


OP-Pohjola-ryhmän
yhteiskuntavastuuraportti
2012



Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti	3
Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä	6
Finanssialan megatrendit, keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	6
Vastuullinen perustehtävä	7
OP-Pohjola 2012 -strategia	7
Olennaisuusarviointi	7
Yhteiskuntavastuun johtaminen	8
Yhteiskuntavastuun teemat	14
Paikallisuus ja yhteiskunta	14
Vastuu sidosryhmistä	16
Vastuulliset tuotteet ja palvelut	19
Eettinen liiketoiminta	22
Ympäristövastuu	24
Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot	28
GRI-sisältövertailu	28
GRI-mittarit	29
GRI-raportointiperiaatteet	42
GRI-taulukko	46
Yhteystiedot	56

A close-up photograph of a man's face and upper torso. He is wearing a blue and white vertically striped button-down shirt. The background is a soft, out-of-focus light color.

Omasairaala:

Pohjola Vakuutuksen vuonna 2012 perustama Omasairaala on Suomen ensimmäinen vakuutusyhtiön kokonaan omistama sairaala. Ortopediaan erikoistuneen Omasairaalan tavoitteena on lyhentää merkittävästi hoitoketjua ja saada potilas mahdollisimman pian kuntoon. Omasairaalassa työskentelee yhteensä 30 (1.1.2013) alan huippuammattilaista.

LEED:

OP-Pohjolan Vallilan toimitilojen uudistaminen aloitettiin vuonna 2012. Vastuullisuus tullaan ottamaan monipuolisesti huomioon kolme vuotta kestävien rakennustöiden aikana. Tilojen suunnittelussa painotetaan erityisesti ympäristönäkökohtia ja energiataloudellisuutta. Tavoitteena on saada uusille tiloille LEED Campus -ympäristömerkki.

Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus

OP-Pohjola-ryhmän vastuullisuuden perustana on vahva osuustoiminnallinen arvopohja. Asiakkaat omistavat meidät. Perustehtävämme on kestävä taloudellisen menestymisen ja turvallisuuden sekä hyvinvoinnin edistäminen. Vastuullisuudessa huomioimme taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun.

Uusi strategiamme painottaa vastuullisuutta tiiviinä osana liiketoimintaa. Kannamme vastuuta kaikista sidosryhmistä, pitkäjänteisestä kannattavasta liiketoiminnasta ja oman toimialueen kehityksestä. Olemme myös vastuullinen työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä kehittymisestä ja hyvinvoinnista. Strateginen tavoitteemme on edelleen sama: olla pitkällä jänteellä yhteiskuntavastuun edelläkävijä toimialalla Suomessa.

Hallintoneuvosto hyväksyi kesäkuussa 2012 OP-Pohjolan hyvän liiketavan periaatteet. Näin olemme vieneet YK:n Global Compactin periaatteet osaksi toimintamallejamme koko ryhmässä. Raporttoimme edelleen GRI:n (Global Reporting Initiative) mukaisesti.

Olemme jatkaneet yhteiskunnallista keskustelua toimialamme haasteista. Haluamme kantaa vastuuta suomalaisen rahoitus- ja maksuliikejärjestelmän sekä vakuutusmarkkinoiden toimivuudesta, sillä ilman toimivaa rahoitusjärjestelmää ei ole talouskasvua ja ilman talouskasvua ei synny uusia työpaikkoja. Myös avoin ja läpinäkyvä viestintä on osa vastuunkantoa.

Operatiivisia toimenpiteitä ohjaamme OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuhjelman avulla. Ohjelmalle on vuoden aikana tehty tavoitteet niin lyhyelle (2013) kuin pitkälle (2015) aikavälille.

Vuoden 2012 tulos oli hyvä ja suunnitellun mukainen. Taloudelliset puskurimme ovat vahvat ja luotonmyöntökyky terveellä pohjalla. OP-Pohjola-ryhmä on Suomen suurin asunto- ja yritysrahoittaja. Luottokantamme kasvuluvut olivat erittäin vahvat vuonna 2012.

Toimialaa selvästi nopeammin kasvanut luotonanto korostaa OP-Pohjola-ryhmän merkittävää kansantaloudellista roolia koko maamme taloudellisen toimeliaisuuden ja työllisyyden edistäjänä. Valmiutemme kantaa vastuuta asiakkaiden rahoitustarpeista näkyy markkina-asemamme vahvistumisena. Erinomaiset kasvuluvut perustuvat vahvaan vakavaraisuuteemme ja perustehtävämme mukaiseen suhtautumiseen asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin.

Syksyllä 2012 OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernissa aloitettiin uudelleenjärjestelyohjelma. Siihen liittyvien yt-neuvottelujen tuloksena väheni 561 työpaikkaa. Uudelleenjärjestelyohjelmalla sopeudutaan finanssialan kasvaviin vakavaraisuus- ja kannattavuusvaatimuksiin, jotta voimme jatkossakin kantaa omalta osaltamme vastuuta talouskasvun edellytyksistä. Vahva osuustoimintaperustamme velvoittaa meidät siihen.

Haluamme huolehtia jatkossakin osaamisestamme sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristövastuun osalta. Muuttuva ympäristö tulee vaatimaan meiltä välillisen vastuun korostamista niin rahoitus-, vakuutus- kuin sijoituspäätöksissä ja kaikessa liiketoiminnan johtamisessa.

Reijo Karhinen
Pääjohtaja



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 200 itsenäistä osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö OP-Pohjola osk tytä- 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 asiakaskeskeinen liiketoiminta. Yritysmuodoltaan ne ovat osuuskuntia, joissa jokaisella omistajajäsenellä on yksi tasavertainen ääni. Tämän ansiosta osuuspankkeja ei voi ostaa ja päätöksenteko säilyy omistajajäsenillä.

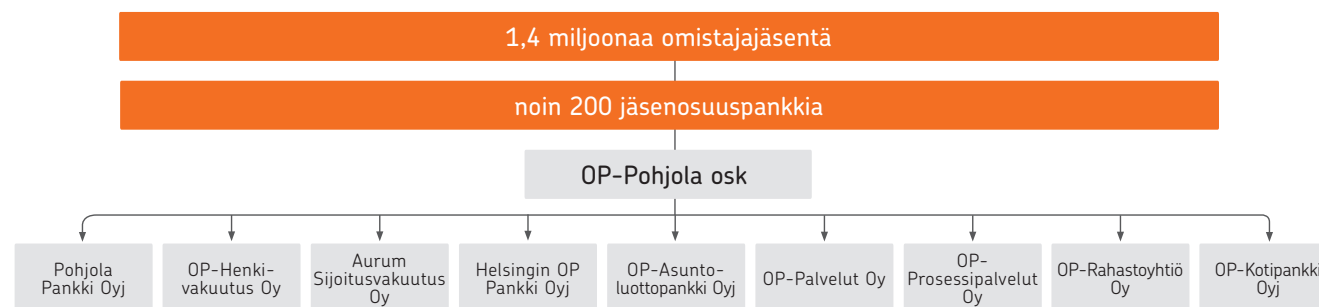
Osuuspankkien toiminta perustuu kannattavuuteen. Osuuspankit tarjoavat laadukkaat ja kilpailukykyiset pankki- ja vakuutuspalvelut asiakkailleen. Tavoitteena ei ole lyhyen aikavälin voitto, vaan jatkuva menestys yhdessä asiakkaiden kanssa. Osuuspankkien liiketoiminnan tuotto käytetään omistajajäsenten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

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-Pohjola-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.



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.

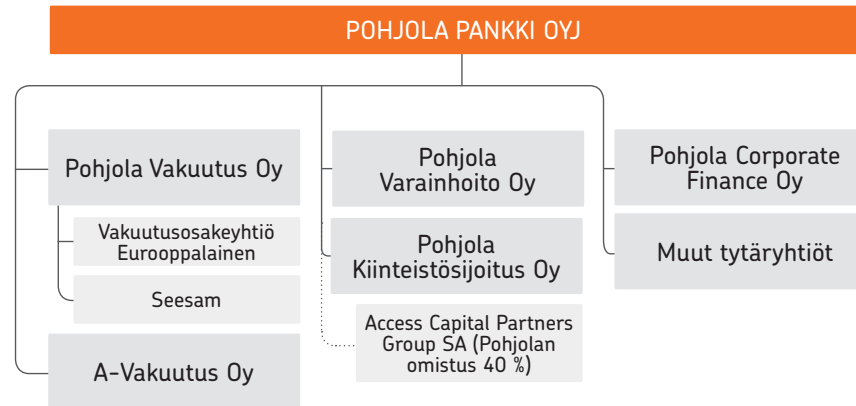
Pohjola toimii OP-Pohjola-ryhmän keskuspankkina ja hoitaa ryhmän maksuvalmiutta sekä kansainvälistä liiketoimintaa. Pohjolan A-osake noteerataan NASDAQ OMX Helsingissä. Osakkeenomistajia yhtiöllä on noin 32 000.

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.

OP-Palvelut Oy

OP-Palvelut Oy on OP-Pohjola osk:n sataprosenttisesti omistama tytäryhtiö, jossa kehitetään ja toteutetaan finanssialan parhaita ratkaisuja sekä huolehditaan niiden toimivuudesta ja laadusta. Palveluyhtiön vastuulla on ryhmän tuotteiden ja palveluiden kehittäminen, tuottaminen ja ylläpito.

Yritys tarjoaa ryhmän muille yrityksille liiketoiminnan kehittämisen ja tietotekniikkapalveluita sekä liiketoimintaprosessien hoitoa. Se huolehtii muun muassa verkkopalvelujen toiminnasta, pankki- ja sijoituspalvelujen sujumisesta sekä erilaisten materiaalien tuotannosta.





Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä

Strategiaprosessi:

- OP-Pohjola vahvisti uuden strategiansa kesällä 2012.
- Henkilöstö kutsuttiin mukaan strategiatyöhön jo varhaisessa vaiheessa ja näin lopulliseen strategiaan johtaneesta prosessista tuli aiempaa avoimempi ja vuorovaikutteisempi. Strategiatyössä kuului myös omistajajäsenten ääni osuuspankkien hallinnon edustajien kautta. Strategia on tarina, jota kaikki sidosryhmät rakentavat yhdessä.

Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä

OP-Pohjola-ryhmä on jo yli sadan vuoden ajan rakentanut suomalaista yhteiskuntaa. Osuustoiminta syntyi innovatiivisesta ajattelusta ja se merkitsee edelleen asiakkaiden tarpeiden ymmärtämistä ja ratkaisemista, hallinnon aktiivisuutta, jatkuvaa vuoropuhelua, näkemyksellisyyttä ja luovuutta löytää uusia ratkaisuja. Ihmisläheisyys, paikallisuus, kasvollisuus ja helposti lähestyttävyydet ovat ominta OP-Pohjola-ryhmää.

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

Ainutlaatuinen tapamme toimia lähellä asiakasta on taloudellisesti ja sosiaalisesti korostuneen vastuullista. Vahva arvopohjamme tarkoittaa vastuuta kaikista sidosryhmistä, pitkäjänteisestä kannattavasta liiketoiminnasta ja oman toimialueen kehityksestä.

Finanssialan megatrendit, keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet

Finanssialan toimintaympäristöä muokkaavat lähivuosina voimakkaimmin erilaiset megatrendit eli alan ulkopuolelta tulevat muutostekijät. Megatrendit ovat kehityksen suuria linjoja, jotka ovat tunnistettavissa ilmiöinä tai ilmiökokonaisuuksina ja joilla on jo toteutuneen kehityksen perusteella tunnistettavissa oleva suunta, jonka voidaan perustellusti ajatella jatkuvan samansuuntaisena tulevaisuudessakin. Kyseessä on usein globaali ilmiö, joka muuttaa syvällisesti yhteiskuntien rakenteita.

Megatrendit otettiin huomioon OP-Pohjolan strategiatyössä ja ne vaikuttivat strategian painopisteisiin.

Finanssitoimialan megatrendit



Yritysten yhteiskuntavastuun kannalta keskeisiä globaaleja kehitystrendejä ovat väestönkasvu, ilmastonmuutos ja kuluttajien vastuullisuustietoisuuden kasvu, ja näiden vaikutukset heijastuvat kaikkkeen yritystoimintaan. Maailmantalouden kasvunäkymien heikkeneminen, euroalueen velkakriisin hoitoon liittyvä epävarmuus ja alan sääntelymuutokset kohdistavat vaatimuksia pankki- ja vakuutusyhtiöiden vastuullisuudelle. Tärkeintä on taloudellisen vakauden edistäminen ja finanssimarkkinoiden infrastruktuurin toimivuuden varmistaminen.

Pankki- ja vakuutusyhtiöillä on myös erityinen yhteiskunnallinen rooli ja vastuu kansakunnan hyvinvoinnin rakentamisessa. Pankkitoiminnan perustana on asiakkaiden pankkien haltuun uskoma omaisuus, erityisesti talletukset.

Pankeilla ja vakuutusyhtiöillä on välillinen vastuu myös asiakkaidensa taloudesta ja sitä kautta opastava ja neuvoja antava rooli esimerkiksi ylivelkaantumistilanteissa, vahinkoihin varautumisessa ja varallisuudenhoidossa.

Toimiala on hyvin säännelty ja vastuullisuus on integroitu osa pankkien ja vakuutusyhtiöiden hyvää hallintotapaa, riskienhallintaa ja vaatimustenmukaisuuden varmistamista. Tulevaisuudessa pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalveluiden vastuullisuus korostuu yhä enemmän. Samalla vastuullisuuden kehitys avaa myös mahdollisuuksia uusille kilpailukykyisille finanssituotteille.

OP-Pohjolassa yhteiskuntavastuu on alusta asti ollut osa ryhmän perustehtävää, joka on edistää omistajajäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Vastuullisuus on myös yksi ryhmän arvoista, joiden mukaan OP-Pohjola toimii sekä paikallisesti, alueellisesti että valtakunnallisesti eettisesti vastuullisena yrityksenä.

Vastuullinen perustehtävä

Oletko koskaan tullut ajatelleeksi, miten hieno perustehtävä OP-Pohjola-ryhmällä on? Kuka muu voi sanoa, että edistämme työllämme asiakkaidemme kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia? Me voimme. Sille on vankka perusta, jonka muodostavat vahva arvopohja, kasvu ja vakavaraisuus. Niihin nojaten olemme mahdollistamassa sen, että visiomme ja unelmamme muuttuvat todeksi ja hyvään huomiseen voi luottaa.

Tehtävä ei ole helppo. Me haluamme kuitenkin onnistua. Mitä enemmän toimintaympäristö haastaa alaamme, sitä enemmän se kannustaa meitä luomaan uutta. Aiomme jatkossakin olla edistyksellisin finanssiryhmä. Haluamme tarjota parhaat kokonaisratkaisut ja keskittämisedut ja toimia ketterästi.

Tässä ajassa puhuttelee se, mitä me olemme. Olemme ihmisläheinen, vastuullinen ja edistyksellinen finanssiryhmä. Identiteettimme on ainutlaatuinen. Osuustoimintaperusta on meille vahvuus ja se velvoittaa yhteisöllisyyteen.

Meillä asiakas on enemmän kuin muilla alamme toimijoilla, sillä hän on myös omistajamme. Etuoikeutenamme on tarjota hänelle parasta mitä osaamme. Tämä vaatii, että osaamisemme uudistuu jatkuvasti ja siksi tarjoamme monipuolisen kehityspolun koko uran ajaksi. Pidämme myös tärkeänä, että meillä viihdytään.

Haluamme tarjota ylivoimaisen asiakaskokemuksen – siihen tähtäämme joka päivä. Olemme henkilökohtaisin ja välittävien kumppani. Haluamme toimillamme vahvasti viestiä, että asiakkaan arki on aina toimintamme keskipisteessä. Meiltä saa asiantuntevaa palvelua yksilöllisesti ja sujuvasti.

Kun me ja asiakkaamme olemme ylpeitä kaikesta siitä mitä OP-Pohjola on, olemme onnistuneet yhdessä.

OP-Pohjola 2012 -strategia

OP-Pohjola-ryhmän perustehtävänä on edistää omistajajäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Vankan perustan perustehtävälle muodostavat vahva arvopohja, kasvu ja vakavaraisuus. Niihin nojaten olemme mahdollistamassa sen, että visiomme ja unelmamme muuttuvat todeksi ja hyvään huomiseen voi luottaa.

Uudessa strategiassamme olemme todenneet, että mitä enemmän toimintaympäristö haastaa alaamme, sitä enemmän se kannustaa meitä luomaan uutta. Aiomme jatkossakin olla edistyksellisin finanssiryhmä. Haluamme tarjota parhaat kokonaisratkaisut ja keskittämisedut ja toimia ketterästi. Identiteettimme on ainutlaatuinen. Osuustoimintaperusta on meille vahvuus ja se velvoittaa yhteisöllisyyteen.

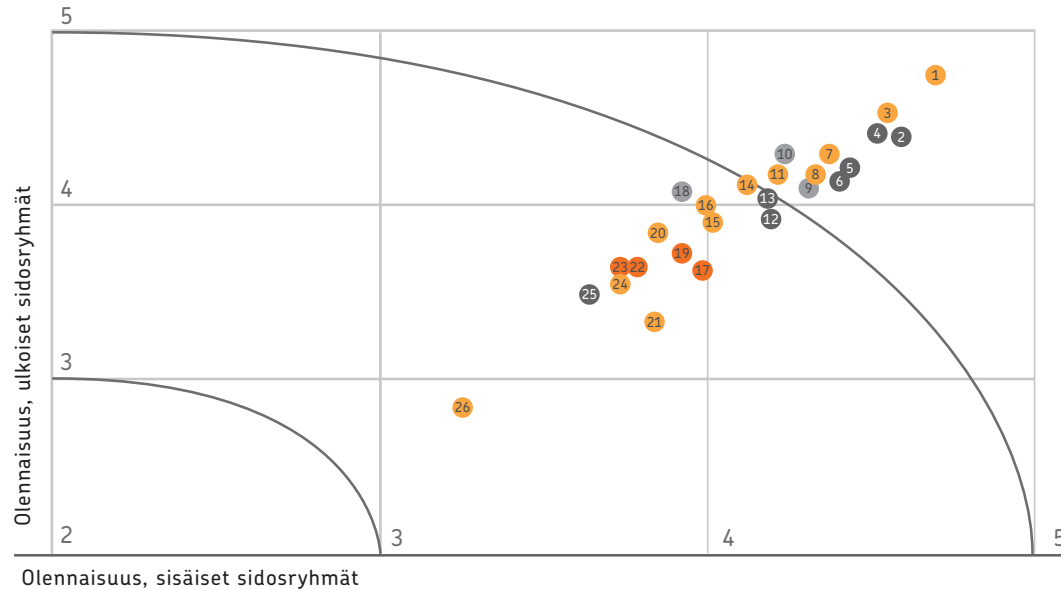
Olenaisuusarviointi

Sidosryhmien vastuullisuusodotusten selvittämiseksi ja niiden liiketoimintavaikutusten analysoimiseksi OP-Pohjola teki vuonna 2011 yhteiskuntavastuun olenaisuusarvioinnin, jossa sidosryhmät arvioivat yleisten yhteiskuntavastuunäkökohtien olenaisuutta OP-Pohjolan toiminnassa. Verkkokyselyyn osallistui henkilö- ja yritysasiakkaiden, hallinnon, henkilöstön sekä muiden ulkoisten sidosryhmien edustajia. Kyselyyn vastasi yhteensä 408 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, ryhmän vakavaraisuus ja viestinnän avoimuus ja ymmärrettävyys. Muita olennaisiksi arvioituja vastuullisuuden näkökohtia olivat vastuullinen markkinointi, oikeudenmukainen palkka- ja palkitsemispoli-

OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun olennaisuusmatriisi

- OP-Pohjolan rooli suomalaisessa yhteiskunnassa
- Tuotteiden ja palveluiden vastuullisuus
- Vastuu sidosryhmistä
- Ympäristövastuu



- | | | |
|--|---|---|
| 1. Asiakastiedon luottamuksellisuus ja tietoturva | 11. Aktiivinen talousrikollisuuden ja väärinkäytösten torjunta | 19. Ympäristöystävälliset tuotteet ja palvelut |
| 2. Henkilöstön osaamisen kehittäminen | 12. Tasa-arvon edistäminen | 20. Suomalaisen talousosaamisen edistäminen (ns. finanssilukutaito) |
| 3. OP-Pohjola-ryhmän vakavaraisuus | 13. Kumppaneiden ja alihankkijoiden vastuullisuuden huomioonottaminen niitä valittaessa | 21. Paikallisten hankkeiden sponsorointi |
| 4. Viestinnän avoimuus ja ymmärrettävyys | 14. Laajat pankki- ja vakuutuspalvelut verkossa | 22. Ympäristöasioiden edistämiseen osallistuminen |
| 5. Vastuullinen markkinointi | 15. Yhteiskuntavastuun riskien huomioiminen riskienhallinnassa | 23. Luonnonsuojelu ja luonnon monimuotoisuuden turvaaminen |
| 6. Oikeudenmukainen palkka- ja palkitsemispolitiikka | 16. Vahinkojen ennaltaehkäisy | 24. Kattava konntoriverkosto |
| 7. Maltillinen riskinotto ja taitava riskienhallinta | 17. OP-Pohjolan oman toiminnan hiilijalanjälki/ilmastovaikutus | 25. Sidosryhmien mahdollisuus vaikuttaa yhteiskuntavastuutyöhön |
| 8. Taloudellisen infrastruktuurin toimintavarmuus | 18. Ympäristöriskien ja -vaikutusten arviointi rahoitus- ja vakuutus päätöksissä | 26. Lahjoitukset yleishyödyllisiin kohteisiin valtakunnallisesti |
| 9. Sähköisten pankki- ja vakuutuspalvelujen jatkuva kehittäminen | | |
| 10. Sijoituskohteiden vastuullisuuden arviointi ja vastuullisuuden huomioivat sijoitustuotteet | | |

tiikka, maltillinen riskinotto ja osaava riskienhallinta, taloudellisen infrastruktuurin toimivuus, sähköisten pankki- ja vakuutuspalvelujen jatkuva kehittäminen sekä sijoituskohteiden vastuullisuuden arviointi.

Lisäksi sidosryhmiltä pyydettiin näkemyksiä OP-Pohjolan yhteiskuntavastuusta. Näihin kysymyksiin saatiin yli 500 vapaamuotoista vastausta, mikä osoittaa sidosryhmien laajan kiinnostuksen ryhmän yhteiskuntavastuuseen. Vastauksissa korostettiin muun muassa paikallista vastuullisuutta, vastuullisuuden luontaista kytkentää osuustoimintaan sekä mahdollisuutta edelläkävijyyteen toimialalla. Vastaajat myös odottivat lisää konkreettisia toimenpiteitä ja näyttöjä teoista.

Olennaisuusarvioinnin tulokset tukevat ryhmän lähestymistapaa, jossa yhteiskuntavastuuta kehitetään kiinteänä osana liiketoimintaa. Arvioinnin tuloksia on hyödynnetty uuden strategian tekemisessä ja OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelman suunnittelussa.

Yhteiskuntavastuun johtaminen

Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä perustuu osuustoiminnallisille arvoille, vahvalle vakavaraisuudelle ja osaavalle riskienhallinnalle. Yhteiskuntavastuun strategisesta johtamisesta vastaa OP-Pohjola osk:n johtokunta. Vuonna 2012 uudistettiin ryhmän strategia ja tarkistettiin strategia yhteiskuntavastuun linjauksia. Operatiivisia toimenpiteitä linjataan ja ohjataan OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelman avulla. Operatiivinen vastuu toimenpiteistä on ryhmään kuuluvien yhteisöjen hallituksilla ja johtoryhmillä omien päätöksentekoprosessiensa mukaisesti.

Yhteiskuntavastuun ohjausryhmässä on vuoden 2012 aikana ollut edustajia osuuspankkien toimitusjohtajista, pörssi-yhtiö Pohjolasta, OP-Palveluista ja OP-Pohjola osk:sta. Tavoite on, että yhteiskuntavastuun johtaminen on tiivis osa liiketoiminnan johtamista. Yhteiskuntavastuu kuuluu OP-Pohjola osk:n johtokunnassa vies-

rintäjohtajan vastuulle. Eettisiä asioita koskevat linjaukset tekee johtokunta.

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

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

Hyvän liiketavan periaatteiden valvonta

Jatkuvasta tai olennaisesta hyvän liiketavan periaatteiden vastaisesta menettelystä ryhmän hallituneuvosto huomauttaa kyseisen yhteisön hallitusta. Hyvän liiketavan periaatteiden mukaisesti ryhmän sisäinen ohje ristiriitatilanteissa on, että tarkastusjohtajalle voi lähettää luottamuksellisesti postia periaatteiden rikkomistapauksissa.

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 luottolaitostoinnasta, 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.

