

OP-Pohjola-ryhmän
vuosikatsaus 2013



Sisältö

Vuosi 2013

- Pääjohtajan katsaus 11
- OP-Pohjola-ryhmä 12
- Osuuspankit 13
- OP-Pohjola osk 14
- Pohjola Pankki Oyj 15
- OP-Palvelut Oy 16
- Keskeiset tapahtumat 2013 17
- Strategia 18
- Strategian perustekijät 19
- Taloudelliset tavoitteet 20
- Liiketoiminnan pitkäjänteinen kehittäminen 21
- Vastuullista kasvua 22
- Arvot 23
- Toimintaympäristö 24
- Finanssialan toimintaympäristö murroksessa 26
- Riskienhallinta 27
- Vuosi 2013: Asiakascaset 28

Liiketoiminnot

- Asiakkaat ja keskittäminen 37
- Pankkitoiminta 40
- Vahinkovakuutus 42
- Varallisuudenhoito 45
- Henkilöstö 47
- Liiketoiminnot: Asiakascaset 49

Vastuullisuus

- Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä 56
- Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus 57
- Finanssialan megatrendit, riskit ja mahdollisuudet 58
- OP-Pohjola-ryhmän perustehtävä ja strategia 60
- Olenaisuus OP-Pohjolan vastuullisuudessa 61
- Yhteiskuntavastuun johtaminen 63
- Yhteiskuntavastuuohjelma 68
- Paikallisuus ja yhteiskunta 69
- Vastuu sidosryhmistä 72
- Vastuulliset tuotteet ja palvelut 75
- Eettinen liiketoiminta 79
- Ympäristövastuu 81

Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot 82

GRI-sisältövertailu 83

GRI-tunnusluvut 94

Johtamiskäytännöt 96

Rahoitusalan omat GRI-näkökohdat 97

Taloudellinen vastuu 99

Ympäristövastuu 101

Sosiaalinen vastuu 103

GRI-raportointiperiaatteet 109

Vastuullisuus: Asiakascaset 114

Rakenne ja hallinto

Hallinnointiperiaatteet 118

Johtokunta 119

Hallintoneuvosto 128

Vuosi 2013

Vuosi 2013 oli kokonaisuutena yksi OP-Pohjola-ryhmän historian parhaista suorituksista. Kasvu oli erittäin vahvaa. Tulosparannus oli merkittävä ja vakavaraisuutemme nousi uudelle ennätystasolle. Markkina-asemamme vahvistui kaikilla pääliiketoiminta-alueilla. Pankki- ja vahinkovakuutusasioinnin keskittäminen kiinnostaa: saimme 94 000 uutta yhteistä asiakasta.

Avainlukuja

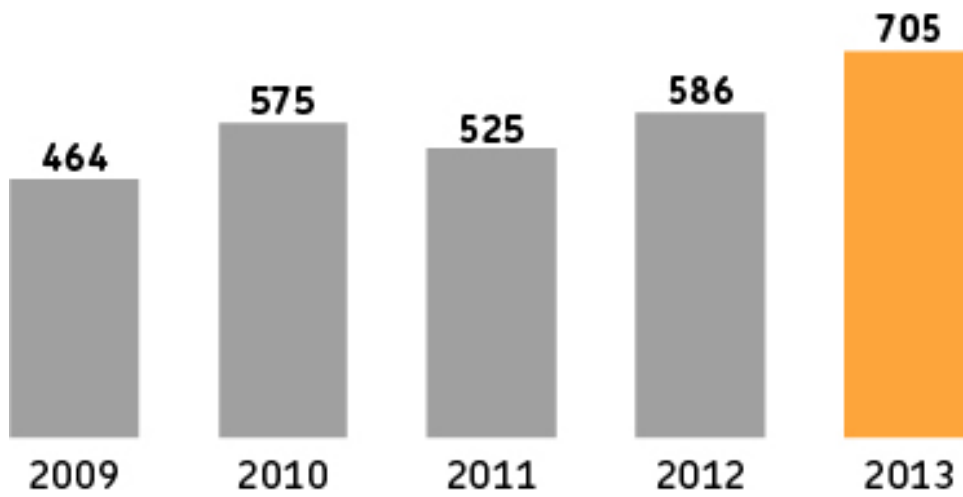
OP-Pohjola-ryhmän avainlukuja

	1-12/2013	1-12/2012	Muutos, %
Tulos ennen veroja, milj. e	705	586	20,4
Pankkitoiminta	411	424	-3,1
Vahinkovakuutus	167	92	81,7
Varallisuudenhoito	113	101	12,1
Palautukset omistajajäsenille ja OP- bonusasiakkaille	193	192	0,7
	31.12.2013	31.12.2012	Muutos, %
Vakavaraisuussuhde, Core Tier 1, %, ennen siirtymäsääntöjä	17,3	14,8	2,5*
Vakavaraisuussuhde, Core Tier 1, %	14,3	14,1	0,2*
Omien varojen suhde omien varojen vähimmäismäärään (rava)	1,90	1,90	0,00*
Järjestämättömät saamiset luotto- ja takauskannasta, %	0,42	0,46	-0,04*
Pankki- ja vakuutustoiminnan yhteiset asiakkaat (1 000)	1 518	1 425	6,6
Henkilöstö	11 983	13 290	-9,8

* suhdeluvun muutos

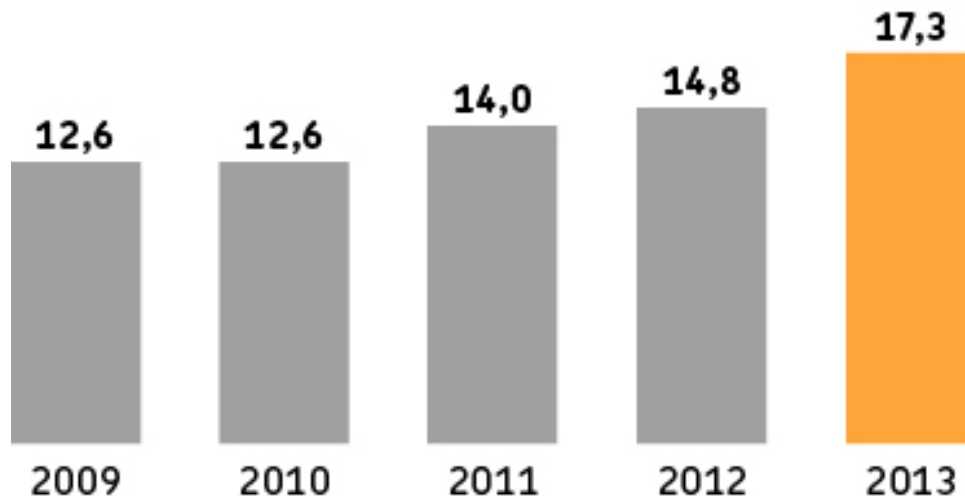
Tulos ennen veroja

milj. €



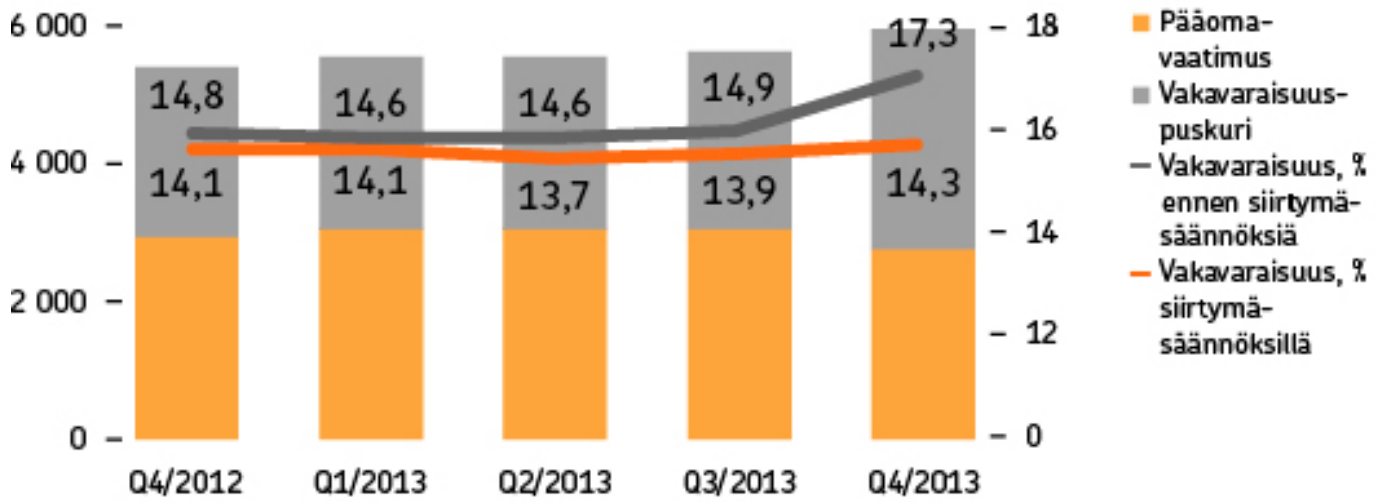
Vakavaraisuussuhde, Core Tier 1 ennen siirtymäsäännöksiä

%



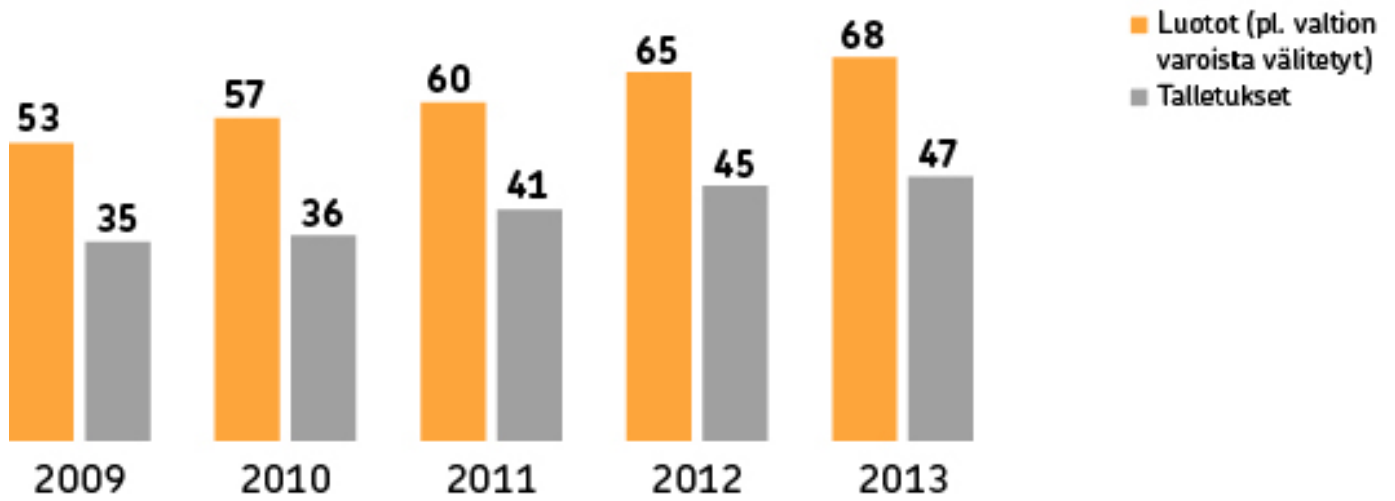
Omat varat ja vakavaraisuus

milj. €



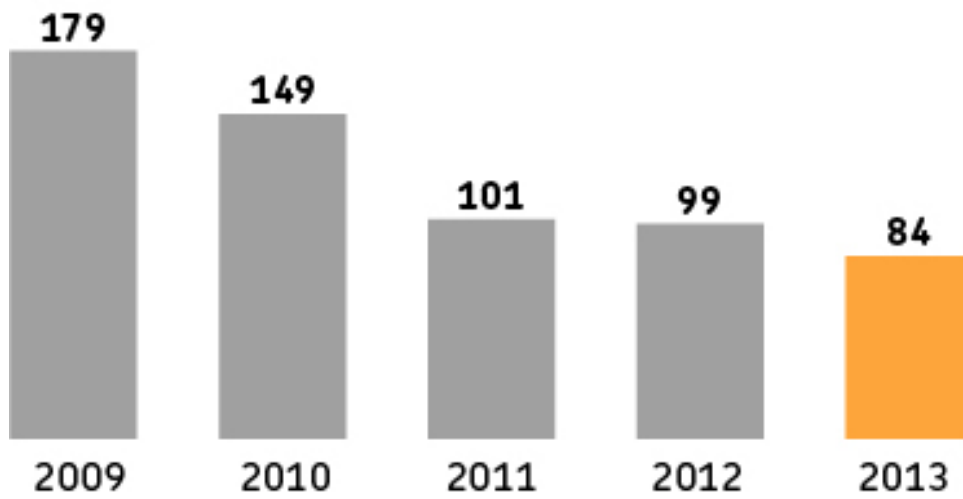
Luotot ja talletukset

mrd. €



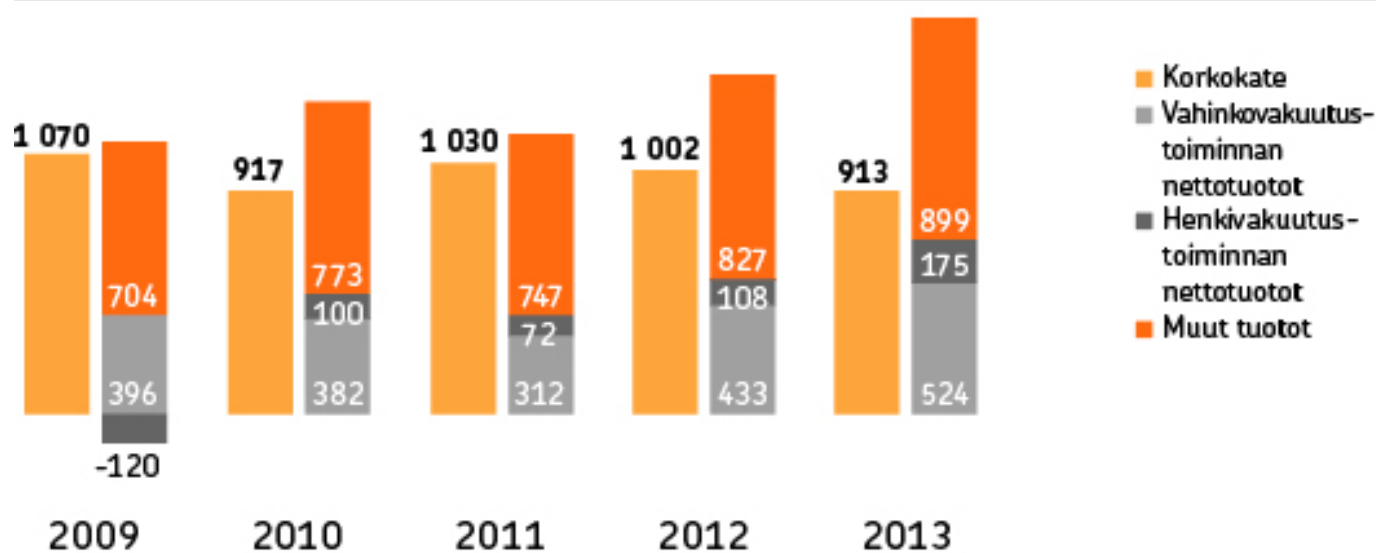
Saamisten arvonalentumiset

milj. €



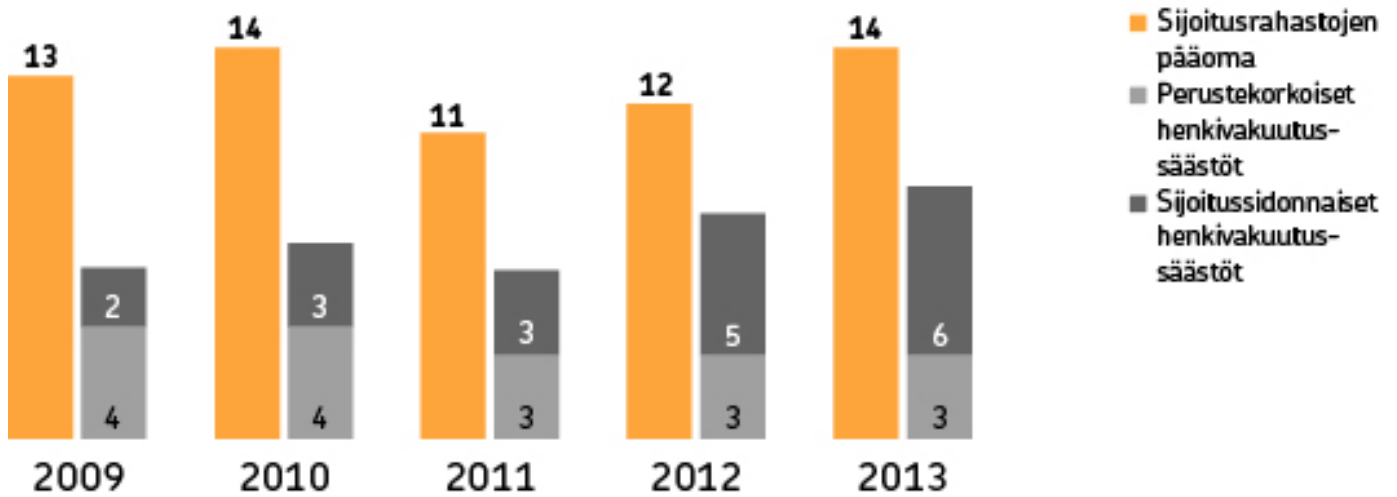
Korkokate ja muut tuotot

milj. €



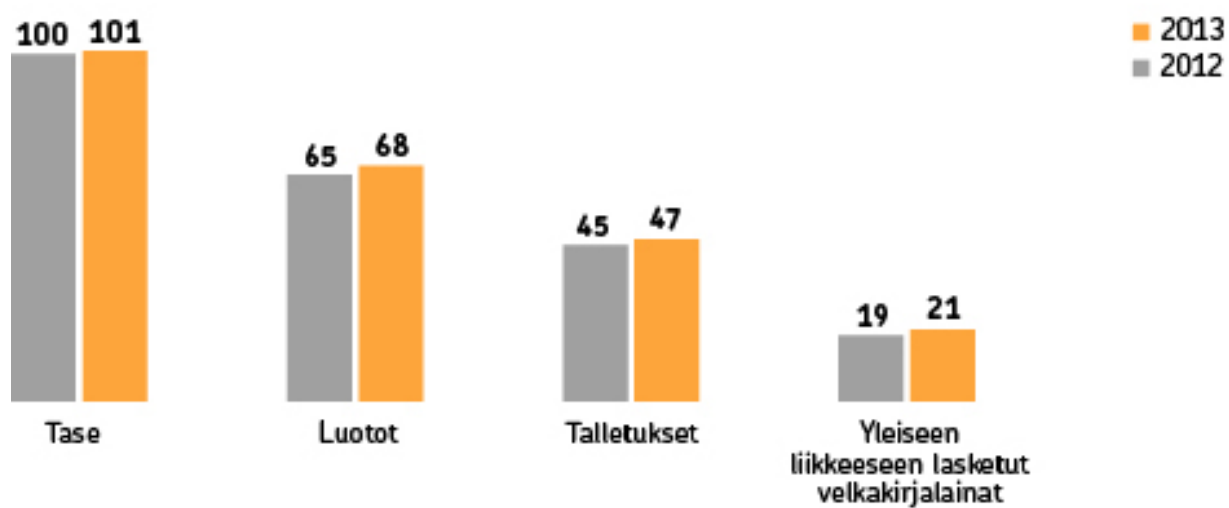
Henkivakuutustoiminnan vakuutussäästöt ja sijoitusrahastojen pääoma

mrd. €



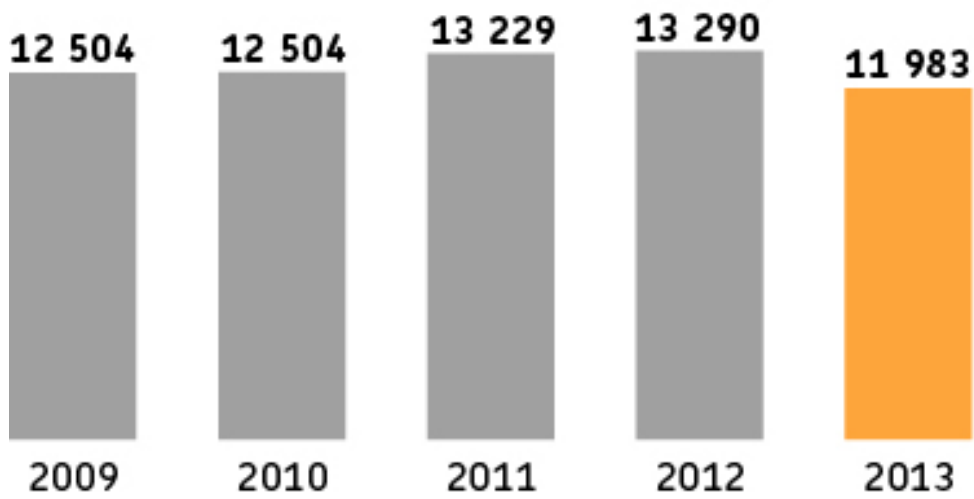
Keskeisiä tase-eriä

mrd. €



Henkilöstömäärä

kpl



Pääjohtajan katsaus

OP-Pohjolan vuosi 2013 oli monella tapaa erinomainen. Teimme historiamme kolmanneksi parhaan vuosituloksen, vakavaraisuutemme nousi uudelle ennätystasolle ja markkina-asemamme vahvistui kaikilla pääliiketoiminta-alueilla. Vahvistimme perustaamme, mutta samalla rakensimme myös tulevaa. Älylompakkomme Pivo ja terveys- ja hyvinvointiliiketoimintaamme kuuluva Omasairaala ovat heti alkuun saaneet asiakkaitamme hyvän ja innostuneen vastaanoton.

Vuoden 2013 hyvä tulos perustui asiakasliiketoiminnan kasvuun sekä vahvassa vedossa olevan vahinkovakuutuksen ennätykselliseen tulokseen. Myös pankkitoiminnan tulos oli ennakoitua parempi. Sitä tuki toisella vuosipuoliskolla kasvuun kääntynyt korkokate. Useista tehostamistoimenpiteistämme huolimatta emme saaneet pysäytettyä kulukasvuamme kokonaan. Ilman pankkiveron huomioimista kulumme laskivat. Työ kulukasvumme hillitsemiseksi jatkuu vuonna 2014.

Markkina-asemamme asunto- ja yritysrahoituksessa on edelleen vahvistunut. Se osoittaa, että kannamme kasvavaa vastuuta kotimaisen rahoitusjärjestelmän toimivuudesta. Asiakashyödyn korostumisesta toiminnassamme kertoo myös se, että saavutimme keskittäjäasiakaskehityksessä viime vuonna uuden ennätyksen. Uskon, että rohkeasti uudistamalla ja perinteisiä arvoja kunnioittaen menestymme myös tulevaisuudessa. Näemme digitalisaation suurena mahdollisuutena. Se on merkittävä keino parantaa asiakaskohtaamisten sujuvuutta sekä asiakaskokemusta niin mobiili- ja verkkokanavissa kuin myös konttoreissamme.

Kiristytävä sääntely vaatii meiltä edelleen korkeampaa vakavaraisuutta ja sen seurauksena suurempaa tulosta. OP-Pohjolle vakavaraisuus on ollut perinteisesti selkeä kilpailuetu. Olemmekin vuoden 2014 alussa päättäneet nostaa vakavaraisuustavoittemme (CET1) 18 prosenttiin. Ensisijainen keinomme ylläpitää vahvaa vakavaraisuutta on tehdä hyvää tulosta, jolla vahvistamme vakavaraisuuspääomiamme.

OP-Pohjola-ryhmä on syntynyt asiakkaidensa omistamaksi. Arvopohjamme on taustalla myös helmikuun alussa julkistamassamme suunnitelmassa ostaa ryhmän keskusyhteisölle kaikki Pohjola Pankin osakkeet ja vetää Pohjola pois pörssistä. Tarkoituksemme on, että Pohjolan osakkeiden hankinnan jälkeen alamme rakentaa uutta aidosti asiakasomisteista, dynaamista ja ketterää OP-Pohjolaa. Olemme valmiit uudistumaan ja haastamaan kaikki alan toimijat. Kunnioitamme perustehtävästämme nousevaa velvoitetta asiakkaitamme ja toimintaympäristöämme kohtaan. Käytämme tuloksemme asiakkaittemme hyödyksi. Saamme lisää voimaa palvelujen ja tuotteiden kehittämiseen, ja kehitystyössä kuuluu entistä paremmin asiakkaidemme ääni.

Päätös on historiallinen. Kaikkiaan 3,4 miljardin euron arvoinen kauppa on yksi finanssialan suurimmista rakennejärjestelyistä Finanssikriisin jälkeisessä Euroopassa. Päätös korostaa suomalaista omistajuuttamme. Päämarkkina-alueemme on Suomi ja tehtävämme on huolehtia omalla vahvalla panoksellamme tämän maan taloudesta ja hyvinvoinnista. Huolehdimme myös asiakkaidemme kansainvälisistä tarpeista. Oma menestyksemme riippuu täysin siitä, miten hyvin asiakkaamme menestyvät.

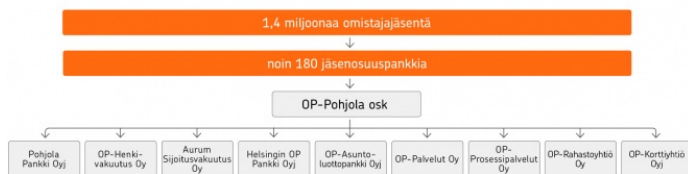
Helsingissä 10.2.2014

Reijo Karhinen

OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti

OP-Pohjola-ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä. Se tarjoaa asiakkailleen parhaat keskittämisedut sekä maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden. Ryhmän liiketoiminta on jaettu kolmeen alueeseen, jotka ovat pankkitoiminta, vahinkovakuutus ja varallisuudenhoito.

Ryhmän muodostavat noin 180 itsenäistä osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö OP-Pohjola osk tytär- ja lähiyhteisöineen. Ryhmän toiminta perustuu osuustoiminnallisuuteen; yhdessä tekemiseen ja menestyksen jakamiseen kaikkien kesken. OP-Pohjolan perustehtävä on edistää omistajajäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Pitkäjänteinen asiakkaan ajattelu näkyy myös jatkuvana uudistumisena. Palveluja ja tuotteita kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.



Osuuspankit

Osuuspankki on asiakkaidensa omistama. Osuuspankki on itsenäinen, paikallista vähittäispankkitoimintaa alueellisesti harjoittava talletuspankki, jonka toiminnan ydin on asiakaskeinen liiketoiminta. Yritysmuodoltaan ne ovat osuuskuntia, joissa jokaisella omistajajäsenellä on yksi tasavertainen ääni. Tämän ansiosta osuuspankkeja ei voi ostaa ja päätöksenteko säilyy omistajajäsenillä.

Osuuspankkien toiminta perustuu kannattavuuteen. Osuuspankit tarjoavat laadukkaat ja kilpailukyiset pankki- ja vakuutuspalvelut asiakkailleen. Tavoitteena ei ole lyhyen aikavälin voitto, vaan jatkuva menestys yhdessä asiakkaiden kanssa. Osuuspankkien liiketoiminnan tuotto käytetään omistajajäsenten hyväksi: tuotteiden, palvelujen ja etujen kehittämiseen.

[Lue lisää Osuuspankeista](#)



OP-Pohjola osk

OP-Pohjola osk on osuuspankkien yhteenliittymän keskusyhteisö. Se on osuuskunta, jonka jäseniä ovat yhteenliittymään kuuluvat talletuspankit ja muut luottolaitokset. Talletuspankkien yhteenliittymästä annetun lain mukaan keskusyhteisö on oikeutettu ohjaamaan jäsenluottolaitoksia ja sillä on velvollisuus valvoa niiden toimintaa.

OP-Pohjola osk hoitaa OP-Pohjolan-ryhmän muodostaman rahoitus- ja vakuutusryhmittymän johdossa olevalle yritykselle kuuluvat ohjaus- ja valvontatehtävät ja toimii ryhmän strategisena omistusyhteisönä.

OP-Pohjola osk:n perustehtävänä on luoda edellytykset OP-Pohjola-ryhmän yhtenäisyydelle ja menestykselle. Sen tehtävänä on valvoa ja ohjata ryhmän liiketoimintaa yhteisesti sovitun strategian mukaisesti. OP-Pohjola osk myös luotaa toimintaympäristöä, kerää tietoa toimialan muutoksista ja markkinoista sekä vastaa ryhmän yrityskuvasta, maineesta ja brändeistä.

[Lue lisää johtokunnan jäsenistä](#)

OP-Pohjola osk			
<ul style="list-style-type: none"> Ryhmäohjaus Valvonta 		<ul style="list-style-type: none"> Riskienhallinta Strategiset omistukset 	
Pääjohtaja Reijo Karhinen			
Tony Vepsäläinen	Tom Dahlström	Harri Luhtala	Markku Koponen
Liiketoiminnan ohjaus	Suunnittelun ja kehittämisen ohjaus	Talouden ohjaus	Lakiasiat ja edunvalvonta
Erik Palmén	Carina Geber-Teir	Teija Sarajärvi	Leena Kallasvuo
Riskienhallinnan ohjaus	Identiteetti ja viestintä	HR-ohjaus	Tarkastus

Pohjola Pankki Oyj

Pohjola Pankki Oyj on OP-Pohjola osk:n merkittävin tytäryhtiö. Pohjola on pörssinoteerattu finanssipalvelukonserni, joka tarjoaa asiakkailleen pankki-, vahinkovakuutus- ja varainhoitopalveluja. Konserni palvelee yritysasiakkaita Suomessa ja kansainvälisesti tarjoamalla kattavat rahoitus-, sijoitus-, kassanhallinta- sekä vahinkovakuutuspalvelut. Henkilöasiakkaille se tarjoaa vahinkovakuutus- ja omaisuudenhoitopalveluita.

Pohjola toimii OP-Pohjola-ryhmän keskuspankkina ja hoitaa ryhmän maksuvalmiutta sekä kansainvälistä liiketoimintaa. Pohjolan A-osake noteerataan NASDAQ OMX Helsingissä. Osakkeenomistajia yhtiöllä on noin 32 000.

Pohjola Vakuutus Oy on Pohjola Pankki Oyj:n tytäryhtiö. Se harjoittaa vahinkovakuutustoimintaa Suomessa ja tarjoaa kattavaa vakuutusturvaa sekä henkilö-, yritys- että yhteisöasiakkaille. Pohjola-konsernin vahinkovakuutustoiminnan muodostavat Pohjola Vakuutuksen lisäksi A-Vakuutus, Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen sekä Baltiassa toimiva Seesam-yhtiö.

[Lue lisää Pohjola Pankki Oyj:stä](#)

OP-Palvelut Oy

OP-Palvelut Oy on OP-Pohjola osk:n sataprosenttisesti omistama tytäryhtiö, joka luo OP-Pohjola-ryhmän menestyksen perustan kehittämällä ja tuottamalla ryhmän tarvitsemat palvelut. Palveluyhtiö toimii tiiviissä yhteistyössä ryhmän muiden yritysten kanssa ja vastaa ryhmän liiketoimintaprosesseja tukevista kehittämis- ja tuotantopalveluista. OP-Palveluiden tavoitteena on helpottaa ryhmän asiakkaiden arkea ja taata, että heillä on käytössään finanssialan parhaat tuotteet ja palvelut.

Keskeiset tapahtumat 2013

Osuuspankkien omistajajäsenet äänestivät edustajiston vaaleissa. Yhteensä 62 OP-Pohjola-ryhmän osuuspankkia sai uuden edustajiston. Edustajiston vaalit järjestettiin marraskuussa ensimmäistä kertaa samanaikaisesti. Äänioikeutettuja omistajajäseniä oli yhteensä yli 900 000, mikä on noin kaksi kolmasosaa OP-Pohjolan kaikkien osuuspankkien omistajajäsenistä. Samanaikaisten vaalien lisäksi uutta oli myös mahdollisuus äänestää sähköisesti internetissä perinteisen postiaänestyksen lisäksi. Nettiäänestystä myös käytettiin ahkerasti, 22,2 prosenttia äänistä annettiin OP-verkkopalvelun kautta. Ehdokkaita oli yhteensä 5 284 ja heistä valittiin pankkien edustajistoihin yhteensä 1 960. Edustajiston toimikausi on neljä vuotta.

Vuoden 2013 lopussa OP-Pohjola-ryhmään kuului 183 osuuspankkia. Koko vuoden aikana oli yhteensä seitsemän osuuspankkien fuusiot, joista asiakasmäärillä mitattuna suurimmat olivat Etelä-Hämeen Osuuspankin ja Lounaismaan Osuuspankin fuusiot.

OP-Pohjola jatkoi uusien palvelujen kehittämistä vastaamaan kuluttajien muuttuviin tarpeisiin. Vuonna 2013 ryhmän kehitysbudjetti on mittava 150 miljoonaa euroa. Raportointivuonna OP-Pohjola-ryhmä toi markkinoille muun muassa monipuolisen mobiilisovelluksen Pivon oman kulutuksen seurantaan sekä verkossa avattavan määräaikaistilin Ryhmätuottotilin. Lisäksi OP-Pohjola lanseerasi uudistuneen, kokonaisvaltaisemman terveysvakuutuksen henkilöasiakkaille sekä uuden Kotiturvapalvelun Pohjolan vakuutusasiakkaille. Lisäksi avattiin finanssituotteiden testilaboratorio OP-Pankkilabra ja OP-Pohjola-ryhmän uuden konttorikonseptin mukaiset konttorit. Asiakkaat voivat myös neuvotella videoneuvottelupalvelun kautta laina-, vakuutus- ja sijoitusasioistaan toimihenkilön kanssa.

OP-Pohjola-ryhmän kansainvälisistä palveluista vastaa Pohjola. **Vuonna 2013 Pohjola avasi yrityskonttorin Liettuassa.** Pohjola tarjoaa yritysasiakkaille palveluita nyt kaikissa Baltian maissa. Yritysasiakkaiden palveluihin kuuluvat Baltiassa maksuliikkeen ja likviditeetin hallinta sekä käyttöpääoma-, leasing- ja investointirahoitus. Kattavat vahinkovakuutuspalvelut tarjotaan Seesam-tytärtyhtiön kautta.

OP-Pohjola uudisti ICT-palveluidensa toimintamallia ja solmi sopimukset sovelluskehityksestä ja -ylläpidosta Accenturen ja CGI:n kanssa. ICT-toimintamallin muutos on jatkoa syksyllä 2012 käynnistyneelle OP-Pohjola-ryhmän keskusyhteisökonsernin tehostamisohjelmalle ja tärkeä osa ryhmän tulevaisuuden kilpailukyyn parantamista. OP-Pohjola-ryhmän palvelutuotannosta vastaavasta OP-Palvelusta siirtyi Accenturen kanssa perustettavaan yhteisyritykseen vanhoina työntekijöinä 275 sovelluskehityksen ja -ylläpidon työntekijää. Vastaavasti CGI:n kanssa perustettavaan yhteisyritykseen siirtyi OP-Palvelusta vanhoina työntekijöinä 221 sovelluskehityksen ja -ylläpidon työntekijää. Uusi toimintamalli parantaa ryhmän kilpailukykyä, tehostaa palvelutuotantoa sekä joustavoittaa tuotekehitystä.

OP-Pohjola teki sopimuksen korttipalveluista hollantilaisen Equensin kanssa. Sopimuksen mukaan Equens tuottaa OP-Pohjola-ryhmälle sen tarvitsemia palveluja pankkitiliin liitettävien OP-Visa Debit ja OP-Visa Electron -korttien liikkeeseenlaskuun. Sopimus kattaa järjestelmäpalveluiden lisäksi kortteihin liittyviä tukipalveluita, edelleen tehostaa ja kehittää korttipalveluja sekä yhä parantaa OP-Pohjola-ryhmän reagointinopeutta vastata muuttuviin asiakastarpeisiin.

OP-Pohjola ilmoitti tukevasa uuden lastensairaalan rakentamista yli miljoonalla eurolla. OP-Pohjola-ryhmä solmi kumppanuussopimuksen Uuden Lastensairaalan tukiyhdistyksen kanssa. Kumppanuussopimuksen myötä OP-Pohjola lahjoittaa miljoona euroa uuden lastensairaalan rakentamiseen. Tukisummaa kasvatetaan eri toimenpitein yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien sekä tukiyhdistyksen kanssa vuoteen 2017 mennessä. OP-Pohjola osk:n hallintoneuvoston päätöksellä OP-Pohjolasta tulee uuden lastensairaalan perustajalahjoittaja ja OP-Pohjola on sitoutunut olemaan mukana koko lastensairaalan rakennushankkeen ajan.

OP-Pohjolan rakennushanke Teollisuuskadulla Helsingin Vallilassa eteni purkuvaiheeseen. Vallilan korttelista purettiin viisi rakennusta ja Teollisuuskadulle rakentuu OP-Pohjolan uusi julkisivu. Toimistotiloja rakennetaan ja saneerataan yhteensä runsaat 60 000 neliometriä 3 000 toimihenkilölle. Rakennushankkeen tavoitteena on luoda henkilöstölle joustavat tilat, jotka tukevat tulevaisuuden tapaa tehdä työtä finanssialalla. Uudessa korttelissa kiinteistöjen kokonaistilankäyttö tehostuu 30 prosenttia ja käyttökustannukset alenevat noin 25 prosenttia. Vallila 2015 -hankkeen rakennustyömaa on yksi suurimmista kierrätystyömaista pääkaupunkiseudulla. Rakennusten purkujätteestä kierrätetään 95 prosenttia eli kaikki, mikä on mahdollista. Vallilan korttelin kokonaisuuden on suunnitellut Arkkitehtitoimisto JKMM Oy ja rakennuttajakonsultti on Haahtela-yhtiöt. Koko korttelin uudistustyö saadaan päätökseen vuoden 2015 aikana.

Vuoden 2013 aikana OP-Pohjola nosti aktiiviseen keskusteluun finanssimaailman ajankohtaisia ilmiöitä ja puheenaiheita oman **OP-Pohjola Nyt** -ajankohtaisohjelman sekä **taloudessa.fi**-koontibloginsa avulla. Lisäksi OP-Pohjolan Facebook-sivujen ja osuuspankkien omien sivujen seuraajien määrä nousi yli 100 000.

Strategia

OP-Pohjolan strategia perustuu pitkäjänteiseen liiketoiminnan kehittämiseen asiakkaidemme eduksi. Toiminnan perusta ja strategian kantava voima on osuustoiminnallisuus. Ryhmän perustehtävä on edistää omistajajäsentemme, asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestävästä taloudellisesta menestyksestä, turvallisuutta ja hyvinvointia.

Vuonna 2012 uudistettu OP-Pohjolan strategia on rakennettu kestämaan hyvinkin merkittävät odottamattomat muutokset toimintaympäristössä. Keskeistä on jatkaa perustehtävämme menestyksestä toteuttamista ja tarinaa osana suomalaista yhteiskuntaa sekä investoida tulevaisuuteen ja vahvistaa entisestään pohjaa pitkän aikavälin menestykselle.

Suomalaisen, osuustoiminnallisen OP-Pohjolan identiteetissä korostuvat yhteisöllisyys, ihmisläheisyys, vastuullisuus ja edistyksellisyys. Nämä ominaisuudet ohjaavat ryhmämme jokaista toimijaa.

Strategian kiteytys



Strategian perustekijät

Perustehtävä	<ul style="list-style-type: none"> Edistämme omistajajäsentemme, asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia.
Päämäärä	<ul style="list-style-type: none"> Olemme johtava ja menestyvin finanssiryhmä Suomessa.
Asiakaslupaus	<ul style="list-style-type: none"> Tarjoamme parhaat kokonaisratkaisut ja keskittämisedut.
Arvot	<ul style="list-style-type: none"> Ihmisläheisyys. Vastuullisuus. Yhdessä menestyminen.
Kilpailuedut	<ul style="list-style-type: none"> Kokonaisvaltainen finanssipalvelu Markkinoiden kattavin valikoima finanssipalveluja niin henkilö- kuin yritys- ja yhteisöasiakkaille. Parhaat keskittämisedut Toimialan monipuolisin ja palkitsevin keskittämisetukokonaisuus. Lähellä asiakasta Maan laajin verkosto konttoreita ja palvelupisteitä, ja näiden lisäksi kattavat sähköiset palvelut. Toimintatapa on ihmisläheinen ja päätöksenteko paikallista. Osuustoimintaperusta Vahva osuustoiminnallinen arvopohja, omistajuuden ja asiakkuuden yhtymisen sekä pitkäjänteinen, vastuullinen toiminta omistajien, asiakkaiden ja toimintaympäristön hyväksi. Suomalaisuus Kotimaisessa omistuksessa oleva finanssiryhmä, jonka palveluita kehitetään suomalaisten tarpeisiin. OP-Pohjola haluaa edistää suomalaisten hyvinvointia ja kotimaisen yritystoiminnan menestystä. Vakaus Pitkäjänteisyys, luotettavuus ja turvallisuus.

Taloudelliset tavoitteet

OP-Pohjolan tavoitteena on liiketoiminnan pitkäjänteinen kehittäminen:

- Pitkällä ajalla markkinoita nopeampi kasvu
- Kilpailuetua luova vahva vakavaraisuus
- Vahvistuva kannattavuus
- Maltillinen riskinotto
- Rahoitusasema pääkilpailijoita parempi
- Tehokkuus kilpailukyvyyn turvaavalla tasolla.

OP-Pohjola-ryhmän pitkän aikavälin taloudelliset tavoitteet

	31.12.2013	31.12.2012	Tavoite
Rahoitus- ja vakuutusryhmittymien valvonnasta annetun lain mukainen vakavaraisuus	1,90	1,90	1,6
Taloudellisen pääoman tuotto, % (12 kk liukuva)	15,3	14,7	18
Tuottojen ja kulujen kasvuerro, %-yks. (3 vuoden aikana)	-3,4	-4,2	>0 %-yks.

Liiketoiminnan pitkäjänteinen kehittäminen

Asiakas on OP-Pohjolan strategian keskiössä. Olemme nostaneet asiakaskokemuksen toiminnassamme kärkeen: tavoitteenamme on ylivertainen ja yhtenäinen asiakaskokemus kaikissa kanavissamme ja kaikilla liiketoiminta-alueillamme. Rakennamme kanavakokonaisuudestamme toimialan selkeän ykkösen – kärkenä monipuolisuus, saatavuus, toimivuus, vuorovaikutteisuus ja edelläkävijäisyys. Ylivertaisen asiakaskokemuksen luominen heijastuu voimakkaasti myös liiketoimintamme kehittämiseen.

Panostuksemme tuote- ja palvelukehitykseen jatkui vuonna 2013 ennätystasoisena. Digitaalisen talouden kehitys kiihtyy, ja OP-Pohjolan tavoitteena on profiloitua suomalaisen finanssialan uudistajana: samalla kun parannamme palvelujamme, tuotteitamme ja asiakaspalveluprosessejamme pyrimme myös kehittämään finanssialan toimintatapoja ja -malleja. Haluamme investoida tuote- ja palvelukehitykseen epävarmoinakin aikoina taataksemme liiketoimintamme pitkäjänteisen ja monipuolisen menestyksen myös tulevaisuudessa. Pitkäjänteisen liiketoiminnan kehittämisen taustalla on asiakaslupauksemme, josta pidämme kiinni: tarjoamme parhaat kokonaisratkaisut ja keskittämisedut.

Samalla kun panostamme merkittävästi kehittämiseen, olemme nostaneet tehokkuuden painoarvon toiminnassamme aivan uudelle tasolle. Keskusyhteisökonsernissa syksyllä 2012 aloitettu uudelleenjärjestelyohjelma on osa ryhmän strategiaa ja jatkaa pankki- ja vakuutus toiminnan integraation syventämistä. Tavoitteena on parantaa kannattavuutta toimintaa tehostamalla sekä organisoida toimintaa uudelleen. Henkilöstörakennetta kehitetään strategisten painotusten mukaan, siirtäen painopistettä asiakasrajapintaan ja tehostaen voimakkaasti taustatoimintoja. Vuonna 2013 keskusyhteisökonsernissa keskityttiin uuden organisaation rakenteen ja roolien käytäntöön viemiseen sekä uuden toimintamallin sujuvuuden varmistamiseen. Jo aiemmin julkistetun mukaisesti ICT-palveluiden toimintamalli uudistettiin ulkoistamalla osa sovelluskehityksestä ja -ylläpidosta. Järjestelyssä siirtyi Accenturen ja GCI:n kanssa perustettaviin yhteisyrityksiin noin 500 OP-Palveluiden työntekijää vanhoina työntekijöinä. Lisäksi toteutettiin muita ennalta ilmoitettuja, henkilöstövaikutuksiltaan pienempiä tukitoimintojen ulkoistuksia. Osuuspankeille ja keskusyhteisökonsernille suunnattujen palveluiden tuotanto keskitettiin merkittävästi uudistuneeseen OP-Palveluihin. Keskusyhteisökonsernin uudelleenjärjestelyohjelmalla haetaan yhteensä 150 miljoonan euron vuotuisia kustannussäästöjä vuoden 2015 loppuun mennessä. Kustannussäästöistä merkittävä osa realisoitui vuoden 2013 aikana.

Vastuullista kasvua

Strategiamme antaa selkeät tienviitat toiminnallemme. Jatkamme pitkäjänteistä kasvua sekä nostamme kannattavuuden ja vakavaraisuuden painoa. Pitkän aikavälin strategisena tavoitteenamme on kasvaa markkinoita nopeammin ja samalla vahvistaa kannattavuutta. Olemme hyödyntäneet vahvaa vakavaraisuuttamme asiakkaittemme hyväksi. Pidämme vakavaraisuutemme yli ajan tasolla, joka turvaa perustehtävämme mukaisen kasvun ylläpitämisen. Varmistamme riskinkantokyvyn kaikissa olosuhteissa ja pidämme riskinoton suhteessa riskinkantokykyyn maltillisena.

Vuosi 2013 kirjoitetaan OP-Pohjolan historiaan monien onnistumisten vuotena. Saavutimme kautta aikain korkeimman markkinaosuusnoteerauksen asunto- ja yritysluotoissa (37,8 % ja 36,3 %). Vuonna 2013 olimme Suomen yritysluottokannan kasvun moottori, mikä on osoitus halustamme olla vahvasti tukemassa kotimaista yritystoimintaa ja sen edellytyksiä. Pankki- ja vahinkovakuutustoiminnan yhteisten asiakkaiden määrä kasvoi vuonna 2013 yli 94 000:lla. Vahva kasvumme kumpuaa onnistuneen pankki- ja vahinkovakuutuspalvelujen integraation jatkumisesta ja perustehtävämme mukaisesta vastuullisuudesta. Pankki- ja vahinkovakuutusliiketoiminnan integraatio tarjoaa edelleen meille valtavan kasvupotentiaalin. Olemassa oleva markkinoiden suurin asiakaskanta on kasvumme keskeisin lähde myös jatkossa.

Avauksemme terveys- ja hyvinvointiliiketoiminnassa on myös lähtenyt hyvin käyntiin. Lähdimme tavoittelemaan ylivertaista asiakaskokemusta ja nopeinta mahdollista hoitoketjua, ja olemme onnistuneet näissä tavoitteissamme. Vuoden 2013 aikana Omasairaalassa on ollut noin 17 000 asiakaskohtaamista ja siellä on tehty 1 300 leikkausta. Olemme luoneet täysin uuden palvelukonseptin asiakkaidemme tarpeisiin ja pitäneet asiakkaistamme hyvää huolta. Asiakkailta olemme saaneet positiivisen asiakaspalautetulvan ja tyytyväiset asiakkaat suosittelevat meidän palveluja ystävilleen.

