Principerna för god affärssed



Innehåll

1 Inledning

2 Vi handlar enligt den kooperativa värdegrunden och vår grunduppgift

3 Vi verkar i samarbete med våra kunder

4 Vi är öppna mot alla våra intressentgrupper och bemöter dem rättvist

5 Vi identifierar intressekonflikterna och undviker dem

6 Det viktigaste är att hålla kunduppgifterna konfidentiella

7 Tillsammans gör vi vår arbetsplats trygg, inspirerande och jämställd

8 Vi bär ansvar för miljön och bekämpar klimatförändringen

9 Vi förbinder oss att iaktta de här principerna tillsammans

1. Inledning

Var och en som arbetar i OP Gruppen och hör till dess förvaltning måste känna de här Principerna för god affärssed så väl att den, oberoende av roll, ställning eller kontor, kan inkorporera dem i sitt dagliga arbete.

För att tillämpa principerna i praktiken har det utarbetats ett antal mer detaljerade riktlinjer och regler. Var och en av oss måste repetera principerna i händelse av ändringar och preciseringar minst en gång per år.

OP Gruppens förvaltningsråd har godkänt Principerna för god affärssed och styrelserna vid varje företag som hör till gruppen ser till att de iakttas.

Utöver de här principerna iakttar vi den lagstiftning som gäller vid respektive tidpunkt, myndigheternas anvisningar och rekommendationer samt de linjedragningar som branschens självreglerande organ ger.

OP Gruppen iakttar också FN:s Global Compact-principer.

2. Vi handlar enligt den kooperativa värdegrunden och vår grunduppgift

Med vår starka kapitaltäckning och effektivitet skapar vi bestående ekonomisk framgång, trygghet och välfärd för våra ägarkunder och vår omvärld.

Det kundägda är grunden för vår existens. Som kundägd grupp har OP en särskild plikt och möjlighet att verka för kundernas och omvärldens bästa också då samhällets och ekonomins brytningsskeden skapar nya behov och möjligheter. I beslutsfattandet bedömer vi också hurdana samhälleli- ga effekter besluten har.

Vi strävar inte efter kortsiktig vinst utan efter en kontinuerlig och långsiktig framgång för våra kunder och det omgivande samhället.

Varje företag som hör till OP Gruppen har som uppgift att erbjuda sina ägare och kunder de tjänster de behöver till ett så konkurrenskraftigt pris som möjligt.

De gemensamma värderingarna är grunden för förtroendet

Det viktigaste är att våra ägare och kunder kan lita på oss i alla lägen. Vår stabila värdegrund stärker det här förtroendet och främjar bestående kundrelationer. De gemensamma värderingarna förenar OP Gruppens företag och styr våra val i vardagen.

God förvaltningssed garanterar ett tydligt ansvarstagande

I all vår verksamhet beaktar vi principerna för god förvaltningssed. Vi organiserar våra uppgifter så att vi kan genomföra en effektiv kontroll. Vi strävar efter öppenhet och publicerar uppgifter som är nödvändiga för att säkerställa en tillförlitlig förvaltning.

Vi följer upp de verksamhetsprinciper och regler som fastställts för vår verksamhet. Vi fattar endast beslut inom ramen för de befogenheter som vi har. Var och en av oss är ansvarig för att den interna kontrollen genomförs.

Vi bär ansvaret för vår omvärld

OP Gruppens mål är att vara föregångare för samhällsansvaret i Finland. Målet härstammar från våra kooperativa värderingar. Dessutom förutsätter våra intressentgrupper att vi är pålitliga och har en stark ansvarskänsla. Samhällsansvarsprogrammet styr vårt arbete. Vi uppdaterar det vid behov så att det motsvarar förändringarna i våra intressentgruppers förväntningar.

Våra värderingar

Människonärhet

OP Gruppen finns till för människan. Vår verksamhet utgår från en genuin omtanke om våra kunder och medarbetare.

Ansvarskänsla

Vi handlar både lokalt, regionalt och riksomfattande som ett föredömligt företag med etiskt ansvar. På basis av vår starka yrkeskunskap bär vi ansvar för att våra tjänster är högklassiga och pålitliga.

Framgång tillsammans

Vår framgång tillsammans med kunderna ger riktningen för utvecklingen av vår verksamhet och våra tjänster. Vår verksamhet som en enhetlig grupp ökar kundernas trygghet och förbättrar vår betjäningsförmåga.