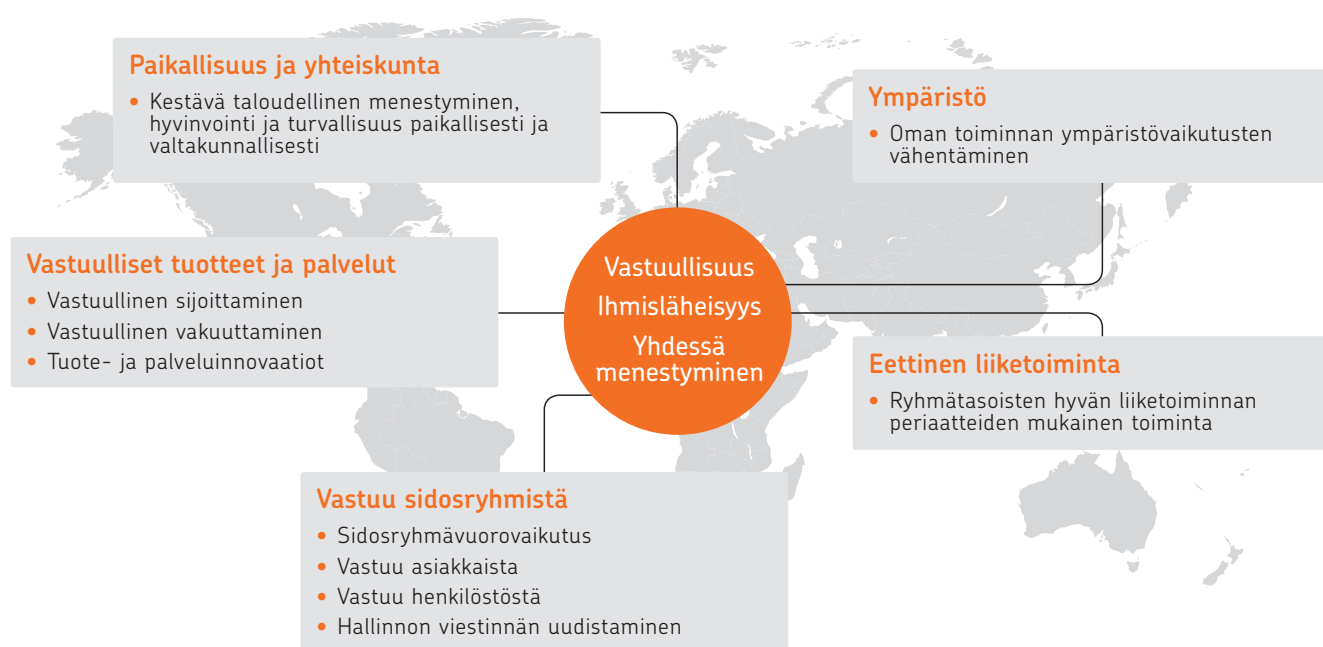
Ryhmän hallinnointiperiaatteet noudattavat soveltuvin osin ja osuustoiminnallisuuden erityispiirteet huomioon ottaen Arvo-paperimarkkinayhdistys ry:n kesäkuussa 2010 hyväksymää Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia. Hallinnointiperiaatteita laadittaessa on otettu huomioon myös Finanssivalvonnan luotettavaa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

Hallinnointiperiaatteissa kuvataan OP-Pohjola-ryhmän ja sen keskeisten osien rakenne ja tehtävät, keskeisten hallintoelinten tehtävät ja vastuualueet, tytäryhtiöiden hallintoperiaatteet,

ryhmä- ja konserniohjauksen periaatteet sekä sisäinen valvonta ja taloudellinen raportointi. Hallinnointiperiaatteiden avulla OP-Pohjola-ryhmä varmistaa toimintansa avoimuutta ja läpinäkyvyyttä.

Lue lisää hallintoperiaatteista OP-Pohjola-ryhmän ja Pohjolan internetsivuilta (www.op.fi ja www.pohjola.fi).

OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelma



Yhteiskuntavastuuohjelman KPI-mittarit	2010	2011	2012	Tavoitteet	
				2013	2015
Paikallisuus ja yhteiskunta					
Rahoitus- ja vakuutusryhmittymän vakavaraisuussuhde (RAVA)	1,70	1,80	1,9	1,6	1,6
Asiakaspalveluiden toimintavarmuus (%)	99,89	99,78	99,96	99,89	99,89
Tuki paikallisille hankkeille (milj. €)	2,1*	3,3*	3,1	▼	▼
Vastuu sidosryhmistä					
Bonukset omistajajäsenille (milj. €) ¹	151	163	173	181	203
Pohjola Pankin osinkosuhte (%) ²	55	60	51**	≥ 50	≥ 50
Keskimääräinen eläkkeellejäämisikä ³	61,3	61,5	61,5	▲	▲
Henkilöstötyytyväisyys (asteikolla 1–5)	3,9	3,9***	3,9	▲	▲
Edustajistopankkien jäsenmäärä kaikista jäsenistä (%) ⁴	67	71	78****	▲	▲
Vastuulliset tuotteet ja palvelut					
Henkilöasiakkaiden e-laskut (1 000 kpl)	2 315	2 955	4 981	8 000	22 000
Yritysasiakkaiden e-laskut (1 000 kpl)	3 476	5 519	7 388	11 000	25 000
Omasairaala: hoitoketjun lyhentäminen (vrk) ⁵					▼
Eettinen liiketoiminta					
Suosittelu henkilöasiakkaat ⁶			58	▲	▲
Suosittelu yritysasiakkaat (Net Promoter Score)		31	32	▲	▲
Ympäristö					
Oman toiminnan hiilijalanjälki (tn CO ₂) ⁷	28 318	34 847	32 743	▼	▼
Green Office -merkityissä toimistoissa työskentelevät (henkilömäärä) ⁸	2 422	2 550	2 815	4 500	7 000

¹ Kertyneet bonukset

² Osinkopolitiikka: osinko vähintään 50 % tilikauden tuloksesta edellyttäen, että Core Tier 1 -vakavaraisuus säilyy vähintään 10 %:ssa

³ Ei sisällä Seesam-vahinkovakuutusyhtiöitä

⁴ Ensimmäiset samanaikaiset edustajiston vaalit järjestetään yli 50 osuuspankissa syksyllä 2013

⁵ Sairaaloiminta alkanut 2013

⁶ Ei vertailukelpoista historiatietoa. Luku ei vertailukelpoinen Net Promoter Scoreen (NPS).

⁷ Scope 1 ja 2

⁸ Arvio ei sisällä LEED-hanketta 2015

* Lisäksi vuonna 2010 tehtiin päätökset 3,6 miljoonan euron yliopistolahjoituksista, joiden maksu jakaantui vuosille 2010–2011

** Hallituksen esitys

*** Henkilöstötutkimuksen rakenne on muuttunut vuonna 2011. Aikaisemmat luvut eivät ole vertailukelpoisia.

**** OP-Pohjolan hallintoneuvoston asettama tavoite on 90 % vuonna 2017

Yhteiskuntavastuuohjelma rakennettiin OP-Pohjola-ryhmän vuonna 2011 tekemän olennaisuusarvion pohjalta. Yhteiskuntavastuuohjelmalle ja osuustoiminnalle työstettiin vuonna 2011 toimintaa kuvaavat KPI-luvut (Key Performance Indicators). Vuoden 2012 aikana yhteiskuntavastuuohjelman KPI-mittareille laadittiin tavoitteet vuotta 2013 koskien sekä päätettiin mittareiden pitkän tähtäimen linjauksista vuodelle 2015. Tavoitteet tukevat uuden strategian toteutumista.

Sidosryhmävuorovaikutus

Sidosryhmävuorovaikutus on sisäänrakennettu OP-Pohjolan osuustoiminnalliseen toimintamalliin ja ajatusmaailmaan. Osuustoiminnallisuuden ansiosta OP-Pohjolalla on suorat vuorovaikutuskanavat sille tärkeisiin sidosryhmiin.

Vastuullisuus ei kuitenkaan ole organisaation itsensä määrittelemää tai määräämää, vaan se on kiinni sidosryhmien tarpeista.

OP-Pohjola-ryhmän sidosryhmät

**Henkilöstö**

- Esimiestyön kehittäminen
- Työhyvinvoinnin kehittäminen
- Toimintojen uudelleenjärjestelyt ja yhteis-toimintaneuvottelut
- Hankkeet liittyen uusiin toimitiloihin ja työtapojen uudistamiseen
- Olenaisuusarviossa henkilöstö piti tärkeänä oikeudenmukaista palkka- ja palkitsemis-politiikkaa. Vuoden 2012 aikana uudistettiin palkitsemisjärjestelmiä.

Lähiyhteisöt

- Osuuspankki on paikkakunnallaan merkittävä veronmaksaja
- Osuuspankki on monella alueella suurin yritysten rahoittaja
- Monipuolinen paikallinen ja alueellinen toiminta sekä tuki paikallisille hankkeille

Kansalaisjärjestöt

- Tiedon tuottaminen järjestöille. Esimerkiksi OP-Pohjolan palkansaajaneuvostoon kuuluvat palkansaajien keskusjärjestöt. Tapaamisia on kaksi kertaa vuosittain ja näissä agendalla mm. OP-Pohjola-ryhmän talouskatsaus.
- Green Office -yhteistyö WWF:n kanssa
- Sitoutuminen YK:n Global Compact -aloitteeseen
- Sidosryhmätapaamiset: esimerkiksi Suomen Luonnonsuojeluliiton kanssa on 2012 suunniteltu mahdollista hyväntekeväisyyttä rahastosaastamisen yhteydessä

Toimialajärjestöt

- Yhteistyö Finanssialan Keskusliiton, Elinkeinoelämän keskusliiton, EACB:n, Unico-pankkien sekä IIF:n kanssa
- YK:n kansainvälinen osuustoimintavuosi 2012: aktiivinen osallistuminen kansainvälisen osuustoiminnan Suomen työryhmään

Tiedotusvälineet

- Avoin viestintä ja säännöllinen vuorovaikutus tiedotusvälineiden kanssa
- PR-Barometri 2012:n mukaan OP-Pohjola-ryhmä on Suomen paras yritys mediasuhteissa (top of mind). Ryhmä saa erityiskiitoksia johdon ja asiantuntijoiden sitoutuneisuudesta viestintään median kanssa.

Koulut ja yliopistot

- Osuuspankkien paikalliset talouslukuidon opetushankkeet
- Lasten ja nuorten hyvinvointia edistävät hankkeet kouluissa yhdessä Nuoren Suomen kanssa
- OP-Pohjola-ryhmän tutkimussäätiö oli yhtenä lahjoittajana perustamassa osuustoiminnan professuuria Lappeenrannan yliopistoon

Viranomaiset ja päättäjät

- Tiivis vuoropuhelu viranomaisten kanssa
- Keskitetty edunvalvontatoiminnan asiantuntemus
- Edunvalvonnan toimintatavat ja tavoitteet

Asiakkaat, omistajajäsenet ja sijoittajat

- Hyvä asiakastuntemus ja paikallinen päätöksenteko
- Bonusjärjestelmän kehittäminen ja toimialan parhaat keskittämisedut
- Suomen laajin monikanavainen palveluverkko
- Vaikuttamismahdollisuus palveluverkon, palautejärjestelmän ja osuuspankkien hallinnon kautta
- Oikea-aikainen, johdonmukainen, täsmällinen ja tasapuolinen viestintä ja yhteydenpito osake- ja velkasijoittajiin, analytikoihin ja luottoluokituslaitoksiin

Hallinto

- 2012 n. 78 % omistajajäsenistä edustajisto-pankeissa
- Tutkimuksemme mukaan hallinto odottaa meiltä ajanmukaista ja nopeaa viestintää talousasioista. Pääjohtajan sähköinen uutiskirje on ilmestynyt 2012 kuukausittain, tarvittaessa ajankohtaisista asioista on viestitty uutiskirjeellä tiheimmin.
- Koulutukset hallinnon edustajille
- Valmistautuminen ensimmäisiin samanaikaisiin edustajiston vaaleihin syksyllä 2013

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. Vuoden 2012 aikana Global Compact -periaatteet on viety osaksi OP-Pohjola-ryhmän uusia toimittajasopimuksia ja henkilöstölle on lanseerattu 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.

OP-Pohjola osallistui myös Carbon Disclosure -projektiin, jonka tarkoituksena on kerätä maailmanlaajuisesti pörssiyrityksiltä yrityskohtaista tietoa ilmastonmuutoksen torjunnasta, kasvihuonekaasupäästöistä ja sopeutumisesta ilmastonmuutokseen. Totuttuun tapaan OP-Pohjola-ryhmä vastasi myös vuonna 2012 Carbon Disclosure -projektin vuosittaiseen kyselyyn. OP-Pohjola jatkaa systemaattista kehittämistyötä ilmastonmuutokseen liittyvissä asioissa.

OP-Pohjolan vastuullisen rahoittamisen työryhmä käsitteli Equator Principles -sopimukseen liittymistä ja sitoumuksen sisältöä. Työryhmä päätti, että toistaiseksi OP-Pohjola ei allekirjoita sitoumusta, koska vain pieni osa Pohjolan rahoittamista hankkeista liittyy Equator Principles -projektirahoitukseen. Equator Principles -periaatteita koskevan sitoumuksen kehittymistä seurataan tiiviisti.

OP-Pohjolan historiassa taloudellisella ja sosiaalisella vastuulla on pitkät perinteet ja yhteiskuntavastuu on kiinteä osa liiketoimintaa ja jokapäiväistä tekemistä. OP-Pohjolan vastuullisuusraportointi on toteutettu integroimalla se osaksi ryhmän vuosiraportointia. Vuonna 2011 vastuullisuusraportti laadittiin ensimmäistä kertaa noudattaen kansainvälisen Global Reporting Initiative (GRI) -ohjeiston antamia suosituksia yhteiskuntavastuuraportointiin. Lisäksi raportoinnissa otettiin huomioon GRI:n julkaisema finanssialan toimialakohtainen raportointisuositus. Vuonna 2011 OP-Pohjola-ryhmän vastuullisuusraportointi vastasi GRI-ohjeiston sovellustasoa B.





Yhteiskuntavastuun teemat

Nuorten työllistäminen:

Raahen Seudun Osuuspankki halusi kesällä 2012 antaa oman panoksensa paikallisten nuorten työllistämiseen. Pankki teki lahjoituksia alueen yhdistyksille, joiden avulla nämä palkkasivat yhteensä 20 nuorta kesätyöhön. Yritykset saivat kaipaamansa työvoimaa ja nuoret mielekästä työtä ja uusia kokemuksia. Myös muut osuuspankit ovat hyödyntäneet samanlaista työllistämismallia.

Yhteiskuntavastuun teemat

OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuuohjelma käsittää viisi teemaa, 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 ja huomioi henkilöstön ja asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttavat asiat. Sidosryhmävastuuseen kuuluu myös läpinäkyvä ja ymmärrettävä viestintä ja markkinointi.

Vastuulliset tuotteet ja palvelut sisältää vastuullisen sijoittamisen periaatteet, vastuullisen luotonantoprosessin kehittämisen sekä OP-Pohjolan tarjoamien pankki- ja vakuutuspalveluiden vastuullisuuden. Vastuulliset tuotteet ja palvelut huomioivat sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristövastuun palvelutuotannossa.

Eettisen liiketoiminnan alla käsitellään hyvän liiketavan periaatteita, erilaisia toimintaohjeita ja niiden jalkauttamista ryhmässä.

Ympäristön alla tarkastellaan ryhmän oman toiminnan vaikutuksia ympäristöön.

Paikallisuus ja yhteiskunta

OP-Pohjola-ryhmän osuuspankit ovat aktiivisesti mukana kehittämissä alueiden elinvoimaisuutta. Tavoite on rakentaa pitkäaikaista luottamusta eri sidosryhmien kanssa paikallisesti ja alueellisesti. 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 edelly-

Paikallisuus ja yhteiskunta	2010	2011	2012	Tavoitteet	
				2013	2015
Rahoitus- ja vakuutusryhmittymän vakavaraisuussuhde (RAVA)	1,70	1,80	1,90	1,60	1,60
Asiakaspalveluiden toimintavarmuus (%)	99,89	99,78	99,96	99,89	99,89
Tuki paikallisille hankkeille (milj. €)	2,1*	3,3*	3,1	▼	▼

* Lisäksi vuonna 2010 tehtiin päätökset 3,6 miljoonan euron yliopistolahjoituksista, joiden maksu jakaantui vuosille 2010–2011

tykset vuorovaikutukseen paikallisten yhteisöjen kanssa. Lisäksi OP-Pohjola tarjoaa asiakkailleen laajan valikoiman pankki- ja vakuutuspalveluja sähköisesti.

Vastuu suomalaisesta infrastruktuurista

OP-Pohjolan arvot, osuustoiminnallinen yritysmuoto ja vakavaraisuus sekä osaava riskienhallinta luovat pohjan ryhmän vastuullisuudelle. OP-Pohjolan strategian mukaisesti kannamme osaltamme vastuun Suomen rahoitus- ja maksuliikejärjestelmän sekä vakuutusmarkkinoiden toimivuudesta. OP-Pohjolassa nähdään, että toimialalla on keskeinen merkitys kansantalouden kasvulle ja hyvinvoinnille sekä välttämättömien peruspalveluiden tuottamisessa kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille myös taloudellisesti vaikeina aikoina.

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

Euroopan pankkiviranomaisen (EBA) toteuttamassa eurooppalaisessa stressitestissä OP-Pohjola-ryhmän pankkitoiminnan vakavaraisuus oli odotusten mukaisesti erittäin vahva.

Rahalaitosten Basel III -uudistuksen keskeisimmät muutokset tulevat kiristämään vakavaraisuusvaatimuksia, rajoittamaan pankkien velkaantuneisuutta ja lisäämään maksuvalmius- ja rahoitusriskiaseman sääntelyä. Myös vakuutusyhtiöiden uudessa Solvenssi II -uudistuksessa vakavaraisuuslaskenta uudistuu merkittävästi. Pankki- ja vakuutustoiminnassa vakavaraisuuteen liittyvää sääntelyä täsmennetään jatkuvasti markkinoiden muutosta vastavaksi ja säännökset ovat muuttuneet muutamien vuosien välein. OP-Pohjola-ryhmä valmistautuu tuleviin sääntelymuutoksiin aktiivisesti.

Vakavaraisuusasemasta on esitetty tarkempia tietoja osana OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöstä, joka on luettavissa verkkosivuillemme op.fi.

Ryhmän luotonmyönnön peruseriaatteet on säilytetty vuonna 2012 ennallaan. Heikentynyt taloustilanne ei ole vaikuttanut järjestämättömien luottojen ja luottotappioiden määrään, vaan ne ovat pysyneet alhaisella tasolla.

Asiointikanavien kehittäminen

Osana OP-Pohjolan vastuullisuutta on asiointikanavien kehittäminen niin, että ne vastaavat asiakkaiden uudenlaisia ja kasvavia tarpeita. Asiakkaat ovat mukana palvelujen kehittämisessä entistä useammin, jotta varmistetaan palvelujen asiakaslähtöisyys. Sähköisten palvelujen osuus asiakkaiden asiointikanavana jatkaa kasvuaan edelleen. Päivittäisestä asiointista valtaosa tapahtuu sähköisesti. OP-Pohjola kehittää koko ajan laadukkaita ja helppokäyttöisiä sähköisiä palveluja asiakkaiden tarpeisiin sekä vakuutus- että pankkipalveluiden saralla. Alkuvuonna 2012 lanseerattiin mikro- ja pienyritysten uusi verkkopalvelu ja palvelun kehitystä jatketaan edelleen.

Vuonna 2012 älypuhelinien käytön osuus kasvoi merkittävästi asiakkaiden päivittäisessä asiointissa. OP-Pohjolan mobiilipalvelujen palvelukirjoa laajennettiin vuonna 2012. Nyt asiakas voi hoitaa peruspankkipalvelujen lisäksi vakuutus-, sijoittamis- ja säästämisasiointaan mobiilisti.

Vuonna 2012 panostettiin lisäksi konttoreiden palvelumallin suunnitteluun. Palvelukysynnän mukaisesti OP-Pohjola-ryhmä palvelee asiakkaitaan myös henkilökohtaisesti laajalla toimipaikka-verkostollaan eri puolilla Suomea.

Sähköisen asiointin ja pankki- sekä vakuutus toiminnan tietojärjestelmien toimintavarmuus on OP-Pohjolassa erityisen huomion kohteena. Lisäksi OP-Pohjola jatkaa panostamista tietoturvan ja palvelujen luotettavuuden kehittämiseen.

Tietoturvan varmistaminen

Sähköisen asiointin turvallisuus ja luotettavuus ovat perusedellytyksiä OP-Pohjolan tietoverkoissa tarjoamien palveluiden menestymiselle. OP-Pohjola arvioi ja kehittää ennakoiden ja aktiivisesti sähköisten asiakaspalveluiden turvallisuusratkaisuja. OP-Pohjola

on jatkanut systemaattista kehitystyötä tietoturvan varmistamiseksi.

Vuoden 2012 aikana OP-Pohjola jatkoi kehitystyötä, joka liittyi palvelujemme turvallisuuteen ja kykyymme 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 OP-verkkopalvelussa otettiin käyttöön maksun lisävahvistus. Se on turvaratkaisu, jonka avulla asiakkaalle tarjotaan parempaa turvaa hänen tietokoneellaan mahdollisesti olevia haittaohjelmia vastaan. Vuonna 2012 maksun lisävahvistusta on edelleen kehitetty ja sen käyttöä laajennettu. OP-Pohjola on parantanut verkkopalveluiden turvaominaisuuksien käytettävyyttä muun muassa mahdollistamalla useamman maksun hyväksymisen yhdellä kertaa.

Vuosi 2012 on yleisesti ottaen ollut verkkopalveluihin kohdistettujen hyökkäysten osalta vilkas. Tästä huolimatta OP-Pohjolan verkkopalveluiden turvallisuus on säilynyt kokonaisuutena hyvällä tasolla.

Paikalliset ja alueelliset hankkeet sidosryhmien kanssa

OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuuohjelman oleellinen osa ovat paikalliset ja alueelliset hankkeet ja tapahtumat eri sidosryhmien kanssa. Niiden pitkän aikavälin tavoitteena on yhdessä sidosryhmien kanssa toteuttaa ryhmän perustehtävää, joka on asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävä taloudellinen menestyminen, turvallisuus ja hyvinvointi. Näin tuemme elinvoimaisuutta ja hyvinvointia paikallisesti ja alueellisesti.

Osuuspankit järjestävät paikallisia tapahtumia ja hankkeita eri puolella Suomea. Päätökset näistä toimenpiteistä tehdään paikallisesti. Esimerkiksi Valkeakosken Osuuspankin aloittama nuorten kesätyöhanke on todettu myös muissa osuuspankeissa hyväksi tavaksi tehdä yhteistyötä paikallisesti. Paikallisesta pitkäjänteisestä ympäristöhankkeesta esimerkkinä mainittakoon Päijät-Hämeen Osuuspankin Vesijärvi-hanke, jossa kerätään varoja Vesijärven ja alueen pienten järvien pelastamiseksi.

OP-Pohjola lahjoitti yhdessä keskusyhteisön ja alueellisten OP-liittojen kanssa vuosina 2010 ja 2011 yli 3,6 miljoonaa euroa suomalaisille yliopistoille. Tästä johtuen lähivuosina OP-Pohjola-ryhmän kokonaispanostus paikallisiin hankkeisiin tulee vähenevän.

Talouselukutaito

Asiakkaiden omistamana ryhmänä OP-Pohjola panostaa suomalaisten talouselukutaidon edistämiseen ja pankki- ja vakuutusasioiden tuntemiseen.

OP-Pohjola-ryhmä on tehnyt vuosina 2011 ja 2012 tutkimuksen suomalaisten talouselukutaidosta. Tutkimuksen mukaan oma pankki koetaan selvästi tärkeimmäksi opastajaksi, kun oma talous askarruttaa. Suomalaisten talouselukutaito on laskenut vuodesta 2011. Eri ihmisryhmistä aktiivisimmiksi talousasioiden seuraajiksi erottuivat seniorit ja ammatinharjoittajat.

Osuuspankit ovat järjestäneet paikallisia tapahtumia nuorille ja seniorikansalaisille sekä talouden eri teemoihin liittyviä tilaisuuksia yksityis- 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.

OP-Pohjola-ryhmän tavoite on auttaa asiakasta hahmottamaan oman taloutensa kokonaiskuva ja tulevaisuudennäkymät. Oman talouden hallinnassa ja raha-asoiden hoidossa on kyse tulojen ja menojen kartoittamisesta, elämisen ja hankintojen rahoituksesta ja turvaamisesta sekä maksujen käytännön järjestelystä. Varaliskuudenhoidon lisääntymässä tarvitaan myös entistä enemmän taitoa ja osaamista suunnitella taloutta.

Asiakaslehtien rooli talouslukutaidon edistämässä on merkittävä. OP-Pohjola-lehti on Suomen kolmanneksi luetuin aikakauslehti (KMT kevät 2012) ja sen tavoite on kertoa pankki- ja vakuutusasioista selkokielellä yli 1,4 miljoonalle lukijalleen. OP-Pohjolan julkaiseman Chydenius-lehden tavoite on herättää yhteiskunnallista keskustelua ja julkaista eturivin vaikuttajien näkemyksiä taloudesta ja työelämästä. Lehti on vuonna 2012 saanut hopeaa Suomen viestintäammattilaisten liiton ProComin kilpailussa, samoin se sai hopeaa Vuoden Huipuissa 2012 sekä vuosien 2011 ja 2012 Folio Ozzie Awards -kilpailussa Yhdysvalloissa. Lehden artikkeleita on vuoden 2012 aikana myös lainattu useissa eri medioissa. OP-Pohjola-ryhmällä on myös muita eri kohderyhmien asiakaslehtiä.

Sosiaalisen median – Facebook ja Twitter – kautta ryhmän tavoite on lisätä vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa ja helpottaa talousasioista viestimistä.

Vastuu sidosryhmistä

OP-Pohjola on olemassa omistajajäseniään ja asiakkaitaan varten. Ryhmä käy aktiivista keskustelua eri sidosryhmien kanssa. Vuoropuhelu sidosryhmien kanssa on yksi ryhmän keskeisiä yhteiskuntavastuun teemoja yhdessä asiakasyhteistyön ja avoimen viestinnän kanssa.

Vastuu sidosryhmistä	2010	2011	2012	Tavoitteet	
				2013	2015
Bonukset omistajajäsenille (milj. €) ¹	151	163	173	181	203
Pohjola Pankin osinkosuhte (%) ²	55	60	51*	≥ 50	≥ 50
Keskimääräinen eläkkeellejäämisikä ³	61,3	61,5	61,5	▲	▲
Henkilöstötyytyväisyys (asteikolla 1–5)	3,9	3,9**	3,9	▲	▲
Edustajistopankkien jäsenmäärä kaikista jäsenistä (%) ⁴	67	71	78***	▲	▲

¹ Kertyneet bonukset

² Osinkopolitiikka: osinko vähintään 50 % tilikauden tuloksesta edellyttäen, että Core Tier 1- vakavaraisuus säilyy vähintään 10 %:ssa

³ Ei sisällä Seesam-vahinkovakuutusyhtiötä

⁴ Ensimmäiset samanaikaiset edustajiston vaalit järjestetään yli 50 osuuspankissa syksyllä 2013

* Hallituksen esitys

** Henkilöstötutkimuksen rakenne on muuttunut vuonna 2011. Aikaisemmat luvut eivät ole vertailukelpoisia.

*** OP-Pohjolan hallintoneuvoston asettama tavoite on 90 % vuonna 2017

Vuoropuhelu sidosryhmien kanssa

OP-Pohjola pyrkii avoimeen ja monipuoliseen vuoropuheluun eri sidosryhmien kanssa sekä korostaa avoimuutta ja vastuuta asiakastaan käymällä aktiivista vuoropuhelua myös mediassa.