"Hieno kokemus, henkilökunta oli ystävällistä ja hoito asiantuntevaa. Perinteinen sairaalakokemus sai huutia kerrassaan."

"Olen itse yrittäjä ja perillä asiakaspalvelusta. Palvelu ja hoito aivan loistavaa. Kiitos kaikesta ja menestystä tuleville vuosille."

Yhdessä tekeminen, ihmisläheisesti ja vastuullisesti on ohjannut meitä vaikeassa toimintaympäristössä. Perustehtävämme ja arvomme viitoittavat pitkäjänteistä kasvuaamme joka päivä.

Keskeiset kasvun painopistealueet ovat:

- Pääkaupunkiseutu
- Pankki- ja vahinkovakuutuspalvelujen integraation jatkaminen
- Yritysassiakasliiketoiminta
- Varallisuudenhoitopalvelut
- Sähköiset finanssipalvelut
- Maksuliikepalvelut

Arvot

Arvot

Ihmisläheisyys

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

Vastuullisuus

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

Yhdessä menestyminen

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

Toimintaympäristö

Maailmantalous kasvoi vaisusti vuonna 2013. Talouskasvu jäi edellistä vuotta hitaammaksi niin perinteisissä teollisuusmaissa kuin kehittyvillä markkinoilla. Euroalueen talous supistui edellisestä vuodesta, mutta tuotanto alkoi elpyä vuoden aikana. Osa kriisimaista kääntyi kasvuun. Talouteen liittyvä epävarmuus väheni ja luottamus koheni vuoden loppua kohden.

Euroopan keskuspankki laski ohjauskoron 0,25 prosenttiin vuoden alun 0,75 prosentista. Euribor-korot pysyivät hyvin matalalla tasolla koko vuoden. Euroalueen valtionlainamarkkinoilla korkoerot pienenevät markkinoiden rauhoittuessa.

Suomen talouskehitys oli heikkoa vuonna 2013. BKT supistui ja työttömyys nousi. Inflaatio väheni selvästi. Vuoden lopulla luottamus alkoi kohentua myös Suomessa ja merkit viennin elpymisestä lisääntyivät. Asuntojen hinnat nousivat muutaman prosentin, mutta asuntokauppa- ja rakentaminen vähenivät.

Maailmantalouden kasvu vahvistuu vuonna 2014, mutta jää edelleen keskivertoa hitaammaksi. Yhdysvalloissa kasvu nopeutuu ja euroalueen talous kääntyy kasvuun. Viennin vilkastuminen piristää Suomen taloutta, mutta talouskasvu on edelleen verkaista. Euroopan keskuspankin kasvua tukeva rahapolitiikka jatkuu.

Pankkien kotitalousluottokannan vuosikasvu laski Suomessa viime vuonna 2 prosenttiin. Hidastumista selittävät epävarmat talousnäkyvät, asuntokauppojen väheneminen ja pankkien kiristyneet luotonmyöntökriteerit. Yritysluottokannan kasvu jatkui sen sijaan verrattain vakaana 5 prosentin vuosivauhtia. Luottokysynnän odotetaan pysyvän kuluvana vuonna keskimääräistä vaimeampana.

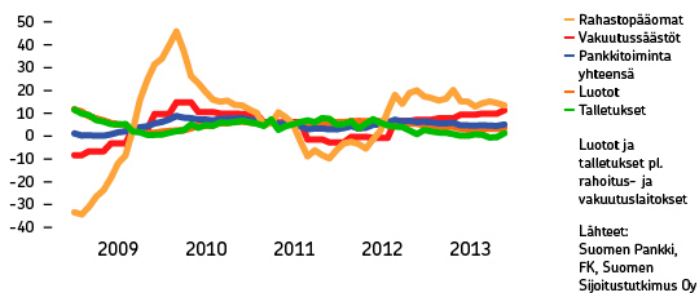
Henkilö- ja yritysasiakkaiden talletuskannan kasvu lähes pysähtyi viime vuonna. Käyttelytilien kasvu jatkui, mutta määräaikaistalletuskanta supistui varojen siirtyessä korkeamman sijoitusriskin säästötuotteisiin rahoitusmarkkinoiden suotuisan kehityksen ja matalan korkotason myötä.

Sijoitusmarkkinat kehittyivät vahvasti viime vuoden jälkipuoliskolla. Rahasto- ja vakuutussäästöt kasvoivat viime vuonna 13 prosenttia. Rahastojen nettomerkintöjen kehitys jatkui positiivisena läpi vuoden, ja henkivakuutuksen maksutulo kasvoi yli 40 prosenttia edellisvuodesta. Vakuutussäästöjen siirtyminen perustekorkoisista sijoitussidonnaisiin tuotteisiin jatkui.

Vahinkovakuutuksen maksutulo kasvoi ennakkotietojen mukaan viime vuonna 6 prosenttia. Vahinkomenot ja maksetut korvaukset pysyivät sen sijaan edellisvuoden tasolla.

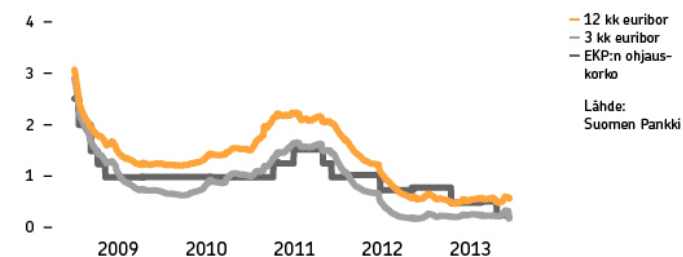
Pankkiliiketoiminnan 12 kk muutos

toimiala yhteensä %



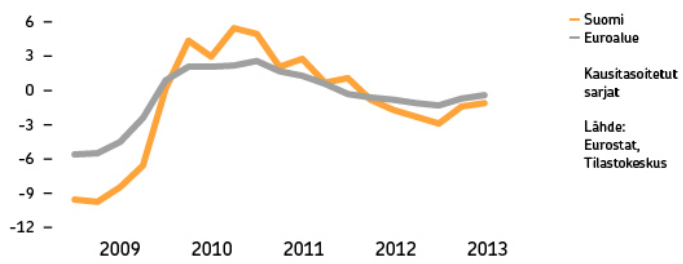
Euriborit ja ohjauskorko

%



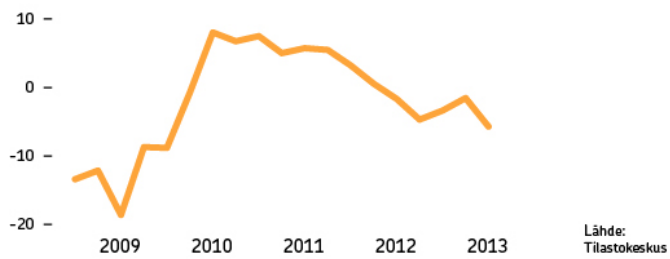
BKT

määrän muutos edellisestä vuodesta, %



Investoinnit

määrän muutos edellisestä vuodesta, %



OP-Pohjola Nyt:Suhdanne-ennuste 1/2014

Finanssialan toimintaympäristö murroksessa

Finanssialan toimintaympäristö on monin tavoin murroksessa. Viranomaiset tiukentavat pankkien vakavaraisuuden ja rahoitusriskiaseman sääntelyä huomattavasti vuodesta 2014 alkaen. Lisäksi systeemisten järjestelmäriskien torjumiseksi sääntelyä ollaan täydentämässä erilaisilla makrovakausvälineillä, kuten muuttuvilla pankkien pääomapuskureilla. Rakenteilla olevan pankkiunionin myötä euroalueen suurten pankkien valvontavastuu siirtyy Euroopan keskuspankille. Tätä ennen pankkien tilasta tehdään kattava arvio pankkien toimintakyvyn varmistamiseksi. Yhteiset kriisinhallintamekanismit täydentävät pankkiunionia tulevina vuosina. Myös vakuutusyhtiöiden sääntelykehikkoa uudistetaan. Kansainvälisten sääntelyhankkeiden sisältöön ja aikatauluun liittyy kuitenkin edelleen epävarmuutta.

Matala korkoympäristö yhdessä kiristyvän sääntelyn kanssa aiheuttaa finanssialalle edelleen kannattavuuspaineita. Alhaiset talouden kasvunäkymät ja rakennemuutokset heijastuvat finanssialan näkymiin. Myös asiakaskäyttötymisen muutokset ja toimialojen väliset liukumukset kasvattavat finanssialan uudistumis- ja investointitarpeita. Prosesseja tehostetaan, jakelukanavia uudistetaan, sähköisiä palveluja kehitetään ja liiketoimintamalleja sopeutetaan toimintaympäristön muutoksien myötä.



Riskienhallinta

Riskienhallinnan tehtävänä on varmistaa osaltaan OP-Pohjola-ryhmän strategian toteutuminen. Strategian mukaan ryhmän riskinkantokyky varmistetaan kaikissa olosuhteissa ja riskinotto suhteessa riskinkantokykyyn pidetään maltillisena. Maltillisen riskinoton linjaus heijastuu selkeästi päivittäiseen liiketoimintaan ja se otetaan huomioon kaikkien OP-Pohjola-ryhmän merkittävimpien riskien hallinnassa.

Luottoriski on yksi OP-Pohjola-ryhmän merkittävimmistä riskeistä ja sitä sisältyy ensisijaisesti pankkitoimintaan. Pankkitoiminnassa luottoriskin hallinnassa kiinnitetään erityistä huomiota luottosalkun laadun säilyttämiseen ja kasvun riskipitoisuuden valvontaan. Riskienhallinta myös varmistaa, että kasvu on ryhmän varainhankintasuunnitelman mukaisesti rahoitettavissa. Edullinen varainhankinta puolestaan turvataan rakentamalla vahva rakenteellinen rahoitusriskiasema ja hyvä maksuvalmius.

Pankkitoiminnan merkittävin markkinariski syntyy korkotason muutoksen vaikutuksesta korkokatteeseen. Myös vahinko- ja henkivakuutustoiminnassa korkoriski on vastuuelkaan sisältyvistä markkinariskeistä merkittävin. Vahinko- ja henkivakuutustoiminnassa keskeinen merkitys on myös sijoitustoiminnan markkinariskeillä. Maltillinen riskinoton linjaus velvoittaa tunnistamaan nämä riskit ja rajoittamaan ne hyväksyttävälle tasolle. Vakuutustoiminnassa tämä linjaus edellyttää hyvin toimivia vastuunvalinnan ja hinnoittelun prosesseja sekä selkeitä jälleenvakuutuksen periaatteita.

Riskienhallinta on osa jokapäiväistä liiketoimintaa ja yrityskulttuuria

Riskienhallinta on kiinteä osa päivittäistä liiketoimintaa ja sen johtamista. Pitkäjänteisyys ja vastuullisuus ohjaavat asiakassuhteen hoitoa. Vähittäispankkitoiminnassa riskienhallinnan rooli heijastuu esimerkiksi siten, että keskeisin edellytys myönteiselle luottopäätökselle on asiakkaan takaisinmaksukyky. Riskitietoisuus sisältyy jokaiseen liiketoimintapäätökseen ja se on olennainen osa yrityskulttuuria.

Erityisesti operatiivisten riskien hallinnassa kiinnitetään paljon huomiota organisaation riskitietoisuuteen. Operatiivisten riskien hallinta tunnistaa ja arvioi riskejä sekä varmistaa kontrolli- ja hallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä. Se toteuttaa maltillisen riskinoton linjausta myös varmistamalla, että viranomaisten antamia ja ryhmän sisäisiä toimintaperiaatteita ja ohjeita noudatetaan.

Riskienhallinnan ydin on hyvä asiakastuntemus

OP-Pohjola-ryhmässä riskienhallinta muodostuu kolmesta osasta. Ensimmäisen osan muodostavat jokapäiväisessä liiketoiminnassa tehtävät riskipäätökset ja riskiaseman seuranta. Aktiivisessa asiakassuhteen hoidossa saavutettu asiakastuntemus on riskienhallinnan onnistumisen perusedellytys ja se varmistaa maltillisen riskinoton. Vahva riskienhallinta on sekä asiakkaan että OP-Pohjola-ryhmän etu.

Toisen osan muodostaa ryhmän keskitetty riskienhallinta, joka vastaa riskienhallinnan yleisistä edellytyksistä OP-Pohjola-ryhmässä. Tämä liiketoiminnasta riippumaton riskienhallinta ohjaa ja valvoo ryhmän yhteisöjen riskienhallintaa ja analysoi niiden riskiasemaa. Kolmas riskienhallinnan osa on sisäinen tarkastus, joka arvioi sekä keskusyhteisön että jäsenyhteisöjen riskienhallintaa.

[Lue lisää OP-Pohjola-ryhmän riskien- ja vakavaraisuudenhallinnan periaatteista.](#)

Case: Edustajiston vaalit – Suomen suurimmat vaalit vuonna 2013

OP-Pohjola-ryhmään kuuluvista osuuspankeista 62:ssa järjestettiin marraskuussa samanaikaisesti edustajiston vaalit. Kun kaikkien osallistuneiden pankkien edustajiston vaalit lasketaan yhteen, ne olivat tämän vuoden suurimmat vaalit Suomessa. Äänioikeutettuja omistajajäseniä on yhteensä yli 900 000.

Osuuspankki on asiakkaidensa tarpeista johdettu pankki, jossa asiakkaan ja omistajan intressit yhtyvät ja omistajajäsenellä on aito vaikuttamismahdollisuus. Noin kaksi kertaa vuodessa kokoontuva edustajisto päättää muun muassa tilinpäätöksen vahvistamisesta ja valitsee hallintoneuvoston sekä tilintarkastajat. Viesti kulkeutuu pankin johdolle myös pienemmistä, käytännön asioista.

– Edustajat voivat tuoda esiin asiakkaan näkökulmaa pankin toiminnasta ja kertoa, mikä siinä mietityttää: meneekö pankki iltaisin liian aikaisin kiinni, miten puhelinpalvelu toimii tai saako palvelua omalla äidinkielellä, listaa Itä-Uudenmaan Osuuspankin hallintoneuvoston puheenjohtaja **Markus Johansson**.

Oulun Osuuspankin toimitusjohtaja **Timo Levo** kertoo myös itse olevansa tarvittaessa suoraan yhteydessä edustajiin. – Olen yhteydessä edustajiston jäseniin, jos pankilla on suunnitelmia heidän alueeseensa liittyen. Toisaalta he voivat olla myös minuun yhteydessä, jos ovat kullekin asioita tai toiveita, jotka liittyvät pankkiin, hän kertoo.



Case: Edut maailmanluokkaa

Verkkopankin uudessa Omat edut -osiossa asiakkaan on helppo tarkistaa, paljonko OP-bonuksia on vuoden mittaan kertynyt, kuinka paljon niitä on käytetty ja paljonko niitä on kulloinkin käytettävissä. Lisäksi asiakas näkee vakuutuksista ja pankkipalveluista saadut alennukset. **Hanna-Mari Parkkisella**, joka työskentelee Accentureen kuuluvassa palvelumuotoilutalo Fjordissa, on työnsä puolesta sekä asiakkaan että pankkipalveluiden asiantuntijan rooli. Hän vetää työkseen palvelusuunnitteluprojekteja finanssisektorilla, tutkii esimerkiksi asiakas- ja keskittämishjelmia. Yritys suunnittelee verkkopankkipalveluita muun muassa kuudelle maailman kymmenestä huippupankista.

- Teimme tutkimustyötä eräälle kansainvälisistä pankkiasiakkaistamme. Siinä vertailimme globaalisti pankkien bonusohjelmia. Oli tietenkin mukava huomata, että oman pankin bonusohjelma oli yksi parhaimpia maailmassa, Parkkinen kertoo tyytyväisenä.

- Asiakaspalvelu Osuuspankkien konttoreissa on loistavaa, siksi saman kokemuksen pitää välittyä myös verkkopankista. Esimerkiksi verkkopankin helppokäyttöisyys ja henkilökohtaisuus ovat asioita, joihin kannattaa panostaa, hän kiteyttää.

Parkkinen on huomannut konkreettisesti OP-bonusten hyödyn. Hän kertoo esimerkin:

- Olen keskittänyt kaikki perheen pankki- ja vakuutusasiat OP-Pohjolaan. Minulla on säästötili, avasin juuri pitkäaikaissäästötilin, sekä Visa-kortti ja olen eläkevakuutussäästäjä.

- Kilpailutin pankeilla asuntolainani. En heti tajunnut, että osuuspankin lainasta kertyviä bonuksia käytetään koti-, henki-, matka- ja autovakuutusten maksamiseen. On mahtavaa, että niin voi tehdä. Nyt nettipankissa pystyy sitten helposti seuraamaan, mitä säästöt tarkoittavat todella.

Myyntipäällikkö **Leena Muesa** OP-Pohjolasta uskoo, että Omat edut -näkyvä op.fi:ssä parantaa asiakaskokemusta ja konkretisoi asiainnin keskittämisestä saatavan hyödyn.

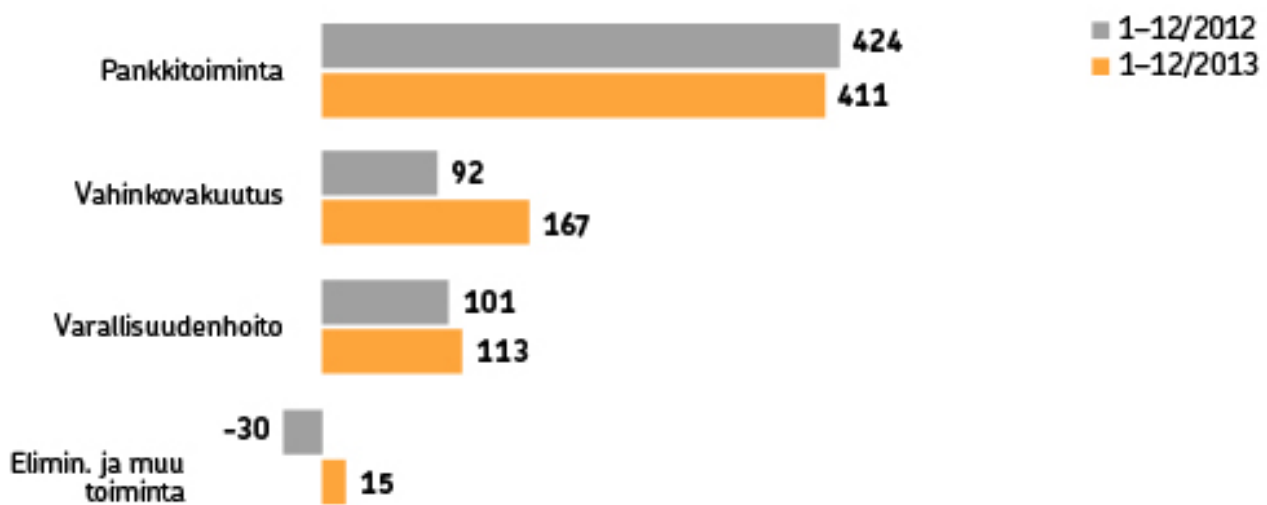


Liiketoiminnot

Vuoden 2013 tulos oli OP-Pohjola-ryhmän historian kolmanneksi paras. Tuloksen perusta oli tuottojen vahva kasvu ja vahinkovakuutuksen ennätystulos. Pankkiliiketoiminnan tulos parani loppuvuotta kohden ja korkokate nousi, varsinkin loppuvuodesta. Uusia menestystarinoitamme alkuja olivat älylompakko Pivo ja Omasairaala.

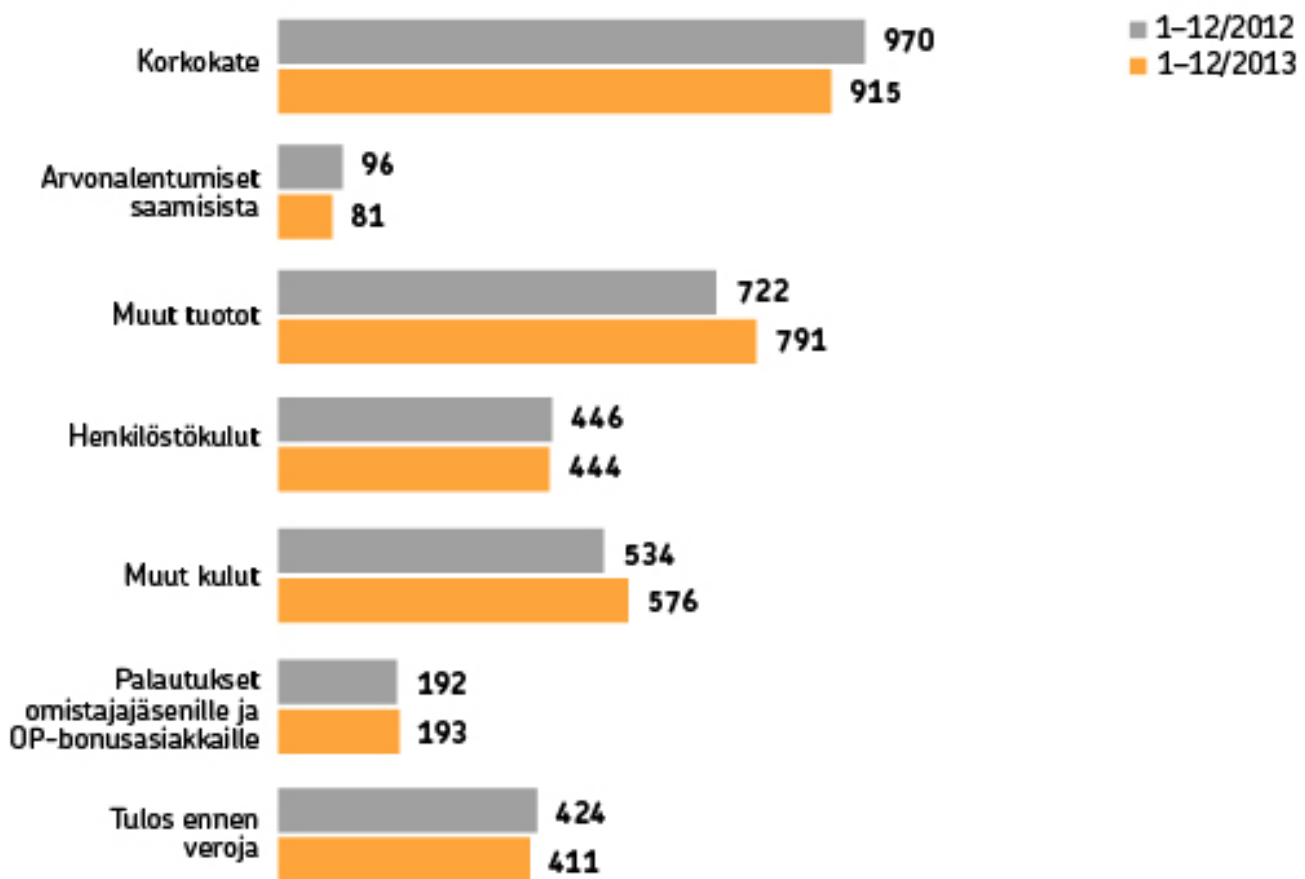
Tulos ennen veroja liiketoimintasegmenteittäin

milj. €



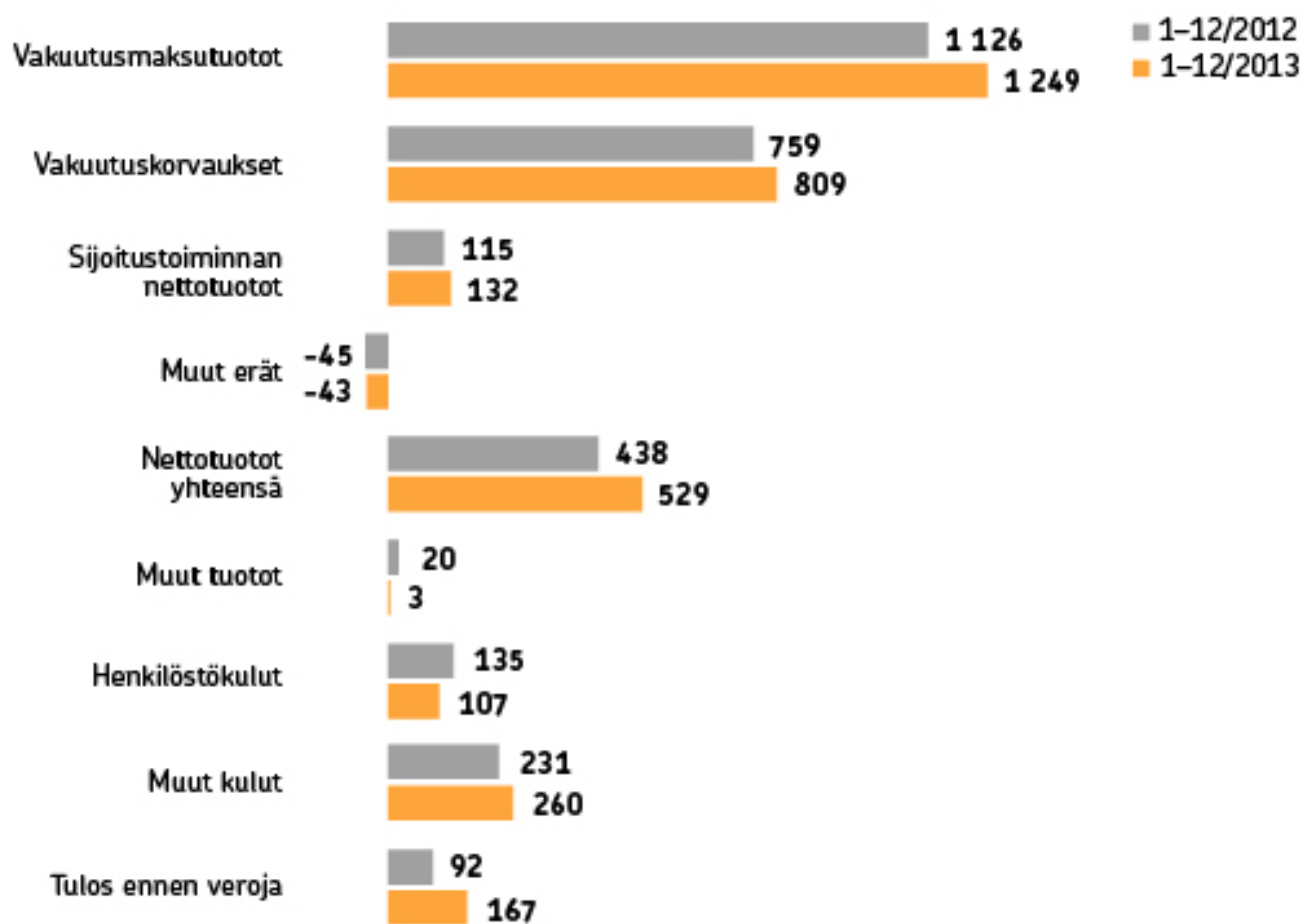
Pankkitoiminta

milj. €



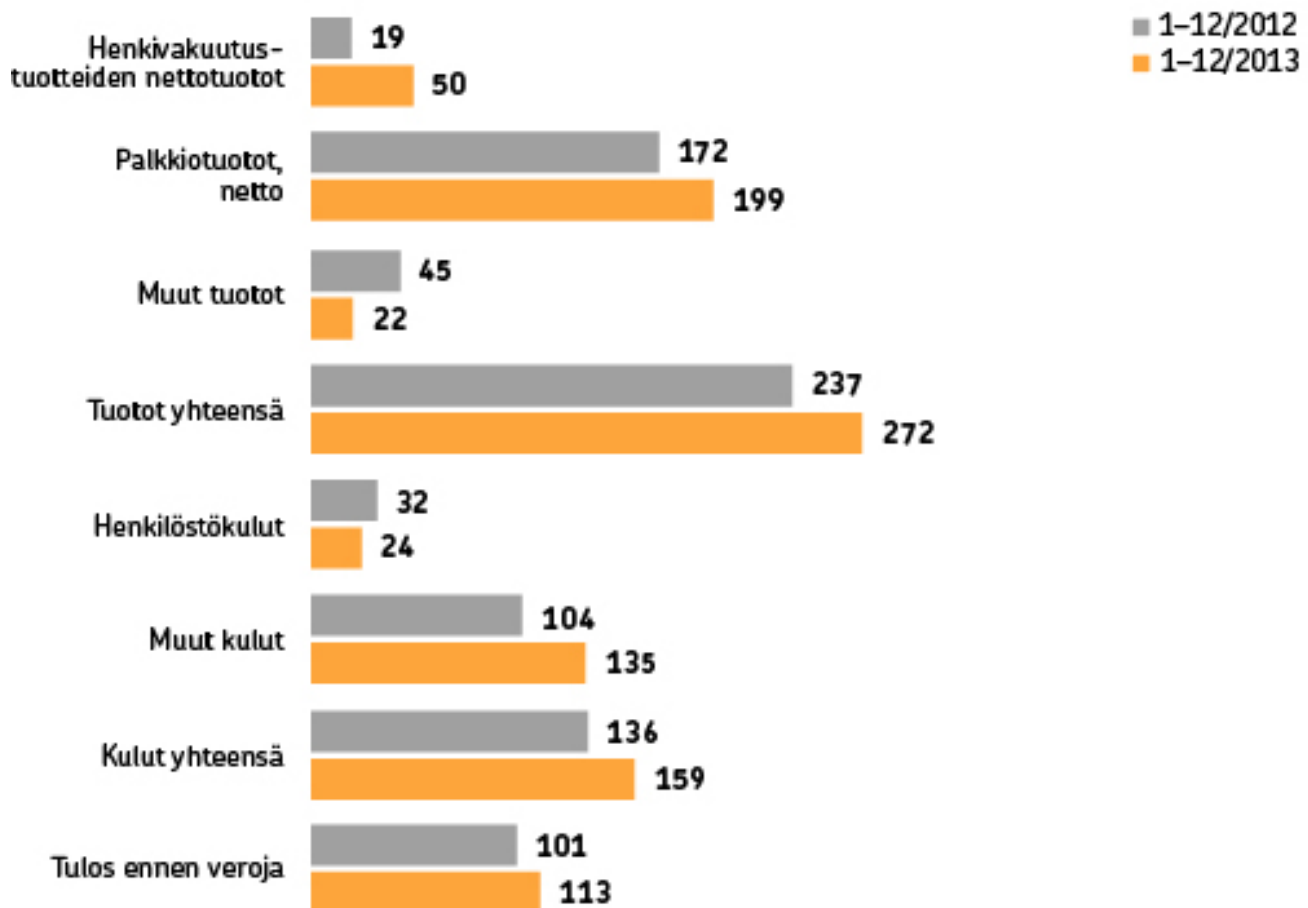
Vahinkovakuutus

milj. €



Varallisuudenhoito

milj. €



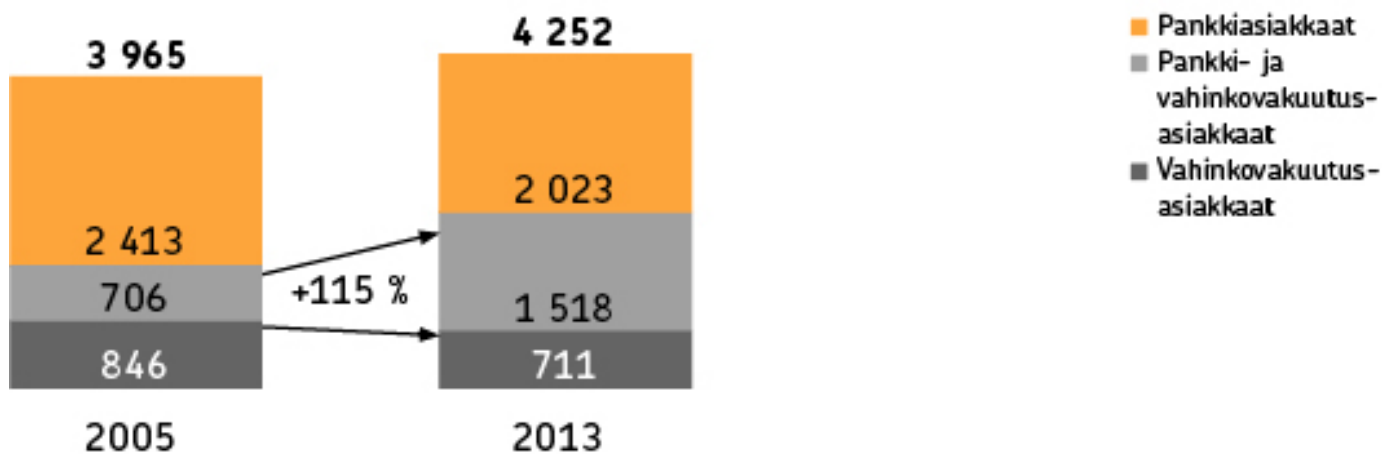
OP-Pohjola-ryhmän palveluverkosto

OP-Pohjola-ryhmän palveluverkosto	Joulukuu 2013	12 kk:n muutos
Kävijämäärät op.fi	11 009 347	+2%
Kävijämäärät OP-Mobiili	2 896 120	+382%
Pivo-sovelluksen kävijämäärät	759 169	n/a
Henkilöasiakkaiden verkkopalvelusopimukset	1 612 130	+50 324 kpl
Pankkien toimipaikat	485	-34 kpl
joissa sekä vahinkovakuutus- että pankkipalvelut	353	-2 kpl
Private Banking -toimipaikat	39	+1 kpl
OP-Kiinteistökeskusten-toimipaikat	170	+/- 0
Internet-asiakaspäätteet	498	-32
Seuraajat Facebookissa (OP-Pohjola-ryhmä ja osuuspankit)	105 367	97 795
Seuraajat Twitterissa	1 804	+1 099
Seuraajat LinkedInissä (OP-Pohjola ja Pohjola yhteensä)	4 172	1 816

Lisäksi asiakaskontakteja puhelinpalvelussa vuonna 2013 2,5 miljoonaa

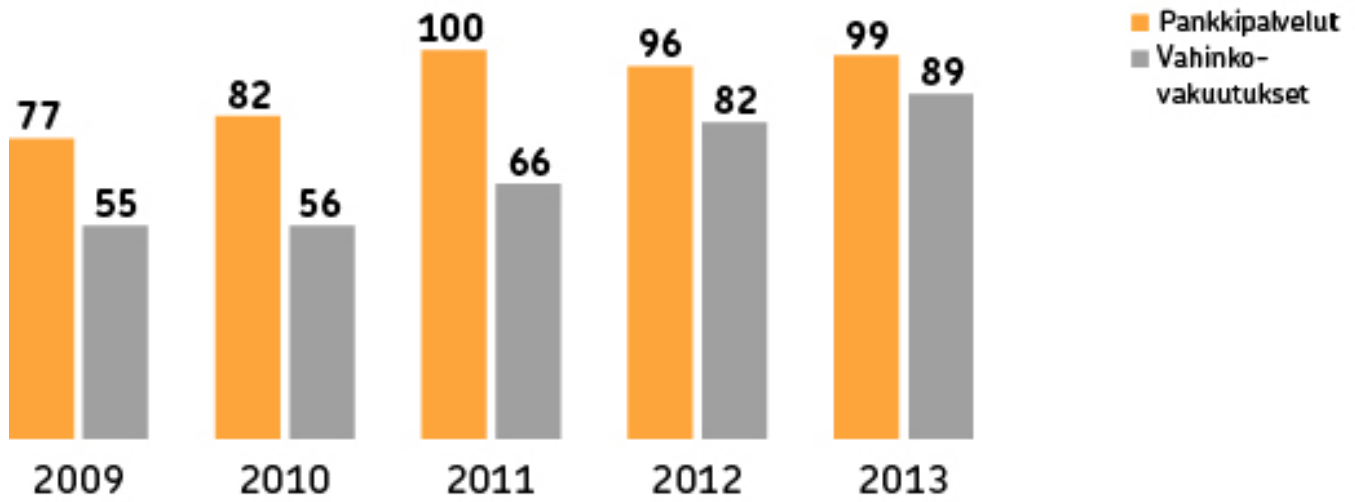
OP-Pohjola-ryhmän asiakkaat

1 000 asiakasta



OP-bonusten käyttö

milj. €



Asiakkaat

Suomen johtavana finanssiryhmänä OP-Pohjola-ryhmä tarjoaa asiakkailleen pankki- ja vakuutuspalvelujen koko laajan palvelukirjon. Ryhmällä on myös poikkeuksellinen mahdollisuus yhdistää pankki- ja vahinkovakuutus tuotteita asiakkaille uudella tavalla lisäarvoa luoviksi kokonaisuuksiksi. Tämä lähtökohta näkyy myös tuote- ja palvelukehityksessämme. Asiakasrupauksemme mukaisesti haluamme tarjota pankki- ja vakuutusasiointinsa ryhmäämme keskittävälle asiakkaille alan parhaat keskittämisedut.



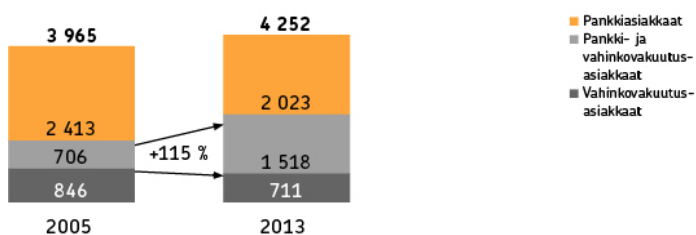
OP-Pohjola on omistajajäseniään ja asiakkaitaan varten. OP-Pohjola-ryhmällä on 4,3 miljoonaa asiakasta. Yhteisten pankki- ja vakuutusasiakkaiden määrä kasvoi vuonna 2013 lähes 100 000:lla. Vuoden 2005 Pohjola-kaupan jälkeen yhteisten pankki- ja vakuutusasiakkaiden määrä on kahdeksassa vuodessa kasvanut 800 000:lla 1,5 miljoonaan.

Vuonna 2013 vakuutusasiakkaiden määrä kasvoi yli 100 000:lla 2,2 miljoonaan. Pohjola-kaupan jälkeen vakuutusasiakkaiden määrä on kasvanut lähes 700 000:lla. Vakuutuksen etuasiakastalouksien vuoden 2013 kasvu oli lähes 50 000 ja etuasiakastalouksien määrä nousi yli 600 000:een.

Asiakaskokemuksen jalostaminen on OP-Pohjola-ryhmän strategian pääteema tavoitteena entistä parempi asiakaspalvelu.

OP-Pohjola-ryhmän asiakkaat

1 000 asiakasta



Keskittämisedut

Mitä enemmän omistajajäsen keskittää pankki- ja vakuutusasiointiaan OP-Pohjola-ryhmään, sitä paremmat edut ja hyödyt hän saa. OP-Pohjola palkitsee asiakkaitaan vakuutuseduilla ja OP-bonuksilla, joita kertyy asiakkaalle asioinnin keskittämisen suhteessa miltei kaikesta pankki- ja vakuutusasioinnista. OP-bonuksia voi käyttää laajasti OP-Pohjola-ryhmän pankki- ja vakuutusmaksuihin sekä OP-Kiinteistökeskuksen välityspalkkioihin. OP-bonuksia on kertynyt jo vuodesta 1999 lähtien ja vuonna 2013 asiakkaille kertyi bonuksia 182 miljoonalla eurolla. Lisäksi asiakkaille tarjottiin vakuutusetuja 73 miljoonan euron edestä.

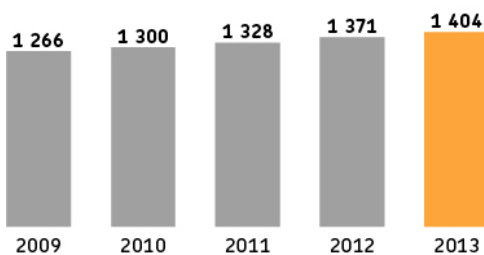
Taloudellisten etujen lisäksi omistajajäsenellä on aito vaikutusmahdollisuus oman osuuspankkinsa päätöksentekoon ja sitä kautta oman lähiseutunsa kehittämiseen. Useat paikalliset osuuspankit tarjoavat asiakkailleen myös etuja paikallisilta yrittäjiltä.

OP-Pohjola-ryhmän etuohjelmaa kehitetään jatkuvasti. Vuonna 2013 bonuksia alkoi kerryttää pankki- ja vakuutusasioinnin lisäksi myös Aurumin sijoitussidonnaiset vakuutukset.

Asiakkuutensa OP-Pohjolaan keskittäneet yrittäjävetoiset yritykset, joiden maksuliike kulkee osuuspankin yritystilin kautta ja vakuutukset on keskitetty Pohjola Vakuutukseen, saavat vuosittain vaihtuvia, keskittämisestä palkitsevia erityisetuja.

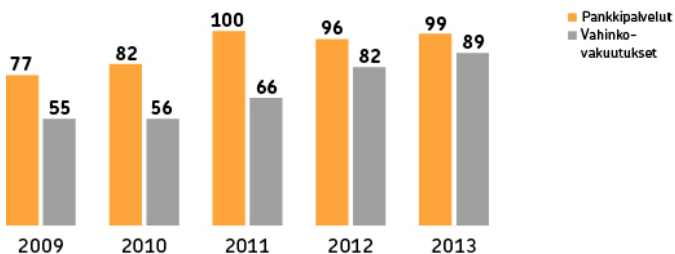
Omistajajäsenet

1 000 jäsentä



OP-bonusten käyttö

milj. €



Uusia palveluja asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin

Vuonna 2013 OP-Pohjola toi monia uusia innovatiivisia tuotteita ja ratkaisuja markkinoille vastaamaan asiakkaiden muuttuviin pankkipalveluiden käyttötapoihin. OP-Pohjola julkisti ensimmäisenä Suomessa mobiililompakosovelluksen, joka mahdollistaa oman kulutuksen, talouden sekä kanta-asiakkuuksien ja etujen seurannan yhden palvelun avulla. Henkilöasiakkaille maksuton mobiilisovellus Pivo kertoo, paljonko kuluttajalla on rahaa ja mihin se kuluu. Mobiililompakosovellus tuo uudella tavalla hallinnan tunteen arjen ostoksille. Pivo-sovellusta on vuoden 2013 lopussa ladattu yli 100 000 kertaa. Pivo on noussut OP-Pohjola-ryhmän asiakkaiden tiheimmin, päivittäin käyttämäksi sähköiseksi palveluksi. Jatkossa Pivo on alusta monille arjen rahankäytön palveluille. Vuonna 2014 Pivoon lisätään mobiilimaksamisen ratkaisut.

Myös asiakkaille tarjottavat videoneuvottelupalvelut laajenivat ja asiakkaat ovat voineet neuvotella toimihenkilön kanssa laina-, vakuutus- ja sijoitusasioistaan verkkoneuvottelujen kautta. Asiointi tapahtuu kokonaisuudessaan verkkopankissa, mikä takaa korkeimman mahdollisen tietoturvan.

Helsingissä avattiin myös OP-Pankkilabra, finanssituotteiden "testilaboratorio", jossa asiakkaat testaavat ja tutkivat nykyisiä ja tulevia pankki- ja vakuutus tuotteita eri tavoin: kosketusnäyttöillä, videoilla, animaatioilla ja demoilla. Asiakkailta saadun välittömän palautteen pohjalta tuotekehitystä on mahdollista tehdä entistä nopeammin. OP-Pohjolan asiakkaat voivat niin ikään ilmoittautua OP-Pohjola-ryhmän asiakas yhteisöön Pajaan ja osallistua tulevaisuuden palveluiden kehittämiseen verkossa ja erilaisissa kutsutilaisuuksissa.

Asiainn painopiste on muuttunut konttoreissa ja ensimmäinen uuden konttorikonseptin mukainen konttori avasi Espoon Tapiolassa elokuussa. OP-Pohjola panostaa uudessa konttorikonseptissa ja palvelumallissa erityisesti asiainn helppouteen, henkilökohtaiseen palveluun ja tilojen viihtyisyyteen. Tilat jakautuvat asiantuntijapalveluille varattuihin neuvottelutiloihin sekä uudelaiseen, myymälämäiseen konttoriin. Tapiolan lisäksi uuden konseptin mukaisia konttoreita avattiin myös Helsingin Myyrmäkeen ja Tampereen Seudun OP:n Hervannan konttoriin.

OP-Pohjolan konttoripalvelut ovat edelleen laajasti käytettävissä lähes 500 toimipaikassa ympäri maata asiakkaillemme, jotka haluavat henkilökohtaista palvelua maksamisessa ja käteispalveluissa. Korttiasiakkaat ovat myös voineet nostaa käteistä elokuusta alkaen lähes tuhannesta kaupan toimipisteestä.

Palveluverkko



OP-Pohjola-ryhmän palveluverkosto

Joulukuu 2013

12 kk:n muutos

OP-Pohjola-ryhmän palveluverkosto	Joulukuu 2013	12 kk:n muutos
Kävijämäärät op.fi	11 009 347	+2%
Kävijämäärät OP-Mobiili	2 896 120	+382%
Pivo-sovelluksen kävijämäärät	759 169	n/a
Henkilöasiakkaiden verkkopalvelusopimukset	1 612 130	+50 324 kpl
Pankkien toimipaikat	485	-34 kpl
joissa sekä vahinkovakuutus- että pankkipalvelut	353	-2 kpl
Private Banking -toimipaikat	39	+1 kpl
OP-Kiinteistökeskusten-toimipaikat	170	+/- 0
Internet-asiakaspäätteet	498	-32
Seuraajat Facebookissa (OP-Pohjola-ryhmä ja osuuspankit)	105 367	97 795
Seuraajat Twitterissa	1804	+1099
Seuraajat LinkedInissä (OP-Pohjola ja Pohjola yhteensä)	4172	+1816

Lisäksi asiakaskontakteja puhelinpalvelussa vuonna 2013

2,5 miljoonaa

Pankkitoiminta

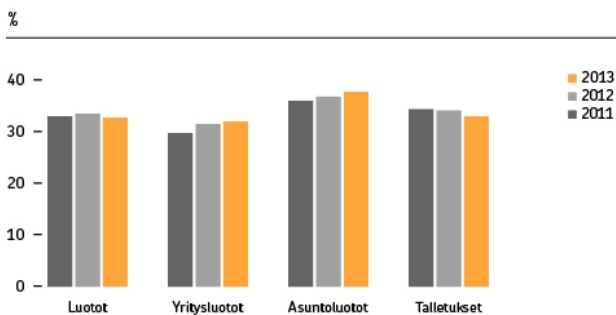
Pankkitoiminta on OP-Pohjola-ryhmän liiketoimintasegmenteistä suurin. OP-Pohjolan pankkitoiminnan valikoimassa on tuotteet ja palvelut niin talouden hoitoon ja asunnon hankintaan kuin sijoittamiseenkin. Yrityksille OP-Pohjola tarjoaa rahoitukseen, kassanhallintaan ja maksuliikkeen hoitoon tarvittavat palvelut.

Vuonna 2013 OP-Pohjolan pankkitoiminnan kasvu jatkui vahvana. Talouteen liittyvä epävarmuus on kuitenkin hidastanut luottokannan kasvua vertailukaudesta.

Pankkitoiminnan tulos ennen veroja supistui vain 3,1 prosenttia 411 miljoonaan euroon, vaikka korkokate pieni odotetusti ja pankkivero kasvatti kustannuksia. Palkkiotuottojen ja kaupankäynnin nettotuottojen kasvu kompensoivat matalan korkotason seurauksena aiheutunutta korkokatteen laskua. Nettotuotot kasvoivat 14 miljoonaa euroa vertailukaudesta 1 706 miljoonaan euroon. Kulut kasvoivat 40 miljoonaa euroa. Pankkiveron osuus kulukasvusta oli 44 miljoonaa euroa.

Pankkitoiminnan luottoriskiasema on säilynyt vakaana ja riskitaso maltillisena. Saamisten arvonalentumiset, 81 miljoonaa euroa, säilyivät alhaisella tasolla ja pienivät 14 miljoonaa euroa vertailukaudesta.

