


OP-Pohjola-ryhmän  
yhteiskuntavastuuraportti  
2013



<b>Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus</b>	<b>2</b>
<b>OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti</b>	<b>3</b>
<b>Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä</b>	
Finanssialan megatrendit, riskit ja mahdollisuudet	<b>6</b>
OP-Pohjola-ryhmän perustehtävä ja strategia	<b>8</b>
Olellisuus OP-Pohjolan vastuullisuudessa	<b>9</b>
Yhteiskuntavastuun johtaminen	<b>11</b>
OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelma	<b>12</b>
<b>Yhteiskuntavastuuohjelma</b>	
Paikallisuus ja yhteiskunta	<b>16</b>
Vastuu sidosryhmistä	<b>18</b>
Vastuulliset tuotteet ja palvelut	<b>22</b>
Eettinen liiketoiminta	<b>26</b>
Ympäristövastuu	<b>28</b>
<b>Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot</b>	
GRI-tunnusluvut	<b>31</b>
GRI-raportointiperiaatteet	<b>43</b>
GRI-sisältövertailu	<b>46</b>
Global Compact –raportointi	<b>56</b>

A man and a woman in business attire are looking at a computer monitor in a modern office setting. The man is wearing a dark suit and a striped tie, and the woman is wearing a white blouse. They are standing at a desk with a computer monitor and keyboard. The background shows a white wall with a sign that reads "AJANVARAUKSELLA".

”Ainakin odotan, että yhteiskuntavastuusta raportoidaan läpinäkyvästi, avoimesti ja ymmärrettävällä sekä vertailukelpoisella tavalla.”

(Muut ulkoiset, olennaisuusarvio)

# Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Toimintaympäristömme epävarmuus jatkuu edelleen, ja talouskasvun odotetaan olevan edelleen vaatimatonta. Samaan aikaan finanssiala on suuressa muutoksessa. Matala korkotasoa ja hidas kasvu, rakennemuutokset, verotus ja kasvava sääntely muokkaavat toimintaa ja vaikuttavat aina asiakkaisiin asti. Uusi tilanne



edellyttää pankeilta huomattavasti suurempia taloudellisia puskureita. Meidän on muuttuvassa toimintaympäristössä pidettävä huolta kustannustehokkuudesta samalla, kun uudistamme omaa toimintaamme vastaamaan tulevaisuuden finanssialan haasteita. Aiomme olla toimintakykyinen kaikissa tilanteissa, jotta voimme huolehtia osaltamme Suomen rahoitus- ja maksuliikejärjestelmän sekä vakuutusmarkkinoiden toimivuudesta ja taata asiakkaillemme heidän toiveidensa mukaiset palvelut.

Reijo Karhinen  
Pääjohtaja

# OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti

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

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

## Osuuspankit

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

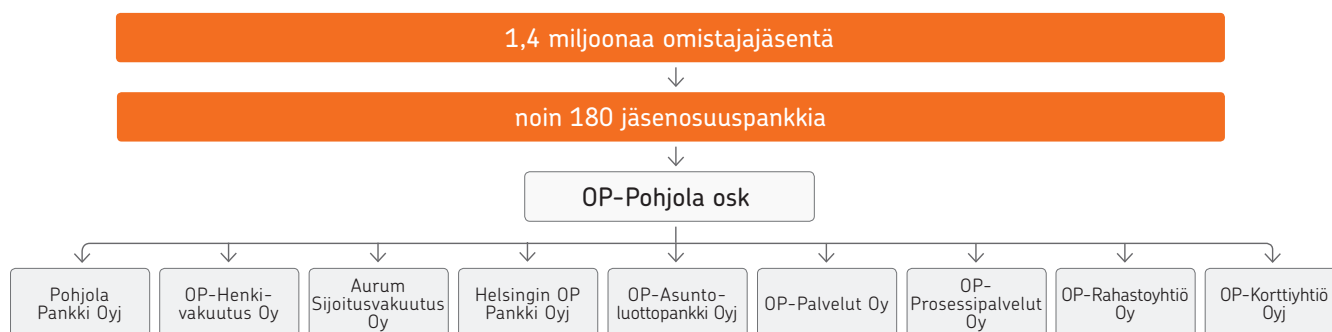
Osuuspankkien toiminta perustuu kannattavuuteen. Osuuspankit tarjoavat laadukkaat ja kilpailukykyiset pankki- ja vakuutuspalvelut asiakkailleen. Tavoitteena ei ole lyhyen aikavälin voitto, vaan jatkuva menestys yhdessä asiakkaiden kanssa. Osuuspankkien liiketoiminnan tuotto käytetään omistajajäsenten 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-Pohjolan-ryhmän muodostaman rahoitus- ja vakuutusryhmittymän johdossa olevalle yritykselle kuuluvat ohjaus- ja valvontatehtävät ja toimii ryhmän strategisena omistusyhteisönä.

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



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



# Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola -ryhmässä

- Finanssialan megatrendit, riskit ja mahdollisuudet
- OP-Pohjola-ryhmän perustehtävä ja strategia
- Olenaisuus OP-Pohjolan vastuullisuudessa
- Yhteiskuntavastuun johtaminen
- OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelma

# Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä

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

## Finanssialan megatrendit, riskit ja mahdollisuudet

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

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

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

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

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

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



## OP-Pohjolan arvoketju



MEGATRENDI:  
Demografinen muutos

### Varainhankinta



Osaava riskienhallinta  
(vastuullisuuden arviointi,  
vakavaraisuuden varmistaminen)

### Tuotteiden & palveluiden tuotanto



Sähköiset palvelut ja  
kumppaneiden vastuullisuus

### Varojen sijoittaminen ja lainaus



Kohteiden  
vastuullisuuden  
arviointi



MEGATRENDI:  
Globalisoituminen

### Osallistava tuotteiden & palveluiden suunnittelu

Tuoteinnovaatiot,  
vastuulliset  
tuotteet ja  
palvelut



**OP-POHJOLAN PERUSTEHTÄVÄ  
ON EDISTÄÄ OMISTAJAJÄSENTEN,  
ASIAKKAIDEN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖN  
KESTÄVÄÄ TALOUDELLISTA MENESTYSTÄ,  
TURVALLISUUTTA JA HYVINVOINTIA.**

### Tuotteiden & palveluiden myynti ja markkinointi



Tuotevastuu,  
talousosaaminen ja  
vastuullinen markkinointi



MEGATRENDI:  
Kestävä kehitys



MEGATRENDI:  
Digitalisoituminen



### Tuotteiden & palveluiden käyttö

Toimiva maksuliike- ja vahinkovakuutusinfrastruktuuri (kanavat,  
saavutettavuus, tietoturva), keskitämisedut omistajajäsenille



MEGATRENDI:  
Talouden  
tasapainottaminen

## OP-Pohjola-ryhmän perustehtävä ja strategia

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

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

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

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

## Olenaisuus OP-Pohjolan vastuullisuudessa

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

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

Olennaisuusarvio aloitettiin käymällä läpi OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun keskeiset näkökohdat ja tunnistamalla yhteiskuntavastuuseen liittyvät muutokset OP-Pohjolan toimintaympäristössä. Erityisesti kiinnitettiin huomiota sellaisiin yhteiskuntavastuun näkökohtiin, jotka ovat merkittäviä OP-Pohjolan toiminnan, tuotteiden, palveluiden ja liikesuhteiden kannalta. Vaikutuksia tunnistettiin laajasti koko arvoketjussa. Tunnistettujen näkökohtien merkittävyyden arvioimiseksi OP-Pohjola toteutti syyskuussa 2013 sidosryhmäkyselyn. Verkkokyselyyn osallistui henkilö- ja yritysasiakkaiden, hallinnon, henkilöstön, sijoittajien, alihankkijoiden sekä muiden ulkoisten sidosryhmien edustajia. Kyselyyn

vastasi yhteensä 437 henkilöä. Vastuullisuuden näkökohdat jakautuivat kyselyssä neljälle osa-alueelle: OP-Pohjolan rooli suomalaisessa yhteiskunnassa, vastuulliset tuotteet ja palvelut, vastuu sidosryhmistä ja ympäristövastuu.

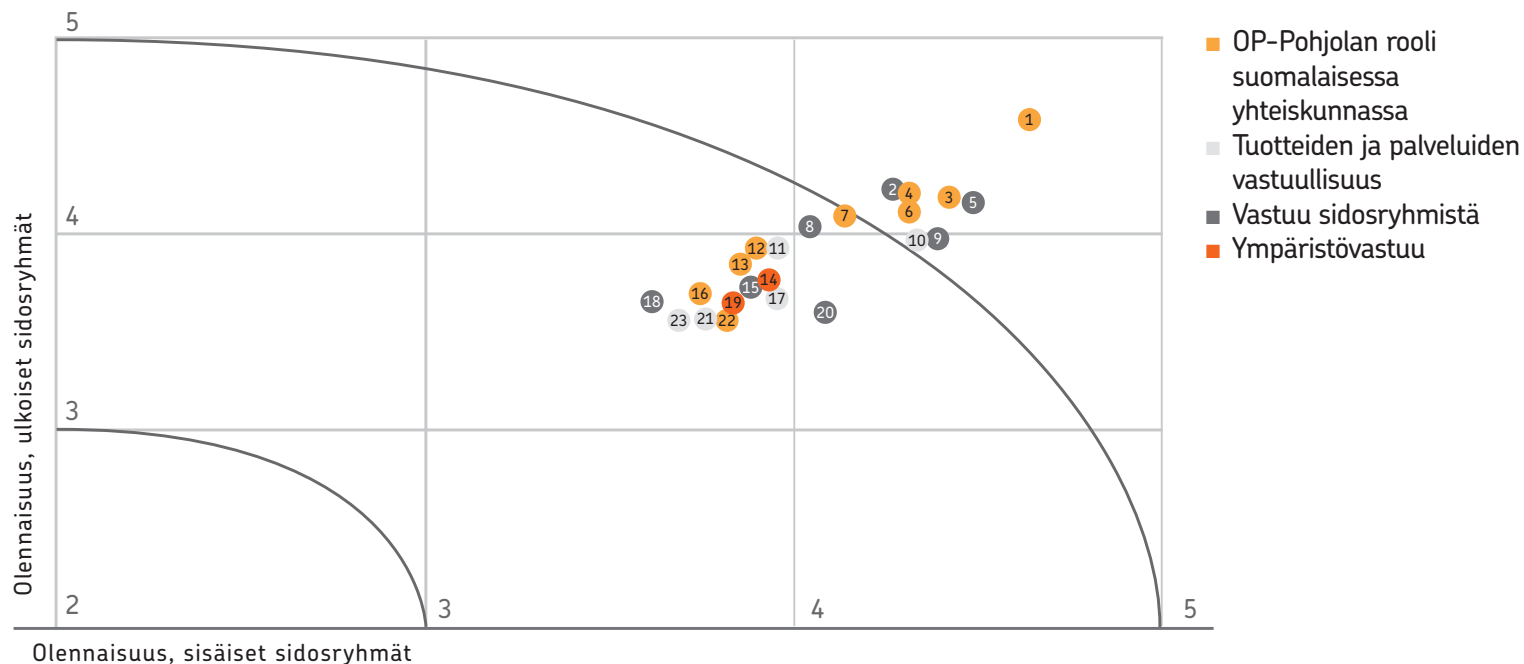
Sidosryhmien vastausten perusteella tärkeimmät OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohdat olivat asiakastiedon luottamus, sähköiset pankki- ja vakuutuspalvelut, osaava riskienhallinta, oikeudenmukainen palkka- ja palkitsemispolitiikka sekä ryhmän vakavaraisuus. Muita olennaisiksi arvioituja vastuullisuuden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

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

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

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

### OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuun olennaisuusmatriisi



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

## Yhteiskuntavastuun johtaminen

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

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

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

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

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

Merkittävät uudet tuotteet, palvelut ja toimintamallit tai näiden muutokset viedään tarvittaessa arvioitavaksi johtokuntaan, joka

viime kädessä tekee päätöksen uusien tuotteiden tai palveluiden käyttöönotosta.

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

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

Lue lisää hallintoperiaatteista OP-Pohjola-ryhmän ja Pohjolan internetsivuilta ([www.op.fi](http://www.op.fi) ja [www.pohjola.fi](http://www.pohjola.fi)).