Sidosryhmäyhteistyöhön kuuluvat läheisesti erilaiset hankkeet ja tapahtumat ympäri Suomea. Suurten valtakunnallisten hankkeiden lisäksi järjestetään runsaasti paikallisia hankkeita ja tapahtumia.

Henkilöstö

OP-Pohjolan tavoitteena on olla finanssialan vetovoimaisin työnantaja ja yksi arvostetuimmista suurista työnantajista Suomessa. OP-Pohjolan strategisena tavoitteena on kehittää menestystekijä henkilöstön kokonaisosaamisesta ja jatkuvasta uudistumisesta koko työuran ajan. Ryhmän strategia ohjaa liiketoiminnan, palve-

luverkon ja osaamisen kehittämistä sekä henkilöstön määrää ja rakennetta.

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

Ryhmästrategian pohjalta alkoi syksyllä 2012 laaja työhyvinvoinnin kehittämishanke. Osana tätä hanketta OP-Pohjola-ryhmässä 203 ryhmän yritystä ja yhteisöä on vakuuttanut henkilöstönsä Laaja Terveysturva -vakuutuksella 1.1.2013 alkaen. Vakuutuksen avulla tuetaan henkilöstön työkykyä ja kannustetaan jokaista huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan. Henkilöstön hyvinvointia tuetaan siirtämällä työterveyshuollon painopistettä aikaisempaa enemmän ennaltaehkäisevään toimintaan koko ryhmässä. Lisäksi esimiehiä

OP-Pohjola-ryhmän sidosryhmätilaisuudet

Tilaisuus	Historia	Vuonna 2012
Yrittämisen tulevaisuus -seminaarin kohderyhmänä ovat pienet ja keskisuuret yritykset, ja se järjestetään yhteistyössä Kauppalehden ja Balance Consultingin kanssa. Seminaarissa valitaan lisäksi vuoden yritys sekä yritysjohtaja.	Järjestetty vuosittain vuodesta 2003 alkaen. Henkilömäärä: 450–600 henkilöä paikkakunnasta riippuen. Pääseminaarin lisäksi vuoden aikana on pienempiä alueellisia tilaisuuksia.	Helsingin Musiikkitalossa järjestetyn seminaarin teemana oli ”Venäjän kilpakenttien kutsu”.
OP-Pohjola-ryhmä 110 vuotta -tilaisuus		OP-Pohjola-ryhmä täytti 110 vuotta vuonna 2012. Tilaisuuksia vietettiin 22.5. Helsingissä sekä 14 eri paikkakunnalla ympäri Suomea. Kaikkiin tilaisuuksiin osallistui yhteensä n. 8 000 vierasta (asiakkaita, hallintohenkilöitä sekä muita sidosryhmiä).
OP-Pohjola-ryhmän Metsäpäivä on seminaari metsänomistajille ja aiheesta kiinnostuneille kohderyhmille. Seminaarissa metsäalan ammattilaiset ja luottamushenkilöt kokoontuvat keskustelemaan alan ajankohtaisista kysymyksistä.	Metsäpäivä on järjestetty vuosittain aina vuodesta 1985 alkaen. Henkilömäärä: 300–700 henkilöä paikkakunnasta riippuen.	Oulussa järjestetyn seminaarin teemana oli ”Puun energiakäytön tulevaisuus Suomessa”.
OP-Pohjola-ryhmän Eloistunto on seminaari maatalousalan ammattilaisille. Kohderyhmänä ovat erityisesti maatalousyrittäjät.	Järjestetty vuosittain aina vuodesta 1975 alkaen. Henkilömäärä: 300–700 henkilöä paikkakunnasta riippuen.	Seminaari järjestettiin vuonna 2012 Turussa ja teemana oli maatalouden kannattavuus.
Tutkimussäätiön teemapäivä on OP-Pohjola-ryhmän tutkimussäätiön vuosittainen seminaari Helsingissä osana tieteellisen apurahasäätiön toimintaa.	Vuosittain järjestettävä seminaari on aloitettu vuonna 1990. Henkilömäärä: 200–250.	Seminaarin teemana 2012 oli ”Mikä on EU:n tulevaisuus – hiippikö inflaatio nurkan takaa?”.
YK:n kansainvälisen osuustoimintavuoden 2012 Suomen pääjuhla toi esiin osuustoiminnan monipuolisen aseman taloudessa ja yhteiskunnassa.	YK:n kansainvälinen osuustoimintavuosi 2012 oli kaikkien aikojen ensimmäinen.	Helsingissä järjestetyn pääjuhlan teemana oli ”Maailma rakentuu yhdessä yrittämällä”.

valmennetaan työkykyyn liittyvien riskien tunnistamisessa. Erityisenä painopisteenä on kehittää eri-ikäisten ja eri elämäntilanteissa olevien hyvää johtamista ja sukupolvien välistä yhteistyötä.

Syksyllä 2012 OP-Pohjolassa aloitettiin merkittävä uudelleenjärjestelyohjelma, joka on jatkoa vuonna 2010 aloitetulle OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin rakennemuutokselle. Toimintaympäristön haasteet ja finanssialan kasvanut sääntely edellyttävät korkeampaa vakavaraisuutta ja parempaa kannattavuutta tulevina vuosina. Syksyllä 2012 käytyjen yt-neuvotteluiden tavoitteena oli toiminnan tehostaminen ja keskittäminen sekä päällekkäisyyksien poistaminen.

OP-Pohjola-ryhmän palkkausta ja palkitsemista ohjaa ryhmän palkitsemispolitiikka. Palkitsemispolitiikka on julkaistu ryhmän intranetissä ja on koko henkilöstön tiedossa. Henkilöstön ja henkilöstöedustajien kanssa tehdään aktiivista yhteistyötä palkkaus- ja palkitsemiskäytäntöjen kehittämisessä. Palkitsemisjärjestelmät tukevat ryhmän strategian toteutusta huomioiden liiketoimintalueiden erityispiirteet. OP-Pohjolassa korostetaan palkitsemisjärjestelmien oikeudenmukaisuutta ja läpinäkyvyyttä. Pitkän aikavälin palkitsemisessa johdolle ja henkilöstölle on asetettu yhteiset tavoitteet.

Lyhyen aikavälin palkitseminen on yritys kohtaista, mutta järjestelmien ehdot ovat yhtenäiset ja koko henkilöstön tiedossa. OP-Pohjolassa on otettu merkittäviä lisäaskelia kohti palkitsemisjärjestelmien yhtenäistämistä. Kaikki omistukseen perustuvat palkitsemisjärjestelmät on lopetettu. 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 palkkionsaajan sitouttamisen ja kannustamisen ohella.

OP-Pohjolassa seurataan työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia aktiivisesti henkilöstötutkimuksella, joka uudistettiin samanlaiseksi koko ryhmässä vuonna 2011. Vuonna 2012 myös ryhmän Baltian toiminnot otettiin mukaan yhtenäistettyyn tutkimukseen. Tutkimus mittaa muun muassa työmotivaatiota, sitoutumista ja esimiestyötä OP-Pohjolan hyvän johtamisen periaatteiden mukaisesti. Henkilöstötutkimuksen tulosten perusteella toimintaa kehitetään sekä työyhteisö-, yritys- että ryhmätasolla. Henkilöstötutkimus toteutettiin OP-Pohjola-ryhmässä syyskuussa 2012. Vastausprosentti oli 83 %. OP-Pohjola-ryhmän henkilöstön tulosten kokonaiskeskiarvo asteikolla 1–5 oli 3,9, mikä on henkilöstötutkimukselle varsin hyvä tulos. Henkilöstötyytyväisyys on yleisesti hyvällä tasolla ja ryhmän tavoitteet tunnetaan hyvin.

OP-Pohjolassa henkilöstöllä on hyvät mahdollisuudet osaamisen kehittämiseen. Osaamistarpeita ennakoidaan vuosisuunnittelun yhteydessä. Osaamisen johtamista tuetaan kehityskeskusteluissa tehtävillä kehityssuunnitelmilla. OP-Akatemia tarjoaa kattavasti strategian toteuttamista tukevia valmennuksia eri tehtävissä toimiville henkilöille.

Henkilöstön valmennuksissa on panostettu erityisesti myynti- ja vuorovaikutustaitoihin. Johtamisen kehittämisessä on keskitytty uusien esimiesten esimiestaitojen kehittämiseen sekä edelleen laajasti valmentavaan johtamiseen. Valmennusten lisäksi OP-Pohjola suurena finanssialan työnantajana tarjoaa henkilöstölle runsaasti mahdollisuuksia kehittää osaamistaan siirtymällä tehtävästä toiseen. Osaamisen kehittämisessä hyödynnetään myös mentorointia ja coachingia, sekä panostetaan tavoitteelliseen työssä oppimiseen.

Ryhmälle on laadittu yhteinen tasa-arvon runkosuunnitelma, joka ohjaa tasa-arvosuunnittelua ryhmään kuuluvissa yrityksissä. 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 sisäisen ja ulkoisen viestinnän sekä koulutuksen ja seuraajasuunnittelun kautta tapahtuvan henkilöstörakenteen muutosten tukemisen esimerkiksi kiinnittämällä huomiota esimiesvalmennuksen valinnoissa siihen, että riittävästi potentiaalisia naisia on kasvamassa esimies- ja johtajauralle.

Runkosuunnitelman pohjalta yritykset laativat yrityskohtaiset vuosisuunnitelmat valitsemalla niihin omalle toiminnalleen keskeisimmät 2–3 kehittämiskohdetta ryhmän runkosuunnitelmasta. Laaja tasa-arvoselvitys tehdään vähintään kolmen vuoden välein, ja yrityskohtaisten vuosisuunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain. Osana henkilöstötutkimusta henkilöstön tasa-arvon kokemusta tutkitaan vuosittain.

Omistajajäsenet ja osakkeenomistajat

Jokainen osuuspankin asiakas voi liittyä oman pankkinsa omistajajäseneksi. Vuoden 2012 lopussa omistajajäseniä oli 1 371 347. 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 palvelukokouksesta ja vakuutusmaksuista. Vuoden 2012 aikana bonuksia jaettiin 173 miljoonaa euroa.

OP-Pohjolan osuuspankit omistavat merkittävän osan ryhmään kuuluvan pörssiyhtiö Pohjola Pankki Oyj:n osakkeista. Muiden osakkeenomistajien tavoin osuuspankit saavat vuosittain osinkona osan Pohjola Pankin tuloksesta. Tätä kautta myös osuuspankkien omistajajäsenet hyötyvät Pohjola Pankin voitonjaosta. Vuonna

2012 Pohjola Pankin osakkeenomistajille maksettiin osinkoina kokonaisuudessaan noin 129 miljoonaa euroa.

Hallinnon osallistaminen

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.

Tällä hetkellä jo yli 78 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.

Hallintoneuvosto valvoo hallituksen ja toimitusjohtajan hoitamaa osuuspankin hallintoa ja valitsee hallituksen sekä vahvistaa pankin 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 päätöksentekoeelin, 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 sopeutuva ja riskeiltään hallittua.

Pankin hallitusten jäsenten on mahdollista osallistua koulutukseen, jossa käydään syvällisesti läpi osuuspankin toimintaa ja tavoitteita.

Vastuulliset tuotteet ja palvelut	2010	2011	2012	Tavoitteet	
				2013	2015
Henkilöasiakkaiden e-laskut (1 000 kpl)	2 315	2 955	4 981	8 000	22 000
Yritysassiakkaiden e-laskut (1 000 kpl)	3 476	5 519	7 388	11 000	25 000
Omasairaala: hoitoketjun lyhentäminen (vrk) ¹					▼

¹ Sairaala-toiminta alkanut 2013

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.

Vastuulliset tuotteet ja palvelut

OP-Pohjola panostaa vastuullisten tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen parantamalla jatkuvasti toimintamallejaan vastuullisen sijoittamisen, rahoittamisen ja vakuuttamisen osalta. Tuote- ja palvelukehityksessä pyritään ottamaan huomioon koko arvoketjun vastuullinen toiminta sekä ympäristön että sosiaalisen vastuun näkökulmasta.

OP-Pohjola tarjoaa kattavan valikoiman sähköisiä pankki- ja vakuutuspalveluita. Paikallisuus ja vastuullisuus korostuvat myös sähköisten kanavien käytössä, sillä laaja konttoriverkosto takaa asiakkaille henkilökohtaista tukea heidän siirtyessään sähköisten kanavien käyttäjiksi. Tuotteiden tulee olla käyttäjystävällisiä ja huomioida eri alueilla asuvien ja eri-ikäisten asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Vastuullisuuden tavoitteena on tuotteiden ymmärrettävyys ja helppous, sekä läpinäkyvyys ja avoin raportointi.

Tuotteiden ja palvelujen markkinoinnissa noudatetaan Kansainvälisen kauppakamarin markkinointisääntöjä. Tuotevastuuta koskevia rikkomuksia ei ollut vuonna 2012.

Sähköisten palveluiden kehitys

Verkkotiliote on korvannut paperisen tiliotteen valtaosalla OP-Pohjola-ryhmän asiakkaista. Vuonna 2012 lähti asiakkaille miljoona paperista tiliotetta vähemmän kuin vuonna 2011. Verkoasiakkaista enää joka viidestoista saa tiliotteensa paperisena.

Yritysten verkkopalveluun tuli vuoden 2012 aikana uutena tuotteena tositiliote, joka vähentää yrityksille postitettavien paperisten tiliotteiden määrää.

OP-Pohjola otti e-laskun käyttöön yritysasiakkaille vuonna 2003. Henkilöasiakkaille e-laskua on markkinoitu vuodesta 2005 alkaen, ensimmäisenä pankkina Suomessa. Vuonna 2012 OP-verkkopalvelussa tehtiin yli 650 000 e-laskutusta ja asiakkaat vastaanottavat kuukaudessa keskimäärin 500 000 e-laskua OP-verkkopalveluun. Vuoden 2012 lopussa 24 % aktiivisista verkkopalvelua käyttävistä asiakkaista ottaa laskunsa vastaan e-laskuina. Tulevina vuosina e-laskujen määrää pyritään kasvattamaan entisestään.

Sähköinen laskutus tehostaa yrityksen laskutusprosessia ja säästää aikaa – e-laskusta on tullut kiinteä osa maksuliikkeen peruspalvelukokonaisuutta. Vuoden 2012 aikana ryhmän yritysasiakkaat lähettivät ja vastaanottivat yhteensä noin yhdeksän miljoonaa e-laskua.

OP-Pohjola suosittelee e-laskupalvelun käyttöönottoa kotimaisen suoraveloituksen tilalle, kun se päättyy vuoden 2014 alussa.

Vuoden 2012 lopusta alkaen asiakkaille on tarjottu helppoa tapaa siirtyä suoraveloituksesta e-laskun käyttöön.

OP-Pohjola toi vuoden 2012 aikana markkinoille laajan OP-mobiilipalvelun Windows-, Android- ja iPhone-puhelimiin. Palvelu mahdollistaa tilien seurannan, säästämisen ja sijoittamisen, lähimpien konttoreiden ja Otto-pisteiden haun, laskunmaksun käyttämällä puhelimen kameraa viivakoodin lukemiseen sekä omien vakuutustietojen hallinnan ja oman vahinkoilmoituksen etenemisen seurannan. Säästämisen ja sijoittamisen palvelut on suunnattu erityisesti kokeneille sijoittajille, jotka haluavat seurata pörssikursseja ja uutisia sijoituspäätösten tueksi. OP-Pohjola-ryhmä jatkaa vahvaa panostusta mobiilipalveluiden kehittämiseen.

Vastuullinen sijoittaminen

Vastuullinen sijoittaminen on OP-Rahastoyhtiössä ja Pohjola Varainhoidossa osa normaalia sijoitustoimintaa. OP-Rahastoyhtiö Oy ja Pohjola Varainhoito Oy allekirjoittivat YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet vuonna 2009 ensimmäisten suomalaisten varainhoitajien joukossa.

Sijoituskohteiden kestävä kehityksen huomioiminen tuottaa kestävämpää yritystoimintaa ja tätä kautta edesauttaa sijoittajien tavoitteiden toteutumista. Vastuullisuuden tarkastelusta vastaavat sijoituspäätöksiä päivittäin tekevät Pohjola Varainhoidon salkunhoitajat ja analyytikot. Pohjola Varainhoidossa uskotaan, että tällä toimintatavalla ymmärrys ympäristöön, yhteiskuntaan ja hyvään hallintotapaan liittyviin kriittisiin seikkoihin tulee tehokkaalla tavalla hyödynnetyksi päätöksenteossa. OP-Rahastoyhtiö on ulkoistanut hallinnoimiensa sijoitusrahastojen salkunhoidon. Pohjola Varainhoito toimii salkunhoitajana valtaosassa OP-rahastoja. OP-Rahastoyhtiössä kestävä kehityksen huomioiminen sijoitustoiminnassa tarkoittaa vastuullisuusasioiden huomioimista salkunhoitajavalinnoissa sekä aktiivisen omistajapolitiikan harjoittamista ja vastuullisuusnäkökohtien liittämistä omistajakäytäntöihin.

Tärkeimpiä keinoja hankkia tietoa ja arvioida yritysten vastuullisuutta ovat salkunhoitajien tapaamiset yritysjohdon kanssa. Vuoden 2012 aikana yritysten vastuullisuuteen liittyviä keskusteluja käytiin 121 tapaamisessa tai muussa yhteydenotossa. Keskustelut jakautuivat aihealueittain seuraavasti: ympäristö 59 prosenttia, sosiaalinen vastuullisuus 18 prosenttia ja hyvä hallintotapa 23 prosenttia.

Uskomme, että vastuullisuus voi tuoda yritykselle taloudellista lisäarvoa, joka hyödyttää sekä sijoittajia että yrityksen muita keskeisiä sidosryhmiä, kuten henkilöstöä. Yhteistyökumppaneita kannustetaan tekemään sijoitustutkimusta, joka perinteisen taloudellisen analyysin yhteydessä tarkastelee myös vastuullisuusnäkökulmia. Ulkopuolisten tekemän tutkimuksen lisäksi Pohjola Varainhoidossa tehdään omaa ESG-tutkimusta. Vuonna 2012 tekemämme tutkimukset liittyivät pääsääntöisesti yksittäisten yritysten toimintaan tai esimerkiksi globaalin päästökaupan vaikutuksiin eri sektoreilla. Tutkimme myös laajemmin eri sektoreiden alttiutta ESG-riskeihin ja mahdollisuuksiin. Tämä auttaa standardoimaan vastuullisuusasioiden käsittelyä entisestään yritystapamisissa.

Pohjola Varainhoito ja OP-Rahastoyhtiö osallistuivat vuonna 2012 totuttuun tapaan Carbon Disclosure -projektiin sekä tämän rinnalla järjestettävään Water Disclosure -projektiin. Projektien tarkoituksena on vaikuttaa ja kannustaa yrityksiä ympäri maailmaa kiinnittämään huomiota toimintojensa ympäristövaikutuksiin, raportointiin sekä etsimään ratkaisuja ilmastonmuutokseen ja veden käyttöön liittyvissä ongelmissa.

OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito osallistuivat aiempien vuosien tapaan FINSIF ry:n toimintaan vuonna 2012. Yhdistyksen tarkoituksena on lisätä tietoutta vastuullisesta sijoittamisesta. OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito kuuluvat yhdistyksen perustajaseiniin ja OP-Rahastoyhtiö tai Pohjola Varainhoito on ollut edustettuna yhdistyksen hallituksessa sen perustamisesta lähtien.

Positiivinen arvottaminen

OP-Rahastoyhtiössä ja Pohjola Varainhoidossa ei ole rajattu sijoitusvalikoimasta pois tiettyjä toimialoja tai sektoreita. Asioita pyritään tarkastelemaan positiivisen arvottamisen näkökulmasta. Positiivinen arvottaminen nousee erityisesti esille OP-Ilmasto- ja OP-Puhdas Vesi -sijoitusrahastoissa.

OP-Ilmasto-rahaston sijoitusvalikoiman muodostavat yhtiöt, jotka ovat hyvässä asemassa, kun yhteiskunnat ja yritykset sopeuttavat esimerkiksi energiaratkaisujaan ja materiaalien käyttöön vähemmän hiilidioksidia tuottavaan suuntaan.

OP-Rahastoyhtiö Oy lanseerasi vesialalle sijoittavan OP-Puhdas Vesi -sijoitusrahaston marraskuussa 2012. Rahasto sijoittaa vesihuollon alalla toimivien kestävän kehityksen mukaisiin yritysisiin, joiden liiketoiminnassa korostuu vettä säästävän teknologian kehittäminen, saastumisen ehkäisy sekä toimivan ja luotettavan vesi-infrastruktuurin rakentaminen. Sijoittajille rahasto tarjoaa samanaikaisesti houkuttelevaa tuottopotentiaalia sekä mahdollisuuden osallistua maailmanlaajuisen ongelman ratkaisuun.

Pohjola Kiinteistösijoitus Oy toimii osana Pohjola Varainhoitoa ja vastaa asiakkaidensa kiinteistösijoittamisesta. Kotimaisten kiinteistöjen ylläpidossa ja uussijoittamisessa painotetaan energia- tehokkuutta ja jätteiden käsittelyä osana päivittäistä hallinnointia yhdessä isännöitsijän kanssa. ESG-tekijöiden huomioimisen tehostamiseksi yhtiö on aloittanut vuoden 2012 aikana projektin, jossa kehitetään edelleen ESG-tekijöiden tunnistamista ja hyödyntämistä osana kiinteistövarallisuudenhoitoa.

Aktiivinen omistajuus

Aktiivinen omistajuus on kiinteä osa vastuullista sijoittamista. OP-Rahastoyhtiö käyttää hallinnoimiensa sijoitusrahastojen äänioikeutta yhtiön hallituksessa hyväksytyyn omistajapolitiikan mukaisesti. Pohjola Varainhoito osallistuu OP-Rahastoyhtiön omis-

tajapolitiikan käytännön toteuttamiseen osallistumalla aktiivisesti erityisesti suomalaisten yhtiöiden yhtiökokouksiin OP-Rahastoyhtiön valtuuttamana. Vuonna 2012 OP-Rahastoyhtiö osallistui 46 yhtiökokoukseen tai ylimääräiseen yhtiökokoukseen. Lisäksi OP-Rahastoyhtiön edustaja nimitettiin kahden yhtiön nimitysvaliokuntaan vuonna 2012.

Epäsuorien kiinteistösijoitusten toteuttajana Pohjola Kiinteistösi- joitus on tunnettu kansainvälinen toimija ja yhtiön asiantuntijat käyttävät aktiivisesti vaikutusvaltaa ESG-tekijöiden huomioimiseksi eri rahastojen ja yhtiöiden hallituksissa ja sijoituskomiteoissa. Uussijoitusten osalta yhtiö pyrkii neuvottelemaan jo sopimus- dokumentaatiovaiheessa ESG-tekijöiden huomioimisen osana rahaston tai yhtiön sijoitustoimintaa. Pohjola Kiinteistösijoituksen asiantuntijat toimivat aktiivisesti eri toimielimissä sijoitussalkun kehittämisen, tuoton ja ESG-tekijöiden valvonnassa.

Pohjola Kiinteistösijoitus Oy hallinnoi kommandiitti-yhtiömuotoista Eurooppaan sijoittavaa rahastojen rahastoa osana epäsuoraa kiinteistösalkkua. Rahaston sijoittajille raportoidaan kvartaaleittain ESG-tekijöiden toteutumisesta alla olevissa kiinteistörahastoissa. Raportoinnista on sovittu osana rahaston sijoituskirjelmätiota yhdessä sen sijoittajien kanssa.

Vastuulliset pankkipalvelut

Yritysassiakkaiden rahoitus

Finanssitoimialan välillinen yhteiskuntavastuu on merkittävä. OP-Pohjola-ryhmässä yritysrahoituksen ohjenuorana ovat luotonannon eettiset periaatteet ja ohjeet, joissa on huomioitu sosiaalinen vastuu ja ympäristövastuu. OP-Pohjola on Global Compact -aloitteen mukaisesti sitoutunut edistämään liiketoiminnassaan ihmisoikeuksien sekä työelämän perusaatteiden kunnioittamista, ympäristönsuojelua ja korruption vastustamista.

Rahoitettavien hankkeiden ympäristövaikutusten tunnistaminen ja analysointi on tärkeää myös riskienhallinnan näkökulmasta. Ympäristöriskien tunnistaminen arvioidaan OP-Pohjolan normaalin yritys tutkimusprosessin tai luottokelpoisuuden arviointiprosessin yhteydessä. Tarvittaessa analyyseissa tukeudutaan myös riippumattomien osapuolten tekemiin laajempiin arvioihin yksittäisten asiakkaiden liiketoimintaan tai rahoitettavaan hankkeeseen liittyvistä ympäristöriskeistä ja vastuista, ja arviot voidaan edelleen laajentaa kattamaan asiakkaan sosiaalista vastuuta kokonaisuudessaan.

Pohjola Pankkiiriliikkeen osaketutkimus laajensi vuoden 2011 alussa osaketutkimustaan kattamaan myös ESG-teemoja. Vallitsevan käsityksen mukaisesti vastuullisuus on kilpailuetu, joka pidemmällä aikavälillä mitä todennäköisimmin vaikuttaa positiivisesti liiketoiminnan tuloksellisuuteen ja omistaja-arvoon. Näin ollen ESG-kokonaisuuden liittäminen osaksi osakeanalyysia on perusteltua useiden sidosryhmien näkökulmasta. Käytännössä ESG-teemojen liittäminen osaksi suurimpien yhtiöiden osakeanalyysia tarkoittaa tiedon välittämistä yhtiöiden edesottamuksista ja kehityksestä ESG-teemoissa yhtiöraporteissa ja markkinakatsauksissa.

