

Tillsammans genom alla tider

OP Gruppens 2020



Innehåll

OP Gruppen	3
Chefdirektörens översikt	4
Nyckeltal 2020	6
Viktiga händelser 2020	7
OP Gruppen i korthet.	10
Strategin	16
Omvärlden	17
Vår strategi	20
Så här skapar vi värde.	25
Samhällsansvarsprogrammet	27
Så här har vi genomfört vår grunduppgift	29
Vi finns till för våra ägarkunder	30
Vi stöder samhället	36
Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång	40
Vi skapar trygghet och välfärd.	47
Grunden för företagsansvaret	50
Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör.	51
GRI-nyckeltal	57
TCFD-utredning om klimatrisker	72
Principer för ansvarsfull bankverksamhet	73
Oberoende bestyrkanderapport.	75



Vi utförde konkreta
gärningar för våra kunders
bästa under coronakrisen



Så här främjade vi en
hållbar ekonomi och
fortsatte vårt klimatarbete

Rapporten OP Gruppens 2020 berättar hur OP Gruppen har genomfört sin grunduppgift och stöttat sina kunder och sin omvärld under det exceptionella året 2020. Rapporten innehåller ett späckat infopaketer om OP Gruppen, dess strategi, företagsansvar och de viktigaste händelserna under året. I rapporten ingår också ansvarsrapporten i enlighet med GRI-standarderna. Rapporten är en del av OP Gruppens årsberättelsehelhet som omfattar OP Gruppens, OP Företagsbanken Abp:s och OP-Bostadslånebanken Abp:s verksamhetsberättelser och bokslut, bolagsstyrningsrapporter samt OP Gruppens risk- och kapitaltäckningsrapport, organens ersättningsrapport och ersättningspolicy. Alla rapporter finns på adressen op-year2020.fi.

OP Gruppens rapporter 2020:
[Verksamhetsberättelse och bokslut](#)
[Risk- och kapitaltäckningsrapport](#)
[Bolagsstyrningsrapport](#)
[Organens ersättningsrapport](#)
[Organens ersättningspolicy](#)

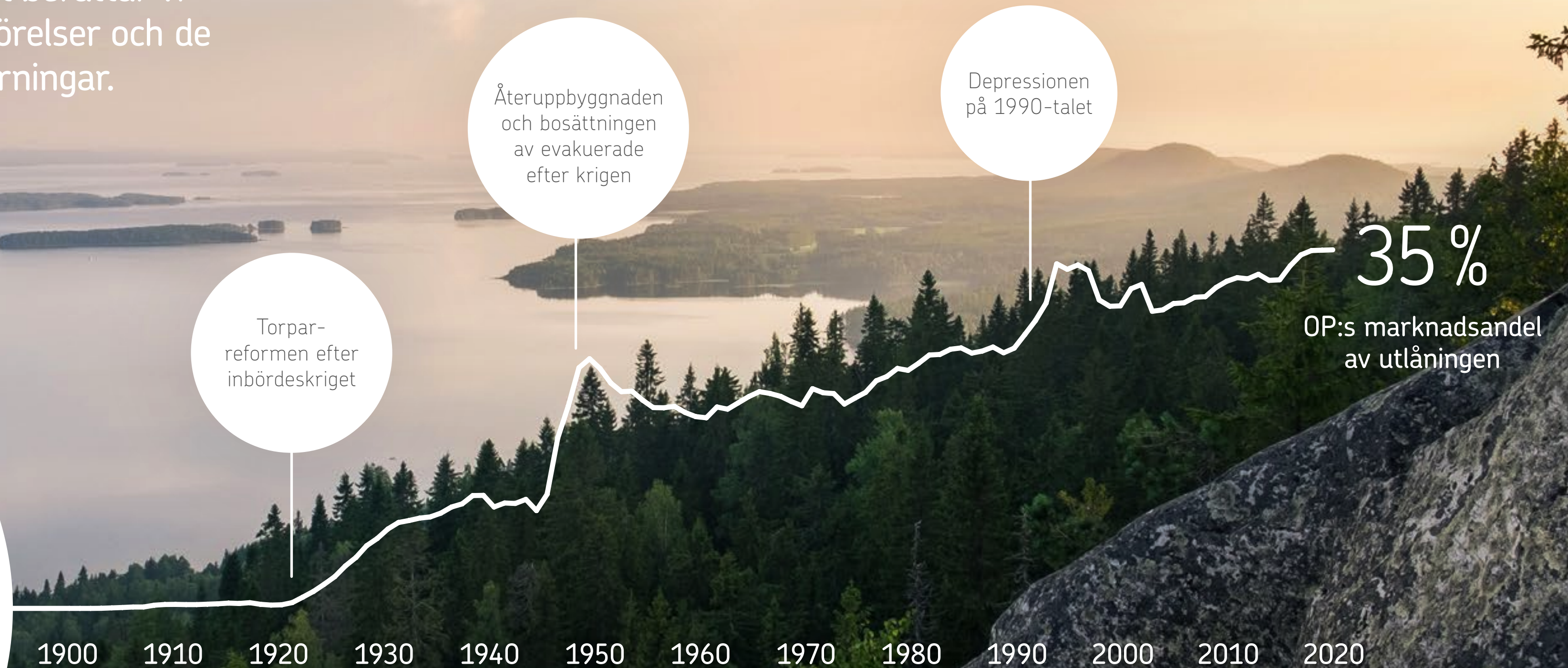
OP Gruppen

OP Gruppen har deltagit i uppbyggnaden av det finländska samhället i nästan 120 år. I det här avsnittet berättar vi mer ingående om OP Gruppen, dess affärsrörelser och de viktigaste händelserna 2020 i siffror och gärningar.

Tillsammans genom alla tider

OP uppstod 1902 för att uppfylla samhällets behov och erbjöd lån i liten skala till de mindre bemedlade på landsbygden. Efter kriget var andelskassorna mycket viktiga finansiärer av återuppbyggnaden och bosättningen av evakuerade i Finland. OP:s marknadsandel ökade på några år med 10 procentenheter. OP Gruppens roll som stöd för kunderna och samhället har alltid accentuerats i kristider.

Källa: OP Gruppen, Finlands Bank



Chefdirektörens översikt

För OP Gruppen var 2020 ett mycket exceptionellt år då den globala coronapandemin påverkade omvärlden för vår affärsrörelse på många olika sätt. Vår förändringskapacitet testades då pandemin spred sig till Finland i början av mars.

Vi fokuserade först på att trygga personalens hälsa och säkerhet samt på att trygga en störningsfri verksamhet så att vi kunde erbjuda nödvändiga bank- och försäkringstjänster för våra kunder. Under året kombinerade vi i de uppgifter det var möjligt distansarbete med arbete på kontoret. Allt utgick från att arbetet ska vara tryggt och resultatrikt. Med målmedvetna åtgärder kunde vi säkerställa att de samhällsrelaterade tjänsterna fungerade också under krisen.

Vår grunduppgift förpliktar oss att främja våra ägarkunders och vår omvärlds bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd. Från och med våren utförde vi vår grunduppgift genom att bevilja avgiftsfri amorteringsfrihet på upp till 12 månader åt hushåll och företag. Under coronakrisen beviljade vi amorteringsfrihet åt totalt cirka 126 000 kunder. Under restriktionerna har vi i andelsbankerna re-

serverat separata besökstider för specialgrupper, och vi har också öppnat en rådgivande telefonservice för skötseln av riskgruppers bankärenden under coronapandemin. Vi har också burit vårt samhällsansvar genom att delta i att öka kapaciteten för coronatestning samt genom att donera arbetsinsatsen för anställda vid Pohjola Sjukhus till samhällsrelaterade arbetsuppgifter.

Vi genomförde vår strategi, som uppdaterades 2019, och framskred med våra strategiska mål i en krävande omvärld. Vi har tagit fram flera tjänster som förbättrar kundupplevelsen. Vi lanserade en digital placeringsrådgivningstjänst och en multibanktjänst där uppgifterna för konton i olika banker syns i samma kanal. Som den första banken i Finland erbjöd vi våra företagskunder möjlighet till massbetalning i realtid med SEPA-expressbetalningar. Vår företagsbank fick beröm 2020: de finländska



”

Med målmedvetna åtgärder kunde vi säkerställa att de samhällsrelaterade tjänsterna fungerade också under krisen.

Timo Ritakallio
Chefdirektör,
OP Gruppen

storföretagen valde OP Företagsbanken till Finlands bästa företagsbank i Prosperas årliga undersökning.

Inom tjänsteutvecklingen har vi arbetat med ett omfattande projekt där OP Gruppens ICT-infrastruktur överförs till en ny aktör. Med överföringen ökar vi

tjänsternas funktionssäkerhet, kostnadseffektivitet och smidighet. Samtidigt har vi minskat vår teknikskuld.

Resultatkapaciteten bibehölls i en krävande omvärld

Restriktionerna till följd av pandemin medförde ändringar i vår omvärld och en chockartad efterfrågan, som kan jämföras med en naturkatastrof, drabbade flera av våra affärsområden. Coronapandemin fick placeringsmarknaden på fall under den första hälften av året, och detta ledde till en minskning i våra intäkter från placeringsverksamheten i synnerhet under årets första kvartal.

I försäkringsrörelsen ökade skadekostnaden till följd av skador vid avbrott av tillställning och epidemiavbrott samt till följd av ansökningar om ersättning ur reseförsäkringar. Men de minskade resorna, de klart färre körprestationerna och den mindre allmänna aktiviteten ledde särskilt under våren till att antalet andra skador minskade.

Coronakrisen har fått våra kunder att förbereda sig inför framtiden. Till exempel fondsparandet ökade under året klart och efterfrågan på livförsäkringar ökade. På det hela taget har hushållens och före-

tagens finansiering hållits god. Läget på finansmarknaden lugnade ner sig efter vårens chock och penningpolitiken samt statens ekonomipolitik har stöttat tillväxten. Ekonomin förväntas återhämta sig 2021, men företagen förbereder sig på en lång period med svag ekonomisk tillväxt. Räntorna torde också hållas låga, vilket ställer krav både på bankernas och försäkringsbolagens resultatkapacitet.

Vår kundrörelse ökade i den svåra omvärlden och vår marknadsposition är fortsatt stark. Vårt fondkapital samt inlåningen och utlåningen växte. Intäkterna från placeringsverksamheten minskade och nedskrivningarna av fordringar försvagade resultatet. Till det ökade nedskrivningsbeloppet bidrog förutom coronapandemin också ändringarna i myndighetsföreskrifterna. I början av året före coronakrisen sålde vi vår fastighet i Vallgård i Helsingfors till ett sydkoreanskt-finländskt konsortium. För affären bokfördes en betydande realisationsvinst i resultatet för 2020.

Arbetet för finländarna fortsätter

Efter det exceptionella året är det viktigt för oss att bidra till en ekonomisk tillväxt samt att få samhället att återgå till normalläge så smidigt som möjligt efter undantagstiden. Vi finns till för våra kunder och

att nå framgång tillsammans är ett av våra värden. Vårt mål är att hjälpa våra kunder över krisen mot bättre tider.

Ett särskilt mål för 2021 är att förbättra kundupplevelsen och förmånerna för våra två miljoner ägarkunder. Vi förnyar ägarkundskapet och erbjuder nya förmåner. Dessutom fortsätter vårt ansvarsarbete i enlighet med våra värden. Vi uppskattar att efterfrågan på grön finansiering fortsättningsvis kommer att öka och vårt mål är att utöka utbudet av ansvarsfulla placerings- och finansieringsprodukter.

OP är Finlands ledande och tillförlitligaste finansgrupp. Vi ansvarar för vår del för våra kunders välbefinnande och förutsättningarna för en ekonomisk tillväxt i Finland. Vi arbetar i enlighet med principerna i vår strategiprocess – vi pejar fortlöpande vår omvärld och förnyar oss och agerar aktivt för såväl våra kunders som hela det finländska samhällets bästa.

Timo Ritakallio
Chefdirektör, OP Gruppen



Vårt mål är att hjälpa våra kunder över krisen mot bättre tider.

Nyckeltal 2020

2,0

miljoner
ägarkunder

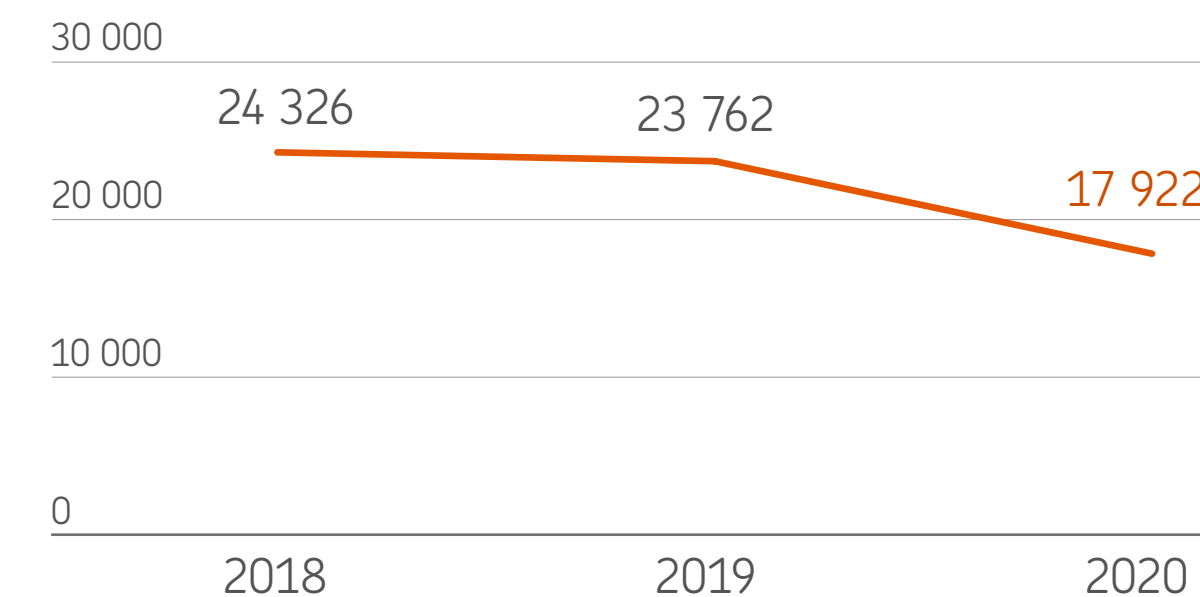
255

OP-bonus som
ägarkunderna samlat, milj. €

+2,4 %

Ökning i
utlåningen

+10,8 %

Ökning i
inlåningenUtsläppen från egen verksamhet, ton, CO₂e

+4 %

Räntenetto

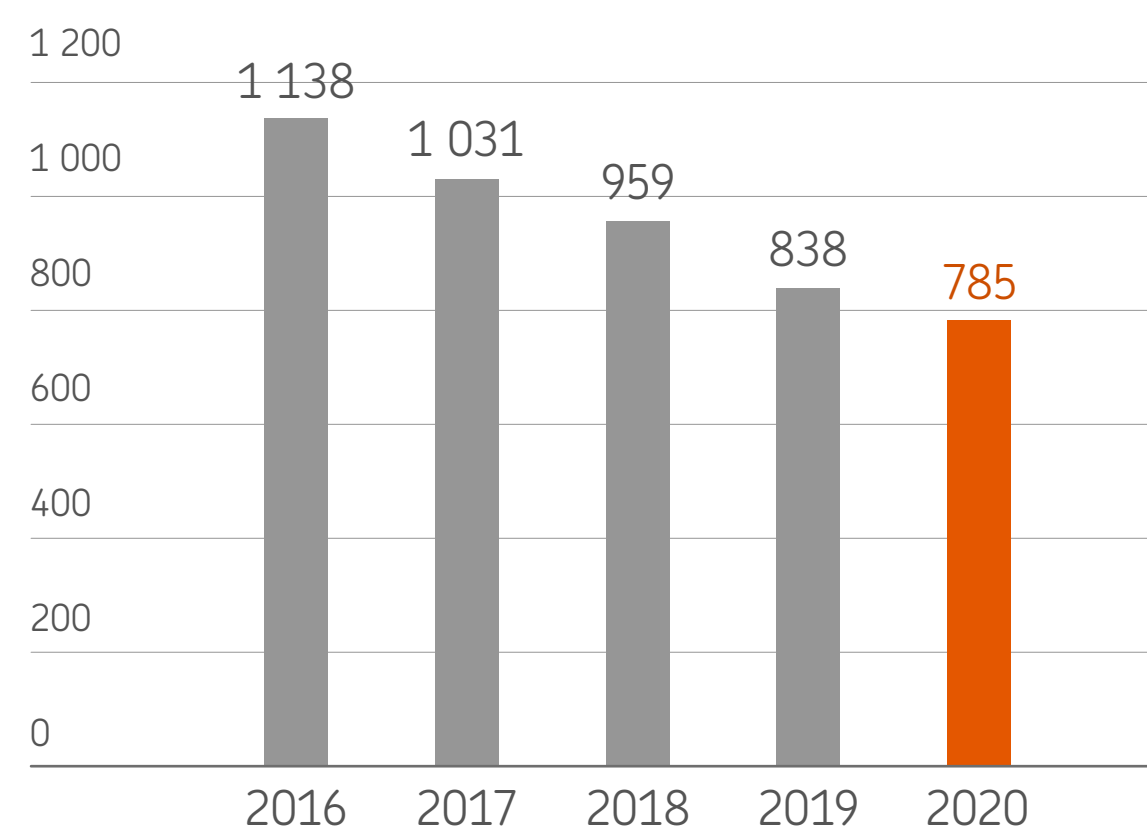
+36 %

Försäkringsnetto

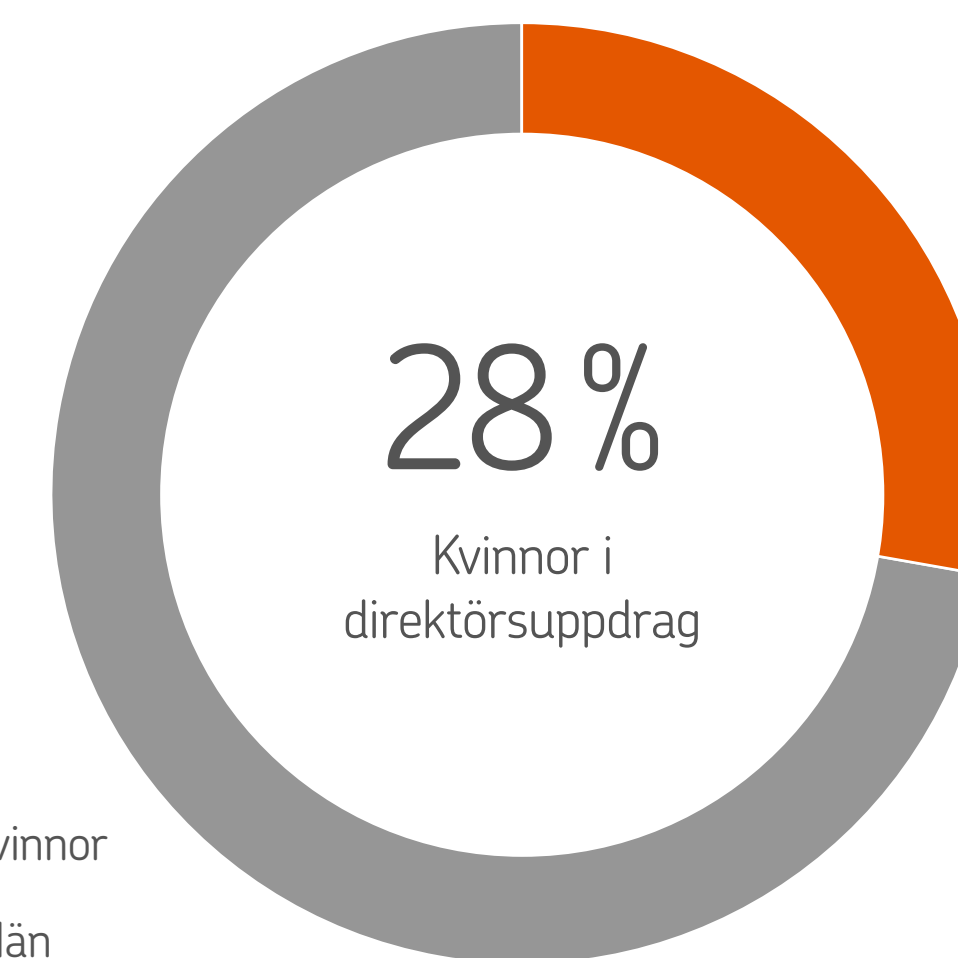
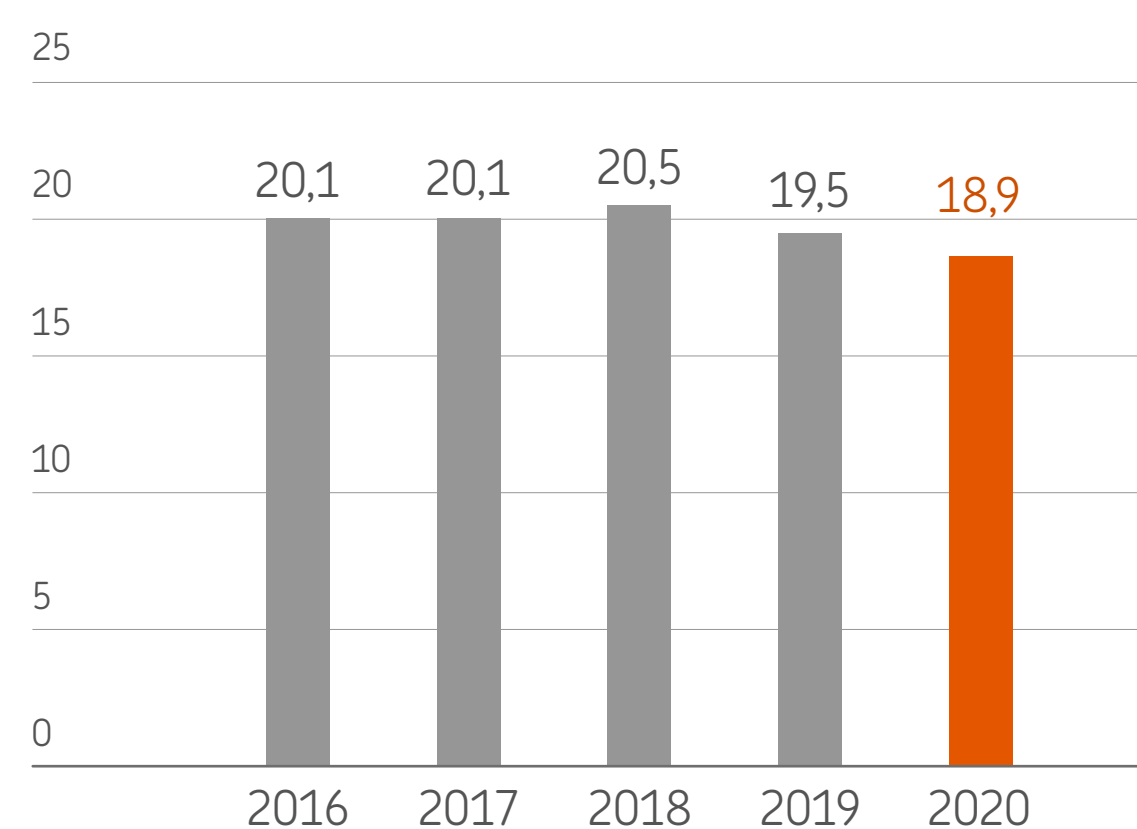
-1 %

Provisionsnetto

Resultat före skatt, milj. €



Kärnprimärkapitaltäckning (CET1), %



Viktiga händelser 2020

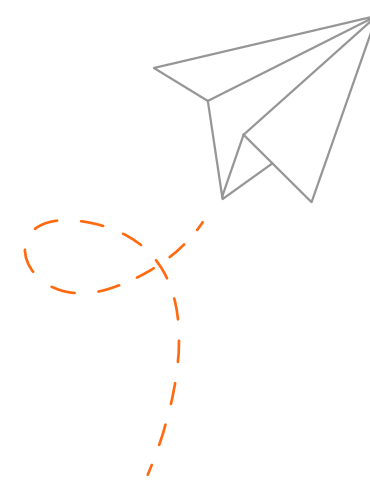
Centralinstitutets nya förvaltningsmodell och styrelse

OP Gruppens centralinstitut OP Andelslag övergick 1.1.2020 till en ny trestegsförvaltning. OP Andelslags nya styrelse inledde sin verksamhet.

12 månader

Avgiftsfri amorteringsfrihet och ändringar i betalningsplanerna

OP Gruppen erbjöd från och med mars sina kunder möjlighet till avgiftsfri amorteringsfrihet upp till 12 månader och till ändringar i betalningsplanerna om kunden hade svårt att sköta sin ekonomi på grund av coronakrisen.



Betalningstid för försäkringsräkningar

Pohjola Försäkring erbjöd i april sina kunder möjlighet till flexibilitet i betalningstiderna till följd av coronakrisen. Totalt över 20 000 kunder drog nytta av den förlängda betaltiden för försäkringsräkningar.



Ekonomikunskap på distans

Undervisningen i ekonomikunskap överfördes till följd av coronasituationen till nätet och OP lärde 3 600 elever ekonomihantering på distans. Med de virtuella evenemangen, som främst riktas till årskurserna 7–9, stöttade OP lärarna i distansundervisningen.



Försäljning av fastigheten i Vallgård

OP Andelslag sålde 31.1.2020 fastigheten i Vallgård till ett sydkoreanskt-finländskt konsortium. OP Gruppen fortsätter sin verksamhet i fastigheten som en långvarig hyresgäst.

Telefontjänst för personer som behöver särskilt stöd

I slutet av mars öppnade OP en separat telefontjänst för personer som behöver särskilt stöd och för deras närmaste så att skötseln av bankärenden ska löpa smidigt också i det exceptionella läget som coronan orsakar.

+32%

Stughandeln tar fart

Stughandeln tog fart i april och under hela året förmedlade OP Hem nästan en tredjedel fler stugor och fritidsbostäder än året innan.

Efterfrågan på ansvarsfull placering ökar

Efterfrågan på OP:s ansvarsfulla temafonder ökade i rask takt under coronakrisen. Under våren nästan trefaldigades antalet nya fondandelsägare jämfört med motsvarande tid året innan.

Viktiga händelser 2020

OP Multibanktjänsten samlar kontouppgifterna från olika banker

OP lanserade en multibanktjänst för att göra hanteringen av ekonomin smidigare. I tjänsten syns uppgifterna för konton i olika banker i samma OP-kanal.

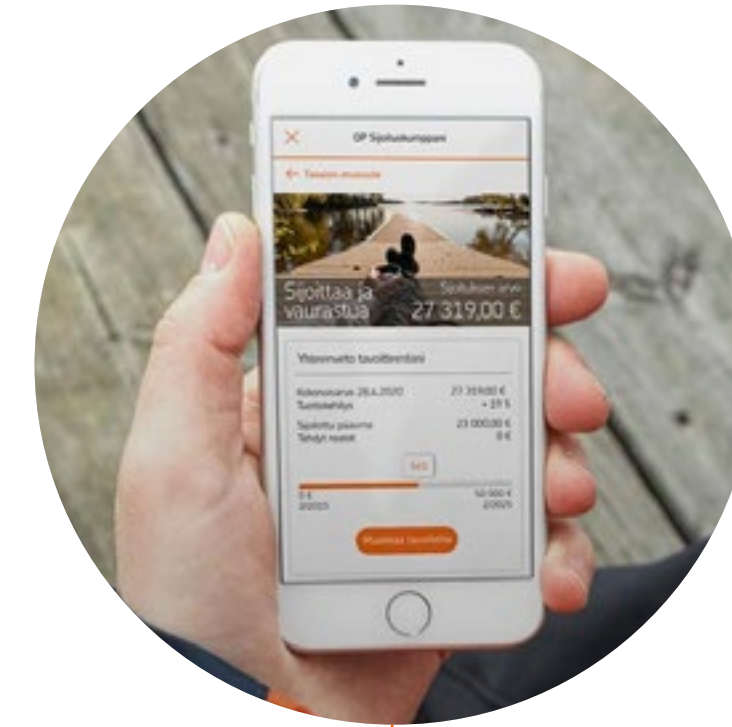
Företagens massbetalningar i realtid

I september utvidgade OP SEPA-express-betalningarna i realtid till företagens massbetalningar som den första banken i Finland.



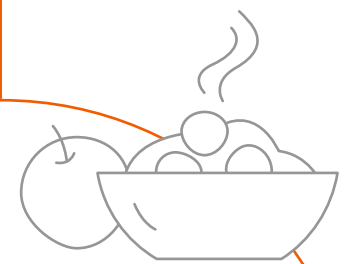
OP Företagsekonomi digitalt

OP lanserade tjänsten OP Företagsekonomi som är en digital företagstjänst för övergripande uppföljning av ekonomin, kassahanteringen och betalningarna.



OP Placeringspartner

OP lanserade den digitala tjänsten OP Placeringspartner för att göra det lättare att börja placera. Tjänsten hjälper kunden att nå sitt placeringsmål genom ansvarsfulla placeringsfonder.



9 600

Lunch på varje bord

Pohjola Försäkring donerade 9 600 luncher till mindre bemedlade familjer i kampanjen Lunch på varje bord. Kampanjen hjälpte familjer och restaurangföretagare.

100 000 €

Stöd för psykisk hälsa under krisen

Som en del av sitt ansvarsarbete donerade OP Gruppen 100 000 euro till organisationen för psykisk hälsa MIELI rf:s kristelefonverksamhet.

Hantering av återkommande utgifter

OP öppnade den nya tjänsten Abonnemangshantering, som samlar kundens alla fortlöpande avtal och beställningar inklusive kostnaderna för dem till ett ställe och gör det lättare att hantera dem. Kunden kan snabbt se hur mycket pengar som månatligen går till fortlöpande abonnemang.

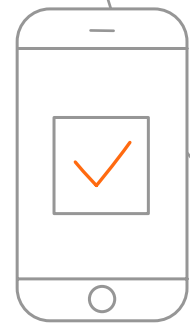
Arbete för klimatet

Under året finansierade OP Gruppen företag till ekonomiskt hållbar tillväxt, erbjöd nya ansvarsfulla produkter, minskade sina egna utsläpp och ökade kunskapen om klimatförändringens effekter.

