

OP-Pohjola-ryhmän
yhteiskuntavastuuraportti
2011



Sisällys

Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä

Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus	2
Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	4
Olenaisuusarviointi.....	5
Yhteiskuntavastuun johtaminen	8
OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelma	9
Sidosryhmävuorovaikutus	11
Kansainväliset sitoumukset	12

Yhteiskuntavastuun teemat

Paikallisuus ja yhteiskunta	14
Vastuu suomalaisesta taloudellisesta infrastruktuurista.....	15
Paikalliset ja alueelliset hankkeet sidosryhmien kanssa.....	18
Talouslukutaito	20
Vastuu sidosryhmistä	22
Vuoropuhelu sidosryhmien kanssa.....	23
Henkilöstö.....	25
Omistajajäsenet ja osakkeenomistajat	28
Hallinnon osallistaminen	29
Vastuulliset tuotteet ja palvelut	31
Vastuullinen sijoittaminen	33
Vastuulliset pankkipalvelutuotteet ja -palvelut.....	36
Vastuulliset vakuutuspalvelut.....	38
Eettinen liiketoiminta	41
Hyvän liiketavan toimintaohjeet.....	42
Ympäristövastuu	44
Oman hiilijalanjäljen pienentäminen.....	45
WWF:n Green Office	47

Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot

GRI-sisältövertailu	50
GRI-mittarit	58
Rahoitusalan omat GRI-näkökohdat	59
Taloudellinen vastuu	64
Ympäristövastuu	66
Sosiaalinen vastuu	72
GRI-raportointiperiaatteet	82
Raportointiperiaatteet	83
GRI-sovellustaso	89
Yhteystiedot.....	90

Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä

Yhteiskuntavastuulla tarkoitetaan yleisesti vastuuta toiminnan taloudellisista, sosiaalisista ja ympäristövaikutuksista. Finanssialalla on myös merkittävä rooli koko yhteiskunnan vakauden edistäjänä.

Taloudellinen vastuu tarkoittaa sekä toiminnan liiketaloudellisesta kestävyydestä huolehtimista että yrityksen sidosryhmiin kohdistuvien taloudellisten vaikutusten huomioimista.

Sosiaaliseen vastuuseen kuuluvat henkilöstön hyvinvoinnista ja osaamisen kehittämisestä huolehtiminen, ihmisoikeuksien kunnioittaminen, tuotevastuu- ja kuluttajansuojakysymykset sekä hyvät toimintatavat yritysverkostossa sekä lähiyhteisö- ja yhteiskuntasuhteissa.

Ympäristövastuu on vastuuta ekologisesta ympäristöstä ja se kattaa sekä oman toiminnan ympäristövaikutusten vähentämisen että koko arvoketjun ympäristövaikutusten huomioimisen.

OP-Pohjola-ryhmässä terminä on yhteiskuntavastuu, sillä se kattaa koko toiminnan vaikuttavuuden. Vastuullisuus on keskeinen osa OP-Pohjolan arvoja ja strategiaa, ja ryhmä on sitoutunut edistämään yhteiskuntavastuuta liiketoiminnassaan.

OP-Pohjolan historiassa taloudellisella ja sosiaalisella vastuulla on pitkät perinteet ja yhteiskuntavastuu on kiinteä osa liiketoimintaa ja jokapäiväistä tekemistä. Ryhmän strateginen tavoite on olla yhteiskuntavastuun edelläkävijä toimialallaan Suomessa. Oman toimintansa yhteiskuntavastuun merkitystä sidosryhmilleen OP-Pohjola arvioi yhdessä eri sidosryhmien kanssa. Käytännön työtä ohjaavat OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelma ja hyvän liiketavan toimintaohjeet.

Yhteiskuntavastuuohjelman painopistealueina ovat paikallisuus ja yhteiskunta, eettinen liiketoiminta, tuotteiden ja palveluiden vastuullisuus, vastuu sidosryhmistä sekä ympäristövastuu.

OP-Pohjola kunnioittaa ja noudattaa toimialan kansainvälisesti tunnustettuja taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun periaatteita. OP-Pohjola-ryhmä on allekirjoittanut YK:n Global Compact -sitoumuksen ja OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito ovat sitoutuneet YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteisiin.

Pääjohtajan vastuullisuuskatsaus



Katso video

OP-Pohjola-ryhmän vastuullisuuden perustana on vahva osuustoiminnallinen arvopohja, jossa omistajuus ja asiakkuus yhtyvät. Perustehtävämme on kestävän taloudellisen menestyksen ja turvallisuuden sekä hyvinvoinnin edistäminen.

Vuoden 2011 lopussa olemme allekirjoittaneet Global Compactin ja sitoutuneet näin viemään sen periaatteet osaksi toimintamallejamme. OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun strateginen tavoite pitkällä aikavälillä on olla toimialan edelläkävijä Suomessa. Yhteiskuntavastuun toimenpiteissä huomioimme taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun.

Vuonna 2011 talouden epävakaa tilanne Euroopassa haastoi toimialaamme. OP-Pohjola-ryhmä avasi vuoden aikana useaan otteeseen yhteiskunnallista keskustelua Euroopan tilanteesta ja ratkaisumalleista. Koemme, että johtavana suomalaisena finanssiryhmänä meidän tulee kantaa vastuuta maamme taloudellisen infrastruktuurin toimivuudesta. Avoin ja läpinäkyvä keskustelu on osa sitä.

Omalta osaltamme olemme huolehtineet vakavaraisuudestamme ja osaavasta riskienhallinnasta. Vuoden aikana nostimme pitkän aikavälin vakavaraisuustavoittemme (Core Tier 1) 15 prosenttiin, kun se oli vuoden 2011 lopussa 14 prosenttia. Olemme kasvattaneet markkinaosuuttamme yritysrahoituksessa jatkuvasti vuoden 2008 finanssikriisin jälkeen, ja vuoden 2011 lopussa osuutemme yritys- ja yhteisöluotoista oli 29,7 prosenttia.

Vuonna 2011 rakensimme hyvän pohjan uudelle yhteiskuntavastuuhjelmallemme, edistimme raportointia aloittamalla GRI:n (Global Reporting Initiative) mukaisen raportoinnin ja linjasimme yhteiskuntavastuun merkitystä liiketoiminnallemme. Operatiivinen tavoite on, että vastuullisuus on tiivis osa liiketoimintaa. Olemme linjanneet, että:

- OP-Pohjola-ryhmä lisää vastuullisten tuotteiden ja palveluiden kehittämistä. Vastuullisen rahoituksen, sijoittamisen ja vahinkovakuuttamisen toimintatapoja parannetaan jatkuvasti. Ympäristö- ja sosiaalinen vastuu otetaan huomioon koko arvoketjussa.
- OP-Pohjola-ryhmä on vastuullinen työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä kehittymisestä ja hyvinvoinnista. Yhteiskuntavastuun osaamisemme on ammattitaitoista ja sidosryhmiemme arvostamaa.
- Johtavana finanssiryhmänä OP-Pohjola-ryhmä kantaa vastuuta maan taloudellisen infrastruktuurin toimivuudesta. Asiakkaiden omistamana ryhmänä panostamme talouslukutaidon edistämiseen.
- Yhteiskuntavastuun viestintä on avointa ja läpinäkyvää. Aktiivinen sidosryhmävuorovaikutus on OP-Pohjola-ryhmän luonteva tapa kehittää edelläkävijyyttä yhteiskuntavastuussa.

Jatkossakin merkittävä osa vastuullisuuttamme on pankki- ja vakuutusasioiden turvallisuuden edistäminen. Uskomme myös, että uusille vastuullisille tuote- ja palveluinnovaatioille tulee olemaan kysyntää. Meidän tulee huolehtia osaamisestamme taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun osalta koko organisaatiossa. Myös työn alla oleva uusi strategia on hyvä esimerkki siitä, että vahvalla vuorovaikutuksella voimme vaikuttaa yhteiskuntavastuun kehittämiseen ryhmässämme.

Reijo Karhinen
Pääjohtaja

Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet

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

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

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

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

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

Olellisuusarviointi

Sidosryhmien vastuullisuusodotusten selvittämiseksi ja niiden liiketoimintavaikutusten analysoimiseksi OP-Pohjola teki vuonna 2011 yhteiskuntavastuun olellisuusarvioinnin, jossa sidosryhmät arvioivat yleisten yhteiskuntavastuun näkökohtien olellisuutta OP-Pohjolan toiminnassa. Verkkokyselyyn osallistui henkilö- ja yritysasiakkaiden, hallinnon, henkilöstön sekä muiden ulkoisten sidosryhmien edustajia. Sidosryhmäkyselyyn vastasi yhteensä 408 henkilöä.

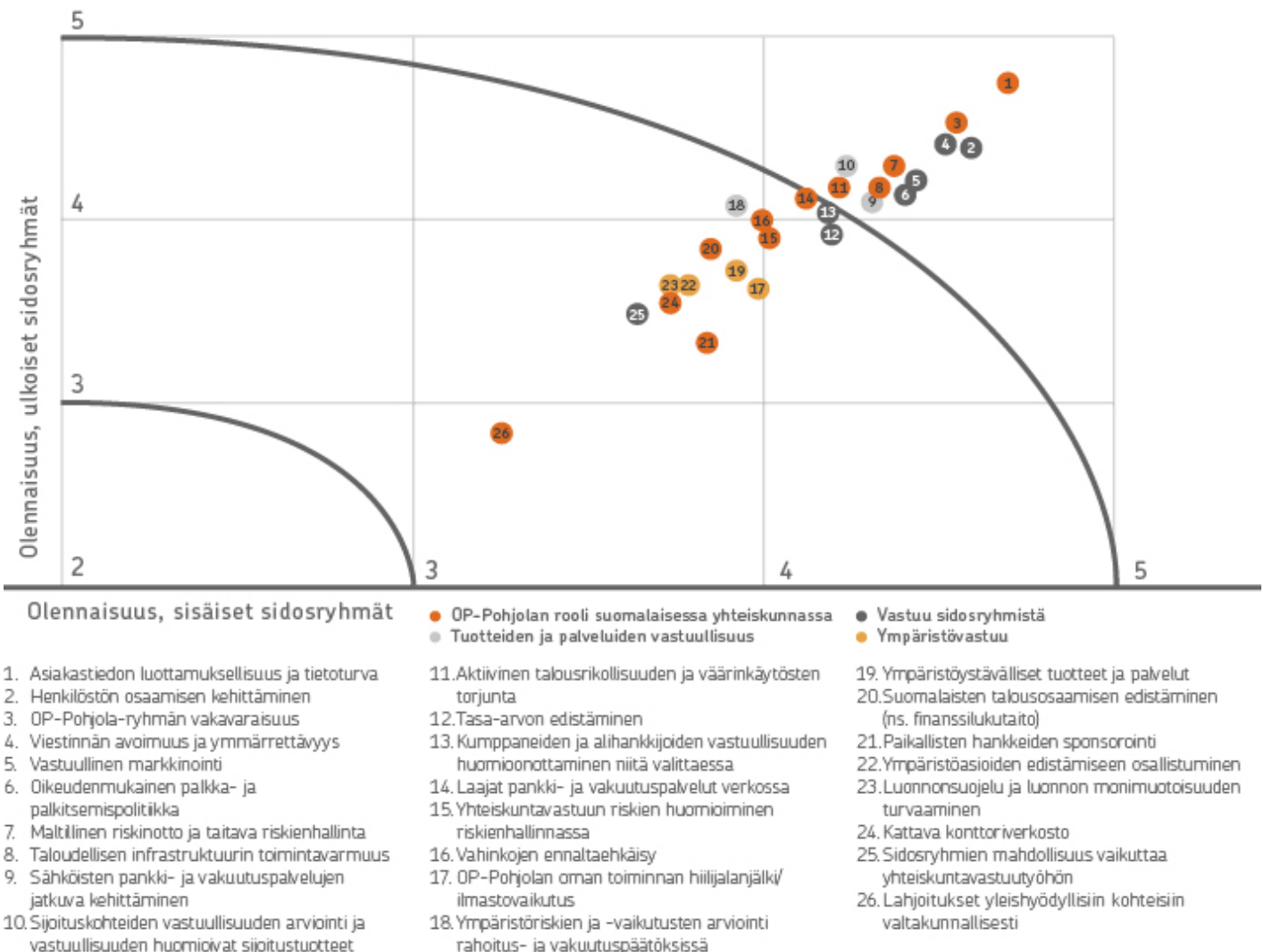
Yhteiskuntavastuun näkökohdat jakoutuivat kyselyssä neljälle osa-alueelle: OP-Pohjolan rooli suomalaisessa yhteiskunnassa, vastuulliset tuotteet ja palvelut, vastuu sidosryhmistä ja ympäristövastuu.

Olellisuusarvion tulokset

Sidosryhmien vastausten perusteella tärkeimmät OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun näkökohdat olivat asiakastiedon luottamuksellisuus ja tietoturva, henkilöstön osaamisen kehittäminen, ryhmän vakavaraisuus sekä viestinnän avoimuus ja ymmärrettävyys.

Muita olellisiksi arvioituja yhteiskuntavastuun näkökohtia OP-Pohjolan toiminnassa olivat lisäksi vastuullinen markkinointi, oikeudenmukainen palkka- ja palkitsemispolitiikka, maltillinen riskinotto ja taitava riskienhallinta, taloudellisen infrastruktuurin toimivuus, sähköisten pankki- ja vakuutuspalvelujen jatkuva kehittäminen sekä sijoituskohteiden vastuullisuuden arviointi.

OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun olellisuusmatriisi



Merkittävyyden arvioinnin lisäksi sidosryhmien edustajilta pyydettiin näkemyksiä OP-Pohjolan yhteiskuntavastuusta. Näihin kysymyksiin saatiin yli 500 vapaamuotoista vastausta, mikä osoittaa sidosryhmien laajaa kiinnostusta OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuseen. Vastauksissa korostettiin muun muassa paikallista yhteiskuntavastuuta, vastuullisuuden luontaista kytkentää osuustoiminnallisuuteen sekä mahdollisuutta edelläkävijyyteen. Toisaalta myös odotettiin lisää konkreettisia toimenpiteitä ja näyttöjä teoista. Olellisuusarviointin tulokset tukevat OP-Pohjola-ryhmän lähestymistapaa, jossa yhteiskuntavastuuta kehitetään kiinteänä osana liiketoimintaa.

Arvioinnin tuloksia on hyödynnetty ryhmän yhteiskuntavastuuohjelman painopistealueiden ja toimenpiteiden määrittelyssä. Sidosryhmäpalautetta tullaan jatkossa hyödyntämään systemaattisesti osana OP-Pohjolan vastuullisuustyön kehittämistä.

Yhteiskuntavastuun kehitykseen liittyy aina myös liiketoiminnallisia vaikutuksia. Yrityksissä nämä vaikutukset konkretisoituvat liiketoiminnallisina riskeinä ja mahdollisuuksina. OP-Pohjolan kannalta liiketoiminnalliset mahdollisuudet liittyvät tuote- ja palvelukehitykseen ja uusiin tuoteinnovaatioihin. Yhteiskuntavastuun toimenpiteillä ryhmä voi entistä paremmin vaikuttaa paikallisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti taloudellisen hyvinvoinnin luomiseen.

Taloudellisen infrastruktuurin toiminta kaikissa olosuhteissa, asiakkaiden tietoturvan varmistaminen, talousrikollisuuden ja väärinkäytösten estäminen ja ilmastonmuutoksen luomat sään ääri vaihtelut ovat esimerkkejä liiketoimintaan vaikuttavista riskeistä, joiden hallinta on integroitu OP-Pohjolassa osaksi ryhmän riskienhallintaa, hallintoperiaatteita ja johtamisjärjestelmää sekä compliance-toimintaa.

Yhteiskuntavastuun johtaminen

Yhteiskuntavastuu OP-Pohjolassa perustuu osuustoiminnallisille arvoille, vahvalle vakavaraisuudelle ja osaavalle riskienhallinnalle. Yhteiskuntavastuun strategisesta johtamisesta vastaa OP-Pohjola osk:n johtokunta ja operatiivisesti toimenpiteitä linjataan yhteiskuntavastuuohjelman avulla. Yhteiskuntavastuuohjelman toteuttamista ohjaa ohjausryhmä, johon kuuluvat ryhmän eri liiketoiminta-alueiden, keskusyhteisön ja osuuspankkien edustajat. Vastuu käytännön yhteiskuntavastuutyöstä on ryhmän yritysten hallituksilla ja johtoryhmillä, jotka toteuttavat yhteiskuntavastuuta omien päätöksentekoprosessiensa mukaisesti. Toimenpiteet toteutetaan osana liiketoiminnan johtamista koko ryhmässä. Yhteiskuntavastuu kuuluu keskusyhteisön johtokunnassa viestintäjohtajan vastuualueelle.

Vuonna 2011 OP-Pohjola osk:n johtokunta hyväksyi yhteiskuntavastuuohjelman sekä yhteiskuntavastuun linjaukset. Vuoden aikana tehtiin myös päätös GRI-raportoinnin (Global Reporting Initiative) aloittamisesta ja yhteiskuntavastuun KPI-mittaristo (Key Performance Indicator) hyväksyttiin osaksi OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelmaa. Lisäksi OP-Pohjola-ryhmä on allekirjoittanut Global Compact -sitoumuksen vuoden 2011 lopussa.

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

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

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

OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun linjaukset:

- OP-Pohjola-ryhmä lisää vastuullisten tuotteiden ja palveluiden kehittämistä, ja vastuullisen rahoituksen, sijoittamisen ja vahinkovakuuttamisen toimintatapoja parannetaan jatkuvasti. Ympäristö- ja sosiaalinen vastuu otetaan huomioon koko arvoketjussa.
- OP-Pohjola-ryhmän linjauksiin kuuluu kiinteästi vastuullisuus työnantajana, joka huolehtii henkilöstönsä kehittämisestä ja hyvinvoinnista. Osaamisemme yhteiskuntavastuussa on ammattitaitoista ja sidosryhmiemme arvostamaa.
- Aktiivinen sidosryhmävuorovaikutus on OP-Pohjola-ryhmän luonteva tapa kehittää edelläkävijyyttä yhteiskuntavastuussa. Johtavana finanssiryhmänä OP-Pohjola kantaa vastuuta maan taloudellisen infrastruktuurin toimivuudesta. Asiakkaiden omistamana ryhmänä panostamme talouslukutaidon edistämiseen kaikissa kohderyhmissä.
- Yhteiskuntavastuun viestintä on avointa ja läpinäkyvää.

OP-Pohjola kehittää systemaattisesti yhteiskuntavastuuseen liittyviä johtamiskäytäntöjään. OP-Pohjola valvoo yhteiskuntavastuun kehitystä ja raportoi tuloksista säännöllisesti osana ryhmän taloudellista raportointia.

OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelma

Yhteiskuntavastuuohjelma



Yhteiskuntavastuuohjelman KPI-mittarit

	2011	2010	2009
Rahoitus- ja vakuutusryhmittymän vakavaraisuussuhde (RAVA)	1,80	1,70	1,58
Asiakaspalveluiden toimintavarmuus (%)	99,78	99,89	99,87
Tuki paikallisille hankkeille (milj.e)	3,3 1	2,1 1	1,8
Henkilöasiakkaiden vastaanottamat e-laskut (1 000 kpl)	2 955	2 315	1 479
Henkilöasiakkaiden asiakastyytyväisyys (asteikolla 1–5)	3,9	4,0	4,0
Bonukset omistajajäsenille (milj.e) 2	163	151	142
Edustajistopankkien jäsenmäärä kaikista jäsenistä (%)	71	67	65
Henkilöstötyytyväisyys (asteikolla 1–5)	3,9 3	3,9	3,8
Keskimääräinen eläkkeellejäämisikä	61,5	61,3	60,4
Oman toiminnan hiilijalanjälki (tn CO ₂) 4	34 990	28 318	28 057
Green Office -merkityissä toimistoissa työskentelevät (henkilömäärä)	2 550	2 422	2 420

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

2 Kertyneet bonukset

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

4 Scope 1 ja 2

Yhteiskuntavastuu on ollut osana OP-Pohjola-ryhmän liiketoimintaa koko 2000-luvun ajan.

Yhteiskuntavastuuohjelman suunnittelu aloitettiin 2010, jolloin sen työpajasuunnitteluun osallistui asiantuntijoita eri puolilta ryhmää. Vuonna 2011 sisältö konkretisoitui muun muassa tehdyn olennaisuusarvioinnin avulla, jonka perusteella OP-Pohjola osk:n johtokunta päätti yhteiskuntavastuun linjauksista. Ohjelma tukee jatkossa myös ryhmän vuosisuunnittelua.

Vuonna 2011 osuuspankkien vuosisuunnittelua tuettiin yhteisellä pilotilla, jonka tuloksena julkaistiin Työkirja Osuuspankin yhteiskuntavastuusta. Työkirjan tavoite on konkretisoida yhteiskuntavastuun merkitystä liiketoiminnan johtamisessa osuuspankeissa.

Yhteiskuntavastuuohjelmalle ja osuustoiminnalle työstettiin toimintaa kuvaavat KPI-luvut (Key Performance Indicator). Vuoden aikana aloitettiin myös GRI-raportointi (Global Reporting Initiative), kuvattiin sen toimintatapoja ja työstettiin finanssialan GRI-ohjeiston mukaiset GRI-mittarit OP-Pohjola-ryhmälle. Loppuvuodesta 2011 OP-Pohjola-ryhmä allekirjoitti Global Compact -sitoumuksen.

Vastuullinen sijoittaminen, rahoitus ja vakuuttaminen ovat olleet tiivis osa liiketoiminnan johtamista vuonna 2011. Osana hankintatoiminnan kehittämistä aloitettiin alihankinnan eettinen ohjeistaminen, jonka tavoitteena on määritellä yhteiskuntavastuulliset vaatimukset toimittajille ja alihankkijoille. Hyvän liiketavan toimintaohjeille suunniteltiin verkkokurssi, joka toteutetaan vuonna 2012.

Vuonna 2012 yhteiskuntavastuun keskeisimpiä painopistealueita ovat pankki- ja vakuutusasioinnin tietoturva, vahva vakavaraisuus ja osaava riskienhallinta. Tämän lisäksi OP-Pohjola kehittää vastuullista sijoittamista, rahoitusta ja vakuutus toimintaa osana liiketoiminnan johtamista.

Yhteiskuntavastuun koulutus ja osaamisen kehittäminen, erityisesti hyvän liiketavan toimintaohjeiden tunteminen ja liiketoiminnan vastuullinen johtaminen ovat tärkeitä painopistealueita vuonna 2012. Samoin Global Compact -aloitteen periaatteita viedään eteenpäin koko henkilöstön keskuudessa ja Green Office -järjestelmää hyödynnetään ympäristöasioiden edistämiseksi OP-Pohjolan yrityskulttuurissa. Vastuulliset pankki- ja vakuutus tuotteet ja -palvelut ovat OP-Pohjolalle mahdollisuus erottua markkinoilla.