Vastuullisuuden teemat ja eri vastuullisuuden mittareissa tapahtunut kehitys huomioidaan entistä laajemmin myös yhtiö- ja sijoittajatapaamisissa. Pyrkimyksenä on arvioida, mihin suuntaan yhtiön toiminta- ja markkinaympäristö kehittyy lähivuosina ESG-teemojen näkökulmasta. Vuoden 2012 aikana järjestettiin myös ESG-teemaseminaari ja tutustuttiin kansainvälisten yhtiöiden toimintatapoihin ympäristön, yhteiskunnan ja hyvän hallintotavan huomioonottamisessa Kaakkois-Aasiaan suuntautuneella sijoittajamatkalla.

OP-Pohjolaan perustettiin vastuullisen rahoittamisen työryhmä vuonna 2012. Sen tehtävänä on kuvata OP-Pohjola-ryhmän nykytilanne vastuullisessa luotonannossa ja pohtia vastuullisen rahoittamisen mahdollisuuksia ja haasteita. Näkemyksemme

mukaan yhteiskuntavastuuseen liittyvät asiat nousevat koko ajan tärkeämmiksi asioiksi yhteiskunnassamme.

Työryhmä kävi läpi myös OP-Pohjola-ryhmän luotonannossa sovellettavia lainaehoja ja esitti ehtoihin tehtäväksi muutoksia. Muutosten tavoitteena on painottaa velallisen vastuuta vastuullisen luotonannon kannalta keskeisen sääntelyn ja viranomais lupien (muun muassa ympäristölait ja -luvat) sekä tapauskohtaisesti määriteltävien eritysehtojen noudattamisessa. Pankin mahdollisuuksia arvioida luotonannon vastuullisuutta voidaan parantaa laajentamalla velallisen informaatiovelvollisuuksia (muun muassa ympäristöselvitysten toimittaminen) ja kytkemällä tämä velvollisuus esimerkiksi luoton noston edellytyksiin. Jos halutaan varmistaa että luotto käytetään ennalta sovittuun tarkoitukseen, voidaan sopimusehtoihin lisätä käyttötarkoitus ja sanktiot sen rikkomisesta.

Lisäksi työryhmä käsitteli Equator Principles -sopimukseen liittymistä ja sitoumuksen sisältöä. Työryhmä päätti, että toistaiseksi OP-Pohjola ei allekirjoita sitoumusta, koska vain pieni osa OP-Pohjolan rahoittamista hankkeista liittyy Equator Principles -projektirahoitukseen. OP-Pohjola-ryhmässä Equator Principles -periaatteita koskevan sitoumuksen kehittymistä seurataan tiiviisti.

Vuonna 2011 Pohjola Pankki Oyj ja Pohjoismaiden Investointipankki (NIB) tekivät sopimuksen 50 miljoonan euron lainaohjelmasta. Rahoituksen kohderyhmänä olivat Pohjola Pankin asiakasyritysten energiatehokkuuteen kohdistuvat investoinnit, esimerkiksi taloyhtiöiden rakennushankkeet ja satamien jätevesien käsittely. Vuoden 2012 aikana ympäristölainalla rahoitettiin kaksi isompaa hanketta, jotka olivat ympäristötehokkuutta lisääviä ja negatiivisia ympäristövaikutuksia vähentäviä hankkeita. Luotonannolla Pohjola ja NIB tukevat toimia, jotka vähentävät päästöjä vesistöihin ja ilmaan sekä edistävät ympäristöystävällisten ratkaisujen käyttöä lämmitysjärjestelmissä. Pohjola ja NIB ovat alustavasti sopineet rahoituslimiitin laajentamisesta myös

rahoitusyhtiöpalvelut-tuotteisiin, joissa rahoitusmuotona voivat olla myös leasing-ratkaisut.

Henkilöasiakkaiden rahoitus

Henkilöasiakkaiden rahoituksessa OP-Pohjolan luotonannon ohjeistus perustuu vastuulliseen, asiakkaan maksukykyyn huomioon ottavaan toimintatapaan. Asiakkaan riskiä tarkastellaan kokonaisvaltaisesti, ja luotonannossa huomioidaan Finanssivallvonnin antamat luotonantoa koskevat suositukset sekä henkilöasiakkaan omarahoitusosuus.

Lainaneuvotteluissa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan velanhoidokykyyn, joka perustuu asiakkaan käytössä oleviin tuloihin, ja lainanhoitoa koskeviin riskeihin. Asiakkaan kanssa käydään läpi muun muassa korkotason nousun vaikutus luotonhoitomenoihin ja laina-aikaan.

Asiakkaan ja pankin yhteinen etu on, että maksukykyyn arviointi tehdään huolellisesti. Laaja finanssipalvelukokonaisuus mahdollistaa paremmat edellytykset tarjota asiakkaalle olennaista tietoa päätöksenteon tueksi ja räätälöidä sopivia kokonaisratkaisuja OP-Pohjolan pankki- ja vakuutus tuotevalikoimasta. Erityisesti nuoria asiakkaita tuetaan oman talouden hallinnassa.

OP-Pohjolan pitkäjänteiseen toimintatapaan kuuluu, että asiakkaan eri elämäntilanteissa arvioidaan paras mahdollinen ratkaisu laina-asioiden hoitamiseen. Taloudellisiin vaikeuksiin ajautuneiden asiakkaiden kanssa neuvotellaan yhdessä tilanteeseen sopiva ratkaisu. Tavoitteena on saattaa asiakkaat ja elinkelpoiset yritykset vaikeiden aikojen yli.

Vastuulliset vakuutuspalvelut

Vahinkovakuutusyhtiön tehtävänä on varmistaa, etteivät mahdolliset vahingot aiheuta ylitsepääsemättömiä taloudellisia vaikeuksia vahingosta kärsineelle. Vahinkovakuutusyhtiö kantaa riskit, jotka

ovat liian suuria asiakkaan kannettavaksi. Tässä tehtävässä vahinkovakuutusyhtiön on pidettävä huolta siitä, että se toimii kaikissa tilanteissa vastuullisesti ja asiakkaan eduksi.

Vahinkovakuutusyhtiön on myös huolehdittava omasta vakavaraisuudestaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että maksukyvyyn ja toiminnan on oltava taloudellisesti kestävällä pohjalla. Siksi Pohjola Vakuutus Oy:lle on asetettu tavoitteeksi vähintään A-luottoluokitutus.

Pohjola Vakuutuksen tehtävänä on asiakkaiden riskienhallinnan ja turvallisuuden edistäminen ja vahinkojen ennaltaehkäisy. Pohjola varautuu sään ääri-ilmiöihin asiakkaiden vakuutusratkaisuja ja riskienhallintapalveluja kehittämällä ja kehittyneillä jälleenvakuutusratkaisuilla, koska ilmastosta johtuvien riskien merkitys on korostumassa. Sään ääri-ilmiöiden ennustetaan lisääntyvän Suomessa tulevaisuudessa.

Pohjolan riskienhallinnan osaamiskeskus kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa potentiaaliset riski- ja turvallisuustekijät ja optimoi vakuutusratkaisut yhteistyössä asiakasvastuullisten kanssa. Pohjola myönsi yhden valtakunnallisen ja 20 maakuntakohtaista turvallisuuspalkintoa yritysasiakkaille, jotka ovat kehittäneet yrityksensä turvallisuutta ja riskienhallintaa vastuullisella tavalla.

Vuoden 2013 aikana lanseerataan yritysasiakkaille Pohjolan riskienhallintamenetelmä, jonka avulla yritys voi kehittää turvallisuuskulttuuriaan hyvin monipuolisesti ja uudella tavalla. Vuoden 2013 aikana otamme myyjien käyttöön yritysasiakkaiden riskiaroitustyökalun, jonka avulla asiakas saa nopean palautteen oman yrityksen turvallisuuden tasosta. Myös asiakaspalvelussa toimiville henkilöille on toteutettu koulutusohjelma, joka tähtää noin 200 henkilön kouluttamiseen kokonaisvaltaisen riskienhallinnan osaamisalueelle.

Vuoden 2012 aikana valmistui henkilöasiakkaille suunnattu kodin turvallisuutta parantava palvelukokonaisuus, jota pilotoitiin

OP-Pohjola-ryhmän henkilöstöllä. Palvelukokonaisuus lanseerataan OP-Pohjolan asiakkaille vuoden 2013 aikana.

Maatilavakuuttamisessa Pohjola Vakuutus on vuoden 2012 aikana suorittanut 306 kappaletta maatilojen sähkö tarkastuksia Pohjolan yhteistyökumppanin avulla. Tavoitteena vuonna 2013 ja 2014 on toteuttaa 600 kappaletta uusia tarkastuksia.

Pohjola Vakuutus panostaa sekä henkilöasiakkaiden että yritysasiakkaiden henkilöstön hyvinvoinnin varmistamiseen. Yhtiö tarjoaa sekä lakisääteisiä että vapaaehtoisia vakuutuksia, joiden tehtävänä on asiakkaiden tapaturma- ja terveystarpeiden hallinta.

Pohjola Terveys auttaa yritysasiakkaita tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään henkilöstöön liittyviä riskejä sekä vähentämään työkyvyttömyyseläkkeitä, lisäämään työtyytyväisyyttä ja parantamaan työnantajamielikuvaa. Pohjola Terveys yhdistää uudella tavalla terveydenhuollon, vakuuttamisen ja työhyvinvoinnin palveluita. Pohjola Terveys varmistaa asiakasyritysten henkilöstön hyvinvoinnin ja turvallisuuden valtakunnallisesti.

Pohjola Vakuutus on myös perustanut Helsinkiin päiväkirurgisen Omasairaala Oy:n, joka keskittyy ortopedisten sairauksien ja vammojen tutkimukseen ja hoitoon. Tavoitteena on pitää asiakkaista huolta parhaalla mahdollisella tavalla tapaturmasta tervehtymiseen saakka. Nopeasta paranemisesta hyötyvät myös työnantaja ja yhteiskunta. Sairaala aloitti toimintansa vuoden 2013 alussa.

Pohjola Vakuutukselle on myös tärkeää, että korvauspalvelu on ensiluokkaista. Vuonna 2012 korvaustoiminnon verkko- ja puheliniasiakaspalvelun kehittämistyötä jatkettiin, jotta ensiluokkainen palvelu toteutuu asiakkaillemme.

Tiiviin osuuspankkiyhteistyön ansiosta Pohjola Vakuutus Oy on paikallisesti läsnä myös niissä tilanteissa, kun asiakas toivoo henkilökohtaista palvelua.

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, asian- tuntemuksesta ja luotettavuudesta sekä palveluiden ja tuotteiden turvallisuudesta.

Riskin ottaminen on olennainen osa sekä pankki- että vakuutus- toiminnan perustehtävää. OP-Pohjola-ryhmässä riskienhallinnan tehtävänä on tunnistaa ne uhat 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. Riskienhallintaprosessi pitää sisällään

Eettinen liiketoiminta	2010	2011	2012	Tavoitteet	
				2013	2015
Suosittelu henkilöasiakkaat ¹			58	▲	▲
Suosittelu yritysasiakkaat (Net Promoter Score)		31	32	▲	▲

¹ Ei vertailukelpoista historiatietoa. Luku ei vertailukelpoinen Net Promoter Scoreen (NPS).

riskien tunnistamisen, mittaamisen ja arvioinnin sekä niiden rajoittamisen, raportoinnin ja valvonnan.

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-riskinhallinnan 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 vakuutus- ja pankkitapaa 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.

OP-Pohjola-ryhmä rakentaa pitkäjänteisiä ja keskinäiseen luottamukseen perustuvia asiakassuhteita. Vahvalla ammattitaidolla ryhmä vastaa toimintansa laadukkuudesta, asiantuntemuksesta ja luotettavuudesta sekä palveluiden ja tuotteiden turvallisuudesta. OP-Pohjolan hyvä pankki- ja vakuutustapa ohjaa toimimaan lakien, normien ja säädösten mukaisesti sekä noudattamaan rehellisen ja reilun toiminnan periaatteita kaikkialla.

OP-Pohjola arvostaa asiakassuhteita ja kohtelee asiakkaita hyvän tavan mukaisesti tasapuolisesti ja ammattimaisesti. Lisäksi

OP-Pohjola toimii aktiivisesti rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi. Asiakastytyväisyyttä seurataan säännöllisesti tehtävällä asiakastytyväisyyskyselyllä. Asiakkaan antama palaute on tärkeää, ja asiakaspalautteet ja -valitukset otetaan vakavasti.

OP-Pohjola seuraa jatkuvasti sitä, kuinka moni asiakkaista olisi valmis suosittelemaan OP-Pohjolaa palveluntarjoajana. OP-Pohjola-ryhmän henkilöasiakkaiden osalta suosittelemista jatkuvalla tutkimuksella. Tutkimuksessa vastaajat arvioivat omaa pääpankkiaan ja -vakuutusyhtiötään viisiportaisella asteikolla (1-5). Tutkimukseen vastasi 10 242 henkilöasiakasta vuonna 2012.

Yritysassiakaissa suosittelemista mitataan Net Promoter Score -mittarilla (NPS) vuosittain toteutettavassa yritystutkimuksessa. Mittari perustuu suosittelemismykseen, jota kysytään asteikolla 0-10. Tutkimukseen vastasi kaikkiaan 1 297 pk-yritystä vuonna 2012.

Hyvän liike-tavan periaatteet

Yhteiskuntavastuun periaatteiden toteutumisen varmistamiseksi on OP-Pohjolassa koostettu yhtenäiseksi asiakirjaksi OP-Pohjola-ryhmän eri ohjeista ja periaatteista hyvän liike-tavan periaatteet. OP-Pohjola osk:n hallintoneuvosto hyväksyi OP-Pohjola-ryhmän hyvän liike-tavan periaatteet vuonna 2012. Periaatteet antavat eettisen perustan, jonka mukaan kaikkien OP-Pohjolassa työskentelevien tulee toimia roolista, asemasta tai toimipaikasta riippumatta. Koko ryhmää koskevat periaatteet nojaavat vahvasti arvohimme ja ovat merkittävä osa toimintamme vastuullisuutta.

Hyvän liike-tavan periaatteet -verkkokurssi lanseerattiin loppuvuodesta 2012 ja sen tarkoituksena on tehostaa hyvän liike-tavan periaatteiden jalkauttamista koko ryhmässä. Verkkokurssi toteutettiin seitsemällä kielellä, jotta lähes jokainen OP-Pohjolan työntekijä pystyisi käymään verkkokurssin omalla äidinkiellään. Mahdollinen toiminta tai tilanteet, jotka ovat ristiriidassa hyvän

liike-tavan periaatteiden kanssa, viedään eteenpäin pääsääntöisesti esimiehen, HR:n tai Compliance'n kautta. Tapaukset käsitellään mahdollisimman nopeasti, luottamuksellisesti ja puolueettomasti, ja niiden pohjalta ryhdytään toimenpiteisiin, tarvittaessa yhteistyössä henkilöstö- tai lakiasiainosaston kanssa.

OP-Pohjola-ryhmä on sitoutunut hyvään pankki- ja vakuutus-tapaan. Tämä velvoittaa, että OP-Pohjola tuntee asiakkaansa ja hänen taloudellisen tilansa asiakassuhteen edellyttämässä laajuudessa. OP-Pohjola kohtelee asiakkaitaan asianmukaisesti, oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti ja asiakkaisiin liittyviä tietoja käsitellään niiden edellyttämällä huolellisuudella. Vuonna 2012 lanseerattiin Eturistiriitojen hallinta OP-Pohjola-ryhmässä -ohje. Ohjeessa kuvatuilla menettelytavoilla vahvistetaan asiakkaiden ja sidosryhmien luottamusta siihen, että OP-Pohjola-ryhmän kaikessa toiminnassa noudatetaan lainsäädäntöä, viranomaisen antamia määräyksiä ja ohjeita sekä kestäviä eettisiä periaatteita.

Jatkuvalla koulutuksella pyritään lisäämään henkilöstön ammat-tiosaamista tarjoamalla heille laajasti erilaisia koulutuksia, jotka liittyvät eri pankki- ja vakuutustoimintoihin, sisäpiirisääntelyyn, eettisyyteen sekä tietoturvaan ja lainsäädäntöön.

Vastuullinen markkinointi

OP-Pohjola on sitoutunut vastuulliseen markkinointiin ja mainon-taan. Ryhmä noudattaa markkinointilainsäädäntöä ja kansainvä-listen järjestöjen itsesääntelyohjeistuksia, joita ovat muun muassa Kansainvälisen kauppakamarin ICC:n ohjeet. Lisäksi OP-Pohjola noudattaa Kuluttajaviraston markkinointiohjetta.

Markkinoinnissa OP-Pohjola pyrkii antamaan tuotteista ja palve-luista kaikki ne tiedot, joilla saattaa olla merkitystä asiakkaan päätöksenteossa. Nuoriin ja lapsiin kohdistuva markkinointi on hyvin rajoitettua. OP-Pohjola huomioi kohderyhmän yleisen koke-mattomuuden ja rajoitetun oikeudellisen toimintakyvyn.

Ympäristövastuu

OP-Pohjolan toiminnassa syntyy välittömiä ja välillisiä ympäristövaikutuksia, ja ryhmä on sitoutunut huomiomaan ympäristövastuun toiminnassaan. Ympäristövastuu kattaa sekä tuotteiden ja palveluiden että oman toiminnan ympäristövaikutukset. OP-Pohjolle on myös tärkeää lisätä asiakkaiden ympäristötietoisuutta sekä tarjota tuotteita ja palveluja, joiden avulla voidaan vähentää ympäristövaikutuksia koko arvoketjussa.

Vuoden 2012 aikana OP-Pohjola asetti tavoitteet vuosille 2013 ja 2015. OP-Pohjola kehittää systemaattisesti ympäristöasioiden hallintaan liittyviä käytäntöjä sekä edistää ympäristöä vähemmän kuormittavia ratkaisuja työn tekemisessä.

Ympäristövastuussa OP-Pohjola-ryhmä keskittyy hiilijalanjäljen vähentämiseen ja tavoitteena on vähentää hiilijalanjälkeä vuosittain eri toimenpiteillä. OP-Pohjola-ryhmä on aloittanut Vallila 2015 -hankkeen, joka tarkoittaa ryhmän keskusyhteisön kaikkien toimitilojen uudistamista Helsingin Vallilassa vuosien 2012–2015 aikana. Tavoitteena Vallila 2015 -projektissa on saada kiinteistölle LEED-ympäristöluokitus. Yhdistämällä OP-Pohjolan pääkaupunkiseudun toimitiloja saman katon alle tehostuu kokonaisilankäyttö noin 30 prosenttia.

Vuoden 2012 aikana OP-Pohjola-ryhmässä jatkettiin ympäristöasioiden huomioimista sijoittamisen, rahoituksen ja vakuuttamisen tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä, edistettiin videoneuvotelujen käyttöönottoa, uudistettiin hankintaohjeet sisällyttämällä ympäristöasiat toimittajakriteereihin ja edistettiin Green Office -järjestelmän käyttöönottoa osuuspankeissa ja keskusyhteisössä.

Vuoden 2013 aikana lisäämme Green Office -toimistoissa työskentelevien määrää osuuspankeissa ja kehittämme sähköisiä palvelujamme sekä jatkamme ympäristöasioiden huomiointia osana liiketoimintaa.

Ympäristö	2010	2011	2012	Tavoitteet	
				2013	2015
Oman toiminnan hiilijalanjälki (tn CO ₂) ¹	28 318	34 847	32 743	▼	▼
Green Office -merkityissä toimistoissa työskentelevät (henkilömäärä) ²	2 422	2 550	2 815	4 500	7 000

¹ Scope 1 ja 2

² Arvio ei sisällä LEED-hanketta 2015

OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki

Hiilijalanjäljen laskeminen auttaa tunnistamaan organisaation vaikutukset ilmaston lämpenemiseen sekä pienentämään organisaation aiheuttamia kasvihuonekaasupäästöjä kustannustehokkaasti.

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, joka edustaa parasta käytettävissä olevaa laskentatapaa organisaatiokohtaisen hiilijalanjäljen laskentaan. Hiilijalanjäljen laskennan tuloksia tarkasteltaessa on huomattava, että eri organisaatioiden hiilijalanjälkiä ei voida suoraan vertailla keskenään. Vertailua varten on tarkistettava, että laskennassa tehdyt rajaukset ja oletukset sekä käytetyt päästökertoimet vastaavat toisiaan.

Vuoden 2012 aikana OP-Pohjola-ryhmä on asettanut tavoitteeksi hiilijalanjäljen pienentämisen. Tavoitteiden saavuttamiseksi OP-Pohjola tulee kehittämään systemaattisesti ympäristöasioiden hallintaan liittyviä käytäntöjä sekä edistää ympäristöä vähemmän kuormittavia ratkaisuja työn tekemisessä ja jatkaa Green Office -järjestelmän käyttöönottoa koko ryhmässä. Vallila 2015 -hankkeessa ryhmän tavoite on, että keskusyhteisön kiinteistöt saavat valmistuttuaan LEED-ympäristöluokituksen.

OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki vuonna 2012 oli noin 41 519 tonnia hiilidioksidiekvivalenttia (46 369), joka on 3,2 tn CO₂ työntekijää kohden¹ (3,7). OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjäljestä noin 73 prosenttia (70) aiheutui sähkön sekä lämmön kulutuksesta toimistokiinteistöissä, 10,5 prosenttia (13,5) autoilusta ja 8 prosenttia (10,3) paperinkulutuksesta. Laskennan virhemarginaali on 13,6 prosenttia (18).

OP-Pohjolan hiilijalanjälki vastaa noin 9 436 (10 538) keskimääräisen suomalaisen omakotitalon energiankulutuksen päästöjä². Vuosittaisten päästöjen kompensoimiseksi pitäisi istuttaa 134 366 (150 062) puuta³.

¹ Suomalaisten hiilijalanjälki on keskimäärin noin 12 tn CO₂ vuodessa. Päästö määrä sisältää asumisen ja liikkumisen lisäksi myös teollisuuden ja maatalouden päästöt. Koko maailman tasolla yhden ihmisen keskiarvo on 4,5 tn CO₂ (Lähde: World Bank Online Database / CO₂ emissions (metric tons per capita). Luvut on laskettu jakamalla maan kokonaispäästöt asukkaiden määrällä.

² Nelihenkisen perheen 120 m² omakotitalon energiankulutus on noin 20 000 kWh vuodessa. Karkean arvion mukaan tästä sähkönkulutusta on 5 000 kWh ja lämmönkulutusta 15 000 kWh. Kun oletetaan, että talossa on kaukolämmitys, omakotitalon päästöiksi tulisi noin 4,4 tonnia hiilidioksidia. Päästö on laskettu Suomen keskimääräisen sähköntuotannon ominaispäästön 200 g CO₂/kWh ja kaukolämmön keskimääräisen erillistuotannon ominaispäästön 226 g CO₂/kWh perusteella. (Lähde: WWF Suomi)

³ Yksi puu sitoo keskimäärin 0,9175 tonnia hiilidioksidia 40 vuoden aikana istuttamisen jälkeen. Puiden kasvu edellyttää kuitenkin tilaa juurille, aurin- ja vettä. Tästä johtuen pitää istuttaa kolme puuta, jotta voidaan varmistaa ainakin yhden elävän 0,9 hiilidioksiditonnin sitomiseen tarvittavat 40 vuotta. Näin ollen tarvitaan yksi puu 0,309 hiilidioksiditonnin sitomiseksi. (Lähde: WWF Suomi)



WWF:n Green Office

OP-Pohjola-ryhmä laajensi WWF:n toimistoille tarkoitettua Green Office -ympäristöjärjestelmän käyttöönottoa koko ryhmässä vuoden 2012 aikana. Uutena sertifioituna toimipisteenä mukaan tuli OP-Pohjolan Lapinmäentien kiinteistö (900 henkilöä). Tavoitteena on kasvattaa vuoteen 2013 mennessä Green Office -toimistoissa työskentelevien määrä 4 500 työntekijään.

Green Officen avulla toimistotyöympäristössä pyritään vähentämään energiankulutuksen, jätteiden määrän ja paperinkäytön aiheuttamia ympäristövaikutuksia ja edistämään henkilöstön ympäristötietoisuutta. Tavarointa ja palveluita hankittaessa noudatamme hankintaohjeistusta, johon myös ympäristöasiat on sisällytetty.

Keskusyhteisössä henkilöstön ympäristötietoisuutta on pyritty lisäämään esimerkiksi järjestämällä Green Office -tapahtumia, jossa henkilöstöllä on mahdollisuus keskustella alan asiantuntijoiden kanssa muun muassa jätteiden lajittelusta, hehkulampuista ja työpaikkaruokailusta sekä taloudellisesta ajotavasta. Lisäksi ihmisiä on kannustettu kirjojen kierrätykseen järjestämällä Kirjat kiertoon -päiviä Teollisuuskadun ja Lapinmäentien kiinteistöissä. OP-Pohjola-ryhmän Lapinmäentien kiinteistöissä yhteiskuntavastuuta ja tukea ympäristöstävälliseen toimistotyöskentelyyn edistetään muun muassa kierrätyspisteellä, jossa kierrätetään eri osastojen ylimääräisiä toimistotarvikkeita.

Green Office -merkityissä toimistoissa työskentelevien määrä on noussut.

OP-Pohjola-ryhmän Vallila 2015 -hanke

Vallila 2015 tarkoittaa koko OP-Pohjolan Helsingin Vallilassa sijaitsevan korttelin uudistamista vuosien 2012–2015 aikana. Vallilan korttelia uudistamalla saadaan tehokkuutta kokonaistilojen käyttöönotossa ilman, että työtilat siitä kärsivät. Näin OP-Pohjolan keskusyhteisökonsernin henkilöstö saadaan työskentelemään samassa korttelissa ja matkustaminen kahden toimitilan välillä päättyy vuoteen 2015 mennessä. Hankkeen avulla OP-Pohjola luo myös tulevaisuuden työpaikan, jossa korostuvat teknologian tuomat mahdollisuudet ja vastuullisuusnäkökohdat aiempaa paremmin.

Vallilan rakennusten purkutyö on suunniteltu niin, että purkamisella on mahdollisimman pieni vaikutus ympäristölle ja ympäröivien alueiden käyttäjille. Purkamisesta syntyvä jäte lajitellaan eri jätelajeiksi ja nämä hyödynnetään kierrätyksessä mahdollisimman tehokkaasti. Näin varsinaisen kaatopaikkajätteen osuus jätemäärästä on hyvin vähäinen, noin viiden prosentin luokkaa. Kaikki muu purkamisesta syntyvä jäte pystytään hyödyntämään uudelleen.