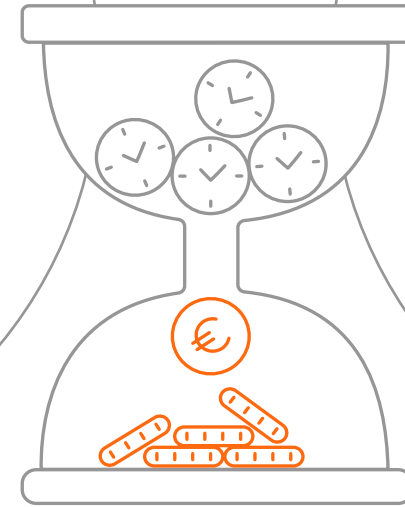
Konkreta gärningar under coronakrisen

115 000

privatkunder hos OP
fick amorteringsfrihet
för sina krediter



FI1__



11 000

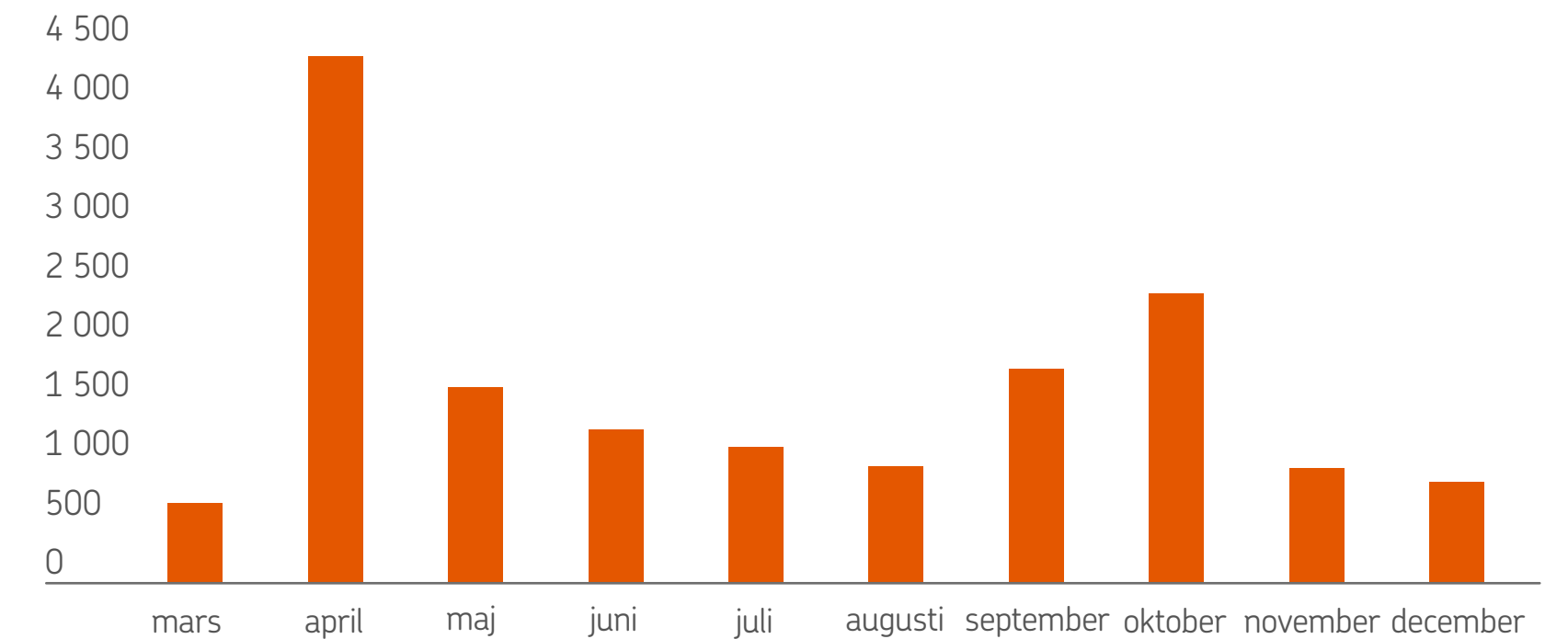
företagskunder hos OP
fick amorteringsfrihet
för sina krediter



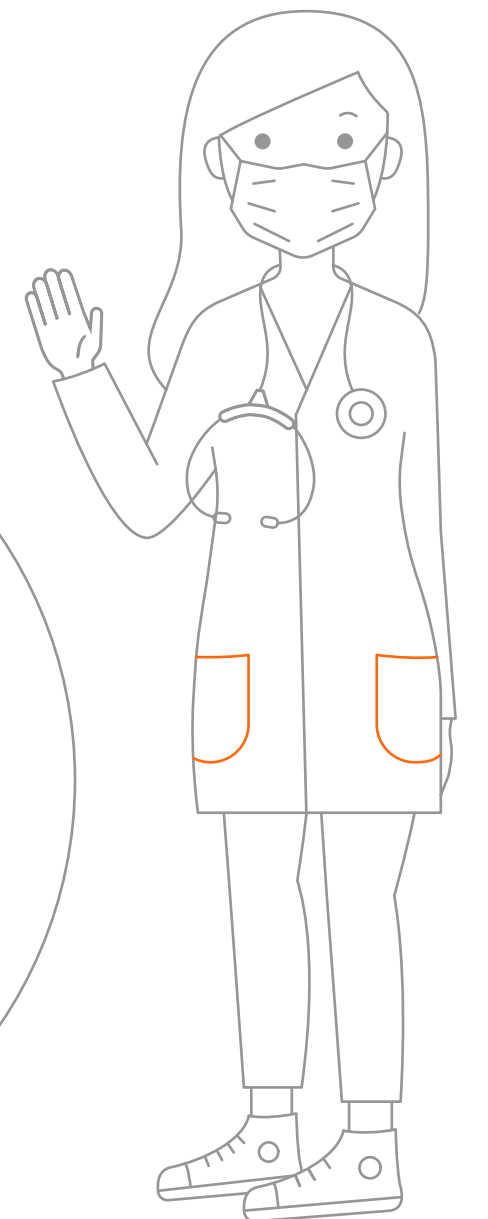
Pohjola Försäkrings
coronarelaterade
försäkringsersättningar var
37 milj. €



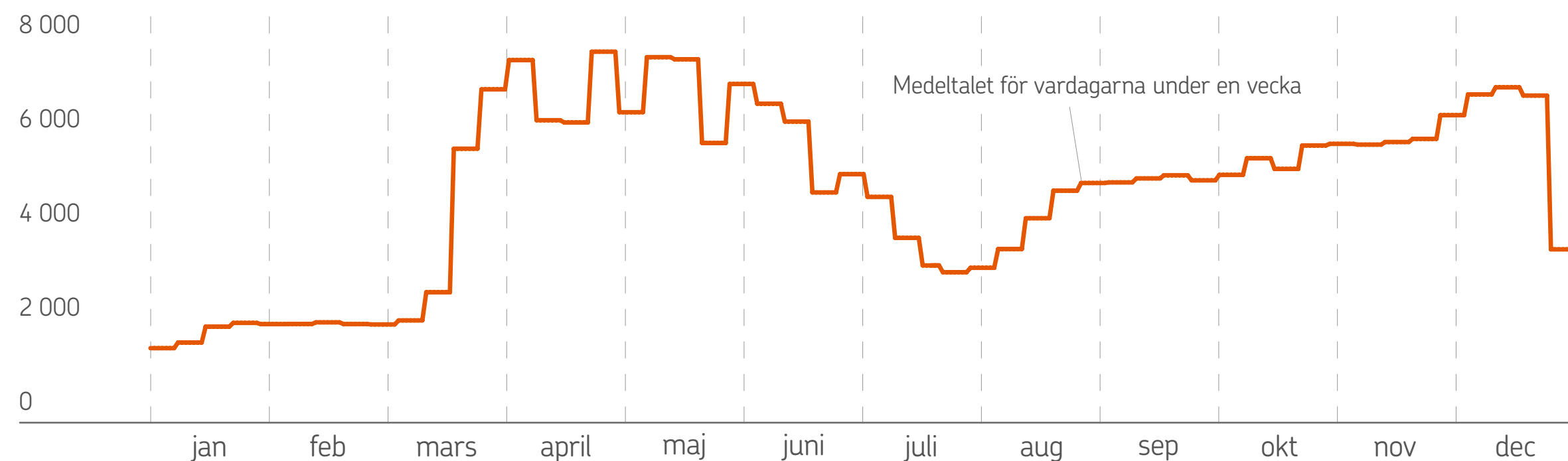
Kontakter via telefontjänsten för personer som behöver
särskilt stöd



11 anställda vid Pohjola Sjukhus
donerade sin arbetsinsats till
kritiska hälsovårdsuppgifter



Möjligheten att arbeta på distans i OP Gruppen: antal personer som samtidigt använde
distansförbindelser



OP Kiinteistösi joitus och
andelsbankerna beviljade
sina hyresgäster flexibilitet
i hyresbetalningen

Pohjola Försäkring
erbjöd under coronatiden

20 000

kunder förlängd betaltid för
försäkringsfakturorna

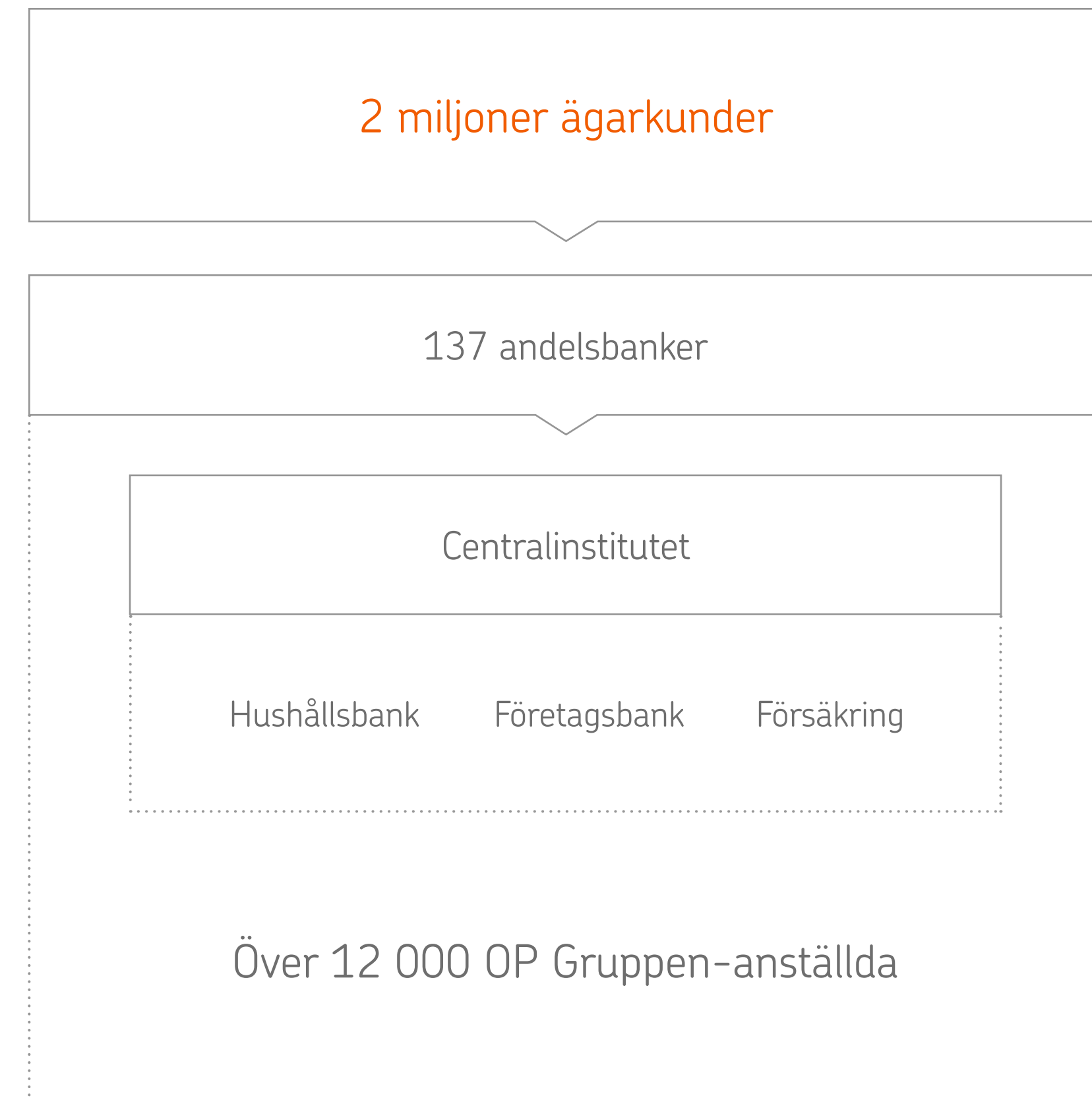
OP Gruppen i korthet

OP Gruppen är Finlands största finansgrupp, och den ägs av sina kunder. Vår grunduppgift är att främja våra ägarkunders och vår omvärlds bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd.

OP Gruppen består av 137 andelsbanker och deras centralinstitut OP Andelslag jämte dotterföretag och närstående företag. Över 2 miljoner ägarkunder äger andelsbankerna och därmed hela OP Gruppen, som har över 12 000 anställda. OP Gruppens vision är att vara Finlands ledande och attraktivaste finansgrupp – såväl för kunderna och personalen som för samarbetspartnerna.

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

OP Gruppens verksamhet baserar sig på Kooperation: att samarbeta och att dela framgången med våra kunder och samtidigt uppfylla samfundets behov. Våra värden är ansvarskänsla, människonärhet och framgång tillsammans. Eftersom OP Gruppen är ett kooperativt företag, har den inte som mål att maximera vinsten för ägarna, utan att så effektivt och konkurrenskraftigt som möjligt producera de tjänster som ägarkunderna behöver och samtidigt se till att kapitaltäckningen förblir stark. Den gemensamma framgången används för ägarkundernas bästa i form av koncentreringsförmåner och andra ekonomiska förmåner samt för att upprätthålla och utveckla betjäningsförmågan. Vårt mål är att fortlöpande förbättra kundupplevelsen och öka totalnyttan för kunden.



Hushållsbank

Segmentet Hushållsbank består av bankrörelse för privatkunder och sme-företag i andelsbankerna och centralinstitutskoncernen.

OP är Finlands ledande bostads- och företagsfinansiär. Vi vill erbjuda den bästa kundupplevelsen både lokalt och digitalt och vara en pålitlig och smidig ekonomipartner för våra ägarkunder i olika skeden av livet. Vårt mål är att trygga våra ägarkunders ekonomiska välfärd samt att främja deras ekonomihantering och ekonomiska framgång.

Mångsidiga verktyg för hanteringen av den egna ekonomin

Tjänsterna för privatkunder omfattar dagliga bankärenden, lån, besparingar och placeringar, bostadsärenden samt omfattande förmåner för ägarkunder. Vi betjänar våra kunder via digitala kanaler, telefon-tjänsten och vårt omfattande kontorsnät runt om i Finland. Vi erbjuder personlig kundbetjäning såväl på kontor som digitalt. Med Finlands mest omfattande servicenätverk för bank- och skadeförsäkringsärenden vill vi säkerställa att kunderna har lika

möjligheter att uträtta sina ärenden. Våra kunders dagliga bankärenden och betalningar sköts oberoende av tid och plats i olika kanaler. Vi utvecklar våra tjänster kontinuerligt så att de svarar mot våra kunders föränderliga behov. Vårt mål är att erbjuda den bästa kundupplevelsen i branschen i flera kanaler. OP-mobilen är våra ägarkunders huvudsakliga kanal för skötseln av dagliga ärenden. I slutet av året hade OP-mobilen nästan 1,2 miljoner aktiva användare.

Vi erbjuder våra kunder mångsidiga tjänster för sparande och placering. I vårt utbud ingår även en skraddarsydd och prisbelönt private banking-tjänst. Därtill tillhandahåller vi placeringsrådgivning på våra kontor. OP valdes till Finlands bästa leverantör av private banking-tjänster i den internationella tidningen Euromoneys ranking 2020.

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

Bostadstjänster och tjänster för köp av ägarbostad

Vi vill hjälpa våra kunder förverkliga sina drömmar som gäller boende och vardag på ett sätt som är ekonomiskt hållbart och så smidigt som möjligt. Vi erbjuder våra kunder alla tjänster som ansluter sig till köp, försäljning och hyrning av bostad. Med den digitala bolånetjänsten kan OP:s kunder på nätet söka och få ett bolånebeslut och en bolåneoffert som är bindande för banken. År 2020 gavs över 21 000 låneofferter via tjänsten. Av alla våra låneansökningar kommer merparten via digitala kanaler. Låneförhandlingarna sköts per telefon, som nätmöte eller personligen på kontoret, och lånedokumenterna kan även undertecknas elektroniskt. Till följd av coronapandemin sköttes också bolåneförhandlingarna allt oftare via elektroniska kanaler.

OP Hem samlar tjänsterna för boende till en helhet på adressen op-koti.fi och tillhandahåller högklassig fastighetsförmedling i hela Finland på 170 kontor. OP Hem har redan 11 år i följd valts till den tillförlitligaste fastighetsförmedlaren i Finland (undersökningen Suomi

Resultat före skatt

115
milj. €

Utlåning
69,4
mrd. €

Inlåning
59,1
mrd. €

Bolånens
marknadsandel
39,1
%



tänään 2020, Taloustutkimus). OP Hem erbjuder sina kunder möjligheten att göra bostadsaffärer digitalt, då köparen och säljaren godkänner köpebrevet med bankkoder. På så sätt kan affären skötas oberoende av tid och plats, utan att den behöver slutföras på ett bankkontor.

Sme-företagens långvariga samarbetspartner

Som partner för små och medelstora företag vill vi främja den lokala företagsverksamhetens framgång och tillväxt. Då vi känner våra kunder väl och står i aktiv växelverkan med dem kan vi erbjuda var och en de lösningar som passar dem bäst. Vi erbjuder sme-företagskunderna alla företagets och företagarens banktjänster, finansieringstjänster,

betalningsrörelse- och kassahanteringstjänster, placeringstjänster samt experttjänster för utveckling av företagsverksamheten. Nyetablerade smeföretag erbjuder vi mångsidiga tjänster samt stöd för att grunda ett eget företag. OP Lättföretagare är Finlands ledande tjänst för firmaföretagare. Före utgången av 2020 hade redan 25 000 företagare inlett sin verksamhet via tjänsten. Tjänsten OP Lättföretagare har gjort det så lätt som möjligt att grunda ett företag. Alla rutiner från bokföring till fakturering går att sköta direkt i tjänsten.

Närmare information om händelser som rörde segmentet Hushållsbank 2020 finns under [Vi finns till för våra ägarkunder](#) och [Vi stöder samhället](#).

Företagsbank

OP Gruppens segment Företagsbank består av bankrörelse och kapitalförvaltning för företag och institutioner. Det omfattar OP Företagsbanken Abp:s bankrörelse, OP Kapitalförvaltning Ab, OP-Fondbolaget Ab och OP Kiinteistösihtous Oy.

OP Företagsbanken är Finlands ledande bank för företag och institutioner. Med långvarigt samarbete stöder vi våra kunders framgång, tillväxt och internationalisering. Vi vill även främja en hållbar ekonomi för våra företagskunder.

OP Företagsbanken är företagets och institutionernas samarbetspartner i vardagen

Till OP Företagsbankens tjänster hör finansiering, ränte- och valutaskydd, betalningar, hantering av kassaflöden och driftskapital, kapitalförvaltning samt riskhantering, och dess hemmamarknad är Finland, Estland, Lettland och Litauen. Vår styrka är ett omfattande lokalt servicenät i Finland. Vi erbjuder även vältäckande tjänster och ett nätverk av samar-

betspartner för våra företagskunders internationella behov. Vi bygger alltid upp lösningarna utgående från våra kunders behov och utvecklar vår verksamhet i olika betjäningsskanaler så att vi kan erbjuda marknadens bästa kundupplevelse. Den utmärkta arbetstagarupplevelsen vi ger våra anställda syns även på utsidan i form av bättre kundservice. Kundbelåtenheten inom OP Företagsbanken var utmärkt år 2020: NPS var 84 (mellan -100 och +100).

OP Företagsbanken erbjuder heltäckande lösningar för finansiering ur sin balansräkning samt från kapitalmarknaden med eget och främmande kapital. Via våra kapitalmarknadstjänster erbjuder vi alla kundgrupper heltäckande tjänster för skydd mot marknadsrisker och för handel på finansmarknaden. Syftet med våra lösningar för effektivisering av driftskapitalet i upphandlings- och säljverksamheten är att stödja kundens likviditets- och balanshantering. Vi söker alternativ för kundfinansiering för konsumenter och företag i Finland och utomlands. Vi tillhandahåller lösningar för köp och betalning i nätbutiker. Med konto- och limitlösningar stöder

vi en effektiv hantering av penningflödet. För företagskunder och institutionella kunder tillhandahåller vi omfattande kapitalförvaltningstjänster allt från diskretionär portföljförvaltning till konsultativ kapitalförvaltning. I vårt tjänsteutbud ingår också en modern riskrapportering och portföljanalys samt lösningar för företagets likviditetshandling.

Vi är medvetna om vår roll som en av Finlands största finansiärer och tar detta ansvar på allvar. Vi vill hjälpa våra kunder nå en klimatmässigt hållbar ekonomi. Det gör vi genom att utveckla mångsidiga produkter för ansvarsfull placering och grön finansiering.

Närmare information om händelser som rörde segmentet Företagsbank 2020 finns under [Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång](#).

Resultat före skatt

349
milj. €

Utlåning

24,0
mrd. €

Förvaltade medel

64,2
mrd. €

Företagskrediternas marknadsandel

38,6
%

Försäkring

Segmentet Försäkring består av Pohjola Försäkring, OP-Livförsäkring och Pohjola Sjukhus.

Pohjola Försäkring är Finlands ledande skadeförsäkringsbolag. Vårt mål är att säkerställa att våra kunder har ett mångsidigt och heltäckande försäkringskydd. Vi är en riskhanteringspartner – vi hjälper till att hantera och förutse risker.

Vi erbjuder omfattande skade- och livförsäkringstjänster för såväl privatkunder som företag och samfund. Vi utvecklar våra tjänstekoncept, våra digitala försäkrings- och ersättningstjänster samt vårt nätverk av samarbetspartner för skötseln av skador så att vi kan erbjuda våra kunder en enhetlig och högklassig kundupplevelse.

Pohjola Försäkring förebygger och ersätter skador

Pohjola Försäkring främjar kundernas riskhantering och säkerhet, bidrar till att förebygga skador samt säkerställer en smidig och effektiv handläggning av skadeärenden. Vi kartlägger tillsammans med kunden de potentiella risk- och säkerhetsfaktorerna

och vi optimerar försäkringslösningarna kund för kund. Vi säkerställer att kunden är medveten om alla sina risker och att eventuella skador inte medför oöverkomliga ekonomiska eller mänskliga svårigheter. Vi gör kundens vardag smidig och trygg genom att tillsammans bygga upp den bästa möjliga försäkringshelheten.

De centrala delområdena inom försäkringar för privatkunder är försäkringar för bilen, hemmet och annan egendom samt personförsäkringar bland annat vid olycksfall och sjukdom både hemma och på resor. Genom vår tjänst Pohjola Skadehjälpen erbjuder vi snabbt hjälp vid skadefall. I Skadehjälpen får kunderna anvisningar vid skadefall, våra samarbetspartners uppgifter samt information om vad försäkringen ersätter. Skadehjälpen finns både i OP-mobilen och OP-företagsmobilen. Av privatkundernas skador anmäls cirka 67 procent via nätet eller mobilen och av företagskundernas skador cirka 44 procent. Pohjola Försäkrings ersättningstjänster har partneravtal i över 20 branscher, exempelvis med företag inom hälsovårdsbranschen, bilverkstäder, optikaffärer, byggreparationsföretag och elektronikaffärer. Genom partnerskapen säkerställs

att kundupplevelsen är högklassig samt att ersättnings-tjänsterna är kostnadseffektiva, av jämn kvalitet och nära kunden.

Hälsomästertjänsten är en avgiftsfri tjänst som bedömer vårdbehovet och som är avsedd för Pohjola Försäkrings kunder. Hälsomästaren bedömer också om sjukdomen eller olycksfallet ersätts och ger direktdebiteringstillstånd till de vårdinrättningar som Pohjola Försäkring samarbetar med. Kunden behöver ofta betala endast självrisk i försäkringen.

Pohjola Försäkring är också riskhanteringspartner för företagskunder. Vår uppgift är att trygga kontinuiteten i våra kunders verksamhet, stödja de anställdas arbetsförmåga och bidra till att bygga en trygg omvärld. Vi erbjuder våra kunder vältäckande och mångsidiga riskhanteringstjänster, med vilka företaget bättre kan garantera en störningsfri affärsrörelse och säkerhet i problemsituationer. Centrala objekt som försäkras inom företagsverksamheten är företagaren själv, företagets anställda, företagets anläggnings- och omsättnings-tillgångar, varutransporter, fordon samt affärsrörelsen. Därtill erbjuder vi företag en cyberförsäkring i händelse av dataskador.

Resultat före skatt

348

milj. €

Premieintäkter

1 506

milj. €

Fondanknutna försäkringsbesparingar

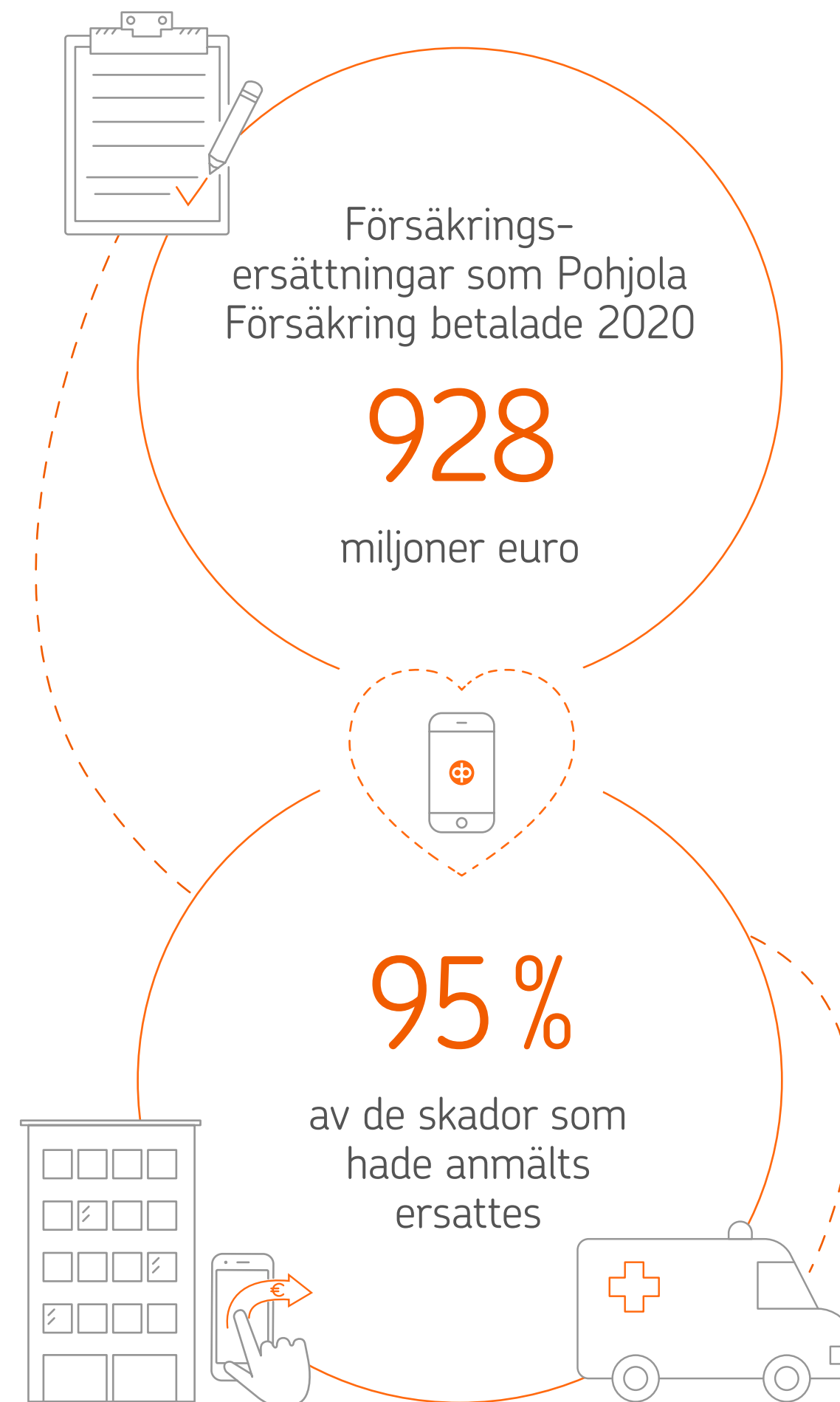
11,3

mrd. €

Skadeförsäkringens marknadsandel

33,5

%



OP-Livförsäkring hjälper våra kunder förbereda sig inför framtiden

OP-Livförsäkring erbjuder våra kunder försäkringsprodukter och -tjänster såväl för risklivförsäkring som för sparande och placering. OP-Livförsäkring erbjuder mångsidiga tilläggs pensions- och placeringsalternativ för ersättningar till personal och för företagens placeringsbehov.

Med hjälp av en risklivförsäkring kan vår kund trygga sin egen och närståendes ekonomi och se till att lånen inte förblir obetalda eller blir en börda för närstående i händelse av dödsfall. Försäkringsparande är ett enkelt sätt att placera i fonder och öka förmögenheten på lång sikt. Pensionslösningarna som OP-Livförsäkring erbjuder företag är en form av ersättning till personalen: de stärker personalens engagemang i dagsläget och erbjuder trygghet i framtiden genom att komplettera det lagstadgade pensionsskyddet.

Med premieinkomsten som måttstock är OP-Livförsäkring Finlands tredje största livförsäkringsbolag och med fondanknutna besparingar det näst största. Kundbelåtenheten (NPS) ligger på en utmärkt nivå: 2020 var den 80.

Pohjola Sjukhus erbjuder vård och rehabilitering

Pohjola Sjukhus kärnuppgift är förstklassig diagnostik, vård och rehabilitering av skador vid olycksfall i arbetet samt idrotts- och andra skador. De fem Pohjola Sjukhusen (i Helsingfors, Kuopio, Uleåborg, Tammerfors och Åbo) utgör en del av rörelsesegmentet Försäkring och främjar i enlighet med OP Gruppens grundläggande uppgift välfärd och trygghet i hela sin omvärld. Pohjola Sjukhus har lyckats förkorta vårdkedjan avsevärt, vilket gynnar såväl arbetstagarna, arbetsgivarna och samhället som skade- och arbetspensionsförsäkrarna i och med kortare frånvaroperioder och lägre kostnader, ersättningar och inkomstförluster. Kundbelåtenheten (NPS) bland operationspatienterna har varit på en utmärkt nivå ända sedan det första sjukhuset öppnades, och 2020 uppgick den till 97.

Närmare information om händelser som rörde segmentet Försäkring 2020 finns under [Vi skapar trygghet och välfärd](#) och [Vi stöder samhället](#).

Strategin

Coronakrisen gjorde utsikterna för ekonomin och finansbranschen exceptionellt osäkra. I det här avsnittet berättar vi om OP Gruppens omvärld och strategi då en överraskande kris tvingar gruppen att reagera snabbt på förändringarna.

