiomme tukee tätä tehtäväämme vahvasti. Tavoitteemme on olla johtava ja vetoimaisin finanssiryhmä Suomessa – johtava toimija asiakasmäärillä mitattuna ja edelläkävijä, josta muut ottavat mallia. Visiomme on olla vetovoimaisin alan toimija niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin kumppaneidenkin näkökulmasta.

Syksyllä 2018 muokkasimme vuoden 2016 strategian painopisteitä. Ensimmäinen strateginen

painopistealueemme on erinomainen työntekijäkokemus. Se on edellytys parhaan asiakaskokemuksen aikaansaamiselle. Paras asiakaskokemus tukee kolmatta tärkeää tavoitettamme, kahden miljoonan omistaja-asiakkaan rajan saavuttamista ennen vuotta 2020. Perustehtävämme velvoittaa meidät vaalimaan vahvaa vakavaraisuuttamme. Siksi tavoittelemme kulujen kasvua nopeampaa tuottojen kasvua ja tuottavuutta kehittämisinvestointeihimme.

Olemme uudistaneet johtokunnan ja ylimmän johdon vastuualueita. Päätöksentekorakenteen lähtökohtana ovat henkilö- ja yritysasiakkaat sekä vakuutusasiakkaat moninaisine tarpeineen. Osana uudistusprosessia kävimme läpi keskusyhteisön henkilöstöä koskevat yt-neuvottelut. Ne käytiin hyvässä hengessä yhteistyössä henkilöstön edustajien kanssa – lopputuloksena 700 työtehtävää päättyi ja 1 000 uutta syntyi. Neuvottelut nivoutuivat osaksi 100 miljoonan euron säästöohjelmaamme, jossa esimerkiksi tarkastelemme kriittisesti itse tehdyn ja OP Ryhmän ulkopuolelta ostetun työn suhdetta.

Kaikki uudistamistoimemme tähtäävät omistaja-asiakkaan hyödyn maksimointiin.

” Kaikki uudistamistoimemme tähtäävät omistaja-asiakkaan hyödyn maksimointiin.

Investointeja tulevaisuuteen – itseohjautuvat tiimit vievät meidät 2020-luvulle

Suomen talous oli hyvässä vedossa vuonna 2018, mikä vaikutti OP Ryhmän toimintaan. Asemamme yritysten luotottajana vahvistui edelleen, ja olimme kärjessä Suomen pörssilistautumisten järjestäjänä myös vuonna 2018. Lanseerasimme useita asiakkaidemme arkea helpottavia palveluja, esimerkiksi helppokäyttöisen OP Saavutettavan ja automaattisen asuntolainapalvelun. Olimme myös mukana Suomen ensimmäisessä digitaalisessa asuntokaupassa.

Investoimme lähes 400 miljoonaa euroa kehittämishankkeisiin, joilla vahvistamme ydinliiketoimintamme kilpailukykyä.

Arvojemme mukaista on toimia vastuullisena työnantajana. Tavoitteenamme ovat monimuotoiset tiimit, joiden johdossa on molempien sukupuolten edustajia – näin saamme aikaan parempia päätöksiä.

Motivoitunut, työnsä merkityksen ymmärtävä, ja itsenäistä päätösvaltaa saava henkilöstö voi

työssään hyvin ja tuottaa parhaat tulokset. Työntekijäkokemusta parantaaksemme otamme asenteittain käyttöön ketterän toimintamallin, jossa työtä tehdään itseohjautuvissa tiimeissä. Vähennämme sekä hierarkiaa että esimiesrooleja organisaatiossamme.

Finanssialan murroksessa asiakas voittaa

Nopeasti kehittyvä teknologia mahdollistaa uudenlaiset palvelut finanssialalla, niin OP Ryhmälle kuin alalle tuleville uusille kilpailijoille.

Murroksessa suurin valta on asiakkaalla. Hän päättää, mitä palveluja käyttää, mitä suosittelee ja kenelle antaa raha-asiansa hoidettavaksi. Voittajayritykset tuovat tarjolle vastuullisesti kehitettyjä dataa ja uuteen teknologiaan perustuvia palveluja, jotka luovat arvoa asiakkaalle. Luotettavana ja vakavaraisena finanssialan toimijana pystymme turvaamaan asiakkaidemme yksityisyydensuojan. Se on meille valttikortti.

Kiitos omistaja-asiakkaillemme, koko OP Ryhmän henkilöstölle ja laajalle hallinnollemme vuodesta 2018. Jatketaan yhdessä muutosmatkallamme vuonna 2019.

Vuoden 2018 avainlukuja

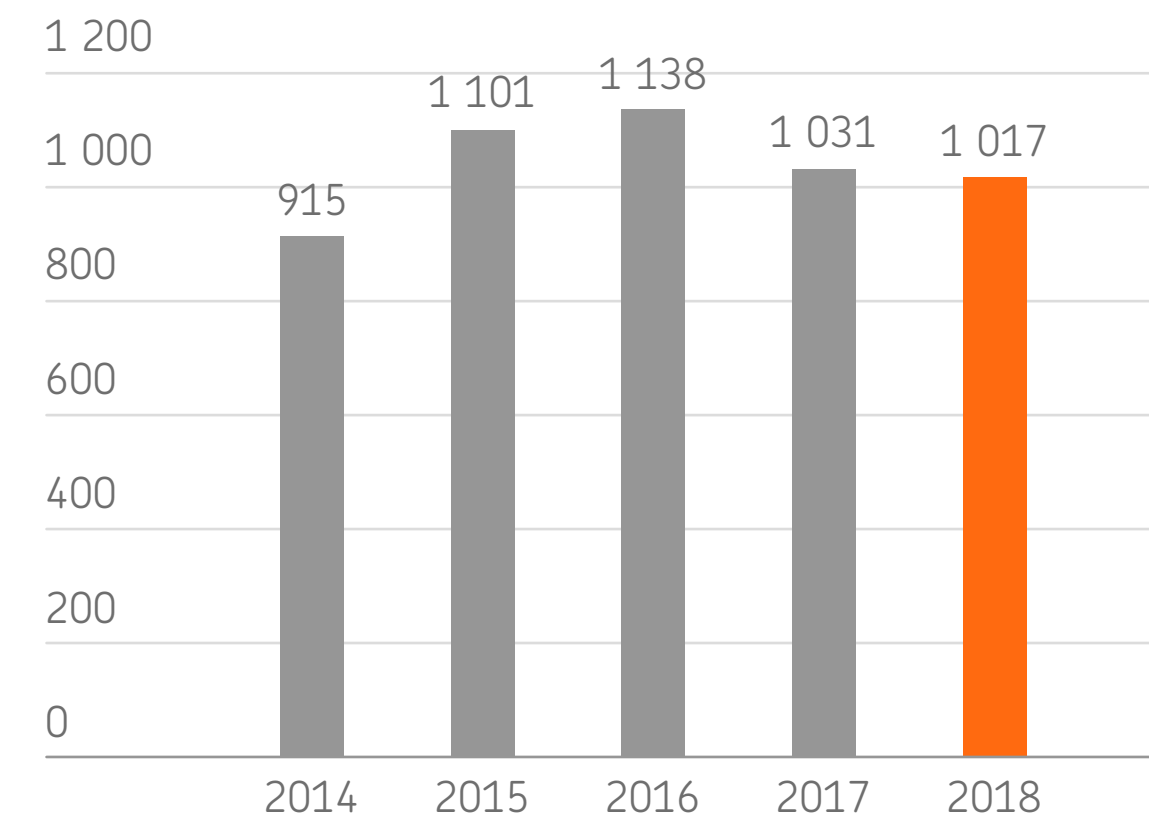
79 000

Uusia
omistaja-asiakkaita

230

Kertyneet OP-bonukset
omistaja-asiakkaille, milj. €

Tulos ennen veroja, milj. €



+7%

Korkokate

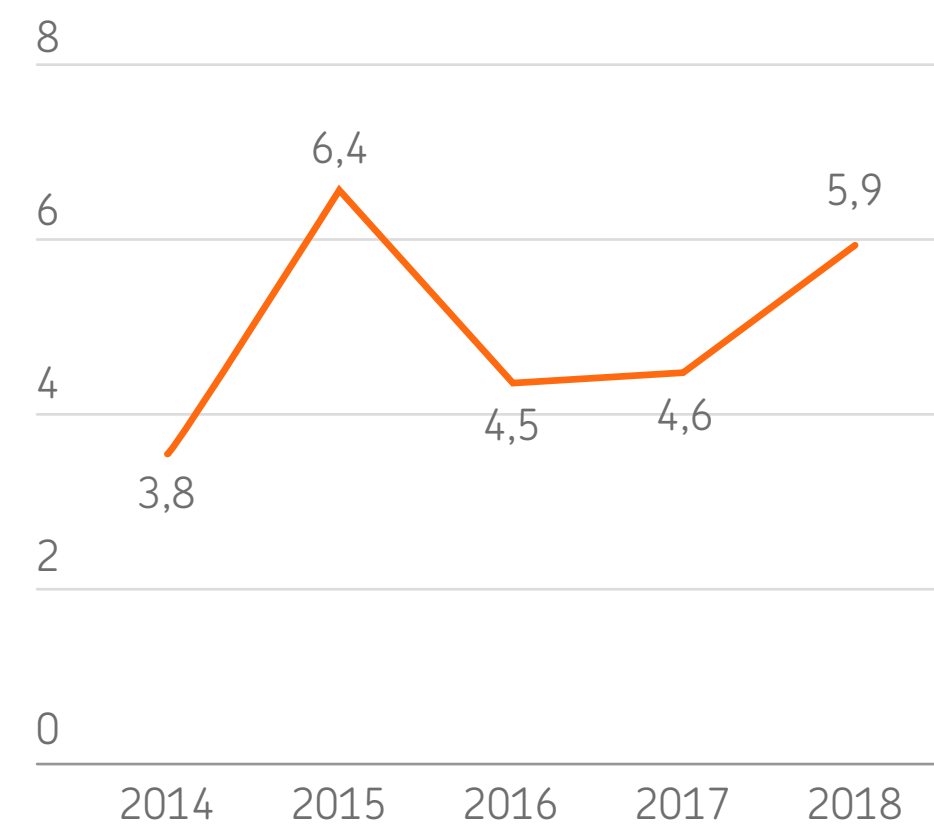
+19%

Vakuutusbate

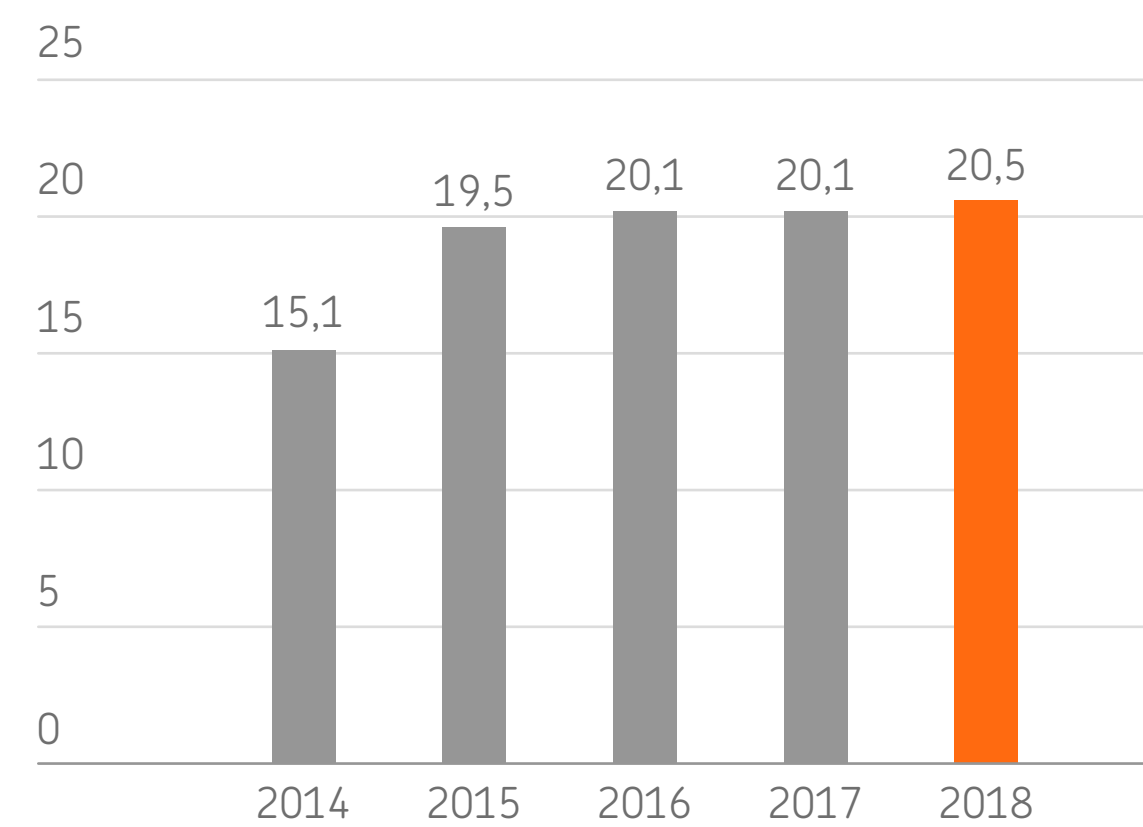
+1%

Nettopalkkiotuotot

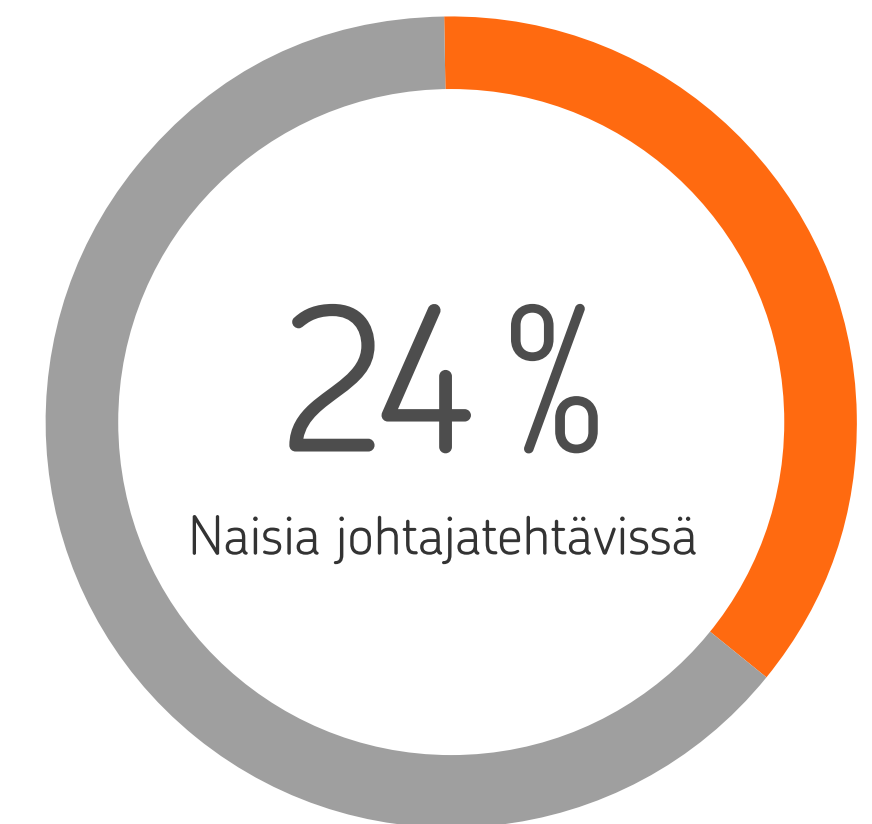
Luottokannan kasvu, %



Ydinvakavaraisuussuhde (CET1), %



Naiset
Miehet



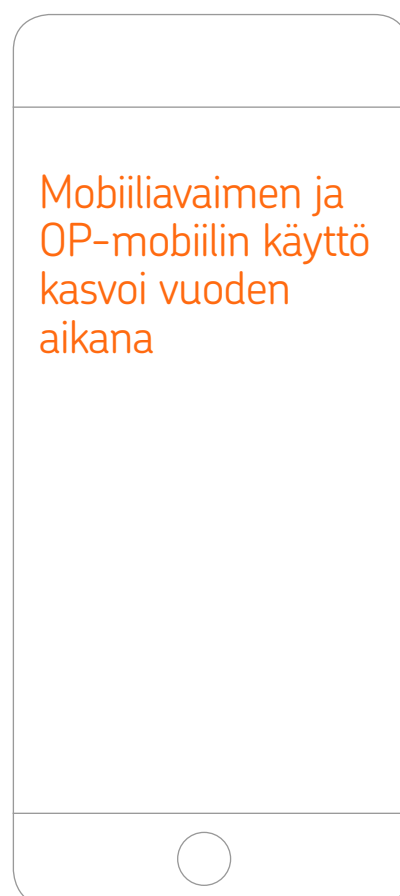
Vuoden 2018 kohokohdat



Digitaalinen asuntolainapäätös

Automaattisen asuntolainapalvelun kautta asiakas voi hakea ja saada asuntolainapäätöksen ja -tarjouksen nopeasti ja automaattisesti verkossa.

Tekoälyn eettiset periaatteet ja tekoälykouluttajien valmennusohjelma



Mobiiliavaimen ja OP-mobiilin käyttö kasvoi vuoden aikana

OP-mobiilissa

22 milj.

kirjautumista kuussa

Yli

150 milj.

euroa Siirto-mobiilimaksuja

0,5 milj.

Mobiiliavaimen käyttäjiä



Tukea talous- ja digitaitoihin

Vuoden 2018 aikana tuimme yhteensä 42 000 lapsen ja nuoren taloudenhallintaa yli 500 tilaisuudessa ympäri Suomen ja opastimme senioreita digitaatioissa noin 800 tapahtumassa.

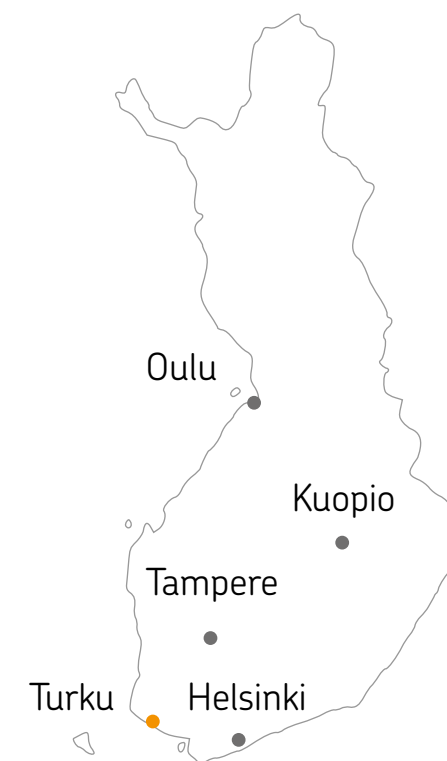
42 000

 nuorta

Uusi pääjohtaja ja johdon uudet vastualueet

OP Laskulaina: uusi laskunluototuspalvelu yrityksille

Turkuun Pohjola Sairaala



Uusia lohkoketju-pohjaisia ratkaisuja yhteistyökumppaneiden kanssa: täysin digitaalinen identiteetti yrityksille & listaamattomien yritysten osakkeiden kaupankäynti.

Kesäduuni OP:n piikkiin

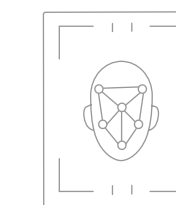
1 200

 kesätyöpaikkaa


OP Saavutettava

Lanseerasimme heinäkuussa pelkistetyn ja helppokäyttöisen verkkopalvelun edistämään kaikkien asiakasryhmien yhdenvertaista pankkiasiointia.

Päivitetty visio ja strategiset painopisteet



Pilotoimme kasvomaksamista

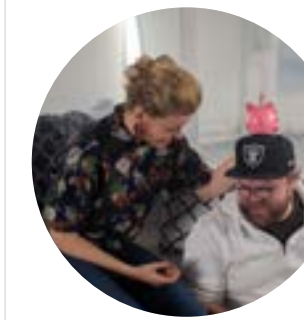
Lahjoitimme ammattikorkeakouluille

1,3

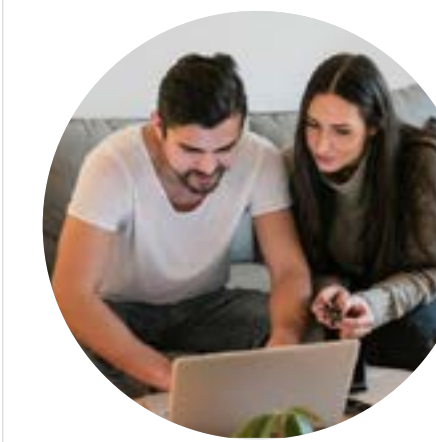
 miljoonaa euroa

Uusia vakuutuspalveluja yrityksille

Lanseerasimme uusia vakuutuspalveluja yrityksille – esimerkiksi digitaalisen vakuutuskortin ja OP Riskienhallintapalvelun – sekä uudistimme yritysten vakuutuspalveluita op.fi:ssä.



OP Sijoittajakoulu op.mediassa



Suomen ensimmäinen digitaalinen asuntokauppa

OP on mukana kehittämässä digitaalisen asunto-osakekaupan alustaa (DIAS).

Finanssialan vetovoimaisin työnantaja ja Suomen luotetuin finanssiryhmä

1. Suomen Digimenestyjät: paras mobiilikokemus
The Banker: OP on Suomen Bank of the Year
Prospera Corporate Banking 2018: OP Yrityspankki Oyj on Suomen paras pankki suurimpien yritysten kategoriassa



Sijoituspohjainen kassanhallinta sijoittaa yrityksen ylimääräiset varat automaattisesti.



Green Bond Framework

Viitekehys mahdollistaa vihreiden joukkovelkakirjalainojen liikkeeseenlaskun.



Pohjola Terveystestari ja Pohjola Sairaala - mobiilisovellus

Vuoden 2018 kohokohdat

Mobiiliavaimen ja OP-mobiilin käyttö kasvoi

Joulukuussa 2017 lanseerattu vahvistusväline Mobiiliavain julkaistiin alkuvuoden 2018 aikana kaikille OP-mobiilin käyttäjille. Mobiiliavaimen avulla voi vahvistaa tapahtumia OP-mobiilissa ilman avainlukulistaa. Jo yli puoli miljoonaa OP-mobiilin käyttäjää on ottanut Mobiiliavaimen käyttöön. OP-mobiilin käyttö on kasvanut yli 22 miljoonaan kirjautumiseen kuukaudessa. OP-mobiilin ja Pivo-mobiilisovelluksen kautta on tehty reaaliaikaisia Siirto-mobiilimaksuja yli 150 miljoonalla eurolla.

[Lue lisää >](#)

Digitaalinen asuntolainapäätös

Pilotoimme helmikuusta 2018 alkaen digitaalista asuntolainapäätöstä, jonka käyttö laajeni loppuvuoden aikana yli sataan osuuspankkiin ja kattamaan kahden velallisen lainapäätökset. Automaattisen asuntolainapalvelun kautta asiakas voi hakea ja saada asuntolainapäätöksen ja -tarjouksen nopeasti ja automaattisesti verkossa. Palvelun kautta oli joulukuussa vastaanotettu jo yli 5 700 hakemusta. [Lue lisää >](#)

Tekoälyn käytön eettiset periaatteet ja tekoälykouluttajien valmennusohjelma

Otimme alkuvuonna OP Ryhmässä käyttöön tekoälyn käytön eettiset periaatteet, joita ovat ihmisläheisyys, läpinäkyvyys ja avoimuus, vaikutusten arviointi, omistajuus ja yksityisyyden suoja.

[Lue lisää >](#)

Käynnistimme syksyllä tekoälykouluttajien valmennusohjelman. Ensi vaiheessa 20 OP:laista osallistuu Metropolia Ammattikorkeakoulun kanssa toteutettavaan koulutuspilottiin, jossa he saavat valmiudet toimia tekoälykouluttajina eri liiketoiminta-alueilla. [Lue lisää >](#)

Uusi pääjohtaja ja johdon uudet vastualueet

Timo Ritakallio aloitti OP Ryhmän pääjohtajana 1.3.2018. Kesäkuussa uudistimme johtokunnan ja ylimmän johdon vastualueita, joiden mukaista organisoitumista jatkoimme syksyllä. Uudessa johtamismallissa päätöksenteko on rakennettu henkilö- ja yritysasiakkaiden ympärille. [Lue lisää >](#)

Turun Pohjola Sairaala

Pohjola Terveiden viides sairaala avattiin Turkuun toukokuussa, ja samalla valmistui Pohjola Sairaalan sairaalaverkosto. Viisi Pohjola Sairaala Helsingissä, Tampereella, Oulussa, Kuopiossa ja Turussa tarjoavat kattavat perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut, tutkimukset, leikkauspalvelut sekä kuntoutuksen.

[Lue lisää >](#)

Tukea talous- ja digitaitoihin

Vuoden 2018 aikana tuimme yhteensä 42 000 lapsen ja nuoren taloudenhallintaa yli 500 tilaisuudessa ympäri Suomen ja järjestimme noin 800 avointa digiopastusta senioreille. OP on valtakunnallisen yhdeksäsluokkaisille järjestettävän Taloustai-

tokilpailun pääyhteistyökumppani. Nuorten talouslukutaitojen edistäminen on tärkeä vastuullisuusteemamme. Lokakuussa OP osallistui Vanhustenviikkoon järjestämällä yli 70 digiopastustilaisuutta ympäri maan. Tilaisuuksissa opetellaan digitaalisten palveluiden käyttöä oma taitotaso huomioiden. [Lue lisää >](#)

Uusia lohkoketjupohjaisia ratkaisuja yhteistyökumppaneiden kanssa

Täysin digitaalinen identiteetti uusille yrityksille lohkoketjun avulla

OP, Asiakastieto, Nordea ja Tieto kehittivät yhdessä viranomaisten kanssa ensimmäistä kertaa maailmassa lohkoketjuteknologiaan perustuvan liiketoimintaverkoston, jonka avulla osakeyhtiön voi perustaa täysin digitaalisesti. Samalla uusille yrityksille syntyy myös reaaliaikaisesti päivittyvä, täysin digitaalinen identiteetti.

Listaamattomien yritysten osakkeiden kaupankäynti lohkoketjun avulla

OP, Asiakastieto, Nordea, Privanet ja Tieto ovat syksystä 2018 lähtien kehittäneet lohkoketjuteknologioihin pohjautuvaa liiketoimintaverkkoa, joka mahdollistaa listaamattomien osakkeiden osakashallinnan ja osakevaihdon digitalisoinnin. Konsortio tarjoaa luotettavan, yksinkertaisen ja täysin digitaalisen alustan listaamattomien osakkeiden osake- ja osakasrekisterin hallintaan, uusien osakkeiden liikkeellelaskuun sekä osakkeiden jälkimarkkinakauppaan ostajan ja myyjän välillä.