Purkutyömaan aiheuttama hiilijalanjälki lasketaan kokonaisuudessaan Lappeenrannan teknillisen yliopiston ja purkurakentamiseen erikoistuneen Delete Oy:n yhdessä kehittämällä hiilijalanjälkilaskurilla. Laskennassa otetaan huomioon niin purkutyön (energia, koneet, kuljetukset) kuin rakennusjätteenkin ilmastovaikutukset.

Vuonna 2011 OP-Pohjola-ryhmän Vallila-kortteliin laadittiin ympäristöluokitusstrategia, jossa tarkasteltiin kansainvälisten ympäristöluokitusjärjestelmien soveltuvuutta Vallilan toimitilan peruskorjaus- ja uudisrakennushankkeeseen alustavan hankesuunnitelman pohjalta. Luokitusstrategiatyön perusteella kohteeseen valittiin kansainvälinen LEED-ympäristöluokitusjärjestelmä.

Vallila 2015 -projektissa LEED-ympäristöluokitusjärjestelmä ohjaa hankkeen suunnittelua ja rakentamista sekä ylläpidon ja käyt-

täjän toimintamallien kehitystä luokitusjärjestelmälle asetettujen ympäristötavoitteiden saavuttamiseksi. Hankkeen valmistuttua kolmas osapuoli varmistaa tavoitteiden täyttymisen ja myöntää LEED-ympäristöluokituksen osoituksena rakennuksen ympäristötehokkuudesta.

OP-Pohjolan Vallilan ja Lapinmäentien toimipisteet sijaitsevat hyvien liikenneyhteyksien varrella. Tästä syystä vuoden 2012 aikana molempien kiinteistöjen auloihin on asennettu Helsingin Seudun Liikenteen aikataulunäytöt. Lisäksi työmatkapyöräilijöille tarjotaan pyöräparkit ja sosiaaliset tilat.

Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot



OP-Puhdas Vesi:

OP-Puhdas Vesi -rahasto sijoittaa vesihuollon alalla toimivien, kestävän kehityksen mukaisten yritysten osakkeisiin. Rahaston yritykset taistelevat puhtaan veden puolesta kehittämällä uusia ratkaisuja vedenpuhdistamiseen ja vettä säästävään teknologiaan. Sijoittajille rahasto tarjoaa tuottopotentialin lisäksi mahdollisuuden osallistua maailmanlaajuisen ongelman ratkaisuun.

Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot

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

Integroitu raportointi yhdistää yhteiskuntavastuuta koskevat tiedot ryhmän strategiaan ja liiketoimintaan, hallintoperiaatteisiin sekä liiketoiminnan taloudellisiin tuloksiin. Vastuullisuusraportoinnin lähestymistavan kehittämisessä OP-Pohjola seuraa integroidun raportoinnin mallia laativan International Integrated Reporting Councilin (IIRC) työtä. Tavoitteena on kehittää vastuullisuusraportointia integroituna osana ryhmän vuosiraportointia ja siten mitata yhteiskuntavastuutyön tuloksia ja vaikutuksia ryhmän liiketoiminnan kannalta.

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 2012-, 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 olennaisuusarvion perusteella on tunnistettu merkittäviksi sidosryhmien ja ryhmän liiketoiminnan kannalta. Osa tiedoista on raportoitu osittain GRI-ohjeiston suosituksista poiketen. Näiden tietojen osalta on annettu selostus poikkeamista.

GRI-sisältövertailutaulukko löytyy raportin lopusta.

GRI-mittarit

	2010	2011	2012
FS8 Ympäristöhyötyä tuottavat tuotteet, OP-Ilmasto-rahaston ja OP-Puhdas Vesi -rahaston osuus kaikkien osakerahastojen pääomista (%) ¹	2,6	1,5	1,7
EC3 Eläkevastuu, etuuspohjaisten eläkejärjestelyjen ylikate (milj. €) ²	-182	-71	6
EC6 Paikallisten toimittajien osuus	94	97	98
LA1 Henkilöstön määrä	12 504	13 229	13 290
LA2 Henkilöstön vaihtuvuus (%) ³	6,7	6,4	6,1
LA7 Sairauspoissaolot työajasta (%)	3,7	3,5	3,6
LA10 Koulutuskulujen osuus palkkasummasta (%)	2,0	2,5	2,5
LA12 Kehitys- ja tavoitekeskustelun käynyt henkilöstö (%)	92*	90*	87
LA13 Henkilöstön sukupuolijakauma (%)			
Mies	25	27	27
Nainen	75	73	73
LA13 Henkilöstön ikäjakauma (keski-ikä)	44	43	43
EN4 Energian käyttö (GJ) ⁴	177 250	162 229	205 919
EN16 Kasvihuonekaasupäästöt (tn)	38 380	46 369	41 519
EN1 Materiaalien käyttö (toimistopaperi, kg) ⁵	448 601	387 365	325 187
EN22 Jätteet (tn) ⁶	990	1 058	1 286

¹ OP-Puhdas Vesi -rahasto aloitti toimintansa 11/2012

² OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöksen liite 39 muut varat

³ Laskentatapa muutettu vastaamaan GRI 3.0 -ohjeistusta

⁴ Sisältää: Sähkön OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin käytössä olevista toimistotiloista sekä Haagan ja Teollisuuskadun konesaleista ja lämmön OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin käytössä olevista toimistokiinteistöistä

⁵ Sisältää: OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin ja Helsingin OP:n lisäksi arvion osuuspankkien osuudesta. Osuus on laskettu arvioimalla pankkien kulu- tusta keskusyhteisökonsernin ja Helsingin OP:n henkilömääräisen kulutuksen mukaan.

⁶ Sisältää: OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin omassa käytössä olevat kiinteistöt

* OP-Pohjola-keskusyhteisökonserni

Rahoitusalan omat GRI-näkökohdat

GRI-ohjeiston rahoitusalan toimialakohtainen liite määrittelee ja ohjeistaa pankki- ja vakuutusyhtiöiden yhteiskuntavastuuraportointiin liittyviä erityiskysymyksiä, kuten vastuullisuuden tuote- ja palvelutarjonnassa sekä vastuullisen sijoittamisen ja omistajuuden. Tuote- ja palvelutarjonnassa vastuullisuudella tarkoitetaan raporttoivan organisaation toimenpiteitä ja aloitteita kehittää ja markkinoida tuotteita ja palveluja, jotka huomioivat vastuullisuuskriteerit. Erityisesti painopistealueena ovat tuotteet ja palvelut, jotka tuottavat sosiaaliseen vastuuseen tai ympäristövaikutuksiin liittyviä hyötyjä. 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. Yhteiskuntavastuuseen liittyvät asiat ja niiden kehitys on vaikuttanut useiden ryhmän tarjoamien tuotteiden ja palvelujen sisältöön, koska vastuullisuutta ollaan integroimassa kiinteäksi osaksi tuote- ja palvelukehitystä. Vastuullisen sijoittamisen, vastuullisen rahoittamisen ja vastuullisen vahinkovakuuttamisen toimintamalleja parannetaan jatkuvasti. Esimerkki ympäristöhyötyä tuottavasta tuotteesta on OP-Ilmasto-sijoitusrahasto, jonka sijoitustoiminnassa huomioidaan kestävä kehityksen periaatteet painottaen erityisesti ympäristökysymyksiä. Rahaston varat sijoitetaan pääosin sektoreille, joihin ilmastonmuutoksella ja siihen varautumisella arvioidaan olevan suurimmat vaikutukset.

Vuonna 2012 lanseerattiin OP-Puhdas Vesi -rahasto, joka sijoittaa vesihuollon alalla toimivien yritysten osakkeisiin. Rahaston yritysten liiketoiminnassa korostuu vettä säästävän teknologian kehittäminen, saastumisen ehkäisy sekä toimivan ja luotettavan

vesi-infrastruktuurin rakentaminen. Sijoittajille rahasto tarjoaa samanaikaisesti houkuttelevaa tuottopotentiaalia ja mahdollisuuden osallistua maailmanlaajuisen ongelman ratkaisuun.

Tuoteportfolio

Tuoteportfolion jakaumaprosentti sektorin mukaan (FS6)

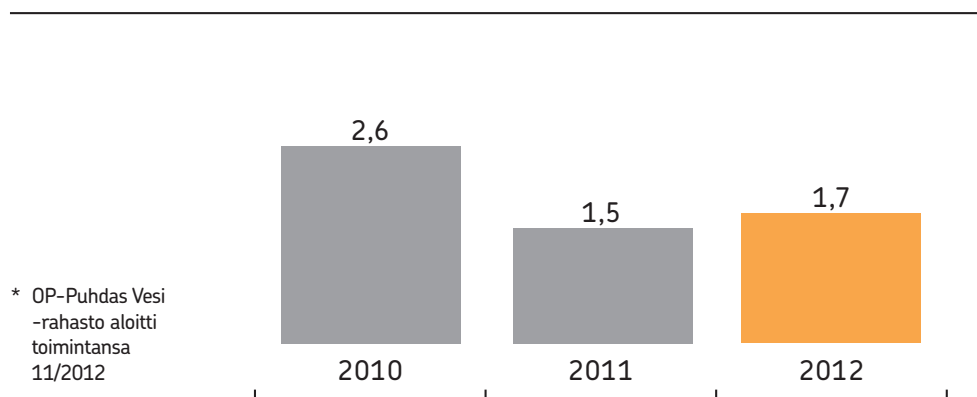
Ryhmän tuoteportfolio koostuu erilaisista finanssitoimialan tuotteista ja palveluista. Tuoteportfolion jakauma on esitetty tarkasti OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöksen liitteessä numero 58 Segmenttiraportointi (op.fi).

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

OP-Pohjola-ryhmä suosittelee asiakkailleen vastuullisena luotonantajana tuotteita, joilla on merkitystä asiakkaalle ja hänen lähipiirilleen, mutta myös yhteiskunnallisesti. Näitä tuotteita ovat takaisinmaksuturva, Kultaturva ja sapattivapaaluotto.

FS8 Ympäristöhyötyä tuottavat tuotteet

OP-Ilmasto ja OP-Puhdas Vesi -rahastojen osuus kaikkien osakerahastojen pääomista, %*



OP-Pohjola-ryhmän laina-asiakkaille suositellaan luoton takaisinmaksuturvaa, joka auttaa lainan takaisinmaksussa. Kuukausikorvauksia maksetaan, jos vakuutettua kohtaa työkyvyttömyys tai työttömyys. Mikäli vakuutettu lainanottaja vammautuu vakavasti tai kuolee, maksetaan jäljellä oleva laina pois. Takaisinmaksuturva edellyttää terveys selvityksen täyttämisen lisäksi työssäoloa tai yritystoiminnan harjoittamista. Kaikkien myönnettyjen lainojen volyymin turvattu noin kolmannes.

Kultaturva vakavan sairauden varalta on OP-Pohjola-ryhmän tarjoama vakuutus, jonka avulla asiakas voi täydentää julkisen terveydenhuollon tarjoamia hoitomahdollisuuksia, esimerkiksi nopeuttaa hoitoon pääsyä. Kultaturvia otetaan vuosittain useita tuhansia. Eniten korvauksia maksetaan syövästä.

Sapattivapaaluotolla on mahdollisuus helpottaa taloudenhoitoa vuorotteluvapaan tai muun palkattoman tai alennetulla palkalla toteutettavan työ- tai virkavapaan aikana. Sapattivapaaluoton saavat ammattiliittojen jäsenet asiakassuhteesta riippumatta.

Luoton saannin edellytyksenä on yleisten luottokelpoisuusehtojen täyttäminen sekä noston yhteydessä todistus vuorotteluvapaan, osa-aikalisän tai muun palkattoman tai alennetulla palkalla toteutettavan työ- tai virkavapaan piiriin kuulumisesta.

Luoton kokonaismäärä on enintään 10 000 euroa ja takaisinmaksuaika enintään viisi vuotta. Luoton korkojen ja lyhennysten maksaminen voidaan sopia alkavaksi vapaan päättymisen jälkeen.

Palkankeskeytymisluotto on tarkoitettu ammattiliiton jäsenelle, jonka säännöllinen palkkatulo keskeytyy liiton hyväksymän lakon taikka lomautuksen tai työnsulun johdosta. Palkankeskeytymisluotto voidaan myöntää myös liiton jäsenelle, joka on irtisanottu työstään taloudellisten ja tuotannollisten syiden vuoksi ja jonka tulot ovat keskeytyneet työttömyyskassan etuus käsittelyn ajaksi.

Palkankeskeytymisluoton saavat ammattiliittojen jäsenet asiakassuhteesta riippumatta. Luoton saannin yleisenä edellytyksenä on yleisten luottokelpoisuusehtojen täyttäminen sekä luoton noston yhteydessä selvitys kuulumisesta liiton hyväksymän lakon, työnsulun tai lomautuksen piiriin. Luoton enimmäismäärä on enintään 6 000 euroa. Luoton takaisinmaksuaika on enintään kolme vuotta.

Erityistä ympäristöhyötyä tuottavien tuotteiden ja palvelujen kokonaisarvo (FS8)

OP-Ilmasto-rahaston sijoitusvalikoiman muodostavat yhtiöt, jotka ovat hyvässä asemassa kun yhteiskunnat ja yritykset sopeuttavat energiaratkaisujaan ja materiaalien käyttöään vähemmän hiilidioksidia tuottavaan suuntaan. Rahaston pääomat olivat vuoden 2012 lopussa 33,9 miljoonaa euroa. Sijoitusten osuus kaikkien osakerahastojen pääomista oli 0,9 prosenttia vuoden 2012 lopussa.

OP-Puhdas Vesi -rahaston sijoitusvalikoiman muodostavat yhtiöt, joiden liiketoiminnassa korostuu vettä säästävän teknologian

kehittäminen, saastumisen ehkäisy sekä toimivan ja luotettavan vesi-infrastruktuurin rakentaminen. Rahasto aloitti toimintansa marraskuussa 2012 ja sen pääomat olivat vuoden 2012 lopussa 30,4 miljoonaa euroa. Sijoitusten osuus kaikkien osakerahastojen pääomista oli 0,8 prosenttia vuoden 2012 lopussa.

Verkkotiliote on korvannut paperisen tiliotteen valtaosalla OP-Pohjola-ryhmän asiakkaista. Vuonna 2012 lähti asiakkaille miljoona paperista tiliotetta vähemmän kuin vuonna 2011. Sähköinen laskutus tehostaa yrityksen laskutusprosessia ja säästää aikaa – e-laskusta on tullut kiinteä osa maksuliikkeen peruspalvelukokonaisuutta.

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

Yhteiskuntavastuuseen liittyviä auditointimenettelyjä kehitetään osana OP-Pohjola-ryhmän johtamiskäytäntöjä. Koska vastuullisuus integroituu osaksi liiketoimintaa, niin myös ympäristö- ja sosiaalisen vastuun politiikkojen toteutumista sekä niihin liittyviä riskejä arvioidaan osana liiketoiminnan prosesseja. Yhteiskuntavastuuasioiden 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. Eurooppalaisia ja venäläisiä sijoituskohteita tavataan myös aktiivisesti. Muiden markkina-alueiden osalta yritystapaamiset ovat satunnaisempia. Tapaamisten yhteydessä keskustellaan säännöllisesti myös yhtiöiden vastuullisuuteen liittyvistä asioista.

Vastuullinen sijoittaminen

Aktiivinen omistajuus

Vuorovaikutus vastuullisuuskysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa (FS10)

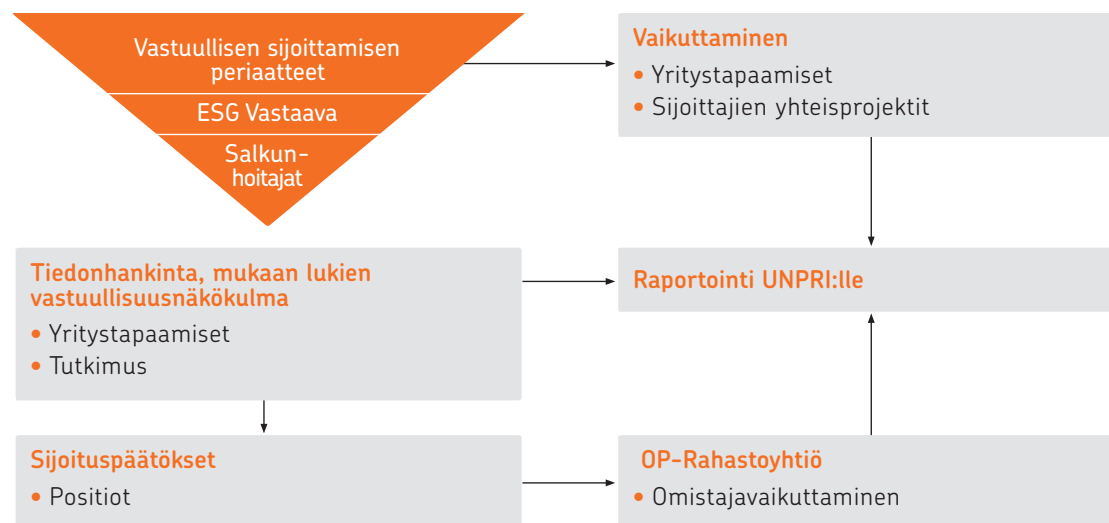
Vastuullisen sijoittamisen prosessi on käytössä Pohjola Varainhoidossa ja OP-Rahastoyhtiössä. Prosessi kattaa ketjun Pohjola Varainhoidon vastuullisen sijoittamisen periaatteista salkunhoidon yritystapaamisiin ja vaikuttamisprosesseihin. Prosessin mukaisesti OP-sijoitusrahastojen äänivaltaa käyttää OP-Rahastoyhtiö. Molemmat yhtiöt raportoivat vuosittain UNPRI:lle.

Pohjola Varainhoidossa yritysten vastuullisuuteen liittyviä keskusteluja käytiin 121 (83) tapaamisessa tai muussa yhteydenotossa vuoden 2012 aikana. Keskustelut jakautuivat aihealueittain seuraavasti: ympäristö 59 prosenttia, sosiaalinen vastuullisuus

18 prosenttia ja hyvä hallintotapa 23 prosenttia. Vastuullisuuden tarkastelusta vastaavat sijoituspäätöksiä päivittäin tekevät salkunhoitajat ja analyytikot. Tärkeimpiä keinoja hankkia tietoa ja arvioida yritysten vastuullisuutta ovat salkunhoitajien tapaamiset yhtiöiden kanssa.

OP-Rahastoyhtiö käyttää hallinnoimiensa sijoitusrahastojen äänioikeutta yhtiön hallituksessa hyväksytyyn omistajapolitiikan mukaisesti. Pohjola Varainhoito osallistuu OP-Rahastoyhtiön omistajapolitiikan käytännön toteuttamiseen osallistumalla aktiivisesti erityisesti suomalaisten yhtiöiden yhtiökokouksiin OP-Rahastoyhtiön valtuuttamana. Ulkomaille sijoittavista OP-rahastoista osa on Pohjola Varainhoidon ulkopuolisilla salkunhoitajilla. OP-Rahastoyhtiö on myös allekirjoittanut YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (UNPRI) ja raportoi niiden toteuttamisesta kaikissa rahastoissaan.

Pohjola Varainhoito ESG-prosessikuvaus



Pohjola Pankkiiriliikkeen osaketutkimus laajensi vuoden 2011 alussa osaketutkimustaan kattamaan myös ESG-teemoja. Vallitsevan käsityksen mukaisesti vastuullisuus on kilpailuetu, joka pidemmällä aikavälillä mitä todennäköisimmin vaikuttaa positiivisesti liiketoiminnan tuloksellisuuteen ja omistaja-arvoon. Näin ollen ESG-kokonaisuuden liittäminen osaksi osakeanalyysia on perusteltua useiden sidosryhmien näkökulmasta.

Käytännössä ESG-teemojen liittäminen osaksi suurimpien yhtiöiden osakeanalyysia tarkoittaa tiedon välittämistä yhtiöiden edesottamuksista ja kehityksestä ESG-teemoissa yhtiöraporteissa ja markkinakatsauksissa. Vastuullisuuden teemat ja eri vastuullisuuden mittareissa tapahtunut kehitys huomioidaan entistä laajemmin myös yhtiö- ja sijoittajatapaamisissa ja pyrkimyksenä arvioida, mihin suuntaan yhtiön toiminta- ja markkinaympäristö tulee lähivuosina kehittymään ESG-teemojen näkökulmasta. Vuoden 2012 aikana järjestettiin myös ESG-teemaseminaari ja tutustuttiin kansainvälisten yhtiöiden toimintatapoihin ympäristön, yhteiskunnan ja hyvän hallintotavan huomioonottamisessa Kaakkois-Aasiaan suuntautuneella sijoittajamatkalla. Pankkiiriliikkeen vastuullisuusanalyysi kattaa tässä vaiheessa OMX Helsinki 25 -indeksiin kuuluvat yhtiöt, mutta ei kuitenkaan Pohjolaa.

Ympäristö- ja sosiaalisiin asioihin liittyvät äänestysperiaatteet niiden osakkeiden osalta, joihin raportoitavalla organisaatiolla on äänivalta tai mahdollisuus vaikuttaa äänivallan käyttöön (FS12)

Aktiivinen omistajuus on kiinteä osa vastuullista sijoittamista. OP-Rahastoyhtiö käyttää hallinnoimiensa sijoitusrahastojen äänioikeutta yhtiön hallituksessa hyväksytyn omistajapolitiikan mukaisesti. Pohjola Varainhoito osallistuu OP-Rahastoyhtiön omistajapolitiikan käytännön toteuttamiseen osallistumalla aktiivisesti erityisesti suomalaisten yhtiöiden yhtiökokouksiin OP-Rahastoyhtiön valtuuttamana. Vuonna 2012 OP-Rahastoyhtiö osallistui 46 (47) yhtiökokoukseen tai ylimääräiseen yhtiökokoukseen. Lisäksi OP-Rahastoyhtiön edustaja nimitettiin kahden yhtiön nimitysvaliokuntaan vuonna 2012.

Talouselukutaito

Talouselukutaito (FS16)

Talouselukutaitoa edistettiin eri kohderyhmissä muun muassa oppilaitosyhteistyöllä vuoden 2011 aikana. Lisäksi osuuspankeilla on ollut pienimuotoisia paikallisia tapahtumia liittyen taloustaidon ja talouselukutaidon opettamiseen nuorille ja seniorikansalaisille. Pankeilla on ollut myös eri talouden teemoihin liittyviä tilaisuuksia yksityisasiakkaille ja yrityksille. Vuoden 2012 aikana tehtiin talouselukutaitotutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää laajasti suomalaisten raha- ja talousasioiden tuntemusta sekä oman talouden suunnittelua ja hallintaa. Tutkimusta hyödynnetään OP-Pohjola-ryhmän talouselukutaidon edistämistoimenpiteiden suunnittelussa.

OP-Pohjola julkaisee useita talousasioita käsitteleviä asiakaslehtiä, joista suurimmat ovat omistajajäsenille ja Helsingin OP:n bonusasiakkaille lähetettävät OP-Pohjola ja OP-Pohjola Nytt. OP-Pohjola Metsäraha ja Kultajyvä on suunnattu maa- ja metsäasiakkaille ja yritysasiakaskohderyhmän asiakaslehti on OP-Pohjola Yritys. Chydenius on puolestaan talousjulkaisu, jonka kohderyhmänä ovat politiikan, yritysten ja liike-elämän päättäjät. Chydeniuksen kohderyhmään kuuluvat myös OP-Pohjola-ryhmän hallintotehtävissä toimivat henkilöt.

EC1 Taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakauma sidosryhmittäin

Tuotettu suora taloudellinen lisäarvo (milj. €)		2010	2011	2012
a) Tuotot	Asiakkaat	2 024	2 059	2 271
Taloudellisen lisäarvon jakauma				
b) Ostot	Toimittajat	505	547	575
c) Henkilöstökulut	Henkilöstö	643	696	749
d) Palautukset omistajajäsenille	Omistajat	163	176	192
e) Tuloverot	Julkinen valta	135	87	119
f) Lahjoitukset ja tuki	Yleishyödylliset yhteisöt	2	3	3
Liiketoiminnan kehittämiseen		575	549	633

Taloudellinen vastuu

Taloudellinen vastuu on sekä toiminnan liiketaloudellisesta kestävydestä huolehtimista että yrityksen sidosryhmiin ja laajemmin yhteiskuntaan kohdistuvien taloudellisten vaikutusten huomiointia. Taloudellinen vastuu on tärkeää finanssialalla, sillä vastuu asiakkaista ja rooli talouden rahoittajana ja vakuuttajana korostuvat erityisesti taloudellisesti vaikeina aikoina. Taloudellinen vastuu on OP-Pohjolan liiketoiminnan ytimessä. Vahva vakavaraisuus, maltillinen riskinotto ja taitava riskienhallinta sekä sitoutuminen yhteiskunnan pitkäjänteiseen kehittämiseen ovat toiminnan perusta.

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:

Taloudelliset vaikutukset

Taloudelliset vaikutukset (EC1 ja EC9)

Taloudellisia vaikutuksia syntyy suorista rahavirroista, kuten bonusten maksu asiakkaille, ostot tavarantoimittajilta, palkkojen maksu henkilöstölle, verojen maksu valtiolle ja kunnille sekä tuki yleishyödyllisille toiminnoille. 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 2012 lopussa 516 konttoria.

OP-Pohjola-ryhmä on merkittävä suomalaisten tavaroiden ja palvelujen ostaja. Vuonna 2012 ryhmän sähköisen ostolaskujärjestelmän kautta tehtyjen ostojen arvosta kotimaisten tavarantoimittajien osuus oli 98 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.

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

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, kunnallisverot, kiinteistöverot, muut verot).

Eläketurvan kattavuus (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 vakuutusyhtiöltä otetuina vakuutuksina. Muutamat OP-Pohjola-ryhmän yritykset ovat järjestäneet työntekijöille lisäeläketurvan joko OP-Eläkesäätiön tai vakuutusyhtiön kautta.