OP-Pohjola-ryhmän markkinaosuudet



Lue lisää Pankkitoiminnan tuloksesta OP-Pohjola-ryhmän toimintakertomuksesta.

Rahoitus

OP-Pohjola-ryhmä vahvisti asemaansa hidastuvassa markkinassa. OP-Pohjola-ryhmän kasvu oli raportointivuonna sekä henkilöasiakas- että yritysrahoituksessa selvästi kilpailijoita nopeampaa.

Yritysten rahoituksen tarve jatkui hyvänä ja yritysluottokanta kasvoi katsauskaudella 5,0 prosenttia.

OP-Pohjola-ryhmän uusien nostettujen asuntoluottojen määrä supistui 17 prosenttia vertailukaudesta. Ryhmän markkinaosuus asuntoluottokannasta säilyi edelleen vahvana ja oli joulukuun lopussa 37,8 prosenttia (36,9). Kulutusluottokanta kasvoi 2,4 prosenttia vuoden takaisesta.

Luottomarginaalit nousivat selvästi pankkien siirtäessä kallistuneen varainhankinnan kustannusta antolainauksen marginaaleihin ja ennakoissa sääntelyn kiristymisen vaikutuksia.

Asuntoluottojen marginaalien nousu tasaantui loppuvuonna. Luottoon liittyvä riski vaikutti aikaisempaakin enemmän luoton marginaaliin, ja etenkin yritysrahoituksessa yksittäisten luottojen hintaerot olivat suuria.

Asunto- ja kiinteistövälitys oli koko toimialalla hiljaisempaa kuin aiempina vuosina. OP-Kiinteistökeskusten välittämien asuntokauppojen määrä oli katsauskaudella 13 540 eli 17 prosenttia pienempi kuin vuotta aiemmin (16 292).

OP-Pohjola-ryhmän talletukset kasvoivat katsauskaudella 5,2 prosenttia. Matalan korkotason jatkuessa ja määräaikaistalletusten alentuneiden korkotuottojen johdosta sijoitustalletusten määrä supistui vuoden aikana 2,9 prosenttia. Talletuskasvun painopiste on siirtynyt maksuliiketalletuksiin, joiden määrä kasvoi vuodessa 12,5 prosenttia.

Maksaminen ja uudet palvelut

Kansallinen suoraveloituspalvelu päättyi tammikuussa 2014. Kaksi kolmasosaa suoraveloitusta käyttäneistä OP-Pohjola-ryhmän asiakkaista valitsi verkkopankkiin lähetettävän e-laskun. Sähköiset palvelut ovat asiakkaiden päivittäisasiain pääasiallisia kanavia. Verkkopalvelu on suosituin kanava, mutta OP-mobiili jatkaa merkittävästi kasvuaan henkilöasiakkaiden päivittäisessä pankkiasioinnissa. Latausmäärillä mitattuna OP-mobiililla on käyttöjärjestelmästä riippumatta käyttäjiä 500 000.

OP-Pohjolan asema yritysten kassanhallinnan ja maksuliikkeen hoitajana on vahvistunut edelleen. OP-Pohjola on pääasiallinen pankki ammatinharjoittajien ja pienten yritysten maksuliikkeessä ja markkinaosuus myös julkisyhteisöjen maksuliikkeestä on vahvistunut lukuisten voitettujen kilpailutusten myötä.

OP-Pohjola-ryhmä on toiminut valtion maksuliikenteen päävälittäjänä 1.12.2012 alkaen. Sopimuskausi kestää seitsemän vuotta. Päävälittäjäpankin tehtäviin kuuluu kaikki maksuliike- ja laskujenvälityspalvelut, esimerkiksi veronpalautusten välittäminen. Sopimukseen kuuluu lisäksi muun muassa sähköinen sopimusten hallinta ja verkkolaskutusportaalin käyttöönotto.

Raportointivuonna lanseerattiin myös Suomen ensimmäinen yhteisöllinen pankkipalvelu Ryhmätuottotili, jossa jokainen yksittäinen säästäjä voi vaikuttaa tuoton muodostumiseen. Ryhmätuottotili on verkossa avattava tili, ja se on uusi tapa sijoittaa rahaa määräaikaistilille. Tilin korko määräytyy sen perusteella, kuinka paljon asiakkaat yhteensä tekevät talletuksia Ryhmätuottotilille sen osallistumisaikana. Ryhmätuoton lanseerauksessa sosiaalisella medially on tärkeä rooli ja jokainen voi vaikuttaa tilinsä korkoon suosittelemalla tiliä myös ystäville.

[Lue lisää OP-Pohjola-ryhmän uusista, asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin kehitetyistä ja lanseeratuista palveluista ja tuotteista vuonna 2013.](#)

Vahinkovakuutus

OP-Pohjola-ryhmä on Suomen suurin vahinkovakuuttaja. OP-Pohjola tarjoaa kattavan ja monipuolisen vakuutusturvan sekä ennakoivan riskienhallinnan palvelut henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaille.

OP-Pohjolalla on vahva markkina-asema Suomessa, kattavat sähköiset palvelut ja konttoriverkko sekä kattavat vakuutusratkaisut omaisuuden ja toiminnan sekä terveyden ja hyvinvoinnin turvaamiseen. Paikallisuus, asiakastuntemus ja osaava henkilöstö luovat vahinkovakuutusten myynnille hyvän perustan.

Vahinkovakuutustoiminnan muodostavat Pohjola Vakuutus, A-Vakuutus, Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen ja Baltiassa toimiva Seesam-yhtiö.

Vuosi 2013

- Vahinkovakuutustoiminnan kasvu jatkui vahvana. Vakuutusmaksutuotot kasvoivat 11 prosenttia yli 1,2 miljardiin euroon. Etuasiakastalouksien ja yritysasiakkaiden määrien kasvu oli erinomainen.
- Korvaustoiminnassa vuosi oli kiireinen. Pohjolaan ilmoitettiin 487 000 uutta vahinkoa, mikä on 35 000 enemmän kuin vuotta aiemmin. Vahinkojen määrää lisäsi asiakasmäärien kasvu. Vuoden 2013 aikana korvaustoiminnassa otettiin käyttöön myös uuden korvausjärjestelmän ensimmäinen vaihe.
- Pohjolan perustama ortopediseen päiväkirurgiaan erikoistunut Omasairaala Oy aloitti toimintansa vuoden alussa. Lokakuussa sairaala aloitti yksityisen tapaturmapäivystyksen, joka täydentää julkisen sektorin tapaturmanhoitoa. Joulukuun alusta alkaen Omasairaala ryhtyi tuottamaan myös OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin pääkaupunkiseudun henkilöstön työterveyspalvelut.
- Vahinkovakuutusliiketoiminnan tulos ennen veroja kasvoi 167 miljoonaan euroon (92). Operatiivinen yhdistetty kulusuhde vahvistui 86,9 prosenttiin (90,5) vahvan kasvun ja tehokkuuden paranemisen ansiosta. Myös sijoitustoiminnan tuotot vahvistuivat edellisvuodesta.

Lue lisää Vahinkovakuutuksen tuloksesta OP-Pohjola-ryhmän toimintakertomuksesta.

Strategia

Vahinkovakuuttamisen keskeisenä tavoitteena on kasvaa markkinoita nopeammin henkilöasiakkaissa ja pienissä ja keskisuurissa yritysasiakkaissa ja parantaa toiminnan tehokkuutta olennaisesti.

Keskeiset painopistealueet ovat:

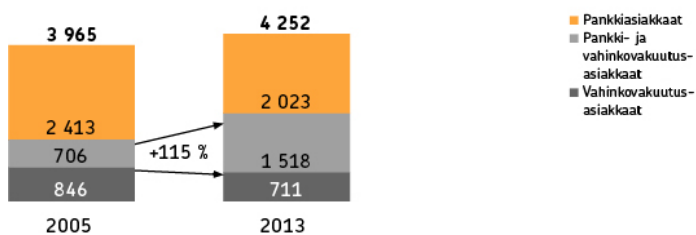
- markkina-aseman vahvistaminen henkilöasiakkaissa ja pienissä ja keskisuurissa yritysasiakkaissa
- tehokkuuden parantaminen
- henkilövakuuttaminen sekä terveys- ja hyvinvointipalvelut.

Parhaat kokonaisratkaisut ja keskittämisedut

Pohjola Vakuutuksen markkina-aseman arvioidaan vahvistuneen vuoden 2013 aikana. Markkina-aseman vahvistuminen perustui menestyksekkääseen ristiinmyyntiin, kun yhteisten pankki- ja vakuutusasiakkaiden määrä kasvoi 1,425 miljoonasta 1,518 miljoonaan asiakkaaseen.

OP-Pohjola-ryhmän asiakkaat

1 000 asiakasta

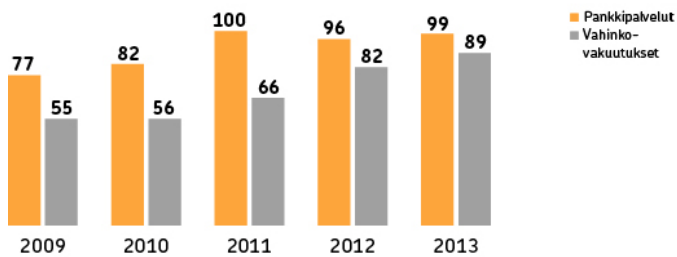


OP-Pohjola haluaa tarjota asiakkailleen parhaat kokonaisratkaisut ja keskittämisedut. Keskittämällä pankki- ja vakuutusasiointinsa OP-Pohjola-ryhmään henkilöasiakkaat saavat OP-bonuksia, joita he voivat käyttää pankin palvelumaksuihin ja vakuutusmaksuihin. Vuonna 2013 OP-bonuksia käytettiin 1,78 miljoonaan vakuutuslaskuun, joista 253 000 laskua maksettiin kokonaan OP-bonuksilla. Bonuksilla maksettujen vakuutusmaksujen määrä oli 89 miljoonaa euroa (82).

OP-Pohjola uudisti myös kumppaniyritysten edut. Kumppaniyritys on pankki- ja vakuutusasiointinsa OP-Pohjolaan keskittänyt yhtiö, jonka omistaja työskentelee yrityksessä. Vuoden 2014 eritysedut liittyvät terveysvakuuttamiseen.

OP-bonusten käyttö

milj. €



Asiainnin sujuvuus ja vahinkojen ennaltaehkäisy

OP-Pohjolan tavoitteena on tarjota asiakkailleen ylivoimainen asiakaskokemus – kustannustehokkuutta unohtamatta. Asiainnin sujuvuuden varmistamiseksi Pohjola Vakuutus panostaa voimakkaasti verkko- ja mobiilipalveluihin. Pohjola haluaa auttaa asiakkaitaan vahinkojen ennaltaehkäisyssä tuomalla uusia riskienhallintapalveluja asiakkaidensa käyttöön.

OP-verkkopalvelussa henkilöasiakas voi hoitaa vakuutusasioitaan monipuolisesti. Asiakas voi mm. tehdä vahinkoilmoituksen ja seurata sen käsittelyä sekä ottaa uusia vakuutuksia tarpeidensa mukaan. OP-Mobiilissa asiakas voi tarkistaa omat vakuutustietonsa, saada apua ja ohjeita vahinkotilanteeseen ja tehdä vahinkoilmoituksen. Pohjola kasvatti sähköisen vakuutuspostin käyttöönotettaneiden asiakkaiden määrää 200 000:een vuonna 2013. Säästö jokaisen asiakirjansa sähköistävän asiakkaan osalta on keskimäärin 142 sivua paperia. Vuonna 2013 lähetimme asiakkaillemme 1,3 miljoonaa liitettä vähemmän mikä on yhteensä 10 miljoonaa sivua vähemmän paperia.

Maaliskuusta 2013 alkaen Pohjola Vakuutus on tarjonnut yritysasiakkaidensa käyttöön sähköisen riskienhallinnan työkalun, Pohjolan Riskienhallintamenetelmän, joka toimii osana Vakuutusten verkkopalvelua. Se koostuu kolmesta erillisestä kokonaisuudesta: riskien arvioinnista, turvallisuushavainnoista sekä turvallisuuden seurannasta. Riskitekijöiden tunnistaminen ja seuraaminen auttaa hallitsemaan henkilö-, omaisuus- ja muita vahinkoriskejä sekä turvaamaan organisaation häiriöttömän toiminnan.

Kesäkuussa Pohjola Vakuutus toi markkinoille kotitalousasiakkaille suunnatun Kotiturvapalvelun, jonka Pohjola tuottaa yhdessä yhteistyökumppani G4S:n kanssa. Kotiturvapalvelussa Pohjolan kotivakuutusasiakkaat voivat turvata kotinsa mahdollisten murtojen, vesivuotojen tai tulipalojen varalta.

Terveyden ja hyvinvoinnin turvaaminen

Vuonna 2013 Pohjola Vakuutus panosti voimakkaasti asiakkaidensa terveyden ja hyvinvoinnin turvaamiseen.

Vuoden alussa toimintansa aloittanut ortopediaan ja käsikirurgiaan erikoistunut Omasairaala on ensimmäinen vakuutusyhtiön perustama sairaala Suomessa. Saman katon alla ovat erikoislääkäreiden vastaanottopalvelut, tutkimukset, leikkauspalvelut ja kuntoutus. Myös vakuutusasioiden käsittelyyn saa apua paikan päällä. Tavoitteena on hoitoketjun lyhentäminen. Erilaisten ortopedisten vammojen aiheuttamaa keskimääräistä työkyvyttömyysaikaa on pystytty Omasairaalan tehokkaan toiminnan ansiosta lyhentämään merkittävästi, esimerkiksi polven kierukkavammoissa hoitoketju on ollut keskimäärin 63 prosenttia tavanomaista lyhyempi. Asiakaskokemusta mitataan asiakkaiden antaman palautteen perusteella. Sairaalan nettosuositeluindeksi (NPS) oli vuoden aikana keskimäärin 92,2.

Lisäksi vuonna 2013 Pohjola Vakuutus toi markkinoille uudenlaisen, kokonaisvaltaisemman henkilövakuutuksen, jonka avulla asiakas voi aiempaa monipuolisemmin vakuuttaa terveytensä. Vakuutuksen yläikäraja on nostettu jopa sataan vuoteen. Keskeistä ovat hyvinvoinnin varmistaminen, sairauksien ennaltaehkäisy ja vahingon sattuessa potilaan nopea paraneminen.

OP-Pohjolan vahinkovakuutusliiketoiminta jatkaa strategian määrätietoista toteuttamista kasvattamalla ryhmän keskittäjäasiakkaiden määrää ristiinmyynnillä omalle asiakaskunnalle, erityisesti henkilöasiakkaissa ja pk-yritysasiakkaissa. Vahinkovakuutusliiketoiminnan tavoitteena on luoda uutta kasvua ja lisätä asiakasuskollisuutta henkilövakuuttamisen ja terveyden ja hyvinvoinnin palveluilla. Kilpailuetua vahvistetaan lisäämällä turvallisuus- ja riskienhallintapalveluita osaksi vakuutustarjontaa.

[Lue lisää OP-Pohjola-ryhmän uusista, asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin kehitetyistä ja lanseeratuista palveluista ja tuotteista vuonna 2013.](#)

Varallisuudenhoito

OP-Pohjola-ryhmän varallisuudenhoitoliiketoiminta-alue tarjoaa monipuoliset palvelut ja tuotteet vakuutussäästämässä, henkilöriskien vakuuttamisessa, rahastoissa sekä sopimuspohjaisessa täyden valtakirjan omaisuudenhoidossa ja sijoituskonsultoinnissa. OP-Pohjolan vahvuutena on laaja palveluverkko.

Varallisuudenhoitosegmentin palkkiotuotot muodostuvat varainhoito- ja rahastoliiketoiminnan sekä henkivakuutusten palkkioista.

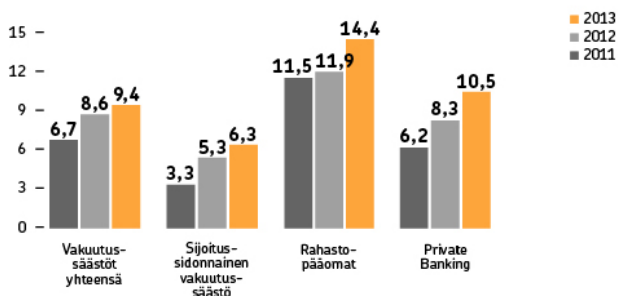
Vuosi 2013

- Liiketoiminta-alueen yhdistäminen on edennyt hyvin.
- Hallinnoitavat varat ylsivät kaikkien aikojen ennätykseen, yli 50 miljardiin euroon.

OP-Pohjola-ryhmän varallisuudenhoitoliiketoiminta-alueen tulos ennen veroja kasvoi 113 miljoonaan euroon (101) ja tulos käyvin arvoin oli 96 miljoonaa euroa (315).

Varallisuudenhoito

mrd. €



Lue lisää Varallisuudenhoidon tuloksesta OP-Pohjola-ryhmän toimintakertomuksesta.

Rahastot

OP-Pohjola-ryhmän rahastoliiketoiminnan tavoitteena on kasvaa markkinoita nopeammin sekä tarjota asiakkaille kilpailukykyinen ja asiakkaiden tarpeisiin vastaava rahastovalikoima. OP-Rahastoyhtiön tuotekehityksen tavoitteena on tarjota asiakkaille houkuttelevia, tehokkaita ja kilpailijoista erottuvia rahastoja. Tuotekehityksessä pyritään aina myös asiakkaalle edulliseen hinnoitteluun.

Pääosaa OP-sijoitusrahastojen salkuista hoitaa Pohjola Varainhoito, joka on markkinajohtaja instituutioiden varainhoidossa Suomessa. Osassa rahastoja salkunhoito on ulkoistettu kansainvälisille yhteistyökumppaneille, joita tällä hetkellä on yhteensä 11 kappaletta. OP-sijoitusrahastojen valikoimaa täydentävät kansainvälisten yhteistyökumppaneiden J.P. Morgan Asset Managementin ja Fidelity Worldwiden investointien rahastot, joita OP-Rahastoyhtiö välittää Private Banking -asiakkaille.

Vuosi 2013

- Rahastopääomat kasvoivat 20,4 prosenttia 14,4 miljardiin euroon ja OP-Pohjola-ryhmän osuus Suomeen rekisteröityjen rahastojen pääomista nousi 19,2 prosenttiin (18,0).
- Markkinoiden kattavin kiinteistöinvestointirahasto OP-Vuokratuotto esiteltiin huhtikuussa 2013 ja se keräsi ensimmäisen kahdeksan kuukauden aikana merkintöjä 150 miljoonaa euroa.
- Vuonna 2012 markkinoille tuodut säästjärahastot lisäsivät merkittävästi kuukausisäästämistä ja keräsivät 280 miljoonan euron nettomerkinnot vuonna 2013. Samalla ajanjaksolla rahastoihin tuli uusia osuudenomistajia 31 841 kappaletta.
- Suomen ainoa vesiteknologiaan sijoittava rahasto OP-Puhdas Vesi -rahasto otti käyttöön hyväntekeväisyysosuudet, joilla kerätään rahaa vesiensuojeluhankkeisiin. Rahaston koko kasvoi 99 miljoonaan euroon ja rahastoon merkinnän teki vuoden aikana 4 031 uutta osuudenomistajaa.
- OP-Rahastoyhtiö päätti luopua rahastojen 8 euron minimimerkintäpalkkioista 1.1.2014 alkaen. Myös rahastojen hallinnointipalkkioiden tasoja on laskettu tuoteuudistusten yhteydessä.
- OP-Afrikka-erikoissijoitusrahasto menestyi vuoden aikana hyvin ja oli mm. Morningstar.fi:n toiseksi seuratuin rahasto vuoden aikana.

Henkivakuutus

OP-Pohjolan henkivakuutustoimintoon kuuluvat OP-Henkivakuutus sekä Aurum Sijoitusvakuutus, joka on muodostettu vuonna 2012 entisestä Skandia Lifen Suomen liiketoiminnosta. Päätuotealueina ovat riskivakuutukset ja säästö- sekä sijoitusvakuutukset. Henkivakuutustoiminnolla on noin 470 000 asiakasta, joilla on yli 800 000 voimassa olevaa vakuutussopimusta. Lisäksi OP-Henkivakuutus hoitaa Suomi-yhtiön yli 200 000 asiakkaan vakuutuskantaa.

Vuosi 2013

- Sijoitussidonnaiset vakuutussäästöt kasvoivat 17 prosenttia 6,3 miljardiin euroon miljardiin euroon.
- Sijoitussidonnaisten vakuutusten maksutulon kasvoi 53 prosenttia vuoteen 2012 verrattuna, koska vaihtoehtoisten sijoitusten tuotto-odotukset olivat alhaiset.
- Riskivakuutuksen maksutulo säilyi ennallaan vaikka uusien asuntoluottojen määrän pudotus laski takaisinmaksuturvan kysyntää.
- Aurumin asiakkaista tuli OP-Pohjolan asiakkaita ja Aurumin henkilöasiakkaat pääsivät OP-bonusjärjestelmän piiriin.
- Aurumin asiakkaiden sijoitussalkut uudistettiin ja asiakkaiden sijoitussalkujen vuotuisen kulut pienivät muutosten ansiosta keskimäärin 1 prosenttiyksikön.

Varainhoito

OP-Pohjola-ryhmään kuuluva Pohjola Varainhoito on markkinajohtaja instituutioiden varainhoidossa Suomessa. Se tarjoaa instituutiosijoittajille täyden palvelun varainhoitoa, joka voi olla täyden valtakirjan omaisuudenhoitoa, sijoituskonsultointia tai sisältää yksittäisiä tuoteratkaisuita. Asiakkaille on tarjolla erittäin laaja tuotekirjo kaikissa eri omaisuuslajeissa – omien tuotteiden lisäksi käytetään myös valikoitujen kansainvälisten yhteistyökumppaneiden tuotteita.

Yksityis- ja yritysasiakkaiden Private Banking -asiakkuussopimukseen liittyvän varallisuudenhoidon palvelumalleina ovat täyden valtakirjan omaisuudenhoito ja sijoituskonsultointi. Palveluun kuuluvat myös kaikki OP-Pohjola-ryhmän pankki- sekä vakuutus tuotteet ja asiakas saa apua tarvittaessa myös muihin kodin talouteen liittyvissä asioissa, kuten laki- ja asuntopalveluasioissa. Sopimusperusteista varallisuudenhoitoa tarjoavat OP-Pohjola-ryhmään kuuluvien pankkien OP-Private-yksiköt sekä Pohjola Private. Myös Private Bankingissa on käytössä omien tuotteiden lisäksi valikoitujen kansainvälisten yhteistyökumppaneiden tuotteita. Private Banking -verkosto on Suomen laajin kattaen yhteensä 39 toimipaikkaa. Private Banking -palvelut ovat tarjolla kaikkien osuuspankkien asiakkaille alueellisen yhteistyömallin kautta.

Vuosi 2013

- Private Banking -asiakkaiden määrä lisääntyi 18 prosenttia yli 19 000:een ja asiakasmäärän kasvu oli kaikkien aikojen paras.
- Private Banking -asiakkaiden sopimusperusteisesti hoidettava varallisuus kasvoi ennätyksellisesti 27 prosenttia yli 10,5 miljardiin euroon.
- Asiakkaiden tyytyväisyys Private Banking -palveluun parani edelleen kolmatta kertaa peräkkäin (Lähde: Add Valuen tutkimus).
- Pohjola Varainhoito säilytti asemansa Suomen suurimpana instituutiovarainhoitajana (Lähde: SFR tutkimus).

[Lue lisää OP-Pohjola-ryhmän uusista, asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin kehitetyistä ja lanseeratuista palveluista ja tuotteista vuonna 2013.](#)

Henkilöstö

OP-Pohjola-ryhmän tavoitteena on olla finanssialan vetovoimaisin työnantaja ja yksi arvostetuimmista suurista työnantajista Suomessa. Sisäisessä toiminnassaan ryhmä panostaa pitkäjänteisesti henkilöstön työhyvinvointiin, osaamiseen, johtamisen kehittämiseen ja palkitsemiseen. Henkilöstöä kannustetaan kehittämään osaamistaan koko työuran ajan.

Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö ryhmän menestyksen takana

Vuonna 2013 ryhmässä jatkettiin edelleen henkilöstön osaamispääoman kehittämistä, joka on yksi strategisista painopistealueista. Osaamispääoman kehittämällä tuetaan henkilöstön ja johdon työhyvinvointia ja kehittymistä sekä organisaation uudistumista. Lähtökohdista osaamisen kehittämiselle ovat liiketoimintastrategiassa asetetut tavoitteet sekä asiakaskokemuksen parantuminen. Huomiota kiinnitettiin muun muassa työnantajakuvan, johtamisen ja työhyvinvoinnin parantamiseen. Lisäksi ryhmässä pyritään vahvistamaan hallinto-osaamista erityisellä hallinnon kehittämishankkeella. Vuonna 2013 koulutukseen ja valmennukseen käytettiin yhteensä noin 9 miljoonaa euroa.

OP-Pohjolassa tehdään määrätietoista ja jatkuvaa työtä henkilöstön työhyvinvoinnin eteen. Työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia seurataan henkilöstötutkimuksella ja -pulssilla. Tutkimusten tulosten perusteella toimintaa kehitetään sekä työyhteisö-, yritys- että ryhmätasolla. Vuonna 2013 henkilöstötutkimukseen vastasi koko ryhmän tasolla yhteensä 7 599 henkilöä (vastausprosentti 83), joista keskusyhteisökonsernissa työskenteleviä 4 035 ja pankkien ja OPKK:n henkilöstöä 3 564.

Hyvän henkilöstöjohtamisen perusta on toimiva ja vuorovaikutteinen yhteistoiminta työnantajapuolen sekä henkilöstön ja henkilöstön edustajien kanssa. Henkilöstön ja työnantajapuolen edustus keskusyhteisökonsernissa ja koko ryhmätasolla on rakennettu niin, että se vahvistaa keskusyhteisökonsernin integraatiota ja varmistaa yhteistoiminta-asioiden ja työnantajalinjausten yhtenäisen ohjauksen.

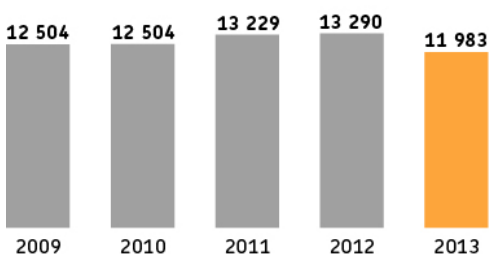
Tavoitteena henkilöstöryhmien tasa-arvo

Ryhmässä halutaan luoda tasa-arvoiset työskentelymahdollisuudet naisille ja miehille. Tasa-arvon kokemusta seurataan säännöllisesti henkilöstötutkimuksilla. Eri-ikäisten ja erilaisissa elämäntilanteissa olevien työntekijöiden hyvää johtamista ja sukupolvien välistä yhteistyötä kehitetään muun muassa Hyvä ikä -ohjelmalla. Vuonna 2013 ryhmän henkilöstöstä 15 prosenttia oli alle 30-vuotiaita, 27 prosenttia 30–39-vuotiaita, 21 prosenttia 40–49-vuotiaita ja 37 prosenttia yli 49-vuotiaita.

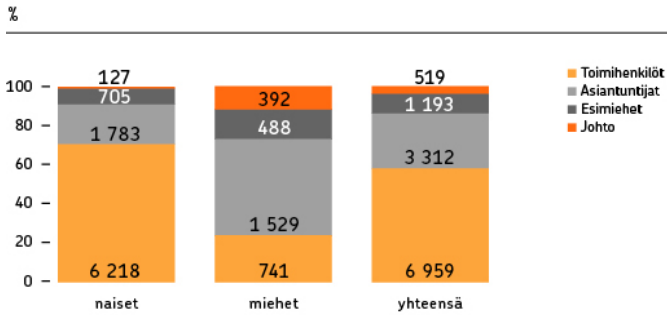
Ryhmässä on laadittu yhteinen tasa-arvon runkosuunnitelma, joka ohjaa tasa-arvosuunnittelua ryhmään kuuluvissa yhteisöissä. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnittelun päälinjauksena on tukea hyvän ja tasa-arvoisen työyhteisön toimintaa sekä edistää eri henkilöstöryhmien rakenteissa tapahtuvia muutoksia siten, että OP-Pohjola-ryhmä olisi ikä- ja sukupuolirakenteeltaan mahdollisimman monimuotoinen.

Henkilöstömäärä

kpl



Henkilöstöryhmien jakaumat OP-Pohjola-ryhmässä

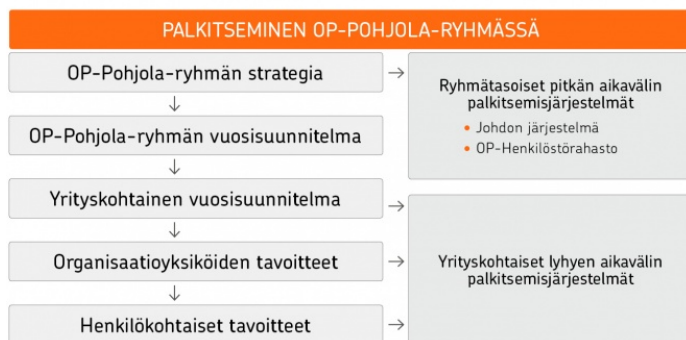


Palkitseminen

OP-Pohjola-ryhmän palkitsemisen periaatteet ohjaavat ryhmän palkkausta ja palkitsemista. Palkitseminen on ryhmän arvojen, päämäärän sekä strategian mukaista ja edesauttaa näiden toteutumista. Palkitseminen houkuttelee, sitouttaa ja motivoi osaajia tarjoamalla ratkaisuja, jotka kannustavat henkilöstöä suorituksestaan liiketoiminnan tulosten tuottamisessa. Palkkausta, palkitsemisjärjestelmiä ja palkitsemista kehitetään aktiivisesti ja pitkäjänteisesti ryhmän hyvän tuloskehityksen, kasvun, kilpailukyvyyn, kannustavuuden, sitouttamisen sekä uusien pätevien henkilöiden saatavuuden turvaamiseksi.

Palkitsemisen periaatteet ovat henkilöstön tiedossa. Henkilöstön ja henkilöstöedustajien kanssa tehdään aktiivista yhteistyötä palkkaus- ja palkitsemiskäytäntöjen kehittämisessä ja tavoitteiden saavuttamisesta raportoidaan henkilöstölle säännöllisesti.

Henkilöstörahaston ja johdon pitkän aikavälin palkitsemisen mittarit ovat yhdenmukaiset koko OP-Pohjola-ryhmässä. Lyhyen aikavälin palkitseminen on yrityskohtaista ja yritysten palkitsemisjärjestelmät noudattavat sekä palkitsemisen periaatteita että ryhmän palkitsemisjärjestelmien yhteisiä ehtoja. Palkitsemisjärjestelmät noudattavat finanssialan sääntelyä eivätkä kannusta tarpeettomaan riskinottoon.



[Lue lisää OP-Pohjola-ryhmän henkilöstöstä ja palkitsemisesta.](#)

Case: Yhden kerroksen väkeä

Ravintola-alan ammattilaiset **Isa Turpeinen** ja **Niko Haikarainen** istuvat uuden kotinsa valoisassa keittiössä ja ihmettelevät, miten paljon muutamassa kuukaudessa onkaan tapahtunut. Kun 50-luvulla rakennetussa rintamamiestalossa sitten järjestettiin ensimmäinen näyttö, olivat Niko ja Isa tikkana paikalla.

– Talon sijainti on loistava, se on hyvässä kunnossa ja hintapyyntökin oli kohtuullinen, he kertovat.

Kymenlaakson Osuuspankin Kouvolan konttorista Isa ja Niko saivat suullisen lupauksen lainasta jo ”tunnustelukäynnillä”. Samalla he päättivät vaihtaa pankkia.

– Meidän asiaamme paneuduttiin tosi perusteellisesti. Korkokatot, vakuudet ja vakuutukset selitettiin tarkkaan, sillä olimmehan asunnonostajina ensikertalaisia, kertoo Isa.

Kymenlaakson Osuuspankista Isa ja Niko saivat tarvitsemansa asuntolainan ja hieman ylimääräistäkin remonttia varten. Lainan takaisinmaksuajaksi sovittiin 25 vuotta, ja kerran kuukaudessa maksettava lyhennys hoituu lähes samalla summalla, mikä Isalta ja Nikolta aikaisemmin meni vuokraan. Isan ja Nikon asuntolainan korko sidottiin 12 kuukauden euriboriin. Korkokattoa he eivät ottaneet.

– Korot tuskin enää laskevat. Pitää seurata rahamarkkinoiden kehitystä ja ottaa korkokatto myöhemmin, jos se vaikuttaa tarpeelliselta, miettii Niko. Pankin vaihtamisen yhteydessä Isa ja Niko keskittivät kaikki vakuutuksensa OP-Pohjola-ryhmään, sillä asiointin keskittäminen tuottaa rahanarvoisia hyötyjä.

– Talolle, irtaimistolle ja autolle on vakuutukset ja meille itsellemme henkivakuutus pariturvana, luettelee Isa.



Case: Omat vakuutukset kuntoon

Pohjolan henkilövakuutukset uudistuivat keväällä ja uusi vakuutus helpottaa hoitoon pääsyä. Vihtiläinen kolmen lapsen äiti **Päivi Pääрни** teki Pohjolan uuteen henkilövakuutukseen kuuluvan Elämänsä kuntotestin. Testi sai hänet pohtimaan oman perheensä vakuutustarpeita.

– Olen hoitovapaalla, eikä minulla siten ole työterveyshuoltoa. Kunnallinen terveydenhoito ei aina toimi niin hyvin kuin toivoisin. Monesti suuntaammekin yksityiselle puolelle. Testiä tehdessäni mietin, että olisi todella hienoa, jos sairastuessani voisin käyttää lastenhoito- ja siivouspalveluja. Myös lääkärin tilaamisesta kotiin olisi ajoittain suuri apu.

Pohdin perheemme vakuutusasioita aika ajoin ja uusi vakuutus on hyvä asia moneen lähtöön.

Meillä on ollut hoitokuluvakuutus kaikille kolmelle lapsellemme, ja se on ollut todella tarpeellinen", Päivi sanoo.

– Pohjolan uuden hoitokuluvakuutuksen voi ottaa vauvasta vaariin – kunkin elämäntilanteen hoitotarpeet yksilöllisesti huomioiden. Vakuutus tarjoaa mahdollisuuden kattavaan hoitoon, hoidon paikasta riippumatta. Se kattaa myös aiempaa paremmin erilaisista terapiasta, kuten puheterapiasta tai fysioterapiasta, aiheutuvat kulut. Uusi henkilövakuutus on kaikkien alle 85-vuotiaiden saatavilla oleva vakuutus, jonka sisällön voi pitkälti itse räätälöidä haluamukseen. Parhaillaan vakuutus kattaa kulut jopa 100-vuotiaaksi saakka, projektipäällikkö **Harri Nieminen** OP-Pohjola-ryhmästä kertoo.



Case: Elämää linnan kupeessa

Vapaaehtoisena vuoden päivät elänyt **Heimo Toiviainen** on ehtinyt ulkomaankomennuksen jälkeen laittamaan lattiaita ja seinäpintoja uuteen kuosiin. Myös mökillä Uukuniemellä ehtii piipahtamaan useammin kunnostustöissä ja metsänhoitoharrastuksellekin jää aikaa.

- Elämässä on tehty sellaisia valintoja, että pääsee jossain vaiheessa vähän helpommalla, hän toteaa. Aikanaan on panostettu työelämän kuvioihin ja kehittämiseen, tehty hieman talletuksia ja maksettu vapaaehtoisia eläkevakuutuksia, hän toteaa.

Nykyinen elämänmuoto on muodostunut monien vuosien varrella tehtyjen valintojen seurauksena. Yhteistyö Osuuspankin kanssa alkoi jo vuonna 1976 ensimmäisen oman asunnon hankinnan yhteydessä, sillä pankki oli Savonlinnassa ainoa, joka oli tuolloin valmis antamaan pienen asuntolainan.

- Lainansaantimahdollisuudet ja pankkitoiminta ovat todella muuttuneet noista päivistä, Heimo nauraa. Anna on hänkin ollut Osuuspankin asiakkaana 1990-luvulta asti. Molemmat ovat olleet tyytyväisiä pankkinsa palveluihin. Tutun henkilökunnan kanssa on ollut helppo hoitaa niin laina- kuin muitakin asioita.

Molemmat ovat tehneet myös vapaaehtoisen eläkejärjestelynsä Osuuspankin kautta. Private-asiakkaana Heimo saa pankilta tasaisin väliajoin vinkkejä sijoitusasioihin, joita hän soveltaa itse käytäntöön.

- Paljon on kiinni omasta aktiivisuudesta ja siitä, kuinka paljon pankilta saatua tietoa ehtii käyttää hyödyksi. Informaatiota tulee säännöllisesti ja tukea saa tarvittaessa.

Säästäminen sopii kaikille eri elämänvaiheissa ja -tilanteissa. Jokaisen kannattaa tehdä itselleen lyhyen ja pitkän tähtäimen suunnitelma ja suhteuttaa tavoitteet omaan taloudelliseen tilanteeseensa. Säästää voi joko hyvän tai pahan päivän varalle, **Jan-Christian Sjelvgren** OP-Pohjola-ryhmästä sanoo.



Vastuullisuus

Yhteiskuntavastuu on tiivis osa OP-Pohjola-ryhmän liiketoimintaa ja strategiaa. Vastuullisuuden perusta rakentuu osuustoiminnalle, arvoillemme, vahvalle vakavaraisuudelle ja osaavalle riskienhallinnalle. Yhteiskuntavastuun toimenpiteissä huomioimme taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun. Tavoittemme yhteiskuntavastuussa on olla toimialan edelläkävijä Suomessa.

KPI-mittarit

Yhteiskuntavastuun KPI-mittarit	Tavoitteet				
	2011	2012	2013	2014	2016
Paikallisuus ja yhteiskunta					
Rahoitus- ja vakuutusryhmittymän vakavaraisuussuhde (RAVA)	1,80	1,90	1,90	1,6	1,6
Asiakaspalveluiden toimintavarmuus (%)	99,78	99,96	99,97	99,89	99,89
Tuki paikallisille hankkeille (milj.e)	3,3	3,1	2,6*		
Vastuu sidosryhmistä					
Bonukset omistajajäsenille (milj.e) ¹	163	173	182		
Pohjola Pankin osinkosuhte (%) ²	60	51	50**	≥ 50	≥ 50
Keskimääräinen eläkkeellejäämisikä ³	61,5	61,5	61,6		
Henkilöstötyytyväisyys (asteikolla 1–5)	3,9	3,9	3,9		
Edustajistopankkien jäsenmäärä kaikista jäsenistä (%)	71	78	83***		
Vastuulliset tuotteet ja palvelut					
Henkilöasiakkaiden e-laskut (1 000 kpl)	2 955	4 981	13 200	22 000	30 000
Yritysassiakkaiden e-laskut (1 000 kpl)	5 519	7 388	9 200	25 000	32 000
Omasairaala: hoitoketjun lyhentäminen (vrk) ⁴			43****		
Eettinen liiketoiminta					
Suosittelu henkilöasiakkaat ⁵	*****	58,0			
Pankkipalvelut			73		
Vakuutuspalvelut			54		
Suosittelu yritysasiakkaat (Net Promoter Score) ⁶	31	32			
Pankkipalvelut			38		
Vakuutuspalvelut			12		
Ympäristö					
Oman toiminnan hiilijalanjälki (tn CO ₂)	34 847	32 743	35 003 *****	-1 %	edellis- vuodesta - 5%
Green Office -merkityissä toimistoissa työskentelevät (henkilömäärä)	2 550	2 815	2 493	3000	5000

¹ Kertyneet bonukset

² Osinkopolitiikka: osinko vähintään 50 % tilikauden tuloksesta edellyttäen, että Core Tier 1- vakavaraisuus säilyy vähintään 10 %:ssa. Pohjola Pankki Oyj:n emoyhteisön OP-Pohjola osk:n hallituksena toimiva johtokunta on ehdottanut 6.2.2014 Pohjola Pankki Oyj:n hallitukselle, että Pohjola-konsernin osinkosuhte lasketaan 50 prosentista 30 prosenttiin tilikauden 2014 voitonjaosta lähtien, kunnes Pohjolan ydinvakavaraisuus (CET1) saavuttaa uuden tavoitetason 15 %. Pohjola Pankki Oyj:n hallitus arvioi ehdotukset yhtiökokoukseen 20.3.2014 mennessä

³ Ei sisällä Seesam-vahinkovakuutusyhtiöitä

⁴ Sairaalatoiminta alkanut 2013

5 & 6 NPS-kysymysasteikkoon tehtiin vuonna 2013 pieni tarkennus: vastaajille kerrottiin, että asteikolla 0-10, 5=neutraali. Tämän lisäksi pankki- ja vakuutusosuuslaitosten tulos raportoidaan erikseen.

* Vuonna 2013 tehtiin päätös miljoonan euron lahjoituksesta lastensairaalalle. Maksu jakaantuu vuosille 2013-2017.

** Hallituksen esitys

*** Ensimmäiset samanaikaiset edustajiston vaalit järjestettiin 62 osuuspankissa syksyllä 2013. OP-Pohjolan hallintoneuvoston asettama tavoite on 90 % vuodelle 2017.

**** Luku on keskiarvo kolmen eri nk. tyypileikkauksen hoitoketjuista (= kokonaistyökyvyttömyysaika) lakisääteisten tapaturmien vahingoissa, joissa hoitomuotona on käytetty ko. tyypileikkausta.

***** Ei vertailukelpoista historiatietoa vuodelta 2011.

***** Scope 1 ja 2. OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjäljen lisäys johtui mm. osuuspankkien kiinteistöjen aiempaa kattavammasta tiedonkeruusta hiilijalanjäljen virhemarginaalin pienentämiseksi.

GRI-tunnusluvut

	2011	2012	2013
EC3 Eläkevastuu, etuspohjaisten eläkejärjestelyjen ylikate (milj.e) ¹	71	-6	-4
EC6 Paikallisten toimittajien osuus	97	98	99
G4-10 Henkilöstön määrä	13 229	13 290	11 983
Vakinaiset	12 213	12 468	11 241
Määräaikaiset	1 016	822	742
G4-10 Henkilöstön määrä			
Kokoaikaiset	12 149	12 176	11 047
Osa-aikaiset	1 080	1 114	936
G4-11 Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	..	92 %	91 %
G4-54 Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion suhde (vain Suomi)	22*
G4-55 Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion muutos (vain Suomi)	0,9 %*
G4-LA1 Uudet aloittaneet työsuhteet	1 445*
G4-LA1 Päättyneet työsuhteet	2 720*
G4-LA1 Päättyneet vakinaiset työsuhteet	1 643*
G4-LA1 Vakinaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus	6,4	6,1	9,8**
G4-LA3 Töihin paluuaste vanhempainvapaan jälkeen (vain Suomi)	97 %*
G4-LA3 Töissä pysyvyysaste vanhempainvapaan jälkeen (vain Suomi)	94 %*
G4-LA5 Osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä työterveyttä ja -turvallisuutta valvovissa ja neuvoa-antavissa toimikunnissa	88 %*
G4-LA6 Sairauspoissaolojen osuus säännöllisestä työajasta (vain Suomi)	3,5	3,6	3,6
G4-LA9 Koulutuskulujen osuus palkkasummasta (vain Suomi)	2,5	2,5	2,0
G4-LA11 Kehitys- ja tavoitekeskustelun käynyt henkilöstö	90*	87	88
G4-LA12 Henkilöstön jakauma sukupuolen mukaan			
Mies	27	27	26
Nainen	73	73	74
G4-LA12 Henkilöstön jakauma ikäryhmän mukaan			
Alle 30 vuotta	17 %	16 %	15 %
30-39 vuotta	21 %	25 %	27 %
40-49 vuotta	25 %	23 %	21 %
Yli 49 vuotta	37 %	36 %	37 %
G4-LA12 Henkilöstön jakauma henkilöstöryhmän mukaan			
johto	2 %	4 %	4 %
esimiehet	11 %	10 %	10 %
asiantuntijat	27 %	30 %	28 %
toimihenkilöt	60 %	56 %	58 %
G4-LA12 Henkilöstön keski-ikä	43,0	43,1	43,2
EN3 Energian käyttö (GJ) ²	162 229	205 900	179 483
EN15 ja 16 Kasvihuonekaasupäästöt (tn)	46 369	41 519	42 924

¹ OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöksen liite 39 Varaukset ja muut velat

² Sisältää: Sähkön OP-Pohjolan keskusyhteisökonsernin käytössä olevista toimistotiloista sekä Haagan ja Teollisuuskadun konesaleista ja lämmön OP-Pohjolan keskusyhteisökonsernin käytössä olevista toimistokiinteistöistä

* Näiden indikaattorien raportointi on aloitettu vuonna 2013, minkä vuoksi vertailutietoja ei ole esitetty.

** Ilman liikkeenluovutuksia.

Yhteiskuntavastuu OP-Pohjolassa

Yhteiskuntavastuu on tiivis osa OP-Pohjola-ryhmän liiketoimintaa ja strategiaa. Vastuullisuuden perusta rakentuu osuustoiminnalle, arvoillemme, vahvalle vakavaraisuudelle ja osaavalle riskienhallinnalle. Yhteiskuntavastuun toimenpiteissä huomioimme taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun. Tavoittemme yhteiskuntavastuussa on olla toimialan edelläkävijä Suomessa.

Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus

OP-Pohjola-ryhmän toiminnan perustana on asiakasomisteisuus. Perustehtävämme mukaisesti edistämme omistajajäsentemme, asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestäväää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Arvomme eli ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen ohjaavat päätöksentekoamme. Toimintaamme leimaa pitkäjänteisyys.

Yhteiskuntavastuu on kirjattu vahvasti OP-Pohjola-ryhmän strategiaan. Se ohjaa liiketoimintaamme niin että huomioimme vastuullisuuden tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä sekä rahoituksen, sijoittamisen ja vahinkovakuuttamisen toimintatavoissa. Panostamme aktiiviseen, avoimeen ja läpinäkyvään viestintään ja sidosryhmävuorovaikutukseen.

Olemme yksi merkittävimmistä työllistäjistä Suomessa. Lähdemme siitä, että vastuullisuus työnantajana voi pitkällä aikavälillä perustua vain terveeseen taloudenpitoon. Luotamme suomalaiseseen osaamiseen. Pidämme kunnia-asiana osallistua yhteiskunnan tarjoamien palvelujen rahoittamiseen. Olemme yksi suurimmista yhteisöveron maksajista.

Vastuullisuus ei ole vain sanoja, vaan se vaatii myös tekoja. Tavoitteemme yhteiskuntavastuussa on olla toimialamme edelläkävijä Suomessa. Raportoimme yhteiskuntavastuustamme ensimmäisten joukossa vuonna 2013 päivitetyn Global Reporting Initiative (GRI) G4 -ohjeiston uusien vaatimusten mukaisesti. Tätä työtä helpottaa tuore olennaisuusarviointi, joka vahvistaa yhteiskuntavastuuohjelmamme painopistevalintoja. OP-Pohjolan rooli suomalaisessa yhteiskunnassa ja paikallisen hyvinvoinnin luomisessa, liiketoiminnan eettisyys, vastuulliset tuotteet ja palvelut sekä vastuu sidosryhmistä ja ympäristöstä ovat yhteiskuntavastuumme kulmakiviä.

Olemme ottaneet käyttöön koko henkilöstöä sitovat hyvän liiketavan periaatteet. Allekirjoittamamme YK:n Global Compact -periaatteisto sekä kansainväliset sopimukset velvoittavat meitä toimimaan yhteisten pelisääntöjen mukaisesti.