OP Laskulaina yrityksille

Toukokuusta alkaen pilotoitu OP Laskulaina on uudenlainen joustava laskunluototuspalvelu, joka on integroitu suoraan kirjanpito- ja laskutuspalvelujärjestelmään. Palvelun avulla yritys voi joustavasti nostaa luottoa lähettämiään laskuja vastaan tarvitsematta odottaa usein pitkällä olevaa eräpäivää. [Lue lisää >](#)

Kesäduuni OP:n piikkiin

OP lahjoitti Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjassaan yhdistyksille ympäri Suomen yli 500 000 euroa, joiden avulla tarjottiin kesätyöpaikka 1 200 nuorelle. [Lue lisää >](#)

OP Saavutettava

OP lanseerasi heinäkuussa pelkistetyn ja helppokäyttöisen verkkopalvelun edistämään kaikkien asiakasryhmien yhdenvertaista pankkiasiointia. OP Saavutettava tarjoaa peruspankkipalvelut henkilöasiakkaille, jotka eivät pysty käyttämään esimerkiksi op.fi-palvelua tai OP-mobiilia näkö- ja kuulorajoitteiden, motoristen haasteiden tai muiden toimintarajoitteiden takia. Palvelu on kehitetty yhteistyössä asiakkaidemme kanssa. [Lue lisää >](#)

OP Sijoittajakoulu

OP.mediaan elokuussa julkistettu OP Sijoittajakoulu käsittelee sijoittamista ja säästämistä hauskaasti ja ymmärrettävästi videoina, podcasteina ja artikkeleina. Sijoittajakoulu on kerännyt yli

1,5 miljoonaa katseluminuuttia. Jaksoissa keskustellaan esimerkiksi sijoittamisen aloittamisesta, osakesijoittamisen perusteista ja vastuullisesta sijoittamisesta mielenkiintoisten vieraiden kanssa. [Lue lisää >](#)

Pilotoimme kasvomaksamista

OP pilotoi ensimmäisenä Suomessa kasvotunnistukseen perustuvaa maksamista. Sisäisessä kokeilussa on kerätty kokemuksia palvelun käytöstä, ja se on toteutettu yhteistyössä Visan kanssa OP:n henkilöstöravintolassa. Kasvomaksaminen perustuu luotettavaan maksujärjestelmään ja kasvojentunnistamisteknologiaan. [Lue lisää >](#)

Päivitetty visio ja strategiset painopisteet

Kirkastimme syksyllä strategiamme painopisteitä ja päivitimme OP Ryhmän vision. Strategisia painopisteitämme ovat erinomainen työntekijäkokemus, paras asiakaskokemus, kaksi miljoonaa omistaja-asiakasta, tuottojen kasvu kulujen kasvua nopeammin ja kehittäminen tuottamaan. Visiomme on olla Suomen johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä niin henkilöstön, asiakkaiden kuin yhteistyö- ja sidosryhmienkin näkökulmasta. [Lue lisää >](#)

Uusia vakuutuspalveluja yrityksille

Syksyn aikana lanseerasimme uusia vakuutuspalveluja yrityksille sekä uudistimme yritysten vakuutuspalveluita op.fi:ssä. Työtapaturmavakuuttamiseen liittyvä verkkoasiointi tapahtuu jatkos-

sa kokonaisuudessaan op.fi:ssä. Muut vakuutuslajit tulevat sinne vaiheittain.

OP Riskienhallintapalvelu tukee asiakkaan turvallisuuden kehittämistä ja riskienhallintaa. Palvelun avulla koko yrityksen henkilöstö voi osallistua turvallisuuden kehittämiseen ilmoittamalla havaitsemistaan turvallisuuspuutteista ja vaaratilanteista vaivattomasti.

Digitaalinen vakuutuskortti on OP Vakuutuksen yritysasiakkaille suunnattu maksuton palvelu. Palvelu koostaa yhteen tärkeimmät työntekijän henkilövakuutuksiin liittyvät vakuutusturvat ja ohjeistaa työntekijää sairauden tai tapaturman sattuessa. [Lue lisää >](#)

Ammattikorkeakouluille 1,3 miljoonaa euroa.

OP on lahjoittanut suomalaisille ammattikorkeakouluille 1,3 miljoonaa euroa vuonna 2018. Lahjoitusten avulla tuemme koulutusta ja osaamista ympäri Suomen. [Lue lisää >](#)

Finanssialan vetovoimaisin työnantaja ja Suomen luotetuin finanssiryhmä

OP sijoittui lokakuussa julkaistussa T-Median Luottamus & Maine -tutkimuksessa seitsemänneksi Suomen maineikkaimpien ja luotetuimpien yritysten joukossa. Sijoitus on finanssialan yrityksistä korkein.

OP äänestettiin finanssialan vetovoimaisimmaksi työnantajaksi niin kaupallisella kuin IT-alalla Universumin vuosittaisessa ammattilaisten työnantajamielikuvatutkimuksessa lokakuussa. Kaupallisella alalla OP sijoittui viidenneksi houkuttelevimmaksi työnantajaksi ja IT-alalla 9. houkuttelevimmaksi.

Green Bond Framework vihreille joukkovelkakirjalainoille

OP julkaisi lokakuussa vihreiden joukkovelkakirjalainojen liikkeenlaskua koskevan viitekehyksen, joka antaa OP Ryhmälle valmiudet laskea liikkeeseen Green Bond -joukkovelkakirjalainoja OP Yrityspankki Oyj:n tai ryhmän muun liikkeenlaskijan kautta. Valmius Green Bondien liikkeenlaskuun tukee OP:n tavoitetta kanavoida rahoitusta ympäristön ja talouden kannalta kestäviin kohteisiin. [Lue lisää >](#)

Pohjola Terveysmestari ja Pohjola Sairaala -mobiilisovellus

Pohjola Terveysmestari -palvelun puhelinlinjat ovat olleet auki keväästä asti. Palvelu laajeni digitaaliseksi loppuvuodesta, kun Pohjola Sairaala -mobiilisovellus lanseerattiin suurelle yleisölle. Pohjola Terveysmestari auttaa OP Vakuutuksen asiakkaita hoidontarpeen arvioinnissa, antaa hoito-ohjeita pienempiin vaivoihin ja tarvittaessa ohjauksen sopivaan hoitoon etälääkärille tai lähimpään Pohjola Sairaalan tai OP:n kumppanin vastaanotolle. [Lue lisää >](#)

Sijoituspohjainen kassanhallinta yrityksille

Lanseerasimme marraskuussa sijoituspohjaisen kassanhallinnan (sweeping), joka sijoittaa yrityksen ylimääräiset varat automaattisesti paremman tuoton piiriin. Kaksisuuntainen palvelu op.fi:ssä pitää yrityksen kassan sovittujen raja-arvojen puitteissa sekä mahdollistaa tilillä olevien kassavarojen automaattisen sijoittamisen rahastoihin. [Lue lisää >](#)

Bank of the Year

OP saavutti marraskuussa Suomen ykkössijan The Banker -julkaisun Bank of the Year -kilpailussa.

OP Yrityspankki Oyj nousi parhaaksi pankiksi Prosperan Corporate Banking 2018 Finland -tutkimuksessa suurimpien yritysten kategoriassa eli yli 1,5 miljardin euron liikevaihdon yrityksissä.

Suomen Digimenestyjät 2019 – paras mobiilikokemus

OP valittiin mobiilikokemukseltaan parhaaksi yritykseksi Suomen Digimenestyjät 2019 -tutkimuksessa, jonka tulokset julkistettiin marraskuussa. Vertailussa huomioitiin OP-mobiili, Pivo sekä mobiiliverkkosivut. Arviointikriteereissä tarkasteltiin mobiilipalvelujen käytettävyyttä ja toiminnallisuuksia. OP uusi ykkössijansa edellisvuodesta. OP Vakuutus nousi Digimenestyjissä oman sarjansa kärkeen.

Digitaalinen asuntokauppa

OP on mukana kehittämässä digitaalisen asuntokaupan alustaa (DIAS). Maailmassa ainutlaatuinen digitaalisen asunto-osakekaupan järjestelmä syntyy pankkien, kiinteistönvälitysalan, teknologiayrityksen ja viranomaisten yhteistyönä. Asunto-osakekaupan digitalisointi alkaa vuoden 2019 alussa ja etenee vaiheittain.

OP Ryhmä Finanssiala ry:n jäseneksi

OP palaa Finanssiala ry:n jäseneksi 1.1.2019 alkaen. Siirtymispäätöksellä haluamme vahvistaa suomalaisen finanssitoimialan kehittymistä, yhteistyötä ja kilpailukykyä. [Lue lisää >](#)

OP Ryhmä



OP Ryhmä lyhyesti

OP Ryhmä on Suomen suurin finanssi-ryhmä ja täysin asiakkaidensa omistama.

OP Ryhmän muodostavat 156 itsenäistä osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö OP Osuuskunta tytä- ja lähiyhteisöineen. Noin 1,9 miljoonaa omistaja-asiakasta omistavat osuuspankit ja sitä kautta koko OP Ryhmän, jonka palveluksessa työskentelee noin 12 000 henkilöä. Visiommme on olla johtava ja vetovoimaisin finanssi-ryhmä Suomessa – sekä asiakkaiden, työntekijöiden että kumppaneiden näkökulmasta.

OP:n liiketoiminta on jaettu kolmeen pääliiketoiminta-alueeseen, jotka ovat pankkitoiminnan henkilö- ja pk-yritysasiakkaat, pankkitoiminnan yritys- ja instituutioasiakkaat sekä vakuutusasiakkaat. Tarjoamme asiakkaillemme maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden sekä parhaat keskittämisedut. Olemme paikallinen toimija, jonka palvelut ovat saatavilla sekä

monipuolisten digitaalisten kanavien että maan kattavimman konttoriverkoston kautta. OP:n toiminta perustuu osuustoiminnallisuuteen – yhdessä tekemiseen ja menestykseen jakamiseen asiakkaidemme kanssa, yhteisön tarpeita täyttäen. Perustehtävämme on luoda vahvan vakavaraisuuden ja tehokkuuden avulla kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaille ja toimintaympäristölle. Arvopohjamme muodostavat **vastuullisuus**, **ihmisläheisyys** ja **yhdessä menestyminen**.

Osuustoiminnallisena yrityksenä OP Ryhmän tavoitteena ei ole voiton maksimointi omistajille vaan omistaja-asiakkaiden tarvitsemien palvelujen tuottaminen mahdollisimman tehokkaasti, vahvasta vakavaraisuudesta huolehtien. Yhteinen menestys käytetään omistaja-asiakkaiden hyväksi keskittämisetuina, muina taloudellisina etuina sekä palvelukyvyyn ylläpitona ja kehittämisenä. Tavoitteena on jatkuvasti parantaa asiakaskokemusta ja kasvattaa asiakkaan saamaa lisäarvoa.



1,9 miljoonaa omistaja-asiakasta

156 osuuspankkia

Keskusyhteisö

Pankkitoiminnan henkilö- ja pk-yritysasiakkaat

Pankkitoiminnan yritys- ja instituutioasiakkaat

Vakuutusasiakkaat

12 000 OP:laista

OP:n liiketoiminnat

OP:lla on kolme pääliiketoiminta-aluetta: Pankkitoiminnan henkilö- ja pk-yritysasiakkaat, Pankkitoiminnan yritys- ja instituutioasiakkaat sekä Vakuutusasiakkaat. Tarjoamme asiakkaillemme maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden sekä parhaat keskittämisedut.

OP:n uudet liiketoimintasegmentit on rakennettu asiakkaiden ympärille. Vuoden 2018 aikana organisoiduimme uudelleen ja nostimme asiakkuudet johtamisen ytimeen. Samalla organisaatiota yksinkertaistettiin, päätöksentekoa nopeutettiin ja vastuita selkeytettiin. Uudet liiketoiminnat ovat voimassa vuoden 2019 alusta alkaen. Vuoden 2018 tilinpäätöstiedot raportoidaan vielä aiemman liiketoimintasegmenttijaon mukaisesti: Pankkitoiminta, Vahinkovakuutus ja Varallisuudenhoito. Uudistuksen tavoitteena on strategisen fokuksen kirkastaminen, asiakkaille tuotetun hyödyn maksimointi sekä liiketoiminnan menestyksen vauhdittaminen. Tuomalla asiakkaat organisoitumisemme keskiöön voimme entistä paremmin ja nopeammin vastata asiakkaidemme muuttuviin tarpeisiin.

Pankkitoiminnan henkilö- ja pk-yritysasiakkaat

OP on Suomen johtava asunto- ja yritysrahoittaja. Haluamme tarjota parhaan asiakaskokemuksen sekä paikallisesti että digitaalisesti ja olla asiakkaidemme luotettava talouden kumppani joustavasti eri elämäntilanteissa. Palvelemme asiakkaitamme niin digitaalisissa kanavissa kuin kattavan konttori-verkostomme kautta. Tavoitteenamme on asiakkaidemme taloudellisen hyvinvoinnin turvaaminen ja oman talouden hallinnan ja menestyksen edistäminen.

Henkilöasiakkaidemme päivittäiset pankkiasiat ja maksaminen hoituvat ajasta ja paikasta riippumatta eri kanavissa, kuten palkitun OP-mobiilin, Pivon sekä op.fi:n kautta. Vuoden 2018 aikana olemme tuoneet asiakkaillemme vaihteittain mahdollisuuden saada asuntolainatarjous myös suoraan verkkosivostamme kautta. Laina-asioista keskusteleminen hoituu puhelimitse, etäneuvottelussa tai kasvotusten konttorissa, ja laina-asiakirjat voi halutessaan allekirjoittaa myös sähköisesti.

Tarjoamme asiakkaillemme asunnon ostoon, myyntiin ja vuokraukseen liittyvät palvelut – uutta kotia sekä muita asumisen palveluita voi etsiä osoitteessa op-koti.fi. Valikoimastamme löytyvät myös monipuoliset säästämisen ja sijoittamisen palvelut sekä laajat omistaja-asiakkaiden edut. Tavoitteenamme on asiakkaidemme vaurastuminen ja taloustaitojen kartuttaminen, ja tarjoamme sijoitusneuvontaa kaikissa konttoreissamme. Lisäksi tarjoamme myös räätälöidyn ja palkitun Private Banking -kokemuksen.

Pienille ja keskisuurille yritysasiakkaille tarjoamme kaikki yrityksen ja yrittäjän pankkipalvelut, rahoituksen, maksuliike- ja kassanhallintapalvelut, sijoituspalvelut sekä yritystoiminnan kehittämiseen liittyvät asiantuntijapalvelut. Yritysten kumppanina haluamme omalla toiminnallamme edistää paikallisen yritystoiminnan menestystä ja kasvua. Kun asiakkaat tunnetaan hyvin ja heidän kanssaan toimitaan tiiviissä vuorovaikutuksessa, ratkaisut voidaan räätälöidä jokaisen tarpeisiin sopiviksi.

” Tuomalla asiakkaat organisoitumisemme keskiöön voimme entistä paremmin ja nopeammin vastata asiakkaidemme muuttuviin tarpeisiin.

Digitaalinen asuntolainapäätös, palkittu mobiilikokemus ja monipuoliset pk-yritysten palvelut

OP:n strategian mukaisesti panostamme merkittävästi pankkitoiminnan digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Tavoitteenamme on kehittää käyttökokemukseltaan markkinoiden parhaat palvelut talouden suunnitteluun ja hallintaan.

Vuonna 2018 toimimme asiakkaidemme käyttöön digitaalisen asuntolainapalvelun, jonka avulla OP:n asiakas voi hakea ja saada pankkia sitovan asuntolainapäätöksen ja -tarjouksen verkosta. Palvelu on saanut erinomaisen vastaanoton, ja asiakkaat ovat tehneet sen kautta jo yli 5 700 lainahakemusta. Vuoden aikana palvelun käyttöä on laajennettu valtaosaan osuuspankeista. Kaikista lainahakemuksistamme jo yli 70 prosenttia tulee digitaalisista kanavista.

Korkojen nousuun varautuminen ja korkosuojausten suosio on jatkanut kasvuaan vuoden aikana niin

asuntolainojen, yrityslainojen kuin taloyhtiölainojenkin osalta. Uusista asuntoluotoista suojattiin vuonna 2018 jo yksi kolmasosa. Toimimme uudet räätälöidyt korkosuojausratkaisut maa- ja metsätalousasiakkaiden sekä taloyhtiöiden saataville, mikä lisäsi ja laajensi kiinnostusta korkojen nousuun varautumiseen.

OP valittiin mobiilikokemukseltaan parhaaksi yritykseksi Suomen Digimenestyjät 2019 -tutkimuksessa. OP-mobiilin käyttäjämäärä kasvoi vuoden lopussa jo yli 1,2 miljoonaan. Vahvistusväline Mobiiliavaimen on ottanut käyttöönsä jo yli puolet OP-mobiilin aktiivisista käyttäjistä. Lokakuussa 2018 Mobiiliavaimen käyttö ohitti avainlukulistan käyttämisen OP-mobiilissa.

Mobiilisovellus Pivoon rekisteröityneiden määrä nousi miljoonaan käyttäjään, ja mobiilimaksu Siirron rekisteröityneiden asiakkaiden määrä OP:n palveluissa on jo yli 500 000. Mobiilimaksuvolyymit sekä Pivossa että OP-mobiilin kautta kasvoivat yli 150 miljoonaan euroon. Pilottoimme loppuvuodesta myös kasvomaksamista henkilökuntamme keskuudessa.

Yrittäjien pk-yritysbarometrin mukaan OP on valtakunnallisesti johtava pk-yritysten pankki Suomessa. Perustettavista pk-yrityksistä 53 % oli OP:n asiakkaita. Lanseerasimme vuoden aikana pk-yrityksille uusia palveluita, esimerkiksi OP Rahoituslimiitin sekä OP Laskulainan. OP Rahoituslimiitti tarjoaa yritysasiakkaalle joustavan ja nopean tavan reagoida rahoitusta vaativiin tilanteisiin. OP Laskulaina on yrityksen laskunluototuspalvelu, joka on integroitu suoraan yrityksen kirjanpito- ja laskutuspalvelujärjestelmään.

OP Kevytyrittäjä löi läpi toiminimiyrittäjien johtavana palveluna. Palvelun kautta on aloittanut yhteensä jo yli 7 500 yrittäjää, joista noin 6 000 vuonna 2018.

Saimme vuoden aikana myös monia tunnustuksia tuotteistamme ja palveluistamme ja vastaanotimme Suomen ykkössijan arvostetun The Banker -julkaisun Bank of the Year -kilpailussa.

Pankkitoiminnan yritys- ja instituutioasiakkaat

OP Yrityspankki on Suomen johtava yritysten ja instituutioiden pankki. Tarjoamme kattavat palvelut eri tilanteiden mukaan rahoitukseen, suojauksiin, maksamiseen, rahavirtojen ja käyttöpääoman hallintaan, varainhoitoon sekä riskienhallintaan. Tuemme pitkäjänteisellä yhteistyöllä asiakkaidemme menestystä heidän omassa liiketoiminnassaan. Haluamme kehittää toimintaamme eri palvelukanavissa tarjotaksemme markkinoiden parhaan asiakaskokemuksen.

Kotimarkkina-alueemme on Suomi, Viro, Latvia ja Liettua. Vahvuutemme on laaja paikallinen palveluverkosto Suomessa, mutta tarjoamme kattavat palvelut ja kumppaniverkoston myös asiakkaidemme kansainvälisiin tarpeisiin. Yritysten kumppanina haluamme omalla toiminnallamme edistää kotimaisen yritystoiminnan menestystä ja kansainvälistymistä.

Tarjoamme kattavat ratkaisut rahoitukseen omasta taseestamme sekä pääomamarkkinoilta oman ja vieraan pääoman ehtoisesti. Pääomamarkkinapal-

veluissa tarjoamme kaikille asiakasryhmille kattavat palvelut markkinariskien suojauksiin ja kaupankäyntiin rahoitusmarkkinoilla.

Hankinta- ja myyntitoiminnan käyttöpääomaa tehostavien ratkaisujemme tavoitteena on tukea osaltaan asiakkaan likviditeetin- ja taseenhallintaa. Haemme vaihtoehtoja kuluttajien ja yritysten asiakasrahoitukseen kotimaassa ja ulkomailla. Tuomme ratkaisuja verkko- ja mobiilipalveluilla ostamiseen ja maksamiseen. Rahavirtojen tehokasta hallintaa tuemme tili- ja limiittiratkaisuilla.

Tarjoamme yritys- ja instituutioasiakkaillemme laajaa ja kattavaa varainhoitopalvelua täyden valtakirjan salkunhoidosta konsultatiivisiin omaisuudenhoitopalveluihin. Lisäksi palveluvalikoimaamme kuuluvat nykyaikainen riskiraportointi ja salkkuanalyysi sekä ratkaisut yritysten likviditeetin hallintaan.

Erinomaisella työntekijäkokemuksella parempaa asiakaskokemusta ja vahvaa kasvua

OP Yrityspankin työntekijäkokemus kehittyi positiivisesti vuoden aikana. Erinomainen työntekijäko-

muksemme näkyy asiakkaillemme aiempaa parempana palveluna. OP Yrityspankin pankkitoiminnan asiakastytyväisyys oli erinomaisella tasolla vuonna 2018: NPS 79 (1–12/2018).

Kaksi vuotta sitten OP Yrityspankki otti ykköspaikan SFR:n suurasiakastutkimuksessa. Prospe-
ran vastaavassa tutkimuksessa OP Yrityspankin nousujohteinen kehitys huipentui vuonna 2018 ykkössijaan Tier 1 -kategoriassa eli yli 1,5 miljardin euron liikevaihdon yrityksissä, mitä voidaan pitää historiamme parhaana tuloksena asiakastytyväisyystutkimuksissa.

Yritysrahoituksemme kasvoi vuonna 2018 markkinaa nopeammin, jopa 10 prosentin vuosivauhtia. Kasvu on vahvistanut OP Ryhmän asemaa Suomen suurimpana yritysrahoittajana, mutta ennen kaikkea mahdollistanut lukuisten suomalaisyritysten investoinnit ja kasvun. Vahva yritysrahoituksemme tuki näin Suomen talouden kasvua kuluneena vuonna.

Vakuutusasiakkaat

OP tarjoaa kattavat ja monipuoliset vahinko- ja henkivakuuttamisen palvelut niin henkilö-, yritys- kuin yhteisöasiakkaille. Kehitämme palvelukonseptejamme, digitaalisia vakuutus- ja korvauspalveluitamme sekä yhteistyökumppaniverkostoamme vahinkojen hoidossa tarjotaksemme eheän ja laadukkaan asiakaskokemuksen asiakkaillemme. Vakuutusasiakkaat-liiketoiminnan muodostavat OP Vakuutus, A-Vakuutus, Eurooppalainen ja OP-Henkivakuutus sekä Pohjola Terveys.

Haluamme varmistaa, että asiakkailamme on monipuolinen ja kattava vakuutusturva. Keskeisimmät henkilöasiakkaiden vakuuttamisen osa-alueet ovat auton, kodin ja muun omaisuuden vakuuttaminen sekä henkilövakuuttaminen muun muassa tapaturmien ja sairauksien varalta sekä kotona että matkoilla.

Yritysassiakkaiden palveluissa haluamme toimia asiakkaidemme riskienhallinnan kumppanina. Tehdävänä on turvata asiakkaidemme toiminnan jatkuvuus, tukea henkilöstön työkykyä ja auttaa turvallisen toimintaympäristön rakentamisessa. Tarjoamme asiakkaillemme kattavat ja monipuoliset riskienhallintapalvelut, joiden avulla yritys

pystyy paremmin varmistamaan liiketoimintansa häiriöttömyyden ja varmuuden ongelmatilanteissa. Yritystoiminnan keskeiset vakuutettavat kohteet ovat yrittäjä itse, yrityksen henkilöstö, yrityksen käyttö- ja vaihto-omaisuus, tavarankuljetukset, ajoneuvot sekä yritysliiketoiminta. OP tarjoaa yrityksille myös kybervakuutusta tietoturmien varalle sekä henkilöstön henkilövakuutuksiin liitettävää työterveyshuoltopalvelua.

Korvauspalvelussa OP:lla on kumppanuussopimuksia yli 20 toimialalla, esimerkiksi terveydenhuoltoalan yritysten, autokorjaamojen, silmälasirakennuskorjaus- ja kodinkoneliikkeiden kanssa. Kumppanuuksilla varmistetaan laadukas asiakaskokemus, korvaustoiminnan kustannustehokkuus, tasalaatuisuus ja saatavuus lähellä asiakasta.

Vahinkoapu.op.fi tarjoaa asiakkaillemme sujuvan tavan hoitaa vahinkoasioita. Vahinkoapu-palvelusta asiakkaat löytävät toimintaohjeet vahinkotilanteeseen, yhteistyökumppaneidemme tiedot sekä tietoa siitä, mitä vakuutus korvaa. Vahinkoapu-palvelu löytyy myös OP-mobiilista ja OP-yritysmobiilista.

Henkilöasiakkaiden vahingoista ilmoitetaan verkon tai mobiilin kautta noin 68 %, yritysasiakkaiden vahingoista noin 43 %.

Pohjola Sairaaloiden verkosto valmistui toukokuussa 2018

OP:n terveys- ja hyvinvointipalveluiden kokonaisuutta johdetaan osana Vakuutusasiakkaat-liiketoimintaa. Pohjola Terveiden verkosto valmistui toukokuussa 2018, kun Turun Pohjola Sairaala avattiin. Kaikki viisi Pohjola Sairaala (Helsingissä, Tampereella, Oulussa, Kuopiossa ja Turussa) tarjoavat kattavasti perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut, tutkimukset, leikkaustoiminnan sekä kuntoutuksen. Marraskuussa linjasimme, että aiemmin suunnitellusta Pohjola Terveiden lääkärikeskusverkostosta luovutaan.

Pohjola Sairaaloiden asiakkailta kerätään palautetta NPS-mittarilla, joka kuvaa asiakastyytyväisyyttä. Pohjola Sairaaloiden leikkausasiakkaiden NPS on ollut ensimmäisen sairaalan avaamisesta lähtien korkea, 96 vuonna 2018 (vaihteluväli -100 – +100).

Pohjola Terveys on onnistunut lyhentämään hoitoketjua merkittävästi, mikä hyödyttää kaikkia osapuolia – asiakasta eli työntekijää, työnantajaa, yhteiskuntaa sekä vahinko- ja työeläkevakuuttajia – lyhyempien poissaolojen ja pienempien kustannusten, korvausten ja ansionmenetysten kautta.

Pohjola vahinkovakuuttamisen brändiksi

Suunnittelemme ottavamme käyttöön Pohjola-nimen vahinkovakuutusliiketoiminnassa vuoden 2019 aikana. OP Vakuutus Oy:n nimi olisi tuolloin jatkossa Pohjola Vakuutus Oy. Pohjola-nimi yhdistetään edelleen vahvasti vakuutuspalveluihin, joten brändin päivittäminen on linjassa asiakkaidemme odotusten kanssa.

Vahinkovakuutusliiketoiminnan brändiuudistuksen myötä Pohjola Terveiden brändi muuttuu Pohjola Sairaalaksi, ja jatkossa se keskittyy sairaalatoimintaan.

Lue lisää OP:n tuotteista ja palveluista osoitteesta op.fi.

68%

henkilöasiakkaiden vahingoista ilmoitetaan verkon tai mobiilin kautta.

Osuustoiminnallisuus

Osuustoiminnallisuuteen perustuvien arvojen ja periaatteiden mukaisesti toimimme laajemman yhteisön etua ajatellen emmekä aja OP:n tai yksittäisten toimijoiden tavoitteita, jos ne ovat ristiriidassa toimintaympäristön pitkän aikavälin tavoitteiden kanssa. Teemme yhteisön hyväksi vaikuttavia tekoja niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti – digitaalisesti ja fyysisesti.