BNP per invånare
Index: 1926=100

1900 1910 1920 1930 1940 1950 1960 1970 1980 1990 2000 2010 2020

Utvecklingen av Finlands BNP i de ekonomiska kriserna

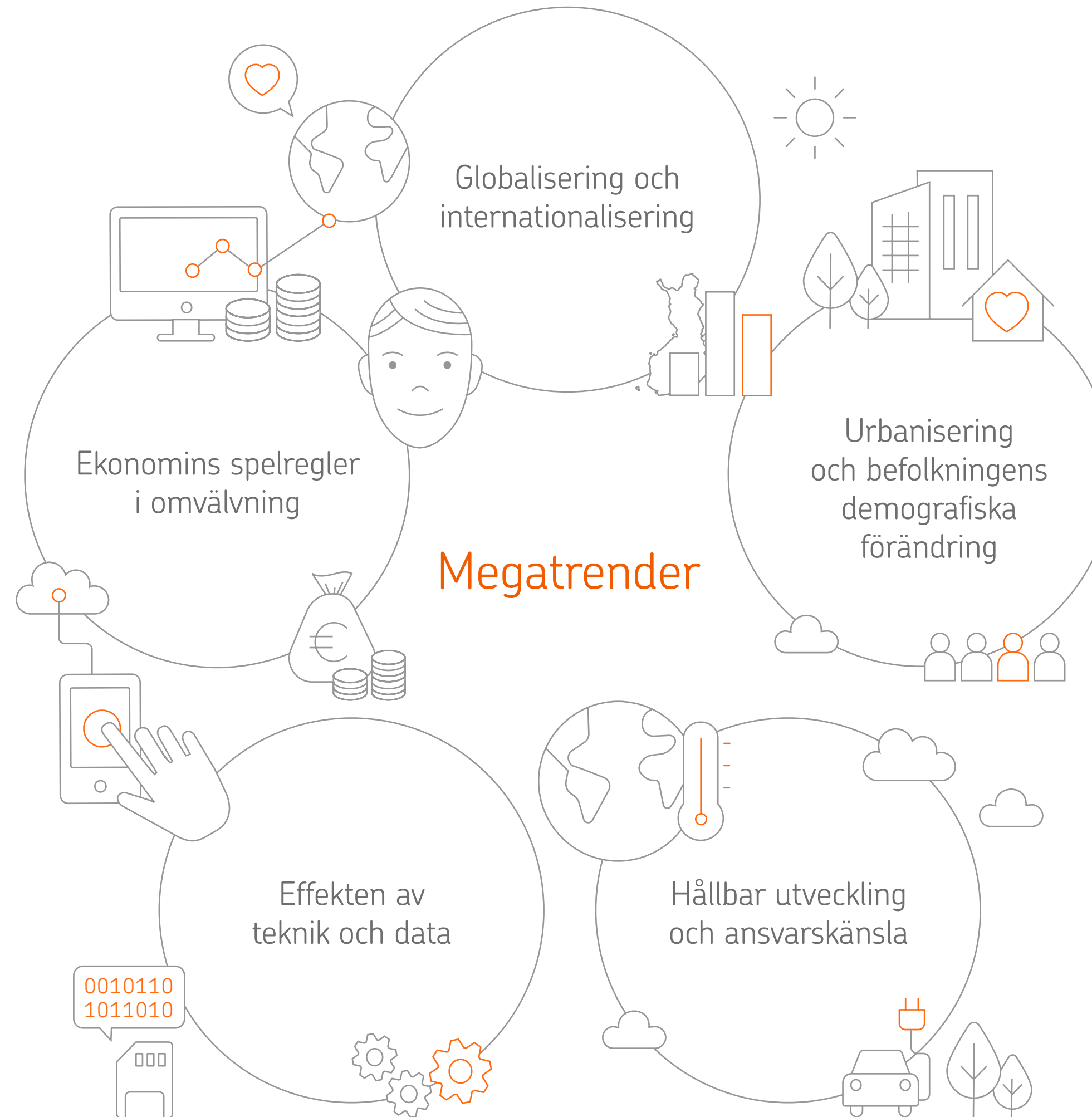
Levnadsstandarden i Finland har under självständighetstiden så småningom stigit så att Finland nu hör till de mest utvecklade länderna i världen. Kriserna syns som små avvikelser på de stigande ekonomiska kurvorna, men de medför stora svårigheter och kostnader för många som drabbas av dem. Den allvarligaste ekonomiska krisen inföll i början av 1990-talet. Till slut kom vi över depressionen och upplevde en av de starkaste ekonomiska tillväxtperioderna. Före coronakrisen var ekonomin nästan på toppnivå när vi hade lagt både finanskrisen och skuldskrisen i Europa på 2010-talet bakom oss. I Finland har ekonomin klarat coronan bättre än i många andra länder – förutsättningarna för en positiv utveckling är fortfarande goda.

Källa: Macrobond, StatFin, OP

Omvärlden

I OP Gruppen analyseras finansbranschens omvärld som en del av vår fortlöpande strategiprocess. Megatrenderna och världsbilderna som står bakom strategin beskriver den bild vi har om hurdana fenomen och drivkrafter som påverkar OP Gruppens och dess kunders vardag, förhållanden och framtid.

Omvärlden på 2020-talet medför ett stort förändringstryck på vår verksamhet. På vår marknad inverkar megatrender såsom migration, urbanisering och en åldrande befolkning. Våra kunder fortsätter att i rask takt övergå till att sköta sina ärenden i digitala kanaler. Den ökade regleringen påverkar bankernas omvärld. De ekonomiska utsikterna, konkurrensmiljön, kundbeteendet, tekniken och regleringen förändras ständigt, och denna förändring måste följas upp noga.



OP Gruppens världsbilder
2021–2025

Ekonomi:
Måttlig återhämtning

Regleringen:
Bestämmelserna skapar
utmaningar och möjligheter

Tekniken:
Affärsrörelsen omfattar
också teknikledning

Konkurrensmiljön:
Konkurrensen tar
flera former

Kundbeteendet:
Nya standarder för
kundupplevelsen

Framtidsutsikter i ett läge av stor osäkerhet

Det är svårt att förutse ändringstakten – världen kan ändras snabbare eller långsammare än vi tror och riktningen kan vara överraskande. Det här konkretiserades 2020, då den globala coronapandemin ändrade människornas beteende på ett ögonblick: våra kunder tog ett digitalt språng, vi utvecklade ny teknik för att lösa de utmaningar som undantags-situationen förde med sig, regleringen ändrades tillfälligt som en stödåtgärd för att klara av pandemin och ekonomin vände kraftigt neråt.

Coronapandemin orsakade ett stort och oförutsett omslag i vår omvärld. En del av ändringarna det medförde ser ut att bli permanenta. I finansbranschen avspeglades coronakrisen till en början som oro på marknaden. Efter att restriktionerna trädde i kraft minskade den ekonomiska aktiviteten i samhället och kundernas kreditrisker ökade, men i och med att restriktionerna började avvecklas började även ekonomin återhämta sig. Stödet från stater och centralbanker har lugnat marknaderna, och den låga räntenivån har vidare underlättat situationen för skuldsatta företag och stärkt förmögenhetsvärdena. Coronapandemin har både satt fart på

och dämpat existerande megatrender. Vid sidan av megatrenderna har det även uppstått nya fenomen som svar på dem.

Globalisering och internationalisering

Globaliseringens framskridande formar omvärlden för finansbranschen. Finansmarknaden i Finland domineras till stor del av inhemska och nordiska aktörer, men även internationella aktörers digitala tjänster överskrider statsgränserna. EU:s konkurrens politik, som strävar efter att harmonisera regleringen, hjälper nya aktörer att ta sig in på marknaden i Finland, men erbjuder samtidigt inhemska aktörer möjlighet att söka tillväxt på den internationella marknaden. Det här utmanar till utveckling av tjänster så att de förblir konkurrenskraftiga i en konkurrensmiljö som förändras och diversifieras allt snabbare.

I en global värld är ekonomier, kapital och människor starkt kopplade till varandra. Det nya coronaviruset upptäcktes först i Kina, men med den resande människan spred det sig snabbt runt hela världen. För att förhindra spridningen av viruset krävdes drastiska beslut om till exempel begränsning av resefriheten. Detta ledde till störningar i de globala

produktionskedjorna, vilket orsakade problem för många företag.

Urbanisering och befolkningens demografiska förändring

Urbaniseringen och den allt äldre befolkningen påverkar samhällsstrukturen. Också i Finland koncentreras befolkningen allt mer till tillväxtcentra. Coronapandemin utmanar aktörerna inom finansbranschen att utveckla ännu smidigare och mer lättanvända digitala tjänster som även seniorer kan använda oberoende av tid och plats. Som en ansvarsfull aktör har OP Gruppen förbundit sig att betjäna alla sina kunder i hela Finland.

Hållbar utveckling och ansvars känsla

Med hållbar utveckling avses en förändring vars mål är att trygga möjligheterna till ett gott liv för både dagens och framtida generationer. Oron över klimatförändringen och dess inverkan på naturens mångfald och på människornas välmående fortsätter att öka. Som finansiär och investerare har finansbranschen en viktig roll i främjandet av hållbar utveckling särskilt med tanke på bekämpningen av klimatförändringen och anpassningen till den.

Coronapandemin utmanar företag till ansvarsfull verksamhet, till exempel till att trygga hälsa och säkerhet hos personal och kunder. Ansvarskänslan är en integrerad del av OP Gruppens strategi och baserar sig på OP Gruppens grunduppgift och värden.

Effekten av teknik och data

Utvecklingen av tekniken gör det möjligt för tjänsteleverantörerna inom finansbranschen att effektivisera sin verksamhet och erbjuder nya möjligheter att ta fram tjänster som bättre motsvarar kundernas behov. Intjäningsmodellerna som baserar sig på utnyttjandet av data erbjuder kunderna tjänster med lockande prissättning, vilket är en utmaning speciellt för aktörer som använder traditionella intjäningsmodeller. Data som samlas in från tjänsterna gör det möjligt för tjänsteleverantören att få helt ny slags intjäning eller till och med att erbjuda tjänster gratis till konsumenterna. Kunden som äger sina data bestämmer i sista hand själv hur och till vilka villkor hen samtycker till att uppgifterna används. Rörelsebegränsningarna som följde coronapandemin har ytterligare ökat användningen av digitala kanaler och tjänster som producerats utan fysiska möten.

Ekonomins spelregler i omvälvning

Digitaliseringen och plattformsekonomin har revolutionerat världen. Dynamiken i den globala ekonomin som pulserar i realtid dygnet runt kan ändra spelreglerna för ekonomin på ett bestående sätt. Det ökade inbördes beroendet samt de allt vanligare handelskrigen och internationella konflikterna ökar också riskerna inom finansbranschen. De rekordartat låga räntorna är en utmaning för bankernas och försäkringsbolagens traditionella intjäning och samtidigt har den offentliga skulden ökat till en aldrig tidigare skådad nivå. Coronapandemins inverkan på företagsverksamheten och på hur människorna använder sina pengar ställer även nya krav på de tjänster som aktörerna inom finansbranschen tillhandahåller.

Vår strategi

Vår grunduppgift, våra värden, vår vision och våra strategiska prioriteringar utgör en helhet vars delar kompletterar varandra. Vår grunduppgift och våra värden styr vår verksamhet och våra val samt gör vårt arbete betydelsefullt. Vår vision visar oss riktningen. Vår fortlöpande uppföljning av omvärlden och våra strategiska prioriteringar hjälper oss att nå vår vision.

OP Gruppens grunduppgift är att främja ägarkundernas och omvärldens bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd. Vår grunduppgift har tålt tiden bra – den har hållits så gott som oförändrad och visat riktningen för vårt arbete redan i årtionden. Vårt dagliga arbete styrs av våra värden: människonärhet, ansvarskänsla och framgång tillsammans.

OP Gruppens strategiprocess

Vi lever i en tid av snabba förändringar, vilket kräver att OP Gruppen har kapacitet att snabbt och smidigt reagera på förändringar i omvärlden. Under rådande omständigheter går det inte att för årtal framöver slå fast antaganden och åtgärder som strategin baserar sig på. Vi bedömer vår omvärld och verksamhetsmodell regelbundet och systematiskt så att

vi fortlöpande ska kunna göra nya strategiska val och genomföra dem. Grunden för en lyckad strategiprocess är en tillräckligt stor mängd antaganden om i vilken riktning världen förändras.

Som ett led i OP Gruppens strategiarbete tas alternativa scenarier om utvecklingen i omvärlden fram och de följs upp så att gruppen ser vilka utvecklingstrender den ska bereda sig på. På så sätt försöker vi trygga vår framgång oberoende av hur omvärlden formas.

Den fortlöpande strategiprocessen hjälper till att svara på våra ägarkunders förändrade behov och förväntningar samt att reagera smidigt på den ständiga förändringen och osäkerheten i omvärlden. Vår strategiprocess har visat sig fungera bra också under det mycket exceptionella pandemiåret 2020.

Visionen ger oss riktningen

Strategin går inte enbart ut på att reagera på förändringar, utan den innebär också kontinuitet och relevans på sikt. Vår vision är ett strategiskt mål på sikt och den visar vår framtida riktning: vårt mål är att vara Finlands ledande och attraktivaste finansgrupp.

Hurdana förändringar det än sker i världen, förutsätter vår vision att vi har en stark ekonomi och marknadsposition. OP Gruppens mål är att vara det första valet för sina kunder och samarbetspartner. Tillsammans med våra samarbetspartner vill vi åstadkomma sådan affärsrörelse som skapar mervärde och som vi inte ensamma kan uppnå. Då kundbeteendet ändras – snabbt eller långsamt – måste vi finnas till hands för våra kunder. Vår vision förutsätter att vi ska vara den attraktivaste arbetsgivaren för vilken de mest kompetenta personerna vill arbeta.

Vår dragkraft ökar genom att vi handlar enligt våra värden och modigt förnyar finansbranschen. Vi vill vara en pålitlig, ansvarsfull och sakkunnig aktör.

OP Gruppens strategi



Globalisering och internationalisering

Urbanisering och befolkningens demografiska förändring

Hållbar utveckling och ansvarskänsla

Effekten av teknik och data

Ekonomins spelregler i omvälvning

Vi når vår vision via de strategiska prioriteringarna

Prioriteringarna i vår strategi är konkreta steg för nästa år så att vi ska nå målet i visionen. För 2021 har vi fastställt fem strategiska prioriteringar:

1. den bästa kundupplevelsen
2. mer nytta för ägarkunderna
3. en utmärkt arbetstagarupplevelse
4. intäkterna ska växa snabbare än kostnaderna
5. bättre och effektivare verksamhet.

De här fem prioriteringarna styr vårt arbete 2021 och vi följer upp utfallet med våra mätare. Jämfört med fjolåret är bättre och effektivare verksamhet en ny prioritering för 2021.

Vi granskar regelbundet våra strategiska val samt hur de realiserar och vid behov anpassar vi riktningen. Vårt mål är att på så sätt stödja OP Gruppens smidiga verksamhetsmodell och kultur, styra gruppens verksamhet och följa upp hur strategin förverkligas.

Andelsbankernas och gruppens centralinstituts förvaltningspersoner och personal deltar i stor

utsträckning i utarbetningen av OP Gruppens strategi. Vi bygger upp strategin tillsammans också i framtiden. På så sätt förbättrar vi strategins kvalitet och ökar samarbetet och engagemanget samt förbättrar arbetstagarupplevelsen.

Den bästa kundupplevelsen

Vårt mål 2021 är att erbjuda finansbranschens bästa kundupplevelse i enlighet med våra strategiska prioriteringar. Hos OP Gruppen innebär den bästa kundupplevelsen snabb och lätt tillgänglighet samt sakkunnig och personlig betjäning. Vi är partner för våra kunder i frågor som gäller ekonomi och riskhantering. Vi förbättrar vår tillgänglighet och gör skötseln av ärenden smidigare för våra kunder, vi utvecklar processerna för digital skötsel av ärenden, betalningar och försäljning och ökar antalet distansmöten.

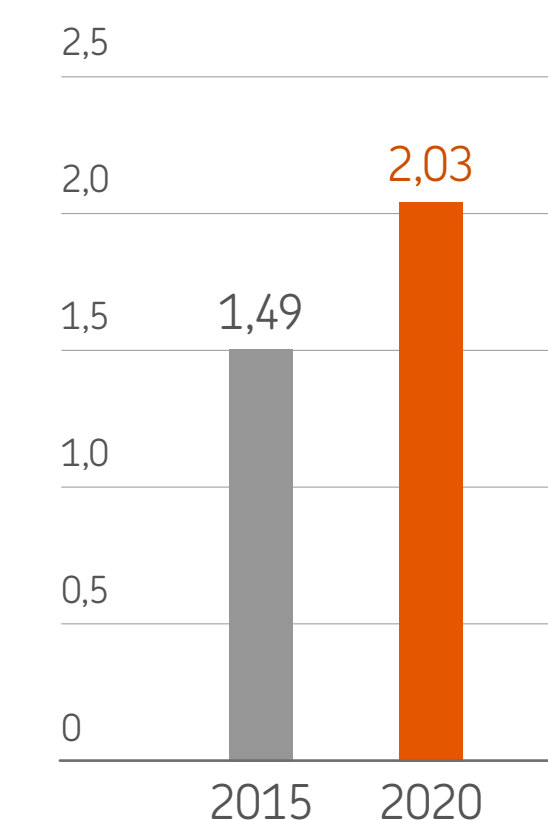
OP-mobilen har blivit den huvudsakliga kanalen för skötseln av ärenden, och vi satsar också i fortsättningen på att ta fram nya funktioner i mobilen. Lättanvända digitala tjänster är ett centralt element i kundupplevelsen. Vårt mål är att kunderna så enkelt och snabbt som möjligt ska nå oss via den betjäningsskanal de valt. Vi vill erbjuda våra kunder

mer verktyg och sätt med vilka de kan utveckla sin ekonomi i önskad riktning. Därför har vi till exempel utvecklat nya tjänster för ekonomiförvaltning och placering i OP-mobilen. År 2020 lanserade vi för våra kunder tjänsterna Abonnemangshantering och OP Placeringspartner.

Mer nytta för ägarkunderna

Vi inledde 2020 med två miljoner ägarkunder och tog itu med att förnya förmånerna för ägarkunderna. Vi genomför det förnyade ägarkundsprogrammet 2021 och informerar kunderna om förmånerna på ett tydligt sätt som väcker intresse. Vårt mål är att våra ägarkunder ska få de bästa förmånerna och den bästa betjäningen inom finansbranschen hos OP Gruppen. Som en del av förnyandet av ägarkundskapet förtydligar vi vårt förmånssystem så att kunderna vet för vad de får förmåner och hur förmånerna kan användas. Vi utvecklar OP-mobilen så att den blir den huvudsakliga kanalen för ägarkunderna. Vi erbjuder våra ägarkunder allt bättre tjänster för sparande och placering: vårt mål är att göra finländarna förmögnare. Ägarkunderna får i fortsättningen medverka allt mer i OP Gruppens ansvarsfulla gärningar.

Ägarkunder, milj. kunder



En utmärkt arbetstagarupplevelse

Grunden för finansrörelsen är människornas arbete. För att kunna skapa en attraktiv kundupplevelse måste vi ha en välmående, motiverad och kompetent personal. Välbefinnandet i arbetet har 2020 förbättrats i OP Gruppen till exempel genom att öka färdigheterna att leda sig själv, att stödja självstyrande team och coacha cheferna i ärenden som gäller arbetsförmåga såsom ledning av distansarbete. På grund av coronaviruspandemin har ett särskilt tema 2020 varit att bygga upp verksamhetsmodeller som kombinerar arbete på kontoret med distansarbete på ett tryggt och effektivt sätt samt att allt mer utnyttja digitala verktyg.

OP Gruppens centralinstitut har sedan hösten 2018 stegvis övergått till ett verksamhetssätt som baserar sig på självstyrande team. Verksamhetsmodellen baserar sig på fortlöpande förbättring. Målet är att tillsammans med de anställda hitta sätt som gör arbetet smidigare, mer självstyrt och meningsfullt. I och med den nya verksamhetsmodellen har teamens självstyrning och ansvar ökat; de anställda

anser att målen styr arbetet och prioriteringarna i arbetet bättre – och att verksamheten hela tiden förbättras. Implementeringen och förbättringen av den självstyrande verksamhetsmodellen fortsatte 2020. Vi har fokuserat på en fortlöpande förbättring av arbetstagarupplevelsen samt på att stärka de kompetenser och färdigheter som behövs i den nya verksamhetsmodellen.

Vi skapar också i fortsättningen en utmärkt arbetstagarupplevelse med förstklassig ledning enligt principerna för ledning i OP Gruppen och genom att systematiskt utveckla de anställdas kompetens, välbefinnandet och verktygen. Vi fortsätter utvecklingen av vår självstyrande verksamhetskultur och samlar regelbundet in respons om verksamhetsmodellen av våra anställda. Vi fortsätter att förena arbetet på kontoret med distansarbete 2021 så att vi samtidigt tryggar resultatet av arbetet och de anställdas hälsosäkerhet.

Intäkterna ska växa snabbare än kostnaderna

Vårt mål är att öka affärsrörelsen på ett lönsamt sätt. Verksamheten har effektiviserats genom att ytterligare precisera strategin, fokusera på kärnaffärsrörelsen, anpassa utvecklingen till intäkterna från affärsrörelsen samt genom att förenkla och förbättra processerna. Beträffande ökningen av intäkterna koncentrerade vi oss 2020 speciellt på en försäljning på bred bas och på att öka kundaktiviteten.

I enlighet med vår strategi utnyttjar vi också i fortsättningen vår kundpotential till fullo och utökar antalet gemensamma bank- och försäkringskunder. Vi ökar kostnadernas transparens och möjligheten att leda kostnader för att effektivisera verksamheten. De låga räntorna, den långsamma återhämtningen i ekonomin och de ökade myndighetskraven förutsätter fortlöpande effektivisering av oss. Genom effektivisering upprätthåller vi vår resultatkapacitet och starka kapitaltäckning. Endast genom att utöva lönsam affärsrörelse kan vi genomföra vår grunduppgift.

Bättre och effektivare verksamhet

En ny strategisk prioritering för 2021 är bättre och effektivare verksamhet. Som ett led i det här målet ska vi se till att våra processer är effektiva och att den data vi använder är högklassig, eftersom de utgör grunden för branschens bästa kund- och arbetstagarupplevelse, en ökad produktivitet och högklassig riskhantering. Vi skapar en gemensam datagrund och datamall för affärsrörelserna, myndighetsrapporteringen, riskhanteringen och ekonomin. Vi utnyttjar finansintelligens och robotik i all vår verksamhet och fortsätter att genomföra förnyandet av bassystemen.

Förnyandet och förbättringen av effektiviteten sker genom att dra nytta av både arbetsmetoder och teknik. Vi har infört den smidiga verksamhetsmodellen som gör att vi kan reagera snabbare. Vårt mål är en innovativ utveckling av tjänster och produkter enligt kundernas behov, en ökad digital försäljning av produkter samt utnyttjandet av artificiell intelligens och robotik.

OP Gruppens långsiktiga strategiska mål

	31.12.2020	31.12.2019	Mål 2025
Räntabilitet på eget kapital (ROE utan OP-bonus), %	6,6	7,1	8,0
CET1-kapitaltäckning, %	18,9	19,5	minst CET1-kapitalkrav + 4 %-enh.
Rekommendation på varumärkesplanet, NPS (Net Promoter Score, privat- och företagskunder)	23	26	30
Rating	AA-/Aa3	AA-/Aa3	minst på nivå AA-/Aa3

Så här skapar vi värde

OP Gruppen skapar värde för sina kunder, sina intressentgrupper och sin omvärld på många plan. OP bildades för att fylla det omgivande samhällets behov, och ända sedan dess har vi tillsammans utvecklat nya lösningar på aktuella utmaningar.

Vi erbjuder konkurrenskraftiga produkter och tjänster samtidigt som vi ser till att vår verksamhet är lönsam och att vår kapitaltäckning stärks. Eftersom vi är ett kooperativt företag, främjar vi våra ägarkunders och vår omvärlds framgång och välfärd på lång sikt. Det här innebär effektfulla gärningar för samhällets bästa både lokalt och i hela landet.

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

Vi strävar efter att med all vår verksamhet öka värdet för våra ägarkunder genom att använda våra

resurser ansvarsfullt. Våra viktigaste prestationer skapar en utmärkt arbetstagarupplevelse och kundupplevelse, stärker kapitaltäckningen och anseendet samt främjar en hållbar ekonomi och den regionala livskraften. Vårt mål är att erbjuda branschens bästa kundupplevelse, som uppstår genom att vi skapar betydelsefulla möten i alla kanaler.

Värdekedjan – OP som en del av samhället

OP påverkar med sin verksamhet samhället i stor utsträckning. Finansbranschen spelar en viktig roll för samhällsekonomin både direkt och indirekt. Vi producerar nödvändiga bastjänster och verksamhetsmöjligheter för medborgare, företag och organisationer. Vi ser till att penninghanteringen och betalningarna fungerar, vi förebygger och erbjuder skydd mot skador samt arbetar för en hållbar och ansvarsfull ekonomi. Även under coronakrisen har vi kunnat trygga de samhälleligt kritiska tjänsternas funktion.

Vi följer våra principer för företagsansvar i hela värdekedjan. En stark kapitaltäckning och fungerande riskhantering möjliggör kontinuiteten i vår verksamhet även i olika krissituationer. OP Gruppens centraliserade upphandling svarar för upphandlingen av gruppens viktigaste produkter och tjänster. Vi förutsätter att våra varu- och tjänsteleverantörer iakttar ansvarskriterierna för OP Gruppens leverantörer, OP Gruppens upphandlingsvillkor och principerna för god affärssed samt tillämplig lagstiftning och internationella avtal.

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

Modell för värdeskapande

Vårt viktigaste kapital

Välmående, motiverade och kompetenta anställda (12 604)

System och tjänster som stöder kundupplevelsen – ansvarsfull och innovativ utveckling

Ansvarsfull och smart användning av data – högklassigt kunskapskapital

En solid partner – ekonomiskt kapital

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

Prioriteringsområden i strategin



Resultat och effekter



- Finansbranschens attraktivaste arbetsgivare (Universum 2020)
- Utbildning av de anställda: 12 timmar/person
- Mångfald: kvinnornas andel i chefsuppdrag 28 %
- Avgångsomsättning: 8,7 %



- Kundupplevelse: kundmöten NPS 63, varumärke NPS 23
- Investeringar i produkt- och tjänstutveckling: 282 milj. €
- 99 % av möten med privatkunder via digitala kanaler



- CET1-kapitaltäckning: 18,9 %
- Räntabilitet på eget kapital (utan OP-bonus): 6,6 %
- Ränta på ägarkundernas placeringar: 97 milj. €
- En av Finlands största skattebetalare: 144 milj. € i inkomstskatt



- Över 2 miljoner ägarkunder
- Ny OP-bonus som ägarkunderna samlat: 255 milj. €
- Ett välmående lokalt samfund: lokala effekter
- Främjande av hållbar ekonomi: lån enligt hållbarhetskriterier, gröna lån och limiter beviljade för 1 523 milj. €

Samhällsansvarsprogrammet

I enlighet med vår vision vill vi vara en sakkunnig, pålitlig och ansvarsfull aktör samt en föregångare och förnyare inom finansbranschen.

Vårt ansvarsarbete styrs av samhällsansvarsprogrammet som uppdaterades i slutet av 2019. Som stöd för uppdateringen av ansvarsprogrammet genomfördes en enkät bland våra intressentgrupper sommaren 2019 och på basis av den gjordes en väsentlighetsanalys för företagsansvaret.

OP Gruppens samhällsansvarsprogram sammanfattas i fyra centrala teman och löften, som styr programmets mål och gärningar:

Vi stärker finländarnas ekonomikunskaper

Vi främjar hanteringen av den egna ekonomin och ökar välståndet i alla åldersgrupper.

Vi främjar en hållbar ekonomi

Vi stöder en hållbar utveckling och bekämpningen av klimatförändringen samt hjälper med anpassningen till den.

Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten

Vi erbjuder finländarna sysselsättning, motionsmöjligheter och trygghet samt skapar välstånd. Vi främjar utvecklingen av den lokala ekonomiska livskraften.

Vi använder vårt kunskapskapital på ett ansvarsfullt sätt

Vi utnyttjar kunddata och artificiell intelligens på ett transparent sätt för våra kunders bästa. Utgångspunkten för vår tjänsteutveckling är tillgänglighet och den bästa kundupplevelsen i alla våra kanaler.

Ansvarsprogrammets avancemang 2020 beskrivs närmare på följande sida.

OP har förbundit sig att i sin verksamhet stödja FN:s mål för hållbar utveckling (Sustainable Development Goals, SDG). I samband med upp-

dateringen av samhällsansvarsprogrammet har vi identifierat och beaktat de mål för en hållbar utveckling som är väsentliga för OP Gruppen och de har beskrivits i samhällsansvarsprogrammet. Vårt mål är att utveckla våra rapporter om målen för hållbar utveckling. OP har också ingått ett åtagande i programmet Åtagande2050 som utarbetats av Finlands kommission för en hållbar utveckling.

Läs mer om OP Gruppens samarbete med intressentgrupperna på [OP Gruppens webbplats](#).

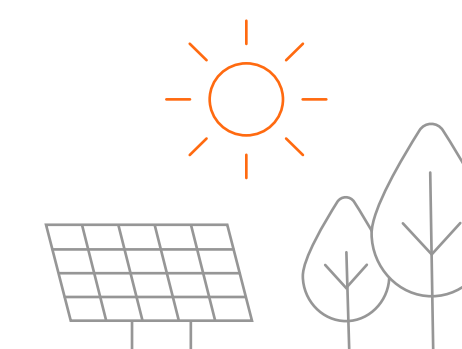
Genomförandet av OP Gruppens samhällsansvarsprogram 2020

Vi stärker finländarnas ekonomiska kunskaper



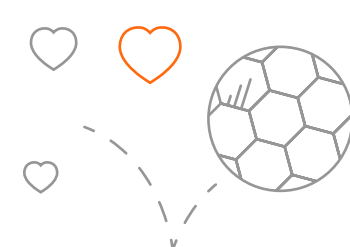
Mål	Indikator	2020
Vi är den mest betydande coachen i ekonomikunskap i vår bransch.	De barn och unga vi mött i våra ekonomikunskapsprojekt tillsammans med partnerna	52 000
Vi handleder våra kunder och hjälper seniorer att sköta sin ekonomi digitalt.	Personer vi mött i de digitala handledningarna	4 500

Vi främjar hållbar ekonomi



Mål	Indikator	2020
Vi erbjuder finansiella produkter som stöder en hållbar utveckling.	Beviljade lån enligt hållbarhetskriterier, gröna lån och limiter	1 523 milj. €
Vi är den mest eftertraktade samarbetspartnern när det gäller produkter, rådgivning och redovisning inom hållbar placering.	Förvaltade medel i ansvarsfulla fonder	4,9 mrd. €
I vår egen verksamhet är vi klimatneutrala 2025 och vi främjar kundernas utsläppsminskningar.	Utsläpp från egen verksamhet (scope 1 och 2)	17 922 tn CO ₂ e

Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten



Mål	Indikator	2020
Via partnerskap med idrottsföreningar och grenförbund är vi den mest betydande aktören i branschen inom stödet för finländarnas motion och idrott.	Antalet finländare vi tillsammans med idrottsföreningarna aktiverat fysiskt	289 000
Vi ökar personalens mångfald och beaktar likabehandling i all vår verksamhet.	Kvinnornas andel av chefsposterna är minst 40 procent	28 %

Vi använder vårt kunskapskapital på ett ansvarsfullt sätt



Mål	Indikator	2020
Vår praxis för integritetsskydd är bra.	Procent för avlagd webbkurs i dataskydd, obligatorisk för alla	100 %
Vi är en föregångare i ansvarsfullt utnyttjande av artificiell intelligens.	Antalet personer som avlagt webbkursen i artificiell intelligens	673

Så här har vi genomfört vår grunduppgift

Betydelsen av OP Gruppens grunduppgift betonas i kristider. I det här avsnittet berättar vi hur vi 2020 genomförde vår grunduppgift i affärsrörelserna och hur våra kunder klarade det exceptionella året.

