



Sisällys

Vuosi 2011

Pääjohtajan katsaus	1
Avainluvut.....	2
OP-Pohjola-ryhmä	5
Keskeiset tapahtumat 2011	19
Strategia	21
Toimintaympäristö	26
Riskienhallinta	31
Rating	36

Liiketoiminnot

Katsaus tuote- ja palvelukehitykseen	37
Tuote- ja palveluportfolio	39
Asiakkaat	40
Keskittämisedut	41
Palveluverkko	44
Pankkitoiminta	45
Vahinkovakuutus	60
Henkivakuutus	71
Henkilöstö	79

Vastuullisuus

Yhteiskuntavastuu OP-Pohjola-ryhmässä	84
Yhteiskuntavastuun teemat	96
Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot	132

Rakenne ja hallinto

OP-Pohjola-ryhmän rakenne ja hallinto	174
Johtokunta	179
Hallintoneuvosto	188

Pääjohtajan katsaus



Katso video

Vuosi 2011 oli hyvin kaksijakoinen. Vuoden alussa kaikki näytti hyvältä. Mieliala oli hyvin toiveikas, kunnes tilanne kesällä muuttui äkkiä, dramaattisestikin, ja syksy oli finanssitoimialan näkökulmasta hyvin vaikea.

Vuosi itse asiassa opetti meille sen, että olemme siirtyneet aikaan, jossa vallitsee jatkuva epävakaus ja epävarmuus. Se menestyy, joka osaa tehdä liiketoimintaa myös tämän tyyppisessä ympäristössä.

OP-Pohjola-ryhmän tulos oli hyvä. Koko vuoden liikevoittomme oli reilut 500 miljoonaa euroa. Kuvailemassani olosuhteissa tuo taso oli erittäin hyvä.

Vuosi oli hyvin pankkivetoinen. Pankkitoiminnan puolella tulos parani merkittävästi. Sen sijaan vahinkovakuutus ja henkivakuutus tekivät varsin heikon tuloksen. Molemmat vakuutustoimialat kärsivät sijoitusympäristöstä ja vahinkovakuutus erityisesti siitä, että alensimme diskonttokorkoa ja huomioimme uuden kuolevuusmallin, jotka molemmat heikensivät tulostamme merkittävästi loppuvuodesta.

Me emme jarruttaneet viime vuonna toimintaamme emmekä irtisanoneet väkeämme.

Päinvastoin me lisäsimme työntekijöidemme määrää yli 700:lla. Se oli merkittävä panostus tulevaisuuteen.

Olimme rohkeita ja perustimme myös Ouluun uuden kehittämisyksikön. Edelleen päätimme aloittaa erittäin laaja-alaisen ja monivuotisen investointiohjelman Vallilan kiinteistössä. Halusimme näin osoittaa, että katsomme omassa toiminnassamme pitkälle tulevaisuuteen.

Haluamme olla finanssitoimialan turvasatama. Aiomme olla myös jatkossa vakavarainen.

Viimeaikaiset viranomaisten suorittamat Euroopan laajuiset stressitestit ovat todistaneet, että OP-Pohjola-ryhmä on yksi Euroopan vakavaraisimmista. Me haluamme olla sitä myös jatkossa.

Olemme asettaneet itsellemme varsin haastavat tavoitteet tulevaisuuteen.

Finanssikriisi tai euroalueen velkakriisi ei ole rapauttanut OP-Pohjola-ryhmän tuloskuntoa, ei vakavaraisuutta eikä varainhankintaa.

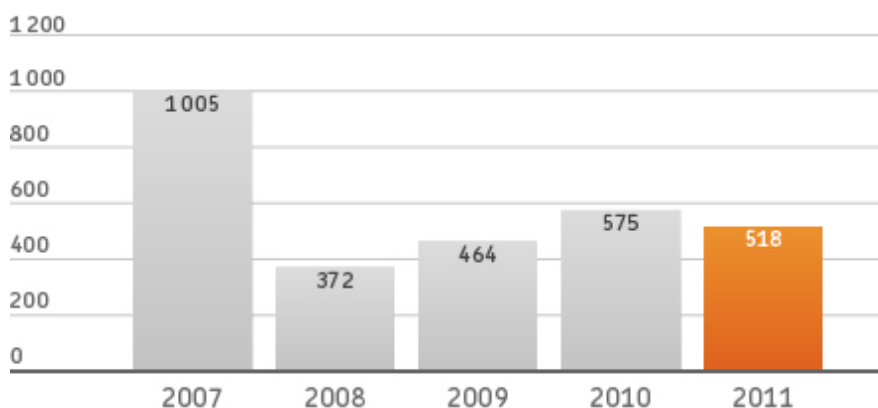
Oranssi liikemerkkimme on minulle hyvin tunnepohjainen asia. Kiitoksia teille kaikille, jotka viime vuoden aikana olitte rakentamassa tästä merkistä entistä vahvempaa ja entistä vetovoimaisempaa.