Vuosi 2013 oli toiminnassamme myös vastuullisuusmielessä menestyksellinen. Taloudellinen tuloksemme on hyvä, ja markkina-asemamme vahvistui entisestään. Samaan aikaan pystyimme säilyttämään vakavaraisuutemme hyvällä 17,3 (Core Tier 1) tasolla. Edistyimme vuoden aikana myös yhteiskuntavastuuohjelmassa asetetuissa tavoitteissamme.

OP-Pohjola elää Suomesta. Kansallisena merkittävänä toimijana meillä on suuri vaikutus suomalaisten elämään ja hyvinvointiin. Vastuu on suuri ja siksi ryhmän on oltava terve ja toimittava luottamuksen arvoisesti. Finanssikriisin puhkeamisen jälkeen, siis viimeisten reilun viiden vuoden aikana, koko euroalueen pankkien yritysluottokanta on supistunut 9 prosenttia. Suomessa yritysluottokanta on samaan aikaan kasvanut peräti 19 prosenttia. OP-Pohjolan osuus tuosta kannan kasvusta Suomessa on ollut kaksi kolmannesta. Tämä on yksi vahva esimerkki halustamme kantaa vastuuta tämän maan hyvinvoinnista.

Vuonna 2013 panostimme ennätysmäärän, lähes 150 miljoonaa euroa, tuote- ja palvelukehitykseen. OP-mobiilin kasvu kohti ensisijaisen asiointikanavan asemaa henkilöasiakkaiden pankkiasioinnissa jatkuu. Käyttäjäärvioissa mobiilipalvelumme ovat kärkitasoa. Uusi Pivo-palvelumme edustaa innovatiivisuudessaan älylompakoiden edelläkävijyyttä. Omasairaalan myötä olemme terveydenhuollon prosessien kehittämisessä nousseet suunnannäyttäjäksi.

Helsingin toimitilamme, Vallila 2015 -rakennushanke etenee suunnitelmien mukaisesti ja on saanut jo ensimmäisen LEED-sertifikaatin. Olemme myös lahjoittajana mukana Uudessa lastensairaalassa, joka on iso ja merkittävästi työllistävä suomalainen investointi tulevaisuuteen.

Toimintaympäristömme epävarmuus jatkuu edelleen, ja talouskasvun odotetaan olevan edelleen vaatimatonta. Samaan aikaan finanssiala on suuressa muutoksessa. Matala korkotaso ja hidas kasvu, rakennemuutokset, verotus ja kasvava sääntely muokkaavat toimintaa ja vaikuttavat aina asiakkaisiin asti. Uusi tilanne edellyttää pankeilta huomattavasti suurempia taloudellisia puskureita. Meidän on muuttuvassa toimintaympäristössä pidettävä huolta kustannustehokkuudesta samalla, kun uudistamme omaa toimintaamme vastaamaan tulevaisuuden finanssialan haasteita. Aiomme olla toimintakykyinen kaikissa tilanteissa, jotta voimme huolehtia osaltamme Suomen rahoitus- ja maksuliikejärjestelmän sekä vakuutusmarkkinoiden toimivuudesta ja taata asiakkaillemme heidän toiveidensa mukaiset palvelut.

Reijo Karhinen

Pääjohtaja

Finanssialan megatrendit, riskit ja mahdollisuudet

Finanssialan toimintaympäristöä muokkaavat erilaiset megatrendit eli alan ulkopuolelta tulevat muutostekijät. Megatrendit ovat kehityksen suuria linjoja, jotka ovat tunnistettavissa trendeinä tai trendikokonaisuuksina, joilla on toteutuneen kehityksen perusteella tunnistettavissa oleva suunta, jonka voidaan perustellusti ajatella jatkuvan samansuuntaisena tulevaisuudessakin. Megatrendit leviävät tyypillisesti laajalle ja vaikuttavat yhteiskuntaan, talouteen, politiikkaan, ympäristöön ja teknologiaan. Megatrendit vaikuttavat OP-Pohjolan strategian sekä yhteiskuntavastuun painopisteisiin, ja niiden kehitystä arvioidaan säännöllisesti. OP-Pohjola päivitti megatrendejä koskevaa näkemystään vuonna 2013. Ajankohtaisia megatrendejä ovat globalisoituminen, demografinen muutos, digitalisoituminen, talouden tasapainottaminen, sääntelyn ja valvonnan lisääntyminen sekä kestävä kehityksen korostuminen. Kaikilla näillä muutoksilla on kiinteä yhteys vastuullisuustyöhön.

Globalisoituminen kytkee yhteiskunnat, taloudet ja toimijat tiiviimmin toisiinsa. Finanssialalta edellytetään yhä enemmän reagoitiherkkyttä, sopeutumiskykyä ja kansainvälistä palveluosaamista. Lisäksi se korostaa OP-Pohjolan vastuullisuutta ja vaikutuksia muun muassa hankintaketjussa sekä kansainvälisissä sijoituspäätöksissä.

Demografinen muutos merkitsee erityisesti länsimaissa sitä, että ihmisten elinikä pitenee ja väestö ikääntyy. Samalla maailman väestönkasvu kiihtyy ja kaupungistuminen jatkuu. Finanssialan rooli hyvinvoinnin turvaajana ja senioripalveluiden tarjoajana kasvaa.

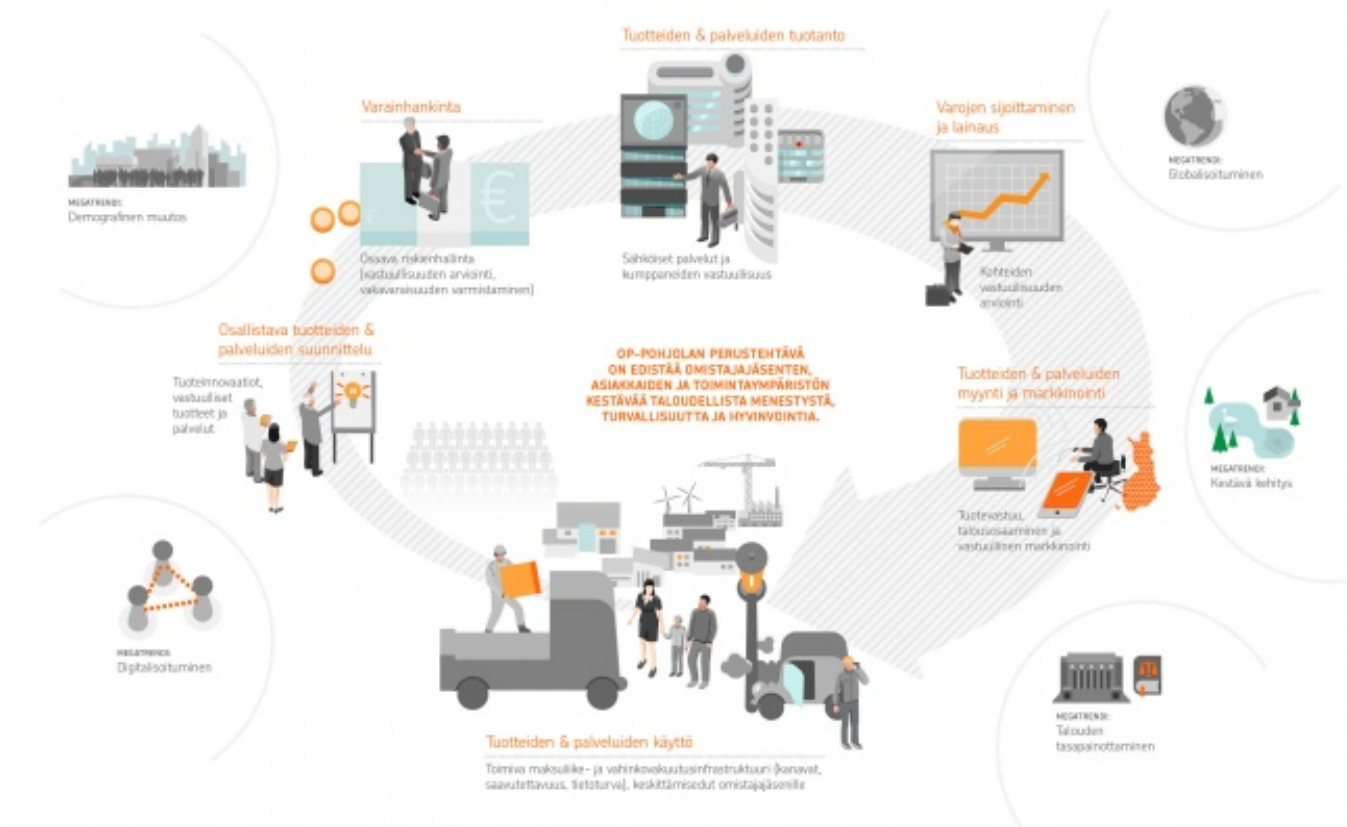
Digitalisoituminen synnyttää kiihtyvällä tahdilla monimuotoista informaatiota. Finanssipalvelut ovat asiakkaiden saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta. Uusilla sähköisillä palveluilla on kasvava merkitys, ja uutta teknologiaa hyödynnetään paremman asiakaskokemuksen luomiseksi.

Talouden tasapainottaminen lisää rakenneuudistusten tarvetta. Velkaantuneisuuden hillintä ja talouden sopeuttaminen hidastavat useiden länsimaiden talouskasvua. Epävarmuuden tila säilyy rahoitus- ja pääomamarkkinoilla. Samaan aikaan finanssialan kansainvälinen sääntely ja valvonta lisääntyvät entisestään ja ala sopeuttaa toimintaansa uuteen sääntely- ja toimintaympäristöön. Vakavaraisuutta, rahoitusrakennetta ja maksuvalmiutta vahvistetaan. Kuluttajansuojan kiinnitetään yhä enemmän huomiota.

Kestävä kehitys merkitsee sitä, että luonnonvarojen niukkuus, resurssien tehokas käyttö ja ilmastonmuutos aiheuttavat merkittäviä haasteita maailmanlaajuisesti. Kaikilta toimijoilta edellytetään yhä läpinäkyvämpää ja vastuullisempaa toimintaa. Myös finanssialalla maineriskeihin kiinnitetään yhä enemmän huomiota. Samalla kestävä kehityksen korostuminen avaa mahdollisuuksia vastuullisille finanssituotteille ja -palveluille.

OP-Pohjolan arvoketju

Suurena kuvaa klikkaamalla sitä



OP-Pohjola-ryhmän perustehtävä ja strategia

OP-Pohjolan perustehtävä on edistää omistajajäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävästä taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. OP-Pohjolan arvot ovat vastuullisuus, ihmisläheisyys ja yhdessä menestyminen. Niiden mukaisesti OP-Pohjola toimii paikallisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti eettisesti vastuullisena yrityksenä.

Strategian mukaisesti yhteiskuntavastuu on tiivis osa OP-Pohjola-ryhmän liiketoimintaa. Yhteiskuntavastuun perusta rakentuu osuustoiminnalle, arvoillemme, vahvalle vakavaraisuudelle ja osaavalle riskienhallinnalle. Yhteiskuntavastuun toimenpiteissä huomioidaan taloudellinen, sosiaalinen ja ympäristövastuu. OP-Pohjolan tavoite yhteiskuntavastuussa on olla toimialan edelläkävijä Suomessa.

OP-Pohjola on vastuullinen työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä kehittymisestä ja hyvinvoinnista. OP-Pohjola kantaa osaltaan vastuuta Suomen rahoitus- ja maksuliikejärjestelmän sekä vakuutusmarkkinoiden toimivuudesta. OP-Pohjola panostaa vastuullisten tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen sekä parantaa jatkuvasti vastuullisen rahoituksen, sijoittamisen ja vahinkovakuuttamisen toimintatapoja.

Lisäksi OP-Pohjola pyrkii aktiiviseen, avoimeen ja läpinäkyvään viestintään ja sidosryhmävuorovaikutukseen sekä edistää asiakkaidensa talouslukutaitoa. OP-Pohjolan yhteiskunnallisena tavoitteena on ratkaista vastuulliset hyvinvoinnin, turvallisuuden ja asumisen palvelut niin, että ne tuottavat kestävästä taloudellista menestystä Suomessa.

Olennaisuus OP-Pohjolan vastuullisuudessa (G4-18)

OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuuraporttiin on koottu ne olennaiset asiat, jotka liittyvät ryhmän toiminnan merkittävimpiin taloudellisiin, sosiaalisiin ja ympäristövaikutuksiin tai jotka voivat olla merkittäviä OP-Pohjolan sidosryhmien päätösten ja valintojen tekemisessä. Yhteiskuntavastuuraportoinnin tavoitteena on lisätä ryhmän avoimuutta ja läpinäkyvyyttä ja siten taata sidosryhmille paremmat edellytykset toiminnan arviointiin ja päätöksentekoon. OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuun olennaiset asiat korostuvat ryhmän vastuullisuusohjelman painopistealueissa.

OP-Pohjola päivitti vuonna 2013 yhteiskuntavastuun olennaisuusarvion uudistuneen GRI G4 -ohjeiston mukaiseksi. Edellinen olennaisuusarviointi toteutettiin vuonna 2011 ja sen tuloksena määriteltiin ryhmän yhteiskuntavastuun tärkeimmät vaikutusalueet ja toimenpiteet. Olennaisuusarvion avulla myös selvitettiin sidosryhmien vastuullisuusodotuksia ja analysoitiin yhteiskuntavastuunasioiden liiketoimintavaikutuksia.

Olennaisuusarvio aloitettiin käymällä läpi OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun keskeiset näkökohdat ja tunnistamalla yhteiskuntavastuuseen liittyvät muutokset OP-Pohjolan toimintaympäristössä. Erityisesti kiinnitettiin huomiota sellaisiin yhteiskuntavastuun näkökohtiin, jotka ovat merkittäviä OP-Pohjolan toiminnan, tuotteiden, palveluiden ja liikesuhteiden kannalta. Vaikutuksia tunnistettiin laajasti koko arvoketjussa. Tunnistettujen näkökohtien merkittävyyden arvioimiseksi OP-Pohjola toteutti syyskuussa 2013 sidosryhmäkyselyn. Verkkokyselyyn osallistui henkilö- ja yritysasiakkaiden, hallinnon, henkilöstön, sijoittajien, alihankkijoiden sekä muiden ulkoisten sidosryhmien edustajia. Kyselyyn vastasi yhteensä 437 henkilöä. Vastuullisuuden näkökohdat jakautuivat kyselyssä neljälle osa-alueelle: OP-Pohjolan rooli suomalaisessa yhteiskunnassa, vastuulliset tuotteet ja palvelut, vastuu sidosryhmistä ja ympäristövastuu.

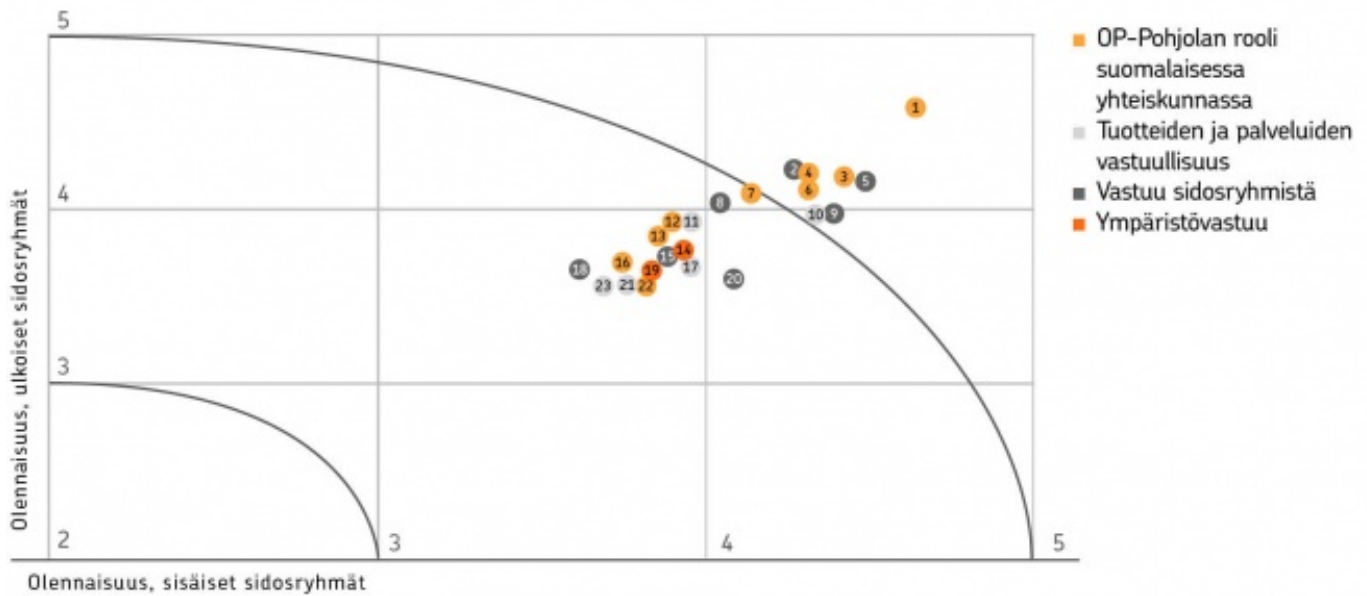
Sidosryhmien vastausten perusteella tärkeimmät OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohdat olivat asiakastiedon luottamuksellisuus ja tietoturva, henkilöstön osaamisen kehittäminen, laajat sähköiset pankki- ja vakuutuspalvelut, osaava riskienhallinta, oikeudenmukainen palkka- ja palkitsemispolitiikka sekä ryhmän vakavaraisuus. Muita olennaisiksi arvioituja vastuullisuuden näkökohtia olivat hyvä hallintotapa, kumppaneiden ja alihankkijoiden vastuullisuuden huomioon ottaminen niitä valittaessa, sähköisten pankki- ja vakuutuspalvelujen jatkuva kehittäminen sekä tasa-arvo.

Sidosryhmät pitivät tärkeinä OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohtina myös seuraavia: kaikkien sijoituskohteiden vastuullisuuden arviointi, aktiivinen talousrikollisuuden ja väärinkäytösten torjunta, taloudellisen infrastruktuurin toimintavarmuus, OP-Pohjolan oman toiminnan hiilijalanjälki, vastuullinen markkinointi, yhteiskuntavastuun riskien huomioiminen riskienhallinnassa sekä asiakkaan eri elämäntilanteita tukevat vastuulliset tuoteinnovaatiot. Oman olennaisuusarviointimme päätelmiä tukee myös TNS Gallupin tutkimus Yritysten maine ja vastuullisuus 2013 (marraskuu 2013) jossa suuri yleisö nimesi OP-Pohjolan maineen ja vastuullisuuden kannalta tärkeimmäksi osa-alueeksi tuotteet ja palvelut ja toiseksi tärkeimmäksi taloudellisen vastuun. Sitä vastoin ympäristövastuun merkitys finanssialalla miellettiin vähäisemmäksi. Ylipäätään tutkimus vahvisti OP-Pohjolan vastuullisuuskuvan edustavan kärkiryhää Suomen finanssialalla.

Sidosryhmäkyselyn tulos tuki edelleen OP-Pohjolan lähestymistapaa, jossa yhteiskuntavastuuta kehitetään kiinteänä osana liiketoimintaa. Sähköisten pankki- ja vakuutuspalvelujen merkitys osana vastuullisuutta on sidosryhmien näkemyksen mukaan kasvanut. Samoin hyvän hallintotavan rooli vastuullisuuden toteutumisessa korostuu aiempaa enemmän.

Näkökohtien priorisoinnissa otettiin huomioon sidosryhmäkyselyn tulosten lisäksi OP-Pohjolan strategia ja yhteiskuntavastuun linjaukset. Näin toteutetun olennaisuusarvion perusteella OP-Pohjola on valinnut tärkeimmät yhteiskuntavastuun näkökohdat ja raportoi niihin liittyvät tiedot ja tunnusluvut GRI G4-ohjeiston mukaisesti. Olennaisiksi määritellyt yhteiskuntavastuun näkökohdat on listattu GRI-sisältövertailussa.

OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuun olennaisuusmatriisi



- | | | |
|--|--|---|
| 1. Asiakastiedon luottamuksellisuus ja tietoturva | 11. Kaikkien sijoituskohteiden vastuullisuuden arviointi | 20. Tasa-arvon edistäminen |
| 2. Viestinnän avoimuus ja ymmärrettävyys | 12. Aktiivinen talousrikollisuuden ja väärinkäytösten torjunta | 21. Erityiset vastuullisuuslähtöiset sijoitustuotteet |
| 3. Laajat pankki- ja vakuutuspalvelut verkossa | 13. Taloudellisen infrastruktuurin toimintavarmuus | 22. Vahinkojen ennaltaehkäisy |
| 4. OP-Pohjola-ryhmän vakavaraisuus | 14. OP-Pohjolan oman toiminnan hiilijalanjälki/ilmastovaikutus | 23. Ympäristöriskien ja -vaikutusten arviointi rahoitus- ja vakuutuspäätöksissä |
| 5. Henkilöstön osaamisen kehittäminen | 15. Vastuullinen markkinointi | |
| 6. Osaava riskienhallinta | 16. Yhteiskuntavastuun riskien huomioiminen riskienhallinnassa | |
| 7. Hyvä hallintotapa | 17. Tuoteinnovaatiot asiakkaan eri elämänvaiheisiin | |
| 8. Kumppaneiden ja alihankkijoiden vastuullisuuden huomioonottaminen niitä valittaessa | 18. Voitonjako asiakkaille ja omistajille | |
| 9. Oikeudenmukainen palkka- ja palkitsemispolitiikka | 19. Ympäristöystävälliset tuotteet ja palvelut | |
| 10. Sähköisten pankki- ja vakuutuspalvelujen jatkuva kehittäminen | | |

Yhteiskuntavastuun johtaminen

Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä perustuu osuustoiminnallisiin arvoihin, vahvaan vakavaraisuuteen ja osaavaan riskienhallintaan. Yhteiskuntavastuun strategisesta johtamisesta vastaa OP-Pohjola osk:n johtokunta. Tavoite on, että yhteiskuntavastuun johtaminen on tiivis osa liiketoiminnan johtamista. Yhteiskuntavastuu kuuluu OP-Pohjola osk:n johtokunnassa viestintäjohtajan vastuulle. Eettisiä asioita koskevat linjaukset tekee johtokunta.

Operatiivisia toimenpiteitä linjataan ja ohjataan OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelman avulla. Operatiivinen vastuu toimenpiteistä on ryhmään kuuluvien yhteisöjen hallituksilla ja johtoryhmillä niiden omien päätöksentekoprosessien mukaisesti. Vuoden 2013 alusta lähtien yhteiskuntavastuuohjelmaa on linjattu osana Identiteetin ja viestinnän ohjausryhmän toimintaa.

Yhteiskuntavastuun johtamista arvioidaan osana liiketoimintaa, ja yhteiskuntavastuun KPI-mittarit ovatkin liiketoiminnan mittareita. Arvioinnin seurauksena vuoden 2013 aikana on päivitetty liiketoimintaa ohjaavia politiikkoja sekä arvioitu uusien politiikkojen tarvetta.

Ryhmän osuuspankeissa toimitusjohtajan tulee viedä pankin hallituksen käsiteltäväksi keskusyhteisön määrittelemät ohjeet, joista yksi on Eturistiriitojen hallinta OP-Pohjola-ryhmässä. Ryhmän yhteisöille on suositeltu, että ohje käsitellään henkilöstön kanssa noudattaen YT-lain mukaista menettelyä.

OP-Pohjola-ryhmän vuosikertomuksessa ilmoitetaan johtokunnan jäsenten keskeiset luottamustehtävät ja Pohjolan osakeomistukset. Lisäksi julkiseen sisäpiirirekisteriin kuuluvien henkilöiden osakkeenomistukset ovat haettavissa julkisista rekistereistä.

Merkittävät uudet tuotteet, palvelut ja toimintamallit tai näiden muutokset viedään tarvittaessa arvioitavaksi johtokuntaan, joka viime kädessä tekee päätöksen uusien tuotteiden tai palveluiden käyttöönotosta.

Merkittävät toteutuneet riskit viedään johtokunnan tiedoksi osana kuukausittaista riskikatsausta. Vuosittain päivitettävissä riskikartoituksissa tunnistetaan toimintaan kohdistuvat olennaisimmat riskit, mukaan lukien ympäristöön, sosiaaliseen vastuuseen tai hyvään hallintoon liittyvät riskit (ESG). Näistä kartoituksista tehdään analyysi, joiden pohjalta merkittävät ilmiöt nostetaan johdon tietoisuuteen.

OP-Pohjola-ryhmän hallinnointijärjestelmä perustuu Suomen lainsäädännön lisäksi Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodiin sekä ryhmän omiin hyvän hallinnoinnin suosituksiin. Yhteiskuntavastuu sisältyy ryhmän hallinnointiperiaatteisiin.

[Lue lisää OP-Pohjola-ryhmän hallinnointiperiaatteista](#)

[Lue lisää Pohjola Pankki Oyj:n hallinnointiperiaatteista](#)

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa asiakkaita ohjataan ottamaan yhteyttä koko toimialan yhteiseen FINE-neuvottelukuntaan, jonka jäsenet edustavat laajasti eri sidosryhmiä.

Hyvän liiketavan periaatteiden valvonta

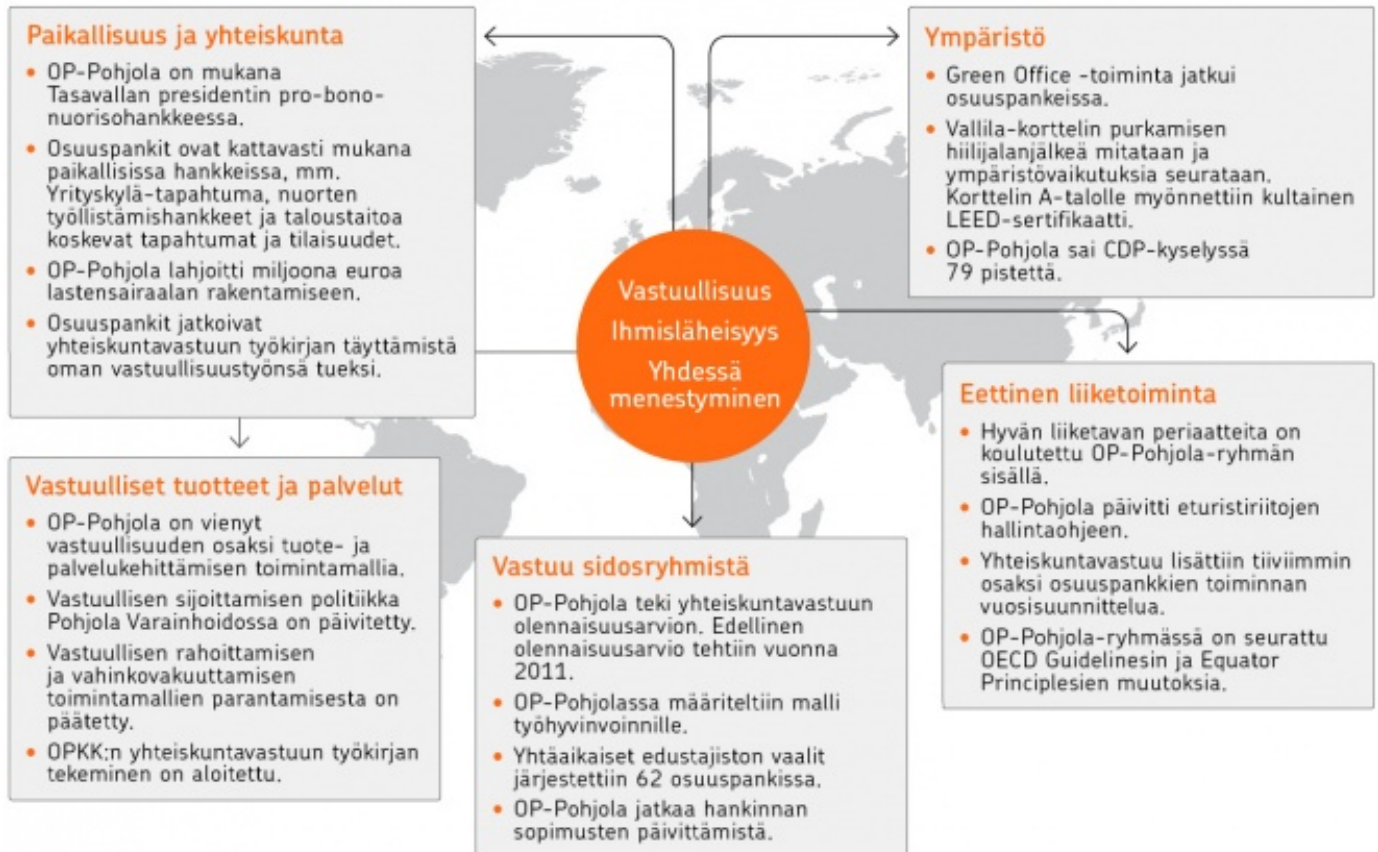
Hyvän liiketavan periaatteet sitovat koko henkilökuntaa ja hallintoa. Jatkuva tai olennaisesta hyvän liiketavan periaatteiden vastaisesta menettelystä ryhmän hallintoneuvosto huomauttaa kyseisen yhteisön hallitusta.

Hyvän liiketavan periaatteiden mukaisesti ryhmän sisäinen ohje ristiriitatilanteissa on, että tarkastusjohtajalle voi lähettää luottamuksellisesti postia periaatteiden rikkomistapauksissa.

OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelma

OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelma rakennettiin vuonna 2011 tehdyn olennaisuusarvion pohjalta, jolloin yhteiskuntavastuuohjelmalle ja osuustoiminnalle työstettiin kuvaavat KPI-luvut (Key Performance Indicators) ja tavoitteet. Olennaisuusarvio on päivitetty syksyllä 2013, ja arvioinnin tulokset vaikuttavat vuoden 2014 toimenpiteisiin sekä yhteiskuntavastuun KPI-mittaristoon ja tavoitteisiin. KPI-mittaristo on arvioitu uudelleen vuoden 2013 aikana ja asetettu tavoitteet vuosille 2014 ja 2016.

Yhteiskuntavastuuohjelma vuonna 2013



Yhteiskuntavastuun KPI-mittarit	Tavoitteet				
	2011	2012	2013	2014	2016
Paikallisuus ja yhteiskunta					
Rahoitus- ja vakuutusryhmittymän vakavaraisuussuhde (RAVA)	1,80	1,90	1,90	1,6	1,6
Asiakaspalveluiden toimintavarmuus (%)	99,78	99,96	99,97	99,89	99,89
Tuki paikallisille hankkeille (milj.e)	3,3	3,1	2,6*		
Vastuu sidosryhmistä					
Bonukset omistajajäsenille (milj.e) ¹	163	173	182		
Pohjola Pankin osinkosuhte (%) ²	60	51	50**	≥ 50	≥ 50
Keskimääräinen eläkkeellejäämisikä ³	61,5	61,5	61,6		
Henkilöstötyytyväisyys (asteikolla 1–5)	3,9	3,9	3,9		
Edustajistopankkien jäsenmäärä kaikista jäsenistä (%)	71	78	83***		
Vastuulliset tuotteet ja palvelut					
Henkilöasiakkaiden e-laskut (1 000 kpl)	2 955	4 981	13 200	22 000	30 000
Yritysasiakkaiden e-laskut (1 000 kpl)	5 519	7 388	9 200	25 000	32 000
Omasairaala: hoitoketjun lyhentäminen (vrk) ⁴			43****		
Eettinen liiketoiminta					
Suosittelu henkilöasiakkaat ⁵	*****	58,0			
Pankkipalvelut			73		
Vakuutuspalvelut			54		
Suosittelu yritysasiakkaat (Net Promoter Score) ⁶	31	32			
Pankkipalvelut			38		
Vakuutuspalvelut			12		
Ympäristö					
Oman toiminnan hiilijalanjälki (tn CO ₂)	34 847	32 743	35 003 *****	-1 %	edellis- vuodesta - 5%
Green Office -merkityissä toimistoissa työskentelevät (henkilömäärä)	2 550	2 815	2 493	3000	5000

1 Kertyneet bonukset

2 Osinkopolitiikka: osinko vähintään 50 % tilikauden tuloksesta edellyttäen, että Core Tier 1- vakavaraisuus säilyy vähintään 10 %:ssa. Pohjola Pankki Oyj:n emoyhteisön OP-Pohjola osk:n hallituksena toimiva johtokunta on ehdottanut 6.2.2014 Pohjola Pankki Oyj:n hallitukselle, että Pohjola-konsernin osinkosuhte lasketaan 50 prosentista 30 prosenttiin tilikauden 2014 voitonjaosta lähtien, kunnes Pohjolan ydinvakavaraisuus (CET1) saavuttaa uuden tavoitetason 15 %. Pohjola Pankki Oyj:n hallitus arvioi ehdotukset yhtiökokoukseen 20.3.2014 mennessä

3 Ei sisällä Seesam-vahinkovakuutusyhtiötä

4 Sairaaloiminta alkanut 2013

5 & 6 NPS-kysymysasteikkoon tehtiin vuonna 2013 pieni tarkennus: vastaajille kerrottiin, että asteikolla 0-10, 5=neutraali. Tämän lisäksi pankki- ja vakuutusosuittelun tulos raportoidaan erikseen.

* Vuonna 2013 tehtiin päätös miljoonan euron lahjoituksesta lastensairaalalle. Maksu jakaantuu vuosille 2013-2017.

** Hallituksen esitys

*** Ensimmäiset samanaikaiset edustajiston vaalit järjestettiin 62 osuuspankissa syksyllä 2013. OP-Pohjolan hallintoneuvoston asettama tavoite on 90 % vuodelle 2017.

**** Luku on keskiarvo kolmen eri nk. tyyppileikkauksen hoitoketuista (= kokonaistyökyvyttömyysaika) lakisääteisten tapaturmien vahingoissa, joissa hoitomuotona on käytetty ko. tyyppileikkausta.

***** Ei vertailukelpoista historiatietoa vuodelta 2011.

***** Scope 1 ja 2. OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjäljen lisäys johtui mm. osuuspankkien kiinteistöjen aiempaa kattavammasta tiedonkeruusta hiilijalanjäljen virhemarginaalin pienentämiseksi.

Kansainväliset sitoumukset

OP-Pohjola-ryhmä on sitoutunut noudattamaan lakien ja määräysten lisäksi myös kansainvälisiä, toimintaa ohjaavia sitoumuksia. OP-Pohjola allekirjoitti vuonna 2011 Global Compact -aloitteen ja sitoutui noudattamaan YK:n Global Compactin kymmentä periaatetta ihmisoikeuksien, työn, ympäristön ja korruption torjunnan aloilla. Global Compact -periaatteet on viety osaksi OP-Pohjola-ryhmän uusia toimittajasopimuksia ja henkilöstölle on laadittu hyvän liiketavan periaatteiden ja yhteiskuntavastuun verkkokoulutukset, joissa on huomioitu Global Compactin periaatteet.

OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito allekirjoittivat YK:n Vastuullisen sijoittamisen periaatteet vuonna 2009 ensimmäisten suomalaisten varainhoitajien joukossa. Tämän jälkeen vastuullisen sijoittamisen toimintatapoja on kehitetty entistä määrätietoisemmin ja samalla on osallistuttu alan laajempaan kehittämiseen. Lisäksi molemmat ovat Suomen vastuullisen sijoittamisen yhdistyksen (FINSIF ry) perustajajäseniä. OP-Pohjola-ryhmä on mukana myös esimerkiksi Finanssialan Keskusliiton (FK) vastuullisuustyöryhmässä, yritysvastuuverkosto Finnish Business & Society ry:ssä (FiBS) sekä EACB:n (European Association of Co-operative Banks) vastuullisuustyöryhmässä. OP-Rahastoyhtiö on myös Suomen luonnonsuojeluliiton kumppani ja OP-Pohjola on WWF:n kumppani.

OP-Pohjola on seurannut 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.

Vuonna 2013 OP-Pohjola vastasi edellisvuosien tapaan CDP-kyselyyn, jonka tarkoituksena on kerätä suuryrityksiltä tietoa heidän osallistumisestaan ilmastonmuutoksen torjuntaan ja kasvihuonekaasupäästöjen vähentämiseen. CDP:n avulla yrityksiä voidaan auttaa kiinnittämään huomiota ympäristövastuuseensa. Vuonna 2013 OP-Pohjolan saavuttama pistemäärä kyselyssä oli 79/100 eli korkeampi kuin vastaajilla keskimäärin.

Yhteiskuntavastuuohjelma

OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuuohjelma käsittää viisi osa-aluetta, niiden KPI-mittarit sekä tavoitteet mittareille.

Paikallisuus ja yhteiskunta kiinnittää huomiota ryhmän liiketoimintaan paikallisesti ja alueellisesti sekä OP-Pohjolan asemaan Suomen taloudellisessa infrastruktuurissa.

Vastuu sidosryhmistä sisältää toimenpiteet ja vuoropuhelun eri sidosryhmien kanssa sekä muut henkilöstön ja asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttavat asiat. Sidosryhmävastuuseen kuuluu myös selkeä viestintä ja markkinointi.

Vastuulliset tuotteet ja palvelut käsittää vastuullisen sijoittamisen, vastuullisen luotonantoprosessin kehittämisen, vastuullisen vahinkovakuuttamisen toimintamallin parantamisen sekä pankki- ja vakuutuspalveluiden vastuullisuuden. Näissä otetaan huomioon sosiaalinen, taloudellinen ja ympäristövastuu.

Eettisen liiketoiminnan alla käsitellään hyvän liiketavan periaatteita ja muita toimintaohjeita sekä niiden noudattamista ryhmässä.

Ympäristön alla tarkastellaan ryhmän oman toiminnan vaikutuksia ympäristöön.

Paikallisuus ja yhteiskunta

Yksi OP-Pohjolan arvoista on yhdessä menestyminen. Sen mukaisesti ryhmä on aktiivisesti mukana kehittämässä paikallista ja alueellista elinvoimaisuutta. Tavoite on rakentaa pitkäaikaista luottamusta eri sidosryhmien kanssa paikallisesti. Ryhmällä on Suomen laajin pankki- ja vakuutuspalvelut kattava palveluverkko, jonka avulla varmistetaan asiakkaiden tasa-arvoiset asiointimahdollisuudet koko maassa.

OP-Pohjola-ryhmän noin 500 toimipaikkaa eri puolella maata luovat hyvät edellytykset vuorovaikutukseen paikallisten yhteisöjen kanssa. Lisäksi OP-Pohjola tarjoaa asiakkailleen laajan valikoiman pankki- ja vakuutuspalveluja sähköisesti.

Vastuu suomalaisesta infrastruktuurista

Riskien- ja vakavaraisuuden hallinnan tavoitteena on turvata OP-Pohjola-ryhmän ja sen yhteisöjen riskinkantokyky ja varmistaa, että ryhmän toimintaedellytykset eivät vaarannu pitkällä aikavälillä. Ryhmän vakavaraisuus on vahva sekä rahoitus- ja vakuutusryhmittymän vakavaraisuudella (RAVA-vakavaraisuus) että luottolaitoslain mukaisella vakavaraisuudella mitattuna.

Finanssikriisin seurauksena EU-alueen pankkien vakavaraisuussäännökset tiukentuvat. Muutoksilla pyritään muun muassa parantamaan omien varojen laatua, kasvattamaan pääomapuskureita, vähentämään pääomavaateen syklistyyttä ja pankkien velkaantuneisuutta sekä asettamaan määrällisiä rajoitteita likviditeettiriskille. Muutokset tulevat voimaan vuosina 2014–2019. Myös vakuutussektorin vakavaraisuussäännökset ovat muuttumassa. Vakuutussektorin Solvenssi II -säännösmuutoksilla pyritään parantamaan vakuutusyhtiöiden omien varojen laatua, parantamaan yhtiöiden omaa riskienhallintaa, lisäämään pääomavaateen riskiperusteisuutta ja yhtenäistämään vakuutussektorin vakavaraisuussäännöksiä Euroopassa. EU-tasoiset säännökset astuvat voimaan vaiheittain vuoden 2016 alusta. OP-Pohjola-ryhmä on valmistautunut sääntelymuutoksiin aktiivisesti.

Nykyisestä ja ennakoidusta vakavaraisuusasemasta on esitetty tarkempia tietoja osana OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöstä, joka on luettavissa verkkosivuillamme op.fi.

Ryhmän luotonmyönnön peruseriaatteen on säilytetty vuonna 2013 ennallaan. Heikentynyt taloustilanne ei ole vaikuttanut järjestämättömien luottojen ja luottotappioiden määrään, vaan ne ovat pysyneet alhaisella tasolla.

Kotimainen suoraveloitusta päättyy tammikuun lopussa 2014 osana siirtymistä yhteiseen euromaksualueeseen SEPAan. Korvaavaksi palveluksi OP-Pohjola suosittelee asiakkailleen tehokasta ja ympäristöystävällistä e-laskua. Täydentävänä palveluna OP-Pohjola tarjoaa uutta suoramaksua, jonka avulla laskujen automatisoitu maksaminen on mahdollista myös verkkopankkia käyttämättömille asiakkaille. OP-Pohjola ottaa vastaan e-lasku- ja suoramaksutoimeksiantoja myös paperisina tukeakseen hyväntekeväisyysjärjestöjen varainhankintatoimintaa ja auttaakseen senioreita heidän pankkiasioinnissaan.

Asiointikanavien kehittäminen

OP-Pohjolan vastuullisuutta on asiointikanavien kehittäminen niin, että ne vastaavat asiakkaiden muuttuvia tarpeita. Asiakkaiden arkea helpottavien sähköisten palvelujen kehittäminen jatkuu OP-Pohjolassa voimakkaana. Vuoden 2013 aikana on otettu käyttöön verkkoneuvottelu, jossa asiakas voi suojatussa yhteydessä neuvotella pankin kanssa vaikkapa asuntolainan verkon välityksellä kotisohvalta. Lisäksi asiakas voi varata verkossa itselleen ajan asioiden hoitoon joko konttoriin tai puhelin- tai verkkoneuvotteluun. Asiakas voi ottaa yhteyttä myös verkossa chatin kautta.

Nykyään valtaosa asiakkaiden päivittäisasioinnista tapahtuu sähköisissä kanavissa. Siksi OP-Pohjolan mobiilipalvelujen tarjontaa on laajennettu vuonna 2013. Asiakkaat ovat ottaneet laajasti käyttöön uudet älypuhelinratkaisut, joiden käyttö jatkaa kasvua. Syksyllä 2013 mobiilikäytön osuus sähköisestä asiointista oli jo noin viidennes, ja nopean kasvun odotetaan jatkuvan. Vuoden lopulla avattiin myös englanninkielinen mobiilisovellus pankkiasioiden hoitoon.

Syksyllä 2013 satojen asiakashaastattelujen ja -tutkimusten tuloksena lanseerattiin mobiililompakko Pivo. Pivo toimii käyttäjänsä älypuhelimessa raha-asioiden ymmärtämisen tukena ja auttaa hyödyntämään erilaisia etuja arjen ostoksissa. Oman saldonäkymän ja raha-asioiden lähiajan ennusteen näkee turvallisesti mutta helposti lyhyen tunnusluvun syöttämisen jälkeen. Tulevaisuudessa Pivo mahdollistaa myös ostosten teon ja maksamisen älypuhelimella. Heti liikkeellelähdestään alkaen Pivo on osoittautunut asiakkaille tarpeelliseksi: sitä käytetään selvästi tiheämmin kuin muita sähköisiä palveluita – monet käyttäjät jopa päivittäin.

Osuuspankin konttoreiden uuden tila- ja palvelumallin käyttöönotto aloitettiin vuonna 2013 kahdessa pankissa, Helsingin OP Pankin Tapiolan konttorissa ja Tampereen Seudun OP:n Hervannan konttorissa. Ensimmäiset kokemukset uusista tiloista ovat olleet erittäin positiivisia. Uudenlaisen palvelumallin tavoitteena on ottaa entistäkin paremmin huomioon erilaiset konttorissa asioivat asiakasryhmät.

Tietoturvan varmistaminen

Sähköisen asioinnin sekä pankki- ja vakuutustoiminnan tietojärjestelmien toimintavarmuus on OP-Pohjossa erityisen huomion kohteena. OP-Pohjola arvioi ja kehittää ennakoiden ja aktiivisesti sähköisten asiakaspalveluiden turvallisuusratkaisuja sekä tekee systemaattista kehitystyötä tietoturvan varmistamiseksi.

Vuoden 2013 aikana OP-Pohjola kehitti edelleen palvelujensa turvallisuutta ja kykyään reagoida mahdollisiin verkkohyökkäyksiin. Lisäksi OP-Pohjola on tiivistänyt entisestään yhteistyötä viranomaisten ja finanssialan toimijoiden kanssa sähköiseen asiointiin liittyvien väärinkäytösten ehkäisemiseksi ja niiden selvittämisen nopeuttamiseksi.

Vuonna 2011 käyttöön otettua verkkomaksun lisävahvistusta on kehitetty edelleen vuonna 2013. Maksun lisävahvistus on turvaratkaisu, jonka avulla asiakkaalle tarjotaan parempaa turvaa hänen tietokoneellaan mahdollisesti olevia haittaohjelmia vastaan. Vuonna 2013 OP-Pohjola-ryhmä on kehittänyt kykyään havaita OP-verkkopalvelussa ilmeneviä väärinkäytöksiä sekä ilmoittaa väärinkäytöksistä viranomaisille ja asiakkailleen.

Paikalliset hankkeet

OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuuohjelman oleellinen osa ovat valtakunnalliset, paikalliset ja alueelliset hankkeet ja tapahtumat eri sidosryhmien kanssa. Niiden pitkän aikavalin tavoitteena on yhdessä sidosryhmien kanssa toteuttaa ryhmän perustehtävää.

OP-Pohjola-ryhmä on tehnyt kumppanuussopimuksen Uuden Lastensairaalan tukiyhdistyksen kanssa. Kumppanuussopimuksen myötä OP-Pohjola lahjoittaa miljoona euroa uuden lastensairaalan rakentamiseen. Tukisummaa kasvatetaan eri toimenpitein yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien sekä tukiyhdistyksen kanssa vuoteen 2017 mennessä.

Osuuspankit järjestävät paikallisia tapahtumia ja hankkeita eri puolella Suomea. Päätökset näistä toimenpiteistä tehdään paikallisesti. Esimerkiksi suurimmat osuuspankkit ovat osallistuneet Yrittäjäkylä-tapahtumaan, joka on peruskoulun kuudesluokkalaisten suunnattu työelämän, yhteiskunnan ja yrittäjyyden opintokokonaisuus. Lisäksi osuuspankit ovat aikaisempien vuosien tapaan osallistuneet nuorten työllistämishankkeisiin ja tukeneet erilaisia paikallisia kulttuuritapahtumia ja harrastuskerhoja. Esimerkiksi Osuuspankkien ja 4H-yhdistysten yhteistyönä toteuttamalle Ajokortti työelämään -kursseille osallistui 579 nuorta.

Vahinkovakuutusyhtiö Seesam puolestaan on tukenut vuosien ajan Baltiassa liikenneturvallisuuskampanjaa, jossa juhannuksena autoilevat sitoutuvat pysymään raittiina ja huolehtimaan myös ystävistään. Kampanjaan sitoutui vuonna 2013 yli 2000 henkilöä.

OP-Pohjola on vuonna 2013 osallistunut yhdessä kolmen muun pankin kanssa Tasavallan presidentin käynnistämään Ihan tavallisia asioita -hankkeeseen, jonka tarkoituksena on auttaa nuoria heidän oman taloutensa hallinnassa. Hanke on ollut käynnissä Helsingin, Riihimäen, Joensuun, Jyväskylän ja Oulun seudulla. Paikalliset nuorisotyöntekijät ovat koonneet oman alueensa nuorista ryhmiä, joita pankkilaiset ovat tavanneet ja keskustelleet heidän kanssaan taloudenhallinnan perusasioista. Palaute nuorilta on ollut hyvää ja myös osuuspankkilaiset ovat olleet innokkaasti mukana arvokkaassa työssä.