Den privata konsumtionen och de konstaterade coronasmittorna

Coronasmittorna i Finland utvecklades som väntat i vågor under 2020. Uppskattningen av den privata konsumtionen på basis av OP:s kortdata berättar hur människorna betett sig under de exceptionella, snabba vändningarna. Under den första coronavågen minskade konsumtionen betydligt mer än under den andra vågen på hösten.

Källa: Macrobond, OP



Vi finns till för våra ägarkunder

OP Gruppen ägs av andelsbankernas över två miljoner ägarkunder. Gruppen har inte som mål att maximera vinsten för ägarna, utan att så effektivt och högklassigt som möjligt producera de tjänster som ägarkunderna behöver.

I enlighet med de kooperativa värdena och principerna verkar OP Gruppen i samhällets bästa intresse över lag. Vi driver inte gruppens eller enskilda aktörers intressen om de står i konflikt med omvärldens välfärd på sikt. Gruppen använder den gemensamma framgången för ägarkundernas bästa i form av koncentreringsförmåner och andra ekonomiska förmåner samt för att upprätthålla och utveckla serviceförmågan.

Man kan bli ägarkund genom att betala en medlemsinsats i sin andelsbank. Medlemsinsatsen ger rätt till mångsidiga förmåner och rätt att rösta i bankens fullmäktigeval. I de flesta andelsbankerna är medlemsinsatsen 100 euro och den återbetalas om ägarkundskapet upphör.

Ägarkundskapet förnyas – ekonomiska och tjänstebaserade förmåner

I enlighet med principerna för kooperativ verksamhet kan ägarkunderna påverka bankens beslutsfattande och utvecklingen av verksamheten. Ägarkunderna kan påverka sin andelsbanks verksamhet exempelvis genom att delta i dess förvaltning. I andelsbankens förvaltning sträcker sig ägarkundernas påverkningsmöjligheter till att främja regionens näringsliv och välfärd. Andelsbankens fullmäktige eller andelsstämman är bankens högsta beslutande organ, och ledamöterna utgörs av ägarkunder. Alla ägarkunder har möjlighet att kandidera och rösta i sin andelsbanks fullmäktigeval. De flesta andelsbankerna ordnar fullmäktigeval på hösten 2021.

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

Ägarkunderna kan köpa, sälja och byta andelar i de flesta av OP:s fonder utan handelskostnader. Under 2020 kunde ägarkunderna också köpa och sälja andelar i börsnoterade ETF-indexfonder utan kostnader. Utöver de tjänster som OP tillhandahåller kan ägarkunderna också dra nytta av flera förmåner som erbjuds av OP Gruppens samarbetspartner, såsom tjänsten OP Gruppköp.

Under 2020 användes OP-bonus för bank- och kapitalförvaltningstjänster för totalt 119 miljoner euro (113) och för försäkringspremier för skadeförsäkringsprodukter för 130 miljoner euro (129). Sedan 1999 har sammanlagt 2,8 miljarder euro betalats i OP-bonus till ägarkunderna.

År 2020 samlade kunderna bonus för 255 miljoner euro (254). Koncentreringsrabatter på skadeförsäk-

ringar beviljades för sammanlagt 66 miljoner euro (69). Ägarkundernas nytta av det rabatterade priset på paketet med dagliga hushållsbankstjänster uppgick till 27 miljoner euro (35). Dessutom köpte, sålde och bytte ägarkunderna andelar i de flesta fonder utan separata kostnader. Förmånens värde var 6 miljoner euro (5).

OP Gruppens centralinstituts förvaltningsråd fastställde i augusti huvudprinciperna för förnyandet av ägarkundskapet. Målet är att förbättra nyttan för ägarkunderna. Den första ändringen gällde hur OP-bonus samlas från och med 1.11.2020. Bonus samlas fortfarande exempelvis för bolån och studielån samt för medel i placeringsfonder och på sparkonton, och bonus används till ägarkundernas serviceavgifter och andra avgifter. Bonus samlas inte längre exempelvis för inköp med OP Visa Credit eller för medel på ett brukskonto. Ägarkundsförmånerna och bonussystemet ger ägarkunderna en betydande och ännu klarare totalnytta även i fortsättningen. Förnyelsen av ägarkundskapet fortsätter under 2021 då vi kommer att erbjuda ägarkunderna betydande nya ekonomiska och tjänstebaserade förmåner.



Påverkar coronapandemin din ekonomi? Fyra tips för att få ekonomin i balans

Coronapandemin kan påverka konsumenternas ekonomi till exempel till följd av permitteringar eller uppsägningar. Affärsrörelsedirektör Harri Nummela, som svarar för OP:s privatkunder och sme-företagskunder, berättar vad du kan göra om coronan fått din ekonomi i gungning.

Läs hela artikeln i [OP Media](#) (endast på finska).

Avkastningsandelen är en placering i ägarkundens egen andelsbank

Avkastningsandelen är ett långfristigt egetkapitalinstrument för andelsbankens ägarkunder, dvs. en placering i den egna andelsbanken. Ägarkunderna har kunnat göra tilläggsplaceringar i sin andelsbank via Avkastningsandelar sedan 2014. Avkastningsandelens årliga avkastningsmål för 2020 var 3,25 procent. Även för 2021 är målet en ränta på 3,25 procent. Räntan på Avkastningsandelen betalas årligen från bankens utdelningsbara överskott i enlighet med fullmäktigesammanträdet eller andelsstämans beslut. Vi följde Europeiska centralbankens och Finansinspektionens rekommendationer till följd av coronakrisen om att skjuta fram vinstutdelningen 2020. Därför betalade vi räntorna på Avkastningsandelarna för 2019 i februari 2021.

Stöd för hanteringen av den egna ekonomin

Vi vill öka finländarnas ekonomikunskaper, erbjuda den bästa kundupplevelsen både lokalt och digitalt samt vara en pålitlig och smidig ekonomipartner för våra kunder i olika skeden av livet.

Under 2020 lanserade vi flera tjänster och funktioner som främjar hanteringen av den egna ekonomin, bland annat OP Multibanktjänsten och tjänsten Abonnemangshantering. Med OP Multibanktjänsten kan kunden granska kontouppgifter i andra banker via OP:s kanaler. Tjänsten ger en klarare bild av kundens ekonomi i en och samma vy över bankgränserna. Multibanktjänsten är tillgänglig i både tjänsten op.fi och OP-mobilen. Tjänsten Abonnemangshantering finns i funktionen Ekonomisk balans i OP-mobilen. Tjänsten underlättar hanteringen av fortlöpande beställningar såsom strömningstjänster, elavtal och abonnemang genom att samla ihop beställningarna och kostnaderna för dem på ett ställe. Kunden får snabbt en överblick över hur mycket pengar hen månatligen lägger på beställningar.

Digitala tjänster, mobila betalningar

OP-mobilen har redan länge varit våra kunders huvudsakliga kanal för skötsel av ärenden. Det exceptionella coronaåret satte ytterligare fart på digitaliseringen och framför allt många äldre personer övergick till de digitala kanalerna. Särskilt användningen av OP-mobilen ökade kraftigt, där användarna i åldern 70–74 år var över 50 procent

fler i mars jämfört med mars 2019. Inloggningarna i OP-mobilen ökade totalt med 34 procent under 2020. I december 2020 gjordes det sammanlagt 37 miljoner inloggningar i OP-mobilen och 1,5 miljoner inloggningar i OP-företagsmobilen.

Också mobilbetalningarna med Pivo och Siirto-mobilbetalning ökade under 2020. Pivo hade cirka 259 000 aktiva användare i december, och cirka 315 000 användare har använt Pivo för betalningar under 2020. På våren lanserades funktionen Kevytmaksu i Pivo. Med Kevytmaksu kan företag och organisationer ta emot betalningar från alla som använder Pivo, OP-mobilen och Siirto-betalning.

Siirto-betalning hade närmare 900 000 användare i Pivo och OP-mobilen i december. Det är 35 procent fler än året innan. Flest nya användare tillkom under den första coronavågen i maj. Siirto har sammanlagt cirka 1,1 miljoner användare i Finland. Siirto-mobilbetalningarna har fungerat mellan alla banker sedan april 2020.

Finländarnas betalsätt förändrades avsevärt i och med coronakrisen våren 2020. Enligt OP:s betalningsdata ökade konsumenternas genomsnittliga inköp i april-maj med en fjärdedel och andra än

reserelaterade nätbutiksinköp med närmare en tredjedel. OP:s kunder minskade sina kontanttransaktioner i alla kanaler med sammanlagt över 20 procent under 2020. I fjol tog kunderna ut cirka 800 miljoner euro mindre i kontanter från automater än under föregående år.

Vi hjälper finländarna att bli förmögna

Bankerna har en viktig roll när det gäller att trygga finländarnas ekonomi och utöka deras ekonomiskunskaper.

Coronakrisen visade konkret hur viktigt det är att trygga den egna ekonomin med tanke på sämre tider. Allt fler finländare började spara och placera under coronakrisen. Fondmarknaden i Finland växte 2020 med cirka 200 000 andelsägare av vilka OP:s andel utgjorde nästan 58 procent, alltså 115 000 nya fondandelsägare. Nedgången i börskurserna på våren satte även fart på aktieförmedlingen. OP:s kapitalförvaltnings bruttoförsäljning i de digitala kanalerna ökade 2020 med sammanlagt 114 procent.

I november 2020 introducerade vi den nya tjänsten OP Placeringspartner som gör det lättare att börja placera. OP Placeringspartner är en digital place-

ringsrådgivare som hjälper kunden att förverkliga sina drömmar. Tjänsten gör upp en placeringsplan baserat på kundens mål, som kan vara till exempel att bli förmögna eller köpa en bostad. Den uppmuntrar också placeraren att hålla fast vid målet och fortsätta placera. I tjänsten finns tre nya ansvarsfullt förvaltade och kostnadseffektiva OP-Mål-fonder som placerar globalt.

På hösten lanserade vi specialplaceringsfonden OP-Alternative Portfolio med vilken kunderna har kunnat placera sina medel på bred bas i alla tillgångsklasser. Fonden placerar i alternativa placeringsobjekt. Under två teckningsfönster samlade den över 100 miljoner euro i placeringar från hushållskunder.

Kreditbetalningen underlättades för hushåll

Vi har erbjudit amorteringsfrihet för att underlätta läget för de kunder som fått ekonomiska problem på grund av coronakrisen. Mellan mars och september beviljades avgiftsfria amorteringsfriheter på upp till ett år. Amorteringsfrihet söktes främst för bolån.



Amorteringsfrihet beviljades inalles 115 000 privatkunder, vilket är cirka 15 procent av OP:s samtliga lånekunder. Största delen av ansökningarna om amorteringsfrihet kom under våren. Av de amorteringsfriheter som söktes på våren löpte största delen ut efter sju månader, det vill säga i oktober–november. Tack vare de beviljade amorteringsfriheterna frigjordes cirka 450 miljoner euro som hushållen fick tillgång till.

Ett exceptionellt år även på bostadsmarknaden

Coronan tuktade bostadshandeln i synnerhet i april–maj då antalet affärer sjönk med en tredjedel från året innan och antalet bolåneansökningar på motsvarande sätt sjönk med 6 procent. Bostadshandeln återhämtade sig dock redan på sommaren, och under årets senare hälft förmedlade OP Hem bostäder i samma takt som 2019. Bäst klarade sig rad- och parhusen där antalet affärer som helhet ökade under 2020. Även antalet nya bolåneansökningar började stiga under sommaren och hösten och låg under slutet av året på en cirka 7 procent högre nivå än 2019.

Stughandeln tog fart i april när coronaisoleringen av Nyland upphörde. Under hela året förmedlade OP Hem närmare 32 procent fler stugor och fritidsbostäder än året innan. Det betydande uppsvinget i stughandeln antas ha berott på minskningen i utlandsresor och den snabba ökningen av distansarbete till följd av coronapandemin.

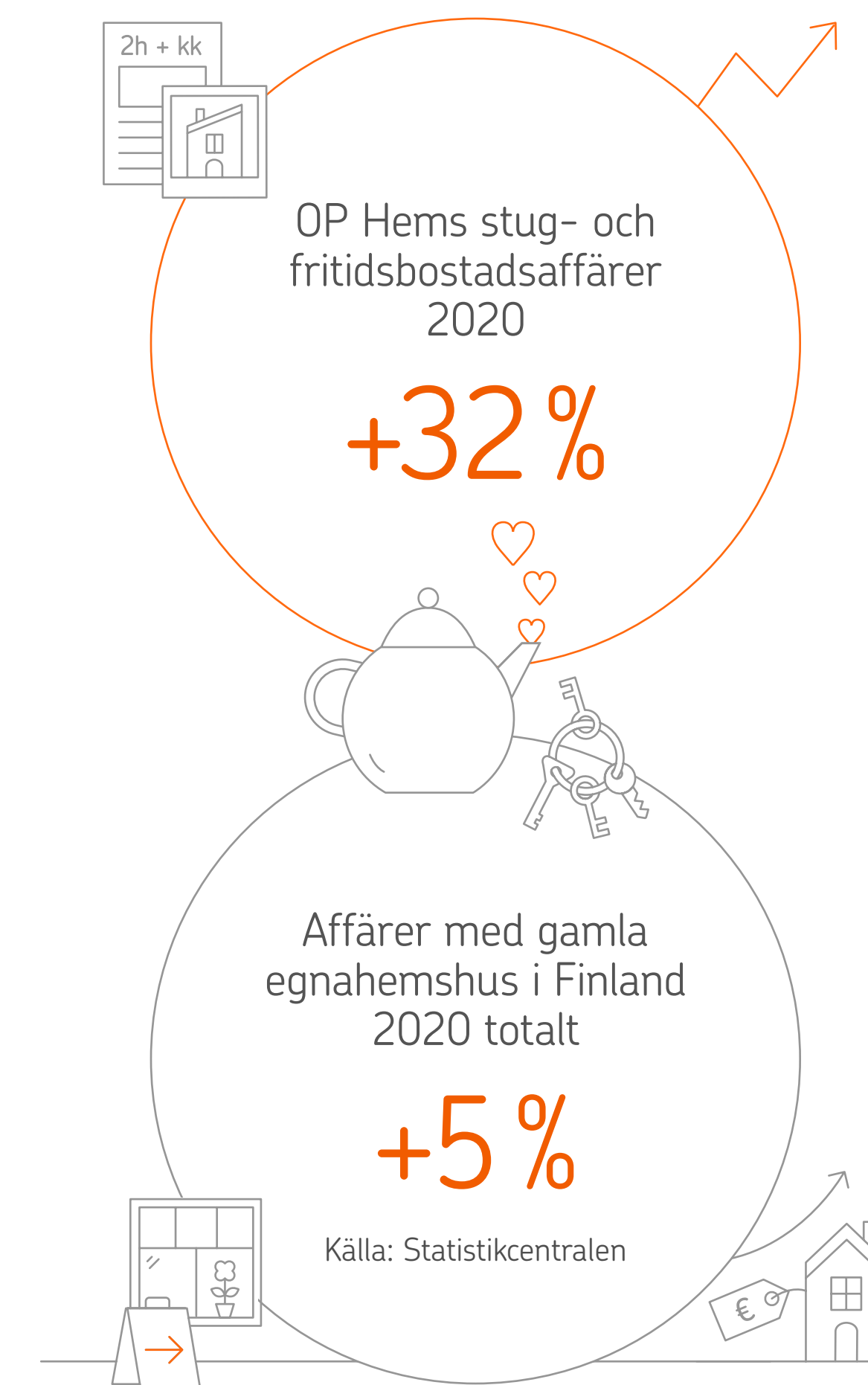
Mot bakgrund av coronaläget kompletterade OP Hem sitt tjänsteutbud med en digital tjänst för bostadvisningar på distans. Tjänsten sänker tröskeln för att delta i bostadvisningar också när kunden exempelvis bor långt borta från visningsobjektet.

Skolsamarbetet är basen för vårt ekonomikunskapsarbete

Att främja finländarnas ekonomikunskaper är en betydande del av OP:s företagsansvar. Under 2020 lärde vi ut ekonomikunskap till 52 000 barn och unga. Grundstenen i vårt arbete för bättre ekonomikunskaper utgörs av andelsbankernas besök i skolor och andra läroanstalter samt bankbesök, under vilka vi träffar barn och unga runtom i Finland. Våren 2020 flyttade undervisningen i ekonomikunskap till

nätet. Via våra virtuella evenemang träffade vi hela 3 600 unga i 160 skolor.

En viktig del av vårt ekonomikunskapsarbete är samarbetet med olika aktörer för att främja finländarnas ekonomikunskaper. I bankernas gemensamma Ekonomikunskapsprojekt, som koordineras av Helsingfors Diakonissanstalt, lär bankanställda ut ekonomikunskaper till marginaliserade unga i workshoppar och vid individuella möten på olika håll i Finland. Turnén Mun elämä (Mitt liv) som leddes av föreningen Ekonomi och ungdom TAT nådde i början av året ut till cirka 11 000 studerande på andra stadiet. I och med coronapandemin flyttades evenemangen över till nätet. Tillsammans med Förbundet för lärarna i historia och samhällslära (FLHS) stärkte vi niondeklassarnas ekonomikunskaper genom Ekonomikunskapstävlingen på distans och under relaterade möten. I samarbete med Ung Företagsamhet rf är OP med i finalen i Våga vara företagsam samt stöder programmet Pikkuyrittäjät och ökar på så sätt låg- och högstadieelevernas arbetslivskunskaper samt ger tips om företagande. Andelsbankerna stöder och deltar i Företagsbyarna för sjätte- och niondeklassare i Uleåborg, Tammerfors, Åbo och Kuopio.



Vi främjar den digitala kompetensen och utvecklar tillgängligheten

Digital kompetens spelar en viktig roll i hanteringen av den egna ekonomin. Andelsbankerna lär ut digital kompetens till seniorer runt om i Finland till exempel på bankernas kontor, på bibliotek, i servicehus och vid lokala evenemang. Coronaläget var också en utmaning för den digitala handledningen som delvis kunde arrangeras på nätet, där exempelvis några andelsbanker testade livesändningar på Facebook. På de digitala handledningsmötena träffade vi sammanlagt 4 500 personer.

OP Gruppens ambition är att främja ett jämlikt digitalt samhälle genom att utveckla OP:s digitala tjänsters tillgänglighet. Av våra tjänster är det OP Tillgänglig som bäst uppfyller tillgänglighetskraven. OP Tillgänglig är en lättanvänd nättjänst på klarspråk för dagliga bankärenden. Den kan enkelt användas

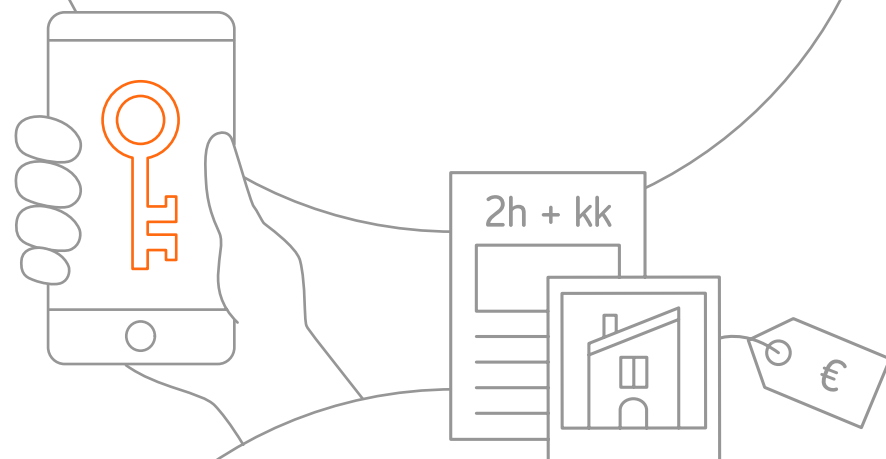
med olika enheter och hjälpmedel. Tillgängligheten till OP:s övriga digitala tjänster förbättras kontinuerligt allt eftersom utvecklingsarbetet framskrider. I OP:s mobiltjänster kan användaren redan i dag identifiera sig med fingeravtryck, och nyckeltalslistorna tillhandahålls också i punktskrift.

Vi erbjuder våra kunder omfattande betjäning på finska och svenska. Bland företagskunder samt i huvudstadsregionen och tillväxtcentrumen finns ett stort behov av betjäning på engelska. Vi erbjuder våra kunder elektroniska tjänster (OP-mobilen, Pivo och till företagskunder op.fi) för skötseln av dagliga bank- och försäkringsärenden på engelska. Beträffande andra tjänster utvecklas betjäningen på engelska fortlöpande så att den motsvarar kundernas behov. I en del OP Hem erbjuds dessutom betjäning på ryska. På OP Företagsbankens kontor i Baltikum betjänar vi kunderna på de lokala språken och i de elektroniska kanalerna på engelska.

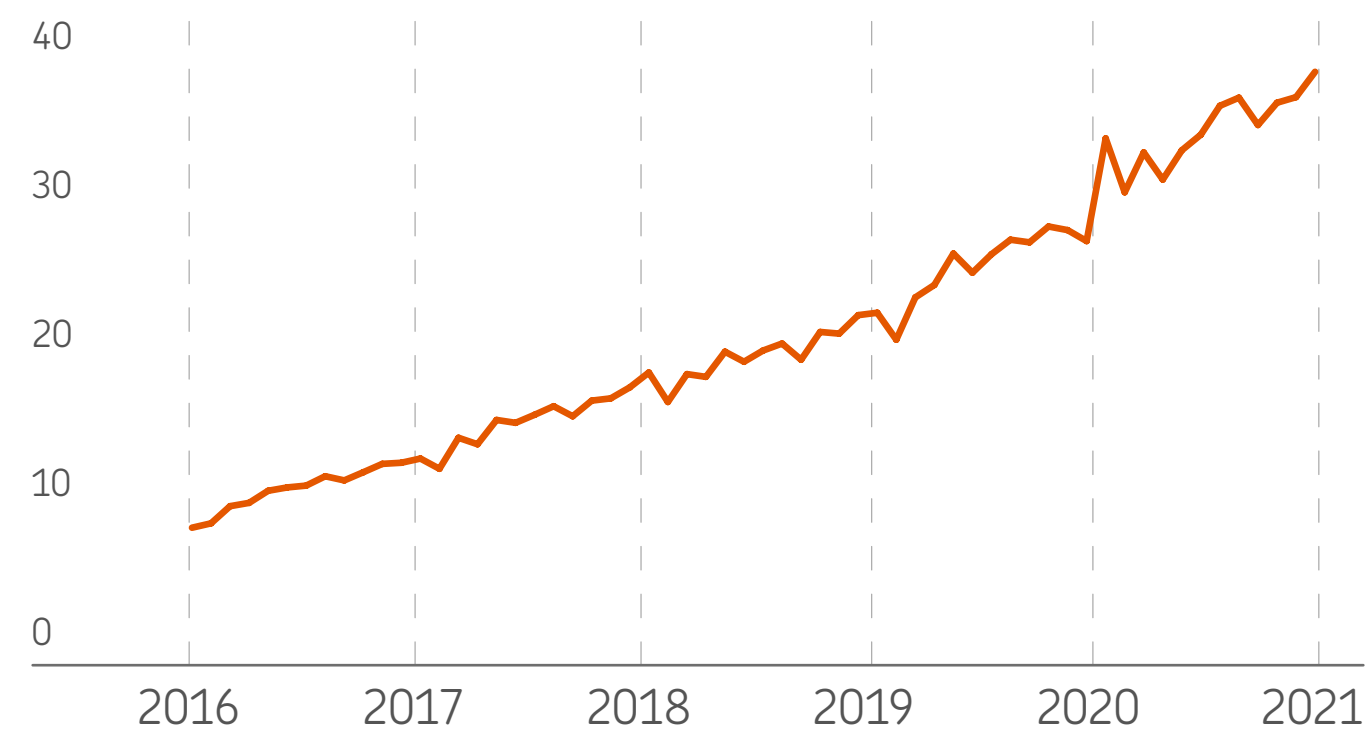
OP Gruppens kunder tog ett digitalt språng 2020

85 %

av alla bolåneansökningar kom via de digitala kanalerna



Inloggningar i OP-mobilen, milj.



+34 %

under 2020

Antalet inloggningar i OP-företagsmobilen ökade med

50 %

under 2020



Antalet 70–74-åriga användare av OP-mobilen ökade i mars 2020 med över

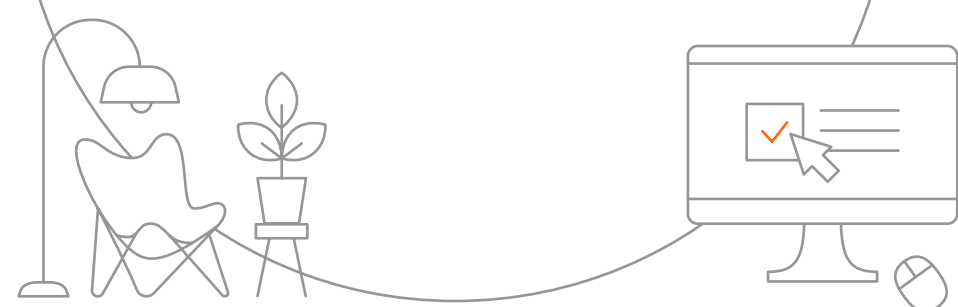
50 %

jämfört med året innan



5 700

digitala bostadsaffärer via DIAS-plattformen



52 %

av alla tidsbokade möten hos OP ägde rum på distans (2019: 30 %)



OP:s kapitalförvaltnings bruttoförsäljning i de digitala kanalerna ökade med

114 %

under 2020



OP:s kunder gjorde totalt över

20 %

färre kontanttransaktioner



Användare av Siirto-betalningar i OP:s appar

1 000 000

800 000

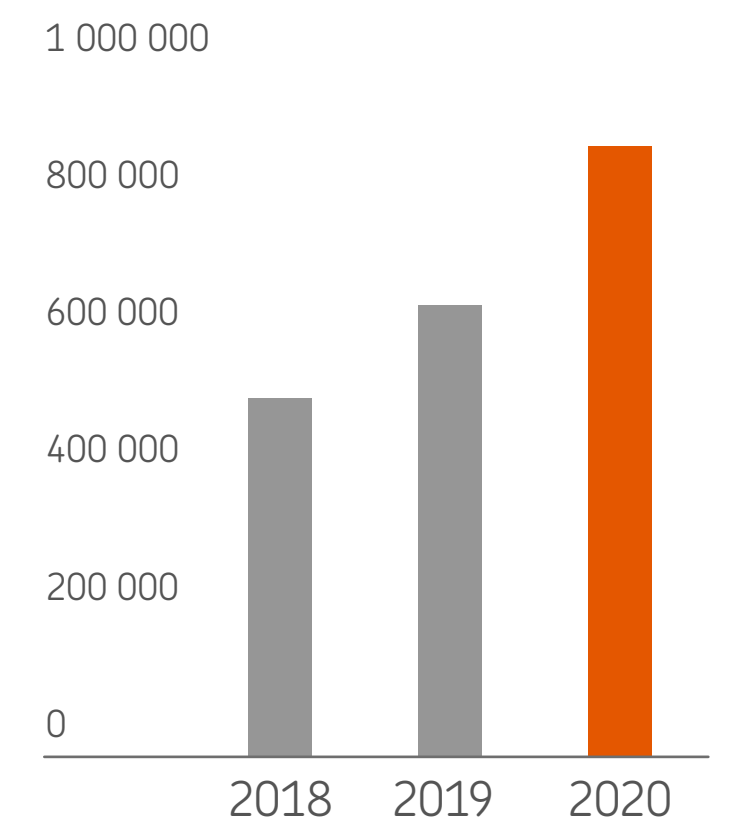
600 000

400 000

200 000

0

2018 2019 2020



Vi stöder samhället

I enlighet med vår grunduppgift främjar vi våra ägarkunders och vår omvärlds ekonomiska framgång och välfärd. Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten genom konkreta gärningar.

Andelsbanken är på sitt område en betydande finansiär av både företags och privatpersoners investeringar. Andelsbankernas gärningar för lokalsamhällena främjar den regionala välfärden och ekonomiska utvecklingen. Vi är en aktiv del av de finländska samhällena såväl på det lokala planet som på riksplanet – digitalt och fysiskt.

Vi känner vår lokala omvärld sedan länge. Därför kan vi finansiera hushåll och företag under olika ekonomiska tider, genom kriser och uppgångsperioder. Långfristig finansiering av lokal företagsverksamhet är en av de viktigaste förutsättningarna för regional välfärd och kontinuitet.

Andelsbankerna och deras kontor och betjäningstäl- len runt om i Finland i kombination med mångsidiga digitala kanaler ger möjlighet till en aktiv växelverkan med kunderna och det lokala samhället. I slutet av 2020 hade gruppens andelsbanker 342 (352) kontor och kunderna hade tillgång till 1 176 bankomater i bankernas gemensamma bruk runt om i landet.

OP Gruppen, Danske Bank och Nordea sålde 2020 hela aktiestocken i Automatia Pankkiautomaatit Oy till Loomis AB, som specialiserat sig på hantering av kontanter. Den nya ägaren koncentrerar sig internationellt på kontanthantering och betaltjänster, och kan därmed säkerställa goda förutsättningar för Automatia att tillhandahålla högklassiga kontant- tjänster till våra kunder också i fortsättningen.

