

Yhdessä yli kaikkien aikojen

OP Ryhmän vuosi 2020



Sisältö

OP Ryhmä	3
Pääjohtajan katsaus	4
Avainluvut 2020	6
Keskeiset tapahtumat 2020	7
OP Ryhmä lyhyesti	10
Strategia	16
Toimintaympäristö	17
Strategiamme	20
Näin luomme arvoa	25
Vastuullisuusohjelma	27
Perustehtävän äärellä	29
Olemme omistaja-asiakkaitamme varten	30
Toimimme yhteisön tukena	36
Edistämme kestävää taloudellista menestystä	40
Luomme turvallisuutta ja hyvinvointia	47
Vastuullisuuden perusta	50
Vastuullinen työnantaja ja toimija	51
GRI-tunnusluvut	57
TCFD-ilmastoraportointi	72
Vastuullisen pankkitoiminnan periaatteet	73
Riippumaton varmennusraportti	75



Teimme konkreettisia tekoja asiakkaidemme hyväksi koronakriisin keskellä



Näin edistimme kestävää taloutta ja jatkoimme työtä ilmaston hyväksi

Tämä OP Ryhmän vuosi 2020 -katsaus kertoo, miten OP Ryhmä on toteuttanut perustehtävänsä ja toiminut asiakkaidensa ja toimintaympäristönsä tukena poikkeuksellisenä vuonna 2020. Katsauksesta löydät tiiviin tietopaketin OP Ryhmästä, sen strategiasta, yritys vastuusta ja vuoden keskeisistä tapahtumista. Katsaus sisältää myös GRI-standardien mukaisen vastuullisuusraportoinnin. Katsaus on osa OP Ryhmän vuosiraportointikokonaisuutta, johon sisältyvät lisäksi OP Ryhmän, OP Yrityspankki Oyj:n ja OP-Asuntoluottopankki Oyj:n tilinpäätökset ja toimintakertomukset, selvitykset hallinto- ja ohjausjärjestelmästä sekä OP Ryhmän riski- ja vakavaraisuusraportti, toimielinten palkitsemisraportti ja palkitsemispolitiikka. Kaikki nämä raportit löydät osoitteesta op-year2020.fi.

OP Ryhmän raportit 2020:
[Toimintakertomus ja tilinpäätös](#)
[Riski- ja vakavaraisuusraportti](#)
[Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä](#)
[Toimielinten palkitsemisraportti](#)
[Toimielinten palkitsemispolitiikka](#)

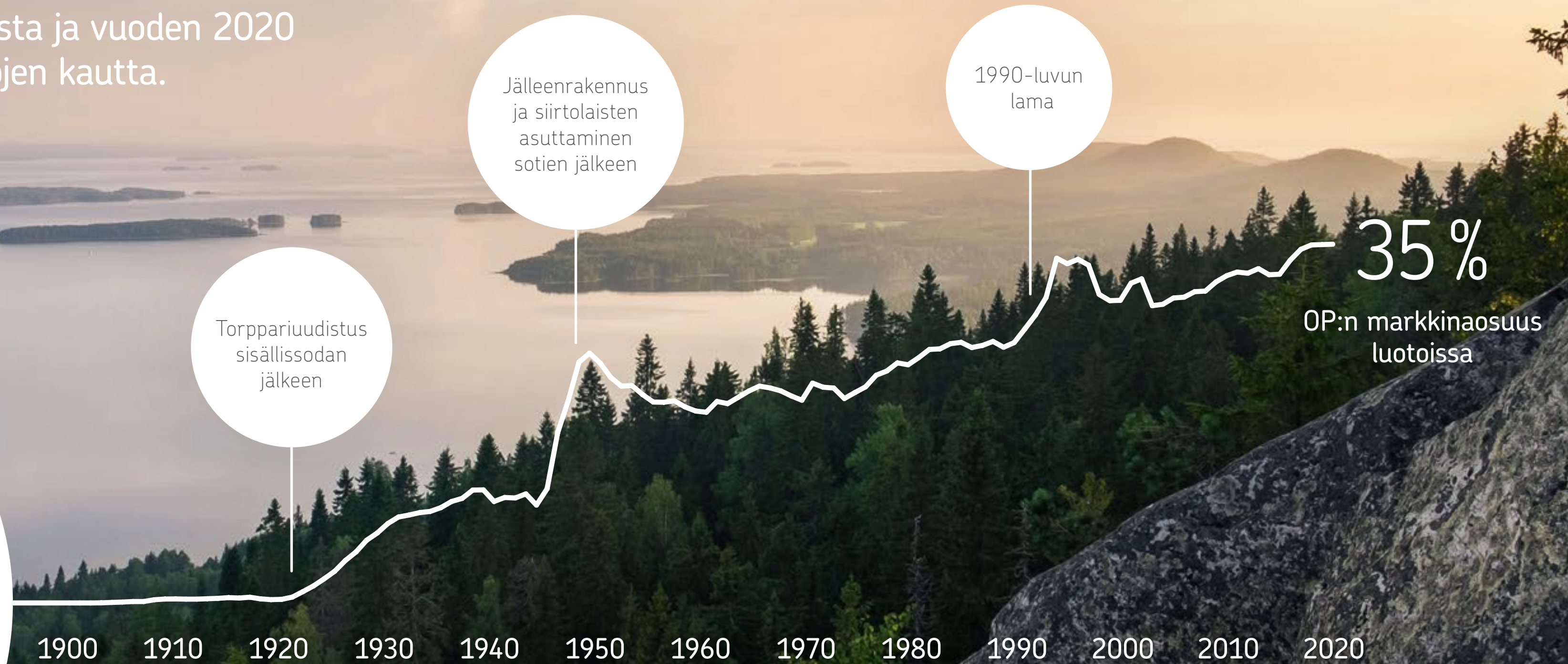
OP Ryhmä

OP Ryhmä on ollut mukana rakentamassa suomalaista yhteiskuntaa jo lähes 120 vuoden ajan. Tässä osiossa kerromme tarkemmin OP Ryhmästä, sen liiketoiminnoista ja vuoden 2020 keskeisimmistä tapahtumista lukujen ja tekojen kautta.

Yhdessä yli kaikkien aikojen

OP syntyi vuonna 1902 täyttämään yhteisön tarpeita ja tarjosi pienlainoja maaseudun vähävaraisille. Sotien jälkeen osuuskassojen merkitys Suomen jälleenrakentamisen ja siirtolaisten asuttamisen rahoittajana oli suuri, ja OP:n markkinaosuus nousi muutamassa vuodessa 10 prosenttiyksikköä. OP Ryhmän rooli asiakkaiden ja yhteiskunnan tukena on aina korostunut kriiseissä.

Lähde: OP Ryhmä, Suomen Pankki



Pääjohtajan katsaus

Vuosi 2020 oli OP Ryhmälle hyvin poikkeuksellinen globaalin koronapandemian vaikuttaessa liiketoimintamme toimintaympäristöön monella eri tavalla. Muutoskykymme joutui testiin, kun pandemia levisi Suomeen maaliskuun alussa.

Keskityimme ensin varmistamaan oman henkilöstömme terveyttä ja turvallisuutta sekä turvaamaan häiriöttömän toiminnan, jotta asiakkaamme saivat tarvitsemansa pankki- ja vakuutuspalvelut. Vuoden aikana yhdistimme etä- ja lähityötä eri työtehtävissä mahdollisuuksien mukaan. Toimintamme keskiössä oli turvallinen ja tuloksekas työnteko. Määrätietoisilla toimilla pystyimme varmistamaan, että yhteiskunnan näkökulmasta kriittiset palvelut toimivat myös kriisin aikana.

Perustehtävämme velvoittaa meitä edistämään omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestävästä taloudellisesta menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Toteutimme keväästä alkaen perustehtäväämme myöntämällä jopa 12 kuukauden maksuttomia lyhennysvapaita kotitalouksille ja yrityksille. Koronakriisin aikana myönsimme lyhennysvapaita yhteensä noin 126 000 asiakkaallemme.

Rajoitustoimien aikana osuuspankeissa varattiin omia asiointiaikoja erityisryhmille, ja avasimme myös neuvontapuhelimen tukemaan riskiryhmien pankki-asiointia koronapandemian aikana. Kannoimme yhteiskuntavastuutamme myös osallistumalla koronavirustestauksen kapasiteetin kasvattamiseen ja lahjoittamalla Pohjola Sairaalan henkilöstön työpästä yhteiskunnan kannalta kriittisiin työtehtäviin.

Toteutimme vuonna 2019 uudistettua strategiaamme ja etenimme strategisissa tavoitteissa haastavassa toimintaympäristössä. Olemme tuoneet tarjolle useita asiakaskokemusta parantavia palveluja. Lanseerasimme digitaalisen sijoittamisen neuvontapalvelun sekä monipankkipalvelun, jonka avulla eri pankeissa olevien tilien tiedot näkyvät samassa kanavassa. Toimme ensimmäisenä pankkina Suomessa yritysasiakkaille tarjolle mahdollisuuden reaaliaikaiseen massamaksamiseen SEPA-pikasiir-



”

Määrätietoisilla toimilla pystyimme varmistamaan, että yhteiskunnan näkökulmasta kriittiset palvelut toimivat myös kriisin aikana.

Timo Ritakallio
Pääjohtaja, OP Ryhmä

roilla. Yrityspankkitoimintamme sai erityistä kiitosta vuonna 2020: suomalaiset suuryritykset valitsivat OP Yrityspankin Suomen parhaaksi yrityspankiksi Prosperan vuosittaisessa tutkimuksessa.

Palvelukehityksen puolella olemme läpivieneet laajaa hanketta, jossa OP Ryhmän ICT-infrastrukturipalvelut

siirrettiin uudelle toimittajalle. Siirtohankkeella lisäämme palveluidemme toimintavarmuutta, kustannustehokkuutta ja sujuvuutta. Samalla olemme vähentäneet teknologiavelkaamme.

Tuloksentekeyky säilyi haastavassa toimintaympäristössä

Pandemian aiheuttamat rajoitustoimet muuttivat työympäristöämme, ja luonnonkatastrofiin verrattava kysyntäshokki vaikutti merkittävästi useaan liiketoiminta-alueeseemme. Koronaviruspandemia sysäsi sijoitusmarkkinat laskuun alkuvuonna, mikä laski sijoitustoiminnan tuottojamme varsinkin vuoden ensimmäisellä neljänneksellä.

Vakuutusliiketoiminnassa korvausmenoja kasvattivat omaisuuden tapahtumakeskeytys- ja epidemiakeskeytysvahingot sekä matkavakuutuksista haetut korvaukset. Toisaalta matkustamisen hiljentyminen, ajosuoritteiden merkittävä lasku ja yleisen toimeliaisuuden vähentyminen laskivat erityisesti keväällä muita vahinkomääriä.

Koronakriisi on lisännyt asiakkaidemme varautumista tulevaan. Esimerkiksi rahastosäästäminen kasvatti vuoden aikana merkittävästi suosiotaan ja henkivakuutusten kysyntä kasvoi. Kotitalouksien ja

yriytysten rahoitustilanne on säilynyt kokonaisuutena hyvänä. Rahoitusmarkkinoiden tilanne rauhoittui kevään shokin jälkeen, ja rahapolitiikka sekä hallituksen talouspolitiikka ovat olleet kasvua tukevia. Talouden odotetaan elpyvän vuonna 2021, mutta yritykset varautuvat pitkään matalan talouskasvun aikaan. Myös korkotasoa pysynee edelleen matalalla tasolla, mikä haastaa sekä pankkien että vakuutusyhtiöiden tuloksentekeykyä.

Asiakasliiketoimintamme kasvoi haastavassa toimintaympäristössä ja markkina-asemamme säilyi vahvana. Rahastopääomamme, talletuskantamme ja luottokantamme kasvoivat. Sijoitustoiminnan tuottojen lasku ja saamisten arvonalentumiset lasivat tulosta. Arvonalentumisten määrän kasvuun vaikuttivat koronapandemian lisäksi viranomais-sääntelyssä tapahtuneet muutokset. Myimme alkuvuonna ennen koronakriisiä Helsingin Vallilassa sijaitsevan kiinteistömme eteläkorealais-suomalaiselle sijoittajaryhmälle. Kaupasta kirjattiin merkittävä myyntivoitto vuoden 2020 tulokseen.

Työ suomalaisten hyväksi jatkuu

Poikkeusvuoden jälkeen meille on tärkeää olla mahdollistamassa talouden kasvua sekä yhteiskunnan palaamista poikkeusajasta mahdollisimman häi-

riöttömästi normaalitilaan. Olemme asiakkaitamme varten, ja yhdessä menestyminen on yksi arvoistamme. Tavoitteemme on auttaa asiakkaitamme kriisistä eteenpäin kohti suotuisampia aikoja.

Vuonna 2021 erityisenä tavoitteena on parantaa kahden miljoonan omistaja-asiakkaamme asiakas- ja hyötykokemusta. Uudistamme omistaja-asiakkuutta ja tuomme siihen uusia etuja. Lisäksi jatkamme vastuullisuustyötämme arvojemme mukaisesti. Ennakoimme vihreän rahoituksen kysynnän edelleen kasvavan, ja tavoitteenamme on edelleen lisätä vastuullisten sijoitus- ja rahoitustuotteidemme valikoimaa.

OP on Suomen johtava ja luotetuin finanssiryhmä. Vastuullamme on huolehtia osaltamme asiakkaidemme hyvinvoinnista ja Suomen talouden kasvun edellytyksistä. Teemme työtä strategiaprosessimme periaatteiden mukaisesti – toimintaympäristöä jatkuvasti peilaten, uudistuen ja toimien aktiivisesti niin asiakkaidemme kuin koko suomalaisen yhteiskunnan hyväksi.

Timo Ritakallio
Pääjohtaja, OP Ryhmä



Tavoitteemme on auttaa asiakkaitamme kriisistä eteenpäin kohti suotuisampia aikoja.

Avainluvut 2020

2,0

miljoonaa
omistaja-asiakasta

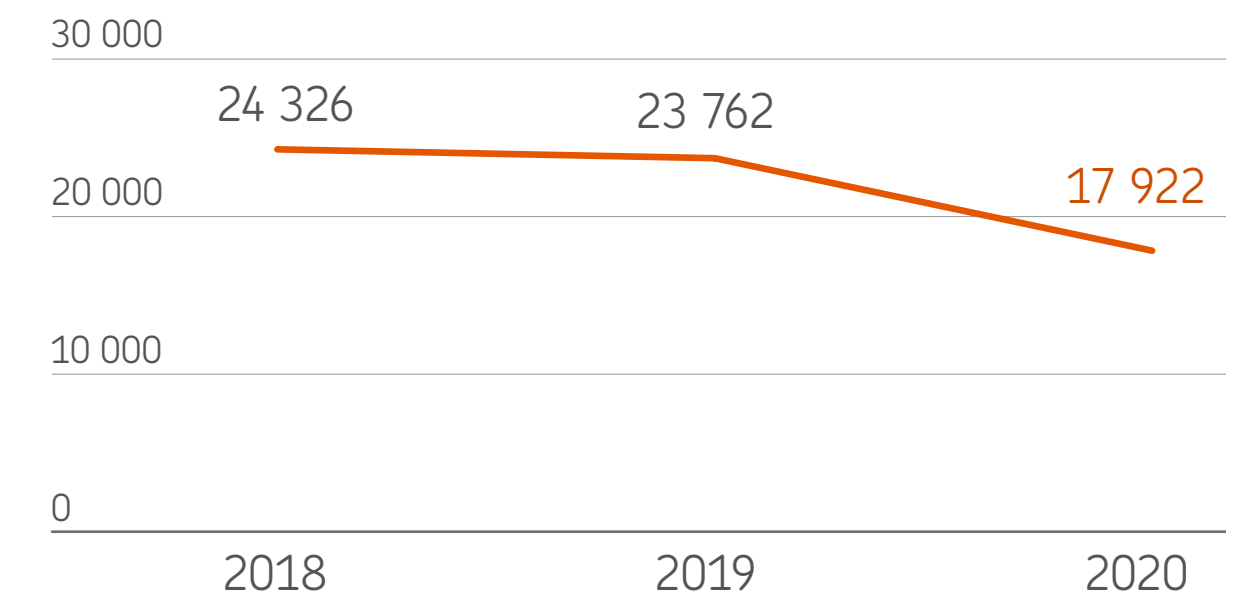
255

Kertyneet OP-bonukset
omistaja-asiakkaille, milj. €

+2,4 %

Luottokannan
kasvu

+10,8 %

Talletuskannan
kasvuOman toiminnan päästöt, tonnia, CO₂e

+4 %

Korkokate

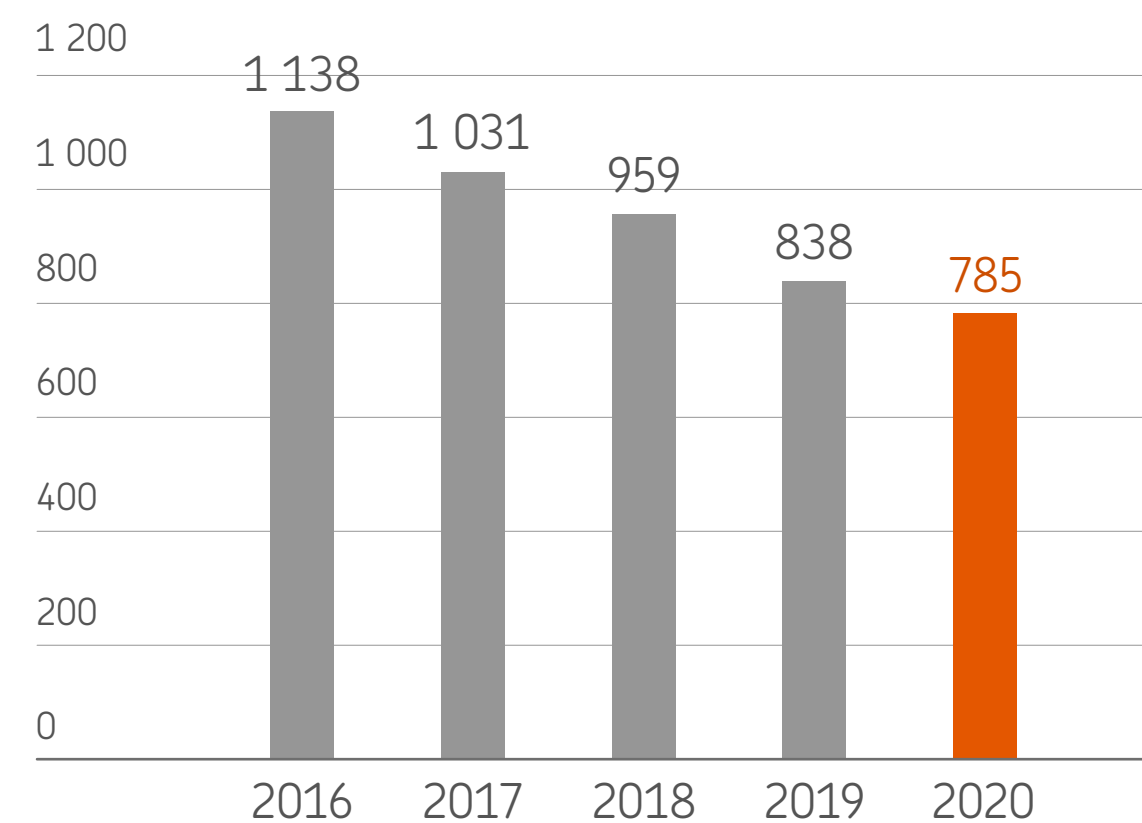
+36 %

Vakuutuskate

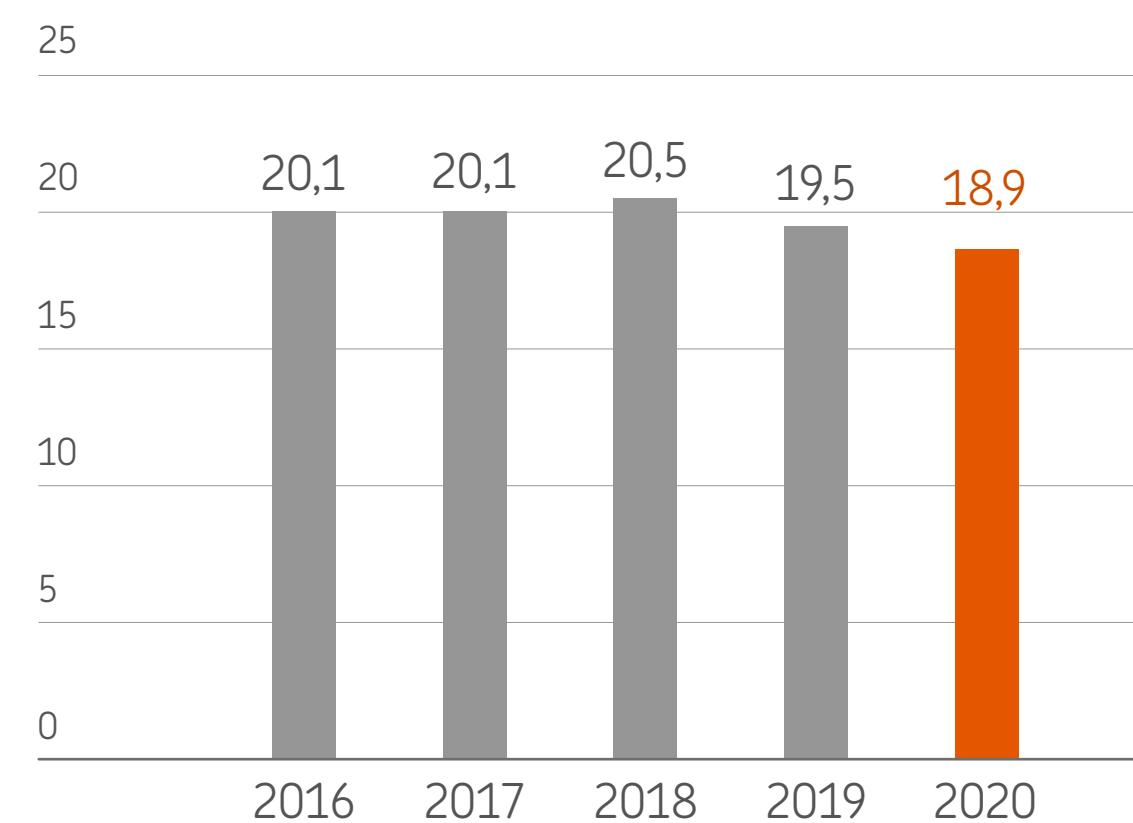
-1 %

Nettopalkkiotuotot

Tulos ennen veroja, milj. €



Ydinvakavaraisuussuhde (CET1), %



Keskeiset tapahtumat 2020

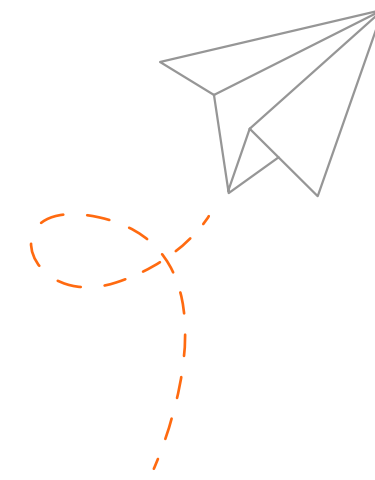
Keskusyhteisöön uusi hallintomalli ja hallitus

OP Ryhmän keskusyhteisö OP Osuuskunta siirtyi 1.1.2020 uuteen kolmiportaiseen hallintomalliin. OP Osuuskunnan hallitus aloitti toimintansa.

12 kk

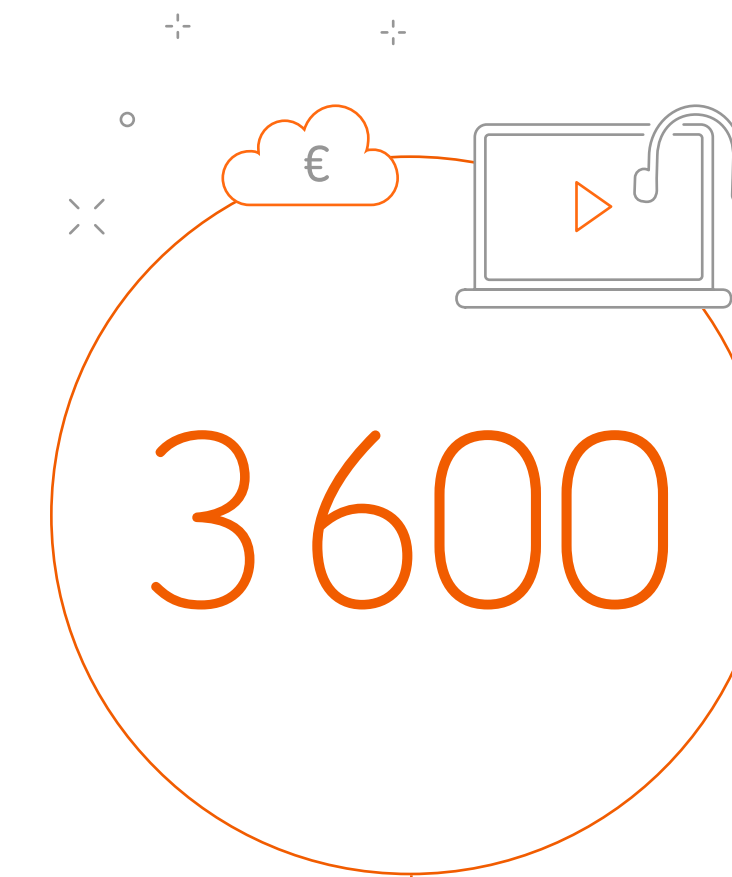
Maksuttomat lyhennysvapaat ja maksuohjelman muutokset

OP Ryhmä tarjosi asiakkailleen maaliskuusta alkaen mahdollisuuden jopa 12 kuukauden maksuttomiin lyhennysvapaisiin ja maksuohjelman muutoksiin, jos asiakkaan taloudenhoito oli vaikeutunut koronakriisin vuoksi.



Maksuaikaa vakuutuslaskuille

Pohjola Vakuutus tarjosi huhtikuusta alkaen asiakkailleen mahdollisuuden maksuaikojen joustoon koronakriisin vuoksi. Vakuutuslaskujen lisämaksuaikaa hyödynsi yhteensä yli 20 000 asiakasta.



Taloustaitoja etänä

Taloustaitojen opettaminen siirtyi koronatilanteen myötä verkkoon, ja OP opetti 3 600 koululaiselle oman talouden hallintaa etänä. Etenkin yläkouluille suunnattujen virtuaalisten tapahtumien avulla OP tuki opettajia etäopetuksessa.



Vallilan kiinteistön myynti

OP Osuuskunta myi 31.1.2020 Vallilan kiinteistön eteläkorealais-suomalaiselle sijoittajaryhmälle. OP Ryhmä jatkaa toimintaansa kiinteistössä pitkäaikaisena vuokralaisena.

Erityisryhmien puhelinpalvelu

OP perusti maaliskuun lopussa oman puhelinpalvelun erityistukea tarvitseville ja heidän läheisilleen, jotta pankkiasiointi olisi kaikille sujuvaa myös koronan aiheuttamassa poikkeustilanteessa.

+32%

Kesämökkikauppa kiihtyy

Mökkikauppa lähti nousuun huhtikuussa, ja vuoden aikana OP Koti välitti mökkejä ja vapaaajan asuntoja lähes kolmanneksen enemmän edellisvuoteen verrattuna.

Vastuullisen sijoittamisen kysyntä kasvaa

OP:n vastuullisten teemarahastojen kysyntä kasvoi kiihtyvällä vauhdilla koronakriisin aikana. Uusia osuudenomistajia tuli keväällä lähes kolme kertaa enemmän kuin vastaavaan aikaan edellisenä vuonna.

Keskeiset tapahtumat 2020

OP Monipankkipalvelu kokoaa eri pankkien tilitiedot yhteen

OP avasi monipankkipalvelun taloudenhallinnan sujuvoittamiseksi. Palvelussa eri pankeissa olevien tilien tiedot näkyvät samassa OP:n kanavassa.

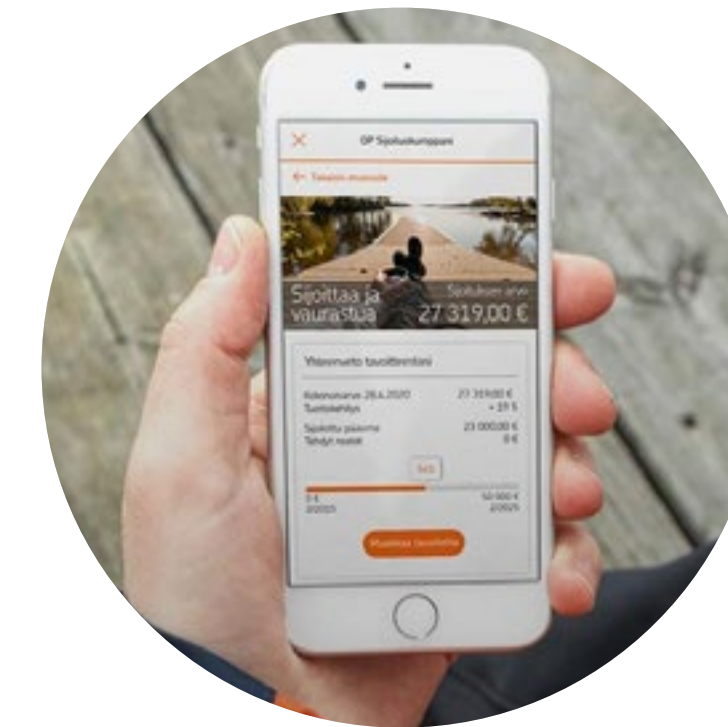
Yritysten reaaliaikainen massamaksaminen

Syyskuussa OP laajensi reaaliaikaiset SEPA-pikasiirrot yritysten massamaksamiseen ensimmäisenä pankkina Suomessa.



Digitaalinen OP Yritystalous

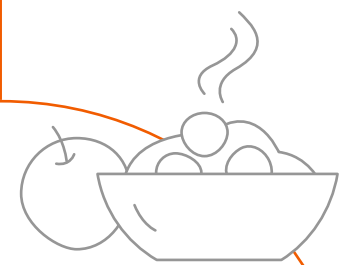
OP lanseerasi yrityksille digitaalisen OP Yritystalous -palvelun kokonaisvaltaiseen talouden seurantaan, kassanhallintaan ja maksuliikkeen hoitoon.



OP Sijoituskumppani

OP lanseerasi digitaalisen OP Sijoituskumppani -palvelun helpottamaan sijoittamisen aloittamista. Palvelu auttaa asiakasta toteuttamaan sijoitustavoitteensa vastuullisen sijoittamisen rahastojen avulla.

9 600



Lounas joka pöytään

Pohjola Vakuutus lahjoitti 9 600 lounasta vähävaraisille perheille Lounas joka pöytään -kampanjassa, jonka avulla autettiin perheitä ja tuettiin ravintolayrittäjiä.

100 000 €

Tukea mielenterveystyölle kriisin keskellä

OP Ryhmä lahjoitti MIELI Suomen Mielenterveys ry:n Kriisipuhelin-toiminnalle 100 000 euroa osana vastuullisuustyötään.

Toistuvat menot hallintaan

OP avasi uuden Toistuvien menojen hallinta -palvelun, joka kokoaa asiakkaan kaikki jatkuvat sopimukset ja tilaukset kustannuksineen yhteen paikkaan ja helpottaa niiden hallintaa. Asiakas voi yhdellä silmäyksellä nähdä, kuinka paljon rahaa jatkuviin tilauksiin kuukausittain kuluu.

Työtä ilmaston hyväksi

Vuoden aikana OP Ryhmä tuki rahoituksen kautta yrityksiä matkalla kestävään talouskasvuun, toi tarjolle uusia vastuullisia tuotteita, pienensi omia päästöjään ja lisäsi tietoa ilmastonmuutoksen vaikutuksista.

