



Hyvän liiketavan periaatteet OP Ryhmässä

Sisältö

- 1 Johdanto
- 2 Rakennamme toimintaamme yhteiseltä arvopohjalta
- 3 Toimimme yhdessä asiakkaan kanssa
- 4 Toimimme avoimesti ja reilusti kaikkien sidosryhmiemme kanssa
- 5 Tunnistamme eturistiriitatilanteet ja osaamme toimia niiden välttämiseksi
- 6 Käsittelemme tietoa hallitusti
- 7 Teemme yhdessä työpaikastamme turvallisen, innostavan ja tasa-arvoisen
- 8 Jokainen OP Ryhmässä on vastuussa siitä, että näitä periaatteita noudatetaan

1 Johdanto

Hyvän liiketavan periaatteet antavat eettisen perustan, jonka mukaan kaikkien OP Ryhmässä työskentelevien ja hallinnossa vaikuttavien tulee toimia roolista, asemasta tai toimipaikasta riippumatta.

OP Ryhmän hallintoneuvosto on hyväksynyt nämä periaatteet ja niitä noudatetaan koko ryhmässä. Jokaisen ryhmään kuuluvan yhteisön hallituksen vastuulla on huolehtia siitä, että näitä periaatteita noudatetaan.

Näiden periaatteiden lisäksi noudatamme kulloinkin sovellettavia kansallisia ja kansainvälisiä lakeja, määräyksiä ja yleisesti hyväksytyjä menettelytapoja. OP Ryhmä on allekirjoittanut YK:n Global Compactin ja ryhmän henkilökunta noudattaa sitoumusta omassa työssään.

Jokaisen OP Ryhmässä työskentelevän ja hallintohenkilön tulee tuntee tässä esitetyt hyvän liiketavan periaatteet niin hyvin, että voi jatkuvasti toteuttaa niitä omassa työssään. Periaatteiden soveltamiseksi käytäntöön on olemassa joukko tarkempia ja toimintakohtaisia politiikkoja ja ohjeita.

2 Rakennamme toimintaamme yhteiseltä arvopohjalta

Meillä on tehtävä

Edistämme omistajajäsentemme, asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestävä taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia.

Toimintamme syvin olemus lähtee osuustoiminnallisuudesta. Sen kautta edistämme alueellista hyvinvointia ja elinkeinoelämää.

Asiakkaamme ovat myös omistajiamme. Emme tavoittele lyhyen aikavälin voittoja, vaan jatkuvaa ja pitkäjänteistä menestystä asiakkaidemme ja meitä ympäröivän yhteiskunnan kanssa.

OP Ryhmän muodostavat osuuspankit sekä niiden omistama keskusyhteisö OP Osuuskunta lähiyhteisöineen. Näitä ovat muun muassa OP-Palvelut Oyj ja OP Yrityspankki Oyj.

Jokaisen ryhmään kuuluvan yrityksen tehtävänä on tarjota asiakkailleen ja omistajilleen heidän tarvitsemiaan palveluja mahdollisimman kilpailukykyisesti.

Yhteiset arvot luovat luottamuksen

Me hoidamme ihmisten, perheiden, yritysten ja yhteisöjen pankki- ja vakuutusasioita. Se edellyttää, että asiakkaamme voivat kaikissa tilanteissa luottaa meihin. Tätä luottamusta ja pysyviä asiakassuhteita tukee vankka arvopohja.

Samojen arvojen jakaminen yhdistää OP Ryhmää myös sisäisesti. Sitoudumme kaikki arvoihimme siten, että ne ohjaavat aidosti arjen valintoja.

Hyvä hallintotapa takaa selkeän vastuunkannon

Toimintamme järjestämisessä otamme huomioon hyvän hallintotavan vaatimukset. Järjestämme tehtävät siten, että valvonta kyetään toteuttamaan tehokkaasti. Julkaisemme hallinnon luotettavuuden varmistamisen kannalta olennaiset tiedot.

Noudatamme toiminnassamme vahvistettuja toimintaperiaatteita ja ohjeita. Teemme päätöksiä vain meille kuuluvien valtuuksien puitteissa. Olemme jokainen omalta osaltamme vastuussa sisäisen valvonnan toteuttamisesta.