Lokala gärningar – riksomfattande effekter

OP Gruppen och det stora riksomfattande nätverket av andelsbanker är en av Finlands största samarbetspartner inom kultur och idrott. Genom olika slags konkreta gärningar, sponsring och donationer ger andelsbankerna möjlighet till gemensamma lokala aktiviteter och välfärd. Viktiga samarbets- former är förutom förstärkandet av ekonomikunskaper och handledningen av seniorer i digitala färdig- heter också främjandet av välfärd för barn och unga samt stödet för kulturen.

Genom samarbete med idrottsföreningar främjade andelsbankerna totalt 289 000 finländares motion 2020. OP Gruppen är också på riksplanet huvud- partnern för Finlands Olympiska kommittés barn- motion och föreningsverksamhet. Syftet med detta samarbete är att främja finländarnas, i synnerhet barnens, motionsmöjligheter. Pohjola Försäkring gör det möjligt att motionera och idrotta tryggt i alla åldersklasser och på alla nivåer genom att erbjuda vältäckande försäkringsskydd i samarbete med över 80 grenförbund och ligor. Totalt försäkrar vi nästan 380 000 idrottare.

Hippo-klubben är andelsbankernas avgiftsfria klubb för 3–8-åriga kunder. Syftet med Hippo-aktiviteterna och -evenemangen är att ge familjerna gemensamt tidsfördriv och stöd för smarta val i vardagen. I bör- jan av året ordnade andelsbankerna lokala Hippo- evenemang, men i och med coronakrisen kunde evenemang inte arrangeras som förut. I november öppnades den förnyade webbplatsen hippo.fi, som innehåller tidsfördriv för barn, till exempel spel, lekar och godnattsagor.

Med kampanjen En ryggsäck på varje rygg sam- lade OP och föreningen Hope för fjärde gången tillsammans med OP:s kunder in skolväskor för blivande förstaklassare. I juli 2020 donerades totalt





Turismen i Finland tar sats i coronatider

En tar fram nättjänster, en annan lyxkryssningar medan den tredje säljer nässelpiroger till personer på utflykt. Näringsidkare inom turistbranschen från Lappland, skärgården, Nyslott, Mellersta Finland och Birkaland berättar hur de går vidare i coronatider med en tuff attityd och genom att utveckla sin affärsrörelse.

Läs hela artikeln i [OP Media](#) (endast på finska).

3 800 skolväskor i hela Finland. Med kampanjen Sommarjobb på OP:s bekostnad erbjuder OP föreningar runt om i Finland möjlighet att sysselsätta ungdomar. Sommaren 2020 erbjöd andelsbankerna via kampanjen över 1 800 sommarjobb i allmännyttiga föreningar till 15–17-åriga ungdomar. Beloppet som donerades via kampanjen uppgick till 720 000 euro.

I sin helhet donerade OP Gruppen sammanlagt 2,7 miljoner euro till välgörande ändamål 2020. En av de största enskilda donationerna gick till MIELI Psykisk Hälsa Finland rf, som fick 100 000 euro för sin kristelefonsverksamhet. Med detta vill man se till att så många som möjligt som behöver hjälp med att hantera den exceptionella belastning som coronakrisen orsakat också får det. Forskningsstiftelsen som grundats av OP Gruppen delade ut 1,2 miljoner euro i stipendier. 47 stipendier delades på basis av vetenskapliga förtjänster ut till olika forskningsprojekt och i form av personliga stipendier till mer erfarna forskare och för lärdomsprov. Därtill delade stiftelsen ut ett avhandlingspris och ett uppmuntringspris värda sammanlagt 30 000 euro. OP Gruppens Konststiftelse understöder kontinuerligt tonkonsten genom att låna ut sina värdefulla instrument till unga musiker. Stiftelsen främjar även

den finländska bildkonsten och förvaltar en samling som omfattar över 3 000 konstverk.

Vi samarbetar för Finland

Under coronakrisen har OP Gruppen satsat på att erbjuda trygg skötsel av ärenden i olika betjäningsskanaler och reagerat på förändringar i kundernas situationer genom att erbjuda privat- och företagskunder möjligheter till flexibilitet. För att säkerställa att bank- och försäkringsärendena kan skötas tryggt koncentrerade vi då pandemin bröt ut största delen av våra tjänster till de digitala kanalerna. På en del av andelsbankernas kontor erbjöds personer som behöver särskilt stöd separata betjäningstider. Särskild vikt fästes vid hygien och vid att man kunde sköta ärenden tryggt. På kontoren installerades plexiglas som skydd. I mars öppnade vi en separat telefonservice för kunder som behöver särskilt stöd och för deras närmaste. Genom det här har vi velat säkerställa att personer som behöver särskilt stöd kan sköta sina bankärenden på ett smidigt sätt också under undantagsförhållanden.

Vi har underlättat ekonomin för våra kunder som drabbats av ekonomiska problem på grund av coronakrisen. OP Gruppen erbjöd både hushåll och

82%

av finländarna är oroliga över hur småföretagen ska klara sig genom coronakrisen.

Källa: OP:s undersökning (Taloustutkimus 1/2021)

sme-företag möjlighet att skjuta upp kreditbetalningen, om coronapandemin påverkade kundernas kreditbetalningsförmåga. Under coronakrisen beviljade vi 115 000 privatkunder och 11 000 företagskunder amorteringsfrihet. Ingen separat avgift togs under perioden 16.3–21.9.2020 ut för amorteringsfriheterna och ändringarna i betalningsplanerna. Redan på sommaren återgick antalet ansökningar om amorteringsfrihet till samma nivå som före pandemin.

Utöver amorteringsfrihet och företagskrediter kanaliserade vi företagslån med Finnveras borgen och riktade kampanjerna för OP Gruppköp 2020 till lokala sme-företags produkter. Pohjola Försäkring erbjöd under coronatiden sina kunder möjlighet till flexibilitet i betalningstiderna. Över 20 000 kunder drog nytta av den här förlängda betaltiden för försäkringsfakturer. Vi producerade även webinarier som stöd för sme-företag som ville grunda en nätbutik eller hitta ny tillväxt.

OP Kiinteistösihtus Oy stöttade på våren och sommaren sina hyresgäster genom att erbjuda flexibilitet i hyresbetalningen, om hyresgästerna i de affärsfastigheter bolaget sköter fick ekonomiska problem till följd av coronapandemin. Också andelsbankerna beviljade under våren och sommaren

kundspecifika kortvariga hyreslättnader. Mot slutet av året var hyresgästernas behov av flexibilitet ringa.

Små gärningar i vardagen och hjälp under undantagsförhållanden

Främjandet av finländarnas motion och idrott är också en viktig del av Pohjola Försäkrings och Pohjola Sjukhus arbete. Via ett omfattande samarbete med grenförbunden inom idrotten stöder vi den fysiska aktiviteten bland barn genom att skapa hobbymöjligheter med låg tröskel för barn och unga. Målet är att erbjuda olika motionsalternativ för så många som möjligt och att aktivera barn runtom i Finland i föreningsverksamheten. Med hjälp av Sportmästartjänsten handleder vi idrottsföreningarna och tränarna i att förebygga typiska idrottsskador. Över 1 500 aktiva inom idrottsföreningsverksamheten för barn och unga utnyttjade Sportmästartjänsten 2020.

Under undantagsförhållandena i maj–juni erbjöd Pohjola Försäkring och Pohjola Sjukhus i samarbete med partnerföreningar motionsstunder, eller så kallade Sportkvarter, för seniorer. Sportkvarterna genomfördes på fem orter: Helsingfors, Uleåborg, Tammerfors, Kuopio och Åbo. Samarbetet som

Pohjola Sjukhus inledde med de idrottsmedicinska centren hösten 2019 fortsatte. Dess mål är att öka antalet friska tränings- och tävlingsdagar för idrottarna.

I september 2020 genomförde Pohjola Försäkring, Eläkeliitto, Äldreinstitutet och Centralförbundet för de gamlas väl kampanjen Bjud en vän på utfärd, där man uppmuntrade seniorer som behöver sällskap när de går ut att tryggt göra en liten utfärd tillsammans med en frivillig. De frivilliga fick taxikort som donerats av Pohjola Försäkring, och med dessa kunde man åka till det ställe senioren önskade.

Därtill delade vi via Hope rf i juni ut 9 600 luncher till familjer som behöver hjälp. Målet med kampanjen Lunch på varje bord var att även stöda restaurangföretagare som på grund av coronarestriktionerna hade färre kunder.

Pohjola Försäkring var även en av arrangörerna av den virtuella vårfesten Kevätjuhlive, som arrangerades för att glädja barn och ungdomar då de traditionella avslutningsfesterna hade ställts in på grund av coronapandemin. Denna världens största vårfest nådde cirka 30 000 barn och ungdomar runtom i Finland.



En av Finlands största skattebetalare

Andelsbankerna hör på många orter till de största skattebetalarna, och på grupplanet är OP en av Finlands största skattebetalare. Alla andelsbanker betalar sin samfundsskatt lokalt till de orter där de verkar. OP Gruppens inkomstskatt för 2020 var 144 miljoner euro (168). Den effektiva skattesatsen var 18,3 procent (20,1). Genom att betala skatten i Finland främjar OP Gruppen hela Finlands framgång.

OP Gruppen betalar direkta skatter, indirekta skatter och skatter som redovisas. De direkta skatterna omfattar inkomstskatt, fastighetsskatt och avgifter av skattenatur. Indirekta skatter är mervärdesskatt och skatt på försäkringspremier. Skatterna som redovisas omfattar skatter som OP Gruppen i egenskap av betalare samlar in och betalar vidare till staten, bl.a. förskottsinnehållning på löner och källskatt på räntor. Förmedling och försäljning av finansieringstjänster är mervärdesskattefri försäljning av tjänster och föranleder således inte skyldighet att betala mervärdesskatt eller rätt till avdrag för anskaffningar. De andelsbanker och andra före-

Skatteavtryck

Milj. €	2020
Direkta skatter totalt	295,2
Socialskydds- och pensionsavgifter	177,7
Inkomstskatt	113,8
Fastighetsskatt	3,7
Indirekta skatter som kvarstående kostnad totalt	155,2
Mervärdesskatt som kvarstående kostnad	155,2
Indirekta skatter totalt	299,3
Mervärdesskatt	57,5
Skatt på försäkringspremier	241,8
Skatter som redovisas totalt	224,7
Förskottsinnehållningar	202,9
Källskatt	21,8

tag som hör till OP Gruppen är ändå momsskyldiga för sin övriga affärsverksamhet. Skatterna som presenteras i tabellen över skatteavtrycket har beräknats enligt prestationsprincipen.

Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång

Klimatförändringen har omfattande effekter och den orsakar betydande osäkerhet i samhället. Vi bygger tillsammans med våra kunder upp en hållbar ekonomi, bekämpar klimatförändringen och hjälper till med anpassningen till förändringen.

Vi utvecklar produkter och tjänster som uppmuntrar våra kunder att agera ansvarsfullt och miljövänligt, och vi beaktar hur vår verksamhet påverkar naturens mångfald.

Klimatförändringen påverkar våra kunders liv och företagens affärsmiljö. Samtidigt medför den ökade allmänna miljömedvetenheten också nya affärsmöjligheter, t.ex. för placeringsprodukter som framhäver miljöansvaret och för olika egendomsförsäkringar.

Målet är negativa utsläpp i den egna verksamheten

OP Gruppen siktar på negativa utsläpp 2025, vilket betyder att inga utsläpp förorsakas av den energi och de bränslen vi använder (scope 1 och scope 2). Dessutom främjar vi utsläppsminskningen i vår leveranskedja. Exempelvis kan vi med hjälp av telekonferenser minska de utsläpp som uppstår på grund av kundernas resor till våra kontor.

Utsläppen i OP Gruppens verksamhet (scope 1+2) har minskat med cirka 49 procent (dvs. 16 925 ton CO₂e) sedan 2011 (jämförelsetalet 2011: 34 847 ton CO₂e). Likaså minskade utsläppen från energiförbrukningen 2020 med cirka 25 procent (5 839 ton CO₂e) jämfört med 2019.

För att minska på utsläppen har OP Gruppen ökat användningen av förnybar elenergi och byggt solkraftverk på verksamhetsställets tak. I OP:s lokaler i Vallgård har förnybar elenergi använts sedan 2015. År 2020 övergick man också till utsläppsfri fjärrvärme i lokalerna i Vallgård. Det här minskade hela gruppens utsläpp med cirka 4,6 procent (1 095 ton CO₂e). Vi gör våra egna lokaler utsläppsnåla, producerar och utnyttjar förnybar energi och främjar utsläppsnål mobilitet. Andelen förnybar elenergi av OP Gruppens totala elenergiförbrukning 2020 var 41 (34) procent.

Av de övriga indirekta utsläppen (scope 3) är investeringarnas andel störst. Investeringarna har i mån av möjlighet beräknats enligt GHG-protokollet och utsläppen som förorsakas av finansiering, fonder och fastighetsplaceringar har beaktats, men inte till exempel utsläppen från projektfinansiering eller annan placeringsverksamhet. Vi mäter alla OP-fonders koldioxidavtryck. Mer information om det finns på op.fi.

För att minska antalet affärsresor använder OP Gruppen aktivt video- och nätkonferenser. OP Gruppen använder WWF:s system Green Office för miljöledning när det gäller lokaler.

Lösningar som stöder företagets affärsverksamhet

År 2020 stärkte vi vår ställning som grönt finanshus. Under året var OP Företagsbanken arrangör för tre av fyra emitterade gröna obligationslån i Finland och var med om att ordna finansiering för flera hållbarhetsprojekt i Finland.

I Kantar Sifo Prosperas kundnöjdhetsundersökning 2020 utsåg de finländska storföretagen OP Företagsbanken till Finlands bästa företagsbank.



Kunderna rankade OP Företagsbanken som etta i följande kategorier: proaktivitet, branschkunnskap samt insikt i kundernas strategiska mål. Enligt undersökningen uppskattar kunderna OP Företagsbankens långvariga kundrelationer och engagemang. OP Företagsbanken fick också ett utmärkt betyg av företagets representanter för stödet under coronakrisen.

Finska staten valde OP till sin försörjningsberedskapsbank från och med ingången av december 2020. Valet visar att OP upplevs som en stabil och pålitlig aktör också vid undantagsförhållanden.

År 2020 lanserade vi den nya tjänsten OP Företagsekonomi som används i företagets op.fi-tjänst. OP Företagsekonomi är en digital företagstjänst för övergripande ekonomiuppföljning, effektiv kassahantering och betalningar. Med tjänsten kan företaget anlita betalningstjänster och få en översikt över företagets konton, kassaflöden och kontoinformation.

I september 2020 utvidgade vi som första bank i Finland SEPA-expressbetalningarna till företagets massbetalningar i materialöverföringskanalen. SEPA-expressbetalningarna möjliggör realtidsbetalningar i euro från företagen till mottagarnas konton.

Hållbar finansiering allt viktigare

Vi är medvetna om vår roll som en av Finlands största finansiärer och tar detta ansvar på allvar. Vi vill hjälpa våra kunder övergå till en ekonomi som är hållbar med tanke på klimatet. Kunder och placerare intresserar sig allt mer för ansvarsfulla placeringar, grön finansiering, gröna lån och gröna obligationslån, dvs. green bonds. Ur bankperspektiv innebär en ansvarsfulla placering- och finansieringsverksamhet att ansvarsaspekterna beaktas och integreras i alla placering- och finansieringsbeslut. Dessutom innebär det att medlen allokeras till objekt som är hållbara med tanke på miljön och klimatet. Det här förpliktar vår bankverksamhet att iaktta god sed på värdepappersmarknaden samt god bank- och försäkringssed, men också principerna för hållbar utveckling.

OP Företagsbanken använder ESG-analys (Environmental, Social, Governance) som ett led i bedömningen av företagets kreditvärdighet. I analysen granskas företag och projekt som ska finansieras – t.ex. deras konsekvenser och risker i anslutning till klimatförändringen, vattnen eller markanvändningen. Bland samhälls- och förvaltningsaspekterna fokuserar analysen på t.ex. personalens välbefinnande, ledningens obe-

roende och beskattningens transparens. Målet med analysen är att bättre än med traditionella kreditvärdighetsbedömningar identifiera nya risker och styrkor i bolagens affärsverksamhet. Genom att erbjuda fler hållbara finansieringsprodukter vill vi uppmuntra våra kunder att bedriva hållbar affärsverksamhet. I projektfinansieringen följer vi det frivilliga åtagandet Equator Principles, som syftar till att minska de finansierade projektens negativa konsekvenser för klimatet, lokalsamhällena och människorna.

Produkter för en hållbar ekonomi

OP Företagsbanken har två ansvarsfulla företagsfinansieringsprodukter som utvecklats utifrån internationella principer: gröna lån och lån enligt hållbarhetskriterier. Kunder som beviljas gröna lån åtar sig att använda de lånade medlen för bestämda ändamål. När lån enligt hållbarhetskriterier beviljas förbinder sig företagskunderna till specifika företagsansvarsmål som väljs ut i samarbete med OP. Företagsansvarsmålen i lån enligt hållbarhetskriterier påverkar lånemarginalen. Både genom gröna lån och lån enligt hållbarhetskriterier kan vi uppmuntra företag att utveckla sitt företagsansvar. Vid utgången av 2020 uppgick de totala exponeringarna mot dessa lån och limiter till 1 523 miljoner euro.



Gröna obligationslån

OP Green Bond

500 miljoner euro

Företagsfinansierings produkter

Gröna lån, lån enligt
hållbarhetskriterier och limiter

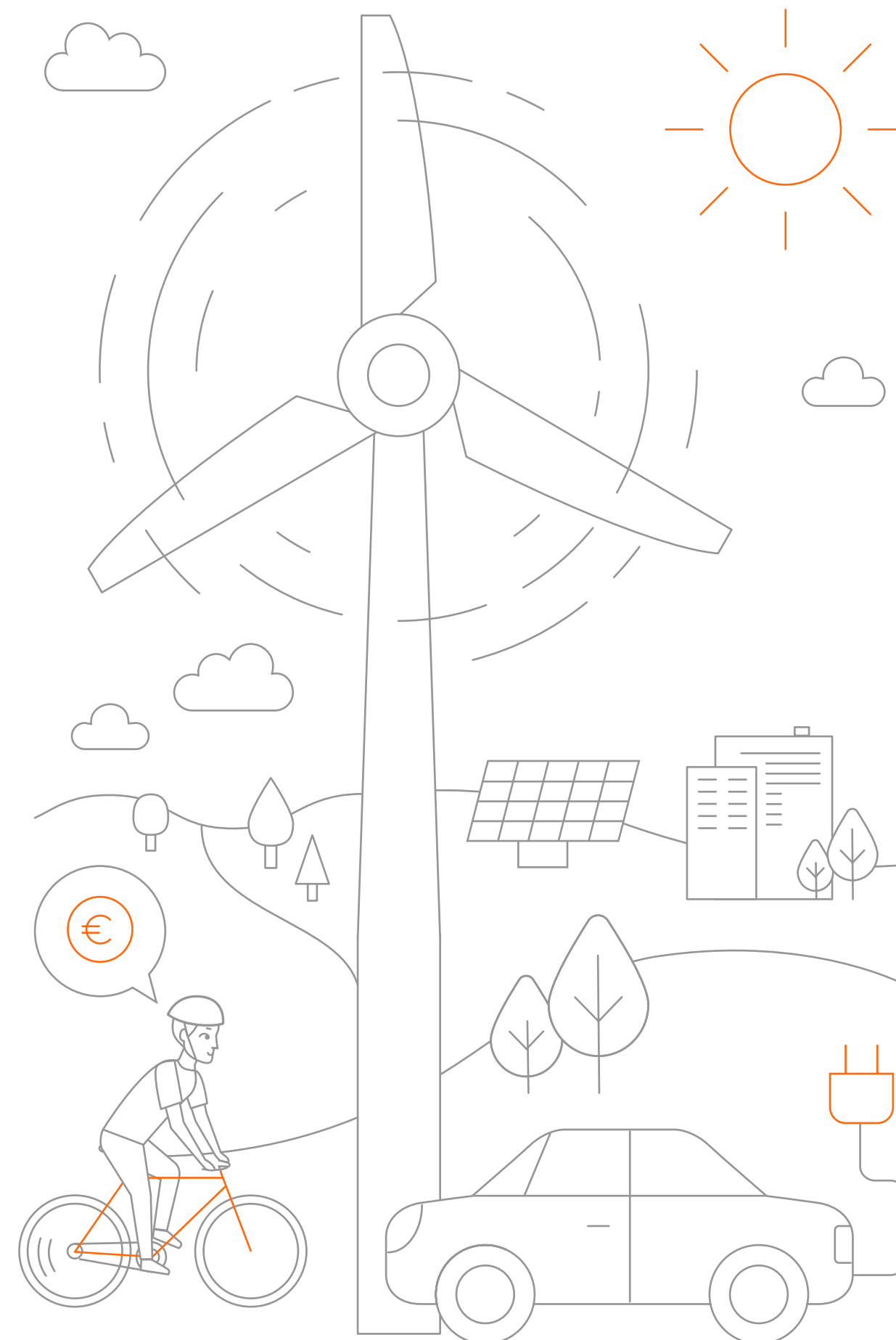
1 523 miljoner euro

Fondprodukter

Ansvarsfulla temafonder
Ansvarsfulla indexfonder
Hållbarhetsfonden
OP Funnfund Global Impact Fund I

Förvaltade medel:

4,9 miljarder euro



Den hållbara produktfamiljen fick tillskott 2020 när OP Företagsbanken presenterade ansvarsfull leasing- och investeringsfinansiering som en ny lösning i synnerhet inom finansieringen av anläggningstillgångar. Leasingmodellen stöder livscykel-tänkandet inom hållbar utveckling och de nya affärsmodellerna inom den cirkulära ekonomin, där finansieringsobjekten i högre grad återanvänds och deras livslängd förlängs.

OP Företagsbanken publicerade en referensram för gröna obligationslån 2018 och emitterade sitt första gröna obligationslån (green bond) 2019. Medlen från obligationslånet går till hållbar företagsfinansiering. Sektorer som finansieras enligt referensramen är förnybar energi, energieffektivitet, miljövänligt byggande, förhindrande och kontroll av föroreningar (inkl. hållbar vattenförsörjning), hållbar markanvändning och ren trafik.

I februari 2020 publicerade OP Företagsbanken sin första Green Bond-rapport, som bl.a. innehåller en beskrivning av företagskrediterna i green bond-portfolien, exempel på företag och projekt som finansierats med green bonds och en uppskattning av den hållbara företagsfinansieringens effekter. Green Bond-rapporten och den övriga

dokumentationen i anslutning till gröna obligationslån finns på OP Gruppens sidor för skuldinvestorare.

I november 2020 publicerade OP Bostadslånebanken en referensram för emission av gröna säkerställda obligationslån (Green Covered Bond Framework), som ger beredskap att emittera säkerställda Green Covered Bond-obligationslån. Obligationslånen i enlighet med referensramen kan användas för att finansiera energieffektiva bostadshus (green buildings).

Ansvarsfulla placeringsalternativ

OP:s fyra hållbara temafonder (OP-Hållbar Värld, OP-Klimatet, OP-Rent Vatten och OP-Koldioxidsnål Värld) har ökat antalet placerare med 175 procent under de senaste tre åren. År 2020 skärptes uteslutningen av fossila bränslen ytterligare för alla ansvarsfulla temafonder. OP-Koldioxidsnål värld och OP-Hållbar värld utesluter alla producenter av fossila bränslen och alla elbolag som använder fossila bränslen.

I de fem indexfonderna (OP-Amerika Index, OP-Europa Index, OP-Världen Index, OP-Asien Index och OP-Nordiska Länder Index) infördes i slutet av

2020 ett jämförelseindex där ansvarsfulla företag får större vikt än tidigare. De här fonderna placerar inte i bolag som har kopplingar till kontroversiell vapenproduktion eller som brutit mot internationella normer. Av skogarna i fonden OP-Skogsägare är 100 procent PEFC-certifierade och cirka 33 procent dessutom FSC-certifierade. År 2020 förvaltade OP över 96 000 hektar skogsfastigheter och var Finlands femte största skogsägare.

Genom att publicera koldioxidintensiteten för OP:s aktiefonder erbjuder OP placerarna ett nyckeltal för koldioxidrisken som stöd vid valet av fonder. Dessutom publiceras fondspecifika hållbarhetsanalyser av OP-aktiefonderna. Av analysen framgår förutom den ovannämnda koldioxidintensiteten även bl.a. fondens positiva miljöpåverkan.

OP och Finnfund har grundat Finlands första hållbarhetsfond som placerar på tillväxtmarknader, OP Finnfund Global Impact Fund I. Fonden intresserade placerarna över förväntan. Den samlade 76 miljoner euro under den första kapitalanskaffningsomgången 2020 och 58 miljoner euro under den andra omgången. Fonden eftersträvar betydande effekter bland annat på klimatförändringen, tryggad livsmedelsförsörjning, jämställdhet samt tillgången

till finansiering. Fonden OP Finnfund Global Impact Fund I har tre huvudsektorer på tillväxtmarknaderna: förnybar energi, finansiella institut och hållbart jordbruk. Fonden bidrar på ett mätbart sätt till att uppfylla FN:s mål för hållbar utveckling samtidigt som den erbjuder placerarna en attraktiv avkastning.

Pohjola Försäkring följer ständigt hur riskeffekterna av klimatförändringen utvecklas med avseende på befintliga och nya försäkringsprodukter. Vårt mål är att i så stor utsträckning som möjligt täcka alla försäkringsbara risker även i en föränderlig omvärld och utveckla vår försäkringsverksamhet så att den beaktar miljöaspekter och klimatrelaterade risker.

Aktivt ägarskap

OP förvaltar kundmedel till ett värde av 89,3 (81,2) miljarder euro. I kapitalförvaltningen iakttas principerna för ansvarsfull placering. OP är en aktiv ägare som uppmuntrar ansvarsfull affärsverksamhet i bolagen och ansvarsfulla placeringar av sina samarbetspartner.

OP-Fondbolaget utövar sin rösträtt i de placeringsfonder bolaget förvaltar enligt den ägarpolicy som

godkänts av styrelsen. Missförhållanden i bolag som är noterade i Finland behandlas i direkt samråd med bolaget före bolagsstämmorna, så att man i eventuella omröstningar i regel kan stödja styrelsens förslag. OP-Fondbolaget utövar i allt större utsträckning sin rösträtt med hjälp av fullmakter (proxy voting) vid bolagsstämmorna också i andra bolag än sådana som är noterade i Finland

År 2020 gav OP-Fondbolaget röstningsanvisningar vid över 1 080 utländska bolagsstämmor. OP-Fondbolagets ägarpolicy genomförs genom aktivt deltagande i bolagsstämmor i bolag som är noterade i Finland. Under året deltog OP i över 50 finländska bolagsstämmor. De OP-fonder som förvaltades av OP Kapitalförvaltning inkluderade i slutet av 2020 aktier i sammanlagt 80 börsbolag noterade i Finland. Miljö- och företagsansvarsfrågor diskuterades med 36 procent av dessa.

Strategier för ansvarsfull placering

De ansvarsfulla placeringarna följer olika metoder: beaktande av företagsansvarsaspekter vid placeringsbeslut, uppföljning av internationella normer, aktivt ägarskap som inkluderar röstning och aktiv påverkan, utslutning samt positiv tematisk placering.

Uteslutningen gäller tillverkare av kontroversiella vapen, vissa kolproducenter och kolanvändare samt bolag som brutit mot internationella normer och som vi inte kunnat påverka framgångsrikt. Om företaget som utgör placeringsobjekt misstänks för brott mot internationella normer, inleder vi påverkan. Företag som vi innehar enbart via indexfonder utgör undantag. Om påverkan inte ger resultat kan kommittén för ansvarsfulla placeringar besluta att placeringsobjektet ska säljas. Huvudriktlinjerna för ansvarsfulla placeringar godkänns i ledningsgruppen för OP Kapitalförvaltning. ESG-specialisterna och kommittén för ansvarsfulla placeringar fattar beslut i enlighet med riktlinjerna. Klimatförändringen påverkar OP Kapitalförvaltnings placeringsstrategi bland annat i de tre temafonderna för ansvarsfull placering. Bland aktiva och direkta placeringar har OP Kapitalförvaltning uteslutit gruv- och elbolag som är beroende av kol. De företag vi aktivt och direkt placerar i förväntas följa allmänna internationella normer såsom FN-initiativet Global Compact och OECD:s riktlinjer för multinationella företag.

År 2020 skärptes uteslutningen av fossila bränslen för de ansvarsfulla temafonderna. Fonderna OP-Koldioxidsnål Värld och OP-Hållbar Värld är nu helt fossilfria fonder. För fonderna OP-Klimatet och

OP-Rent Vatten uppställdes som en ny gräns för uteslutning företag vilkas omsättning till mer än 50 procent härrör från fossila bränslen. I de två ovan nämnda fonderna utesluts också företag som underskrider ifrågavarande gräns (under 50 procent av omsättningen från fossila bränslen), om företaget enligt vår analys inte trovärdigt kan bevisa att företaget tänker frångå fossila bränslen i sin affärsrörelse.

Åtaganden som stöder vårt hållbarhetsarbete

OP Gruppen var en av de lanserande medlemmar som i september 2019 undertecknade principerna för ansvarsfull bankverksamhet, som tagits fram av FN:s miljöprogramms Finance Initiative (UNEP FI). Principerna för ansvarsfull bankverksamhet fastställer banksektorns ansvar för en hållbar framtid och ställer upp mål för branschen i linje med FN:s mål för hållbar utveckling och Parisavtalet. Principerna hjälper bankerna att integrera ansvarsaspekterna i sin affärsverksamhet och dra nytta av de möjligheter som den hållbara ekonomin medför. Vi har undertecknat initiativet The Collective Commitment to Climate Action (CCCA) tillsammans med 38 banker. Initiativet stöder övergången till en klimatneutral ekonomi senast 2050.

OP:s fondbolag och kapitalförvaltningsbolag hörde till de första finländska kapitalförvaltare som undertecknade FN:s principer för ansvarsfull placering (UNPRI) och OP är en av de stiftande medlemmarna i föreningen för ansvarsfull placering i Finland (FINSIF ry). OP har undertecknat initiativet Montreal Pledge som uppmuntrar rapportering av koldioxidavtryck. OP Kapitalförvaltning är med i CDP:s klimat-, vatten- och avskogningsinitiativ.

Under 2020 anslöt sig OP Kapitalförvaltning till CDP:s initiativ Science Based Targets med vetenskapligt förankrade klimatmål, där placerare uppmanar världens största producenter av växthusgaser att ställa upp klimatmål enligt initiativet. I placerarnas gemensamma kampanj uppmuntras utsläppsintensiva bolag att ställa upp vetenskapliga mål på 1,5 grader samt sträva efter en klimatneutral verksamhet fram till år 2050. Dessutom deltar OP Kapitalförvaltning i det internationella programmet Climate Action 100+, där investerarna försöker påverka de börsnoterade bolag som släpper ut mest växthusgaser. OP Gruppen gör årligen en bedömning av de ekonomiska effekterna av klimatförändringsrelaterade risker i sitt CDP-svar.