Osuuspankit vaikuttavat paikallisesti

Osuuskunta yritysmuotona sekä osuuspankkien teot paikallisyhteisöjen hyväksi lisäävät yhteiskunnan hyvinvointia ja talouskehitystä ympäri Suomen. OP on vahvasti sitoutunut asiakkaisiinsa ja toimintaympäristöönsä. Tunnumme paikallisen toimintaympäristömme pitkältä ajalta, joten pystymme rahoittamaan kotitalouksia ja yrityksiä erilaisina taloudellisina aikoina. Paikallisen yritystoiminnan pitkäjänteinen rahoittaminen onkin yksi alueellisen hyvinvoinnin ja jatkuvuuden tärkeimmistä edellytyksistä. OP:n alueelliset vaikutukset ulottuvat laajasti koko Suomeen, sillä ryhmän yli 360 konttorin verkosto on selvästi maan laajin ja tihein.

OP:n perustehtävän toteuttaminen merkitsee toimintaympäristön hyvinvoinnista ja elinvoimaisuudesta huolehtimista, mikä näkyy myös paikallisesti konkreettisina tekoina. Osuuspankit voivat omalla päätöksellään tukea esimerkiksi kotiseutunsa kulttuurielämää ja urheiluseurojen toteuttamaa lasten ja nuorten liikuntakasvatusta.

”Tuemme alueellista elinvoimaisuutta” on yksi OP:n vastuullisuusohjelman teemoista. Lisätietoja valtakunnallisesta ja paikallisesta vastuullisuustyöstämme löydät [täältä](#).

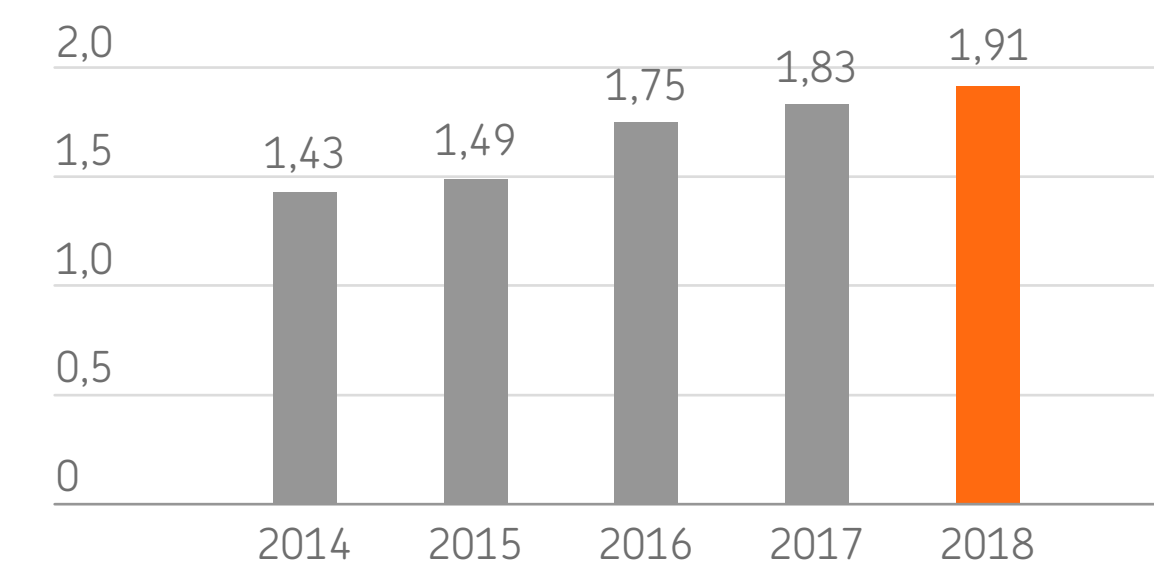
Omistaja-asiakkaan etu ohjaa toimintaamme

OP Ryhmän omistaa noin 1,9 miljoonaa osuuspankkien omistaja-asiakasta. Asiakkaidemme omistamana luomme perustehtävämme mukaisesti hyvinvointia omistaja-asiakkaillemme ja toimintaympäristöllemme. Siksi toimintamme keskiössä on omistaja-asiakas.

Omistaja-asiakkaaksi voi liittyä maksamalla oman osuuspankkinsa jäsenosuusmaksun. Jäsenosuus

oikeuttaa omistaja-asiakkaan monipuolisiin etuihin ja antaa äänestys-oikeuden pankin edustajiston vaaleissa. Jäsenosuusmaksu on kertasijoitus, eikä muita maksuja tai kuluja ole. Omistaja-asiakkaiden on ollut mahdollista tehdä lisäsijoituksia omaan osuuspankkiinsa Tuotto-osuuksien kautta vuodesta 2014 lähtien. Osuuspankki maksaa Tuotto-osuuksille vuosittain korkoa pankin tuloksen perusteella ja ohjaa myös tällä tavoin osan menestyksestään omistaja-asiakkailleen. Vuodelta 2018 OP ennakoi maksavansa Tuotto-osuuksille korkoa 3,25 prosenttia (3,25).

Omistaja-asiakkaat, milj. asiakasta



Omistaja-asiakkaan hyödyt ja OP-bonukset

Merkittävä osa OP:n liiketoiminnan tuloksesta palautetaan omistaja-asiakkaille OP-bonuksina, joita kertyy esimerkiksi lainoista, säästöistä ja sijoituksista sekä vakuutuksista ja joita käytetään palvelumaksuihin ja vakuutuslaskuihin. Omistaja-asiakas saa myös alennuksia vakuutuksistaan.

Lisäksi omistaja-asiakkaalla on pääsy omistaja-asiakkaiden palvelukokonaisuuksiin, kuten edullisempiin päivittäispankkipalveluihin, kiinteäkorkoiseen asuntolainaan ja OP-sijoituskumppani-palveluun. Omistaja-asiakkaat voivat myös ostaa, myydä ja vaihtaa suurinta osaa OP:n rahastoista ilman kaupankäyntikuluja. Osuuspankin tarjoamien palveluiden lisäksi omistaja-asiakkaat hyötyvät myös useista OP Ryhmän yhteistyökumppaneiden tarjoamista eduista.

Vuonna 2018 OP-bonuksia käytettiin pankki- ja varallisuudenhoitopalveluihin yhteensä 111 miljoonaa euroa (102) ja vahinkovakuutustuotteiden vakuutusmaksuihin 118 miljoonaa euroa (114). Omistaja-asiakkaille on vuodesta 1999 lähtien maksettu OP-bonuksia yhteensä yli 2 miljardia euroa.

Vuonna 2018 asiakkaille kertyi bonuksia 230 miljoonaa euroa (220). Vahinkovakuutuksen keskittämisalennuksia annettiin yhteensä 67 miljoonaa euroa (71). Lisäksi omistaja-asiakkaat ostivat, myivät ja vaihtoivat suurinta osaa rahastoista ilman erillisiä kuluja. Edun arvo oli 6 miljoonaa euroa (5).

Omistaja-asiakas vaikuttaa monin tavoin

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

Oman osuuspankin tekemiseen voi vaikuttaa mm. seuraavilla tavoilla:

- Osuuspankin hallinnossa: Edustajisto on pankin ylin päättävä elin, ja sen jäsenenä toimivat omistaja-asiakkaat. Edustajistoon voi asettua ehdolle ja vaikuttaa sen kautta pankin toimintaan. Jokaisella omistaja-asiakkaalla on mahdollisuus äänestää omistamansa pankin edustajiston vaaleissa.

- Digitaalisissa yhteisöissä: Useilla OP Ryhmän osuuspankeilla on käytössä omistaja-asiakasyhteisö, digitaalinen foorumi, jonka kautta omistaja-asiakkaat voivat vaikuttaa niin oman pankin toiminnan kehittämiseen kuin omistaja-asiakkaille tuotettavien palveluiden ideointiin. Vuoden 2018 aikana omistaja-asiakkaat ovatideoineet yhteisön kautta muun muassa millaista viestintää ja markkinointia pankit omistaja-asiakkaille tuottavat sekä millaisia paikallisia etuja omistaja-asiakkaille tulisi tarjota.
- Tuote- ja palvelukehityksessä: asiakkaat voivat osallistua OP:n tuote- ja palvelukehitykseen Paja-asiakasyhteisön kautta.

7 syytä liittyä omistaja-asiakkaaksi

1

Rahanarvoiset OP-bonukset

Omistaja-asiakkaana sinulle kertyy OP-bonuksia. Niitä käytetään esimerkiksi pankin palvelumaksuihin ja vakuutuslaskuihin.

2

Omistaja-asiakkaan edut ja alennukset

Saat omistaja-asiakkaan etuja pankin, vakuutuksen sekä säästämisen ja sijoittamisen palveluista.

3

Edut OP:n kumppaneilta

Pääset hyödyntämään kumppaneidemme tarjoamia omistaja-asiakas-etuja ympäri Suomen.

4

Tuet paikallista yritystoimintaa

Osuuspankit toimivat paikallisten yritysten tukena, rahoittajina ja kumppaneina yritysten elinkaaren eri vaiheissa. Osuuspankin omistaja-asiakkaana myös sinä olet mukana tukemassa paikallisen yhteisön elinvoimaisuutta.

5

Teet hyvää muille

Omistaja-asiakkaana voit vaikuttaa esimerkiksi siihen, mihin hyväntekeväisyyskohteeseen paikallinen pankki lahjoittaa varoja.

6

Voit osallistua oman pankkisi toimintaan ja päätöksentekoon

Omistaja-asiakkaana voit asettua ehdokkaaksi edustajistoon oman pankkisi vaaleissa. Edustajiston jäsenenä pääset vaikuttamaan oman pankkisi toimintaan ja saat arvokasta kokemusta siitä, miten pankit toimivat.

7

Olet mukana tukemassa suomalaista yhteiskuntaa

Osuuspankin omistaja-asiakkaana olet mukana toiminnassa, jolla on vaikutusta myös koko Suomen tasolla. OP Ryhmä tukee vuosittain suomalaista tiedettä, taidetta ja urheilua taloudellisesti, ja OP Ryhmän Taidesäätiö lainaa arvosoitimia lahjakkaille muusikoille. Vuosittain moni opiskelija saa kesätyöpaikan osuuspankissa, nuorten taloustaitojen edistämiseen panostetaan ja vanhusten digitaitoja tuetaan. Hiop-toiminnalla kannustetaan vapaaehtoistyöhön niin työntekijöitä kuin asiakkaitakin.

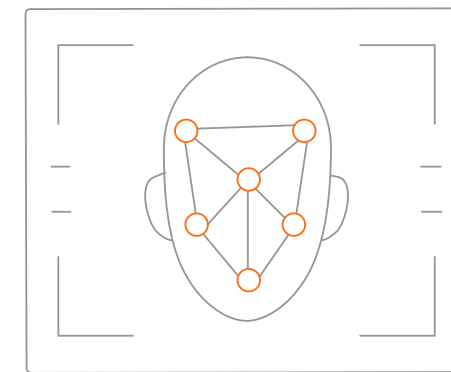
Strategia



Toimintaympäristö

OP on keskellä merkittävää toimintaympäristön ja toimialan muutosta. Maailma, teknologia sekä kilpailukenttä muuttuvat ympärillämme nopeasti ja tuovat tullessaan mahdollisuuksia, joita kaikkia emme osaa vielä edes kuvitella. Asiakkaidemme odotukset kasvavat, käyttäytyminen muuttuu ja digitaalinen asiointi yleistyy entisestään. Samalla ilmastonmuutoksen torjumisesta on tullut aikakautemme suuri yhteinen haaste.

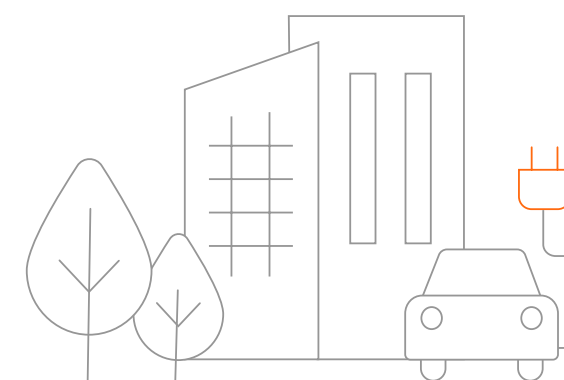
Megatrendit



Teknologinen kehitys



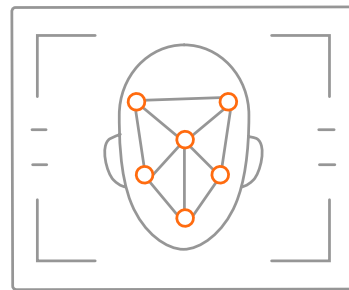
Datan arvo liiketoiminnassa



Globalisaatio, kaupungistuminen,
työn ja talouden murros



Ilmastonmuutos



Teknologian nopea kehittyminen muuttaa myös finanssialan toimintamalleja. Teknologian kehitys on keskeinen muutosvoima vauhdittamassa finanssialan murrosta. Asiakkaat odottavat entistä parempia, sujuvampia ja hinnoittelultaan kilpailukykyisempiä palveluita. Asiakkaalla on aiempaa matalampi kynnyks vaihtaa palveluntarjoajaa, sillä digitaalisessa ympäristössä palveluntarjoajan kilpailuttaminen, vertailu ja vaihtaminen käy helposti. Teknologia muuttaa laajasti arkeamme esimerkiksi ostamisen, rahoittamisen, liikkumisen, viestinnän ja asumisen osalta.



Datan arvo ja merkitys kasvaa jatkuvasti. Asiakaskäyttäytymisestä saatavan tiedon tulkitseminen mahdollistaa yrityksille asiakaslähtoisempien palveluiden kehittämisen ja paremmin perustellut liiketoimintapäätökset. Asiakkailla on kuitenkin valta päättää, mihin tietoja käytetään. Tämä on pyritty varmistamaan myös tietosuojalainsäädännöllä. Datan määrä kasvaa eksponentiaalisesti ja, sitä prosessoidaan yhä tehokkaammin. Tiedon hyödyntämiskyvystä on tullut monen yrityksen keskeinen menestystekijä, mikä näkyy kuluttajille parhaimmillaan yhä monipuolisempina ja paremmin asiakkaan tarpeet täyttävinä palveluina.

Globalisaatio muovaa finanssialan toimintaympäristöä myös Suomessa. Ulkomaisten toimijoiden digitaaliset palvelut ovat yhä laajemmin myös kotimaisten asiakkaiden saatavilla. Yhteiskunnalliset muutokset, väestön ikääntyminen ja kaupungistuminen asettavat finanssialalle uusia vaatimuksia. Kaupungistuminen vaikuttaa muuttoliikkeisiin myös Suomessa. **Talouden** ja **työelämän murros** pakottaa yritykset kehittämään sisäisiä ja ulkoisia toimintamallejaan. Työvoiman vapaa liikkuvuus parantaa mahdollisuuksia rekrytoida asiantuntijoita rajojen yli, mutta samaan aikaan kilpailu parhaista työntekijöistä ja osaamisesta kiristyy.

Ilmastonmuutos on aikamme suuri globaali haaste, joka vaikuttaa kaikkiin toimialoihin. Sidosryhmien kasvavat odotukset edellyttävät yrityksiltä vastuuta ilmastonmuutostyössä, ja yritykset ovat merkittävässä asemassa ilmastonmuutoksen hillinnässä. Ilmastonmuutokseen sopeutuminen ja kestävä tulevaisuuden mahdollistaminen edellyttävät konkreettisia tekoja myös finanssialalla. Ilmastonmuutos ja vastuullisuus heijastuvat asiakkaiden arkeen ja päätöksiin. Lainsäädännön kehitys, verotus ja vastuullisuuden integrointi liiketoimintapäätöksiin tukevat kestävä talouden rakentamista.



OP Ryhmän strategia

Olemme kirkastaneet strategiamme painopisteitä, jotta voimme vastata toimintaympäristön muutoksiin ja asiakkaidemme muuttuviin tarpeisiin. Myös uudessa visiossamme on entistä tarkempi fokus: OP Ryhmän visio on olla Suomen johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä niin henkilöstön, asiakkaiden kuin yhteistyö- ja sidosryhmienkin näkökulmasta.

OP Ryhmän hallintoneuvosto hyväksyi syyskuussa 2018 OP Ryhmälle loppustrategiakauden tärkeimmät painopistealueet sekä OP:n uuden vision. Toimintamme perustana on edelleen vuonna 2016 vahvistettu strategia, mutta toimintaympäristön muutoksista johtuen halusimme tarkentaa strategian fokusta. Strategian kirkastamisen avulla OP rakentaa uutta aiemmin luodun vahvan pohjan päälle säilyttäen kehityshakuisuutensa ja innovatiivisuutensa.

Visiomme on olla Suomen johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä niin henkilöstön, asiakkaiden kuin yhteistyö- ja sidosryhmienkin näkökulmasta. Tämän vuoksi strategian painopisteiksi on nostettu

erinomainen työntekijäkokemus, paras asiakaskokemus ja omistaja-asiakasmäärän kasvu vähintään kahteen miljoonaan. Kaksi muuta strategista painopistettä tukevat näitä: tuottojen kasvun tulee olla kulujen kasvua nopeampaa ja kehittämisen tuottavuus halutaan maksimoida.

Jotta voimme toteuttaa strategiaamme ja perustehtäväämme mahdollisimman hyvin ja saavuttaa tulevaisuuden tavoitetilamme, olemme päättäneet aloittaa merkittävän muutoksen toimintatavoissa OP Ryhmän keskusyhteisössä. Uusi ketterä toimintatapa korostaa työn merkityksellisyyttä ja lisää työssä viihtymistä, mikä puolestaan parantaa asiakaskokemusta ja työn tehokkuutta ja luo mahdollisuuksia kustannussäästöihin. Tavoitteena on alenuttaa keskusyhteisökonsernin kokonaiskustannuksia vuositasolla 100 miljoonalla eurolla.

Hyvin toteutetut yhtiötasoiset ketterän toimintatavan menetelmät ovat osoittaneet ylivertaisuutensa nopeasti muuttuvassa maailmassa. Toimintavan käyttöönoton ensimmäinen vaihe alkoi OP Ryhmän keskusyhteisössä tammikuussa 2019.

” Asiakaskäyttäytymisen muutos, datan kasvava merkitys, teknologinen kehitys, globalisaatio ja ilmastonmuutos haastavat meitä jatkuvaan uudistumiseen. Kirkastettu visiomme ja selkeytetyt strategiset painopistealueemme varmistavat, että rakennamme 2020-luvun OP Ryhmän vahvuuksillemme ja reagoimme nopeasti toimintaympäristön muutoksiin.

Timo Ritakallio,
pääjohtaja

Johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä Suomessa

Paras
asiakas-
kokemus

2 miljoonaa
omistaja-
asiakasta

Tuottojen
kasvu kulujen
kasvua
nopeampaa

Erinomainen
työntekijä-
kokemus

Kehittäminen
tuottamaan

Ilmastonmuutos



Globalisaatio,
kaupungistuminen,
työn ja talouden murros

Datan arvo
liiketoiminnassa

Teknologinen
kehitys

Perustehtävä

Vahvan vakavaraisuutemme ja tehokkuutemme avulla luomme kestävästä taloudellisesta menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaillemme ja toimintaympäristöllemme.



” Työntekijäkokemus on oikeastaan koko se matka, jonka henkilö yrityksessä kulkee, ja kaikki kokemukset, joita matkalla on. Me kaikki rakennamme omaa ja toistemme työntekijäkokemusta joka päivä. Hyvässä työntekijäkokemuksessa on tärkeää merkityksellinen työ, tunne oman työn hallinnasta ja mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön.

Hannakaisa Länsisalmi,
henkilöstöjohtaja

Erinomainen työntekijäkokemus

Tavoitteenamme on hyvinvoiva, motivoitunut ja osaava henkilöstö, joka tuottaa parhaan ja vetovoimaisimman asiakaskokemuksen. Keskitymme työntekijäkokemuksessa erityisesti kolmeen teemaan: työhyvinvointiin, työn merkityksellisyyteen ja työn sujuvuuteen.

Työn merkityksellisyyttä kirkastetaan ja toimintaa kehitetään yhdessä. Työhyvinvoinnin tukemiseksi pidämme huolta työkyvystä arjessa ja lisäämme liikettä päivään. Työnteon sujuvoittamisessa tavoitteiden ja toimintatapojen selkeys ja ketteryys ovat tärkeitä. OP:laisia osallistetaan kehittämään työntekijäkokemusta arjessa joka päivä.

OP Ryhmän keskusyhteisössä siirrytään vaiheittain toteuttamaan ketterää, itseohjautuvaa toimintatapaa, joka antaa vapautta ja vastuuta tiimeille, nopeuttaa päätöksentekoa ja ohjaa työskentelyä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Paras asiakaskokemus

OP Ryhmän tavoitteena on finanssitoimialan paras asiakaskokemus ja yrityskuva Suomessa. Haluamme tuottaa jokaiselle asiakkaalle jokaisessa asiakas kohtaamisessa kokemuksen, joka jättää vahvan positiivisen tunnejäljen.

Tärkeimmät askeleemme kohti parasta asiakaskokemusta luovat ennen kaikkea sujuvampaa arkea asiakkaillemme. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan kokonaistilanne tulee ymmärtää ja tarpeet ratkaista – oli kanavana sitten puhelinpalvelu, kasvokkain kohtaaminen tai digipalvelu ja olipa asiakkaana yksityishenkilö tai yritys.

Keskitymme loppustrategiakaudella erityisesti henkilökohtaisen tavoitettavuuden parantamiseen sekä digiasioinnin sujuvuuteen. Kaikista palveluistamme OP-mobiilin käyttö kasvaa tällä hetkellä eniten, ja se on linjattu henkilöasiakkaidemme pääasialliseksi palvelukanavaksi.

1.

Liikevaihdoltaan suurimmat yritykset valitsivat OP Yrityspankin Suomen parhaaksi pankiksi Prosperan kyselyssä.

Kaksi miljoonaa omistaja-asiakasta

OP Ryhmän tavoite on siirtyä vuoteen 2020 kahden miljoonan omistaja-asiakkaan kanssa. Tavoitteeseen päästään, kun viestimme kirkkaammin omistaja-asiakkuuden ainutlaatuisista ja kasvavista eduista – myös nuorille.

Kun asiakas liittyy osuuspankin jäseneksi, hänestä tulee omistaja-asiakas ja hän voi hyötyä OP-bonuksista ja muista rahanarvoisista eduista sekä vaikuttaa oman pankkinsa toimintaan. Useat osuuspankit tarjoavat asiakkailleen myös etuja paikallisilta yrittäjiltä. Omistaja-asiakkaan saama hyöty ja lisäarvo ovatkin strategiakaudella OP Ryhmän työn keskiössä.

Taloudellisten etujen lisäksi omistaja-asiakkaalla on aito mahdollisuus vaikuttaa oman osuuspankinsa päätöksentekoon ja oman lähiseutunsa kehittämiseen.

Tuottojen kasvu kulujen kasvua nopeampaa

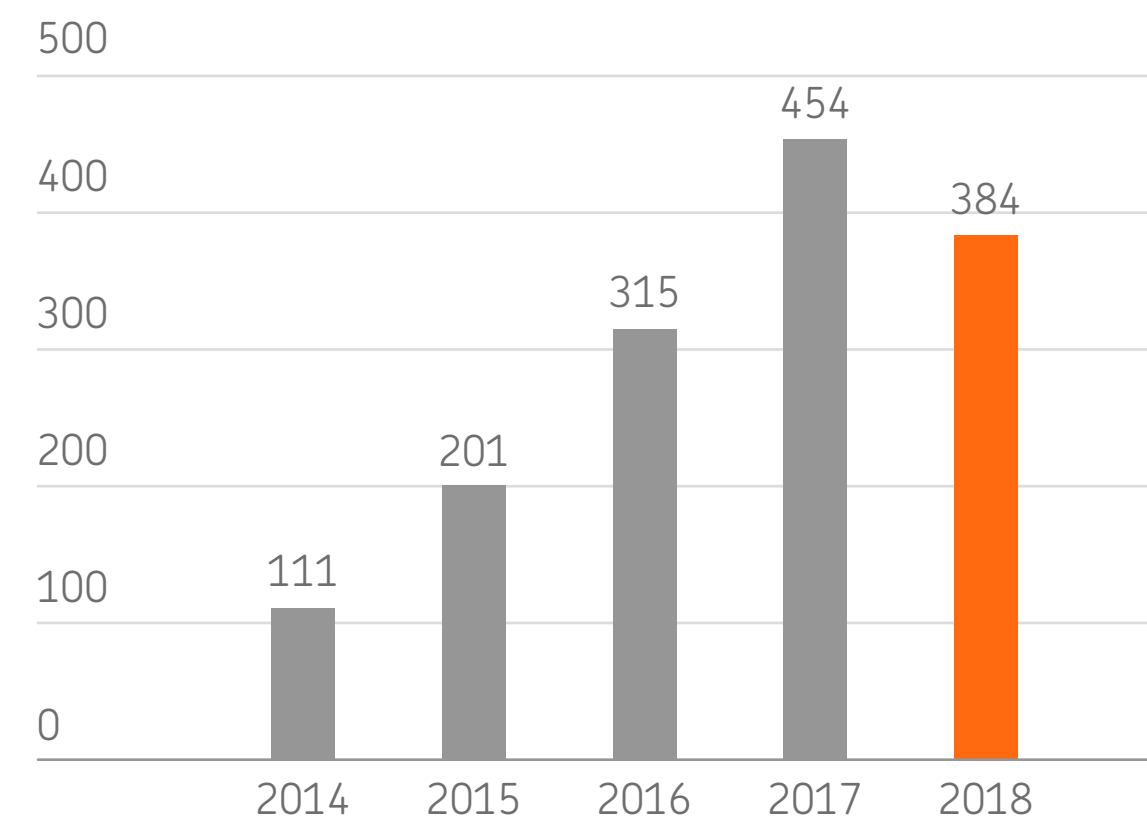
OP Ryhmän perustehtävän menestyksekkäs toteuttaminen vaatii vahvaa vakavaraisuutta, jota edellyttävät myös kasvavat viranomaisvaatimukset. Käytämme valtaosan liiketoimintamme tuloksesta vakavaraisuuden kasvattamiseen. Se vaatii ryhmältä tehokkuutta ja tuloksenteekokykyä myös jatkossa.

OP Ryhmän keskusyhteisössä käynnistettiin syyskuussa 2018 kustannussäästöohjelma, jonka tavoitteena on saada aikaan sadan miljoonan euron vuotuiset säästöt tarkentamalla strategian fokusta, keskittymällä ydinliiketoimintoihin ja optimoimalla oman ja OP Ryhmän ulkopuolelta ostetun työn suhdetta.

Strategiset mittarit

OP Ryhmän strategiset tavoitteet	31.12.2018	31.12.2017	Tavoite 2019
Asiakaskokemus, NPS (-100+100)			
Bränditaso	23	22	25
Kohtaamistaso	61	58	70
CET1-vakavaraisuus, %	20,5	20,1	22
Taloudellisen pääomavaateen tuotto, % (12 kk liukuva)	20,8	20,4	22
Nykyliiketoiminnan kulut (12 kk liukuva), milj. €	1833	1661	Kulut 2020 vuoden 2015 tasolla (1500)
Omistaja-asiakkaat, miljoonaa	1,9	1,8	2,1 (2019)

Investoinnit tuote- ja palvelukehitykseen, milj. €



Kehittäminen tuottamaan

Tavoitteemme on saada kehittämiseen käytetyt rahat tuottamaan yhä parempia tuloksia ja silläkin tavalla tuottaa lisää etua omistaja-asiakkaillemme. OP käytti vuonna 2018 lähes 400 miljoonaa euroa kehittämiseen – esimerkiksi viranomaisvelvoitteiden hoitamiseen, tietojärjestelmien päivittämiseen ja uusien palvelujen luomiseen.