Konkreettisia tekoja koronaviruskriisin keskellä

115 000

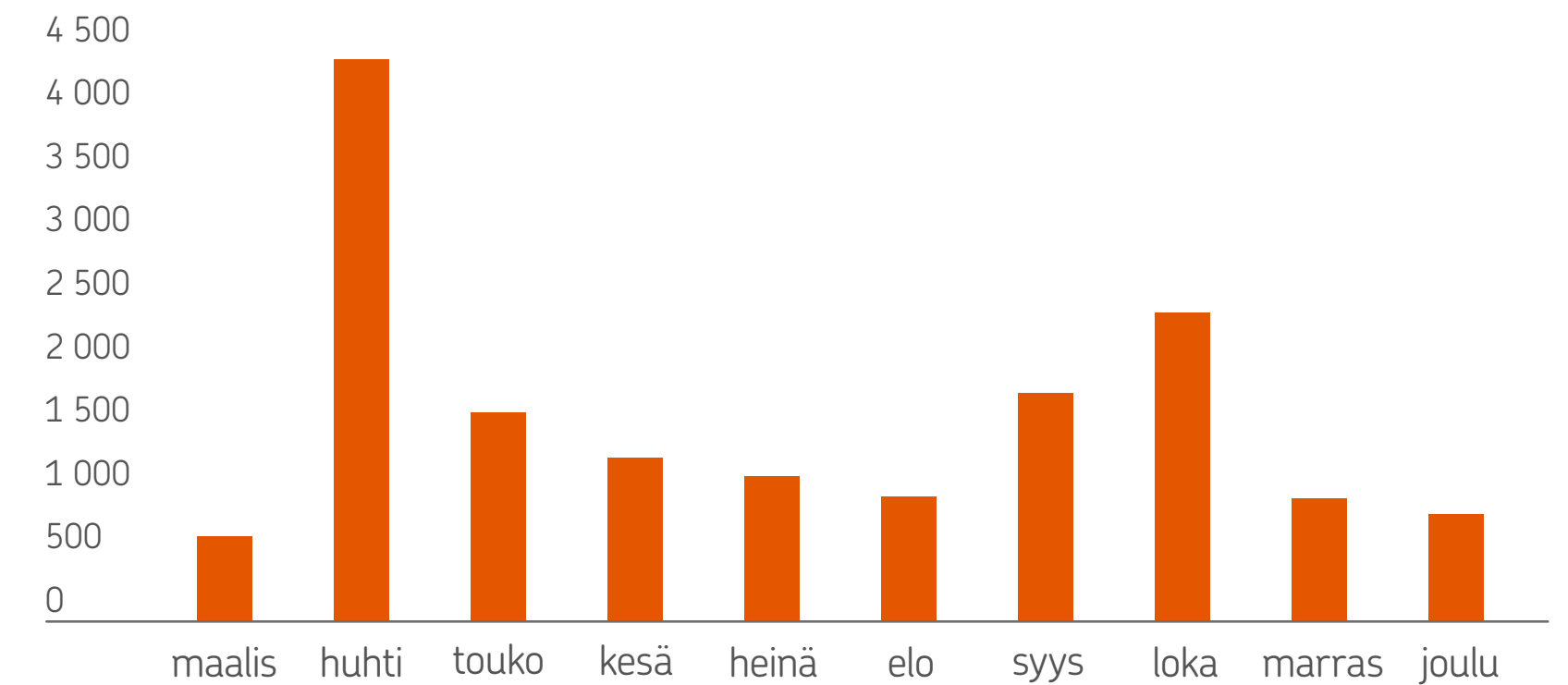
OP:n henkilöasiakasta sai lyhennysvapaata luottoihinsa

11 000

OP:n yritysasiakasta sai lyhennysvapaata luottoihinsa

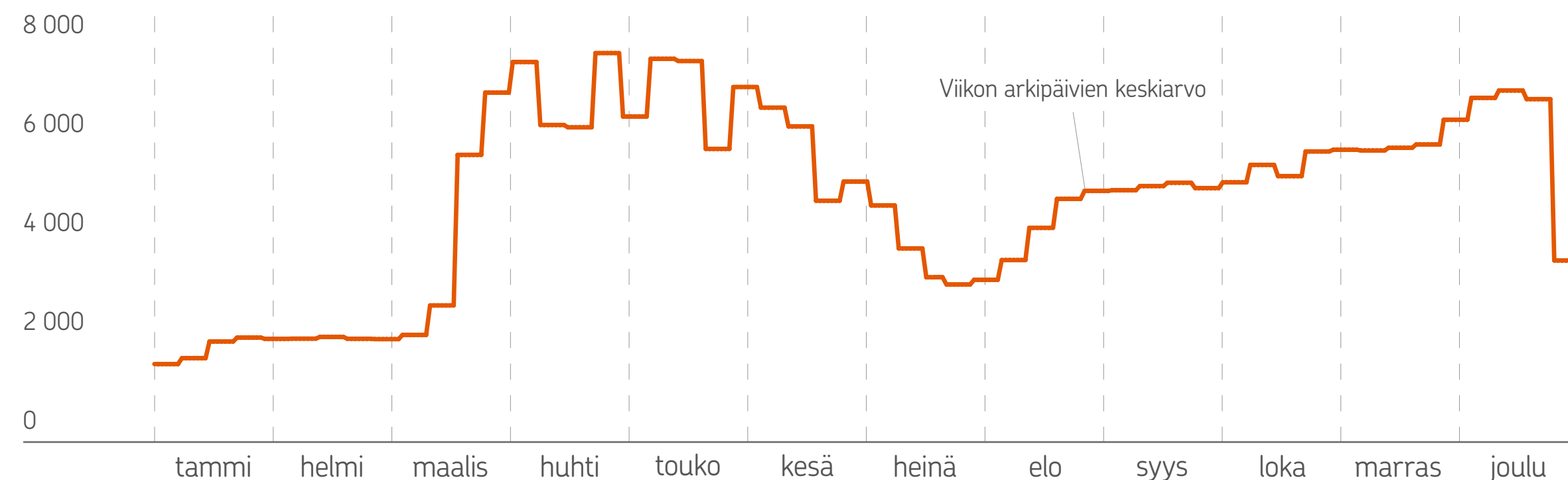
Pohjola Vakuutuksella
37 milj. €
koronaan liittyviä korvauskuluja

Yhteydenotot erityisryhmien puhelinpalveluun



11 Pohjola Sairaalan henkilökunnan jäsentä lahjoitti työpanostaan kriittisiin terveydenhuollon tehtäviin

Etätöyden mahdollistaminen OP Ryhmässä: etäyhteyden yhtäaikaisten käyttäjien määrä

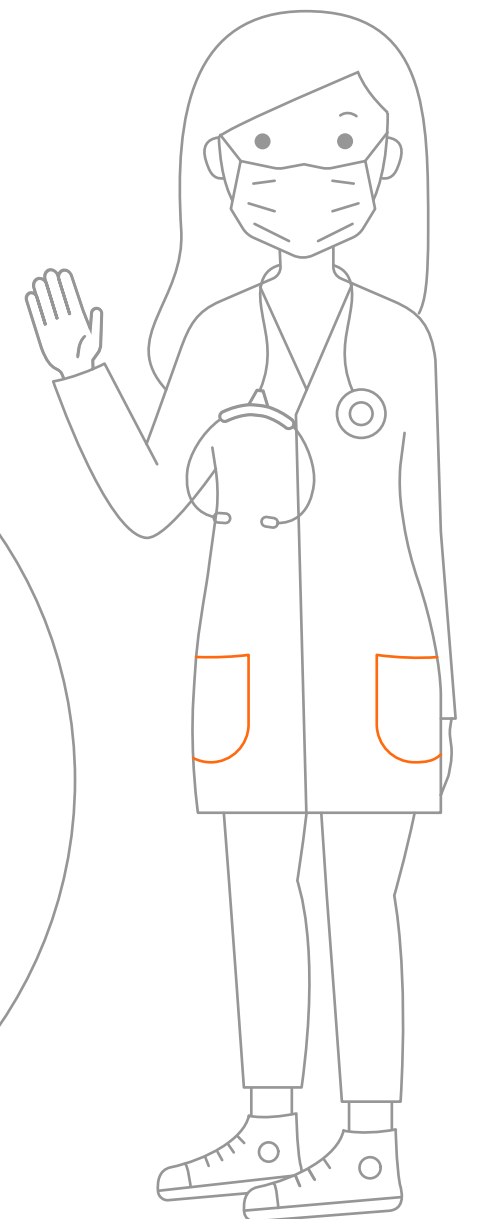


Vuokralaiset saivat OP Kiinteistösijoitukselta ja osuuspankeilta joustoja vuokranmaksuissa

Pohjola Vakuutus tarjosi korona-aikana lisämaksuaikaa vakuutuslaskuihin

20 000

asiakkaalle



OP Ryhmä lyhyesti

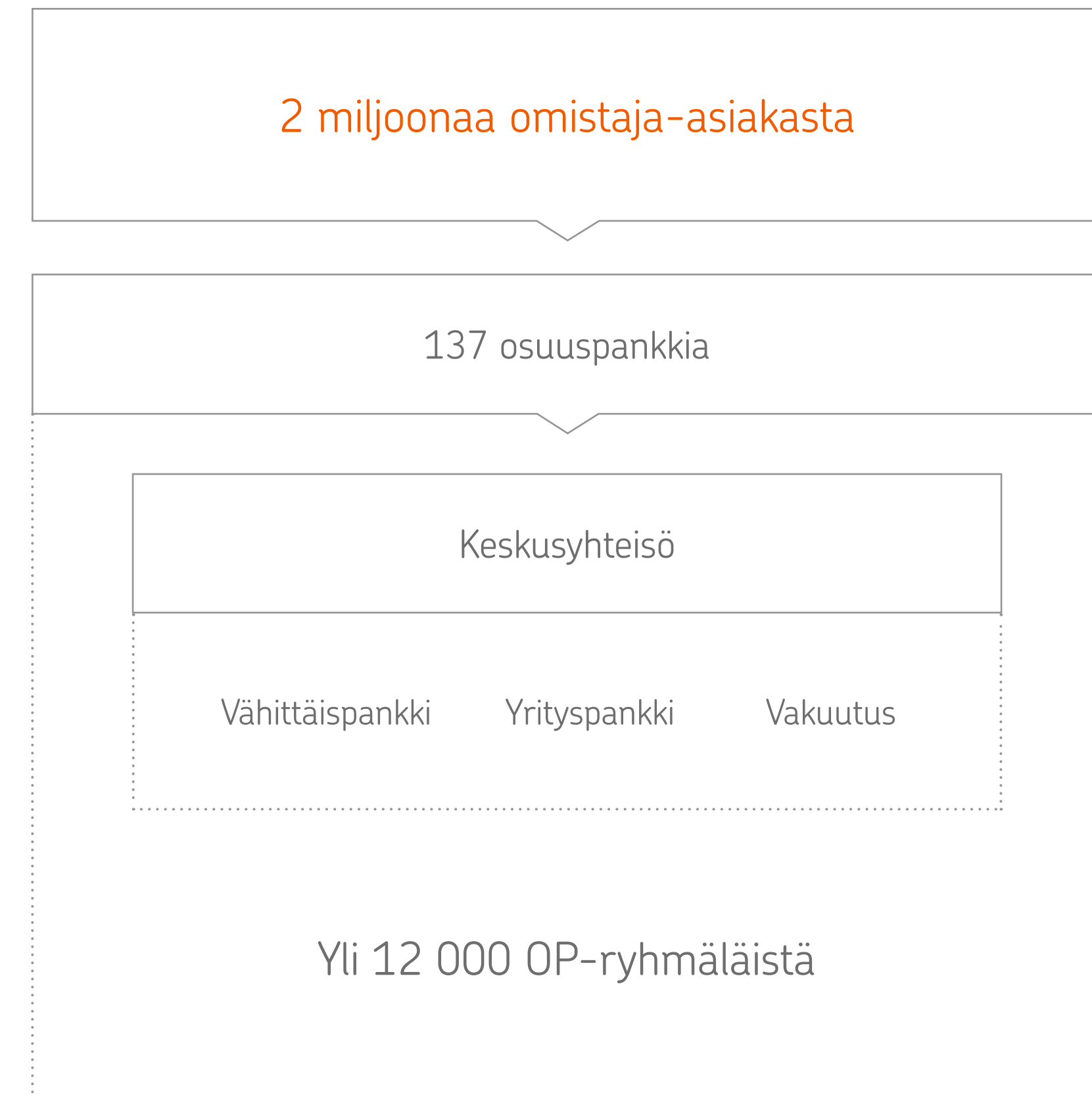
OP Ryhmä on asiakkaidensa omistama, Suomen suurin finanssiryhmä. Perustehtävämme on edistää omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestäväää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia.

OP Ryhmän muodostavat 137 osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö OP Osuuskunta tytär- ja lähiyhteisöineen. Yli 2 miljoonaa omistaja-asiakasta omistavat osuuspankit ja sitä kautta koko OP Ryhmän, jonka palveluksessa työskentelee yli 12 000 henkilöä. OP Ryhmän visio on olla johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä Suomessa – sekä asiakkaiden, työntekijöiden että kumppaneiden näkökulmasta.

OP Ryhmän liiketoiminta on jaettu kolmeen liiketoimintasegmenttiin, jotka ovat Vähittäispankki (pankkitoiminnan henkilö- ja pk-yritysasiakkaat), Yritys pankki (pankkitoiminnan yritys- ja instituutioasiakkaat) sekä Vakuutus (vakuutusasiakkaat). Tarjoamme asiakkaillemme maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden sekä parhaat keskittämisedut. Olemme paikallinen toimija, jonka palvelut ovat

saatavilla sekä monipuolisten digitaalisten kanavien että kattavan konttoriverkoston kautta.

OP Ryhmän toiminta perustuu osuustoiminnallisuuteen – yhdessä tekemiseen ja menestyksen jakamiseen asiakkaidemme kanssa yhteisön tarpeita täyttäen. Arvomme ovat vastuullisuus, ihmisläheisyys ja yhdessä menestyminen. Osuustoiminnallisena yrityksenä OP Ryhmän tavoitteena ei ole voiton maksimointi omistajille vaan omistaja-asiakkaiden tarvitsemien palvelujen tuottaminen mahdollisimman tehokkaasti ja kilpailukykyisesti vahvasta vakavaraisuudesta huolehtien. Yhteinen menestys käytetään omistaja-asiakkaiden hyväksi keskittämisetuina, muina taloudellisina etuina sekä palvelukyvyyn ylläpitona ja kehittämisenä. Tavoitteenamme on parantaa jatkuvasti asiakaskokemusta ja kasvattaa asiakkaan saamaa kokonaishyötyä.



Vähittäispankki

Vähittäispankki-segmentti muodostuu henkilö- ja pk-yritysassiakkaiden pankkitoiminnasta osuuspankeissa sekä keskusyhteisökonserneissa.

OP on Suomen johtava asunto- ja yritysrahoittaja. Haluamme tarjota parhaan asiakaskokemuksen sekä paikallisesti että digitaalisesti ja olla omistaja-asiakkaidemme luotettava talouden kumppani joustavasti eri elämäntilanteissa. Tavoitteenamme on omistaja-asiakkaidemme taloudellisen hyvinvoinnin turvaaminen sekä oman talouden hallinnan ja menestyksen edistäminen.

Monipuoliset työkalut oman talouden hallintaan

Henkilöasiakkaiden palvelut kattavat päivittävät pankkiasiat, lainat, säästöt ja sijoitukset, asuntoasiat sekä laajat omistaja-asiakkaiden edut. Palvelemme asiakkaitamme digitaalisissa kanavissa, puhelinpalvelussa ja kattavan konttoriverkoston kautta ympäri Suomen. Henkilökohtaista asiakaspalvelua tarjoamme sekä konttoreissa että digitaalisesti. Haluamme varmistaa yhdenvertaiset asiointimahdollisuudet

Suomen kattavimman pankki- ja vahinkovakuutuspalveluverkostomme avulla. Asiakkaidemme päivittävät pankkiasiat ja maksaminen hoituvat ajasta ja paikasta riippumatta eri kanavissa. Kehitämme jatkuvasti palveluitamme asiakkaidemme muuttuvien tarpeiden mukaan. Tavoitteenamme on tarjota toimialan paras monikanavainen asiakaskokemus. OP-mobiili on omistaja-asiakkaidemme päivittäisasiointin pääkanava, ja sillä oli vuoden lopussa lähes 1,2 miljoonaa aktiivista käyttäjää.

Tarjoamme asiakkaillemme monipuoliset säästämissä ja sijoittamisessa palvelut. Valikoimaamme kuuluu myös räätälöity ja palkittu Private Banking -palvelu. Lisäksi tarjoamme sijoitusneuvontaa konttoreissamme. OP valittiin Suomen parhaaksi Private Banking -palveluiden tarjoajaksi kansainvälisen Euromoney-lehden arvoinnissa vuonna 2020.

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

Palvelut asumiseen ja oman asunnon ostoon

Haluamme mahdollistaa asiakkaidemme asumisen ja arjen unelmat taloudellisesti kestävästi ja mahdollisimman sujuvasti. Tarjoamme asiakkaillemme kaikki asunnon ostoon, myyntiin ja vuokraukseen liittyvät palvelut. Digitaalisen asuntolainapalvelun avulla OP:n asiakas voi hakea ja saada pankkia sitovan asuntolainapäätöksen ja -tarjouksen verkosta. Vuonna 2020 palvelun kautta tehtiin 21 000 lainatarjousta. Valtaosa asuntolainahakemuksistamme tulee digitaalisista kanavista. Lainasioista keskusteleminen hoituu puhelimitse, verkkoneuvottelussa tai kasvotusten konttorissa, ja laina-asiakirjat voi allekirjoittaa myös sähköisesti. Koronapandemian myötä myös asuntolainaneuvottelut hoidettiin yhä useammin sähköisissä kanavissa.

OP Koti kokoaa asumisen palvelut yhdeksi kokonaisuudeksi osoitteessa [op-koti.fi](https://www.op-koti.fi) ja tarjoaa laadukasta kiinteistönvälityspalvelua valtakunnallisesti 170 toimipisteessä. OP Koti on valittu jo 11 vuotena peräkkäin Suomen luotetuimmaksi kiinteistönvälittäjäksi (Suomi tänään -tutkimus 2020, Taloustutkimus). OP Koti tarjoaa

Tulos ennen veroja

115
milj. €

Luottokanta

69,4
mrd. €

Talletuskanta

59,1
mrd. €

Asuntoluottojen
markkinaosuus

39,1
%



asiakkailleen mahdollisuuden digitaaliseen asunto-kauppaan, jossa ostaja ja myyjä hyväksyvät kauppakirjan pankkitunnuksilla. Näin kauppa voidaan hoitaa ajasta ja paikasta riippumatta ilman pankkikonttorissa tapahtuvaa kaupantekotilaisuutta.

Pk-yritysten pitkäaikainen kumppani

Pienten ja keskisuurten yritysten kumppanina haluamme edistää paikallisen yritystoiminnan menestystä ja kasvua. Kun asiakkaat tunnetaan hyvin ja heidän kanssaan toimitaan tiiviissä vuorovaikutuksessa, ratkaisut voidaan rakentaa jokaisen tarpeisiin sopiviksi. Tarjoamme pk-yrityksiä varten kaikki yrityksen ja yrittäjän pankkipalvelut, rahoituksen, maksuliikkeen ja kassanhallintapalvelut, sijoituspalvelut sekä yritystoiminnan kehittämiseen liittyvät asiantuntijapalvelut.

Aloittaville pk-yrityksille tarjoamme monipuoliset palvelut ja tuemme oman yrityksen perustamisessa. OP Kevytyrittäjä on Suomen toiminimiyrittäjien johtava palvelu, jonka kautta yrittäjyyden oli aloittanut yhteensä jo 25 000 yrittäjää vuoden 2020 loppuun mennessä. OP Kevytyrittäjänä yrityksen perustaminen on tehty mahdollisimman helpoksi, ja rutiinit kirjjanpidosta laskutukseen hoituvat suoraan palvelussa.

Tarkempaa tietoa Vähittäispankin vuoden 2020 tapahtumista löydät kohdista [Olemme omistaja-asiakkaitamme varten](#) ja [Toimimme yhteisön tukena](#).

Yrityspankki

OP Ryhmän Yrityspankki-segmentti muodostuu yritys- ja instituutioasiakkaiden pankkitoiminnasta sekä omaisuudenhoidosta. Se sisältää OP Yrityspankki Oyj:n pankkitoiminnan, OP Varainhoito Oy:n, OP-Rahastoyhtiö Oy:n ja OP Kiinteistösi joitus Oy:n. OP Yrityspankki on Suomen johtava yritysten ja instituutioiden pankki. Tuemme pitkäjänteisellä yhteistyöllä asiakkaidemme menestystä, kasvua ja kansainvälistymistä. Haluamme myös edistää yritysasiakkaidemme kestäväää taloutta.

OP Yrityspankki on yritysten ja instituutioiden arjen kumppani

OP Yrityspankin palveluihin kuuluvat rahoitus, korko- ja valuuttasuojaukset, maksaminen, rahavirtojen ja käyttöpääoman hallinta, omaisuudenhoito sekä riskienhallinta, ja sen kotimarkkina-alue on Suomi, Viro, Latvia ja Liettua. Vahvuutemme on laaja paikallinen palveluverkosto Suomessa. Tarjoamme myös kattavat palvelut ja kumppaniverkoston yritysasiakkaidemme kansainvälisiin tarpeisiin. Rakennamme ratkaisut aina asiakkaidemme tarpeisiin sopiviksi ja

kehitämme toimintaamme eri palvelukanavissa, jotta voimme tarjota markkinoiden parhaan asiakaskokemuksen. Erinomainen työntekijäkokemus näkyy asiakkaille aiempaa parempana palveluna. OP Yrityspankin asiakastytyväisyys oli erinomaisella tasolla vuonna 2020: NPS 84 (vaihteluväli -100 – +100).

OP Yrityspankki tarjoaa kattavat ratkaisut rahoitukseen omasta taseesta sekä pääomamarkkinoilta oman ja vieraan pääoman ehtoisesti. Pääomamarkkinapalveluissa tarjoamme kaikille asiakasryhmille kattavat palvelut markkinariskien suojauksiin ja kaupankäyntiin rahoitusmarkkinoilla. Hankinta- ja myyntitoiminnan käyttöpääomaa tehostavien ratkaisujemme tavoitteena on tukea osaltaan asiakkaan likviditeetin- ja taseenhallintaa. Haemme vaihtoehtoja kuluttajien ja yritysten asiakasrahoitukseen kotimaassa ja ulkomailla. Tuomme ratkaisuja verkkokaupassa ostamiseen ja maksamiseen.

Rahavirtojen tehokasta hallintaa tuemme tili- ja limiittiratkaisuilla. Yritys- ja instituutioasiakkaille tarjoamme laajaa ja kattavaa omaisuudenhoitopalvelua

täyden valtakirjan salkunhoidosta konsultoiviin omaisuudenhoitopalveluihin. Palveluvalikoimaamme kuuluvat myös nykyaikainen riskiraportointi ja salkkuanalyysi sekä ratkaisut yritysten likviditeetin-hallintaan.

Tunnistamme roolimme yhtenä Suomen suurimpana rahoittajana ja otamme tämän vastuun vakavasti. Haluamme auttaa asiakkaitamme siirtymään kohti ilmaston kannalta kestäväää taloutta kehittämällä monipuolisia tuotteita vastuulliseen sijoittamiseen ja vihreään rahoittamiseen.

Tarkempaa tietoa Yrityspankin vuoden 2020 tapahtumista löydät kohdasta [Edistämme kestäväää taloudellista menestystä](#).

Tulos ennen veroja

349
milj. €

Luottokanta

24,0
mrd. €

Hallinnoitavat varat

64,2
mrd. €

Yritysluottojen markkinaosuus

38,6
%

Vakuutus

Vakuutusasiakkaat-segmentin muodostavat Pohjola Vakuutus, OP-Henkivakuutus sekä Pohjola Sairaala.

Pohjola Vakuutus on Suomen johtava vahinkovakuutusyhtiö. Tavoitteenamme on varmistaa, että asiakkaillamme on monipuolinen ja kattava vakuutusturva. Toimimme riskienhallinnan kumppanina: autamme hallitsemaan ja ennakoimaan riskejä.

Tarjoamme kattavat vahinko- ja henkivakuuttamisen palvelut niin henkilö-, yritys-, kuin yhteisöasiakkaille. Kehitämme palvelukonseptejamme, digitaalisia vakuutus- ja korvauspalveluitamme sekä yhteistyökumppaniverkostoamme vahinkojen hoidossa tarjotaksemme eheän ja laadukkaan asiakaskokemuksen asiakkaillemme.

Pohjola Vakuutus ennaltaehkäisee vahinkoja ja korvaa vahingon sattuessa

Pohjola Vakuutus edistää asiakkaiden riskienhallintaa ja turvallisuutta, auttaa vahinkojen ennaltaehkäisyssä sekä varmistaa sujuvan ja tehokkaan vahingonhoidon. Kartoitamme yhdessä asiakkaan kanssa potentiaaliset riski- ja turvallisuustekijät ja optimoimme

vakuutusratkaisut asiakaskohtaisesti. Varmistamme, että asiakas on tietoinen kaikista riskeistään, eivätkä mahdolliset vahingot aiheuta ylitsepääsemättömiä taloudellisia tai inhimillisiä vaikeuksia. Teemme asiakkaan arjesta sujuvaa ja turvallista rakentamalla yhdessä asiakkaan kanssa parhaan mahdollisen kokonaisratkaisun.

Keskeisimmät henkilöasiakkaiden vakuuttamisen osa-alueet ovat auton, kodin ja muun omaisuuden vakuuttaminen sekä henkilövakuuttaminen muun muassa tapaturmien ja sairauksien varalta sekä kotona että matkoilla. Tarjoamme nopean avun vahinkotilanteiden hoitamiseen Pohjola Vahinkoapu-palvelussamme. Vahinkoavusta asiakkaat löytävät toimintaohjeet vahinkotilanteeseen, yhteistyökumppaneidemme tiedot sekä tietoa siitä, mitä vakuutus korvaa. Palvelu löytyy sekä OP-mobiilista että OP-yritysmobiilista. Henkilöasiakkaiden vahingoista ilmoitetaan verkon tai mobiilin kautta noin 67 prosenttia ja yritysasiakkaiden vahingoista noin 44 prosenttia. Pohjola Vakuutuksen korvauspalveluilla on kumppanuussopimuksia yli 20 toimialalla, esimerkiksi terveydenhuoltoalan yritysten, autokorjaamojen, silmälasin-, rakennuskorjaus- ja kodinkoneliikkeiden

kanssa. Kumppanuuksilla varmistetaan laadukas asiakaskokemus, korvaustoiminnan kustannustehokkuus, tasa-laatusuus ja saatavuus lähellä asiakasta.

Terveysmestari-palvelu on Pohjola Vakuutuksen asiakkaille suunnattu maksuton palvelu hoidontarpeen arvioimiseksi. Samalla Terveysmestari arvioi myös sairauden tai tapaturman korvattavuuden ja antaa suoralaskutusluvan hoitolaitoskumppanille. Asiakkaalle jää usein maksettavaksi ainoastaan vakuutuksen omavastuu.

Pohjola Vakuutus toimii myös yritysasiakkaiden riskienhallinnan kumppanina. Tehtävänämmä on turvata asiakkaidemme toiminnan jatkuvuus, tukea henkilöstön työkykyä ja auttaa turvallisen toimintaympäristön rakentamisessa. Tarjoamme asiakkaillemme kattavat ja monipuoliset riskienhallintapalvelut, joiden avulla yritys pystyy paremmin varmistamaan liiketoimintansa häiriöttömyyden ja varmuuden ongelmatilanteissa. Yritystoiminnan keskeiset vakuutettavat kohteet ovat yrittäjä itse, yrityksen henkilöstö, yrityksen käyttö- ja vaihto-omaisuus, tavarankuljetukset, ajoneuvot sekä yritysliiketoiminta. Lisäksi tarjoamme yrityksille kybervakuutusta tietoturmien varalle.

Tulos ennen veroja

348
milj. €

Vakuutusmaksutuotot

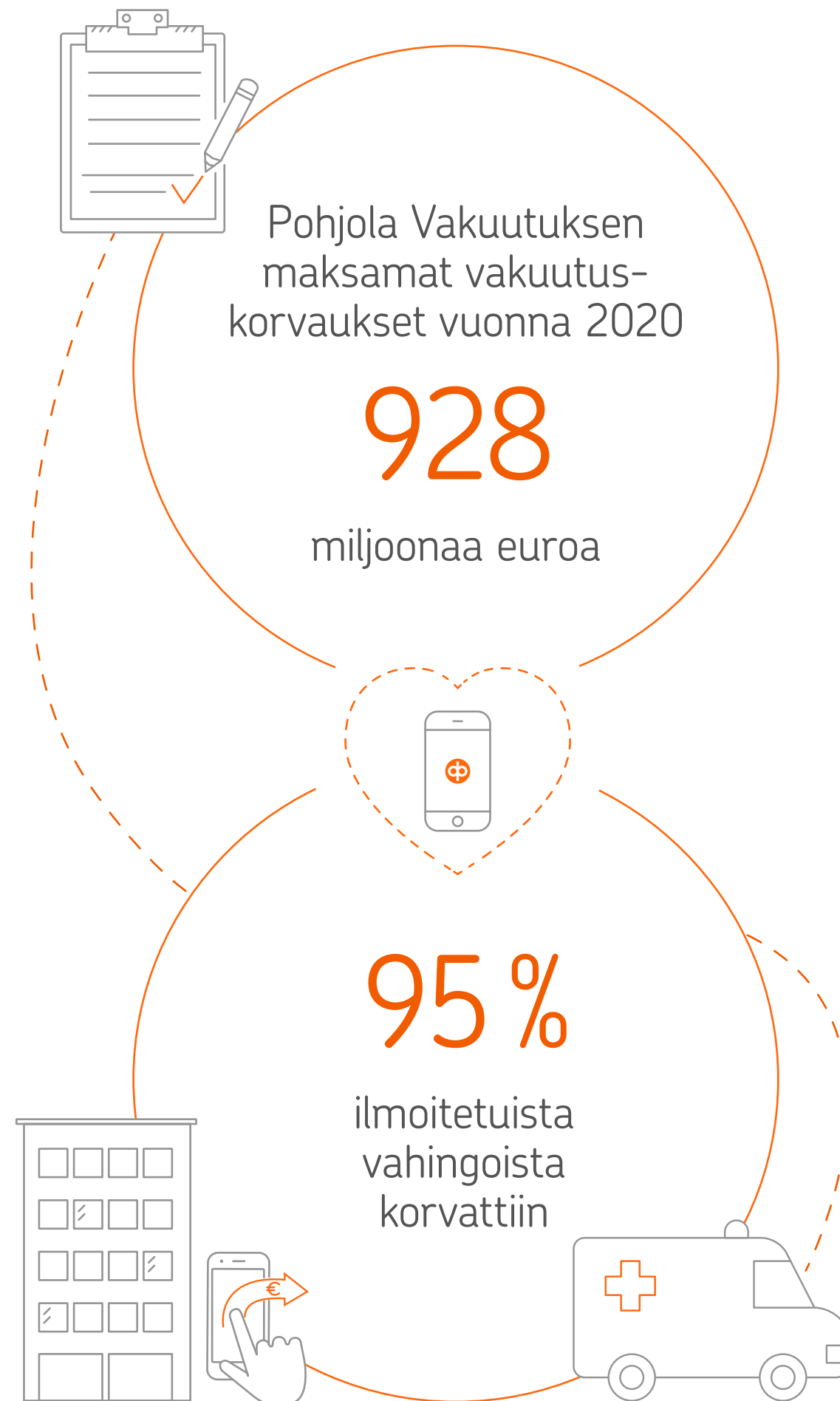
1 506
milj. €

Sijoitussidonnaiset vakuutussäästöt

11,3
mrd. €

Vahinkovakuutuksen markkinaosuus

33,5
%



OP-Henkivakuutus auttaa varautumaan tulevaan

OP-Henkivakuutus tarjoaa asiakkaillemme niin riskihenkivakuuttamisen kuin säästämisen ja sijoittamisen vakuutustuotteita ja -palveluita. Henkilöstön palkitsemiseen ja yrityksen sijoitustarpeisiin OP-Henkivakuutus tarjoaa monipuoliset lisäeläke- ja sijoittamisratkaisut.

Riskihenkivakuutuksen avulla asiakkaamme voi turvata omaa ja läheistensä taloutta ja huolta siitä, että kuoleman koittaessa lainat jäisivät maksamatta tai läheisten taakaksi. Vakuutussäästäminen on helppo tapa sijoittaa rahastoihin ja kerryttää varallisuutta pitkällä aikavälillä. OP-Henkivakuutuksen tarjoamat yrityksen eläkeratkaisut ovat tapa palkita henkilöstöä: niiden avulla voi sitouttaa tässä hetkessä ja tuoda turvaa tulevaisuudessa täydentämällä lakisääteistä eläketurvaa.

OP-Henkivakuutus on maksutulolla mitattuna Suomen kolmanneksi suurin henkivakuutusyhtiö ja sijoitussidonnaisilla säästöillä mitattuna toiseksi suurin. Sen asiakastyytyväisyys (NPS) on erinomaisella tasolla, 80 vuonna 2020.

Pohjola Sairaala hoitaa kuntoon

Pohjola Sairaalan ydintehtävänä on työtaturmien sekä urheilu- ja muiden vammojen ensiluokkainen diagnostiikka, hoito ja kuntoutus. Viisi Pohjola Sairaala (Helsinki, Kuopio, Oulu, Tampere ja Turku) ovat osa Vakuutus-liiketoimintasegmenttiä ja edistävät OP Ryhmän perustehtävän mukaisesti hyvinvointia ja turvallisuutta toimintaympäristössään. Pohjola Sairaala on onnistunut lyhentämään hoitoketjua merkittävästi, mikä hyödyttää niin työntekijää, työnantajaa, yhteiskuntaa kuin vahinko- ja työeläkevakuuttajia lyhyempien poissaolojen ja pienempien kustannusten, korvausten ja ansionmenetysten kautta. Leikkausasiakkaiden asiakastyytyväisyys (NPS) on ollut ensimmäisen sairaalan avaamisesta lähtien erinomainen ja ylsi 97:ään vuonna 2020.

Tarkempaa tietoa Vakuutuksen vuoden 2020 tapahtumista löydät kohdista [Luomme turvallisuutta ja hyvinvointia](#) ja [Toimimme yhteisön tukena](#).

Strategia

Koronakriisi muutti talouden ja finanssialan näkymät poikkeuksellisen epävarmoiksi. Tässä osiossa kerromme OP Ryhmän toimintaympäristöstä ja strategiasta aikana, jona yllättävä kriisi pakottaa reagoimaan muutoksiin nopeasti.

BKT asukasta kohden
Indeksi: 1926=100

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

Suomen BKT:n kehitys yli talouskriisien

Suomi on itsenäisyytensä aikana vähitellen noussut elintasoltaan maailman kehittyneimpien maiden joukkoon. Kriisit näkyvät talouden käyrissä lyhyinä poikkeamina nousu-uralta mutta merkitsevät tullessaan monille suuria vaikeuksia ja kustannuksia. Vakavin taloudellinen kriisi koettiin 1990-luvun alussa. Lopulta lamastakin noustiin yhteen vahvimmista talouden kasvukausista. Ennen koronakriisiä taloudellinen tilanne oli lähes huipputasolla, kun taakse olivat jääneet niin finanssikriisi kuin 2010-luvun Euroopan velkakriisi. Suomen talous on kestänyt koronan iskun paremmin kuin moni muu maa – edellytykset myönteiselle kehitykselle ovat yhä hyvät.

Lähde: Macrobond, StatFin, OP

Toimintaympäristö

OP Ryhmässä finanssialan toimintaympäristöä analysoidaan osana jatkuvaa strategiaprosessia. Strategian taustalla olevat megatrendit ja maailmankuvat kuvastavat näkemystämme siitä, millaiset ilmiöt ja muutosvoimat vaikuttavat OP Ryhmän ja sen asiakkaiden arkeen, olosuhteisiin ja tulevaisuuteen.

2020-luvun toimintaympäristö tuo toimintaamme lukuisia muospaineita. Megatrendit, kuten muutto-
liike, kaupungistuminen ja väestön ikääntyminen vaikuttavat asiakaskentässämme. Asiakkaidemme siirtyminen digitaalisten kanavien käyttöön jatkuu ripeänä. Lisääntynyt sääntely vaikuttaa pankkien toimintaympäristöön. Talousnäkymät, kilpailuympäristö, asiakaskäyttäytyminen, teknologia ja sääntely ovat jatkuvassa muutoksessa, jota on seurattava tarkoin.