Det internationella klimatinitiativet TCFD

Finansbranschen spelar en viktig roll i bekämpningen av klimatförändringen och främjandet av en hållbar ekonomi. OP Kapitalförvaltning anslöt sig 2019 till det internationella klimatinitiativet TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures). Tillgången till enhetlig och jämförbar information är avgörande för bedömningen av klimatförändringens konsekvenser. TCFD arbetar för ett enhetligt sätt att redovisa och följa upp klimatförändringens effekter för företagen och kräver transparent information för placerarna om risker och möjligheter förknippade med klimatförändringen. Vi stöder TCFD för att förbättra placeringsobjektens klimatredovisning. OP Kapitalförvaltning publicerade våren 2020 enligt TCFD:s rekommendationer en översikt över placeringarnas klimatrelaterade risker och möjligheter. Enligt översiktens klimatriskanalys har koldioxidintensiteten för OP:s fonder minskat i medeltal 6 procent på två år. Mer information om redovisning enligt TCFD:s rekommendationer i vår egen verksamhet finns [på sidan 72](#).

Placeringar i fastigheter

Under 2020 har OP Kiinteistösi joitus Oy låtit installera 12 nya solkraftverk i sina fastigheter. Det finns nu sammanlagt 32 solkraftverk och 18 jordvärmekraftverk i fastigheterna. Dessutom anslöts ett av objekten i fonden OP-Hyresinkomst som första bostadsobjekt till jordvärme. De fastigheter som OP Kiinteistösi joitus Oy förvaltar gick över till förnybar elektricitet från början av 2020. OP Kiinteistösi joitus förvaltade i slutet av 2020 bland annat över 6 000 hyresbostäder genom fonden OP-Hyresinkomst.

Våren 2020 var OP Kiinteistösi joitus ett av de första företagen som anslöt sig till miljöministeriets och RAKLI:s rivningsinventeringsavtal Green Deal. Målet med avtalet är att främja cirkulär ekonomi i fastighetsbranschen i Finland. Det gäller i synnerhet återanvändning av byggmaterial och rivningsmaterial som uppkommer i samband med rivning och ombyggnad av byggnader, vilket minskar det totala koldioxidavtrycket. I december undertecknade

OP Kiinteistösi joitus organisationen World Green Building Councils klimatåtagande Net Zero Carbon Buildings för att göra fastigheternas energiförbrukning klimatneutral senast 2030. Åtagandet gäller fastigheter som direkt förvaltas av OP Kiinteistösi joitus.

Fokus på främjandet av en hållbar ekonomi under 2020

Klimatförändringen är ett av de mest brännande problemen i vår tid. I vår grunduppgift ingår att stödja ägarkundernas och omvärldens bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd. Det är ett löfte som kräver handling av oss.



Vi stödde våra kunder i förändringen

- Vi grundade ett ESG-pionjäretverk i andelsbankerna.
- Vi gav ut en översikt över klimatförändringens effekter för placeringsverksamheten.
- Vi lanserade Finlands första hållbarhetsfond som placerar på tillväxtmarknader.
- OP Företagsbanken finansierade vindkraftparken Lakiakangas 3.

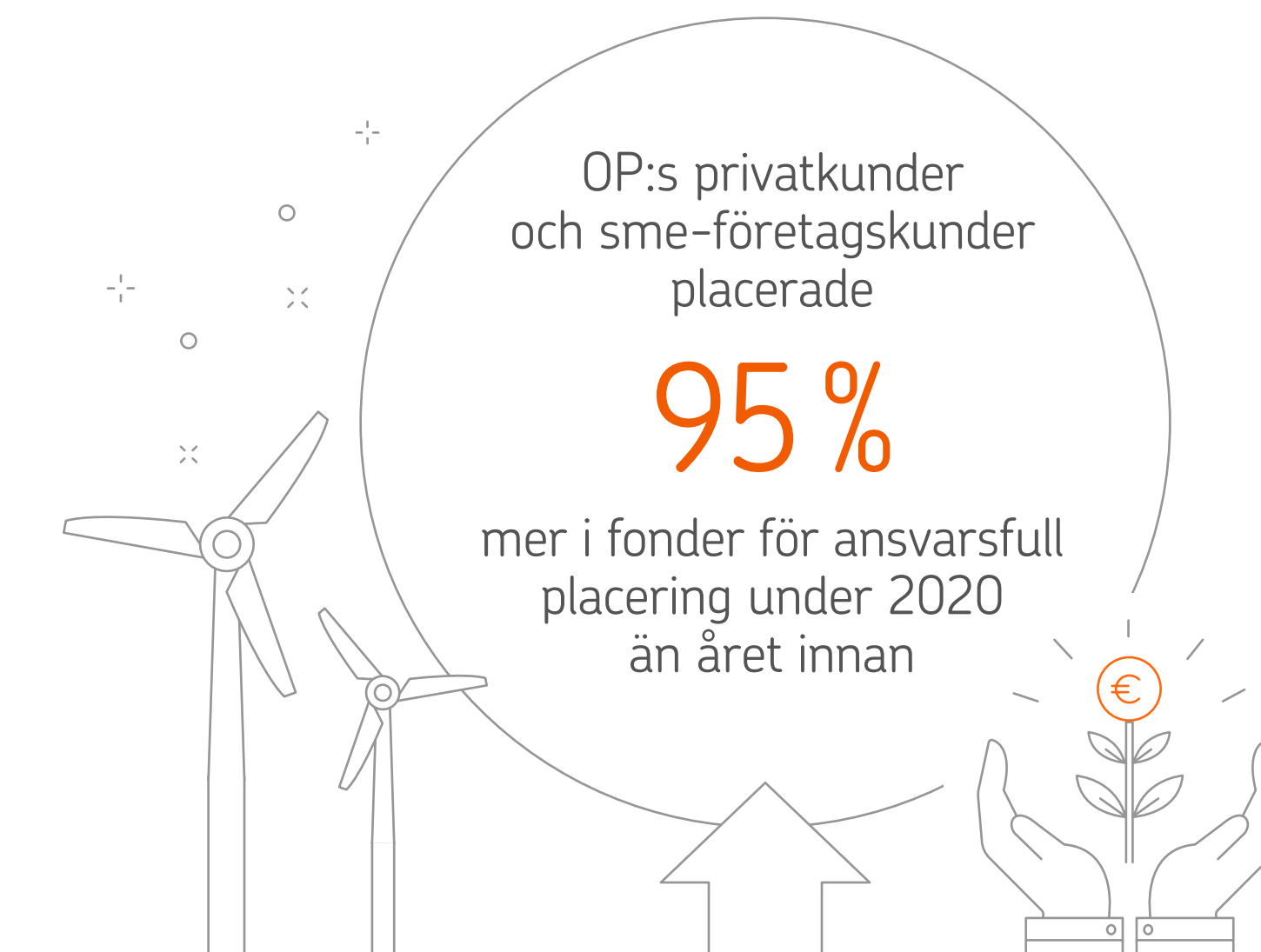
Vi tog i bruk mer förnybar energi

- I OP Vallgård övergick vi till klimatneutral fjärrvärme och kompenserade utsläppen från avfallshanteringen.
- OP Kiinteistösi joitus övergick till förnybar elenergi och lät installera 12 nya solkraftverk i sina fastigheter.
- Det första objektet hos OP Hyresinkomst bytte till jordvärme.



Utsläppen i vår verksamhet minskade år 2020 med

33%



Vi påverkade aktivt

- WWF utredde med vårt stöd klimatförändringens konsekvenser för landskapet.
- Vi deltog i projektet Carbon Action.
- OP Kiinteistösi joitus undertecknade åtagandet Carbon Net Zero.
- Vi gick med i investerarinitiativet för att stoppa avskogningen i Brasilien.
- OP Kapitalförvaltning gick med i CDP:s kampanj enligt Science Based Targets-klimatinitiativet.
- Vi påverkade klimatarbetet i våra placeringar.



Vi skapar trygghet och välfärd

I enlighet med vår grunduppgift skapar vi trygghet och välfärd för vår omvärld. Vi hjälper våra kunder att förutse risker, förbereda sig på framtiden och trygga kontinuiteten i verksamheten

Pohjola Försäkrings mål är att stödja sina kunder att förebygga skador och olycksfall. Tillsammans med sina partner vill bolaget minska antalet trafikolyckor och förändra trafikattityderna så att de bidrar till trafiksäkerheten. Pohjola Försäkring har uppmuntrat bilister till säkra bilfärder i samarbete med Porokello sedan 2018 bland annat genom kampanjen Musta marraskuu. Av dem som använder applikationen Porokello anser 60 procent att de har undvikit en renkrock och 99 procent rekommendera appen också åt medtrafikanter.

Pohjola Försäkring sporrar unga till trygg bilism i samarbete med Bilskoleförbundet och ett tjugotal körbanor runt om i Finland. Bolaget erbjuder alla dem som utfört halkbaneövningarna, och som tar personbilskörkort, rabatt på kaskoförsäkringen för det första året.

Pohjola Försäkring informerar också aktivt om exceptionella väderförhållanden såsom stormar och menföre och försöker på det sättet förebygga

olyckor och skador. När olyckan är framme är målet att smidigt få kunden att återvända till en normal vardag.

Försäkringsersättningar under coronakrisen

Pohjola Försäkrings försäkringsersättningar i anslutning till coronapandemin 2020 var totalt 37 miljoner euro. Av skadorna som ersatts var största delen avbrottsskador på stora evenemang och skador under resa.

Totalt ersattes nästan 9 500 reseskador i anslutning till coronan. Av skador under resa inträffade största delen på våren, i mars–april, då man till exempel avbeställde det största antalet resor på grund av coronapandemin. Kris skyddet i Pohjola Försäkrings reseförsäkring ersatte också evakueringskostnader samt ambulansflyg vid akut sjukdom under resa. Ersättningsbeloppet för coronarelaterade ambulansflyg var totalt cirka 360 000 euro.

Avbrottsskadorna på stora evenemang inträffade huvudsakligen i juni–juli, då man var tvungen att annullera de största festivalerna på grund av coronarestriktioner. Pohjola Försäkring är marknadsledande försäkrare av stora evenemang.

Coronapandemin hade också motsatta inverknings på skadeutvecklingen. De vårliga restriktionerna minskade allmänt den ekonomiska företagsamheten, vilket återspeglades i antalet egendomsskador, och i synnerhet i antalet fordonsskador. I mars–maj inträffade 30 procent färre fordonsskador jämfört med motsvarande period i fjol. Under sommaren och hösten återgick antalet fordonsskador till en nivå som är typisk för årstiden.

Coronakrisen påverkade också försäljningen av försäkringar: under 2020 såldes 19 procent fler risklivförsäkringar än året innan. Samtidigt minskade försäljningen av reseförsäkringar avsevärt på grund av reserestriktionerna.

Hälsa och välbefinnande

Pohjola Hälsomästartjänst är en avgiftsfri tjänst för hälsorådgivning och den är avsedd för Pohjola Försäkrings privatkunder. Via Pohjola Försäkrings Hälsomästartjänst skötte Hälsomästarna 170 000



kundkontakter. Kundupplevelsen av Hälsomästar-tjänsten var utmärkt 2020: NPS 82 (variationsbredden -100 – +100).

Pohjola Sjukhus donerade på våren och sommaren sin personals arbetsinsats för hälsovårdsuppgifter som under coronakrisen är kritiska för samhället. Personerna hjälpte bland annat med spårningen av smittkedjor. Pohjola Sjukhus betalade de anställdas lön under arbetsperioden. Totalt arbetade 11 personer med olika uppgifter under tiden april–juli. Uppgifterna varierade ortsvis. En del av de anställda arbetade fulla skift och en del hjälpte till på deltid.

OP Gruppen deltog i att utöka coronatestningen i en operation som kördes igång på våren av Mehiläinen. Testningskapaciteten kunde utökas genom att proverna transporterades per flyg till ett samarbetslaboratorium i Sydkorea. Samtidigt utnyttjades returflygen för att ta in skyddsutrustning och material som behövs för provtagningen till Finland.

Vi använder vårt kunskapskapital på ett ansvarsfullt sätt

OP Gruppen behandlar många uppgifter om kunder, anställda och andra intressentgrupper. Vi behandlar och använder alla personuppgifter på ett ansvars-

fullt sätt. OP Gruppens databokslut beskriver betydelsen av information samt den ansvarsfulla hanteringen, användningen och strategiska ledningen av information. Databokslutet beskriver också karaktären av OP:s informationsresurser och kunskapskapital samt deras inbördes relation. I databokslutet beskrivs mer ingående också de centrala principerna och rutinerna för behandlingen av personuppgifter inom OP. Det viktigaste målet med de interna dataskyddsrutinerna är att säkerställa att alla våra intressentgrupper kan lita på OP Gruppens sätt att hantera dataskyddsaspekterna.

Genom ett årligt databokslut vill vi vara en ansvarsfull föregångare i behandlingen av information, och öppet och transparent beskriva hur informationen leds och används. OP:s första databokslut 2018 var också det första i branschen och veterligen det första databokslutet som publicerats av ett privat företag i Finland

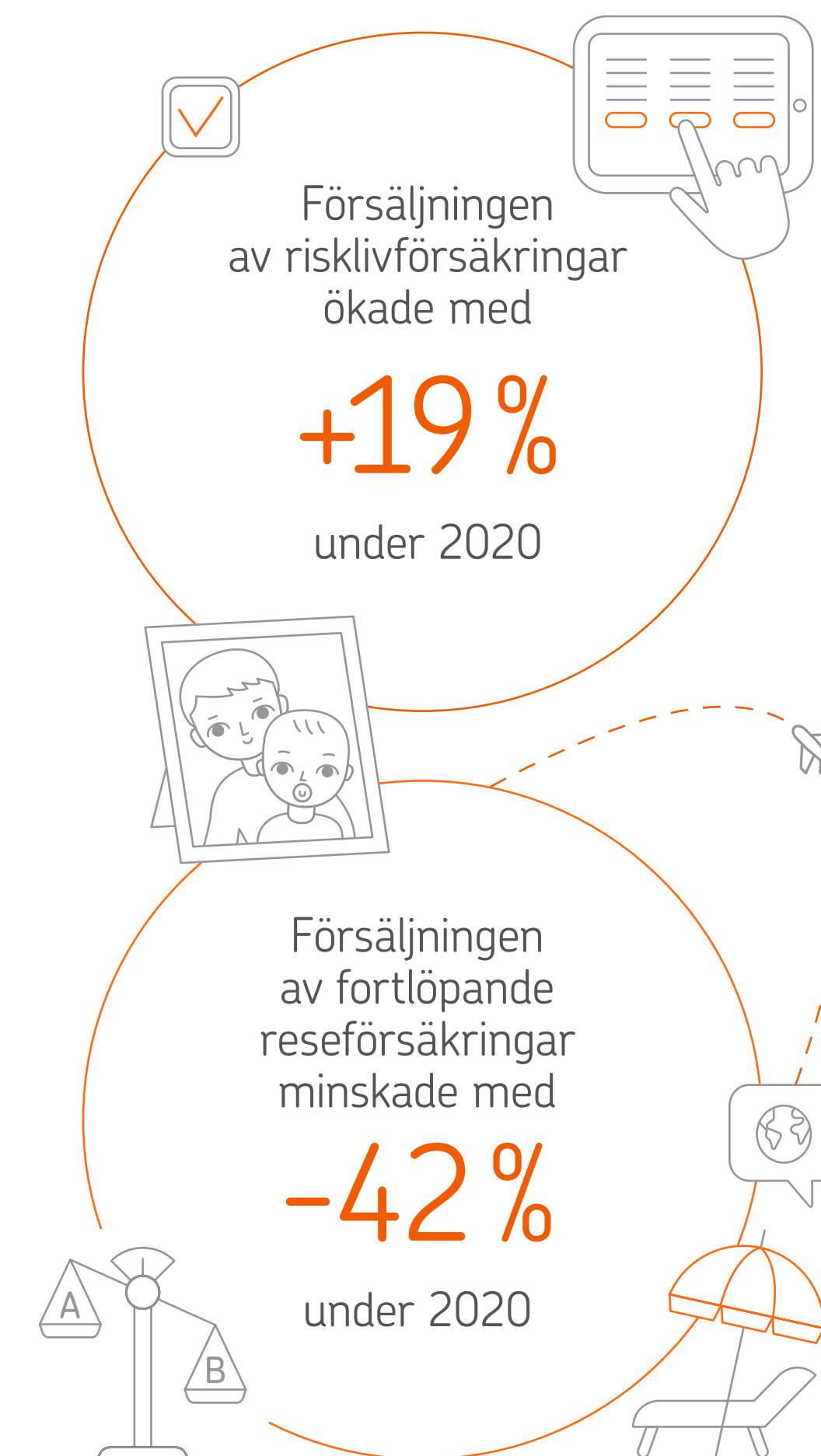
Det viktigaste syftet med information inom OP är bättre kundnytta: vi utvecklar och producerar högklassiga finans- och försäkringstjänster, gör verksamheten effektivare och förbättrar kundupplevelsen. Utgångspunkten för vår tjänsteutveckling är tillgänglighet och den bästa kundupplevelsen i alla våra kanaler. Vi försöker utveckla våra digitala

tjänster så att de är så enkla som möjligt för alla användare.

Artificiell intelligens har snabbt blivit en del av vardagen och allt oftare bistås vi i det dagliga arbetet av olika applikationer i AI-mjukvaran Finansintelligens som vi själva har utvecklat. Med hjälp av AI förädlar vi stora datamängder för analys och beslutsstöd, kvalitetskontroll, kundbetjäning och olika rutinuppgifter. Vi utnyttjar artificiell intelligens enligt OP Gruppens etiska principer för artificiell intelligens, som vi publicerade som första finländska företag.

Vi behandlar kunduppgifter konfidentiellt

OP Gruppens tjänstemän och de olika organens medlemmar har lagstadgad tystnadsplikt i fråga om hanteringen av kundernas ärenden. Vi iakttar i all vår verksamhet bank- och försäkringssekretessen, kund- och patientuppgifternas konfidentialitet samt sekretessförpliktelsen i våra avtal. Tjänstemännen får hantera kunduppgifter endast i den omfattning som deras arbetsuppgifter förutsätter. Hälso- och sjukvårdens kvalitet och patientsäkerheten är viktiga för oss, och vi hanterar patientuppgifter med absolut konfidentialitet.





Näthandeln ökar – hur klarar de finländska företagen konkurrensen?

Näthandeln ökade kraftigt i Finland under den exceptionella våren. Särskilt mycket ökade försäljningen av livsmedel på nätet. Den gångna våren lärde oss mycket om näthandeln och dess möjligheter, men också dess brister. Den inhemska näthandeln har ännu gott om möjligheter att växa.

Läs hela artikeln i [OP Media](#) (endast på finska).

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

I sin marknadsföring tillhandahåller OP de uppgifter om produkter och tjänster som kan påverka kundens beslut. Reklam som är särskilt riktad till barn och ungdomar förekommer i ytterst begränsad utsträckning. OP tar i beaktande målgruppens allmänna oerfarenhet och begränsade rättsliga handlingsförmåga. Vi iakttar den internationella handelskammarens regler för reklam och marknads-kommunikation, god marknadsföringssed och anvisningarna om marknadsföring i våra branscher.

OP Gruppen har en dataskyddsansvarig enligt EU:s dataskyddsförordning. Registrerade personer kan kontakta den dataskyddsansvariga i alla ärenden som anknyter till behandlingen av deras personuppgifter och utnyttjandet av deras rättigheter enligt dataskyddsförordningen.

År 2020 tog OP Gruppen emot 20 klagomål från kunder gällande behandlingen av personuppgifter eller integritetsskyddet som konstaterades grundade. Vid beräkningen av det totala antalet klagomål har klagomål som gäller samma händelse (exempelvis fel vid postningen) räknats som ett klagomål. År 2020 upptäckte OP Gruppen i sin verksamhet totalt 916 fall som klassificeras som personuppgiftsincidenter enligt EU:s allmänna dataskyddsförordning. Antalet inkluderar också till exempel fall som beror på mänskliga misstag och som sannolikt inte medför någon risk för fysiska personers rättigheter och friheter.

Grunden för företagsansvaret

Ansvarskänslan är ett av OP Gruppens värden. I det här avsnittet berättar vi om OP Gruppens ansvarsarbete. Vi rapporterar nyckeltalen för företagsansvaret i enlighet med GRI-standarderna och berättar om ledningen av ansvarsarbetet, personalperspektiven och upphandlingen.



Relationen mellan växthusgasutsläpp och BNP i Finland

Utsläppsintensiteten för produktionen i Finland har följt en sjunkande trend redan i över 20 år. Bakom trenden ligger främst den förändrade produktionsstrukturen samt tekniska utvecklingen. För att uppnå klimatneutralitet före 2035 återstår dock mycket att göra, eftersom den nuvarande takten för utsläppsminskningen inte ännu räcker till för att Finland ska nå målet.

Källa: Macrobond, DG EDGAR, OP

Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör

Företagsansvaret är en integrerad del av OP Gruppens strategi och alla anställdas vardag, beslut och handlingar. OP Gruppens mål är att vara en föregångare inom företagsansvaret i branschen.

OP Gruppens ansvarsarbete baserar sig på gruppens grundläggande uppgift och värden, som stöds av den kundägda affärsmodellen. Affärsverksamheten ska främja välfärd, trygghet och hållbar ekonomisk framgång bland kunderna och i omvärlden. Principerna för god affärssed (Code of Conduct) innehåller OP Gruppens principer för företagsansvar och miljöprinciper, som alla anställda inom OP Gruppen ska iaktta i sitt arbete oberoende av roll, position eller verksamhetsställe. Principerna för god affärssed kompletteras av mer detaljerade regler och anvisningar.

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

ning till företagsansvaret samt kravefterlevnaden. Organisationerna är oberoende av affärsrörelserna.

Åtgärderna och målen i anslutning till företagsansvaret styrs och samordnas av OP Gruppens samhällsansvarsprogram. Som redovisningsprinciper tillämpar OP GRI-standarden (Core) och FN:s initiativ Global Compact. OP Gruppens ansvarsredovisning följer huvudsakligen samma avgränsning som gruppens ekonomiska redovisning. Avvikelse och begränsningar i avgränsningen redovisas i samband med de aktuella nyckeltalen och i GRI-indexet.

OP Gruppen har förbundit sig att utöver lagar och föreskrifter även följa de internationella åtaganden som styr verksamheten. OP Gruppen undertecknade år 2011 FN:s initiativ Global Compact och förband sig att följa initiativets tio principer om mänskliga rättigheter, rättigheter i arbetslivet, miljö och antikorrupcion. Principerna i Global Compact har integrerats i OP:s leverantörsavtal. I den nätkurs som ordnas för personalen kring Principerna

för god affärssed och företagsansvar beaktas Global Compact-principerna. OP Gruppen följer och utvecklar aktivt företagsansvarsarbetet och deltar i många ansvarsrelaterade nätverk.

I samband med OECD:s riktlinjer för multinationella företag följer OP aktivt hur anvisningarna till företagen inom finansbranschen utvecklas. OECD:s riktlinjer omfattar frivilliga principer och normer för företagsansvar samt riktlinjer för hur lagstiftningen ska tillämpas i internationell affärsverksamhet.

Organiseringen av företagsansvaret

Företagsansvarspolicyn, samhällsansvarsprogrammet och viktiga ändringar i programmet godkänns av styrelsen för OP Andelslag, OP Gruppens centralinstitut. Direktionens kommitté för företagsansvar bereder OP Gruppens samhällsansvarsprogram för styrelsen som godkänner det, och följer upp måluppfyllelsen. OP Andelslags förvaltningsråd utvärderar regelbundet gruppens samhällsansvarsprogram och följer upp utfallet. I OP Gruppens högsta ledning är det direktören för kommunikation och företagsansvar som sköter företagsansvarsfrågor.

Frågor som gäller företagsansvaret behandlas regelbundet i centralinstitutets styrelse, i direktionen och



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

Timo Ritakallio
Chefdirektör,
OP Gruppen



Självstyrning – bara något för huvudkontoret?

OP Gruppen inledde sin resa mot ett självstyrande arbetssätt för mer än två år sedan och resan fortsätter ännu. Hur ändras vardagen i och med det självstyrande arbetssättet? Är det till någon nytta? Lönar det sig ens att överväga en sådan ändring i arbetssättet?

Läs hela artikeln i [OP Media](#) (endast på finska).

i ledningsgrupperna för affärsområdena. Det dagliga företagsansvarsarbetet och genomförandet av samhällsansvarsprogrammet styrs av arbetsgrupperna för företagsansvar inom respektive affärsområde. OP Gruppens policy och riktlinjer för företagsansvar gäller alla gruppens bolag inklusive OP Företagsbanken, OP Bostadslånebanken och andelsbankerna. Ledarskapet utvärderas som en del av den allmänna ledarskapspraxisen. Målen och verksamhetsprinciperna uppdateras om det t.ex. sker förändringar i omvärlden som kräver åtgärder. Intressentgrupperna kan ge respons om företagsansvaret enligt det normala förfarandet.

Riskhantering och kontroll

I OP Gruppen är OP Andelslags styrelse det viktigaste beslutsorganet när det gäller uppgifter i anslutning till riskhantering. Styrelsens riskkommitté biträder styrelsen i hanteringen av uppgifter som hör samman med risktagning och riskhantering. Styrelsen för OP Andelslag övervakar att hela OP Gruppen sköts pålitligt, effektivt och enligt försiktiga affärsprinciper. Styrelsens revisionsutskott bistår styrelsen i uppföljningen och bedömningen av det ekonomiska redovisningssystemets och den interna kontrollens, den interna revisionens och riskhanteringssystemens effektivitet.

OP Gruppens affärsverksamhet och bolag beaktar och kartlägger regelbundet de operativa riskerna i verksamheten. Riskkartläggningarna grundar sig på affärsenheternas och bolagens egen bedömning av operativa risker i verksamheten och hanteringen av dessa. I enlighet med kartlägningsprocessen identifierar och bedömer respektive affärsenhet och bolag de väsentliga operativa riskerna i sin verksamhet. För identifieringen utnyttjas gruppens gemensamma riskbibliotek där olika operativa risker finns sammanställda i sju olika riskkategorier. ESG-aspekterna dvs. riskerna i anslutning till miljö, sociala aspekter och god förvaltning ingår i riskkartläggningarna.

Riskerna med nya produkter, tjänster, affärsmodeller och system samt ändringarna i dessa analyseras före ibruktagningen. En bedömning görs också när verksamhet läggs ut eller partneravtal ingås.

Direktionen och styrelsen informeras om betydande realiserade risker som en del av de regelbundna risköversikterna. Ledningen uppmärksammas på viktiga fenomen som framkommer i analysen av kartläggningarna. Effektiviteten i riskhanteringen och kapitalutvärderingen inom OP Gruppen och dess företag bedöms årligen. Därtill bedöms den interna kontrollen och kapitalutvärderingen årligen av den interna revisionen.

Korruptionsrelaterade risker räknas som operativa risker. Från riskbiblioteket kan korruptionsrelaterade iakttagelser kopplas till bl.a. missbruk av insider-information eller förtroendeställning, värderingar och etiska principer, iakttagandet av konkurrenslagstiftningen, kundurval, intressekonflikter samt risker i anslutning till mutor.

Internrevisionen är oberoende och objektiv analys-, säkrings- och konsulteringsverksamhet som ska ge mervärde åt OP Gruppen och förbättra dess verksamhet. Centralinstitutets internrevision ansvarar på grupplanet för att internrevisionen genomförs riskbaserat i alla företag som hör till OP Gruppen. Internrevisionen ska årligen upprätta en verksamhetsplan som baserar sig på internrevisionens bedömning av aktuella och framtida betydande risker i anslutning till OP Gruppens verksamhet. Verksamhetsplanen och eventuella ändringar i den behandlas av OP Andelslags direktions och styrelsens revisionskommitté och den godkänns av OP Andelslags styrelse.

Den interna kontrollen genomförs på alla organisationsplan. Den primära och mest omfattande interna kontrollen sker i den operativa affärsverksamheten, där den interna kontrollen är en del av den

fortlöpande verksamheten och de dagliga rutinerna för att säkerställa att verksamheten överensstämmer med målen. Den interna kontrollen kompletteras av OP Gruppens anonyma kanal för att rapportera misstänkt missbruk eller överträdelser (whistle blowing-anmälan).

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

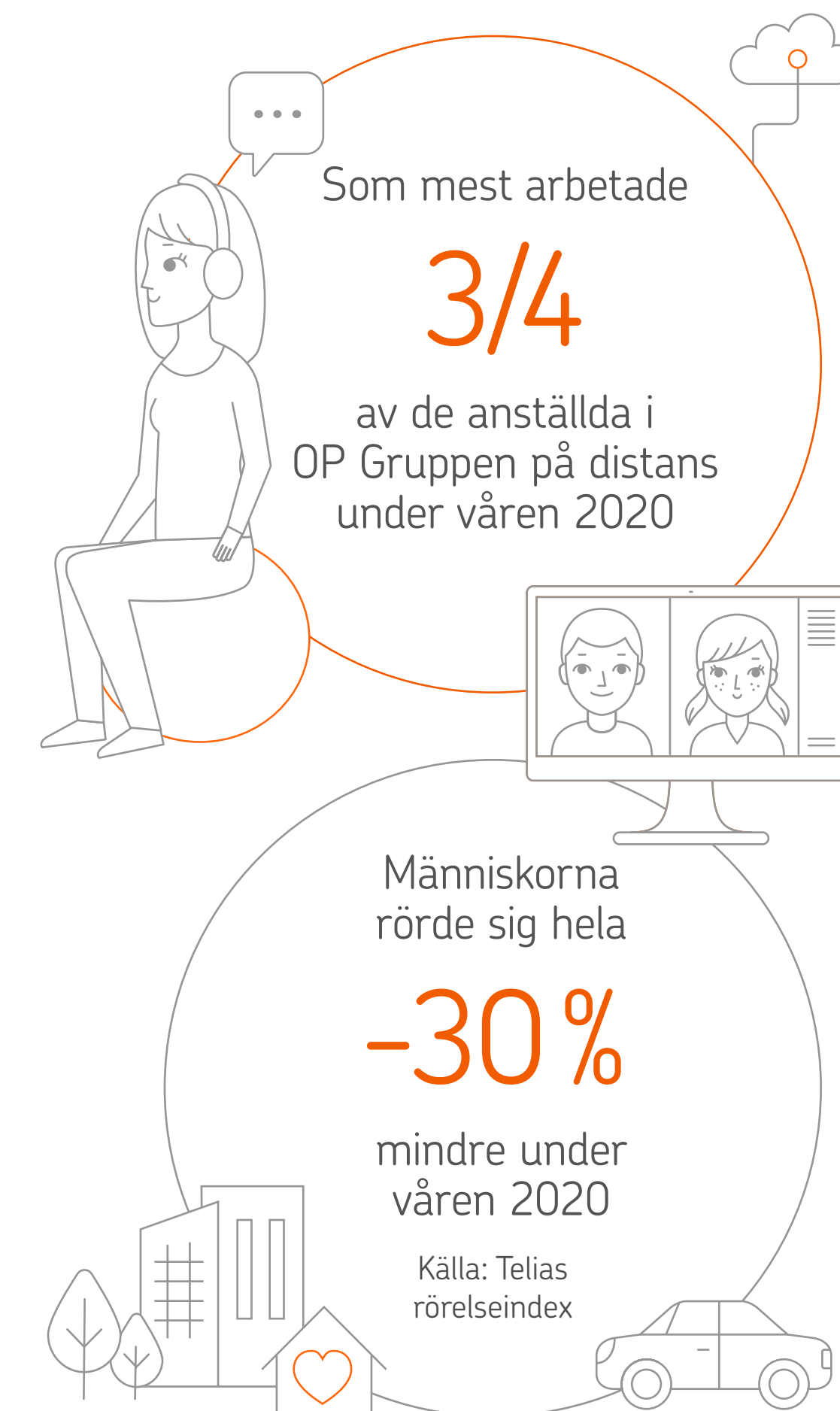
Hur OP Gruppens rörelsemål och ekonomiska mål uppnås följs upp med en ekonomisk redovisning och riskredovisning som omfattar OP Gruppen samt genom en regelbunden genomgång av dem vid sammanträdena i den operativa ledningen och OP Andelslags styrelse. Den månatliga resultat- och riskrapporten för ledningen upprättas varje månad enligt samma principer. Då rapporten upprättas och då den granskas säkerställs att resultatet och rapporteringen är korrekt genom att man analyserar resultat- och riskpositionen samt avvikelser

från målen. Den externa rapporteringen baserar sig bland annat på IFRS-standarderna, aktiebolagslagen, kreditinstitutslagen, lagen om försäkringsbolag, bokföringslagen samt Finansinspektionens standarder och föreskrifter. OP Andelslagets revisor ska vara en av Patent- och registerstyrelsen godkänd revisionsammanslutning.