Jokainen kehittämiseen käytetyistä euroista on voitava perustella omistajillemme, asiakkaille. Jatkossa kiinnitämme yhä tarkemmin huomiota siihen, että OP Ryhmässä kehitetään uutta oikeilla alueilla ja että toiminnan perusta on kilpailukykyinen.

Finanssialallekin on muodostunut alustatalouden ekosysteemi, jossa yritykset kehittävät palveluita yhdessä toisten yritysten kanssa. Kaikkea ei ole järkevää tehdä itse. OP Ryhmä on edelläkävijä myös kumppanoitumisessa.

” Viisi askelta, suuri maali: haluamme olla vetovoimaisin finanssialan toimija Suomessa – niin asiakkaille, työntekijöille kuin kumppaneillekin.

Timo Ritakallio,
pääjohtaja

Arvonluonti

OP luo arvoa asiakkailleen, sidosryhmilleen ja toimintaympäristölleen monella tasolla. Tarjoamme asiakkaillemme kilpailukykyisiä tuotteita ja palveluita sekä huolehdimme toimintamme kannattavuudesta ja vakavaraisuuden kehittämisestä. Osuustoiminnallisena yrityksenä edistämme omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme pitkän tähtäimen menestystä ja hyvinvointia. Tämä merkitsee vaikuttavia tekoja yhteisön hyväksi sekä paikallisesti että valtakunnallisesti.

Arvonluontimallimme kuvaa, millaisia resursseja ja pääomia käytämme perustehtävämme ja strategiamme toteuttamiseksi ja millaisia tuotoksia ja vaikutuksia toiminnallamme on. Tärkeimpiä pääomiamme ovat hyvinvoiva, osaava ja motivoitunut henkilöstö, jatkuvasti kehittyvät palvelut ja järjestelmät, taloudellinen pääoma sekä luottamus pääoma, joka rakentuu vahvalle arvopohjalle ja läheisille sidosryhmäsuhteille.

Pyrimme kaikella toiminnallamme lisäämään omistaja-asiakkaidemme saamaa arvoa. Tärkeimmät tuotoksemme luovat erinomaista työntekijäkoke-

musta ja asiakaskokemusta, vahvistavat vakavaraisuutta ja mainetta ja edistävät kestäväää taloutta ja alueellista elinvoimaisuutta. Tavoitteenamme on tarjota toimialan paras asiakaskokemus, joka syntyy luomalla merkityksellisiä kohtaamisia kaikissa kanavissa. Asiakaskokemuksen jatkuva parantaminen on yksi tärkeimmistä tavoitteistamme, ja sitä mitataan asiakaskokemusmittarilla.

Arvoketju – OP osana yhteiskuntaa

OP vaikuttaa toiminnallaan laajasti yhteiskuntaan. Finanssialalla on keskeinen merkitys kansantalouden hyvinvoinnille sekä suoraan että välillisesti. Tuotamme välttämättömiä peruspalveluita ja toimintamahdollisuuksia kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille. Huolehdimme rahahuollon ja maksuliikenteen toimivuudesta, tarjoamme turvaa ja ennaltaehkäisyä vahinkojen varalta sekä toimimme kestävän ja vastuullisen talouden puolesta.

Toimimme vastuullisuusperiaatteidemme mukaisesti läpi koko arvoketjun. Vahva vakavaraisuus ja toimiva riskienhallinta mahdollistavat toimintamme jatkuvuuden. OP:n keskitetty hankinta vastaa ryhmän keskeisimpien tuotteiden ja palveluiden

hankinnasta. Edellytämme tavarantoimittajiemme noudattavan OP Ryhmän toimittajien vastuullisuusvaatimuksia, OP Ryhmän hankintaehdotuksia ja Hyvän liiketavan periaatteita sekä soveltuvaa lainsäädäntöä ja kansainvälisiä sopimuksia.

OP on vahvasti sitoutunut asiakkaisiinsa ja toimintaympäristöönsä. Kehitämme palveluitamme alusta alkaen yhdessä asiakkaidemme kanssa. Olemme asiakkaidemme tukena ja kumppanina myös haastavina aikoina. Edistämme kestäväää taloutta esimerkiksi rahoittamalla vastuullista yritystoimintaa, kehittämällä vihreitä rahoitustuotteita ja vahvistamalla vastuullisen sijoittamisen käytäntöjä. OP:n alueelliset ja taloudelliset vaikutukset ulottuvat laajasti ympäri Suomen, ja niillä on välillisiä vaikutuksia paitsi paikallisen myös valtakunnallisen talouden elinvoimaisuuteen.

Tärkeimmät pääomamme



Hyvinvoiva, motivoitunut ja osaava henkilöstö (12 066)



Asiakaskokemusta tukevat järjestelmät ja palvelut – vastuullinen ja innovatiivinen kehittäminen



Vakavarainen kumppani – taloudellinen pääoma



Läheinen kumppani sidosryhmille – osuustoiminnallinen arvopohja, luottamus ja maine

Arvonluontimalli



Tuotokset ja vaikutukset



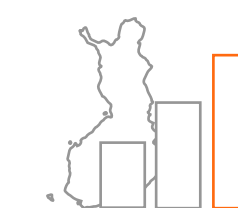
- Finanssialan vetovoimaisin työnantaja (Universum 2018)
- Työntekijöiden koulutus: 14 tuntia/hlö
- Monimuotoisuus: naisten osuus johtajatehtävissä 24 %
- Lähtövaihtuvuus: 11,6 %



- Asiakaskokemus: asiakaskohtaamisten NPS 61, bränditason NPS 23
- Investoinnit tuote- ja palvelukehitykseen: 384 milj. €
- Yli 98 % henkilöasiakaskohtaamisista digitaalisissa kanavissa



- CET1-vakavaraisuus: 20,5 %
- Taloudellisen pääoman tuotto: 20,8 %
- Omistaja-asiakkaiden sijoituksille maksettavat korot: 94 milj. €
- Yksi Suomen suurimmista veronmaksajista: verot 223 milj. €



- Omistaja-asiakkaita jo 1,9 miljoonaa
- Kertyneet uudet OP-bonukset omistaja-asiakkaille: 230 milj. €
- Suomen luotetuin finanssiryhmä (Luottamus & Maine 2018)
- Hyvinvoiva paikallisyhteisö: alueelliset vaikutukset
- Kestävän talouden edistäminen

Arvoketju – OP osana yhteiskuntaa

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



Vastuullisuus



Vastuullisuudesta vastaavan johtajan katsaus



Tuuli Kousa,
viestintä- ja
yhteiskuntasuhdejohtaja

Vastuullisuus syntyy yhteisistä teoista

Vastuullinen tapa toimia on aina ollut itsestänselvyyttä meille OP Ryhmässä. Olemme asiakkaidemme omistama osuustoiminnallinen finanssiryhmä – perusarvoihimme kuuluu vastuullisuus ja yhdessä tekeminen.

Olemme sitoutuneet vastuullisuusohjelmamme mukaisesti edistämään kestävästä taloudesta. Vuoden aikana ilmastonmuutoksen hillinnän kiireellisyys nousi voimakkaasti esiin kansainvälisen ilmastopaneelin IPCC:n raportin myötä. Ilmastonmuutoksen etenemisen hidastaminen on aikamme polttavimpia kysymyksiä, ja sen ratkaiseminen vaatii kaikkien panosta. Sekä yhteiskunnan että yritysten tavoitteiden tasoa on nostettava, jotta löydämme kestäviä ratkaisuja tulevaisuuden toimintaedellytysten luomiseksi. OP:n kunnianhimoisen tavoite on olla hiilipositiivinen vuoteen 2025 mennessä. Hiilipositiivisuus tarkoittaa, ettei omasta toiminnastamme aiheudu lainkaan päästöjä ja että sen lisäksi mahdollistamme myös asiakkaillemme päästöjen vähentämisen.

Yksi tärkeä tehtävämme on asiakkaidemme tukeminen vastuullisissa valinnoissa ja toimintatavoissa. Kestävä rahoitus ja vastuullinen sijoittaminen ovat meille jo arkipäivää. Vastuullisen sijoittamisen

tiimimme kehittää jatkuvasti toimintatapojaan. Aktiivisena omistajana vaikutamme myös muihin yrityksiin vastuullisuuden vahvistamiseksi. Syksyllä 2018 julkaisimme Green Bond -viitekehysten, joka luo meille valmiudet vihreän joukkovelkakirjalainan liikkeellelaskuun.

Ilmastonmuutoksen hillintä vaatii monimuotoista yhteistyötä. Vuonna 2018 OP liittyi Climate Leadership Coalitionin jäseneksi ja Helsingin kaupungin ilmastokumppaniksi. Vuoden päätteeksi lahjoitimme WWF Suomelle 50 000 euroa ilmastonmuutoksen vastaiseen työhön.

OP Ryhmän vastuullisuustekemisen ytimessä ovat myös alueellisen elinvoimaisuuden ja omistaja-asiakkaidemme hyvinvoinnin edistäminen. Taloustaidot on tärkeä kansalaistaito, ja pikaluottojen lisääntyminen vakava yhteiskunnallinen ongelma.

Vuonna 2018 opetimme 42 000 lapselle ja nuorelle oman talouden hallintaa yli 500 tilaisuudessa läpi Suomen. Tärkeitä taloustaitotyöme muotoja ovat koulu- ja oppilaitosvierailut sekä nuorten pankkivierailut, joilla opetamme työelämä-, talous- ja yrittäjäystaitoja. Suomalaisten osaamisen tukemiseksi lahjoitimme vuonna 2018 ammattikorkeakouluille 1,3 miljoonaa euroa.

Kuluneen vuoden aikana järjestimme myös 800 Varmuutta verkkoon -tapahtumaa ympäri Suomea. Iäkkäiden ihmisten digiosaamisen tukeminen vähentää senioreiden yksinäisyyttä ja edistää tasa-vertaisen asiointin mahdollisuuksia. Vuonna 2018 lanseerasimme OP Saavutettava -palvelun. Pelkistetty verkkopalvelu yksinkertaistaa pankkiasioiden hoitamista digitaalisesti ja sopii kaikkien asiakasryhmien käyttöön.

Vuonna 2019 jatkamme vastuullisuustyötä monella rintamalla. Vakuutusliiketoiminnassamme keskitymme etenkin vahinkojen ennaltaehkäisyyn ja liikenneturvallisuuden lisäämiseen. Jatkamme aktiivista ilmastotyötä tietoisuuden lisäämiseksi ympäristömme tilasta. Edistämme edelleen vihreiden tuotteiden kehittämistä ja pyrimme lisäämään asiakkaiden tietoisuutta niistä. Jatkamme työtä yhteisöjen hyväksi niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti. Keskitymme yhä taloustaitojen opettamiseen ja jalkaudumme yritysvaltaisina hyvän tekoon.

Tavoitteemme on olla vastuullisuuden edelläkävijä toimialallamme. Meille vastuullisuus on tekoja. Millainen on sinun vastuullisuustekosi vuonna 2019?

Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa

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

Liiketoimintamme tulee edistää asiakkaidemme ja toimintaympäristömme hyvinvointia. Yhteisöllisyys ja osuustoiminnallisuus ohjaavat meitä olemaan esimerkkinä muille. Kehitämme tuotteita ja palveluita, jotka kannustavat asiakkaitamme vastuulliseen ja ympäristöystävälliseen toimintaan. OP:n tavoitteena on olla vastuullisuuden edelläkävijä toimialallaan. Hyvän liiketavan periaatteet sisältää OP Ryhmän vastuullisuusperiaatteet, joiden mukaisesti kaikkien OP Ryhmässä työskentelevien tulee toimia roolista, asemasta tai toimipaikasta riippumatta. Hyvän liiketavan periaatteet sisältää myös ryhmän ympäristöperiaatteet. Toimittajan vastuullisuusvaatimukset (Supplier Code of Conduct) velvoittaa kaikkia ryhmän palveluntarjoajia, muita toimittajia ja kumppaneita. Yksityiskohtaisemmat säännöt ja ohjeet täydentävät Hyvän liiketavan periaatteita.

OP Ryhmän liiketoiminnan johtamiskäytännöt kattavat suurelta osin myös yritysvastuun johtamiseen liittyvät toimenpiteet. Keskeiset johtamiskäytännöt on määritelty OP Ryhmän hallinnointiperiaatteissa. Hyvä pankki- ja vakuutustapa ohjaa toimimaan lakien, normien ja säädösten mukaisesti sekä noudattamaan rehellisen ja reilun toiminnan periaatteita. Riskienhallinta- ja compliance-organisaatiot valvovat myös yritysvastuuseen liittyviä riskejä ja vaatimustenmukaisuutta. Organisaatiot toimivat liiketoiminnoista riippumattomasti.

Vastuullisuuden tekoja ja tavoitteita ohjaa ja koordinoi OP:n vastuullisuusohjelma.

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

Vastuullisuuden organisointi

Vastuullisuuden politiikan ja linjaukset hyväksyy OP Ryhmän keskusyhteisön hallintoneuvosto. Yritysvastuun strategisesta johtamisesta vastaa OP Osuuskunnan johtokunta, joka tekee myös vastuullisuutta koskevat strategiset linjaukset. Yritysvastuu on ylimmässä johdossa viestintä- ja yhteiskuntasuhdejohtajan vastuulla. Vastuullisuutta koskevia asioita käsitellään säännöllisesti johtokunnan lisäksi liiketoimintojen johtoryhmissä. Jokapäiväistä vastuullisuustyötä ja vastuullisuusohjelman toimeenpanoa ohjaa liiketoimintojen vastuullisuuden työryhmät. OP Ryhmän vastuullisuuden politiikat ja linjaukset koskevat kaikkia ryhmän yhtiöitä mukaan lukien OP Yrityspankki, OP-Asuntoluotto-pankki ja osuuspankit.

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

Kansainväliset sitoumukset ja yhteistyö järjestöissä

OP on sitoutunut noudattamaan lakien ja määräysten lisäksi myös kansainvälisiä, toimintaa ohjaavia sitoumuksia. OP allekirjoitti vuonna 2011 Global Compact -aloitteen ja sitoutui noudattamaan aloitteen kymmentä periaatetta ihmisoikeuksista, työelämän oikeuksista, ympäristöperiaatteista ja

” Tuemme YK:n Global Compact -aloitetta ja edistämme ihmisoikeuksia, työelämän oikeuksia, ympäristönsuojelua ja korruption poistoa.

Timo Ritakallio,
pääjohtaja



korruption torjunnasta. Global Compact -periaatteet on viety osaksi OP:n uusien toimittajasopimuk-
sia. Henkilöstölle suunnatussa Hyvän liiketavan periaatteiden ja yritysvastuun verkkokoulutuksessa on huomioitu Global Compactin periaatteet. Verk-
kokurssi päivitettiin vuonna 2018.

OP allekirjoitti YK:n Vastuullisen sijoittamisen peri-
aatteet vuonna 2009 ensimmäisten suomalaisten
varainhoitajien joukossa. Tämän jälkeen vastuullisen
sijoittamisen toimintatapoja on kehitetty entistä
määrätietoisemmin ja samalla on osallistuttu alan
laajempaan kehittämiseen. OP on yksi Suomen
vastuullisen sijoittamisen yhdistyksen (FINSIF ry)
perustajajäsenistä. OP on mukana myös esimer-
kiksi: Global Compact Networkissa, Finanssiala
FA:n vastuullisuustyöryhmässä, yritysvastuuver-
kosto FIBS:ssä, EACB:n (European Association of
Co-operative Banks) vastuullisuustyöryhmässä
sekä Amice:n (the Association of Mutual In-
surers and Insurance Cooperatives in Europe)
vastuullisuustyöryhmässä.

Seuraamme aktiivisesti rahoitusalan yrityksille
suunnatun ohjeistuksen kehitystä osana OECD:n
toimintaohjeita monikansallisille yrityksille. OECD:n
toimintaohjeet koostuvat vapaaehtoisuuteen poh-

jautuvista vastuullisuuden periaatteista ja normeis-
ta sekä lainsäädännön soveltamisesta kansainväli-
sessä liiketoiminnassa.

OP on allekirjoittanut Equator Principles -aloitteen
projektirahoitusten vastuullisuuden varmistami-
seksi. OP vastaa vuosittain CDP-kyselyyn, jonka
tarkoituksena on kerätä yrityksiltä tietoa ilmaston-
muutoksen vaikutuksista heidän liiketoimintaansa
ja keinoista ilmastonmuutoksen torjuntaan ja
kasvihuonekaasupäästöjen vähentämiseen. Vuon-
na 2018 OP:n saavuttama arvosana kyselyssä oli
neliportaisella asteikolla (A–D) B. Luokka B tarkoit-
taa, että yritys on alkuarviointien jälkeen ryhtynyt
toimiin ympäristöasioiden parantamiseksi.

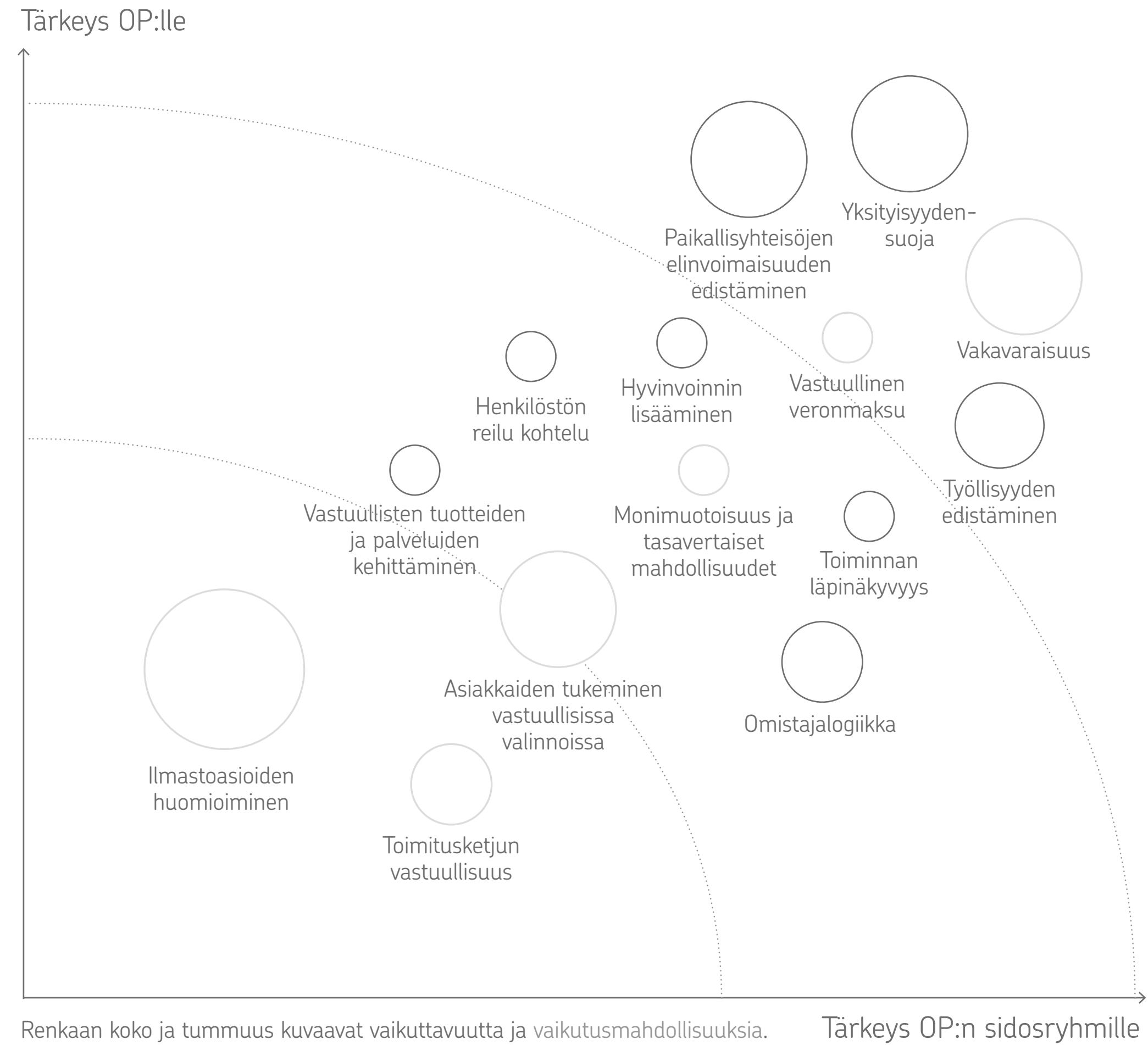
Sijoittajan roolissa OP Varallisuudenhoito on
allekirjoittanut CDP:n ilmasto- ja vesi-aloitteet ja
metsäkato-aloitteen.

Keskeisimmät vastuullisuuttamme ohjaavat
linjaukset ja periaatteet:

- OP Ryhmän hallinnointiperiaatteet
- OP Ryhmän yritysvastuun linjaukset
- YK:n Global Compact -aloitteen periaatteet
- Hyvän liiketavan periaatteet
- OP:n vastuullisuusohjelma

Olenaisuus

Vastuullisuuden olenaisuusanalyysin tarkoituksena on tunnistaa OP:lle ja sen sidosryhmille keskeisimmät vastuullisuusnäkökohdat. Vastuullisuuden olenaisuusanalyysi toteutettiin vuonna 2016. Sidosryhmien ajatuksia kerättiin kahdella sidosryhmäkyselyllä, joissa vastaajia pyydettiin arvioimaan muun muassa vastuullisuuteen liittyvien näkökulmien tärkeyttä ja roolia OP:lle. Tämä olenaisuusanalyysi ohjaa vastuullisuusohjelman päivitystyötä ja tavoitteita.



Riskit ja valvonta

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

Sisäisen valvonnan toimenpiteet kohdistuvat kaikkien toimintaan ja ne kattavat kaikki OP Ryhmän yhteisöt ja toimipaikat. Toimenpiteiden määrittelyssä huomioidaan toiminnan luonne ja laajuus sekä tarvittaessa myös kansainväliseen toimintaan liit-

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

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

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

suutta analysoimalla tulos- ja riskiasemaa sekä poikkeamia tavoitteista.










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

Vastuullisuusohjelma

OP:n vastuullisuuden tavoitteita ohjaa ja koordinoi vastuullisuusohjelma. OP:n vastuullisuusohjelma päivitettiin vuoden 2017 aikana ja sen kattoteema on ”vastuullisuudesta positiivista muutosvoimaa”. Ohjelmassa on neljä pääteemaa: 1) Edistämme kestävästä taloudesta, 2) Tuemme alueellista elinvoimaisuutta, 3) Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen ja 4) Edistämme terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia.

OP tukee YK:n jäsenmaiden vuonna 2015 sopimia kestävästä kehityksen toimintaohjelmaa ja tavoitteita. Olemme huomioineet OP:n toiminnan kannalta tärkeimmät SDG:t jo vastuullisuusohjelmamme laadinnassa.

Tuemme kestävän kehityksen tavoitteita (SDG)

Kestävän kehityksen tavoite SDG	OP:n tavoite, joka tulee SDG:n toteutumista	Esimerkkejä tuloksista 2018
 <p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p> <p>Taata terveellinen elämä ja hyvinvointi kaikenikäisille.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lisäämme liikenneturvallisuutta Teemme aktiivista vahingontorjuntaa esim. urheilutapaturmissa 	<ul style="list-style-type: none"> OP Liikenneteko -kiertue OP Vahinkoapu -palvelu Porokello-hankeyhteistyö porokolareiden määrän puolittamiseksi Viisi Pohjola Sairaalaa ja Terveystestipalvelu
 <p>4 QUALITY EDUCATION</p> <p>Taata kaikille avoin, tasa-arvoinen ja laadukas koulutus sekä elinikäiset oppimismahdollisuudet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tuemme suomalaista koulutusta ja osaamista Edistämme taloustaitoja 	<ul style="list-style-type: none"> Lahjoitukset ammattikorkeakouluille 1,3 miljoona euroa 42 000 tavoitettua lasta ja nuorta 520 taloustaitotapahtumassa 800 senioreiden digiopastustilaisuutta
 <p>5 GENDER EQUALITY</p> <p>Saavuttaa sukupuolten välinen tasa-arvo sekä vahvistaa naisten ja tyttöjen oikeuksia ja mahdollisuuksia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Edistämme monimuotoisuutta, mittarina käytetään eri sukupuolten osuutta määritellyissä johtajatehtävissä 	<ul style="list-style-type: none"> 24 % naisia johtajatehtävissä vuoden 2018 lopussa (vuonna 2017: 21 %)
 <p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p> <p>Edistää kaikkia koskevaa kestävästä talouskasvusta, täyttää ja tuottavaa työllisyyttä sekä säällisiä työpaikkoja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Olemme reilu työnantaja ja työllistämme myös nuoria Otamme vastuullisen roolin työelämän murroksen ratkaisemisessa Huomioimme erityisryhmät palvelutarjonnassa Tarjoamme laajan palveluverkoston 	<ul style="list-style-type: none"> Yli 400 työllistettyä kesätyöntekijää 1 200 kesätyöpalkan saanutta 15–17-vuotiasta nuorta Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjassa 8 000 OP Kevytyrittäjää 365 toimipistettä eri puolilla Suomea OP-mobiili päivittäisasiain pääkanava jo 22 miljoonalla käynnillä yhden kuukauden aikana
 <p>9 INDUSTRY INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p> <p>Rakentaa kestävästä infrastruktuuria sekä edistää kestävästä teollisuudesta ja innovaatioita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Osallistumme paikallisyhteisöjen toimintaan Yritystoiminnan rahoitus 	<ul style="list-style-type: none"> 365 toimipistettä eri puolilla Suomea ESIR rahoitus
 <p>10 REDUCED INEQUALITIES</p> <p>Vähentää eriarvoisuutta maiden sisällä ja niiden välillä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Edistämme taloustaitoja Senioreiden digitaitojen edistäminen Saavutettavuuden edistäminen 	<ul style="list-style-type: none"> 42 000 tavoitettua lasta ja nuorta 520 taloustaitotapahtumassa 800 senioreiden digiopastustilaisuutta Uusi OP Saavutettava
 <p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p> <p>Taata turvalliset ja kestävät kaupungit sekä asuinalueet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asuntorahoitus Asuntorakennuttaminen 	<ul style="list-style-type: none"> OP Kiinteistösijoituksen rakennuttamana 888 uutta vuokra-asuntoa vuonna 2018 ja yhteensä asuntoja hallinnoitavana 4070 kpl. Rakenteilla 910 uutta vuokra-asuntoa.
 <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p> <p>Varmistaa kulutus- ja tuotantotapojen kestävyys.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hyvän liiketavan periaatteet Rahoitamme kestävästä taloudesta Olemme vastuullisen sijoittamisen edelläkävijöitä 	<ul style="list-style-type: none"> Ryhmätasoiset toimittajien vastuullisuusvaatimukset (Supplier Code of Conduct) hyväksyttiin vuonna 2018 Hyvän liiketavan periaatteiden uusi verkkokurssi Aktiivisen omistajuuden avulla vaikuttaminen yhtiöiden vastuulliseen toimintaan
 <p>13 CLIMATE ACTION</p> <p>Toimia kiireellisesti ilmastonmuutosta ja sen vaikutuksia vastaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tavoitteena hiiliposiitivisuus vuonna 2025 eli päästöt (scope 1+2) 0 kg/CO₂. 	<ul style="list-style-type: none"> Päästöt (scope 1+2) 19 613 tn CO₂ OP:n rahastojen hiilijalanjälkilaskenta

Vastuullinen hankinta

OP Hankinnan tavoitteena on varmistaa hankittavien tuotteiden, palveluiden tai oikeuksien kokonaiskustannustehokkuus, laadukkuus, luotettavuus ja eettisyys sekä ammattimainen toimittajajohtaminen OP Ryhmän ja sen asiakkaiden eduksi. OP:n näkemyksen mukaan vastuullisella hankinnalla on mahdollista vaikuttaa tuhansien sopimuskumppaneidemme vastuulliseen toimintaan, ja siten olla linjassa ja tukea OP Ryhmän vastuullisuusohjelmaa.