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

### Hyvän liike-tavan periaatteiden valvonta

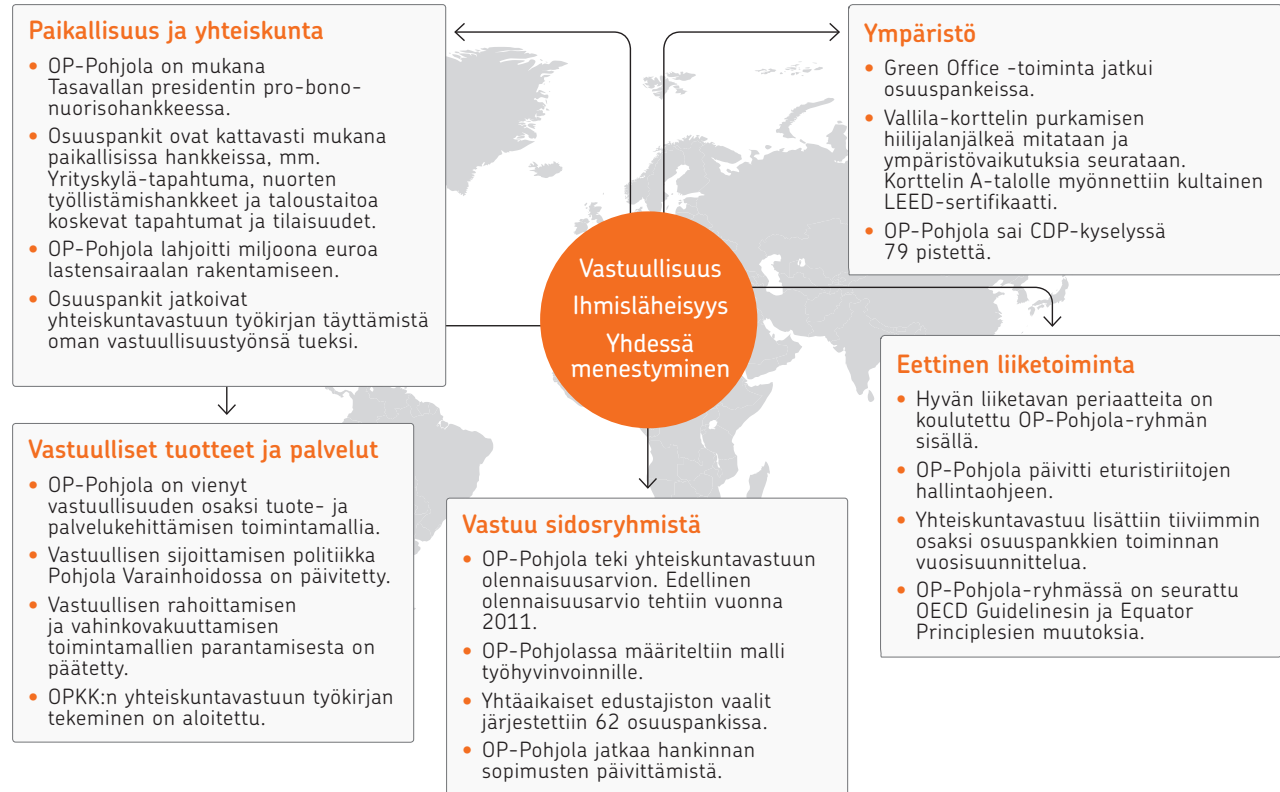
Hyvän liike-tavan periaatteet sitovat koko henkilökuntaa ja hallintoa. Jatkuva tai olennaisesta hyvän liike-tavan periaatteiden vastaisesta menettelystä ryhmän hallintoneuvosto huomauttaa kyseisen yhteisön hallitusta.

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

## OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelma

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

## Yhteiskuntavastuuohjelma vuonna 2013



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

<sup>1</sup> Kertyneet bonukset

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

<sup>3</sup> Ei sisällä Seesam-vahinkovakuutusyhtiöitä

<sup>4</sup> Sairaaloiminta alkanut 2013

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

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

\*\* Hallituksen esitys

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

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

\*\*\*\*\* Ei vertailukelpoista historiatietoa vuodelta 2011.

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

## Kansainväliset sitoumukset

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

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

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

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



A young woman with blonde hair is smiling and looking towards an older man whose profile is visible on the left side of the frame. The background is softly blurred, suggesting an outdoor setting with greenery.

# Yhteiskuntavastuu- ohjelma

- Paikallisuus ja yhteiskunta
- Vastuu sidosryhmistä
- Vastuulliset tuotteet ja palvelut
- Eettinen liiketoiminta
- Ympäristövastuu

# Yhteiskuntavastuuohjelma

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

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

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

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

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

Ympäristön alla tarkastellaan ryhmän oman toiminnan vaikutuksia ympäristöön.

**”Suomalaisten pankkien päätökset vaikuttavat merkittävästi niihin mahdollisuuksiin, mitä yrityksillä on toimintansa kehittämiseen.”**

(Yritysassiakas, olennaisuusarvio)

## Paikallisuus ja yhteiskunta

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

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

## Vastuu suomalaisesta infrastruktuurista

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

Finanssikriisin seurauksena EU-alueen pankkien vakavaraisuussäännökset tiukentuvat. Muutoksilla pyritään muun muassa parantamaan omien varojen laatua, kasvattamaan pääomapus-kureita, vähentämään pääomavaateen syklistä ja pankkien velkaantuneisuutta sekä asettamaan määrällisiä rajoitteita likviditeettiriskille. Muutokset tulevat voimaan vuosina 2014–2019. Myös vakuutussektorin vakavaraisuussäännökset ovat muuttumassa. Vakuutussektorin Solvenssi II -säännösmuutoksilla pyritään parantamaan vakuutusyhtiöiden omien varojen laatua, parantamaan yhtiöiden omaa riskienhallintaa, lisäämään pääomavaateen riskiperusteisuutta ja yhtenäistämään vakuutussektorin vakavaraisuussäännöksiä Euroopassa. EU-tasoiset säännökset

astuvat voimaan vaiheittain vuoden 2016 alusta. OP-Pohjola-ryhmä on valmistautunut sääntelymuutoksiin aktiivisesti.

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

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

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

## Asiointikanavien kehittäminen

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

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

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

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

## Tietoturvan varmistaminen

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

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

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

## Paikalliset hankkeet

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

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

Osuuspankit järjestävät paikallisia tapahtumia ja hankkeita eri puolella Suomea. Päätökset näistä toimenpiteistä tehdään paikallisesti. Esimerkiksi suurimmat osuuspankit ovat osallistuneet Yrittäjäryhmä-tapahtumaan, joka on peruskoulun kuudesluokkalaisten suunnattu työelämän, yhteiskunnan ja yrittäjyyden opintokokonaisuus. Lisäksi osuuspankit ovat aikaisempien vuosien tapaan osallistuneet nuorten työllistämishankkeisiin ja tukeneet erilaisia

paikallisia kulttuuritapahtumia ja harrastuskerhoja. Esimerkiksi Osuuspankkien ja 4H-yhdistysten yhteistyönä toteuttamalle Ajokortti työelämään -kurssille osallistui 579 nuorta.

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

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

## Talouselämä

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

Osuuspankit ovat järjestäneet paikallisia tapahtumia nuorille ja seniorikansalaisille sekä talouden eri teemoihin liittyviä tilaisuuksia henkilö- ja yritysasiakkaille. Esimerkiksi jo monena vuonna pidettyjä yritysten Starttipäiviä järjestettiin eri puolilla Suomea. Tapahtumista vastaavat osuuspankit ja Pohjola Vakuutus yhdessä. Kohderyhmänä ovat yrityksen perustamista tai ostamista harkit-

sevat henkilöt. Merkittävä osa talouslukutaidon ylläpitoa on ollut oppilaitosyhteistyö: opinnäytetyöt, opiskelijavierailut, työharjoittelupaikat ja rekrytointimessut. Lisäksi osuuspankeilla on ollut pienimuotoisia paikallisia tapahtumia liittyen taloustaidon ja talouslukutaidon opettamiseen nuorille ja seniorikansalaisille.

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

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

## Vastuu sidosryhmistä

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

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

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

Tärkeimmät tunnistetut sidosryhmät on lueteltu oheisessa taulukossa.

”Liian vähän puhutaan siitä, mikä rooli yksittäisillä tuotteillamme ja palveluilla on yhteiskuntavastuun toteuttamisen välineenä. Meidän palvelutarjoomamme toimii asiakkaidemme välineenä heidän oman kestävä kehityksen toteuttamisessa.”

(Henkilöstö, olennaisuusarvio)

## OP-Pohjolan sidosryhmät

### HENKILÖSTÖ

Vuoden 2013 henkilöstötutkimuksessa hyviä tuloksia saatiin erityisesti henkilöstön työtyytyväisyydessä, työhyvinvoinnissa ja esimiestyössä. Henkilöstö pitää erityisen tärkeänä tasa-arvon toteutumista ja sitä seurataan myös erikseen.

### TOIMIALAJÄRJESTÖT

OP-Pohjola on mukana EACB:n ja FK:n työryhmissä sekä FIBS:in ja FINSIF:in toiminnassa. OP-Pohjola on kommentoinut EU:n Non-Financial Reporting -direktiiviesitystä osana FK:n ja EACB:n yritys vastuutoimintaa. OP-Pohjola on mukana IIF:n (The Institute of International Finance) ja sen eri työryhmien toiminnassa.

### VIRANOMAISET JA PÄÄTTÄJÄT

OP-Pohjola käy tiivistä vuoropuhelua viranomaisten kanssa ja toteuttaa edunvalvontaa.

### LÄHIYHTEISÖT

Paikalliset osuuspankit järjestävät lähiyhteisöissään paljon erilaisia sidosryhmätilaisuuksia. Vallila-hankkeen osalta lähialueen asukasyhdistyksille järjestettiin tammikuussa tilaisuus ennen purkutöiden aloitusta.

### TIEDOTUSVÄLINEET

Toimittajille suunnatun PR-barometri 2013:n mukaan OP-Pohjola on yrityksistä viiden parhaan joukossa mediasuhteiden hoidossa ja imagossa. Erityisesti toimittajat kiittävät OP-Pohjolan asiantuntijoiden kommentteja sekä yleistä asennetta mediaa kohtaan. Kehittämiskohtena media toivoo entistä aktiivisempaa yhteydenpitoa ja verkkosivujen informatiivisuutta.

### ASIAKKAAT, OMISTAJAJÄSENET JA SIJOITTAJAT

Asiakkaita kuullaan jatkuvan palauttejärjestelmän kautta ja omistajia kutsutaan mukaan osallistumaan hallintoon. Asiakkailla on myös mahdollisuus osallistua tuote- ja palvelukehitykseen asiakasyhteisön kautta.

### KANSALAIJÄRJESTÖT

OP-Pohjola tapasi vuoden 2013 aikana eri kansalaisjärjestöjä ja keskusteli heidän kanssaan muun muassa OP-Rahastoyhtiön sijoituksista ja ns. maan haltuunotosta.

OP-Pohjola tapaa kaksi kertaa vuodessa kaikki palkansaajajärjestöt.

### KOULUT JA YLIOPISTOT

Osuuspankit käyvät säännöllisesti keskustelemassa talousasioista paikallisesti lasten ja nuorten kanssa.

Yliopistoissa ympäri Suomen on tehty yhteistyötä esimerkiksi luento- tai vierailujen muodossa, sekä toteutettu yhteisiä tutkimushankkeita, työharjoittelua ja opinnäytetöitä.

### EDUSTAJISTO JA HALLINTO

Yhtäaikaiset edustajiston vaalit järjestettiin 62 osuuspankissa. Hallinnon kanssa käydään vuoropuhelua hallinnon uutiskirjeen kautta. Hallinnon toiveesta myös heille suunnattuja koulutuksia päivitetään vuoden 2014 aikana.

## Omistajajäsenet ja osakkeenomistajat

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

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

## Edustajisto

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

Syksyllä 2013 järjestettiin 62 osuuspankissa ensimmäistä kertaa samanaikaiset edustajiston vaalit, joissa valittiin yhteensä lähes 2 000 edustajiston jäsentä. Ehdokkaana oli yhteensä yli 5 000 omistajajäsentä, eli yli 2,5 kertaa enemmän kuin edustajistoihin valittiin. Äänioikeutettuja omistajajäseniä oli yhteensä yli 900 000 eli noin kaksi kolmasosaa kaikista omistajajäsenistä. Itselleen

sopivaa ehdokasta oli mahdollista hakea vaalikoneen avulla, ja vaaleissa oli mahdollista äänestää joko netissä tai postitse. Nettiä myös käytettiin ahkerasti, sillä 22 % äänesti OP-verkkopalveluiden kautta. Äänestäjät osallistuivat samalla myös uuden lastensairaalan rakennustalkoisiin: koska 62 osuuspankin äänestysprosenttien keskiarvo vaaleissa oli 34 prosenttia, OP-Pohjola lahjoitti ylimääräisen 20 000 euron tukisumman uuden lastensairaalan rakentamiseen.