3. Vi handlar i samarbete med våra kunder

Vi känner våra kunder och handlar alltid hederligt och rättvist

Vi finns till för våra kunder. Vi måste känna dem och sätta oss in i deras verksamhet och bakgrund i den omfattning som kundrelationen kräver. På så sätt kan vi identifiera kundens behov samt ansvarsfullt erbjuda de mest lämpliga produkterna och tjänsterna för varje kund. Banken har också enligt lagen en skyldighet att känna sina kunder och att ställa frågor i anslutning till kundkännedomen. Vi bemöter våra kunder väl – jämlikt och professionellt.

Vi följer upp de regelverk och allmänna handlingssätt som gäller kunddata. Vårt mål är att förhindra och avslöja penningtvätt, finansiering av terrorism samt annat missbruk av finansieringssystemet. Med de produkter och tjänster som vi erbjuder bekämpar vi hot som riktas mot våra kunder och deras verksamhet.

Vi lyssnar på våra kunder

Kunden styr vår verksamhet. Vårt mål är en oslagbar kunderfarenhet. Att förstå våra kunder och deras respons är en möjlighet för oss att förbättra vårt arbete. Därför tar vi våra kunders respons och klagomål seriöst och kommunicerar dubbelriktat. Kundernas klagomål behandlas och de får ett svar alltid omedelbart.

Om handläggningen av ett klagomål inte fyller kundens behov, ger vi kunden anvisningar om hur kunden kan föra ärendet vidare till en opartisk fortsatt behandling.

4. Vi är öppna mot alla vår intressentgrupper och bemöter dem rättvist

Vi förutsätter att också våra partners är ansvarsfulla

Vi handlar på ett enhetligt och marknadsmässigt sätt när vi lägger ut verksamhet, vid upphandling och vid underleverans. Våra grunder är objektiva faktorer, såsom kvalitet, tillgänglighet, kostnader, betjäning och riskanalys. Valprocessen är transparent och gemensam för alla aktörer.

De tjänsteleverantörer och partners som vi anlitar förbinder sig att iaktta lagstiftning, myndighetsbestämmelser och god sed inom sina branscher. Utöver det måste våra partners och tjänsteleverantörers verksamhet motsvara OP Gruppens värderingar och ansvarsfulla verksamhetssätt.

Vi bär ansvaret för all vår verksamhet. Därför försäkrar vi oss om att utläggningen, upphandlingen eller underleveranserna inte äventyrar vårt rykte eller verksamhetens kvalitet eller kontinuitet.

Vi värdesätter också våra konkurrenter och bemöter dem sakligt

Vi beter oss på ett uppskattande och sakligt sätt i konkurrensen och mot våra konkurrenter. Vi ingår inga avtal med våra konkurrenter om prissättning, marknadsandelar eller motsvarande.

Vi bygger upp framgång i samarbete med våra intressentgrupper

Vi har en omfattande närvaro i Finland både digitalt och fysiskt, och vi utvecklar den lokala framgången, säkerheten och det lokala välbefinnandet överallt där vi är verksamma.

Vi kommunicerar intensivt med beslutsfattare, myndigheter, medborgarorganisationer och övriga intressentgrupper.

Vi lyssnar och har en aktiv närvaro där våra ägare, kunder och övriga intressentgrupper är. Vi bygger upp framtidens framgång genom att stöda utbildning och lära ekonomikunskaper för nya generationer.

Vi kommunicerar öppet och i rätt tid

OP Gruppens strategi och värderingar styr vår kommunikation. Våra principer inom kommunikationen är tillförlitlighet, initiativtagande, långsiktighet och öppen dialog.

Den interna kommunikationen är en del av en fungerande arbetsgemenskap och en del av ledandet. Vi uppmuntrar alla till en öppen dialog eftersom ett ömsesidigt informationsutbyte, samförstånd och engagemang för de gemensamma målen är en förutsättning för att OP Gruppen ska ha framgång.

Inom den interna kommunikationen använder vi oss av många kanaler, personliga möten och gemensamma tillställningar för att säkerställa att de anställda och representanterna för administrationen får tillräcklig information om sina uppgifter och sina mål. Vi erbjuder också fungerande interna kanaler för respons.

Vi diskuterar aktivt

Vi diskuterar med våra intressentgrupper öppet och i rätt tid. Vi etablerar relationer med medierna, upprätthåller de här relationerna aktivt och hjälper journalister i deras arbete.

Den chef som är mest insatt i ärendet är alltid den som primärt kommenterar till medierna. I krissituationer kommenterar ledningen för kommunikationen. Den högsta ledningen informerar om strategier på gruppnivå, affärsprinciper och ekonomi.