OP:n hankinnat ja tilaukset perustuvat OP Hankinnan neuvottelemiin ryhmätasoisiiin puitesopimuksiin tai OP Ryhmän Yleisiin Hankintasopimusehtoihin. Vuoden 2018 aikana päivitimme Toimittajan Vastuullisuusvaatimukset (Supplier Code of Conduct), jossa määrittelemme, että OP:n palveluntarjoajat sekä muut toimittajat ja sopimuskumppanit sitoutuvat noudattamaan paikallista lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä sekä oman toimialansa hy-

viä liiketapoja. Tämän lisäksi toimittajien toiminnan tulee olla OP Ryhmän arvojen ja vastuullisten toimintatapojen mukaista. Toimittajan vastuullisuusvaatimukset sisältävät vähimmäisvaatimukset, joita toimittajien tulee noudattaa ollessaan liikesuhteessa OP:n kanssa.

Vuonna 2018 määritimme vastuullisen hankinnan tavoitteita ja toimenpiteitä, joiden avulla voimme edistää vastuullisuutta entistäkin selkeämmin tehdessämme hankintapäätöksiä ja toimittajayhteistyötä. Vastuullisen hankinnan johtaminen linkittyy tiiviisti toimittajajohtamiseen sekä toimittajiin liittyvän riskienhallinnan johtamiseen.

Toimittajan vastuullisuutta arvioidaan ensimmäisen kerran kilpailutuksen yhteydessä, samalla kun laajemmin arvioimme toimittajan soveltuvuutta yhteistyökumppaniksemme, ja sen jälkeen yhteistyön aikana säännöllisesti OP Hankinnan kanssa sovittun toimintamallin mukaisesti. OP auditoi

toimittajia vuosittaisen vastuullisuuden auditointisuunnitelman mukaisesti.

Toimittajien vastuullisuusvaatimukset on liitetty osaksi hankintasopimuksia vuoden 2011 lopusta alkaen. Vuoden 2018 aikana päivitimme vastuullisuusvaatimuksemme. Yleisten toimittajan vastuullisuusvaatimustemme lisäksi käytämme soveltuvien osin palvelu- tai kategoriakohtaisia vastuullisuuteen liittyviä vaatimuksia. Esimerkiksi vaadimme ensimmäisenä suomalaisena yrityksenä tiettyjen IT-laitteiden, kuten näyttöjen ja tietokoneiden, osalta, että toimittajalla on kansainvälinen koko tuotteen elinkaaren huomioiva TCO Certified -vastuullisuussertifikaatti kyseisille tuotemalleille.

OP:n toimittajakanta on painottunut Suomeen ja näiden erityisesti kotimaassa tuottamiin palveluihin, joten hankintojen vastuullisuuteen liittyvä riskitaso on hallittavissa läpinäkyvän ja johdetun toimittajayhteistyön keinoin.

” Vuonna 2018 päivitimme toimittajien vastuullisuusvaatimukset.

OP:n vastuullisuusohjelma

- Tavoitteenamme on CO₂-positiivinen kädenjälki vuoteen 2025 mennessä
- Olemme vastuullisen sijoittamisen edelläkävijöitä



Edistämme
kestävää taloutta

Tuemme alueellista
elinvoimaisuutta

- Raportoimme verojalanjäljen vuosittain
- Edistämme nuorten talouslukutaitoja
- Vaikutamme osana paikallisyhteisöjä



- Edistämme henkilöstön hyvinvointia
- Edistämme monimuotoisuutta: johtajatehtäviin 40% molempia sukupuolia



Toimimme
ihmisläheisesti
ja osallistaen

Edistämme terveyttä,
turvallisuutta ja
hyvinvointia

- Edistämme liikenneturvallisuutta
- Edistämme lasten liikkumista
- Teemme aktiivista vahingontorjuntaa yhdessä asiakkaiden kanssa



Käyttämästämme sähköenergiasta

31 %

oli uusiutuvaa energiaa



Edistämme kestäväää taloutta

Ilmastonmuutoksella on laajoja vaikutuksia ja se aiheuttaa merkittäviä epävarmuuksia yhteiskunnalle. Yhdessä asiakkaidemme kanssa rakennamme kestäväää taloutta sekä tuemme ilmastonmuutoksen hillintää ja siihen sopeutumista.

Kehitämme tuotteita ja palveluita, jotka kannustavat asiakkaitamme vastuulliseen ja ympäristöystävälliseen toimintaan, ja huomioimme toimintamme vaikutukset luonnon monimuotoisuuteen. Tavoitteenamme on olla hiiliposiitiivinen vuonna 2025. Hiiliposiitiivisuus tarkoittaa, että olemme päästöttömiä käyttämämme energian ja polttoaineiden (scope 1 ja scope 2) osalta ja lisäksi mahdollistamme päästösäästöjä myös toimitusketjussamme. Esimerkiksi etäneuvotteluiden avulla olemme voineet mahdollistaa asiakkaiden asiointimatkoista syntyvien päästöjen pienentämisen. OP:n ympäristöpolitiikka on osa Hyvän liiketavan periaatteita. Edellytämme kumppaneiltamme ympäristöä koskevien kansainvälisten ja kansallisten lakien, määräysten ja periaatteiden noudattamista. Edellytämme myös, että kumppanimme tunnistaa omat ympäristövaikutuksensa ja pyrkii aktiivisesti vähentämään päästöjä ilmaan, maaperään ja vesis-

töihin sekä hyödyntämään resursseja tehokkaasti. Vuoden 2018 aikana liityimme Climate Leadership Coalitionin (CLC:n) ja Helsingin ilmastokumppanit -verkoston jäseneksi.

Kehitämme toimitilojamme vähäpäästöisemmiksi, tuotamme ja hyödynnämme uusiutuvaa energiaa ja edistämme vähäpäästöistä liikkumista. Toimitilojen ympäristöjohtamisessa OP:lla on käytössä WWF:n Green Office -järjestelmä. Käytännön työkaluina toimitiloissamme on käytössä energianseuranta-järjestelmät, jäteraportointi ja rakennusten ympäristösertifioinnit (LEED). Energiatohokkuusdirektiivin mukaisesti OP on laatinut suuren yrityksen energiakatselmuksen.

Kestävä rahoittaminen

Tunnistamme roolimme yhtenä Suomen suurimpana rahoittajana ja otamme tämän vastuun vakavasti. Haluamme olla tukemassa asiakkaitamme siirtyessämme kohti ilmaston kannalta kestäväää taloutta. Asiakkaat ja sijoittajat ovat kiinnostuneita vastuullisesta rahoittamisesta, vihreästä rahoituksesta, vihreistä lainoista ja vihreistä joukkovelkakirjalainoista eli green bondeista. Pankin näkökul-

masta vastuullinen sijoitus- ja rahoitustoiminta tarkoittaa vastuullisuusnäkökulmien huomioimista ja integroimista kaikkiin sijoitus- ja rahoituspäätöksiin ja varojen kohdentamista ympäristön ja ilmaston kannalta kestäviin kohteisiin. Tämä tarkoittaa pankkitoiminnalle hyvän arvopaperimarkkina-, pankki- ja vakuutustavan noudattamisen lisäksi myös kestävä kehityksen periaatteiden noudattamista. Seuraamme aktiivisesti EU:n kestävä kasvun rahoituksen lainsäädännön kehitystä.

Vastuullinen rahoitustoiminta huomioi myös ei-taloudellisten riskitekijöiden vaikuttavuuden arvioinnin asiakkaan liiketoimintaan. Ei-taloudellisista näkökulmista käytetään yleisesti lyhennettä ESG (Environmental, Social and Governance). OP Ryhmä on sitoutunut noudattamaan vapaaehtoista Equator Principles -sitoumusta, joka on projektirahoitukseen sovellettava sitoumus ympäristöasioiden ja sosiaalisen vastuun riskienhallintaan. Sitoumuksen tavoitteena on vähentää rahoitettavien projektien negatiivisia vaikutuksia ilmastoon, paikallisyhteisöihin ja ihmisiin.

OP Ryhmä julkaisi marraskuussa 2018 oman Green Bond Frameworkin, joka antaa OP Ryhmälle valmiudet laskea liikkeeseen green bondeja. Mahdollisilla green bondeilla OP rahoittaa projekteja tai liiketoimintaa, jotka keskittyvät muun muassa uusiutuvaan energiaan (esimerkiksi energia- ja sähköntuotanto vesi- ja tuulivoiman avulla), ener-

giatehokkuuden parantamiseen, ympäristöystävälliseen rakentamiseen (esimerkiksi sertifioidut vihreät rakennukset), saastuneisuuden ehkäisemiseen ja hallintaan (esimerkiksi jätehuolto, jätteiden lajittelu ja kierrätys tai kestävä vesi- ja jätevesihuolto), kestäväan maankäyttöön (esimerkiksi kestävä metsätalouden avulla) ja ympäristöystävälliseen liikenteeseen. OP:n Green Bond Framework on linjassa International Capital Markets Associationin green bond -periaatteiden kanssa.

OP:n Green Bond Frameworkista on saatu ulkoinen lausunto Sustainalyticsilta. Valmius vihreiden joukkovelkakirjalainojen liikkeeseenlaskuun tukee OP:n tavoitetta kanavoida rahoitusta ympäristön ja talouden kannalta kestäviin kohteisiin ja vastaa kasvaneeseen sijoittajakysyntään. Green bondien liikkeeseenlaskun lisäksi OP sitoutuu jatkuvasti kehittämään palveluitaan ja tuotteitaan vastuullisen rahoittamisen alueella.

Vuoden 2018 alussa OP ja LeaseGreen aloittivat yhteistyön taloyhtiöille suunnatusta Energia-remonttipalvelusta, jonka tavoitteena on lisätä kiinteistöjen energiatehokkuutta ja vähentää CO₂-päästöjä. Suomessa iso osa kulutetusta energiasta käytetään kiinteistöissä. Näin ollen kiinteistöjen energiatehokkuuden parantaminen auttaa pienentämään Suomen hiilijalanjälkeä. Yhteistyönä toteutettavassa palvelussa LeaseGreen vastaa

hankkeen toteutuksesta ja OP tarjoaa remontin rahoituksen kuukausimaksupohjaisella rahoitusmallilla, jossa toteutettu investointi katetaan syntyneillä energiasäästöillä. Lähtökohtana on, että taloyhtiölle remontista saatavat säästöt ovat suuremmat kuin kulut, ja parhaimmillaan asukkaiden asumiskulut voivat laskea.

Vastuullinen sijoittaminen ja omistajuus

OP Varallisuudenhoito on allekirjoittanut YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (UNPRI). OP hallinnoi 71,8 (78) miljardin euron asiakasvaroja. Varojen hoidossa noudatetaan vastuullisen sijoittamisen periaatteita. Odotamme aktiivisten sijoituskohteidemme noudattavan yleisesti hyväksytyjä kansainvälisiä normeja, kuten Global Compactia ja OECD:n ohjeita monikansallisille yrityksille. OP toimii myös aktiivisena omistajana, kannustaa kohdeyhtiöitä ja yhteistyökumppaneitaan vastuulliseen liiketoimintaan sekä edistää vastuullisen sijoittamisen yleistymistä toimialalla.

Vastuullisen sijoittamisen päälinjaukset hyväksytään OP Varainhoidon johtoryhmässä. Linjausten mukaisia päätöksiä tehdään ESG-yksikössä ja vastuullisen sijoittamisen toimikunnassa, jonka puheenjohtajana toimii Sijoitusratkaisut-osaston johtaja. Varsinaisten ESG-strategioiden toimeenpano tapahtuu tapauskohtaisesti joko korko-, osake- tai kiinteistösijoi-

tuksissa, sijoitusratkaisuisissa tai ESG-yksikössä, tai vaihtoehtoisesti ESG-yksikön ja edellä mainittujen toimintojen yhteistyönä.

Vastuullista sijoittamista toteutetaan erilaisilla vastuullisen sijoittamisen strategioilla. Toteutettavia strategioita ovat vastuullisuusasioiden huomioiminen sijoituspäätöksenteossa, kansainvälisten normien seuranta, aktiivinen omistajuus ja vaikuttaminen, poissulkeminen sekä positiivinen teemasijoittaminen. Poissuljemme kiistanalaisten aseiden valmistajia, tiettyjä hiilen tuottajia ja käyttäjiä sekä yhtiöitä, joilla on todettu vakava kansainvälinen normirikkomus.

OP-Rahastoyhtiö käyttää hallinnoimiensa sijoitusrahastojen äänioikeutta OP-Rahastoyhtiön hallituksessa hyväksytyyn omistajapolitiikan mukaisesti. Epäkohdat Suomessa listatuissa yhtiöissä pyritään käsittelemään suoraan yhtiöiden kanssa ennen yhtiökokouksia, jolloin mahdollisissa äänestystilanteissa pääsääntöisesti tuetaan hallituksen esitystä. OP-Rahastoyhtiö käyttää myös muissa kuin Suomessa listattujen yhtiöiden yhtiökokouksissa äänivaltaa yhä enenevässä määrin valtakirjaäänestyksen (proxy voting) avulla. Vuonna 2018 OP-Rahastoyhtiö antoi äänestysohjeet yli 600 ulkomaisessa yhtiökokouksessa.

OP-Rahastoyhtiön omistajapolitiikkaa toteutetaan osallistumalla aktiivisesti Suomessa listattujen yh-

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

OP tarjoaa sijoittajien käyttöön hiiliriskiä kuvaavan tunnusluvun rahastovalinnan tueksi julkaisemalla OP-osakerahastojen hiili-intensiteettiluvun. Lisäksi OP-osakerahastoista julkaistaan rahastokohtaisia vastuullisuusanalyysyjä, joista ilmenee edellä mainitun hiili-intensiteetin lisäksi muun muassa kunkin rahaston positiivinen ympäristövaikutus. Lisäksi OP Varallisuudenhoito tarjoaa vastuullisen sijoittamisen teemarahastoja: OP-Ilmasto, OP-Puhdas Vesi, OP-Vähähiilinen ja OP-Kestävä Maailma.

YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteiden lisäksi OP on allekirjoittanut hiilijalanjäljen raportoimiseen kannustavan Montreal Pledge -aloitteen. OP Varallisuudenhoito on mukana CDP:n ilmasto-, vesi- ja metsäkatoaloitteissa. OP Varallisuudenhoito on muka-

na kansainvälisessä Climate Action 100+ -ohjelmassa. Aloitteessa mukana olevat sijoittajat vaikuttavat maailman suurimpiin kasvihuonekaasupäästöjen tuottajiin.

FS10 Vuorovaikutus ympäristö- ja sosiaalisissa kysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa

OP-Rahastoyhtiön omistajapolitiikkaa toteutetaan osallistumalla aktiivisesti yhtiöiden yhtiökokouksiin Suomessa. Lisäksi osallistumme laajasti ulkomaiisiin yhtiökokouksiin toimittamalla äänestysohjeet palveluntarjoajamme kautta. Yksi tärkeistä keinoista hankkia tietoa ja arvioida yritysten vastuullisuutta on myös salkunhoitajien tapaamiset yritysjohdon kanssa.

OP vaikuttaa yrityksiin myös muilla tavoin. Mikäli aktiivisten sijoituskohteiden joukossa on yrityksiä, joilla on kansainvälinen normirikkomus tai joiden toiminta ei muutoin ole vastuullista ja sijoittajan pidemmän aikavälin etujen mukaista, aloitetaan vaikuttaminen yritykseen tilanteen korjaamiseksi. Mikäli vaikuttaminen ei johda tulokseen, sijoituskohde voidaan vastuullisen sijoittamisen toimikunnan päätöksellä myydä. OP Varallisuudenhoidon hoitamisessa OP-rahastoissa oli vuoden 2018 lopussa yhteensä 84 Suomessa listatun pörssiyhtiön osakkeita, joista 27 %:n kanssa keskusteltiin ympäristö- ja yritys vastuukysymyksistä.

FS11 Sijoituskohteiden positiivinen tai negatiivinen arvottaminen

Positiivinen arvottaminen

OP Ryhmässä sijoituskohteita ja yhteistyökumppaneita kannustetaan toimimaan vastuullisesti ja kansainvälisten normien mukaisesti. Lähtökohtaisesti kaikissa rahastoissa houkuttelevimpia sijoituskohteita ovat liikkeeseenlaskijat, joiden toiminta on kansainvälisten eettisten normien näkökulmasta moitteetonta. Positiivinen arvottaminen korostuu erityisesti OP-Ilmasto, OP-Puhdas Vesi ja OP-Vähähiilinen Maailma -sijoitusrahastoissa. OP-Ilmaston yhtiövalikoiman muodostavat yhtiöt, joiden liiketoiminta hyötyy ilmastonmuutokseen varautumisesta. OP-Puhdas Vesi puolestaan sijoittaa erityisesti yrityksiin, joiden liiketoiminnassa korostuu puhtaan veden riittämiseen tähtäävät ratkaisut. OP Vähähiilinen Maailma -rahasto sijoittaa yrityksiin, jotka erottuvat kilpailijoistaan alhaisemman hiili-intensiteetin perusteella. Näiden rahastojen arvo vuoden 2018 lopussa oli yhteensä 335 miljoonaa euroa eli 1,5 % OP-Rahastoyhtiön osakerahastojen pääomista.

Negatiivinen arvottaminen

OP Varallisuudenhoidon vastuullisen sijoittamisen periaatteiden mukaisesti kansainvälisten normien toteutumista sijoituskohteissa seurataan aktiivisesti

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

OP-Kestävä Maailma -yhdistelmärahasto noudattaa negatiivista arvottamista useiden tuotteiden ja toimintojen osalta. Rahasto ei esimerkiksi sijoita tupakan tai alkoholin valmistajiin. Rahaston pääomat olivat vuoden 2018 lopussa 45,5 (43,6) miljoonaa euroa, eli 0,2 % OP-Rahastoyhtiön osakerahastojen pääomista.

302 Energia 302-1 Organisaation oma energiankulutus ja 302-3 Energiaintensiteetti

Kokonaisenergiankulutus kattaa OP Ryhmän lämpö- ja sähköenergian sekä polttoaineet kaikissa toimintamaissa. Vuonna 2018 kokonaisenergiankulutus oli 134 080 (142 585) MWh ja se on laskenut edellisestä vuodesta 6 %, samaan aikaan käytössä oleva pinta-ala on myös noussut. Kohteiden, jotka eivät ole kulutusseurannan piirissä, kulutukset on laskettu kiinteistötyypeittäin ominaiskulutusten perusteella. Näiden kohteiden osuus kulutuksista on noin puolet. Vallilan korttelin sähköenergia oli tuotettu kokonaan tuulivoimalla.

Energiaintensiteetti (kokonaisenergia oman toiminnan osalta/työntekijöiden määrä) pieneni vuonna 2018 ja se oli 11,1 (11,6) MWh/vuosi/henkilö OP Ryhmän työntekijää kohden.

Uusiutuvan sähköenergian osuus vuonna 2018 oli 17 816 (18 800) MWh, 13 (13) % kaikesta käytetystä energiasta ja 31 % käytetystä sähköenergiasta. Polttoaineiden konvertointi perustuu Ecoinvent 3.3 -kertoimiin.

Energia

	2014	2015	2016	2017	2018
Kaukolämpö	77 716	73 400	72 050	70 635	72 290
Kaukojäähdytys	2 868	2 670	5 360	5 140	4 630
Polttoaineet Lämmitys ja varavoima	6 946	7 060	3 780	4 700	190
Sähkö	80 311	59 230	57 040	62 110	56 970
Yhteensä (MWh)	167 841	142 360	138 230	142 585	134 080

Scope 1 ja 2 päästöt tonnia CO₂e

	2014	2015	2016	2017	2018
Scope 1	1 800	5	3	48	48
Scope 2, hankintaperusteinen	37 114	23 446	18 556	20 918	19 565
Scope 2, sijaintiperusteinen	-	27 178	26 088	25 259	23 282
Intensiteetti CO ₂ e-tonnia/hlö	3	1,93	1,52	1,70	1,63

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

Scope 3 päästöt tonnia CO₂e

	2014	2015	2016	2017	2018
Hankitut tuotteet ja palvelut	2 266	2 508	2 612	2 034	1 285
Toiminnoista syntyvä jäte	598	609	129	298	254
Liikematkat	2 408	2 622	3 841	3 712	3 541
Työntekijöiden työmatkat			951	1 142	1 059
Investoinnit					>10 milj.

305-1 Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 1),
305-2 Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 2) ja
305-4 Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti

Suoria kasvihuonekaasupäästöjä (scope 1) syntyy omien kiinteistöjen varavoimakoneiden kuluttamasta polttoaineesta. Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2) aiheutuvat toimitilojen sähkö- ja lämpöenergian kulutuksesta. Kaikki päästöt on laskettu CO₂-ekvivalentteina. Vuonna 2018 Vallilan toimitilakokonaisuuden sähköenergia oli tuotettu 100 % uusiutuvilla energiamuodoilla.

Päästölaskennassa käytetyt energian päästöker-
toimet perustuvat Tilastokeskuksen vuoden 2017
Suomen sähkön tuotantotietoihin, vuoden 2017
Kaukolämpötilastoon, IEA:n vuoden 2016 kauko-
lämmön ja sähkön tietoihin (muut kuin Suomi),
Ecoinvent 3.3 -tietokantaan sekä sekä vihreän
sähkön osalta Helenin mixiin ja Ecoinvent 3.3
-kertoimiin.

305-3 Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 3)

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

Investoinnit on pyritty laskemaan GHG-protokollan mukaisesti ja sisältää sisältyä rahoituksen ja kiinteistösijoitusten aiheuttamat päästöt, mutta ei esimerkiksi projektirahoitusta tai muuta sijoitus-toimintaa. Päästöt on laskettu luottoluokittain. Yritysrahoituksen osalta on laskettu suurimpien toimialojen päästöt perustuen sen toimialan esimerkkiyritysten omaan päästöraportointiin. Muiden luokkien, kuten asuntoluottojen ja kiinteistösijoitusten päästökertoimet pohjautuvat Tilastokeskuksen ja Raklin tietoihin. Arvion mukaan kategorian päästöt ovat yli 10 miljoonaa tonnia CO₂e ja on siten merkittävin scope 3 -kategorioista.

Epäsuorista päästöistä laskemme myös osake-rahastojen hiilijalanjälkeä. Lue lisää [op.fi](#).

305-5 Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen

OP:lla on vastuullisuusohjelmassa asetettu tavoite olla hiiliposiitivinen vuonna 2025. OP:n oman toi-

minnan suorat (scope 1+2) kasvihuonekaasupäästöt olivat yhteensä 19 613 CO₂e-tonnia (20 966) eli 1,63 tonnia (1,70) työntekijää kohden. Päästöt (scope 1+2) ovat vähentyneet noin 40 % vuodesta 2011 (vertailuluku 2011 34 847 tn CO₂e). Merkittävin syy päästöjen vähenemiseen oli vanhoista energiatehottomista toimitiloista luopuminen sekä uusiutuvan energian lisääminen. Vuonna 2018 Vallilan korttelin sähköenergia oli tuotettu kokonaan uusiutuvalla energialla.

OP:n keskusyhteisön työsuhteautojen CO₂-päästöraja on 120 g/km. Vuoden 2018 lopussa työsuhteautojen keskimääräinen CO₂-päästö oli 120 g/km (122). Liikematkustuksen vähentämiseksi OP käyttää video- ja verkkoneuvotteluja. Matkustusohjeen mukaan kotimaanmatkoilla käytetään pääsääntöisesti junaa tai linja-autoa. OP:n keskusyhteisöllä on ollut käytössä työsuhdematkalippu kannustamaan henkilökuntaa julkisen liikenteen käyttämiseen kodin ja työpaikan välisiin matkoihin.

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

306-2 Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti

OP-Palveluiden hallinnoimissa pääkaupunkiseudun toimipaikoissa syntyi vuonna 2018 jätettä yhteensä 712 tonnia (713) perustuen jäteoperaattorin raportointiin.

Jätteiden hyötykäyttöaste oli 100 %. Vaarattomasta jätteestä 79 % kierrätettiin tai uudelleenkäytettiin. Vaarallisen jätteen osuus oli 1,4 tonnia.

Jätteet

tonnia	2016	2017	2018
Kierrätys ja uudelleenkäyttö	601	580	559
Muu hyödyntäminen	87	93	108
Poltto jätevoimalassa	39	39	44
Loppukäsittely	0	1	1

Tuemme alueellista elinvoimaisuutta

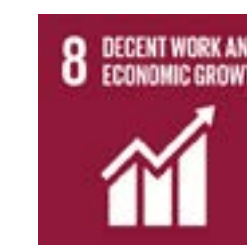
Yksi OP:n arvoista on yhdessä menestyminen. OP:lla on kokonaisuutena merkittäviä välittömiä ja välillisiä taloudellisia vaikutuksia sekä koko suomalaisessa yhteiskunnassa että paikallisesti. OP Ryhmän toiminta perustuu osuustoiminnallisiin arvoihin, vahvaan vakavaraisuuteen, osaavaan riskienhallintaan ja asiakkaiden kunnioittamiseen.

OP on sitoutunut toimimaan Suomen talouskehityksen ja yhteiskunnan hyvinvoinnin puolesta. Olemme aktiivisesti mukana kehittämässä paikallista ja alueellista elinvoimaisuutta. Tämä näkyy konkreettisia tekoina toimintaympäristön ja sen asukkaiden hyväksi.

Tarjoamme asiakkaille kilpailukykyisiä tuotteita ja palveluita sekä huolehdimme toimintamme kannattavuudesta. Osuuspankit vaikuttavat laajasti toimintaympäristönsä hyväksi. OP:n alueelliset vai-

kutukset koskevat koko Suomea, sillä OP Ryhmän konttori- ja palvelupisteverkosto 365 konttorilla on selvästi maan laajin ja tihein. Paikallisen yritystoiminnan pitkäjänteinen rahoittaminen on yksi pitkäaikaisen alueellisen hyvinvoinnin tärkeimmistä edellytyksistä.

OP toteuttaa perustehtävänsä liiketoiminnan lisäksi yhteisöllisenä toimijana. Ainutlaatuinen identiteettimme synnyttää vaikutuksia, jotka erottavat osuuspankit muista pankeista. Välillisiä taloudellisia vaikutuksia syntyy toiminnan vaikutuksista paikallisen ja alueellisen talouden elinvoimaisuuteen sekä yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta. Esimerkkejä välillistä taloudellisista vaikutuksista ovat työllistäminen, hankinnat, investoinnit, rahoitus ja verojen maksu. Rooli talouden rahoittajana ja vakuuttajana sekä vastuu asiakkaista korostuvat erityisesti taloudellisesti vaikeina aikoina. Osuustoiminnallisena toimijana OP Ryhmän tavoitteena ei ole voiton



maksimointi omistajille, vaan osuuskunnan omistaja-asiakkaiden tarvitsemien palvelujen tuottaminen mahdollisimman tehokkaasti. Liiketoiminnan tuloksesta merkittävä osa palautuu omistaja-asiakkaille. Loppuosa tuloksesta jää ryhmän vakavaraisuuden vahvistamiseen ja luotonantokyvyn turvaamiseen.