OP Ryhmän maailmankuvat
2021–2025

Talous:
Kohtalaista elpymistä

Regulaatio:
Sääntely haastaa ja mahdollistaa

Teknologia:
Liiketoiminta on myös teknologian johtamista

Kilpailuympäristö:
Kilpailun monimuotoistumista

Asiakaskäyttäytyminen:
Uudet standardit asiakaskokemukselle

Tulevaisuuden ennakkointia suuren epävarmuuden vallitessa

Muutoksen tahtia on vaikea ennakoida – maailma voi muuttua nopeammin tai hitaammin kuin oletamme, ja muutoksen suunta voi olla yllättävä. Vuonna 2020 tämä konkretisoitui, kun maailmanlaajuinen koronaviruspandemia muutti ihmisten käyttäytymistä hetkessä: asiakkaamme ottivat digiloikan, me kehitimme uutta teknologiaa poikkeustilanteen tuomien haasteiden ratkaisemiseksi, sääntelyyn tehtiin tilapäisiä muutoksia pandemiasta selviämisen tukemiseksi ja talous kääntyi jyrkkään laskuun.

Koronapandemia aiheutti toimintaympäristöllemme merkittävän ja ennakoimattoman epäjatkuvuuskohdan, jonka aikaansaamista muutoksista osa on jäämässä pysyviksi. Finanssialalle koronakriisi heijastui ensivaiheessa markkinoiden levottomuutena. Rajoitustoimien astuttua voimaan yhteiskunnan taloudellinen aktiviteetti väheni ja asiakkaiden luottoriskit kasvoivat, mutta rajoitusten purkamisen myötä talous alkoi vähitellen elpyä. Valtioiden ja keskuspankkien tarjoama tuki on rauhoittanut markkinoita, ja matala korkotaso on edelleen helpottanut velkaantuneiden yritysten tilannetta sekä tukenut varallisuusarvoja. Koronapandemia on paitsi vauhdittanut,

myös hidastanut olemassa olevia megatrendejä, ja niiden rinnalle on syntynyt uusia vastailmiöitä.

Globalisaatio ja kansainvälistyminen

Globalisaation eteneminen muovaa finanssialan toimintaympäristöä. Suomen finanssimarkkinaa hallitsevat suurelta osin kotimaiset ja pohjoismaiset toimijat, mutta myös kansainvälisten toimijoiden digitaaliset palvelut etenevät valtiorajojen yli. EU:n sääntelyn harmonisoimiseen tähtäävä kilpailupolitiikka helpottaa uusien toimijoiden tuleamista Suomen markkinoille mutta tarjoaa samaan aikaan kotimaisille toimijoille mahdollisuuden hakea kasvua kansainvälisiltä markkinoilta. Tämä haastaa kehittämään palveluja niin, että ne pysyvät kilpailukykyisinä yhä nopeammin muuttuvassa ja monimuotoistuvassa kilpailuympäristössä.

Gloaalissa maailmassa taloudet, pääomat ja ihmiset ovat voimakkaasti kytköksissä toisiinsa. Koronavirus havaittiin ensimmäisenä Kiinassa, mutta levisi ihmisten liikkumisen myötä nopeasti kaikkialle maailmaan. Viruksen leviämisen estäminen edellytti rajuja päätöksiä esimerkiksi vapaan matkustamisen rajoittamiseksi. Samalla moni yritys joutui ongelmiin globaalien tuotantoketjujen häiriinnyttyä.

Kaupungistuminen ja väestön demografinen muutos

Kaupungistuminen ja väestön ikääntyminen muokkaavat yhteiskuntarakenteita. Myös Suomessa väestö keskittyy yhä enemmän kasvukeskuksiin. Koronapandemia haastaa finanssialan toimijat kehittämään entistä sujuvampia ja helppokäyttöisempiä digitaalisia palveluita, joita myös ikääntyneet ihmiset pystyvät käyttämään ajasta ja paikasta riippumatta. Vastuullisena toimijana OP Ryhmä on sitoutunut palvelemaan kaikkia asiakkaitaan kaikkialla Suomessa.

Kestävä kehitys ja vastuullisuus

Kestävällä kehityksellä tarkoitetaan muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet. Huoli ilmastonmuutoksesta ja sen vaikutuksista luonnon monimuotoisuuteen ja ihmisten hyvinvointiin kasvaa edelleen. Finanssialalla on merkittävä rooli kestävä kehityksen edistämiseksi rahoittajana ja sijoittajana erityisesti ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi ja siihen sopeutumiseksi.

Koronapandemia haastaa yrityksiä vastuullisiin toimintatapoihin, esimerkiksi turvaamaan oman henkilöstönsä ja asiakkaidensa terveyttä ja turvallisuutta. Vastuullisuus on kiinteä osa OP Ryhmän strategiaa ja pohjautuu OP Ryhmän perustehtävään ja arvoihin.

Teknologian ja datan voima

Teknologian kehitys mahdollistaa finanssialan palveluntarjoajien tehokkaamman toiminnan ja tarjoaa uusia mahdollisuuksia luoda paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluja. Datan hyödyntämiseen pohjautuvat ansaintamallit tuovat asiakkaille houkuttelevasti hinnoiteltuja palveluita, mikä on haaste erityisesti perinteisiä ansaintamalleja hyödyntäville toimijoille. Palvelusta kertyvä data mahdollistaa palvelun tarjoajalle uudenlaista ansaintaa tai jopa täysin maksuttomien palveluiden tarjoamisen kuluttajille. Oman datansa omistava asiakas päättää viime kädessä itse, miten ja millä ehdoilla hän suostuu datansa hyödyntämiseen. Koronapandemiasta seuranneet liikkumisen rajoitukset ovat lisänneet entisestään digitaalisten kanavien käyttöä ja ilman fyysistä kohtaamista tuotettujen palveluiden omaksumista.

Talouden pelisäännöt murroksessa

Digitalisaatio ja alustatalouden kehittyminen ovat mullistaneet maailman. Ympäri vuorokauden reaaliaikaisesti sykkivän globaalien talouden dynamiikka voi muuttaa talouden pelisäännöt pysyvästi. Keskinäisriippuvuuksien lisääntyminen sekä kauppasotien ja kansainvälisten konfliktien yleistyminen kasvattavat myös finanssitoimialan riskejä. Korkotason painuminen ennennäkemättömän alhaiselle tasolle haastaa pankkien ja vakuutusyhtiöiden perinteisen ansainnan, ja samaan aikaan julkisen velan määrä on kasvanut ennennäkemättömälle tasolle. Koronapandemian vaikutukset yritystoimintaan ja ihmisten rahankäyttöön asettavat uusia vaatimuksia myös finanssialan toimijoiden tarjoamille palveluille.

Strategiamme

Perustehtävämme, arvomme, visiomme ja strategiamme painopisteet ovat kokonaisuus, jossa osat täydentävät toisiaan. Perustehtävämme ja arvomme ohjaavat toimintaamme sekä valintojamme ja antavat työllemme merkityksen. Visiomme antaa meille suunnan. Toimintaympäristön jatkuva seuranta ja strategiset painopisteemme auttavat meitä saavuttamaan visiomme.

OP Ryhmän perustehtävänä on edistää omistaja-asiakkaidensa ja toimintaympäristönsä kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Tämä perustehtävämme on kestänyt hyvin aikaa – se on lähes muuttumattomana näyttänyt suuntaa työllemme jo vuosikymmeniä. Päivittäistä arkeamme ohjaavat vahvat arvomme; ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen.

OP Ryhmän strategiaprosessi

Elämme nopean muutoksen aikakautta, mikä vaatii OP Ryhmältä kykyä reagoida toimintaympäristön muutoksiin nopeasti ja ketterästi. Tällaisena aikana strategian perustana olevia oletuksia ja niihin pohjautuvia toimenpiteitä ei voida lyödä lukkoon vuosiksi eteenpäin. Arvioimme toimintaympäristöämme ja toimintamalliamme säännöllisesti ja systemaatti-

sesti, jotta kykenemme jatkuvasti tekemään uusia strategisia valintoja ja toteuttamaan ne. Onnistuneen strategiaprosessin perustana on riittävä määrä vaihtoehtoisia oletuksia siitä, mihin suuntaan maailma muuttuu.

Toimintaympäristön kehityksestä tehdään osana OP Ryhmän strategiatyötä vaihtoehtoisia skenaarioita, joiden toteutumista seurataan tunnistaen, millaisiin kehityskulkuihin ryhmän tulee varautua. Näin pyrimme varmistamaan menestymisemme riippumatta siitä, millaiseksi toimintaympäristö muotoutuu.

Jatkuva strategiaprosessi auttaa vastaamaan omistaja-asiakkaidemme muuttuviin tarpeisiin ja odotuksiin sekä reagoimaan joustavasti toimintaympäristön jatkuvaan muutokseen ja epävarmuuteen. Strategia-

prosessimme on osoittanut toimivuutensa hyvin myös poikkeuksellisena pandemiavuonna 2020.

Visio antaa suunnan

Strategia ei ole vain muutokseen reagoimista, vaan se sisältää myös jatkuvuutta ja pidemmän aikavälin vaikuttavuutta. Visiomme on pitkän aikavälin tahtotila, joka kertoo, mikä on tulevaisuuden suuntamme: tavoitteemme on olla johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä Suomessa.

Tapahtui maailmassa millaisia muutoksia tahansa, visiomme edellyttää, että olemme taloudeltamme ja markkina-asemaltamme vahva. Tavoitteemme on olla ensisijainen valinta asiakkaillemme ja kumppaneillemme. Kumppaniemme kanssa haluamme tehdä sellaista lisäarvoa tuottavaa liiketoimintaa, jota emme yksin pystyisi toteuttamaan. Kun asiakaskäyttäytyminen muuttuu – nopeasti tai hitaasti – meidän on oltava läsnä siellä, missä asiakkaammekin ovat. Visiomme edellyttää, että olemme vetovoimaisin työnantaja, jonka palveluksessa pätevimmat ihmiset haluavat työskennellä.

Vetovoimaisuuttamme lisäämme nojaamalla arvoihimme ja uudistamalla finanssialaa rohkeasti. Haluamme olla luotettava, vastuullinen ja asiantunteva toimija.

OP Ryhmän strategia



Strategian painopisteet johtavat visiomme saavuttamiseen

Strategiamme painopisteet ovat konkreettisia askelia kuluvalle vuodelle kohti vision asettamaa maalia. Vuodelle 2021 olemme asettaneet viisi strategista painopistettä:

1. paras asiakaskokemus
2. enemmän hyötyä omistaja-asiakkaalle
3. erinomainen työntekijäkokemus
4. tuottojen kasvu kulujen kasvua nopeammin
5. laadukkaampi ja tehokkaampi toiminta.

Nämä viisi teemaa ohjaavat työtämme vuonna 2021, ja seuraamme niiden etenemistä asettamiemme mittareiden avulla. Edelliseen vuoteen verrattuna uutena painopisteenä vuonna 2021 on laadukkaampi ja tehokkaampi toiminta.

Tarkastelemme säännöllisesti strategisia valintojamme sekä niiden toteutumista ja mukautamme tarvittaessa suuntaa. Tavoitteena on näin tukea OP Ryhmän ketterää toimintatapaa ja kulttuuria, ohjata ryhmän toimintaa ja seurata strategian toteutumista.

OP Ryhmän strategian muodostamiseen osallistuu laajasti osuuspankkien ja ryhmän keskusyhteisön hallintoa ja henkilöstöä. Rakennamme strategiaa jatkossakin yhdessä. Näin parannamme sen laatua ja lisäämme yhdessä tekemistä ja sitoutumista sekä parannamme työntekijäkokemusta.

Paras asiakaskokemus

Vuonna 2021 tavoitteenamme on tarjota finanssialan paras asiakaskokemus strategisten painopisteidemme mukaisesti. OP Ryhmässä paras asiakaskokemus tarkoittaa nopeaa ja helppoa tavoitettavuutta sekä asiantuntevaa ja henkilökohtaista palvelua. Toimimme asiakkaidemme talouden ja riskienhallinnan kumppanina. Parannamme tavoitettavuuttamme ja sujuvoitamme asiakkaidemme asiointipolkuja, kehitämme digitaalisen asioinnin, maksamisen ja myynnin prosesseja ja lisäämme etänevottelujen määrää.

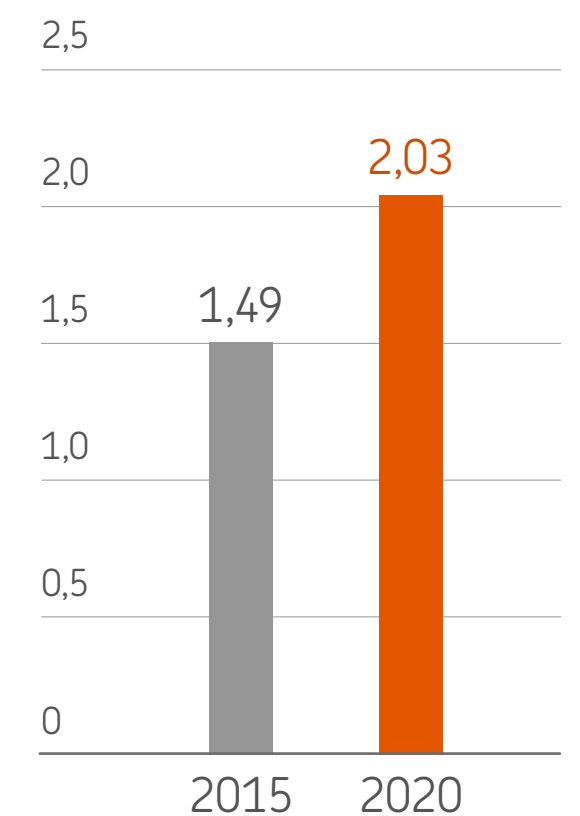
OP-mobiilista on tullut asioinnin pääkanava, ja panostamme jatkossakin sen ominaisuuksien kehittämiseen. Digitaalisten palveluidemme helppokäyttöisyys onkin tärkeä osa asiakaskokemuksen rakentamista. Tavoitteenamme on, että asiakas

voi mahdollisimman helposti ja nopeasti tavoittaa meidät valitsemassaan palvelukanavassa. Haluamme tarjota asiakkaillemme lisää työkaluja ja keinoja kehittää omaa talouttaan haluamaansa suuntaan. Tätä varten olemme esimerkiksi tuoneet tarjolle uusia taloudenhallinnan ja sijoittamisen palveluja OP-mobiiliin. Vuonna 2020 toimme asiakkaidemme käyttöön Toistuvien menojen hallinta -palvelun ja OP Sijoituskumppanin.

Enemmän hyötyä omistaja-asiakkaalle

Vuoteen 2020 lähdimme kahden miljoonan omistaja-asiakkaan kanssa ja ryhdyimme työhön omistaja-asiakkaiden etukokonaisuuden uudistamiseksi. Vuonna 2021 toteutamme uudistetun omistaja-asiakkuusohjelman ja viestimme sen eduista asiakkaille selkeästi ja kiinnostavasti. Tavoitteemme on, että omistaja-asiakkaamme saavat OP Ryhmästä parhaat edut ja finanssialan parhaan palvelun. Osana omistaja-asiakkuuden uudistamista selkeytämme etujärjestelmäämme niin, että asiakas tietää, mistä etuja kertyy ja miten etuja voi käyttää. Kehitämme OP-mobiilista omistaja-asiakkuuden pääkanavan. Tuomme omistaja-asiakkaillemme tarjolle yhä parempia säästämisen ja sijoittamisen

Omistaja-asiakkaat, milj. asiakasta



palveluja: tavoitteenamme on vaurastuttaa suomalaiset. Omistaja-asiakkaat otetaan jatkossa tiiviimmin mukaan myös vaikuttamaan OP:n vastuullisuustekoihin.

Erinomainen työntekijäkokemus

Finanssiliiketoiminnan perustana on ihmisten tekemä työ. Vetovoimaisen asiakaskokemuksen tuottamiseksi tarvitaan hyvinvoivaa, motivoitunutta ja osaaavaa henkilöstöä. Vuonna 2020 työhyvinvointia on OP Ryhmässä parannettu esimerkiksi rakentamalla valmiuksia itsensä johtamiseen, tukemalla itseohjautuvia tiimejä ja valmentamalla esimiehiä työkykyasioissa sekä esimerkiksi etätöiden johtamisessa. Koronaviruspandemian vuoksi vuonna 2020 erityisenä teemana on ollut toimintamallien rakentaminen lähi- ja etätöiden turvalliseen ja tehokkaaseen yhdistämiseen sekä entistä laajempaan digitaalisten työvälineiden hyödyntämiseen.

OP Ryhmän keskusyhteisössä on siirrytty syksystä 2018 alkaen asteittain itseohjautuviin tiimeihin perustuvaan toimintatapaan. Toimintamalli perustuu jatkuvaan parantamiseen. Tavoitteena on löytää

yhdessä henkilöstön kanssa keinoja työn merkityksellisyyden kasvattamiseen, itseohjautuvuuden lisäämiseen ja työnteon sujuvoittamiseen. Uuden toimintamallin myötä itseohjautuvuus ja vastuunotto tiimeissä ovat kasvaneet; henkilöstö kokee, että tavoitteet ohjaavat paremmin työtä ja sen priorisointia – ja että toimintaa parannetaan jatkuvasti. Itseohjautuvan toimintamallin arkeen vienti ja parantaminen jatkui vuonna 2020. Keskiössä on ollut työntekijäkokemuksen jatkuva parantaminen ja uudessa toimintamallissa vaadittavien taitojen ja valmiuksien vahvistaminen.

Luomme jatkossakin erinomaista työntekijäkokemusta laadukkaalla johtamisella OP Johtamisen periaatteiden mukaisesti ja henkilöstön osaamisen, hyvinvoinnin ja työvälineiden systemaattisella kehittämisellä. Jatkamme itseohjautuvan toimintakulttuurimme kehittämistä ja keräämme henkilöstöltä säännöllisesti palautetta toimintamallistamme. Vuonna 2021 jatkamme työskentelyä lähi- ja etätöitä yhdistäen, huolehtien samalla työnteon tuloksellisuudesta ja työntekijöiden terveysturvallisuudesta.

Tuottojen kasvu kulujen kasvua nopeampaa

Tavoitteenamme on kasvattaa liiketoimintaamme kannattavasti. Toiminnan tehokkuutta on parannettu tarkentamalla edelleen strategian fokusta, keskittymällä ydinliiketoimintaan, sopeuttamalla kehittämisen määrää liiketoiminnan tuottoihin sekä yksinkertaistamalla ja parantamalla prosesseja. Tuottojen kasvattamisessa keskityimme vuonna 2020 erityisesti laaja-alaiseen myyntiin ja asiakasaktiivisuuden nostamiseen.

Strategiamme mukaisesti hyödynnämme jatkossakin asiakaspotentiaalimme täysimääräisesti ja kasvattamme yhteisten pankki- ja vakuutusasiakkaiden määrää. Parannamme kulujen läpinäkyvyyttä ja johdettavuutta tehostaaksemme toimintaamme. Matala korkoympäristö, talouden verkkainen elpyminen ja lisääntyvät viranomaisvaateet edellyttävät meiltä toiminnan jatkuvaa tehostamista. Tehostamalla ylläpidämme tuloksentelekykyämme ja vahvaa vakavaraisuuttamme. Vain kannattavaa liiketoimintaa tekemällä voimme toteuttaa perustehtäväämme.

Laadukkaampi ja tehokkaampi toiminta

Vuoden 2021 uutena strategisena painopisteenä on laadukkaampi ja tehokkaampi toiminta. Osana tätä tavoitetta varmistamme prosessiemme tehokkuuden ja käyttämämme datan laadun, sillä ne luovat pohjan toimialan parhaalle asiakas- ja työntekijäkokemukselle, tuottavuuden kasvulle ja laadukkaalle riskienhallinnalle. Luomme yhteisen datapohjan ja tietomallin liiketoimintoihin, viranomaisraportointiin, riskienhallintaan ja talouteen. Hyödynnämme finanssiälyä ja robotiikkaa kaikessa toiminnassamme ja jatkamme perusjärjestelmäuudistusten läpivientiä.

Uudistaminen ja tehokkuuden parantaminen tapahtuu sekä työtapoja että teknologiaa hyödyntäen. Olemme ottaneet käyttöön ketterän toimintamallin, joka nopeuttaa reagointikykyämme. Tavoitteenamme on innovatiivinen ja asiakkaiden tarpeita vastaava palvelu- ja tuotekehitys, kasvava tuotteiden digitaalinen myynti sekä tekoälyn ja robotiikan hyödyntäminen.

OP Ryhmän pitkän aikavälin strategiset tavoitteet

	31.12.2020	31.12.2019	Tavoite 2025
Oman pääoman tuotto (ROE ilman OP-bonuksia), %	6,6	7,1	8,0
CET1-vakavaraisuus, %	18,9	19,5	väh. CET1-vakavaraisuusvaade + 4 %-yks.
Bränditason suosittelu, NPS (Net Promoter Score, henkilö- ja yritysasiakkaat)	23	26	30
Luottoluokitus	AA-/Aa3	AA-/Aa3	väh. tasolla AA-/Aa3

Näin luomme arvoa

OP Ryhmä luo arvoa asiakkailleen, sidosryhmilleen ja toimintaympäristölleen monella tasolla. OP syntyi täyttämään ympäröivän yhteisön tarpeita, ja siitä lähtien olemme yhdessä kehittäneet uusia ratkaisuja ajankohtaisiin haasteisiin.

Tarjoamme kilpailukykyisiä tuotteita ja palveluita huolehtien samalla toimintamme kannattavuudesta ja vakavaraisuuden kehittämisestä. Osuustoiminnallisena yrityksenä edistämme omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme pitkän tähtäimen menestystä ja hyvinvointia. Tämä merkitsee vaikuttavia tekoja yhteisön hyväksi sekä paikallisesti että valtakunnallisesti.

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

Pyrimme kaikella toiminnallamme lisäämään omistaja-asiakkaidemme saamaa arvoa käyttämällä resurssejamme vastuullisesti. Tärkeimmät tuotoksemme luovat erinomaista työntekijäkokemusta ja asiakaskokemusta, vahvistavat vakavaraisuutta ja mainetta sekä edistävät kestävää taloutta ja alueellista elinvoimaisuutta. Tavoitteenamme on tarjota toimialan paras asiakaskokemus, joka syntyy luomalla merkityksellisiä kohtaamisia kaikissa kanavissa.

Arvoketju – OP osana yhteiskuntaa

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

vastuullista taloutta. Myös koronakriisin aikana olemme pystyneet varmistamaan, että yhteiskunnan näkökulmasta kriittiset palvelut pysyvät toiminnassa.

Toimimme vastuullisuusperiaatteidemme mukaisesti läpi koko arvoketjun. Vahva vakavaraisuus ja toimiva riskienhallinta mahdollistavat toimintamme jatkuvuuden myös erilaisissa kriisitilanteissa. OP Ryhmän keskitetty hankinta vastaa ryhmän keskeisimpien tuotteiden ja palveluiden hankinnasta. Edellytämme tavarantoimittajiemme noudattavan OP Ryhmän toimittajien vastuullisuusvaatimuksia, OP Ryhmän hankintaehtoja ja Hyvän liiketavan periaatteita sekä soveltuvaa lainsäädäntöä ja kansainvälisiä sopimuksia.

OP Ryhmä on vahvasti ja pitkäjänteisesti sitoutunut asiakkaisiinsa ja toimintaympäristöönsä. Kehitämme palveluitamme alusta alkaen yhdessä asiakkaidemme kanssa. Olemme asiakkaidemme tukena ja kumppanina myös haastavina aikoina. Edistämme kestävää taloutta esimerkiksi rahoittamalla vastuullisesti yritystoimintaa, kehittämällä vihreitä rahoitus- tuotteita ja vahvistamalla vastuullisen sijoittamisen käytäntöjä. OP Ryhmän alueelliset ja taloudelliset vaikutukset ulottuvat laajasti ympäri Suomen, ja niillä on välillisiä vaikutuksia paitsi paikallisen myös valtakunnallisen talouden elinvoimaisuuteen.

Arvonluontimalli

Tärkeimmät pääomamme

Hyvinvoiva, motivoitunut ja osaava henkilöstö (12 604)

Asiakaskokemusta tukevat järjestelmät ja palvelut
– vastuullinen ja innovatiivinen kehittäminen

Vastuullinen ja älykäs datan hyödyntäminen
– laadukas tietopääoma

Vakavarainen kumppani
– taloudellinen pääoma

Läheinen kumppani sidosryhmille
– osuustoiminnallinen arvopohja, luottamus ja maine

Strategian painopisteet



Tuotokset ja vaikutukset



- Finanssialan vetovoimaisin työnantaja (Universum 2020)
- Työntekijöiden koulutus: 12 tuntia/hlö
- Monimuotoisuus: naisten osuus johtajatehtävissä 28 %
- Lähtövaihtuvuus: 8,7 %



- Asiakaskokemus: asiakaskohtaamisten NPS 63, bränditason NPS 23
- Investoinnit tuote- ja palvelukehitykseen: 282 milj. €
- 99 % henkilöasiakaskohtamisista digitaalisissa kanavissa



- CET1-vakavaraisuus: 18,9 %
- Oman pääoman tuotto (ilman OP-bonuksia): 6,6 %
- Omistaja-asiakkaiden sijoituksille maksetut korot: 97 milj. €
- Yksi Suomen suurimmista veronmaksajista: tuloverot 144 milj. €



- Omistaja-asiakkaita yli 2 miljoonaa
- Kertyneet uudet OP-bonukset omistaja-asiakkaille: 255 milj. €
- Hyvinvoiva paikallisyhteisö: alueelliset vaikutukset
- Kestävän talouden edistäminen: myönnetty kestävyyss-kriteerilainat, vihreät lainat ja limiitit 1 523 milj. €

Vastuullisuusohjelma

Visiomme mukaisesti haluamme olla asiantunteva, luotettava ja vastuullinen toimija sekä toimia finanssialan edelläkävijänä ja uudistajana.

Vastuullisuustyötämme ohjaa vastuullisuusohjelma, joka päivitettiin vuoden 2019 lopussa. Vastuullisuusohjelman päivityksen tueksi toteutettiin sidosryhmäkysely kesällä 2019 ja sen pohjalta vastuullisuuden olennaisuusanalyysi.

OP Ryhmän vastuullisuusohjelma kiteytyy neljään keskeiseen teemaan ja lupaukseen, jotka ohjaavat ohjelman tavoitteita ja tekoja:

Vahvistamme suomalaisten taloustaitoja

Edistämme oman talouden hallintaa ja vaurastumista kaikissa ikäryhmissä.

Edistämme kestävää taloutta

Tuemme kestävää kehitystä ja ilmastonmuutoksen hillintää sekä autamme siihen sopeutumisessa.

Tuemme paikallista elinvoimaa ja yhteisöllisyyttä

Työllistämme, liikutamme ja turvaamme suomalaisia sekä luomme hyvinvointia. Edistämme paikallisesti taloudellisen elinvoimaisuuden kehittymistä.

Käytämme tietopääomaamme vastuullisesti

Hyödynnämme asiakastietoa sekä tekoälyä läpinäkyvästi asiakkaidemme parhaaksi. Palvelujen kehittämisen lähtökohtana on saavutettavuus ja paras asiakaskokemus kaikissa kanavissamme.

Vastuullisuusohjelman etenemistä vuonna 2020 on kuvattu tarkemmin seuraavalla sivulla.

OP on sitoutunut tukemaan toiminnassaan YK:n kestävä kehityksen tavoitteita (Sustainable Development Goals, SDG). Vastuullisuusohjelman

päivityksen yhteydessä olemme tunnistaneet ja huomioineet OP Ryhmälle olennaiset kestävä kehityksen tavoitteet, jotka on kuvattu vastuullisuusohjelman yhteydessä. Tavoitteenamme on kehittää raportointiamme kestävä kehityksen tavoitteista. OP on myös tehnyt sitoumuksen Suomen kestävä kehityksen toimikunnan Sitoumus2050-ohjelmaan.

Lisätietoa OP Ryhmän sidosryhmäyhteistyöstä löydät [OP Ryhmän verkkosivuilta](#).

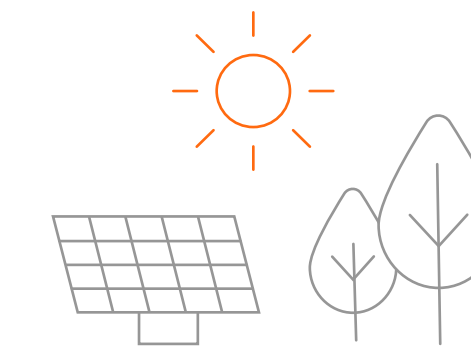
OP Ryhmän vastuullisuusohjelman toteutuminen vuonna 2020

Vahvistamme suomalaisten taloustaitoja



Tavoite	Mittari	2020
Olemme toimialamme merkittävin valmentaja taloustaidoissa.	Kumppaneiden kanssa taloustaitohankkeissa kohdatut lapset ja nuoret, lkm	52 000
Opastamme asiakkaitamme ja autamme senioreita oman talouden digitaalisessa hoitamisessa.	Digiopastuksissa kohdatut henkilöt, lkm	4 500

Edistämme kestäväää taloutta



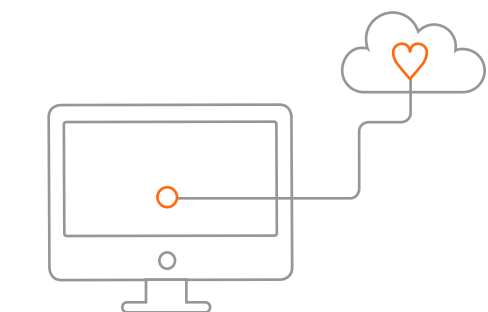
Tavoite	Mittari	2020
Tarjoamme kestäväää kehitystä tukevia rahoitustuotteita.	Myönnetty kestävyysskriteerilainat, vihreät lainat ja limitit	1 523 milj. €
Olemme halutuin yhteistyökumppani vastuullisen sijoittamisen tuotteissa, neuvonannossa ja raportoinnissa.	Vastuullisten rahastojen hallinnoitavat varat	4,9 mrd. €
Olemme oman toimintamme osalta hiilineutraali 2025 ja edistämme asiakkaidemme päästövähennyksiä.	Oman toiminnan päästöt (scope 1 ja 2)	17 922 tn CO ₂ e

Tuemme paikallista elinvoimaa ja yhteisöllisyyttä



Tavoite	Mittari	2020
Olemme toimialallamme suomalaisten merkittävin liikunnan tukija urheiluseurojen ja lajiliittojen kumppanuuksien kautta.	Urheiluseurojen kautta liikutettujen suomalaisten määrä, lkm	289 000
Lisäämme henkilöstömme monimuotoisuutta ja huomioimme yhdenvertaisuuden kaikessa toiminnassamme.	Naisten osuus johtajatehtävissä vähintään 40 %	28 %

Käytämme tietopääomaamme vastuullisesti



Tavoite	Mittari	2020
Yksityisydensuojan käytäntömme ovat kunnossa.	Tietosuojatutuksi -verkkokurssin suoritusprosentti, pakollinen kaikille	100 %
Olemme vastuullisen tekoälyn hyödyntämisen edelläkävijä.	Tekoälytutuksi -verkkokurssin suorittaneet, lkm	673

Perustehtävän äärellä

OP Ryhmän perustehtävän merkitys korostuu kriisiaikoina. Tässä osiossa kerromme, miten toteutimme perustehtäväämme vuonna 2020 eri liiketoiminnoissa ja miten asiakkaamme selvisivät poikkeuksellisesta vuodesta.

Yksityinen kulutus ja havaitut koronavirustartunnat

Suomessa todetut koronartunnat noudattelivat odotetusti aaltomaista kehitystä vuonna 2020. OP:n korttidatan avulla muodostettu arvio yksityisestä kulutuksesta kertoo ihmisten käyttäytymisestä poikkeusajan nopeissa käännteissä. Koronan ensimmäisen aallon myötä kulutus väheni huomattavasti enemmän kuin syksyn toisessa aallossa.

Lähde: Macrobond, OP



Olemme omistaja-asiakkaitamme varten

OP Ryhmän omistavat yli kaksi miljoonaa osuuspankkien omistaja-asiakasta. Ryhmän tavoitteena ei ole voiton maksimointi omistajille vaan omistaja-asiakkaiden tarvitsemien palvelujen tuottaminen mahdollisimman tehokkaasti ja laadukkaasti.

Osuustoiminnallisten arvojen ja periaatteiden mukaisesti OP Ryhmä toimii laajemman yhteisön etua ajatellen eikä aja ryhmän tai yksittäisten toimijoiden tavoitteita, jos ne ovat ristiriidassa toimintaympäristön pitkän aikavälin hyvinvoinnin kanssa. Yhteinen menestys käytetään omistaja-asiakkaiden hyväksi keskittämisetuina ja muina taloudellisina etuina sekä palvelukyvyn ylläpitona ja kehittämisenä.

Omistaja-asiakkaaksi voi liittyä maksamalla oman osuuspankkinsa jäsenosuusmaksun. Jäsenosuus oikeuttaa monipuolisiin etuihin ja antaa äänestys-oikeuden pankin edustajiston vaaleissa. Jäsenosuusmaksu on useimmissa osuuspankeissa 100 euroa ja sen saa takaisin, mikäli omistajuus joskus päättyy.

Uudistuva omistaja-asiakkuus – taloudellisia ja toiminnallisia etuja

Osuustoiminnan periaatteiden mukaisesti omistaja-asiakkaat voivat vaikuttaa pankin päätöksentekoon ja toiminnan kehittämiseen. Oman osuuspankin toimintaan voi vaikuttaa esimerkiksi osuuspankin hallinnossa. Osuuspankin hallinnon kautta omistaja-asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet ulottuvat alueellisen elinkeinoelämän ja hyvinvoinnin edistämiseen. Osuuspankin edustajisto tai osuuskunnan kokous on pankin ylin päättävä elin, ja sen jäsenenä toimivat omistaja-asiakkaat. Jokaisella omistaja-asiakkaalla on mahdollisuus asettua ehdokkaaksi ja äänestää oman osuuspankkinsa edustajiston vaaleissa. Useimmissa osuuspankeissa järjestetään edustajiston vaalit syksyllä 2021.