Sidosryhmävuorovaikutus

Vastuullisuus ei ole organisaation itsensä määrittelemää tai määräämää, vaan se on tiukasti kiinni sidosryhmien tarpeissa. Sidosryhmävuorovaikutus on sisäänrakennettu OP-Pohjolan osuustoiminnalliseen toimintamalliin ja ajatusmaailmaan.

Kun asiakkuus ja omistajuus yhdistyvät, on asiakkaiden tarpeet helpompi tunnistaa ja ymmärtää heidän odotuksensa. Osuustoiminnallisuuden ansiosta OP-Pohjolla on suorat kommunikointikanavat sille tärkeisiin sidosryhmiin, kuten esimerkiksi asiakkaisiin ja hallintoon, ja näitä kanavia voidaan hyödyntää vuoropuhelussa tehokkaasti. Merkittäviä OP-Pohjolan sidosryhmiä ovat henkilöstö, hallinto, asiakkaat, viranomaiset, median edustajat, kansalaisjärjestöt, alihankkijat sekä koulut ja yliopistot.

Vuosi 2012 on YK:n kansainvälinen osuustoimintavuosi, jonka suunnitteluun OP-Pohjola-ryhmän edustajat ovat osallistuneet aktiivisesti Osuustoiminnan neuvottelukunnassa, osuustoimintavuoden työryhmässä ja EACB:ssä (The European Association of Co-operative Banks). OP-Pohjolassa vuoteen on valmistauduttu muun muassa tuottamalla henkilöstölle ja hallinnolle suunnattu osuustoiminnan verkkokurssi sekä sähköinen uutiskirje hallinnolle. Tavoite on jatkaa osuustoiminnan viestinnän modernisointia osana liiketoiminnan toimenpiteitä vuonna 2012.



Kansainväliset sitoumukset

Vuoden 2011 lopussa OP-Pohjola allekirjoitti Global Compact -aloitteen, joka sitouttaa ryhmän noudattamaan YK:n kymmentä periaatetta ihmisoikeuksien, työn, ympäristön ja korruption torjunnan aloilla. Aloitteessa pyydetään yrityksiä omaksumaan, tukemaan ja toteuttamaan omassa vaikutuspiirissään näitä perusarvoja.

Vuonna 1999 YK:n silloisen pääsihteerin Kofi Annanin aloitteesta syntyneen Global Compact -aloitteen periaatteet perustuvat ja ovat täten sopusoinnussa seuraavien yleismaailmallisten periaatteiden kanssa:

- YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus
- ILO:n työelämän perusperiaatteita ja -oikeuksia koskeva julistus
- YK:n ympäristöä ja kehitystä koskeva Rion julistus
- YK:n korruption vastainen yleissopimus

Allekirjoittamalla aloitteen OP-Pohjola sitoo oman yhteiskuntavastuutyönsä osaksi kansainvälistä yhteiskuntavastuun viitekehystä. Samalla aloite tukee ryhmän yhteiskuntavastuuhjelman toteuttamista ja hyvän liiketavan toimintaohjeiden jalkauttamista.

Pohjola Varainhoito Oy ja OP-Rahastoyhtiö Oy allekirjoittivat vuonna 2009 ensimmäisten suomalaisten joukossa YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (UNPRI) ja sitoutuivat näin noudattamaan niitä toiminnassaan. Vastuullisen sijoittamisen periaatteiden lisäksi molemmat yhtiöt ovat allekirjoittaneet myös kansainvälisen sijoittajayhteisön Carbon Disclosure Project -aloitteen, jossa kannustetaan yrityksiä raportoimaan ilmastonmuutokseen liittyvistä seikoista yhä paremmin ja vakiintuneimmin tavoin. Tämän lisäksi yhtiöt ovat mukana Water Disclosure -projektissa, jossa yrityksiä kannustetaan huomioimaan veden käyttö ja saatavuus toiminnassaan.

[Lue lisää Global Compact -aloitteesta](#)



Yhteiskuntavastuun teemat

OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuuohjelma käsittää viisi teemaa ja niiden KPI-luvut.

Paikallisuus ja yhteiskunta -teema kiinnittää huomiota ryhmän toimintaan sidosryhmien kanssa paikallisesti ja alueellisesti sekä ottaa huomioon OP-Pohjolan aseman suomalaisessa taloudellisessa infrastruktuurissa.

Vastuu sidosryhmistä sisältää vuoropuhelun sidosryhmien kanssa ja huomioi henkilöstön ja asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttavat asiat.

Vastuulliset tuotteet ja palvelut sisältää vastuullisen sijoittamisen periaatteet sekä OP-Pohjolan tarjoamien pankkipalvelu- ja vakuutus tuotteiden vastuullisuuden asiakkailleen.

Eettinen liiketoiminta -teeman alla käsitellään hyvän liiketavan toimintaohjeita ja niiden jalkauttamista ryhmässä.

Ympäristö-teeman alla tarkastellaan ryhmän toiminnan vaikutuksia ympäristöön.

Paikallisuus ja yhteiskunta

OP-Pohjola-ryhmän juuret ovat syvällä suomalaisessa yhteiskunnassa, mikä heijastuu ryhmän arvoihin ja tapaan toimia. Vahva vakavaraisuus, osaava riskienhallinta ja hyvä hallinto luovat perustan OP-Pohjolan yhteiskuntavastuulle. Ryhmä on mukana kehittämässä alueiden elinvoimaisuutta ja rakentaa samalla pitkäaikaista luottamusta sidosryhmien kanssa.

OP-Pohjolalla on Suomen laajin pankki- ja vahinkovakuutuspalvelut kattava palveluverkko, jonka avulla varmistetaan asiakkaiden tasa-arvoiset asiointimahdollisuudet koko maassa. 532 toimipaikkaa eri puolilla maata luovat hyvät edellytykset vuorovaikutukseen paikallisten yhteisöjen ja asiakkaiden kanssa. Lisäksi ryhmä tarjoaa asiakkailleen laajan valikoiman pankki- ja vakuutuspalveluita sähköisessä verkossa.

Vastuu suomalaisesta taloudellisesta infrastruktuurista

OP-Pohjolan arvot, yritysmuoto ja vakavaraisuus sekä osaava riskienhallinta luovat perustan ryhmän vastuullisuudelle. Vakavaraisuus luo vakautta alan ennakoimattomien tilanteiden varalta ja mahdollistaa kasvun myös vaikeina aikoina. Vahva talous luo hyvän pohjan myös ympäristövastuun ja sosiaalisen vastuun kantamiseen.

OP-Pohjolassa nähdään, että finanssialalla on keskeinen merkitys kansantalouden kasvulle ja hyvinvoinnille sekä välttämättömien peruspalveluiden että toimintamahdollisuuksien luomisessa ja tuottamisessa kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille myös taloudellisesti vaikeampina aikoina.

Ryhmän luotonmyönnön peruseriaatteet on säilytetty vuonna 2011 ennallaan. Heikentynyt taloustilanne ei ole vaikuttanut järjestämättömien luottojen ja luottotappioiden määrään, vaan ne ovat pysyneet alhaisella tasolla.

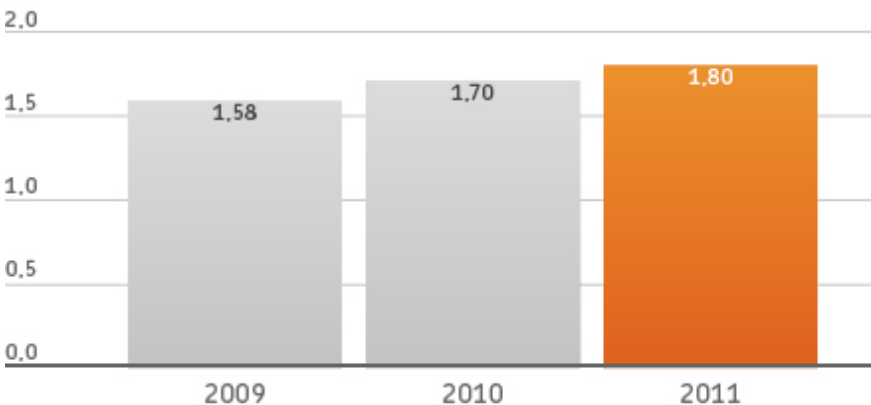
Vakavaraisuuden hallinnan tavoitteena on turvata OP-Pohjola-ryhmän riskinkantokyky ja varmistaa, että ryhmän toimintaedellytykset eivät vaarannu pitkällä aikavälillä. Ryhmän vakavaraisuus on erittäin vahva sekä rahoitus- ja vakuutusryhmittymän vakavaraisuudella (**RAVA-vakavaraisuus**) että luottolaitoslain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

OP-Pohjola-ryhmä toteuttaa säännöllisesti toimintaedellytystensä jatkuvuuden varmistamiseksi erilaisia stressitestejä. Euroopan pankkiviranomaisen (EBA) toteuttamassa eurooppalaisessa stressitestissä OP-Pohjola-ryhmän pankkitoiminnan vakavaraisuus oli odotusten mukaisesti erittäin vahva.

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

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

Rahoitus- ja vakuutusryhmittymän vakavaraisuussuhde (RAVA)



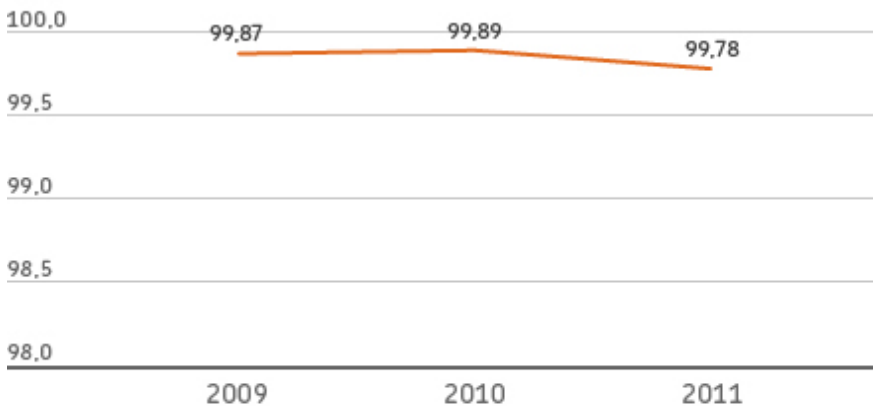
Asiointikanavien kehittäminen

Osana OP-Pohjolan vastuullisuutta on kehittää asiointikanavia niin, että ne vastaavat asiakkaiden uudenlaisia ja kasvavia tarpeita. Verkon merkitys asiakkaiden asiointikanavana on kasvanut vahvasti ja OP-verkkopalvelua on kehitetty jatkuvasti, jotta asiakkaille voidaan tarjota laadukkaita ja kattavia pankki- ja vakuutuspalveluita myös verkkomaailmassa. Verkkopalvelun uudistuksessa vuonna 2011 keskityttiin erityisesti palvelun helppouden, henkilökohtaisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistämiseen. Uudistuksen myötä asiakas saa kokonaiskuvan pankki- ja vakuutusasioistaan.

Henkilöasiakkaiden lisäksi vahinkovakuutuksen yritysasiakkaiden asiointi verkossa helpottui heille suunnatun oman verkkopalvelun ansiosta. Mikro- ja pienyritysten verkkopalvelua pilotoitiin vuonna 2011 muutamalla eri paikkakunnalla ja tarkoituksena on jatkossa lisätä palveluita saatujen kokemusten pohjalta.

Verkossa asioimisen suosio näkyi verkkopalveluiden, kuten vakuutusilmoitusten ja maksupalveluiden, käyttäjien selvänä kasvuna sekä verkkotiliotteen ja e-laskujen suosion tasaisena nousuna. Jatkossa tavoitteena on tuoda sähköiset palvelut yhä paremmin kaikkien asiakkaiden ulottuville sekä kannustaa ja opastaa asiakkaita sähköisten palveluiden käyttöön. Lisäksi vuonna 2011 otettiin käyttöön OP-mobiili-palvelu, joka tarjoaa asiakkaille helpon tavan hoitaa pankkiasioitaan nykyisin myös älypuhelimella.

Asiakaspalveluiden toimintavarmuus, %¹



¹ Keskeisten liiketoimintajärjestelmien häiriötön käytettävyys kokonaispalveluajasta

OP-Pohjola-ryhmässä kiinnitetään erityistä huomiota taloudellisen infrastruktuurin toimivuuden varmistamiseen ryhmän osalta. Tähän liittyy muun muassa ryhmän oman toimintavarmuuden varmistaminen kuten maksuliikenteen hoitaminen ja tietojärjestelmien ylläpito.

Tietoturvan varmistaminen ja luotettavien palveluiden tarjoaminen asiakkaille on tärkeä osa ryhmän vastuullista liiketoimintaa. Palvelutarjonnan lisäksi verkko- ja mobiilipalveluiden kehittämisessä korostuvat jatkuvasti myös turvallisuuskysymykset. Verkkorikollisuuteen varaudutaan ja uusia turvaominaisuuksia otetaan käyttöön uhkien lisääntyessä.

Case: Tietoturvan varmistaminen



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

Vuonna 2011 OP-verkkopalvelussa otettiin käyttöön maksuihin liittyvä lisävahvistus. Se on turvaratkaisu, jonka avulla asiakkaalle tarjotaan parempaa turvaa tietokoneella mahdollisesti olevia haittaohjelmia vastaan. Lisävahvistuksen tarkoituksena on paljastaa asiakkaalle mahdolliset luvattomat maksutapahtumiin liittyvät väärinkäytösyrietykset verkossa. Mikäli maksu vaikuttaa asiakkaan osalta poikkeavalta, asiakas saa pankkiin välittyneet tiedot matkapuhelimeensa, ja asiakkaan tulee tarkistaa maksun oikeellisuus ennen sen vahvistamista OP-verkkopalvelussa.

Maksun lisävahvistuksen avulla pyritään turvaamaan asiakkaiden varat rikollisia vastaan sekä varmistamaan tietoyhteiskunnan tarvitseman verkkomaksuliikenteen luotettavuutta. Verkkorikollisuuden vastaisessa toiminnassa ovat mukana liiketoimintaa tietoverkoissa harjoittavat tahot, poliisi ja muut viranomaiset. Tietoturva-ammattilaisten näkemysten mukaan maksun lisävahvistuksen kaksikanavaisuus tekstiviestin välityksellä on tämän hetken turvallisimpia ratkaisuja haittaohjelmia vastaan. Suunnittelun ja kehittämisen yhteydessä pankkiasiakkaita pyydettiin testaamaan palvelun käytettävyyttä.

Maksun lisävahvistus on jo todistanut toimivuutensa. Käytön kokemusten myötä maksun lisävahvistusta ja muita tietoturvaratkaisuja kehitetään edelleen ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi tehdään jatkuvasti töitä.

Paikalliset ja alueelliset hankkeet sidosryhmien kanssa

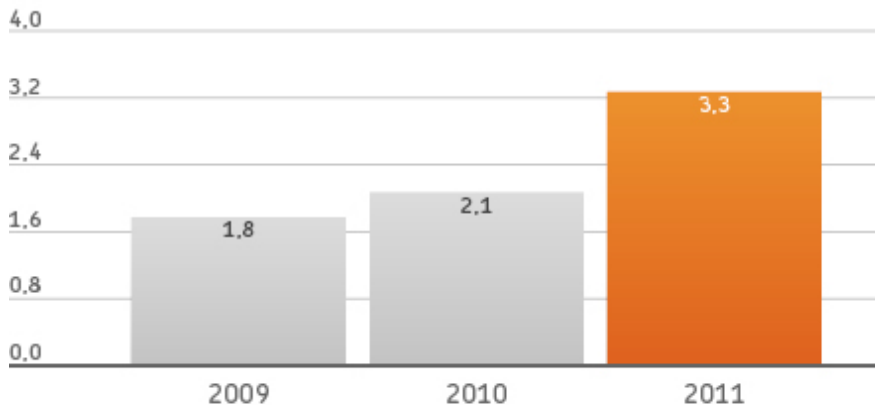
Oleellinen osa OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelmaa ovat paikalliset ja alueelliset hankkeet. Niiden tavoitteena on tukea hyvinvointia ja elinvoimaisuutta kaikkialla Suomessa.

Osuuspankit järjestävät runsaasti erilaisia paikallisia tapahtumia ja hankkeita eri puolella Suomea. Esimerkkeinä hankkeista ovat Valkeakosken Osuuspankin aloittama nuorten kesätyöhanke ja Tampereen Seudun Osuuspankin Syli-kampanja Facebookissa yhteistyössä syöpään sairastuneiden lasten vanhempien yhdistyksen Syli ry:n kanssa. Paikallisesta ympäristöhankkeesta esimerkkinä on Päijät-Hämeen Osuuspankin Vesijärvi-hanke, jossa kerätään varoja Vesijärven ja alueen pienten järvien pelastamiseksi.

Vuonna 2010 OP-Pohjola teki päätökset kaikkiaan yli 3,6 miljoonan euron lahjoituksista suomalaisille yliopistoille. Lahjoitukset tehtiin vuosina 2010 ja 2011 ja niissä ovat mukana sekä keskusyhteisö että OP-liitot, jotka ovat osuuspankkien alueellisia yhteistyöjärjestöjä.

Osuuspankit tukevat paikallisesti ja alueellisesti oppilaitoksia ja erilaisia ympäristöhankkeita. Vuonna 2011 järjestettiin useita paikallisia tilaisuuksia ja tapahtumia muun muassa talouslukutaitoon liittyen. Moni osuuspankki tukee myös paikallista urheilutoimintaa ja lasten HIPPO-hiihdoilla ja muilla urheilutapahtumilla on jo pitkät perinteet. Yksi suurimmista tapahtumista on vuosittainen Opetushallituksen ja kuvataideopettajien kanssa yhteistyössä järjestettävä osuuspankkien kansainvälinen kuvataidekilpailu lapsille.

Tuki paikallisille hankkeille, milj. €¹



¹ Lisäksi vuonna 2010 tehtiin päätökset 3,6 miljoonan euron yliopistolahjoituksista, joiden maksu jakaantuu vuosille 2010–2011

Case: Osuuspankkien yhteiskuntavastuu -pilottihanke



Vuonna 2011 osana OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun ohjelmaa toteutettiin Työkirja Osuuspankin yhteiskuntavastuusta -pilottihanke yhdessä kuuden osuuspankin kanssa.

Tavoitteena oli tuottaa osuuspankkien käyttöön sidosryhmäyhteistyötä, kestävää kehitystä ja siten liiketoiminnan kestävää menestystä tukevia käytännön ratkaisuja, toimintamalleja sekä tukea liiketapaohjeistusta. Työkirja toimii käytännön apuvälineenä kullekin pankille sopivien yhteiskuntavastuun ratkaisujen käyttöönotossa, seurannassa ja dokumentoinnissa.

Työkirjassa on huomioitu OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelman viisi teemaa, jotka helpottavat osuuspankkeja pohtimaan omista lähtökohdistaan vastuuta sidosryhmistä, paikallisuutta ja yhteiskuntaa, tuotteita ja palveluita, eettistä liiketoimintaa sekä ympäristöä. Tavoitteena on viedä työkirja osuuspankin yhteiskuntavastuusta osaksi osuuspankkien vuosisuunnittelua ja sitä kautta osaksi liiketoimintaa ja arkipäivää.

Talouselukutaito

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

OP-Pohjola teki vuonna 2011 talouselukutaitotutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää laajasti suomalaisten käsitykset omasta raha- ja talousasioiden osaamisestaan sekä oman talouden suunnittelusta ja hallinnasta. Tutkimusta hyödynnetään OP-Pohjolan talouselukutaito-ohjelman suunnittelussa. Tutkimus uusitaan vuoden 2012 aikana.

Taloustaidon ja talouselukutaidon edistämiseksi osuuspankit ovat järjestäneet myös paikallisia tapahtumia nuorille ja seniorikansalaisille sekä talouden eri teemoihin liittyviä tilaisuuksia yksityisasiakkaille ja yrityksille. Esimerkiksi Starttipäivät-tapahtumia on järjestetty eri puolilla Suomea jo 12 vuoden ajan. Tapahtumasta vastaavat Pohjola Vakuutus ja paikalliset osuuspankit yhdessä ja kohderyhmänä ovat yrityksen perustamista tai ostamista harkitsevat.

Vuoden 2012 aikana OP-Pohjola aikoo syventää oppilaitosyhteistyötä valittujen kumppaneiden kanssa. Tavoitteena on lisätä opiskelijoiden tietoisuutta finanssiliiketoiminnasta. Paikallisesta oppilaitosyhteistyöstä vastaavat osuuspankit yhdessä muiden OP-Pohjola-ryhmään kuuluvien yhtiöiden kanssa. Yhteistyötapoja ovat muun muassa opiskelijavierailut ja opinnäytetyöt, työharjoittelupaikat ja rekrytointimessut. Oppilaitosyhteistyö tuote- ja palvelukehityksessä sekä liiketoimintaan liittyvissä tutkimushankkeissa on OP-Pohjola osk:n vastuulla.

OP-Pohjola julkaisee Chydenius-lehteä, jonka tavoitteena on herättää yhteiskunnallista keskustelua sekä julkaista eturivin asiantuntijoiden ja vaikuttajien näkemyksiä taloudesta ja työelämästä. Lehden kohderyhmänä ovat talouden, politiikan ja liike-elämän päättäjät, joihin kuuluvat myös OP-Pohjola-ryhmän hallintotehtävissä toimivat henkilöt. Chydeniuksen lisäksi OP-Pohjola-ryhmä julkaisee useita erilaisia asiakaslehtiä eri kohderyhmille.

Sosiaalisen median (Facebook ja Twitter) kautta OP-Pohjola tuo esiin ryhmän palveluja ja tuotteita sekä vastaa asiakkaiden kysymyksiin. Tavoitteena on lisätä vuorovaikutusta uusien sähköisten viestintäkanavien kautta.

Case: Talouslukutaidon edistäminen



Talouden globalisoitumisen ja toimintaympäristön jatkuvan monimutkaistumisen myötä kuluttajilta vaaditaan entistä parempaa talouden ymmärtämystä ja talousasioiden osaamista. Tutkimusten mukaan monien suomalaisten kuva oman talouden tilasta on epäselvä.

Oman talouden hallinnassa ja raha-asioiden hoidossa on kyse tulojen ja menojen kartoittamisesta, elämisen ja hankintojen rahoituksesta ja turvaamisesta sekä maksujen käytännön järjestelyistä. Varallisuuden lisääntyessä tarvitaan myös entistä enemmän taitoa ja osaamista suunnitella taloutta ja hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla markkinoilla olevia palveluita.