Olemme laatineet vaikutusten arviointimallin osuuspankin alueellisten vaikutusten mittaamiseen. Vuonna 2018 neljässä osuuspankissa: OP Kymenlaaksossa, OP Helsingissä, OP Lounaismaassa ja OP Pohjois-Karjalassa toteutettiin tutkimukset, joissa pankkien alueellisia ja yhteisöllisiä vaikutuksia mitattiin. Vaikutusarvioinnissa tunnistetaan ja mitataan osuuspankkien olennaisimpia alueellisia vaikutuksia. Vaikutusten arviointitutkimukset tarjoavat pankeille työkalun alueellisen ja yhteisöllisen vaikuttavuuden tavoitteelliseen kehittämiseen.

Finanssitoimialalla merkittäviä yhteiskunnallisia tehtäviä ovat talousrikollisuuden ja väärinkäytösten aktiivinen torjunta, kuten lahjonnan ja korruption kitkeminen sekä kilpailunvastaisuuden poistami-

nen. Suhtautumisemme kilpailunvastaisuuteen on ehdottoman kielteinen. OP Ryhmässä ei tueta poliittisia puolueita eikä osallistuta yksittäisten ehdokkaiden vaalikampanjoiden tukemiseen.

Lahjoituksilla tukea paikallisyhteisöille

OP tuki vuonna 2018 suomalaista koulutusta ja osaamista lahjoittamalla ammattikorkeakouluille yhteensä 1,3 miljoonaa euroa. Kokonaisuus koostui OP:n keskusyhteisön ja osuuspankkien lahjoituksista. Lahjoitukset ovat jatkoa OP:n panostuksille koulutuksen kehittämiseen. OP on ollut mukana merkittäväillä lahjoituksilla myös yliopistojen varainkeruukierroksilla aikaisempina vuosina.

Vuonna 2018 eri puolilla Suomea 52 osuuspankkia tarjosi yli 1 200 kesätyöpaikkaa 15–17-vuotiaille nuorille paikallisissa yleishyödyllisissä yhdistyksissä. Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjan tarkoituksena on auttaa nuoria saamaan työkokemusta ja tarjota seuroille mahdollisuus palkata nuori kahden viikon ajaksi osuuspankin lahjoituksen turvin. OP ja Hope

- Yhdessä & Yhteisesti ry keräsivät toista kertaa koulureppuja koulutien aloittajille. Heinäkuussa 2018 kuka tahansa sai osallistua keräykseen tuomalla repun keräyspisteeseen 52 paikkakunnalla ja 70 OP:n toimipisteessä ympäri Suomen. Lahjoituksia vastaanotettiin yli 2 000. Keräyksen päätteeksi reput toimitettiin HOPE ry:lle, joka toimitti lahjoitukset suoraan koulutietään aloittaville vähävaraisten perheiden lapsille. OP oli myös mukana Nenäpäivässä ja lahjoitti kuukauden ajan euron jokaisesta uudesta omistaja-asiakkuudesta koulutukselle. Kampanjan avulla OP keräsi Nenäpäivälle yli 12 000 euroa.

Taloustaitoja ja digiosaamista kaiken ikäisille

Vuonna 2018 OP tuki 42 000 lapsen ja nuoren taloudenhallintaa ja järjesti yli 500 tilaisuutta taloustaitojen opettamiseksi läpi Suomen. Tärkeitä taloustaitotyön muotoja ovat koulu- ja oppilaitoskäynnit ja pankkivierailut työelämä-, talous-, ja yrittäjäyystaitojen opettamiseksi. Taloustaitohankkeessa OP Ryhmän yritysvapaaehtoiset työntekijät

vetävät ympäri Suomen nuorille taloustaitojen ryhmäkoulutuksia. Lisäksi osa vapaaehtoisista toimii henkilökohtaisena talousmentorina yksittäisille nuorille. Hanke tavoittaa erityisesti nuoria, joilla on vaikeuksia taloudenhallinnassa. Vuonna 2018 Taloustaitohankkeeseen osallistui 134 OP:laista. Taloustaitohanketta koordinoi Helsingin Diakonissalaitos.

OP on Historian ja yhteiskuntaopin opettajien liiton (HYOL) 9. luokkalaisille järjestämän Taloustaitokilpailun pääyhteistyökumppani. Taloustaitokilpailuun osallistui vuonna 2018 yhteensä 27 000 nuorta. Vuonna 2018 alkaneen Nuori Yrittäjyys ry yhteistyökumppanuuden kautta OP vahvistaa ala- ja yläkoululaisten työelämätaitoja Uskalla yrittää- ja Pikkuyrittäjät -ohjelmien avulla. OP myös jatkoi Taloudellisen tiedotustoimiston kuudes- ja ysiluokkalaisten Yrityskylien tukemista Oulussa, Tampereella, Turussa ja Kuopiossa. Lisäksi OP tuki HundrEDin työtä ja kummiprojektina oli Startup High School myös vuonna 2018.

Digitaidot ovat myös keskeisessä osassa oman talouden hallinnassa. Vuonna 2018 OP lanseerasi

osuuspankkien käyttöön senioreiden digiopastukseen keskittyvän ja taloustaitoja tukevan Varmuutta verkkoon -tapahtumakonseptin. Vuonna 2018 OP opasti senioreita digitaadoissa 800 tapahtumassa. Lokakuussa vietettävän Vanhusten viikon kunniaksi OP järjesti yli 70 Varmuutta verkkoon -tapahtumaa.

Yritysvapaaehtoistyössä paikallisia tekoja

OP aloitti yritysvapaaehtoistyön satavuotiaan Suomen kunniaksi vuonna 2017 ja kutsui kaikki suomalaiset mukaan vapaaehtoistyöhön sadan vuoden edestä. Tuloksena tehtiin vapaaehtoistyötä yhteensä 274 vuoden edestä. Vuonna 2018 OP:n keskusyhteisössä sekä lukuisissa osuuspankeissa jatkettiin yritysvapaaehtoistyötä jatkona juhlavuoden hankkeelle. Vapaaehtoistyön kynnyksen madaltamiseksi OP avasi juhlavuonna vapaaehtoistyön välityssivuston Hiiop100.fi. Vuoden 2018 päätteeksi OP lahjoitti vapaaehtoistyön välityspalvelun Hiiop100.fi Kansalaisareena ry:lle. Lahjoituksen tavoitteena on varmistaa kaikille avoimen ja maksuttoman Hiiop100.fi -palvelun jatkuvuus myös tulevaisuudessa.

Lahjoitukset
hyväntekevyyteen

2,8
milj. €

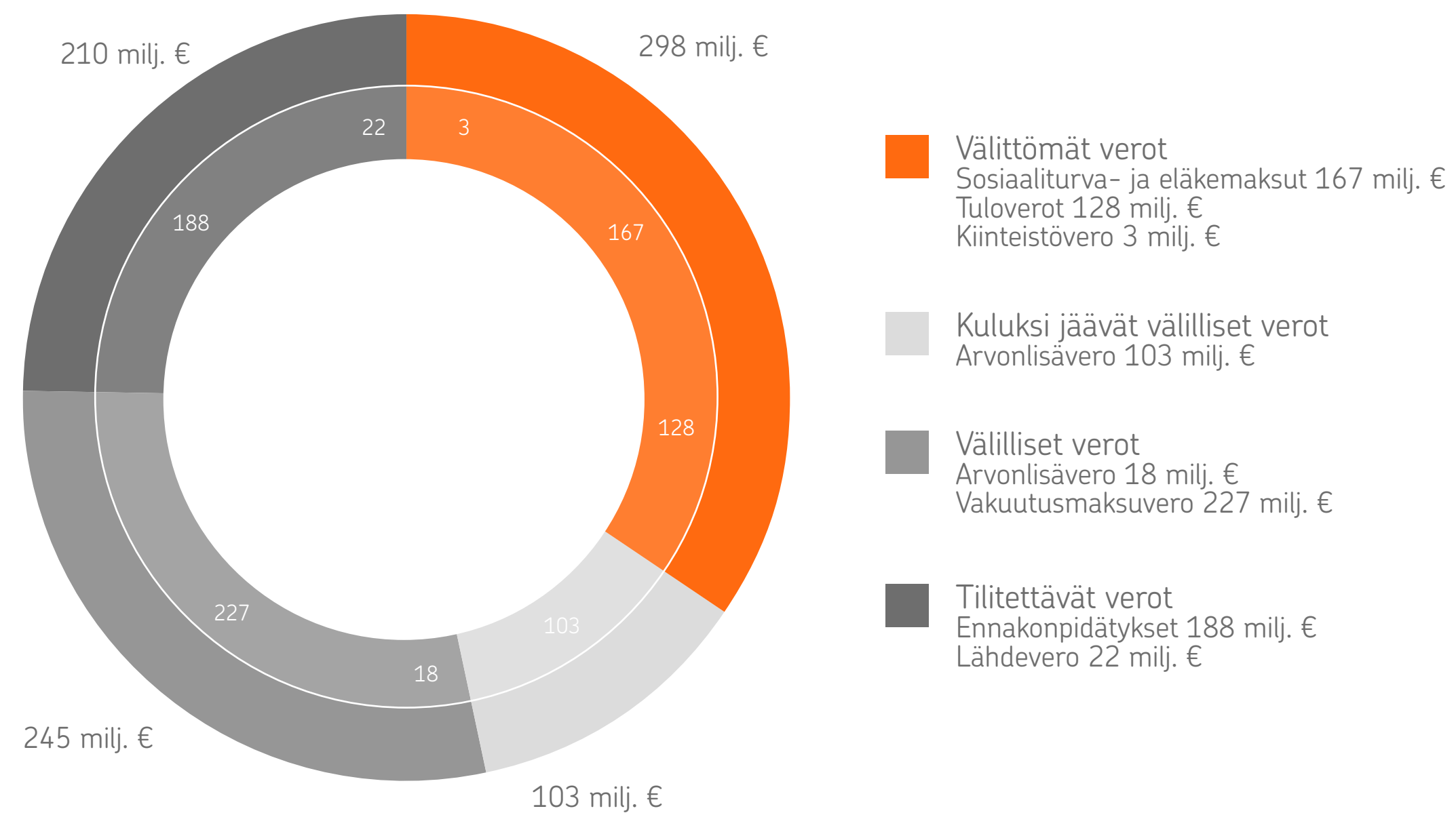
Osuuspankit merkittäviä veronmaksajia ja työllistäjiä

Tuloksesta maksetuilla veroilla mitattuna OP Ryhmä on yksi Suomen suurimmista veronmaksajista. Kaikki 156 osuuspankkia maksavat yhteisöveronsa paikallisesti toimialueelle. Maksamalla verot Suomeen OP Ryhmä on edistämässä koko Suomen menestystä.

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

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

Verojalanjälki



GRI 201-1 Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen

OP Ryhmän osuustoiminnallisen perustan myötä liiketoiminnan hyöty ja lisäarvo kanavoituvat asiakassuhteen kautta omistaja-asiakkaille. Osuuspankit käyttävät tuloksensa asiakkaiden hyväksi keskittämisetuina ja muina taloudellisina etuina sekä palvelukyvyyn ylläpitona ja kehittämisenä. Uusia OP-bonuksia kertyi 230 miljoonaa euroa eli 4 % enemmän kuin vuotta aiemmin. Merkittävällä osalla OP:n taloudellisista vaikutuksista on välillisiä vaikutuksia myös paikallisen ja alueellisen talouden elinvoimaisuuteen. Esimerkkejä välillisistä taloudellisista vaikutuksista ovat:

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

Osuuspankit ovat useilla paikkakunnilla suurimpia veronmaksajia, ja ryhmätasolla OP on Suomen suurimpia veronmaksajia. OP Ryhmän katsauskauden tuloverot olivat 125 miljoonaa euroa (189). Efektiivinen verokanta oli 21,7 prosenttia (20,7).

Taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen sidosryhmittäin:

Suomi	2014	2015	2016	2017	2018
Tuotettu suora taloudellinen lisäarvo					
a) Tuotot	2 657	2 808	2 910	3 010	2 916
Taloudellisen lisäarvon jakauma					
b) Ostot	661	574	640	762	837
c) Henkilöstökulut	741	781	762	758	516
d) Palautukset omistaja-asiakkaille	195	195	206	217	226
e) Tuloverot	308	249	223	214	223
f) Lahjoitukset ja tuki	4	3	6	2,3	2,8
Liiketoiminnan kehittämiseen	749	1 007	1 073	1 058	1 111

Lakisääteisen työeläkevastuun siirto vuoden 2018 lopussa pienensi OP Ryhmän eläkekuluja 286 miljoonaa euroa.

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

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

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

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

GRI 203-1 Infrastrukturi-investoinnit sekä tarjotut yleishyödylliset palvelut

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

Pohjola Terveys Oy:llä on viisi Pohjola Sairaala, jotka tarjoavat kattavasti perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut, tutkimukset, leikkauspalvelut sekä kuntoutuksen. Sairaalaver-

kosto valmistui toukokuussa 2018 avautuneen Turun Pohjola Sairaalan myötä. Palvelut ovat osa OP:n vahinkovakuutusliiketoimintaa ja luovat perustehtävämme mukaisesti hyvinvointia koko toimintaympäristöllemme.

GRI 203-2 Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus

Epäsuorista taloudellisista vaikutuksista sekä yhteisöllisten ja alueellisten vaikutusten arvioinnista voi lukea lisää Tuemme alueellista elinvoimaisuutta osuuden alussa. OP on myös merkittävä tavaroiden ja palvelujen ostaja. Tuotteiden, palveluiden, oikeuksien ja korvauspalveluiden kumppaniverkoston yhteenlaskettu ostovolyymi oli vuonna 2018 noin 1 800 (1 700) miljoonaa euroa, ja toimittajia oli yli 20 000. Lisäksi ryhmän liiketoiminnat vastaavat itse varainhankintaan ja sijoitustoimintaan liittyvistä hankinnoista.

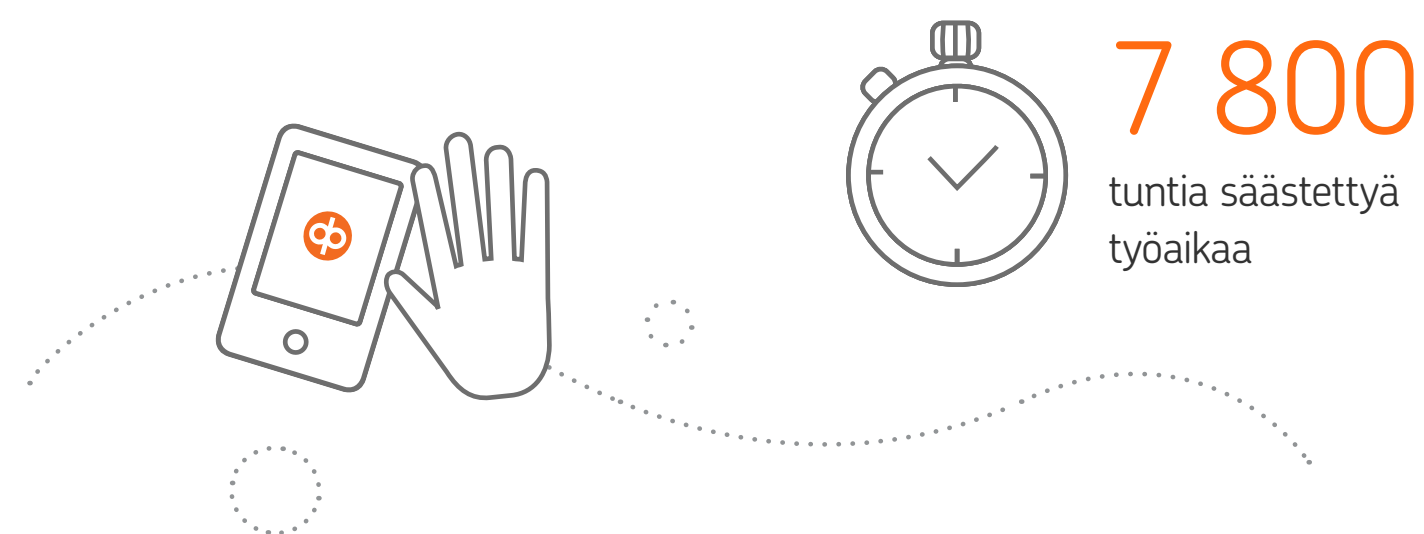
Puhtaan ympäristön tukeminen

Investoinnit aurinkovoimalaan, sähköautoihin sekä niiden latausinfrastruktuuriin edistävät puhtaampaa ilmastoa ja ympäristöä.



Etäneuvottelut

OP:n tavoitteena on kehittää maailman parhaat etäpalvelut ja kulkea asiakkaidensa rinnalla digimurroksessa. Pankkiasioiden hoitaminen verkossa tai puhelimitse säästi aikaa ja vähensi kasvihuonepäästöjen syntymistä vuonna 2018.

Alueelliset vaikutukset
OP Kymenlaakso

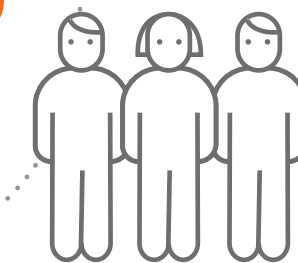
690
miljoonaa euroa palkkatuloja



Yritysrahoituksen työllisyysvaikutukset

Pankki rahoittaa toimialueellaan paikallisia yrityksiä ja siten edistää alueen taloudellisen elinvoimaisuuden kehittymistä. Pankin markkinaosuus yritysrahoituksesta toimialueella on noin puolet.

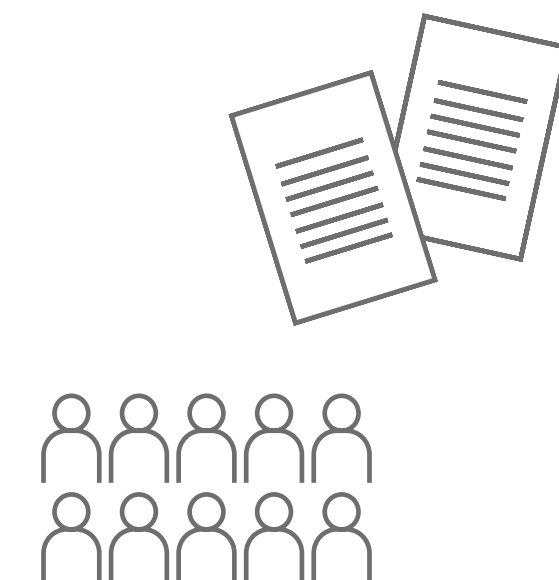
19 000
henkilötyövuotta



Omistaja-asiakkaiden osallistaminen vaikuttavuustyöhön

Pankki osallistaa asiakkaansa toteuttamalla kyselyn omistaja-asiakkailleen näiden toiveista. Kyselyn tuloksia käytetään vastuullisuustyön kehittämiseen.

Yli
300 000
osallistujaa OP:n tukemissa tapahtumissa



Lahjoitukset ja sponsorointi

Pankki tukee rahallisesti urheiluseuroja ja paikallista kulttuuri-, viihde- ja järjestötoimintaa.

205-1 Liiketoimintayksiköt, joille tehty korruption liittyvä riskianalyysi

OP Ryhmän yhteisöissä noudatetaan Operatiivisten riskien hallinnan menettelytavat -ohjetta. Keskusyhteisö laati vuonna 2018 riskikartoitussuunnitelman prosesseittain. Lisäksi uusien tuotteiden, palveluiden ja toimintamallien riskit arvioidaan erikseen ennen käyttöönottoa. Tarvittaessa kartoitettavista kokonaisuuksista sovitaan yhdessä ryhmän yhteisöjen kanssa. Molemmissa analyyseissa huomioidaan ja kartoitetaan myös korruption liittyvät riskit.

Menettelytapaohjeen mukaisesti yhteisö päivittää operatiivisten riskien kartoituksen vuosittain. Uusien tuotteiden, palveluiden ja toimintamallien osalta riskit arvioidaan kehittämis- ja suunnittelutyön yhteydessä ennen käyttöönottoa. Riskikartoitukset perustuvat yhteisön itsearviointiin toiminnan operatiivisista riskeistä ja niiden hallinnasta. Kartoitusprosessin mukaisesti kukin yhteisö tunnistaa ja arvioi olennaisimmat toimintaansa kohdistuvat riskit. Tunnistamisessa käytetään apuna ryhmän yhteistä riskikirjastoa, johon on koottu erilaisia riskejä jaoteltuna seitsemään eri riskiluokkaan. Riskikirjastosta korruption liittyviä havaintoja voidaan linkittää muun muassa sisäpiiritiedon tai luottamusaseman väärinkäyttöön, arvoihin ja eettisiin periaatteisiin, kilpailulainsäädännön noudattamiseen, asiakasvalintaan, eturistiriitatilanteisiin sekä lahjontaan liittyviin riskeihin. Korruption liittyvät riskit eivät nouse olennaisiksi yhdessäkään riskikartoituksessa.

205-2 Korruptionvastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus

OP:n keskusyhteisön hallintoneuvoston vahvistamassa Hyvän liiketavan periaatteet -ohjeessa on linjattu, että vältämme kaikkia tilanteita, jotka voivat asettaa itsemme ja OP Ryhmän alttiiksi lahjusepäilyille. Hyvän liiketavan periaatteet -ohjeen jalkauttamiseksi koko OP Ryhmän henkilöstölle on toteutettu pakollinen verkkokurssi. Verkkokurssi päivitettiin vuoden 2018 aikana. Vuoden 2018 lopussa Hyvän liiketavan periaatteet -verkkokurssin oli suorittanut 98 % osuuspankkien henkilöstöstä ja 83 % keskusyhteisön henkilöstöstä.

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

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

Vuoden 2015 lopussa OP sai määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvän selvityspyynnön. Kilpailijan väitteen mukaan OP:lla olisi määräävä markkina-asema vähittäispankkipalveluissa ja OP käyttäisi tätä asemaa väärin sitomalla yhteen vähittäispankkipalvelut ja vahinkovakuutuspalvelut. Lisäksi OP:n väitetään tarjoavan vahinkovakuutus tuotteita alle tuotantokustannusten. Kilpailu- ja kuluttajavirasto poisti asian käsittelystä 11.2.2019. KKV:n selvityksen mukaan OP Ryhmä toimii kilpailulain mukaisesti, eikä OP:n bonusjärjestelmä ole kilpailulain vastainen. KKV katsoo, että OP:n toiminnalla ei myöskään ole markkinoiden sulkemiseen johtavia vaikutuksia vahinkovakuutusmarkkinoilla.

FS13 Finanssipalveluiden saatavuus haja-asutusalueilla tai alikehittyneillä talousalueilla jaoteltuna palvelutyypeittäin

OP Ryhmän palveluverkosto koostuu konttori-, verkko-, puhelin- ja mobiilipalveluista. Henkilökoh- taista asiakaspalvelua tarjotaan sekä konttoreissa että digitaalisesti. OP:lla on Suomen laajin pankki- ja vahinkovakuutuspalvelut kattava palvelu- verkko. Sen avulla halutaan varmistaa asiakkaiden tasa-arvoiset asiointimahdollisuudet. Laajasti eri puolilla Suomea sijaitsevat osuuspankit ja niiden toimipaikat mahdollistavat hyvän vuorovaikutuksen asiakkaiden ja paikallisen yhteisön kanssa. Ryhmän osuuspankeilla oli vuoden 2018 lopussa noin 365 (407) toimipaikkaa ja sen asiakkaiden käytet- tävissä oli noin 1 330 pankkien yhteiskäytössä ole- vaa pankkiautomaattia ympäri maata. OP-mobiili on asiakkaiden päivittäisasiointin pääkanava jo 22 miljoonalla käynnillä yhden kuukauden aikana. Op.fi:n käyntien määrä oli lähes 9 miljoonaa.

FS14 Aloitteet, jotka parantavat vajaakykyisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää finanssipalveluja

Vuonna 2018 OP lanseerasi suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi pelkistetyn OP Saavutettava -verkko- palvelun, joka tarjoaa selkokielen verkkopalvelun asiakkaille, joilla on näkö- ja kuulorajoitteita, moto- risia haasteita tai muita toimintarajoitteita. Palvelu edistää asiakasryhmien yhdenvertaista pankki- asiointia ja tarjoaa myös iäkkäille selkokielen pal- velun. Lisäksi OP on tuottanut avainlukulistat pis- tekirjoituksella, mikä mahdollistaa näkövammaisten asiointin verkkopalvelussa. OP:n mobiilipalvelussa voi asioida sormenjälkitunnisteella.

Palvelemme kattavasti asiakkaitamme suomen ja ruotsin kielellä. Yritysasiakkaiden keskuudessa ja pääkaupunkiseudulla sekä kasvukeskuksissa tarve englanninkieliselle palvelulle on suuri. Tarjoamme asiakkaillemme sähköiset palvelut (op.fi, OP-mobiili,

Pivo) päivittäisten pankki- ja vakuutusasioiden hoitamiseen englanniksi. Muiden palvelujen osalta englanninkielistä palvelukykyä kehitetään asiakas- tarvetta vastaavaksi. Joissakin OP-Kiinteistökeskuk- sissa tarjotaan palvelua lisäksi venäjän kielellä. Bal- tiassa asiakkaita palvellaan konttoreissa paikallisilla kielillä ja sähköisissä kanavissa englanniksi.

OP myös tukee syrjäytymisuhan alla olevia lapsia ja nuoria opettaen heille taloustaitoja. Senioreiden digitaitojen tukemiseksi OP järjesti vuonna 2018 yhteensä 800 Varmuutta verkkoon -tapahtumaa.



Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen

Osuustoiminnallisena yrityksenä olemme olemassa ihmisiä varten. Asiakkaamme luottavat meihin elämänsä suurissa päätöksissä. OP Ryhmän tavoitteena on olla finanssialan vetovoimaisin työnantaja ja yksi arvostetuimmista suurista työnantajista Suomessa, ja edistämme aktiivisesti monimuotoisuutta lisääviä toimenpiteitä omassa toiminnassamme. Haluamme osallistaa asiakkaitamme ja sidosryhmiämme toimintaamme eri tavoin ja huomioida odotukset vastuullisuustyössämme.