Kannamme vastuamme yhteiskunnasta

OP Ryhmä haluaa olla yhteiskuntavastuun edelläkävijä finanssitoimialalla Suomessa. Osuustoiminnallisuus luo tähän vankan perustan. Lisäksi meiltä toimialana edellytetään luotettavuutta ja voimakasta vastuuntuntoa.

Yhteiskuntavastuu on osa normaalia liiketoimintaamme, ja tämä vastuullisuus ohjaa arvojen tapaan valintojamme.

Arvomme

Ihmisläheisyys

OP Ryhmä on ihmistä varten. Aito välittäminen asiakkaista ja työyhteisön jäsenistä on lähtökohta toiminnallemme.

Vastuullisuus

Toimimme sekä paikallisesti, alueellisesti että valtakunnallisesti esimerkillisenä ja eettisesti vastuullisena yrityksenä. Vahvan ammattitaidon pohjalta vastaamme palvelujemme laadukkuudesta ja luotettavuudesta.

Yhdessä menestyminen

Menestyminen yhdessä asiakkaiden kanssa antaa suunnan toiminnan ja palvelujen kehittämiselle. Toiminta yhtenäisenä ryhmänä lisää turvaa asiakkaille ja parantaa palvelukykyämme.

3 Toimimme yhdessä asiakkaan kanssa

Tunnumme asiakkaamme ja toimimme aina reilusti

Tunnumme asiakkaamme ja perehdymme heidän toimintaansa ja taustoihinsa niin laajasti kuin asiakassuhde edellyttää. Asiakkaan tunteminen auttaa tunnistamaan asiakkaan tarpeet ja edistää siten asiakkaalle sopivimpien tuotteiden ja palveluiden tarjoamista.

Kohtelemme asiakkaita hyvän tavan mukaisesti - tasapuolisesti ja ammattimaisesti.

Noudatamme asiakkaan tuntemiseen liittyvää sääntelyä ja yhtenäisiä menettelytapoja. Toimimme aktiivisesti rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi.

Arvostamme asiakkaan antamaa palautetta

Asiakkaan antama palaute on meille mahdollisuus parantaa toimintaamme. Siksi otamme asiakaspalautteet ja -valitukset vakavasti. Asiakasvalitukset käsitellään viipymättä osana sisäistä valvontaa ja raportointia, ja tälle käsittelylle on oma järjestelmänsä ja prosessinsa.

Mikäli palautteen käsittely ei tuota asiakkaalle hyväksyttävää tulosta, annamme asiakkaalle ohjeet asian saattamiseksi puolueettomaan jatkokäsittelyyn.

4 Toimimme avoimesti ja reilusti kaikkien sidosryhmiemme kanssa

Edellytämme eettisyyttä myös yhteistyöryhyksiltä

Toimintaa ulkoistettaessa, hankinnoissa ja alihankinnassa toimimme koordinoitusti ja markkinalähtöisesti. Käytämme perusteina objektiivisia tekijöitä, kuten laatua, saatavuutta, hintaa ja palvelua.

Palveluntarjoajamme sitoutuvat noudattamaan lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja toimialallaan noudatettavia hyviä tapoja. Tämän lisäksi palveluntarjoajan toiminnan tulee olla OP Ryhmän eettisten periaatteiden ja toimintatapojen mukaista.

Me vastaamme toiminnastamme. Siksi meidän täytyy olla varmoja, etteivät ulkoistus, hankinnat tai alihankinta vaaranna toiminnan laatua tai jatkuvuutta.

Olemme arvostavia ja asiallisia myös kilpailijoitamme kohtaan

Kehitämme toimialaa osallistumalla toimialajärjestöjen työskentelyyn.

Suhtaudumme kilpailuun ja kilpailijoihimme arvostavasti ja asiallisesti. Emme sovi kilpailijoidemme kanssa hinnoittelusta, markkinaosuuksista tai vastaavasta toiminnasta.

Rakennamme menestystä yhdessä eri toimijoiden kanssa

Laajan palveluverkostomme ansiosta olemme vahvasti mukana kehittämässä paikallista menestystä, hyvinvointia ja turvallisuutta.

Ylläpidämme tiivistä vuoropuhelua päättäjien ja viranomaisten kanssa. Pidämme aktiivisesti yhteyttä finanssialaa valvoviin viranomaisiin.