Vi har tillsammans med personalen kommit överens om hur vi använder sociala medier, och samma spelregler gäller också de förtroendevalda. Vi uppmuntrar OP Gruppens experter att också skapa kontakter med externa intressentgrupper.

Lagarna, förordningarna och övriga bindande bestämmelser samt myndigheternas och marknadsplatsernas anvisningar styr vår kommunikation enligt informationsskyldigheten. Genom kommunikationen får marknaden en korrekt, pålitlig och tillräcklig bild av OP Gruppen och dess verksamhet.

Vi ger inte felaktig eller vilseledande information i vår marknadsföring. Vi iakttar grundreglerna för marknadsföring som Internationella handelskammaren har definierat, god marknadsföringssed och anvisningarna om marknadsföring inom våra branscher.

5. Vi identifierar intressekonflikterna och undviker dem

Ansvarskänsla innebär också att man kan hantera intressekonflikterna och frånsäga sig korruption.

Vi identifierar intressekonflikterna

Då vi erbjuder våra kunder många olika tjänster närmar vi oss dem i flera olika roller. Det här kan leda till intressekonflikter. Vi strävar alltid efter att känna igen och förhindra intressekonflikter på förhand.

I situationer där intressekonflikter inte kan undvikas, iakttar vi OP Gruppens anvisningar om hantering av intressekonflikter och förhindrande av korruption och behandlar samt dokumenterar situationerna på behörigt sätt. Kundens intresse kan stå i konflikt med en anställds, en förtroendevalds, en annan kunds eller OP Gruppens intressen. Om vi anser att en intressekonflikt har uppstått, ger vi kunden tillräckliga uppgifter om konfliktens detaljer och anledningar innan vi vidtar åtgärder som påverkar kunden.

Vi strävar efter bestående kundrelationer. Vi iakttar anvisningarna om intressekonflikter också då vi känner kunden personligen.

Vi får inte utöva verksamhet som konkurrerar med OP Gruppens affärsverksamhet. En anställd som till exempel ansvarar för upphandling får inte utan objektiva skäl prioritera en tjänsteleverantör till vilken den anställda har ett personligt vänskapsförhållan

Vi för inte med oss egna angelägenhe- ter i affärsverksamheten

För att undvika intressekonflikter ska de personliga ärendena hållas åtskilda från det egna arbetet. Ingen har rätt att vara föredragande, beslutsfattare eller verkställare i ett eget ärende. Ingen anställd, chef eller förtroendevald får i egenskap av representant för OP Gruppen handlägga egna eller sina närståendes ekonomiska angelägenheter, handlingar, uppgifter, villkor eller betalningar eller påverka handläggningen av dem.

Om en persons oberoende riskerar äventyras av någon anledning, ska den självmant avhålla sig från behandlingen, beredningen och beslutsfattandet i ärendet. Man måste alltid objektivt bedöma huruvida oberoendet äventyras och beakta hur läget skulle bedömas av en utomstående.

I OP Gruppen visar vi yrkeskunskap och ansvarskänsla också genom att sköta den egna ekonomin bra.

Vi undviker alla sådana situationer som kan leda till att vi själva eller OP Gruppen utsätts för mutmisstankar

I vårt omfattande kund-, intressentgrupps-, samarbets- och partnernätverk är det möjligt att råka ut för mutor eller påträffa tecken på korruption. Som en ansvarsfull aktör identifierar vi eventuella förfaranden som är eller kan tolkas som korrumperade inom såväl våra samarbetspartners som vår egen verksamhet. Definitionen på korruption är omfattande och den kan variera från olaglig till klanderbar eller etiskt tvivelaktig verksamhet. Mutor är en form av korruption. Vi identifierar tvivelaktiga situationer och förhindrar att sådana uppstår.

I sådana situationer iakttar vi OP Gruppens anvisningar om hantering av intressekonflikter och förhindrande av korruption. I tolkningsbara fall ber vi hjälp av den som ansvarar för företagets Compliance-verksamhet eller av Compliance-enheten vid centralinstitutets avdelning Stöd för intern kontroll.

Goda förhållanden med intressentgrupper kräver växelverkan på många sätt. I sådana situationer iakttar vi måttfulhet. Vi erbjuder eller accepterar aldrig en gåva eller traktering som kan tolkas som ett försök att påverka affärsrörelsen. Vi kommer ihåg att en utomstående kan också tolka en tjänst som en muta. Att ge gåvor måste vara öppet, och gåvorna ges utan förväntningar eller förpliktelser. Direkta penninggåvor eller presentkort som kan jämföras med dem är alltid förbjudna.