Sidosryhmätoiminnan tavoitteena on tunnistaa OP:n yhteiskuntavastuutoiminnan kehityskohtia, kuvata sidosryhmille OP:n uudistumista sekä tehdä sidosryhmädialogista entistä vaikuttavampaa. Työtä koordinoi yritys vastuun ja yhteiskuntasuhteiden yksikkö. OP:n Sidosryhmäfoorumi jatkoi vuoden 2018 aikana säännöllisiä kokoontumisia. Sidosryhmäfoorumin jäsenenä on edustajia työmarkkinajärjestöistä, think tankeista, poliittisista puolueista, yliopistoista ja kansalaisjärjestöistä. Sidosryhmien näkemyksiä kartoitetaan ja sidosryhmäyhteistyön onnistumista mitataan erilaisilla tutkimuksilla ja palautekyselyillä. OP:n oman median kanavia, kuten näkemysmedia Chydeniusta on uudistettu sidosryhmädialogin vahvistamiseksi erityisesti päättäjien keskuudessa. [Lue lisää sidosryhmätyöstämme op.fi -sivuilta.](#)

Henkilöstöstrategian painopistealueet ja käytännöt

Erinomainen työntekijäkokemus on yksi viidestä OP Ryhmän strategisesta painopistealueesta. Tavoitteena on hyvinvoiva, motivoitunut ja osaava henkilöstö, joka tuottaa parhaan ja vetovoimaisimman asiakaskokemuksen. OP Ryhmässä keskitytään työntekijäkokemuksessa erityisesti kolmeen teemaan: työhyvinvointiin, työn merkityksellisyyteen ja työn sujuvuuteen. Työn merkityksellisyyttä kirkastetaan ja toimintaa kehitetään yhdessä. Työhyvinvoinnin tukemiseksi OP Ryhmässä pidetään huoli työkyvystä arjessa ja lisätään liikettä päivään. Työnteon sujuvoittamisessa tavoitteiden ja toimintatapojen selkeys ja ketteryys ovat tärkeitä. Osallistamme OP:laisia kehittämään työntekijäkokemusta arjessa joka päivä.

OP Ryhmässä monimuotoisuus nähdään voimavarana ja takaamme yhdenvertaiset mahdollisuudet, oikeuden ja kohtelun kaikille. Työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti mm. palkkauksessa, rekrytoinnissa ja etenemismahdollisuuksissa. Seuraamme vuosittain henkilöstön jakautumista eri tehtäväryhmissä mm. sukupuolen, palkkauksen ja iän mukaan. Turvallisuus huomioidaan OP:n kaikessa henkilöstöön ja työolosuhteisiin liittyvässä toiminnassa. Henkilöstöön ja työoloihin liittyviä vaikutuksia OP:ssa johdetaan strategisten HR-linjausten ja OP Ryhmän henkilöstöpolitiikan mukaisesti.

Käytännön johtamistyökaluja ovat OP Ryhmän Hyvän liiketavan periaatteet, OP Johtamisen periaatteet, palkitsemisjärjestelmä ja -politiikka, OP Ryhmän tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman runkosuunnitelma, osaamisen kehittämisen toimintamallit, henkilöstökyselyt sekä Hankintapolitiikka ja Toimittajavaatimukset OP Ryhmän toimittajille. OP Ryhmän organisaatioilla on keskitetysti käytävissä kaks erilaista henkilöstökyselyä: laaja, koko organisaation läpileikkaava Henkilöstötutkimus ja nopeatempoisempi Pulssi. Vuoden 2018 henkilöstökyselyiden tuloksissa korostuu asiakaskeisyys, uudistuminen ja usko OP Ryhmän menestyseen tulevaisuudessa.

102-8 Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä

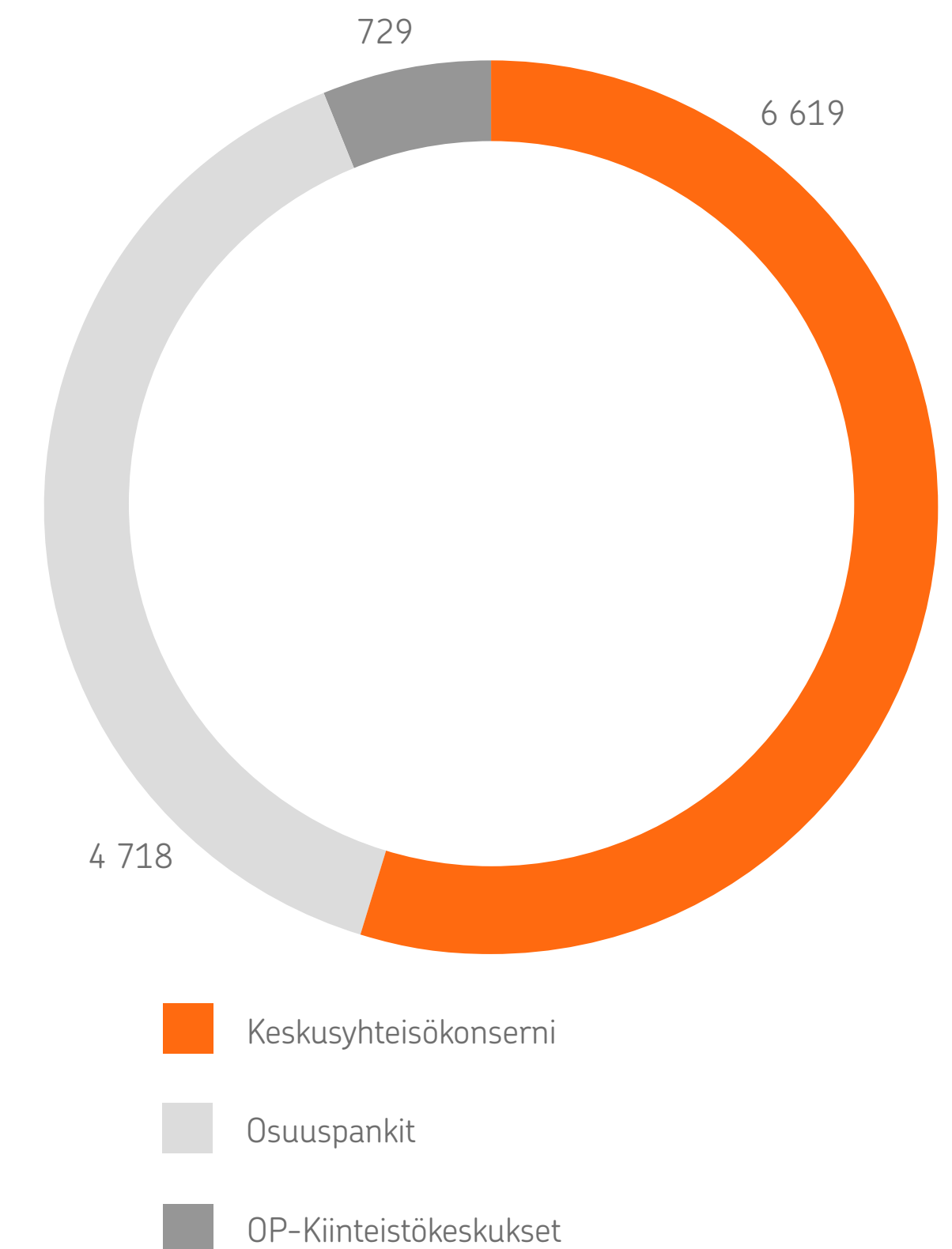
OP Ryhmällä on yhteensä 12 066 työntekijää, joista 6 619 työskentelee Keskusyhteisökonsernissa, 4 718 Osuuspankeissa ja 729 OP-kiinteistökeskuksissa. Ryhmän työntekijöistä 11 963 työskentelee Suomessa ja 103 Suomen ulkopuolella. Oman henkilökunnan lisäksi OP Ryhmä työllisti vuoden lopussa 1 365 vuokratyöntekijää. Vuokratyöntekijät työskentelevät Keskusyhteisökonsernissa, pääsääntöisesti kehittämisen ja palvelutuotannon tehtävissä.

OP Ryhmä	Vakinaisia	Määräaikaisia	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Henkilöstö yhteensä	Vuokratyövoima
Miehiä	3 485	234	3 545	174	3 719	..
Naisia	7 838	509	7 571	776	8 347	..
Yhteensä	11 323	743	11 116	950	12 066	1 365

OP Ryhmä	Vakinaisia	Määräaikaisia	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Henkilöstö yhteensä	Vuokratyövoima
Keskusyhteisö	6 276	343	6 250	369	6 619	1 361
Osuuspankit	4 355	363	4 225	493	4 718	4
OP-Kiinteistökeskukset	692	37	641	88	729	0
Yhteensä	11 323	743	11 116	950	12 066	1 365

OP Ryhmä	Vakinaisia	Määräaikaisia	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Henkilöstö yhteensä	Vuokratyövoima
Suomi	11 233	730	11 027	936	11 963	1 365
Viro	33	5	34	4	38	0
Latvia	24	4	22	6	28	0
Liettua	32	4	32	4	36	0
Kiina	1	0	1	0	1	0
Yhteensä	11 323	743	11 116	950	12 066	1 365

Henkilöstö organisaation mukaan



401-1 Henkilöstön vaihtuvuus

Vuoden 2018 aikana OP Ryhmässä aloitti ensi kertaa 1 721 uutta työntekijää (1 345), näistä 1 217 Keskusyhteisössä ja 392 osuuspankeissa. OP Ryhmässä työskenteli kesän 2018 aikana yhteensä 419 kesätyöntekijää, joiden keski-ikä oli 25,2 vuotta. Kesätyöntekijöistä 57 % oli naisia. Vakinaisen henkilöstön vuotuinen kokonaislähtövaihtuvuus oli 11,6 % (8,7), Keskusyhteisössä 9,1 % (7,1) ja pankeissa 14,7 % (9,7). Vapaaehtoinen lähtövaihtuvuus oli puolestaan 6,9 % (4,8) Keskusyhteisössä 6,4 % (4,9) ja pankeissa 7,2 % (3,8). Vuoden aikana OP Ryhmässä päätettiin 165 työsuhdetta (59), joista tuotannollisista syistä irtisanottiin 32 (21), joista Keskusyhteisössä 5 (6) ja pankeissa 25 (14). Vapaaehtoisten järjestelyjen kautta vähennettiin 133 työsuhdetta (38), joista Keskusyhteisössä 49 (17) ja pankeissa 82 (21). Vuonna 2018 eläkkeelle siirtyi 318 henkilöä (357) joista Keskusyhteisössä 91 (84) ja pankeissa 213 (236). Eläkkeelle siirtyneiden keski-ikä oli 61,8 vuotta (62,1).

Uudet ensi kertaa aloittaneet työsuhteet ikäryhmän ja sukupuolen mukaan

OP Ryhmä	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Yhteensä
Miehiä	371	225	34	630
Naisia	616	403	72	1 091
Yhteensä	987	628	106	1 721
Keskusyhteisö	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Yhteensä
Miehiä	242	190	21	453
Naisia	423	292	49	764
Yhteensä	665	482	70	1 217
Osuuspankit	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Yhteensä
Miehiä	108	19	1	128
Naisia	171	82	11	264
Yhteensä	279	101	12	392
OP-Kiinteistö-keskukset	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Yhteensä
Miehiä	21	16	12	49
Naisia	22	29	12	63
Yhteensä	43	45	24	112

Päättyneet työsuhteet ikäryhmän ja sukupuolen mukaan

OP Ryhmä	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Yhteensä
Miehiä	350	204	145	699
Naisia	470	466	499	1 435
Yhteensä	820	670	644	2 134
Keskusyhteisö	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Yhteensä
Miehiä	192	136	58	386
Naisia	247	189	147	583
Yhteensä	439	325	205	969
Osuuspankit	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Yhteensä
Miehiä	144	57	61	262
Naisia	204	247	311	762
Yhteensä	348	304	372	1 024
OP-Kiinteistö-keskukset	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Yhteensä
Miehiä	14	11	26	51
Naisia	19	30	41	90
Yhteensä	33	41	67	141

402-1 Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika

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

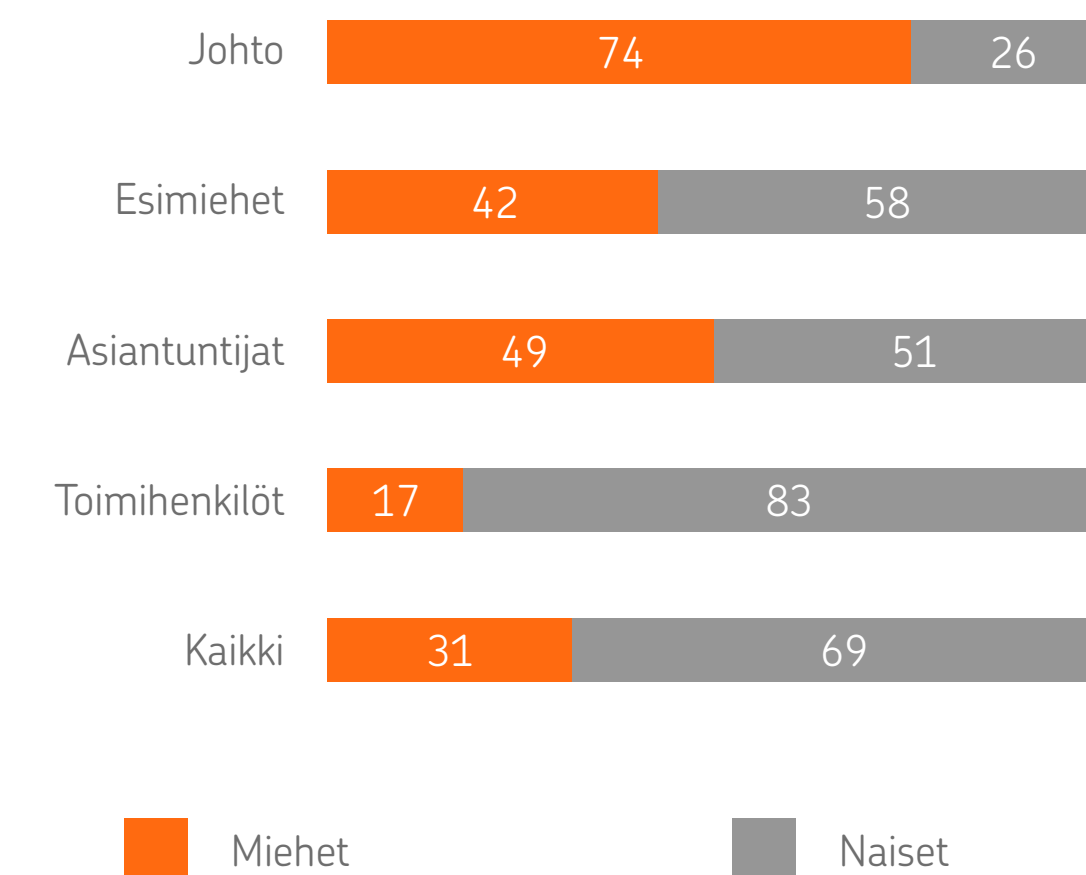
405-1 Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus

OP:ssa halutaan ylläpitää tasa-arvoisia työskentelymahdollisuuksia koko henkilöstölle. Henkilöstöstä vuonna 2018 oli naisia 69 % (70) ja miehiä 31 % (30), keskusyhteisössä naisia 63 % (64) ja miehiä 37 % (36) ja Osuuspankeissa naisia 79 % (80) ja miehiä 21 % (20). Henkilöstön keski-ikä oli vuoden 2018 lopussa 43,0 vuotta (43,4), Keskusyhteisössä 41,3 vuotta (41,7) ja Osuuspankeissa 44,7 vuotta (44,9). Palvelusaika keskimäärin OP Ryhmässä on keskimäärin 13,7 vuotta (13,4), Keskusyhteisössä 11,5 vuotta (11,0) ja Osuuspankeissa 17,7 vuotta

(17,2). Vuonna 2018 naisten osuus johtajatehtävissä oli 24 % (21) ja miesten osuus 76 % (79). Keskusyhteisössä sukupuolijakauma johtajatehtävissä on 36 % naisia ja 64 % miehiä, Osuuspankkien toimitusjohtajista naisia on 14 % ja miehiä 86 %. Tavoitteemme on, että OP Ryhmän henkilöstö on osaamisen ja kokemuksen, sukupuolten ja eri ikäryhmien osalta riittävän monimuotoinen pystyäkseen vastaamaan liiketoimintojen ja strategisten tavoitteiden asettamiin vaatimuksiin. Johtajatehtävien osalta tavoitteemme on, että molemmat sukupuolet ovat edustettuina suhteessa 60/40 %.

OP Ryhmän tavoitteena on, että jo valmisteltaessa hallintoelinten jäsenten valintaa, tulee huomiota kiinnittää henkilön hallintoelimen kokoonpanolle tuottamaan lisäarvoon mm. riittävän monimuotoisuuden ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Monimuotoisuutta ylläpidetään ja kehitetään varmistamalla valittavien henkilöiden monipuolinen osaaminen ja kokemus, alueellinen edustavuus ja sukupuolten ja eri ikäryhmien riittävä edustus hallintoelimissä. OP Ryhmän tavoitteena on, että jo valmisteltaessa OP Ryhmän hallintoelinten jäsenistä miehiä oli 62 % (63) ja naisia 38 % (37). Hallinnon jäsenten keski-ikä oli vuoden päättyessä 53,3 vuotta (53,8). Alle 50-vuotiaiden osuus oli 36 % (32).

Henkilöstö henkilöstöryhmittäin ja sukupuolittain, %



Vuosi 2018

OP Ryhmä

Strategia

Vastuullisuus

OP Ryhmä yhteensä	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Miehiä	Naisia
Johtajat	0 %	39 %	61 %	74 %	26 %
Esimiehet	2 %	60 %	38 %	42 %	58 %
Asiantuntijat	7 %	60 %	33 %	49 %	51 %
Toimihenkilöt	22 %	43 %	35 %	17 %	83 %
Yhteensä	15 %	50 %	35 %	31 %	69 %

Keskusyhteisö	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Miehiä	Naisia
Johtajat	0 %	56 %	44 %	64 %	36 %
Esimiehet	3 %	67 %	30 %	46 %	54 %
Asiantuntijat	8 %	61 %	31 %	52 %	48 %
Toimihenkilöt	28 %	49 %	24 %	20 %	80 %
Yhteensä	16 %	56 %	28 %	37 %	63 %

Osuuspankit	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Miehiä	Naisia
Johtajat	0 %	31 %	69 %	80 %	20 %
Esimiehet	1 %	53 %	46 %	32 %	68 %
Asiantuntijat	5 %	56 %	39 %	40 %	60 %
Toimihenkilöt	18 %	39 %	43 %	11 %	89 %
Yhteensä	13 %	43 %	44 %	21 %	79 %

OP-Kiinteistö-keskukset	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Miehiä	Naisia
Johtajat	0 %	17 %	83 %	73 %	27 %
Esimiehet	0 %	33 %	67 %	74 %	26 %
Asiantuntijat	3 %	26 %	72 %	46 %	54 %
Toimihenkilöt	11 %	40 %	49 %	37 %	63 %
Yhteensä	9 %	38 %	53 %	41 %	59 %

OP Ryhmän hallintoelimet ikäryhmän ja sukupuolen mukaan

	Miehiä	Naisia
Alle 30 v.	47 %	53 %
30–49 v.	54 %	46 %
Yli 49 v.	66 %	34 %
Yhteensä	62 %	38 %

Palvelusaika
keskimäärin

13,7
vuotta

Henkilöstön
keski-ikä

43
vuotta

Henkilöstön kehittäminen

OP Ryhmä tarjoaa monipuolisia osaamisen kehittämisen muotoja kaikille henkilöstöryhmille. Ryhmässä tarjottavien osaamisen kehittämisen toimenpiteiden perustana on ymmärrys uudistumisen ja työn muutoksen vaikutuksista työhön, tekemiseen ja osaamisvaateisiin.

OP Ryhmän strategiaa ja vuosisuunnitelmaa viedään käytäntöön ja henkilökohtaiselle tasolle vuosittaisten kehityskeskusteluiden kautta. Keskustelut ovat tärkeä osa suorituksen johtamista, ja ne pitävät sisällään tavoite-, tulos-, osaamis- ja seurantakeskustelun. Vuoden ensimmäisessä keskustelussa asetetaan tulevan kauden tavoitteet ja arvioidaan menneen kauden tuloksia. Toisessa keskustelussa keskitytään arvioimaan työtehtävän edellyttämiä osaamisia ja niissä tapahtuvia muutoksia sekä keskustellaan henkilön omista, pidemmän tähtäimen kehittymis- toiveista. Tärkeimpiin osaamisen kehittämisen tarpeisiin laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma. Tämän keskustelun yhteydessä tarkistetaan samalla eteneminen suhteessa kuluvalle kaudelle asetettuja tavoitteita. Näiden vuosittaisten suoritusarviointien ja kehityskeskusteluiden piiriin kuuluu koko OP:n henkilöstö Suomessa ja ulkomailla.

OP Ryhmässä tehdään lisäksi Yhteistoimintalain mukaisesti Henkilöstö- ja koulutussuunnitelmat

yrityksissä, joiden työntekijöiden määrä on säännöllisesti yli 20. Koulutussuunnitelmassa tulee olla arvio koko henkilöstön ammatillisesta osaamisesta ja ammatillisen osaamisen vaatimuksissa tapahtuvista muutoksista ja näiden syistä, sekä tähän arvioon perustuva vuosittainen suunnitelma henkilöstöryhmittäin tai muutoin tarkoituksen mukaisella tavalla.

OP Ryhmässä käytettiin kouluttautumiseen vuonna 2018 keskimäärin 14 tuntia henkilöä kohden.

Työhyvinvointi, työterveys ja työturvallisuus

Työhyvinvoinnin johtamisen toimintamalli OP Ryhmässä tähtää siihen, että tiiviillä ja organisoidulla työterveyden, työhyvinvoinnin ja työsuojelun johtamisella pystytään varmistamaan entistä paremmin työkyvyttömyysuhan alaisten ja ikääntyvien työkykyä ja työmarkkinakelpoisuutta. Keskeisiä työhyvinvoinnin elementtejä ovat esimerkiksi varhaisen tuen malli, työterveyshuolto, työhyvinvointitoiminta, kuntoutus, työelämän joustot ja monimuotoisuuden johtaminen. Henkilöstölle suunnattu vuosittain toteutettavan terveys- ja hyvinvointikyselyn avulla löydetään työhyvinvointitoiminnan pohjaksi henkilöstön näkökulmasta keskeiset toiminta-alueet ja tarpeet. Työturvallisuus perustuu ennakointiin ja suunnitelmallisiin työtapoihin. Vastuu työturvallisuudesta on erityisesti työnantajalla.

Sairauspoissaolojen osuus vuoden 2018 säännöllisestä työajasta oli 3,3 % (3,3). Miehillä sairaspöissaolojen osuus oli 1,9 % (1,8) ja naisilla 3,9 % (4,0). Sairaspöissaolot ovat pysyneet samalla tasolla koko 2010-luvun. Tiedot on laskettu vain Suomen osalta, eivätkä sisällä OP-Kiinteistökeskusten henkilöstöä.

OP Ryhmässä osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna työsuojelutoimikunnissa, on 92 % (89) koko ryhmän henkilöstöstä. Keskusyhteisöllä on oma työsuojelutoimikunta ja kaikilla yli 20 työntekijän pankeilla on oma työsuojelutoimikunta.

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

asiakaspalvelutilanteista seurataan myös henkilöstötutkimuksella. Vakavat uhkatilanteet ilmoitetaan poliisille. Pankkiryöstötilanteet raportoidaan johtokunnalle reaaliaikaisesti ja kirjataan operatiivisten riskien hallinnan järjestelmään.

Syrjinnän ehkäisy

OP pyrkii ehkäisemään syrjintää kaikessa toiminnassaan. Käytännön johtamistyökaluja ovat OP Ryhmän Hyvän liiketavan periaatteet, OP Johtamisen periaatteet, palkitsemisjärjestelmä ja -politiikka, OP Ryhmän tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman runkosuunnitelma, Hankintapolitiikka ja Toimittajavaatimukset OP Ryhmän toimittajille. Hankinnan toimittajavaatimukset edellyttävät, että toimittajan on johdettava OP Ryhmän vastuullisuusvaatimuksissa käsitellyjä asioita aktiivisesti ja tavoitteellisesti sekä varmistettava, että myös sen toimittajat noudattavat näitä vaatimuksia. OP auditoi toimittajia vuosittaisen yhteiskuntavastuun auditointisuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstö voi ilmoittaa syrjintäepäilyistä tarkastustoiminnolle. Hyvän liiketavan periaatteiden noudattamatta jättämisestä voi myös keskustella

HR:n, lähiesimiehen tai Compliance'n kanssa. OP Ryhmässä ilmoitukset epäillyistä säännösten ja määräysten rikkomuksista on mahdollista tehdä myös nimettömänä OP Ryhmän tarkastusjohtajalle ns. whistle blowing –toiminnon kautta. Ilmoitus voi myös koskea OP Ryhmän arvojen vastaista toimintaa. Toimittajan epäilyistä säännösten tai määräysten rikkomuksesta voi keskustella hankintajohtajan tai vastaavan hankintapäällikön kanssa. Asiakkaan syrjintäepäilykset tulevat tietoomme pääsääntöisesti viranomaisien toimittamien selvityspyyntöjen kautta. Syrjinnän ehkäisystä ja ihmisoikeuksista linjaavat esimerkiksi YK:n Global Compact, UN PRI sekä ILO:n sopimus työelämän perusoikeuksista.

406-1 Syrjintätapaukset ja korjaavat toimenpiteet

Vuonna 2018 tehtiin yksi syrjintäilmoitus, josta tasa-arvovaltuutettu päätyi lausunnossaan syrjintäolettamahan. Tapaus ei aiheuttanut jatkotoimia, koska osapuoli ei nostanut kannetta olettamahan perusteella.

Yhdistymisen vapaus ja työehtosopimukset

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

OP Ryhmä noudattaa kaikessa yhteistoiminnassa lakia yhteistoiminnasta yrityksissä sekä kaikkia muita yhteistoimintaa koskevia paikallisia lakeja. Suomessa uudelleenjärjestelytilanteita koskevat keskeiset säädökset sisältyvät lakiin yhteistoiminnasta yrityksissä. OP Ryhmän tasolla ja OP:n keskusyhteisössä toimivat seuraavat yhteistoimintaryhmät: OP Ryhmän yhteistoimintaryhmä, OP:n

keskusyhteisön yhteistoimintaneuvottelukunta ja OP:n keskusyhteisön henkilöstöasioiden yhteistoimintaryhmä. Ryhmien tarkoitus on yhteistoimintalain mukaisesti kehittää yritysten toimintaa ja työolosuhteita sekä kehittää henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia sitä koskevassa päätöksenteossa. OP Ryhmässä henkilöstön edustus yritysten hallinnossa toteutetaan OP keskusyhteisöön kuuluvissa yrityksissä nimittämällä kolmivuotiskausittain henkilöstön edustajat OP Osuuskunnan hallintoneuvostoon.

Yhteistoiminta OP Ryhmässä on järjestetty siten, että neljä kertaa vuodessa kokoontuu ryhmätasoinen yhteistoimintaryhmä, joka käsittelee ryhmän taloutta ja tulosta sekä muita ryhmätasoisia ajankohtaisia asioita. Kaikissa ryhmän yhtiöissä on omat yhteistoimintamenettelynsä lain vaatimalla tavalla. Suomessa 91 % (91) OP Ryhmän henkilöstöstä on yleissitovien työehtosopimusten piirissä. Baltian maissa toimialalla ei ole sitovia työehtosopimuksia.

Edistämme terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia

OP:n osuustoiminnalliseen luonteeseen kuuluu asiakkaista, toimintaympäristöstä ja sidosryhmistä huolehtiminen niin osana liiketoimintojamme kuin yhteiskunnallista osallistumistamme. Vahinkovakuuttamisessa pyrimme ennaltaehkäisemään vahinkoja ja turvaamaan riskejä. Huolehdimme asiakkaiden yksityisyydensuojasta. Lasten liikkumisen edistäminen on merkittävä panostusalue sponsoroinneissamme.