Talouselukutaito

OP-Pohjola panostaa suomalaisten talouselukutaidon edistämiseen ja pankki- ja vakuutusasioiden tuntemiseen. OP-Pohjolassa on tehty useana vuonna tutkimus suomalaisten talouselukutaidosta, niin myös vuonna 2013. Tutkimuksen mukaan oma pankki koetaan yhä selvästi tärkeimmäksi opastajaksi, kun oma talous askarruttaa. Nuorten kohdalla pankin lisäksi korostuu sukulaisten ja ystävien rooli. Eri ihmisryhmistä aktiivisimmiksi talouselukutaidon seuraajiksi erottuivat seniorit ja ammattinharjoittajat.

Osuuspankit ovat järjestäneet paikallisia tapahtumia nuorille ja seniorikansalaisille sekä talouden eri teemoihin liittyviä tilaisuuksia henkilö- ja yritysasiakkaille. Esimerkiksi jo monena vuonna pidettyjä yritysten Starttipäiviä järjestettiin eri puolilla Suomea. Tapahtumista vastaavat osuuspankit ja Pohjola Vakuutus yhdessä. Kohderyhmänä ovat yrityksen perustamista tai ostamista harkitsevat henkilöt. Merkittävä osa talouselukutaidon ylläpitoa on ollut oppilaitosyhteistyö: opinnäytetyöt, opiskelijavierailut, työharjoittelupaikat ja rekrytointimessut. Lisäksi osuuspankeilla on ollut pienimuotoisia paikallisia tapahtumia liittyen talouselukutaidon ja talouselukutaidon opettamiseen nuorille ja seniorikansalaisille.

Pankeilla on ollut myös eri talouden teemoihin liittyviä tilaisuuksia yksityisasiakkaille ja yrityksille. Pohjola Pankki järjesti yhdessä paikallisten osuuspankkien kanssa sijoittajastrategiatilaisuuksia, joihin osallistui vuoden 2013 aikana lähes 10 000 asiakasta eri puolilla Suomea. Näissä tilaisuuksissa keskeistä on markkinanäkemyksen lisäksi ollut esimerkiksi talouselukutaidon tulkitseminen ja Euroopan velkakriisiin liittyvien käsitteiden selventäminen.

Myös asiakaslehtien rooli talouselukutaidon edistämisessä on merkittävä. OP-Pohjola-lehti on Suomen kolmanneksi luetuin aikakauslehti (KMT kevät 2013) ja sen tavoite on kertoa pankki- ja vakuutusasioista yli 1,4 miljoonalle lukijalleen. OP-Pohjolan julkaiseman Chydenius-lehden tavoite on herättää yhteiskunnallista keskustelua ja julkaista talouselukutaidon eturivin vaikuttajien näkemyksiä. OP-Pohjola-ryhmällä on myös muita eri kohderyhmien asiakaslehtiä. Jatkossa ryhmän tavoite on lisätä vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa ja helpottaa talouselukutaidon viestimistä myös omilla verkkosivuillaan sekä sosiaalisen median, kuten Facebookin ja Twitterin, kautta.

Vastuu sidosryhmistä (G4-24, G4-25, G4-26, G4-27)

Sidosryhmävuorovaikutus on sisäänrakennettu OP-Pohjolan osuustoiminnalliseen toimintamalliin. OP-Pohjola on tunnistanut keskeisimmät sidosryhmänsä, eli ne tahot, joilla on suurin vaikutus OP-Pohjolan toimintaan ja joiden toimintaan OP-Pohjola yrityksenä vaikuttaa. OP-Pohjola käy sidosryhmiensä kanssa avointa ja jatkuvaa vuoropuhelua.

Yhtenä tärkeimmistä sidosryhmätoiminnan periaatteista on tunnistaa sidosryhmävuoropuhelun kautta kehitettäviä kohteita OP-Pohjolan vastuullisuudessa. Yhteiskuntavastuun olennaisuusarvioon otettiin kattavasti osallistujia keskeisistä sidosryhmistä. Sidoryhmien odotukset vastuullisuusasioissa liittyvät erityisesti asiakastietojen luottamuksellisuuteen ja tietoturvaan. Muita sidoryhmien esille nostamia asioita ja odotuksia on käsitelty tarkemmin olennaisuusarvion yhteydessä.

Sidosryhmäyhteistyöhön kuuluvat läheisesti myös erilaiset hankkeet ja tapahtumat ympäri Suomea. Suurten valtakunnallisten hankkeiden lisäksi järjestetään runsaasti erilaisia paikallisia hankkeita ja tapahtumia. OP-Pohjola käy aktiivista vuoropuhelua myös mediassa.

Tärkeimmät tunnistetut sidoryhmät on lueteltu oheisessa taulukossa.

OP-Pohjolan sidoryhmät

HENKILÖSTÖ	LÄHIYHTEISÖT	KANSALAIJÄRJESTÖT
Vuoden 2013 henkilöstötutkimuksessa hyviä tuloksia saatiin erityisesti henkilöstön työtyytyväisyydessä, työhyvinvoinnissa ja esimiestyössä. Henkilöstö pitää erityisen tärkeänä tasa-arvon toteutumista ja sitä seurataan myös erikseen.	Paikalliset osuuspankit järjestävät lähiyhteisöissään paljon erilaisia sidoryhmätilaisuuksia. Vallila-hankkeen osalta lähialueen asukasyhdistyksille järjestettiin tammikuussa tilaisuus ennen purkutöiden aloitusta.	OP-Pohjola tapasi vuoden 2013 aikana eri kansalaisjärjestöjä ja keskusteli heidän kanssaan muun muassa OP-Rahastoyhtiön sijoituksista ja ns. maan haltuunotosta. OP-Pohjola tapaa kaksi kertaa vuodessa kaikki palkansaajajärjestöt.
TOIMIALAJÄRJESTÖT	TIEDOTUSVÄLINEET	KOULUT JA YLIOPISTOT
OP-Pohjola on mukana EACB:n ja FK:n työryhmissä sekä FIBS:in ja FINSIF:in toiminnassa. OP-Pohjola on kommentoinut EU:n Non-Financial Reporting -direktiiviesitystä osana FK:n ja EACB:n yritys vastuutoimintaa. OP-Pohjola on mukana IIF:n (The Institute of International Finance) ja sen eri työryhmien toiminnassa.	Toimittajille suunnatun PR-barometri 2013:n mukaan OP-Pohjola on yrityksistä viiden parhaan joukossa mediasuhteiden hoidossa ja imagossa. Erityisesti toimittajat kiittävät OP-Pohjolan asiantuntijoiden kommentteja sekä yleistä asennetta mediaa kohtaan. Kehittämiskohteenä media toivoo entistä aktiivisempaa yhteydenpitoa ja verkkosivujen informatiivisuutta.	Osuuspankit käyvät säännöllisesti keskustelemassa talousasioista paikallisesti lasten ja nuorten kanssa. Yliopistoissa ympäri Suomen on tehty yhteistyötä esimerkiksi luentojen tai vierailujen muodossa, sekä toteutettu yhteisiä tutkimushankkeita, työharjoittelua ja opinnäytetöitä.
VIRANOMAISET JA PÄÄTTÄJÄT	ASIAKKAAT, OMISTAJAJÄSENET JA SIOITTAJAT	EDUSTAJISTO JA HALLINTO
OP-Pohjola käy tiivistä vuoropuhelua viranomaisten kanssa ja toteuttaa edunvalvontaa.	Asiakkaita kuullaan jatkuvan palautejärjestelmän kautta ja omistajia kutsutaan mukaan osallistumaan hallintoon. Asiakkailla on myös mahdollisuus osallistua tuote- ja palvelukehitykseen asiakasyhteisön kautta.	Yhtäaikaiset edustajiston vaalit järjestettiin 62 osuuspankissa. Hallinnon kanssa käydään vuoropuhelua hallinnon uutiskirjeen kautta. Hallinnon toiveesta myös heille suunnattuja koulutuksia päivitetään vuoden 2014 aikana.

Omistajajäsenet ja osakkeenomistajat

Jokainen osuuspankin asiakas voi liittyä oman pankkinsa omistajajäseneksi. Vuoden 2013 lopussa omistajajäseniä oli 1,4 miljoonaa. Omistajajäsenet voivat osallistua pankin hallintoon ja päätöksentekoon. Omistajajäsenillä on hyvät vaikuttamismahdollisuudet palveluverkon, palautejärjestelmän ja osuuspankkien hallinnon kautta. Osuuspankit jakavat OP-bonuksia pankkinsa omistajajäsenille osuustoiminnan periaatteiden mukaisesti siinä suhteessa kuin nämä osallistuvat osuuspankkinsa toimintaan. Bonusasiakkaille on tarjolla etuja, kuten alennusta päivittäisasiain palvelukokonaisuudesta ja vakuutusmaksuista. Vuoden 2013 aikana bonuksia jaettiin 182 (2012: 173) miljoonaa euroa.

OP-Pohjola-ryhmän osuuspankit omistavat merkittävän osan ryhmään kuuluvan pörssi-yhtiö Pohjola Pankki Oyj:n osakkeista, ja muiden osakkeenomistajien tavoin ne saavat vuosittain osinkona osan Pohjola Pankin tuloksesta. Tätä kautta myös osuuspankkien omistajajäsenet hyötyvät Pohjola Pankin voitonjaosta. Vuonna 2013 Pohjola Pankin osakkeenomistajille maksettiin osinkoina 145 miljoonaa euroa.

Edustajisto

Osuuspankeissa ylintä päätäntävaltaa käyttää edustajisto, tai jos sitä ei ole, osuuskunnan kokous. OP-Pohjolassa on tavoitteena, että etenkin suurimmissa osuuspankeissa olisi edustajisto. Edustajisto on demokraattisempi vaihtoehto varsinkin, jos pankilla on tuhansia tai jopa kymmeniätuhansia omistajajäseniä.

Syksyllä 2013 järjestettiin 62 osuuspankissa ensimmäistä kertaa samanaikaiset edustajiston vaalit, joissa valittiin yhteensä lähes 2 000 edustajiston jäsentä. Ehdokkaana oli yhteensä yli 5 000 omistajajäsentä, eli yli 2,5 kertaa enemmän kuin edustajistoihin valittiin. Äänioikeutettuja omistajajäseniä oli yhteensä yli 900 000 eli noin kaksi kolmasosaa kaikista omistajajäsenistä. Itselleen sopivaa ehdokasta oli mahdollista hakea vaalikoneen avulla, ja vaaleissa oli mahdollista äänestää joko netissä tai postitse. Nettiä myös käytettiin ahkerasti, sillä 22 prosenttia äänesti OP-verkkopalveluiden kautta. Äänestäjät osallistuivat samalla myös uuden lastensairaalan rakennustalkoisiin: koska 62 osuuspankin äänestysprosenttien keskiarvo vaaleissa oli 34 prosenttia, OP-Pohjola lahjoitti ylimääräisen 20 000 euron tukisumman uuden lastensairaalan rakentamiseen.

Tällä hetkellä jo 82,5 prosenttia osuuspankkien omistajajäsenistä on pankeissa, joissa on edustajisto. Tavoitteena on, että vuonna 2017 edustajistopankeissa on 90 prosenttia omistajajäsenistä. Edustajisto muun muassa vahvistaa pankin tilinpäätöksen ja taseen sekä valitsee hallintoneuvoston, joka puolestaan valitsee hallituksen. Edustajisto toimii myös ponnahduslautana pankin hallinnon muihin tehtäviin, ja edustajistojen jäsenille on tarjolla pankkitoiminnan ja talousasioiden koulutusta.

Hallinnon osallistaminen

OP-Pohjolassa hallinnolla tarkoitetaan osuuspankkien hallitusten ja hallintoneuvostojen sekä OP-Pohjola osk:n hallintoneuvoston jäseniä. Osuuspankkien edustajiston jäsenet eivät ole hallinnon jäseniä. Hallintoneuvosto valvoo hallituksen ja toimitusjohtajan hoitamaa osuuspankin hallintoa ja valitsee hallituksen sekä vahvistaa pankin riskien ja vakavaraisuuden hallintaa koskevat periaatteet. Hallintoneuvosto vahvistaa pankin toimintaa koskevan ohjesäännön asioista, jotka ovat laajakantoisia ja periaatteellisesti tärkeitä sekä päättää toimitusjohtajan ja hallituksen välisestä tehtävänjaosta. Hallintoneuvosto valitsee hallituksen ja hallituksen esityksestä toimitusjohtajan. Hallitus on osuuspankin keskeisin päätöksentekelin, joka huolehtii pankin hallinnon ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallitus huolehtii myös siitä, että pankin liiketoiminta on jatkuvan menestymisen turvaamiseksi suunnitelmallista, tehokasta ja kannattavaa, toimintaympäristön muutoksiin sopeutuvaa ja riskeiltään hallittua.

Osuuspankkien hallitusten jäsenten on mahdollista osallistua koulutukseen, jossa käydään syvällisesti läpi osuuspankin toimintaa ja tavoitteita. Hallituksen ja hallintoneuvoston jäsenillä on mahdollisuus myös suorittaa OP-Pohjolan verkkokursseja esimerkiksi osuustoiminnasta ja pankkiliiketoiminnasta. Osuuspankkien hallinnolle toimitetaan omaa sähköistä uutiskirjettä, joka tarjoaa nopean mahdollisuuden viestiä ajankohtaisista asioista.

Vuonna 2013 ryhmässä käynnistettiin laaja osuuspankkien hallinnon osaamisen kehittämishanke, jonka tavoitteena on luoda eri hallintotehtäville systemaattinen osaamisen kehittämisen kokonaisuus. Näin OP-Pohjola-ryhmän hallintotehtävistä rakennetaan ainutlaatuinen näköalapaikka, mahdollisuus oman osaamisen kasvattamiseen ja urapolkuun ryhmän hallintotehtävissä.

Henkilöstö

OP-Pohjolan tavoitteena on olla finanssialan vetovoimaisin työnantaja ja yksi arvostetuimmista suurista työnantajista Suomessa. Henkilöstön osaamisesta ja jatkuvasta uudistumisesta koko työuran ajan halutaan kehittää menestystekijä ryhmälle.

OP-Pohjola 2012 -strategian mukaisesti kehittämisen painopisteitä vuosina 2013–2015 ovat muun muassa johtamisen, esimiestyön ja osuuspankkien hallinnon kehittäminen sekä työhyvinvointi. Lisäksi OP-Pohjolassa panostetaan suorituksen johtamiseen ja palkitsemisen kehittämiseen sekä sisäisen liikkuvuuden lisäämiseen. Tavoitteena on tarjota henkilöstölle monipuolisia uramahdollisuuksia ja osaamisen kehittämistä ryhmän sisällä.

Syksyllä 2012 OP-Pohjolassa alkoi laaja työhyvinvoinnin kehittämishanke. Enemmistö OP-Pohjola-ryhmän yrityksistä ja yhteisöistä on osana tätä hanketta vakuuttanut henkilöstönsä Laaja Terveysturva -vakuutuksella 1.1.2013 alkaen. Syksyllä 2013 vakuutettuina oli yli 90 % ryhmän henkilöstöstä. Vakuutuksella tuetaan henkilöstön työkykyä ja kannustetaan jokaista huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan. Myös työterveyshuollon painopistettä on siirretty aikaisempaa enemmän ennaltaehkäisevään toimintaan. Lisäksi esimiehiä valmennetaan työkykyyn liittyvien riskien tunnistamisessa.

Vuosien 2012 ja 2013 aikana OP-Pohjolassa on ollut käynnissä merkittävä uudelleenjärjestelyohjelma, joka on jatkoa vuonna 2010 aloitetulle keskusyhteisökonsernin rakennemuutokselle. Toimintaympäristön haasteet ja finanssialan kasvanut sääntely edellyttävät korkeampaa vakavaraisuutta ja parempaa kannattavuutta tulevina vuosina. Tavoitteena on ollut toiminnan tehostaminen ja keskittäminen sekä päällekkäisyyksien poistaminen. Rakennemuutokseen liittyen vuoden 2013 aikana noin 500 henkilöä siirtyi liikkeenluovutuksissa OP-Pohjola-ryhmälle palveluita tuottavien kumppaneiden palvelukseen. Seitsemässä OP-Pohjola-ryhmään kuuluvassa osuuspankissa käytiin vuoden aikana yt-neuvotteluja, joiden tavoitteena oli matalasta korkotasosta, finanssialan lisääntyvästä sääntelystä sekä asiakaskäyttäytymisen muutoksista johtuva toiminnan tehostaminen.

OP-Pohjola-ryhmässä seurataan työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia henkilöstötutkimuksella ja henkilöstöpulssilla. Tutkimusten tulosten perusteella toimintaa kehitetään sekä työyhteisö-, yritys- että ryhmätasolla. OP-Pohjola teki ryhmätasoisien henkilöstötutkimuksen syksyllä 2013. Koko ryhmän tasolla tutkimukseen vastasi yhteensä 7599 henkilöä (vastausprosentti 83), joista keskusyhteisökonsernilaisia oli 4035, pankkien henkilöstöä 3335 ja OPKK:n henkilöstöä 228. Kokonaiskeskiarvo oli 3,83 (asteikko 1–5).

Henkilöstötutkimuksen kokonaistulos oli hyvällä tasolla isoista muutoksista huolimatta. Erityisen hyviä tuloksia saavutettiin henkilöstön työtyytyväisyydessä, työhyvinvoinnissa ja esimiestyössä. Edellisvuotisesta eniten nousivat työtilojen tarkoituksenmukaisuus, miesten ja naisten välinen tasa-arvo sekä esimiestyö.

Tasa-arvon toteutumista pidetään erityisen tärkeänä, ja sitä valvotaan henkilöstötutkimuksen lisäksi myös erikseen. Vähintään kolmen vuoden välein tehdään laaja tasa-arvoselvitys, ja yrityskohtaisten vuosisuunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Tasa-arvosuunnittelun päälinjauksena OP-Pohjola-ryhmässä on tukea hyvän ja tasa-arvoisen työyhteisön toimintaa sekä edistää eri henkilöstöryhmien rakenteessa tapahtuvia muutoksia siten, että naisten ja miesten osuus olisi mahdollisimman tasainen. Tasa-arvosuunnittelu mahdollistaa myös henkilöstörakenteen muutosten tukemisen esimerkiksi esimiesvalmennuksen valinnoissa siihen, että riittävästi potentiaalisia naisia on kasvamassa esimies- ja johtajauralle.

Toimitusketju

OP-Pohjolan keskitetty hankinta tukee ryhmän eri toimijoiden hankintoja tarjoamalla asiantuntija-apua tuotteiden, palveluiden sekä niihin liittyvien oikeuksien hankintaan. Toimitusketjuun kuuluu myös vahinkovakuutuksen asiakkailleen tarjoama sopimuskumppaniverkosto. Lisäksi ryhmän liiketoiminnat vastaavat itse varainhankinnastaan ja sijoitustoimintaan liittyvistä hankinnoista.

Tavoitteena on varmistaa hankittavien tuotteiden, palvelujen tai oikeuksien kustannustehokkuus, luotettavuus ja eettisyys sekä ammattimainen toimittajahallinta OP-Pohjolan ja sen asiakkaiden eduksi. Viiden kategoriaryhmän tehtävänä on tunnistaa oman hankinta-alueensa liiketoimintatarpeet sekä laatia tavoite- ja toimintasuunnitelmat näiden mukaisesti.

OP-Pohjola-ryhmässä ostosopimusten ja -tilausten tulee perustua ryhmän hankinnan neuvottelemiin ryhmätasoisin puitesopimuksiin siltä osin, kuin soveltuva sopimus on olemassa. Näissä sopimuksissa edellytetään toimittajien huomioivan OP-Pohjola-ryhmän hyvän liiketavan periaatteet sekä Global Compact -aloitteen toiminnassaan ja noudattavan kulloinkin sovellettavia lakeja ja määräyksiä.

Korvaustoiminnan kumppanuuksissa on kosteuskartoitusten, purkutöiden ja jälkivahinkojen torjunnan osalta siirretty keskitettyyn toimintamalliin vuoden 2013 alusta. Rakennusliikekumppaniverkostoa laajennetaan maanlaajuisesti ja vahinkojen hoitoon käytetään vain Suomen Tilaaajavastuu Oy:n ylläpitämän Luotettava Kumppani -hyväksynnän saaneita yrityksiä. Autoliikkeet puolestaan toimivat alan standardien ja hyvän liiketavan mukaisesti ympäristönormeja noudattaen. Sijaisautoasiakkaille suositellaan vähäpäästöisten autojen vuokraamista.

Vuonna 2013 noin 22 000 toimittajaa toimitti tuotteita ja palveluita OP-Pohjola-ryhmälle ja OP-Pohjola-ryhmän epäsuorat kokonaisostot olivat noin 570 miljoonaa euroa. Kotimaisten toimittajien osuus oli noin 99 %. OP-Pohjolan hankintaketju onkin painottunut Suomeen ja erityisesti kotimaisiin palveluihin. Siten hankinnan vastuullisuuteen liittyvä riskitaso ei ole erityisen merkittävä.

Osana syksyn 2012 uudelleenjärjestelyohjelmaa ICT-palvelualueeseen kuulunut ICT-Hankinta yhdistettiin osaksi Keskitettyjä hankintapalveluja ja yhteistyötä Pohjola Vakuutuksen kumppanuushallinnan kanssa vahvistettiin. Erityisesti keskusyhteisökonsernissa keskitetyn hankinnan roolia selkiytettiin suhteessa liiketoimintoihin. Uudelleenjärjestelyn myötä OP-Palveluiden roolia kehitetään palveluntuottajasta palveluintegraattoriksi, joka ulkoistaa ja ostaa laajoja palvelukokonaisuuksia. Syksyllä 2013 ICT-palvelut ulkoisti 496 henkilöä ja siirsi sovelluskehityksen ja -ylläpidon Accenturelle ja CGI:lle. ICT-toimintamallin muutos on jatkoa syksyllä 2012 käynnistyneelle OP-Pohjola-ryhmän keskusyhteisökonsernin tehostamisohjelmalle ja tärkeä osa ryhmän tulevaisuuden kilpailukyvyyn parantamista.

Yhteiskuntavastuuseen liittyviä toimitusketjun auditointimenettelyjä kehitetään osana OP-Pohjola-ryhmän johtamiskäytäntöjä. Koska vastuullisuus integroituu osaksi liiketoimintaa, myös ympäristö- ja sosiaalisen vastuun politiikkojen toteutumista sekä niihin liittyviä riskejä arvioidaan osana liiketoiminnan prosesseja. Hankintaohjeistuksen mukaisesti kaikkiin uusiin ja päivitettäviin sopimuksiin sisällytetään Global Compact -aloitteessa mainittuja periaatteita sekä OP-Pohjola-ryhmässä tunnistettuja yhteiskuntavastuuperiaatteita.

Osana toimittajahallinnan riskikartoitusta arvioidaan myös toimittajan vastuullisuuteen liittyvät riskit, joiden perusteella tehdään tarvittaessa toimenpidesuunnitelma riskien vähentämiseksi ja hallitsemiseksi.

Vastuulliset tuotteet ja palvelut

OP-Pohjola panostaa vastuullisten tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen parantamalla jatkuvasti vastuullisen sijoittamisen, rahoittamisen ja vakuuttamisen toimintamallejaan. Tuote- ja palvelukehityksessä otetaan huomioon koko arvoketjun vastuullinen toiminta sekä ympäristön että sosiaalisen vastuun näkökulmasta. Vastuullisuuden kriteerit vietiin vuoden 2013 aikana tuote- ja palvelukehityksen toimitamalliin. Tuotekehityksen tavoitteena on tuotteiden ymmärrettävyys ja helppous. Kehitettävien tuotteiden tulee olla käyttäjäystävällisiä ja huomioida eri alueilla asuvien ja eri-ikäisten asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

Vuoden 2013 aikana OP-Pohjola otti käyttöön uusia tapoja kuunnella asiakkaitaan ja osallistaa heitä palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen sähköisen asiakasyhteisön Pajan kautta. Lisäksi palveluja testataan laajasti kehityshankkeiden eri vaiheissa erilaisilla asiakasryhmillä.

E erityisenä kehityskohteena on kattavien palvelujen tarjoaminen sähköisissä kanavissa. Sähköiset palvelut tehostavat toimintaa sekä asiakkaan että OP-Pohjolan kannalta ja voivat keventää ympäristövaikutuksia. Lisäksi ne ovat tasapuolisesti erilaisten asiakkaiden käytettävissä koko maassa.

Sähköisten palvelujen kehitys

OP-Pohjola edistää aktiivisesti palvelujensa saatavuutta ja käytettävyyttä sähköisesti, sillä sähköiset palvelut tarjoavat monenlaisia hyötyjä. Sidosryhmät pitävät sähköisten palvelujen kehittämistä olennaisena OP-Pohjolan vastuullisuudessa.

Vuonna 2013 vakuutuskirjoja korvattiin aktiivisesti sähköisillä: vuoden aikana peräti yli 200 000 asiakasta sähköisesti vakuutuspostinsa (2012: n. 12 000). Asiakkaille lähetettiin yli 1,3 miljoonaa paperista liitettä ja 10 miljoonaa paperisivua vähemmän kuin edellisvuonna sähköistämisen sekä painotuotteiden lyhentämisen ja karsimisen ansiosta. Myös korvausverkkopalvelun käyttö kaksinkertaistui vuoden 2013 aikana, jolloin paperipostin määrä vähentyi merkittävästi. Tällä hetkellä noin puolet vakuutusasiakkaista käyttää ilmoituskanavanaan verkkopalvelua.

Edellisvuosina alkanut verkkotiliotteiden ja e-laskujen kasvu jatkui. Verkkotiliote on korvannut paperisen tiliotteen valtaosalla OP-Pohjola-ryhmän asiakkaista. Vuonna 2013 asiakkaille lähti 300 000 paperista tiliotetta vähemmän kuin vuonna 2012 ja vuoden lopussa verkkoasiakkaista enää vain 33 prosenttia saa tiliotteensa paperisena. Vuonna 2013 asiakkaat vastaanottivat noin 13,2 miljoonaa e-laskua OP-verkkopalveluun (2012: n. 13 miljoonaa), ja vuoden 2013 lopussa 61 prosenttia aktiivisista verkkopalvelua käyttävistä asiakkaista otti laskunsa vastaan e-laskuina. Sähköinen laskutus tehostaa yrityksen laskutusprosessia ja säästää aikaa. Tästä syystä e-lasku on kiinteä osa maksuliikkeen peruspalvelukokonaisuutta. Vuoden 2013 aikana ryhmän yritysasiakkaat lähettivät yhteensä noin 9,2 miljoonaa e-laskua.

OP-Pohjola suosittelee e-laskupalvelun käyttöönottoa kotimaisen suoraveloituksen tilalle, kun suoraveloitus päättyy vuoden 2014 alussa. Asiakkaille on tarjottu aktiivisesti koko vuoden ajan helppoa tapaa siirtyä suoraveloituksesta e-laskun käyttöön.

Keskustelu mobiilimaksamisesta sekä arjen raha-asoiden hallinnasta kävi vilkkaana vuonna 2013. Mobiili mahdollistaa asiakkaan palvelun kirjaimellisesti hyvin lähellä asiakasta. Pivo tulee kokoamaan yhteen kuluttajan arjen ostohetkillään tarvitsemat palvelut yhteen mobiilipalveluun: saldotiedon ja ennusteen omista raha-asioista, lähellä olevat kaupat ja palvelut, edut, kupongit ja kuitit. Tulevaisuudessa Pivo mahdollistaa myös ostosten maksamisen turvallisesti älypuhelimella.

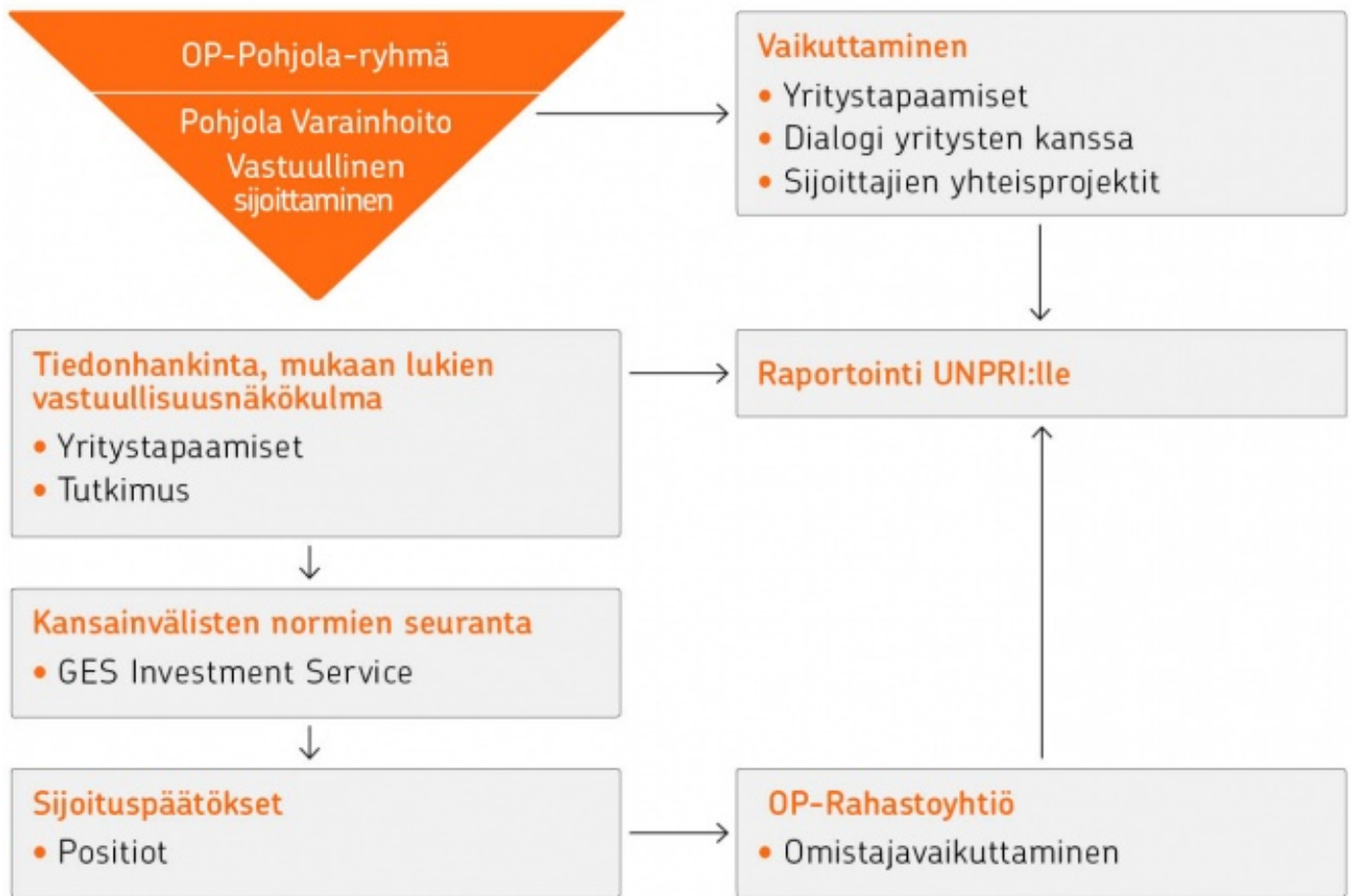
Vastuullinen sijoittaminen

Vastuullinen sijoittaminen on OP-Pohjolassa osa normaalia sijoitustoimintaa. OP-Pohjolassa uskotaan, että sijoituskohteiden kestävä kehityksen huomioiminen ja yritysten kannustaminen entistä kestävämpään yritystoimintaan auttavat pitkän aikavälin liiketoiminta- ja sijoitustavoitteiden toteutumisessa.

OP-Pohjola-ryhmän varallisuudenhoitoyksiköt OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (UNPRI) ja kehittävät vastuullista sijoittamista niiden mukaisesti. Pohjola Varainhoidossa vastuullinen sijoittaminen muodostuu positiivisesta ja negatiivisesta arvottamisesta, kansainvälisten normien seurantaprosessista sekä aktiivisesta omistajuudesta yhdessä OP-Rahastoyhtiön kanssa.

OP-Rahastoyhtiö on ulkoistanut hallinnoimiensa sijoitusrahastojen salkunhoidon, ja Pohjola Varainhoito toimii useimpien OP-rahastojen salkunhoitajana. OP-Rahastoyhtiössä vastuullinen sijoittaminen tarkoittaa vastuullisuusasioiden huomioimista salkunhoitajavalinnoissa sekä aktiivisen ja vastuullisen omistajapolitiikan harjoittamista.

Vastuullisen sijoittamisen prosessi



Vuonna 2013 vastuullisen sijoittamisen toimintatapoja uudistettiin. Uudistuksessa määriteltiin prosessit sijoituskohteiden kansainvälisten normirikkomusten seurantaan sekä toimenpiteisiin rikkomustapauksissa. Samalla henkilömiinoja ja rypäleiseita tuottavat yritykset päätettiin sulkea kokonaan pois aktiivisesti hoidetuista rahastoista.

Vuoden 2013 aikana Pohjola Varainhoito teki jälleen omaa ESG-tutkimusta, jossa kerättiin tietoa muun muassa suomalaisten pörssiyritysten hallitusten palkitsemisesta. Lisäksi OP-Pohjolan arvopaperinvälitys- ja analyysiyksikkö Pohjola Pankkiiriliike on sisällyttänyt ESG-teemat osaksi osaketutkimustaan kolmen vuoden ajan. Pankkiiriliikkeen vastuullisuusanalyysi kattaa tässä vaiheessa OMX Helsinki 25 -indeksiin kuuluvat yhtiöt Pohjola Pankkia lukuun ottamatta. Vuoden 2013 aikana osaketutkimus järjesti kotimaisten pörssiyritysten kanssa yli 100 sijoittajatapaamista, joissa vastuullisuuden teemoja ja vastuullisuusmittarien kehitystä käsiteltiin laajasti. Sama pätee myös yhteistyöverkosto ESN:n (European Securities Network) kanssa järjestettyihin eurooppalaisten pörssiyritysten sijoittajatapaamisiin Suomessa.

Pohjola Varainhoito ja OP-Rahastoyhtiö osallistuivat vuonna 2013 totuttuun tapaan Carbon Disclosure Project- sekä Water Disclosure Project -aloitteisiin. Niiden tarkoituksena on kannustaa yrityksiä ympäri maailmaa kiinnittämään huomiota toimintojensa ympäristövaikutuksiin ja -viestintään sekä etsimään ratkaisuja ilmastonmuutokseen ja veden käyttöön liittyvissä ongelmissa. OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito osallistuivat aiempien vuosien tapaan myös FINSIF ry:n toimintaan vuonna 2013. Yhdistyksen tarkoituksena on lisätä tietoutta vastuullisesta sijoittamisesta Suomessa. OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito kuuluvat yhdistyksen perustajajäseniin.

Mycs Pohjola Kiinteistösijoitus Oy on osana Pohjola Varainhoitosegmenttiä sitoutunut vastuullisen sijoittamisen periaatteisiin ja ottaa huomioon vastuullisen sijoittamisen kiinteistövarallisuutensa hoidossa. Suoraan omistettujen kiinteistöjen ylläpidossa ja uussijoittamisessa painotetaan energiatehokkuutta ja jätteiden käsittelyä yhdessä teknisen managerin kanssa. Yhtiö on aloittanut vuoden 2012 aikana projektin, jossa kehitetään edelleen ESG-tekijöiden tunnistamista ja hyödyntämistä osana kiinteistövarallisuudenhoitoa.

Epäsuorien kiinteistösisjoitusten toteuttajana Pohjola Kiinteistösisjoitus on tunnettu kansainvälinen toimija. Yhtiön asiantuntijat käyttävät aktiivisesti vaikutusvaltaa ESG-tekijöiden huomioimiseksi eri kohderahastojen ja -yhtiöiden hallituksissa ja sijoituskomiteoissa. Uussijoituksissa yhtiö pyrkii neuvottelemaan jo sopimusvaiheessa ESG-tekijät osaksi kohderahaston tai -yhtiön sijoitustoimintaa. Kohderahastojen ja -yhtiöiden kanssa pyritään sopimaan ESG-tekijöiden säännöllisen raportoinnin toteuttamisesta. Pohjola Kiinteistösisjoitus Oy hallinnoi kahta kommandiittiyhtiömuotoista Eurooppaan sijoittavaa rahastojen rahastoa osana epäsuoraa kiinteistösalkkua. Rahaston sijoittajille raportoidaan kvartaaleittain ESG-tekijöiden toteutumisesta rahaston sijoituskohteina olevissa kiinteistörahastoissa. Raportoinnista on sovittu osana rahaston sijoitusdokumentaatiota yhdessä sen sijoittajien kanssa. Lisäksi Pohjola Kiinteistösisjoitus raportoi erikseen suorien kiinteistösisjoitustensa vastuullisuudesta.

Vastuulliset pankkipalvelut

Henkilöasiakkaiden rahoitus

OP-Pohjola-ryhmän hyvän liiketavan periaatteet ja luotonannon eettiset ohjeet ohjaavat toimintaa myös henkilöasiakkaiden rahoituksessa. Henkilöasiakkaiden rahoittamisessa korostuvat taloudellinen ja sosiaalinen vastuu. Luotonannossa ja sen ohjeistuksessa otetaan huomioon hyvää luotonantotapaa koskevat säännökset sekä Finanssivalvonnan antamat suositukset. OP-Kiinteistökeskus-ketju puolestaan on sitoutunut hyvään välitystapaan ja sen kehittämiseen yhdessä toimialan kanssa. Keskeistä hyvässä välitystavassa on asiakkaiden, sekä myyjien että ostajien, kokonaisedun huomioiminen.

OP-Pohjola-ryhmä toimii henkilöasiakasrahoituksessa pitkäjänteisesti ja pyrkii kestäviin asiakassuhteisiin. Luoton myöntäminen perustuu asiakkaan velanhoitokyvyn huolelliseen selvittämiseen. Lainojen määrä mitoitetaan asiakkaan maksukykyyn siten, että asiakkaalle jää taloudellisia puskureita myös korkotason nousujen ja asiakkaan arjen tavanomaisten yllätysten varalta. Asiakkaan kanssa käydään konkreettisin esimerkkilaskelmin läpi korkotason nousun vaikutus luotonhoitomenoihin ja laina-aikaan. OP-Pohjola-ryhmä pyrkii huolehtimaan asiakkaansuojasta ja välttämään ylisuuria luottoja myös soveltamalla Finanssivalvonnan suosituksia luototusasteesta.

OP-Pohjolan laaja tuote- ja palveluvalikoima antaa hyvän pohjan kokonaisvaltaisiin, luotonhakijan taloudellisen edun ja turvallisuuden huomioon ottaviin ratkaisuihin. Kattavat rahoitusvaihtoehdot mahdollistavat asiakkaalle kaikkien luottojen keskittämisen OP-Pohjola-ryhmään, mikä helpottaa oman talouden hallintaa. Uudesta luotosta neuvoteltaessa rahoitusvaihtoehdoista tarjotaan asiakkaan tilanteeseen sopivinta ratkaisua selkein ja kohtuullisin ehdoin. Luotonmyöntöön yhteydessä asiakkaalle kerrotaan säännönmukaisesti mahdollisuuksista varautua yllättäviin elämäntilanteisiin ja korkotason nousuun näitä tilanteita varten suunnitelluilla tuotteilla. Asiakkaan käytettävissä ovat myös OP-Pohjola-ryhmän valtakunnallisen kiinteistövälitysketjun OP-Kiinteistökeskuksen palvelut, ja esimerkiksi asunnonvaihtoa suunnitteleva pystyy tavanomaista helpommin ja kattavammin varmistumaan vanhan asunnon myyntiin ja uuden asunnon hankinnan käsittävän asunnonvaihtoprosessinsa taloudellisesta onnistumisesta jo etukäteen.

Etenkin nuoret tarvitsevat tukea talouslukutaitoon. Op.fi-palvelussa on kattavasti yleistietoa lainan hakemisesta ja hoitamisesta. Op.fi-palvelu sisältää myös neuvoja maksuvaikeuksien syntymisen ja syvenemisen estämiseksi sekä maksukyvyttömyystilanteiden hoitamiseksi. Maksuvaikeuksien ilmetessä asiakasta neuvotaan olemaan mahdollisimman nopeasti yhteydessä pankkiin, koska varhainen reagointi yleensä mahdollistaa laajemman keinovalikoiman tilanteen oikaisemiseksi.

OP-Pohjola-ryhmässä on laadittu ohjeet asiakkaan luotonhoito-ongelmien varhaista tunnistamista ja ratkaisemista varten. Asiakkaan tilapäisiin luotonhoito-ongelmiin suhtaudutaan ymmärtäväisesti ja asiakas pyritään auttamaan vaikeiden aikojen yli luottoja järjestelemällä, esimerkiksi myöntämällä lainaan lyhennysvapaata tai pidentämällä laina-aikaa. Toisaalta jos lainanhoitovaikeudet näyttävät pysyviltä, ongelmia ei peitellä eikä asiakkaan vaikeuksia syvennetä epätarkoituksenmukaisilla maksuaikojen muutoksilla tai lisälainoituksella. Jos luottojen hoitaminen edellyttäisi vakuutena olevan omaisuuden myymistä, asiakkaalle tarjotaan yleensä ensin mahdollisuutta myydä omaisuutta vapaaehtoisesti.

Yritysassiakkaiden rahoitus

Finanssitoimialalla välillinen yhteiskuntavastuu on merkittävä. OP-Pohjola on Global Compact -aloitteen mukaisesti sitoutunut edistämään liiketoiminnassaan ihmisoikeuksien ja työelämän perusarvojen kunnioittamista, ympäristönsuojelua ja korruption vastustamista. OP-Pohjolan luotonannon eettisissä periaatteissa ja ohjeissa on huomioitu sosiaalinen vastuu ja ympäristövastuu, ja ne toimivat ohjenuorana yksittäisiä rahoituspäätöksiä tehtäessä.

Rahoitettavien hankkeiden ympäristövaikutusten tunnistaminen ja analysointi on tärkeää myös riskienhallinnan näkökulmasta. Ympäristöriskien todennäköisyys vaihtelee mm. rahoitettavan hankkeen ja liiketoiminnan maantieteellisen sijainnin sekä yrityksen toimialan mukaan. Arvioinnissa onkin keskeistä tunnistaa potentiaaliset riskit merkittävisissä hankkeissa ja riskipitoisilla toimialoilla. OP-Pohjolassa tunnistettujen ympäristöriskien arviointi on osa normaalia luottokelpoisuuden arviointiprosessia. Oman analyysin lisäksi tarvittaessa edellytetään riippumattoman asiantuntijan laatima arvio yksittäisen asiakkaan liiketoimintaan tai rahoitettavaan hankkeeseen liittyvistä ympäristöriskeistä tai laajemmin sosiaalisesta vastuusta kokonaisuutena. Tunnistetut riskit vaikuttavat luottopäätöksentekoon ja soveltuvin osin myös lainaehtoihin.

OP-Pohjolaan perustettiin vastuullisen rahoittamisen työryhmä vuonna 2012. Työryhmän esityksen mukaisesti OP-Pohjolan yritysluotonannossa sovellettavia lainaehtoja on tarkasteltu uudelleen ja esitetyt ehtomuutokset vietiin osaan rahoitussopimuksista vuonna 2013. Toteutetuilla muutoksilla korostetaan velallisen vastuuta muun muassa velallisen liiketoimintaa koskevien

ympäristölakien ja -lupien noudattamisessa sekä tapauskohtaisesti määriteltyjen erityisehtojen noudattamisessa. Ehtomuutokset edesauttavat pankin mahdollisuuksia arvioida luotonannon vastuullisuutta täsmentämällä velallisen informaatiovelvollisuuksia (mm. ympäristöselvitysten toimittaminen) ja kytkemällä tämä velvollisuus luoton noston edellytyksiin tai irtisanomisehtoihin. Parhaillaan arvioidaan, missä laajuudessa tehdyt muutokset viedään kaikkiin lainasopimuksiin.

OP-Pohjolan yritysrahoitus perustuu pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin, ja maantieteellisesti rahoituksen painopiste on lähialueilla. OP-Pohjola on arvioinut projektirahoitukseen liittyvän Equator Principles -sopimukseen liittymistä, mutta koska sopimuksen piiriin kuuluvien hankkeiden lukumäärä on ollut erittäin pieni, OP-Pohjola ei toistaiseksi ole allekirjoittanut sopimusta. Equator Principles -ehtojen kehittymistä seurataan tiiviisti ja liittymistä arvioidaan potentiaalisten hankkeiden perusteella uudelleen.

Vastuulliset vakuutuspalvelut

Vakuutusyhtiön tehtävänä on varmistaa, että asiakkaat ovat riittävän tietoisia riskeistään, ja etteivät mahdolliset vahingot aiheuta ylitseppääsemättömiä taloudellisia vaikeuksia vahingosta kärsineelle. Vahinkovakuutusyhtiö kantaa riskit, jotka ovat liian suuria asiakkaan kannettavaksi. Lisäksi sille kuuluu vastuu asiakkaiden riskienhallinnan ja turvallisuuden edistämisestä ja vahinkojen ennaltaehkäisystä. OP-Pohjola kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa potentiaaliset riski- ja turvallisuustekijät ja optimoi vakuutusratkaisut asiakaskohtaisesti.

Vuonna 2013 yritysasiakkaiden käyttöön tarjottiin Pohjolan riskienhallintamenetelmä, jonka avulla asiakasyritys voi kehittää turvallisuuskulttuuriaan hyvin monipuolisesti ja uudella tavalla. Uudella riskienhallintamenetelmällä on mahdollista muun muassa tehdä turvallisuushavainto mobiilisti. Lisäksi vuonna 2013 myönnettiin yksi valtakunnallinen ja 18 maakunnallista turvallisuuspalkintoa yritysasiakkaille, jotka ovat kehittäneet yrityksensä turvallisuutta ja riskienhallintaa vastuullisella tavalla. Vuoden 2013 aikana vakuutustoiminnassa on panostettu myös ulkopuolisen kumppanin avustuksella yritysten, maatilojen ja julkisyhteisöjen sähköasennusten ja -laitteiden kunnossapitoon. Kulttuurihistoriallisesti arvokkaissa kirkoissa kriittisten turvallisuuspuutteiden havaitseminen ja kumppanin suorittamat korjaukset ovat estäneet merkittäviä vahinkoja.

Vuonna 2013 yksityisasiakkaille lanseerattiin Kotiturvapalvelu-palvelukokonaisuus. Kotiturvapalvelu parantaa kodin turvallisuutta muun muassa tarjoamalla ratkaisun palo-, murto- ja vuotovahinkojen ennaltaehkäisyyn sekä varhaiseen havaitsemiseen. Vuoden 2014 vastaava palvelu lanseerataan myös yrityksille sekä kehitetään työkaluja ja menetelmiä, joilla asiakkaat pystyvät arvioimaan riskiään ja löytämään apuvälineitä turvallisuutensa parantamiseen.

OP-Pohjola panostaa uusilla tavoilla myös henkilöasiakkaiden ja yritysasiakkaiden henkilöstön hyvinvoinnin varmistamiseen. Vuonna 2013 lanseerattiin markkinoilla ainutkertainen henkilöasiakkaiden tuoteperhe terveyttä ja hyvinvointia ylläpitäviin sekä toipumista edistäviin ratkaisuihin. Asiakkaalle tarjotaan entistä laajempaa hoitoketjua terveyden ja hyvinvoinnin turvaksi. Haluamme turvata asiakkaamme elämää vauvasta vanhuusikään, joten luovumme vakuutusten päättymiskärajöistä lähes kokonaan. Yrityksille tarjotaan sekä lakisääteisiä että vapaaehtoisia vakuutuksia ja niihin liitettyjä palveluita henkilöstön tapaturmien ja terveysriskien hallitsemiseksi. Asiakasyritysten henkilöstön hyvinvointia tuetaan tarjoamalla konkreettisia työkaluja mm. esimiestyön parantamiseen, työtyytyväisyyden lisäämiseen ja työnantajamielikuvan parantamiseen.