Pidämme myös yllä avoimia suhteita tiedotusvälineisiin ja kansalaisjärjestöihin. Olemme mukana tulevaisuuden menestyksen rakentamisessa tukemalla oppilaitoksia ja opettamalla taloustietoa uusille sukupolville.

Viestintämme perustuu avoimuuteen ja oikea-aikaisuuteen

Niin sisäistä kuin ulkoista viestintäämme ohjaavat OP Ryhmän strategia ja arvot. Viestinnän periaatteita ovat luotettavuus, aloitteellisuus, pitkäjänteisyys ja avoin vuorovaikutus.

Sisäinen viestintä on osa toimivaa työyhteisöä ja osa johtamista. Kannustamme kaikkia avoimeen vuoropuheluun, sillä keskinäinen tiedonvaihto, yhteisymmärrys ja sitoutuminen yhteisiin tavoitteisiin ovat edellytys ryhmän menestymiselle. Jokainen OP Ryhmäläinen on omalta osaltaan vastuussa sisäisestä viestinnästä.

Käytämme sisäisessä viestinnässä useita viestintäkanavia, henkilökohtaisia tapaamisia sekä yhteisiä tilaisuuksia varmistaaksemme, että työntekijät ja hallinnon edustajat saavat riittävän tiedon tehtävistään ja tavoitteistaan. Tarjoamme myös kanavat palautteen antamiselle.

Haluamme olla aktiivisia viestijöitä ulospäin

Ulkoisessa viestinnässä tärkeintä on ennen kaikkea avoin ja oikea-aikainen viestintä. Pidämme yllä aktiivisia suhteita mediaan ja autamme tiedotusvälineiden edustajia heidän työssään.

Medialle kommentoi aina ensisijaisesti kunkin kokonaisuuden paras asiantuntija. Ryhmätason strategiasta, liiketoimintaperiaatteista ja taloudesta antaa tietoja ylin johto.

Sosiaalisen median käytöstä olemme sopineet yhdessä henkilöstön kanssa, samat pelisäännöt koskevat myös hallintoa.

Arvopaperimarkkinalain mukaista viestintäämme säätelevät lainsäädäntö sekä viranomaisten ja markkinapaikkojen ohjeistus. Viestinnällä annamme markkinoille oikean, luotettavan ja riittävän kuvan OP Ryhmän tilanteesta ja toiminnasta.

Emme anna myöskään virheellistä tai harhaanjohtavaa tietoa markkinoinnissamme. Noudatamme kansainvälisen kaupapakamarin määrittelemiä markkinoinnin perussääntöjä sekä hyvää markkinointitapaa.

5 Tunnistamme eturistiriitatilanteet ja osaamme toimia niiden välttämiseksi

Tunnistamme eturistiriitatilanteet

Koska tarjoamme asiakkaillemme pankki-, sijoitus-, vakuutus- ja kiinteistönvälityspalveluja, olemme asiakkaisiin nähden useassa eri roolissa. Pyrimme aina ehkäisemään eturistiriitatilanteet ennalta, mutta niitä voi silti syntyä eri syistä ja erilaisissa tilanteissa. Asiakkaan etu voi olla ristiriidassa työntekijän, hallintohenkilön, toisen asiakkaan tai OP Ryhmän edun kanssa.

Mikäli katsomme eturistiriitatilanteen syntyneen, annamme asiakkaalle riittävät tiedot tällaisen eturistiriitatilanteen luonteista ja syistä ennen kuin suoritamme liiketoimintaa asiakkaan lukuun.

Tavoitteenamme on kasvattaa pysyviä asiakkuussuhteita. Niissä voi kuitenkin olla eturistiriidan riski: vaikka tunnemme asiakkaamme myös henkilökohtaisesti, noudatamme näitä ohjeita.

Eturistiriitojen välttämiseksi meidän tulee pitää henkilökohtaiset asiat erillään työstä. Emme myöskään saa harjoittaa ryhmän liiketoiminnan kanssa kilpailevaa toimintaa. Esimerkiksi hankinnoista päättävä työntekijä ei voi ilman objektiivisia syitä asettaa etusijalle palveluntarjoajaa, johon hänellä on henkilökohtainen ystävyyssuhde.