Tällä hetkellä jo 82,5 % 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 ponnahtuslautana pankin hallinnon muihin tehtäviin, ja edustajistojen jäsenille on tarjolla pankkitoiminnan ja talousasioiden koulutusta.

### Hallinnon osallistaminen

OP-Pohjolassa hallinnolla tarkoitetaan osuuspankkien hallitusten ja hallintoneuvostojen sekä OP-Pohjola osk:n hallintoneuvoston jäseniä. Osuuspankkien edustajiston jäsenet eivät ole hallinnon jäseniä. Hallintoneuvosto valvoo hallituksen ja toimitusjohtajan hoitamaa osuuspankin hallintoa ja valitsee hallituksen sekä vahvistaa pankin 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 päätöksentekuelin, joka huolehtii pankin hallinnon ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallitus huolehtii myös siitä, että pankin liiketoiminta on jatkuvan menestymisen turvaamiseksi suunnitelmallista, tehokasta ja kannattavaa, toimintaympäristön muutoksiin sopeutuvaa ja riskeiltään hallittua.

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

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

### Henkilöstö

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

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

Syksyllä 2012 OP-Pohjolassa alkoi laaja työhyvinvoinnin kehittämishanke. Enemmistö OP-Pohjola-ryhmän yrityksistä ja yhteisöistä on osana tätä hanketta vakuuttanut henkilöstönsä Laaja Terveysturva -vakuutuksella 1.1.2013 alkaen. Syksyllä 2013 vakuutettuina oli yli 90 % ryhmän henkilöstöstä. Vakuutuksella tuetaan henkilöstön työkykyä ja kannustetaan jokaista huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan. Myös työterveyshuollon paino-

pistettä on siirretty aikaisempaa enemmän ennaltaehkäisevään toimintaan. Lisäksi esimiehiä valmennetaan työkykyyn liittyvien riskien tunnistamisessa.

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

OP-Pohjola-ryhmässä seurataan työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia henkilöstötutkimuksella ja henkilöstöpulssilla. Tutkimusten tulosten perusteella toimintaa kehitetään sekä työyhteisö-, yritys- että ryhmätasolla. OP-Pohjola teki ryhmätasoisien henkilöstötutkimuksen syksyllä 2013. Koko ryhmän tasolla tutkimukseen vastasi yhteensä 7599 henkilöä (vastausprosentti 83), joista keskusyhteisökonsernilaisia oli 4035, pankkien henkilöstöä 3355 ja OPKK:n henkilöstöä 228. Kokonaiskeskiarvo oli 3,83 (asteikko 1–5).

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

Tasa-arvon toteutumista pidetään erityisen tärkeänä, ja sitä valvotaan henkilöstötutkimuksen lisäksi myös erikseen. Vähintään

kolmen vuoden välein tehdään laaja tasa-arvoselvitys, ja yrityskohtaisten vuosisuunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

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

### Toimitusketju

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

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

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

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

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

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

Yhteiskuntavastuuseen liittyviä toimitusketjun auditointimenetelyjä kehitetään osana OP-Pohjola-ryhmän johtamiskäytäntöjä. Koska vastuullisuus integroituu osaksi liiketoimintaa, myös ympäristö- ja sosiaalisen vastuun politiikkojen toteutumista sekä

niihin liittyviä riskejä arvioidaan osana liiketoiminnan prosesseja. Hankintaohjeistuksen mukaisesti kaikkiin uusiin ja päivitettäviin sopimuksiin sisällytetään Global Compact -aloitteessa mainittuja periaatteita sekä OP-Pohjola-ryhmässä tunnistettuja yhteiskuntavastuuperiaatteita.

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

## Vastuulliset tuotteet ja palvelut

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

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

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

### Sähköisten palvelujen kehitys

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

Vuonna 2013 vakuutuskirjoja korvattiin aktiivisesti sähköisillä: vuoden aikana peräti yli 200 000 asiakasta sähköisti vakuutuspostinsa (2012: n. 12 000). Asiakkaille lähetettiin yli 1,3 miljoonaa paperista liitettä ja 10 miljoonaa paperisivua vähemmän kuin

edellisvuonna sähköistämisen sekä painotuotteiden lyhentämisen ja karsimisen ansiosta. Myös korvausverkkopalvelun käyttö kaksinkertaistui vuoden 2013 aikana, jolloin paperipostin määrä vähentyi merkittävästi. Tällä hetkellä noin puolet vakuutusasiakkaista käyttää ilmoituskanavanaan verkkopalvelua.

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

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

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

### Vastuullinen sijoittaminen

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

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

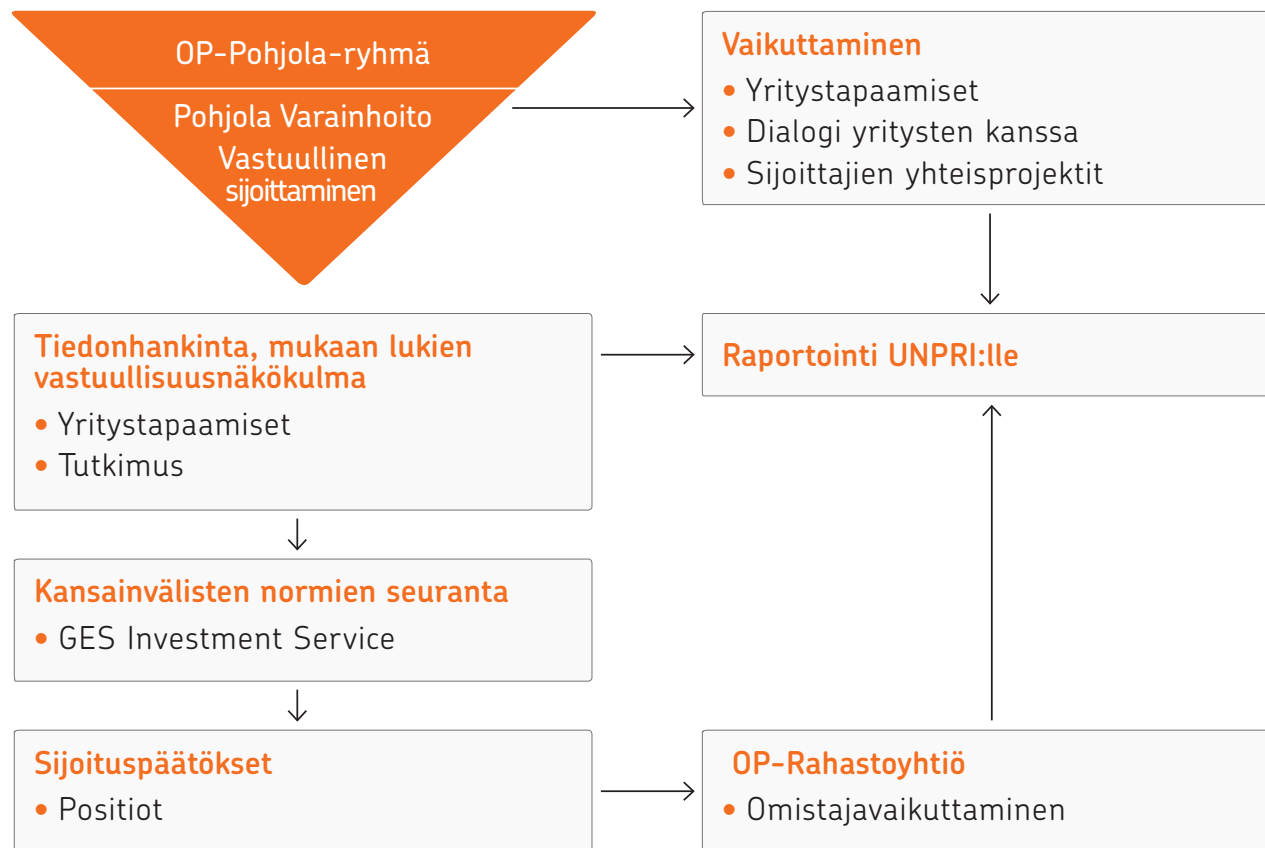
OP-Rahastoyhtiö on ulkoistanut hallinnoimiensa sijoitusrahastojen salkunhoidon, ja Pohjola Varainhoito toimii useimpien OP-rahastojen salkunhoitajana. OP-Rahastoyhtiössä vastuullinen sijoittaminen tarkoittaa vastuullisuusasioiden huomioimista salkunhoitajavalinnoissa sekä aktiivisen ja vastuullisen omistajapolitiikan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

**”OP-Pohjolan tulisi ottaa yhteiskuntavastuu huomioon myös sijoitustoiminnassaan ja vaatia sijoituskohteiltaan ympäristöarvojen ja muiden yhteiskunta-arvojen huomioon ottamista sekä aktiivisesti valvoa näiden toteutumista.”**

(Asiakas, olennaisuusarvio)



## Vastuullisen sijoittamisen prosessi



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

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

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

Myös Pohjola Kiinteistösijoitus Oy on osana Pohjola Varainhoito-segmenttiä sitoutunut vastuullisen sijoittamisen periaatteisiin ja ottaa huomioon vastuullisen sijoittamisen kiinteistövarallisuus-

tensa hoidossa. Suoraan omistettujen kiinteistöjen ylläpidossa ja uussijoittamisessa painotetaan energiatehokkuutta ja jätteiden käsittelyä yhdessä teknisen managerin kanssa. Yhtiö on aloittanut vuoden 2012 aikana projektin, jossa kehitetään edelleen ESG-tekijöiden tunnistamista ja hyödyntämistä osana kiinteistövarallisuudenhoitoa.

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

## Vastuulliset pankkipalvelut

### Henkilöasiakkaiden rahoitus

OP-Pohjola-ryhmän hyvän liiketavan periaatteet ja luotonannon eettiset ohjeet ohjaavat toimintaa myös henkilöasiakkaiden rahoituksessa. Henkilöasiakkaiden rahoittamisessa korostuvat taloudellinen ja sosiaalinen vastuu. Luotonannossa ja sen ohjeistuksessa otetaan huomioon hyvää luotonantotapaa koskevat säännökset sekä Finanssivalvonnan antamat suositukset. OP-Kiinteistökeskusketju puolestaan on sitoutunut hyvään välitystapaan ja sen kehittämiseen yhdessä toimialan kanssa. Keskeistä hyvässä välitysta-

vassa on asiakkaiden, sekä myyjien että ostajien, kokonaisedun huomioiminen.

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

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

Etenkin nuoret tarvitsevat tukea talouslukutaitoon. Op.fi-palvelussa on kattavasti yleistietoa lainan hakemisesta ja hoitamisesta. Op.fi-palvelu sisältää myös neuvoja maksuvaikeuksien syntymisen ja syvenemisen estämiseksi sekä maksukyvyttömyystilanteiden

hoitamiseksi. Maksuvaikeuksien ilmetessä asiakasta neuvotaan olemaan mahdollisimman nopeasti yhteydessä pankkiin, koska varhainen reagointi yleensä mahdollistaa laajemman keinovalikoiman tilanteen oikaisemiseksi.

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

### Yritysassiakkaiden rahoitus

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

Rahoitettavien hankkeiden ympäristövaikutusten tunnistaminen ja analysointi on tärkeää myös riskienhallinnan näkökulmasta. Ympäristöriskien todennäköisyys vaihtelee mm. rahoitettavan hankkeen ja liiketoiminnan maantieteellisen sijainnin sekä yrityksen toimialan mukaan. Arvioinnissa onkin keskeistä tunnistaa potentiaaliset riskit merkittävässä hankkeissa ja riskipitoisilla toimialoilla. OP-Pohjolassa tunnistettujen ympäristöriskien arviointi on osa normaalia luottokelpoisuuden arviointiprosessia. Oman analyysin lisäksi tarvittaessa edellytetään riippumattoman

asiantuntijan laatima arvio yksittäisen asiakkaan liiketoimintaan tai rahoitettavaan hankkeeseen liittyvistä ympäristöriskeistä tai laajemmin sosiaalisesta vastuusta kokonaisuutena. Tunnistetut riskit vaikuttavat luottopäätöksentekoon ja soveltuvin osin myös lainaehtoihin.