Närmare uppgifter om OP Gruppens förvaltning 2020 finns i [OP Gruppens bolagsstyrningsrapport 2020](#).

Vi stöder arbetshälsan i undantagstider

OP Gruppens modell för arbetsmiljöledning har som mål att genom integrerad och organiserad ledning av välbefinnandet och arbetarskyddet bättre stödja arbetsförmågan och arbetsmarknadskompetensen hos arbetstagare som hotas av arbetsförmåga och hos äldre arbetstagare. Arbetshälsoverksamheten bedrivs i nära samarbete med företagshälsovården, arbetspensionsbolaget och övriga partner som är de bästa på sina områden. Centrala element för välbefinnandet i arbetet är t.ex. OP:s modell för tidigt stöd, företagshälsovård, arbetshälsoverksamhet, rehabilitering, flexibla arbetsarrangemang och mångfaldsarbete.



Arbetshälsoverksamheten 2020 fokuserar på att stödja personalen i omställningen av arbets sättet samt identifiera och minska skadlig arbetsbelastning. Som ett led i arbetet har vi stärkt chefernas färdigheter att leda arbetsförmågan och välbefinnandet. OP Gruppens må bra-ambassadörer ser till att de anställda mår bra i vardagen på arbetsplatserna.

Under coronapandemin vidtog OP Gruppen omfattande åtgärder som uppdaterades kontinuerligt för att skydda kunder och personal. Tack vare våra effektiva åtgärder kunde affärsrörelsen fortsätta samtidigt som personalens hälsa skyddades. Vi satte kraftigt på de anställdas välmående i undantagssituationen och erbjöd allt fler distanstjänster och digitala tjänster som stöd för välbefinnandet i arbetet. De anställda erbjöds möjlighet till coronatest som en del av företagshälsovården så fort testningen inleddes.

År 2020 var andelen sjukfrånvaro 2,9 (3,4) procent av den ordinarie arbetstiden. Friskprocenten, andelen anställda helt utan sjukfrånvaro, var 54 (44) procent av hela personalen.

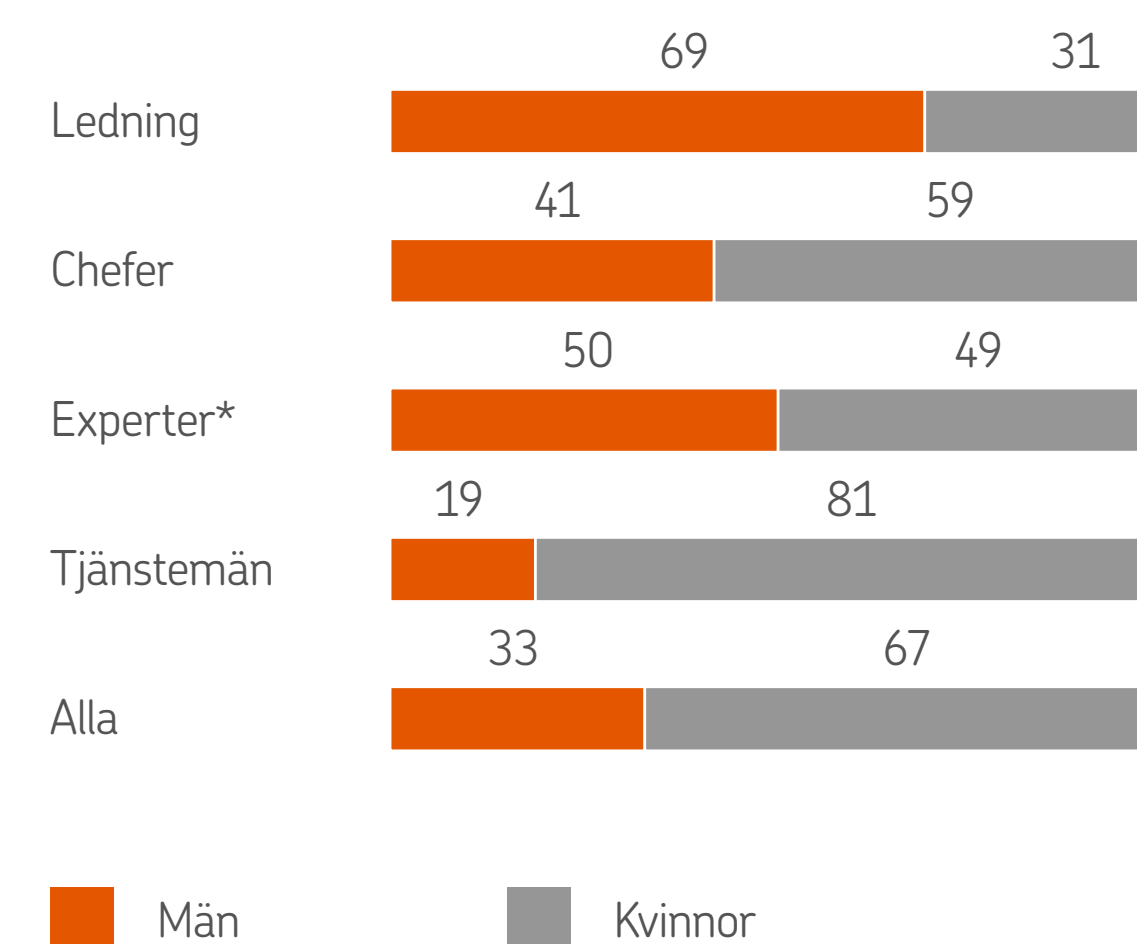
Vi arbetar för jämlikhet och mångfald

OP Gruppen ser mångfald som en resurs och vi garanterar alla anställda samma möjligheter, rättigheter och bemötande. De anställda behandlas jämlikt bl.a. när det gäller avlöning, rekrytering och avancemang. Vårt mål är att mångfalden inom OP Gruppens personal i fråga om kompetens och erfarenhet samt kön och åldersgrupper ska vara tillräcklig för att uppfylla affärsrörelsernas och de strategiska målens krav. I personalundersökningen 2020 visade resultaten att likabehandlingen ansågs vara god.

Vi följer också årligen upp personalens fördelning bl.a. enligt kön, lön och ålder i olika befattningsgrupper. Vi upprätthåller och utvecklar mångfalden genom att säkerställa mångsidig kompetens och erfarenhet, regional representativitet och en tillräcklig representation för de olika könen och åldersgrupperna i förvaltningsorganen. OP Gruppen eftersträvar också flexibilitet i personalens olika livsskeden och följer bl.a. upp föräldradigheternas längd och fördelning enligt kön.

När det gäller ledningsuppgifter är vårt mål att båda könen ska vara representerade enligt proportio-

Total personalstyrka, per personalkategori och kön, %



*Vid punkten Experter beror avrundningsdifferensen på kategorin Annat eller uppgiften saknas.

nen 60/40 procent. I slutet av 2020 var andelen män i ledningsuppgifter i OP Gruppen 72 procent och andelen kvinnor 28 procent. Mångfald inom ledningsuppgifter är en icke-ekonomisk indikator i OP Gruppens delårsrapporter som visar den relativa andelen kvinnor i ledningsuppgifter. Indikatorn omfattar andelsbankernas direktörer och personer med direktörsavtal inom centralinstitutskoncernen.

I OP Gruppens direktion satt tre kvinnor och fem män år 2020. OP Gruppens mål är att redan vid beredningen av valet av medlemmar i förvaltningsorganen fästa vikt vid det mervärde som personerna tillför sammansättningen bland annat när det gäller att upprätthålla och utveckla en tillräcklig mångfald. I slutet av 2020 var andelen män i OP Gruppens förvaltningsorgan 61 procent och andelen kvinnor 39 procent.

Vi erbjuder möjligheter att avancera

OP Gruppen ger alla personalgrupper mångsidiga möjligheter att utveckla sin kompetens. De kompetensutvecklingsåtgärder som erbjuds bygger på insikten om hur förnyelser och ett föränderligt arbetsliv påverkar arbetet, arbetssätten och kompetenskraven. Teamorienterad kontinuerlig förbättring, lärande och kunskapsspridning blir allt viktigare i synnerhet inom de funktioner och organisationer som övergått till en mer självstyrd verksamhetsmodell. I samband med den nya verksamhetsmodellen ordnades över 150 kurser 2020.

OP Gruppen har ett omfattande regleringsbaserat utbildnings- och coachningsutbud. I gruppen användes 2020 i genomsnitt 12 timmar per person för utbildning. De företag i gruppen som regelbundet har

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

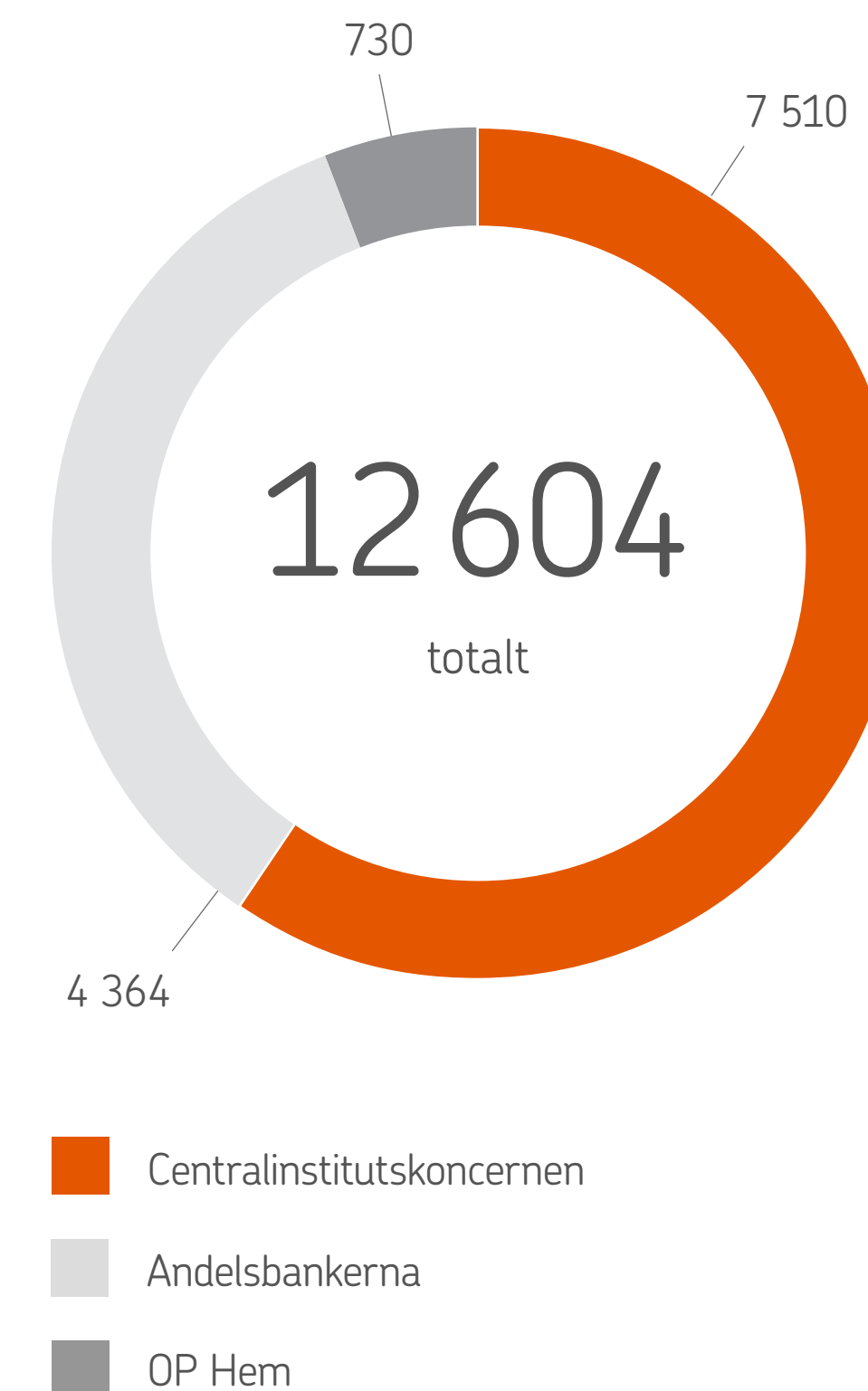
OP Gruppens strategi och årsplan förankras i praktiken och på individnivå genom årliga utvecklingssamtal. Samtalen är en viktig del av prestationsledningen och inbegriper måluppställning, kompetensutveckling och resultatuppföljning. Hela gruppens personal deltar i de årliga prestationsutvärderingarna och utvecklingssamtalen.

Varje år erbjuder vi blivande experter mångsidiga möjligheter att inleda sina karriärer med intressanta sommarjobb och trainee-uppgifter. På riksnivå erbjöd vi år 2020 totalt 466 sommarjobbare och 35 trainees utvecklande positioner med utmanande uppgifter och stöd av våra proffs.

Ansvarsfull upphandling

OP Gruppens upphandlingsenhet har som mål att säkerställa att de produkter, tjänster eller rättigheter

Personal enligt organisation



som köps är totalkostnadseffektiva, högkvalitativa, tillförlitliga och hållbara samt att leverantörshandlingen sköts professionellt till förmån för OP Gruppen och dess kunder. Ansvarsfull upphandling kan bidra till en ansvarsfull verksamhet hos gruppens tusentals avtalspartner. Den sammanräknade centraliserade upphandlingsvolymen 2020 var cirka 1 900 miljoner euro, och antalet leverantörer var nästan 20 000. Dessutom ansvarar OP Gruppens affärsrörelser själva för sin medelsanskaffning och upphandlingar som relaterar till placeringsverksamheten. Upphandlingar och beställningar baserar sig på framförhandlade avtal på grupp nivå eller på OP Gruppens allmänna upphandlingsvillkor. Kriterierna för leverantörers samhällsansvar (Supplier Code of Conduct) gäller alla gruppens tjänsteleverantörer, övriga leverantörer och samarbetspartner.

Kriterierna kräver att leverantörerna iakttar lokal lagstiftning, myndighetsföreskrifter och god affärs sed i den egna branschen. Leverantörernas verksamhet måste motsvara OP Gruppens värderingar och ansvarsfulla verksamhets sätt. Utöver de allmänna minimikriterierna har vi försökt identifiera viktiga ansvarsfrågor och ansvarskriterier för varje enskild upphandlingskategori, och tillämpar tjänste-

eller kategorispecifika ansvarsrelaterade krav. Exempelvis ska leverantörerna av it-utrustning såsom skärmar och datorer ha det internationella ansvarscertifikatet TCO Certified, som tar hänsyn till hela produktens livscykel.

En ansvarsfull ledning av upphandlingen är nära kopplad till leverantörshandlingen och ledningen av riskhanteringen i anslutning till leverantörerna. Leverantörens företagsansvar utvärderas första gången i samband med leverantörsgodkännandet, samtidigt som leverantörens generella lämplighet som samarbetspartner bedöms, och därefter i samband med konkurrensutsättningen och vidare regelbundet medan samarbetet pågår enligt den modell som avtalats med OP Gruppens upphandlingsenhet. OP Gruppen utvärderar leverantörerna i enlighet med en utvärderingsplan. Misstänkta överträdelser av bestämmelser och föreskrifter hos en leverantör kan diskuteras med upphandlingsdirektören eller den ansvariga upphandlingschefen. Misstänkt diskriminering kommer i regel till vår kännedom om myndigheterna lämnar en begäran om utredning. I OP Gruppens upphandlingar ligger tyngdpunkten på finländska leverantörer och särskilt på tjänster som produceras i hemlandet. Risknivån för före-

tagsansvaret kan därför huvudsakligen hanteras genom ett transparent och styrt samarbete med leverantörerna. Genom samarbetet med leverantörerna bidrar vi till företagsansvaret i vårt leverantörsnätverk.

År 2020 intensifierade vi samarbetet med våra viktigaste leverantörer när det gäller ansvarsfull upphandling. Vårt mål är att utveckla konkreta sätt att främja och följa upp företagsansvaret i vårt leverantörssamarbete. Upphandlingens utsläppskalkyler innehåller osäkerheter, men resultaten kan användas vid prioriteringen av hållbarhetsåtgärder för de med tanke på växthusgasutsläppen mest betydande upphandlingskategorierna, produkterna och leverantörerna. Våra för växthusgasutsläppen mest betydande upphandlingskategorier är ersättningstjänsterna för försäkringar (egendomsförsäkringar, fordonsförsäkringar och hälsoförsäkringstjänster) fastighetstjänsterna som inkluderar bland annat funktioner i anslutning till byggverksamhet samt underhåll och service av byggnader liksom ICT-upphandlingar.

GRI-nyckeltal

Grunden för vår rapport

Den här rapporten innehåller uppgifterna om de aspekter i GRI:s (Global Reporting Initiative) redovisningsstandard (grundnivån Core) som är relevanta för OP Gruppen. I tabellen Ledningsmetod och redovisning i fråga om väsentliga aspekter jämförs GRI och de väsentliga aspekterna, och i GRI-innehållsindex presenteras en jämförelse mot GRI-standarden. GRI-standarden numeriska uppgifter har verifierats av en oberoende tredje part, KPMG Oy Ab.

Rapporten innehåller också Global Compact-redovisningen. I GRI-innehållsindexet beskrivs närmare vilka GRI-indikatorer som använts för att mäta hur de mänskliga rättigheterna, arbetslivsrättigheterna och miljöprinciperna samt antikorrupsionsprinciperna efterlevs.

Ansvarsredovisningen följer huvudsakligen samma avgränsning som OP Gruppens ekonomiska redovisning. Avvikelse och begränsningar i avgränsningen redovisas i samband med de aktuella nyckeltalen och i GRI-innehållsindexet.

Utsläppskalkyler

OP Gruppen anger utsläppen enligt GHG-protokollet (Greenhouse Gas Protocol) som CO₂-ekvivalenter. OP Gruppens egen verksamhet omfattas inte av systemet med utsläppshandel.

- Scope 1-utsläpp: bränslen i reservkraftaggregat, alla fossila. Utsläppskoefficienter Ecoinvent 3.3/Bionova.
- Scope 2 platsbaserad: i kalkylen används de genomsnittliga utsläppskoefficienterna per land. Utsläppskoefficienter: Enligt Statistikcentralens uppgifter om elproduktionen i Finland 2020, Fjärrvärmestatistiken 2019, Statistikcentralen Ecoinvent 3.3/Bionova IEA:s uppgifter om fjärrvärme och el 2019 (andra än Finland).
- Scope 2 marknadsbaserad: för elens del har köpt grön el beaktats, den övriga andelen beräknad med residual mix. Utsläppskoefficienter: Ecoinvent 3.3/Bionova, för grön el Helen Mix och Ecoinvent/Bionova.

- I scope 3 utsläpp
 - Kategori 1: köpta produkter och tjänster, kalkyleringen baserar sig på helhetskostnaderna för upphandlingen och innehåller försäkringsersättningar, underhåll av kontor, ICT- och utvecklingskostnader, expert- och HR-tjänster, marknadsföring och kommunikation, informationslogistik och hälsotjänster. Utsläppskoefficienter: DEFRA.
 - Kategori 5: Avfall som verksamheten ger upphov till omfattar centralinstitutets avfall.
 - Kategori 6: tjänsteresor beaktar utsläppen från resor och hotellnätter.
 - Kategori 7: pendlingsresor beaktar utsläppen från användning av tjänstebilar. Utsläppskoefficienter Ecoinvent 3.3/Bionova.
 - Kategori 15: investeringar, i kalkylen har kreditstockens utsläpp uppskattats enligt de redovisade utsläppen för kreditstockens största krediter. I bostadslånens utsläpp har andelen av utsläppen från hela Finlands bostadsfinansiering beräknats.

Ledningsmetod och redovisning i fråga om väsentliga aspekter

Tema i samhälls-ansvarsprogrammet	Väsentliga aspekter	GRI-aspekter	Policyer och åtaganden	Program där OP deltar
Vi stärker finländarnas ekonomiska kunskaper	Främja ekonomiska kunskaper	<ul style="list-style-type: none"> • Ekonomiska resultat • Lokalsamhällen 	<ul style="list-style-type: none"> • Finansbranschens anvisning om god banksed • God försäkringssed och de allmänna principerna för försäkringsverksamhet • Principerna för god affärssed 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmen Ung företagsamhet: Pikkuyrittäjät och Våga vara företagsam • HDA: Ekonomikunskapsprojektet • Ekonomi och ungdom TAT rf: turnén Mun elämä • FLHS: Ekonomikunskapstävlingen • Lokala ekonomikunskapsprogram
Vi främjar en hållbar ekonomi	Främja hållbar finansiering och placering Bromsa klimatförändringen och förbereda oss inför förändringar Förhindra svart ekonomi, korruption och penningtvätt	<ul style="list-style-type: none"> • Ägarskap • Utsläpp • Energi • Antikorruption 	<ul style="list-style-type: none"> • Principerna för god affärssed • UNEP FI PRB och Collective Commitment to Climate Action • Montreal Pledge • Global Compact • TCFD • CDP • Climate Action 100+ • UNPRI 	<ul style="list-style-type: none"> • WWF:s miljöledningssystem Green Office • Helsingfors klimatpartner
Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten	Stödja den lokala livskraften, välfärden och samhörigheten Förebygga olyckor och främja säkerheten Främja personalens mångfald, jämlikhet och arbetshälsa	<ul style="list-style-type: none"> • Lokalsamhällen • Ekonomiska resultat • Indirekta ekonomiska effekter • Anställningar • Hälsa och säkerhet i arbetet • Utbildning och personalutveckling • Förbud mot diskriminering 	<ul style="list-style-type: none"> • Global Compact • Principerna för god affärssed • Upphandlingspolicyn • Leverantörskraven för OP Gruppens leverantörer • Modellen för arbetsmiljöledning • OP Gruppens riktlinjer för gott ledarskap • Belöningsystemet och belöningspolicyn • Jämställdhets- och jämlikhetsplanen • Verksamhetsmodellerna för kompetensutveckling • Mångfaldsprinciperna 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokala program och samarbete • Ansvarsfullt sommarjobb
Vi använder vårt kunskapskapital på ett ansvarsfullt sätt	Öppenhet och transparens i verksamheten Säkerställa integritetsskyddet och dataskyddet	<ul style="list-style-type: none"> • Konkurrensbegränsningar • Lokalsamhällen • Kundernas integritetsskydd 	<ul style="list-style-type: none"> • Principerna för god affärssed • De etiska principerna för artificiell intelligens 	

GRI-nyckeltalen

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Kommentarer
GRI 102 Allmänt innehåll								
102-8	Personal totalt, varav	12 130	12 227	12 269	12 066	12 226	12 604	
	män	3 362	3 498	3 667	3 719	3 872	4 150	
	kvinnor	8 768	8 729	8 602	8 347	8 354	8 440	
	annan eller uppgiften saknas						14	
	ordinarie anställda	11 324	11 376	11 501	11 323	11 514	11 810	
	visstidsanställda	806	851	768	743	712	794	
	heltidsanställda	11 253	11 273	11 294	11 116	11 266	11 563	
	deltidsanställda	877	954	975	950	960	1 041	
	i Finland	11 695	11 787	11 847	11 963	12 118	12 492	
	utanför Finland	435	440	422	103	108	112	
	Inhyrda anställda	723	1 089	1 511	1 365	1 617	1 502	
102-38	Förhållandet mellan den högsta årsinkomsten och den genomsnittliga årsinkomsten	21	-	21	19	19	19	Förhållandet mellan högsta månadsinkomst och medelmånadsinkomst avser Finland.
102-41	Personal som omfattas av kollektivavtal	90 %	91 %	91 %	91 %	91 %	91 %	Siffran avser Finland. De baltiska länderna saknar allmänt bindande kollektivavtal.
GRI 201 Ekonomiska resultat								
201-1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde, milj. €							
	a) Intäkter	2 808	2 910	3 010	2 916	2 983	2 874	
	Fördelning av ekonomiskt värde							
	b) Inköp	574	640	762	837	842	852	
	c) Personalkostnader	781	762	758	516	781	715	
	d) Återföringar till ägarkunder	195	206	217	226	249	251	
	e) Inkomstskatt	249	223	214	223	168	144	
	f) Donationer och stöd	2	6	2,3	2,8	2,1	2,7	
	För utveckling av affärsrörelsen	1 007	1 073	1 058	1 111	941	913	

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Kommentarer
GRI 205 Antikorruption								
205-2	Kommunikation och utbildning i policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption							
	Centralinstitutets personal	80 %	88 %	89 %	98 %	96 %	87 %	Beräkningsprincipen ändrades 2019, betalningar för två år rapporterade. Utbildningen genomförs vartannat år.
	Andelsbankernas personal	-	-	-	83 %	100 %	100 %	
GRI 302 Energi								
302-1	Fjärrvärme, MWh	73 400	72 050	70 635	72 290	73 420	67 210	
	Fjärrkyla, MWh	2 670	5 360	5 140	4 630	3 420	2 700	
	Bränsle, värme och reservkraft, MWh	7 060	3 780	4 700	190	90	86	
	El, MWh	59 230	57 040	62 110	56 970	59 910	57 200	
	andel förnybar elenergi					34 %	41 %	
302-1	Organisationens egen energiförbrukning totalt, MWh	142 360	138 230	142 585	134 080	136 840	127 196	
	andel förnybar energi av den totala energin						26 %	
302-3	Energiintensitet, MWh/person/år	11,7	11,3	11,6	11,1	11,2	10,1	
GRI 305 Utsläpp								
305-1	Scope 1. Direkta utsläpp av växthusgaser, CO ₂ e-ton	5	3	48	48	23	22	
305-2	Scope 2. Indirekta utsläpp av växthusgaser, marknadsbaserad, CO ₂ e-ton	23 446	18 556	20 918	24 278	23 739	17 900	Beräkningsprincipen ändrades 2019. Jämförelsetalet för 2018 har uppdaterats.
	Scope 2. Indirekta utsläpp av växthusgaser, ortsbaserad, CO ₂ e-ton	27 178	26 088	25 259	23 282	22 431	17 332	
305-3	Scope 3. Andra indirekta utsläpp av växthusgaser, CO ₂ e-ton						cirka 14 milj.	
	Kategori 1: Upphandlade produkter och tjänster, CO ₂ e-ton	-	2 612	2 034	1 285	1 861	460 000	Beräkningsprincipen ändrades 2020
	Kategori 5: Avfall som verksamheten ger upphov till, CO ₂ e-ton	609	129	298	254	402	0	Av avfallsutsläppen har totalt 21 CO ₂ e-ton kompenseras
	Kategori 6: Affärsresor, CO ₂ e-ton	2 622	3 841	3 712	3 541	3 763	2 977	
	Kategori 7: De anställdas resor till och från arbetet, CO ₂ e-ton	-	951	1 142	1 059	957	1 051	
	Kategori 15: Investeringar, CO ₂ e-ton	-	-	-	över 10 milj.	över 10 milj.	cirka 13,1 milj.	
305-4	Utsläppsintensitet för växthusgaser, CO ₂ e-ton/person	1,93	1,52	1,70	2,02	1,94	1,42	Intensitet = Scope 1 + Scope 2 (marknadsbaserad) / OP Gruppens anställda.