OP-Pohjolan tehtävänä on auttaa asiakasta hahmottamaan oman taloutensa kokonaiskuva ja tulevaisuudennäkymät sekä antaa tarvittavat taloudelliset neuvot. Tämän takia asiakastapaamisessa käydään yhdessä läpi asiakkaan pankki- ja vakuutusasioiden kokonaisuus.

Vastuu sidosryhmistä

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

Vuoropuhelu sidosryhmien kanssa

Vuonna 2011 strategiaproessin viestintää ja osallistamista uudistettiin. OP-Pohjola sitouttaa henkilöstöä ja hallintoa entistä vahvemmin mukaan jo strategiaproessin aikana. Strategiaproessi on aiempaa selvästi avoimempi ja dialogin on tarkoitus kulkea läpi prosessin.

Syksyllä 2011 toteutettiin strategiaan liittyvä ryhmän sisäinen verkkopohdinta henkilöstölle ja hallinnolle. Kysely käsitteli ryhmän identiteettiä vuonna 2020. Siihen vastasi yhteensä 4 365 kävijää, näistä 628 hallinnosta ja 3 737 henkilöstöstä. Kaikkiaan strategiakyselyllä kertyi 9 321 näkemystä ja yhteensä 27 652 arviota.

Asiakkaat ja yhteistyökumppanit on huomioitu strategian tausta-analyseissa ja strategiatyössä hyödyntämällä muun muassa asiakasanalyseja ja -kyselyitä, joista olennaisuusarviointi oli yksi.

OP-Pohjola-ryhmä korostaa avoimuutta ja vastuuta asiakaistaan käymällä aktiivista vuoropuhelua myös mediassa. Osuuspankkien vahvan paikallisen läsnäolon ja keskusyhteisön valtakunnallisen viestinnän kautta OP-Pohjola-ryhmällä on kontaktit erittäin laajasti koko suomalaiseen mediaan. Suomessa tehdyissä toimittajatutkimuksissa OP-Pohjola-ryhmän saamat arviot ovat yleensä parhaiden suomalaisyritysten joukossa.

Sidosryhmäyhteistyöhön kuuluvat läheisesti erilaiset hankkeet ja tapahtumat ympäri Suomea. Suurten valtakunnallisten hankkeiden lisäksi järjestetään runsaasti erilaisia paikallisia hankkeita ja tapahtumia. Lisäksi vuoden aikana OP-Pohjola-ryhmä on ollut mukana useilla messuilla, joista suurimpina Asuntomessut, Sijoitus-Invest 2011 -messut, Vero 2011 -messut, KoneAgria-messut, Metsä-messut sekä erilaiset koulutus- ja rekrytointimessut.

Esimerkkejä vastuullisista hankkeista

Tilaisuus	Historia	Vuonna 2011
Yrittämisen tulevaisuus -seminaarin kohderyhmänä ovat pienet ja keskisuuret yritykset, ja se järjestetään yhteistyössä Kauppalehden ja Balance Consultingin kanssa. Seminaarissa valitaan lisäksi vuoden yritys sekä yritysjohtaja.	Järjestetty vuosittain vuodesta 2003 alkaen. Henkilömäärä: 450–600 henkilöä paikkakunnasta riippuen. Pääseminaarin lisäksi vuoden aikana on pienempiä alueellisia tilaisuuksia.	Helsingissä järjestetyn seminaarin teemana oli Suomi-Ruotsi-maaottelu, kenttänä maailma, paikkana Musiikkitalo.
Osuuspankkiviikon pääjuhla on asiakkaille, hallintohenkilöille ja muille sidosryhmille tarkoitettu vuosittainen juhla. Pääjuhla aloittaa osuuspankkiviikon, jonka aikana paikalliset pankit järjestävät erilaisia tilaisuuksia.	Osuuspankkiviikon vuosittainen pääjuhla on järjestetty 1960-luvulta alkaen ja paikkakunta vaihtelee vuosittain. Henkilömäärä: 400–700 henkilöä paikkakunnasta riippuen.	Osuuspankkiviikon pääjuhla järjestettiin Mikkelissä.
OP-Pohjola-ryhmän metsäpäivä on seminaari metsänomistajalle ja aiheesta kiinnostuneille kohderyhmille. Seminaarissa metsäalan ammattilaiset ja luottamushenkilöt kokoontuvat keskustelemaan alan ajankohtaisista kysymyksistä.	Metsäpäivä on järjestetty vuosittain aina vuodesta 1985 alkaen. Henkilömäärä: 300–700 henkilöä paikkakunnasta riippuen.	Helsingissä järjestetyn seminaarin teemana oli Metsätalouden kannattavuus Suomessa.
OP-Pohjola-ryhmän Eloistunto on seminaari maatalousalan ammattilaisille. Kohderyhmänä ovat erityisesti maatalousyrittäjät.	Järjestetty vuosittain aina vuodesta 1975 alkaen. Henkilömäärä: 300–700 henkilöä paikkakunnasta riippuen.	Seminaari järjestettiin vuonna 2011 Porissa ja teemana oli Elintarvikeketjun vahvuudet meillä ja muualla.
Tutkimussäätiön teemapäivä on OP-Pohjola-ryhmän tutkimussäätiön vuosittainen seminaari Helsingissä. Osana tieteellisen apurahasäätiön toimintaa.	Vuosittain järjestettävä seminaari on aloitettu vuonna 1990. Henkilömäärä: 200–250.	Seminaarin teemana oli 2011 Eurooppa valinkauhassa – velkakriisi, rahoitusmarkkinat ja talouskasvu.

Henkilöstö

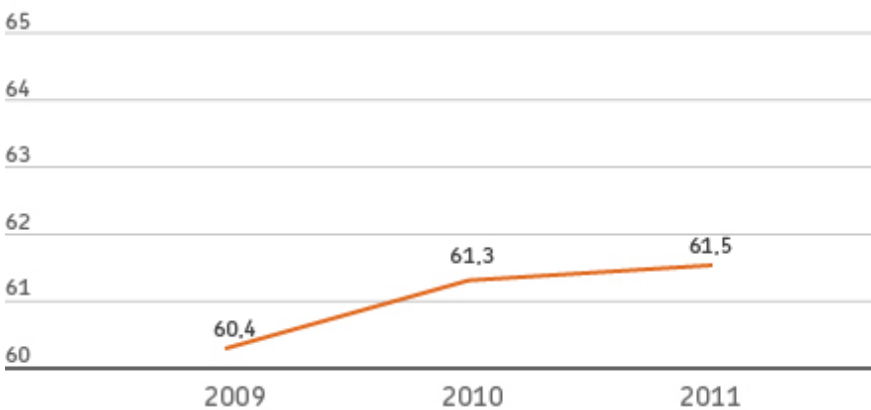
OP-Pohjolan tavoitteena on olla finanssialan vetovoimaisin työnantaja ja yksi arvostetuimmista suurista työnantajista Suomessa. Strategisena tavoitteena on kehittää johtamisesta ja henkilöstön työhyvinvoinnista kilpailuetu. Ryhmän strategia ohjaa liiketoiminnan, palveluverkon ja osaamisen kehittämistä sekä henkilöstön määrää ja rakennetta.

Sisäisessä toiminnassaan ryhmä panostaa voimakkaasti ja pitkäjänteisesti henkilöstön osaamiseen sekä johtamisen kehittämiseen, työhyvinvointiin, palkitsemiseen ja tasa-arvon edistämiseen. Henkilöstöä kannustetaan kehittämään osaamistaan koko työuran ajan. OP-Pohjolan työnantajakuva kehittymistä mitataan ja seurataan säännöllisesti.

OP-Pohjolassa seurataan työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia aktiivisesti henkilöstötutkimuksella, joka uudistettiin 2011 samanlaiseksi koko ryhmässä. Tutkimus mittaa muun muassa työmotivaatiota, sitoutumista ja esimiestyötä OP-Pohjolan hyvän johtamisen periaatteiden mukaisesti. Henkilöstötutkimuksen tulosten perusteella toimintaa kehitetään sekä työyhteisö-, yritys- että ryhmätasolla.

Henkilöstön hyvinvointia tuetaan siirtämällä työterveyshuollon painopistettä aikaisempaa enemmän ennaltaehkäisevään toimintaan koko ryhmässä. Tämän lisäksi esimiehiä valmennetaan työkykyyn liittyvien riskien tunnistamiseen. Eri-ikäisten ja eri elämäntilanteissa olevien hyvää johtamista ja sukupolvien välistä yhteistyötä kehitetään Hyvä Ikä -ohjelmalla.

Keskimääräinen eläkkeellejäämisikä



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

Henkilöstön valmennuksissa on panostettu erityisesti myynti- ja vuorovaikutustaitoihin. Johtamisen kehittämisessä on keskitytty uusien esimiesten esimiestaitojen kehittämiseen sekä edelleen laajasti valmentamaan johtamiseen. Valmennusten lisäksi OP-Pohjola suurena finanssialan työnantajana tarjoaa henkilöstölle runsaasti mahdollisuuksia kehittää osaamistaan siirtymällä tehtävästä toiseen.

Ryhmälle on laadittu yhteinen tasa-arvon runkosuunnitelma, joka ohjaa tasa-arvosuunnittelua ryhmään kuuluviin yrityksissä. Runkosuunnitelman pohjalta yritykset laativat yrityskohtaiset vuosisuunnitelmat. Laaja tasa-arvoselvitys tehdään vähintään kolmen vuoden välein ja vuosisuunnitelman toteutumista seurataan vuosittain. Henkilöstön tasa-arvon kokemusta tutkitaan vuosittain.

OP-Pohjola-ryhmän palkkausta ja palkitsemista ohjaa ryhmän palkitsemispolitiikka, joka on julkaistu ryhmän intranetissä eli palkitsemisen periaatteet ovat henkilöstön tiedossa. Palkkausta, palkitsemisjärjestelmiä ja palkitsemista kehitetään aktiivisesti ja pitkäjänteisesti ryhmän hyvän tuloskehityksen, kasvun, kilpailukykyyn, kannustavuuden, sitouttamisen ja uusien, pätevien henkilöiden saatavuuden turvaamiseksi. Tavoitteena on, että palkitseminen on kilpailukykyistä ja läpinäkyvää. Henkilöstön ja henkilöstöedustajien kanssa tehdään aktiivista yhteistyötä palkkaus- ja palkitsemiskäytäntöjen kehittämisessä.

Vuonna 2011 tiukennettiin palkitsemisen sääntelyä finanssialalla, ja OP-Pohjolassa vastattiin sääntelyn vaatimuksiin. Samanaikaisesti OP-henkilöstörahaston ja johdon pitkän aikavälin palkitsemisen mittarit uudistettiin ryhmätasoisiksi ja yhdensuuntaisiksi.

Case: Vuorovaikutteista osaamisen kehittämistä

Tulevaisuudessa yhä harvempia töitä tehdään yksin, ja varsinkin laadukkaaseen asiakaspalveluun tarvitaan vahvaa yhteistyötä monien eri osapuolten välillä. Tämän vuoksi vastuullinen vaikuttaminen ja työyhteisötaidot valmentavan johtamisen rinnalla nousivat OP-Pohjolassa erityisen kehittämisen kohteiksi vuoden 2011 aikana.

OP-Palveluiden ICT-organisaatio on kehittänyt uuden koulutushankkeen vuorovaikutustaitojen ja valmentavan johtamisen ympärille. Idea sai alkunsa ICT-organisaation hankkeesta kehittää valmentavaa johtamista esimiehille. Suunnittelun yhteydessä kävi selväksi, että valmentaminen ei voi olla yksisuuntaista viestintää, ja ajatusriihen tuloksena syntyi vastavuoroisen koulutuksen ohjelma, joka pilotoitiin syksyllä yhdessä ICT-Osaamiskeskuksen yksikössä. Koulutuksen tavoitteena on korostaa, että jokainen toimija voi vaikuttaa tavoitteisiinsa ja omaan kehittymiseensä. Lisäksi esillä on myös jokaisen mahdollisuus valmentaa toinen toistaan ja edistää yhteistä oppimista.

Valmentava vuorovaikutus sekä vastuullinen vaikuttaminen tukevat yhdessä menestymistä, joka on keskeinen arvo OP-Pohjola-ryhmässä. Liiketoiminnan kehittäminen on vahvasti asiantuntijoiden varassa, jolloin vastuullinen vaikuttaminen ja valmentava vuorovaikutus ovat ensiarvoisen tärkeässä asemassa.

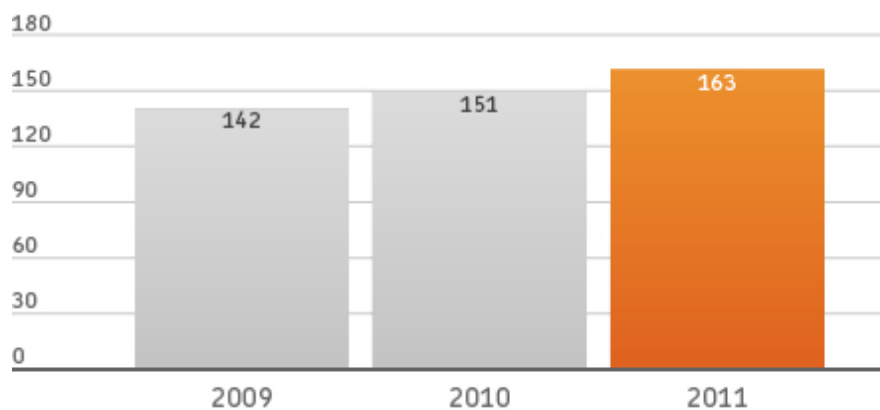
OP-Pohjolassa valmentava johtaminen on huomioitu ottamalla mukaan koulutukseen työnjohdon lisäksi koko asiantuntijataso. Yhdessä tekeminen kantaa parhaiten hedelmää, kun eri osapuolet ovat samalla tiedon ja tietoisuuden tasolla myös toiminnan takana olevista perusajatuksista.

Pilotoinnit tehtiin vuonna 2011 ja kokonaistulokset projektista saadaan vuoden 2012 aikana. Jo ensimmäiset kokemukset olivat positiivisia. Pilotointeja ja arviointeja jatketaan vuoden 2012 aikana, ja tavoitteena on toteuttaa vuorovaikutusvalmennuksia laajasti myös muissa OP-Pohjolan organisaatioissa.

Omistajajäsenet ja osakkeenomistajat

Jokainen osuuspankin asiakas voi liittyä oman pankkinsa omistajajäseneksi. 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, kun he keskittävät asioitaan osuuspankkiin. Pankki- ja vakuutusasioinnista kertyy bonuksia, joiden avulla voi päästä OP-bonusasiakkaaksi. Bonusasiakkaille on tarjolla etuina esimerkiksi alennusta päivittäisasiointin palvelukokonaisuudesta ja vakuutusmaksuista. Vuoden 2011 aikana bonuksia jaettiin 163 miljoonaa euroa.

Bonukset omistajajäsenille, milj. €¹



¹ Kertyneet bonukset

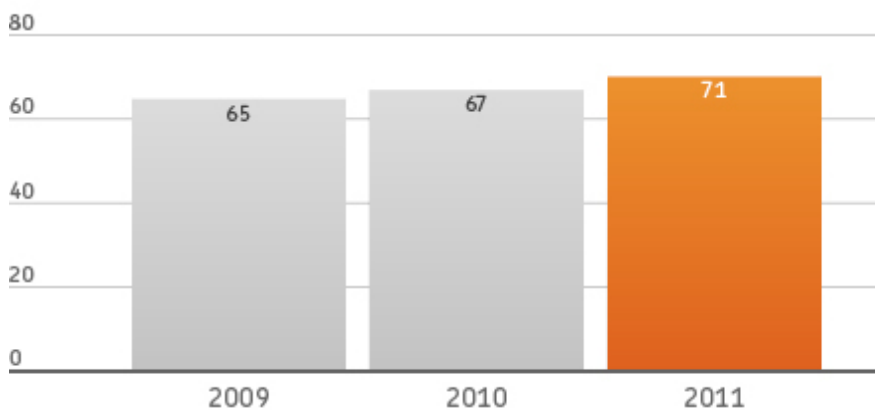
Pörssiyhtiö Pohjola Pankki Oyj:llä on noin 34 000 A-osakkeenomistajaa. OP-Pohjola osk:n osuus osakkeista on 37 prosenttia ja osuuspankkien 16 prosenttia.

Hallinnon osallistaminen

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

Tällä hetkellä jo yli 70 prosenttia osuuspankkien omistajajäsenistä on pankeissa, joissa on edustajisto. Tavoitteena on, että vuonna 2017 edustajistopankeissa on 90 prosenttia omistajajäsenistä. Edustajisto muun muassa vahvistaa pankin tilinpäätöksen ja taseen sekä valitsee hallintoneuvoston, joka puolestaan valitsee hallituksen. Edustajisto toimii myös ponnahduslautana pankin hallinnon muihin tehtäviin.

Edustajistopankkien jäsenmäärä kaikista jäsenistä, %



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.

Pankin hallitusten jäsenten on mahdollista osallistua koulutukseen, jossa käydään syvällisesti läpi osuuspankin toimintaa ja tavoitteet. Vuodesta 2011 alkaen hallituksen ja hallintoneuvoston jäsenillä on ollut mahdollisuus myös suorittaa OP-Pohjolan verkkokursseja esimerkiksi osuus- ja pankkiliiketoiminnasta. Vuonna 2011 alettiin osuuspankkien hallinnolle toimittaa omaa sähköistä uutiskirjettä, joka tarjoaa nopean mahdollisuuden viestiä ajankohtaisista asioista. Osuuspankkien hallintoon kuuluvilla on myös mahdollisuus osallistua verkossa asiakasyhteisön toimintaan.

Case: Edustajiston vaalit sähköistyvät

Osuuspankin edustajisto valitaan demokraattisesti vaaleilla, joissa jokainen omistajajäsen voi olla ehdokkaana ja jokaisella on yksi ääni. Tavoitteena on lisätä äänestysaktiivisuutta ja parantaa jäsendemokratian toteutumista.

Vuonna 2011 pilotoitiin Etelä-Karjalan ja Kainuun Osuuspankeissa nettiäänestystä postivaalin rinnalla. Omistajajäsen sai valita äänestikö hän perinteisellä tavalla postittamalla äänensä kirjekuorella vai netissä, jolloin hän siirtyi OP-verkkopalvelusta ulkopuoliseen äänestyspalveluun. Lisäksi pilotoitiin vaalikonetta, jossa jokainen ehdokas sai yhtäläisen mahdollisuuden esitellä itseään, mikä auttoi äänestäjiä sopivan ehdokkaan valinnassa.

Pilotoinnit onnistuivat hyvin, ja edustajistoihin saatiin mukaan aiempaa enemmän naisia ja nuoria, joten edustajistot kuvastavat nyt paremmin pankkinsa jäsenkuntaa. OP-Pohjola-ryhmän yhteinen tavoite on osuuspankkien edustajistojen määrän kasvattaminen. Vuonna 2013 tavoitteena on myös mahdollisimman monen osuuspankin edustajiston vaalien järjestäminen samanaikaisesti.

Vastuulliset tuotteet ja palvelut

OP-Pohjola panostaa vastuullisten tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen parantamalla jatkuvasti toimintamallejaan vastuullisen sijoittamisen, rahoittamisen ja vakuuttamisen osalta. Tuote- ja palvelukehityksessä pyritään ottamaan huomioon koko arvoketjun vastuullinen toiminta sekä ympäristön että sosiaalisen vastuun näkökulmasta. Vuonna 2011 allekirjoitettu Global Compact -aloite sitouttaa OP-Pohjolan toimimaan aloitteen periaatteiden mukaisella tavalla.

Pohjola Varainhoito Oy ja OP-Rahastoyhtiö Oy ovat sitoutuneet noudattamaan YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteita. Molemmat osallistuvat myös kansainvälisen sijoittajayhteisön Carbon Disclosure ja Water Disclosure -projekteihin. Pohjola Pankkiiriliike julkaisee jatkossa raporteissaan tietoja kotimaisten pörssiyritysten vastuullisesta toiminnasta ympäristöä, yhteiskuntaa ja hyvää hallintotapaa kohtaan.

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

Sähköisten palveluiden kehitys

Verkkotiliote on korvannut paperisen tiliotteen valtaosalla OP-Pohjolan asiakkaista. Asiakkaille lähetetään noin kolme miljoonaa verkkotiliotetta kuukaudessa, kun taas postitettavia tilioitteita on enää alle miljoona. Verkkotiliote on ollut kaikkien OP-Pohjolan asiakkaiden oletustiliotteena jo vuoden 2010 alusta lähtien, ja verkkoasiakkaista enää 16 prosenttia saa tiliotteensa paperisena. Tavoitteena on vuoden 2012 aikana vähentää kuukausittain postitettavien tiliotteiden määrää noin sadallatuhanella kappaleella.

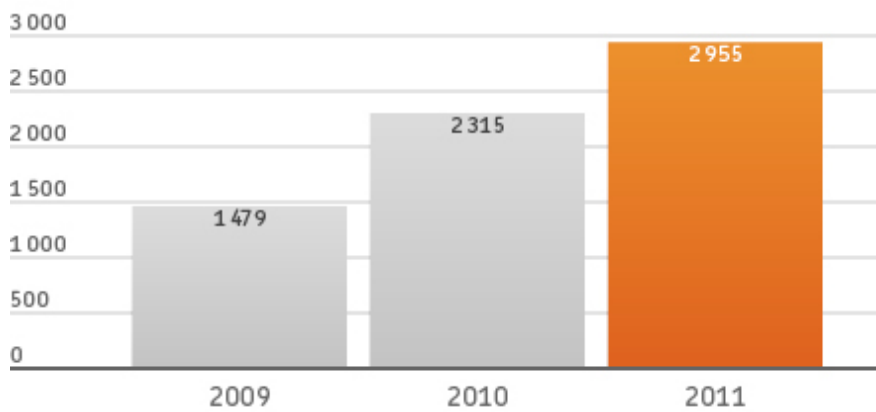
Yritysten verkkopalveluun tulee vuoden 2012 aikana uutena tuotteena tositetiliote, joka vähentää yrityksille postitettavien paperisten tiliotteiden määrää.

E-laskujen määrää pyritään kasvattamaan entisestään. OP-Pohjola otti e-laskun käyttöön yritysasiakkaille vuonna 2003. Henkilöasiakkaille e-laskua on markkinoitu vuodesta 2005 alkaen, ensimmäisenä pankkina Suomessa. Vuonna 2011 OP-verkkopalveluissa tehtiin yli 650 000 e-laskutilausta. OP-Pohjolan ennuste on, että verkkopalvelua käyttävistä asiakkaista 60 prosenttia käyttää e-laskupalvelua vuoden 2015 loppuun mennessä.