OP-Pohjolaan perustettiin vastuullisen rahoittamisen työryhmä vuonna 2012. Työryhmän esityksen mukaisesti OP-Pohjolan yritysluotonannossa sovellettavia lainaehdot on tarkasteltu uudelleen ja esitetyt ehtomuutokset vietiin osaan rahoitus sopimuksista vuonna 2013. Toteutetuilla muutoksilla korostetaan velallisen vastuuta muun muassa velallisen liiketoimintaa koskevien ympäristölakien ja -lupien noudattamisessa sekä tapauskohtaisesti määriteltyjen erityisehtojen noudattamisessa. Ehtomuutokset edesauttavat pankin mahdollisuuksia arvioida luotonannon vastuullisuutta täsmentämällä velallisen informaatiovelvollisuuksia (mm. ympäristöselvitysten toimittaminen) ja kytkemällä tämä velvollisuus luoton noston edellytyksiin tai irtisanomisehtoihin. Parhaillaan arvioidaan, missä laajuudessa tehdyt muutokset viedään kaikkiin lainasopimuksiin.

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

### Vastuulliset vakuutuspalvelut

Vakuutusyhtiön tehtävänä on varmistaa, että asiakkaat ovat riittävän tietoisia riskeistään, ja etteivät mahdolliset vahingot aiheuta ylitsepääsemättömiä taloudellisia vaikeuksia vahingosta kärsineelle. Vahinkovakuutusyhtiö kantaa riskit, jotka ovat liian

suuria asiakkaan kannettavaksi. Lisäksi sille kuuluu vastuu asiakkaiden riskienhallinnan ja turvallisuuden edistämisestä ja vahinkojen ennaltaehkäisystä. OP-Pohjola kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa potentiaaliset riski- ja turvallisuustekijät ja optimoi vakuutusratkaisut asiakaskohtaisesti.

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

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

OP-Pohjola panostaa uusilla tavoilla myös henkilöasiakkaiden ja yritysasiakkaiden henkilöstön hyvinvoinnin varmistamiseen. Vuonna 2013 lanseerattiin markkinoilla ainutkertainen henkilöasiakkaiden tuoteperhe terveyttä ja hyvinvointia ylläpitäviin sekä toipumista edistäviin ratkaisuihin. Asiakkaalle tarjotaan entistä laajempaa hoitoketjua terveyden ja hyvinvoinnin turvaksi. Halu-

amme turvata asiakkaamme elämää vauvasta vanhuusikään, joten luovomme vakuutusten päättymiskärajoihin lähes kokonaan. Yrityksille tarjotaan sekä lakisääteisiä että vapaaehtoisia vakuutuksia ja niihin liitettyjä palveluita henkilöstön tapaturmien ja terveysriskien hallitsemiseksi. Asiakasyritysten henkilöstön hyvinvointia tuetaan tarjoamalla konkreettisia työkaluja mm. esimiestyön parantamiseen, työtyytyväisyyden lisäämiseen ja työnantaja-mielikuvan parantamiseen.

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

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

## Eettinen liiketoiminta

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

### Hyvän liiketavan periaatteet

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

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

OP-Pohjola-ryhmä on sitoutunut hyvään pankki- ja vakuutus-tapaan. Tämä velvoittaa OP-Pohjolan tuntemaan asiakkaansa ja hänen taloudellisen tilansa asiakassuhteen edellyttämässä laajuudessa. Vuonna 2012 otettiin käyttöön Eturistiriitojen hallinta

OP-Pohjola-ryhmässä -ohje. Ohjeessa kuvatuilla menettelytavoilla pyritään varmistamaan, että OP-Pohjola-ryhmän kaikessa toiminnassa noudatetaan lainsäädäntöä, viranomaisen antamia määräyksiä ja ohjeita sekä kestäviä eettisiä periaatteita.

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

### Riskienhallinta

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

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

Uusia tuotteita koskevia päätöksiä tehtäessä päätöksentekijöillä tulee aina olla käytettävissään keskusyhteisön riskienhallinnan hyväksymä arvio tuotteeseen liittyvistä riskeistä. Riskien arviointiprosessin toteuttamisesta vastaa tuotteen kehittämisestä vastaava liiketoiminta- tai palvelualue tai yhteisö. Riskien arvioinnilla tarkoi-

tetaan suunnitteilla olevaan uuteen tuotteeseen sisältyvien riskien tunnistamista ja mahdollisesti toteutuvien riskien suuruuden arvioimista sekä riskien hallitsemisessa tarvittavien kontrollien ja toimenpiteiden suunnittelua. Riskien arviointi on aina tehtävä ennen päätöstä uuden tuotteen käyttöönotosta ja laajoissa hankkeissa ennen tuotekehittämisen aloittamista.

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

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

OP-Pohjola-ryhmässä ohjeiden sekä sääntöjen noudattaminen on olennainen osa jokapäiväistä liiketoimintaa ja sen tärkeys korostuu tulevaisuudessa. OP-Pohjolassa noudatetaan alan toimintaan liittyvää sääntelyä, hyvää pankki- ja vakuutus-, ja kiinteistönvälitystapaa sekä hyvää arvopaperimarkkinatapaa. Lisäksi useat lait ja valvontaviranomaisten antamat määräykset ja ohjeet ohjaavat OP-Pohjolan toimintaa kaikilla aloilla. Rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estäminen on finanssialalla toimivien tahojen lakiin

(Laki rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä / ResL) perustuva velvoite. OP-Pohjola-ryhmässä varmistetaan, että henkilökunta tuntee oman työnsä kannalta ja riittävässä määrin lainsäädännössä asetetut velvollisuudet.

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

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

## Asiakastyytyväisyys

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

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

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

## Vastuullinen markkinointi

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

”Yhteiskuntavastuun kytkeminen strategiaan, riskienhallintaan ja toimintaan tulisi olla keskeisintä.”

(Sijoittaja, olennaisuusarvio)

## Ympäristövastuu

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

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

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

OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki vuonna 2013 oli noin 42 924 tonnia hiilidioksidiekvivalenttia (2012: 41 582 CO<sub>2</sub>tn). OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjäljestä noin 74 prosenttia (73) aiheutui sähkön sekä lämmön kulutuksesta toimistokiinteistöissä, 11,5 prosenttia (10,5) autoilusta ja 7 prosenttia (8) paperinkulutuksesta. Laskennan virhemarginaali on 11,5 prosenttia (13,6). OP-Pohjola-ryhmän tavoitteena on pienentää vuosittain oman toimintansa hiilijalanjälkeä.

## OP-Pohjola uudistaa tilojaan ja työtapojaan

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

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

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

”Ympäristövastuun olennaisin asia finanssitavaratalolle on siinä, ettei lähdetä rahoittamaan tai vakuuttamaan ympäristöä pilaavia hankkeita silloinkaan, kun niistä olisi saatavissa merkittävää taloudellista hyötyä.”

(Hallinnon jäsen, olennaisuusarvio)



# Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot

- GRI-tunnusluvut
- GRI-raportointiperiaatteet
- GRI-sisältövertailu
- Global Compact -raportointi

# Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot

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

## GRI-sisältövertailu

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

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

GRI-sisältövertailutaulukko löytyy raportin lopusta.

## Johtamiskäytännöt

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

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

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

Sosiaalisen vastuun osalta merkittäviä vaikutuksia liittyy henkiöstöön ja työoloihin, koska OP-Pohjola on suuri työllistäjä. Henkiöstöjohtamisen käytännöt kattavat kaikki olennaisiksi tunnistetut yhteiskuntavastuun näkökohdat. OP-Pohjolan omaan toimintaan ei liity välittömästi merkittäviä ihmisoikeusriskejä tai -vaikutuksia.



## GRI-tunnusluvut

	2011	2012	2013
EC3 Eläkevastuu, etuuspohjaisten eläkejärjestelyjen ylikate (milj.e) <sup>1</sup>	71	-6	-4
EC6 Paikallisten toimittajien osuus	97	98	99
G4-10 Henkilöstön määrä	13 229	13 290	11 983
Vakinaiset	12 213	12 468	11 241
Määräaikaiset	1 016	822	742
G4-10 Henkilöstön määrä			
Kokoaikaiset	12 149	12 176	11 047
Osa-aikaiset	1 080	1 114	936
G4-11 Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	..	92 %	91 %
G4-54 Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion suhde (vain Suomi)	..	..	22*
G4-55 Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion muutos (vain Suomi)	..	..	0,9%*
G4-LA1 Uudet aloittaneet työsuhteet	..	..	1 445*
G4-LA1 Päätyneet työsuhteet	..	..	2 720*
G4-LA1 Päätyneet vakinaiset työsuhteet	..	..	1 643*
G4-LA1 Vakinaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus	6,4	6,1	9,8**
G4-LA3 Töihin paluuaaste vanhempainvapaan jälkeen (vain Suomi)	..	..	97 %*
G4-LA3 Töissä pysyvyysaste vanhempainvapaan jälkeen (vain Suomi)	..	..	94 %*
G4-LA5 Osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä työterveyttä ja -turvallisuutta valvovissa ja neuvoa-antavissa toimikunnissa	..	..	88 %*

	2011	2012	2013
G4-LA6 Sairauspoissaolojen osuus säännöllisestä työajasta (vain Suomi)	3,5	3,6	3,6
G4-LA9 Koulutuskulujen osuus palkkasummasta (vain Suomi)	2,5	2,5	2,0
G4-LA11 Kehitys- ja tavoitekeskustelun käynyt henkilöstö	90*	87	88
G4-LA12 Henkilöstön jakauma sukupuolen mukaan			
Mies	27	27	26
Nainen	73	73	74
G4-LA12 Henkilöstön jakauma ikäryhmän mukaan			
Alle 30 vuotta	17 %	16 %	15 %
30-39 vuotta	21 %	25 %	27 %
40-49 vuotta	25 %	23 %	21 %
Yli 49 vuotta	37 %	36 %	37 %
G4-LA12 Henkilöstön jakauma henkilöstöryhmän mukaan			
johto	2 %	4 %	4 %
esimiehet	11 %	10 %	10 %
asiantuntijat	27 %	30 %	28 %
toimihenkilöt	60 %	56 %	58 %
G4-LA12 Henkilöstön keski-ikä	43,0	43,1	43,2
EN3 Energian käyttö (GJ) <sup>2</sup>	162 229	205 900	179 483
EN15 ja 16 Kasvihuonekaasupäästöt (tn)	46 369	41 519	42 924

<sup>1</sup>OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöksen liite 39 Varaukset ja muut velat

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

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

\*\* Ilman liikkeenluovutuksia.

Välillisesti tällaisia vaikutuksia voi kuitenkin liittyä toimitusketjuun tai sijoitus- ja rahoituskohteiden toimintaan. Yhteiskunnallisista vaikutuksista merkittävimpiä ovat talousrikollisuuden ja väärinkäytösten aktiivinen torjunta, kuten lahjonnan ja korruption kitkeminen sekä kilpailun rajoitusten poistaminen. OP-Pohjolan tuotteiden ja palveluiden merkittävin vastuullisuusvaikutus liittyy asiakastiedon luottamuksellisuuteen ja tietoturvaan. Myös tuote- ja palvelutietoihin sekä markkinointikäytäntöihin voi liittyä merkittäviä sosiaalisia vaikutuksia.

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

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

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

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

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

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

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

### Rahoitusalan omat GRI-näkökohdat

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

Eryteisesti painopistealueena ovat tuotteet ja palvelut, jotka tuottavat sosiaaliseen tai ympäristövastuuseen liittyviä hyötyjä ja siten vähentävät negatiivisia taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia arvoketjussa. Tavoitteena on myös kuvata, missä laajuudessa tällaisia tuotteita ja palveluja sisältyy nykyiseen tuote- ja

palveluportfolioon sekä millä tavalla organisaatio edistää uusia vastuullisuuteen liittyviä tuoteinnovaatioita finanssialalla.

### Vastuulliset tuotteet ja palvelut

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

### Tuoteportfolio

#### *Tuoteportfolion jakaumaprocentti sektorin mukaan (FS6)*

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

#### *Erytystä sosiaalista hyötyä tuottavien tuotteiden ja palveluiden kokonaisarvo jaoteltuna toimialoittain ja tarkoituksen mukaan (FS7)*

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

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

### *Erityistä ympäristöhyötyä tuottavien tuotteiden ja palvelujen kokonaisarvo (FS8)*

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

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

## **Auditointi**

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

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

Pohjola Varainhoidon salkunhoitajat tapaavat säännöllisesti osana normaalia sijoitustoimintaa erityisesti suomalaisten, eurooppalaisten ja venäläisten sijoituskohteiden johtoa. Suomalaiset sijoituskohteet tavataan tyypillisesti vähintään kerran vuodessa ja myös eurooppalaisia ja venäläisiä sijoituskohteita tavataan aktiiv-

visesti. Muiden markkina-alueiden osalta yritystapaamiset ovat satunnaisempia. Tapaamisten yhteydessä keskustellaan säännöllisesti myös yhtiöiden vastuullisuuteen liittyvistä asioista.