Reijo Karhinen

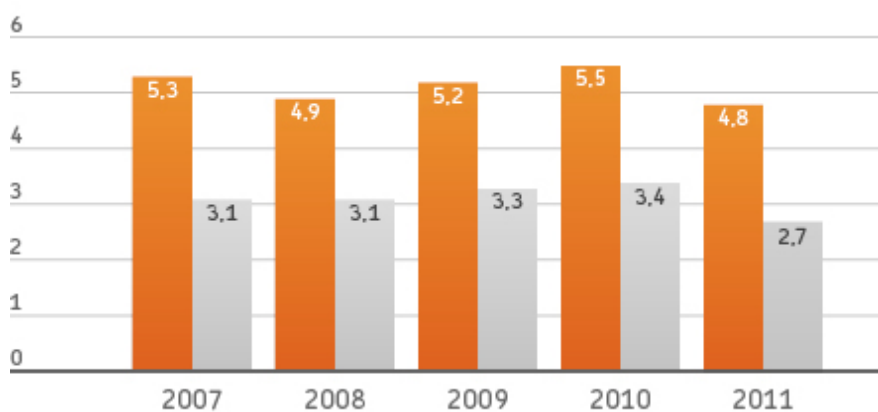
Avainluvut

- OP-Pohjola-ryhmän vakavaraisuus on erittäin vahva. Core Tier 1 -vakavaraisuus oli 14,0 prosenttia. Omien varojen määrä ylitti finanssiryhmän lakisääteisen vähimmäistason 2,5 miljardilla eurolla vuonna 2011.
- Pankkitoiminnan tulos ennen veroja kasvoi 30 prosenttia 478 miljoonaan euroon.
- Vahinkovakuutuksen tulos ennen veroja oli 8 miljoonaa euroa (83). Vakuutusmaksutuotot kasvoivat 6,2 prosenttia (2,3).
- Henkivakuutuksen tulos ennen veroja oli 10 miljoonaa euroa (43); tulos käyvin arvoin kääntyi sijoitusmarkkinoiden epävakauden seurauksena negatiiviseksi. Sijoitussidonnaisten vakuutusten osuus vakuutussäästöistä kasvoi 48,0 prosenttiin (44,0).