Myös yritysasiakkaat ovat havainneet e-laskun tarjoamat tehostamismahdollisuudet, ja e-laskusta on tullut osa maksuliikkeen peruspalvelukokonaisuutta. Vuoden 2011 aikana ryhmän yritysasiakkaat lähettivät ja vastaanottivat yhteensä noin yhdeksän miljoonaa e-laskua. Volyymit yli kaksinkertaistuivat edelliseen vuoteen nähden.

OP-Pohjola suosittelee e-laskupalvelun käyttöönottoa kotimaisen suoraveloituksen tilalle, kun suoraveloitushenkilöiden määrä päättyy SEPA-muutosten myötä. Vuoden 2012 lopusta alkaen asiakkaille tullaankin tarjoamaan helppoa tapaa siirtyä suoraveloituksesta e-laskun käyttöön.

Henkilöasiakkaiden vastaanottamat e-laskut, 1 000 kpl



Mobiilipalveluiden merkitys finanssialalla kasvaa jatkuvasti, ja tämän vuoksi OP-Pohjolassa on vuoden aikana panostettu voimakkaasti uusien palveluiden kehittämiseen ja tarjoamiseen. OP-Pohjola perusti keväällä 2011 Ouluun uuden kehitysyksikön, jossa keskitytään erityisesti mobiilipalveluiden ja sähköisen myynnin kehittämiseen. Lisäksi ICT-organisaatio täydensi nykyistä osaamistaan perustamalla uuden yksikön Ouluun.

Vastuullinen sijoittaminen

Vastuullinen sijoittaminen on OP-Rahastoyhtiössä ja Pohjola Varainhoidossa osa normaalia sijoitustoimintaa. 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.

Sijoituskohteiden kestävä kehitys tarkastelu tuottaa kestävämpää yritystoimintaa, ja tätä kautta edesauttaa sijoittajien tavoitteiden toteutumista. Vastuullisuuden tarkastelusta vastaavat sijoituspäätöksiä päivittäin tekevät Pohjola Varainhoidon salkunhoitajat ja analyytikot. Pohjola Varainhoidossa uskotaan, että tällä toimintatavalla ymmärrys ympäristöön, yhteiskuntaan ja hyvään hallintotapaan liittyviin kriittisiin seikkoihin tulee tehokkaalla tavalla hyödynnetyksi päätöksenteossa.

Tärkeimpiä keinoja hankkia tietoa ja arvioida yritysten vastuullisuutta ovat salkunhoitajien tapaamiset yhtiöiden kanssa, joihin on sijoitettu tai mahdollisesti tullaan sijoittamaan asiakkaiden varoja.

Vuoden 2011 aikana yritysten vastuullisuuteen liittyviä keskusteluja käytiin 83 tapaamisessa tai muissa yhteydenotoissa. Keskustelut jakautuivat aihealueittain seuraavasti: ympäristö 61 prosenttia, sosiaalinen vastuullisuus 16 prosenttia ja hyvä hallintotapa 23 prosenttia. Lukuihin sisältyy yhteydenotot viiteen yritykseen, joissa on tuotu esiin OP-Rahastoyhtiön ja Pohjola Varainhoidon mielipiteet tiettyjen, lähinnä suomalaisten listayhtiöiden hallinnointikoodiin liittyvien asioiden johdosta.

Vastuullisuusasioiden toteutuminen voi tuoda yritykselle taloudellista lisämerkitystä ja siksi yhteistyökumppaneita kannustetaan tekemään sijoitustutkimusta, joka perinteisen taloudellisen analyysin yhteydessä tarkastelee myös vastuullisuusnäkökulmia.

Pohjola Varainhoito ja OP-Rahastoyhtiö osallistuivat vuonna 2011 Carbon Disclosure ja Water Disclosure -projekteihin. Projektien tarkoituksena on kannustaa yrityksiä ympäri maailmaa kiinnittämään huomiota toimintojensa ympäristövaikutuksiin sekä etsimään ratkaisuja ilmastonmuutokseen ja veden käyttöön liittyvissä seikoissa.

Vuonna 2011 OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito olivat mukana kansainvälisessä sijoittajien vetoomuksessa, joka oli suunnattu Durbanissa Etelä-Afrikassa kokoontuvalle suurelle ilmastokokoukselle. Vetoomuksella kannustettiin päättäjiä kansallisiin ja kansainvälisiin sopimuksiin ja toimenpiteisiin, jotka edistävät päästöjen vähentämistä, kestävää talouskasvua ja sijoittajien mahdollisuuksia osallistua hankkeiden rahoittamiseen ja ratkaisemiseen.

OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito osallistuivat myös aktiivisesti FINSIF ry:n toimintaan vuonna 2011. Yhdistyksen tarkoituksena on lisätä tietoutta vastuullisesta sijoittamisesta. OP-Rahastoyhtiö ja Pohjola Varainhoito kuuluvat yhdistyksen perustajaseeniin ja Pohjola Varainhoito on ollut edustettuna yhdistyksen hallituksessa sen perustamisesta lähtien.

Positiivinen arvottaminen

OP-Rahastoyhtiössä ja Pohjola Varainhoidossa ei ole rajattu sijoitusvalikoimasta pois tiettyjä toimialoja tai sektoreita. Asioita pyritään tarkastelemaan positiivisen arvottamisen näkökulmasta. Positiivinen arvottaminen nousee erityisesti esille OP-Ilmasto-rahastossa. Rahaston sijoitusvalikoiman muodostavat yhtiöt, jotka ovat hyvässä asemassa, kun yhteiskunnat ja yritykset sopeuttavat energiaratkaisujaan ja materiaalien käyttöään vähemmän hiilidioksidia tuottavaan suuntaan. Koska ilmastonmuutoksella on vaikutuksia myös veden käyttöön ja saatavuuteen, kuuluvat veden kanssa tekemisissä olevat yhtiöt rahaston sijoitusvalikoimaan. Rahaston pääomat olivat vuoden 2011 lopussa 49,6 miljoonaa euroa.

Aktiivinen omistajuus on kiinteä osa vastuullista sijoittamista. OP-Rahastoyhtiö käyttää hallinnoimiensa sijoitusrahastojen äänioikeutta yhtiön hallituksessa hyväksytyn omistajapolitiikan mukaisesti. Pohjola Varainhoito osallistuu OP-Rahastoyhtiön omistajapolitiikan käytännön toteuttamiseen osallistumalla aktiivisesti erityisesti suomalaisten yhtiöiden yhtiökokouksiin OP-Rahastoyhtiön valtuuttamana. Vuonna 2011 OP-Rahastoyhtiö käytti äänioikeuttaan 47 yhtiökokouksessa tai ylimääräisessä yhtiökokouksessa. Lisäksi OP-Rahastoyhtiön edustaja nimitettiin kahden yhtiön nimitysvaliokuntaan vuonna 2011.

Case: Vastuullinen sijoittaminen

Ihmisten, raaka-aineiden ja lopputuotteiden kuljettaminen haluttuun paikkaan vaatii globaalia logistiikkajärjestelmää. Tyypillisiä kuljetusvaihtoehtoja ovat maantiekuljetukset, lentokuljetukset sekä merikuljetukset, jotka tukeutuvat lähes poikkeuksetta fossiilisiin energianlähteisiin. Logistiikkasektorin osuus maailman hiilidioksidipäästöistä onkin IPCC:n (Intergovernmental Panel on Climate Change) mukaan noin 13 prosenttia. Kohoava energian hinta ja kasvava paine vähentää hiilidioksidipäästöjä vaatii logistiikkayrityksiltä suunnitelmia ja konkreettisia toimia päästöjen ja energiankulutuksen vähentämiseksi.

Osana vastuullista sijoittamista tulee myös tämän kaltaisiin ympäristökysymyksiin kiinnittää huomiota. Pohjola Varainhoidon salkunhoitajat tapasivat vuoden 2011 aikana useita logistiikkasektorin yhtiöitä. Tapaamisissa keskusteltiin esimerkiksi merikuljetusyhtiöiden hiilidioksidipäästöjen mittauksesta ja kehityksestä, suunnitelluista toimenpiteistä päästöjen sekä kumipyöräkuljetusten ympäristövaikutusten ja energiankulutuksen vähentämiseksi. Useimmilla yhtiöillä on olemassa suunnitelmia ja jo aloitettuja toimenpiteitä edellä mainittujen seikkojen kehittämiseksi. Yhtiöt näkevät ratkaisuna muun muassa teknologisen kehityksen, suuremmat kuljetusyksiköt ja ajonopeuden laskemisen esimerkiksi merikuljetuksissa.



Vastuulliset pankkipalvelutuotteet ja -palvelut

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

Rahoitettavien hankkeiden ympäristövaikutusten huomioiminen, tunnistaminen ja analysointi on tärkeää myös riskienhallinnan näkökulmasta. Ympäristöriskien tunnistaminen arvioidaan OP-Pohjolan normaalin yritystutkimusprosessin yhteydessä.

OP-Pohjolassa pidättäytytään rahoittamasta hankkeita, joiden tarkoitusperää, taustaa tai ympäristövaikutuksia ei riittävästi tunneta. Ohjeistuksen mukaisesti luotonannon ehtona on tarvittavien viranomaismääräysten ja -lupien sekä tarvittavien vakuutusten hankkiminen. OP-Pohjola ohjeistaa yrityksiä rahoittavia pankkeja myös tarkistamaan, että rahoitettavan yrityksen ympäristöriskien hallinta on riittävällä tasolla ja onko näköpiirissä ympäristölainsäädännöllisiä muutoksia, jotka voivat aiheuttaa investointitarpeita tai hankaloittaa yrityksen toimintaa. Lisäksi yrityksen toimintahistoria tulee selvittää, mikäli on syytä epäillä, että toiminta-alueella on harjoitettu mahdollisesti ympäristöä pilaavaa toimintaa.

Pohjola rahoittaa suomalaisten yritysten toimintaa ulkomailla. OP-Pohjolan luotonannon eettisten ohjeiden lisäksi ympäristöriskien arviointi on Pohjolassa osa standardimuotoista asiakkaan luottokelpoisuuden arviointiprosessia. Tarvittaessa analyseissa tukeudutaan myös riippumattomien osapuolten tekemiin laajempiin arvioihin yksittäisten asiakkaiden liiketoimintaan liittyvistä ympäristöriskeistä ja vastuista, ja arviot voidaan edelleen laajentaa kattamaan asiakkaan sosiaalista vastuuta kokonaisuudessaan.

Pohjola Pankkiiriliike on julkaissut ensimmäisen ESG-analyysin suomalaisten pörssiyritysten vastuullisuudesta vuonna 2011. Vastuullisuusanalyysissä tarkastellaan, miten yritys huomioi toiminnassaan ympäristöön ja yhteiskuntaan liittyviä seikkoja sekä noudattaa hyvää hallinnointitapaa. Näitä kutsutaan niin sanotuiksi ESG-kriteereiksi (environmental, social, governance). Pankkiiriliikkeen vastuullisuusanalyysi kattaa tässä vaiheessa OMX Helsinki 25 -indeksiin kuuluvat yhtiöt, mutta ei kuitenkaan Pohjolaa.

Henkilöasiakkaiden rahoitus

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

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

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

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

Case: Vastuullisuuden huomiointi rahoituksessa



Vuonna 2011 Pohjola Pankki Oyj ja Pohjoismaiden Investointipankki (NIB) tekivät sopimuksen 50 miljoonan euron lainaohjelmasta. Rahoituksen kohderyhmänä ovat Pohjola Pankin asiakasyritysten energiatehokkuuteen kohdistuvat investoinnit, esimerkiksi taloyhtiöiden rakennushankkeet ja satamien jätevesien käsittely. Ympäristölainalla rahoitetaan ympäristötehokkuutta lisääviä ja negatiivisia ympäristövaikutuksia vähentäviä kotitalouksien ja asunto-osakeyhtiöiden korjausinvestointeja sekä näihin verrattavia uudishankkeita. Uudishankkeilta vaaditaan rakentamismääräyksiä korkeampi taso, joka mahdollistaa ympäristöhyötyjen syntymisen.

Luotonannolla Pohjola ja NIB tukevat toimia, jotka vähentävät päästöjä vesistöihin ja ilmaan sekä edistävät ympäristöystävällisten ratkaisujen käyttöä lämmitysjärjestelmissä. Lainaohjelma on hyvä esimerkki siitä, kuinka voidaan huomioida pienimuotoisemmatkin hankkeet, joilla vähennetään välittömiä ympäristövaikutuksia. Paremmalla jätehuollolla ja energiatehokkuudella on selviä positiivisia vaikutuksia paitsi ympäristöön myös elintason.

Toimintamalli on pääperiaatteiltaan samanlainen kuin voimassa olevissa Pohjola Pankin lainalimiiteissä Euroopan Investointipankilta (EIB) ja Euroopan Neuvoston Kehityspankilta (CEP). Ympäristölainan maturiteetti on kahdeksan vuotta, ja se on osa Pohjola Pankin pitkäaikaista varainhankintaa.

Vastuulliset vakuutuspalvelut

Vahinkovakuutusyhtiön tehtävänä on varmistaa, etteivät mahdolliset vahingot aiheuta ylitsepääsemättömiä taloudellisia vaikeuksia vahingosta kärsineelle. Vahinkovakuutusyhtiö kantaa riskit, jotka ovat liian suuria asiakkaan kannettavaksi. Tässä tehtävässä vahinkovakuutusyhtiön on pidettävä huolta siitä, että se toimii kaikissa tilanteissa vastuullisesti ja asiakkaan eduksi.

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

Pohjola Vakuutuksen tehtävänä on asiakkaiden riskienhallinnan ja turvallisuuden edistäminen ja vahinkojen ennaltaehkäisy. Vuonna 2011 perustettiin erillinen Riskienhallinnan osaamiskeskus, joka yhdessä asiakkaan kanssa kartoittaa potentiaaliset riski- ja turvallisuustekijät ja optimoi vakuutusratkaisut.

Myös ilmastosta johtuvien riskien merkitys on korostumassa. Suomessa ei toistaiseksi ole ollut voimakkaiden luonnonilmiöiden aiheuttamia vahinkoja, mutta tämän tyyppisiin riskeihin on varauduttava. Vahinkovakuutusyhtiö on omalta osaltaan vastuussa siitä, että ilmastoperäisiin riskeihin kiinnitetään riittävästi huomiota.

Henkilövakuuttamisen merkitys kasvaa koko ajan. Pohjola Vakuutus panostaa sekä henkilöasiakkaiden että yritysassiakkaiden henkilöstön hyvinvoinnin varmistamiseen. Yhtiö tarjoaa sekä lakisääteisiä että vapaaehtoisia vakuutuksia, joiden tehtävänä on asiakkaiden tapaturma- ja terveysriskien hallinta.

Hyvinvoinnin ja ennaltaehkäisevän terveystyön edistämiseksi Pohjola Vakuutus on perustanut Pohjola Terveys Oy:n, joka tarjoaa hyvinvointiin liittyviä palveluja. Kartoittamalla asiakkaiden hyvinvointiin ja terveyteen vaikuttavia tekijöitä voidaan varmistua siitä, että kaikki terveysriskit tulevat katetuiksi.

Vahinkovakuutusyhtiön palvelukyky ja asiakaskokemus testataan silloin, kun asiakkaalle sattuu vahinko. Pohjola Vakuutukselle on tärkeää, että korvauspalvelu on ensiluokkaista ja siksi korvaustoimintoa on kehitetty edelleen. Tätä työtä jatketaan ja verkossa tapahtuvaa asiakaspalvelua kehitetään edelleen.

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

Case: Pohjola Vakuutus – Riskienhallinnan osaamiskeskus

Alkuvuodesta 2011 Pohjola Vakuutus perusti Riskienhallinnan osaamiskeskuksen, joka kokoaa kaikki riskienhallintapalvelut saman katon alle. Osaamiskeskuksen tehtävä on vakuutusasiakkaiden riskienhallinta- ja turvallisuuspalveluiden kehittäminen.

Osaamiskeskuksen osaajajoukkoon kuuluu yli 110 riskienhallinnan ja turvallisuuden ammattilaista, ja se toimii tiiviissä yhteistyössä myös ryhmän riskienhallinnan kanssa.

Vuoden 2012 aikana Riskienhallinnan osaamiskeskus myöntää ensimmäistä kertaa valtakunnallisen ja maakuntakohtaiset Turvallisuuspalkinnot yritysasiakkaille, jotka ovat kehittäneet yrityksensä turvallisuutta ja riskienhallintaa vastuullisella tavalla.

Riskienhallinnan osaamiskeskus tuo asiakkaiden käyttöön myös uuden yritysten riskienhallintaratkaisun, jonka tarkoituksena on lisätä yritysasiakkaiden vastuullisen turvallisuuden kehittämistä. Vuoden 2012 aikana aloitetaan lisäksi henkilöasiakkaille tarkoitettu kodin turvallisuutta parantava palvelukokonaisuus.

Vuoden 2012 alussa asiakaspalvelussa toimiville henkilöille käynnistyy koulutusohjelma, joka tähtää noin 200 henkilön kouluttamiseen kokonaisvaltaisen riskienhallinnan osaamisalueelle (ERM). Koulutusohjelman tarkoituksena on täydentää Pohjola Vakuutuksen henkilöstön riskienhallinnan osaamista, jotta asiakkaita voidaan palvella entistä paremmin myös muiden kuin vakuutustuotteiden osalta.

Case: Keep It Cool -yhteistyöhanke



Turvallisuuden takaaminen ja riskienhallinta on tärkeää Pohjola Vakuutuksessa. Yhtiön tavoitteena on erityisesti turvallisuuskumppanuuksien kehittäminen ja uusien kumppaneiden hankkiminen.

Keväällä 2011 Pohjola Vakuutus toteutti yhteistyössä Suomen Kylmäliikkeiden liiton kanssa Keep it Cool -kampanjan. Parempi kylmälaitteiden huolto ja kunnossapito edesauttavat ympäristönsuojelua ja parantavat korvausmenojen hallintaa. Säännölliset tarkastukset ja huollot lisäävät energiatehokkuutta ja vähentävät kylmäainevuotojen riskiä.

Kylmälaitetarkastuskirjaa pitämällä voidaan ennaltaehkäistä vahinkoja, suojella ympäristöä ja samalla pienentää korvausmenoja. Kylmälaitetarkastuskirjan mukana asiakkaille on annettu päiväkirja, jonka avulla he voivat seurata laitteiden huoltoa. Asiakkaita on informoitu tarkastusten ja huollon tärkeydestä erityisesti kylmäainevuotojen ehkäisemiseksi ja ympäristövaikutusten minimoimiseksi. Vakuutuksiin on sittemmin lisätty ehto, joka velvoittaa asiakasta pitämään tarkastuskirjaa.

Keep it Cool -yhteistyöhankkeeseen osallistuneilta pyydettiin vuoden lopussa kommentteja ja ideoita hankkeen kehittämiseksi. Samalla seurataan vahinkotilastojen kehitystä. Tavoitteena on laajentaa toimintaa vähittäiskauppa-asiakkaiden kanssa ja saada yhä useampi asiakas toimimaan kylmälaitteiden osalta vastuullisesti ympäristöä suojellen sekä energiankulutustaan vähentäen.

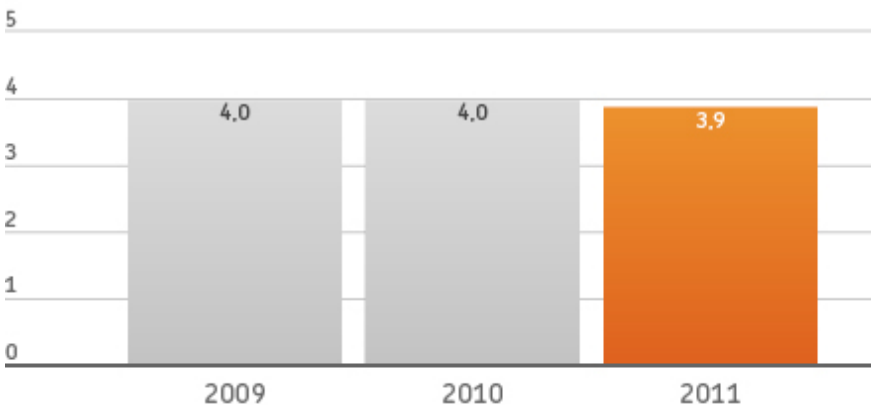
Eettinen liiketoiminta

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

Asiakkaiden luottamus on menestyksellisen toiminnan perusedellytys finanssialalla. OP-Pohjola-ryhmä pyrkii tuntemaan asiakkaansa ja perehtymään heidän toimintaansa ja taustoihin riittävän laajasti. Asiakkaan tunteminen auttaa tunnistamaan asiakkaan tarpeet ja edistää siten asiakkaalle sopivimpien tuotteiden ja palveluiden tarjoamista. OP-Pohjola-ryhmän toimihenkilöillä ja toimielimien jäsenillä on lakiin perustuva salassapitovelvollisuus; pankki- ja vakuutuslainsäädäntö varmistavat asiakkaiden asioiden luottamuksellisen käsittelyn. Toimihenkilöt saavat käsitellä asiakastietoja vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.

Finanssitoimialan sääätely luo tiukat vaatimukset liiketoiminnalle. Yhtenä perusvaatimuksia ovat asiakastietojen luottamuksellisuuden varmistaminen ja tietoturvan jatkuva kehittäminen. OP-Pohjola arvostaa asiakassuhteita ja kohtelee asiakkaitaan hyvän tavan mukaisesti tasapuolisesti ja ammattimaisesti. Lisäksi OP-Pohjola toimii aktiivisesti rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi. Asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti tehtävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä. Asiakkaan antama palaute on tärkeää ja asiakaspalautteet ja valitukset otetaan vakavasti.

Henkilöasiakkaiden asiakastyytyväisyys, asteikolla 1–5



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.

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.

Hyvän liiketavan toimintaohjeet

OP-Pohjolassa noudatetaan alan toimintaan liittyvää sääntelyä, hyvää vakuutus- ja pankkitapaa sekä hyvää arvopaperimarkkinatapaa, jotka ohjaavat toimintaa. Lisäksi useat lait ja valvontaviranomaisten antamat määräykset ja ohjeet ohjaavat OP-Pohjolan toimintaa kaikilla aloilla. Hyvän liiketavan toimintaohjeet antavat eettisen perustan, jonka mukaisesti kaikkien OP-Pohjolassa työskentelevien tulee toimia roolista, asemasta tai toimipaikasta riippumatta.