Lue lisää OP-Pohjola-ryhmän vuosikertomuksesta 2012 Konsernitilinpäätöksestä (op.fi).

Valtiolta saadut merkittävät taloudelliset tuet (EC4)

OP-Pohjola-ryhmä toteutti ELY-keskuksen, Pohton, Sovelton ja Nokian Bridge-ohjelman kanssa yhteistyössä muutos- ja täsmäkoulutusta OP-Palveluiden Ouluun rekrytoimille työntekijöille. Tällä yhteistyöllä koulutettavia henkilöitä oli vajaa 100 henkeä. Koulutettavat osallistuivat ELY-keskuksen tuella 10–20 koulutuspäivään. Tätä koulutusta tuettiin valtion varoista. Vuoden 2012 aikana ei ole saatu muita merkittäviä tukia.

Ympäristövastuu

Ympäristövastuu kattaa OP-Pohjolassa sekä tuotteiden ja palveluiden että oman toiminnan ympäristövaikutukset. Pyrkimyksenä

on systemaattisesti pienentää ryhmän omaa hiilijalanjalkea sekä raportoida toiminnan ympäristövaikutuksista avoimesti. OP-Pohjola pyrkii myös lisäämään henkilöstönsä ja asiakkaidensa ympäristötietoutta omalla toiminnallaan.

Energia ja ilmasto

Hiilijalanjälki, kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen (EN4 ja EN16)

OP-Pohjola-ryhmän toiminnassa syntyy välittömiä ja välillisiä ympäristövaikutuksia. Ryhmän tehtävänä on toimia välillisenä vaikuttajana; asiakkaiden toiminnan ympäristövaikutusten huomiointiin ja asiakkaiden ohjaamiseen ja neuvomiseen esimerkiksi rahoituksen, vahinkovakuuttamisen ja sijoittamisen päätöksissä.

OP-Pohjola-ryhmä pyrkii vähentämään oman toimintansa ympäristövaikutuksia: energia, jätteet ja materiaalit sekä kehittää systemaattisesti ympäristöasioiden hallintaan liittyviä käytäntöjä.

OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki vuonna 2012 oli noin 41 519 tonnia hiilidioksidiekvivalenttia (46 490 vuonna 2011). OP-Pohjolan oman toiminnan (scope 1 & 2) kasvihuonekaasupäästöt olivat yhteensä 32 743 (34 847) CO₂e-tonnia (tonnia hiilidioksidiekvivalenttia).

Suora ja epäsuora energiankulutus (EN3 ja EN4)

Energiankäytöstä johtuvan ilmastomuutoksen hillitseminen on ympäristötyön keskeisiä tavoitteita. OP-Pohjola-ryhmä on kehittänyt yhdessä yhteistyökumppaniensa kanssa kiinteistöjensä korjaamiseen, ylläpitoon ja käyttöön ratkaisuja, jotka vähentävät kiinteistön elinkaaren aikana syntyviä ympäristövaikutuksia.

OP-Pohjola-ryhmän Helsingin suurimpien kiinteistöjen (Teollisuuskatu, Vääksyentie, Elimäenkatu 5, Elimäenkatu 15, Lapinmäentie ja Hiomotie) sähkön kokonaiskulutus oli 205 919 GJ (162 359). Sähkön kulutuksen kasvaminen on johtunut

OP-Pohjola-ryhmän Vallila 2015 -kiinteistöhankeesta, jossa Vallila-korttelissa on saneerattu vanhoja tiloja uusiksi ja Vallilan uudisrakennuksia varten vanhoja toimitilarakennuksia purettu.

OP-Pohjola on huomionnut myös oman toiminnan epäsuorat päästöt muilta toimijoilta ostetun sähkön ja lämmön tuotannosta Helsingin suurimpien kiinteistöjen ja jäsenosuuspankkien käytössä olevissa toimistokiinteistöissä sekä konesalien toiminnassa.

OP-Pohjola-ryhmän Helsingin suurimmat kiinteistöt (Teollisuuskatu, Vääksyntie, Elimäenkatu 5, Elimäenkatu 15, Lapinmäentie ja Hiomotie) on liitetty kaukolämpöön, jolloin polttoaineiden hallinta ja energiantuotanto ovat energiayhtiöiden vastuulla. Epäsuoran energian kokonaiskulutus OP-Pohjolan Helsingin suurimmissa kiinteistöissä (Teollisuuskatu, Vääksyntie, Elimäenkatu 5, Elimäenkatu 15, Lapinmäentie ja Hiomotie) oli 70,6 GJ. Helsingin Lapinmäentien kiinteistöissä varavoimakoneen koekäyttöihin on käytetty noin 27,7 GJ dieselpolttoainetta.

OP-Pohjola-ryhmän suorasta energiankulutuksesta marginaalinen osuus koostuu uusiutuvista energianlähteistä saadusta energiasta. Tarkkaa lukua ei ole saatavilla.

Muut epäsuorasta energiankäytöstä aiheutuvat kasvihuonepäästöt (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 CO₂-päästöjä kertyi 3 880 tn CO₂ vuonna 2012 (3 926). Liikematkustuksen vähentämiseksi OP-Pohjola on panostanut video- ja verkkoneuvottelumahdollisuuksiin. OP-Pohjola-ryhmän toiminnassa syntyy myös kasvihuonepäästöjä omista sekä OP-Pohjolan ohjauksessa olevista kuljetuksista. Kuljetuksista CO₂-päästöjä kertyi 22,1 tn CO₂ vuonna 2012 (11,5).

Luonnon monimuotoisuus

Luonnon monimuotoisuuden kannalta rikkailla alueilla tai niiden läheisyydessä omistettujen tai hallinnoitujen maa-alueiden sijainti ja koko (EN11)

OP-Pohjola-ryhmä omistaa maa-alueita, mutta niiden suojelustatuksesta ei ole koottua tietoa.

OP-Pohjola tulee tekemään tarkempia selvityksiä maa-alueista ja sen läheisyydessä olevista alueista.

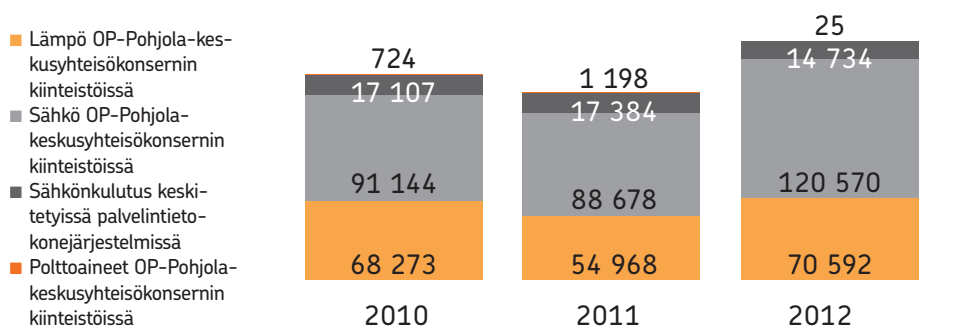
Organisaation toiminnan, tuotteiden ja palvelujen vaikutus luonnon monimuotoisuuteen luonnonsuojelualueilla tai luonnon monimuotoisuuden kannalta rikkailla alueilla (EN12)

Finanssialan toiminnalla ei ole merkittäviä vaikutuksia luonnon monimuotoisuuteen.

OP-Pohjolan Pohjola Varainhoito Oy:n hoidossa on kolme OP-Rahastoyhtiön rahastoa, jotka hyödyntävät aktiivisesti raaka-

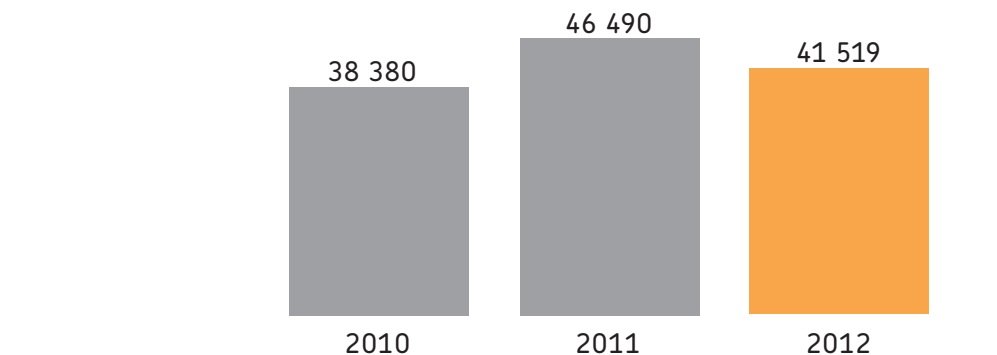
EN4 Energian kulutus

GJ



EN16 kasvihuonepäästöt

tn



ainesjoiuksia. Kyseiset rahastot ovat OP-Raaka-aine -erikoissijoitusrahasto, OP-Absoluuttinen Salkku -erikoissijoitusrahasto sekä OP-Equity Hedge -erikoissijoitusrahasto.

Rahastojen salkunhoitaja voi rahaston sääntöjen ja sisäisten ohjeiden puitteissa hyödyntää eri raaka-aineinstrumentteja.

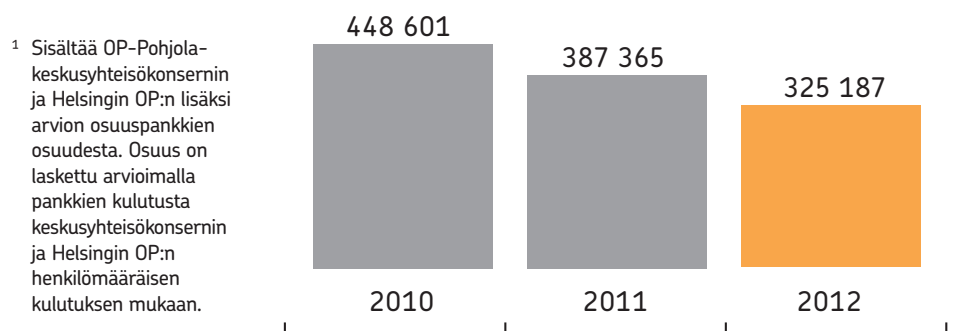
Materiaalit

Materiaalien käyttö (EN1) ja Kierrätettyjen materiaalien käyttö (EN2)

OP-Pohjola-ryhmän toiminnassa kulutetaan suuria määriä toimistopaperia. OP-Pohjola on aloittanut toimenpiteet vähentääkseen toimistopaperin kulutusta laajentamalla Green Officea koko ryhmässä ja kehittämällä sähköisiä palveluja. OP-Pohjolan toiminnoissa vuonna 2012 käytettiin 325,2 tonnia toimistopaperia (387,4 vuonna 2011). OP-Pohjola käyttää Suomessa valmistettua toimistopaperia, joka ei sisällä uusiokuitua.

EN1 materiaalien käyttö

toimistopaperi, kg¹



Jätteet

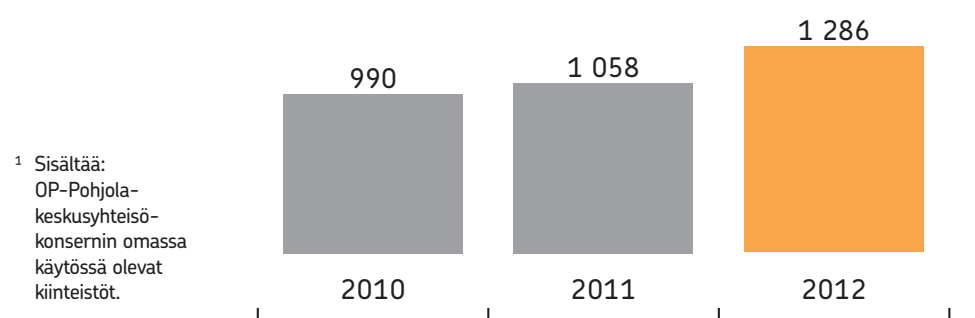
Jätteet (EN22)

Jätteiden lajittelu on OP-Pohjolassa jokapäiväistä toimintaa. Jokaisella on työpisteessään energiajäte-, toimistopaperi- ja keräyspaperiastiat. Yhteisissä tiloissa ovat tietoturva-, sekajäte- ja biojäteastiat. Myös muulle jätteelle, kuten paristoille sekä puu- ja ongelmajätteille on keräyspisteet. Jätteiden syntyä vähennetään toimintatapoja kehittämällä, muun muassa sähköistä arkistointia ja kierrätystä tehostamalla sekä jätteiden lajittelun käyttäjäohjeistusta parantamalla. OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin käytössä olevissa omissa toimistotiloissa jätteiden määrää on tietoisien työn tuloksena onnistuttu laskemaan viime vuosina.

Tehokkaan lajittelun ansiosta OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin kaikkien jätteiden hyötykäyttöaste on 94,9 (87,4) prosenttia. Kaatopaikalle päätyi 5,1 (12,6) prosenttia hyödyntämättömänä. OP-Pohjola-ryhmän toiminnassa ei synny ongelmajätettä.

EN22 Jätteet

tn¹



Tuotteiden ja palvelujen ympäristövaikutukset

Tuotteiden ja palvelujen ympäristövaikutukset (EN26)

OP-Pohjola tarjoaa kattavan valikoiman sähköisiä pankki- ja vakuutuspalveluja ja palvelujen kehittämistä jatketaan. Vuoden 2012 aikana henkilökohtainen asiakaspalvelu teki tuloaan myös verkkoon. Verkon kautta testattiin uusia keinoja, kuten videoneuvotteluita ja verkkokeskustelua. Vakuutusasioiden hoitaminen tuli mahdolliseksi OP-mobiilissa ja myös yritysten oli mahdollista siirtyä hoitamaan pankki- ja vakuutusasioitaan mobiilisti.

Tavoitteena on tarjota asiakkaille sijoittamisen, rahoittamisen ja vahinkovakuuttamisen tuotteita ja palveluja, joiden avulla voidaan vähentää ympäristövaikutuksia koko arvoketjussa. Vuonna 2011 OP-Pohjola-ryhmässä on käynnistetty johtokunnan hyväksymä hankinnan kokonaisvaltainen kehittämisprojekti TEHO, jonka tavoitteena on saavuttaa ryhmätasoisia säästöjä ostoissa sekä parantaa ja tehostaa hankintoihin liittyviä palveluja. Osana tätä projektia OP-Pohjola-ryhmän hankintapolitiikka ja -ohjeistus uudistettiin ja siihen lisättiin yhteiskuntavastuuaspekti.

OP-Pohjola-ryhmä voi käyttää vain toimittajia, jotka kantavat yhteiskuntavastuunsa liittyen muun muassa ympäristöön, turvallisuuteen ja eettisyyteen. Toimittajien on myös huolehdittava, että niiden alihankkijat vastaavalla tavalla kantavat yhteiskuntavastuunsa muun muassa ympäristöön, turvallisuuteen ja eettisyyteen liittyen.

Sosiaalinen vastuu

OP-Pohjola-ryhmän osuustoiminnallinen rakenne ja toiminta-periaatteet luovat hyvät edellytykset sosiaalisen vastuun toteuttamiselle. OP-Pohjolan henkilöstöjohtaminen perustuu ryhmän arvoihin ja vastuullisiin toimintatapoihin. Henkilöstöjohtamisen periaatteet ohjaavat vastuullista toimintaa ja sen kehittämistä. Ryhmä panostaa henkilöstön osaamisen sekä johtamisen kehittämiseen, työhyvinvointiin, palkitsemiseen ja tasa-arvon edistämiseen. Henkilöstöä kannustetaan kehittämään ja jakamaan osaamistaan koko työuran ajan.

Henkilöstörakenne

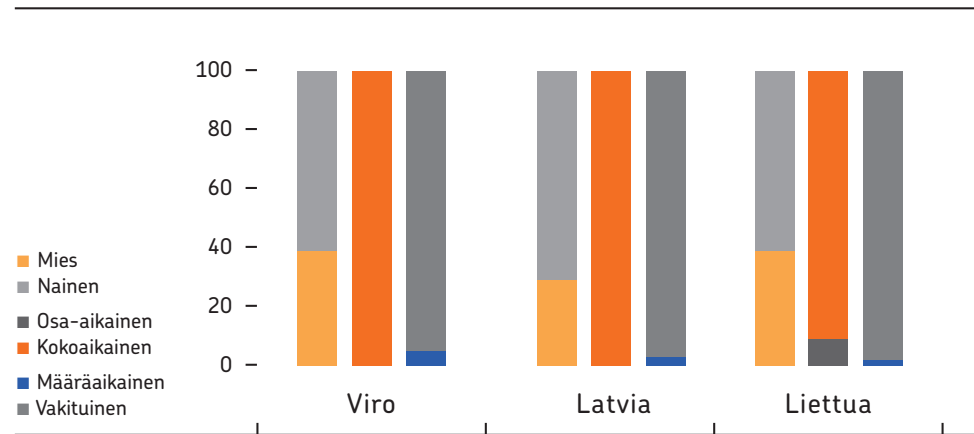
Henkilöstörakenne (LA1, LA2 ja LA13)

OP-Pohjola-ryhmässä henkilöstön määrä kasvoi 61 henkilöllä vuonna 2012. Vuoden 2012 lopussa ryhmän palveluksessa oli 13 290 henkilöä (13 229 vuonna 2011). Vakinaisessa työsuhteessa oli 94 prosenttia (92) ja määräaikaisessa työsuhteessa 6 prosenttia (8). Baltiassa (Seesam Baltia ja Pohjola Finance) OP-Pohjola-ryhmän palveluksessa oli 350 henkilöä (335), joista vakinaisessa työsuhteessa 97 prosenttia (95) ja määräaikaisessa työsuhteessa 3 prosenttia (5). Henkilöstön vaihtuvuus oli 6,1 prosenttia (6,4), joista eläkkeelle jääneiden osuus on merkittävä.

OP-Pohjolassa halutaan luoda tasa-arvoiset työskentelymahdollisuudet koko henkilöstölle. Henkilöstöstä vuonna 2012 oli naisia 73 prosenttia (73) ja miehiä 27 prosenttia (27). OP-Pohjola-ryhmän ikäjakauma on pysynyt tasaisena. Keski-ikä OP-Pohjolassa oli

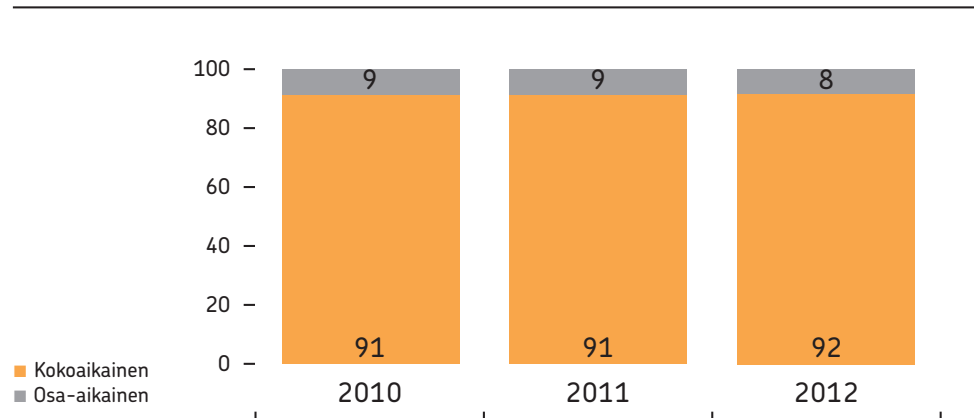
LA1 Henkilöstön määrä maan, sukupuolen, työsuhteen ja työsopimuksen mukaan Baltian toiminnoissa