## **Vastuullinen sijoittaminen**

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

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

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

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

*Sijoituskohteiden positiivinen tai negatiivinen arvottaminen (FS11)*

*Positiivinen arvottaminen*

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

Positiivinen arvottaminen kuitenkin korostuu erityisesti OP-Ilmasto- ja OP-Puhdas Vesi -sijoitusrahastoissa. OP-Ilmaston sijoitusvalikoiman muodostavat yhtiöt, jotka ovat hyvässä asemassa, kun yhteiskunnat ja yritykset sopeuttavat esimerkiksi energiaratkaisuun ja materiaalien käyttöään vähemmän hiilidioksidia tuottavaan suuntaan. OP-Puhdas Vesi puolestaan sijoittaa kestävän kehityksen mukaisiin yrityksiin, joiden liiketoiminnassa korostuu vettä säästävän teknologian kehittäminen, saastumisen ehkäisy sekä

toimivan ja luotettavan vesi-infrastruktuurin rakentaminen. Näiden rahastojen arvo vuoden 2013 lopussa oli yhteensä 160,3 miljoonaa euroa eli 3,3 % OP-Rahastoyhtiön osakerahastojen pääomista.

*Negatiivinen arvottaminen*

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

Vuodesta 2013 lähtien negatiiviseen seulontaan liittyen OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito aloittivat yhteistyön ruotsalaisen GES Investment Servicen kanssa. GES Investment Service tuottaa sijoitustoiminnan käyttöön jatkuvaa analyysia kansainvälisten normien toteutumisesta sijoituskohteissa. Jatkuvan analyysin lisäksi GES Investment Service käy Pohjola Varain-

hoidon ja OP-Rahastoyhtiön sijoitukset läpi kaksi kertaa vuodessa kansainvälisten normirikkomusten varalta. Tämän seulonnan piiriin kuuluvat kaikki Pohjola Varainhoidon hallinnoimat suorat osake- ja yritysainasijoitukset, jotka olivat vuoden 2013 lopussa yhteensä 11,4 miljardia euroa eli 32 % kaikista Pohjola Varainhoidon hallinnoimista varoista (AuM).

**Taloudellinen vastuu**

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

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

OP-Pohjola luo taloudellista hyvinvointia pitkäjänteisesti sidosryhmilleen. Sidosryhmiin kohdistuvia välittömiä taloudellisia vaikutuksia on havainnollistettu taulukossa: "Taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen sidosryhmittäin":

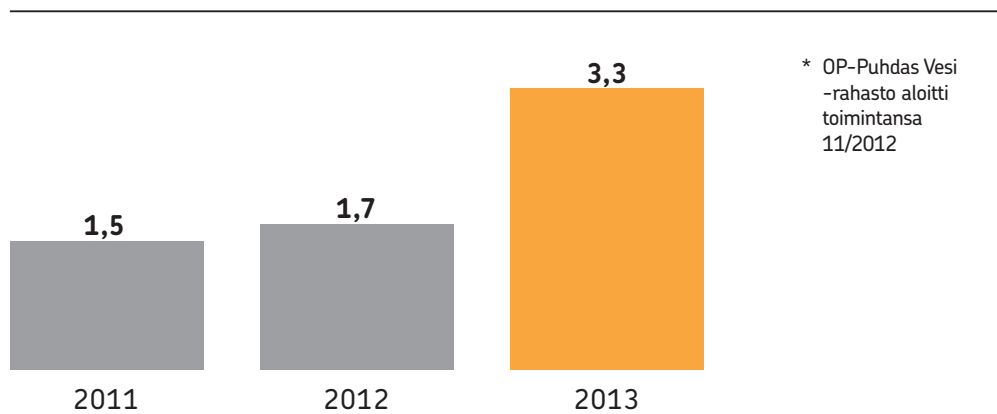
**Taloudelliset vaikutukset**

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

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.

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

%\*



## Taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakauma sidosryhmittäin

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

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

Laajasti eri puolilla Suomea sijaitsevat osuuspankit ja niiden toimipaikat mahdollistavat hyvän vuorovaikutuksen asiakkaiden ja paikallisen yhteisön kanssa. Ryhmän osuuspankeilla oli vuoden 2013 lopussa 485 toimipaikkaa ja sen asiakkaiden käytettävissä oli noin 1570 pankkien yhteiskäytössä olevaa Otto-palveluja tarjoavaa automaattia ympäri maata.

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

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

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

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

OP-Pohjola lahjoitti uuden lastensairaalan rakentamiseen vuonna 2013 yhteensä yli miljoona euroa. Vuoden 2013 aikana OP-Pohjola lahjoitti lisäksi OP-Puhdas Vesi -sijoitusrahaston hyväntekeväisyysosuuksista kertyneet merkintäpalkkiot Suomen

Luonnonsuojeluliitolle jokien ennallistamiseen Pohjanmaalla. Vuoden aikana lahjoitettu summa oli 6000 euroa. Pro bono-työhön käytetty tuntimäärä OP-Pohjola-ryhmässä vuonna 2013 oli arviolta 200 tuntia.

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

• työllistäminen (uusien työpaikkojen luonti, harjoittelupaikat, kesätyöpaikat, oppisopimuskoulutus)

• hankinnat (ostot paikallisilta tavarantoimittajilta)

• investoinnit (kiinteistöt, ylläpito, paikallinen infrastruktuuri ja rakennushankkeet)

• rahoitus (uusien yritysten perustamiseen liittyvä rahoitus, paikallisten kohteiden rahoitus, luotonannon eettiset kriteerit toimialoittain)

• verojen maksu (tulovero, pankkivero, kunnallisverot, kiinteistöverot, muut verot).

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

### Ilmastonmuutoksen aiheuttamat riskit ja mahdollisuudet (G4-EC2)

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

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

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

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

### Eläketurvan kattavuus (G4-EC3)

OP-Pohjola-ryhmässä eläke-etuudet määräytyvät eläkelakien ja OP-Pohjola-ryhmän omien eläkejärjestelmien mukaisesti. OP-Pohjola-ryhmän yhtiöiden työntekijöiden lakisääteinen eläketurva hoidetaan joko OP-Eläkekassassa tai vakuutusyhtiöltä otetuina vakuutuksina. Muutamat OP-Pohjola-ryhmän yritykset ovat järjestäneet työntekijöille lisäeläketurvan joko OP-Eläkesäätiön tai vakuutusyhtiön kautta. Lisätietoa on esitetty OP-Pohjolan tilinpäätöksen liitetiedossa 39 Varaukset ja muut velat.

### Valtiolta saadut taloudelliset tuet (G4-EC4)

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

### Ympäristövastuu

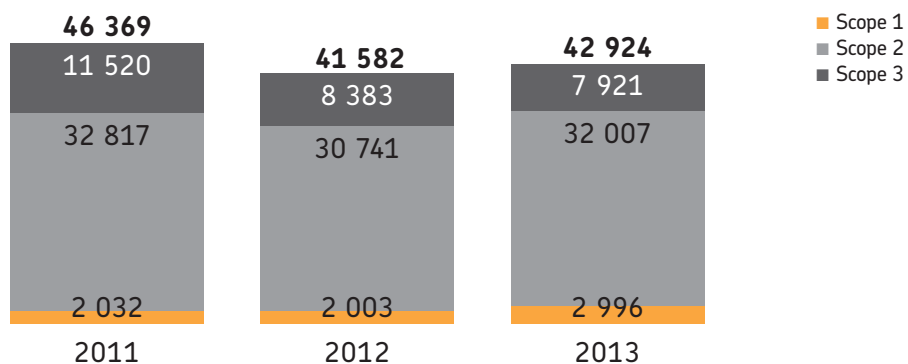
#### Hiilijalanjälki, kasvihuonekaasupäästöjen intensiteetti ja vähentämistoimet (G4-EN6, EN15-19)

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

Vuoden 2013 aikana Vallila-korttelin Vääksyntie 2:ssa kehitettiin kiinteistön energiatehokkuutta, jätehuoltoa sekä sisäolosuhteita LEED-ympäristöluokituksen edellyttämien tavoitteiden saavut-

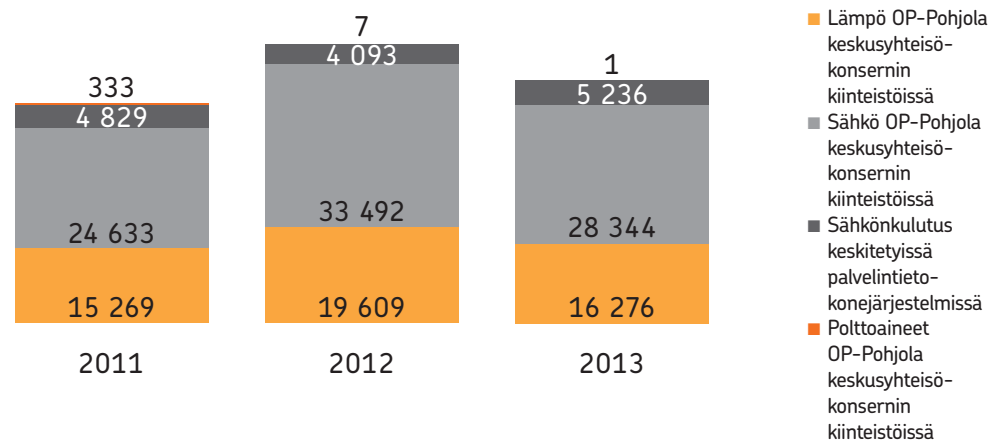
### Kasvihuonepäästöt

tn



### Energian kulutus

MWh



tamiseksi. Kiinteistöissä toteutettiin energiakatselmus, jonka perusteella kohteessa mahdollistettiin muun muassa LVI-laitteiden käytön optimoinnin ja valaistusjärjestelmien uudistamisen avulla 508 GJ:n säästöt energiankulutuksessa, mikä tarkoittaisi noin 17 000 euron ja 109 CO<sub>2</sub>-tonnin vuotuista vähennystä. Vuoden aikana näitä säästötoimenpiteitä toteutettiin 184 GJ:n edestä (n. 46 CO<sub>2</sub> tn).

Vuoden aikana uusia osia Vallila-korttelista liitettiin kaukokylmä-verkkoon, minkä myötä vuotuinen jäähditysenergiatarve on vähentynyt noin 11 681 GJ edellisvuotisen jäähditysenergiankulutuksen perusteella. Säästöä vastaava hiilidioksidipäästö Vallilan kiinteistöissä vuonna 2013 käytetyn sähkön päästökertoimella on 555 CO<sub>2</sub> tn.

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

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

#### *Energian kulutus (G4-EN3), energiaintensiteetti (G4-EN5)*

OP-Pohjola-ryhmän Helsingin suurimpien kiinteistöjen (Vääk-syntie 2 ja 4, Elimäenkatu 5, Elimäenkatu 15, Lapinmäentie ja Hiomotie) energiankokonaiskulutus (kiinteistöjen sähkö ja lämpö sekä Teollisuuskadun konesali) oli 169 971 GJ (199 174 vuonna 2012). Energiaintensiteetti eli kokonaisenergiankulutus

henkeä kohti oli 38 GJ. Sähkön kulutuksen muutokseen vaikutti OP-Pohjola-ryhmän Vallila 2015 -kiinteistöhanke, jossa Vallila-korttelin vanhoja tiloja on saneerattu tai purettu uusien ympäristötehokkaampien rakennusten tieltä.

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

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

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

#### *Muut epäsuorasta energiankäytöstä aiheutuvat kasvihuonepäästöt (G4-EN17)*

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

## Sosiaalinen vastuu

### Henkilöstö

#### Henkilöstörakenne (G4-10, G4-LA1, G4-LA12)

OP-Pohjola-ryhmän henkilöstön määrä väheni 1 307 henkilöllä vuonna 2013. Vuoden 2013 lopussa ryhmän palveluksessa oli 11 983 henkilöä (2012: 13 290). Vakinaisessa työsuhteessa oli 94 prosenttia (94) ja määräaikaisessa työsuhteessa 6 prosenttia (6). Suomessa työskenteli 11 609 henkilöä, Virossa 134, Latviassa 118, Liettuassa 120 ja Venäjällä kaksi henkilöä.