Helsinkiin perustettu ortopedinen päiväkirurginen Omasairaala Oy aloitti toimintansa vuoden 2013 alussa. Omasairaala keskittyy ortopedisten sairauksien ja vammojen tutkimukseen ja hoitoon. Omasairaala on onnistunut lyhentämään hoitoketjua eli työkyvyttömyyden kokonaisaikaa merkittävästi heti toimintansa alusta lähtien. Nopea hoitoon pääsy, asianmukainen hoito ja kuntoutus sekä nopea toipuminen ovat tärkeitä hoidettavalle itselleen, mutta niistä hyötyvät myös työnantaja ja yhteiskunta.

Lisäksi tavoitteena on tunnistaa työkykyriskit ja niiden pohjalta keskittyä työkykyriskien pienentämiseen ja liiketoiminnan tuottavuuden parantamiseen. Omasairaalan tavoitteena on myös ylivertainen asiakaskokemus, jota mitataan nettosuositteluindeksillä, joka on reaaliaikaisesti nähtävissä Omasairaalan kotisivulla. Omasairaalassa pyritään hoitamaan vammoja mahdollisimman nopeasti tapaturman jälkeen. Omasairaala avasikin lokakuussa 2013 tapaturma-aseman, joka päivystää iltaisin ja viikonloppuisin.

Eettinen liiketoiminta

OP-Pohjola-ryhmä rakentaa pitkäjänteisiä ja keskinäiseen luottamukseen perustuvia asiakassuhteita. Asiakkaiden luottamus on menestyksellisen toiminnan perusedellytys finanssialalla. Vahvalla ammattitaidolla ryhmä vastaa toimintansa laadukkuudesta, asiantuntemuksesta ja luotettavuudesta sekä palveluiden ja tuotteiden turvallisuudesta.

Hyvän liiketavan periaatteet

Yhteiskuntavastuun periaatteet on kiteytetty OP-Pohjolassa yhtenäisiksi Hyvän liiketavan periaatteet -asiakirjaksi, jonka OP-Pohjola osk:n hallintoneuvosto hyväksyi vuonna 2012. Periaatteet muodostavat eettisen perustan, jonka mukaisesti kaikkien OP-Pohjolassa työskentelevien tulee toimia roolista, asemasta tai toimipaikasta riippumatta. Koko ryhmää koskevat periaatteet nojaavat vahvasti arvoihimme ja ovat merkittävä osa toimintamme vastuullisuutta. Hyvän liiketavan periaatteet julkaistiin vuoden 2014 alkupuolella OP-Pohjolan [verkkosivustolla](#).

Loppuvuodesta 2012 lanseerattiin Hyvän liiketavan periaatteet -verkkokurssi, jonka tarkoituksena on tehostaa hyvän liiketavan periaatteiden jalkauttamista koko ryhmässä. Verkkokurssi toteutettiin seitsemällä kielellä, jotta lähes jokainen OP-Pohjolan työntekijä pystyisi käymään verkkokurssin omalla äidinkielellään. Vuoden 2013 lopussa 80 % ryhmän työntekijöistä oli suorittanut verkkokurssin ja samalla sitoutunut periaatteiden noudattamiseen. Henkilöstön osaamista tuetaan tarjoamalla heille laajasti erilaisia koulutuksia, jotka liittyvät eri pankki- ja vakuutustoimintoihin, kuten sisäpiirisääntelyyn, eettisyyteen sekä tietoturvaan ja lainsäädäntöön.

OP-Pohjola-ryhmä on sitoutunut hyvään pankki- ja vakuutustapaan. Tämä velvoittaa OP-Pohjolan tuntemaan asiakkaansa ja hänen taloudellisen tilansa asiakassuhteen edellyttämässä laajuudessa. Vuonna 2012 otettiin käyttöön Eturistiriitojen hallinta OP-Pohjola-ryhmässä -ohje. Ohjeessa kuvatuilla menettelytavoilla pyritään varmistamaan, että OP-Pohjola-ryhmän kaikessa toiminnassa noudatetaan lainsäädäntöä, viranomaisen antamia määräyksiä ja ohjeita sekä kestäviä eettisiä periaatteita.

Hyvän liiketavan periaatteiden vastaiseen toimintaan liittyvistä havainnoista voi keskustella lähimmän esimiehen, HR:n tai Compliance'n kanssa. Ryhmän tarkastusjohtajalle voi lähettää luottamuksellisesti viestin periaatteiden rikkomistapauksista. Eturistiriitatilanteet tai epäilyt niistä raportoidaan joko sekä lähimmälle esimiehelle ja Operatiiviset riskit ja Compliance -vastuualueelle tai vain jälkimmäiselle, jolloin asia käsitellään siten, että epäilyksen esittäjän henkilöllisyys säilyy anonyyminä.

Riskienhallinta

Riskin ottaminen on olennainen osa sekä pankki- että vakuutustoiminnan perustehtävää. OP-Pohjola-ryhmässä riskienhallinnan tehtävänä on tunnistaa ne uhkat ja mahdollisuudet, jotka vaikuttavat OP-Pohjola-ryhmän toimintaan. Riskienhallinnan tärkein tavoite on turvata kaikkien ryhmään kuuluvien yhteisöjen riskinkantokyky ja varmistaa, etteivät ne ota toiminnassaan niin suurta riskiä, että se vaarantaisi yhteisön tai koko OP-Pohjola-ryhmän kannattavuuden, vakavaraisuuden tai toiminnan jatkuvuuden.

OP-Pohjola-ryhmän ja sen yhteisöjen riskien- ja vakavaraisuudenhallinnan tehokkuutta arvioidaan vuosittain päivitettävässä ICAAP-raportissa. Lisäksi sisäinen tarkastus arvioi sisäisen valvonnan ja vakavaraisuuden hallinnan tilan vuosittain. Ylimmän johdon mahdollisuuksia riskienhallinnan toiminnan tehokkuuden arvioimiseksi kehitetään jatkuvasti.

Uusia tuotteita koskevia päätöksiä tehtäessä päätöksentekijöillä tulee aina olla käytettävissään keskusyhteisön riskienhallinnan hyväksymä arvio tuotteeseen liittyvistä riskeistä. Riskien arviointiprosessin toteuttamisesta vastaa tuotteen kehittämisestä vastaava liiketoiminta- tai palvelualue tai yhteisö. Riskien arvioinnilla tarkoitetaan suunnitteilla olevaan uuteen tuotteeseen sisältyvien riskien tunnistamista ja mahdollisesti toteutuvien riskien suuruuden arvioimista sekä riskien hallitsemisessa tarvittavien kontrollien ja toimenpiteiden suunnittelua. Riskien arviointi on aina tehtävä ennen päätöstä uuden tuotteen käyttöönotosta ja laajoissa hankkeissa ennen tuotekehittämisen aloittamista.

Merkittävät uudet tuotteet, palvelut ja toimintamallit tai näiden muutokset viedään tarvittaessa arvioitavaksi OP-Pohjolan johtokuntaan, joka viime kädessä tekee päätöksen niiden käyttöönotosta. Merkittävät toteutuneet riskit, yhteiskuntavastuun riskit mukaan lukien, viedään johtokunnan tiedoksi osana kuukausittaista riskikatsausta. Vuosittain päivitettävissä riskikartoituksissa tunnistetaan toimintaan kohdistuvat olennaisimmat riskit, ja kartoitus sisältää tarvittaessa yhteiskuntavastuun riskit. Näistä kartoituksista tehdään analyysi, joiden pohjalta merkittävät ilmiöt nostetaan johdon tietoisuuteen. Vuonna 2013 johtokunnalle on viety tiedoksi yhteiskuntavastuun maineriskivaikutuksia.

Finanssitoimialan sääntely luo tiukat vaatimukset liiketoiminnalle. Operatiivisten riskien lisääntyessä riskien tunnistaminen ja arviointi sekä kontrolli- ja hallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen on äärimmäisen tärkeää. OP-Pohjola huomioi toiminnassaan myös Compliance-riskin, joka on osa operatiivista riskiä. Compliance-riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa, että kaikessa toiminnassa noudatetaan ulkoista sääntelyä ja sisäisiä menettelytapoja, ja että asiakassuhteissa noudatetaan asianmukaisia menettelytapoja.

OP-Pohjola-ryhmässä ohjeiden sekä sääntöjen noudattaminen on olennainen osa jokapäiväistä liiketoimintaa ja sen tärkeys korostuu tulevaisuudessa. OP-Pohjolassa noudatetaan alan toimintaan liittyvää sääntelyä, hyvää pankki- ja vakuutus-, ja kiinteistönvälitystapaa sekä hyvää arvopaperimarkkinatapaa. Lisäksi useat lait ja valvontaviranomaisten antamat määräykset ja ohjeet ohjaavat OP-Pohjolan toimintaa kaikilla aloilla. Rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estäminen on finanssialalla toimivien tahojen lakiin (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä / ResL) perustuva velvoite. OP-Pohjola-ryhmässä varmistetaan, että henkilökunta tuntee oman työnsä kannalta ja riittävässä määrin lainsäädännössä asetetut velvollisuudet.

Vuonna 2013 OP-Pohjolassa otettiin käyttöön linjaus, joka edellyttää compliance-toiminnon puolta sijoituksissa ns. verotehokkaille alueille, joita voidaan käyttää laillisesti monenkertaisen verotuksen välttämiseen kansainvälisessä sijoitustoiminnassa. Offshore-alueille sijoitettaessa kiinnitetään erityistä huomiota vastuullisen sijoittamisen periaatteiden, Global Compactin ja OECD:n toimintaohjeiden noudattamiseen.

Operatiiviset riskit ja Compliance -vastuualueella on kokonaisvastuu eettisiin periaatteisiin liittyvästä neuvonnasta. Vastuualue toimii liiketoiminnosta riippumattomasti. Jokaisen OP-Pohjola-ryhmässä työskentelevän on noudatettava seuraavia ryhmässä hyväksytyjä ohjeita: Hyvän liiketavan periaatteet ja Eturistiriitojen hallinta OP-Pohjola-ryhmässä. Näistä ohjeista ja niiden hyväksymisestä on kerrottu vuosikertomuksessa. Operatiiviset riskit ja Compliance -vastuualue neuvoo ohjeen soveltamisessa. Kaikki neuvontapyyntöjä käsitellään luottamuksellisesti, mutta niitä ei ole mahdollista tehdä anonymisti. Pyyntöjen kokonaismäärää ei ole tilastoitu eikä tyytyväisyyttä neuvontapalveluihin ole tutkittu.

Asiakastyytyväisyys

OP-Pohjola kohtelee asiakkaita hyvän tavan mukaisesti, tasapuolisesti ja ammattimaisesti. Asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti tehtävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä. Asiakkaan antama palaute on tärkeää, ja asiakaspalautteet ja -valitukset otetaan vakavasti.

OP-Pohjola seuraa jatkuvasti, kuinka moni asiakkaista olisi valmis suosittelemaan OP-Pohjolaa palveluntarjoajana. OP-Pohjola-ryhmän henkilöasiakkaiden osalta suosittelua mitataan jatkuvalla tutkimuksella. Tutkimuksessa vastaajat arvioivat omaa pääpankkiaan ja -vakuutusyhtiötään viisiportaisella asteikolla (1–5). Tutkimukseen vastasi 9725 henkilöasiakasta vuonna 2013.

Yritysassiakkaiden suosittelua mitataan Net Promoter Score -mittarilla (NPS) vuosittain toteutettavassa yritystutkimuksessa. Mittari perustuu suosittelukysymykseen, jota kysytään asteikolla 0–10. Tutkimukseen vastasi kaikkiaan 1353 pk-yritystä vuonna 2013.

Vastuullinen markkinointi

OP-Pohjola on sitoutunut vastuulliseen markkinointiin ja mainontaan. Ryhmä noudattaa markkinointilainsäädäntöä ja kansainvälisten järjestöjen itsesääntelyohjeistuksia, joita ovat muun muassa Kansainvälisen kauppakamarin ICC:n ohjeet. Lisäksi OP-Pohjola noudattaa Kuluttajaviraston ja Finanssivalvonnan markkinointiohjetta. Markkinoinnissa OP-Pohjola pyrkii antamaan tuotteista ja palveluista kaikki ne tiedot, joilla saattaa olla merkitystä asiakkaan päätöksenteossa. Nuoriin ja lapsiin kohdistuva markkinointi on hyvin rajoitettua. OP-Pohjola huomioi kohderyhmän yleisen kokemattomuuden ja rajoitetun oikeudellisen toimintakyvyn.

Ympäristövastuu

OP-Pohjolan toiminnassa syntyy välittömiä ja välillisiä ympäristövaikutuksia, ja ryhmä on sitoutunut huomiomaan ympäristövastuun omassa toiminnassaan. OP-Pohjolle on myös tärkeää lisätä asiakkaidensa ympäristötietoisuutta sekä tarjota tuotteita ja palveluja, joiden avulla voidaan vähentää ympäristövaikutuksia koko arvoketjussa. Sähköisillä asiointikanavilla ja asiakirjojen sähköistämällä on tässä keskeinen vaikutus.

OP-Pohjola kehittää systemaattisesti ympäristöasioiden hallintaan liittyviä käytäntöjä sekä edistää työn tekemisessä ympäristöä vähemmän kuormittavia ratkaisuja, kuten etätöitä ja videoneuvotteluja. OP-Pohjolan suurimmilla toimitiloilla on Suomen WWF:n Green Office -ympäristöjärjestelmä, jonka mukaisesti toimistotyöympäristössä pyritään vähentämään energiankulutuksen, jätteiden määrän ja paperinkäytön aiheuttamia ympäristövaikutuksia sekä edistämään henkilöstön ympäristötietoisuutta. Green Officen käyttöönottoa pyritään laajentamaan koko ryhmässä.

OP-Pohjola-ryhmän Vallilan toimitilojen LEED-sertifiointien lisäksi myös Omasairaalan saneeraushanke on toteutettu LEED-vaatimusten mukaisesti ja esimerkiksi kaikkien merkittävien energiankulutusasteiden kulutusluvut mitataan erikseen (mm. magneettikuvauslaite, IV-koneet ja jäähdytyskone). Valaistus- ja materiaalivalinnat sekä puhtaussuunnitelma on tehty LEED-vaatimusten mukaisesti.

OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki vuonna 2013 oli noin 42 924 tonnia hiilidioksidiekvivalenttia (2012: 41 582 CO₂tn). OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjäljestä noin 74 prosenttia (73) aiheutui sähkön sekä lämmön kulutuksesta toimistokiinteistöissä, 11,5 prosenttia (10,5) autoilusta ja 7 prosenttia (8) paperinkulutuksesta. Laskennan virhemarginaali on 11,5 prosenttia (13,6). OP-Pohjola-ryhmän tavoitteena on pienentää vuosittain oman toimintansa hiilijalanjälkeä.

OP-Pohjola uudistaa tilojaan ja työtapojaan

OP-Pohjolan Helsingin Vallilassa sijaitseva kortteli uudistuu vuosien 2012–2015 aikana. OP-Pohjolan keskusyhteisökonsernin henkilöstö tulee uudistuksen jälkeen työskentelemään samassa korttelissa ja matkustaminen kahden työtilan välillä päättyy vuonna 2015. Tilauudistuksen avulla OP-Pohjola luo tulevaisuuden työpaikan, jossa korostuvat henkilöstön vuorovaikutus, tekniikan luomat mahdollisuudet ja vastuullisuuden huomioonottaminen.

Oman toiminnan hiilijalanjäljen parantamiseksi OP-Pohjola on ottanut käyttöön LEED-ympäristöluokitusjärjestelmän, jonka myöntää U.S. Green Building Council osoituksena rakennusten ympäristötehokkuudesta. Vuonna 2013 LEED-luokitusta on haettu korttelin kahdelle rakennukselle, lopuille viidelle rakennukselle sitä haetaan lähivuosien aikana. Korttelin A-talo sai kultaisen LEED-sertifikaatin lokakuussa 2013 ja Vääksy 2 tammikuussa 2014.

Korttelin keskeinen sijainti Helsingissä antaa hyvät lähtökohdat myös joukkoliikenteen näkökulmasta. Vallila 2015-hankkeen valmistuttua edellytykset työmatkapyöräilylle paranevat entisestään kun korttelin tiloihin valmistuu yhteensä 900 pyöräpaikkaa.

Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot

OP-Pohjola-ryhmän vastuullisuusraportointi on toteutettu osana ryhmän vuosiraportointia. Vastuullisuusraportti on laadittu noudattaen kansainvälisen Global Reporting Initiative -ohjeiston (GRI) antamia suosituksia yhteiskuntavastuuraportointiin. Uuden GRI G4 -ohjeiston lisäksi raportoinnissa on otettu huomioon GRI:n julkaisema finanssialan toimialakohtainen raportointisuositus. OP-Pohjola-ryhmän vastuullisuusraportointi kattaa myös YK:n Global Compact -aloitteen edellyttämät tiedot ihmisoikeuksiin, työelämään, ympäristöön sekä korruption vastaisuuteen liittyvien periaatteiden edistämisestä.

GRI-sisältövertailu

GRI-sisältövertailu osoittaa mistä osista OP-Pohjola-ryhmän vuosiraporttia GRI-ohjeiston tarkoittamat yhteiskuntavastuutiedot löytyvät. GRI-ohjeiston perussisällön tiedot on esitetty pääosin vuosiraportin vastuullisuusosiossa. Tämän lisäksi GRI-ohjeiston perussisältöön kuuluvia tietoja sisältyy OP-Pohjola-ryhmän vuosi 2013, Liiketoiminta- sekä Hallinto ja rakenne -osioihin. GRI-sisältövertailu on laadittu GRI:n rahoitusalan toimialakohtaisen ohjeen mukaan.

OP-Pohjola-ryhmän GRI-raportointi sisältää ne tiedot ja tunnusluvut, jotka on tunnistettu olennaisuusarvion perusteella merkittäviksi sidosryhmien ja ryhmän liiketoiminnan kannalta.

GRI-sisältövertailu

- Täysin raportoitu
- Osittain raportoitu
- Ei raportoitu

- Varmennettu ulkoisesti
- Ei varmennettu ulkoisesti

GRI:N SISÄLTÖ		Linkki	Ulkoinen Raportointiaste varmennus		Lisätiedot
Strategia ja analyysi					
G4-1	Toimitusjohtajan katsaus	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-2	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	Finanssialan megatrendit, riskit ja mahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Organisaation taustakuvaus					
G4-3	Raportoivan organisaation nimi	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-4	Tärkeimmät tavaramerkit/brändit sekä tuotteet ja palvelut	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-5	Organisaation pääkonttorin sijainti	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-6	Toimintamaiden lukumäärä ja maat, joissa organisaatio toimii tai jotka ovat merkittäviä raportissa kuvattujen olennaisten yritys vastuun näkökohtien osalta	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-7	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-8	Markkina-alueet	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-9	Raportoivan organisaation koko	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-10	Henkilöstön määrä työsuhteen ja työsopimuksen mukaan, alueellisesti ja sukupuolen mukaan jaoteltuna	Henkilöstörakenne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-11	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

G4-12	Organisaation toimitusketju	Toimitusketju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-13	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa, omistusrakenteessa tai toimitusketjussa raportointijaksolla	Keskeiset tapahtumat 2013	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Toimitusketju		
G4-14	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	Riskienhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-15	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Kansainväliset sitoumukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-16	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Kansainväliset sitoumukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnistetut olennaiset näkökohdat ja laskentarajat				
G4-17	Konsernin laskentaraja	Tilinpäätös, liite 55	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-18	Raportin sisällönmäärittely	Olennaisuus OP-Pohjolan vastuullisuudessa GRI-raportointiperiaatteet Olennaisuuden määrittely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-19	Olennaiset näkökohdat	Tunnistetut olennaiset näkökohdat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-20	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation sisällä	Laskentaraja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-21	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentaraja organisaation ulkopuolella	Laskentaraja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-22	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Ei muutoksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-23	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarojoissa	Ei muutoksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sidosryhmävuorovaikutus				
G4-24	Luettelo organisaation sidosryhmistä	Vastuu sidosryhmistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-25	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	Vastuu sidosryhmistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-26	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Vastuu sidosryhmistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-27	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Vastuu sidosryhmistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raportin kuvaus				
G4-28	Raportointijakso	1.1.–31.12.2013	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-29	Edellisen raportin päiväys	1.3.2013	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-30	Raportin julkaisu tiheys	Vuosittain	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-31	Yhteystiedot josta voi tilata raportin ja kysyä siihen liittyviä lisätietoja	viestinta (at) op.fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-32	GRI-sisältövertailu	GRI-sisältövertailu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-33	Lähestymistapa ulkoiseen varmennukseen	GRI-sovellustasoarvio/ulkoisen varmennus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallinto				
<i>Hallintorakenne ja kokoonpano</i>				

G4-34	Hallintorakenne ja valiokunnat	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-35	Vastuunjako	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-36	Vastuuhenkilöt	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-37	Sidosryhmien konsultointi	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-38	Hallituksen kokoonpano	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-39	Hallituksen puheenjohtajan asema	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-40	Hallituksen valinta	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-41	Eturistiriitojen välttäminen	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Hallituksen rooli organisaation tarkoituksen, arvojen ja strategian määrittelyssä</i>				
G4-42	Hallituksen rooli organisaation tarkoituksen, arvojen ja strategian määrittelyssä	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Hallituksen pätevyyden ja suorituksen arviointi</i>				
G4-43	Hallituksen pätevyys	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-44	Hallituksen suorituksen arviointi	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Hallituksen rooli riskien hallinnassa</i>				
G4-45	Hallituksen rooli riskien tunnistamisessa ja hallinnassa	Riskienhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-46	Riskienhallinnan tehokkuuden arviointi	Riskienhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-47	Riskiarviointien frekvenssi	Riskienhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Hallituksen rooli yritysvastuuraportoinnissa</i>				
G4-48	Yritysvastuuraportin hyväksyminen	GRI-raportointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Hallituksen rooli taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun suorituksen arvioinnissa</i>				
G4-49	Epäkohtien kommunikointi	Riskienhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-50	Hallitukselle raportoidut epäkohdat	Riskienhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Palkitseminen ja kannusteet</i>				
G4-51	Hallituksen ja ylimmän johdon palkitseminen	Hallituksen ja ylimmän johdon palkitseminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-52	Palkitsemisjärjestelmät	Palkitsemisjärjestelmät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-53	Sidosryhmien näkemysten huomiointi	Sidosryhmien näkemysten huomiointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-54	Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion suhde toimintamaittain	GRI-tunnusluvut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-55	Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion muutos toimintamaittain	GRI-tunnusluvut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Liiketoiminnan eettisyys</i>				
G4-56	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	OP-Pohjola-ryhmän perustehtävä ja strategia Hyvän liiketavan periaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-57	Toiminnan eettisyyteen ja lainmukaisuuteen liittyvä neuvonanto	Hyvän liiketavan periaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4-58	Epäiltyjen väärinkäytösten	Hyvän liiketavan periaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ilmoittaminen				
GRI-tunnusluvut: sosiaalinen vastuu, yhteiskunta				
Johtamistavan kuvaus				
Yleinen johtamistavan kuvaus (DMA)	Yhteiskuntavastuun johtaminen			
Toimialakohtaiset johtamistavan kuvaukset				
<i>Tuotteiden ja palveluiden vaikutukset</i>				
FS1	Yhteiskuntavastuun politiikat liiketoiminnoissa	Vastuulliset tuotteet ja palvelut		
FS2	Ympäristö- ja sosiaalisen vastuun riskien arviointi liiketoiminnoissa	Vastuulliset tuotteet ja palvelut		
FS3	Menettelytavat asiakkaiden yhteiskuntavastuun sopimuksenmukaisuuden valvontaan	Vastuulliset tuotteet ja palvelut		
FS4	Menettelytavat henkilöstön yhteiskuntavastuusaamisen lisäämiseen	Eettinen liiketoiminta		
FS5	Vuorovaikutus asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden tai sijoittajien kanssa liittyen yhteiskuntavastuun riskeihin ja mahdollisuuksiin	Vastuulliset tuotteet ja palvelut		
<i>Tuote- ja palvelutiedot</i>				
FS15	Menettelytavat finanssipalveluiden ja -tuotteiden vastuulliseen kehittämiseen ja myyntiin liittyen	Tuotevastuu		
Vastuullinen markkinointi				
Toimintaindikaattorit				
<i>Tuotteiden ja palveluiden vaikutukset</i>				
Näkökohta: Tuoteportfolio		Tunnistettu olennainen näkökohta		
FS6	Tuoteportfolion jakauma	Vastuulliset tuotteet ja palvelut		
		Tuoteportfolio		
FS7	Erityistä sosiaalista hyötyä tuottavien tuotteiden ja palveluiden kokonaisarvo jaoteltuna toimialoittain ja tarkoituksen mukaan	Vastuulliset tuotteet ja palvelut		Esimerkkejä sosiaalista hyötyä tuottavista tuotteista ja palveluista esitetty.
		Tuoteportfolio		
FS8	Erityistä ympäristöhyötyä tuottavien tuotteiden ja palveluiden kokonaisarvo	Vastuulliset tuotteet ja palvelut		
		Tuoteportfolio		
Näkökohta: Auditointi		Tunnistettu olennainen näkökohta		
FS9	Ympäristö- ja sosiaalisten politiikkojen sekä riskienarviointimenetelmien kattavuus ja tarkastusfrekvenssi	Auditointi		
Näkökohta: Omistajuus		Tunnistettu olennainen näkökohta		
FS10	Vuorovaikutus ympäristö- ja sosiaalisissa kysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa	Vastuullinen sijoittaminen		
FS11	Sijoituskohteiden positiivinen tai negatiivinen arvottaminen	Vastuullinen sijoittaminen		
FS12	Ympäristö- ja sosiaalisiin asioihin	Vastuullinen sijoittaminen		

	liittyvät äänestysperiaatteet niiden osakkeiden osalta, joihin raportoitavalla organisaatiolla on äänivalta tai mahdollisuus vaikuttaa äänivallan käyttöön				
Taloudellinen vastuu					
	Näkökohta: Taloudelliset tulokset	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EC1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen + FSSS: Yleishyödyllisiä toimintoja tukevien ohjelmien arvo ja jakauma kohteittain	<u>Taloudelliset vaikutukset</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-EC2	Ilmastonmuutoksen aiheuttamat taloudelliset vaikutukset sekä muut riskit ja mahdollisuudet liittyen organisaation toimintaan	<u>Taloudelliset vaikutukset</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-EC3	Organisaation eläkesitoumusten kattavuus	<u>Taloudelliset vaikutukset</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
		<u>Tilinpäätös, liite 39</u>			
G4-EC4	Valtiolta saadut avustukset	<u>Taloudelliset vaikutukset</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Näkökohta: Väliilliset taloudelliset vaikutukset	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EC7	Infrastruktuuri-investointien ja yleishyödyllisten palvelujen tuen kehitys ja vaikutukset	<u>Paikalliset hankkeet</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Paikalliset hankkeet, investoinnit toimivaan suomalaiseen maksuliikennejärjestelmään.
G4-EC8	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	<u>Taloudelliset vaikutukset</u>	<input type="radio"/>		
	Näkökohta: Ostokäytännöt	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EC9	Paikallisten ostojen osuus merkittävässä toimipaikoissa	<u>Toimitusketju</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ympäristövastuu					
	Näkökohta: Energia	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EN3	Organisaation oma energian kulutus	<u>Energian kulutus</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-EN4	Organisaation ulkopuolinen energian kulutus	Tietoa ei kerätä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-EN5	Energiaintensiiteetti	<u>Energiaintensiiteetti</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-EN6	Energia kulutuksen vähentäminen	<u>Hiilijalanjälki, kasvihuonekaasupäästöjen intensiteetti ja vähentämistoimet</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-EN7	Vähennykset tuotteiden ja palveluiden energiatarpeessa	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Näkökohta: Päästöt	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EN15	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 1) + FSSS: liikematkustamisen ja lähettipalveluiden kasvihuonekaasujen päästöt	<u>Hiilijalanjälki, kasvihuonekaasupäästöjen intensiteetti ja vähentämistoimet</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-EN16	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 2)	<u>Hiilijalanjälki, kasvihuonekaasupäästöjen intensiteetti ja vähentämistoimet</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-EN17	Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt	<u>Hiilijalanjälki, kasvihuonekaasupäästöjen</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

(scope 3)		<u>intensiteetti ja vähentämistoimet</u>			
G4-EN18	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	<u>Hiilijalanjälki, kasvihuonekaasupäästöjen intensiteetti ja vähentämistoimet</u>	●	○	
G4-EN19	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	<u>Hiilijalanjälki, kasvihuonekaasupäästöjen intensiteetti ja vähentämistoimet</u>	●	○	
G4-EN20	Otsonikatoa aiheuttavien aineiden päästöt	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	○	○	
G4-EN21	Typpien oksidien (NOx), rikkioksidien (SOx) päästöt sekä muut merkittävät päästöt ilmaa	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	○	○	
Näkökohta: Tuotteet ja palvelut		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EN27	Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentämistoimenpiteiden laajuus	<u>Sähköisten palvelujen kehitys</u>	●	○	
G4-EN28	Kierrätettyjen tuotteiden ja pakkausmateriaalin suhteellinen osuus myydyistä tuotteista tuoteryhmittäin	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	○	○	
Näkökohta: Toimittajien ympäristöarvioinnit		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EN32	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	<u>Toimitusketju</u>	●		Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
G4-EN33	Merkittävät nykyiset ja mahdolliset negatiiviset ympäristövaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	<u>Toimitusketju</u>	●		Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
Sosiaalinen vastuu					
Henkilöstö ja työolosuhteet					
Näkökohta: Työllistäminen		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA1	Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus jaoteltuna ikäryhmittäin, sukupuolen mukaan ja alueittain	<u>Henkilöstörakenne</u>	●	○	Alkaneet ja päätyneet työsuhteet on kerätty G4-ohjeistuksen edellyttämällä tarkkuudella. Mittariluvut on esitetty ilman jaottelua ikäryhmän, sukupuolen tai alueen mukaan.
G4-LA2	Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstöetuudet, joita ei tarjota määräaikaiselle tai osa-aikaiselle henkilöstölle merkittävässä toimipaikoissa	<u>GRI-tunnusluvut</u>	●	○	
G4-LA3	Töihin paluuaste ja töissä pysyvyysaste vanhempainloman jälkeen jaoteltuna sukupuolen mukaan	<u>GRI-tunnusluvut</u>	●	○	
Näkökohta: Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA4	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika ja sen sisältyminen kollektiivisiin työehtosopimuksiin	<u>Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet</u>	●	○	
Näkökohta: Työterveys ja -turvallisuus		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA5	Osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä	<u>GRI-tunnusluvut</u>	●	○	

	työterveyttä ja -turvallisuutta valvovissa ja neuvoa-antavissa toimikunnissa				
G4-LA6	Tapaturmatyyppit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja työhön liittyvät kuolemantapaukset jaoteltuna alueittain ja sukupuolen mukaan	GRI-tunnusluvut	○	○	Raportti esittää sairauspoissaolojen suhteellisen osuuden säännöllisestä vuosityöajasta Suomen osalta. Muita G4-LA6-mittarilukuja ei kerätty
G4-LA7	Työntekijät, jotka työskentelevät työtehtävissä, joissa on suuri esiintymistiheys ja riski tietyille sairauksille	OP-Pohjola-ryhmän liiketoiminnassa ei ole työtehtäviä, jossa olisi tunnistettu suuri esiintymistiheys ja riski tietyille sairauksille.	○	○	
G4-LA8	Ammattiliittojen kanssa tehtyjen sopimusten sisältämät terveys- ja turvallisuusteemat	Ammattiliittojen kanssa tehtyjen sopimusten sisältämät terveys- ja turvallisuusteemat	●	○	
	Näkökohta: Koulutus	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA9	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden jaoteltuna sukupuolen mukaan ja henkilöstöryhmittäin	GRI-tunnusluvut	●	○	Koulutusosuuksien suhteellinen osuus kokonais-palkkasummasta Suomen osalta. Varsinaisia G4-LA9-mittarilukuja ei kerätty.
G4-LA10	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat, jotka tukevat henkilöstön jatkuvaa työllisyyttä ja antavat tukea työsuhteen päättymislanteissa	Osaamisen kehittäminen	●	○	
G4-LA11	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	GRI-tunnusluvut	●	○	
	Näkökohta: Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA12	Organisaation hallintoelinten kokoonpano ja henkilöstön jakauma henkilöstöryhmittäin jaoteltuna sukupuolen, ikäryhmän, vähemmistöryhmän ja muiden monimuotoisuuteen liittyvien tekijöiden mukaisesti	Henkilöstörakenne	●	○	
	Näkökohta: Tasa-arvoinen palkitseminen	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA13	Naisten ja miesten peruspalkkojen ja palkitsemisen suhde henkilöstöryhmittäin merkittävässä toimipaikoissa	Palkitseminen	○	○	Naisten palkan osuus miesten palkasta on kerätty G4 ohjeistuksen edellyttämällä tarkkuudella Rahoitusalan ja Vakuutusalan työehtosopimuksista Suomessa. Tietoa ei julkistettu.
	Näkökohta: Toimittajien työolojen arviointi	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA14	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu työoloihin liittyvien kriteerien mukaisesti	Toimitusketju	●	○	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
G4-LA15	Merkittävät nykyiset ja mahdolliset negatiiviset työoloihin liittyvät vaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	Toimitusketju	●	○	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
	Näkökohta: Työoloihin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit	Tunnistettu olennainen näkökohta			

G4-LA16	Työoloihin liittyvän valitusmekanismin kautta rekisteröityjen, käsiteltyjen ja ratkaistujen epäkohtien lukumäärä	Ei tapauksia vuonna 2013	●	○	
Ihmisoikeudet					
Näkökohta: Syrjinnän kieltö		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-HR3	Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet	Yksi väite selvittävänä	●	○	
Näkökohta: Toimittajien ihmisoikeusarvioinnit		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-HR10	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ihmisoikeuksiin liittyvien kriteerien mukaisesti	Toimitusketju	●	○	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
G4-HR11	Merkittävät nykyiset ja mahdolliset negatiiviset ihmisoikeuksiin liittyvät vaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	Toimitusketju	●	○	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
Näkökohta: Ihmisoikeuksiin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-HR12	Ihmisoikeuksiin liittyvän valitusmekanismin kautta rekisteröityjen, käsiteltyjen ja ratkaistujen epäkohtien lukumäärä	Ei tapauksia vuonna 2013	●	○	
Yhteiskunta					
Näkökohta: Paikallisyhteisöt		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-SO1	Prosenttiosuus toiminnoista, joissa on toteutettu paikallisyhteisö-vuorovaikutus, vaikutusarvioinnit ja kehitysohjelmat	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	○	○	
G4-SO2	Toiminnot, joilla on nykyisiä ja mahdollisia negatiivisia vaikutuksia paikallisyhteisöihin	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	○	○	
FS13	Finanssipalveluiden saatavuus haja-asutusalueilla tai alikehittyneillä talousalueilla jaoteltuna palvelutyypeittäin	Taloudelliset vaikutukset	●	○	
FS14	Aloitteet, jotka parantavat vajaakäykyisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää finanssipalveluita	Vastuulliset tuotteet ja palvelut	●	○	
Näkökohta: Lahjonta ja korruption vastaisuus		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-SO3	Lahjontaan liittyvän riskiarvioinnin läpikäyneiden liiketoimintayksiköiden lukumäärä ja prosenttiosuus sekä tunnistetut merkittävät riskit	Yhteiskunta	●	○	
G4-SO4	Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus	Yhteiskunta	●	○	Koulutus väärinkäytösten estämiseen. Hyvän liiketavan periaatteiden koulutus.
G4-SO5	Vahvistetut lahjontatapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	Yhteiskunta	●	○	
Näkökohta: Poliittinen vaikuttaminen		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-SO6	Poliittisten tukien kokonaisarvo jaoteltuna maittain ja edunsaajittain	Yhteiskunta	●	○	

	Näkökohta: Kilpailun rajoitukset	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-SO7	Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määrävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvien oikeustoimien lukumäärä ja oikeuden päätökset	Ei tapauksia vuonna 2013.	●	○	
	Näkökohta: Määräysten mukaisuus	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-SO8	Merkittävien lainsäädännön ja säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo määrä sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä	<u>Yhteiskunta</u>	●	○	
	Näkökohta: Toimittajien yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-SO9	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyvien kriteerien mukaisesti	<u>Toimitusketju</u>	●	○	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
G4-SO10	Merkittävät nykyiset ja mahdolliset negatiiviset yhteiskunnalliset vaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	<u>Toimitusketju</u>	●	○	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
	Näkökohta: Yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-SO11	Yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyvän valitusmekanismin kautta rekisteröityjen, käsiteltyjen ja ratkaistujen epäkohtien lukumäärä	Ei tapauksia vuonna 2013	●	○	
	Tuotevastuu				
	Näkökohta: Tuote- ja palvelutiedot	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-PR3	Organisaation tuotteiden ja palvelujen pakollisen tuoteinformaation ja -merkintäjen tyypit sekä prosenttiosuus tärkeimmistä tuotteista ja palveluista, joita nämä vaatimukset koskevat	<u>Tuotevastuu</u>	●	○	
G4-PR4	Tuote- ja palveluinformaatioon ja merkintöihin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan	Ei tapauksia vuonna 2013	●	○	
G4-PR5	Asiakastytyväisyystutkimusten tulokset	<u>Asiakastytyväisyys</u>	●	○	
FS16	Aloitteet finanssilukutaidon parantamiseksi jaoteltuna hyödynsaajittain	<u>Talouslukutaito</u>	●	○	
	Näkökohta: Markkinointiviestintä	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-PR6	Kiellettyjen tai kiistanalaisten tuotteiden myynti	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan. Toiminnan välillisiä vaikutuksia on käsitelty liiketoimintaprosessien kuvauksessa.	●	○	
G4-PR7	Markkinointiviestintään, mainontaan ja sponsorointiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna	Ei tapauksia vuonna 2013	●	○	

lopputulosten mukaan				
	Näkökohta: Asiakkaiden yksityisyyden suoja	Tunnistettu olennainen näkökohta		
G4-PR8	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä	<u>Tuotevastuu</u>	●	○
	Näkökohta: Määräystenmukaisuus	Tunnistettu olennainen näkökohta		
G4-PR9	Tuotteiden ja palveluiden käyttöön liittyvän lainsäädännön ja säännösten rikkomisesta aiheutuneiden merkittävien sakkojen rahamääräinen arvo	Ei tapauksia vuonna 2013	●	○

Global Compact -raportointi

Ihmisoikeudet (Human Rights)	Lisätietoja
Periaate 1: Yritysten tulee tukea ja kunnioittaa yleismaailmallisia ihmisoikeuksia omassa vaikutuspiirissään	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus Hyvän liiketavan periaatteet Toimitusketju
Periaate 2: Yritysten tulee huolehtia, että ne eivät ole osallisina ihmisoikeuksien loukkauksiin	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus Hyvän liiketavan periaatteet Toimitusketju
Työelämä (Labour)	
Periaate 3: Yritysten tulee vaalia yhdistymisvapautta sekä kollektiivisen neuvotteluoikeuden tehokasta tunnustamista	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus Hyvän liiketavan periaatteet Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet Toimitusketju
Periaate 4: Yritysten tulee tukea kaikenlaisen pakkotyön poistamista	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus Hyvän liiketavan periaatteet Toimitusketju
Periaate 5: Yritysten tulee tukea lapsityövoiman käytön tehokasta poistamista	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus Hyvän liiketavan periaatteet Toimitusketju
Periaate 6: Yritysten tulee tukea työmarkkinoilla ja ammatinharjoittamisen yhteydessä tapahtuvan syrjinnän poistamista	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus Hyvän liiketavan periaatteet Toimitusketju GRI-indeksi G4-HR3
Ympäristö (Environment)	
Periaate 7: Yritysten tulee tukea varovaisuusperiaatetta ympäristöasioissa	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus Riskienhallinta
Periaate 8: Yritysten tulee tehdä aloitteita, jotka edistävät vastuullisuutta ympäristöasioissa	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus Ympäristövastuu Vastuulliset tuotteet ja palvelut

[Toimitusketju](#)

Periaate 9: Yritysten tulee kannustaa ympäristöystävällisten teknologioiden kehittämistä ja levittämistä

[Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus](#)[Ympäristövastuu](#)[Vastuulliset tuotteet ja palvelut](#)[Toimitusketju](#)

Korruption vastaisuus (Anti-Corruption)

Periaate 10: Yritysten tulee toimia kaikkia korruption muotoja vastaan, mukaan lukien kirstys ja lahjonta

[Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus](#)[Hyvän liiketavan periaatteet](#)[Yhteiskunta](#)

GRI-tunnusluvut

	2011	2012	2013
EC3 Eläkevastuu, etuuspohjaisten eläkejärjestelyjen ylikate (milj.e) ¹	71	-6	-4
EC6 Paikallisten toimittajien osuus	97	98	99
G4-10 Henkilöstön määrä	13 229	13 290	11 983
Vakinaiset	12 213	12 468	11 241
Määräaikaiset	1 016	822	742
G4-10 Henkilöstön määrä			
Kokoaikaiset	12 149	12 176	11 047
Osa-aikaiset	1 080	1 114	936
G4-11 Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	..	92 %	91 %
G4-54 Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion suhde (vain Suomi)	22*
G4-55 Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion muutos (vain Suomi)	0,9 %*
G4-LA1 Uudet aloittaneet työsuhteet	1 445*
G4-LA1 Päättäneet työsuhteet	2 720*
G4-LA1 Päättäneet vakinaiset työsuhteet	1 643*
G4-LA1 Vakinaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus	6,4	6,1	9,8**
G4-LA3 Töihin paluuste vanhempainvapaan jälkeen (vain Suomi)	97 %*
G4-LA3 Töissä pysyvyysaste vanhempainvapaan jälkeen (vain Suomi)	94 %*
G4-LA5 Osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä työterveyttä ja -turvallisuutta valvovissa ja neuvoa-antavissa toimikunnissa	88 %*
G4-LA6 Sairauspoissaolojen osuus säännöllisestä työajasta (vain Suomi)	3,5	3,6	3,6
G4-LA9 Koulutuskulujen osuus palkkasummasta (vain Suomi)	2,5	2,5	2,0
G4-LA11 Kehitys- ja tavoitekeskustelun käynyt henkilöstö	90*	87	88
G4-LA12 Henkilöstön jakauma sukupuolen mukaan			
Mies	27	27	26
Nainen	73	73	74
G4-LA12 Henkilöstön jakauma ikäryhmän mukaan			
Alle 30 vuotta	17 %	16 %	15 %
30-39 vuotta	21 %	25 %	27 %
40-49 vuotta	25 %	23 %	21 %
Yli 49 vuotta	37 %	36 %	37 %
G4-LA12 Henkilöstön jakauma henkilöstöryhmän mukaan			
johto	2 %	4 %	4 %
esimiehet	11 %	10 %	10 %
asiantuntijat	27 %	30 %	28 %
toimihenkilöt	60 %	56 %	58 %
G4-LA12 Henkilöstön keski-ikä	43,0	43,1	43,2
EN3 Energian käyttö (GJ) ²	162 229	205 900	179 483
EN15 ja 16 Kasvihuonekaasupäästöt (tn)	46 369	41 519	42 924

¹ OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöksen liite 39 Varaukset ja muut velat

² Sisältää: Sähkön OP-Pohjolan keskusyhteisökonsernin käytössä olevista toimistotiloista sekä Haagan ja Teollisuuskadun konesaleista ja lämmön OP-Pohjolan keskusyhteisökonsernin käytössä olevista toimistokiinteistöistä

* Näiden indikaattorien raportointi on aloitettu vuonna 2013, minkä vuoksi vertailutietoja ei ole esitetty.

** Ilman liikkeenluovutuksia.

Johtamiskäytännöt

Yhteiskuntavastuun johtaminen OP-Pohjolassa toteutuu osana normaalia liiketoiminnan johtamista. OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuuohjelman tehtävänä on ohjata ja koordinoida yhteiskuntavastuuseen liittyviä toimenpiteitä sekä koota yhteen ryhmätasoisesti yhteiskuntavastuun tuloksia keskeisiltä vaikutusalueilta.

OP-Pohjolan olennaisiksi määrittelemät yhteiskuntavastuun näkökohdat on kuvattu olennaisuusarviossa ja GRI-sisältövertailussa. OP-Pohjolan toimintaan, tuotteisiin ja palveluihin sekä liikesuhteisiin liittyy monia merkittäviä taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia. OP-Pohjola-ryhmällä on kokonaisuutena merkittäviä välittömiä ja välillisiä taloudellisia vaikutuksia sekä koko suomalaisessa yhteiskunnassa että paikallisissa talouksissa.

OP-Pohjolan ympäristövaikutuksista merkittävimpiä ovat energian kulutus, kasvihuonekaasujen päästöt sekä tuotteiden ja palveluiden käytön ympäristövaikutukset. Vastuullisten tuotteiden ja palveluiden avulla OP-Pohjola voi vaikuttaa myös oman toimintansa ulkopuolella syntyviin ympäristövaikutuksiin, jotka usein ovat vaikutuksiltaan merkittävästi suurempia kuin OP-Pohjolan oman toiminnan ympäristövaikutukset. Myös OP-Pohjola-ryhmälle tavaroita ja palveluja toimittavien yritysten ympäristövaikutukset voivat olla merkittäviä, ja siksi toimittajiin kohdistuvilla ympäristövaatimuksilla on tärkeä rooli yhteiskuntavastuun johtamisessa.

Sosiaalisen vastuun osalta merkittäviä vaikutuksia liittyy henkilöstöön ja työoloihin, koska OP-Pohjola on suuri työllistäjä. Henkilöstöjohtamisen käytännöt kattavat kaikki olennaisiksi tunnistetut yhteiskuntavastuun näkökohdat. OP-Pohjolan omaan toimintaan ei liity välittömästi merkittäviä ihmisoikeusriskejä tai -vaikutuksia. Välillisesti tällaisia vaikutuksia voi kuitenkin liittyä toimitusketjuun tai sijoitus- ja rahoituskohteiden toimintaan. Yhteiskunnallisista vaikutuksista merkittävimpiä ovat talousrikollisuuden ja väärinkäytösten aktiivinen torjunta, kuten lahjonnan ja korruption kitkeminen sekä kilpailun rajoitusten poistaminen. OP-Pohjolan tuotteiden ja palveluiden merkittävin vastuullisuusvaikutus liittyy asiakastiedon luottamuksellisuuteen ja tietoturvaan. Myös tuote- ja palvelutietoihin sekä markkinointikäytäntöihin voi liittyä merkittäviä sosiaalisia vaikutuksia.

OP-Pohjola-ryhmän liiketoiminnan johtamiskäytännöt kattavat suurelta osin myös yhteiskuntavastuun johtamiseen liittyvät toimenpiteet. Integroidun lähestymistavan etuna on vastuullisuusasioiden kytkeminen olemassa oleviin johtamisen prosesseihin. Yhteiskuntavastuun johtamiskäytännöt OP-Pohjola-ryhmässä koostuvat seuraavista elementeistä:

- OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun linjaukset
- YK:n Global Compact -aloitteen periaatteet
- Hyvän liiketavan periaatteet
- OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelma

Keskeiset johtamiskäytännöt on määritelty OP-Pohjolan hallinnointiperiaatteissa. OP-Pohjolan hyvä pankki- ja vakuutustapa ohjaa toimimaan lakien, normien ja säädösten mukaisesti sekä noudattamaan rehellisen ja reilun toiminnan periaatteita kaikkialla. Riskienhallinta ja compliance -toiminto valvoo myös yhteiskuntavastuuseen liittyviä riskejä ja vaatimustenmukaisuutta.