%



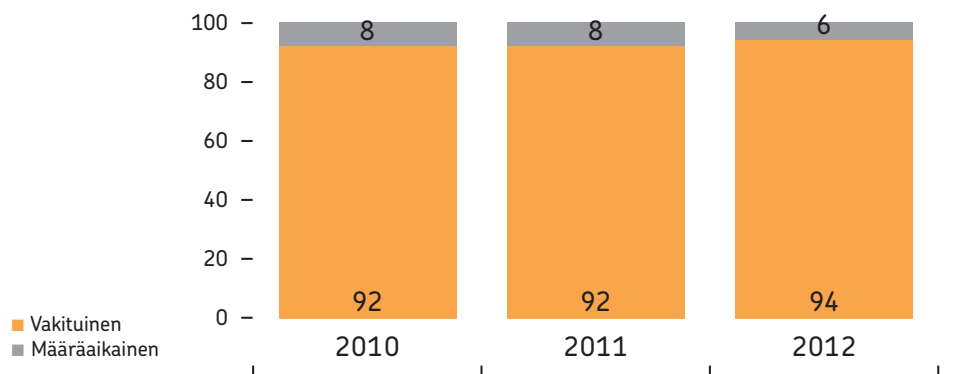
LA1 Henkilöstön määrä

työsuhde, %



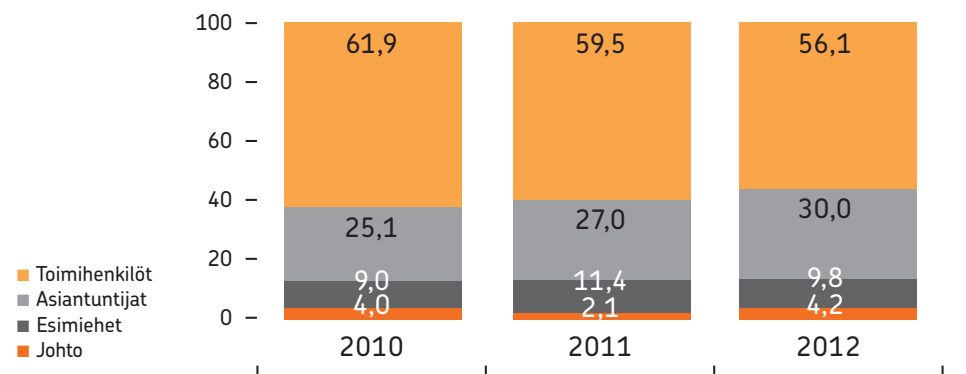
LA1 Henkilöstön määrä

työsopimus, %



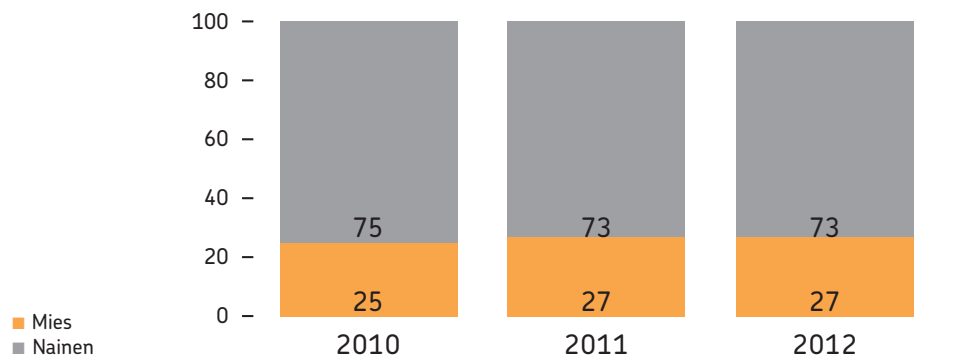
Henkilöstöryhmien jakauma

%



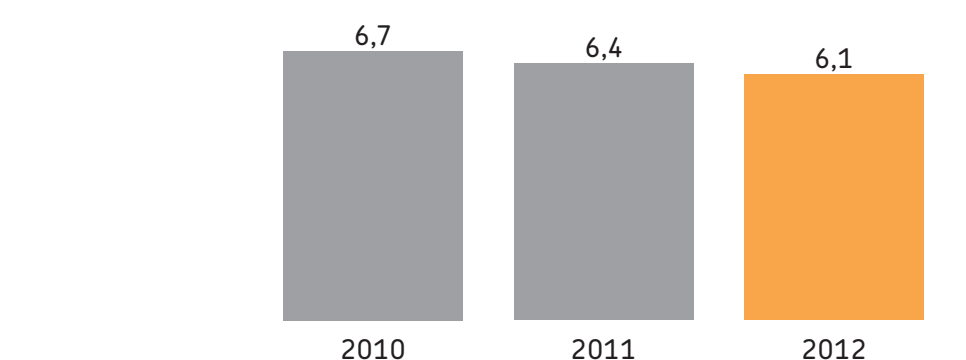
LA1 Henkilöstön määrä

sukupuoli, %



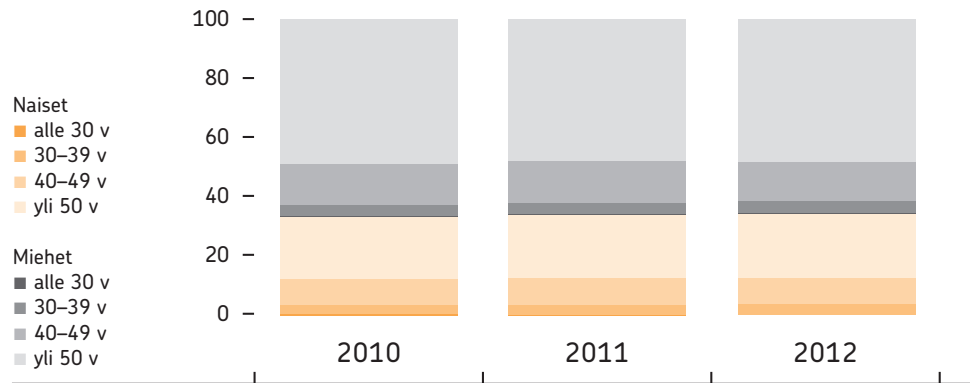
LA2 Henkilöstön vaihtuvuus

%



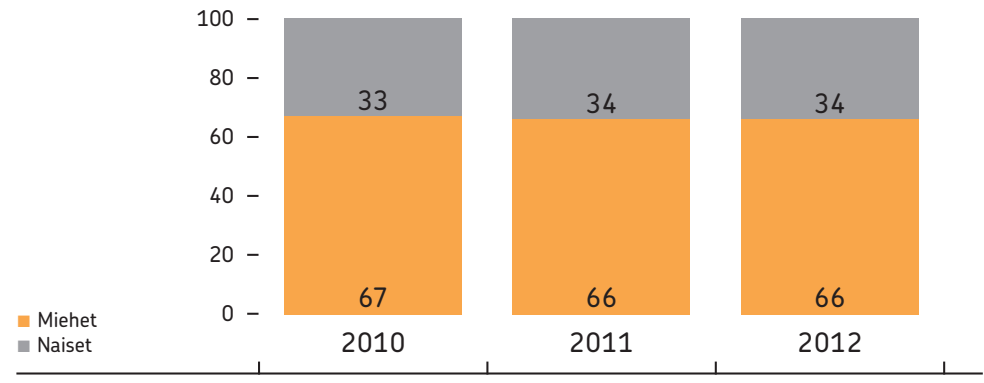
LA13 Hallintoelinten monimuotoisuus

ikäjakauma, %



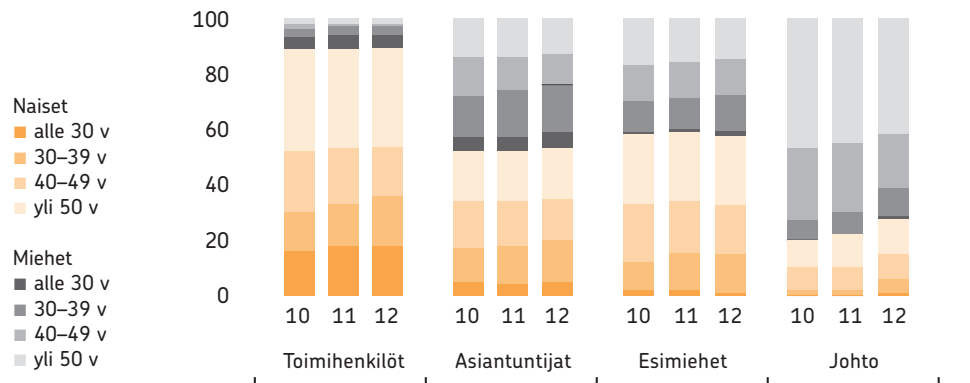
LA13 Hallintoelinten monimuotoisuus

sukupuolijakauma, %



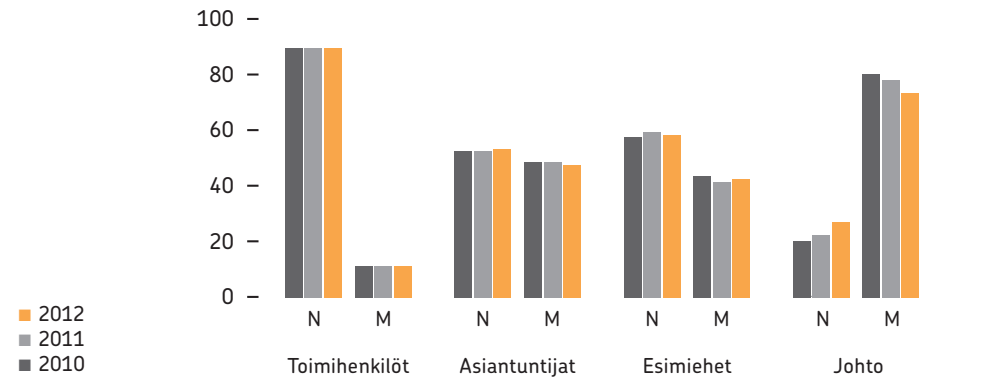
LA13 Henkilöstöryhmien monimuotoisuus

ikäjakauma, %



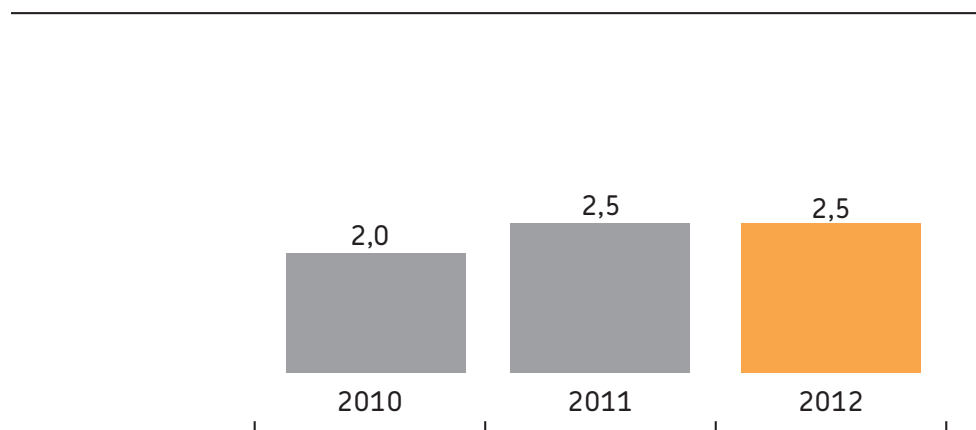
LA13 Henkilöstöryhmien monimuotoisuus

sukupuolijakauma, %



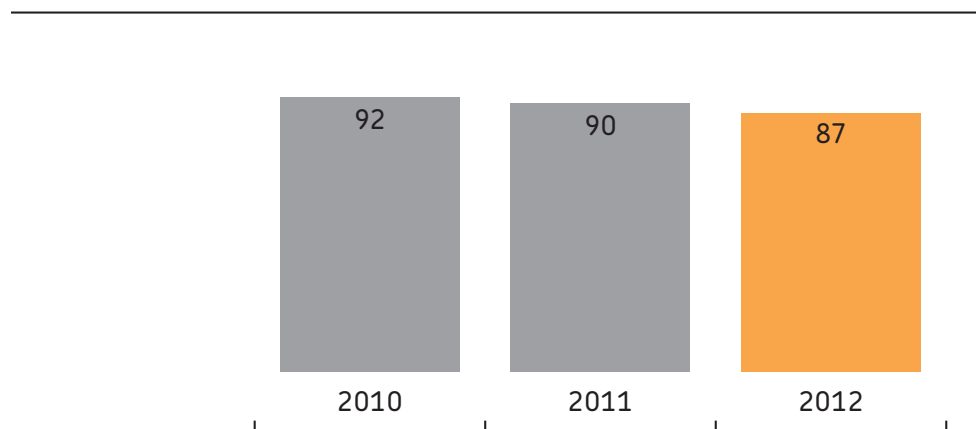
LA10 Koulutuskulujen osuus palkkasummasta

%



LA12 Kehitys- ja tavoitekeskustelun käynyt henkilöstö

%



vuoden 2012 lopussa 43 vuotta (43). Vuonna 2012 eläkkeelle jääneiden keski-ikä oli 61,5 (61,5) vuotta ja eläkkeelle siirtyneet olivat keskimäärin 23,1 (24,5) vuotta ryhmän palveluksessa.

Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet

Työehtosopimuksen piirissä olevien työntekijöiden osuus (LA4)
Suomessa 92 % (92) OP-Pohjolan henkilöstöstä on työehtosopimusten piirissä. Baltian maissa ei toimialalla ole kattavia työehtosopimuksia.

Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika (LA5)

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.

Osaamisen kehittäminen

Osaamisen kehittäminen (LA10 ja LA12)

Osaamisen kehittäminen on yksi OP-Pohjola-ryhmän strategisista painopistealueista. Henkilöstöä kannustetaan hyödyntämään monipuolisia ryhmässä käytössä olevia osaamisen kehittämisen menetelmiä. Vuoden 2012 valmennusten painopistealueina olivat johtaminen ja esimiestyö sekä varallisuudenhoito ja yritysasiakasiiketoiminta. Strategian mukaisesti halutaan jatkossa tukea myös henkilöstön sisäistä liikkuvuutta. Vuonna 2012 koulutuskulujen osuus palkkasummasta oli 2,5 % (2,5). Tärkeässä osassa valmentamista ja koulutusta on myös henkilöstön suoritusten arviointi.

Kehitys- ja tavoitekeskusteluiden piiriin kuuluu koko OP-Pohjola-ryhmän henkilöstö Suomessa ja ulkomailla.

Työhyvinvointi, työterveys ja -turvallisuus

Ohjelmat työntekijöille ja paikallisyhteisöille vakavien sairauksien varalta (LA7 ja LA8)

OP-Pohjola-ryhmän työnantajille on suositeltu henkilöstön vakuuttamista Laaja Terveysturva -vakuutuksella. OP-Pohjola-ryhmässä 203 ryhmän yritystä ja yhteisöä on vakuuttanut henkilöstönsä. Vakuutettuina 1.1.2013 oli 11 055 henkilöä eli 83,2 % ryhmän henkilöstöstä.

Laaja Terveysturva korvaa työterveyshuoltoa täydentävänä hoitokuluvakuutuksena työterveyslääkärin läheteellä erikoislääkärin Suomessa tekemät tai määräämät sairauden tai tapaturman aiheuttaman vamman tutkimukset ja hoidot ml. leikkauskulut, myös ennen vakuutusta alkaneiden sairauksien osalta. Lisäksi se

korvaa vakavan sairauden yhteydessä fysio-, psyko-, neuropsyko-, toiminta- ja puheterapiaa.

Työterveyshuolto toteuttaa säännölliset terveystapaamiset sekä ikäryhmittäin että tarvittaessa. Terveystapaamisten tarkoituksena on etsiä yhdessä asiakkaan kanssa elämän voimavaroja, tukea työn ja elämän hallintaa, pohtia elämäntapoihin liittyviä riskitekijöitä, löytää mahdollisesti hoitamattomia sairauksia ja edistää terveyttä. Terveystapaamisissa työntekijä ohjataan tarvittavaan hoitoon ja kuntoutukseen.

Lisäksi erilaisia tarpeeseen perustuvia terveystapaamisia järjestetään henkilökunnalle erillisen suunnitelman mukaan silloin kun olosuhteet tai työstä johtuvat erilliset syyt niin edellyttävät (esim. työsuhteen päättyessä tai esimiehille erityisen kuormituksen aikana).

OP-Pohjola-ryhmässä työpaikatapaturmien osuus sairauspoissaoloista on huomattavan pieni toiminnan luonteesta johtuen.

Työhyvinvointi (LA7)

OP-Pohjolassa tehdään määrätietoista ja jatkuvaa työtä henkilöstön työhyvinvoinnin eteen. Ryhmässä seurataan työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia henkilöstötutkimuksella, joka tehdään yhtenäisenä kyselytutkimuksena koko ryhmässä. Henkilöstötutkimuksen tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämiseen sekä työyhteisö-, yritys- että ryhmätasolla.

Koko OP-Pohjolan henkilöstö Suomessa kuuluu työterveyshuollon piiriin. Baltian maissa työterveyshuolto hoidetaan maiden oman lainsäädännön mukaisesti.

Sairauspoissaolojen osuus vuonna 2012 oli 3,6 prosenttia (3,5 laskennallisesta työajasta).

Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet

Naisten ja miesten peruspalkkojen suhde (LA14)

OP-Pohjolassa peruspalkka määräytyy tehtävän vaativuuden sekä henkilökohtaisen pätevyyden ja suoriutumisen perusteella. Työehtosopimuksen piiriin kuuluvilla henkilöillä palkankorotuksista osa määräytyy palkkakeskustelujen perusteella. OP-Pohjola-ryhmän palkkapolitiikalla halutaan tukea tasa-arvoista palkkausta kaikilla tehtävatasoilla. Tasa-arvoselvityksillä seurataan palkkauksen tasa-arvoisuutta työntekijäryhmittäin, eikä miesten ja naisten palkoissa ole huomattu merkittäviä eroja.

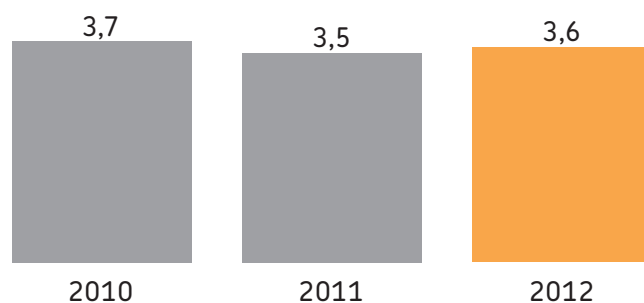
Ihmisoikeudet

Toimittajien ja alihankkijoiden ihmisoikeusarviointit (HR2)

OP-Pohjola-ryhmä on vuodesta 2011 sisällyttänyt hankintasopimuksiinsa eettisiä, yhteiskunnallisia ja ympäristövaatimuksia. Osana toimittajahallinnan riskikartoitusta arvioidaan myös toimittajan yhteiskuntavastuuseen liittyvät riskit, joiden perusteella tehdään tarvittaessa toimenpidesuunnitelma riskien vähentämiseksi ja hallitsemiseksi.

LA7 Sairauspoissaolot työajasta

%



Ihmisoikeudet (HR3)

Ihmisoikeuksien kunnioittaminen on keskeinen osa vastuullisuutta. OP-Pohjola-ryhmä on allekirjoittamalla YK:n Global Compact -periaatteet sitoutunut edistämään liiketoiminnassaan ihmisoikeuksien sekä työelämän peruseriaatteiden kunnioittamista. OP-Pohjola-ryhmä ei hyväksy missään olosuhteissa tapahtuvaa ihmisoikeuksien tai työntekijöiden oikeuksien loukkaamista. OP-Pohjola-ryhmällä on omaa liiketoimintaa pääosin maissa, joissa riski ihmisoikeuksien ja työntekijöiden oikeuksien loukkaamisesta ei ole merkittävä. Ihmisoikeusriskien tunnistaminen ja hallinta ovat osa ryhmän riskienhallintaa, Compliance-toimintaa ja sidosryhmävuorovaikutusta.

Suurin vaikutusmahdollisuus ihmisoikeuksien edistämiseen OP-Pohjola-ryhmällä on tuotteiden ja palvelujen sekä hankintojen vastuullisuuden kautta. Ihmisoikeusriskien arviointi on kiinteä osa vastuullisen sijoittamisen prosessia. Myös luotonannon eettisissä periaatteissa ja vakuuttamisen riskiarvioinneissa kiinnitetään huomiota sosiaalisen vastuun riskeihin. Ihmisoikeuksien ja työelämän oikeuksien kunnioittaminen on sisällytetty myös ryhmän hankintapolitiikkaan. Ryhmä odottaa omien toimintaperiaatteidensa mukaista vastuullisuuden huomiointia yhteistyökumppaneiltaan ja toimittajiltaan.

Vuoden 2012 aikana aloitettu hyvän liiketavan periaatteiden jalkauttaminen sisältää koulutusta myös ihmisoikeuksien osalta. Lisäksi OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuuhjelmassa tullaan henkilöstöä kouluttamaan Global Compact -periaatteisiin ja siten tunnistamaan tapoja edistää ihmisoikeuksien toteutumista liiketoiminnassa.

Yhteiskunta

Yhteiskunta (S02, S03, S04, S07 ja EN28)

OP-Pohjola edistää yhteiskunnan kestävästä taloudellisesta menestymisestä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Ryhmä on jatkuvasti

vuorovaikutuksessa paikallisten yhteisöjen kanssa ja tekee laajasti yhteistyötä alueiden elinvoimaisuuden kehittämiseksi. Arvojen mukaisesti ryhmä toimii sekä paikallisesti, alueellisesti että valtakunnallisesti esimerkillisenä ja eettisesti vastuullisena yrityksenä.

OP-Pohjolan hyvän liiketavan periaatteet ohjaavat toimimaan lakien, normien ja säädösten mukaisesti sekä noudattamaan rehellisen ja reilun toiminnan periaatteita kaikkialla yhteiskunnassa. Tämä pitää sisällään korruption ja lahjonnan vastaiset menettelytavat, julkisen vaikuttamisen läpinäkyvyyden ja kilpailuoikeudellisten säännösten noudattamisen. Toimialan sääntely luo tiukat vaatimukset liiketoiminnalle ja sen yhteiskunnallisille vaikutuksille. OP-Pohjola-ryhmän sisäistä valvontaa, luotettavan hallinnon järjestämistä ja vakavaraisuuden hallintaprosessia sääntelevät luottolaitos-, osuuspankki- ja vakuutusyhtiölaki, laki talletuspankkien yhteenliittymästä sekä Finanssivalvonnan standardit, määräykset ja ohjeet. OP-Pohjola on myös allekirjoittamalla Global Compact -periaatteet sitoutunut edistämään korruption ja lahjonnan vastaisten menettelytapojen kehittämistä liiketoimintansa vaikutuspiirissä.

OP-Pohjola-ryhmässä kaikki organisaatioyksiköt ovat veloitettuja tekemään säännöllisesti operatiivisten riskien riskikartoitukset. Kartoituksessa yhtenä osana tunnistettavia ja arvioitavia riskejä on lahjontaa koskeva riski.

Tärkeänä osana OP-Pohjola-ryhmän toimintaa on henkilöstön jatkuva kouluttaminen korruption ja lahjonnan vastaisiin menettelytapoihin sekä rahanpesua ja muita taloudellisia väärinkäytöksiä vastaan. Henkilöstölle järjestetään aktiivisesti rahanpesun estämiseen ja asiakkaan tuntemiseen liittyvää koulutusta. Vuonna 2012 aloitettiin koko henkilöstön kattava hyvän liiketavan periaatteiden koulutus. OP-Pohjola-ryhmässä noudatetaan yhtenäistä menettelytapaa ja Fit & Proper -ohjeistusta väärinkäytösten ja rikkomusten käsittelyyn liittyen. Fit & Proper -ohjeistuksessa on kysymys

luotettavuuden, sopivuuden ja ammattitaidon arvioinnista hallinnossa ja johdossa työskentelevien henkilöiden osalta.

Vuoden 2012 aikana seurannassa on ollut yhteensä seitsemän tapausta, joista viisi oli sisäisiä väärinkäytöksiä, yksi ympäristörikosasia ja yksi muu rikosasia. Ympäristörikkomus koskee tapausta, jossa pankin omistaman lomakylän rakennusten purkutöissä pankin käyttämä urakoitsija laiminlöi purkujätteistä huolehtimisen sopimuksen edellyttämällä tavalla, minkä seurauksena pankin toimitusjohtaja sai tuomion ympäristörikkomuksesta ja myös pankin todettiin syyllistyneen ympäristörikkomukseen. Pankin osalta rangaistusvaatimus kuitenkin hylättiin rikoksen vähäisyyden takia. Päätös ei ole lainvoimainen ja asian käsittely jatkuu hovioikeudessa.

Näiden lisäksi seurannassa on kaksi tapausta, joissa pankin hallintoon kuuluvat ovat syytteessä muualla kuin pankissa tapahtuneista teoista. Näissä henkilöt ovat pidättäytyneet hallintotehtävistä asioiden oikeuskäsittelyn ajaksi ja luonnollisesti mahdollisen tuomion tullessa tulee heidän jättäytyä pois pysyvämmiin.

Yksikään tapauksista ei liittynyt ihmisoikeuksien rikkomuksiin tai syrjintään. OP-Pohjola-ryhmän yhteisöissä ei ollut sellaisia tapauksia, jotka täyttäisivät lahjonnan tunnusmerkit. Yhdessäkään tapauksessa ei lisäksi ollut kyse kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomisesta tai asiakastietojen luottamuksellisuuden rikkomisesta.

Edellä mainituilla tapauksilla ei ole ollut merkittäviä taloudellisia tai yhteiskuntavastuuseen liittyviä vaikutuksia.

Finanssipalveluiden saatavuus haja-asutusalueilla tai alikehittyneillä talousalueilla jaoteltuna palvelutyypeittäin (FS13)

OP-Pohjola-ryhmällä on yhteensä 519 toimipistettä ympäri Suomen ja tämän lisäksi kattavat verkko- ja puhelinpalvelut. Ryhmällä on Suomen laajin pankki- ja vakuutuspalvelut kattava

palveluverkko, jonka avulla varmistetaan asiakkaiden tasa-arvoiset asiointimahdollisuudet koko maassa.

Aloitteet, jotka parantavat vajaakykyisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää finanssipalveluita (FS14)

OP-Pohjola tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden käyttää verkkopankkia myös helppokäyttöisenä ja selkeänä tekstiversiona. Näkövammaisille on verkkopankin avainlukulista saatavilla pisteykirjoitusmuodossa.

Organisaation julkiset poliittiset kannanotot sekä osallistuminen poliittiseen vaikuttamiseen ja lobbaukseen (SO5)

OP-Pohjola-ryhmä harjoittaa edunvalvontaa seuraamalla aktiivisesti kaikkea pankki- ja vakuutustoimintaa koskevaa sääntelykehitystä sekä kotimaassa että EU:ssa. Vireille mahdollisesti tulevista muutoksista raportoidaan hyvissä ajoin ryhmän liiketoiminnoille ja ylimmälle johdolle. Osallistumme konkretisointivien muutoshankkeiden kehittämiseen antamalla lausuntoja ja kannanottoja. Tarvittaessa tapaamme muutosten valmistelijoita ja päätöksentekijöitä sekä toimitamme heidän käyttöönsä muutoksiin ja niiden vaikutuksiin liittyvää faktatietoa. Keskeisinä yhteistyökumppaneinamme on kotimaassa Finanssialan Keskusliitto (FK) ja Keskuskauppakamari sekä EU-tasolla European Association of Co-operative Banks (EACB).

Merkittävien lainsäädännön ja säädösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahallinen määrä sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä (SO8)

Vuoden 2012 aikana Finanssivalvonta määräsi OP-Palvelut Oy:lle 5 000 euron rikemaksun viranomaistietojen toimittamisen laiminlyönnistä määräajassa.

Tuotevastuu

Markkinointiviestinnän (ml. mainonta, myyminen, edistäminen ja sponsorointi) lainmukaisuuden sekä standardien ja vapaaehtoisten periaatteiden täyttymisen varmistamiseen liittyvät ohjelmat (PR6) ja Menettelytavat finanssipalveluiden ja -tuotteiden vastuulliseen kehittämiseen ja myyntiin liittyen (FS15)

Finanssitoimiala on tiukasti säännelty, ja tämän takia kaikessa OP-Pohjolan toiminnassa täytyy 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 markkinointiohjetta.

GRI-raportointiperiaatteet

Tämä raportti on OP-Pohjola-ryhmän toinen varsinainen Global Reporting Initiative (GRI) -ohjeiston suositusten mukaan laadittu vastuullisuusraportti. Aiemmin GRI on toiminut suuntaa antavana ohjeistona OP-Pohjolan vastuullisuusraportoinnissa. Raportti sisältää GRI-sisältövertailun sekä GRI-sovellustasoarvion. OP-Pohjolan tavoitteena on kehittää ryhmän vastuullisuusraportointia edelleen GRI-ohjeiston sekä GRI:n rahoitusalan toimialakohtaisen liitteen suositusten mukaisesti. Ryhmän GRI-raportointi vastaa myös YK:n Global Compact -aloitteen raportointivelvoitetta ihmisoikeuksiin, työelämään, ympäristöasioihin ja korruption vastaisuuteen liittyvien periaatteiden edistämisestä OP-Pohjolan liiketoiminnassa. GRI-sisältövertailussa on kerrottu, mitä tunnuslukuja on käytetty kuvaamaan Global Compactin kymmenen periaatteen käsittelyä. OP-Pohjola kehittää jatkossa vastuullisuusraportointiaan integroituna osana ryhmän vuosiraportointia.

Raportointiperiaatteet

OP-Pohjola-ryhmän vastuullisuusraportti kattaa tiedot vuodelta 2012 ryhmän rakenteen ja taloudellisen raportoinnin periaatteiden mukaisesti. Vastuullisuusraportti jakautuu kolmeen osioon. Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä käsittelee yhteiskuntavastuuta liiketoiminnan ja strategian näkökulmasta. Siinä linjataan OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuun olennaiset asiat sekä esitellään ryhmän yhteiskuntavastuuohjelman painopistealueet, toimenpiteet ja johtaminen. Yhteiskuntavastuun teemat -osiossa esitellään tarkemmin OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun painopistealueiden sisältö, toimenpiteet ja tavoitteet sekä avaintunnusluvut. Yhteiskuntavastuun painopistealueet on valittu olennaisuuden periaatteen mukaisesti. Yhteiskuntavastuun teemat rakentuvat OP-Pohjola-ryhmän liiketoiminnan kannalta olennaisimpien vastuullisuuden näkökohtien perusteella. Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot -osiossa on esitetty olennaisuusanalyysin perusteella merkittävimmiksi tunnistetut GRI-toimintaindikaattorit. GRI-mittarit kattavat OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun kannalta olennaisimmiksi määritellyt taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövästään tunnusluvut sekä tuotteiden ja palveluiden vastuullisuuteen liittyvät rahoitusalan GRI-liitteen tunnusluvut.

Olennaisuuden määrittely

Sidosryhmien vastuullisuusodotusten selvittämiseksi ja niiden liiketoimintavaikutusten analysoimiseksi OP-Pohjola teki vuonna 2011 yhteiskuntavastuun olennaisuusarviointin, jossa sidosryhmät arvioivat yleisten yhteiskuntavastuun näkökohtien olennaisuutta OP-Pohjolan toiminnassa. Verkkokyselyyn osallistui henkilö- ja yritysasiakkaiden, hallinnon, henkilöstön sekä muiden ulkoisten sidosryhmien edustajia. Kyselyyn vastasi yhteensä 408 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, ryhmän vakavaraisuus ja viestinnän avoimuus ja ymmärrettävyys. Muita olennaisiksi arvioituja vastuullisuuden näkökohtia olivat vastuullinen markkinointi, oikeudenmukainen palkka- ja palkitsemispolitiikka, maltillinen riskinotto ja osaava riskienhallinta, taloudellisen infrastruktuurin toimivuus, sähköisten pankki- ja vakuutuspalvelujen jatkuva kehittäminen sekä sijoituskohteiden vastuullisuuden arviointi.

Lisäksi sidosryhmiltä pyydettiin näkemyksiä OP-Pohjolan yhteiskuntavastuusta. Näihin kysymyksiin saatiin yli 500 vapaamuotoista vastausta, mikä osoittaa sidosryhmien laajaa kiinnostusta ryhmän yhteiskuntavastuuseen. Vastauksissa korostettiin muun muassa paikallista vastuullisuutta, vastuullisuuden luontaista kytkentää osuustoimintaan sekä mahdollisuutta edelläkävijyyteen toimialalla. Vastaajat myös odottivat lisää konkreettisia toimenpiteitä ja näytöjä teoista.