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Kommentarer
306-2	Avfall							Beräkningsprincipen ändrades 2020. Uppgifterna gäller endast OP Andelslags objekt.
	Återvinning och återanvändning	-	601 t	580 t	559 t	625 t	483 t	
	Annan användning	-	87 t	93 t	108 t	172 t	73 t	
	Förbränning i avfallskraftverk	-	39 t	39 t	44 t	51 t	34 t	
	Slutbehandling	-	0 t	1 t	1 t	0 t	0 t	
GRI 401 Anställningsförhållanden								
401-1	Nya första anställningar	1 015	1 236	1 345	1 721	1 789	1 641	
	Avslutade anställningar	1 889	1 840	1 871	2 134	2 095	1 750	
	Den totala personalomsättningen bland ordinarie anställda	8,3 %	7,9 %	8,7 %	11,6 %	11,2 %	8,7 %	Den totala avgångsomsättningen avser ordinarie anställda exklusive rörelseöverlåtelser.
	Den frivilliga omsättningen bland ordinarie anställda	3,8 %	3,7 %	4,8 %	6,9 %	6,6 %	4,0 %	
401-3	Antal familjelediga personer	1 112	1 089	1 008	985	1 004	1 002	Siffrorna avser Finland, utan OP Hem.
	Kvinnor	812	793	718	682	692	668	
	Män	300	296	300	303	312	331	
	Antal personer som återvänt från familjeledighet	577	629	594	560	569	568	Redovisas endast för Finlands del, utan OP Hem.
	Kvinnor	298	354	315	271	284	266	
	Män	279	275	279	289	285	302	
	Anställda som återvände efter föräldraledighet	97 %	95 %	95 %	95 %	93 %	96 %	Redovisas endast för Finlands del, utan OP Hem.
	Kvinnor	94 %	93 %	90 %	91 %	87 %	93 %	
	Män	100 %	99 %	100 %	100 %	99 %	100 %	
	Anställda som blev kvar i arbetet efter föräldraledighet	91 %	93 %	92 %	88 %	89 %	96 %	Redovisas endast för Finlands del, utan OP Hem.
	Kvinnor	93 %	94 %	94 %	90 %	90 %	93 %	
	Män	87 %	92 %	90 %	87 %	88 %	98 %	
GRI 403 Hälsa och säkerhet i arbetet								
403-8	Andelen anställda som omfattas av arbetarskyddskommissioner	87 %	88 %	89 %	92 %	92 %	93 %	Redovisas endast för Finlands del.
403-9	Andelen sjukfrånvaro av den ordinarie arbetstiden	3,5 %	3,5 %	3,3 %	3,3 %	3,4 %	2,9 %	Redovisas endast för Finlands del, utan OP Hem.
	Kvinnor	4,1 %	4,1 %	4,0 %	3,9 %	4,0 %	3,7 %	
	Män	1,8 %	1,8 %	1,8 %	1,9 %	2,0 %	1,4 %	

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Kommentarer
Olycksfall på arbetsplatsen som lett till frånvaro	-	-	10	9	15	7	Redovisas för Finlands del.
Olycksfallsfrekvens LTA1	-	-	0,6	0,5	0,8	0,4	Redovisas för Finlands del.
Arbetsrelaterade dödsfall	0	0	0	0	0	0	
GRI 404 Utbildning och personalutveckling							
404-1 Utbildningstimmar i genomsnitt per person	-	-	15	14	17	12	Redovisas för Finlands del.
Kvinnor	-	-	16	15	19	13	
Män	-	-	14	12	14	10	
404-3 Andel av personalen som deltar i utvecklingssamtal	83 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
GRI 405 Mångfald och lika möjligheter							
405-1 Mångfald i förvaltningsorganen och personalen							
Personal enligt kön							
Män	28 %	29 %	30 %	31 %	32 %	33 %	
Kvinnor	72 %	71 %	70 %	69 %	68 %	67 %	
Personal enligt åldersgrupp							
Under 30 år	13 %	13 %	13 %	15 %	15 %	17 %	
30–49 år	48 %	48 %	50 %	50 %	51 %	52 %	
över 49 år	39 %	39 %	37 %	35 %	34 %	31 %	
Enligt personalgrupp							
Ledning	4 %	4 %	3 %	3 %	3 %	3 %	
Chefer	9 %	9 %	10 %	9 %	8 %	7 %	
Experter	30 %	30 %	30 %	31 %	32 %	35 %	
Tjänstemän	57 %	57 %	57 %	57 %	56 %	55 %	
Medelåldern bland personalen	43,8	43,6	43,4	43,0	42,6	42,2	
Tjänsteår i medeltal	14,4	14,0	13,4	13,7	11,1	11,0	
405-2 Förhållandet mellan kvinnors och mäns grundlöner							Siffrorna avser Finland, utan OP Hem och timavlönade anställda.
Direktörer	-	-	-	91 %	94 %	92 %	
Chefer och experter	-	-	-	87 %	88 %	89 %	
Tjänstemän	-	-	-	106 %	104 %	104 %	

GRI 102-8 Information om löntagare och andra anställda

OP Gruppen	Ordinarie	Visstids	Heltid	Deltid	Personal totalt	Inhyrda
Personal totalt	11 810	794	11 563	1 041	12 604	1 502
Män	3 888	262	3 948	202	4 150	
Kvinnor	7 908	532	7 601	839	8 440	
Annan eller uppgiften saknas	14	0	14	0	14	
Anställda vid centralinstitutet	7 131	379	6 989	521	7 510	1 500
Anställda vid andelsbankerna	3 972	392	3 946	418	4 364	2
Anställda vid OP Hem	707	23	628	102	730	0
Finland	11 708	784	11 451	1 041	12 492	1 502
Estland	34	2	36	0	36	0
Lettland	30	3	33	0	33	0
Litauen	38	5	43	0	43	0

GRI 401-1 Personalomsättning, Nya första anställningar enligt åldersgrupp och kön

OP Gruppen	Under 30	30-49 år	Över 49 år	Totalt
Män	365	273	35	673
Kvinnor	566	321	78	965
Annan eller uppgiften saknas	1	2	0	3
Totalt	932	596	113	1 641
Centralinstitutet				
Män	245	240	23	508
Kvinnor	385	232	38	655
Annan eller uppgiften saknas	1	2	0	3
Totalt	631	474	61	1 166
Andelsbankerna				
Män	103	18	2	123
Kvinnor	160	63	17	240
Annan eller uppgiften saknas	0	0	0	0
Totalt	263	81	19	363
OP Hem				
Män	17	15	10	42
Kvinnor	21	26	23	70
Annan eller uppgiften saknas	0	0	0	0
Totalt	38	41	33	112

GRI 401-1 Personalomsättning, Avslutade anställningar enligt åldersgrupp och kön

OP Gruppen	Under 30	30-49 år	Över 49 år	Totalt
Män	301	166	123	590
Kvinnor	461	315	383	1 159
Annan eller uppgiften saknas	1	0	0	1
Totalt	763	481	506	1 750
Centralinstitutet				
Män	159	128	66	353
Kvinnor	230	194	140	564
Annan eller uppgiften saknas	1	0	0	1
Totalt	390	322	206	918
Andelsbankerna				
Män	125	28	40	193
Kvinnor	212	105	213	530
Annan eller uppgiften saknas	0	0	0	0
Totalt	337	133	253	723
OP Hem				
Män	17	10	17	44
Kvinnor	19	16	30	65
Annan eller uppgiften saknas	0	0	0	0
Totalt	36	26	47	109

405-1 Mångfald i förvaltningsorganen och personalen

OP Gruppen	Under 30	30-49 år	Över 49 år	Män	Kvinnor	Annan eller uppgiften saknas
Direktörer	0 %	46 %	54 %	69 %	31 %	0 %
Chefer	2 %	62 %	36 %	41 %	59 %	0 %
Experter	10 %	62 %	29 %	50 %	49 %	0 %
Tjänstemän	24 %	44 %	31 %	19 %	81 %	0 %
Totalt	17 %	52 %	31 %	33 %	67 %	0 %
Centralinstitutet						
Direktörer	0 %	61 %	39 %	64 %	36 %	0 %
Chefer	3 %	70 %	27 %	44 %	56 %	0 %
Experter	11 %	63 %	26 %	53 %	46 %	0 %
Tjänstemän	30 %	48 %	22 %	21 %	79 %	0 %
Totalt	19 %	57 %	25 %	38 %	61 %	0 %
Andelsbankerna						
Direktörer	0 %	37 %	63 %	73 %	27 %	0 %
Chefer	1 %	56 %	43 %	33 %	67 %	0 %
Experter	5 %	57 %	38 %	39 %	61 %	0 %
Tjänstemän	21 %	41 %	38 %	13 %	87 %	0 %
Totalt	15 %	45 %	40 %	22 %	78 %	0 %
OP Hem						
Direktörer	0 %	43 %	57 %	57 %	43 %	0 %
Chefer	2 %	37 %	61 %	65 %	35 %	0 %
Experter	2 %	35 %	64 %	40 %	60 %	0 %
Tjänstemän	11 %	40 %	49 %	38 %	62 %	0 %
Totalt	9 %	39 %	52 %	41 %	59 %	0 %

405-1 Mångfald i förvaltningsorganen och personalen, OP Gruppens förvaltningsorgan enligt åldersgrupp och kön

	Män	Kvinnor
Under 30 år	48 %	52 %
30-49 år	53 %	47 %
Över 49 år	65 %	35 %
Totalt	61 %	39 %

Scope 3, kategori 15: investeringar

OP Gruppens exponeringar branschvis	ton, CO ₂ e
Uthyrning och förvaltning av bostäder	100 000
Övrig förvaltning av fastigheter	40 000
Handel	280 000
Energi	1 370 000
Tjänster	480 000
Byggverksamhet	40 000
Annan tillverkning	850 000
Tillverkning av maskiner och utrustning (inkl. service)	110 000
Transport och magasinering	590 000
Jordbruk, skogsbruk och fiske	1 750 000
Skogsindustr	550 000
Metallindustri	1 240 000
Livsmedelsframställning	230 000
Övriga branscher	1 780 000
Hushåll	1 740 000
Totalt	11 150 000

Kalkyleringen har gjorts enligt "Koncentration av exponeringar per typ av bransch eller motpart (EU CRB-D)".

	ton, CO ₂ e
OP-fonder	1 970 000

Scope 3, kategori 1: upphandlade produkter och tjänster

	ton, CO ₂ e
Ersättningstjänster	285 000
Fastighetstjänster	70 000
ICT	65 000
Övriga	40 000
Totalt	460 000

GRI innehållsindex

Redovisningen följer GRI-standarden (Core). Alla standarder version 2016, standard 403 version 2018.

Kod	GRI-innehåll	Position	Att observera	Global Compact
GRI 102 Allmänt innehåll				
Organisationsprofil				
102-1	Namnet på den redovisande organisationen	OP Gruppen		
102-2	Sektorer, varumärken, produkter och tjänster	OP Gruppens 2020: OP Gruppen i korthet		
102-3	Lokalisering av organisationens huvudkontor	Helsingfors		
102-4	Verksamhetsländer	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2020: bilaga 84		
102-5	Organisationens ägarstruktur och företagsform	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2020: bilaga 84		
102-6	Marknader som organisationen är verksam på, sektorer	OP Gruppens 2020: OP Gruppen i korthet, OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2020: bilaga 84		
102-7	Den redovisande organisationens storlek	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2020; OP Gruppens 2020: OP Gruppen i korthet		
102-8	Information om löntagare och andra anställda	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, GRI-nyckeltalen		X
102-9	Leverantörskedja	OP Gruppens 2020: Så här skapar vi värde		
102-10	Betydande förändringar i organisationen och leverantörskedjan	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2020: Förändringar i OP Gruppens struktur		
102-11	Beskrivning av om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2020: Bilaga 2		
102-12	Externa initiativ	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång		
102-13	Medlemskap i organisationer och lobbyorganisationer	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/samarbete-med-intressentgrupper		
102-14	Verkställande direktörens översikt	OP Gruppens 2020: Chefdirektörens översikt		
Etik				
102-16	Värderingar, principer, standarder och normer	OP Gruppens 2020: OP Gruppen i korthet, Så här skapar vi värde		X
Bolagsstyrning				
102-18	Styrning och organisation	OP Gruppens bolagsstyrningsrapport 2020; OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		
102-38	Förhållandet mellan den högsta årsersättningen och den genomsnittliga årsersättningen	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen		

Kod	GRI-innehåll	Position	Att observera	Global Compact
Intressentgruppen				
102-40	Förteckning över organisationens intressentgrupper	OP Gruppens 2020: Samhällsansvarsprogrammet www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/samarbete-med-intressentgrupper		
102-41	Kollektivansvar	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/ansvarskansla/ansvarsfull-arbetsgivare-och-samhallsaktor		X
102-42	Identifiering och urval av intressentgruppen	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/samarbete-med-intressentgrupper		
102-43	Intressentsamverkan	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/samarbete-med-intressentgrupper		
102-44	Väsentliga frågor och angelägenheter som lyfts	OP Gruppens 2020: Samhällsansvarsprogrammet, Chefdirektörens översikt		
Rapportering				
102-45	Enheter som ingår i koncernredovisningen	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2020, bilaga 84		
102-46	Definiering av hållbarhetsredovisningens innehåll och avgränsningar	OP Gruppens 2020: Grunden för vår rapport		
102-47	Väsentlighetsaspekter	OP Gruppens 2020: Samhällsansvarsprogrammet, Ledningsmetod och redovisning i fråga om väsentliga aspekter		
102-48	Förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar	Inga ändringar		
102-49	Betydande förändringar i redovisningens omfattning och aspekternas beräkningsgränser	Inga ändringar		
102-50	Redovisningsperiod	1.1.-31.12.2020		
102-51	Datum för den föregående redovisningen	26.2.2020		
102-52	Redovisningsfrekvens	årligen		
102-53	Kontaktperson för frågor angående redovisningen	www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/kontaktinformation		
102-54	Omfattningen av redovisningen i enlighet med GRI-standarderna	OP Gruppens 2020: Grunden för vår rapport		
102-55	GRI-innehållsförteckning	OP Gruppens 2020: GRI-innehållsindex		
102-56	Bestyrkande av redovisningen	OP Gruppens 2020: Oberoende bestyrkanderapport		
Innehållet enligt område redovisas de indikatorer som är relevanta.				
Ekonomisk påverkan				
103-1	Beräkningsgränser för väsentliga aspekter	OP Gruppens 2020: Samhällsansvarsprogrammet, Grunden för företagsansvaret, Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Ledningsmetod och redovisning i fråga om väsentliga aspekter		
103-2	Komponenterna i ledningsmodellen	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2020, OP Gruppens 2020: Vi finns till för våra ägarkunder, Vi stöder samhället, Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång		

Kod	GRI-innehåll	Position	Att observera	Global Compact
103-3	Bedömningen av ledningsmodellen	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		
GRI 201 Ekonomiska resultat				
201-1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	OP Gruppens 2020: Vi stöder samhället, OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2020: bilaga 46		
201-3	Omfattningen av organisationens förmånsbestämda åtaganden	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2020, bilagor 34 och 86		
GRI 203 Indirekt ekonomisk påverkan				
203-2	Betydande indirekta ekonomiska effekter och deras omfattning	OP Gruppens 2020: Vi stöder samhället, Vi finns till för våra ägarkunder, GRI-nyckeltalen	Redovisade effekter omfattar beskrivningar av regionalt inflytande och donationer till allmännyttiga ändamål. Punkt b lämpar sig inte för beräkning av indirekta effekter som är väsentliga för OP.	
OP 1	Antal personer som deltagit i undervisning i ekonomikunskap	OP Gruppens 2020: Vi finns till för våra ägarkunder, GRI-nyckeltalen		
OP2	Antal personer som deltagit i digital handledning	OP Gruppens 2020: Vi finns till för våra ägarkunder, GRI-nyckeltalen		
GRI 205 Antikorruption				
205-1	Affärsenheter som analyserats med avseende på risk för korruption	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör. År 2020 har korruptionsrelaterade risker inte identifierats som väsentliga i någon av riskkartläggningarna.	Riskanalysernas antal har inte redovisats.	X
205-2	Kommunikation och utbildning i policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, GRI-nyckeltalen	Uppgiften är inte tillgänglig till alla delar (a, c, e, d). Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen.	X
205-3	Korruptionsfall och åtgärder i anslutning till dem	Inga fall 2020.	Mindre interna missbruk, 10 st.	X
GRI 206 Konkurrensbegränsningar				
206-1	Rättsliga åtgärder som gäller överträdelse av konkurrenslagstiftning, karteller och missbruk av dominerande marknadsställning	Konkurrens- och konsumentverket (KKV) har 10.2.2021 informerat om ett marknadsdomstolsförslag enligt vilket Fastighetsförvaltningsförbundet och de företag som representerats i förbundets styrelse har gjort sig skyldiga till ett förbjudet samarbete (kartell) inom disponentbranschen i Finland 2014–2017. En person som varit anställd hos OP Koti Kainuu har under perioden i fråga hört till Fastighetsförvaltningsförbundets styrelse och KKV föreslår en påföljdsavgift på 302 075 euro för OP Koti Kainuu. Ärendet granskas nu av marknadsdomstolen, som fattar beslut om eventuella påföljdsavgifter.		

Kod	GRI-innehåll	Position	Att observera	Global Compact
Miljöpåverkan				
103-1	Beräkningsgränser för väsentliga aspekter	OP Gruppens 2020: Ledningsmetod och redovisning i fråga om väsentliga aspekter, Samhällsansvarsprogrammet, Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång, TCFD		
103-2	Komponenterna i ledningsmodellen	OP Gruppens 2020: Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång, Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, TCFD, Ledningsmetod och redovisning i fråga om väsentliga aspekter		
103-3	Bedömningen av ledningsmodellen	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		
GRI 302 Energi				
302-1	Organisationens energikonsumtion	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen		X
302-3	Energiintensitet	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen		
302-4	Minskning av energiförbrukningen	OP Gruppens 2020: Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång	En mer detaljerad redovisning av minskningsåtgärderna är inte tillgänglig. Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen. Punkt b är inte väsentlig för OP.	X
GRI 305 Utsläpp				
305-1	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen		X
305-2	Indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen		X
305-3	Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen		X
305-4	Utsläppsintensitet för växthusgaser	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen		X
305-5	Minskning av växthusgasutsläpp	OP Gruppens 2020: Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång, TCFD	En mer detaljerad redovisning av minskningsåtgärderna (a) är inte tillgänglig. Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen. Punkt b är inte väsentlig för OP.	X
GRI 306 Avfall				
306-2	Avfall	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen	Egen avfallsindelning. Punkt a rapporteras inte på grund av liten storlek och punkt c rapporteras inte.	
Avloppsvatten och avfall				
103-1	Beräkningsgränser för väsentliga aspekter	OP Gruppens 2020: Samhällsansvarsprogrammet, Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		

Kod	GRI-innehåll	Position	Att observera	Global Compact
103-2	Komponenterna i ledningsmodellen	OP Gruppens 2020: Ledningsmetod och redovisning i fråga om väsentliga aspekter, Vi finns till för våra ägarkunder, Vi stöder samhället, Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång, Vi skapar trygghet och välfärd		
103-3	Bedömningen av ledningsmodellen	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		
GRI 401 Anställningsförhållanden				
401-1	Andelen anställda som omfattas av arbetarskyddskommissioner	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen	OP Gruppen beräknar inte procenten för omsättningen av ankommande personal.	X
401-2	Olycksfallsfrekvens, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro, arbetsrelaterade dödsfall	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen	Försäkringen Omfattande hälsoskydd är en vårdkostnadsförsäkring som kompletterar företagshälsovården och tecknas för alla anställda vid OP:s centralinstitut och närstående företag med en anställning som varar över sex (6) månader.	
401-3	Föräldraledighet	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen	Punkt a är inte tillgänglig.	X
GRI 402 Relationerna mellan personal och ledning				
402-1	Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten	www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/ansvarskansla/ansvarsfull-arbetsgivare-och-samhallsaktor		X
GRI 403 Hälsa och säkerhet i arbetet				
			Standarder 403-1 – 403-7 rapporteras inte. Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen.	
403-8	Andelen anställda som omfattas av arbetarskyddskommissioner	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, GRI-nyckeltalen		
403-9	Andelen sjukfrånvaro av den ordinarie arbetstiden	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen	Redovisningen omfattar sjukfrånvaro, olycksfall på arbetsplatsen, olycksfallsfrekvens och arbetsrelaterade dödsfall för Finlands del.	

Kod	GRI-innehåll	Position	Att observera	Global Compact
GRI 404 Utbildning och personalutveckling				
404-1	Utbildningstimmar i genomsnitt per person	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen	Redovisas endast för könsdel.	
404-2	Instruktioner för kompetensutveckling och livslång inläring	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		X
404-3	Andel anställda (i procent) som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärsutveckling	OP Gruppens 2020: Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		X
GRI 405 Mångfald och lika möjligheter				
405-1	Mångfald i förvaltningsorganen och personalen	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen		X
405-2	Förhållandet mellan kvinnors och mäns grundlöner	OP Gruppens 2020: GRI-nyckeltalen		X
GRI 406 Förbud mot diskriminering				
406-1	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder	Inga diskrimineringsanmälningar 2020. www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/ansvarskansla/ansvarsfull-arbetsgivare-och-samhallsaktor		X
GRI 413 Lokala samfund				
FS14	Initiativ som förbättrar handikappade personers möjligheter att använda sig av finansiella tjänster	OP Gruppens 2020: Vi finns till för våra ägarkunder		
GRI 415 Politisk påverkan				
415-1	Politiskt stöd	OP stöder inte politiska partier.		X
GRI 418 Kundernas integritet				
418-1	Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata	OP Gruppens 2020: Vi skapar trygghet och välfärd		
GRI 419 Efterlevnad				
419-1	Överträdelser av lagar och författningar på det sociala och ekonomiska området	Inga fall 2020.		
Ägande				
FS10	Andel i procent av företag i portföljen med vilka institutionen har interagerat i miljömässiga och sociala frågor	OP Gruppens 2020: Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång		

TCFD-utredning om klimatrisker

Tillsynsgruppen för stabiliteten på finansmarknaden Financial Stability Board (FSB) har inrättat klimatredovisningsarbetsgruppen Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). TCFD har tagit fram rekommendationer för företagens redovisning av klimatförändringens ekonomiska effekter på deras affärsverksamhet.

Förvaltningssed	a) Beskriv hur styrelsen följer de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna.	Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, OP Gruppens bolagsstyrningsrapport 2020
	b) Beskriv ledningens roll i bedömningen och hanteringen av klimatrelaterade risker och möjligheter.	Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång, OP Gruppens bolagsstyrningsrapport 2020, Rapport över ansvarsfull placering
Strategi	a) Beskriv de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna som organisationen identifierat på kort, medellång och lång sikt.	Verksamhetsberättelsen/Icke-finansiell rapport
	b) Beskriv de klimatrelaterade riskernas och möjligheternas inverkan på organisationens affärsverksamhet, strategi och ekonomiska planering.	Strategin
	c) Beskriv organisationsstrategins förändringsflexibilitet i olika klimatscenarier, inklusive scenariot för högst 2 °C.	Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång, Rapport över ansvarsfull placering
Riskhantering	a) Beskriv organisationens processer för att identifiera och bedöma klimatrisker.	Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör/Risker och övervakning
	b) Beskriv organisationens processer för att hantera klimatrisker.	Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång
	c) Berätta hur processerna för identifiering, bedömning och hantering av klimatrisker integrerats i organisationens övergripande riskhantering.	Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång
Resultat och mål	a) Berätta med vilka indikatorer de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna bedöms i organisationens strategi- och riskhanteringsprocesser.	Samhällsansvarsprogrammet, Vi arbetar för hållbar ekonomisk framgång, GRI-nyckeltalen
	b) Beskriv organisationens direkta (Scope 1), indirekta (Scope 2) och vid behov andra indirekta (Scope 3) växthusgasutsläpp (GHG) och relaterade risker.	Utsläppen, GRI-nyckeltalen
	c) Beskriv organisationens mål för hanteringen av klimatrelaterade risker och möjligheter samt måluppfyllelsen.	Samhällsansvarsprogrammet

Principer för ansvarsfull bankverksamhet

Framsteg mot FN:s principer för ansvarsfull bankverksamhet.

Princip	Våra framsteg	Tilläggsupplysningar
<p>Princip 1: Anpassning</p> <p>Vi anpassar vår affärsstrategi så att den stämmer överens med och främjar individers behov och samhällets mål, så som de har utformats i målen för hållbar utveckling, Parisavtalet och relevanta nationella och regionala ramverk.</p>	<p>OP Gruppen består av 137 andelsbanker och deras centralinstitut OP Andelslag jämte dotterföretag och närstående företag. Över 2 miljoner ägarkunder äger andelsbankerna och därmed hela OP Gruppen, som vid slutet av 2020 hade 12 604 anställda. OP Gruppens affärsrörelse är indelad i tre rörelsesegment: Hushållsbank (bankrörelse för privatkunder och sme-företag), Företagsbank (bankrörelse för företag och institutioner) samt Försäkring (försäkringsrörelse). OP Gruppens huvudsakliga verksamhetsområde är Finland. Dessutom har OP Företagsbanken Abp verksamhet i Estland, Lettland och Litauen.</p> <p>OP Gruppens grunduppgift ålägger oss att främja en hållbar ekonomisk framgång, säkerhet och välfärd bland ägarkunderna och i omvärlden. Företagsansvaret är en integrerad del av OP Gruppens strategi och alla anställdas vardag, beslut och handlingar. OP Gruppen har som mål att vara sakkunnig, pålitlig och ansvarsfull samt att vara en föregångare och förnyare inom finansbranschen. Ansvarsarbetet styrs av OP Gruppens samhällsansvarsprogram, vars mål har fastställts i relation till FN:s mål för hållbar utveckling (SDG).</p>	<p>OP Gruppen i korthet, s. 10 Samhällsansvarsprogrammet, s. 27</p>
<p>Princip 2: Påverkan och måluppställning</p> <p>Vi arbetar för att ständigt öka vår positiva påverkan och samtidigt minska den negativa påverkan som vår verksamhet, våra produkter och våra tjänster genererar för människor och miljö samt för att hantera de risker som verksamheten, produkterna och tjänsterna medför. I detta syfte ställer upp vi och publicerar mål med vilka vi kan uppnå de viktigaste effekterna.</p>	<p>Vilka aspekter på ansvarsfullhet som är viktiga för OP Gruppen har identifierats med hjälp av en väsentlighetsanalys som baserar sig på en enkät till intressentgrupperna. Utifrån dem har fyra teman valts till samhällsansvarsprogrammet: vi stärker finländarnas ekonomiska kunskaper, vi främjar en hållbar ekonomi, vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten och vi använder vårt kunskapskapital på ett ansvarsfullt sätt.</p> <p>Klimateffekterna av OP Gruppens kreditstock har analyserats med hjälp av en utsläppsinventering som baserar på Scope 3-beräkningen enligt GHG-protokollet. I fråga om företagsfinansiering har vi vidare med hjälp av konsekvensbedömningsverktyget UNEP FI kartlagt negativa och positiva konsekvensklasser, av vilka klimatet och naturens mångfald preliminärt har identifierats som de viktigaste ämnesområdena. Positiva effekter identifierades preliminärt i konsekvensklasserna för boende, hälsa och sysselsättning.</p> <p>År 2021 fortsätter OP Gruppen arbetet för att ställa upp mål enligt principerna för ansvarsfull bankverksamhet (PRB).</p>	<p>Utsläpp, s. 60 och 65</p>

Princip

Princip 3: Klienter och kunder

Vi arbetar ansvarsfullt med våra klienter och kunder för att främja hållbar praxis och möjliggöra ekonomisk verksamhet som skapar gemensamt välstånd för nuvarande och kommande generationer.

Princip 4: Intressenter

Vi konsulterar, engagerar och bildar partnerskap med relevanta intressenter på ett proaktivt och ansvarsfullt sätt för att uppnå samhällets mål.

Princip 5: Styrning och kultur

Vi verkställer vårt åtagande till dessa principer genom effektiv styrning och en kultur av ansvarsfull bankverksamhet.

Princip 6: Transparens och ansvar

Vi utvärderar regelbundet hur vi individuellt och gemensamt har verkställt dessa principer och tar transparent ansvar för vår positiva och negativa påverkan och för hur vi främjar samhällets mål.

Våra framsteg

Tillsammans med sina kunder bygger OP Gruppen upp en hållbar ekonomi, stöder stävandet av klimatförändringen och hjälper till med anpassningen till förändringar.

OP utvecklar produkter och tjänster, som uppmuntrar kunderna att agera ansvarsfullt och miljövänligt, och beaktar hur verksamheten påverkar naturens mångfald.

OP Gruppen har identifierat sina viktigaste intressentgrupper och för en fortlöpande dialog med dem.

Principerna för ansvarsfull bankverksamhet leds i enlighet med ledningsmodellen för OP Gruppens företagsansvar.

OP Gruppen rapporterar om principerna för ansvarsfull bankverksamhet varje år som en del av samhällsansvarsrapporteringen.

Tilläggsupplysningar

[Principerna för god affärsed](#)

[OP Gruppens webbsida](#)

Ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör

Oberoende bestyrkanderapport till ledningen för OP Andelslag

En översättning av den ursprungliga finskspråkiga bestyrkanderapporten.

På begäran av ledningen för OP Andelslag har vi utfört ett bestyrkandeuppdrag som ger begränsad säkerhet på utvalda hållbarhetsnyckeltal (härefter "Utvald Hållbarhetsinformation"), som presenteras i OP Gruppens "OP Gruppens 2020" -rapport, för verksamhetsåret som slutade den 31a december 2020.

Den Utvalda Hållbarhetsinformationen som är föremål för bestyrkandeuppdraget består av följande nyckeltal:

- Numerisk information rapporterad enligt GRI Standards listade i GRI-indexet
- OP1 "Mängden ekonomikunskapsundervisning, antal personer"
- OP2 "Antalet personer som deltagit i digital handledning"

Ledningens ansvar

Ledningen för OP Andelslag ansvarar för upprättandet av den Utvalda Hållbarhetsinformationen och dess innefattande påstående samt av fram-

förandet i enlighet med rapporteringskriterier, dvs. *GRI Sustainability Reporting Standards*. Ledningen för OP Andelslag ansvarar för att fastställa mål gällande framförande och rapportering av hållbar utveckling, inklusive identifieringen av intressenter och väsentlighetsfrågor; och för upprättandet och upprätthållandet av lämplig prestandahantering och interna kontrollsystem, varav den rapporterade prestationsinformationen är härledd ifrån.

Våra skyldigheter

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

uppdraget för att erhålla begränsad säkerhet om att den Utvalda Hållbarhetsinformationen inte innehåller väsentliga felaktigheter.

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

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

I uppdraget genomförda åtgärder

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

- Intervjuat representant för OP Andelslags högsta ledning, samt relevant personal som ansvarar för beredningen av materialet som används i den Utvalda Hållbarhetsinformationen;
- Utvärderat i vilken utsträckning den presenterade Utvalda Hållbarhetsinformationen följer och tillämpar *GRI Sustainability Reporting Standards* innehållsspecifikationer för rapporteringen;
- Utvärderat processer, datasystem och praktiska förfaranden för dataadministration för att samla in och konsolidera uppgifterna angående Utvald Hållbarhetsinformation;
- Gått igenom den presenterade Utvalda Hållbarhetsinformationen och utvärderat kvaliteten av informationen samt fastställandet av kalkylgränser och;

- Testat med hjälp av stickprov från originaldokument och system huruvida den Utvalda Hållbarhetsinformationen som angetts är korrekt och fullständig.

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

Begränsningar som hänför sig till uppdragets natur

Naturliga begränsningar uppkommer i alla bestyrkandeuppdrag på grund av selektiv prövning av informationen som granskas. Således kan oupptäckta oegentligheter, felaktigheter eller åsidosättande av regelverk uppstå. Dessutom kan icke-finansiell data vara mer beroende av naturliga begränsningar än finansiell data, med hänsyn till dess natur och metoderna som används för att avgöra, beräkna och estimeras dylikt data.

Slutsats

På basen av de åtgärder som utförts och av det bevis vi erhållit, har inget kommit till vår kännedom som skulle ge oss anledning att anta att informationen som varit föremål för detta bestyrkandeuppdrag, inte, i allt väsentligt, skulle vara framställd i enlighet med rapporteringskriterierna för *GRI Sustainability Reporting Standards*.

Helsingfors, den 8e mars 2021

KPMG Oy Ab

Juha-Pekka Mylén
CGR

Tomas Otterström
Partner, Advisory



OP Andelslag
Gebhardsplatsen 1
00510 Helsingfors

www.op.fi