Hyvään pankki- ja vakuutustapaan kuuluu, että OP-Pohjola tuntee asiakkaansa ja heidän taloudellisen tilanteensa asiakassuhteen edellyttämässä laajuudessa. OP-Pohjola kohtelee asiakkaitaan asianmukaisesti, oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Asiakkaisiin liittyviä tietoja käsitellään niiden edellyttämällä huolellisuudella.

Henkilöstön kouluttamisella pyritään lisäämään henkilöstön ammattiosaamista tarjoamalla heille laajasti erilaisia koulutuksia liittyen eri pankki- ja vakuutustoimintoihin kuten sisäpiirisääntelyyn, eettisyyteen sekä tietoturvaan ja lainsäädäntöön. Vuonna 2011 hyvän liiketavan toimintaohjeet koostettiin yhtenäiseksi asiakirjaksi OP-Pohjola-ryhmän eri ohjeista ja periaatteista. Uusien hyvän liiketavan toimintaohjeiden koulutus aloitetaan vuoden 2012 aikana.

Vuoden 2011 aikana käytössä olleita työkaluja hyvän liiketavan toimintaohjeiden noudattamiseen olivat esimerkiksi OP-Palvelut Oy:n Laki- ja perintäpalveluiden Lakipalvelut-ryhmän OP-Pohjola-ryhmän yhteisöille tuottamat koulutukset, joiden aiheita olivat muun muassa rahanpesun estäminen ja sisäpiirisääntely.

Rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estäminen on finanssialalla toimivien tahojen lakiin (Laki rahanpesun ja terrorisminrahoituksen estämisestä / ResL) perustuva velvoite. OP-Pohjola-ryhmässä varmistaudutaan siitä, että henkilökunta tuntee oman työnsä kannalta ja riittävässä määrin lainsäädännössä asetetut velvollisuudet. OP-Pohjola-ryhmässä ohjeistus ja henkilökunnan koulutus ovat tärkeä osa siitä kokonaisuudesta, jolla varmistetaan, ettei esimerkiksi maksujenvälitys- tai muita palveluita käytetä rikollisella toiminnalla hankittujen varojen alkuperän häivyttämiseen.

Riskin ottaminen on olennainen osa sekä pankki- että vakuutustoiminnan perustehtävää. OP-Pohjola-ryhmässä riskienhallinnan tehtävänä on tunnistaa ne uhat ja mahdollisuudet, jotka vaikuttavat OP-Pohjola-ryhmän toimintaan.

Riskienhallinnan tärkein tavoite on turvata kaikkien ryhmään kuuluvien yhteisöjen riskinkantokyky ja varmistaa, etteivät ne ota toiminnassaan niin suurta riskiä, että se vaarantaisi yhteisön tai koko OP-Pohjola-ryhmän kannattavuuden, vakavaraisuuden tai toiminnan jatkuvuuden. Riskienhallintaprosessi pitää sisällään riskien tunnistamisen, mittaamisen ja arvioinnin sekä niiden rajoittamisen, raportoinnin ja valvonnan.

Compliance-toiminnalla varmistetaan, että OP-Pohjola-ryhmän kaikissa yhteisöissä noudatetaan lakeja, viranomaisten ohjeita ja määräyksiä, markkinoiden itsesääntelyä sekä OP-Pohjola-ryhmän ja yhteisöjen omia sisäisiä toimintaperiaatteita ja ohjeita. Compliance-toiminta varmistaa myös, että asiakassuhteissa noudatetaan asianmukaisia ja eettisesti hyväksyttäviä periaatteita ja toimintatapoja.

Case: Henkilöstön koulutus väärinkäytösten estämiseksi

Henkilöstön kouluttaminen hyvän liiketavan toimintaohjeiden tuntemiseen ja väärinkäytösten estämiseen on tärkeä osa OP-Pohjolan henkilöstön koulutusta. Vuonna 2009 käyttöön otettiin yhdessä Finanssialan Keskusliiton kanssa laadittu Rahanpesun monet kasvot -verkkokurssi, joka havainnollistaa rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämiseen ja havaitsemiseen liittyviä tunnistamis- ja tuntemisvelvollisuuksia, poikkeavien liiketoimien selonottovelvollisuutta sekä epäilyttäviin liiketoimiin liittyvää ilmoitusvelvollisuutta.

Kurssi tarjoaa teoriaosuuden lisäksi vuorovaikutteisia harjoituksia, joiden avulla kurssin suorittaja voi testata tietojaan. Opiskelun päätteeksi suoritetaan lopputesti. Kurssi soveltuu kaikille OP-Pohjolassa työskenteleville esimiehille, rahanpesuasioiden yhteyshenkilöille, asiantuntijoille ja toimihenkilöille. Esimiehet huolehtivat, että kaikki ryhmässä työskentelevät suorittavat verkkokurssin ja esittävät todistuksen kurssin suorittamisesta.

Verkkokurssi kattaa yleisimmät pankki- ja vakuutusliiketoiminnassa ilmenevät ja rahanpesumielessä tyypilliset tapaukset, ja luo pohjan alan jatkokoulutukselle. Verkkokurssin lisäksi tarjolla on myös muuta koulutusta, jolla pyritään varmistamaan, että OP-Pohjolan henkilöstö tuntee rahanpesun estämistä koskevat lakisääteiset velvoitteet, sekä valvomaan, että velvoitteita myös noudatetaan.

Ympäristövastuu

OP-Pohjolan tavoite on vähentää oman toiminnan ympäristövaikutuksia ja kehittää systemaattisesti ympäristöasioiden hallintaan liittyviä käytäntöjä sekä edistää ympäristöä vähemmän kuormittavia ratkaisuja työn tekemisessä. Vuoden 2012 aikana OP-Pohjola asettaa tavoitteet koko ryhmän päästöjen vähentämiselle.

Ympäristövastuu kattaa sekä tuotteiden ja palveluiden että oman toiminnan ympäristövaikutukset. OP-Pohjolalle on tärkeää lisätä asiakkaiden ympäristötietoisuutta sekä tarjota tuotteita ja palveluja, joiden avulla voidaan vähentää koko arvoketjun ympäristövaikutuksia.

Vuoden 2011 aikana OP-Pohjola jatkoi ympäristöasiat huomioon ottavien sijoittamisen, rahoituksen ja vakuuttamisen tuotteiden ja palveluiden kehittämistä sekä edisti Green Office -järjestelmien käyttöönottoa toimipaikoissaan.

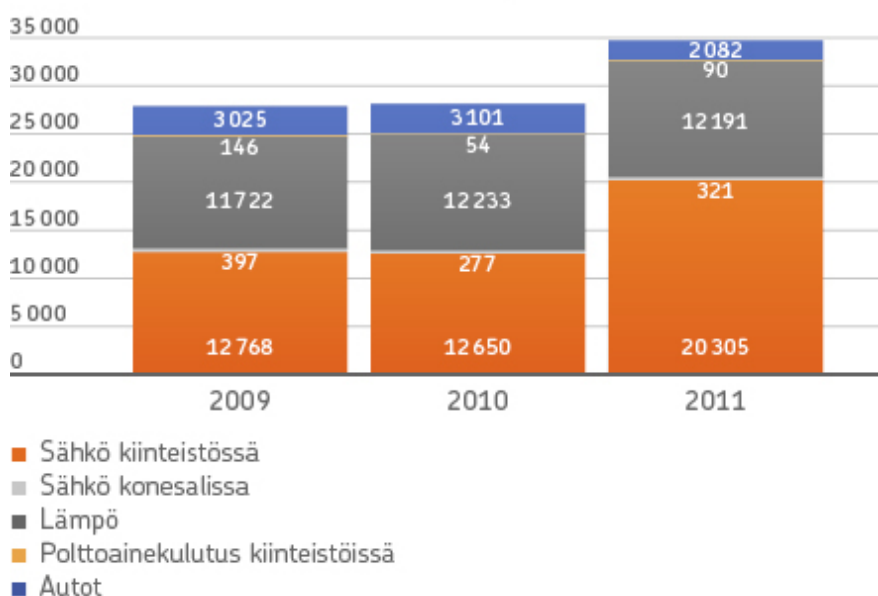
Oman hiilijalanjäljen pienentäminen

Hiilijalanjäljestä on muodostunut viime vuosina keskeinen ympäristövastuun mittari. Se auttaa tunnistamaan organisaation vaikutukset ilmastoon lämpenemiseen sekä pienentämään kustannustehokkaasti organisaation aiheuttamia kasvihuonekaasupäästöjä.

Hiilijalanjäljen laskenta perustuu toimintokohtaisiin lähtötietoihin (kWh, kg, km) sekä materiaaleille ja toiminnoille ominaisiin päästökertoimiin (tnCO₂/kWh, tnCO₂/kg), jotka on valittu siten, että ne parhaiten vastaavat paikallisia olosuhteita. Hiilijalanjälki määritetään läpinäkyvästi, kansainvälisiin standardeihin ja yleisesti hyväksytyihin käytäntöihin perustuen. Oletuksiin pohjautuvien tietojen käyttö tiedostetaan ja tuodaan esille, ja niiden perusteella hiilijalanjäljelle lasketaan myös virhemarginaali.

Hiilijalanjälki ilmaistaan hiilidioksidiekvivalenteina (tnCO₂-ekv.). Hiilidioksidiekvivalentit lasketaan kaikista kasvihuonekaasuista (hiilidioksidin lisäksi muun muassa metaani ja typpioksiduuli) ottamalla huomioon niiden ilmastoa lämmittävä vaikutus verrattuna hiilidioksiidiin.

Oman toiminnan hiilijalanjälki, tn CO₂ ¹



¹ Scope 1 ja 2

OP-Pohjolan hiilijalanjäljen laskennassa on noudatettu Maailman luonnonvarojen tutkimussäätiön (World Resources Institute) ja Kestävän kehityksen yritysneuvoston (World Business Council for Sustainable Development) kehittämää **Greenhouse Gas Protocol** -ohjeistusta, joka edustaa parasta käytettävissä olevaa laskentatapaa organisaatiokohtaisen hiilijalanjäljen laskentaan.

Hiilijalanjäljen laskennan tuloksia tarkasteltaessa on huomattava, että eri organisaatioiden hiilijalanjälkiä ei voida suoraan vertailla keskenään. Vertailua varten on tarkistettava, että laskennassa tehdyt rajaukset ja oletukset sekä käytetyt päästökertoimet vastaavat toisiaan.

Vuoden 2012 aikana asetetaan tavoitteet OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjäljen pienentämiselle. OP-Pohjolan hiilijalanjäljen arvioimisessa suurimmiksi hiilijalanjälkeä aiheuttaviksi tekijöiksi nousivat kiinteistöjen sähkö ja lämpö, paperin kulutus sekä autoilu. Oman toiminnan hiilijalanjälkeen pyrimme vaikuttamaan panostamalla henkilökunnan ympäristöosaamiseen ja Green Office -järjestelmän laajentamiseen.

Case: OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki



OP-Pohjola-ryhmä on arvioinut hiilijalanjälkensä vuosina 2009, 2010 ja 2011. Hiilijalanjäljen laskeminen auttaa tunnistamaan organisaation vaikutukset ilmaston lämpenemiseen sekä pienentämään organisaation aiheuttamia kasvihuonekaasupäästöjä kustannustehokkaasti.

OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki vuonna 2011 oli noin 46 490 tonnia hiilidioksidiekvivalenttia (38 380 vuonna 2010), joka on 3,7 tnCO₂ (3,2) työntekijää kohden¹. OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjäljestä noin 70 prosenttia (65) aiheutui sähkön sekä lämmön kulutuksesta toimistokiinteistöissä, 9,4 prosenttia (13,5) autoilusta ja 10,3 prosenttia (11,7) paperinkulutuksesta. Laskennan virhemarginaali on 18 prosenttia (15).

OP-Pohjolan hiilijalanjälki vastaa noin 10 566 keskimääräisen suomalaisen omakotitalon energiankulutuksen päästöjä (8 723)². Vuosittaisten päästöjen kompensoimiseksi pitäisi istuttaa 150 453 puuta (124 208)³.

¹ Suomalaisen hiilijalanjälki on keskimäärin noin 12 tnCO₂ vuodessa. Päästö määrä sisältää asumisen ja liikkumisen lisäksi myös teollisuuden ja maatalouden päästöt. Koko maailman tasolla yhden ihmisen keskiarvo on 4,5 tnCO₂ (lähde: World Bank Online Database / CO₂ emissions (metric tons per capita). Luvut on laskettu jakamalla maan kokonaispäästöt asukkaiden määrällä.

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

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

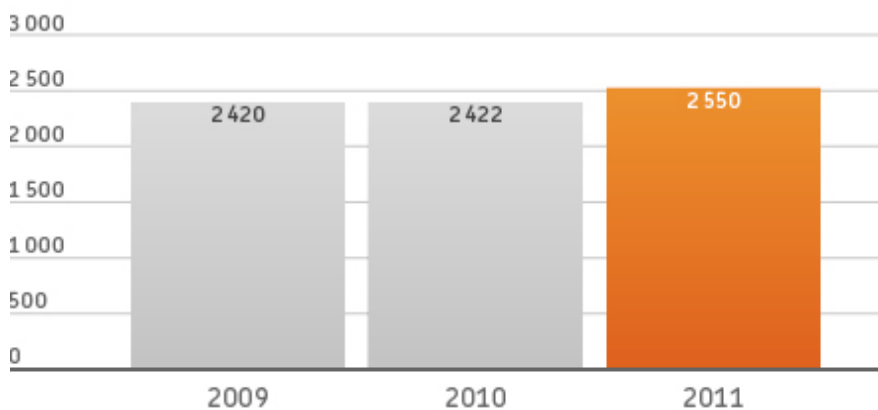
WWF:n Green Office

Green Office on WWF Suomen vuonna 2002 kehittämä toimistoille tarkoitettu ympäristöjärjestelmä.

Tavoitteena on vähentää toimistojen oman toiminnan aiheuttamia kasvihuonekaasupäästöjä, lisätä ihmisten ympäristötietoisuutta ja kannustaa arjen ekotekoihin.

Toimitilat ovat avainasemassa energiankulutuksessa ja kestävässä ratkaisussa. Järjestelmästä hyötyvät organisaatio ja ympäristö yhdessä.

Green Office -merkityissä toimistoissa työskentelevät, henkilömäärä



OP-Pohjola-ryhmä on sitoutunut laajentamaan Green Office -järjestelmän käyttöönottoa vuoden 2012 aikana.

Case: Green Office



WWF:n Green Office -järjestelmän avulla työpaikat voivat lisätä henkilökunnan ympäristötietoisuutta, vähentää ympäristökuormitustaan, saavuttaa säästöjä ja hidastaa ilmastonmuutosta. OP-Pohjola on sitoutunut laajentamaan Green Office -järjestelmän käyttöönottoa toimitiloissaan. OP-Pohjola on vuoden 2011 aikana neuvottellut WWF:n kanssa ryhmätasoisista Green Office -tavoitteista. Green Office -merkki on ollut käytössä OP-Pohjolan Helsingin Teollisuuskadun toimipisteissä ja eräissä osuuspankeissa vuodesta 2003. Vuoden 2011 aikana Green Office -järjestelmään on lähtenyt mukaan OP-Pohjolan Lapinmäentien ja Hiomotien kiinteistöt sekä OP-Pohjola-ryhmän uusi Oulun yksikkö ja osuuspankkeja ympäri Suomea.

Green Officen avulla niin isot kuin pienetkin toimistot voivat vähentää ympäristökuormitustaan ja saavuttaa säästöjä esimerkiksi jäte- ja energiakuluissa. OP-Pohjolan hiilijalanjälkeä mitataan erityisesti kiinteistöjen energiankäytön ja paperinkulutuksen osalta. Järjestelmän avulla voidaan vaikuttaa henkilökunnan ympäristötietoisuuteen ja vähentää oman toiminnan aiheuttamia ympäristövaikutuksia.

Tavoitteena on saada Green Office -diplomi ja -merkin käyttöoikeus laajaan käyttöön vuoden 2012 aikana.

Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot

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

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

GRI-sisältövertailu

GRI-sisältövertailu osoittaa mistä osista OP-Pohjola-ryhmän vuosiraporttia GRI-ohjeiston tarkoittamat yhteiskuntavastuutiedot löytyvät. GRI-ohjeiston perussisällön tiedot on esitetty pääosin vuosiraportin vastuullisuusosiossa. Tämän lisäksi GRI-ohjeiston perussisältöön kuuluvia tietoja sisältyy OP-Pohjola-ryhmän vuosi 2011, liiketoiminta- sekä hallinto ja rakenne -osioihin. GRI-sisältövertailu on laadittu GRI:n rahoitusalan toimialakohtaisen ohjeen mukaan. OP-Pohjola-ryhmän GRI-raportointi sisältää ne tiedot ja tunnusluvut, jotka olennaisuusarvion perusteella on tunnistettu merkittäviksi sidosryhmien ja ryhmän liiketoiminnan kannalta. Osa tiedoista on raportoitu osittain GRI-ohjeiston suosituksista poiketen. Näiden tietojen osalta on annettu selostus poikkeamista.

Täysin raportoitu
 Osittain raportoitu
 Ei raportoitu

	GRI:N SISÄLTÖ	LINKKI	RAPORTOINTI-ASTE	LISÄTIEDOT	GLOBAL COMPACT
1	Strategia ja analyysi				
1.1	Toimitusjohtajan katsaus	Pääjohtajan katsaus vastuullisuusraporttiin	<input type="radio"/>		x
1.2	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	<input type="radio"/>		x
2	Organisaation kuvaus				
2.1	Organisaation nimi	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>		
2.2	Tärkeimmät tuotteet, palvelut ja tavaramerkit	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>		
2.3	Operatiivinen rakenne	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>		
2.4	Organisaation pääkonttorin sijainti	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>		
2.5	Toimintojen maantieteellinen sijainti	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>		
2.6	Organisaation omistus ja juridinen muoto	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>		
2.7	Markkinoiden kuvaus	OP-Pohjola-ryhmä	<input type="radio"/>		
2.8	Organisaation toiminnan laajuus	Avainluvut	<input type="radio"/>		
2.9	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa tai omistuksessa raportointikaudella	Keskeiset tapahtumat	<input type="radio"/>		
2.10	Raportointikaudella saadut palkinnot	Keskeiset tapahtumat	<input type="radio"/>		
3	Raportointiperiaatteet				
	Raportin kuvaus				
3.1	Raportointiajanjakso	Raportointiperiaatteet	<input type="radio"/>		
3.2	Edellisen raportin ilmestymisajankohta	Raportointiperiaatteet	<input type="radio"/>		

3.3	Raportointitiheys	Raportointiperiaatteet	●
3.4	Yhteystiedot	Yhteystiedot	●
Raportin laajuus ja rajaukset			
3.5	Raportin sisällön määrittely (olennaisuus, asiakokonaisuuksien priorisointi ja raporttia käyttävät sidosryhmät)	Raportointiperiaatteet Olennaisuusarviointi	●
3.6	Raportin laskentaraja ja kattavuus	Laskentaperiaatteet	●
3.7	Erityiset rajoitukset raportin laajuudessa tai rajauksessa	Laskentaperiaatteet	●
3.8	Yhdistelyperiaatteet	Laskentaperiaatteet	●
3.9	Mittaus- ja laskentaperiaatteet	Laskentaperiaatteet	●
3.10	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Laskentaperiaatteet	●
3.11	Merkittävät muutokset raportin kattavuudessa, rajauksissa tai mittausmenetelmissä	Laskentaperiaatteet	●
GRI-sisältövertailu			
3.12	GRI-sisältövertailu	GRI-sisältövertailu	●
Varmennus			
3.13	Periaatteet ja käytäntö raportin ulkoiseen varmennukseen	Laskentaperiaatteet	●
4	Hallintokäytännöt, sitoumukset ja vuorovaikutus		
Hallinto			
4.1	Organisaation hallintorakenne	OP-Pohjola-ryhmä hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance Pohjola Pankki Oyj:n hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance	●
4.2	Hallituksen puheenjohtajan asema	OP-Pohjola-ryhmä hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance Pohjola Pankki Oyj:n hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance	●

4.3 Hallituksen jäsenten riippumattomuus	<p>OP-Pohjola-ryhmä hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance</p> <p>Pohjola Pankki Oyj:n hallinnointiperiaatteet- Corporate Governance</p>	●
4.4 Osakkeenomistajien ja henkilöstön vaikutusmahdollisuudet hallituksen toimintaan	<p>OP-Pohjola-ryhmä hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance</p> <p>Pohjola Pankki Oyj:n hallinnointiperiaatteet- Corporate Governance</p>	●
4.5 Organisaation tulosten vaikutus hallituksen ja johdon palkitsemiseen (ml. yhteiskuntavastuu)	<p>OP-Pohjola-ryhmä hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance</p> <p>Pohjola Pankki Oyj:n hallinnointiperiaatteet- Corporate Governance</p>	●
4.6 Intressiristiriitojen ehkäiseminen hallitustyöskentelyssä	<p>OP-Pohjola-ryhmä hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance</p> <p>Pohjola Pankki Oyj:n hallinnointiperiaatteet- Corporate Governance</p>	●
4.7 Hallituksen jäsenten pätevyys strategisen johtamisen ja yhteiskuntavastuun alueilla	<p>OP-Pohjola-ryhmä hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance</p> <p>Pohjola Pankki Oyj:n hallinnointiperiaatteet- Corporate Governance</p>	●
4.8 Missio, arvot ja eettiset periaatteet	<p>Arvot</p> <p>Yhteiskuntavastuun johtaminen</p>	●
4.9 Hallituksen tavat seurata yhteiskuntavastuun johtamista, mukaan lukien riskienhallinta	<p>OP-Pohjola-ryhmä hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance</p> <p>Pohjola Pankki Oyj:n hallinnointiperiaatteet- Corporate Governance</p>	●

4.10	Hallituksen oman toiminnan arviointi	OP-Pohjola-ryhmä hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance Pohjola Pankki Oyj:n hallinnointiperiaatteet - Corporate Governance	●
------	--------------------------------------	--	---

Ulkopuoliset sitoumukset

4.11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	Kansainväliset sitoumukset, Global Compact periaate 7	●	7
4.12	Sitoutuminen ulkopuolisiin aloitteisiin	Kansainväliset sitoumukset	●	
4.13	Jäsenyydet järjestöissä, yhdistyksissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Vastuullinen sijoittaminen, FINSIF	●	

Sidosryhmävuorovaikutus

4.14	Organisaation sidosryhmät	Sidosryhmävuorovaikutus	●
4.15	Sidosryhmien tunnistaminen ja valinta	Sidosryhmävuorovaikutus	●
4.16	Sidosryhmävuorovaikutuksen muodot	Sidosryhmävuorovaikutus	●
4.17	Sidosryhmävuorovaikutuksessa esiin nousseet asiat ja huolenilmaukset	Sidosryhmävuorovaikutus Olennaisuusarviointi	●