Olennaisuusarvioinnin tulokset tukevat ryhmän lähestymistapaa, jossa yhteiskuntavastuuta kehitetään kiinteänä osana liiketoimintaa. Arvioinnin tuloksia on hyödynnetty uuden strategian tekemisessä ja OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelman suunnittelussa.

Laskentaperiaatteet

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 laskentaraajasta, sillä niiden osalta

esitetyt tiedot perustuvat OP-Pohjola-ryhmän toimitilapalveluiden tietoihin. Poikkeamat ja rajoitukset laskentaraajassa on raportoitu kyseessä olevien tunnuslukujen yhteydessä. Numeeriset tiedot on esitetty raportointikaudelta sekä vertailutiedot vähintään kahdelta aikaisemmalta tilikaudelta. Niiden uusien tunnuslukujen osalta, joiden vertailutietoja ei ole saatavilla aikaisemmilta tilikausilta, raportissa on esitetty vain raportointikautta koskeva tieto.

Yhteiskuntavastuuohjelman KPI-mittareiden 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.

Bonusiin omistajajäsenille on laskettu vuoden 2012 aikana kertyneet bonukset osuuspankkien omistajajäsenille ja Helsingin OP Pankin bonusasiakkaille.

Edustajistopankkien jäsenmäärä kaikista jäsenistä (%), on laskettu kaikkien osuuspankkien hyväksytyjen jäsenten määrästä 31.12.2012. 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 2012 tutkimuksessa oli mukana OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernista 4 455 henkilöä, sekä 4 616 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). Suosittelijoiksi on laskettu melko- tai aivan varmasti -vastaukset, joiden luvusta vähennetään tuskin tai ei missään tapauksessa -vastaukset. Luku on keskiarvo pankki- ja vakuutusosuittelusta. Tutkimukseen vastasi 10 242 henkilöasiakasta vuonna 2012.

Yritysasiakkaissa suosittelua mitataan Net Promoter Score -mittarilla (NPS) vuosittain toteutettavalla yritystutkimuksella. Mittari perustuu suosittelukysymykseen, jota kysytään asteikolla 0–10. NPS-luku saadaan vähentämällä suosittelijoiden (arvosanat 9 ja 10) prosenttiosuuksista tyytymättömien (0–6) prosenttiosuudet. Luku on keskiarvo pankki- ja vakuutusosuittelusta. Tutkimukseen vastasi kaikkiaan 1 297 pk-yritystä vuonna 2012.

Oman toiminnan hiilijalanjäljessä on laskettu oman toiminnan suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1) ja oman toiminnan epäsuorat päästöt muilta toimijoilta 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. Laskennassa ei ole mukana Baltian toimipisteiden henkilöstöä.

Finanssitoimialakohtaiset GRI-indikaattorit (FS)

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

Taloudellinen raportointi (EC1, EC3 ja EC6)

Taloudellisen vastuun tiedot perustuvat OP-Pohjola-ryhmän IFRS-tilinpäätöksen 2012 tilintarkastettuihin lukuihin.

Kotimaisten tavarantoimitusten ja palveluntoimittajien osuus on arvioitu ostolaskujärjestelmän 100 suurimman toimittajan tietojen pohjalta. Luvuissa ei ole huomioitu Baltian toimintoja.

Sosiaalinen raportointi

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

Henkilöstörakenne (LA1, LA2 ja LA13)

Henkilöstön määrä on ilmoitettu koko OP-Pohjola-ryhmän osalta jaoteltuna työsuhteen ja työsopimuksen sekä sukupuolen ja iän mukaan.

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.

Henkilöstön vaihtuvuus on ilmoitettu koko ryhmän osalta. Vaihtuvuuden luvuissa ei ole huomioitu ryhmän sisäistä vaihtuvuutta henkilöstön vaihtaessa työtehtäviään ryhmän sisällä.

Osaamisen kehittäminen (LA10 ja LA12)

Koulutuskulujen prosenttiosuus kokonaispalkkasummasta. Luku ei sisällä Seesam-vahinkovakuutusyhtiöitä. OP-Pohjola-ryhmässä koko henkilöstö, johto ja Baltian työntekijät mukaan lukien kuuluvat kehitys- ja tavoitekeskusteluiden piiriin. Viimeisen vuoden aikana keskustelun käyneiden osuus on saatu henkilöstötutkimuksen vastausten perusteella. Laskennassa ei ole huomioitu henkilöstöä, joka on aloittanut työssään edellisen kehitys- ja tavoitekeskustelukauden jälkeen.

Työhyvinvointi (LA7)

Sairauspoissaolojen osuus on suhteutettu säännölliseen vuosityö-aikaan. Luku ei sisällä Baltian tytäryhtiöiden tietoja.

Ympäristöraportointi

Energia ja ilmasto (EN4 ja 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, joka edustaa parasta olemassa olevaa laskentatapaa organisaatiokohtaisen hiilijalanjäljen laskentaan.

Laskennassa huomioitiin seuraavat päästölähteet Greenhouse Gas Protocolin jaottelua noudattaen:

- Oman toiminnan suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1 – pakollinen sisällyttää laskentaan): polttoainekulutus varavoimakoneissa ja omistussuorissa (myös oman leasing-yhtiön autot)
- Oman toiminnan epäsuorat päästöt muilta toimijoilta ostetun sähkön ja lämmön tuotannosta (scope 2 – pakollinen sisällyttää laskentaan): sähkö ja lämpö OP-Pohjola-keskustyhteisökonsernin sekä jäsenosuuspankkien käytössä olevissa toimistokiinteistöissä
- Muut epäsuorat päästöt (scope 3 – sisällyttäminen laskentaan vapaaehtoisuudesta): jätteet ja jätevesi, sähkönkulutus palveluntarjoajan tiloissa olevassa konesalissa, liikematkustukset, ostetut kuljetukset ja postitus, paperinkulutuksen elinkaari- ja postitus

Laskennasta rajattiin ulos lomakiinteistöjen, asunto-osakeyhtiö Kuusiniementien sekä vuokrattujen automaattitilojen energiankulutus, ulkomaan toiminnot, matkat kotiin ja työpaikan välillä sekä liikematkustuksesta junat, bussit ja paikallisliikenne. Näistä edellä mainituista ulkopuolelle rajatuista scopeen 3 kuuluvista toiminnoista ei ollut saatavissa dataa laskentahankkeen aikataulun puitteissa. Lisäksi muulle materiaalinkulutukselle kuin paperille ei ole käytettävissä riittävän kattavaa päästökeroindataa.

Energiankulutus on raportoitu OP-Pohjola-ryhmän Helsingin suurimpien kiinteistöjen (Teollisuuskatu, Vääksyentie, Lapinmäentie ja Hiomotie) osalta, koska niistä on saatavilla tarkat sähkönkulutustiedot.

OP-Pohjola-ryhmän vuoden 2012 hiilijalanjälki ei ole verrattavissa aikaisempien vuosien hiilijalanjäljen laskelmiin. Laskelmaan on lisätty kaksi uutta Vallilan kiinteistöä (Elimäenkatu 5, Elimäenkatu 15).

Materiaalit (EN1) ja jätteet (EN22)

Materiaaleissa on raportoitu toimistopaperin kulutus OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin, Helsingin OP:n ja arvion osuuspankkien osuudesta suhteessa henkilömäärään. Jätteiden hyötykäyttöaste on raportoitu OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin osalta.

Raportoitujen vastuullisuustietojen oikeellisuus on varmistettu tietojen tuottajien ja raportoinnin vastuuhenkilöiden toimesta. OP-Pohjola kehittää jatkossa vastuullisuusraportoinnin kattavuutta sekä tietojen keruun ja sisäisen laadunvarmistuksen menettelytapoja.

GRI-sovellustaso

OP-Pohjolan oman arvion mukaan ryhmän vastuullisuusraportointi vastaa GRI-ohjeiston sovellustasoa A. 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.

GRI-taulukko

● Täysin raportoitu ○ Osittain raportoitu ○ Ei raportoitu

	GRI:n sisältö	Sivu	Raportointiaste	Lisätiedot	Global Compact
1	Strategia ja analyysi				
1.1	Toimitusjohtajan katsaus	2	○		x
1.2	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	6	○		x
2	Organisaation kuvaus				
2.1	Organisaation nimi	3–4	○		
2.2	Tärkeimmät tuotteet, palvelut ja tavaramerkit	3–4	○		
2.3	Operatiivinen rakenne	3–4	○		
2.4	Organisaation pääkonttorin sijainti	3–4	○		
2.5	Toimintojen maantieteellinen sijainti	3–4	○		
2.6	Organisaation omistus ja juridinen muoto	3–4	○		
2.7	Markkinoiden kuvaus	3–4	○		
2.8	Organisaation toiminnan laajuus		○	www.op.fi > OP-Pohjola-ryhmän vuosikertomus 2012 > Vuosi 2012 > Avainlukuja	
2.9	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa tai omistuksessa raportointikaudella		○	www.op.fi > OP-Pohjola-ryhmän vuosikertomus 2012 > Vuosi 2012 > Keskeiset tapahtumat 2012	
2.10	Raportointikaudella saadut palkinnot		○		
3	Raportointiperiaatteet				
	Raportin kuvaus				
3.1	Raportointiajanjakso	42	○		
3.2	Edellisen raportin ilmestymisajankohta	42	○		
3.3	Raportointitiheys	42	○		
3.4	Yhteystiedot	56	○		
	Raportin laajuus ja rajaukset				
3.5	Raportin sisällön määrittely (olennaisuus, asiakokonaisuuksien priorisointi ja raporttia käyttävät sidosryhmät)	7–11	○		
3.6	Raportin laskentaraja ja kattavuus	42–43	○		

	GRI:n sisältö	Sivu	Raportointiaste	Lisätiedot	Global Compact
3.7	Eriyiset rajoitukset raportin laajuudessa tai rajauksessa	42–43	○		
3.8	Yhdistelyperiaatteet	42–43	○		
3.9	Mittaus- ja laskentaperiaatteet	42–43	○		
3.10	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	42–43	○		
3.11	Merkittävät muutokset raportin kattavuudessa, rajauksissa tai mittausmenetelmissä	42–43	○		
	GRI-sisältövertailu				
3.12	GRI-sisältövertailu	46–54	○		
	Varmennus				
3.13	Periaatteet ja käytäntö raportin ulkoiseen varmennukseen	42–43	○		
4	Hallintokäytännöt, sitoumukset ja vuorovaikutus				
	Hallinto				
4.1	Organisaation hallintorakenne	8–9	○		
4.2	Hallituksen puheenjohtajan asema	8–9	○		
4.3	Hallituksen jäsenten riippumattomuus	8–9	○		
4.4	Osakkeenomistajien ja henkilöstön vaikutusmahdollisuudet hallituksen toimintaan	8–9	○		
4.5	Organisaation tulosten vaikutus hallituksen ja johdon palkitsemiseen (ml. yhteiskuntavastuu)	8–9	○		
4.6	Intressiristiriitojen ehkäiseminen hallitustyöskentelyssä	8–9	○		
4.7	Hallituksen jäsenten pätevyys strategisen johtamisen ja yhteiskuntavastuun alueilla	8–9	○		
4.8	Missio, arvot ja eettiset periaatteet	8–9	○	www.op.fi > OP-Pohjola-ryhmän vuosikertomus 2012 > Vuosi 2012 > Strategia > Arvot	x
4.9	Hallituksen tavat seurata yhteiskuntavastuun johtamista, mukaan lukien riskienhallinta	8–9	○		
4.10	Hallituksen oman toiminnan arviointi	8–9	○		
	Ulkopuoliset sitoumukset				
4.11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	12	○		x
4.12	Sitoutuminen ulkopuolisiin aloitteisiin	12	○		x
4.13	Jäsenyydet järjestöissä, yhdistyksissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	19–20	○		x

	GRI:n sisältö	Sivu	Raportointiaste	Lisätiedot	Global Compact
	Sidosryhmävuorovaikutus				
4.14	Organisaation sidosryhmät	10–11	●		x
4.15	Sidosryhmien tunnistaminen ja valinta	10–11	●		x
4.16	Sidosryhmävuorovaikutuksen muodot	10–11	●		x
4.17	Sidosryhmävuorovaikutuksessa esiin nousseet asiat ja huolenilmaukset	7–8	●		x
	Finanssialan tunnusluvut (FS)				
	Lähestymistapa rahoitusalan tuotteiden ja palveluiden johtamiseen	8–10, 19–22			
FS1	Yhteiskuntavastuun politiikat liiketoiminnoissa	19–22	●		
FS2	Ympäristö- ja sosiaalisen vastuun riskien arviointi liiketoiminnoissa	19–22	●		
FS3	Menettelytavat asiakkaiden yhteiskuntavastuun sopimuksenmukaisuuden valvontaan	19–22	●		
FS4	Menettelytavat henkilöstön yhteiskuntavastuusaamisen lisäämiseen	9, 23	●		
FS5	Vuorovaikutus asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden tai sijoittajien kanssa liittyen yhteiskuntavastuun riskeihin ja mahdollisuuksiin	19–22	●		
	Tuotteiden ja palveluiden vaikutukset / Tuoteportfolio				
FS6	Tuoteportfolion jakauma	30	●		
FS7	Eriyistä sosiaalista hyötyä tuottavien tuotteiden ja palveluiden kokonaisarvo jaoteltuna toimialoittain ja tarkoituksen mukaan	30	●	Esimerkkejä sosiaalista hyötyä tuottavista tuotteista ja palveluista esitetty	
FS8	Eriyistä ympäristöhyötyä tuottavien tuotteiden ja palveluiden kokonaisarvo	19–20, 30	●		
	Auditointi				
FS9	Ympäristö- ja sosiaalisten politiikkojen sekä riskienarviointimenetelmien kattavuus ja tarkastusfrekvenssi	31	●		
	Omistajuus				
FS10	Vuorovaikutus ympäristö- ja sosiaalisissa kysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa	19–20	●		
FS11	Sijoituskohteiden positiivinen tai negatiivinen arvottaminen	20	●	Positiivinen arvottaminen	
FS12	Ympäristö- ja sosiaaliin asioihin liittyvät äänestysperiaatteet niiden osakkeiden osalta, joihin raportoitavalla organisaatiolla on äänivalta tai mahdollisuus vaikuttaa äänivallan käyttöön	19–20	●		

	GRI:n sisältö	Sivu	Raportointiaste	Lisätiedot	Global Compact
	Taloudellisen vastuun tunnusluvut (EC)				
	Lähestymistapa taloudellisen vastuun johtamiseen	8–10, 32–33	●		1, 4, 6, 7
	Taloudelliset tulokset				
EC1	Taloudellisen lisäarvon luominen ja jakautuminen sidosryhmien kesken	32–33	●		
EC2	Ilmastonmuutoksen aiheuttamat taloudelliset vaikutukset sekä muut riskit ja mahdollisuudet	6, 22	●		7
EC3	Eläkesitoumusten kattavuus	33	●	OP-Pohjola-ryhmän tilinpää- töstiedot liite 39	
EC4	Valtiolta saadut merkittävät taloudelliset tuet	33	●		
	Markkinat				
EC6	Periaatteet ja käytännöt liittyen paikallisiin tavaran ja palvelun toimittajiin sekä paikallisten toimittajien osuus merkittävässä toimintamaissa		○	Ei ole olennainen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökoh- tana	
EC7	Paikallisen rekrytoinnin menettelytavat ja paikallisten johtajien osuus merkittävässä toiminta- maissa		○	Ei ole olennainen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohtana	6
	Välilliset taloudelliset vaikutukset				
EC8	Investoinnit infrastruktuuriin ja julkista käyttöä varten tehdyt palveluhankinnat	14–15	◐	Paikalliset hankkeet, investoin- nit toimivaan suomalaiseen maksuliikennejärjestelmään	
EC9	Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset	33	●		
	Ympäristövastuun tunnusluvut (EN)				
	Lähestymistapa ympäristövastuun johtamiseen	8–10, 24–25	●		7, 8, 9
	Materiaalit				
EN1	Materiaalien käyttö	25, 35	●		8
EN2	Kierrätysmateriaalien käyttö	25, 35	◐	Uusiokuitupaperia ei käytetä, Vallila 2015 -hankkeen kierrä- tysmateriaalit	8, 9
	Energia				
EN3	Välitön energiankulutus	33–34	●		8
EN4	Välillinen energiankulutus	33–34	●		8

	GRI:n sisältö	Sivu	Raportointiaste	Lisätiedot	Global Compact
	Vesi				
EN8	Veden kulutus		○	Ei ole olennainen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohdanna	8
	Luonnon monimuotoisuus				
EN11	Luonnon monimuotoisuuden kannalta tärkeät yhtiön hallussa olevat alueet, niiden sijainti ja koko	34	○	OP-Pohjola-ryhmä omistaa maa-alueita, mutta niiden suojelustatuksesta ei ole koottua tietoa	8
EN12	Yhtiön toiminnan vaikutus luonnon monimuotoisuuteen suojelualueilla tai monimuotoisuuden kannalta rikkaille alueilla	34	◐	Finanssialan toiminnalla ei ole merkittäviä vaikutuksia luonnon monimuotoisuuteen.	8
	Päästöt ja jätteet				
EN16	Suorien ja epäsuorien kasvihuonekaasujen kokonaispäästöt	24, 33–34	◐		8
EN17	Muut merkittävät välilliset kasvihuonekaasupäästöt	24, 33–34	◐		8
EN19	Otsonikatoa aiheuttavien aineiden päästöt		○	Ei ole olennainen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohdanna	8
EN20	Typen ja rikin oksidit ja muut merkittävät päästöt ilmaan jaoteltuna päästölajeittain		○	Ei ole olennainen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohdanna	8
EN21	Päästöt veteen ja jätevedet päästölajeittain		○	Ei ole olennainen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohdanna	8
EN22	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelymenetelmän mukaan	35	◐		8
EN23	Merkittävien kemikaali-, öljy- ym. vuotojen määrä		○	Ei ole olennainen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohdanna	8
	Tuotteet ja palvelut				
EN26	Tuotteiden ja palveluiden käytönaikaisten ympäristövaikutusten vähentäminen	19–21, 35	◐		7, 8, 9
EN27	Tuotteiden ja pakkausmateriaalien kierrätys ja uudelleenkäyttö		○	Ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	8, 9

	GRI:n sisältö	Sivu	Raportointiaste	Lisätiedot	Global Compact
	Määräystenmukaisuus				
EN28	Ympäristömääräysten rikkomisesta aiheutuneiden merkittävien sakkojen ja sanktioiden määrä	41	●		8
	Sosiaalisen vastuun tunnusluvut				
	Lähestymistapa sosiaalisen vastuun johtamiseen	8–10, 16–18	●		1, 2, 3, 4, 5, 6
	Työntekijät ja työolosuhteet (LA)				1, 3, 6
	Työvoima				
LA1	Kokonaistyövoiman jakautuminen työsuhteen ja työsopimuksen mukaan	36–37	●		
LA2	Henkilöstön vaihtuvuus	36–37	●	Henkilöstörakenne. Henkilöstön vaihtuvuutta raportointikaudelta ei ole raportoitu sukupuolen, iän tai alueellisen vaihtelun mukaisesti vaillinaisten tietojen takia.	6
	Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet				
LA4	Työehtosopimuksen piirissä olevien työntekijöiden osuus työvoimasta	39	●		1, 3
LA5	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika	39	●		3
	Työterveys- ja turvallisuus				
LA7	Tapaturmataajuus, ammattitaudit, menetetyt työpäivät, poissaolot, kuolemaan johtaneet tapaturmat	40	●	Sairauspoissaolot	1
LA8	Työntekijöille suunnattu vakaviin sairauksiin liittyvä koulutus ja neuvonta	40	●		1
	Koulutus				
LA10	Keskimääräiset koulutustunnit työntekijää kohden jaoteltuna henkilöstöryhmittäin	39	●	Koulutuskulut keskimäärin	
LA12	Kehityskeskustelut ja suoritusarvioinnit	39–40	●		
	Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet				
LA13	Hallintoelinten ja henkilöstöryhmien monimuotoisuus	38	●		1, 6
LA14	Miesten ja naisten peruspalkan suhde	40	●	Sisältyy tasa-arvosuunnitelmiin, tietoa ei julkistettu	1, 6

	GRI:n sisältö	Sivu	Raportointiaste	Lisätiedot	Global Compact
	Ihmisoikeudet (HR)				1, 2, 3, 4, 5, 6
	Investointi- ja ostokäytännöt				
HR1	Ihmisoikeusasioiden huomioiminen investoinneissa		○	Ei ole olennainen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohtana. Vastuulliset tuotteet ja palvelut -osiossa kuvattu lähestymistapa sijoitus- ja rahoituspäätösten arviointiin.	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR2	Toimittajien ja alihankkijoiden ihmisoikeusarvioinnit	40	◐	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR3	Henkilöstön koulutus ihmisoikeuksiin liittyvistä politiikoista ja toimintakäytännöistä	41	◐	Hyvän liiketavan periaatteiden koulutus	1, 2, 3, 4, 5, 6
	Syrjinnän kieltö				
HR4	Syrjintätapausten lukumäärä ja tehdyt toimenpiteet	41	●	Ei tapauksia	1, 2, 6
	Yhdistymisen vapaus ja oikeus kollektiivisesti neuvoteltuihin työehtosopimuksiin				
HR5	Yhdistymisvapaus ja kollektiivinen neuvottelemine		○	Ei ole olennainen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohtana. Ihmisoikeusriskien tunnistaminen ja hallinta ovat osa ryhmän riskienhallintaa, Compliance-toimintaa ja sidosryhmävuorovaikutusta. Sisältyy Global Compact -periaatteiden noudattamiseen.	1, 2, 3
	Lapsityövoiman käytön kieltö				
HR6	Merkittävät lapsityövoiman käytön riskit ja tämän estämiseksi toteutetut toimenpiteet		○	Ei ole olennainen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohtana. Ihmisoikeusriskien tunnistaminen ja hallinta ovat osa ryhmän riskienhallintaa, Compliance-toimintaa ja sidosryhmävuorovaikutusta. Sisältyy Global Compact -periaatteiden noudattamiseen.	1, 2, 5
	Pakko- ja rangaistustyövoiman käytön kieltö				

GRI:n sisältö	Sivu	Raportointiaste	Lisätiedot	Global Compact
HR7 Merkittävät pakko- ja rangaistustyövoiman käytön riskit ja tämän estämiseksi toteutetut toimenpiteet		○	Ei ole olennainen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohtana. Ihmisoikeusriskien tunnistaminen ja hallinta ovat osa ryhmän riskienhallintaa, Compliance-toimintaa ja sidosryhmävuorovaikutusta. Sisältyy Global Compact -periaatteiden noudattamiseen.	1, 2, 4
Yhteiskunta (SO)				10
Paikallisyhteisöt				
SO1 Paikallisyhteisöihin kohdistuvien vaikutusten arviointi ja hallintaan liittyvät ohjelmat	15	●	Paikalliset hankkeet	
FS13 Finanssipalveluiden saatavuus haja-asutusalueilla tai aliehitetyillä talousalueilla jaoteltuna palvelutyypeittäin	41–42	●		
FS14 Aloitteet, jotka parantavat vajaakäyisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää finanssipalveluita	42	●		
Korruption vastaisuus				
SO2 Korruption liittyvien riskien analysointi	41	●	Prosenttiosuuksia ja lukumääriä ei ole raportoitu	10
SO3 Henkilöstön koulutus korruption liittyvistä politiikoista ja toimintakäytännöistä	23, 41	●	Koulutus väärinkäytösten estämiseen, hyvän liiketavan periaatteiden koulutus	10
SO4 Korruptiotapausten yhteydessä toteutetut toimenpiteet	41	●	Ei tapauksia	10
Poliittinen vaikuttaminen				
SO5 Organisaation osallistuminen poliittiseen vaikuttamiseen ja lobbaukseen	11, 42	●		1–10
Kilpailunvastainen toiminta				
SO7 Kilpailunvastaiseen toimintaan, kartelleihin ja monopoliaseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet		●	Ei tapauksia	
SO8 Lakien ja säädösten rikkomuksista asetetut merkittävät sakot ja muut sanktiot	42	●		
Tuotevastuu (PR)				
Lähestymistapa tuotevastuun johtamiseen	8–10, 42			1, 8
Asiakkaiden terveys ja turvallisuus				

	GRI:n sisältö	Sivu	Raportointiaste	Lisätiedot	Global Compact
PR1	Tuotteiden ja palveluiden terveys- ja turvallisuusvaikutusten arviointi		○	Ei oleellinen OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohtana	1
	Tuotteisiin liittyvät merkinnät				
PR3	Tuotteisiin ja palveluihin liittyvä pakollinen tuoteinformaatio	21, 23	●	Vastuullinen markkinointi ja Henkilöasiakkaiden rahoitus	8
PR5	Asiakastyytyväisyyteen liittyvät toimintakäytännöt ja asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset	22–23	●		
FS15	Menettelytavat finanssipalveluiden ja -tuotteiden vastuulliseen kehittämiseen ja myyntiin liittyen	20, 23, 42	●		
FS16	Aloitteet finanssilukutaidon parantamiseksi jaoteltuna hyödynsaajittain	15–16, 32	●		
	Markkinointikäytännöt				
PR6	Markkinointiviestinnän, mukaan lukien mainonnan ja sponsoroinnin, lainmukaisuus sekä standardien ja vapaaehtoisten periaatteiden täytyminen	23, 42	●		
	Asiakkaiden yksityisyyden suoja				
PR8	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen hävittämiseen liittyvät valitukset	9, 23	○	Asiakaspalautteen käsittely	1
	Määräystenmukaisuus				
PR9	Tuotevastuuta koskevien lakien ja säädösten rikkomuksista asetetut merkittävät sakot ja muut sanktiot		●	Ei tapauksia	



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **OP-Pohjola Group** has presented its report "OP-Pohjola Group Corporate Social Responsibility Report 2012" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 5 March 2013

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 20 February 2013. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

Yhteystiedot

Yhteiskuntavastuun yhteyshenkilöitä:

Carina Geber-Teir
Viestintäjohtaja, johtokunnan jäsen

Stina Suominen
Johtaja, vastuullisuus ja brändit

Tiina Junntila
Viestintäpäällikkö, vastuullisuus ja brändit

Kysymykset ja muut yhteydenotot: viestinta@op.fi