OP-Pohjolan tuotteet ja palvelut voivat ohjata taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia. OP-Pohjola-ryhmässä yritysrahoituksen ohjenuorana ovat luotonannon eettiset periaatteet ja ohjeet. OP-Rahastoyhtiö Oy ja Pohjola Varainhoito Oy ovat allekirjoittaneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet.

OP-Pohjolan omassa toiminnassa ympäristövastuun merkittävien näkökohtien hallintaa kehitetään ottamalla käyttöön Green Office -järjestelmiä ja LEED-vaatimuksia.

Henkilöstöön ja työoloihin liittyviä vaikutuksia OP-Pohjolassa johdetaan strategisten HR-linjausten ja OP-Pohjolan henkilöstöpolitiikan mukaisesti. Käytännön johtamistyökaluja ovat OP-Pohjolan hyvän johtamisen periaatteet, palkitsemisjärjestelmä ja -politiikka, yhteinen tasa-arvon runkosuunnitelma ja OP-Akatemia.

OP-Pohjola on sitoutunut vastuulliseen markkinointiin ja mainontaan. Ryhmä noudattaa markkinointilainsäädäntöä ja kansainvälisten järjestöjen itsesääteleyohjeistuksia, joita ovat muun muassa Kansainvälisen kauppakamarin ICC:n ohjeet. Lisäksi OP-Pohjola noudattaa Kuluttajaviraston markkinointiohjetta. Jatkuvalla koulutuksella pyritään lisäämään henkilöstön ammattiosaamista tarjoamalla heille laajasti erilaisia koulutuksia, jotka liittyvät eri pankki- ja vakuutustoimintoihin kuten sisäpiirisääntelyyn, eettisyyteen sekä tietoturvaan ja lainsäädäntöön.

Rahoitusalan omat GRI-näkökohdat

GRI-ohjeiston rahoitusalan toimialakohtainen liite määrittelee ja ohjeistaa pankki- ja vakuutusyhtiöiden yhteiskuntavastuuraportointiin liittyviä erityiskysymyksiä, kuten vastuullisuutta tuote- ja palvelutarjonnassa sekä vastuullista sijoittamista ja omistajuutta. Tuote- ja palvelutarjonnassa vastuullisuudella tarkoitetaan raportoivan organisaation toimenpiteitä ja aloitteita kehittää ja markkinoida tuotteita ja palveluja, jotka huomioivat vastuullisuuskriteerit.

Erityisesti painopistealueena ovat tuotteet ja palvelut, jotka tuottavat sosiaaliseen tai ympäristövastuuseen liittyviä hyötyjä ja siten vähentävät negatiivisia taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia arvoketjussa. Tavoitteena on myös kuvata, missä laajuudessa tällaisia tuotteita ja palveluja sisältyy nykyiseen tuote- ja palveluportfolioon sekä millä tavalla organisaatio edistää uusia vastuullisuuteen liittyviä tuoteinnovaatioita finanssialalla.

Vastuulliset tuotteet ja palvelut

Vastuulliset tuotteet ja palvelut on yksi OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuun painopistealueista, ja vastuullisuus on siten kiinteä osa tuote- ja palvelukehitystä. Monet finanssipalvelut, kuten vakuutukset tai talouden- tai riskienhallinnan apuvälineet ovat lähtökohdiltaan vastuullisia. Lisäksi OP-Pohjola tarjoaa aktiivisesti muun muassa tehokkuus- ja ympäristöhyötyä tarjoavia sähköisiä tuotteita ja palveluja. Vastuullisuus on erottamaton osa myös ryhmän sijoitustoimintaa.

Tuoteportfolio

Tuoteportfolion jakaumaprocentti sektorin mukaan (FS6)

Ryhmän tuoteportfolio koostuu erilaisista finanssitoimialan tuotteista ja palveluista. Tuoteportfolion jakauma on esitetty tarkasti OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöksen liitteessä numero 59 Segmenttiraportointi.

Erityistä sosiaalista hyötyä tuottavien tuotteiden ja palveluiden kokonaisarvo jaoteltuna toimialoittain ja tarkoituksen mukaan (FS7)

OP-Pohjola tarjoaa aktiivisesti nuorille ensiasunnonostajille ehdoiltaan edullista valtion takaamaa asuntosäästöpalkkiolainaa (ASP). ASP-lainat auttavat ensiasunnon hankkimisessa ja samalla opettavat nuoria vastuulliseen taloudenpitoon ja tavoitesäästämiseen. Vuonna 2013 Suomessa avattiin kaikkiaan 29 144 uutta ASP-tiliä, joista OP-Pohjolan markkinaosuus oli 46 %.

Pohjola Pankilla on käytössä Euroopan neuvoston kehityspankin (CEB) rahoitusta 170 miljoonaa euroa, joka kohdistuu pääosin sosiaaliseen asuntotuotantoon.

Erityistä ympäristöhyötyä tuottavien tuotteiden ja palvelujen kokonaisarvo (FS8)

Pohjola Pankilla on Pohjoismaiden investointipankin (NIB) lainasopimus, jonka tarkoituksena on välittää rahoitusta Pohjola Pankin yritys- ja yhteisöasiakkaille ennalta sovittuihin energiatehokkuutta lisääviin ja negatiivisia ympäristövaikutuksia vähentäviin investointeihin. Limiittiä on käytössä 30 miljoonaa euroa.

Euroopan investointipankin (EIB) kanssa allekirjoitettiin kesäkuussa 2013 100 miljoonaa euron lainaohjelma, jonka puitteissa voidaan myöntää erityisehtoista rahoitusta PK-yrityksille muun muassa jätehuoltoon, energiantuotantoon, terveyspalveluihin ja vesilaitoksiin.

Auditointi

Ympäristö- ja sosiaalisten politiikkojen sekä riskienarviointimenetelmien kattavuus ja tarkastusfrekvenssi (FS9)

Yhteiskuntavastuuseen liittyviä auditointimenettelyjä kehitetään osana OP-Pohjola-ryhmän johtamiskäytäntöjä. Koska vastuullisuus integroituu osaksi liiketoimintaa, myös ympäristö- ja sosiaalisen vastuun politiikkojen toteutumista sekä niihin liittyviä riskejä arvioidaan osana liiketoiminnan prosesseja. Yhteiskuntavastuunasioiden noudattamista käydään läpi esimerkiksi luottoriskien arvioinnissa, uusien tuotteiden, liiketoimintamallien ja järjestelmien hyväksymismenettelyssä sekä toiminnan eettisyyden valvonnassa. Hankintaohjeistuksen mukaisesti edellytämme sopimuskumppaneiltamme yhteiskuntavastuuperiaatteiden noudattamista. Osana toimittajahallinnan riskikartoitusta arvioidaan toimittajan yhteiskuntavastuuseen liittyvät riskit.

Pohjola Varainhoidon salkunhoitajat tapaavat säännöllisesti osana normaalia sijoitustoimintaa erityisesti suomalaisten, eurooppalaisten ja venäläisten sijoituskohteiden johtoa. Suomalaiset sijoituskohteet tavataan tyypillisesti vähintään kerran vuodessa ja myös eurooppalaisia ja venäläisiä sijoituskohteita tavataan aktiivisesti. Muiden markkina-alueiden osalta yritystapaamiset ovat satunnaisempia. Tapaamisten yhteydessä keskustellaan säännöllisesti myös yhtiöiden vastuullisuuteen liittyvistä asioista.

Vastuullinen sijoittaminen

Vuorovaikutus ympäristö- ja sosiaalisissa kysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa (FS10), äänestysperiaatteet (FS12)

Aktiivinen omistajuus on kiinteä osa vastuullista sijoittamista. OP-Rahastoyhtiö käyttää hallinnoimiensa sijoitusrahastojen äänioikeutta yhtiön hallituksessa hyväksytyn omistajapolitiikan mukaisesti. Epäkohdat pyritään käsittelemään suoraan yhtiön kanssa ennen yhtiökokouksia, jolloin mahdollisissa äänestystilanteissa tuetaan hallituksen esitystä. Pohjola Varainhoito osallistuu OP-Rahastoyhtiön omistajapolitiikan käytännön toteuttamiseen osallistumalla aktiivisesti erityisesti suomalaisten yhtiöiden yhtiökokouksiin OP-Rahastoyhtiön valtuuttamana. Vuonna 2013 OP-Rahastoyhtiö osallistui 46 yhtiökokoukseen tai ylimääräiseen yhtiökokoukseen. Lisäksi OP-Rahastoyhtiön edustaja nimitettiin 2 yhtiön nimitystoimikuntaan vuonna 2013.

Yksi tärkeimmistä keinoista hankkia tietoa ja arvioida yritysten vastuullisuutta ovat salkunhoitajien tapaamiset yritysjohton kanssa. Pohjola Varainhoidon hoitamissa OP-rahastoissa oli vuoden 2013 lopussa yhteensä 54 suomalaisen pörssiyhtiön osakkeita. Pohjola Varainhoito keskusteli ympäristö- ja yhteiskuntavastuukysymyksistä niistä 19 prosentin kanssa vuoden aikana.

Pohjola Varainhoito ja OP-Rahastoyhtiö vaikuttavat yrityksiin myös muilla tavoin. Mikäli sijoituskohteiden joukossa on yrityksiä, joilla on kansainvälinen normirikkomus tai joiden toiminta ei muutoin ole vastuullista ja sijoittajan pidemmän aikavälin etujen mukaista, Pohjola Varainhoito ja OP-Rahastoyhtiö voivat kehottaa ja painostaa yritystä tilanteen korjaamiseen.

Sijoituskohteiden positiivinen tai negatiivinen arvottaminen (FS11)

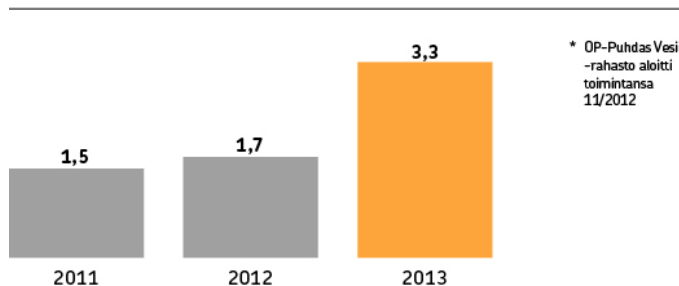
Positiivinen arvottaminen

OP-Rahastoyhtiössä ja Pohjola Varainhoidossa sijoituskohteita ja yhteistyökumppaneita kannustetaan toimimaan vastuullisesti ja kansainvälisten normien mukaisesti. Lähtökohtaisesti kaikissa rahastoissa houkuttelevimpia sijoituskohteita ovat liikkeeseenlaskijat, joiden toiminta on kansainvälisten eettisten normien näkökulmasta moitteetonta.

Positiivinen arvottaminen kuitenkin korostuu erityisesti OP-Ilmasto- ja OP-Puhdas Vesi -sijoitusrahastoissa. OP-Ilmaston sijoitusvalikoiman muodostavat yhtiöt, jotka ovat hyvässä asemassa, kun yhteiskunnat ja yritykset sopeuttavat esimerkiksi energiaratkaisujaan ja materiaalien käyttöön vähemmän hiilidioksidia tuottavaan suuntaan. OP-Puhdas Vesi puolestaan sijoittaa kestävä kehityksen mukaisiin yrityksiin, joiden liiketoiminnassa korostuu vettä säästävän teknologian kehittäminen, saastumisen ehkäisy sekä toimivan ja luotettavan vesi-infrastruktuurin rakentaminen. Näiden rahastojen arvo vuoden 2013 lopussa oli yhteensä 160,3 miljoonaa euroa eli 3,3 prosenttia OP-Rahastoyhtiön osakerahastojen pääomista.

OP-Ilmasto ja OP-Puhdas Vesi -rahastojen osuus kaikkien osakerahastojen pääomista

%*



Negatiivinen arvottaminen

Pohjola Varainhoito ei tee aktiivisia suoria sijoituksia Ottawan (1997) ja Oslon (2012) sopimuksissa kiellettyjä henkilömiinoja tai rypäleaseita valmistaviin yrityksiin. Myös kansainvälisiä normeja rikkovia yrityksiä voidaan poistaa sijoituskelpoisten arvopaperien joukosta, mikäli niiden toimintatavat eivät muutu vaikuttamisyrityksistä huolimatta.

Vuodesta 2013 lähtien negatiiviseen seulontaan liittyen OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito aloittivat yhteistyön ruotsalaisen GES Investment Servicen kanssa. GES Investment Service tuottaa sijoitustoiminnan käyttöön jatkuvaa analyysia kansainvälisten normien toteutumisesta sijoituskohteissa. Jatkuvan analyysin lisäksi GES Investment Service käy Pohjola Varainhoidon ja OP-Rahastoyhtiön sijoitukset läpi kaksi kertaa vuodessa kansainvälisten normirikkomusten varalta. Tämän seulonnan piiriin kuuluvat kaikki Pohjola Varainhoidon hallinnoimat suorat osake- ja yritysainasijoitukset, jotka olivat vuoden 2013 lopussa yhteensä 11,4 miljardia euroa eli 32 prosenttia kaikista Pohjola Varainhoidon hallinnoimista varoista (AuM).

Taloudellinen vastuu

Taloudellinen vastuu on sekä toiminnan liiketaloudellisesta kestävyydestä huolehtimista että yrityksen sidosryhmiin ja laajemmin yhteiskuntaan kohdistuvien taloudellisten vaikutusten huomioon ottamista. Taloudellinen vastuu on finanssialalla erityisen tärkeää, sillä vastuu asiakkaista ja rooli talouden rahoittajana ja vakuuttajana korostuvat erityisesti taloudellisesti vaikeina aikoina.

OP-Pohjola luo perustehtävänsä mukaisesti paikallisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti vaurautta ja vakautta toimintaympäristöönsä. Ryhmä edistää alueiden elinvoimaisuuden kehittymistä ja rakentaa pitkäaikaista luottamusta paikallisessa ympäristössä.

OP-Pohjola luo taloudellista hyvinvointia pitkäjänteisesti sidosryhmilleen. Sidosryhmiin kohdistuvia välittömiä taloudellisia vaikutuksia on havainnollistettu taulukossa:

EC1 Taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakauma sidosryhmittäin

		2011	2012	2013
Tuotettu suora taloudellinen lisäarvo (milj. e)				
a) Tuotot	Asiakkaat	2 059	2 271	2 428
Taloudellisen lisäarvon jakauma				
b) Ostot	Toimittajat	547	575	639
c) Henkilöstökulut	Henkilöstö	696	749	753
d) Palautukset omistajajäsenille	Omistajat	176	192	193
e) Tilikauden tuloverot*	Julkinen valta	107	149	133
f) Lahjoitukset ja tuki	Yleishyödylliset yhteisöt	3	3	3
Liiketoiminnan kehittämiseen		549	633	808

* Tilikauden tuloverot sisältää tilikaudelle kohdistuvien tuloverojen määrän. Tuloslaskelman tuloverot sisältää myös tulevilla tilikausilla realisoituvien laskennallisten verovelkojen ja -saamisten muutoksen.

Taloudelliset vaikutukset

Taloudelliset vaikutukset (G4-EC1, G4-EC8, FS13)

Taloudellisia vaikutuksia syntyy suorista rahavirroista, kuten bonusten maksu asiakkaille, ostot tavarantoimittajilta, palkkojen maksu henkilöstölle, verojen maksu valtiolle ja kunnille sekä tuki yleishyödyllisille toimintoille. OP-Pohjola-ryhmän tavoitteena on tarjota omistajajäsenilleen finanssialan parhaat keskittämisedut. OP-Pohjolalla on Suomen laajin pankki- ja vahinkovakuutuspalvelut kattava palveluverkko. Sen avulla halutaan varmistaa asiakkaiden tasa-arvoiset asiointimahdollisuudet. Laajasti eri puolilla Suomea sijaitsevat osuuspankit ja niiden toimipaikat mahdollistavat hyvän vuorovaikutuksen asiakkaiden ja paikallisen yhteisön kanssa. Ryhmän osuuspankeilla oli vuoden 2013 lopussa 485 toimipaikkaa ja sen asiakkaiden käytettävissä oli noin 1570 pankkien yhteiskäytössä olevaa Otto-palveluja tarjoavaa automaattia ympäri maata.

Toimipaikkojen määrä väheni vuoden aikana 35:llä. Pääsääntöisesti lopetettiin vähäisellä käytöllä olleita toimipaikkoja, jotka useimmiten sijaitsevat lähellä toista konttoria tai haja-asutusalueella. Pankkiautomaattien määrä väheni noin 20:llä. Automaattiverkostoa koskevat päätökset perustuvat yleisesti käyttömääriin, mutta verkoston kattavuuden takaamiseksi sellaisia automaatteja ei poisteta, käyttömäärästä riippumatta, jotka sijaitsevat yli 20 kilometrin päässä seuraavasta automaatista.

OP-Pohjola-ryhmä on merkittävä suomalaisten tavaroiden ja palvelujen ostaja. Vuonna 2013 ryhmän keskitetyn hankinnan kautta tehtyjen ostojen arvosta kotimaisten tavarantoimittajien osuus oli 99 prosenttia. OP-Pohjola-ryhmä on kehittämässä edelleen ostopolitiikkaansa muun muassa sisällyttämällä aiempaa tarkemmat ohjeet tavarantoimittajien vastuullisuuden arviointiin.

OP-Pohjola-ryhmä on merkittävä työllistäjä useilla paikkakunnilla ja tukee siten alueiden ostovoimaa. Osuuspankit ovat useilla paikkakunnilla yksi suurimmista veronmaksajista ja ryhmätasolla OP-Pohjola Suomen suurimpia veronmaksajia. OP-Pohjola-ryhmä maksoi pankkiveroa 46 miljoonaa euroa ja talletussuojarahaston kannatusmaksua 29,3 miljoonaa euroa.

OP-Pohjola-ryhmä ohjaa taloudellista hyötyä myös yleishyödyllisille yhteisöille tuen, lahjoitusten ja sponsoroinnin avulla.

OP-Pohjola lahjoitti uuden lastensairaalan rakentamiseen vuonna 2013 yhteensä yli miljoona euroa. Vuoden 2013 aikana OP-Pohjola lahjoitti lisäksi OP-Puhdas Vesi -sijoitusrahaston hyväntekeväisyysosuuksista kertyneet merkintäpalkkiot Suomen Luonnonsuojeluliitolle jokien ennallistamiseen Pohjanmaalla. Vuoden aikana lahjoitettu summa oli 6000 euroa. Pro bono-työhön käytetty tuntimäärä OP-Pohjola-ryhmässä vuonna 2013 oli arviolta 200 tuntia.

Sidosryhmiin kohdistuvat taloudelliset vaikutukset voivat myös olla välillisiä. Välillisiä vaikutuksia syntyy toiminnan vaikutuksista paikallisen ja alueellisen talouden elinvoimaisuuteen sekä yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta. Esimerkkejä välillisistä taloudellisista vaikutuksista ovat:

- työllistäminen (uusien työpaikkojen luonti, harjoittelupaikat, kesätyöpaikat, oppisopimuskoulutus)
- hankinnat (ostot paikallisilta tavarantoimittajilta)
- investoinnit (kiinteistöt, ylläpito, paikallinen infrastruktuuri ja rakennushankkeet)
- rahoitus (uusien yritysten perustamiseen liittyvä rahoitus, paikallisten kohteiden rahoitus, luotonannon eettiset kriteerit toimialoittain)
- verojen maksu (tulovero, pankkivero, kunnallisverot, kiinteistöverot, muut verot).

Ilmastonmuutoksen aiheuttamat riskit ja mahdollisuudet (G4-EC2)

Rahoitusalan toimijana OP-Pohjolalla tuotteineen ja palveluineen on verrattain vähäinen vaikutus ilmastonmuutokseen. Ympäristöriskit, ilmatoriskit mukaan lukien, voivat kuitenkin vaikuttaa OP-Pohjolan liiketoimintaan paitsi välittömästi, myös välillisesti asiakkaisiin ja sidosryhmiin kohdistuvien vaikutusten kautta.

Ilmastonmuutoksen torjuntaa tukevat sääntelymuutokset saattavat lisätä energiankäytön kustannuksia sekä OP-Pohjolassa että erityisesti tuotannollisilla asiakastoimialoilla, jossa energian hinnalla voi olla merkittävä vaikutus kannattavuuteen ja maksukykyyn. Samalla ne lisäävät painetta energiansäästöön OP-Pohjolan omissa toiminnassa.

Yleistyviin sään ääri-ilmiöihin liittyvät fyysiset kohderiskit ovat erityisen merkittäviä vahinkovakuutuksessa, jossa ympäristöriskien lisääntyminen on osa vakuutusvalinnassa ja hinnoittelussa käytettäviä malleja sekä kohdetarkastuksiin liittyvää ennaltaehkäisevää konsultointia. Sään ääri-ilmiöt kuuluvat operatiivisina riskeinä myös OP-Pohjolan oman toiminnan jatkuvuussuunnittelun piiriin.

Lisäksi ilmastonmuutokseen liittyvät huolenaiheet saattavat muodostaa maineriskejä, mikäli OP-Pohjolan tai jopa sen kumppanien tai asiakkaiden toiminnassa havaittaisiin merkittävää ristiriitaa ilmastonmuutoksen torjunnan kanssa. Toisaalta yleinen ympäristötietoisuuden paraneminen luo myös uusia liiketoimintamahdollisuuksia esimerkiksi ympäristövastuuta korostaville sijoitustuotteille sekä erilaisille omaisuusvakuutuksille, jotka kattavat myös ilmastonmuutoksen myötä yleistyvät sadevesi- ja vesistötulvat, kun valtion tulvakorvaukset päättyvät vuoden 2014 alusta.

Eläketurvan kattavuus (G4-EC3)

OP-Pohjola-ryhmässä eläke-etuudet määräytyvät eläkelakien ja OP-Pohjola-ryhmän omien eläkejärjestelmien mukaisesti. OP-Pohjola-ryhmän yhtiöiden työntekijöiden lakisääteinen eläketurva hoidetaan joko OP-Eläkekassassa tai vakuutusyhtiöiltä otetuina vakuutusina. Muutamat OP-Pohjola-ryhmän yritykset ovat järjestäneet työntekijöille lisäeläketurvan joko OP-Eläkesäätiön tai vakuutusyhtiön kautta.

Lisätietoa: tilinpäätöksen [liitetieto 39](#)

Valtiolta saadut taloudelliset tuet (G4-EC4)

Pohjola Vakuutus sai ELY-keskukselta työvoimapolitiittiseen rekrytointikoulutukseen de minimis -tukea vuonna 2013 yhteensä noin 21 000 euroa. Lisäksi OP-Pohjolan puhelin- ja verkkopalvelu sai asiakaspalveluhenkilöstön koulutukseen tukia eri oppilaitoksilta vuoden aikana yhteensä noin 2000 euroa.

Ympäristövastuu

Hiilijalanjälki, kasvihuonekaasupäästöjen intensiteetti ja vähentämistoimet (G4-EN6, G4-EN15–19)

OP-Pohjola-ryhmän toiminnassa syntyy sekä välittömiä että välillisiä ympäristövaikutuksia. OP-Pohjola-ryhmä pyrkii vähentämään oman toimintansa ympäristövaikutuksia niin energian, jätteiden kuin materiaalienkin osalta sekä kehittämään systemaattisesti ympäristöasioiden hallintaan liittyviä käytäntöjään. Lisäksi OP-Pohjola toimii välillisenä vaikuttajana ohjatesaan asiakkaita ottamaan ympäristövaikutukset huomioon rahoituksen, vahinkovakuuttamisen ja sijoittamisen päätöksissä sekä suosittelemalla sähköistä asiointia ja sähköisiä asiakirjoja.

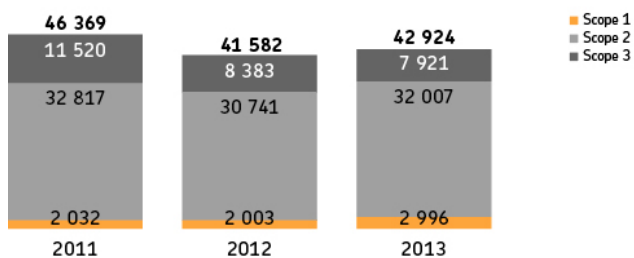
Vuoden 2013 aikana Vallila-korttelin Vääksyntie 2:ssa kehitettiin kiinteistön energiatehokkuutta, jätehuoltoa sekä sisäolosuhteita LEED-ympäristöluokituksen edellyttämien tavoitteiden saavuttamiseksi. Kiinteistössä toteutettiin energiakatselmus, jonka perusteella kohteessa mahdollistettiin muun muassa LVI-laitteiden käytön optimoinnin ja valaistusjärjestelmien uudistamisen avulla 507,6 GJ:n säästöt energiankulutuksessa, joka tarkoittaisi noin 17 000 euron ja 109 CO₂-tonnin vuotuista vähennystä. Vuoden aikana näitä säästötoimenpiteitä toteutettiin 184 GJ:n edestä (n.46 CO₂ tn).

Vuoden aikana uusia osia Vallila-korttelista liitettiin kaukokylmäverkkoon, minkä myötä vuotuinen jäähdytysenergiantarve on vähentynyt noin 11 681 GJ edellisvuotisen jäähdytysenergiankulutuksen perusteella. Säästöä vastaava hiilidioksidipäästö Vallilan kiinteistössä vuonna 2013 käytetyn sähkön päästökertoimella on 555 CO₂ tn.

Vuonna 2013 etänevottelulaitteiden käyttöönotto eteni nopeasti OP-Pohjolassa. Ylivoimaisesti eniten käytettiin kahdenvälistä pikaviestitoimintoa, mutta perinteisiä kokouksia korvaavien vähintään kolmen henkilön ääni- tai videoneuvotteluja pidettiin vuoden aikana selvästi yli 50 000 ja niiden määrä kasvoi jyrkästi vuoden aikana. Kokousmatkojen väheneminen etänevottelujen ansiosta tehostaa työtä huomattavasti ja vähentää liikenteen päästöjä.

Kasvihuonepäästöt

tn

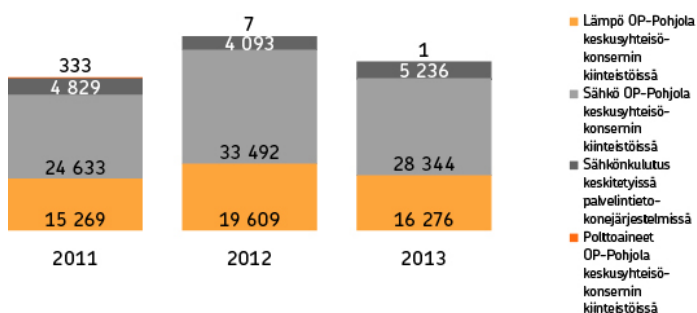


OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki (scope 1+2+3) vuonna 2013 oli yhteensä noin 42 924 tonnia hiilidioksidiekvivalenttia eli 3,5 tonnia henkeä kohti. OP-Pohjolan oman toiminnan (scope 1+2) kasvihuonekaasupäästöt olivat yhteensä 35 003 CO₂e-tonnia eli 2,9 tonnia henkeä kohti.

Energian kulutus (G4-EN3), energiantensiteetti (G4-EN5)

Energian kulutus

MWh



OP-Pohjola-ryhmän Helsingin suurimpien kiinteistöjen (Vääksyntie 2 ja 4, Elimäenkatu 5, Elimäenkatu 15, Lapinmäentie ja Hiomotie) energiankokonaiskulutus (kiinteistöjen sähkö ja lämpö sekä Teollisuuskadun konesali) oli 169 971 GJ (199 174 vuonna 2012). Energiantensiteetti eli kokonaisenergiankulutus henkeä kohti oli 38 GJ. Sähkön kulutuksen muutokseen vaikutti OP-Pohjola-ryhmän Vallila 2015 -kiinteistöhanke, jossa Vallila-korttelin vanhoja tiloja on saneerattu tai purettu uusien ympäristötehokkaampien rakennusten tieltä.

OP-Pohjola on laskenut myös oman toiminnan epäsuorat päästöt ostetun sähkön ja lämmön tuotannosta Helsingin suurimpien kiinteistöjen ja jäsenosuuspankkien käytössä olevissa toimistokiinteistöissä sekä konesaleissa.

OP-Pohjola-ryhmän Helsingin suurimmat kiinteistöt on liitetty kaukolämpöverkkoon, joten niiden polttoaineiden hallinta ja energiantuotanto ovat energiayhtiöiden vastuulla. Epäsuora energian kokonaiskulutus näissä kiinteistöissä oli 546 097 GJ. Helsingin Lapinmäentien kiinteistöissä varavoimakoneen koekäyttöihin on käytetty noin 1 200 litraa polttoainetta.

Vuonna 2014 käyttöönotettavaan energiaseurantajärjestelmään otetaan käyttöön mahdollisuuksien mukaan myös kulutuspiikkien tunnistus- ja hälytysjärjestelmä.

Muut epäsuorasta energiankäytöstä aiheutuvat kasvihuonepäästöt (G4-EN17)

OP-Pohjola-ryhmä huomioi hiilijalanjäljen laskennassa GHG-protokollan, scope 3, mukaisista päästöistä liikematkustamisen, ostettujen kuljetusten ja paperinkulutuksesta syntyvät päästöt. OP-Pohjolan-ryhmän henkilöstön liikematkailu on ohjeistettu matkustusohjeella. Liikematkustamisesta kertyi 3 378 tn CO₂-päästöjä vuonna 2013 (2012: 3880 tnCO₂). Liikematkustuksen vähentämiseksi OP-Pohjola on panostanut video- ja verkkoneuvottelumahdollisuuksiin. Matkustusohjeen mukaan kotimaanmatkoilla käytetään pääsääntöisesti junaa tai linja-autoa. OP-Pohjola-ryhmän omista sekä sen ohjauksessa olevista kuljetuksista kertyi 12,8 tonnia (2012: 22,1 tn CO₂) ja paperinkulutuksesta 2 884 tonnia CO₂-päästöjä vuonna 2013 (2012: 3 304 tn CO₂).

Sosiaalinen vastuu

Henkilöstö

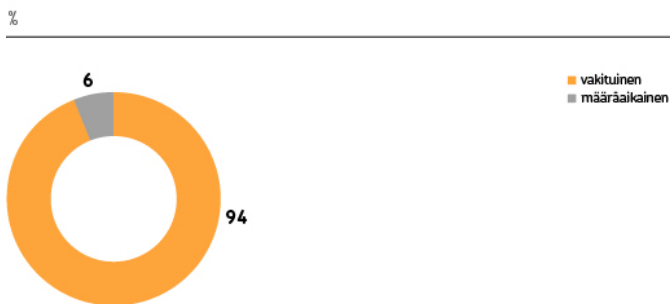
Henkilöstörakenne (G4-LA1, G4-LA12)

OP-Pohjola-ryhmän henkilöstön määrä väheni 1 307 henkilöllä vuonna 2013. Vuoden 2013 lopussa ryhmän palveluksessa oli 11 983 henkilöä (2012: 13 290). Vakinaisessa työsuhteessa oli 94 prosenttia (94) ja määräaikaisessa työsuhteessa 6 prosenttia (6). Suomessa työskenteli 11 609 henkilöä, Virossa 134, Latviassa 118, Liettuassa 120 ja Venäjällä kaksi henkilöä. Vakinaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus ilman liikkeenluovutuksia oli 9,8 (6,1), josta syksyllä 2012 käytyjen yt-neuvotteluiden ja ryhmän rakenneuudistuksen seurauksena irtisanottujen ja tukipakettien ottaneiden osuus on merkittävä. Lisäksi vuoden aikana ryhmästä on siirtynyt kumppaneiden palvelukseen 541 henkilöä liikkeenluovutusten seurauksena.

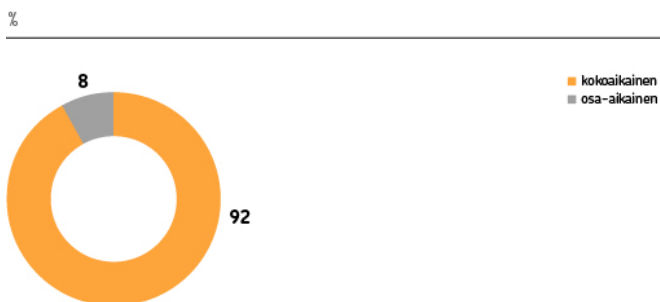
OP-Pohjolassa halutaan luoda tasa-arvoiset työskentelymahdollisuudet koko henkilöstölle. Henkilöstöstä vuonna 2013 oli naisia 74 prosenttia (73) ja miehiä 26 prosenttia (27). Keski-ikä OP-Pohjolassa oli vuoden 2013 lopussa 43,2 vuotta (43,1). Vuonna 2013 eläkkeelle jääneiden keski-ikä oli 61,6 (61,5) vuotta ja eläkkeelle siirtyneet olivat keskimäärin 34,5 (34,0)* vuotta ryhmän palveluksessa.

* Vuoden 2012 vertailuluku muuttui laskentamenetelmän oikaisun myötä.

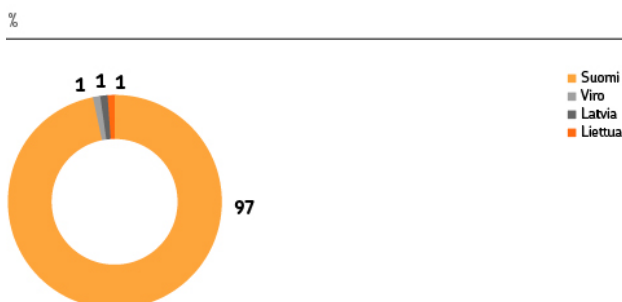
Henkilöstö työsuhteen mukaan



Henkilöstö työsuhteen mukaan

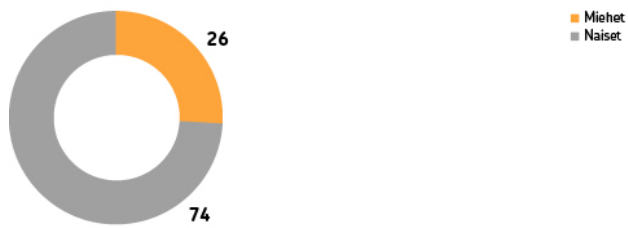


Henkilöstö maittain



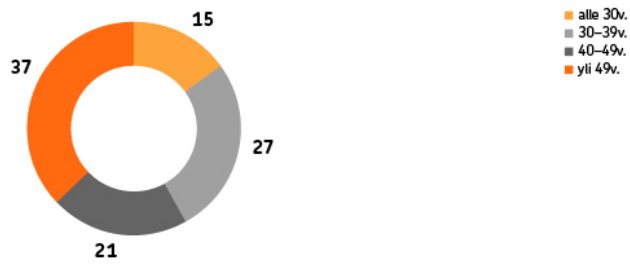
Henkilöstö sukupuolittain

%



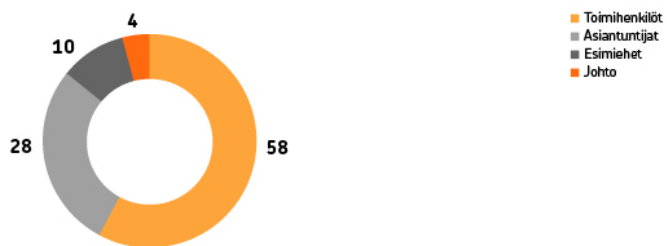
Henkilöstö ikäryhmittäin

%



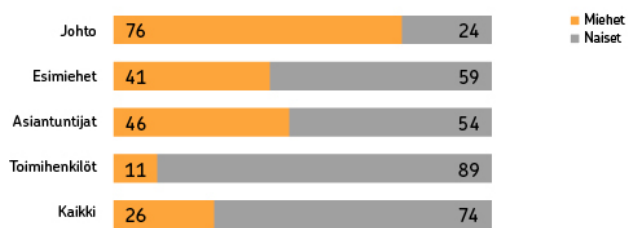
Henkilöstö henkilöstöryhmittäin

%



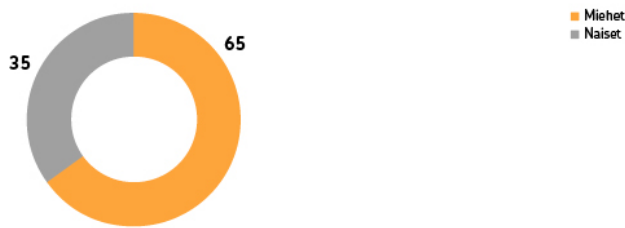
Henkilöstö henkilöstöryhmittäin ja sukupuolittain

%



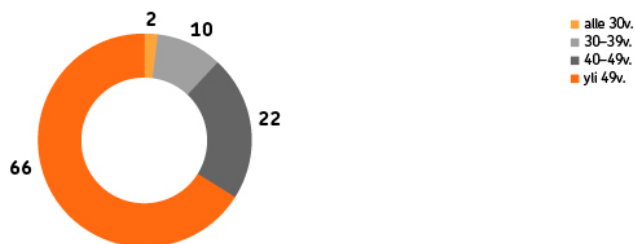
Hallintoelimet sukupuolittain

%



Hallintoelimet ikäryhmittäin

%



Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet (G4-LA4, G4-11)

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

Suomessa 94 prosenttia (92) OP-Pohjolan henkilöstöstä on yleissitovien työehtosopimusten piirissä. Baltian maissa toimialalla ei ole sitovia työehtosopimuksia.

Palkitseminen

Hallituksen ja ylimmän johdon palkitseminen (G4-51)

Johtokunnan palkitseminen muodostuu kiinteästä kuukausipalkasta, muuttuvasta palkasta ja eduista. OP-Pohjola-ryhmän muuttuva palkitseminen jakautuu lyhyen aikavälin yrityskohtaiseen palkitsemiseen sekä ryhmätasoiseen pitkän aikavälin palkitsemiseen. OP-Pohjola-ryhmän ryhmätasoinen pitkän aikavälin palkitsemisjärjestelmä muodostuu johdolle tarkoitetusta kannustinjärjestelmästä sekä muulle henkilöstölle tarkoitetusta henkilöstörahasosta.

Johdon kannustinjärjestelmä koostuu kolmen vuoden ansaintajakoista, joista ensimmäinen oli 2011–2013. Kannustinjärjestelmään kuuluvat henkilöt voivat saada tietyn määrän Pohjola Pankki Oyj:n A-sarjan osakkeita, mikäli kyseiselle ansaintajaksolle asetetut, OP-Pohjola-ryhmän strategiaan perustuvat tavoitteet saavutetaan. Järjestelmän mukainen palkkio maksetaan henkilölle osakkeiden ja rahan yhdistelmänä kolmessa erässä vuosina 2015–2017 ansaintajakson päätyttyä edellyttäen, että ryhmän vakavaraisuus ylittää sisäiset vähimmäisvaatimukset maksuhetkellä. Palkkion maksamiseen liittyy työ- tai toimisuhteen voimassaoloa koskevia ehtoja.

OP-Pohjola-ryhmän pääjohtajan, joka toimii myös OP-Pohjola osk:n toimitusjohtajana, ja muiden OP-Pohjola osk:n johtokunnan jäsenten, varajäsenen ja tarkastusjohtajan palkasta, palkkioista ja muista eduista päättää OP-Pohjola osk:n hallintoneuvosto. Kunkin johtokunnan jäsenen, varajäsenen ja tarkastusjohtajan toimisuhteen ehdot on määritelty kirjallisessa johtajasopimuksessa, jonka hallintoneuvosto on hyväksynyt.

OP-Pohjolan pääjohtajalle maksettiin vuonna 2013 palkkaa 779 659 euroa ja luontoisetuja 27 856 euroa sekä lyhyen ja pitkän aikavälin palkkioita 669 761 euroa eli yhteensä 1 477 276 euroa. Muiden johtokunnan jäsenten, varajäsenen ja tarkastusjohtajan palkat olivat 2 089 277 euroa ja luontoisedut 94 462 euroa sekä lyhyen ja pitkän aikavälin palkkiot 1 178 749 euroa eli yhteensä 3 362 488 euroa.

Palkat ja palkkiot sisältävät sekä vuodelta 2011 että vuodelta 2012 ansaituista tulospalkkioista vuonna 2013 maksetun osuuden. Pääjohtajan ja johtokunnan jäsenten vuodelta 2012 ansaitsemista tulospalkkioista yhteensä 220 498 euroa on lykätty maksettavaksi kolmessa erässä vuosina 2014–2016. Lykkäämismenettely perustuu Valtiovarainministeriön luottolaitosten ja sijoituspalveluyritysten palkitsemisjärjestelmistä antaman asetuksen (1372/2010) mukaiseen toimintatapaan, joka on kuvattu OP-Pohjola-ryhmän IFRS-tilinpäätöksen 2013 muuttuvaa palkitsemista koskevassa liitteessä 57.

Pääjohtajan eläkeikä on 62 vuotta. Muiden johtokunnan jäsenten sekä varajäsenen ja tarkastusjohtajan eläkeikä on 63 vuotta. Eläke-etuudet määräytyvät eläkelakien ja OP-Pohjola-ryhmän omien eläkejärjestelmien mukaisesti.

Pääjohtaja kuuluu OP-Eläkesäätiön lisäeläketurvan piiriin. Säätiössä karttuneen eläkkeen voi ottaa maksuun myös ennen sääntöjen mukaista vanhuuseläkettä ns. vapaakirjaeläkkeenä, jos työsuhde OP-Pohjola-ryhmässä päättyy.

Johtokunnan muille jäsenille, varajäsenelle ja tarkastusjohtajalle (8 henkilöä) on järjestetty lisäeläketurva OP-Henkivakuutuksen kautta. Lisäksi yksi johtokunnan muista jäsenistä kuuluu OP-Eläkesäätiön lisäeläketurvan piiriin.

Lisätietoa: [Henkilöstö ja palkitseminen](#)

Palkitsemisjärjestelmät (G4-52)

OP-Pohjola-ryhmän palkkausta ja palkitsemista ohjaavat ryhmän palkitsemisen periaatteet. Periaatteet on julkaistu ryhmän intranetissä ja ne ovat koko henkilöstön tiedossa. Periaatteisiin pohjautuvat palkitsemisjärjestelmät tukevat ryhmän strategian toteutusta huomioiden samalla liiketoiminta-alueiden erityispiirteet. OP-Pohjolassa korostetaan palkitsemisjärjestelmien oikeudenmukaisuutta ja läpinäkyvyyttä, ja henkilöstön ja henkilöstöedustajien kanssa tehdään aktiivista yhteistyötä palkkaus- ja palkitsemiskäytäntöjen kehittämisessä.

Pitkän aikavälin palkitsemisessa johdolle ja henkilöstölle on asetettu yhteiset tavoitteet. Lyhyen aikavälin palkitseminen on yrityskohtaista, mutta järjestelmien ehdot ovat yhtenäiset ja koko henkilöstön tiedossa. OP-Pohjolassa on otettu merkittäviä lisäaskelia kohti palkitsemisjärjestelmien yhtenäistämistä ryhmän laajuisesti. Lisäksi palkitsemisjärjestelmien tulee olla sopusoinnussa hyvän ja tehokkaan riskienhallinnan kanssa, ja palkkioiden maksaminen riippuu yrityksen tuloksesta, sen vakavaraisuudesta ja riskiasemassa tapahtuneista muutoksista. Myös finanssialan tiukentunut sääntely korostaa palkitsemisen ja riskienhallinnan yhteyden merkitystä palkitsemisessa palkkionsaajan sitouttamisen ja kannustamisen ohella.

Palkitsemista koskevassa valmisteluprosessissa keskusyhteisökonsernin emon HR-ohjaus (palkitseminen ja suorituksen johtaminen) valmistelee palkitsemisen politiikkaa, linjauksia ja periaatteita palkitsemista koskevaa päätöksentekoa varten. Uudet palkitsemisjärjestelmät ja muutokset olemassa oleviin järjestelmiin, periaatteisiin tai linjauksiin käsitellään asianmukaisessa palkitsemisvaliokunnassa ja viedään päätettäväksi asianmukaiseen hallitukseen. Kun palkitsemisjärjestelmän periaatteet ja politiikka on päätetty, HR-palvelut vastaa järjestelmän kehityksestä ja toimeenpanosta. Ulkoisten konsulttien käyttö on rajallista eikä ulotu päätöksentekoon, vaan esimerkiksi sääntelyn tulkintaan. Mahdollinen konsulttien käyttö tuodaan esille, kun politiikkoja, linjauksia tai periaatteita viedään päätöksentekoon.

Sidosryhmien näkemysten huomiointi (G4-53)

OP-Pohjola-ryhmän palkitsemista koskevia periaatteita ja linjauksia käsitellään OP-Pohjola osk:n hallintoneuvostossa sekä asiakokonaisuudesta riippuen hallintoneuvoston puheenjohtajistossa tai asianmukaisessa palkitsemisvaliokunnassa, joka tarkastelee järjestelmien soveltamista ja arvioi niiden toimivuutta. Koko ryhmää koskevien järjestelmien osalta päätöksentekijänä on hallintoneuvosto tai OP-Pohjola-ryhmän palkitsemisvaliokunta. OP-Pohjola-ryhmän palkitsemisvaliokunta ja hallintoneuvoston palkitsemisvaliokunta muodostuvat joko osin tai kokonaan omistajajäsenistä, joten sidosryhmien näkemykset heijastuvat sekä palkitsemisvaliokuntien että hallintoneuvoston työhön laajasti niiden monimuotoisen kokoonpanon ansiosta. Osuuspankeissa palkitsemista koskevat päätökset tekee viime kädessä pankin hallitus, joka niin ikään muodostuu pankin omistajajäsenistä.

Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstöetuudet, joita ei tarjota määräaikaiselle tai osa-aikaiselle henkilöstölle merkittävässä toimipaikoissa (G4-LA2)

Keskusyhteisökonsernin henkilöstöetuudet ovat yhtenäiset työsuhteen laadusta riippumatta, ja osa-aikaiselle ja/tai määrä-aikaiselle henkilöstölle tarjotaan samat edut kuin kokoaikaiselle ja/tai vakinaiselle henkilöstölle. Ryhmän osuuspankit päättävät tarjoamistaan

eduista itsenäisesti mutta noudattavat kohtuullisesti keskusyhteisökonsernin etukokonaisuuden mallia.

Ammattiliittojen kanssa tehtyjen sopimusten sisältämät terveys- ja turvallisuusteemat (G4-LA8)

OP-Pohjola on järjestäytynyt työnantaja. Ryhmän yhtiöissä noudatetaan kolmea työehtosopimusta: pankkitoiminnassa rahoitusalan työehtosopimusta, vakuutusyhtiöissä vakuutusalan työehtosopimusta ja Omasairaalassa terveystalouden työehtosopimusta. Isona finanssialan työnantajana OP-Pohjola-ryhmällä on suuri rooli työelämän kehittämisessä. Rahoitus ja vakuutusalan työehtosopimukset uudistettiin 25.10.2013 päättyneissä neuvotteluissa. Molemmissa neuvotteluissa sovittiin, että käynnistetään selvitys finanssialan työelämähankeesta. OP-Pohjola-ryhmän edustaja toimii puheenjohtajana tässä hankkeessa, jonka tavoitteena on finanssialan henkilöstön työhyvinvoinnin lisääminen ja alan tuottavuuden sekä kilpailukyvyyn parantaminen.

G4-LA13 Naisten ja miesten peruspalkkojen ja palkitsemisen suhde henkilöstöryhmittäin merkittävässä toimipaikoissa

Tasapuolinen kohtelu on keskeinen periaate OP-Pohjola-ryhmän henkilöstöjohtamisessa ja palkkapolitiikassa. OP-Pohjolassa pyritään maksamaan samasta tehtävästä sama palkka.