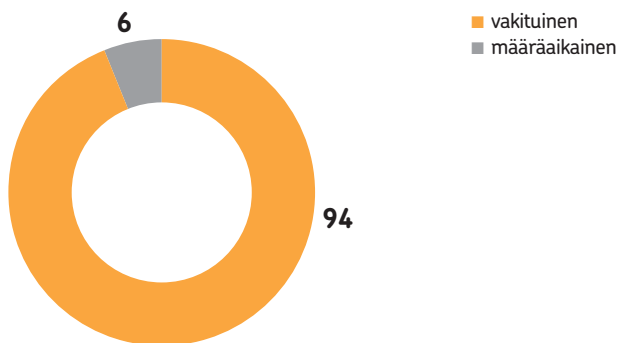
Vakinaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus ilman liikkeenluovutuksia oli 9,8 prosenttia (6,1), josta syksyllä 2012 käytyjen yt-neuvotteluiden ja ryhmän rakenneuudistuksen seurauksena irtisanottujen ja tukipakettien ottaneiden osuus on merkittävä. Lisäksi vuoden aikana ryhmästä on siirtynyt kumppaneiden palvelukseen 541 henkilöä liikkeenluovutusten seurauksena.

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

\* Vuoden 2012 vertailuluku muuttui laskentamenetelmän oikaisun myötä.

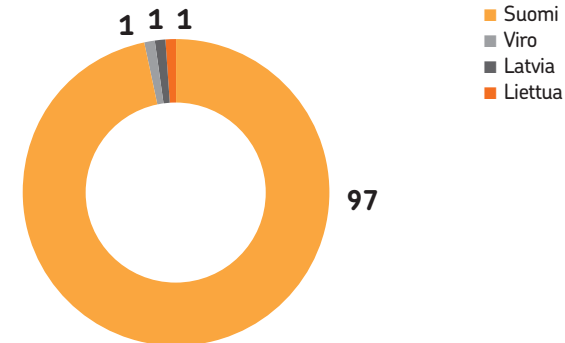
### Henkilöstö työsuhteen mukaan

%



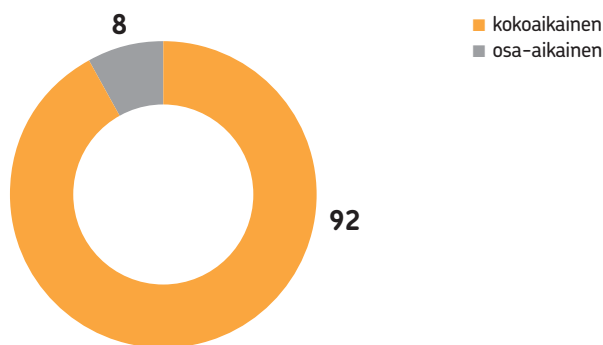
### Henkilöstö maittain

%



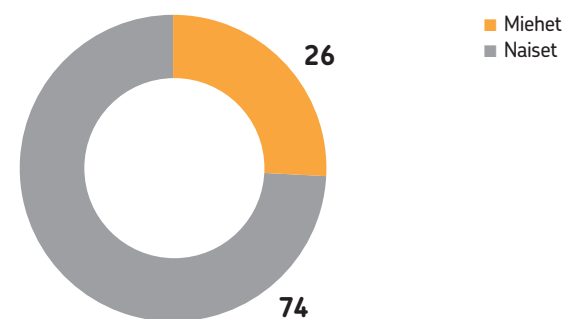
### Henkilöstö työsuhteen mukaan

%



### Henkilöstö sukupuolittain

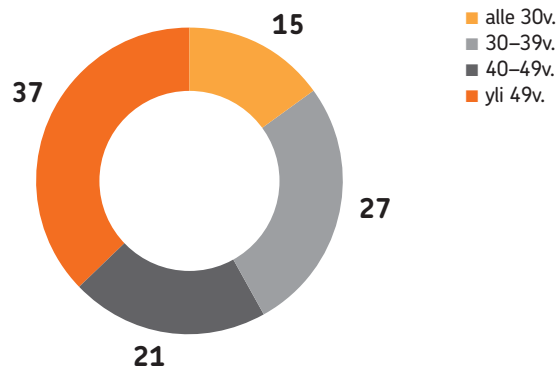
%





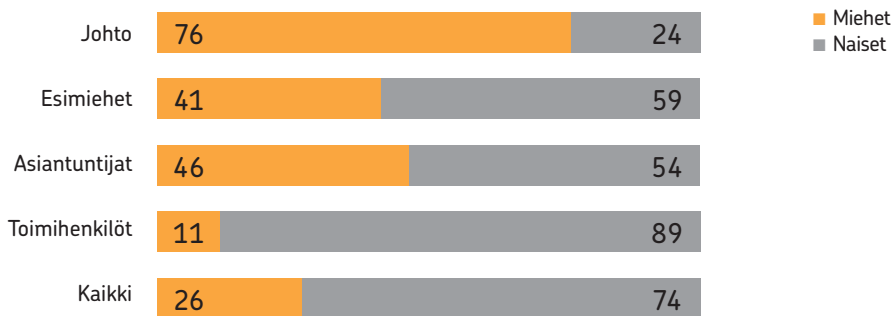
### Henkilöstö ikäryhmittäin

%



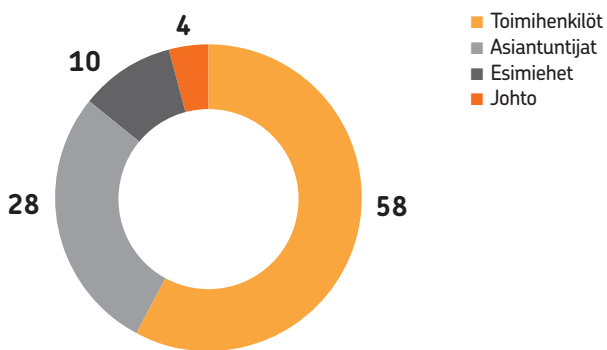
### Henkilöstö henkilöstöryhmittäin ja sukupuolittain

%



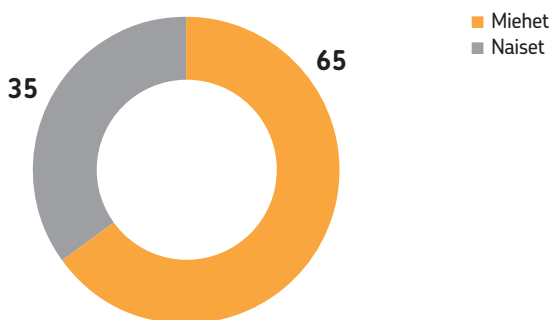
### Henkilöstö henkilöstöryhmittäin

%



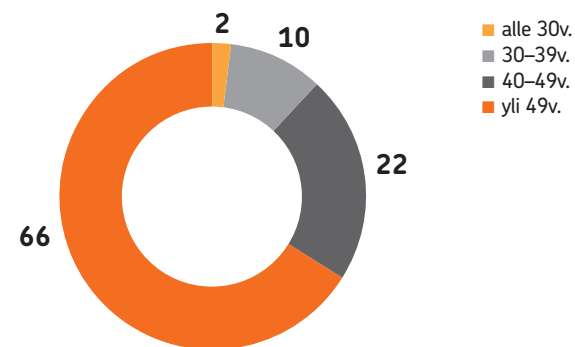
### Hallintoelimet sukupuolittain

%



### Hallintoelimet ikäryhmittäin

%



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

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

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

### **Palkitseminen**

#### *Hallituksen ja ylimmän johdon palkitseminen (G4-51)*

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

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

kellä. Palkkion maksamiseen liittyy työ- tai toimisuhteen voima- saoloa koskevia ehtoja.

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

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

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

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

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

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

#### *Palkitsemisjärjestelmät (G4-52)*

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

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

Palkitsemista koskevassa valmisteluprosessissa keskusyhteisökonsernin emon HR-ohjaus (palkitseminen ja suorituksen johtaminen)

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

#### *Sidosryhmien näkemysten huomiointi (G4-53)*

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

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

Keskusyhteisökonsernin henkilöstöetuudet ovat yhtenäiset työsuhteen laadusta riippumatta, ja osa-aikaiselle ja/tai määräaikaiselle henkilöstölle tarjotaan samat edut kuin kokoaikaiselle ja/tai vakinaiselle henkilöstölle. Ryhmän osuuspankit päättävät tarjoamistaan eduista itsenäisesti mutta noudattavat kohtuullisesti keskusyhteisökonsernin etukokonaisuuden mallia.

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

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

#### *Naisten ja miesten peruspalkkojen ja palkitsemisen suhde henkilöstöryhmittäin merkittävässä toimipaikoissa (G4-LA13)*

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

#### **Koulutus**

#### *Osaamisen kehittäminen (G4-LA10)*

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

OP-Pohjola tarjoaa suurena finanssialan työnantajana henkilöstölle runsaasti mahdollisuuksia kehittää osaamistaan siirtymällä tehtävästä toiseen. Osaamisen kehittämisessä hyödynnetään valmennusten lisäksi myös muita kehittymisen menetelmiä kuten

mentorointia ja coachingia, sekä panostetaan tavoitteelliseen työssä oppimiseen.

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

#### *Suoritusarvioinnit (G4-LA11)*

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

#### **Yhteiskunta**

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

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

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

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

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

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

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

*Vahvistetut lahjontatapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet (G4-S05)*

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

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

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

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

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

**Tuotevastuu**

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

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

*Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakkaiden tietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä (G4-PR8)*

Vuoden 2013 aikana OP-Pohjola-ryhmän tietoon tuli 10 asiakkaiden yksityisyyssuojaa koskevaa vahinkoa. Kyse oli tilanteista, joissa asiakkaan nähtävälle joutui toisen asiakkaan tietoja esimerkiksi postitusvirheen tai muun erehdyksen seurauksena tai jos

asiakas kirjautui vahingossa verkkopalveluun toisen asiakkaan käyttäjätunnuksella. Tapauksista ei aiheutunut taloudellisia vahinkoja.

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

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

## GRI-raportointiperiaatteet

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

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

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

### *Olennaisuuden määrittely (G4-18)*

OP-Pohjola on määritellyt yhteiskuntavastuuraportin sisällön GRI G4-ohjeiston raportointiperiaatteiden mukaisesti. Olennaisen yhteiskuntavastuun näkökohtien tunnistamisessa on otettu huomioon OP-Pohjolan toiminnan, tuotteiden ja palveluiden sekä

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

### *Tunnistetut olennaiset näkökohdat (G4-19)*

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

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

arviointi sekä yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit.

- Tuotevastuu: tuote- ja palvelutiedot, markkinointiviestintä, asiakkaiden yksityisyyden suoja ja määräystenmukaisuus.

### *Laskentaraja (G4-20, G4-21)*

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

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

### **KPI-mittarien laskentaperiaatteet**

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

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

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

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

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

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

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

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 astei-

kolla (1–5). Suosittelijoiksi on laskettu melko- tai aivan varmasti -vastaukset, joiden luvusta vähennetään tuskin- tai ei missään tapauksessa -vastaukset. Tutkimukseen vastasi 9725 henkilöasiakasta vuonna 2013.

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

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

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

### Finanssitoimialakohtaiset GRI-indikaattorit (FS)

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

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

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

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

### Sosiaalinen raportointi

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

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

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

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

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

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

**G4-LA3.** Töihin paluusta ja töissä pysyvyysaste vanhempainvapaa jälkeen on ilmoitettu Suomen osalta.

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

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

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

**G4-LA11.** Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus on ilmoitettu koko OP-Pohjola-ryhmän osalta. Laskennassa ei ole huomioitu henkilöstöä, joka on aloittanut työssään edellisen kehitys- ja tavoitekeskustelukauden jälkeen.

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

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

## Ympäristöraportointi

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

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

- Oman toiminnan suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1 – pakollinen sisällyttää laskentaan): polttoainekulutus varavoimakoneissa ja omistussuorissa (myös oman leasing-yhtiön autot).
- Oman toiminnan epäsuorat päästöt ostetun sähkön ja lämmön tuotannosta (scope 2 – pakollinen sisällyttää laskentaan): sähkö

ja lämpö OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernissa Vallila 2015 -hanke huomioiden (pl. Omasairaala) sekä jäsenosuuspankkien käytössä olevissa toimistokiinteistöissä.