Vederlagsfria förmåner ur företagets perspektiv

Rätten för företagen i OP Gruppen att ge vederlagsfria förmåner begränsas av bestämmelserna i lagarna om andelslag och aktiebolag. Stöd till eller sponsring av allmännyttiga samfund och föreningar ger i regel inte upphov till direkta intressekonflikter, men stödet eller sponsringen måste övervägas med eftertanke.

Om gåvotagaren är en organisation som en person i bankens personal eller förvaltning eller en närstående till den har bestämmande inflytande i, är gåvan förbjuden.

OP Gruppen eller dess företag stöder inte politiska partier eller organisationer med donationer och inte heller en enskild kandidats valkampanj.

6. Det viktigaste är att hålla kunduppgifterna konfidentiella

Vi respekterar banksekretessen och försäkringshemligheten, att kund- och patientuppgifter är konfidentiella samt tystnadsplikten för avtal i all vår verksamhet.

För oss i OP Gruppen är det viktigaste att behandla personuppgifterna omsorgsfullt och försiktigt. Personuppgifterna behandlas enligt dataskyddslagstiftningen samt god sed för informationshantering och informationsbehandling. Vi handlar alltid enligt god bank- och försäkringssed och vi försäkrar oss om att integritetsskyddet inte äventyras.

Vi använder sådana kunduppgifter som hjälper oss betjäna våra kunder bättre. Vi samlar in och använder de här uppgifterna med omsorg för att utveckla produkter och tjänster.

Hälsovårdens kvalitet och patientsäkerhet är en hederssak för oss, och vi behandlar patientuppgifterna strikt konfidentiellt. Alla patienter är för oss lika värdefulla, och vi bemöter dem mänskligt och värdigt. Vi försäkrar en högklassig vård genom att satsa på vår personals expertis och medicinskt kunnande samt genom att förbinda våra läkare att iaktta de etiska anvisningarna.

Vi behandlar endast information som rör arbetet

I vårt arbete behandlar vi dagligen information där sekretessen är av avgörande betydelse för att bevara kundernas förtroende.

Vi behandlar information endast på sätt som är nödvändiga för skötseln av våra arbetsuppgifter. Vi ser till att informationen används rätt samt enligt processerna och anvisningarna under dess livscykel. Förutom kunddata är även information som gäller vår affärsverksamhet, våra anställda och förtroendevalda konfidentiell och hemlig.

Vi utnyttjar inte konfidentiell eller hemlig information eller insiderinformation till egen eller någon annans fördel.

Datasekretess och informationssäkerhet ingår i kompetensen

Datasekretessen och datasäkerheten är en väsentlig och oåtskiljbar del av OP Gruppens verksamhet och goda datahantering. Vi främjar aktivt tryggandet av försörjningen i samhället.

Det är skäl att komma ihåg att det även finns information på andra ställen än i systemen. Även i de här fallen måste vi se till att information behandlas enligt fastställda processer. Information finns till exempel i utskrivna dokument, i diskussionerna vid kaffebordet eller i e-postmeddelanden som sparats i mobiltelefonen. Angelägenheter som gäller arbetsgivaren, arbetsgemenskapen, arbetskamraterna och kunderna ska man alltid hålla för sig själv – även på nätet. Datasäkerheten är en källa till yrkesstolthet

7. Tillsammans gör vi vår arbetsplats trygg, inspirerande och jämställd

Vi uppskattar våra kollegor och deras kompetens

Bra ledarskap är grunden för OP Gruppens företagskultur. Vi uppskattar alla människor och deras kompetenser. Vi strävar efter att tillsammans på lång sikt kunna åstadkomma resultat, förnya oss och kontinuerligt öka vårt personliga och gemensamma kunnande. Vi handlar ansvarsfullt, främjar gruppens och arbetsgivarföretagets intresse samt tar ansvar för vår personliga utveckling.

Vi behöver en miljö som är proaktiv, pålitlig och öppen, så att vi genuint kan förbinda oss till vårt arbete. Vår ledningskultur måste svara på det här behovet. Också i arbetslivets bryt-ningsskede är våra verksamhetssätt ansvarsfulla.

Ett långsiktigt engagemang betyder också att vi beaktar be-tydelsen av arbetstagarnas ålder och livssituation vid ledning, organisering samt planering och utveckling av arbetet. Vår löne- och ersättningspolitik bygger på öppenhet, och grunderna för våra löne- och ersättningssystem är öppna. Prestationerna, kompetensen och kunnandet är de valkri-terier som väger tyngst vid all rekrytering, befordran och lönesättning.