Koulutus

Osaamisen kehittäminen (G4-LA10)

Osaamisen kehittäminen on yksi OP-Pohjola-ryhmän strategisista painopistealueista ja OP-Pohjolassa henkilöstöllä on siihen hyvät mahdollisuudet. Osaamistarpeita ennakoidaan vuosisuunnittelun yhteydessä. Osaamisen johtamista tuetaan kehityskeskusteluissa tehtävillä kehityssuunnitelmillä. OP-Akatemia tarjoaa kattavasti strategian toteuttamista tukevia valmennuksia eri tehtävissä toimiville henkilöille.

OP-Pohjola tarjoaa suurena finanssialan työnantajana henkilöstölle runsaasti mahdollisuuksia kehittää osaamistaan siirtymällä tehtävästä toiseen. Osaamisen kehittämisessä hyödynnetään valmennusten lisäksi myös muita kehittymisen menetelmiä kuten mentorointia ja coachingia, sekä panostetaan tavoitteelliseen työssä oppimiseen.

Henkilöstöä kannustetaan hyödyntämään monipuolisia ryhmässä käytössä olevia osaamisen kehittämisen menetelmiä. Strategian mukaisesti tuetaan myös henkilöstön sisäistä liikkuvuutta. Tärkeässä osassa valmentamista ja koulutusta on myös henkilöstön suorituksen arviointi.

Suoritusarvioinnit (G4-LA11)

Vuosittain käytävien kehitys- ja tavoitekeskusteluiden piiriin kuuluu koko OP-Pohjola-ryhmän henkilöstö Suomessa ja ulkomailla.

Yhteiskunta

Lahjontaan liittyvän riskiarvioinnin läpikäyneiden liiketoimintayksiköiden lukumäärä ja prosenttiosuus sekä tunnistetut merkittävät riskit (G4-S03)

OP-Pohjola-ryhmän yhteisöissä noudatetaan Operatiivisten riskien hallinnan menettelytavat -ohjetta. Keskusyhteisö laatii riskikartoitussuunnitelman, josta ilmenee, mitkä ovat kartoitettavat kokonaisuudet. Tarvittaessa kartoitettavista kokonaisuuksista sovitaan yhdessä ryhmän yhteisöjen kanssa. Vuonna 2013 koko OP-Pohjola-ryhmässä kartoitettavia kokonaisuuksia oli lähes 300.

Tämän menettelytapaoheen mukaisesti yhteisö päivittää operatiivisten riskien kartoituksen vuosittain. Riskikartoitukset perustuvat yhteisön itsearvioon toiminnan operatiivisista riskeistä ja niiden hallinnasta. Kartoitusprosessin mukaisesti kukin yhteisö tunnistaa ja arvioi olennaisimmat toimintaansa kohdistuvat riskit. Tunnistamisessa käytetään apuna ryhmän yhteistä riskikirjastoa, jossa on lueteltu erilaisia riskejä jaoteltuna seitsemään riskiluokkaan. Sisäinen väärinkäytös -luokassa on valittavissa riski Lahjuksen antaminen tai ottaminen.

Lahjonta on tunnistettu olennaiseksi toimintaan liittyväksi riskiksi vain Pohjola-konsernin pankkiliiketoiminnassa Kansainväliset kumppanuudet organisaation Pietarin edustustossa.

Prosessin mukaisesti tunnistettujen riskien osalta arvioidaan niiden tyypillinen vaikutus, todennäköisyys, maksimivaikutus sekä vaikutus maineeseen. Myös kontrollit, eli erilaiset keinot riskin toteutumisen todennäköisyyden vähentämiseksi ja vaikutusten pienentämiseksi arvioidaan. Lopuksi arvioidaan kokonaisriskitaso, jossa huomioidaan em. vaikutusarviointi sekä luetellut kontrollit. Koko OP-Pohjola-ryhmässä tunnistettiin yli 3000 riskiä, joista alle prosentti arvioitiin kokonaisriskitasoltaan kriittisiksi. Suurin osa näistä riskeistä liittyi liiketoiminnan jatkuvuuden varmistamiseen.

Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus (G4-S04)

Eturistiriitojen hallinta OP-Pohjola-ryhmässä -ohjeella pyritään estämään korruptiotapaukset. Kaikki OP-Pohjola-ryhmän yhteisöt vastaavat osaltaan eturistiriitoja koskevan ohjeistuksen noudattamisesta yhteisössä. Jokaisen yhteisöissä toimivan johto- ja toimihenkilön tulee tuntea ohjeistus. Vastuu ohjeistuksen noudattamisen valvonnasta on jokaisella esimiehellä ja viime kädessä valvonnasta vastaa kunkin yhteisön toimitusjohtaja ja hallitus. Eturistiriitojen hallintaa koskeva ohjeistus tulee käsitellä yhteisössä ja sen henkilöstön keskuudessa säännöllisin väliajoin sekä aina perehdytettäessä henkilö uuteen tehtävään. Hyvän liiketavan periaatteet -ohjeen jalkauttamiseksi on toteutettu koko OP-Pohjola-ryhmän henkilöstölle pakollinen verkkokurssi.

Vahvistetut lahjontatapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet (G4-S05)

Vuonna 2013 on ratkennut kaksi tapausta, joissa pankin hallintoon kuuluvat olivat syytteessä muualla kuin pankissa tapahtuneista teoista. Toisessa tapauksessa henkilö on jättänyt paikkansa pankin hallituksessa ja toisessa henkilö on todettu hovioikeuden päätöksellä syyttömäksi.

Poliittisten tukien kokonaisarvo jaoteltuna maittain ja edunsaajittain (G4-S06)

Hyvän liiketavan periaatteet -ohjeessa todetaan yksiselitteisesti, ettei OP-Pohjola-ryhmässä tueta poliittisia puolueita tai organisaatioita, eikä OP-Pohjola-ryhmä yrityksenä osallistu yksittäisten ehdokkaiden vaalikampanjoiden tukemiseen

Merkittävien lainsäädännön ja säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo määrä sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä (G4-S08)

1 tapaus: yhteisösakko 15 000€ ja henkilökohtainen sakko 5 320 €. Realisointikohteen purkamiseen palkattu yrittäjä laiminlöi jätteiden asianmukaisen käsittelyn veloitteet. Urakoitsijan toimeksiantajana pankki ja pankin toimitusjohtaja on tuomittu sakkoon ympäristörikkomuksesta. Tuomio ei ole lainvoimainen.

Tuotevastuu

Organisaation tuotteiden ja palvelujen pakollisen tuoteinformaation ja -merkintöjen tyypit sekä prosenttiosuus tärkeimmistä tuotteista ja palveluista, joita nämä vaatimukset koskevat (G4-PR3)

OP-Pohjola-ryhmässä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, jonka mukaisesti asiakkaalle on ilmoitettava tietyt, tuotteeseen tai palveluun liittyvät ehdot, ominaisuudet tai riskit. Tiedotusvelvollisuus kohdistuu kaikkiin kolmeen ryhmän liiketoiminta-alueeseen: pankkitoimintaan, vahinkovakuutustoimintaan ja varallisuudenhoitoon.

Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä (G4-PR8)

Vuoden 2013 aikana OP-Pohjola-ryhmän tietoon tuli 10 asiakkaiden yksityisyysuojaa koskevaa vahinkoa. Kyse oli tilanteista, joissa asiakkaan nähtävillä joutui toisen asiakkaan tietoja esimerkiksi postitusvirheen tai muun erehdyksen seurauksena tai jos asiakas kirjautui vahingossa verkkopalveluun toisen asiakkaan käyttäjätunnuksella. Tapauksista ei aiheutunut taloudellisia vahinkoja.

Markkinointiviestinnän (ml. mainonta, myyninedistäminen ja sponsorointi) lainmukaisuuden sekä standardien ja vapaaehtoisten periaatteiden täyttymisen varmistamiseen liittyvät ohjelmat (G4-PR7), Menettelytavat finanssipalveluiden ja -tuotteiden vastuulliseen kehittämiseen ja myyntiin liittyen (FS15)

Finanssitoimiala on tiukasti säännelty, ja tämän takia kaikessa OP-Pohjolan toiminnassa täyttyvät lainmukaisuus, standardit ja vapaaehtoiset periaatteet. Markkinoinnissa OP-Pohjola noudattaa markkinointilainsäädäntöä ja kansainvälisten järjestöjen itsesääntelyohjeistuksia, joita ovat muun muassa Kansainvälisen kauppakamarin ICC:n ohjeet. Lisäksi OP-Pohjola noudattaa Kuluttajaviraston ja Finanssivalvonnan markkinointiohjetta. Vuoden 2013 aikana OP-Pohjola-ryhmä ei vuonna 2013 ole saanut huomautusta markkinointiviestinnästään.

GRI-raportointiperiaatteet (G4-18)

Tämä raportti on OP-Pohjola-ryhmän kolmas varsinainen Global Reporting Initiative (GRI) -ohjeiston suositusten mukaan laadittu vastuullisuusraportti. Vuoden 2013 aikana OP-Pohjola on kehittänyt yhteiskuntavastuuraportointiaan ottamalla käyttöön uuden GRI G4-ohjeiston. OP-Pohjolan raportointi täyttää GRI-ohjeiston ja GRI:n rahoitusalan toimialakohtaisen liitteen laajimmalle sovelluslaajudelle annetut suositukset (ns. ”in accordance, comprehensive” -laajuus).

Ryhmän GRI-raportointi täyttää myös YK:n Global Compact -aloitteen mukaisen raportointivelvoitteen ihmisoikeuksiin, työelämään, ympäristöasioihin ja korruption vastaisuuteen liittyvien periaatteiden edistämisestä OP-Pohjolan liiketoiminnassa.

OP-Pohjola-ryhmän vastuullisuusraportti kattaa tiedot vuodelta 2013 ryhmän rakenteen ja taloudellisen raportoinnin periaatteiden mukaisesti. Vastuullisuusraportti jakautuu kolmeen osioon. Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä käsittelee yhteiskuntavastuuta liiketoiminnan ja strategian näkökulmasta. Siinä linjataan olennaisuuden periaatteen mukaisesti valitut OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuuohjelman painopistealueet, toimenpiteet ja johtaminen. Yhteiskuntavastuuohjelma-osiossa esitellään tarkemmin OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun painopistealueiden sisältö, viimeaikaiset toimenpiteet sekä tavoitteet. Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot -osiossa on esitetty olennaisuusanalyysin perusteella merkittävimmiksi tunnistettuja näkökohtia vastaavat tunnuslukutiedot GRI G4-ohjeiston mukaisesti. OP-Pohjola-ryhmän johtokunta on hyväksynyt tämän raportin sisällön ja vastaa siinä esitetyistä tiedoista.

Olennaisuuden määrittely (G4-18)

OP-Pohjola on määritellyt yhteiskuntavastuuraportin sisällön GRI G4-ohjeiston raportointiperiaatteiden mukaisesti. Olennaisten yhteiskuntavastuun näkökohtien tunnistamisessa on otettu huomioon OP-Pohjolan toiminnan, tuotteiden ja palveluiden sekä liikesuhteiden kannalta merkittävät taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristövaikutukset. Lisäksi on otettu huomioon sellaiset yhteiskuntavastuun näkökohdat, joilla voi olla merkitystä sidosryhmien päätöksiin tai valintoihin. Yhteiskuntavastuun näkökohtien priorisoimiseksi OP-Pohjola päivitti vuonna 2013 sidosryhmäkyselyn, jonka tulokset on esitetty olennaisuusarvion yhteydessä. Lisäksi yhteiskuntavastuun näkökohtien merkittävyyttä arvioitiin sisäisesti OP-Pohjolan strategian ja liiketoimintojen näkökulmasta. Arvioinnin perusteella näkökohdat on priorisoitu ja määritelty yhteiskuntavastuutyön painopistealueet ja yhteiskuntavastuuraportin keskeinen sisältö. OP-Pohjolan johtokunta on käynyt läpi ja vahvistanut olennaisuusarvion tulokset. OP-Pohjolan olennaiset yhteiskuntavastuun näkökohdat on esitetty GRI-sisältövertailussa ja alla.

Tunnistetut olennaiset näkökohdat (G4-19)

Olennaisuusanalyysin perusteella seuraavat GRI-ohjeiston määrittelemät näkökohdat on tunnistettu olennaisiksi OP-Pohjolan raportoinnissa:

- Finanssialan toimialakohtaiset: tuoteportfolio, auditointi ja omistajuus.
- Taloudellinen vastuu: taloudelliset tulokset ja välilliset taloudelliset vaikutukset.
- Ympäristövastuu: energia, päästöt, tuotteet ja palvelut sekä toimittajien ympäristöarvioinnit.
- Henkilöstö ja työolot: työllistäminen, henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet, työterveys ja turvallisuus, koulutus, monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet, tasa-arvoinen palkitseminen, toimittajien työolojen arviointi sekä työoloihin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit.
- Ihmisoikeudet: syrjinnän kieltä, toimittajien ihmisoikeusarvioinnit sekä ihmisoikeuksiin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit.
- Yhteiskunta: paikallisyhteisöt, lahjonnan ja korruption vastaisuus, poliittinen vaikuttaminen, kilpailun rajoitukset, määräystenmukaisuus, toimittajien yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi sekä yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit.
- Tuotevastuu: tuote- ja palvelutiedot, markkinointiviestintä, asiakkaiden yksityisyyden suoja ja määräystenmukaisuus.

Laskentaraja (G4-20, G4-21)

OP-Pohjola-ryhmän vastuullisuusraportointi noudattaa pääosin samoja laskentarajoja kuin ryhmän taloudellinen raportointi. Yhteiskuntavastuuohjelman KPI-mittarit ja GRI-mittarit on laskettu ja esitetty tilinpäätösperiaatteiden mukaisesti. Ympäristövastuun tiedot poikkeavat laskentarajasta, sillä niiden osalta esitetyt tiedot perustuvat OP-Pohjola-ryhmän toimitilapalveluiden tietoihin. Tarkat energiankulutustiedot ovat saatavissa keskusyhteisökonsernin toimitiloista, kun taas osuuspankkien ympäristötiedot perustuvat otantana toteutettuun kyselykartoitukseen. Poikkeamat ja rajoitukset laskentarajassa on raportoitu kyseessä olevien tunnuslukujen yhteydessä.

Numeeriset tiedot on esitetty raportointikaudelta sekä vertailutiedot vähintään kahdelta aikaisemmalta tilikaudelta. Sellaisten uusien tunnuslukujen osalta, joiden vertailutietoja ei ole saatavilla aikaisemmilta tilikausilta, raportissa on esitetty vain raportointikautta koskeva tieto.

KPI-mittarien laskentaperiaatteet

RAVA-vakavaraisuussuhde on laskettu jakamalla OP-Pohjola-ryhmän omat varat yhteensä sen omien varojen vähimmäismäärällä. Tiedot on saatu OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöstiedoista.

Asiakaspalveluiden toimintavarmuudella tarkoitetaan keskeisimpien pankki- ja vakuutusliiketoiminnan järjestelmien häiriötöntä käytettävyyttä. Liiketoimintapalveluiden käytettävyys raportoidaan kuukausittain, häiriöttömän palveluajan prosenttiosuutena mitattavan kuukauden kokonaisminuuteista. Vuosikohtainen luku on muodostettu kuukausikohtaisten lukujen keskiarvosta.

Tuki paikallisille hankkeille on muodostettu kirjanpidon tileistä huomioimalla lahjoitukset, palkinnot sekä sponsorointi. Summasta on manuaalisesti poistettu urheilumainonnaksi luokiteltava sponsorointi. Tuki paikallisille hankkeille ei sisällä Baltian toimintoja.

Bonuksiin omistajajäsenille on laskettu vuoden 2013 aikana kertyneet bonukset osuuspankkien omistajajäsenille ja Helsingin OP Pankin bonusasiakkaille.

Edustajistopankkien jäsenmäärä kaikista jäsenistä (%), on laskettu kaikkien osuuspankkien hyväksytyjen jäsenten määrästä 31.12.2013. Edustajistopankkeja ovat ne, joiden voimassa oleviin sääntöihin on otettu edustajistoa koskevat määräykset.

Henkilöstötyytyväisyys saadaan vuosittain tehtävästä henkilöstötutkimuksesta, jonka 12 kysymyksestä muodostetaan henkilöstötyytyväisyyttä kuvaava indeksi. Vuonna 2013 tutkimuksessa oli mukana OP-Pohjola keskusyhteisökonsernista 7 599 henkilöä, sekä 3 355 henkilöä osuuspankeista ympäri Suomea. Henkilöstötutkimuksen rakenne muuttui vuonna 2011, joten aikaisemmat luvut eivät ole vertailukelpoisia.

Keskimääräinen eläkkeellejäämisikä on keskiarvo eläkkeelle siirtyneen henkilöstön ikävuosista työsuhteen päättyessä. Luku ei sisällä Seesam-vahinkovakuutusyhtiötä.

Henkilöasiakkaiden vastaanottamat e-laskut ja yritysasiakkaiden lähetetyt ja vastaanotetut (pois lukien tulostuspalvelu) e-laskut kerätään kuukausittain palvelutilastointijärjestelmän avulla.

Pohjola Pankin osinkosuhte on osingon määrä jaettuna tilikauden tuloksella.

OP-Pohjola-ryhmän henkilöasiakkaiden osalta suosittelua mitataan jatkuvalla tutkimuksella. Tutkimuksessa vastaajat arvioivat omaa pääpankkiaan ja -vakuutusyhtiötään viisiportaisella asteikolla (1–5). Suositelijoiksi on laskettu melko- tai aivan varmasti -vastaukset, joiden luvusta vähennetään tuskin- tai ei missään tapauksessa -vastaukset. Tutkimukseen vastasi 9725 henkilöasiakasta vuonna 2013.

Yritysasiakkaiden osalta suosittelua mitataan Net Promoter Score -mittarilla (NPS) vuosittain toteutettavalla yritystutkimuksella. Mittari perustuu suosittelukysymykseen, jota kysytään asteikolla 0–10. NPS-luku saadaan vähentämällä suositelijoiden (arvosanat 9 ja 10) prosentiosuuksista tyytymättömien (0–6) prosentiosuudet. Tutkimukseen vastasi kaikkiaan 1353 pk-yritystä vuonna 2013.

Oman toiminnan hiilijalanjäljessä on laskettu oman toiminnan suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1) ja oman toiminnan epäsuorat päästöt ostetun sähkön ja lämmön tuotannosta (scope 2). Laskenta on selitetty tarkemmin GRI-raportointiperiaatteissa. Laskenta ei sisällä Baltian toimintoja.

Green Office -merkityissä toimipisteissä työskentelevän henkilöstön määrä on laskettu kyseisten toimipisteiden ilmoittamien henkilöstömäärien mukaan.

GRI-mittarien laskentaperiaatteet

Finanssitoimialakohtaiset GRI-indikaattorit (FS)

Finanssitoimialakohtaisten GRI-indikaattoreiden osalta tiedot perustuvat liiketoimintayksiköiden toimittamiin lukuihin, joiden oikeellisuus on sisäisesti varmistettu.

Taloudellinen raportointi (G4-EC1, G4-EC3, G4-EC4 ja G4-EC9)

Taloudellisen vastuun tiedot perustuvat OP-Pohjola-ryhmän IFRS- tilinpäätöksen 2013 tilintarkastettuihin lukuihin.

Kotimaisten tavarana- ja palvelun toimittajien osuus on laskettu OP-Pohjolan ryhmätasoiseen ostolaskujärjestelmään kirjatusta ostoista ja tarkoittaa toimittajia, joilla on suomalainen Y-tunnus.

Sosiaalinen raportointi

Henkilöstöä kuvaavat tiedot on kerätty SAP Henkilöstö -järjestelmästä ja Seesam-vahinkovakuutusyhtiöistä Baltiasta. Tiedot koskevat koko OP-Pohjola-ryhmää, jollei toisin ole mainittu.

G4-10. Henkilöstön määrä on ilmoitettu koko OP-Pohjola-ryhmän osalta jaoteltuna työsuhteen ja työsuhteen sekä iän ja toimintamaan mukaan.

G4-11. Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö on ilmoitettu koko OP-Pohjola-ryhmän osalta.

G4-54. Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion suhde on ilmoitettu Suomen osalta.

G4-55. Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion muutos on ilmoitettu Suomen osalta.

G4-LA1. Uudet aloittaneet työsuhteet ja päätyneet työsuhteet on ilmoitettu koko OP-Pohjola-ryhmän osalta. Luvut eivät sisällä ryhmän sisäistä vaihtuvuutta henkilöstön vaihtaessa työtehtävää ryhmän sisällä. Vakinaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus ei sisällä liikkeenluovutuksia

G4-LA3. Töihin paluuaste ja töissä pysyvyysaste vanhempainvapaan jälkeen on ilmoitettu Suomen osalta.

G4-LA5. Osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä työterveyttä ja -turvallisuutta valvovissa ja neuvoa-antavissa toimikunnissa on ilmoitettu koko OP-Pohjola-ryhmän osalta.

G4-LA6. Sairauspoissaolojen suhteellinen osuus säännöllisestä vuosityöajasta on ilmoitettu Suomen osalta.

G4-LA9. Koulutuskulujen suhteellinen kokonaispalkkasumma on ilmoitettu Suomen osalta.

G4-LA11. Säännöllisten suoritusarvojen ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus on ilmoitettu koko OP-Pohjola-

ryhmän osalta. Laskennassa ei ole huomioitu henkilöstöä, joka on aloittanut työssään edellisen kehitys- ja tavoitekeskustelukauden jälkeen.

G4-LA12. Henkilöstön rakenne ikäryhmittäin, henkilöstöryhmittäin ja sukupuolen mukaan eriteltynä on ilmoitettu koko OP-Pohjola-ryhmän osalta.

Hallinnon ikä- ja sukupuolirakenteen jakaumaan on laskettu: edustajiston ja hallintoneuvoston jäsenet, hallintoneuvoston puheenjohtaja ja hallintoneuvoston varapuheenjohtaja, hallituksen jäsenet, hallituksen puheenjohtaja sekä varapuheenjohtaja ja hallituksen varajäsenet.

Ympäristöraportointi

Energia ja ilmasto (G4-EN4 ja G4-EN16)

OP-Pohjolan hiilijalanjäljen laskennassa on noudatettu Maailman luonnonvarojen tutkimussäätiön (World Resources Institute) ja Kestävän kehityksen yritysneuvoston (World Business Council for Sustainable Development) kehittämää Greenhouse Gas Protocol -ohjeistusta. Laskennassa huomioitiin seuraavat päästölähteet Greenhouse Gas Protocolin jaottelua noudattaen:

- Oman toiminnan suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1 – pakollinen sisällyttää laskentaan): polttoainekulutus varavoimakoneissa ja omistusautoissa (myös oman leasing-yhtiön autot).
- Oman toiminnan epäsuorat päästöt ostetun sähkön ja lämmön tuotannosta (scope 2 – pakollinen sisällyttää laskentaan): sähkö ja lämpö OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernissa Vallila 2015 -hanke huomioiden (pl. Omasairaala) sekä jäsenosuuspankkien käytössä olevissa toimistokiinteistöissä.
- Muut epäsuorat päästöt (scope 3 – sisällyttäminen laskentaan vapaaehtoista): jätteet ja jätevesi, sähkönkulutus palveluntarjoajan tiloissa olevassa konesalissa, liikematkustus, ostetut kuljetukset ja postitus, paperinkulutuksen elinkaari-päästöt.

Laskennasta rajattiin ulos Vallila 2015 -hankkeen erillisvaikutukset, Omasairaala, lomakiinteistöjen, asunto-osakeyhtiö Kuusiniementien sekä vuokrattujen automaattitilojen energiankulutus, ulkomaan toiminnot, matkat kodin ja työpaikan välillä sekä liikematkustuksesta junat, bussit ja paikallisliikenne. Lisäksi muulle materiaalinkulutukselle kuin toimistopaperille ei ole käytettävissä riittävän kattavaa päästökerrondataa.

Energiankulutus on raportoitu OP-Pohjola-ryhmän Helsingin suurimpien kiinteistöjen (Vääksyntie 2 ja 4, Elimäenkatu 5, Elimäenkatu 15, Lapinmäentie ja Hiomotie) osalta, koska niistä on saatavilla tarkat sähkönkulutustiedot.

OP-Pohjola-ryhmän vuoden 2013 hiilijalanjälki ei ole verrattavissa aikaisempien vuosien hiilijalanjäljen laskelmiin Vallila 2015 -rakennusprojektin vuoksi.

GRI-sovellustaso / ulkoinen varmennus

OP-Pohjolan oman arvion mukaan ryhmän vastuullisuusraportointi vastaa GRI:n G4-ohjeiston laajinta sovelluslaajuutta (ns. in accordance, comprehensive). Sen mukaisesti OP-Pohjola raportoi toimintaansa liittyvät olennaiset yhteiskuntavastuun tiedot ja tunnusluvut siten, että raportti antaa riittävän ja tasapainoisen kuvan ryhmän yhteiskuntavastuusta ja sen vaikutuksista.

Raporttia ei ole varmennettu ulkoisesti. Esitettyjen tietojen oikeellisuus on varmistettu sisäisesti. GRI on käynyt läpi olennaisuuden arviointiprosessin vastaavuuden GRI G4-ohjeistoon. GRI:n toteuttama läpikäynti kattaa yhteiskuntavastuun näkökohtien olennaisuutta (G4-17–23) sekä sidosryhmävuorovaikutusta (G4-24–27) koskevien tietojen ja prosessien kuvausten GRI G4-vastaavuuden arviointiin. GRI:n suorittaman läpikäynnin perusteella OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuraportissa 2013 on noudatettu GRI G4-ohjeiston sisällön määrittelyn periaatteita.

Yhteystiedot

Yhteiskuntavastuun yhteyshenkilöitä:

Carina Geber-Teir

Viestintäjohtaja, johtokunnan jäsen

Stina Suominen

Johtaja, vastuullisuus ja brändit

Tiina Junttila

Viestintäpäällikkö, vastuullisuus ja brändit

Ilkka Korhonen

Kehityspäällikkö, talousviestintä ja yhteiskuntavastuuraportointi

Kysymykset ja muut yhteydenotot: [viestinta \(at\) op.fi](mailto:viestinta(at)op.fi)

Case: Omasairaalasta saa avun nopeasti

Helsingin Pikku Huopalahdessa avannut Omasairaala tekee mitä lupaa. Tätä mieltä on laskettelureissulla solisluunsa murtanut **Olli Rimpiläinen**.

- Lumilautailuharrastuksessa on sattunut kaikenlaista pientä. Aikaisempiin kokemuksiini verraten Omasairaalan palvelu on ollut nopeampaa ja sujuvampaa. Täällä toimitaan minuuttiaikataululla, eikä toimenpiteisiin pääsyä ole kertaakaan tarvinnut odotella, hän sanoo.

Ollin tapaturma sattui loman viimeisenä päivänä laskettelureissulla Italiassa. Heti matkan jälkeen Olli soitti Pohjolaan ja sieltä suositeltiin hoitopaikaksi ortopedisten sairauksien ja vammojen hoitoon erikoistunutta Omasairaala. Hän sai lääkärille ajan tiistaksi ja oli jo keskiviikkona leikkauspöydällä.

Paitsi että Omasairaalassa sai hoitoa nopeasti, tuli välttyneeksi kaikelta paperisodalta ja byrokratialta, jota vakuutuskorvausten erikseen hakeminen olisi vaatinut. Vakuutusyhtiön omistamassa sairaalassa hoituvat myös vakuutusasiat.

Rimpiläinen antaa koko hoitokokemukselleen Omasairaalassa täydet pisteet.

- Kaiken kaikkiaan tämä on ollut paras, nopein ja helpoin sairaalakokemukseni. Jokainen käynti on hoidettu asiallisesti ja ammattitaitoisesti ajanvarauksesta lähtien.

Omasairaalassa hoidetaan paljon polvi-, olkapää-, käsi- ja rannemurtumia, venähdyksiä ja nivelsidevammoja. Leikkaaminen ei ole itsetarkoitus, vaan pyrimme löytämään jokaiseen vaivaan oikean ja tehokkaan hoidon. Nopea hoitoon pääsy lyhentää sairastamisaikaa, mikä koituu säästökseksi monelle taholle. Toiminta-ajatuksemme on erilainen kuin lääkärikeskuksilla perinteisesti: se ei perustu hoidon määrään vaan lopputulokseen. Tästä hyötyvät niin potilaat, työnantajat kuin viime kädessä koko yhteiskunta, sanoo Omasairaalan ylilääkäri **Markus Torkki**.



Case: Tukea pienvesistöjen suojeluun rahastosäästämisestä

OP-Puhdas Vesi on osakerahasto, joka sijoittaa varansa maailmanlaajuisesti vesitoimialan tuotteita ja palveluita tarjoaviin yrityksiin.

– Puhtaan veden niukkuus ja vedenjakelun haasteet herättävät huolta, mutta samalla ne myös luovat liiketoimintamahdollisuuksia. Siksi rahasto vetoaa säästäjiin ja sijoittajiin sekä luonnonsuojelullisella teemallaan että taloudellisestikin tarkastellen, kertoo toimitusjohtaja **Samuli Sipilä** OP-Rahastoyhtiöstä.

Keväällä 2013 rahastoon perustettiin kasvu- ja tuotto-osuuksien rinnalle hyväntekeväisyysosuudet, joiden avulla OP-Pohjola ja osuudenomistajat yhdessä tukevat vesistöjen suojelua. Rahastosäästäjät ovat ottaneet uutuuden innostuneesti vastaan, ja vuoden 2013 lopussa hyväntekeväisyysosuuksiin oli kertynyt jo yli 200 000 euroa.



Hyväntekeväisyysosuuksien sijoituskohteet ja tuotto-odotus vastaavat normaaleja kasvuosuuksia, mutta niiden kahden prosentin merkintäpalkkio lahjoitetaan kokonaan Suomen luonnonsuojeluliitolle. Lahjoituksilla rahoitetaan hankkeita, joiden tavoitteena on palauttaa suomalaisia pienvesistöjä luonnonmukaiseen tilaan. Vuonna 2013 merkintäpalkkioilla ennallistettiin Etelä-Pohjanmaan jokia sekä istutettiin tuhansia jokiravun ja meritaimenen poikasiasia.

– OP-Pohjolalta saamillamme lahjoituksilla olemme pystyneet jatkamaan pienvesistöjen ennallistamista Pohjanmaan alueella. Syyskuussa kunnostettiin purouomia Teuvan Itäjoella ja Kristiinankaupungin Töniluomalla. Kunnostustöillä muun muassa parannetaan veden laatua ja virtausta sekä luodaan elinympäristöjä uhanalaiselle taimenelle ja Suomen alkuperäiselle rapulajille, jokiravulle. Nämä ovat hienoja esimerkkejä siitä, miten suhteellisen pienilläkin panoksilla on saatu paljon aikaan ja onnistuttu palauttamaan sekä luomaan uusia elinalueita arvokkaille lajeille, kertoo yritys yhteistyövastaava **Pirjo Itkonen** Suomen luonnonsuojeluliitosta. Tavoitteena on laajentaa kunnostustöitä myös Pohjanmaan ulkopuolelle. Kunnostettavia kohteita löytyy valtavasti, Pirjo jatkaa.

OP-Pohjola-ryhmän rakenne ja hallinto

OP-Pohjola-ryhmän muodostavat osuuspankkien yhteenliittymä sekä sellaiset yritykset, joiden äänivallasta yhteenliittymään kuuluvat yhteisöt omistavat yli puolet.

Näistä merkittävimpiä ovat vakuutusyhtiöt, joiden kanssa yhteenliittymä muodostaa vakuutus- ja rahoitusryhmittymän. [Lue lisää: OP-Pohjola-ryhmän juridinen rakenne.](#)

OMISTUSOSUUS OSAKKEISTA, %	OSUUSPANKIT	OP- POHJOLA OSK	POHJOLA- KONSERNI	RYHMÄ YHTEENSÄ
31.12.2013				
OP-Pohjola osk	100	0,0	0,0	100
Pohjola Pankki Oyj	16,0	37,5		53,5
Pohjola Vakuutus Oy			100	100
Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen			100	100
Seesam Insurance AS			100	100
Pohjola Terveys Oy			100	100
Omasairaala Oy			100	100
A-Vakuutus Oy			100	100
Pohjola Varainhoito Oy			100	100
Pohjola Asset Management Execution Services Oy			100	100
PAM USA Funds Oy			100	100
Pohjola Kiinteistösijoitus Oy			100	100
Pohjola Finance Estonia As			100	100
Pohjola Finance SIA			100	100
UAB Pohjolan Finance			100	100
OP-Henkivakuutus Oy	15,0	76,0	9,0	100
Aurum Sijoitusvakuutus Oy		100,0		100
Helsingin OP Pankki Oyj		100,0		100
OP-Kotipankki Oyj	60,7	22,5	16,9	100
OP-Asuntoluottopankki Oyj		100,0		100
OP-Rahastoyhtiö Oy		100,0		100
OP-Palvelut Oy		100,0		100
OP-Prosessipalvelut Oy		100,0		100
Osuuspankkien Keskinäinen Vakuutusyhtiö	78,5	21,5		100

Pohjola Pankki Oyj:n äänimäärästä osuuspankkien osuus on 13,4 % ja OP-Pohjola osk:n osuus 61,3 %.

Osuuspankkien yhteenliittymä

Osuuspankkien yhteenliittymä on talletuspankkien yhteenliittymästä annetussa laissa tarkoitettu talletuspankkien yhteenliittymä.

Yhteenliittymän muodostavat keskusyhteisönä toimiva OP-Pohjola osk ja sen konsolidointiryhmään kuuluvat yritykset, jäsenluottolaitokset sekä näiden konsolidointiryhmiin kuuluvat yritykset ja sellaiset luottolaitokset, rahoituslaitokset ja palveluyritykset, joiden äänivallasta edellä mainitut yhdessä omistavat yli puolet.

Osuuspankkien yhteenliittymään kuuluvien yritysten omien varojen vähimmäismäärää ja maksuvalmiutta valvotaan konsolidoidusti. Keskusyhteisö vastaa jäsenluottolaitosten veloista, ja jäsenluottolaitokset ovat keskinäisessä vastuussa toistensa veloista.



OP-Pohjola-ryhmän hallinnointiperiaatteet– Corporate Governance

OP-Pohjola-ryhmän ja sen keskusyhteisön OP-Pohjola osk:n päätöksenteko ja hallinto perustuvat voimassa olevien Suomen lakien ja niiden nojalla annettujen normien noudattamiseen. OP-Pohjola-ryhmän toimintaa säätelevät etenkin laki talletuspankkien yhteenliittymästä, laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista, laki luottolaitostoiminnasta, vakuutusyhtiölaki ja osuuskuntalaki. OP-Pohjola osk:n tytäryhtiö Pohjola Pankki Oyj (Pohjola) noudattaa yhtiöjärjestyksensä lisäksi julkisesti noteerattuja yhtiöitä koskevia säädöksiä ja ohjeita ja on laatinut omat hallinnointiperiaatteensa.

Ryhmän hallinnointiperiaatteet noudattavat soveltuvin osin ja osuustoiminnallisuuden erityispiirteet huomioon ottaen Arvopaperimarkkinayhdistys ry:n kesäkuussa 2010 hyväksymää Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia. Hallinnointiperiaatteita laadittaessa on otettu huomioon myös Finanssivalvonnan luotettavaa hallintoa ja toiminnan järjestämistä koskeva standardi.

Hallinnointiperiaatteissa kuvataan OP-Pohjola-ryhmän ja sen keskeisten osien rakenne ja tehtävät, keskeisten hallintoelinten tehtävät ja vastualueet, tytäryhtiöiden hallintoperiaatteet, ryhmä- ja konserniohjauksen periaatteet sekä sisäinen valvonta ja taloudellinen raportointi. Hallinnointiperiaatteiden avulla OP-Pohjola-ryhmä varmistaa toimintansa avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Nämä hallinnointiperiaatteet ovat saatavilla OP-Pohjola-ryhmän internet-sivuilla osoitteessa op.fi.

Johtokunta

Reijo Karhinen

Pääjohtaja, OP-Pohjola osk:n toimitusjohtaja

- s. 1955
- Puheenjohtaja
- Johtokunnassa vuodesta 1994
- Vastuualueena: ryhmän strateginen ohjaus, ryhmäyhtenäisyys ja sidosryhmäsuhteet
- Pohjolan hallituksen puheenjohtaja
- Vuorineuvos, kauppatieteiden maisteri, Turun kauppakorkeakoulun kunniaatohtori



Keskeinen aiempi työkokemus:

- Osuuspankkikeskus osk: toimitusjohtaja 1997–2006, toiminnonjohtaja 1994–1996
- Kuopion Osuuspankki: toimitusjohtaja 1990–1994
- Savonlinnan Osuuspankki: toimitusjohtaja 1988–1990
- Varkauden Osuuspankki: toimitusjohtaja 1985–1988
- Juvan Osuuspankki: apulaisjohtaja 1979–1984

Keskeiset luottamustehtävät:

- Keskuskauppakamari: hallituksen varapuheenjohtaja
- Savonlinnan Oopperajuhlat Oy: hallituksen varapuheenjohtaja
- HelsinkiMissio: valtuuskunnan puheenjohtaja
- Uusi Lastensairaala Tukisäätiö: hallituksen varapuheenjohtaja
- Mannerheim-säätiö: hallituksen jäsen
- Unico Banking Group: hallituksen jäsen

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

- A-osakkeita 1.1.2013 56 540 kpl ja 31.12.2013 76 677 kpl

Tony Vepsäläinen

Liiketoimintajohtaja ja pääjohtajan varamies

- s. 1959
- Varapuheenjohtaja
- Johtokunnassa vuodesta 2006
- Vastuualueena liiketoiminnan ohjaus: asiakkuudet, liiketoiminta
- Pohjolan hallituksen varapuheenjohtaja
- Oikeustieteen kandidaatti, eMBA



Keskeinen aiempi työkokemus:

- OP-Keskus osk: toimitusjohtaja 2007–2010
- Tampereen Seudun Osuuspankki: toimitusjohtaja 1998–2006
- Turun Seudun Osuuspankki: varatoimitusjohtaja 1996–1998
- Kuopion Osuuspankki: pankinjohtaja 1993–1996
- Suomen Säästöpankki SSP Oy: aluejohtajan varamies 1992–1993
- Pohjois-Savon Säästöpankki: esimiestehtävät 1985–1992

Keskeiset luottamustehtävät: -

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

- A-osakkeita 1.1.2013 11 655 kpl ja 31.12.2013 25 552 kpl

Harri Luhtala

Talousjohtaja

- s. 1965
- Johtokunnassa vuodesta 2007
- Vastuualueena talouden ohjaus: talouden ohjaus, tasehallinta, keskuspankkitoiminta sekä ryhmätehokkuus
- Kauppatieteiden maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

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

Keskeiset luottamustehtävät:

- Talletussuojarahasto: hallituksen puheenjohtaja
- Elinkeinoelämän keskusliitto EK: talous- ja verovaliokunnan jäsen

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

- A-osakkeita 1.1.2013 4 677 kpl ja 31.12.2013 9 286 kpl



Tom Dahlström

Strategiajohtaja

- s. 1970
- Johtokunnassa vuodesta 2010
- Vastuualueena suunnittelun ja kehittämisen ohjaus: strateginen suunnittelu, kehittämisen ohjaus, tietohallinto, turvallisuus, makrotalouden seuranta, toimiala- ja kilpailijaseuranta sekä tutkimustoiminta
- Valtiotieteiden tohtori



Keskeinen aiempi työkokemus:

- OP-Pohjola-ryhmä: eri asiantuntija- ja esimiestehtävät 2000–2010

Keskeiset luottamustehtävät:

- Elinkeinoelämän keskusliitto EK: edustajiston jäsen

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

- A-osakkeita 1.1.2013 124 kpl ja 31.12.2013 2 916 kpl

Carina Geber-Teir

Viestintäjohtaja

- s. 1972
- Johtokunnassa vuodesta 2009
- Vastuualueena identiteetti ja viestintä: brändi, markkinointi, viestintä ja yhteiskuntavastuu
- Valtiotieteiden maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

- Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma: viestintäjohtaja 2002–2009

Keskeiset luottamustehtävät:

- Finanssialan Keskusliitto: viestintätoimikunnan puheenjohtaja
- Yle: hallituksen jäsen

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

- A-osakkeita 1.1.2013 0 kpl ja 31.12.2013 2 364 kpl



Erik Palmén

Riskienhallintajohtaja

- s. 1959
- Johtokunnassa vuodesta 2010
- Vastuualueena riskienhallinnan ohjaus: vakavaraisuuden hallinta, riskienhallinnan menetelmät, riskilajit, riskiasema ja yhteisvastuu
- Kauppatieteiden maisteri, diplomi-insinööri

Keskeinen aiempi työkokemus:

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

Keskeiset luottamustehtävät:

- Talletussuojarahaston valtuuskunnan puheenjohtaja

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

- A-osakkeita 1.1.2013 965 kpl ja 31.12.2013 0 kpl



Teija Sarajärvi

Henkilöstöjohtaja

- s. 1969
- Johtokunnassa vuodesta 2012
- Vastuualueena HR-ohjaus
- Filosofian maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

- Metso: henkilöstöjohtajana vuodesta 2009 Energia- ja ympäristöteknologia-liiketoiminta-alueella sekä vuodesta 2011 Paperi- ja kuituteknologia-liiketoiminta-alueella
- Nokia: henkilöstöjohtajana erilaisissa tehtävissä sekä Suomessa että Kiinassa 1998–2009
- ABB: eri asiantuntija- ja esimiestehtävissä 1994–1998

Keskeiset luottamustehtävät:

- Finanssialan Keskusliitto: työmarkkinatoimikunnan puheenjohtaja

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

- A-osakkeita 1.1.2013 0 kpl ja 31.12.2013 0 kpl



Markku Koponen

Lakiasiaintohtaja

- s. 1957
- Varajäsen
- Johtokunnan ja hallintoneuvoston sihteeri
- Johtokunnassa vuodesta 2009
- Vastuualueena lakiasiat ja edunvalvonta
- Varatuomari, eMBA

Keskeinen aiempi työkokemus:

- Osuuspankkikeskus osk: viestinnästä vastaava pankinjohtaja 1998–2009, Osuuspankkikeskuksen (ja edeltäjän) johtokunnan ja hallintoneuvoston sihteeri 1996 lähtien
- Osuuspankkien Keskuspankki Oyj: johtokunnan sihteeri 1996–2006
- Pohjola Pankki Oyj (OKO Pankki Oyj): hallituksen sihteeri 2006 lähtien
- OKO ja Opstock Oy: emissiorahoituspäällikkö ja emissiojohtaja 1989–1996
- OP-Pohjola-ryhmä: eri asiantuntija- ja esimiestehtävissä 1985–1989

Keskeiset luottamustehtävät:

- Finanssialan Keskusliitto: hallituksen 1. varapuheenjohtaja
- European Association of Cooperative Banks (EACB): Executive Committee
- Keskuskauppakamari: lakivaliokunnan jäsen
- HSO-säätiö: hallituksen puheenjohtaja
- Helia-säätiö: hallituksen varapuheenjohtaja

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

- A-osakkeita 1.1.2013 2 061 kpl ja 31.12.2013 3 725 kpl



Leena Kallasvuo

Tarkastusjohtaja

- s. 1956
- Osallistunut johtokunnan kokouksiin vuodesta 2010
- Vastuualueena tarkastus
- Kauppätieteiden maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

- Finanssivalvonta (Rahoitustarkastus): eri asiantuntija- ja esimiestehtävät 2005–2010
- Trema Finland Oy 2000–2005
- Aktia Säästöpankki 1997–2000
- Säästöpankkien Keskus-Osake-Pankki 1983–1996

Keskeiset luottamustehtävät:

- Sisäiset Tarkastajat ry:n hallituksen jäsen 2011–

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

- A-osakkeita 1.1.2013 0 kpl ja 31.12.2013 1 722 kpl



OP-Pohjola osk:n hallintoneuvosto

OP-Pohjola osk:n hallintoneuvoston jäsenet ja toimikaudet:

Etelä-Pohjanmaa

- Jorma Vierula, aluejohtaja, Seinäjoki, 2012–2015
- Jussi Ruuhela, toimitusjohtaja, Alavus, 2012–(2015)*

Etelä-Suomi

- Vesa Lehikoinen, toimitusjohtaja, Janakkala, 2011–2014, hallintoneuvoston II varapuheenjohtaja
- Annukka Nikola, hallintojohtaja, Kirkkonummi, 2012–(2015)*
- Jorma Pitkälä, maakuntaneuvos, Hämeenkoski, 2012–(2015)*

Kaakkois-Suomi

- Jari Himanen, toimitusjohtaja, Lappeenranta, 2012–(2015)
- Tapani Eskola, toimitusjohtaja, Kotka 2012–(2015)*

Kainuu

- Mervi Väisänen, markkinoinnin lehtori, Sotkamo, 2013–2016, hallintoneuvoston I varapuheenjohtaja

Keski-Pohjanmaa

- Hannu Simi, suunnittelija, Alavieska, 2013–2016
- Ulla Järvi, lehtori, Kokkola, 2013–2015*

Keski-Suomi

- Jaakko Pehkonen, professori, Jyväskylä, 2011–2014, hallintoneuvoston puheenjohtaja
- Tuomas Kupsala, toimitusjohtaja, Korpilahti, 2012–(2015)*

Lappi

- Kalevi Korhonen, hallituksen puheenjohtaja, Salla, 2013–2016
- Markku Salomaa, toimitusjohtaja, Rovaniemi, 2012–(2015)*

Pirkanmaa

- Ari Kakkori, toimitusjohtaja, Virrat, 2011–2014
- Timo Viitanen, filosofian maisteri, Pälkäne, 2012–(2015)*

Pohjois-Karjala

- Seppo Laaninen, rehtori, Nurmes, 2011–2014
- Paavo Pelkonen, professori (emeritus), Joensuu, 2012–(2015)*

Pohjois-Pohjanmaa

- Kaija Tölli, vientikoordinaattori, Tyrnävä, 2013–2016
- Timo Levo, kauppaneuvos, Oulu, 2012–(2015)*

Pohjois-Savo

- Jukka Kääriäinen, apulaisjohtaja, Iisalmi, 2012–2015
- Seppo Pääkkö, toimitusjohtaja, Nilsiä, 2012–(2015)*

Satakunta

- Marita Marttila, johtava hoitaja, Vampula, 2011–2014
- Ilmo Aronen, tutkimus- ja kehitysjohtaja, Eura, 2012–(2015)*
- Simo Kauppi, toimitusjohtaja, Pori, 2012–(2015)*

Suur-Savo

- Kari Manninen, kauppaneuvos, Mikkeli, 2012–2015
- Juha Kiiskinen, rehtori, Sulkava, 2012–(2015)*

Sydkusten

- Ola Eklund, tuoteryhmäjohtaja, Raasepori, 2013–2016

Varsinais-Suomi

- Juha Pullinen, toimitusjohtaja, Pöytyä, 2012–2015
- Jarna Heinonen, professori, Kaarina, 2012–(2015)*
- Ari Mikkola, rehtori, Tammela, 2012–(2015)*

Österbotten

- Leif Enberg, yrittäjä, Korsnäs, 2013–2016

Muut jäsenet:

- Timo Parmasuo, teollisuusneuvos, Espoo, 2011–2014

Hallintoneuvoston jäsenten toimikausi on kolme vuotta.

* Pankkien vakavaraisuuden perusteella valitut jäsenet, joiden toimikausi on enintään kolme vuotta. Toimikausi voi päättyä aiemmin, mikäli OP-liittojen välinen paikkajako muuttuu.

op-pohjola-annualreport.fi/OP-Pohjola2013/fi