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

Omistaja-asiakkaat voivat ostaa, myydä ja vaihtaa suurinta osaa OP:n rahastoista ilman kaupankäyntikuluja. Vuoden 2020 ajan omistaja-asiakkaat ovat voineet ostaa ja myydä kuluitta myös pörssilistattuja ETF-indeksirahastoja. OP:n tarjoamien palveluiden lisäksi omistaja-asiakkaat hyötyvät myös useista OP Ryhmän yhteistyökumppaneiden tarjoamista eduista, kuten OP Joukko-osto -palvelusta.

Vuonna 2020 OP-bonuksia käytettiin pankki- ja varallisuudenhoitopalveluihin yhteensä 119 miljoonaa euroa (113) ja vahinkovakuutus tuotteiden vakuutusmaksuihin 130 miljoonaa euroa (129). Omistaja-asiakkaille on vuodesta 1999 lähtien maksettu OP-bonuksia yhteensä 2,8 miljardia euroa.

Vuonna 2020 asiakkaille kertyi bonuksia 255 miljoonaa euroa (254). Vahinkovakuutuksen keskittämis-

alennuksia annettiin yhteensä 66 miljoonaa euroa (69). Omistaja-asiakkaat hyötyivät vähittäispankki-toiminnan päivittäispalvelupaketin alennetusta hinnasta 27 miljoonaa euroa (35). Lisäksi omistaja-asiakkaat ostivat, myivät ja vaihtoivat suurinta osaa rahastoista ilman erillisiä kuluja. Edun arvo oli 6 miljoonaa euroa (5).

OP Ryhmän keskusyhteisön hallintoneuvosto vahvisti elokuussa pääperiaatteet omistaja-asiakkuuden uudistamiselle, jonka tavoitteena on parantaa omistaja-asiakkaiden kokemaa hyötyä. Ensimmäinen muutos koski OP-bonusten kertymistä 1.11.2020 alkaen. Bonuksia kertyy edelleen esimerkiksi asunto- ja opintolainoista sekä sijoitusrahastoissa ja säästötileillä olevista varoista, ja niitä käytetään omistaja-asiakkaiden palvelumaksuihin ja palkkioihin. Bonuksia ei enää kerry esimerkiksi OP Visa Credit -ostoksista ja käyttötilillä olevista varoista. Omistaja-asiakasedut ja bonusjärjestelmä tuottavat omistaja-asiakkaillemme jatkossakin merkittävän ja entistä selkeämmän kokonaisuhyödyn. Omistaja-asiakkuuden uudistaminen jatkuu vuoden 2021 aikana, jolloin omistaja-asiakkaille tuodaan merkittäviä uusia taloudellisia ja toiminnallisia etuja.



Heiluttaako koronaviruspandemia talouttasi? Neljä vinkkiä talouden tasapainottamiseen

Koronaviruspandemia voi vaikuttaa kuluttajien taloustilanteeseen esimerkiksi lomautusten tai irtisanomisten takia. OP:n henkilö- ja pk-yrityssiakastoiminnosta vastaava liiketoimintajohtaja Harri Nummela neuvoo, mitä voit tehdä, jos korona horjuttaa talouttasi.

Lue koko juttu [OP Mediasta](#).

Tuotto-osuus on sijoitus omaan osuuspankkiin

Tuotto-osuus on osuuspankin omistaja-asiakkaan pitkäaikainen oman pääoman ehtoinen sijoitus omaan osuuspankkiin. Omistaja-asiakkaiden on ollut mahdollista tehdä lisäsijoituksia omaan osuuspankkiinsa Tuotto-osuuksien kautta vuodesta 2014 lähtien. Tuotto-osuudelle asetetaan vuosittain tuottotavoite, joka vuodelle 2020 oli 3,25 prosenttia. Myös vuodelle 2021 tavoite on 3,25 prosentin korko. Tuotto-osuuden korko maksetaan vuosittain pankin voitonjakokelpoisesta ylijäämästä edustajiston tai osuuskunnan kokouksen päätöksen mukaisesti. Noudatimme vuonna 2020 Euroopan keskuspankin ja Finanssivalvonnan koronakriisistä johtuvia suosituksia lykätä voitonjaon maksua, joten maksoimme Tuotto-osuuksien korot vuodelta 2019 helmikuussa 2021.

Tukea oman talouden hallintaan

Haluamme vahvistaa suomalaisten taloustaitoja, tarjota parasta asiakaskokemusta sekä paikallisesti että digitaalisesti ja olla asiakkaidemme luotettava talouden kumppani joustavasti eri elämäntilanteissa.

Toimme vuonna 2020 tarjolle useita oman talouden hallintaa edistäviä palveluja ja ominaisuuksia, muun muassa OP Monipankkipalvelun sekä Toistuvien menojen hallinta -palvelun. OP Monipankkipalvelun avulla asiakas voi tarkastella muiden pankkien tilitietoja OP:n kanavissa. Palvelun avulla omasta taloudesta saa selkeämmän kuvan yhdellä näkymällä yli pankkirajojen. Palvelu on saatavilla sekä op.fi-palvelussa että OP-mobiilissa. OP-mobiilin Talouden tasapainosta löytyvä Toistuvien menojen hallinta -palvelu puolestaan helpottaa jatkuvien tilausten, kuten suoratoistopalveluiden, sähkösopimusten tai liittymien hallinnointia kokoamalla tilaukset kustannuksineen yhteen paikkaan. Sen ansiosta asiakas voi yhdellä silmäyksellä nähdä, kuinka paljon hänellä kuluu rahaa tilauksiin kuukausittain.

Palvelua digitaalisesti, maksuja mobiilisti

OP-mobiili on jo pitkään ollut asiakkaidemme pääasiointikanava. Poikkeuksellinen koronavuosi lisäsi entisestään digitaalisten kanavien käyttöä ja vauhditti erityisesti ikäihmisten siirtymistä digitaalisiin kanaviin. Erityinen harppaus otettiin OP-mobiilin käyttöön, jossa 70–74-vuotiaiden käyttäjien määrä kasvoi maaliskuussa yli 50 prosenttia vuoden 2019

maaliskuuhun verrattuna. Kokonaisuudessaan OP-mobiilin kirjautumiset kasvoivat vuoden 2020 aikana 34 prosenttia. Joulukuussa 2020 OP-mobiiliin kirjaututtiin yhteensä 37 miljoonaa kertaa ja OP-yritysmobiiliin 1,5 miljoonaa kertaa.

Myös mobiilimaksaminen Pivolla ja Siirto-mobiilimaksulla kasvoi vuoden 2020 aikana. Pivolla oli joulukuussa noin 259 000 aktiivista käyttäjää, ja noin 315 000 käyttäjää on käyttänyt Pivoa maksamiseen vuoden 2020 aikana. Keväällä Pivossa lanseerattiin Kevytmaksu, jolla yritykset ja järjestöt voivat vastaanottaa maksuja kaikilta Pivon, OP-mobiilin ja Siirto-maksun käyttäjiltä.

Siirto-maksulla oli Pivossa ja OP-mobiilissa joulukuussa lähes 900 000 käyttäjää eli 35 prosenttia enemmän kuin aiempina vuonna. Eniten uusia käyttäjiä tuli koronan ensimmäisen aallon aikaan toukokuussa. Siirrolla on Suomessa yhteensä noin 1,1 miljoonaa käyttäjää. Siirto-mobiilimaksut ovat toimineet kaikkien pankkien välillä huhtikuusta 2020 lähtien.

Suomalaisten käyttämät maksutavat muuttuivat merkittävästi koronakriisin myötä kevään 2020 aikana. OP:n maksukorttidatan mukaan kuluttajien

keskiostos nousi huhti–toukokuussa neljänneksen ja muut kuin matkustamiseen liittyvät verkkokauppa-ostokset kasvoivat lähes kolmanneksen. OP:n asiakkaat vähensivät käteisasiointia kaikissa kanavissa yhteensä yli 20 prosenttia vuonna 2020. Asiakkaat nostivat automaateista käteistä viime vuonna noin 800 miljoonaa euroa vähemmän kuin toissa vuonna.

Autamme suomalaisia vaurastumaan

Pankeilla on tärkeä rooli suomalaisten talouden turvaamisessa ja taloustaitojen kartuttamisessa.

Koronakriisi osoitti konkreettisesti, miten tärkeää on turvata omaa talouttaan pahan päivän varalle. Yhä useampi suomalainen aktivoitui koronakriisin aikana säästämään ja sijoittamaan. Suomen rahastomarkkina on kasvanut vuonna 2020 noin 200 000 osuudenomistajalla, josta OP:n osuus oli lähes 58 prosenttia eli 115 000 uutta rahasto-osuudenomistajaa. Pörssikurssien lasku keväällä vilkastutti myös osakkeenvälitystä. OP:n varallisuudenhoidon bruttomyynti digitaalisissa kanavissa kasvoi vuonna 2020 yhteensä 114 prosenttia.

Lanseerasimme uuden sijoittamisen aloittamista helpottavan OP Sijoituskumppani -palvelun marras-

kuussa 2020. Sijoituskumppani on digitaalinen sijoitusneuvoja, joka auttaa asiakasta toteuttamaan unelmansa. Palvelu laatii asiakkaalle sijoitussuunnitelman esimerkiksi vaurastumista tai omaa asuntoa varten. Se myös kannustaa pysymään tavoitteessa ja jatkamaan sijoittamista. Palvelussa on kolme uutta maailmanlaajuisesti sijoittavaa OP-Tavoite-rahastoa, jotka ovat vastuullisesti hoidettuja ja kustannustehokkaita.

Syksyllä toimme tarjolle OP-Alternative Portfolio -erikoissijoitusrahaston, jolla asiakas on voinut sijoittaa varansa laajasti kaikkiin omaisuusluokkiin. Vaihtoehtoisin sijoituskohteisiin sijoittava rahasto keräsi kahdessa ensimmäisessä merkintäikkunassa yli 100 miljoonaa euroa sijoituksia vähittäisasiakkailta.

Kotitalouksille helpotusta luottojen maksuaikoihin

Tarjosimme lyhennysvapaiden muodossa taloudellista helpotusta niille asiakkaillemme, joiden taloudenhoito oli vaikeutunut koronakriisin vuoksi. Maaliskuusta syyskuuhun myönnettiin enimmillään vuoden mittaisia maksuttomia lyhennysvapaita. Pääosin lyhennysvapaita haettiin asuntolainoihin.



Kaikkiaan lyhennysvapaita myönnettiin 115 000 henkilöasiakkaalle, mikä on noin 15 prosenttia kaikista OP:n laina-asiakkaista. Suurin osa lyhennysvapaahakemuksista tuli kevään aikana. Keväällä haetuista lyhennysvapaista suurin osa päättyi seitsemän kuukauden jälkeen eli loka-marraskuussa. Myönnettyjen lyhennysvapaiden myötä kotitalouksien käyttöön vapautui noin 450 miljoonaa euroa.

Poikkeuksellinen vuosi myös asuntomarkkinoilla

Korona kuritti asuntokauppaa erityisesti huhti-toukokuussa, jolloin kauppamäärät laskivat kolmanneksen viime vuodesta ja asuntolainahakemusten määrä laski vastaavasti 6 prosenttia. Asuntokauppa elpyi kuitenkin jo kesän aikana, ja vuoden jälkimmäisellä puoliskolla OP Koti välitti asuntoja samaan tahtiin kuin vuoden 2019 aikana. Parhaiten pitivät pintansa rivi- ja paritalot, joiden kauppamäärät kokonaisuutena kasvoivat vuonna 2020. Myös uusien asuntolainahakemusten määrä lähti kesän ja syksyn aikana nousuun ja oli loppuvuoden ajan noin 7 prosenttia vuotta 2019 korkeammalla tasolla.

Mökkikauppa lähti nousuun huhtikuussa, kun Uudenmaan koronasulku aukesi. Koko vuoden aikana OP Koti välitti mökkejä ja vapaa-ajan asuntoja lähes 32 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. Mökki-kaupan merkittävän vilkastumisen arvioidaan johtuneen ulkomaanmatkailun vähenemisestä ja etätyön nopeasta yleistymisestä koronapandemian vuoksi.

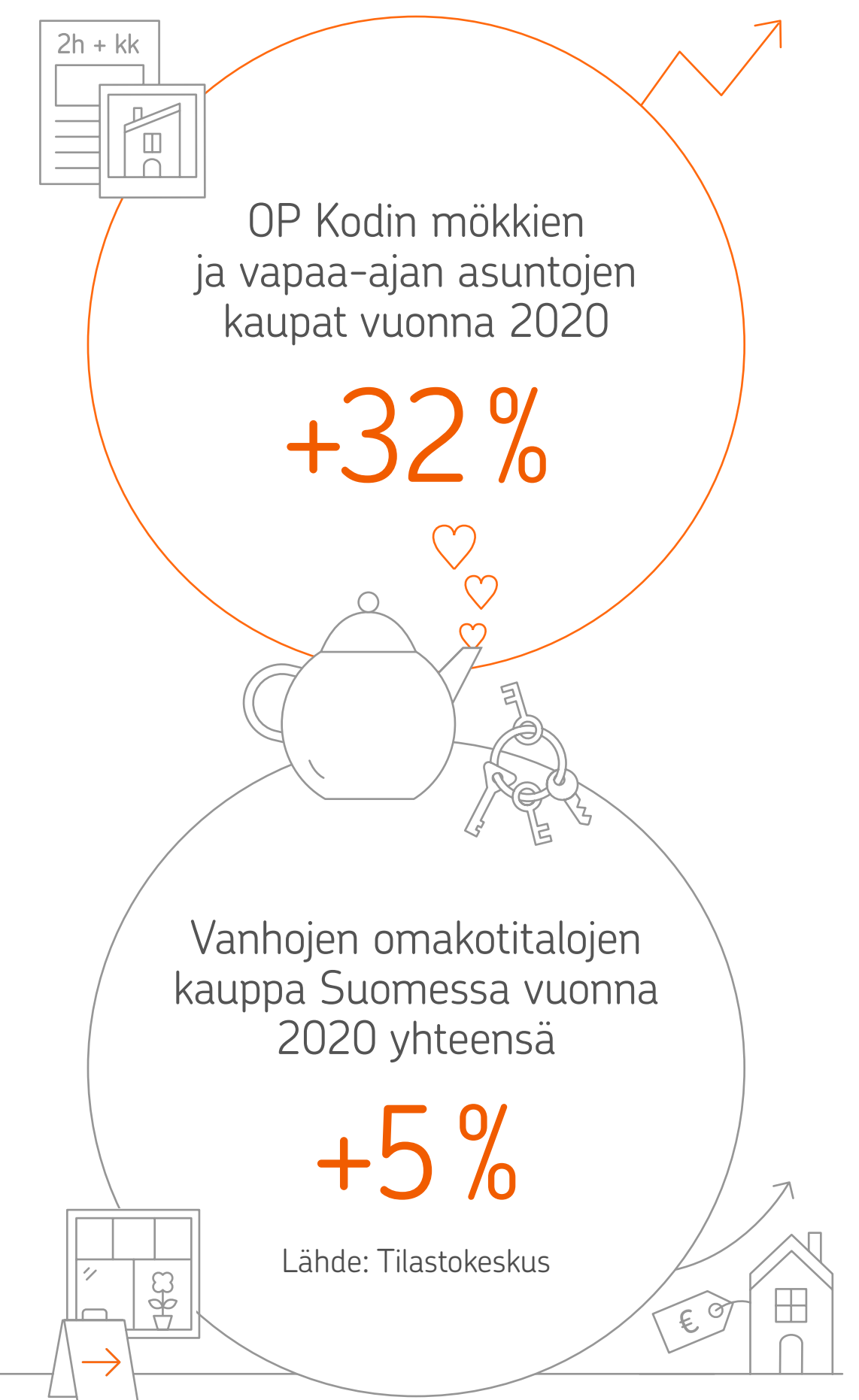
Koronatilanteen vauhdittamana OP Kodin palveluvalikoimaan kehitettiin myös asuntojen etäesittelyn mahdollistava digitaalinen palvelu. Palvelu madaltaa kynnystä osallistua asuntoesittelyihin silloinkin, kun asiakas esimerkiksi asuu kaukana esiteltävästä kohteesta.

Taloustaitotyömme perustana yhteistyö koulujen kanssa

Suomalaisten talousosaamisen edistäminen on merkittävä osa OP:n yritys vastuuta. Vahvistimme 52 000 lapsen ja nuoren taloustaitoja vuonna 2020. Taloustaitotyömme kivijalka on osuuspankkien koulu- ja oppilaitoskäynnit ja pankkivierailut, joissa kohtaamme lapsia ja nuoria ympäri Suomen. Keväällä 2020 taloustaitojen opettaminen siirtyi verkkoon ja

kohtasimme virtuaalisten tapahtumien kautta peräti 3 600 nuorta 160 koulussa.

Tärkeä osa taloustaitotyötämme on yhteistyö eri toimijoiden kanssa suomalaisten taloustaitojen edistämiseksi. Helsingin Diakonissalaitoksen koordinoimassa ja pankkien yhteisessä Taloustaitohankkeessa pankkilaiset opettavat syrjäytyneille nuorille taloustaitoja työpajoissa ja yksilökohtaisissa eri puolilla Suomea. Talous ja nuoret TAT ry:n johdolla toteutettu Mun elämä -kiertue tavoitti vuoden alkupuolella noin 11 000 toisen asteen opiskelijaa. Koronan myötä tilaisuudet siirtyivät verkkoon. Yhdessä Historian ja yhteiskuntaopin opettajien liiton (HYOL) kanssa vahvistimme yhdeksäsluokkalaisten talousosaamista etänä järjestetyssä Taloustaitokilpailussa ja siihen liittyvissä kohtaamisissa. Nuori Yrittäjyys ry:n kumppanuuden kautta OP on mukana Uskalla Yrittää -finaalissa sekä tukee Pikkuyrittäjät-ohjelmaa vahvistaen ala- ja yläkoululaisten työelämätaitoja sekä opastaen yrittäjyyden tielle. Osuuspankit tukevat ja osallistuvat kuudes- ja yhdeksäsluokkalaisten Yrityskylä-toimintaan Oulussa, Tampereella, Turussa ja Kuopiossa.



Digitaitoja ja saavutettavuutta kehittämässä

Digitaidot ovat keskeisessä osassa oman talouden hallinnassa. Osuuspankit opettavat senioreille digitaitoja eri puolilla Suomea esimerkiksi omissa toimipisteissään, kirjastoissa, palvelutaloissa ja paikallisissa tapahtumissa. Koronatilanne haastoi myös digiopastuksia, joista osa pystyttiin siirtämään verkkoon; muutama osuuspankki pilotoi esimerkiksi Facebook-livelähetyksiä. Kohtasimme näissä digiopastuksissa yhteensä 4 500 ihmistä.

OP Ryhmän tavoitteena on edistää digitaalisen yhteiskunnan yhdenvertaisuutta kehittämällä OP:n digitaalisten palveluiden saavutettavuutta. Parhaiten palveluistamme saavutettavuusvaatimukset täyttää OP Saavutettava, joka on helppokäyttöinen ja selkeäkielinen verkkopalvelu päivittäisten pankki-asioiden hoitamiseen. Sitä voi käyttää sujuvasti

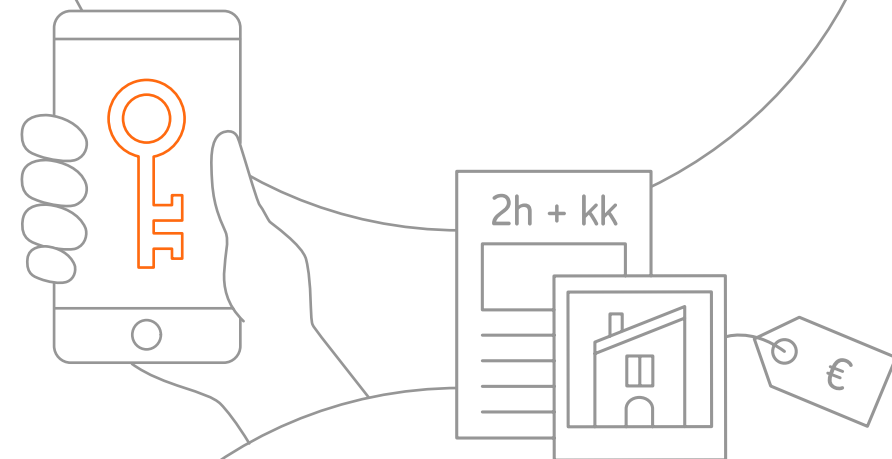
myös erilaisilla laitteilla ja apuvälineillä. Muiden OP:n digitaalisten palveluiden saavutettavuus paranee jatkuvasti kehitystyön edetessä. Jo nyt OP:n mobiilipalveluissa voi asioida sormenjälkitunnisteella ja avainlukulistat tarjotaan myös pistekirjoituksella.

Palvelemme kattavasti asiakkaitamme suomen ja ruotsin kielellä. Yritysassiakkaiden keskuudessa ja pääkaupunkiseudulla sekä kasvukeskuksissa tarve englanninkieliselle palvelulle on suuri. Tarjoamme asiakkaillemme sähköiset palvelut (OP-mobiili, Pivo ja yritysasiakkaille op.fi) päivittäisten pankki- ja vakuutusasioiden hoitamiseen englanniksi. Muiden palvelujen osalta englanninkielistä palvelukykyä kehitetään jatkuvasti asiakastarvetta vastaavaksi. Joissakin OP Kodeissa tarjotaan palvelua lisäksi venäjän kielellä. OP Yritys pankin Baltian konttoreissa palvelemme asiakkaita paikallisilla kielillä ja sähköisissä kanavissa englanniksi.

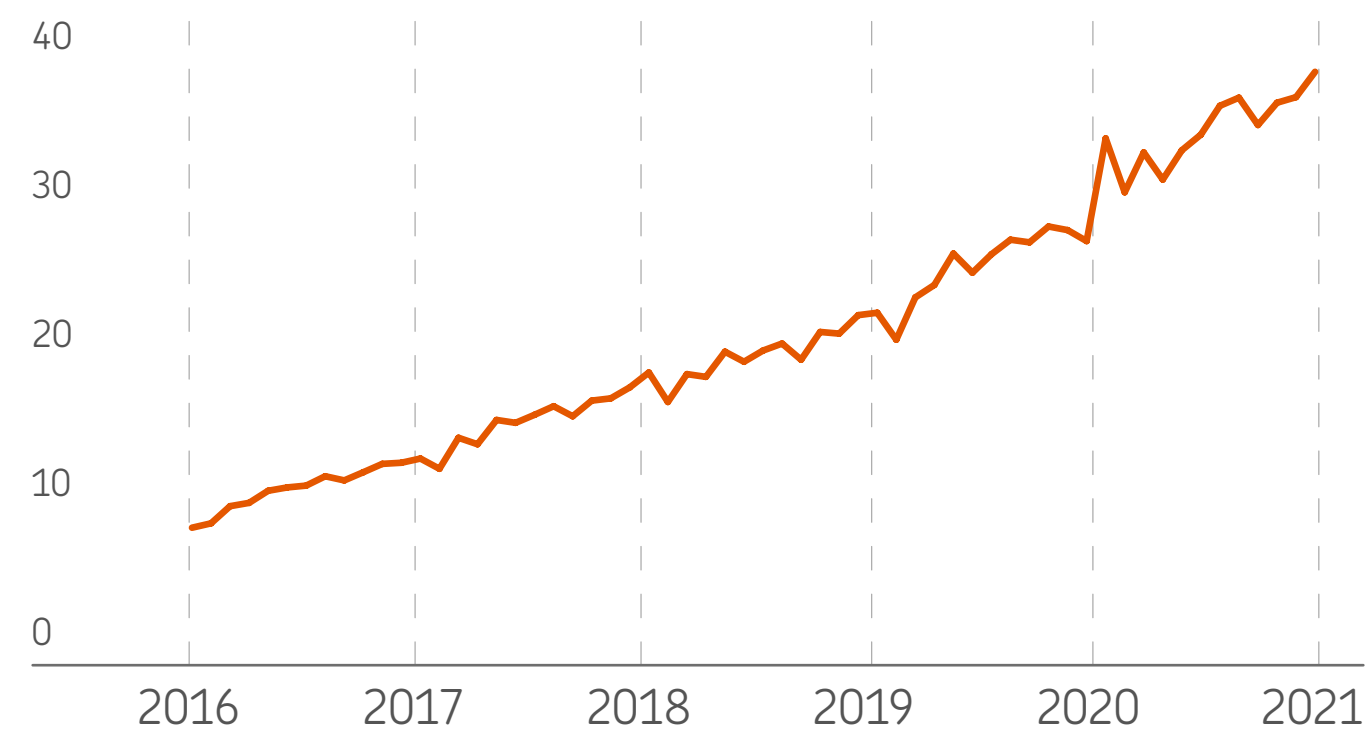
OP Ryhmän asiakkaat tekivät digiloikan vuonna 2020

85 %

asuntolainahakemuksista tuli digitaalisista kanavista



Kirjautumiset OP-mobiiliin, miljoonaa



+34 %

vuonna 2020

Kirjautumiset OP-yritysmobiiliin kasvoivat

50 %

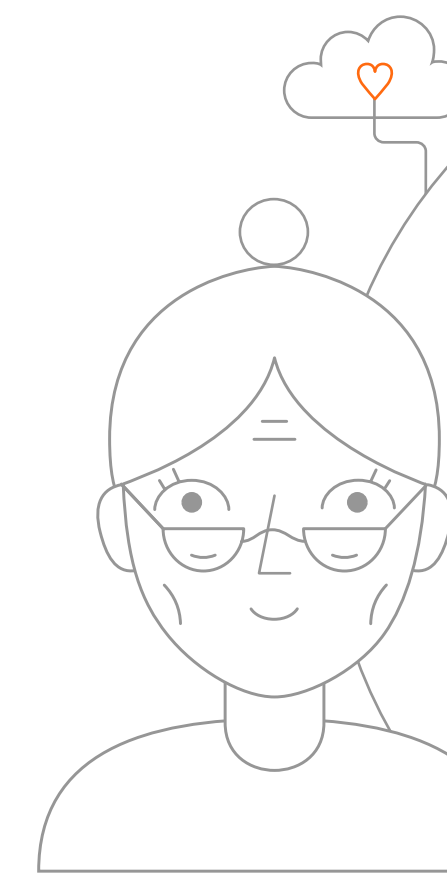
vuonna 2020



70–74-vuotiaiden OP-mobiilin käyttäjien määrä kasvoi maaliskuussa 2020 yli

50 %

edelliseen vuoteen verrattuna



5 700

digitaalista asunto-osakekauppaa DIAS-alustan kautta



52 %

kaikista OP:n ajanvarauksista etäneuvotteluja (2019: 30 %)



OP:n varallisuudenhoidon bruttomyynti digitaalisissa kanavissa kasvoi

114 %

vuonna 2020

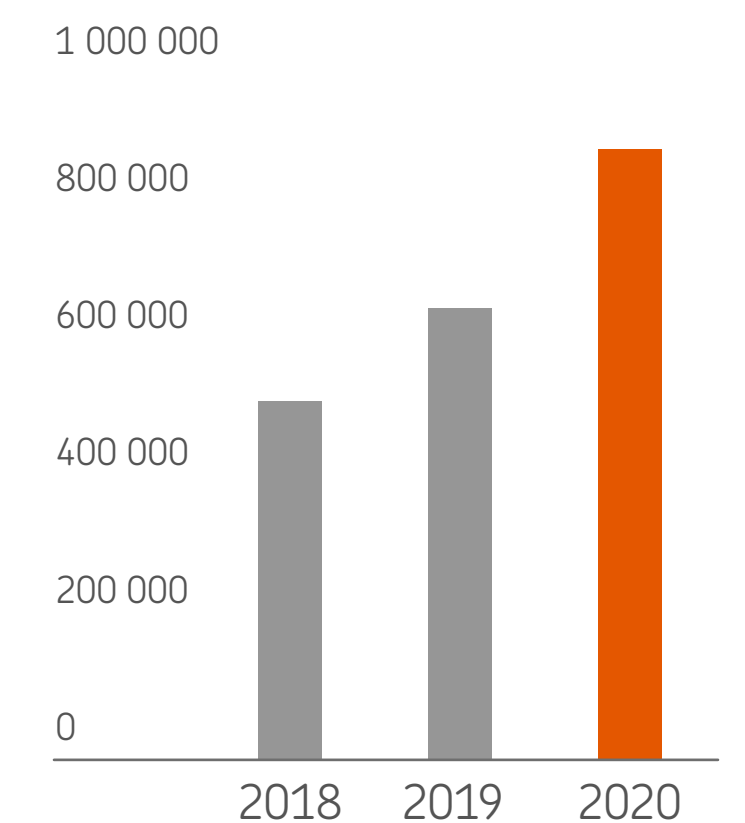


OP:n asiakkaiden käteisasiointi väheni yhteensä yli

20 %



Siirto-maksun käyttäjät OP:n sovelluksissa



Toimimme yhteisön tukena

Perustehtävämme mukaisesti edistämme omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme taloudellista menestystä ja hyvinvointia. Tuemme paikallista elinvoimaa ja yhteisöllisyyttä konkreettisilla teoilla.

Osuuspankki on alueellaan merkittävä yritysten ja yksityisten investointien rahoittaja, ja osuuspankkien teot paikallisyhteisöjen hyväksi edistävät alueen hyvinvointia ja taloudellista kehitystä. Olemme aktiivinen osa suomalaisyhteisöjä niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti – digitaalisesti ja fyysisesti.

Tunnumme paikallisen toimintaympäristömme pitkältä ajalta, joten pystymme rahoittamaan kotitalouksia ja yrityksiä erilaisina taloudellisina aikoina, läpi kriisien ja nousukausien. Paikallisen yritystoiminnan pitkäjänteinen rahoittaminen onkin yksi alueellisen hyvinvoinnin ja jatkuvuuden tärkeimmistä edellytyksistä.

Eri puolilla Suomea sijaitsevat osuuspankit ja niiden konttori- ja palvelupisteverkosto yhdistettynä monipuolisiin digitaalisiin kanaviin mahdollistavat aktiivisen vuorovaikutuksen asiakkaiden ja paikallisen yhteisön kanssa. Ryhmän osuuspankeilla oli vuoden 2020 lopussa 342 (352) toimipaikkaa ja sen asiakkaiden käytettävissä oli 1 176 pankkien yhteis-

käytössä olevaa pankkiautomaattia ympäri maata. OP Ryhmä, Danske Bank ja Nordea myivät vuonna 2020 Automatia Pankkiautomaatit Oy:n koko osakekannan käteisen rahan käsittelyyn keskittyneelle Loomis AB:lle. Kansainvälisesti käteisen ja maksamisen palveluihin keskittynyt uusi omistaja pystyy varmistamaan Automatialle hyvät edellytykset korkealaatuisten käteispalveluiden tarjoamiseen asiakkaillemme myös jatkossa.

Paikalliset teot – valtakunnalliset vaikutukset

OP Ryhmä ja laaja valtakunnallinen osuuspankiverkosto on yksi Suomen suurimmista kulttuurin ja urheilun kumppaneista. Osuuspankit mahdollistavat paikallista yhdessä tekemistä ja hyvinvointia erilaisen konkreettisten tekojen, sponsoroinnin ja lahjoitusten kautta. Taloustaitojen vahvistamisen ja seniorien digitaitojen opastamisen rinnalla merkittävä yhteistyön tapa on lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen sekä kulttuurin tukeminen.

Osuuspankit edistivät urheiluseurayhteistyön kautta yhteensä 289 000 suomalaisen liikuntaa vuonna 2020. OP Ryhmä on myös valtakunnallisesti Suomen Olympiakomitean lasten liikunnan ja seuratoiminnan pääyhteistyökumppani. Yhteistyön tavoitteena on edistää suomalaisten ja etenkin lasten liikuntamahdollisuuksia. Pohjola Vakuutus mahdollistaa turvallisen liikunnan ja urheilun kaikissa ikäluokissa ja kaikilla tasoilla tarjoamalla kattavaa vakuutusturvaa yhteistyössä yli 80 lajiliiton ja liigan kanssa. Yhteensä vakuutamme lähes 380 000 urheilijaa.

Hippo-klubi on osuuspankkien 3–8-vuotiaille asiakkaille suunnattu maksuton kerho. Hippo-aktiviteettien ja tapahtumien tavoitteena on edistää perheiden yhteistä tekemistä ja tukea arjen fiksuja valintoja. Vuoden alussa osuuspankit ehtivät toteuttaa paikallisia Hippo-tapahtumia, mutta koronakriisin vuoksi tapahtumia jouduttiin karsimaan. Marraskuussa avattiin uudistettu hippo.fi, joka sisältää lapsille sopivaa puuhaa, pelejä, leikkejä ja iltasatuja.

Reppu joka selkään -kampanjassa OP ja Hope – Yhdessä & Yhteisesti ry keräsivät yhdessä OP:n asiakkaiden kanssa neljättä kertaa koulureppuja koulutiensä aloittaville lapsille. Reppuja lahjoitettiin heinäkuun 2020 aikana yhteensä 3 800 kappaletta





Kotimaan matkailu ponnistaa koronan keskeltä

Yksi kehittää verkkopalvelua, toinen luksusristeilyjä, kolmas myy nokkospiraiteja retkeilijöille. Matkailualan yrittäjät Lapista, saaristosta, Savonlinnasta, Keski-Suomesta ja Pirkanmaalta kertovat, miten koronatilanteessa mennään eteenpäin kovalla asenteella ja omaa liiketoimintaa kehittämällä.

Lue koko juttu [OP Mediasta](#).

eri puolilla Suomea. Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjassa OP tarjoaa yhdistyksille eri puolilla Suomea mahdollisuuden nuorten työllistämiseen. Kesällä 2020 osuuspankit tarjosivat kampanjan kautta yli 1 800 kesätyöpaikkaa 15–17-vuotialle nuorille yleishyödyllisissä yhdistyksissä. Kampanjan lahjoitussumma nousi 720 000 euroon.

Kokonaisuutena OP Ryhmä lahjoitti vuonna 2020 hyväntekeväisyyteen yhteensä 2,7 miljoonaa euroa. Yksi suurimmista yksittäisistä lahjoituksista oli 100 000 euron lahjoitus MIELI Suomen Mielen-terveys ry:n Kriisipuhelin-toimintaan, jotta yhä useampi apua tarvitseva saisi tukea koronakriisin aiheuttaman poikkeuksellisen kuormituksen keskellä. OP Ryhmän perustama Tutkimussäätiö jakoi 1,2 miljoonaa euroa apurahoja yhteensä 47 kappaletta tieteellisten ansioiden perusteella erilaisiin tutkimushankkeisiin sekä henkilökohtaisina apurahoina kokeneemmille tutkijoille ja opinnäytetöihin. Lisäksi säätiö jakoi väitöskirja- ja kannustuspalkinnon, yhteensä 30 000 euroa. OP Ryhmän Taidesäätiö tukee jatkuvasti esittävää säveltaidetta lainaamalla arvosoittimiaan nuorille muusikoille. Säätiö edistää myös suomalaista kuvataidetta ja hallinnoi yli 3 000 teoksen kokoelmaa.