Finanssialan tunnusluvut (FS)

Lähestymistapa rahoitusalan tuotteiden ja palveluiden johtamiseen

FS1	Yhteiskuntavastuun politiikat liiketoiminnoissa	Vastuulliset tuotteet ja palvelut	●
FS2	Ympäristö- ja sosiaalisen vastuun riskien arviointi liiketoiminnoissa	Vastuulliset tuotteet ja palvelut	●
FS3	Menettelytavat asiakkaiden yhteiskuntavastuun sopimuksenmukaisuuden valvontaan	Vastuulliset tuotteet ja palvelut	●
FS4	Menettelytavat henkilöstön yhteiskuntavastuuosaamisen lisäämiseen	OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelma	●
FS5	Vuorovaikutus asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden tai sijoittajien kanssa liittyen yhteiskuntavastuun riskeihin ja mahdollisuuksiin	Vastuulliset tuotteet ja palvelut	●

Tuotteiden ja palveluiden vaikutukset / Tuoteportfolio

FS6 Tuoteportfolion jakauma **Tuoteportfolio liiketoiminnoittain 31.12.2011** ●

FS8 Erityistä ympäristöhyötyä tuottavien tuotteiden ja palveluiden kokonaisarvo **Vastuulliset tuotteet ja palvelut** ●
Vastuullinen sijoittaminen

Omistajuus

FS10 Vuorovaikutus ympäristö- ja sosiaalisissa kysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa **Vastuullinen sijoittaminen** ●

FS11 Sijoituskohteiden positiivinen tai negatiivinen arvottaminen **Vastuullinen sijoittaminen** ● Positiivinen arvottaminen

FS12 Ympäristö- ja sosiaaliin asioihin liittyvät äänestysperiaatteet niiden osakkeiden osalta, joihin raportoitavalla organisaatiolla on äänivalta tai mahdollisuus vaikuttaa äänivallan käyttöön **Vastuullinen sijoittaminen** ●

Taloudellisen vastuun tunnusluvut (EC)

Lähestymistapa taloudellisen vastuun johtamiseen **Yhteiskuntavastuun johtaminen** ●
Ympäristövastuu

Taloudelliset tulokset


EC1 Taloudellisen lisäarvon luominen ja jakautuminen sidosryhmien kesken **Taloudellinen vastuu** ●

EC3 Eläkesitoumusten kattavuus **OP-Pohjola-ryhmän etuuspohjaisten eläkejärjestelyjen ylikate** ●
Pohjola Pankki Oyj:n etuuspohjaisten eläkejärjestelyjen ylikate


EC9 Välilliset taloudelliset vaikutukset **Taloudelliset vaikutukset** ●

Ympäristövastuun tunnusluvut (EN)				
	Lähestymistapa ympäristövastuun johtamiseen	Yhteiskuntavastuun johtaminen Ympäristövastuu	●	
Materiaalit				
EN1	Materiaalien käyttö	Materiaalit	●	8
Energia				
EN4	Väilinen energiankulutus	Energian kulutus	●	8
Päästöt ja jätteet				
EN16	Suorien ja epäsuorien kasvihuonekaasujen kokonaispäästöt	Energia ja ilmasto OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki	●	8
EN17	Väililliset kasvihuonekaasupäästöt	OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki	●	
EN22	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelymenetelmän mukaan	Jätteet	●	8
Tuotteet ja palvelut				
EN26	Tuotteiden ja palveluiden käytön aikaisten ympäristövaikutusten vähentäminen	Tuotteiden ja palvelujen ympäristövaikutukset Vastuulliset tuotteet ja palvelut	●	7, 8, 9
Sosiaalisen vastuun tunnusluvut				
	Lähestymistapa sosiaalisen vastuun johtamiseen	Yhteiskuntavastuun johtaminen Vastuu sidosryhmistä	●	
Työntekijät ja työolosuhteet (LA)				
Työvoima				
LA1	Kokonaistyövoiman jakautuminen työsuhteen ja työsopimuksen mukaan	Henkilöstörakenne	●	
LA2	Henkilöstön vaihtuvuus	Henkilöstörakenne	●	6
Työterveys- ja turvallisuus				
LA7	Tapaturmataajuus, ammattitaudit, menetetyt työpäivät, poissaolot, kuolemaan johtaneet tapaturmat	Työhyvinvointi	●	Sairauspoissaolot 1

Koulutus					
LA10	Keskimääräiset koulutustunnit työntekijää kohden jaoteltuna henkilöstöryhmittäin	Osaamisen kehittäminen	<input type="radio"/>	Koulutuskulut keskimäärin	
LA12	Kehityskeskustelut ja suoritusarvioinnit	Osaamisen kehittäminen	<input type="radio"/>		
Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet					
LA13	Hallintoelinten ja henkilöstöryhmien monimuotoisuus	Henkilöstörakenne	<input type="radio"/>		1, 6
Ihmisoikeudet (HR)					
HR3	Henkilöstön koulutus ihmisoikeuksiin liittyvistä politiikoista ja toimintakäytännöistä	Ihmisoikeudet	<input type="radio"/>	Hyvän liiketavan koulutus	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR4	Syrjintätapausten lukumäärä ja tehdyt toimenpiteet		<input type="radio"/>	Ei tapauksia	
Yhteiskunta (SO)					
Korruptio					
S03	Henkilöstön koulutus korruptioon liittyvistä politiikoista ja toimintakäytännöistä	Yhteiskunta	<input type="radio"/>	Koulutus väärinkäytösten estämiseen	10
S07	Kilpailunvastaiseen toimintaan, kartelleihin ja monopoliaseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet		<input type="radio"/>	Ei tapauksia	
Tuotevastuu (PR)					
	Lähestymistapa tuotevastuun johtamiskäytäntöihin	Yhteiskuntavastuun johtaminen Vastuulliset tuotteet ja palvelut	<input type="radio"/>		
FS15	Menettelytavat finanssipalveluiden ja -tuotteiden vastuulliseen kehittämiseen ja myyntiin liittyen	Talouselukutaito Vastuulliset tuotteet ja palvelut	<input type="radio"/>		
Tuotteisiin liittyvät merkinnät					
PR5	Asiakastyytyväisyyteen liittyvät toimintakäytännöt ja asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset	Eettinen liiketoiminta	<input type="radio"/>		

FS16 Aloitteet finanssilukutaidon **Talouslukutaito** 
parantamiseksi jaoteltuna
hyödynsajittain

**Asiakkaiden yksityisyyden
suoja**

PR8 Asiakkaiden yksityisyyden **Eettinen liiketoiminta**  Asiakaspalautteen 1
suojan rikkomiseen ja käsittely
asiakastietojen
hävittämiseen liittyvät
valitukset

GRI-tunnusluvut

	2011	2010	2009
FS8 Ympäristöhyötyä tuottavat tuotteet, OP-Ilmasto-rahaston osuus kaikkien osakerahastojen pääomista (%)	1,5	2,6	3,4
EC3 Eläkevastuu, etuusperusteisten eläkejärjestelyjen ylikate (milj.e) 1	-71	-182	-159
LA1 Henkilöstön määrä	13 229	12 504	12 504
LA2 Henkilöstön vaihtuvuus (%)	3,6	4,7	4,6
LA 7 Sairauspoissaolot työajasta (%)	3,5	3,7	3,6
LA 10 Koulutuskulujen osuus palkkasummasta (%)	2,5	2,0	2,4
LA12 Kehitys- ja tavoitekeskustelun käynyt henkilöstö (%)	90	92	95
LA13 Henkilöstön sukupuolijakauma (%)			
Miehiä	27	25	25
Naisia	73	75	75
LA13 Henkilöstön ikäjakauma (keski-ikä)	43	44	44
EN4 Energian käyttö (kWh) 2	45 064 231	49 236 757	49 633 794
EN16 Kasvihuonekaasupäästöt (tn)	46 490	38 380	38 715
EN1 Materiaalien käyttö (toimistopaperi, kg) 3	387 365	448 601	574 154
EN22 Jätteet (tn) 4	1 058	990	1 166

1 OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöksen liite 28

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

3 Sisältää: OP-Pohjola keskusyhteisökonsernin, Helsingin OP:n lisäksi arvion osuuspankkien osuudesta. Osuus on laskettu arvioimalla pankkien kulutusta keskusyhteisökonsernin ja Helsingin OP:n henkilömääräisen kulutuksen mukaan

4 Sisältää: OP-Pohjola keskusyhteisökonsernin omassa käytössä olevat kiinteistöt

Rahoitusalan omat GRI-näkökohdat

GRI-ohjeiston rahoitusalan toimialakohtainen liite määrittelee ja ohjeistaa pankki- ja vakuutusyhtiöiden yhteiskuntavastuuraportointiin liittyviä erityiskysymyksiä, kuten vastuullisuuden tuote- ja palvelutarjonnassa ja vastuullisen sijoittamisen ja omistajuuden. Tuote- ja palvelutarjonnassa vastuullisuudella tarkoitetaan raportoivan organisaation toimenpiteitä ja aloitteita kehittää ja markkinoida tuotteita ja palveluja, jotka huomioivat vastuullisuuskriteerit. Erityisesti painopistealueena ovat tuotteet ja palvelut, jotka tuottavat sosiaaliseen vastuuseen tai ympäristövaikutuksiin liittyviä hyötyjä. Tavoitteena on myös kuvata, missä laajuudessa tällaisia tuotteita ja palveluja sisältyy nykyiseen tuote- ja palveluportfolioon sekä millä tavalla organisaatio edistää uusia vastuullisuuteen liittyviä tuoteinnovaatioita finanssialalla.

Vastuulliset tuotteet ja palvelut

Vastuulliset tuotteet ja palvelut on yksi OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuun painopistealueista.

Yhteiskuntavastuuseen liittyvät asiat ja niiden kehitys on vaikuttanut useiden ryhmän tarjoamien tuotteiden ja palveluiden sisältöön, vaikka vastuullisuutta ollaankin vasta integroimassa kiinteäksi osaksi tuote- ja palvelukehitystä. Esimerkki ympäristöhyötyä tuottavasta tuotteesta on OP-Ilmasto-rahasto, jonka sijoitustoiminnassa huomioidaan kestävän kehityksen periaatteet painottaen erityisesti ympäristökysymyksiä. Rahaston varat sijoitetaan pääosin sektoreille, joihin ilmastonmuutoksella ja siihen varautumisella arvioidaan olevan suurimmat vaikutukset. Rahaston sijoituskohteena olevat yritykset ovat tyypillisesti liiketoiminnallisesti hyvässä asemassa ilmaston muutoksen hillinnässä ja niiden liiketoimintaan liittyy esimerkiksi energiatehokkuus ja -teknologia, kierrätys, vesi- ja jätehuolto sekä näihin liittyvä infrastruktuuri.

Tuoteportfolio

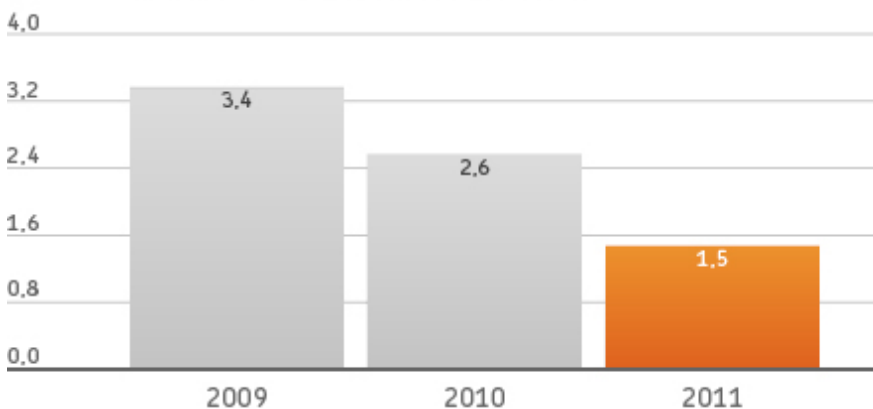
Tuoteportfolion jakaumaprocentti sektorin mukaan (FS6)

Ryhmän tuoteportfolio koostuu erilaisista finanssialan tuotteista ja palveluista. Tuoteportfolion jakauma on esitetty tarkasti OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöksen liitteessä numero 57 [Segmenttiraportointi](#).

Ympäristöhyötyä tuottavat tuotteet, OP-Ilmasto-rahaston osuus kaikkien osakerahastojen pääomista (FS8)

OP-Ilmasto-rahaston arvon kehitys ja rahaston osuus kaikkien osakerahastojen pääomista on esitetty kuviossa: FS8 Ympäristöhyötyä tuottavat tuotteet, OP-Ilmasto-rahaston osuus kaikkien osakerahastojen pääomista. OP-Ilmasto-rahaston sijoitusvalikoiman muodostavat yhtiöt, jotka ovat hyvässä asemassa kun yhteiskunnat ja yritykset sopeuttavat energiaratkaisujaan ja materiaalien käyttöään vähemmän hiilidioksidia tuottavaan suuntaan. Rahaston pääomat olivat vuoden 2011 lopussa 49,6 miljoonaa euroa. Sijoitusten osuus kaikkien osakerahastojen pääomista oli 1,5 prosenttia vuoden 2011 lopussa.

FS8 Ympäristöhyötyä tuottavat tuotteet, OP-Ilmasto-rahaston osuus kaikkien osakerahastojen pääomista, %



Lisäksi Pohjola Pankki Oyj ja Pohjoismaiden Investointipankki (NIB) ovat tehneet sopimuksen 50 miljoonan euron lainaohjelmasta, jonka tarkoituksena on rahoittaa energiatehokkuuden lisäämiseen ja jäteveden käsittelyyn liittyviä hankkeita. Rahoituksen kohderyhmänä ovat Pohjola Pankin asiakasyritysten energiatehokkuuteen kohdistuvat investoinnit. Investoinneilla tuetaan toimia, jotka vähentävät päästöjä vesistöihin ja ilmaan sekä edistävät ympäristöystävällisten ratkaisujen käyttöä lämmitysjärjestelmissä.

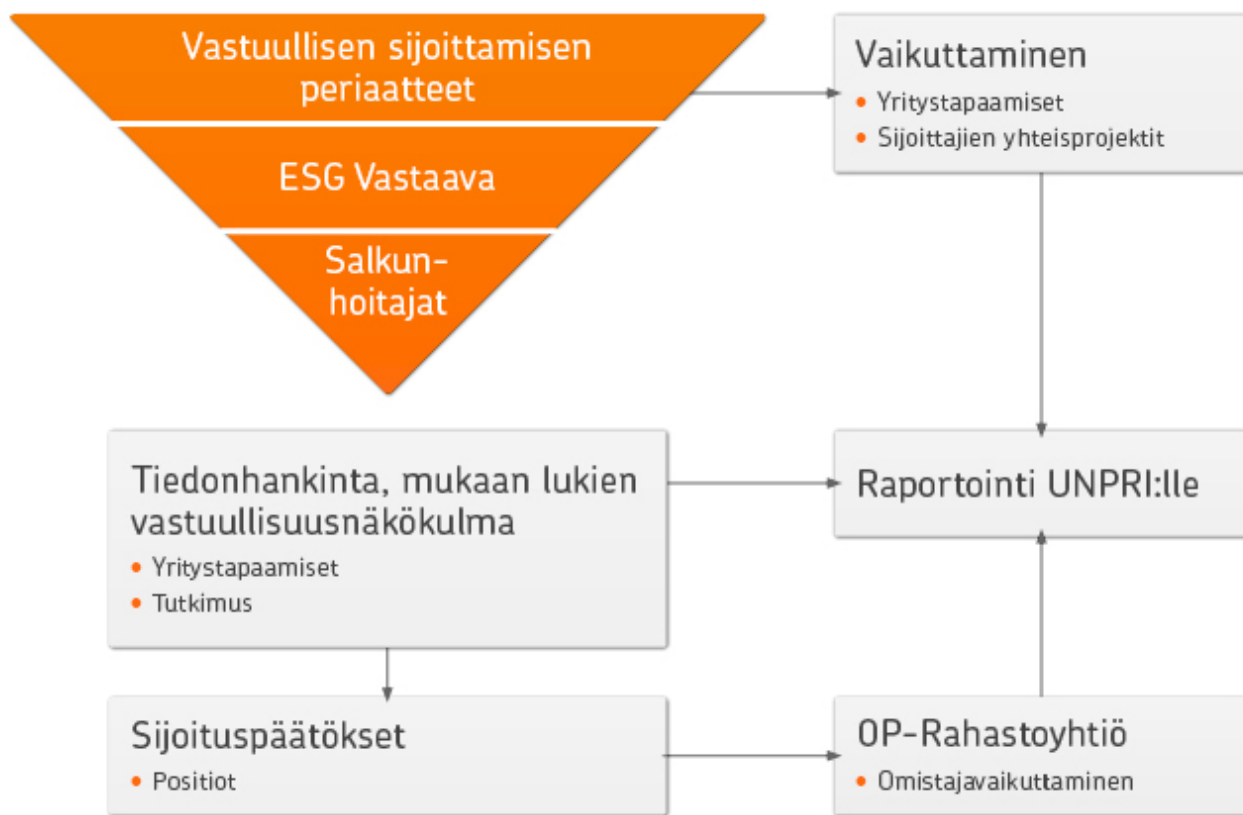
Vastuullinen sijoittaminen

Aktiivinen omistajuus

FS10 Vuorovaikutus vastuullisuuskysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa

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

Pohjola Varainhoito ESG prosessikuvaus



Pohjola Varainhoidossa yritysten vastuullisuuteen liittyviä keskusteluja käytiin 83 tapaamisessa tai muussa yhteydenotossa vuoden 2011 aikana. Keskustelut jakautuivat aihealueittain seuraavasti: ympäristö 61 prosenttia, sosiaalinen vastuullisuus 16 prosenttia ja hyvä hallintotapa 23 prosenttia. Vastuullisuuden tarkastelusta vastaavat sijoituspäätöksiä päivittäin tekevät salkunhoitajat ja analyytikot. Tärkeimpiä keinoja hankkia tietoa ja arvioida yritysten vastuullisuutta ovat salkunhoitajien tapaamiset yhtiöiden kanssa, joihin on sijoitettu tai mahdollisesti tullaan sijoittamaan asiakkaiden varoja.

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

toteuttamisesta kaikissa rahastoissaan.

Pohjola Pankkiiriliike on julkaissut ensimmäisen ESG-analyysin suomalaisten pörssiyritysten vastuullisuudesta vuonna 2011. Analyysissä tarkastellaan, kuinka yrityksen toiminnassa huomioidaan ympäristöön ja yhteiskuntaan liittyviä seikkoja ja noudatetaan hyvää hallinnointitapaa. Pankkiiriliikkeen vastuullisuusanalyysi kattaa tässä vaiheessa OMX Helsinki 25 -indeksiin kuuluvat yhtiöt, mutta ei kuitenkaan Pohjolaa.

Omaisuserien positiivinen tai negatiivinen tarkastus ympäristö- ja sosiaalisen vastuun näkökulmasta, OP-Ilmasto-rahasto (FS11)

OP-Ilmasto-rahaston pääomat olivat vuoden 2011 lopussa 49,6 miljoonaa euroa. Sijoitusten osuus kaikkien osakerahastojen pääomista oli 1,5 prosenttia vuoden 2011 lopussa.

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

Aktiivinen omistajuus on kiinteä osa vastuullista sijoittamista. OP-Rahastoyhtiö käyttää hallinnoimiensa sijoitusrahastojen äänioikeutta yhtiön hallituksessa hyväksytyn omistajapolitiikan mukaisesti. Pohjola Varainhoito osallistuu OP-Rahastoyhtiön omistajapolitiikan käytännön toteuttamiseen osallistumalla aktiivisesti erityisesti suomalaisten yhtiöiden yhtiökokouksiin OP-Rahastoyhtiön valtuuttamana. Vuonna 2011 OP-Rahastoyhtiö käytti äänioikeuttaan 47 yhtiökokouksessa tai ylimääräisessä yhtiökokouksessa. Lisäksi OP-Rahastoyhtiön edustaja nimitettiin kahden yhtiön nimitysvaliokuntaan vuonna 2011.

Talouselukutaito (FS16)

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

Taloudellinen vastuu

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

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

OP-Pohjola luo taloudellista hyvinvointia pitkäjänteisesti sidosryhmilleen. Sidosryhmiin kohdistuvia välittömiä taloudellisia vaikutuksia on havainnollistettu taulukossa EC1 Taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakauma sidosryhmittäin.

EC1 Taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakauma sidosryhmittäin

		2011	2010	2009
Tuotettu suora taloudellinen lisäarvo (milj. e)				
a) Tuotot	Asiakkaat	2 059	2 024	1 872
Taloudellisen lisäarvon jakauma				
b) Ostot	Toimittajat	547	505	489
c) Henkilöstökulut	Henkilöstö	696	643	622
d) Palautukset omistajajäsenille	Omistajat	176	163	160
e) Tuloverot	Julkinen valta	87	135	126
f) Lahjoitukset ja tuki	Yleishyödylliset yhteisöt	3	2	2
Liiketoiminnan kehittämiseen		549	575	473

Taloudelliset vaikutukset (EC1 ja EC9)

Taloudellisia vaikutuksia syntyy suorista rahavirroista, kuten bonusten maksusta asiakkaille, ostoista tavarantoimittajilta, palkkojen maksusta henkilöstölle, verojen maksusta valtiolle ja kunnille sekä tuesta yleishyödyllisille toimintoille. OP-Pohjola-ryhmän tavoitteena on tarjota omistajajäsenilleen finanssialan parhaat keskittämisedut. OP-Pohjolalla on Suomen laajin pankki- ja vahinkovakuutuspalvelut kattava palveluverkko. Sen avulla halutaan varmistaa asiakkaiden tasa-arvoiset asiointimahdollisuudet. Laajasti eri puolilla Suomea sijaitsevat osuuspankit ja niiden toimipaikat mahdollistavat hyvän vuorovaikutuksen asiakkaiden ja paikallisen yhteisön kanssa.

OP-Pohjola-ryhmä on merkittävä suomalaisten tavaroiden ja palvelujen ostaja. Vuonna 2011 kotimaisten tavarantoimittajien osuus oli 97 prosenttia ostojen arvosta. Osuus on arvioitu 100 suurimman toimittajan tietojen pohjalta. Tavarantoimittajien osuudessa ei ole huomioitu Baltian toimintoja. OP-Pohjola-ryhmä on kehittämässä edelleen ostopolitiikkaansa muun muassa sisällyttämällä aiempaa tarkemmat ohjeet tavarantoimittajien vastuullisuuden arviointiin.