Emme sekoita omia asioitamme liiketoimintaan

Kenelläkään ei ole oikeutta toimia omassa asiassaan esittelijänä, päättäjänä tai toimeenpanijana. Kukaan työntekijä, johtaja tai hallintohenkilö ei saa OP Ryhmän edustajana käsitellä omia tai lähipiirinsä talousasioita, niiden asiakirjoja, tietoja, ehtoja tai maksuja tai vaikuttaa niiden käsittelyyn.

Jokainen OP Ryhmässä työskentelevä tai hallintohenkilö osoittaa ammattitaitoa ja vastuullisuutta hoitamalla hyvin myös omat talousasiansa.

Vältämme kaikkia tilanteita, jotka voivat asettaa itsemme ja OP Ryhmän alttiiksi lahjusepäilyille

Emme koskaan tarjoa emmekä vastaanota lahjaa tai kestitystä, joka voidaan tulkita yritykseksi vaikuttaa liiketoimintaan. Ulkopuolinen voi tulkita lahjukseksi myös palveluksen. Tunnistamme arveluttavat tilanteet ja estämme niiden synnyn kokonaan.

Hyvät sidosryhmäsuhteet edellyttävät vuorovaikutusta eri tilanteissa ja noudatamme näissä tilanteissa kohtuullisuutta.

Sallittuihin lahjoihin liittyvän menettelyn tulee olla avointa ja ne annetaan ilman odotusta tai velvoitetta. Suorat rahalahjat tai niihin rinnastettavat lahjakortit ovat aina kiellettyjä.

Emme OP Ryhmässä tue poliittisia puolueita tai organisaatioita. Emme myöskään yrityksenä osallistu yksittäisten ehdokkaiden vaalikampanjoiden tukemiseen.

6 Käsittelemme tietoa hallitusti

Kunnioitamme aina pankki- ja vakuutussalaisuutta

Pankki- ja vakuutussalaisuuden kunnioittaminen on ehdoton vaatimus.

Hyödynnämme asiakastietoja sisäisesti ristiin eri toimintojen välillä silloin, kun se auttaa meitä parantamaan asiakaspalveluamme ja hallitsemaan riskejä.

Käsittelemme vain työhön liittyvää tietoa

Työmme luonteeseen kuuluu, että käsittelemme päivittäin tietoa, jonka salassa pysyminen on kriittistä asiakkaiden luottamuksen säilyttämiseksi.

Tieto ei saa koskaan levitä laajemmalle kuin työn hoidon kannalta on perusteltua. Kaikki tieto käsitellään voimassaolevan lainsäädännön sekä toimialan parhaiden käytäntöjen mukaisesti.

Asiakastiedon lisäksi salassa pidettävää tai luottamuksellista on omaa liiketoimintaamme ja työntekijöitämme sekä hallinnon edustajia koskeva tieto.

Kukaan ei saa käyttää luottamuksellisia tietoja eikä sisäpiiritietoa omaksi tai jonkun toisen hyväksi.

Tietoturvallisuus on osaamista

Tietoturvallisuus on olennainen ja erottamaton osa OP Ryhmän toimintaa ja hyvää tietojenkäsittelytapaa.

On hyvä muistaa, että tietoa on muuallakin kun järjestelmissä. Sitä on esimerkiksi tulosteissa, kahvipöytäpuheissa tai vaikkapa matkapuhelimeen tallentuneissa sähköposteissa. Työnantajan, työyhteisön, työtovereiden ja asiakkaiden asiat pidetään aina omana tietona – myös verkossa. Tietoturvallisuus on ammattiläpöiden aihe.

7 Teemme yhdessä työpaikastamme turvallisen, innostavan ja tasa-arvoisen

Arvostamme ihmisiä ja heidän osaamistaan

Yrittäjäkulttuurimme perustuu hyvälle johtamiselle. Arvostamme jokaista ihmistä ja hänen osaamistaan. Henkilöstöjohtaminen OP Ryhmässä tähtää siihen, että voimme yhdessä tehdä tulosta pitkäjänteisesti, omaa ja yhteistä osaamistamme koko ajan kasvattaen. Jokaisen tehtävänä on toimia vastuullisesti ja edistää ryhmän ja työnantajayrityksen etua.