Puhalletaan yhteen Suomeen

Koronakriisin aikana OP Ryhmä on panostanut turvalliseen asiointiin eri palvelukanavissa sekä reagoinut asiakkaiden muuttuviin tilanteisiin tarjoamalla joustomahdollisuuksia henkilö- ja yritysasiakkaille. Pankki- ja vakuutusasioiden turvallisen hoitamisen varmistamiseksi keskitimme pandemian iskiessä suurimman osan palveluistamme digitaalisiin kanaviin. Osassa osuuspankkien konttoreista tarjottiin erillisiä asiointiaikoja erityistukea tarvitseville. Hygieniaan ja turvalliseen asiointiin kiinnitettiin erityistä huomiota ja konttoreihin asennettiin suojaleksejä. Maaliskuussa perustimme oman puhelinpalvelun erityistukea tarvitseville asiakkaille ja heidän läheisilleen. Näillä toimilla olemme halunneet varmistaa, että erityistukea tarvitsevien pankkiasointi on sujuvaa myös poikkeustilanteissa.

Olemme tarjonneet taloudellista helpotusta asiakkaillemme, joiden taloudenhoito vaikeutui koronakriisin vuoksi. OP Ryhmä antoi sekä kotitalouksille että pk-yrityksille mahdollisuuden lykätä luottojen maksuja, mikäli koronapandemia vaikutti asiakkaiden luotonhoitokykyyn. Koronakriisin aikana myönsimme lyhennysvapaita 115 000 henkilöasiakkaalle ja

82 %

suomalaisista on huolissaan pienyritysten selviytymisestä koronakriisin yli.

Lähde: OP:n tutkimus (Taloustutkimus, 1/2021)

11 000 yritysasiakkaalle. Lyhennysvapaista ja maksuohjelman muutoksista ei peritty erillistä maksua 16.3.–21.9.2020 välisenä aikana. Jo kesän aikana lyhennysvapaahakemusten määrä palautui samalle tasolle kuin ennen pandemiaa.

Lyhennysvapaiden ja yritysluottojen lisäksi kana-voimme Finnveran takaamaa yritysrahoitusta ja suuntasimme vuoden 2020 OP Joukko-ostokampanjat paikallisten pk-yritysten tuotteille. Pohjola Vakuutus tarjosi korona-aikana asiakkailleen mahdollisuuden maksuaikojen joustoon. Tätä vakuutuslaskujen lisämaksuaikaa hyödynsi yli 20 000 asiakasta. Tuotimme myös pk-yrityksille webinaareja verkkokaupan perustamisen ja uuden kasvun löytämisen tueksi.

OP Kiinteistösijoitus Oy tuki keväällä ja kesällä vuokralaisiaan joustoilla vuokranmaksussa, mikäli sen hoitamien liikekiinteistöjen vuokralaiset ajautuivat koronapandemian vuoksi taloudellisiin ongelmiin. Myös osuuspankit myönsivät kevään ja kesän aikana tapauskohtaisesti asiakkailleen lyhyitä vuokranmaksuun liittyviä helpotuksia. Vuoden loppua kohti vuokralaisten tarve joustoihin oli vähäistä.

Arjen tekoja ja apua poikkeusoloissa

Suomalaisten liikunnan ja urheilun edistäminen on tärkeä osa myös Pohjola Vakuutuksen ja Pohjola Sairaalan työtä. Tuemme lasten liikkumista laajan urheilun lajiliittoyhteistyön keinoin luomalla lapsille ja nuorille matalan kynnyksen harrastusmahdollisuuksia. Tavoitteena on tarjota erilaisia liikkumisvaihtoehtoja mahdollisimman monelle ja aktivoita lapsia ympäri Suomen seuratoiminnan pariin. Sporttimestari-palvelun avulla opastamme urheiluseuroja ja valmentajia tyypillisten lajivamojen ehkäisyssä. Vuonna 2020 yli 1 500 lasten ja nuorten urheiluseuratoiminnan aktiivia hyödynsi Sporttimestari-palvelua.

Pohjola Vakuutus ja Pohjola Sairaala tarjosivat touko–kesäkuun poikkeustilanteessa senioreille Sporttivartti-liikuntahetkiä yhteistyössä kumppaniseurojen kanssa. Sporttivartrit toteutettiin viidellä paikkakunnalla: Helsingissä, Oulussa, Tampereella, Kuopiossa ja Turussa. Pohjola Sairaalan ja Liikuntalääketieteen keskusten syksyllä 2019 alkanut yhteistyö jatkui, ja sen tavoitteena on lisätä urheilijoiden terveitä harjoittelu- ja kilpailupäiviä.

Pohjola Vakuutus, Eläkeliitto, Ikäinstituutti ja Vanhustyön keskusliitto toteuttivat syyskuussa 2020 Kutsu ystävä ulos -kampanjan, jonka avulla kannustettiin ulkoiluapua tarvitsevia ikäihmisiä lähtemään ulos kodeistaan turvallisesti ystävävapaaehtoisien kanssa. Vapaaehtoisille jaettiin Pohjola Vakuutuksen lahjoittamat taksikortit, joilla he pääsevät matkustamaan ikäihmisen toivomaan paikkaan.

Lisäksi jaoimme kesäkuussa Hope ry:n kautta 9 600 lounasta apua tarvitseville perheille. Lounas joka pöytään -kampanjan tavoitteena oli tukea myös ravintolayrittäjiä, joiden asiakasmäärät olivat koronarajoitusten myötä vähentyneet.

Pohjola Vakuutus oli lisäksi mukana virtuaalisessa Kevätjuhralivessä, joka järjestettiin ilahduttamaan lapsia ja nuoria koronapandemian takia peruuntuneiden kevätjuhlien vuoksi. Maailman suurin kevätjuhla tavoitti noin 30 000 lasta ja nuorta ympäri Suomen.



Yksi Suomen suurimmista veronmaksajista

Osuuspankit ovat useilla paikkakunnilla suurimpia veronmaksajia, ja ryhmätasolla OP on yksi Suomen suurimmista veronmaksajista. Kaikki osuuspankit maksavat yhteisöveronsa paikallisesti toimialueelle. OP Ryhmän vuoden 2020 tuloverot olivat 144 miljoonaa euroa (168). Efektiivinen verokanta oli 18,3 prosenttia (20,1). Maksamalla verot Suomeen OP Ryhmä edistää koko Suomen menestystä.

OP Ryhmän verot koostuvat välittömistä, välillisistä ja tilitettävistä veroista. Välittömät verot kattavat ryhmän suoraan maksamat tuloverot, kiinteistöverot ja veroluonteiset maksut. Välillisiä veroja ovat arvonlisävero ja vakuutusmaksuvero. Tilitettävät verot sisältävät OP Ryhmän suorituksen maksajana keräämiä ja valtiolle edelleen tilitettäviä veroja, muun muassa ennakonpidätykset palkoista ja lähdeverot koroista. Rahoituspalvelujen välitys ja myynti ovat arvonlisäverotonta palvelujen myyntiä, eivätkä ne siten aiheuta arvonlisäveron suorittamisvelvollisuutta tai oikeuta vähennyksen tekemiseen hankintojen osalta. OP Ryhmään kuuluvat osuuspankit ja

Verojalanjälki

milj. €	2020
Välittömät verot yhteensä	295,2
Sosiaaliturva- ja eläkemaksut	177,7
Tuloverot	113,8
Kiinteistövero	3,7
Kuluksi jäävät välilliset verot yhteensä	155,2
Kuluksi jäävä arvonlisävero	155,2
Välilliset verot yhteensä	299,3
Arvonlisävero	57,5
Vakuutusmaksuvero	241,8
Tilitettävät verot yhteensä	224,7
Ennakonpidätykset	202,9
Lähdevero	21,8

muut yritykset ovat kuitenkin arvonlisäverovelvollisia muusta liiketoiminnastaan. Verojalanjälkitaulukossa esitetyt verot on laskettu suoriteperusteisesti.

Edistämme kestäväää taloudellista menestystä

Ilmastonmuutoksella on laajoja vaikutuksia, ja se aiheuttaa merkittäviä epävarmuuksia yhteiskunnallemme. Rakennamme yhdessä asiakkaidemme kanssa kestäväää taloutta, tuemme ilmastonmuutoksen hillintää ja autamme muutokseen sopeutumisessa.

Kehitämme tuotteita ja palveluita, jotka kannustavat asiakkaitamme vastuulliseen ja ympäristöystävälliseen toimintaan, ja huomioimme toimintamme vaikutukset luonnon monimuotoisuuteen.

Ilmastonmuutos vaikuttaa asiakkaidemme elämään ja yritysten liiketoimintaympäristöön. Toisaalta yleinen ympäristötietoisuuden paraneminen luo myös uusia liiketoimintamahdollisuuksia esimerkiksi ympäristövastuuta korostaville sijoitustuotteille ja erilaisille omaisuusvakuutuksille.

Kohti oman toiminnan hiilinegatiivisuutta

OP Ryhmän tavoitteena on olla hiilinegatiivinen vuonna 2025, mikä tarkoittaa, että käyttämästämme energiasta ja polttoaineista (scope 1 ja scope 2) ei synny lainkaan päästöjä. Lisäksi edesautamme päästöjen vähentämistä toimitusketjussamme. Esimerkiksi etänevotteluiden avulla voimme pienentää asiakkaiden asiointimatkoista syntyviä päästöjä.

OP Ryhmän oman toiminnan päästöt (scope 1+2) ovat vähentyneet noin 49 prosenttia (eli 16 925 tn CO₂e) vuodesta 2011 (vertailuluku 2011: 34 847 tn CO₂e). Energiankulutuksesta aiheutuvat päästöt vuodelta 2020 laskivat noin 25 prosenttia (5 839 tn CO₂e) verrattuna vuoteen 2019.

Päästöjen vähentämiseksi OP Ryhmä on lisännyt uusiutuvan sähköenergian käyttöä ja rakentanut toimitilojen katoille aurinkovoimaloita. OP:n Vallilan toimitiloissa on käytetty uusiutuvaa sähköenergiaa vuodesta 2015. Vuonna 2020 Vallilan toimitiloissa siirryttiin myös käyttämään päästötöntä kaukolämpöä. Muutos pienensi koko ryhmän päästöjä noin 4,6 prosenttia (1 095 tn CO₂e). Kehitämme omia toimitilojamme vähäpäästöisemmiksi, tuotamme ja hyödynnämme uusiutuvaa energiaa ja edistämme vähäpäästöistä liikkumista. Uusiutuvan sähköenergian osuus OP Ryhmän sähköenergiankulutuksesta vuonna 2020 oli 41 (34) prosenttia.

Muista epäsuorista päästöistä (scope 3) investointien osuus on merkittävin. Investoinnit on pyritty laskemaan GHG-protokollan mukaisesti, ja ne sisältävät rahoituksen, rahastojen ja kiinteistösijoitusten aiheuttamat päästöt, mutta ei esimerkiksi projektirahoituksen tai muun sijoitustoiminnan päästöjä. Mittaamme kaikkien OP-rahastojen hiilijalanjälkeä, joista löytyy lisätietoa [op.fi:stä](https://op.fi/sta).

Liikematkustuksen vähentämiseksi OP Ryhmässä käytetään aktiivisesti video- ja verkkoneuvotteluja. Toimitilojen ympäristöjohtamisessa OP Ryhmällä on käytössä WWF:n Green Office -järjestelmä.

Ratkaisuja yritysten liiketoiminnan tueksi

Vuonna 2020 vahvistimme asemaamme vihreänä finanssitalona. Vuoden aikana OP Yrityspankki toimi järjestäjänä kolmessa neljästä Suomessa liikkeelle lasketusta vihreästä joukkovelkakirjalainasta sekä oli mukana järjestämässä rahoitusta useisiin kestävä kehityksen hankkeisiin Suomessa.

Suomalaiset suuryritykset valitsivat OP Yrityspankin Suomen parhaaksi yrityspankiksi Kantar Sifon Prospera-asiakastytyväisyystutkimuksessa vuonna 2020. Asiakkaat luokittelivat OP Yrityspankin ensimmäiselle sijalle seuraavissa kategorioissa:



proaktiivisuus, toimialatuntemus sekä asiakkaiden strategisten tavoitteiden ymmärtäminen.

Tutkimuksen mukaan asiakkaat arvostavat OP Yrityspankin pitkäaikaisia asiakassuhteita ja sitoutuneisuutta. Myös koronakriisin aikana saadusta tuesta yritysten edustajat antoivat OP Yrityspankille erinomaisen arvion.

Suomen valtio valitsi OP:n huoltovarmuuspankikseen joulukuun 2020 alusta alkaen. Valinta osoittaa, että OP koetaan vakaaksi ja luotettavaksi toimijaksi myös poikkeusoloissa.

Lanseerasimme vuonna 2020 uuden OP Yritystalous -palvelun, joka toimii yrityksen op.fi-palvelussa. OP Yritystalous on yritysten digitaalinen palvelu kokonaisvaltaiseen talouden seurantaan, tehokkaaseen kassanhallintaan ja maksuliikkeen hoitoon. Palvelun avulla yritys voi käyttää maksamisen palveluja ja saa kokonaisnäkyvän tileistään, rahavirroistaan ja tili-informaatiostaan.

Syyskuussa 2020 laajensimme SEPA-pikasiirrot yritysten massamaksamiseen aineistomaksukanavassa ensimmäisenä pankkina Suomessa. SEPA-pikasiirrot mahdollistavat reaaliaikaiset euromääräiset maksut yrityksiltä saajien tileille.

Kestävän rahoituksen merkitys kasvaa

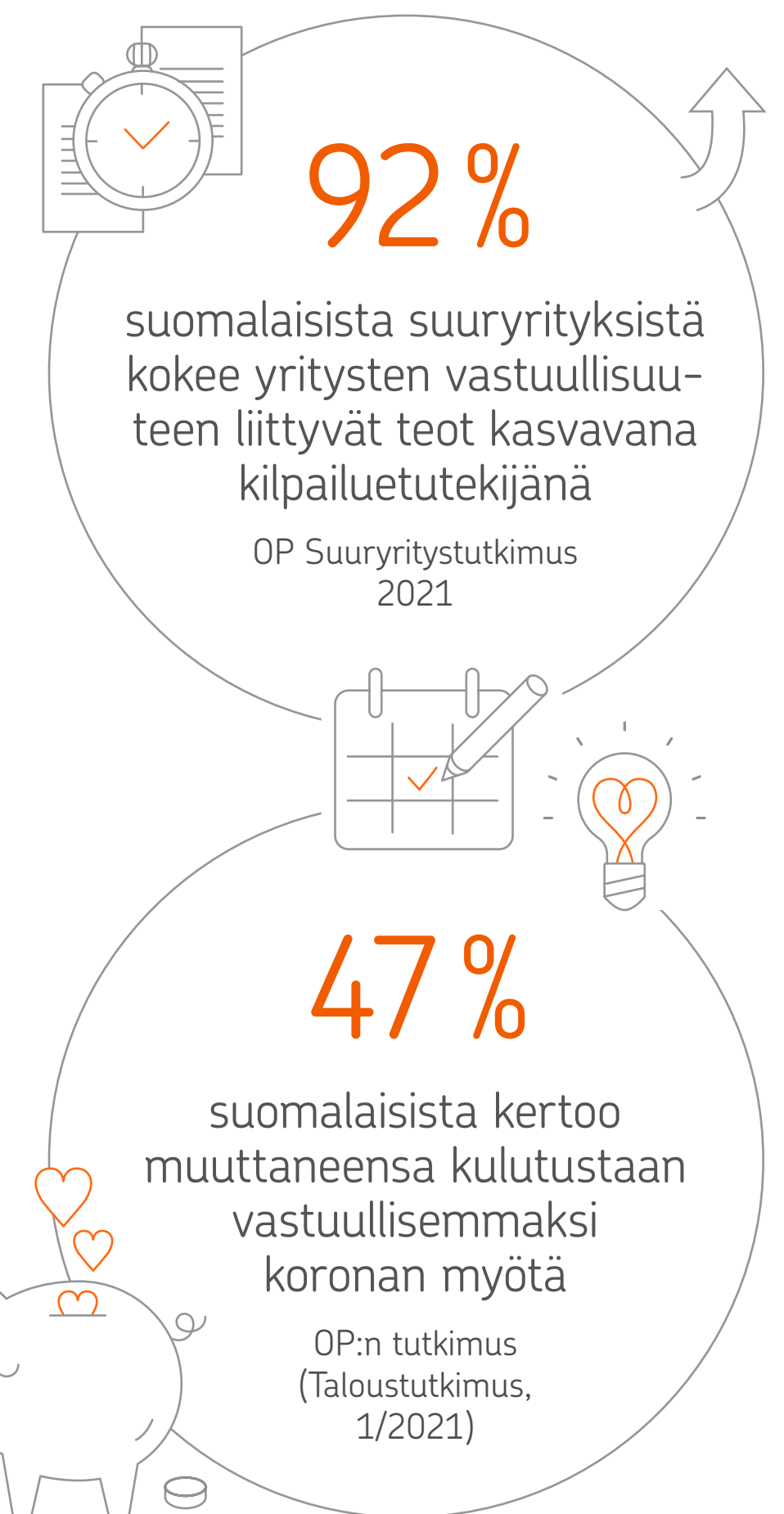
Tunnistamme roolimme yhtenä Suomen suurimpana rahoittajana ja otamme tämän vastuun vakavasti. Haluamme auttaa asiakkaitamme siirtymään kohti ilmaston kannalta kestävää taloutta. Asiakkaat ja sijoittajat ovat yhä kiinnostuneempia vastuullisesta rahoittamisesta, vihreästä rahoituksesta, vihreistä lainoista ja vihreistä joukkovelkakirjalainoista eli green bondeista. Pankin näkökulmasta vastuullinen sijoitus- ja rahoitustoiminta tarkoittaa vastuullisuusnäkökulmien huomioimista ja integroimista kaikkiin sijoitus- ja rahoituspäätöksiin. Lisäksi se merkitsee varojen kohdentamista ympäristön ja ilmaston kannalta kestäviin kohteisiin. Tämä velvoittaa pankkitoimintaamme noudattamaan hyvän arvopaperimarkkina-, pankki- ja vakuutustavan lisäksi myös kestävä kehityksen periaatteita.

OP Yrityspankissa käytetään ESG-analyysia (environmental, social, governance) osana yritysten luottokelpoisuuden arviointia. Analyysissa tarkastellaan rahoitettavia yrityksiä ja projekteja – esimerkiksi niiden vaikutuksia ja riskejä ilmastonmuutokseen, vesistöihin tai maankäyttöön liittyen. Yhteiskunta- ja hallintopuolella analyysi keskittyy esimerkiksi henkilöstön hyvinvointiin, johdon riippumattomuuteen sekä verotuksen läpinäkyvyyteen. Analyysin

tavoitteena on havaita uusia riskejä ja vahvuuksia yhtiöiden liiketoiminnassa laajemmin kuin perinteisessä luottokelpoisuuden arvioinnissa. Haluamme kannustaa asiakkaitamme kestävään liiketoimintaan kasvattamalla kestävä rahoituksen tuotteiden tarjontaa. Projektirahoituksessa noudatamme vapaaehtoista Equator Principles -sitoumusta, jonka tavoitteena on vähentää rahoitettavien projektien negatiivisia vaikutuksia ilmastoon, paikallisyhteisöihin ja ihmisiin.

Tuotteita kestävään talouteen

OP Yrityspankissa on kaksi kansainvälisten periaatteiden pohjalta kehitettyä vastuullisen yritysrahoituksen tuotetta: vihreä laina ja kestävyyskriteerilaina. Vihreissä lainoissa yritysasiakas sitoutuu käyttämään lainatut varat määriteltyihin kohteisiin, kun taas kestävyyskriteerilainoissa yritysasiakas sitoutuu yhdessä valittaviin vastuullisuustavoitteisiin lainanmyönnön yhteydessä. Kestävyyskriteerilainan vastuullisuustavoitteet vaikuttavat lainan marginaaliin. Sekä vihreillä lainoilla että kestävyyskriteerilainoilla voimme kannustaa yrityksiä edistämään vastuullisuuttaan. Vuoden 2020 lopussa näiden lainojen ja limiittien yhteenlasketut vastuut olivat 1 523 miljoonaa euroa.



Vihreät joukkovelkakirjalainat

OP Green Bond

500 miljoonaa euroa

Yritysrahoituksen tuotteet

Vihreät lainat,
Kestävyysskriteerilainat ja limiitit

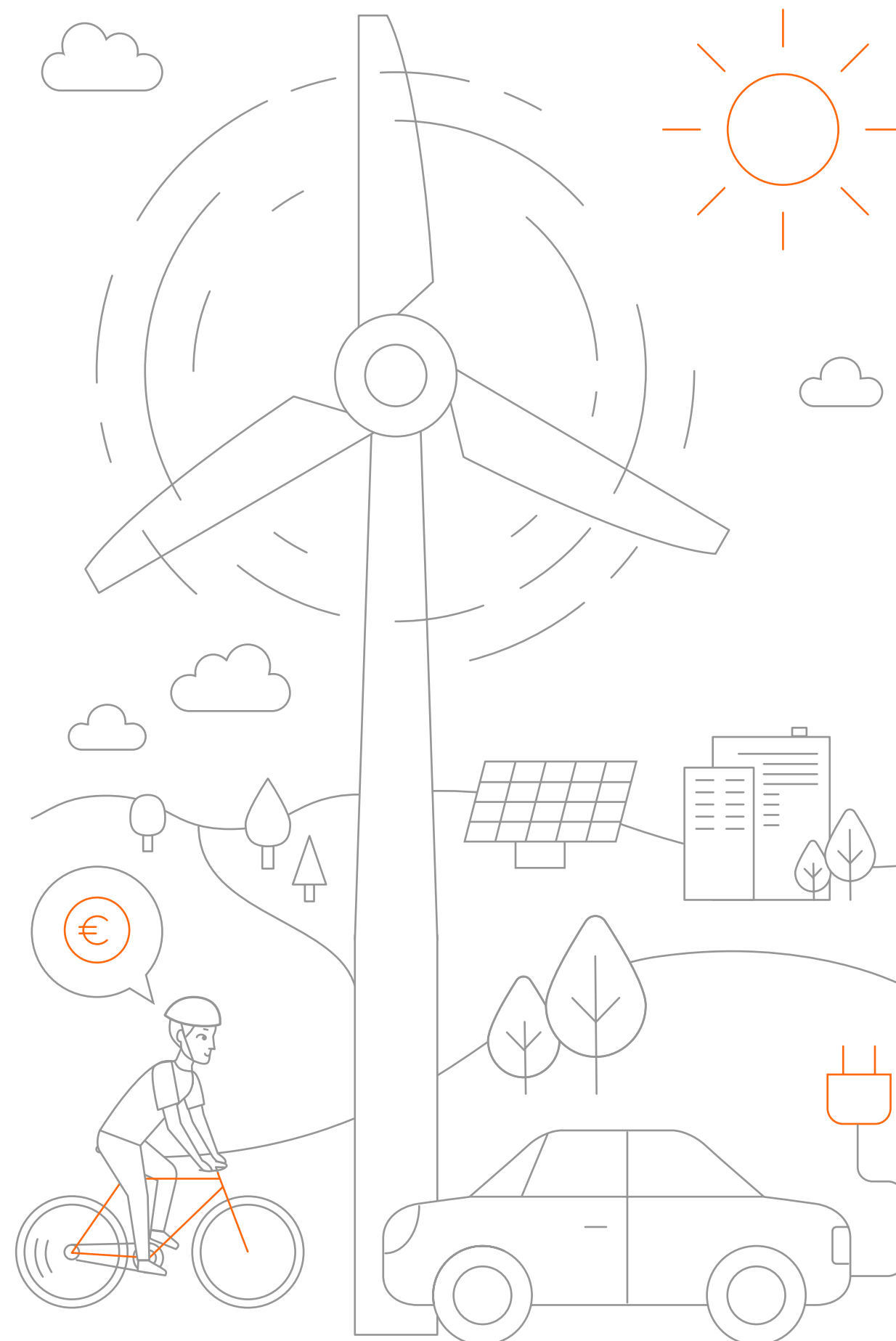
1 523 miljoonaa euroa

Rahastotuotteet

Vastuulliset teemarahastot
Vastuulliset indeksirahastot
OP Finnfund Global Impact Fund I
-vaikuttavuusrahasto

Hallinnoitavat varat:

4,9 miljardia euroa



Vastuullisen rahoittamisen tuoteperhe laajeni vuonna 2020, kun OP Yrityspankki toi uutena ratkaisuna erityisesti käyttöomaisuuden rahoittamiseen tarkoitettuja vastuullisia leasing- ja investointirahoitukset. Leasing-malli tukee kestävän kehityksen elinkaari-ajattelua ja uusia kiertotalouden liiketoimintamalleja, joissa rahoitettavan kohteen uusiokäyttöä lisätään ja käyttöikä pidennetään.

OP Yrityspankki julkaisi vihreiden joukkovelkakirjalainojen viitekehyksen vuonna 2018 ja laski liikkeeseen ensimmäisen vihreän joukkovelkakirjalainansa (green bond) vuonna 2019. Joukkovelkakirjalainan kautta hankitut varat kohdistetaan kestäväan yritysrahoitukseen. Viitekehyksen mukaisia rahoitettavia toimialoja ovat uusiutuva energia, energiatehokkuus, ympäristöystävällinen rakentaminen, saastumisen ehkäiseminen ja valvonta (sisältäen kestäväan vesi-huollon), kestävä maankäyttö sekä puhdas liikenne.

OP Yrityspankki julkaisi helmikuussa 2020 ensimmäisen Green Bond -raporttinsa, joka sisältää muun muassa kuvauksen green bond -portfolioon sisällytetyistä yritysluotoista, esimerkkejä green bondilla rahoitetuista yrityksistä ja projekteista sekä arvion kestäväan yritysrahoituksen vaikutuksista. Green Bond -raportti sekä muu vihreisiin joukko-

velkakirjalainoihin liittyvä dokumentaatio on saatavilla OP Ryhmän velkasijoittajasivuilla.

Marraskuussa 2020 OP-Asuntoluottopankki julkaisi vihreiden katettujen joukkovelkakirjalainojen liikkeenlaskua koskevan viitekehyksen (Green Covered Bond Framework), joka antaa valmiudet laskea liikkeeseen katettuja Green Covered Bond -joukkovelkakirjalainoja. Viitekehyksen mukaisilla joukkovelkakirjalainoilla voidaan rahoittaa energiatehokkaita asuinrakennuksia (green buildings).

Vaihtoehtoja vastuulliseen sijoittamiseen

OP:n neljä vastuullista teemarahastoa (OP-Kestävä Maailma, OP-Ilmasto, OP-Puhdas Vesi ja OP-Vähähiilinen Maailma) ovat kasvattaneet sijoittajien määrää 175 prosenttia viimeisen kolmen vuoden aikana. Vuonna 2020 kaikkien vastuullisten teemarahastojen fossiilisten polttoaineiden poissulkua kiristettiin entisestään. OP-Vähähiilinen Maailma ja OP-Kestävä Maailma poissulkevat kaikki fossiilisten polttoaineiden tuottajat sekä fossiilisia polttoaineita käyttävät sähköyhtiöt.

Viidessä indeksirahastossa (OP-Amerikka Indeksi, OP-Eurooppa Indeksi, OP-Maailma Indeksi,

OP-Aasia Indeksi ja OP-Pohjoismaat Indeksi) otettiin vuoden 2020 lopussa käyttöön vertailuindeksi, jossa vastuullisesti toimivat yritykset saavat aiempaan suuremman painon. Kyseiset rahastot eivät sijoita yhtiöihin, joilla on yhteyksiä kiistanalaisten aseiden tuotantoon tai jotka ovat rikkoneet kansainvälisiä normeja. OP-Metsänomistaja-rahaston metsistä 100 prosenttia on PEFC-sertifioituja ja noin 33 prosenttia lisäksi FSC-sertifioituja. OP hallinnoi vuonna 2020 yli 96 000 hehtaarin metsäkiinteistöjä ja on Suomen viidenneksi suurin metsänomistaja.

OP tarjoaa sijoittajien käyttöön hiiliriskiä kuvaavan tunnusluvun rahastovalinnan tueksi julkaisemalla OP-osakerahastojen hiili-intensiteettiluvun. Lisäksi OP-osakerahastoista julkaistaan rahastokohtaisia vastuullisuusanalyyskejä, joista ilmenee edellä mainitun hiili-intensiteetin lisäksi muun muassa kunkin rahaston positiivinen ympäristövaikutus.

OP ja Finnfund ovat perustaneet Suomen ensimmäisen kehittyville markkinoille sijoittavan vaikutusrahaston, OP Finnfund Global Impact Fund I -rahaston. Rahasto kiinnosti sijoittajia yli odotusten ja keräsi vuonna 2020 ensimmäisellä varainhankintakerroksella 76 miljoonaa euroa ja toisella 58 miljoonaa euroa. Rahasto tavoittelee mitattavia

myönteisiä vaikutuksia muun muassa ilmastonmuutokseen, ruokaturvaan, sukupuolten tasa-arvoon sekä rahoituksen saatavuuteen. OP Finnfund Global Impact Fund I -rahastolla on kolme päätoimialaa kehittyvissä maissa: uusiutuva energia, rahoituslaitokset ja kestävä maatalous. Rahasto edistää sijoituksiensa kautta mitattavalla tavalla YK:n kestävä kehityksen tavoitteiden saavuttamista tarjoten samalla houkuttelevaa tuottoa sijoittajille.

Pohjola Vakuutuksessa seurataan jatkuvasti ilmastonmuutoksen riskivaikutuksien kehitystä nykyisten voimassa olevien ja uusien vakuutustuotteiden kannalta. Tavoitteenamme on kattaa mahdollisimman laajasti kaikki vakuutuskelpoiset riskit muuttuvissakin olosuhteissa ja kehittää vakuutustoimintaamme ympäristönäkökulmat ja ilmatoriskit huomioivaksi.

Aktiivinen omistajuus

OP hallinnoi 89,3 (81,2) miljardin euron asiakasvaroja. Varojen hoidossa noudatetaan vastuullisen sijoittamisen periaatteita. OP toimii aktiivisena omistajana, kannustaa kohdeyhtiötä vastuulliseen liiketoimintaan ja yhteistyökumppaneitaan vastuulliseen sijoittamiseen.

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

Vuonna 2020 OP-Rahastoyhtiö antoi äänestysohjeet yli 1 080 ulkomaisessa yhtiökokouksessa. OP-Rahastoyhtiön omistajapolitiikkaa toteutetaan osallistumalla aktiivisesti Suomessa listattujen yhtiöiden yhtiökokouksiin. Vuoden aikana osallistuttiin yli 50 suomalaisen yhtiön kokoukseen. OP Varainhoidon hoitamisessa OP-rahastoissa oli vuoden 2020 lopussa yhteensä 80 Suomessa listatun pörssi-yhtiön osakkeita, joista 36 prosentin kanssa keskusteltiin ympäristö- ja yritys vastuukysymyksistä.

Vastuullisen sijoittamisen strategiat

Vastuullista sijoittamista toteutetaan erilaisilla vastuullisen sijoittamisen menetelmillä: vastuullisuus-

asioiden huomioiminen sijoituspäätöksenteossa, kansainvälisten normien seuranta, aktiivinen omistajuus sisältäen äänestämisen ja vaikuttamisen, poissulkeminen sekä positiivinen teemasijoittaminen.

Poissulkeminen koskee kiistanalaisten aseiden valmistajia, tiettyjä hiilen tuottajia ja käyttäjiä sekä yhtiöitä, joilla on todettu kansainvälinen normirikkomus ja joihin vaikuttaminen on ollut tuloksetonta. Jos sijoituskohteena olevalla yrityksellä todetaan epäily kansainvälisestä normirikkomuksesta, aloitamme vaikuttamisen. Poikkeuksena ovat yhtiöt, joita omistamme yksinomaan indeksirahastojen kautta. Mikäli vaikuttaminen ei johda tulokseen, sijoituskohde voidaan myydä vastuullisen sijoittamisen toimikunnan päätöksellä. Vastuullisen sijoittamisen päälinjaukset hyväksytään OP Varainhoidon johtoryhmässä. Linjausten mukaisia päätöksiä tehdään ESG-asiantuntijoiden toimesta ja vastuullisen sijoittamisen toimikunnassa. Ilmastonmuutos vaikuttaa OP Varainhoidon sijoitusstrategiaan muun muassa kolmessa vastuullisen sijoittamisen teemarahastossa. Aktiivisista ja suorista sijoituksista OP Varainhoito on poissulkenut hiilestä riippuvaisia kaivos- ja sähköyhtiöitä. Aktiivisten ja suorien sijoituskohteidemme odotetaan noudattavan yleisesti kansainvälisiä

normeja, kuten YK:n Global Compact -aloitetta ja OECD:n ohjeita monikansallisille yrityksille.

Vastuullisten teemarahastojen osalta tiukennettiin vuonna 2020 fossiilisten poissulkuja. OP-Vähähiilisestä Maailmasta sekä OP-Kestävästä Maailmasta tehtiin täysin fossiilittomat rahastot. OP-Ilmasto ja OP-Puhdas Vesi -rahastoille asetettiin uutena rajana poissulku sellaisten yhtiöiden osalta, joilla yli 50 prosenttia liikevaihdosta tulee fossiilisista polttoaineista. Näissä kahdessa rahastossa poissuljetaan myös tuon rajan alittavat yhtiöt (alle 50 prosenttia liikevaihdosta fossiilisista), mikäli analyysimme mukaan yhtiöillä ei ole uskottavaa näyttöä siirtyä pois fossiilisista liiketoiminnassaan.