- Muut epäsuorat päästöt (scope 3 – sisällyttäminen laskentaan vapaaehtoista): jätteet ja jätevesi, sähkönkulutus palveluntarjoajan tiloissa olevassa konesalissa, liikematkustus, ostetut kuljetukset ja postitus, paperinkulutuksen elinkaari-päästöt.

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

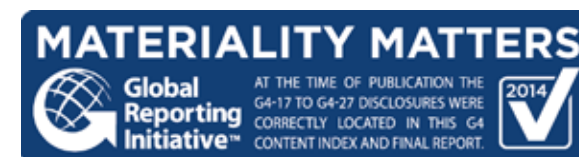
Energiankulutus on raportoitu OP-Pohjola-ryhmän Helsingin suurimpien kiinteistöjen (Vääksyntie 2 ja 4, Elimäenkatu 5, Elimäenkatu 15, Lapinmäentie ja Hiomotie) osalta, koska niistä on saatavilla tarkat sähkönkulutustiedot.

## GRI-sovellusarvio / ulkoinen varmennus (G4-33)

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

Raporttia ei ole varmennettu ulkoisesti. Esitettyjen tietojen oikeellisuus on varmistettu sisäisesti. GRI on käynyt läpi olennaisuuden arviointiprosessin vastaavuuden GRI G4-ohjeistoon. GRI:n toteutama läpikäynti kattaa yhteiskuntavastuun näkökohtien olennaisuutta (G4-17–23) sekä sidosryhmävuorovaikutusta (G4-24–27) koskevien tietojen ja prosessien kuvausten GRI G4-vastaavuuden arvioinnin. GRI:n suorittaman läpikäynnin perusteella

OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuraportissa 2013 on noudatettu GRI G4-ohjeiston sisällön määrittelyn periaatteita.



## GRI-sisältövertailu

● Täysin raportoitu ○ Osittain raportoitu ○ Ei raportoitu

GRI-SISÄLTÖ		Sivu	Raportointi-aste	Ulkoinen varmennus	Lisätiedot
<b>Strategia ja analyysi</b>					
G4-1	Toimitusjohtajan katsaus	2	●	○	
G4-2	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	6	●	○	
<b>Organisaation taustakuvaus</b>					
G4-3	Raportoivan organisaation nimi	3-4	●	○	
G4-4	Tärkeimmät tavaramerkit/brändit sekä tuotteet ja palvelut	3-4	●	○	
G4-5	Organisaation pääkonttorin sijainti	3-4	●	○	
G4-6	Toimintamaiden lukumäärä ja maat, joissa organisaatio toimii tai jotka ovat merkittäviä raportissa kuvattujen olennaisten yritysvastuun näkökohtien osalta	3-4	●	○	
G4-7	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	3-4	●	○	
G4-8	Markkina-alueet	3-4	●	○	
G4-9	Raportoivan organisaation koko	3-4	●	○	
G4-10	Henkilöstön määrä työsuhteen ja työ sopimuksen mukaan, alueellisesti ja sukupuolen mukaan jaoteltuna	38	●	○	
G4-11	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	40	●	○	
G4-12	Organisaation toimitusketju	21	●	○	
G4-13	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa, omistusrakenteessa tai toimitusketjussa raportointijaksolla	Keskeiset tapahtumat 2013	●	○	OP-Pohjola-ryhmän vuosikertomus 2013 > Vuosi 2013 > Keskeiset tapahtumat 2013
		21			
G4-14	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	26-27	●	○	
G4-15	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	14	●	○	
G4-16	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	14	●	○	
<b>Tunnistetut olennaiset näkökohdat ja laskentarajat</b>					
G4-17	Konsernin laskentaraja	Tilinpäätös, liite 55	●	○	OP-Pohjola-ryhmän vuosikertomus 2013 > Tilinpäätös > OP-Pohjola-ryhmän IFRS-tilinpäätös 2013 > OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöksen liitetiedot > Liite 55. Omistukset muissa yrityksissä
G4-18	Raportin sisällönmäärittely	9, 43	●	○	



GRI-SISÄLTÖ		Sivu	Raportointi-aste	Ulkoinen varmennus	Lisätiedot
G4-19	Olellaiset näkökohdat	43	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-20	Olellaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation sisällä	43	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-21	Olellaisia näkökohtia koskevat laskentaraja organisaation ulkopuolella	43	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-22	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Ei muutoksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-23	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	Ei muutoksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Sidosryhmävuorovaikutus</b>					
G4-24	Luettelo organisaation sidosryhmistä	18–21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-25	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	18–21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-26	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	18–21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-27	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	18–21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Raportin kuvaus</b>					
G4-28	Raportointijakso	1.1.–31.12.2013	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-29	Edellisen raportin päiväys	1.3.2013	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-30	Raportin julkaisutiheys	Vuosittain	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-31	Yhteystiedot josta voi tilata raportin ja kysyä siihen liittyviä lisätietoja	viestinta@op.fi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-32	GRI-sisältövertailu	46–55	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-33	Lähestymistapa ulkoiseen varmennukseen	45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Hallinto</b>					
Hallintorakenne ja kokoonpano					
G4-34	Hallintorakenne ja valiokunnat	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	OP-Pohjola-ryhmä > OP-Pohjola-ryhmä > Hallinnointi > Hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance
G4-35	Vastuunjako	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-36	Vastuuhenkilöt	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-37	Sidosryhmien konsultointi	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-38	Hallituksen kokoonpano	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-39	Hallituksen puheenjohtajan asema	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-40	Hallituksen valinta	Hallinnointiperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

GRI-SISÄLTÖ		Sivu	Raportointi- aste	Ulkoinen varmennus	Lisätiedot
G4-41	Eturistiriitojen välttäminen	Hallinnointiperiaatteet	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Hallituksen rooli organisaation tarkoituksen, arvojen ja strategian määrittelyssä				
G4-42	Hallituksen rooli organisaation tarkoituksen, arvojen ja strategian määrittelyssä	Hallinnointiperiaatteet	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	OP-Pohjola-ryhmä > OP-Pohjola-ryhmä > Hallinnointi > Hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance
	Hallituksen pätevyuden ja suorituksen arviointi				
G4-43	Hallituksen pätevyys	Hallinnointiperiaatteet	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	OP-Pohjola-ryhmä > OP-Pohjola-ryhmä > Hallinnointi > Hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance
G4-44	Hallituksen suorituksen arviointi	Hallinnointiperiaatteet	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Hallituksen rooli riskien hallinnassa				
G4-45	Hallituksen rooli riskien tunnistamisessa ja hallinnassa	26–27	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-46	Riskienhallinnan tehokkuuden arviointi	26–27	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-47	Riskiarviointien frekvenssi	26–27	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Hallituksen rooli yritysraportoinnissa				
G4-48	Yritysraportin hyväksyminen	43	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Hallituksen rooli taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun suorituksen arvioinnissa				
G4-49	Epäkohtien kommunikointi	26–27	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-50	Hallitukselle raportoidut epäkohdat	26–27	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Palkitseminen ja kannusteet				
G4-51	Hallituksen ja ylimmän johdon palkitseminen	40	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-52	Palkitsemisjärjestelmät	40–41	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-53	Sidosryhmien näkemysten huomiointi	41	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-54	Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion suhde toimintamaittain	31	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-55	Korkeimman ja keskimääräisen vuosiansion muutos toimintamaittain	31	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Liiketoiminnan eettisyys				
G4-56	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	8, 26	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-57	Toiminnan eettisyyteen ja lainmukaisuuteen liittyvä neuvonanto	26	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

GRI-SISÄLTÖ		Sivu	Raportointi-aste	Ulkoinen varmennus	Lisätiedot
G4-58	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	26, 41–42	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Johtamistavan kuvaus</b>				
	Yleinen johtamistavan kuvaus (DMA)	11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Toimialakohtaiset johtamistavan kuvaukset</b>				
	Tuotteiden ja palveluiden vaikutukset				
FS1	Yhteiskuntavastuun politiikat liiketoiminnoissa	22–25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
FS2	Ympäristö- ja sosiaalisen vastuun riskien arviointi liiketoiminnoissa	22–25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
FS3	Menettelytavat asiakkaiden yhteiskuntavastuun sopimuksenmukaisuuden valvontaan	22–25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
FS4	Menettelytavat henkilöstön yhteiskuntavastuuosaamisen lisäämiseen	26–27	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
FS5	Vuorovaikutus asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden tai sijoittajien kanssa liittyen yhteiskuntavastuun riskeihin ja mahdollisuuksiin	22–25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Tuote- ja palvelutiedot				
FS15	Menettelytavat finanssipalveluiden ja -tuotteiden vastuulliseen kehittämiseen ja myyntiin liittyen	42, 27	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Toimintaindikaattorit</b>				
	Tuotteiden ja palveluiden vaikutukset				
	<b>Näkökohta: Tuoteportfolio</b>	Tunnistettu olennainen näkökohta			
FS6	Tuoteportfolion jakauma	22–25 , 32–33	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
FS7	Erytistä sosiaalista hyötyä tuottavien tuotteiden ja palveluiden kokonaisarvo jaoteltuna toimialoittain ja tarkoituksen mukaan	22–25, 32	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Esimerkkejä sosiaalista hyötyä tuottavista tuotteista ja palveluista esitetty.
FS8	Erytistä ympäristöhyötyä tuottavien tuotteiden ja palveluiden kokonaisarvo	22–25, 32	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Näkökohta: Auditointi</b>	Tunnistettu olennainen näkökohta			
FS9	Ympäristö- ja sosiaalisten politiikkojen sekä riskienarviointimenetelmien kattavuus ja tarkastusfrekvenssi	33	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Näkökohta: Omistajuus</b>	Tunnistettu olennainen näkökohta			
FS10	Vuorovaikutus ympäristö- ja sosiaalisissa kysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa	33	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
FS11	Sijoituskohteiden positiivinen tai negatiivinen arvottaminen	34	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
FS12	Ympäristö- ja sosiaalisiin asioihin liittyvät äänestysperiaatteet niiden osakkeiden osalta, joihin raportoitavalla organisaatiolla on äänivalta tai mahdollisuus vaikuttaa äänivallan käyttöön	33	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

GRI-SISÄLTÖ		Sivu	Raportointi-aste	Ulkoinen varmennus	Lisätiedot
Taloudellinen vastuu					
<b>Näkökohta: Taloudelliset tulokset</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EC1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	34–35	●	○	
	FSSS: Yleishyödyllisiä toimintoja tukevien ohjelmien arvo ja jakauma kohteittain		●	○	
G4-EC2	Ilmastonmuutoksen aiheuttamat taloudelliset vaikutukset sekä muut riskit ja mahdollisuudet liittyen organisaation toimintaan	34–35	●	○	
G4-EC3	Organisaation eläkesitoumusten kattavuus	34–35	●	○	
		Tilinpäätös, liite 39			OP-Pohjola-ryhmän vuosikertomus 2013 > Tilinpäätös > OP-Pohjola-ryhmän IFRS-tilinpäätös 2013 > OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöksen liitetiedot > Liite 39.Varaukset ja muut velat
G4-EC4	Valtiolta saadut avustukset	34–35	●	○	
<b>Näkökohta: Välilliset taloudelliset vaikutukset</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EC7	Infrastruktuuri-investointien ja yleishyödyllisten palvelujen tuen kehitys ja vaikutukset	17	○	○	Paikalliset hankkeet, investoinnit toimivaan suomalaiseen maksuliikennejärjestelmään.
G4-EC8	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	34–35	●		
<b>Näkökohta: Ostokäytännöt</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EC9	Paikallisten ostojen osuus merkittävässä toimipaikoissa	21	●	○	
Ympäristövastuu					
<b>Näkökohta: Energia</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EN3	Organisaation oma energian kulutus	36–37	●	○	
G4-EN4	Organisaation ulkopuolinen energian kulutus	Tietoa ei kerätä	○	○	
G4-EN5	Energiaintensiteetti	37	●	○	
G4-EN6	Energian kulutuksen vähentäminen	36–37	●	○	
G4-EN7	Vähennykset tuotteiden ja palveluiden energiatarpeessa	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	○	○	
<b>Näkökohta: Päästöt</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EN15	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 1) FSSS: liikematkustamisen ja lähettipalveluiden kasvihuonekaasujen päästöt	36–37	●	○	