Vastuullinen vahinkovakuuttaminen

Vastuullisessa vahinkovakuuttamisessa OP:n tehtävänä on vastata asiakkaiden riskienhallinnan ja turvallisuuden edistämisestä, auttaa vahinkojen ennaltaehkäisyssä sekä varmistaa sujuva ja tehokas vahingonhoito, jos jotain sattuu. Kartoitamme yhdessä asiakkaan kanssa potentiaaliset riski- ja turvallisuustekijät ja optimoimme vakuutusratkaisut asiakaskohtaisesti. Varmistamme, että asiakas on tietoinen kaikista riskeistään eivätkä mahdolliset vahingot aiheuta ylitsepääsemättömiä taloudellisia tai inhimillisiä vaikeuksia. Teemme asiakkaan arjesta

sujuvaa ja turvallista rakentamalla yhdessä asiakkaan kanssa parhaan mahdollisen kokonaisratkaisun. Vahinkovakuuttamisen vastuullisuustyön painopisteitä ovat liikenneturvallisuuden edistäminen, vahinkojen ja tapaturmien ennaltaehkäisy ja tapaturman sattuessa asiakkaan kuntoon hoitaminen sekä ilmastomuutoksen vaikutusten ennakointi.

Asiakkaiden ja toimintaympäristön turvallisuudesta huolehtiminen on osa OP:n perustehtävää. Haluamme yhdessä kumppaneidemme kanssa vähentää liikenneonnettomuuksia ja muuttaa liikenneasenteita liikenneturvallisuutta edistäviksi. Olemme käynnistäneet yhteistyön muun muassa Porokello-varoitussjärjestelmän kanssa. Hankkeen tavoitteena on puolittaa porokolarien määrä. Viesimme aktiivisesti poikkeuksellisista sääolosuhteista, kuten myrskyistä ja huonosta ajokelistä ja pyrimme näin ennaltaehkäisemään onnettomuuksia ja vahinkoja. Vahingon sattuessa haluamme auttaa asiakkaan sujuvasti takaisin normaaliin arkeen. Tarjoamme nopean avun vahinkotilanteiden hoitamiseen OP Vahinkoapu -palvelussamme. Ennaltaehkäisytyössä esimerkiksi Sporttimestari-toiminnan



avulla opastamme urheiluseurojen valmentajia tyypillisten lajivammojen ehkäisyssä. Pohjola Sairaalan tavoitteena on pidentää työuria keskeltä uraa palauttamalla työ- ja toimintakyky tehokkaasti esimerkiksi tapaturman jälkeen.

Ilmastonmuutos vaikuttaa vakuutusasiakkaidemme elämään ja yritysten liiketoimintaympäristöön. OP haluaa kehittää omaa vakuutustoimintaansa ympäristönäkölmat ja ilmastoriskit huomioivaksi. Tavoitteenamme on, että vakuutusratkaisumme kattavat mahdollisimman laajasti kaikki vakuutuskelpoiset riskit muuttuvissakin olosuhteissa. Korvaustoiminnassa OP edellyttää kumppaneidensa huomioivan kestävän kehityksen periaatteet ja toimivan niiden mukaisesti. Tuemme asiakkaidemme ja kumppaniemme toimintaa ilmastonmuutosta hillitseväksi. Tarjoamme riskitietoutta ilmastonmuutoksesta ja sen vaikutuksista sekä autamme muutoksiin varautumisessa. Tavoitteenamme on edistää ihmisten ja yhteisöjen vastuullista toimintaa sekä vaikuttaa ilmastonmuutosta koskevan lainsäädännön ja viranomaismääräysten kehitykseen.

Tuemme lasten liikkumista sponsoroinnin keinoin luomalla lasten ja nuorten matalan kynnyksen harrastusmahdollisuuksia. Tavoitteena on tarjota erilaisia liikkumisvaihtoehtoja mahdollisimman monelle ja aktivoida lapsia ympäri Suomen seuratoiminnan pariin.

Yksityisyydensuoja

OP:n toimihenkilöillä ja toimielimien jäsenillä on lakiin perustuva salassapitovelvollisuus asiakkaiden asioiden käsittelyssä. Kunnioitamme pankki- ja vakuutuslainsäädännön, asiakastietojen ja potilastietojen luottamuksellisuutta sekä sopimusten salassapitovelvoitteita kaikessa toiminnassamme. Toimihenkilöt saavat käsitellä asiakastietoja vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.

Käytäntömme ohjaavat ottamaan tietosuojakysymykset kattavasti huomioon kaikessa henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojaan liittyvillä käytännöillä suojaamme muun muassa OP:n asiakkaiden, työntekijöiden, yhteistyökumppaneiden ja muiden OP:n kanssa toimivien henkilöiden henkilötietoja. OP on sitoutunut vastuulliseen markkinointiin ja mainontaan. Lainsäädännön mukaan asiakkaalle on ilmoitettava tietyt, tuotteeseen tai palveluun liittyvät ehdot, ominaisuudet tai riskit.

Markkinoinnissa OP pyrkii antamaan tuotteista ja palveluista kaikki ne tiedot, joilla saattaa olla merkitystä asiakkaan päätöksenteossa. Erityisesti nuoriin ja lapsiin kohdistuva markkinointi on hyvin rajoitettua. OP huomioi kohderyhmän yleisen kokemattomuuden ja rajoitetun oikeudellisen toimintakyvyn. Noudatamme kansainvälisen kauppakamarin määrittelemiä markkinoinnin perussääntöjä, hyvää

markkinointitapaa ja toimialojemme markkinoinnin ohjeistuksia. Terveystietojen laatu ja potilasturvallisuus ovat meille kunnia-asioita, ja käsittelemme potilastietoja ehdottoman luottamuksellisesti.

EU:n tietosuojasetusta alettiin soveltaa 25.5.2018 lähtien. Asetus koskee henkilötietojen käsittelyä kaikissa EU:n jäsenvaltioissa ja sen tavoitteena on luoda yhtenäinen henkilötietojen suojan taso koko Euroopan unionissa. Asetus tuo avoimuutta ja läpinäkyvyyttä henkilötietojen käsittelyyn ja antaa yksityisille henkilöille enemmän oikeuksia valvoa omia oikeuksiaan. OP:ssa on käynnissä Tietosuojahanke, jonka puitteissa varmistetaan, että OP pystyy vastaamaan uuden asetuksen vaatimuksiin ja tätä kautta myös palvelemaan asiakkaita entistäkin paremmin. OP Ryhmällä on ryhmätasoinen tietosuojavastaava, joka toimii EU:n tietosuojasetuksen mukaisessa roolissa. Rekisteröidyt voivat ottaa yhteyttä tietosuojavastaavaan kaikissa asioissa, jotka liittyvät heidän henkilötietojensa käsittelyyn ja tietosuojasetukseen perustuvien oikeuksiensa käyttöön. Sisäisistä epäkohdista voi keskustella ensin oman esimiehen kanssa. OP Ryhmässä on sisäisessä käytössä myös rikkomusten sähköinen ilmoittamiskanava.

417-1 Tuotteisiin ja palveluihin liittyvät informaatio- ja merkintävaatimukset

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

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

Vuonna 2018 OP Ryhmälle on tullut 24 asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn tai yksityisyydensuojan liittyvää asiakasvalitusta, jotka OP on todennut perustelluiksi. Valitusten kokonaismäärän laskennassa samasta tapahtumasta (esim. postitusvirhe) johtuneet asiakasvalitukset ovat laskettu yhdeksi valitukseksi. Tietosuojaviranomainen on ohjeistanut kirjallisesti OP Ryhmää yhdessä yksittäisessä tapauksessa.

OP Ryhmä havaitsi toiminnassaan vuonna 2018 yhteensä 351 tapausta, jotka luokitellaan henkilötietojen tietoturvaloukkaukseksi EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisesti. Tämä määrä sisältää myös esimerkiksi inhimillisistä virheistä johtuneet tapaukset, joista ei todennäköisesti aiheudu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä.

Vuosi 2018

OP Ryhmä

Strategia

Vastuullisuus

GRI-tunnusluvut	2014	2015	2016	2017	2018	GRI-tunnusluvut	2014	2015	2016	2017	2018
Ympäristövaikutukset											
302 Energia						102-38 Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion suhde	22	21	..	21	19
302-1 Organisaation oma energiankulutus	167 841	142 360	138 230	142 585	134 080	102-41 Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö Suomessa	90 %	90 %	91 %	91 %	91 %
302-3 Energiaintensiteetti, MWh/henkilö/vuosi	-	11,7	11,3	11,6	11,1						
305 Päästöt						401 Työsuhteet					
305-1 Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 1)	1 800	5	3	48	48	401-1 Uudet ensi kertaa aloittaneet työsuhteet	1 402	1 015	1 236	1 345	1 721
305-2 Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 2)	37 114	23 446	18 556	20 918	19 565	Päättyneet työsuhteet	1 907	1 889	1 840	1 871	2 134
305-3 Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 3)						Vakinaisen henkilöstön kokonaislähtövaihtuvuus	8,1%	8,3 %	7,9 %	8,7 %	11,6 %
Kategoria 1: Hankitut tuotteet ja palvelut	2 266	2 508	2 612	2 034	1 285	Vakinaisen henkilöstön vapaaehtoinen lähtövaihtuvuus	3,5%	3,8 %	3,7 %	4,8 %	6,9 %
Kategoria 5: Toiminnoista syntyvä jäte	598	609	129	298	254	401-3 Työhönpaluuaste vanhempainvapaan jälkeen	95 %	97 %	95 %	95 %	95 %
Kategoria 6: Liikematkat	2 408	2 622	3 841	3 712	3 541	Työssäpysyvyysaste vanhempainvapaan jälkeen	95 %	91 %	93 %	92 %	88 %
Kategoria 7: Työntekijöiden työmatkat			951	1 142	1 059						
Kategoria 15: Investoinnit					>10 milj.	403 Työterveys ja -turvallisuus					
305-4 Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti, CO ₂ e-tonnia/hlö	3	1,93	1,52	1,70	1,63	403-1 Työsuojelutoimikuntien piiriin kuuluvien työntekijöiden osuus	87 %	87 %	88 %	89 %	92 %
Sosiaaliset vaikutukset						403-2 Sairauspoissaolojen osuus säännöllisestä vuosityöajasta	3,5%	3,5 %	3,5 %	3,3 %	3,3 %
102-8 Henkilöstö yhteensä, joista	12 356	12 130	12 227	12 269	12 066	Poissaoloon johtaneita työpaikkatapaturmia	10	9
vakinaisia	11 705	11 324	11 376	11 501	11 323	Tapaturmataajuus LTA1	0,6	0,5
määräaikaisia	651	806	851	768	743	Työhön liittyvät kuolemantapaukset	0	0	0	0	0
kokoaikaisia	11 423	11 253	11 273	11 294	11 116						
osa-aikaisia	933	877	954	975	950						
Suomessa	11 915	11 695	11 787	11 847	11 963						
Suomen ulkopuolella	441	435	440	422	103						
Ulkoinen työvoima	..	723	1 089	1 511	1 365						

Vuosi 2018

OP Ryhmä

Strategia

Vastuullisuus

GRI-tunnusluvut	2014	2015	2016	2017	2018
404 Koulutus ja henkilöstön kehittäminen					
404-1 Koulutustunnit keskimäärin henkilöä kohden	15	14
404-3 Kehityskeskusteluihin osallistuvan henkilöstön osuus	..	83 %	100 %	100 %	100 %
405 Monimuotoisuus ja yhtäläiset mahdollisuudet					
405-1 Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus					
Henkilöstö sukupuolen mukaan					
miehiä	27 %	28 %	29 %	30 %	31 %
naisia	73 %	72 %	71 %	70 %	69 %
Henkilöstö ikäryhmän mukaan					
Alle 30 vuotta	13 %	13 %	13 %	13 %	15 %
30–49 vuotta	48 %	48 %	48 %	50 %	50 %
yli 49 vuotta	39 %	39 %	39 %	37 %	35 %
Henkilöstöryhmän mukaan					
Johtajat	5 %	4 %	4 %	3 %	3 %
Esimiehet	10 %	9 %	9 %	10 %	9 %
Asiantuntijat	28 %	30 %	30 %	30 %	31 %
Toimihenkilöt	57 %	57 %	57 %	57 %	57 %
Henkilöstön keski-ikä	43,8	43,8	43,6	43,4	43,0
Palveluvuodet keskimäärin	14,5	14,4	14,0	13,4	13,7
405-2 Naisten ja miesten peruspalkkojen suhde					
Johtajat	91 %
Esimiehet ja asiantuntijat	87 %
Toimihenkilöt	106 %

GRI-sisältöindeksi

Raportoinnissa viitataan GRI Standardeihin (GRI Referenced). Mikäli raportointi ei vastaa Standardia kokonaan, kuvataan vastaavuus Osa-sarakkeessa.
Kaikki Standardit vuosi 2016

Tunnus	Osa	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
Yleinen sisältö					
102-1		Raportoivan organisaation nimi	Tilinpäätös, liite 1: Yleistä		
102-2		Toimialat, brändit, tuotteet ja palvelut	OP:n Liiketoiminnat		
102-3		Organisaation pääkonttorin sijainti	Helsinki		
102-4		Toimintamaat	Tilinpäätös, liite 49		
102-5		Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	Tilinpäätös, liite 49		
102-6		Markkina-alueet, toimialat	OP:n Liiketoiminnat		
102-7		Raportoivan organisaation koko	Vuoden 2018 avainlukuja		
102-8	a-d	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen	Raportoitu OP:lle olennaisen jaottelun mukaisesti.	X
102-9		Toimitusketju	Arvoketju – OP osana yhteiskuntaa, Tuemme alueellista elinvoimaisuutta		
102-10		Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Tilinpäätös, toimintakertomus: OP Ryhmän rakenteessa tapahtuneet muutokset		
102-11		Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	Tilinpäätös, liite 2: OP Ryhmän riskien- ja vakavaraisuudenhallinnan periaatteet		
102-12		Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa		
102-13		Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa		
102-14		Toimitusjohtajan katsaus	Pääjohtajan katsaus, Vastuullisuudesta vastaavan johtajan katsaus		
102-16		Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	OP Ryhmä lyhyesti		X
102-18		Hallintorakenne	Hallinto- ja ohjausjärjestelmä: Hallintoneuvosto ja sen valiokunnat		
102-38		Suurimman ja keskimääräisen ansion suhde	GRI-tunnusluvut		
102-40		Luettelo organisaation sidosryhmistä	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen, op.fi/vastuullisuus		

Tunnus	Osa	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
102-41		Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö on ilmoitettu Suomen osalta. Baltian maissa toimialalla ei ole sitovia työehtosopimuksia.	X
102-42		Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa Vastuullisuudesta vastaavan johtajan katsaus		
102-43		Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen		
102-44		Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa		
102-45		Konsolidoituun konsernitilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	Tilinpäätös, liite 49		
102-46		Raportin sisällön määrittely	Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa		
102-47		Olennot näkökohdat	Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa		
102-48		Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Ei muutoksia		
102-49		Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	Ei muutoksia		
102-50		Raportointijakso	1.1.2018-31.12.2018		
102-51		Edellisen raportin päiväys	27.2.2018		
102-52		Raportin julkaisu tiheys	vuosittain		
102-53		Yhteystiedot, josta kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	https://uusi.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/yhteystiedot		
102-54		GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	GRI -sisältöindeksi		
102-55		GRI-sisällysluettelo	GRI -sisältöindeksi		
102-56		Raportoinnin varmennus	Riippumaton varmennusraportti		
Johtamismalli					
103-1		Olennot näkökohtia koskevat laskentarajat	Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa		
103-2		Johtamismallin komponentit	Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa		X
103-3		Johtamismallin arviointi	Vastuullisuuden johtaminen OP:ssa		

Tunnus	Osa	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
Aihekohtainen sisältö					
Aihekohtainen sisältö raportoidaan olennaisiksi tunnistettujen näkökohtien osalta					
Taloudelliset vaikutukset					
201		Taloudelliset tulokset			
201-1		Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Tuemme alueellista elinvoimaisuutta		
201-2		Ilmastonmuutoksen taloudelliset seuraamukset ja muut riskit ja mahdollisuudet organisaation toiminnalle	Tuemme alueellista elinvoimaisuutta	Tieto ei saatavilla taloudellisten vaikutusten tai kustannusten osalta. Tutkimme mahdollisuutta laajentaa raportointia	X
201-3		Eläketurvan kattavuus	Tilinpäätös, liite 33		
203		Välilliset taloudelliset vaikutukset			
203-1		Infrastruktuuri-investoinnit sekä tarjotut yleishyödylliset palvelut	Tuemme alueellista elinvoimaisuutta		
203-2		Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	Tuemme alueellista elinvoimaisuutta		
205		Korruptionvastaisuus			
205-1		Liiketoimintayksiköt, joille tehty korruptioon liittyvä riskianalyysi	Tuemme alueellista elinvoimaisuutta		X
205-2	b,e	Korruptionvastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus	Tuemme alueellista elinvoimaisuutta	Tiedot eivät ole saatavilla tarkemmalla tasolla.	X
205-3		Korruptiotapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	Ei tapauksia vuonna 2018.		X
206		Kilpailun rajoittaminen			
206-1		Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määrävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet	Tuemme alueellista elinvoimaisuutta		

Tunnus	Osa	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
Ympäristövaikutukset					
302		Energia			
302-1	c-g	Organisaation oma energiankulutus	Edistämme kestäväää taloutta		X
302-3		Energiaintensiteetti	Edistämme kestäväää taloutta		X
305		Päästöt			
305-1		Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 1)	Edistämme kestäväää taloutta		X
305-2		Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 2)	Edistämme kestäväää taloutta		X
305-3		Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 3)	Edistämme kestäväää taloutta		X
305-4		Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	Edistämme kestäväää taloutta		X
305-5		Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	Edistämme kestäväää taloutta		X
306		Jätevedet ja jätteet			
306-2	a-b	Jätteet	Edistämme kestäväää taloutta	Tiedot saatavilla vain Helsingin toimitiloista.	X
Sosiaaliset vaikutukset					
401		Työsuhteet			
401-1	e	Henkilöstön vaihtuvuus	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen	Raportoitu OP:lle olennaisen jaottelun mukaisesti. Päättyneet työsuhteet ja vakinaisen henkilöstön kokonaislähtövaihtuvuus eivät sisällä liikkeenluovutuksia.	X
401-3	e	Vanhempainvapaa	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen	Raportoitu OP:lle olennaisen jaottelun mukaisesti. Työhönpaluuaste ja työssäpysyvyysaste vanhempainvapaan jälkeen on ilmoitettu Suomen osalta, ilman OP-kiinteistökeskuksia. Tieto ei saatavilla vanhempainvapaaseen oikeutettujen miesten määrän osalta.	X
402		Henkilöstön ja johdon väliset suhteet			
402-1	a-b	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen		X

Tunnus	Osa	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
403		Työterveys ja -turvallisuus			
403-1	b	Työsuojelutoimikuntien piiriin kuuluvien työntekijöiden osuus	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen, GRI-tunnusluvut		
403-2	a	Tapaturmataajuus, ammattitaudit, menetetyt työpäivät, poissaolot, työhön liittyvät kuolemantapaukset	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen, GRI-tunnusluvut	Jaottelu sukupuolen ja työntekijäluokan mukaan ei saatavilla. Sairauspoissaolojen osuus säännöllisestä vuosityöajasta on ilmoitettu Suomen osalta, ilman OP-kiinteistökeskuksia. Työpaikkatapaturmat ja tapaturmataajuus LTA1 on ilmoitettu Suomen osalta.	
404		Koulutus ja henkilöstön kehittäminen			
404-1		Koulutustunnit keskimäärin henkilöä kohden	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen	Jaottelu sukupuolen ja työntekijäluokan mukaan ei saatavilla. Keskimääräiset koulutustunnit on ilmoitettu Suomen osalta.	
404-2	a	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen		X
404-3		Kehityskeskustelut ja suoritusten arvioinnit	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen		X
405		Monimuotoisuus ja yhtäläiset mahdollisuudet			
405-1		Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen		X
405-2		Naisten ja miesten peruspalkkojen suhde	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen	Naisten ja miesten peruspalkkojen suhde on ilmoitettu Suomen osalta, ilman OP-kiinteistökeskuksia.	X
406		Syrjinnän kielto			
406-1	b,e	Syrjintätapaukset ja korjaavat toimenpiteet	Toimimme ihmisläheisesti ja osallistaen, GRI-tunnusluvut		X
		Paikallisyhteisöt			
FS13		Finanssipalveluiden saatavuus haja-asutusalueilla tai alikehittyneillä talousalueilla jaoteltuna palvelutyypeittäin	Tuemme alueellista elinvoimaisuutta	Raportoidaan vain Suomen tasolla.	
FS14		Aloitteet, jotka parantavat vajaakäykyisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää finanssipalveluita	Tuemme alueellista elinvoimaisuutta		

Tunnus	Osa	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
417		Markkinointiviestintä ja tuoteinformaatio			
417-3		Markkinointiviestintään liittyvien lakien, säännösten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomukset	Ei tapauksia vuonna 2018.		
418		Asiakkaiden yksityisyyden suoja			
418-1		Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen hävittämiseen liittyvät valitukset	Edistämme terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia		
419		Määräystenmukaisuus			
419-1		Lakien ja säädösten rikkomukset sosiaalisten ja taloudellisten tekijöiden osalta	Ei tapauksia vuonna 2018.		
Omistajuus					
FS10		Vuorovaikutus ympäristö- ja sosiaalisissa kysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa	Tuemme alueellista elinvoimaisuutta		
FS11		Sijoituskohteiden positiivinen tai negatiivinen arvottaminen	Tuemme alueellista elinvoimaisuutta		

Riippumaton varmennusraportti OP Osuuskunnan johtokunnalle

Olemme OP Osuuskunnan johtokunnan pyynnöstä suorittaneet varmennustoimeksiannon, jonka kohteena ovat olleet numeeriset vastuullisuustiedot (jäljempänä ”Vastuullisuustiedot”) 31.12.2018 päättyneeltä vuodelta. Vastuullisuustiedot on esitetty verkossa julkaistavassa OP Ryhmän OP:n vuosi 2018 raportin Vastuullisuus -osion GRI-sisältöindeksissä.

Johdon vastuu

OP Osuuskunnan johtokunta vastaa Vastuullisuustietojen sekä niissä esitettyjen väittämien laatimisesta ja esittämisestä GRI Sustainability Reporting Standards -raportointiohjeiston mukaisesti käsitäten OP Osuuskunnan tavoitteiden määrittämisen kestävään kehitykseen liittyvän suoriutumisen ja raportoinnin osalta, mukaan lukien sidosryhmien ja olennaisten näkökulmien tunnistaminen, sekä niiden toiminnan johtamisen ja sisäisen valvonnan järjestelmien perustamisen ja ylläpitämisen, joista raportoitu toimintaan liittyvä tieto on saatu.

Meidän velvollisuutemme

Meidän velvollisuutemme on suorittaa rajoitetun varmuuden antava toimeksianto ja esittää toimeksiannon perusteella riippumaton johtopäätös. Olemme suorittaneet toimeksiannon International Auditing and Assurance Standard Board IAASB:in julkaiseman kansainvälisen varmennustoimeksiantostandardin International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (uudistettu), Muut varmennustoimeksiannot kuin mennyttä aikaa koskevan taloudellisen informaation tilintarkastus tai yleisluonteinen tarkastus, mukaisesti. Tämä standardi edellyttää, että suunnittelemme ja toteutamme toimeksiannon saavuttaaksemme rajoitetun varmuuden siitä, ovatko Vastuullisuustiedot olennaisilta osiltaan virheettömiä.

Sovellamme kansainvälistä laadunvalvontastandardia International Standard on Quality Control ISQC 1 ja sen mukaisesti ylläpidämme kattavaa laadunvalvontajärjestelmää, johon sisältyvät doku-

mentoidut toimintaperiaatteet ja menettelytavat eettisten vaatimusten, ammatillisten standardien sekä sovellettaviin säädöksiin ja määräyksiin perustuvien vaatimusten noudattamista koskien.

Noudatamme International Ethics Standards Board for Accountants IESBAn eettisten sääntöjen riippumattomuusvaatimuksia ja muita eettisiä vaatimuksia, jotka perustuvat rehellisyyden, puolueettomuuden, ammatillisen pätevyyden ja huolellisuuden, salassapitovelvollisuuden ja ammatillisen käyttäytymisen periaatteille.

Tehdyt toimenpiteet

Rajoitetun varmuuden antava toimeksianto toteutetaan tekemällä tiedusteluja pääasiassa henkilöille, joiden tehtävänä on laatia esitetyt vastuullisuustiedot, sekä soveltamalla analyttisiä ja muita asianmukaisia evidenssin hankkimismenetelmiä. Toimeksiannossa olemme suorittaneet muun muassa seuraavat toimenpiteet:

- Olemme haastatelleet ylimmän johdon edustajia vahvistaaksemme ymmärrystämme vastuullisuudelle asetetuista tavoitteista ja vastuullisuuden yhteydestä liiketoimintastrategiaan ja toimintoihin.
- Olemme haastatelleet asiaankuuluvia, Vastuullisuustietojen antamisesta vastaavia henkilöstön jäseniä.
- Olemme arvioineet Vastuullisuustietojen yhdenmukaisuutta GRI Sustainability Reporting Standards –raportointiohjeiston raportoinnin sisällysmäärittelyä ja laatua koskevien periaatteiden kanssa.
- Olemme arvioineet Vastuullisuustietojen keräämiseen ja yhdistelemiseen käytettäviä tietohallinnan prosesseja, tietojärjestelmiä sekä käytännön menettelytapoja ja tutkineet niihin liittyviä sisäisiä dokumentteja.
- Olemme testanneet Vastuullisuustietojen oikeellisuutta ja täydellisyyttä otospohjaisesti tietojärjestelmistä ja alkuperäisistä numeerisista tiedoista.

Rajoitetun varmuuden antavassa toimeksiannossa suoritettavat toimenpiteet poikkeavat luonteeltaan ja ajoitukseltaan kohtuullisen varmuuden antavassa toimeksiannossa suoritettavista toimenpiteistä ja ovat niitä suppeampia. Tämän vuoksi rajoitetun varmuuden antavassa toimeksiannossa saatava varmuuden taso on huomattavasti alempi kuin varmuus, joka olisi saatu suorittamalla kohtuullisen varmuuden antava toimeksianto.

Toimeksiannon luontaiset rajoitukset

Kaikkiin varmennustoimeksiantoihin liittyy luontaisia rajoituksia tarkastellun tiedon valikoivasta testauksesta johtuen. Siten havaitsematta jääneitä virheitä saattaa esiintyä. Lisäksi ei-taloudelliseen tietoon saattaa liittyä merkittävämpiä luontaisia rajoituksia kuin taloudelliseen tietoon ottaen huomioon sekä sen luonteen että menetelmät, joita käytetään tällaisten tietojen keräämiseen, laskemiseen ja arvioimiseen.

Johtopäätökset

Suorittamiemme toimenpiteiden ja hankkimamme evidenssin perusteella tietoomme ei ole tullut seikkoja, jotka antaisivat aiheen olettaa, että OP Ryhmän Vastuullisuustiedot 31.12.2018 päättyneeltä vuodelta eivät olisi olennaisilta osiltaan laadittu GRI Sustainability Reporting Standards –raportointiohjeiston mukaisesti.

Helsinki, 22. helmikuuta 2019
KPMG OY AB

Raija-Leena Hankonen, KHT
Niina Turri, Senior Manager, Neuvontapalvelut