OP-Pohjola-ryhmä on merkittävä työllistäjä useilla paikkakunnilla ja tukee siten alueiden ostovoimaa. Osuuspankit ovat useilla paikkakunnilla yksi suurimmista veronmaksajista.

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

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

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

Eläketurvan kattavuus (EC3)

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

Lue lisää [OP-Pohjola-ryhmän tilinpäätöksestä 2011](#)

Ympäristövastuu

Ympäristövastuu kattaa OP-Pohjolassa sekä tuotteiden ja palveluiden että oman toiminnan ympäristövaikutukset. Pyrkimyksenä on systemaattisesti pienentää ryhmän omaa hiilijalanjälkeä sekä raportoida toiminnan ympäristövaikutuksista avoimesti. OP-Pohjola pyrkii myös lisäämään henkilöstönsä ja asiakkaidensa ympäristötietoutta omalla toiminnallaan.

Energia ja ilmasto

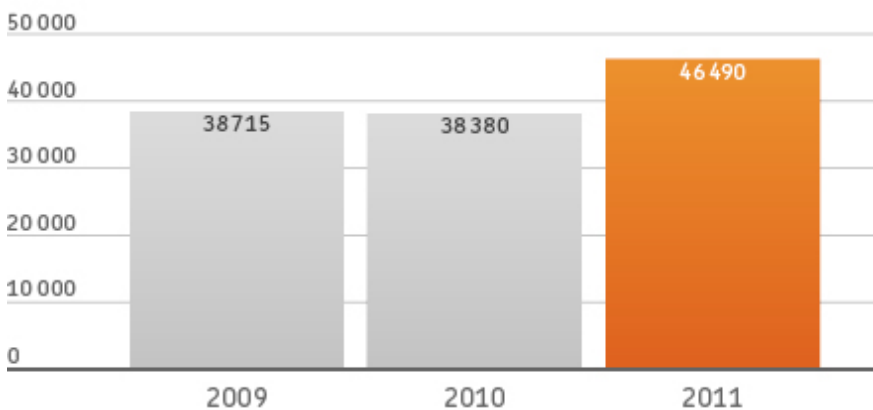
Hiilijalanjälki, kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen (EN4 ja EN16)

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

OP-Pohjola-ryhmä pyrkii vähentämään oman toimintansa ympäristövaikutuksia (energia, jätteet ja materiaalit) sekä kehittämään systemaattisesti ympäristöasioidensa hallintaan liittyviä käytäntöjä.

OP-Pohjola-ryhmä on arvioinut hiilijalanjälkensä vuosina 2009, 2010 ja 2011. OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki vuonna 2011 oli noin 46 490 tonnia hiilidioksidiekvivalenttia (38 380 vuonna 2010). Pohjolan oman toiminnan (scope 1 & 2) kasvihuonekaasupäästöt olivat yhteensä 34 990 CO₂e-tonnia (28 316).

EN16 Kasvihuonekaasupäästöt, tn

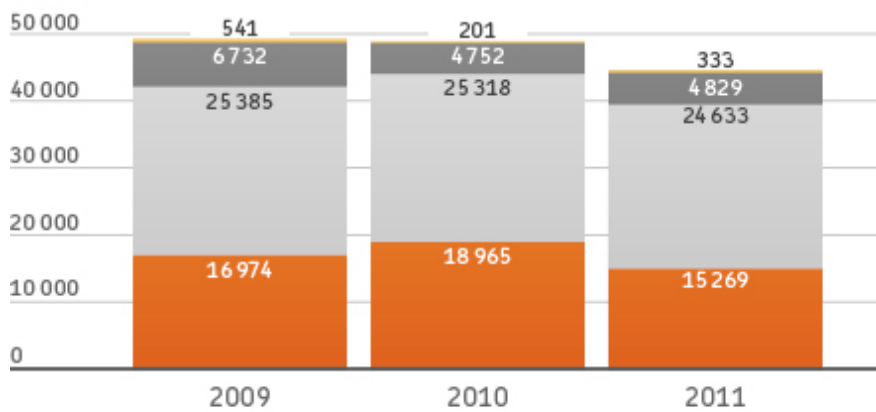


Energian kulutus omassa toiminnassa

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

OP-Pohjola-ryhmän Helsingin suurimpien kiinteistöjen (Teollisuuskatu, Vääksyentie, Lapinmäentie ja Hiomotie) sähkön ominaiskulutus oli 45,1 GWh (49,2).

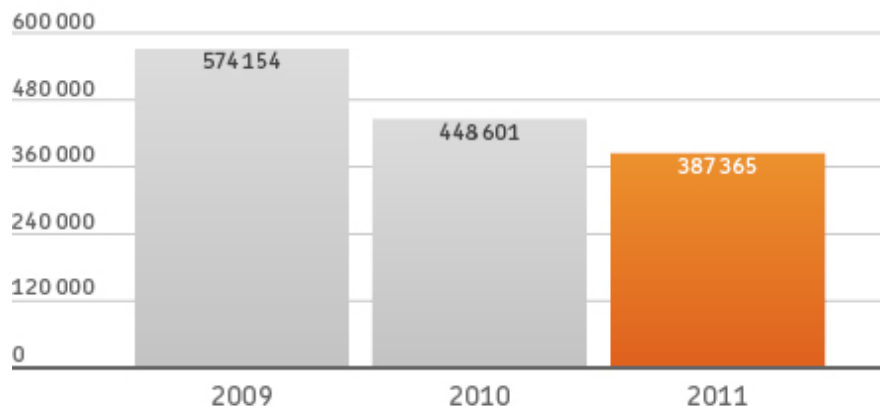
EN4 Energian kulutus, MWh



- Lämpö OP-Pohjola keskusyhteisökonsernin kiinteistöissä
- Sähkö OP-Pohjola keskusyhteisökonsernin kiinteistöissä
- Sähkönkulutus keskitetyissä palvelintietokonejärjestelmissä
- Polttoaineet OP-Pohjola keskusyhteisökonsernin kiinteistöissä

Materiaalit (EN1)

EN1 Materiaalien käyttö, toimistopaperi, kg¹



¹ Sisältää: OP-Pohjola keskusyhteisökonsernin, Helsingin OP:n lisäksi arvion osuuspankkien osuudesta. Osuus on laskettu arvioimalla pankkien kulutusta keskusyhteisökonsernin ja Helsingin OP:n henkilömääräisen kulutuksen mukaan.

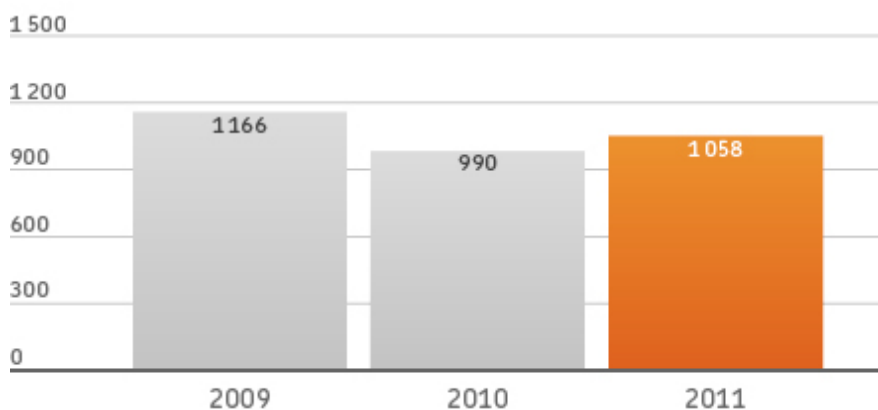
OP-Pohjola-ryhmän toiminnassa kulutetaan suuria määriä toimistopaperia. OP-Pohjola on aloittanut toimenpiteet vähentääkseen toimistopaperin kulutusta laajentamalla Green Officea koko ryhmässä ja kehittämällä sähköisiä palveluja. OP-Pohjolan toiminnassa käytettiin 387,4 tonnia (448,6 vuonna 2010) toimistopaperia vuonna 2011.

Jätteet (EN22)

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

Tehokkaan lajittelun ansiosta OP-Pohjola keskusyhteisökonsernin kaikkien jätteiden hyötykäyttöaste on 87,4 prosenttia. Kaatopaikalle päätyi 12,6 prosenttia hyödyntämättömänä.

EN22 Jätteet, tn¹



¹ Sisältää: OP-Pohjola keskusyhteisökonsernin omissa käytössä olevat kiinteistöt

Tuotteiden ja palvelujen ympäristövaikutukset (EN 26)

OP-Pohjola tarjoaa kattavan valikoiman sähköisiä pankki- ja vakuutuspalveluja ja palvelujen kehittämistä jatketaan. Vuoden 2011 aikana henkilökohtainen asiakaspalvelu teki tuloaan myös verkkoon. Verkon kautta testattiin uusia keinoja, kuten videoneuvotteluita ja verkkokeskustelua. Tavoitteena on tarjota asiakkaille sijoittamisen, rahoittamisen ja vahinkovakuuttamisen tuotteita ja palveluja, joiden avulla voidaan vähentää ympäristövaikutuksia koko arvoketjussa. Osana hankintapuolen kehittämistä aloitettiin alihankinnan eettinen ohjeistaminen, jonka tavoitteena on määritellä yhteiskuntavastuulliset vaatimukset toimittajille.

[Lue lisää vastuullisista tuotteista ja palveluista](#)

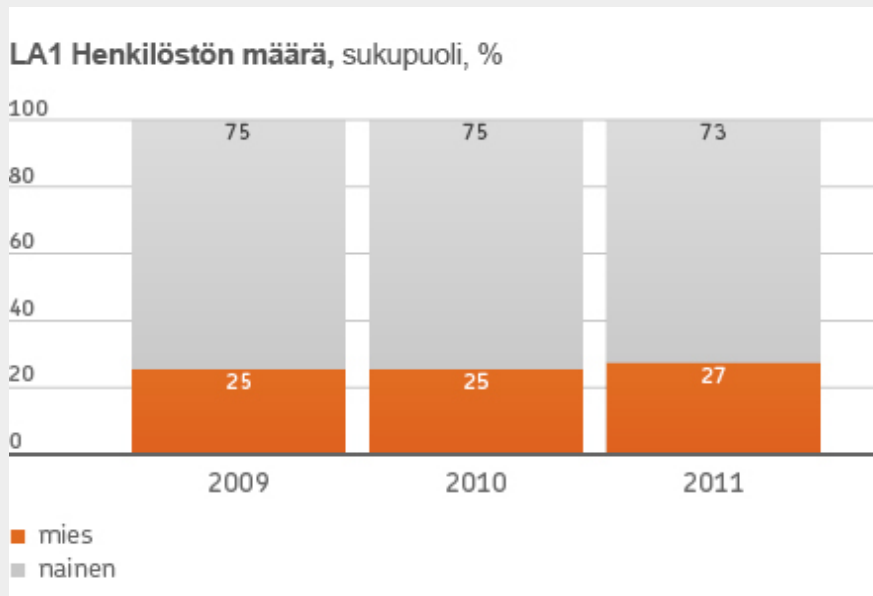
Sosiaalinen vastuu

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

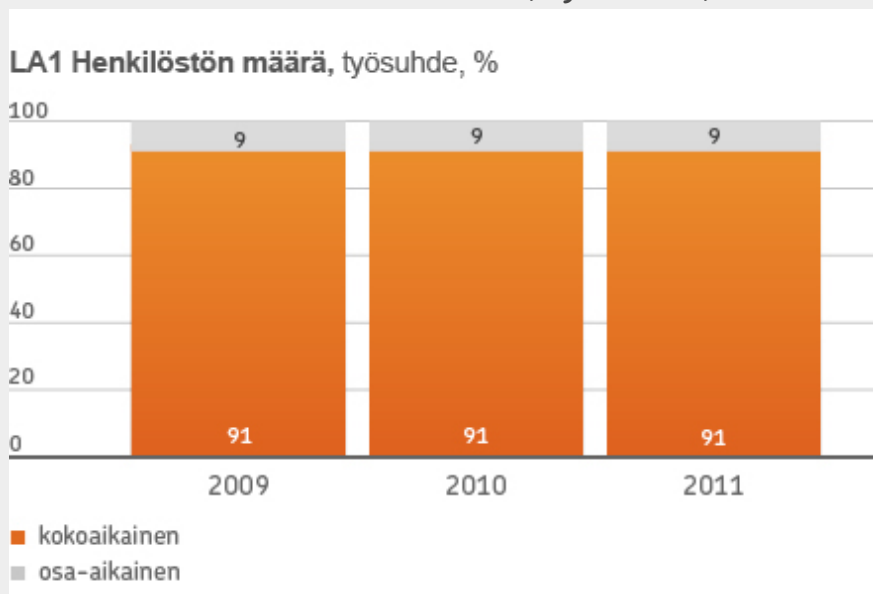
Henkilöstörakenne (LA1, LA2 ja LA13)

OP-Pohjola-ryhmässä henkilöstömäärä kasvoi vuonna 2011 723 henkilöllä. Vuoden 2011 lopussa ryhmän palveluksessa oli 13 229 henkilöä (12 504 vuonna 2010). Vakinaisessa työsuhhteessa oli 92 prosenttia (92) ja määräaikaissä työsuhhteessa 8 prosenttia (8). Baltiassa (Seesam Baltia ja Pohjola Finance) OP-Pohjola-ryhmän palveluksessa oli 335 henkilöä (336), joista vakinaisessa työsuhhteessa 95 prosenttia (91) ja määräaikaissä työsuhhteessa 5 prosenttia (9).

Graafi: LA1 Henkilöstön määrä, sukupuoli, %

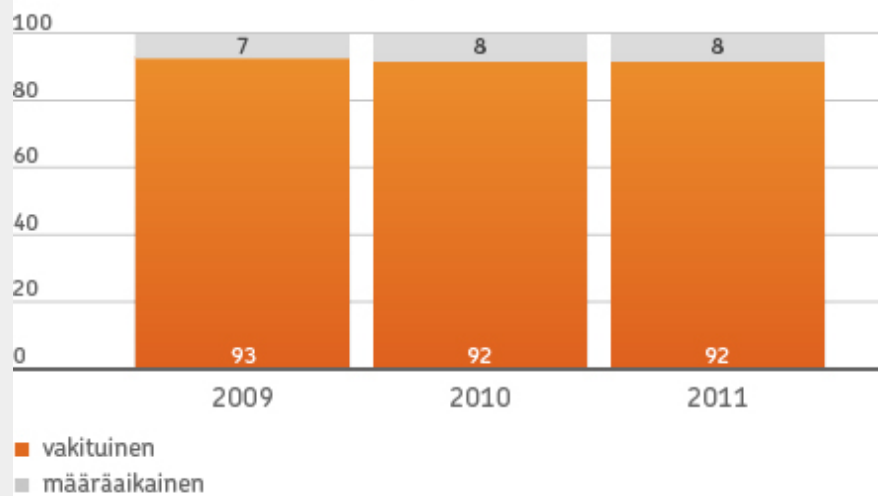


Graafi: LA1 Henkilöstön määrä, työsuhde, %



Graafi: LA1 Henkilöstön määrä, työsopimus, %

LA1 Henkilöstön määrä, työsopimus, %



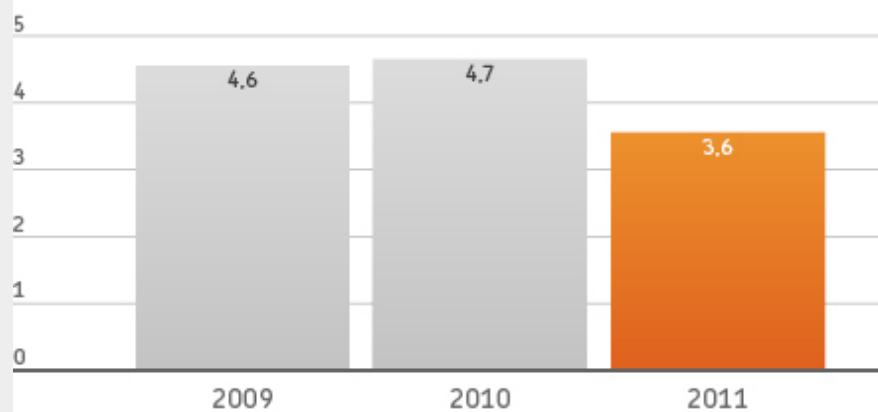
LA1 Henkilöstön määrä maan, sukupuolen, työsuhteen ja työsopimuksen mukaan Baltian toiminnoissa (%)

	Viro	Latvia	Liettua
Mies	37	32	39
Nainen	63	68	61
Kokoaikainen	100	92	94
Osa-aikainen	0	8	6
Määräaikainen	94	94	97
Vakituinen	6	6	3

Henkilöstön vaihtuvuus oli 3,6 prosenttia (4,7), jota voidaan pitää finanssitoimialalla pienenä.

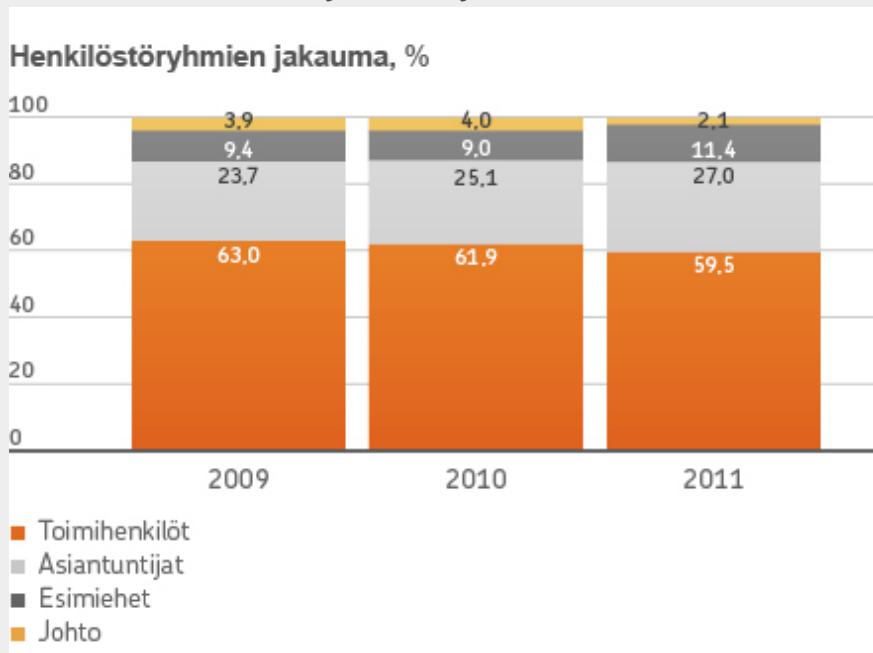
Graafi: LA2 Henkilöstön vaihtuvuus, %

LA2 Henkilöstön vaihtuvuus, %

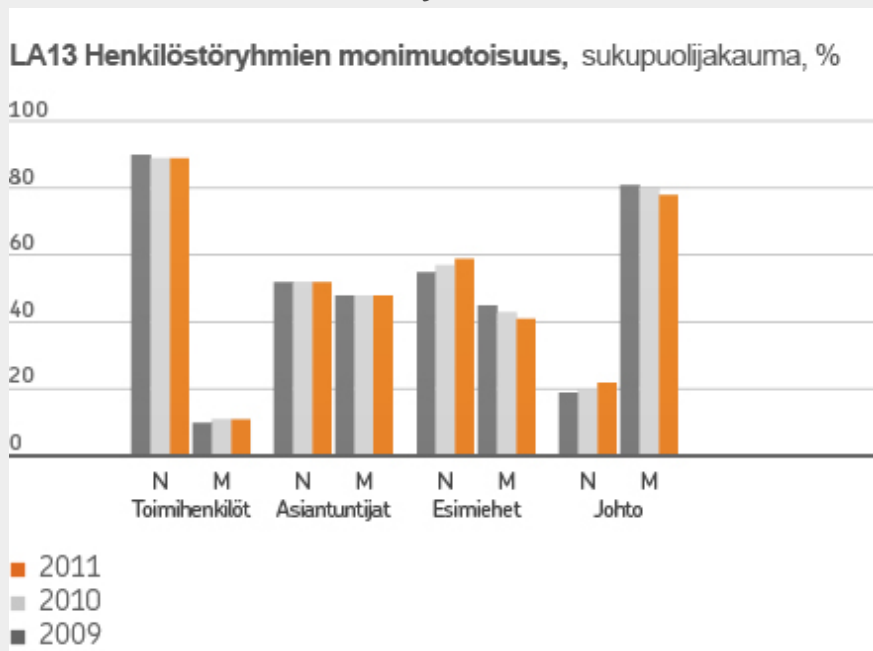


OP-Pohjolassa halutaan luoda tasa-arvoiset työskentelymahdollisuudet koko henkilöstölle. Henkilöstöstä vuonna 2011 oli naisia 73 prosenttia (75) ja miehiä 27 prosenttia (25). OP-Pohjola-ryhmän ikäjakauma on pysynyt tasaisena. Keski-ikä OP-Pohjolassa oli vuoden 2011 lopussa 43 vuotta (44).