Sitoumukset vastuullisuustyömme tukena

OP Ryhmä allekirjoitti perustajajäsenenä YK:n ympäristöohjelman finanssialoitteen (UNEP FI) luomat vastuullisen pankkitoiminnan periaatteet syyskuussa 2019. Vastuullisen pankkitoiminnan periaatteissa määritellään pankkisektorin vastuut kestävän tulevaisuuden luomisessa ja asetetaan alan päämäärä YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden sekä Pariisin ilmastopimuksen mukaisesti. Periaatteet auttavat

pankkeja sisällyttämään vastuullisuusnäkökohdat liiketoimintaansa ja tarttumaan kestävän talouden tuomiin mahdollisuuksiin. Olemme allekirjoittaneet The Collective Commitment to Climate Action -aloitteen (CCCA) yhdessä 38 pankin kanssa. Aloite tukee siirtymää hiilineutraaliin talouteen vuoteen 2050 mennessä.

OP:n rahasto- ja varainhoitoyhtiöt ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (UNPRI) ensimmäisten suomalaisten varainhoitajien joukossa, ja OP on yksi Suomen vastuullisen sijoittamisen yhdistyksen (FINSIF ry) perustajajäsenistä. OP on allekirjoittanut hiilijalanjäljen raportointiin kannustavan Montreal Pledge -aloitteen. OP Varainhoito on mukana CDP:n ilmasto-, vesi- ja metsäkatoaloitteissa.

Vuoden 2020 aikana OP Varainhoito liittyi CDP:n tieteeseen pohjautuvan ilmastotavoitteen Science Based Targets -aloitteeseen, jossa sijoittajat kannustavat maailman suurimpia kasvihuonekaasun tuottajia asettamaan aloitteen mukaiset ilmastotavoitteet. Sijoittajien yhteisessä kampanjassa kannustetaan päästöintensivisiä yhtiöitä asettamaan 1,5 asteen tieteelliset tavoitteet sekä pyrkimään

kohti hiilineutraalia toimintaa vuoteen 2050 mennessä. Lisäksi OP Varainhoito on mukana kansainvälisessä Climate Action 100+ -ohjelmassa, jossa sijoittajat vaikuttavat eniten kasvihuonepäästöjä tuottaviin listayhtiöihin. OP Ryhmä arvioi ilmastonmuutokseen liittyvien riskien taloudellisia vaikutuksia vuosittain CDP-vastauksessaan.

Kansainvälinen ilmastonmuutosaloite TCFD

Finanssialalla on merkittävä rooli ilmastonmuutoksen hillinnässä ja kestäväen talouden edistämisessä. OP Varainhoito liittyi kansainvälisen ilmastonmuutosaloitteen TCFD:n (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) julkiseksi tukijaksi vuonna 2019. Avainasemassa ilmastonmuutoksen vaikutusten arvioinnissa on yhtenäisen ja vertailukelpoisen tiedon saatavuus. TCFD edistää yhtiöiden yhtenäistä tapaa raportoida ja seurata ilmastonmuutoksen vaikutuksia sekä vaatii läpinäkyvää tietoa sijoittajille yhtiöiden ilmastonmuutosriskeistä ja -mahdollisuuksista. TCFD:n tukijana haluamme sijoituskohteilta parempaa ilmastonmuutosraportointia. OP Varainhoito julkaisi keväällä 2020 TCFD:n suositusten mukaisen katsauksen sijoitusten ilmastonmuutoksen

riskeistä ja mahdollisuuksista. Katsaukseen tehdyn ilmatoriskianalyysin mukaan OP:n rahastojen hiilintensiteetti on laskenut kahdessa vuodessa keskimäärin 6 prosenttia. Lisätietoja TCFD:n suositusten mukaisesta raportoinnista oman toimintamme osalta löydät [sivulta 72](#).

Kiinteistösijoitukset

Vuoden 2020 aikana OP Kiinteistösijoitus Oy asennutti hallinnoimiinsa kiinteistöihin 12 uutta aurinkovoimalaa. OP Kiinteistösijoituksen kohteissa on nyt yhteensä 32 aurinkovoimalaa ja 18 maalämpövoimalaa. Lisäksi yksi OP-Vuokratuotto-rahaston kohteista liitettiin maalämpöön ensimmäisenä asuin-kohteena. OP Kiinteistösijoitus Oy:n hallinnoimissa kiinteistöissä siirryttiin uusiutuvaan sähköenergiaan vuoden 2020 alusta lähtien. OP Kiinteistösijoitus hallinnoi muun muassa yli 6 000 vuokra-asuntoa OP-Vuokratuotto-rahaston kautta vuoden 2020 lopussa.

Keväällä 2020 OP Kiinteistösijoitus liittyi ensimmäisten yritysten joukossa Ympäristöministeriön ja RAKLI ry:n Green Deal -purkukartoitus sopimukseen. Sopimus tähtää kiinteistöalan kiertotalouden

edistämiseen Suomessa ja koskee erityisesti rakennusten muutostöiden tai purkamisen yhteydessä syntyvien rakennusmateriaalien ja purkutuotteiden uudelleenkäyttöä ja siten kokonaishiilijalanjäljen pienentämistä. Joulukuussa OP Kiinteistösijoitus allekirjoitti World Green Building Council -järjestön Net Zero Carbon Buildings -nollahiilisitoumuksen, jonka tavoitteena on kiinteistöjen energiakäytön hiilineutraalius vuoteen 2030 mennessä. Sitoumus koskee OP Kiinteistösijoituksen suoraan hallinnoimia kiinteistöjä.

Näin edistimme kestäväää taloutta vuonna 2020

Ilmastonmuutos on yksi aikamme polttavimpia ongelmia. Perustehtäväämme kuuluu omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestävään taloudelliseen menestyksen, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen. Se on lupaus, joka vaatii meiltä tekoja.



Tuimme asiakkaitamme muutoksessa

- Perustimme osuuspankkeihin ESG-pioneeriverkoston.
- Julkaisimme katsauksen ilmastonmuutoksen vaikutuksista sijoitustoiminnassa.
- Lanseerasimme Suomen ensimmäisen kehittyville markkinoille sijoittavan vaikuttavuusrahaston.
- OP Yrityspankki rahoitti Lakiakangas 3 -tuulipuistoa.

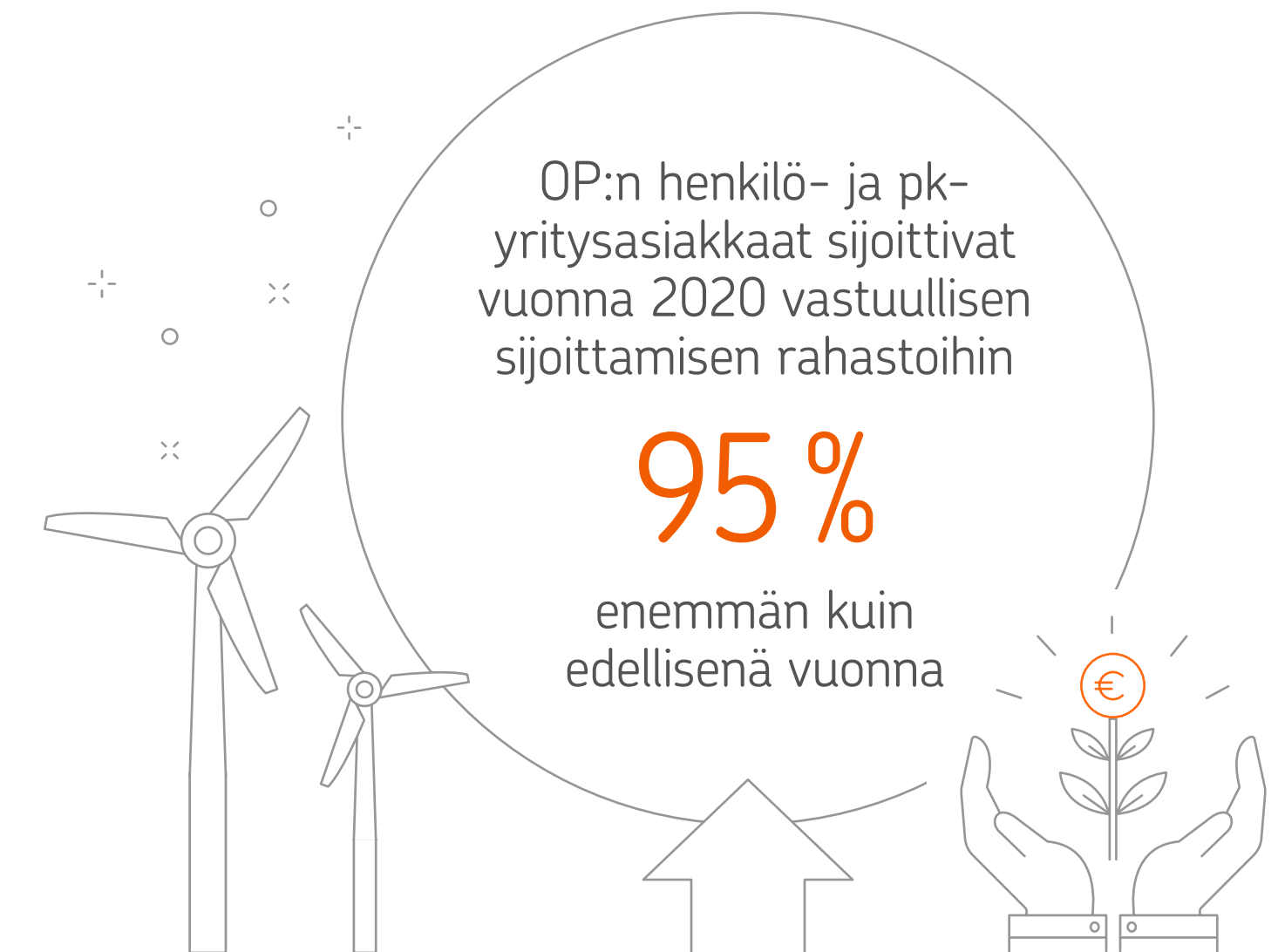
Otimme käyttöön uusiutuvaa energiaa

- Siirryimme OP Vallilassa hiilineutraaliin kaukolämpöön ja kompensoimme jätehuollosta aiheutuvat päästöt.
- OP Kiinteistösijoitus siirtyi uusiutuvan sähköenergian käyttöön ja asennutti 12 uutta aurinkovoimalaa kiinteistöihinsä.
- OP Vuokratuoton ensimmäinen kohde siirtyi maalämpöön.



OP Ryhmän oman toiminnan päästöt vähenivät

33 %
vuonna 2020



Teimme aktiivista vaikuttamistyötä

- WWF selvitti tuellamme ilmastonmuutoksen maisemavaikutuksia.
- Olimme mukana Carbon Action -hankkeessa.
- OP Kiinteistösijoitus allekirjoitti Carbon Net Zero -sitoumuksen.
- Lähdimme mukaan sijoittaja-aloitteeseen metsäkadon pysäyttämiseksi Brasiliassa.
- OP Varainhoito lähti mukaan CDP:n Science Based Targets -ilmastoaloitteeseen.
- Vaikutimme sijoitustemme ilmastotyöhön.



Luomme turvallisuutta ja hyvinvointia

Perustehtävämme mukaisesti luomme toimintaympäristöllemme turvallisuutta ja hyvinvointia. Autamme asiakkaitamme ennakoimaan riskejä, varautumaan tulevaan ja turvaamaan toiminnan jatkuvuutta.

Pohjola Vakuutuksen tavoitteena on tukea asiakkaitaan vahinkojen ja tapaturmien ennaltaehkäisyssä. Yhdessä kumppaneidensa kanssa se haluaa vähentää liikenneonnettomuuksia ja vaikuttaa liikenneasenteisiin liikenneturvallisuuden edistämiseksi. Pohjola Vakuutus on kannustanut autoilijoita turvalliseen liikkumiseen yhteistyössä Porokellon kanssa vuodesta 2018 lähtien muun muassa Musta maraskuu -kampanjan kautta. Porokello-sovelluksen käyttäjistä 60 prosenttia kokee välttäneensä porokolarin ja 99 prosenttia suosittelee sovellusta myös muille tielläliikkuville.

Pohjola Vakuutus kannustaa nuoria turvalliseen autoiluun yhteistyössä Autokoululiiton sekä parinkymmenen ajoradan kanssa ympäri Suomen. Se tarjoaa kaikille ajorataharjoittelun suorittaneille, henkilöauton ajokorttia ajaville hintaedun kaskovakuutuksen ensimmäisestä vuodesta.

Pohjola Vakuutus viestii myös aktiivisesti poikkeuksellisista sääolosuhteista, kuten myrskyistä ja huo-

nosta ajokelistä, ja pyrkii näin ennaltaehkäisemään onnettomuuksia ja vahinkoja. Vahingon sattuessa asiakas pyritään saattamaan sujuvasti takaisin normaaliin arkeen.

Vakuutuskorvauksia koronakriisin keskellä

Pohjola Vakuutuksen koronaan liittyvät korvauskulut olivat yhteensä 37 miljoonaa euroa vuonna 2020. Korvatuista vahingoista valtaosa koostuu isojen tapahtumien keskeytysvahingoista ja matkavahingoista.

Koronaan liittyviä matkavahinkoja korvattiin yhteensä noin 9 500 kappaletta. Matkavahingoissa suurin piikki oli keväällä, maaliskuussa, jolloin esimerkiksi matkojen peruutuksia koronapandemian vuoksi tehtiin eniten. Pohjola Vakuutuksen matkavakuutuksen kriisiturvasta korvattiin myös evakuointikuluja sekä ambulanssilentoja akuutin matkasairauden sattuessa. Koronaan liittyvien ambulanssilentojen korvausmäärä oli yhteensä noin 360 000 euroa.

Isojen tapahtumien keskeytysvahingot kohdistuivat pääosin kesä-heinäkuulle, kun suurimpia festivaaleja jouduttiin peruuttamaan koronarajoitusten myötä. Pohjola Vakuutus on markkinajohtaja isojen tapahtumien vakuuttajana.

Koronapandemialla oli myös päinvastaisia vaikutuksia vahinkokehitykseen. Kevään rajoitustoimet vähensivät yleisesti taloudellista toimeliaisuutta, mikä näkyi omaisuusvahingoissa, mutta erityisesti ajoneuvovahingoissa. Maalis-toukokuussa ajoneuvovahinkoja sattui 30 prosenttia vähemmän viime vuoden samaan aikaan verrattuna. Kesän ja syksyn aikana ajoneuvovahinkojen määrä palautui vuodensajalle tyypilliseen tasoon.

Koronakriisi näkyi myös vakuutusten myynnissä: vuoden 2020 aikana riskihenkivakuutuksia myytiin 19 prosenttia enemmän kuin edeltävänä vuonna. Toisaalta matkavakuutusten myynti väheni merkittävästi matkustusrajoitusten myötä.

Terveyttä ja hyvinvointia

Pohjola Terveismestaripalvelu on Pohjola Vakuutuksen henkilöasiakkaille suunnattu maksuton palvelu terveysneuvontaan. Pohjola Vakuutuksen Terveismestari-palvelun kautta Terveismestarit hoitivat



170 000 asiakaskontaktia. Terveystestari-palvelun asiakaskokemus oli erinomainen vuonna 2020: NPS 82 (vaihteluväli -100 – +100).

Pohjola Sairaala lahjoitti keväällä ja kesällä henkilökuntansa panosta terveydenhuollon tehtäviin, jotka ovat koronakriisin aikana yhteiskunnallisesti kriittisiä. Henkilöt auttoivat muun muassa tartuntaketjujen jäljittämässä. Pohjola Sairaala maksoi henkilöstön palkat työskentelyajalta. Yhteensä 11 henkilöä toimi erilaisissa tehtävissä huhti–heinäkuun välisenä aikana. Tehtävät vaihtelivat paikkakunnittain. Osa henkilökunnasta teki täysiä vuoroja ja osa tuki osa-aikaisesti.

OP Ryhmä oli mukana mahdollistamassa koronaviruksen testauksen laajentamista Mehiläisen käynnistämässä operaatiossa kevästä alkaen. Koronaviruksen testauksen laajentaminen toteutettiin rakentamalla näytteille kuljetus lentoteitse yhteistyölaboratorioon Etelä-Koreaan. Samalla paluulentoja hyödynnettiin suojavarusteiden sekä näytteenottoon tarvittavien materiaalien tuomisessa Suomeen.

Käytämme tietopääomaamme vastuullisesti

OP Ryhmässä käsitellään paljon tietoa asiakkaista, työntekijöistä ja muista sidosryhmistä. Suhtaudumme vastuullisesti kaikkeen henkilötietojen käsittelyyn ja hyödyntämiseen. OP Ryhmän tietotilinpäätös kuvaa tiedon merkitystä ja vastuullista tiedon hallintaa, hyödyntämistä ja strategista johtamista sekä esittelee OP:n tietotasetta eli tietovarojen ja -pääoman luonnetta ja keskinäistä suhdetta. Tietotilinpäätöksessä kuvataan tarkemmin myös henkilötietojen käsittelyyn liittyvät keskeiset periaatteet ja käytännöt OP:lla. Sisäisten tietosuojaan liittyvien toimintatapojen tärkein tavoite on varmistaa, että kaikki sidosryhmämme voivat luottaa OP Ryhmän tapaan hoitaa tietosuojaa-asiat.

Julkaisemalla tietotilinpäätöksen vuosittain haluamme olla vastuullinen edelläkävijä tiedon käsittelyssä ja kuvailla tiedon johtamista ja hyödyntämistä avoimesti ja läpinäkyvästi. OP:n ensimmäinen tietotilinpäätös vuodelta 2018 oli myös toimialan ensimmäinen ja tietyvästi ensimmäinen yksityisen yrityksen julkaisema tietotilinpäätös Suomessa.

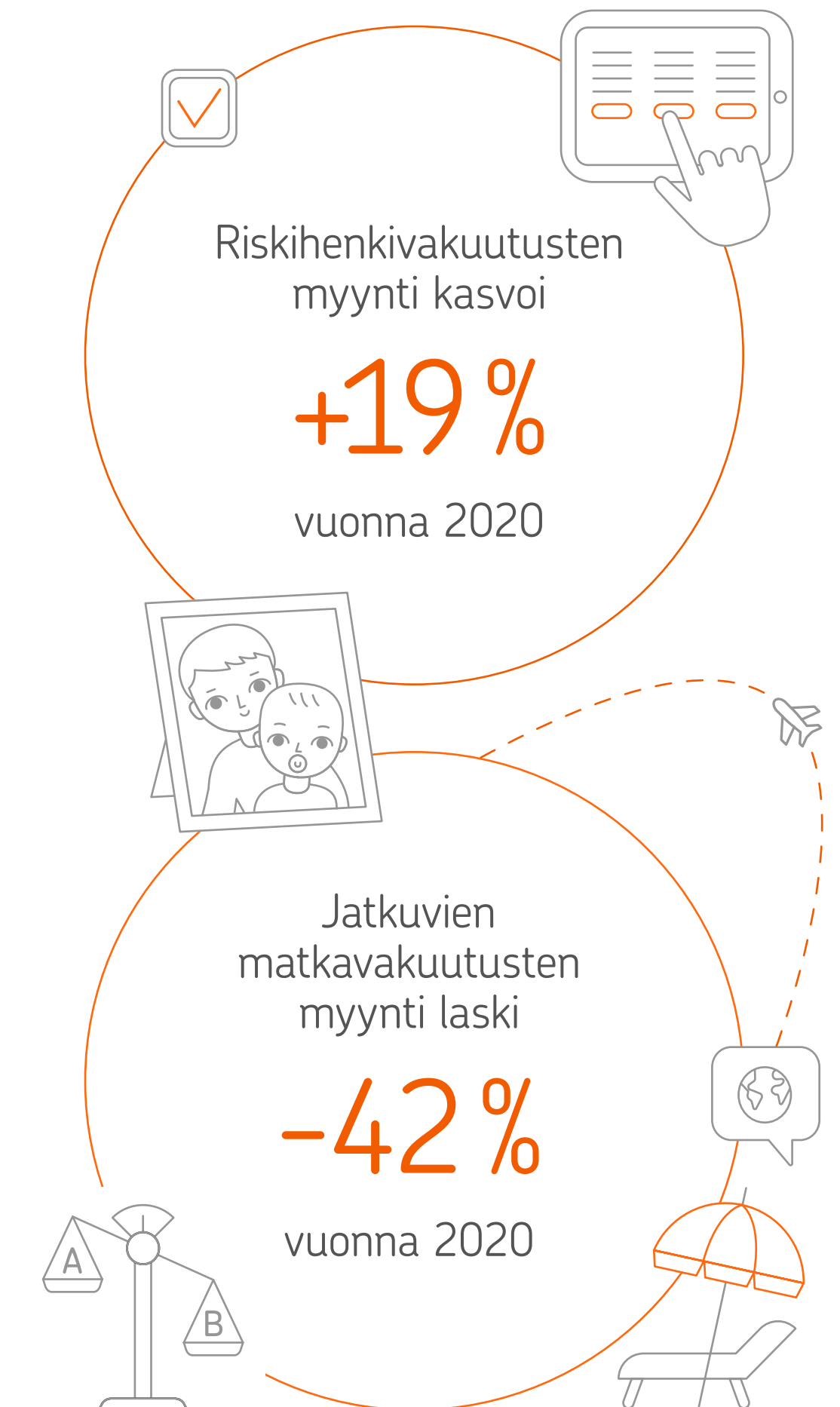
Tiedon tärkein käyttötarkoitus OP:ssa on asiakas-työhyödyn tuottaminen paremmin: kehitämme ja

tuotamme laadukkaita finanssi- ja vakuutuspalveluita, sekä parannamme toiminnan tehokkuutta ja asiakaskokemusta. Palveluiden kehittämisen lähtökohdista ovat paras asiakaskokemus ja saavutettavuus kaikissa kanavissamme. Digitaaliset palvelut pyritään kehittämään mahdollisimman helppokäyttöisiksi kaikille käyttäjille.

Tekoälyn hyödyntäminen on arkipäiväistynyt nopeasti, ja yhä useammin päivittäistä työtämme avustavatkin itse kehittämämme tekoälyn, Finanssiälyn, eri sovellukset. Tekoäly osallistuu suurten tietomassojen jalostamiseen analyysin ja päätöksenteon tueksi, laaduntarkkailuun, asiakaspalveluun ja monien rutiinitehtävien hoitamiseen. Tekoälyn vastuullista hyödyntämistä ohjaavat OP Ryhmässä tekoälyn eettiset periaatteet, jotka julkaisimme ensimmäisenä suomalaisena yrityksenä.

Käsitlemme asiakastietoja luottamuksella

OP Ryhmän toimihenkilöillä ja toimielimien jäsenillä on lakiin perustuva salassapitovelvollisuus asiakkaiden asioiden käsittelyssä. Noudatamme pankki- ja vakuutuslainsäädäntöä, asiakastietojen ja potilastietojen luottamuksellisuutta sekä sopimusten salassapitovelvoitteita kaikessa toiminnassamme. Toimihenkilöt





Verkkokauppa kasvussa – miten suomalaiset yritykset pärjäävät kilpailussa?

Verkkokauppa kasvoi Suomessa rajusti poikkeuskevään aikana. Erityisesti ruoan myynti verkossa kasvoi merkittävästi. Kulunut kevät opetti paljon verkkokaupasta ja sen mahdollisuuksista, mutta myös puutteista. Kotimaisella verkkokaupalla on vielä runsaasti kasvumahdollisuuksia.

Lue koko juttu [OP Mediasta](#).

saavat käsitellä asiakastietoja vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Terveystietojen laatu ja potilasturvallisuus ovat meille tärkeä asia, ja käsittelemme potilastietoja ehdottoman luottamuksellisesti.

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

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

OP Ryhmällä on tietosuojavastaava, joka toimii EU:n tietosuojalain mukaisessa roolissa. Rekisteröidyt voivat ottaa yhteyttä tietosuojavastaavaan kaikissa asioissa, jotka liittyvät heidän henkilötietojensa käsittelyyn ja tietosuojalain perustuvien oikeuksiensa käyttöön.

Vuonna 2020 OP Ryhmälle on tullut 20 asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn tai yksityisyydensuojaan liittyvää asiakasvalitusta, jotka OP on todennut perustelluiksi. Valitusten kokonaismäärän laskennassa samasta tapahtumasta (esimerkiksi postitusvirheestä) johtuneet asiakasvalitukset on laskettu yhdeksi valitukseksi.

OP Ryhmä havaitsi toiminnassaan vuonna 2020 yhteensä 916 tapausta, jotka luokitellaan henkilötietojen tietoturvaloukkaukseksi EU:n yleisen tietosuojalain mukaisesti. Tämä määrä sisältää myös esimerkiksi inhimillisistä virheistä johtuneet tapaukset, joista ei todennäköisesti aiheudu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä.

Vastuullisuuden perusta

Vastuullisuus on yksi OP Ryhmän arvoista. Tässä osiossa kerromme OP Ryhmän vastuullisuustyöstä, raportoimme GRI-standardien mukaiset vastuullisuuden tunnusluvut sekä kerromme vastuullisuustyön johtamisesta, henkilöstönäkökulmista ja hankinnoista.



Kasvihuonepäästöjen ja BKT:n suhde Suomessa

Suomen tuotannon päästöintensivisyys on laskenut trendinomaisesti jo yli 20 vuotta. Laskun taustalla on etenkin tuotantorakenteen muuttuminen sekä teknologian kehittyminen. Hiilineutraaliuden saavuttamiseksi vuoteen 2035 mennessä on kuitenkin paljon tehtävää, sillä nykyinen päästöjen vähentämisen tahti ei vielä riitä Suomen tavoitteeseen pääsyyn.

Lähde: Macrobond,
DG EDGAR, OP

Vastuullinen työnantaja ja toimija

Vastuullisuus on kiinteä osa OP Ryhmän strategiaa ja kuuluu jokaisen OP:laisen arkeen, päätöksiin ja toimintaan. OP Ryhmän tavoitteena on olla vastuullisuuden edelläkävijä toimialallaan.

OP Ryhmän vastuullisuustyö perustuu ryhmän perustehtävään ja arvoihin, joita asiakasomisteinen liiketoimintamalli tukee. Liiketoiminnan tulee edistää asiakkaiden ja toimintaympäristön hyvinvointia, turvallisuutta ja kestävää taloudellista menestystä. Hyvän liiketavan periaatteet (Code of Conduct) sisältävät OP Ryhmän vastuullisuus- ja ympäristöperiaatteet, joiden mukaisesti kaikkien OP Ryhmässä työskentelevien tulee toimia roolista, asemasta tai toimipaikasta riippumatta. Yksityiskohtaisemmat säännöt ja ohjeet täydentävät Hyvän liiketavan periaatteita.

OP Ryhmän liiketoiminnan johtamiskäytännöt kattavat suurelta osin myös yritys vastuun johtamiseen liittyvät toimenpiteet. Keskeiset johtamiskäytännöt on määritelty OP Ryhmän hallinnointiperiaatteissa. Hyvä pankki- ja vakuutustapa ohjaa toimimaan lakien, normien ja säädösten mukaisesti sekä noudattamaan rehellisen ja reilun toiminnan periaatteita. Riskienhallinta- ja Compliance-organisaatiot valvovat myös yritys vastuuseen liittyviä riskejä ja

vaatimustenmukaisuutta. Organisaatiot toimivat liiketoiminnoista riippumattomasti.

Vastuullisuuden tekoja ja tavoitteita ohjaa ja koordinoi OP Ryhmän vastuullisuusohjelma. Raportointiperiaatteina OP noudattaa GRI-standardeja (Core) ja YK:n Global Compact -aloitetta. OP Ryhmän vastuullisuusraportointi noudattaa pääosin samoja laskentarajoja kuin ryhmän taloudellinen raportointi. Poikkeamat ja rajoitukset laskentarajoissa on raportoitu kyseessä olevien tunnuslukujen yhteydessä ja GRI-sisältöindeksissä.

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

periaatteiden ja yritys vastuun verkkokoulutuksessa on huomioitu Global Compactin periaatteet. OP Ryhmä seuraa ja kehittää vastuullisuustyötään aktiivisesti ja on mukana laajasti vastuullisuuden verkostoissa.

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

Yritys vastuun organisointi

Yritys vastuun politiikan, vastuullisuusohjelman ja sen merkittävät muutokset hyväksyy OP Ryhmän keskusyhteisön OP Osuuskunnan hallitus. Johtokunnan perustama yritys vastuutoimikunta valmistelee OP Ryhmän vastuullisuusohjelman hallituksen hyväksyttäväksi ja seuraa vastuullisuusohjelman tavoitteiden toteutumista. OP Osuuskunnan hallintoneuvosto arvioi säännöllisesti ryhmän vastuullisuusohjelmaa ja seuraa sen toteutumista. Yritys vastuun on OP Ryhmän ylimmässä johdossa viestintä- ja vastuullisuusjohtajan vastuulla.



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

Timo Ritakallio
Pääjohtaja, OP Ryhmä



Itseohjautuva toimintatapa – pelkkää pöhinää pääkonttorissa?

OP Ryhmä aloitti muutamatko kohti itseohjautuvaa työskentelytapaa yli kaksi vuotta sitten, ja matka jatkuu yhä. Mikä itseohjautuvien työskentelytapojen myötä muuttuu arjessa? Onko muutoksista mitään hyötyä ja kannattaako tällaista muutamatko edes harkita?

Lue koko juttu [OP Mediasta](#).

Yritysvastuuta koskevia asioita käsitellään säännöllisesti keskusyhteisön hallituksen ja johtokunnan lisäksi liiketoimintojen johtoryhmissä. Jokapäiväistä vastuullisuustyötä ja vastuullisuusohjelman toimeenpanoa ohjaavat liiketoimintojen vastuullisuuden työryhmät. OP Ryhmän yritysvastuun politiikat ja linjaukset koskevat kaikkia ryhmän yhtiöitä mukaan lukien OP Yrityspankki, OP-Asuntoluottopankki ja osuuspankit. Johtamistapaa arvioidaan osana yleisiä johtamiskäytäntöjä. Tavoitteita ja toimintaperiaatteita päivitetään, mikäli esimerkiksi toimintaympäristössä tapahtuu muutoksia, joihin tulee reagoida. Sidosryhmät voivat antaa palautetta yritysvastuuseen liittyvistä asioista normaalikäytäntöjen mukaisesti.

Riskienhallinta ja valvonta

Riskienhallintaan liittyvien tehtävien kannalta tärkein päätöksentekuelin OP Ryhmässä on OP Osuuskunnan hallitus. Hallituksen riskivaliokunta avustaa hallitusta riskinottoon ja riskienhallintaan liittyvien tehtävien hoitamisessa. OP Osuuskunnan hallitus valvoo, että koko OP Ryhmää hoidetaan luotettavasti, tehokkaasti ja varovaisten liikeperiaatteiden mukaisesti. Hallituksen tarkastusvaliokunta avustaa hallitusta taloudellisen raportointijärjestelmän ja sisäisen valvonnan, sisäisen tarkastuksen ja riskienhallintajärjestelmien tehokkuuden seuraamisessa ja arvioinnissa.

OP Ryhmän liiketoiminta ja yhtiöt huomioivat ja kartoittavat säännöllisesti toimintaansa liittyvät operatiiviset riskit. Riskikartoitukset perustuvat liiketoiminnan ja yhtiöiden itsearvioon toiminnan operatiivisista riskeistä ja niiden hallinnasta. Kartoitustulosten mukaisesti kukin liiketoiminta ja yhtiö tunnistaa ja arvioi olennaisimmat toimintaansa kohdistuvat operatiiviset riskit. Tunnistamisessa käytetään apuna ryhmän yhteistä riskikirjastoa, johon on koottu erilaisia operatiivisia riskejä jaoteltuna seitsemään eri riskiluokkaan. ESG-riskinäkökulmat eli ympäristöön, sosiaalisiin näkökulmiin ja hyvään hallintoon liittyvät riskit sisältyvät riskikartoituksiin.

Uusien tuotteiden, palveluiden, liiketoimintamallien ja järjestelmien riskit ja näiden muutokset arvioidaan ennen käyttöönottoa. Myös ulkoistukset ja uudet kumppanisopimukset kuuluvat arvioinnin piiriin.

Merkittävät toteutuneet riskit viedään johtokunnalle ja hallitukselle tiedoksi osana säännönmukaisia riskikatsauksia. Kartoitusten pohjalta analysoidut merkittävät ilmiöt nostetaan johdon tietoisuuteen. OP Ryhmän ja sen yhteisöjen riskien- ja vakavaraisuudenhallinnan tehokkuutta arvioidaan vuosittain. Lisäksi sisäinen tarkastus arvioi sisäisen valvonnan ja vakavaraisuuden hallinnan tilan vuosittain.

Korruptioon liittyvät riskit luetaan operatiivisiin riskeihin. Riskikirjastosta korruptioon liittyviä havain- toja voidaan linkittää muun muassa sisäpiiritiedon tai luottamusaseman väärinkäyttöön, arvoihin ja eettisiin periaatteisiin, kilpailulainsäädännön noudat- tamiseen, asiakasvalintaan, eturistiriitatilanteisiin sekä lahjontaan liittyviin riskeihin.

Sisäinen tarkastus on riippumatonta ja objektiivista arviointi-, varmennus- ja konsultointitoimintaa, jon- ka tarkoituksena on tuottaa lisäarvoa OP Ryhmälle ja parantaa sen toimintaa. Keskusyhteisön sisäinen tarkastus vastaa ryhmätasoisesta, riskiperusteises- ta sisäisen tarkastuksen suorittamisesta kaikissa OP Ryhmän yhteisöissä. Sisäinen tarkastus laatii vuosittain toimintasuunnitelman, joka perustuu sisäisen tarkastuksen arvioon OP Ryhmän toimin- taan liittyvistä ajankohtaisista ja tulevista merkit- tävistä riskeistä. Toimintasuunnitelma ja sen mah- dolliset muutokset käsitellään OP Osuuskunnan johtokunnassa ja hallituksen tarkastusvaliokunnassa, ja sen hyväksyy OP Osuuskunnan hallitus.

Sisäistä valvontaa toteutetaan kaikilla organisaatio- tasoilla. Ensisijainen ja laajamittainen sisäinen val- vonta toteutetaan operatiivisessa liiketoiminnassa, jossa sisäinen valvonta on osa jatkuvaa toimintaa ja päivittäisiä rutiineja toiminnan tavoitteiden

mukaisuuden varmistamiseksi. Sisäistä valvontaa täydentää OP Ryhmässä käytössä oleva anonyymi ilmoituskanava, jossa voi tehdä epäiltyä väärinkäy- töstä tai rikkomusta koskevan ilmoituksen (whistle blowing -ilmoitus).