Tavoitteenamme on kyetä uudistumaan jatkuvasti sekä yksilöinä että organisaationa. Tarvitsemme kaikki ennakoitavuutta, luotettavuutta ja avoimuutta, jotta voimme sitoutua työhömmä ja pitää motivaatiotasomme korkealla. Johtamiskulttuurimme tulee vastata tähän tarpeeseen.

Pitkäjänteinen sitoutuminen tarkoittaa myös sitä, että huomioimme työntekijän iän ja elämäntilanteen merkityksen johtamisessa, organisoinnissa, työn suunnittelussa ja kehittämisessä.

Palkka- ja palkitsemispolitiikkamme on oikeudenmukaista ja palkka- ja palkitsemisjärjestelmien perusteet ovat avoimia. Pätevyys ja osaaminen ovat painavin valintakriteeri kaikessa rekrytoinnissa, etenemisessä ja palkkauksessa.

Olemme kaikki tasa-arvoisia

Monimuotoisuus on erilaisuutta elämän eri osa-alueilla, kuten persoonan, sukupuolisen suuntautumisen, etnisen taustan, toimintakyvyn tai iän suhteen. Eroista huolimatta kohtelemme kaikkia tasa-arvoisesti.

Arvostamme erilaisuutta, joka on hyväksi työyhteisölle, yritykselle, hallinnolle, asiakkaille ja yhteiskunnalle.

Tasa-arvoinen kohtelu näkyy henkilövalinnoissa, palkitsemisessa, urakehityksessä, koulutuksessa ja yleisesti siinä, miten työyhteisö toimii. Tämä periaate ulottuu myös oman työyhteisömme ulkopuolelle, hallintoon, asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin.

Seuraamme avoimesti sukupuolten välisen tasa-arvon toteutumista vuosittain. Tuloksista raportoidaan johdolle ja henkilöstölle.

Toimimme työyhteisössä siten, että kaikkien on mukava tulla töihin

Työyhteisön henkinen ja fyysinen hyvinvointi tehdään yhdessä. Siihen osallistuvat johto, työyhteisö ja jokainen yksilö omalla toiminnallaan.

Kukaan ei saa työssään vaarantaa omaa tai muiden työturvallisuutta. Henkiset riskit ovat työssämme usein fyysisiä suurempia, mutta myös näkymättömpiä. Työperäisten terveyshaittojen ehkäisemiseksi tarvitsemme tietoa ja taitoa, mutta myös kulttuurin, jossa riskejä tunnustetaan ja niitä opetellaan torjumaan.

Huonoa käytöstä tai kiusaamista emme salli. Häiritseväksi tai loukkaavaksi koettuun käyttäytymiseen on jokaisen sitä havaitsevan puututtava.

8 Jokainen OP Ryhmässä on vastuussa siitä, että näitä periaatteita noudatetaan

Eettistä vastuuta ei voi ulkoistaa

On helppo ajatella, että toiminnan eettisyys tulee meille kuin luonnostaan. Jokaisen eteen voi kuitenkin tulla milloin vain tilanteita, joissa on tehtävä eettisiä valintoja.

Muista, että eettisesti kestävä yrityskulttuurin rakennamme me kaikki yhdessä. Toimintaohjeiden noudattaminen on kaikkien asia – kukaan ei voi ulkoistaa omaa eettistä vastuuta kenellekään. Tämä pätee silloinkin, kun kyse ei ole omasta toiminnastasi.

Hyvän liiketavan periaatteiden vastaiset teot on korjattava välittömästi. Jatkuvasta tai olennaisesta ohjeiden vastaisesta menettelystä ryhmän hallintoneuvosto huomauttaa kyseisen yhteisön hallitusta.

Jos jokin asia arveluttaa, voit kysyä:

- Onko tällainen laillista, reilua ja eettistä?
- Miltä tämä näyttäisi julkisuudessa – olisiko siitä haittaa OP Ryhmän maineelle?
- Voimmeko seistä tämän toiminnan takana asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden sidosryhmien edessä?

Jokaisen velvollisuus on olla perillä omaan toimintaan liittyvistä, ajantasaisista ohjeistuksista.

Jos olet epävarma hyvän liiketavan periaatteiden noudattamisesta, keskustele asiasta lähimmän esimiehesi, HR:n tai Compliance'n kanssa. Myös ryhmän tarkastusjohtajalle voi lähettää luottamuksellisesti postia periaatteiden rikkomistapauksista.