GRI-SISÄLTÖ		Sivu	Raportointi-aste	Ulkoinen varmennus	Lisätiedot
G4-EN16	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 2)	36–37	●	○	
G4-EN17	Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 3)	36–37	●	○	
G4-EN18	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	36–37	●	○	
G4-EN19	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	36–37	●	○	
G4-EN20	Otsonikatoa aiheuttavien aineiden päästöt	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	○	○	
G4-EN21	Typen oksidien (NOx), rikkioksidien (SOx) päästöt sekä muut merkittävät päästöt ilmaa	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	○	○	
<b>Näkökohta: Tuotteet ja palvelut</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EN27	Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentämistoimenpiteiden laajuus	22	●	○	
G4-EN28	Kierrätettyjen tuotteiden ja pakkausmateriaalien suhteellinen osuus myydyistä tuotteista tuoteryhmittäin	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	○	○	
<b>Näkökohta: Toimittajien ympäristöarvioinnit</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-EN32	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	21	●		Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
G4-EN33	Merkittävät nykyiset ja mahdolliset negatiiviset ympäristövaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	21	●		Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
Sosiaalinen vastuu					
Henkilöstö ja työolosuhteet					
<b>Näkökohta: Työllistäminen</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA1	Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus jaoteltuna ikäryhmittäin, sukupuolen mukaan ja alueittain	38–39	●	○	Alkaneet ja päättyneet työsuhteet on kerätty G4-ohjeistuksen edellyttämällä tarkkuudella. Mittariluvut on esitetty ilman jaottelua ikäryhmän, sukupuolen tai alueen mukaan.
G4-LA2	Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstöetuudet, joita ei tarjota määräaikaiselle tai osa-aikaiselle henkilöstölle merkittävässä toimipaikoissa	41	●	○	
G4-LA3	Töihin paluuaste ja töissä pysyvyysaste vanhempainloman jälkeen jaoteltuna sukupuolen mukaan	31	●	○	

GRI-SISÄLTÖ		Sivu	Raportointi-aste	Ulkoinen varmennus	Lisätiedot
<b>Näkökohta: Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA4	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika ja sen sisältyminen kollektiivisiin työehtosopimuksiin	40	●	○	
<b>Näkökohta: Työterveys ja -turvallisuus</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA5	Osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä työterveyttä ja -turvallisuutta valvovissa ja neuvoa-antavissa toimikunnissa	31	●	○	
G4-LA6	Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja työhön liittyvät kuolemantapaukset jaoteltuna alueittain ja sukupuolen mukaan	31	○	○	Raportti esittää sairauspoissaolojen suhteellisen osuuden säännöllisestä vuosityöajasta Suomen osalta. Muita G4-LA6-mittarilukuja ei kerätty
G4-LA7	Työntekijät, jotka työskentelevät työtehtävissä, joissa on suuri esiintymistiheys ja riski tietyille sairauksille	OP-Pohjola-ryhmän liiketoiminnassa ei ole työtehtäviä, jossa olisi tunnistettu suuri esiintymistiheys ja riski tietyille sairauksille.	○	○	
G4-LA8	Ammattiliittojen kanssa tehtyjen sopimusten sisältämät terveys- ja turvallisuusteemat	41	●	○	
<b>Näkökohta: Koulutus</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA9	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden jaoteltuna sukupuolen mukaan ja henkilöstöryhmittäin	31	○	○	Koulutuskulujen suhteellinen osuus kokonais-palkkasummasta Suomen osalta. Varsinaisia G4-LA9-mittarilukuja ei kerätty.
G4-LA10	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat, jotka tukevat henkilöstön jatkuvaa työllisyyttä ja antavat tukea työsuhteen päättymistilanteissa	41	●	○	
G4-LA11	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	31	●	○	
<b>Näkökohta: Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA12	Organisaation hallintoelinten kokoonpano ja henkilöstön jakauma henkilöstöryhmittäin jaoteltuna sukupuolen, ikäryhmän, vähemmistöryhmän ja muiden monimuotoisuuteen liittyvien tekijöiden mukaisesti	38–39	●	○	
<b>Näkökohta: Tasa-arvoinen palkitseminen</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA13	Naisten ja miesten peruspalkkojen ja palkitsemisen suhde henkilöstöryhmittäin merkittävässä toimipaikoissa	41	○	○	Naisten palkan osuus miesten palkasta on kerätty G4-ohjeituksen edellyttämällä tarkkuudella Rahoitusalan ja Vakuumusalan työehtosopimuksista Suomessa. Tietoa ei julkistettu.

GRI-SISÄLTÖ		Sivu	Raportointi-aste	Ulkoinen varmennus	Lisätiedot
<b>Näkökohta: Toimittajien työolojen arviointi</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA14	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu työoloihin liittyvien kriteerien mukaisesti	21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
G4-LA15	Merkittävät nykyiset ja mahdolliset negatiiviset työoloihin liittyvät vaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
<b>Näkökohta: Työoloihin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-LA16	Työoloihin liittyvän valitusmekanismin kautta rekisteröityjen, käsiteltyjen ja ratkaistujen epäkohtien lukumäärä	Ei tapauksia vuonna 2013	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ihmisoikeudet					
<b>Näkökohta: Syrjinnän kieltö</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-HR3	Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet	Yksi väite selvitettävänä	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Näkökohta: Toimittajien ihmisoikeusarviointi</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-HR10	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ihmisoikeuksiin liittyvien kriteerien mukaisesti	21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
G4-HR11	Merkittävät nykyiset ja mahdolliset negatiiviset ihmisoikeuksiin liittyvät vaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
<b>Näkökohta: Ihmisoikeuksiin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-HR12	Ihmisoikeuksiin liittyvän valitusmekanismin kautta rekisteröityjen, käsiteltyjen ja ratkaistujen epäkohtien lukumäärä	Ei tapauksia vuonna 2013	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Yhteiskunta					
<b>Näkökohta: Paikallisyhteisöt</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-S01	Prosenttiosuus toiminnoista, joissa on toteutettu paikallisyhteisö-vuorovaikutus, vaikutusarviointi ja kehitysohjelmat	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-S02	Toiminnot, joilla on nykyisiä ja mahdollisia negatiivisia vaikutuksia paikallisyhteisöihin	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
FS13	Finanssipalveluiden saatavuus haja-asutusalueilla tai alikehittyneillä talousalueilla jaoteltuna palvelutyypeittäin	34–35	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
FS14	Aloitteet, jotka parantavat vajaakykyisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää finanssipalveluita	22–25	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Näkökohta: Lahjonta ja korruption vastaisuus</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			

GRI-SISÄLTÖ	Sivu	Raportointi-aste	Ulkoinen varmennus	Lisätiedot	
G4-S03	Lahjontaan liittyvän riskiarvioinnin läpikäyneiden liiketoimintayksiköiden lukumäärä ja prosenttiosuus sekä tunnistetut merkittävät riskit	41–42	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-S04	Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus	41–42	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Koulutus väärinkäytösten estämiseen. Hyvän liiketavan periaatteiden koulutus.
G4-S05	Vahvistetut lahjontatapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	41–42	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Näkökohta: Poliittinen vaikuttaminen</b>	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-S06	Poliittisten tukien kokonaisarvo jaoteltuna maittain ja edunsaajittain	41–42	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Näkökohta: Kilpailun rajoitukset</b>	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-S07	Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvien oikeustoimien lukumäärä ja oikeuden päätökset	Ei tapauksia vuonna 2013.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Näkökohta: Määräystenmukaisuus</b>	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-S08	Merkittävien lainsäädännön ja säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo määrä sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä	41–42	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Näkökohta: Toimittajien yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi</b>	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-S09	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyvien kriteerien mukaisesti	21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
G4-S010	Merkittävät nykyiset ja mahdolliset negatiiviset yhteiskunnalliset vaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sisältyy toimittajahallinnan riskiarviointeihin ja tarvittaessa hankintasopimuksiin.
	<b>Näkökohta: Yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit</b>	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-S011	Yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyvän valitusmekanismin kautta rekisteröityjen, käsiteltyjen ja ratkaistujen epäkohtien lukumäärä	Ei tapauksia vuonna 2013	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Tuotevastuu				
	<b>Näkökohta: Tuote- ja palvelutiedot</b>	Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-PR3	Organisaation tuotteiden ja palvelujen pakollisen tuoteinformaation ja -merkintäjien tyypit sekä prosenttiosuus tärkeimmistä tuotteista ja palveluista, joita nämä vaatimukset koskevat	42	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-PR4	Tuote- ja palveluinformaation ja -merkintöihin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan	Ei tapauksia vuonna 2013	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-PR5	Asiakastytyväisyyystutkimusten tulokset	27	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
FS16	Aloitteet finanssilukutaidon parantamiseksi jaoteltuna hyödynsaajittain	17–18	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	



GRI-SISÄLTÖ		Sivu	Raportointi-aste	Ulkoinen varmennus	Lisätiedot
<b>Näkökohta: Markkinointiviestintä</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-PR6	Kiellettyjen tai kiistanalaisten tuotteiden myynti	Ei raportoitu, koska tunnusluku ei sovellu OP-Pohjolan toimintaan. Toiminnan välillisiä vaikutuksia on käsitelty liiketoimintaprosessien kuvauksessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
G4-PR7	Markkinointiviestintään, mainontaan ja sponsorointiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan	Ei tapauksia vuonna 2013	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Näkökohta: Asiakkaiden yksityisyyden suoja</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-PR8	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä	42	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Näkökohta: Määräystenmukaisuus</b>		Tunnistettu olennainen näkökohta			
G4-PR9	Tuotteiden ja palveluiden käyttöön liittyvän lainsäädännön ja säännösten rikkomisesta aiheutuneiden merkittävien sakkojen rahamääräinen arvo	Ei tapauksia vuonna 2013	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

## Global Compact –raportointi

	Lisätietoja	Sivu
<b>Ihmisoikeudet (Human Rights)</b>		
Periaate 1: Yritysten tulee tukea ja kunnioittaa yleismaailmallisia ihmisoikeuksia omassa vaikutuspiirissään	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
	Hyvän liiketavan periaatteet	26–27
	Toimitusketju	21
Periaate 2: Yritysten tulee huolehtia, että ne eivät ole osallisina ihmisoikeuksien loukkauksiin	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
	Hyvän liiketavan periaatteet	26–27
	Toimitusketju	21
<b>Työelämä (Labour)</b>		
Periaate 3: Yritysten tulee vaalia yhdistymisvapautta sekä kollektiivisen neuvotteluvoimien tehokasta tunnustamista	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
	Hyvän liiketavan periaatteet	26–27
	Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet	40
	Toimitusketju	21
Periaate 4: Yritysten tulee tukea kaikenlaisen pakkotyön poistamista	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
	Hyvän liiketavan periaatteet	26–27
	Toimitusketju	21
Periaate 5: Yritysten tulee tukea lapsityövoiman käytön tehokasta poistamista	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
	Hyvän liiketavan periaatteet	26–27
	Toimitusketju	21
Periaate 6: Yritysten tulee tukea työmarkkinoilla ja ammatinharjoittamisen yhteydessä tapahtuvan syrjinnän poistamista	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
	Hyvän liiketavan periaatteet	26–27
	Toimitusketju	21
	GRI-indeksi G4-HR3	53

	Lisätietoja	Sivu
<b>Ympäristö (Environment)</b>		
Periaate 7: Yritysten tulee tukea varovaisuusperiaatetta ympäristöasioissa	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
	Riskienhallinta	26–27
Periaate 8: Yritysten tulee tehdä aloitteita, jotka edistävät vastuullisuutta ympäristöasioissa	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
	Ympäristövastuu	28
	Vastuulliset tuotteet ja palvelut	22–25
	Toimitusketju	21
Periaate 9: Yritysten tulee kannustaa ympäristöystävällisten teknologioiden kehittämistä ja levittämistä	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
	Ympäristövastuu	28
	Vastuulliset tuotteet ja palvelut	22–25
	Toimitusketju	21
<b>Korruption vastaisuus (Anti-Corruption)</b>		
Periaate 10: Yritysten tulee toimia kaikkia korruption muotoja vastaan, mukaan lukien kirstys ja lahjonta	Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
	Hyvän liiketavan periaatteet	26–27
	Yhteiskunta	38

# Yhteystiedot

## Yhteiskuntavastuun yhteyshenkilöitä:

**Carina Geber-Teir**  
Viestintäjohtaja, johtokunnan jäsen

**Stina Suominen**  
Johtaja, vastuullisuus ja brändit

**Tiina Juntila**  
Viestintäpäällikkö, vastuullisuus ja brändit

**Ilkka Korhonen**  
Kehityspäällikkö, talousviestintä ja yhteiskuntavastuuraportointi

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