Vi är alla likställda

Mångfalden omfattar människornas olikheter i livets delom-råden, såsom i levnadsvanor eller personliga egenskaper. Vi känner igen och godkänner varandras olikheter och bemöter alla med lika värde oberoende av kön, ålder, ursprung, livs-åskådning, hälsotillstånd, sexuell läggning eller av en annan orsak som har att göra med personen.

Mångfalden är en resurs och till fördel för arbetsgemenska-pen, företaget, förvaltningen, kunderna och samhället.

Ett jämlikt bemötande kommer till synes vid personval, ersättningar, karriärutveckling, utbildning och generellt i hur arbetsgemenskapen fungerar. Den här principen sträcker sig också utöver vår egen arbetsgemenskap, till de förtroende-valda, kunderna och våra samarbetsparter.

Vi följer årligen öppet upp hur jämställdheten mellan könen förverkligas. Resultaten rapporteras till ledningen och personalen.

Vi skapar arbetsgemenskaper där det är trivsamt att jobba för alla

Vi skapar tillsammans det psykiska och fysiska välbefinnan-det i arbetsgemenskapen. Ledningen, arbetsgemenskapen och varje individ bidrar till detta genom sitt eget handlande.

Vi äventyrar inte vårt eget eller andras arbetarskydd. De psykiska riskerna i vårt arbete är ofta större än de fysiska men de är också mindre synliga. Vi behöver kunskap och kunnande för att förhindra arbetsrelaterade hälsorisker men vi behöver också en kultur där risker identifieras och där man lär sig att förebygga dem.

Vi tolererar inte dåligt uppförande eller mobbning. Det är allas ansvar att ingripa i ett beteende som upplevs som störande eller kränkande.

Vi respekterar de mänskliga rättigheterna

I all vår verksamhet respekterar vi de internationellt erkända mänskliga rättigheterna samt de avtal som nära ansluter sig till dem, och vi iakttar även principerna i FN:s Global Compact.

8. Vi bär ansvaret för klimatet och bekämpar klimatförändringen

Vi bygger upp en bättre miljö tillsammans med våra kunder

Klimatförändringen har omfattande effekter och den orsakar betydande osäkerhet i samhället. Tillsammans med våra kunder bygger vi upp en hållbar ekonomi samt bekämpar klimatförändringen och stöder anpassningen till den.

Vår affärsrörelse måste främja våra kunders och vår omvärlds välbefinnande. Vår samhälleliga roll styr oss att vara ett exempel för andra. Vi utvecklar sådana produkter och tjänster som sporrar våra kunder till ansvarsfull och miljövänlig verksamhet och vi beaktar hur vår verksamhet påverkar naturens mångfald.

Vi bekämpar klimatförändringen

Bekämpningen av klimatförändringen kräver åtgärder och att vi alla förbinder oss till det. Vi minskar vår miljöbelastning och hjälper våra kunder att göra lönsamma miljögärningar. Vi vill minska på den risk som klimatförändringen orsakar våra kunder. Vi erbjuder information om klimatförändringen samt erbjuder lösningar på dess negativa effekter.

Klimatpositiv OP

Vi beaktar miljö- och klimatkonsekvenserna i vår verksamhet. I vår affärsrörelse främjar vi cirkulär ekonomi samt resurs- och energieffektiviteten. Vi utvecklar våra lokaliteter så att de producerar mindre utsläpp, tillverkar och utnyttjar förnybar energi samt främjar mobilitet med låga emissioner. I våra anskaffningar beaktar vi miljösynpunkterna och förutsätter att våra partners verkar enligt våra principer.

9. Vi förbinder oss att iaktta de här principerna tillsammans

Ansvaret kan inte överlåtas på någon annan

Ansvaret för iakttagandet av Principerna för god affärssed och för den kontinuerliga uppdateringen av den egna kännedomen angående principerna ligger på alla OP Gruppens anställda och förtroendevalda.

Var och en är skyldig att känna till de anvisningar som gäller ens egen verksamhet och att informera om de brister som upptäcks.

Handlingar som strider mot Principerna för god affärssed ska omedelbart tillrättaläggas. Gruppens förvaltningsråd ger en anmärkning till ifrågavarande företags styrelse för verksamhet som fortsatt eller väsentligt strider mot reglerna.

Om du är osäker på hur Principerna för god affärssed ska iakttas, diskutera det med din närmaste chef, HR eller Compliance. Du kan skicka konfidentiell post till gruppens revisionsdirektör om fall där man har brutit mot principerna, i OP Gruppen finns också en intern elektronisk kanal som används för att meddela om sådana förseelser.