Graafi: Henkilöstöryhmien jakauma, %

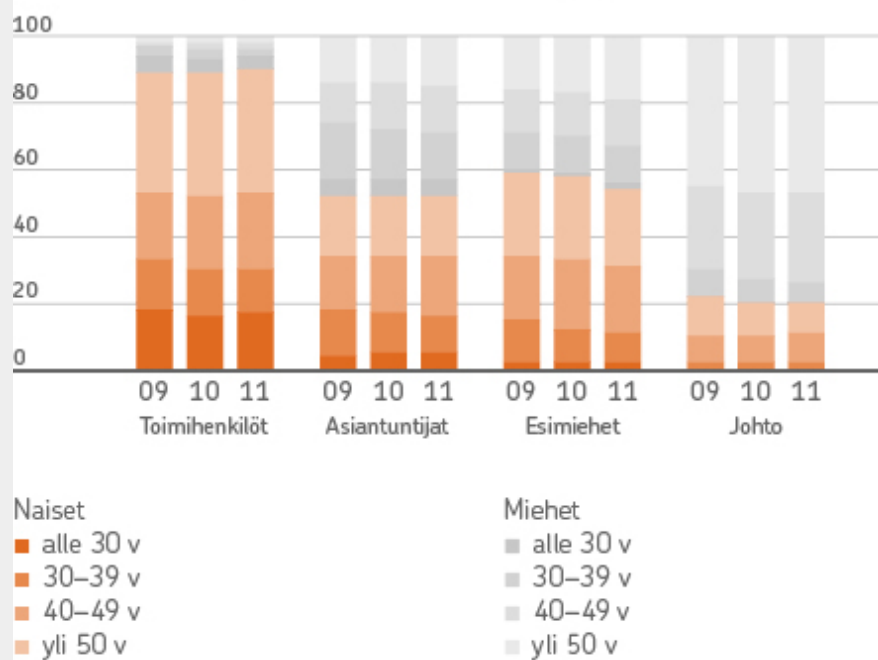


Graafi: LA13 Henkilöstöryhmien monimuotoisuus, sukupuolijakauma, %



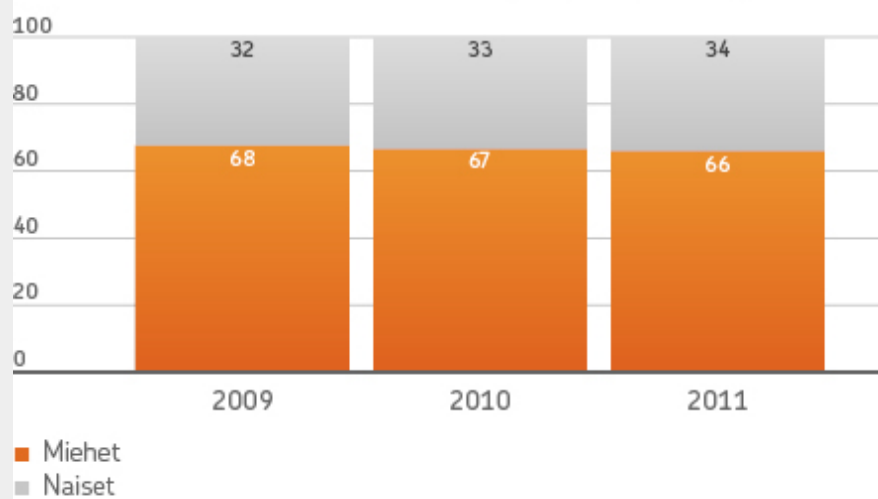
Graafi: LA13 Henkilöstöryhmien monimuotoisuus, ikäjakauma, %

LA13 Henkilöstöryhmien monimuotoisuus, ikäjakauma, %

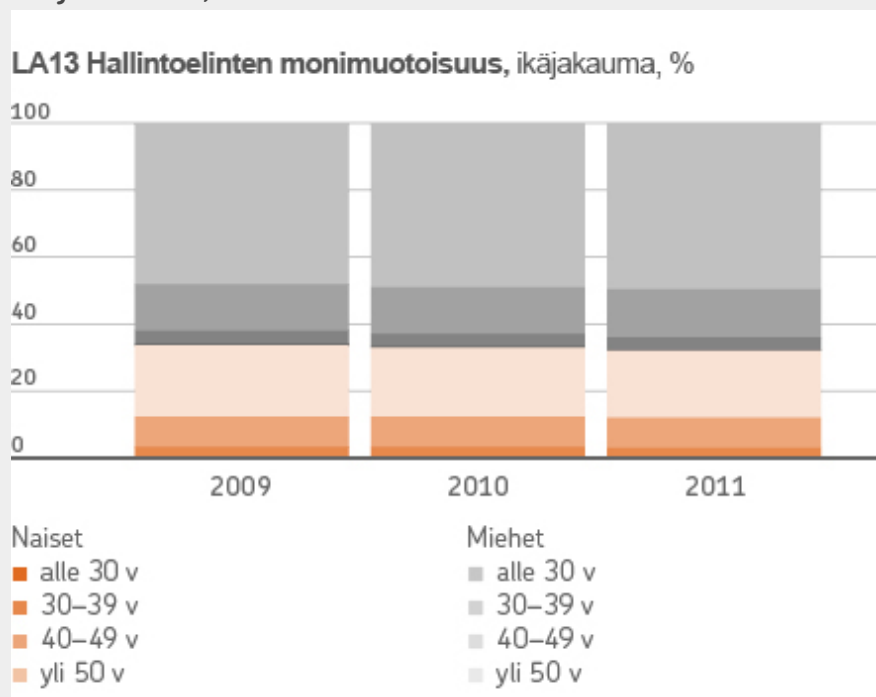


Graafi: LA13 Hallintoelinten monimuotoisuus, sukupuolijakauma, %

LA13 Hallintoelinten monimuotoisuus, sukupuolijakauma, %



Graafi: LA13 Hallintoelinten monimuotoisuus, ikäjakauma, %

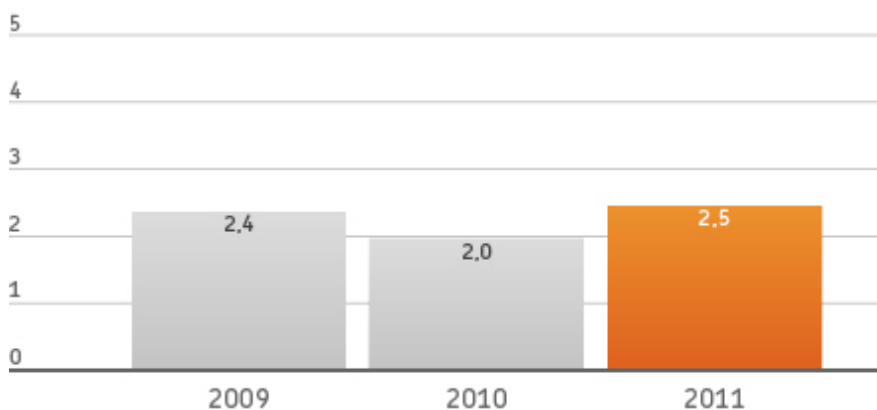


Vuonna 2011 eläkkeelle jääneiden keski-ikä oli 61,5 vuotta (61,3) ja eläkkeelle siirtyneet olivat keskimäärin 24,5 vuotta (23,3) ryhmän palveluksessa.

Osaamisen kehittäminen (LA10 ja LA12)

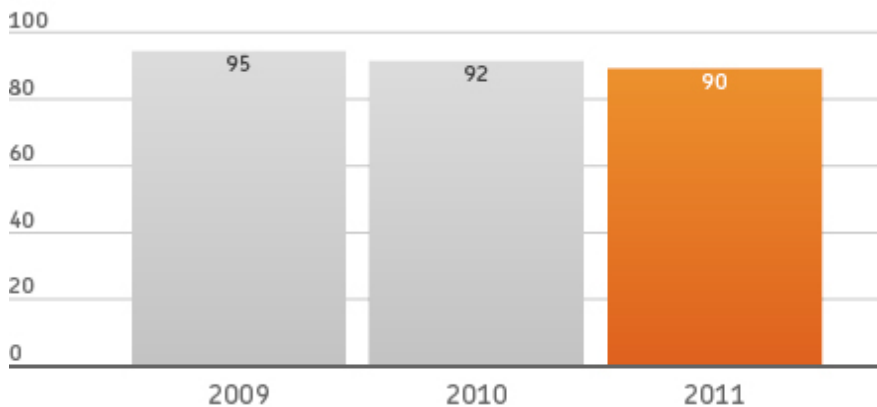
OP-Pohjola-ryhmässä henkilöstöllä on hyvät mahdollisuudet osaamisen kehittämiseen. Henkilöstön valmennuksissa on painotettu erityisesti myynti- ja vuorovaikutustaitoja, ja johtamisen kehittämisessä painopisteenä on ollut muun muassa uudistumiskyky. OP-Pohjola-ryhmä tarjoaa lisäksi henkilöstölle laajasti mahdollisuuksia kehittää osaamistaan siirtymällä tehtävästä toiseen. Vuonna 2011 koulutuskulujen osuus palkkasummasta oli 2,5 prosenttia (2,0 vuonna 2010).

LA10 Koulutuskulujen osuus palkkasummasta, %



Tärkeässä osassa valmentamista ja koulutusta on myös henkilöstön suoritusten arviointi. Kehitys- ja tavoitekeskusteluiden piiriin kuuluu koko OP-Pohjola-ryhmän henkilöstö Suomessa ja ulkomailla.

LA12 Kehitys- ja tavoitekeskustelun käynyt henkilöstö, %



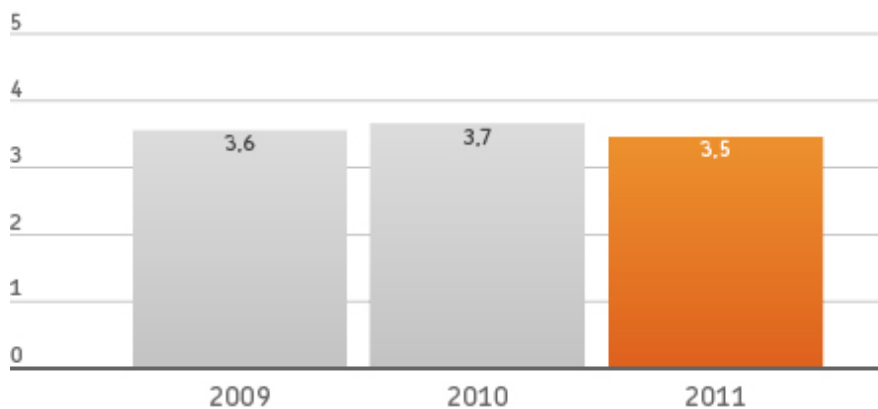
Työhyvinvointi (LA7)

OP-Pohjolassa tehdään määrätietoista ja jatkuvaa työtä henkilöstön työhyvinvoinnin eteen. Ryhmässä seurataan työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia henkilöstötutkimuksella, joka uudistettiin vuonna 2011. Henkilöstötutkimuksen tulosten perusteella toimintaa kehitetään sekä työyhteisö-, yritys- että ryhmätasolla.

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

Sairauspoissaolien osuus vuonna 2011 oli 3,5 prosenttia (3,7 vuonna 2010) laskennallisesta työajasta.

LA7 Sairauspoissaolot työajasta, %



Ihmisoikeudet (HR3)

Ihmisoikeuksien kunnioittaminen on keskeinen osa yhteiskuntavastuullisuutta. OP-Pohjola-ryhmä on allekirjoittamalla YK:n Global Compact -periaatteet sitoutunut edistämään liiketoiminnassaan ihmisoikeuksien sekä työelämän perusperiaatteiden kunnioittamista. OP-Pohjola-ryhmä ei hyväksy missään olosuhteissa tapahtuvaa ihmisoikeuksien tai työntekijöiden oikeuksien loukkaamista. OP-Pohjola-ryhmällä on liiketoimintaa pääosin Suomessa ja vähäisessä määrin Baltian maissa. Ihmisoikeusriskien tunnistaminen ja hallinta ovat osa ryhmän riskienhallintaa, compliance-toimintaa ja sidosryhmävuorovaikutusta.

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

Vuoden 2012 aikana aloitettava verkkokurssi hyvän liiketavan toimintaohjeista tulee sisältämään koulutusta myös ihmisoikeuksien osalta. Lisäksi OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuuohjelmassa tullaan henkilöstöä kouluttamaan Global Compact -periaatteisiin ja siten tunnistamaan tapoja edistää ihmisoikeuksien toteutumista liiketoiminnassa.

Yhteiskunta (S03)

OP-Pohjola edistää yhteiskunnan kestäväää taloudellista menestymistä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Ryhmä on jatkuvasti vuorovaikutuksessa paikallisten yhteisöjen kanssa ja tekee laajasti yhteistyötä alueiden elinvoimaisuuden kehittämiseksi. Arvojensa mukaisesti ryhmä toimii sekä paikallisesti, alueellisesti että valtakunnallisesti esimerkillisenä ja eettisesti vastuullisena yrityksenä.

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

Tärkeänä osana OP-Pohjola-ryhmän toimintaa on henkilöstön jatkuva kouluttaminen rahanpesua ja muita taloudellisia väärinkäytöksiä vastaan. Vuoden 2011 aikana järjestettiin aktiivisesti rahanpesun estämiseen ja asiakkaan tuntemiseen liittyviä koulutustilaisuuksia henkilöstölle. Vuonna 2012 aloitetaan koko henkilöstön uusi kattava hyvän liiketavan koulutus.

GRI-raportointiperiaatteet

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

Raportointiperiaatteet

OP-Pohjola-ryhmän vastuullisuusraportti kattaa tiedot vuodelta 2011 ryhmän rakenteen ja taloudellisen raportoinnin periaatteiden mukaisesti. Vastuullisuusraportti jakautuu kolmeen osioon. Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä käsittelee yhteiskuntavastuuta liiketoiminnan ja strategian näkökulmasta. Siinä linjataan OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuun olennaiset asiat sekä esitellään ryhmän yhteiskuntavastuuohjelman painopistealueet, toimenpiteet ja johtaminen. Yhteiskuntavastuun teemat -osiossa esitellään tarkemmin OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun painopistealueiden sisältö, toimenpiteet ja tavoitteet sekä avaintunnusluvut. Yhteiskuntavastuun painopistealueet on valittu olennaisuuden periaatteen mukaisesti. Yhteiskuntavastuun teemat rakentuvat OP-Pohjola-ryhmän liiketoiminnan kannalta olennaisimpien vastuullisuuden näkökohtien perusteella. Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot -osiossa on esitetty olennaisuusanalyysin perusteella merkittävimiksi tunnistetut GRI-toimintaindikaattorit. GRI-mittarit kattavat OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun kannalta olennaisimmiksi määrittely taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun tunnusluvut sekä tuotteiden ja palveluiden vastuullisuuteen liittyvät rahoitusalan GRI-liitteen tunnusluvut.

Olennaisuuden määrittely

Olennaisuuden arvioinnissa on otettu huomioon yhteiskuntavastuun eri näkökohtien painoarvo sidosryhmien kiinnostuksen sekä OP-Pohjolan liiketoiminnan vaikutusten kannalta. Sidosryhmien kiinnostuksen kohteita selvitettiin keskeisille sidosryhmille suunnatun kyselyn avulla. Sidosryhmäkyselyyn vastasi 408 eri sidosryhmien edustajaa, jotka arvioivat erilaisten yhteiskuntavastuun näkökohtien merkittävyyttä OP-Pohjolalle asteikolla 1–5. Kyselyn tuloksena laadittiin OP-Pohjolan yhteiskuntavastuun olennaisuusmatriisi, jossa on esitetty näkökohtien priorisointi sidosryhmien kiinnostuksen perusteella. OP-Pohjola-ryhmän yhteiskuntavastuuohjelman painopistealueet heijastavat yhteiskuntavastuun teemoja, jotka ovat ryhmän liiketoiminnan kannalta olennaisimpia. Yhteiskuntavastuun liiketoiminnallisia vaikutuksia arvioitiin riskeinä ja mahdollisuuksina sekä kilpailukykyyn vaikuttavina tekijöinä.

Vastuullisuusraportissa on esitetty olennaisuuden määrittelyn tuloksena OP-Pohjola-ryhmän tärkeimmät yhteiskuntavastuun asiat. Jatkossa olennaisuusarviota päivitetään säännöllisesti osana ryhmän sidosryhmävuorovaikutusta ja yhteiskuntavastuuohjelmaa.

Laskentaperiaatteet

OP-Pohjola-ryhmän vastuullisuusraportointi noudattaa pääosin samoja laskentaperiaatteita kuin ryhmän taloudellinen raportointi. Tunnusluvuista taloudellisen, sosiaalisen sekä tuotteisiin ja palveluihin liittyvät yhteiskuntavastuuohjelman KPI- ja GRI-mittarit on laskettu ja esitetty tilinpäätösperiaatteiden mukaisesti. Ympäristövastuun tiedot poikkeavat laskentarajasta, sillä niiden osalta esitetyt tiedot perustuvat OP-Pohjola-ryhmän toimitilapalveluiden tietoihin. Poikkeamat ja rajoitukset laskentarajassa on raportoitu kyseessä olevien tunnuslukujen yhteydessä.

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

Yhteiskuntavastuuohjelman KPI-mittareiden laskentaperiaatteet

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

Asiakaspalveluiden toimintavarmuudella tarkoitetaan keskeisimpien pankki- ja vakuutusliiketoiminnan järjestelmien häiriötöntä käytettävyyttä. Liiketoimintapalveluiden 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 sekä 3,6 miljoonan euron yliopistolahjoitukset, joiden maksu jakaantui vuosille 2010 ja 2011. Tuki paikallisille hankkeille ei sisällä Baltian toimintoja.

Bonuksiin omistajajäsenille on laskettu vuoden 2011 aikana kertyneet bonukset osuuspankkien omistajajäsenille ja Helsingin OP Pankin bonusasiakkaille.

Henkilöstötyytyväisyyden luvut on poimittu vuosittain tehtävästä henkilöstötutkimuksesta laskemalla niistä henkilöstötyytyväisyyden indeksi. Vuonna 2011 tutkimuksessa oli mukana OP-Pohjola keskusyhteisökonsernista 4 015 henkilöä ja 3 592 henkilöä osuuspankeista ympäri Suomea. Henkilöstötutkimuksen rakenne muuttui vuonna 2011 joten aikaisemmat luvut eivät ole vertailukelpoisia.

Luvut henkilöasiakkaiden vastaanottamista e-laskuista kerätään kuukausittain palvelutilastointijärjestelmän avulla.

OP-Pohjolan-ryhmän asiakastytyväisyys lasketaan henkilöasiakkaiden asiakastutkimuksen tehneiden osuuspankkien tutkimustuloksista. Tulos on laskettu asiakkaan lojaalisuus- ja asiakastytyväisyys mittareiden keskiarvojen (asteikko 1–5) keskiarvona. Vuonna 2011 tutkimuksen toteutti 25 ryhmän jäsenosuuspankkia ja niihin vastasi yhteensä 7 415 asiakasta.

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

Green Office -merkityissä toimipisteissä työskentelevän henkilöstön henkilömäärä on laskettu kyseisten toimipisteiden ilmoittamien henkilöstömäärien mukaan. Laskennassa ei ole mukana Baltian toimipisteiden henkilöstöä.

Finanssitoimialakohtainen raportointi (FS)

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

Taloudellinen raportointi (EC1 ja EC3)

Taloudellisen vastuun tiedot perustuvat OP-Pohjola-ryhmän (Osuuspankkien yhteenliittymän) IFRS-tilinpäätöksen 2011 tilintarkastettuihin lukuihin.

Ympäristöraportointi

Energia ja ilmasto (EN4 ja EN16)

OP-Pohjolan hiilijalanjäljen laskennassa on noudatettu Maailman luonnonvarojen tutkimussäätiön (World Resources Institute) ja Kestävän kehityksen yritysneuvoston (World Business Council for Sustainable Development) kehittämää **Greenhouse Gas Protocol** -ohjeistusta, joka edustaa parasta olemassa olevaa laskentatapaa organisaatiokohtaisen hiilijalanjäljen laskentaan.

Laskennassa huomioitiin seuraavat päästölähteet Greenhouse Gas Protocolin jaottelua noudattaen:

- Oman toiminnan suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1 – sisällytettävä laskentaan): polttoainekulutus varavoimakoneissa ja omistusautoissa (mukaan lukien käytössä olevat leasing-yhtiön autot)
- Oman toiminnan epäsuorat päästöt muilta toimijoilta ostetun sähkön ja lämmön tuotannosta (scope 2 – sisällytettävä laskentaan): sähkö ja lämpö OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin sekä jäsenosuuspankkien käytössä olevissa toimistokiinteistöissä
- Muut epäsuorat päästöt (scope 3 – sisällyttäminen laskentaan vapaaehtoisista): jätteet ja jätevesi, sähkönkulutus palveluntarjoajan tiloissa olevassa konesalissa, liikematkustus, ostetut kuljetukset ja postitus, paperinkulutuksen elinkaaripäästöt

Laskennasta rajattiin ulos lomakiinteistöjen, asunto-osakeyhtiö Kuusiniementien sekä vuokrattujen automaattitilojen energiankulutus, ulkomaan toiminnot, matkat kodin ja työpaikan välillä sekä liikematkuksesta junat, bussit ja paikallisliikenne. Näistä edellä mainituista ulkopuolelle rajatuista scope 3:een kuuluvista toiminnoista ei ollut saatavissa dataa laskentahankkeen aikataulun puitteissa. Lisäksi muulle materiankulutukselle kuin paperille ei ole käytettävissä riittävän kattavaa päästökerroindataa.

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

Materiaalit (EN1) ja jätteet (EN22)

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

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

Sosiaalinen raportointi

Henkilöstötietojen osalta tiedot on kerätty SAP Henkilöstö -järjestelmästä. Henkilöstöluvut koskevat OP-Pohjola-ryhmää poislukien Baltian toiminnot (Seesam Baltia ja Pohjola Finance Baltia) sekä Osuuspankkien kiinteistövälityskeskukset (OPKK).

Henkilöstörakenne (LA1, LA2 ja LA13)

Henkilöstön määrä on ilmoitettu koko OP-Pohjola-ryhmän osalta (myös Baltian toiminnot) jaoteltuna työsuhteen ja työsuopimuksen sekä sukupuolen ja iän mukaan.

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

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

Osaamisen kehittäminen (LA10 ja LA12)

Koulutus on laskettu keskimääräisinä prosentuaalisina koulutuskuluina palkkasummasta.

OP-Pohjola-ryhmässä koko henkilöstö, johto ja Baltian työntekijät mukaan lukien, kuuluvat kehitys- ja tavoitekeskusteluiden piiriin. Prosentuaalinen osuus kehitys- ja tavoitekeskustelun käyneistä on laskettu vuosittaisen henkilöstötutkimuksen vastausten perusteella OP-Pohjola-keskusyhteisökonsernin osalta. Laskennassa ei ole huomioitu henkilöstöä, joka on aloittanut työssään edellisen kehitys- ja tavoitekeskustelukauden jälkeen.

Työhyvinvointi (LA7)

Ryhmän henkilöstön hyvinvointia seurataan henkilöstötyytyväisyyskyselyllä.

Koko Pohjola-konsernin henkilöstö Suomessa kuuluu työterveyshuollon piiriin, joka toteutetaan työterveyshuoltolakia (1383/2001) noudattaen. Baltian maissa työterveyshuolto hoidetaan maiden omien lainsäädäntöjen mukaisesti.

Sairauspoissaolojen prosenttiluku on suhteutettu laskennalliseen työaikaan.

GRI-sovellustaso

OP-Pohjola-ryhmän vastuullisuusraportointi vastaa GRI-ohjeiston sovellustasoa B. 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.

Yhteystiedot

Yhteiskuntavastuun yhteyshenkilöitä

Carina Geber-Teir

Viestintäjohtaja, Johtokunnan jäsen

Stina Suominen

Johtaja, brändit ja yhteiskuntavastuu

Juha Kortesalmi

Yhteiskuntavastuupäällikkö

Sanna Auvinen

Yhteiskuntavastuun yhteyspäällikkö

Niina Pullinen

Sijoittajasuhdejohtaja, Pohjola Pankki Oyj

Rami Tulonen

Controller

Kysymykset ja muut yhteydenotot: viestinta (at) op.fi