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

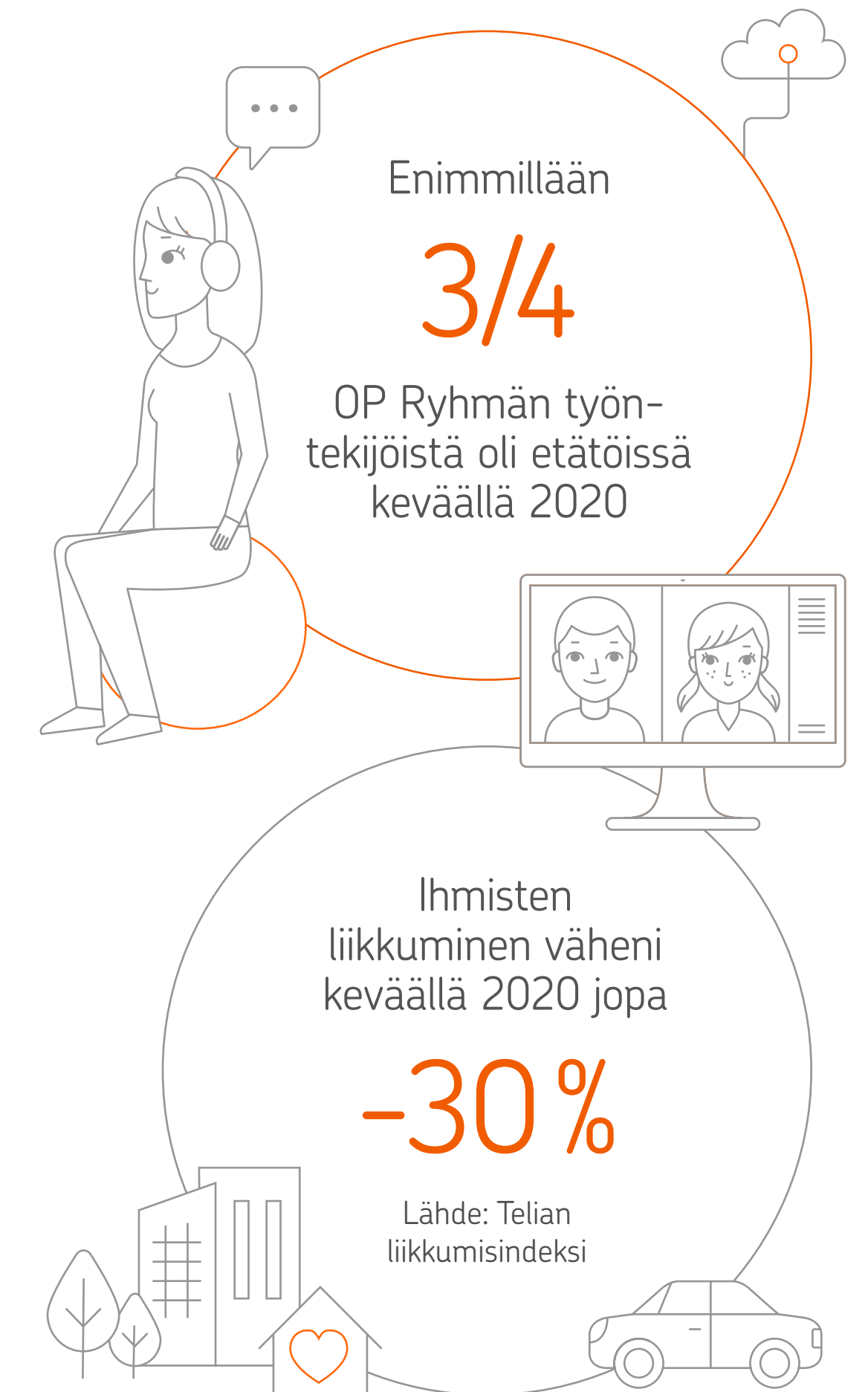
OP Ryhmän liiketoiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumista seurataan OP Ryhmän kattavalla taloudellisella raportoinnilla ja riskirapor- toinnilla sekä näiden säännöllisellä läpikäynnillä toimivan johdon ja OP Osuuskunnan hallituksen kokouksissa. Kuukausittainen johdon tulos- ja riski- raportti laaditaan joka kuukausi samoilla periaat- teilla. Raporttia laadittaessa ja sitä läpikäytäessä varmennetaan tuloksen ja raportoinnin oikeellisuutta analysoimalla tulos- ja riskiasemaa sekä poikkeamia tavoitteista. Ulkoinen raportointi perustuu muun muassa IFRS-standardeihin, osakeyhtiölakiin, luotto-

laitoslakiin, vakuutusyhtiölakiin, kirjanpitolakiin sekä Finanssivalvonnan standardeihin ja mää- räyksiin. OP Osuuskunnan tilintarkastajan tulee olla Patentti- ja rekisterihallituksen hyväksymä tilintarkastusyhteisö.

Tarkemmat tiedot OP Ryhmän hallinnosta vuodelta 2020 on kerrottu [Selvityksessä OP Ryhmän hallinto- ja ohjausjärjestelmästä vuodelta 2020](#).

Tuemme työhyvinvointia vahvasti poikkeusaikana

Työhyvinvoinnin johtamisen toimintamalli OP Ryh- mässä tähtää siihen, että tiiviillä ja organisoidulla työhyvinvoinnin ja työsuojelun johtamisella pystytään entistä paremmin tukemaan työkyvyttömyysu- han alaisten ja ikääntyvien työntekijöiden työkykyä ja työmarkkinakelpoisuutta. Työhyvinvointitoimintaa toteutetaan tiiviissä yhteistyössä työterveyshuollon, työeläkeyhtiön ja muiden alansa parhaiden kumppa- neiden kanssa. Keskeisiä työhyvinvoinnin elementtejä ovat esimerkiksi varhaisen tuen malli, työterveys- huolto, työhyvinvointitoiminta, kuntoutus, työelämän joustot ja monimuotoisuuden johtaminen.



Työhyvinvointitoiminnan painopistealueena vuonna 2020 oli henkilöstön tukeminen työn muutoksessa ja haitallisen työkuormituksen tunnistaminen ja vähentäminen. Osana tätä on vahvistettu esimiesten valmiuksia työkyvyn ja hyvinvoinnin johtamisessa. OP Ryhmän hyvinvointilähteiläät toimivat työyhteisöissä edistäen hyvinvointia työn arjessa.

Koronapandemian aikana OP Ryhmässä tehtiin laajoja ja jatkuvasti päivittyviä toimenpiteitä, joiden tarkoituksena oli huolehtia asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta. Vaikuttavilla toimenpiteillä pystyimme sekä varmistamaan liiketoiminnan jatkuvuuden että turvaamaan henkilöstön terveyttä. Panostimme henkilöstön hyvinvointiin poikkeustilanteessa voimakkaasti ja toimimme tarjolle entistä enemmän työhyvinvointia tukevia etä- ja digipalveluja. Koronatestaustoiminta tarjottiin osana työterveyshuoltoa henkilöstön käyttöön heti testauksen alusta saakka.

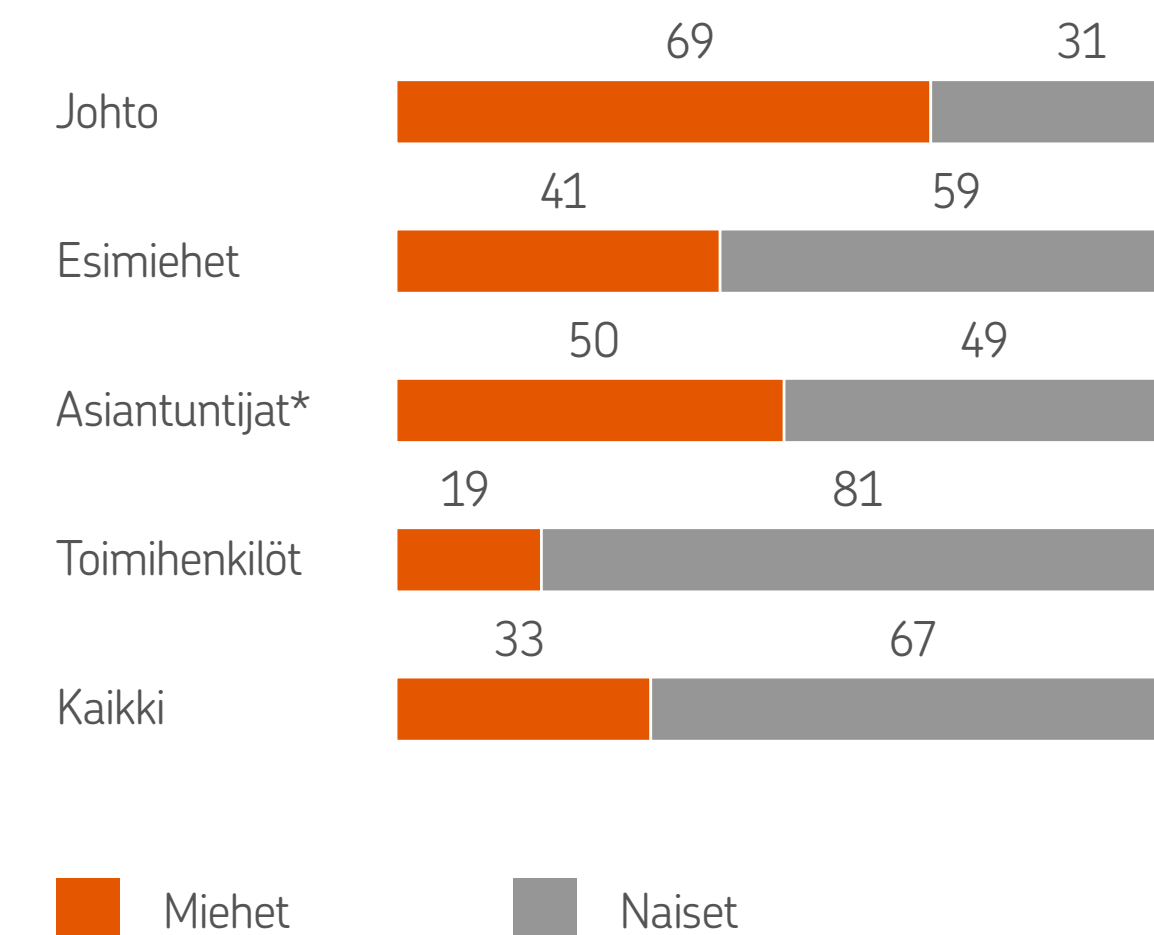
Sairauspoissaolojen osuus vuoden 2020 säännöllisestä työajasta oli 2,9 prosenttia. Terveysprosentti eli henkilöstön osuus, jolla ei ollut lainkaan sairauspoissaoloja, oli 54 (44) prosenttia koko henkilöstöstä.

Edistämme yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta

OP Ryhmässä monimuotoisuus nähdään voimavarana, ja takaamme yhdenvertaiset mahdollisuudet ja oikeudet sekä tasapuolisen kohtelun kaikille työntekijöille. Työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti muun muassa palkkauksessa, rekrytoinnissa ja etenemismahdollisuuksissa. Tavoittemme on, että OP Ryhmän henkilöstö on osaamisen ja kokemuksen, sukupuolten ja eri ikäryhmien osalta riittävän monimuotoinen vastaamaan liiketoimintojen ja strategisten tavoitteiden asettamiin vaatimuksiin. Vuoden 2020 henkilöstötutkimuksen tuloksissa yhdenvertaisuuden kokemus oli vahvalla tasolla.

Seuraamme vuosittain myös henkilöstön jakautumista eri tehtäväryhmissä muun muassa sukupuolen, palkkauksen ja iän mukaan. Monimuotoisuutta ylläpidetään ja kehitetään varmistamalla valittavien henkilöiden monipuolinen osaaminen ja kokemus, alueellinen edustavuus ja sukupuolten ja eri ikäryhmien riittävä edustus hallintoelimissä. Lisäksi OP Ryhmässä pyritään joustavuuteen henkilöstön erilaisissa elämäntilanteissa ja seuraamme mm. vanhempainvapaiden määrää ja jakautumista sukupuolen mukaan.

Henkilöstö henkilöstöryhmittäin ja sukupuolittain, %



*Asiantuntijat-kohdassa pyöristysero johtuu muu tai tieto puuttuu -kategoriasta.

Johtajatehtävien osalta tavoittemme on, että molemmat sukupuolet ovat edustettuina suhteessa 60/40 prosenttia. Vuoden 2020 lopussa OP Ryhmän määritellyissä johtajatehtävissä miehiä oli 72 prosenttia ja naisia 28 prosenttia. Johtajatehtävien monimuotoisuus on OP Ryhmän osavuositarkastusten ei-taloudellinen mittari, joka tarkastelee naisten suhteellista osuutta johtajatehtävissä. Mittariin

sisältyvät keskusyhteisökonsernin johtajasopimuksella työskentelevät henkilöt ja osuuspankkien toimitusjohtajat. OP Ryhmän johtokunnan jäsenistä kolme oli naisia ja viisi miehiä vuonna 2020. Hallintoelinten osalta OP Ryhmän tavoitteena on, että jo valmisteltaessa jäsenten valintaa huomiota kiinnitetään henkilön hallintoelimen kokoonpanolle tuottamaan lisäarvoon muun muassa riittävän monimuotoisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Vuoden 2020 lopussa OP Ryhmän hallintoelimissä miehiä oli 61 prosenttia ja naisia 39 prosenttia edustajista.

Tarjoamme kehittymisen mahdollisuuksia

OP Ryhmä tarjoaa monipuolisia osaamisen kehittämisen muotoja kaikille henkilöstöryhmille. Tarjottavien osaamisen kehittämisen toimenpiteiden perustana on ymmärrys uudistumisen ja työn muutoksen vaikutuksista työhön, tekemiseen ja osaamisvaateisiin. Tiimikeskeisen jatkuvan parantamisen, oppimisen ja osaamisen jakamisen merkitys kasvaa erityisesti niissä toiminnoissa ja organisaatioissa, joissa on siirrytty itseohjautuvampaan toimintamalliin. Toimintamallin uudistamiseen liittyviä valmennuksia on järjestetty runsaasti, yli 150 tilaisuutta vuonna 2020.

OP Ryhmässä on kattava sääntelyperusteinen koulutus- ja valmennustarjoama. Ryhmässä käytet-

tiin kouluttautumiseen vuonna 2020 keskimäärin 12 tuntia henkilöä kohden. Ryhmässä tehdään lisäksi Yhteistoimintalain mukaisesti henkilöstö- ja koulutussuunnitelmat yrityksissä, joiden työntekijöiden määrä on säännöllisesti yli 20. Koulutussuunnitelmassa tulee olla arvio koko henkilöstön ammatillisesta osaamisesta, ammatillisen osaamisen vaatimuksissa tapahtuvista muutoksista ja näiden syistä, sekä tähän arvioon perustuva vuosittainen suunnitelma henkilöstöryhmittäin tai muutoin tarkoituksenmukaisella tavalla.

OP Ryhmän strategiaa ja vuosisuunnitelmaa viedään käytäntöön ja henkilökohtaiselle tasolle vuosittaisten kehityskeskusteluiden kautta. Keskustelut ovat tärkeä osa suorituksen johtamista, ja ne pitävät sisällään tavoitteiden asettamisen, osaamisen kehittämisen ja tulosten seuraamisen näkökulmat. Näiden vuosittaisten suoritusarviointien ja kehityskeskusteluiden piiriin kuuluu koko ryhmän henkilöstö.

Tarjoamme vuosittain tulevaisuuden huippuosajille monipuolisia mahdollisuuksia ottaa uransa ensiaskeleet mielenkiintoisissa kesätyö- ja trainee-tehtävissä. Vuonna 2020 tarjosimme maanlaajuisesti yhteensä 466 kesätyöntekijälle ja 35 Kiitorata-traineelle kasvun paikkoja haastavien tehtävien parissa ammattilais-temme tukemana.

Henkilöstö organisaation mukaan



Hankimme vastuullisesti

OP Ryhmän hankinnan tavoitteena on varmistaa hankittavien tuotteiden, palveluiden tai oikeuksien kokonaiskustannustehokkuus, laatu, luotettavuus ja vastuullisuus sekä ammattimainen toimittaja-johtaminen OP Ryhmän ja sen asiakkaiden eduksi. Vastuullisella hankinnalla on mahdollista vaikuttaa tuhansien ryhmän sopimuskumppaneiden vastuulliseen toimintaan. Keskitetyn hankinnan yhteenlaskettu ostovolyyymi oli vuonna 2020 noin 1 900 miljoonaa euroa, ja toimittajia oli lähes 20 000. Lisäksi OP Ryhmän liiketoiminnat vastaavat itse varainhankintaan ja sijoitustoimintaan liittyvistä hankinnoista. Hankinnat ja tilaukset perustuvat neuvoteltuihin ryhmätasoisiiin sopimuksiin tai OP Ryhmän yleisiin hankintasopimusehtoihin. Toimittajan vastuullisuusvaatimukset (Supplier Code of Conduct) velvoittavat kaikkia ryhmän palveluntarjoajia, muita toimittajia ja kumppaneita.

Toimittajan vastuullisuusvaatimukset edellyttävät noudattamaan paikallista lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä sekä oman toimialansa hyviä liiketapoja. Toimittajien toiminnan tulee olla OP Ryhmän arvojen ja vastuullisten toimintatapojen mukaista. Yleisten minimivaatimusten lisäksi pyritään tunnis-

tamaan olennaiset vastuullisuusteemat ja -kriteerit jokaiselle hankintakategorialle ja käyttämään palvelu- tai kategoriakohtaisia vastuullisuuteen liittyviä vaatimuksia. Esimerkiksi IT-laitteiden, kuten näyttöjen ja tietokoneiden, osalta edellytetään toimittajalta kansainvälistä, koko tuotteen elinkaaren huomioivaa TCO Certified -vastuullisuussertifikaattia.

Vastuullinen hankinnan johtaminen linkittyy tiiviisti toimittajajohtamiseen sekä toimittajiin liittyvän riskienhallinnan johtamiseen. Toimittajan vastuullisuutta arvioidaan ensimmäisen kerran toimittajahyväksynnässä, samalla kun arvioidaan laajemmin toimittajan soveltuvuutta yhteistyökumppaniksi, ja sen jälkeen kilpailutuksen yhteydessä sekä edelleen yhteistyön aikana säännöllisesti OP Ryhmän hankinnan kanssa sovitun toimintamallin mukaisesti. OP Ryhmä auditoi toimittajia auditointisuunnitelman mukaisesti. Toimittajan epäilyistä säännösten tai määräysten rikkomuksesta voi keskustella hankintajohtajan tai vastaavan hankintapäällikön kanssa. Asiakkaan syrjintäepäilykset tulevat tietoomme pääsääntöisesti viranomaisten toimittamien selvityspyyntöjen kautta. OP Ryhmän toimittajakanta on painottunut Suomeen ja kotimaassa tuotettuihin palveluihin, joten hankintojen vastuullisuuteen liittyvä riskitaso on pääosin hallittavissa läpinäkyvän

ja johdetun toimittajayhteistyön keinoin. Toimittajayhteistyön kautta edistämme vastuullisuutta toimittajaverkostossamme.

Vuonna 2020 tiivistimme vastuullisen hankinnan yhteistyötä merkittävimpien toimittajiemme kanssa. Tavoitteenamme on kehittää konkreettisia tapoja edistää ja seurata vastuullisuutta toimittajayhteistyössämme. Hankinnan päästölaskenta sisältää epävarmuuksia, mutta tuloksia voidaan käyttää vastuullisuustoimenpiteiden priorisoinnissa kasvihuonekaasupäästöjen kannalta merkittävimpiin hankintakategorioihin, tuotteisiin ja toimittajiin. Kasvihuonekaasupäästöjen kannalta merkittävimpiä hankintakategorioitamme ovat vakuutusten korvauspalvelut (omaisuuskorvaukset, ajoneuvokorvaukset ja vakuutuksen terveystakuutuspalvelut), kiinteistöpalvelut sisältäen muun muassa rakentamiseen ja rakennusten ylläpitoon ja huoltoon liittyvät toiminnot sekä ICT-hankinnat.

GRI-tunnusluvut

Raporttimme perusta

Tämä raportti sisältää GRI:n (Global Reporting Initiative) raportointistandardien peruslaajuuden (Core) mukaiset tiedot OP Ryhmälle olennaisista näkökohdista. Olennaisten asioiden vertailu GRI:n näkökohtiin on esitetty Johtamistapa ja raportointi olennaisten asioiden osalta -taulukossa, ja vertailu GRI-standardeihin on esitetty GRI-sisältöindeksissä. GRI-standardien numeeriset tiedot on varmentanut riippumaton kolmas osapuoli, KPMG Oy Ab.

Raportti sisältää myös Global Compact -raportoinnin. GRI-sisältöindeksissä on kuvattu tarkemmin, mitä GRI-mittareita on käytetty mittaamaan ihmisoikeuksien, työelämän oikeuksien ja ympäristöperiaatteiden sekä korruptionvastaisten periaatteiden toteutumista.

Vastuullisuusraportointi noudattaa pääosin samoja laskentarajoja kuin OP Ryhmän taloudellinen raportointi. Poikkeamat ja rajoitukset laskentarajassa on raportoitu kyseessä olevien tunnuslukujen yhteydessä ja GRI-sisältöindeksissä.

Päästölaskenta

OP Ryhmä ilmoittaa päästöt GHG-protokollan (Greenhouse Gas Protocol) mukaisesti CO₂-ekvivalentteina. OP Ryhmän oma toiminta ei ole päästökaupan alaista.

- Scope 1 päästöt: varavoimakoneiden käyttämät polttoaineet, kaikki fossiilisia. Päästökertoimet: Ecoinvent 3.3 / Bionova.
- Scope 2 sijaintiperusteinen: laskennassa käytetty maakohtaisia keskimääräisiä päästökertoimia. Päästökertoimet: Tilastokeskuksen vuoden 2020 Suomen sähkön tuotantotietoihin, vuoden 2019 Kaukolämpötilastoon, Tilastokeskus Ecoinvent 3.3 / Bionova IEA:n vuoden 2019 kaukolämmön ja sähkön tietoihin (muut kuin Suomi) perustuvia.
- Scope 2 hankintaperusteinen: sähkön osalta huomioitu ostettu vihreä sähkö, muu osuus laskettu residual mixiä käyttäen. Päästökertoimet: Ecoinvent 3.3 / Bionova, vihreän sähkön osalta Helen Mix ja Ecoinvent/Bionova.

- Scope 3 päästöissä:
 - Katgoria 1: ostetut tuotteet ja palvelut, laskenta perustuu hankinnan kokonaiskustannuksiin ja sisältää maksetut vakuutuskorvaukset, toimitilojen ylläpidon, ICT- ja kehityskulut, asiantuntija- ja HR-palvelut, markkinoinnin ja viestinnän, informaatiologiikan ja terveyspalvelut. Päästökertoimet: DEFRA.
 - Katgoria 5: toiminnoista syntyvä jäte kattaa keskusyhteisön jätteet.
 - Katgoria 6: liikematkat huomioi matkustamisesta ja hotelliyöpymisistä aiheutuneen päästöt.
 - Katgoria 7: työntekijöiden työmatkat huomioi työsuhdeautojen käytöstä aiheutuvat päästöt. Päästökertoimet: Ecoinvent 3.3 / Bionova.
 - Katgoria 15: investoinnit, laskennassa luottokannan päästöt on arvioitu luottokannan suurimpien luottojen raportoitujen päästöjen perusteella. Asuntolainojen päästöissä on arvioitu osuus suhteessa koko Suomen asuntorahoituksen päästöihin.

Johtamistapa ja raportointi olennaisten asioiden osalta

Vastuullisuusohjelman teema	Olennaiset näkökulmat	GRI:n näkökulmat	Politiikat ja sitoumukset	Ohjelmat, joissa OP mukana
Vahvistamme suomalaisten taloustaitoja	Taloustaitojen edistäminen	<ul style="list-style-type: none"> Taloudelliset tulokset Paikallisyhteisöt 	<ul style="list-style-type: none"> Finanssialan hyvä pankkitapa -ohje Hyvä vakuutustapa ja vakuutustoiminnan yleiset periaatteet Hyvän liiketavan periaatteet 	<ul style="list-style-type: none"> Nuori Yrittäjyys ry: Pikkuyrittäjät- ja Uskalla Yrittää -ohjelmat HDL: Taloustaito-hanke Talous ja Nuoret TAT ry: Mun elämä -kiertueet HYOL: Taloustaitokilpailu Paikalliset taloustaito-ohjelmat
Edistämme kestäväää taloutta	Kestävän rahoituksen ja sijoittamisen edistäminen Ilmastonmuutoksen hillintä ja varautuminen muutokseen Harmaan talouden, korruption ja rahanpesun estäminen	<ul style="list-style-type: none"> Omistajuus Päästöt Energia Korruptionvastaisuus 	<ul style="list-style-type: none"> Hyvän liiketavan periaatteet UNEP FI PRB ja Collective Commitment to Climate Action Montreal Pledge Global Compact TCFD CDP Climate Action 100+ UNPRI 	<ul style="list-style-type: none"> WWF:n Green Office -ympäristöjohtamisen järjestelmä Helsingin Ilmastokumppanit
Tuemme paikallista elinvoimaa ja yhteisöllisyyttä	Paikallisen elinvoimaisuuden, hyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden tukeminen Vahinkojen ennaltaehkäisy ja turvallisuuden edistäminen Henkilöstön monimuotoisuuden, yhdenvertaisuuden ja työhyvinvoinnin edistäminen	<ul style="list-style-type: none"> Paikallisyhteisöt Taloudelliset tulokset Välilliset taloudelliset vaikutukset Työsuhteet Työterveys ja -turvallisuus Koulutus ja henkilöstön kehittäminen Syrjinnän kieltä 	<ul style="list-style-type: none"> Global Compact Hyvän liiketavan periaatteet Hankintapolitiikka Toimittajavaatimukset OP Ryhmän toimittajille Työhyvinvoinnin johtamisen toimintamalli OP Johtamisen periaatteet Palkitsemisjärjestelmä ja -politiikka Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma Osaamisen kehittämisen toimintamallit Monimuotoisuuden periaatteet 	<ul style="list-style-type: none"> Paikalliset ohjelmat ja yhteistyö Vastuullinen kesäduuni
Käytämme tietopääomaamme vastuullisesti	Toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys Yksityisyydensuojan ja tietoturvan turvaaminen	<ul style="list-style-type: none"> Kilpailun rajoittaminen Paikallisyhteisöt Asiakkaiden yksityisyyden suoja 	<ul style="list-style-type: none"> Hyvän liiketavan periaatteet Tekoälyn eettiset periaatteet 	

GRI-tunnusluvut

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Huomioita
GRI 102 Yleinen sisältö								
102-8	Henkilöstö yhteensä, joista	12 130	12 227	12 269	12 066	12 226	12 604	
	miehiä	3 362	3 498	3 667	3 719	3 872	4 150	
	naisia	8 768	8 729	8 602	8 347	8 354	8 440	
	muu tai tieto puuttuu						14	
	vakinaisia	11 324	11 376	11 501	11 323	11 514	11 810	
	määräaikaisia	806	851	768	743	712	794	
	kokoaikaisia	11 253	11 273	11 294	11 116	11 266	11 563	
	osa-aikaisia	877	954	975	950	960	1 041	
	Suomessa	11 695	11 787	11 847	11 963	12 118	12 492	
	Suomen ulkopuolella	435	440	422	103	108	112	
	Vuokratyövoima	723	1 089	1 511	1 365	1 617	1 502	
102-38	Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion suhde	21	-	21	19	19	19	Korkeimman ja keskimääräisen kiinteän kuukausiansion suhde ilmoitettu Suomen osalta.
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	90 %	91 %	91 %	91 %	91 %	91 %	Luku ilmoitettu Suomen osalta. Baltian maissa ei ole yleissitovia työehtosopimuksia.
GRI 201 Taloudelliset tulokset								
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen, miljoonaa euroa							
	a) Tuotot	2 808	2 910	3 010	2 916	2 983	2 874	
	Taloudellisen lisäarvon jakauma							
	b) Ostot	574	640	762	837	842	852	
	c) Henkilöstökulut	781	762	758	516	781	715	
	d) Palautukset omistaja-asiakkaille	195	206	217	226	249	251	
	e) Tuloverot	249	223	214	223	168	144	
	f) Lahjoitukset ja tuki	2	6	2,3	2,8	2,1	2,7	
	Liiketoiminnan kehittämiseen	1 007	1 073	1 058	1 111	941	913	

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Huomioita
GRI 205 Korruptionvastaisuus								
205-2	Korruptionvastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus							
	Keskusyhteisön henkilöstö	80 %	88 %	89 %	98 %	96 %	87 %	Laskentaperiaate muuttunut 2019, raportoitu suoritukset kahdelta vuodelta. Koulutuksen suoritusväli on joka toinen vuosi.
	Osuuspankkien henkilöstö	-	-	-	83 %	100 %	100 %	
GRI 302 Energia								
302-1	Kaukolämpö, MWh	73 400	72 050	70 635	72 290	73 420	67 210	
	Kaukojäähdytys, MWh	2 670	5 360	5 140	4 630	3 420	2 700	
	Polttoaineet, lämmitys ja varavoima, MWh	7 060	3 780	4 700	190	90	86	
	Sähkö, MWh	59 230	57 040	62 110	56 970	59 910	57 200	
	Uusiutuvan sähköenergian osuus					34 %	41 %	
302-1	Organisaation oma energiankulutus yhteensä, MWh	142 360	138 230	142 585	134 080	136 840	127 196	
	Uusiutuvan energian osuus kokonaisenergiasta						26 %	
302-3	Energiaintensiteetti, MWh/henkilö/vuosi	11,7	11,3	11,6	11,1	11,2	10,1	
GRI 305 Päästöt								
305-1	Scope 1. Suorat kasvihuonekaasujen päästöt, CO ₂ e-tonnia	5	3	48	48	23	22	
305-2	Scope 2. Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt, hankintaperusteinen, CO ₂ e-tonnia	23 446	18 556	20 918	24 278	23 739	17 900	Laskentaperiaate muuttunut vuonna 2019. Vertailulukku vuodelle 2018 päivitetty.
	Scope 2. Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt, sijaintiperusteinen, CO ₂ e-tonnia	27 178	26 088	25 259	23 282	22 431	17 332	
305-3	Scope 3. Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt, CO ₂ e-tonnia						noin 14 milj.	
	Kategoria 1: Hankitut tuotteet ja palvelut, CO ₂ e-tonnia	-	2 612	2 034	1 285	1 861	460 000	Laskentaperiaate muuttunut vuonna 2020
	Kategoria 5: Toiminnoista syntyvä jäte, CO ₂ e-tonnia	609	129	298	254	402	0	Jätteen kokonaispäästöjä kompensoitu yhteensä 21 CO ₂ e-tonnia
	Kategoria 6: Liikematkat, CO ₂ e-tonnia	2 622	3 841	3 712	3 541	3 763	2 977	
	Kategoria 7: Työntekijöiden työmatkat, CO ₂ e-tonnia	-	951	1 142	1 059	957	1 051	
	Kategoria 15: Investoinnit, CO ₂ e-tonnia	-	-	-	yli 10 milj.	yli 10 milj.	noin 13,1 milj.	
305-4	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti, CO ₂ e-tonnia/hlö	1,93	1,52	1,70	2,02	1,94	1,42	Intensiteetti = Scope 1 + Scope 2 (hankintaperusteinen) / OP Ryhmän työntekijät.

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Huomioita
306-2	Jätteet							Laskentaperiaate muuttunut vuonna 2020. Tiedot vain OP Osuuskunnan kohteista.
	Kierrätys ja uudelleenkäyttö	-	601 t	580 t	559 t	625 t	483 t	
	Muu hyödyntäminen	-	87 t	93 t	108 t	172 t	73 t	
	Poltto jätevoimalassa	-	39 t	39 t	44 t	51 t	34 t	
	Loppukäsittely	-	0 t	1 t	1 t	0 t	0 t	
GRI 401 Työsuhteet								
401-1	Uudet ensi kertaa aloittaneet työsuhteet	1 015	1 236	1 345	1 721	1 789	1 641	
	Päättyneet työsuhteet	1 889	1 840	1 871	2 134	2 095	1 750	
	Vakinaisen henkilöstön kokonaislähtövaihtuvuus	8,3 %	7,9 %	8,7 %	11,6 %	11,2 %	8,7 %	Kokonaislähtövaihtuvuus ilmoitettu vakinaisen henkilöstön osalta ilman liikkeenluovutuksia.
	Vakinaisen henkilöstön omat irtisanoutumiset	3,8 %	3,7 %	4,8 %	6,9 %	6,6 %	4,0 %	
401-3	Perhevapaalla olevien lukumäärä	1 112	1 089	1 008	985	1 004	1 002	Luku ilmoitettu Suomen osalta, ilman OP Koteja.
	Naiset	812	793	718	682	692	668	
	Miehet	300	296	300	303	312	331	
	Perhevapaalta palanneiden lukumäärä	577	629	594	560	569	568	Luku ilmoitettu Suomen osalta, ilman OP Koteja.
	Naiset	298	354	315	271	284	266	
	Miehet	279	275	279	289	285	302	
	Työhönpaluuaste vanhempainvapaan jälkeen	97 %	95 %	95 %	95 %	93 %	96 %	Luku ilmoitettu Suomen osalta, ilman OP Koteja.
	Naiset	94 %	93 %	90 %	91 %	87 %	93 %	
	Miehet	100 %	99 %	100 %	100 %	99 %	100 %	
	Työssäpysyvyysaste vanhempainvapaan jälkeen	91 %	93 %	92 %	88 %	89 %	96 %	Luku ilmoitettu Suomen osalta, ilman OP Koteja.
	Naiset	93 %	94 %	94 %	90 %	90 %	93 %	
	Miehet	87 %	92 %	90 %	87 %	88 %	98 %	
GRI 403 Työterveys ja -turvallisuus								
403-8	Työsuojelutoimikuntien piiriin kuuluvien työntekijöiden osuus	87 %	88 %	89 %	92 %	92 %	93 %	Luku ilmoitettu Suomen osalta.
403-9	Sairauspoissaolojen osuus säännöllisestä vuosityöajasta	3,5 %	3,5 %	3,3 %	3,3 %	3,4 %	2,9 %	Luku ilmoitettu Suomen osalta, ilman OP Koteja.
	Naiset	4,1 %	4,1 %	4,0 %	3,9 %	4,0 %	3,7 %	
	Miehet	1,8 %	1,8 %	1,8 %	1,9 %	2,0 %	1,4 %	

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Huomioita
	Poissaoloon johtaneita työpaikkatapaturmia	-	-	10	9	15	7	Luku ilmoitettu Suomen osalta.
	Tapaturmataajuus LTA1	-	-	0,6	0,5	0,8	0,4	Luku ilmoitettu Suomen osalta.
	Työhön liittyvät kuolemantapaukset	0	0	0	0	0	0	
GRI 404 Koulutus ja henkilöstön kehittäminen								
404-1	Koulutustunnit keskimäärin henkilöä kohden	-	-	15	14	17	12	Luku ilmoitettu Suomen osalta.
	Naiset	-	-	16	15	19	13	
	Miehet	-	-	14	12	14	10	
404-3	Kehityskeskusteluihin osallistuvan henkilöstön osuus	83 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
GRI 405 Monimuotoisuus ja yhtäläiset mahdollisuudet								
405-1	Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus							
	Henkilöstö sukupuolen mukaan							
	Miehiä	28 %	29 %	30 %	31 %	32 %	33 %	
	Naisia	72 %	71 %	70 %	69 %	68 %	67 %	
	Henkilöstö ikäryhmän mukaan							
	Alle 30 vuotta	13 %	13 %	13 %	15 %	15 %	17 %	
	30–49 vuotta	48 %	48 %	50 %	50 %	51 %	52 %	
	Yli 49 vuotta	39 %	39 %	37 %	35 %	34 %	31 %	
	Henkilöstöryhmän mukaan							
	Johto	4 %	4 %	3 %	3 %	3 %	3 %	
	Esimiehet	9 %	9 %	10 %	9 %	8 %	7 %	
	Asiantuntijat	30 %	30 %	30 %	31 %	32 %	35 %	
	Toimihenkilöt	57 %	57 %	57 %	57 %	56 %	55 %	
	Henkilöstön keski-ikä	43,8	43,6	43,4	43,0	42,6	42,2	
	Palveluvuodet keskimäärin	14,4	14,0	13,4	13,7	11,1	11,0	
405-2	Naisten ja miesten peruspalkkojen suhde							Luvut ilmoitettu Suomen osalta, ilman OP Koteja ja tuntipalkkaista henkilöstöä.
	Johtajat	-	-	-	91 %	94 %	92 %	
	Esimiehet ja asiantuntijat	-	-	-	87 %	88 %	89 %	
	Toimihenkilöt	-	-	-	106 %	104 %	104 %	

GRI 102-8 Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä

OP Ryhmä	Vakinaisia	Määräaikaisia	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Henkilöstö yhteensä	Vuokratyövoima
Henkilöstö yhteensä	11 810	794	11 563	1 041	12 604	1 502
Miehiä	3 888	262	3 948	202	4 150	
Naisia	7 908	532	7 601	839	8 440	
Muu tai tieto puuttuu	14	0	14	0	14	
Keskusyhteisön työntekijöitä	7 131	379	6 989	521	7 510	1 500
Osuuspankkien työntekijöitä	3 972	392	3 946	418	4 364	2
OP Kodin työntekijöitä	707	23	628	102	730	0
Suomi	11 708	784	11 451	1 041	12 492	1 502
Viro	34	2	36	0	36	0
Latvia	30	3	33	0	33	0
Liettua	38	5	43	0	43	0

GRI 401-1 Henkilöstön vaihtuvuus, Uudet ensi kertaa aloittaneet työsuhteet ikäryhmän ja sukupuolen mukaan

OP Ryhmä	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Yhteensä
Miehiä	365	273	35	673
Naisia	566	321	78	965
Muu tai tieto puuttuu	1	2	0	3
Yhteensä	932	596	113	1 641
Keskusyhteisö				
Miehiä	245	240	23	508
Naisia	385	232	38	655
Muu tai tieto puuttuu	1	2	0	3
Yhteensä	631	474	61	1 166
Osuuspankit				
Miehiä	103	18	2	123
Naisia	160	63	17	240
Muu tai tieto puuttuu	0	0	0	0
Yhteensä	263	81	19	363
OP Koti				
Miehiä	17	15	10	42
Naisia	21	26	23	70
Muu tai tieto puuttuu	0	0	0	0
Yhteensä	38	41	33	112

GRI 401-1 Henkilöstön vaihtuvuus, Päätyneet työsuhteet ikäryhmän ja sukupuolen mukaan

OP Ryhmä	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Yhteensä
Miehiä	301	166	123	590
Naisia	461	315	383	1 159
Muu tai tieto puuttuu	1	0	0	1
Yhteensä	763	481	506	1 750
Keskusyhteisö				
Miehiä	159	128	66	353
Naisia	230	194	140	564
Muu tai tieto puuttuu	1	0	0	1
Yhteensä	390	322	206	918
Osuuspankit				
Miehiä	125	28	40	193
Naisia	212	105	213	530
Muu tai tieto puuttuu	0	0	0	0
Yhteensä	337	133	253	723
OP Koti				
Miehiä	17	10	17	44
Naisia	19	16	30	65
Muu tai tieto puuttuu	0	0	0	0
Yhteensä	36	26	47	109

405-1 Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus

OP Ryhmä	Alle 30 v.	30–49 v.	Yli 49 v.	Miehiä	Naisia	Muu tai tieto puuttuu
Johtajat	0 %	46 %	54 %	69 %	31 %	0 %
Esimiehet	2 %	62 %	36 %	41 %	59 %	0 %
Asiantuntijat	10 %	62 %	29 %	50 %	49 %	0 %
Toimihenkilöt	24 %	44 %	31 %	19 %	81 %	0 %
Yhteensä	17 %	52 %	31 %	33 %	67 %	0 %
Keskusyhteisö						
Johtajat	0 %	61 %	39 %	64 %	36 %	0 %
Esimiehet	3 %	70 %	27 %	44 %	56 %	0 %
Asiantuntijat	11 %	63 %	26 %	53 %	46 %	0 %
Toimihenkilöt	30 %	48 %	22 %	21 %	79 %	0 %
Yhteensä	19 %	57 %	25 %	38 %	61 %	0 %
Osuuspankit						
Johtajat	0 %	37 %	63 %	73 %	27 %	0 %
Esimiehet	1 %	56 %	43 %	33 %	67 %	0 %
Asiantuntijat	5 %	57 %	38 %	39 %	61 %	0 %
Toimihenkilöt	21 %	41 %	38 %	13 %	87 %	0 %
Yhteensä	15 %	45 %	40 %	22 %	78 %	0 %
OP Koti						
Johtajat	0 %	43 %	57 %	57 %	43 %	0 %
Esimiehet	2 %	37 %	61 %	65 %	35 %	0 %
Asiantuntijat	2 %	35 %	64 %	40 %	60 %	0 %
Toimihenkilöt	11 %	40 %	49 %	38 %	62 %	0 %
Yhteensä	9 %	39 %	52 %	41 %	59 %	0 %

405-1 Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus, OP Ryhmän hallintoelimet ikäryhmän ja sukupuolen mukaan

	Miehiä	Naisia
Alle 30 v.	48 %	52 %
30–49 v.	53 %	47 %
Yli 49 v.	65 %	35 %
Yhteensä	61 %	39 %

Scope 3, kategoria 15: investoinnit

OP Ryhmän vastuut toimialoittain	tonnia, CO ₂ e
Asuntojen vuokraus ja hallinta	100 000
Muiden kiinteistöjen hallinta	40 000
Kauppa	280 000
Energia	1 370 000
Palvelut	480 000
Rakentaminen	40 000
Muu teollisuus	850 000
Kone- ja laitteollisuus (ml. huolto)	110 000
Kuljetus ja varastointi	590 000
Maa-, metsä- ja kalatalous	1 750 000
Metsäteollisuus	550 000
Metalliteollisuus	1 240 000
Elintarviketeollisuus	230 000
Muut toimialat	1 780 000
Kotitaloudet	1 740 000
Yhteensä	11 150 000

Laskenta tehty "Vastuiden keskittyminen toimialan tai vastapuolen tyyppin mukaan (EU CRB-D)" mukaan.

	tonnia, CO ₂ e
OP Rahastot	1 970 000

Scope 3, kategoria 1: ostetut tuotteet ja palvelut

	tonnia, CO ₂ e
Korvauspalvelut	285 000
Kiinteistöpalvelut	70 000
ICT	65 000
Muut	40 000
Yhteensä	460 000

GRI-sisältöindeksi

Raportoinnissa noudatetaan GRI-standardia (Core). Kaikki standardit versio 2016, paitsi 403 versio 2018.

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
GRI 102 Yleinen sisältö				
Organisaatioprofiili				
102-1	Raportoivan organisaation nimi	OP Ryhmä		
102-2	Toimialat, brändit, tuotteet ja palvelut	OP Ryhmän vuosi 2020: OP Ryhmä lyhyesti		
102-3	Organisaation pääkonttorin sijainti	Helsinki		
102-4	Toimintamaat	OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2020: liite 84		
102-5	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2020: liite 84		
102-6	Markkina-alueet, toimialat	OP Ryhmän vuosi 2020: OP Ryhmä lyhyesti, OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2020: liite 84		
102-7	Raportoivan organisaation koko	OP Ryhmän vuosi 2020: OP Ryhmä lyhyesti, OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2020		
102-8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija, GRI-tunnusluvut		X
102-9	Toimitusketju	OP Ryhmän vuosi 2020: Näin luomme arvoa		
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2020: OP Ryhmän rakenteessa tapahtuneet muutokset		
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2020: liite 2		
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija, Edistämme kestäväää taloudellista menestystä.		
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija, www.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/sidosryhmayhteisty		
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	OP Ryhmän vuosi 2020: Pääjohtajan katsaus		
Etiikka ja arvot				
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	OP Ryhmän vuosi 2020: OP Ryhmä lyhyesti, Näin luomme arvoa		X
Hallinto				
102-18	Hallintorakenne	Selvitys OP Ryhmän hallinto- ja ohjausjärjestelmästä 2020; OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija		
102-38	Korkeimman vuosipalkkion suhde keskipalkkioon	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut		

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
Sidosryhmävuorovaikutus				
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullisuusohjelma, www.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/sidosryhmayhteisty		
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut, www.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/vastuullisuus/vastuullinen-tyonantaja-ja-toimija		X
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija, www.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/sidosryhmayhteisty		
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija, www.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/sidosryhmayhteisty		
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullisuusohjelma, Pääjohtajan katsaus		
Raportointikäytännöt				
102-45	Konsolidoituun konsernitilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2020, liite 84		
102-46	Raportin sisällön määrittely	OP Ryhmän vuosi 2020: Raporttimme perusta		
102-47	Olennot näkökohdat	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullisuusohjelma, Johtamistapa ja raportointi olennaisten asioiden osalta		
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Ei muutoksia		
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	Ei muutoksia		
102-50	Raportointijakso	1.1.–31.12.2020		
102-51	Edellisen raportin päiväys	26.2.2020		
102-52	Raportin julkaisutiheys	Vuosittain		
102-53	Yhteystiedot, josta kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	www.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/yhteystiedot		
102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	OP Ryhmän vuosi 2020: Raporttimme perusta		
102-55	GRI-sisällysluettelo	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-sisältöindeksi		
102-56	Raportoinnin varmennus	OP Ryhmän vuosi 2020: Riippumaton varmennusraportti		
Aihekohtainen sisältö raportoidaan olennaisiksi tunnistettujen näkökohtien osalta.				
Taloudelliset vaikutukset				
103-1	Olennot näkökohtia koskevat laskentarajat	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullisuusohjelma, Vastuullisuuden perusta, Vastuullinen työnantaja ja toimija, Johtamistapa ja raportointi olennaisten asioiden osalta		
103-2	Johtamismallin komponentit	OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2020, OP Ryhmän vuosi 2020: Olemme omistaja-asiakkaitamme varten, Toimimme yhteisön tukena, Vastuullinen työnantaja ja toimija, Edistämme kestävästä taloudellisesta menestystä		

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
103-3	Johtamismallin arviointi	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija		
GRI 201 Taloudelliset tulokset				
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	OP Ryhmän vuosi 2020: Toimimme yhteisön tukena, OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2020: liite 46	Vaikutuksista raportoitu kuvaukset alueellisista vaikutuksista ja yleishyödylliset lahjoitukset. Kohta b ei sovellu OP:lle olennaisten epäsuorien vaikutusten laskentaan.	
201-3	Eläketurvan kattavuus	OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2020, liitteet 34 ja 86		
GRI 203 Välilliset taloudelliset vaikutukset				
203-2	Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	OP Ryhmän vuosi 2020: Toimimme yhteisön tukena, Olemme omistaja-asiakkaitamme varten, GRI-tunnusluvut		
OP 1	Taloustaito-opetuksen määrä, henkilöitä	OP Ryhmän vuosi 2020: Olemme omistaja-asiakkaitamme varten, GRI-tunnusluvut		
OP2	Digiopastukseen osallistuneiden henkilöiden määrä	OP Ryhmän vuosi 2020: Olemme omistaja-asiakkaitamme varten, GRI-tunnusluvut		
GRI 205 Korruptionvastaisuus				
205-1	Liiketoimintayksiköt, joille tehty korruptionon liittyvä riskianalyysi	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija. Vuonna 2020 korruptionon liittyvät riskit eivät nousseet olennaiseksi riskeiksi yhdessäkään riskikartoituksessa.	Riskianalyysien lukumäärää ei raportoitu.	X
205-2	Korruptionvastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija, GRI-tunnusluvut	Tieto ei ole saatavilla kaikilta osin (a, c, e, d). Tutkimme mahdollisuutta laajentaa raportointia	X
205-3	Korruptiotapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	Ei tapauksia vuonna 2020.	Pienempiä sisäisiä väärinkäytöksiä 10 kpl.	X
GRI 206 Kilpailun rajoitukset				
206-1	Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet	Kilpailu- ja kuluttajavirasto on 10.2.2021 tiedottanut markkinaoikeusesityksestä, jonka mukaan Isännöintiliitto ja sen hallituksessa edustettuna olleet yhtiöt ovat syyllistyneet kiellettyyn kilpailijoiden väliseen yhteistyöhön (kartelli) isännöintipalveluiden markkinoilla Suomessa vuosina 2014–2017. OP Koti Kainuussa työskennellyt henkilö on ollut kyseisenä aikana Isännöintiliiton hallituksessa ja KKV esittää OP Koti Kainuulle 302 075 euroa seuraamusmaksua. Asia on siirtynyt markkinaoikeuden tutkittavaksi, joka päättää mahdollisista seuraamusmaksuista.		

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
Ympäristövaikutukset				
103-1	Olellaisia näkökohtia koskevat laskentarajat	OP Ryhmän vuosi 2020: Johtamistapa ja raportointi olennaisten asioiden osalta, Vastuullisuusohjelma, Vastuullinen työnantaja ja toimija, Edistämme kestävää taloudellista menestystä, TCFD		
103-2	Johtamismallin komponentit	OP Ryhmän vuosi 2020: Edistämme kestävää taloudellista menestystä, Vastuullinen työnantaja ja toimija, TCFD, Johtamistapa ja raportointi olennaisten asioiden osalta		
103-3	Johtamismallin arviointi	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija		
GRI 302 Energia				
302-1	Organisaation oma energiankulutus	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut		X
302-3	Energiaintensiteetti	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut		
302-4	Energiankulutuksen vähentäminen	OP Ryhmän vuosi 2020: Edistämme kestävää taloudellista menestystä	Tarkempi raportointi säästö-toimenpiteiden osalta ei ole saatavilla. Tutkimme mahdollisuutta laajentaa raportointia. Kohta b ei ole OP:lle olennainen.	X
GRI 305 Päästöt				
305-1	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 1)	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut		X
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 2)	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut		X
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 3)	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut		X
305-4	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut		X
305-5	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	OP Ryhmän vuosi 2020: Edistämme kestävää taloudellista menestystä, TCFD	Tarkempi raportointi säästö-toimenpiteiden osalta (a) ei ole saatavilla. Tutkimme mahdollisuutta laajentaa raportointia. Kohta b ei ole OP:lle olennainen.	X
GRI 306 Jätteet				
306-2	Jätteet	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut	Käytetty omaa jätejaottelua. Kohtaa a ei raportoida pienen koon vuoksi ja kohtaa c ei raportoida.	

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
Sosiaaliset vaikutukset				
103-1	Olenaisia näkökohtia koskevat laskentarajat	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullisuusohjelma, Vastuullinen työnantaja ja toimija		
103-2	Johtamismallin komponentit	OP Ryhmän vuosi 2020: Johtamistapa ja raportointi olennaisten asioiden osalta, Olemme omistaja-asiakkaitamme varten, Toimimme yhteisön tukena, Vastuullinen työnantaja ja toimija, Edistämme kestävästä taloudellisesta menestystä, Luomme turvallisuutta ja hyvinvointia		
103-3	Johtamismallin arviointi	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija		
GRI 401 Työsuhteet				
401-1	Henkilöstön vaihtuvuus	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut	OP Ryhmä ei laske tulovaihtuvuuden prosenttia.	X
401-2	Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstöetuudet, joita ei tarjota määräaikaiselle tai osa-aikaiselle henkilöstölle	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut	Laaja Terveysturva -vakuutus on työterveyshuoltoa täydentävä hoitokuluvakuutus, joka otetaan kaikille yli kuuden (6) kuukauden työsuhteessa oleville OP:n keskusyhteisön ja lähiyhteisöjen työntekijöille.	
401-3	Vanhempainvapaa	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut	Kohta a ei saatavilla.	X
GRI 402 Henkilöstön ja johdon väliset suhteet				
402-1	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika	www.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/vastuullisuus/vastuullinen-tyonantaja-ja-toimija		X
GRI 403 Työterveys ja -turvallisuus				
			403-1 – 403-7 ei raportoida. Tutkimme mahdollisuutta laajentaa raportointia.	
403-8	Työsuojelutoimikuntien piiriin kuuluvien työntekijöiden osuus	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija; OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut		
403-9	Työtapaturmat	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut		
GRI 404 Koulutus ja henkilöstön kehittäminen				
404-1	Koulutustunnit keskimäärin henkilöä kohden	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut	Raportoidaan sukupuolen osalta.	

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti	Huomiot	Global Compact
404-2	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija		X
404-3	Kehityskeskustelut ja suoritusten arvioinnit	OP Ryhmän vuosi 2020: Vastuullinen työnantaja ja toimija		X
GRI 405 Monimuotoisuus ja yhtäläiset mahdollisuudet				
405-1	Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut		X
405-2	Naisten ja miesten peruspalkkojen suhde	OP Ryhmän vuosi 2020: GRI-tunnusluvut		X
GRI 406 Syrjinnän kieltä				
406-1	Syrjintätapaukset ja korjaavat toimenpiteet	Ei syrjintäilmoituksia vuonna 2020. www.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/vastuullisuus/vastuullinen-tyonantaja-ja-toimija		X
GRI 413 Paikallisyhteisöt				
FS14	Aloitteet, jotka parantavat vajaakykyisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää finanssipalveluita	OP Ryhmän vuosi 2020: Olemme omistaja-asiakkaitamme varten		
GRI 415 Poliittinen vaikuttaminen				
415-1	Poliittinen tuki	OP ei tue poliittisia puolueita.		X
GRI 418 Asiakkaiden yksityisyyden suoja				
418-1	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen hävittämiseen liittyvät valitukset	OP Ryhmän vuosi 2020: Luomme turvallisuutta ja hyvinvointia		
GRI 419 Määräystenmukaisuus				
419-1	Lakien ja säädösten rikkomukset sosiaalisten ja taloudellisten tekijöiden osalta	Ei tapauksia vuonna 2020.		
Omistajuus				
FS10	Vuorovaikutus ympäristö- ja sosiaalisissa kysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa	OP Ryhmän vuosi 2020: Edistämme kestävästä taloudellisesta menestystä		

Ilmastoraportointi TCFD:n viitekehykseen viitaten

Finanssimarkkinoiden vakauden valvontaryhmä Financial Stability Board (FSB) on perustanut ilmastoraportointi-työryhmän Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). TCFD on laatinut suositukset, miten yritysten pitäisi raportoida ilmastonmuutoksen taloudellisista vaikutuksista yrityksen liiketoimintaan.

Hallintotapa	a) Kuvaile, kuinka hallitus seuraa ilmastoon liittyviä riskejä ja mahdollisuuksia.	Vastuullinen työnantaja ja toimija, Selvitys OP Ryhmän hallinto- ja ohjausjärjestelmästä 2020
	b) Kuvaile johdon roolia ilmastoon liittyvien riskien ja mahdollisuuksien arvioinnissa ja hallinnassa.	Vastuullinen työnantaja ja toimija, Edistämme kestävää taloudellista menestystä, Selvitys OP Ryhmän hallinto- ja ohjausjärjestelmästä 2020, Vastuullisen sijoittamisen katsaus
Strategia	a) Kuvaile organisaation määrittämiä lyhyen, keskipitkän ja pitkän aikavälin ilmatoriskejä ja -mahdollisuuksia.	Toimintakertomus / Selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista
	b) Kuvaile ilmastoon liittyvien riskien ja mahdollisuuksien vaikutusta organisaation liiketoimintaan, strategiaan ja taloudelliseen suunnitteluun.	Strategia
	c) Kuvaile organisaation strategian muutosjoustavuutta erilaisissa ilmastoskenaarioissa, korkeintaan 2 °C:n skenaario mukaan lukien.	Vastuullinen työnantaja ja toimija, Edistämme kestävää taloudellista menestystä, Selvitys OP Ryhmän hallinto- ja ohjausjärjestelmästä 2020, Vastuullisen sijoittamisen katsaus
Riskienhallinta	a) Kuvaile organisaation ilmastoon liittyvien riskien määrittämisen ja arvioinnin prosesseja.	Vastuullinen työnantaja ja toimija
	b) Kuvaile organisaation ilmastoon liittyvien riskien hallintaprosesseja.	Vastuullinen työnantaja ja toimija, Edistämme kestävää taloudellista menestystä
	c) Kerro, kuinka ilmastoon liittyvien riskien määrittämisen, arvioinnin ja hallinnan prosessit on integroitu organisaation laajempaan riskienhallintaan.	Edistämme kestävää taloudellista menestystä
Tulokset ja tavoitteet	a) Kerro, millä mittareilla organisaation strategia- ja riskienhallintaprosesseissa arvioidaan ilmastoon liittyviä riskejä ja mahdollisuuksia.	Vastuullisuusohjelma, Edistämme kestävää taloudellista menestystä, GRI-tunnusluvut
	b) Kuvaile organisaation suorita (scope 1), epäsuoria (scope 2) ja tarvittaessa muita epäsuoria (scope 3) kasvihuonekaasupäästöjä (GHG) sekä niihin liittyviä riskejä.	Päästöt, GRI-tunnusluvut
	c) Kuvaile tavoitteita, joita organisaatio on asettanut ilmastoon liittyvien riskien ja mahdollisuuksien hallintaan liittyen sekä tavoitteiden toteutumista.	Vastuullisuusohjelma

Vastuullisen pankkitoiminnan periaatteet

Edistyminen suhteessa YK:n vastuullisen pankkitoiminnan periaatteisiin.

Periaate	Edistymisemme	Lisätietoja
<p>Periaate 1: Mukauttaminen</p> <p>Mukautamme liiketoimintastrategiaamme niin, että se johdonmukaisesti edistää sekä yksilöiden tarpeita että sellaisia yhteiskunnan tavoitteita, jotka on esitetty YK:n kestävän kehityksen tavoitteissa (SDG), Pariisin ilmastopöytäkirjassa sekä vastaavissa kansallisissa ja alueellisissa viitekehyksissä.</p>	<p>OP Ryhmän muodostavat 137 osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö OP Osuuskunta tytär- ja lähiyhteisöineen. Yli 2 miljoonaa omistaja-asiakasta omistavat osuuspankit ja sitä kautta koko OP Ryhmän, jonka palveluksessa työskenteli vuoden 2020 lopussa 12 604 henkilöä. OP Ryhmän liiketoiminta on jaettu kolmeen liiketoimintasegmenttiin, jotka ovat Vähittäispankki (pankkitoiminnan henkilö- ja pk-yrittäjäasiakkaat), Yrittäjäpankki (pankkitoiminnan yritys- ja instituutioasiakkaat) sekä Vakuutus (vakuutusasiakkaat). OP Ryhmän päätoiminta-alue on Suomi. Lisäksi OP Yrittäjäpankki toimii Virossa, Latviassa ja Liettuassa.</p> <p>OP Ryhmän perustehtävä velvoittaa edistämään omistaja-asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Vastuullisuus on kiinteä osa OP Ryhmän strategiaa ja kuuluu jokaisen OP:laisen arkeen, päätöksiin ja toimintaan. OP Ryhmän tavoitteena olla asiantunteva, luotettava ja vastuullinen sekä toimia finanssialan edelläkävijänä ja uudistajana. Vastuullisuustyötä ohjaa OP Ryhmän vastuullisuusohjelma, jonka tavoitteita on määritelty suhteessa YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin (SDG).</p>	<p>OP Ryhmä lyhyesti, s. 10 Vastuullisuusohjelma, s. 27</p>
<p>Periaate 2: Vaikuttavuus ja tavoitteenasettelu</p> <p>Edistämme positiivisia vaikutuksia ja pienennämme samalla toimintamme, tuotteidemme ja palvelujemme ihmisiin ja ympäristöön kohdistuvia negatiivisia vaikutuksia sekä hallitsemme niiden aiheuttamia riskejä. Olemme asettaneet ja julkistaneet tavoitteet, joiden avulla voimme saavuttaa tärkeimmät vaikutukset.</p>	<p>OP Ryhmälle keskeiset vastuullisuuden näkökohdat on tunnistettu sidosryhmäkyselyyn pohjautuvalla olennaisuusanalyysillä. Näiden pohjalta on valittu vastuullisuusohjelman neljä teemaa: vahvistamme suomalaisten taloustaitoja, edistämme kestävää taloutta, tuemme paikallista elinvoimaa ja yhteisöllisyyttä ja käytämme tietopääomaamme vastuullisesti.</p> <p>OP Ryhmän luottokannan ilmastovaikutuksia on analysoitu päästöarvioinnilla, joka pohjautuu GHG-protokollan scope 3 -päästölaskentaan. Tämän lisäksi yritysrahoituksen osalta on kartoitettu UNEP FI -vaikutusarviointityökalun avulla negatiivisia ja positiivisia vaikutusluokkia, joista merkittävimpiä alustavasti tunnistettuja ovat ilmasto ja luonnon monimuotoisuus. Positiivisia vaikutuksia tunnistettiin alustavasti asumisen, terveyden ja työllisyyden vaikutusluokissa.</p> <p>OP Ryhmä jatkaa työtä Vastuullisen pankkitoiminnan periaatteiden (PRB) mukaisten tavoitteiden asettamiseksi vuonna 2021.</p>	<p>Päästöt, s. 60 ja 65</p>

Periaate	Edistymisemme	Lisätietoja
<p>Periaate 3: Asiakkuudet ja asiakkaat</p> <p>Toimimme yhdessä asiakkaidemme kanssa ja pyrimme näin edistämään kestäviä käytäntöjä ja mahdollistamaan taloudellista toimintaa, joka luo yhteistä vaurautta nykyisille ja tuleville sukupolville.</p>	<p>OP Ryhmä rakentaa yhdessä asiakkaidensa kanssa kestäväää taloutta, tukee ilmastonmuutoksen hillintää ja auttaa muutokseen sopeutumisessa.</p> <p>OP kehittää tuotteita ja palveluita, jotka kannustavat asiakkaita vastuulliseen ja ympäristöystävälliseen toimintaan, ja huomioi toimintansa vaikutukset luonnon monimuotoisuuteen.</p>	<p>Hyvän liiketavan periaatteet</p>
<p>Periaate 4: Sidosryhmät</p> <p>Kuuntelemme aktiivisesti sidosryhmiämme ja teemme yhteistyötä sidosryhmien kanssa, jotta yhteiskunnan tavoitteet voidaan saavuttaa.</p>	<p>OP Ryhmä on tunnistanut keskeiset sidosryhmät ja käy jatkuvaa vuoropuhelua heidän kanssaan.</p>	<p>OP Ryhmän verkkosivut</p>
<p>Periaate 5: Hallinto ja kulttuuri</p> <p>Viemme nämä periaatteet käytäntöön tehokkaan hallinnon ja vastuullisen pankkitoiminnan kulttuurin kautta.</p>	<p>Vastuullisen pankkitoiminnan periaatteita johdetaan OP Ryhmän yritys vastuun johtamismallin mukaisesti.</p>	<p>Vastuullinen työnantaja ja toimija</p>
<p>Periaate 6: Läpinäkyvyys ja vastuullisuus</p> <p>Raportoimme periaatteiden toteuttamisesta säännöllisesti ja otamme läpinäkyvästi vastuuta positiivisista ja negatiivisista vaikutuksista sekä siitä, miten edistämme yhteiskunnan tavoitteiden saavuttamista.</p>	<p>OP Ryhmä raportoi Vastuullisen pankkitoiminnan periaatteista vuosittain osana vastuullisuusraportointiaan.</p>	

Riippumaton varmennusraportti OP Osuuskunnan johdolle

Olemme OP Osuuskunnan johdon pyynnöstä suorittaneet rajoitetun varmuuden antavan toimeksiannon, jonka kohteena ovat olleet OP Ryhmän ”OP Ryhmän vuosi 2020” -raportissa esitetyt tietyt vastuullisuuden tunnusluvut (jäljempänä ”Tietyt Vastuullisuustiedot”) 31.12.2020 päättyneeltä vuodelta.

Tietyt Vastuullisuustiedot pitävät sisällään seuraavat tunnusluvut:

- GRI-sisältöindeksissä listattuihin GRI-standardeihin liittyvät raportoidut numeeriset tiedot
- OP1 ”Taloustaito-opetuksen määrä”
- OP2 ”Digiopastukseen osallistuneiden henkilöiden määrä”

Johdon vastuu

OP Osuuskunnan johto vastaa Tiettyjen Vastuullisuustietojen sekä niissä esitettyjen väittämien laatimisesta ja esittämisestä raportointikriteeristön eli *GRI Sustainability Reporting Standards* -raportointiohjeiston mukaisesti. Johto vastaa myös OP Osuuskunnan kestävä kehityksen tavoitteiden

määrittämisestä suoriutumisen ja raportoinnin osalta, sisältäen sidosryhmien ja olennaisten näkökulmien tunnistamisen, sekä niiden toiminnan johtamisen ja sisäisen valvonnan järjestelmien perustamisesta ja ylläpitämisestä, joista raportoitu toimintaan liittyvä tieto on saatu.

Meidän velvollisuutemme

Meidän velvollisuutemme on suorittaa rajoitetun varmuuden antava toimeksianto ja esittää toimeksiannon perusteella riippumaton johtopäätös. Olemme suorittaneet varmennustoimeksiannon Tietyille Vastuullisuustiedoille International Auditing and Assurance Standard Board IAASB:in julkaiseman kansainvälisen varmennustoimeksiantostandardin International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (uudistettu), *Muut varmennustoimeksiannot kuin mennyttä aikaa koskevan taloudellisen informaation tilintarkastus tai yleisluonteinen tarkastus*, mukaisesti. Kyseinen standardi edellyttää, että suunnittelemme ja suoritamme toimeksiannon hankkiaksemme rajoitetun varmuuden siitä, onko Tietyissä Vastuullisuustiedoissa olennaista virheellisyyttä.

KPMG Oy Ab soveltaa kansainvälistä laadunvalvontastandardia International Standard on Quality Control ISQC 1 ja sen mukaisesti ylläpitää kattavaa laadunvalvontajärjestelmää, johon sisältyvät dokumentoidut toimintaperiaatteet ja menettelytavat eettisten vaatimusten, ammatillisten standardien sekä sovellettaviin säädöksiin ja määräyksiin perustuvien vaatimusten noudattamista koskien.

Olemme noudattaneet International Ethics Standards Board for Accountants IESBA:n eettisten sääntöjen riippumattomuusvaatimuksia ja muita eettisiä vaatimuksia, jotka perustuvat rehellisyyden, objektiivisuuden, ammatillisen pätevyyden ja huolellisuuden, salassapitovelvollisuuden ja ammatillisen käyttäytymisen periaatteille.

Tehdyt toimenpiteet

Rajoitetun varmuuden antava toimeksianto toteutetaan tekemällä tiedusteluja pääasiassa henkilöille, joiden tehtävänä on laatia esitetyt Tietyt Vastuullisuustiedot, sekä soveltamalla analyttisiä ja muita asianmukaisia evidenssin hankkimismenetelmiä.

Olemme suorittaneet toimeksiannossa muun muassa seuraavat toimenpiteet:

- Haastatelleet OP Osuuskunnan ylimmän johdon jäsentä sekä Tiettyjen Vastuullisuustietojen keräämisestä vastaavia henkilöstön jäseniä;
- Arvioineet *GRI Sustainability Reporting Standards* -raportointiohjeiston raportointia koskevien periaatteiden soveltamista Tiettyjen Vastuullisuustietojen esittämisessä;
- Arvioineet Tiettyjen Vastuullisuustietojen keräämiseen ja yhdistelemiseen käytettyjä tiedonhallinnan prosesseja, tietojärjestelmiä ja käytännön menettelytapoja;
- Käyneet läpi esitetyt Tiettyt Vastuullisuustiedot ja arvioineet tietojen laatua ja laskentarajojen määrittelyä ja;
- Testanneet Tiettyjen Vastuullisuustietojen oikeellisuutta ja täydellisyyttä alkupe-
räisistä dokumenteista ja järjestelmistä otospohjaisesti.

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

Toimeksiannon luontaiset rajoitukset

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

Johtopäätökset

Suorittamiemme toimenpiteiden ja hankkimamme evidenssin perusteella tietoomme ei ole tullut seikkoja, jotka antaisivat aiheen olettaa, että varmennustoimeksiannon kohteena olleet tiedot eivät olisi olennaisilta osiltaan laadittu *GRI Sustainability Reporting Standards* -raportointiohjeiston mukaisesti.

Helsinki, 8. maaliskuuta 2021

KPMG Oy Ab

Juha-Pekka Mylén
KHT

Tomas Otterström
Partner, Advisory



OP Osuuskunta
Gebhardinaukio 1
00510 Helsinki

www.op.fi