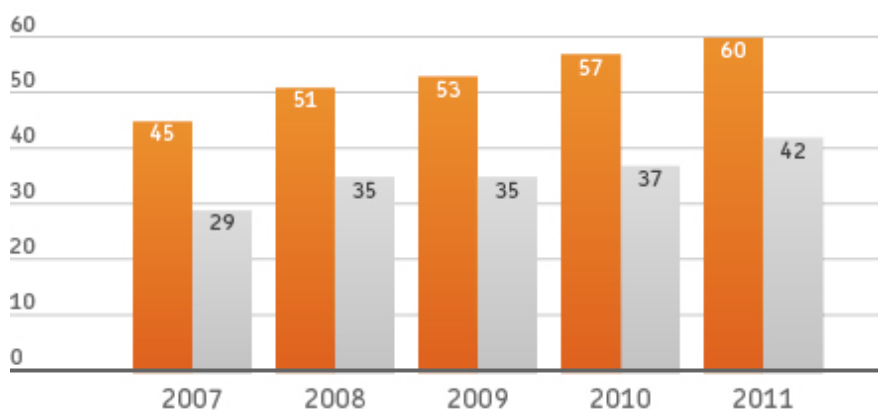
Tulos ennen veroja, milj. €



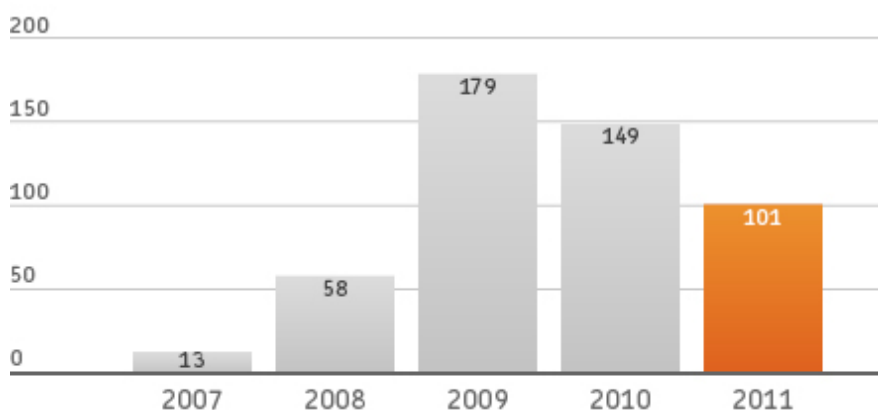
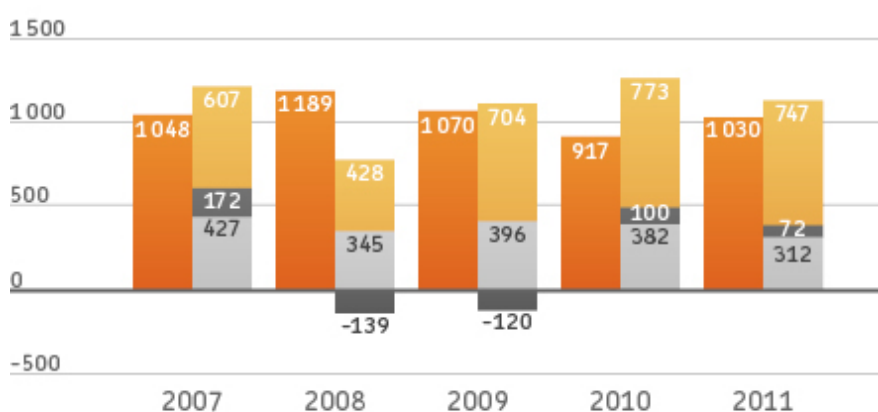
Omat varat, mrd. €



- Omat varat
- Omien varojen vaatimus

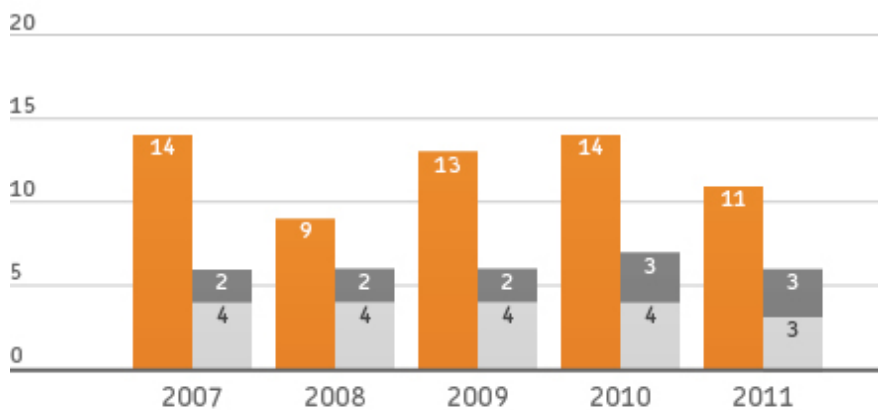
Luotot ja talletukset, mrd.€

■ Luotot (pl. valtion varoista välitetyt)
 ■ Talletukset

Saamisten arvonalentumiset, milj.€**Korkokate ja muut tuotot, milj.€**

■ Korkokate
 ■ Vahinkovakuutustoiminnan nettotuotot
 ■ Henkivakuutustoiminnan nettotuotot
 ■ Muut tuotot

Henkivakuutustoiminnan vakuutussäästöt ja sijoitusrahastojen pääoma, mrd.€



- Sijoitusrahastojen pääoma
- Perustekorkoiset henkivakuutussäästöt
- Sijoitussidonnaiset henkivakuutussäästöt

OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti

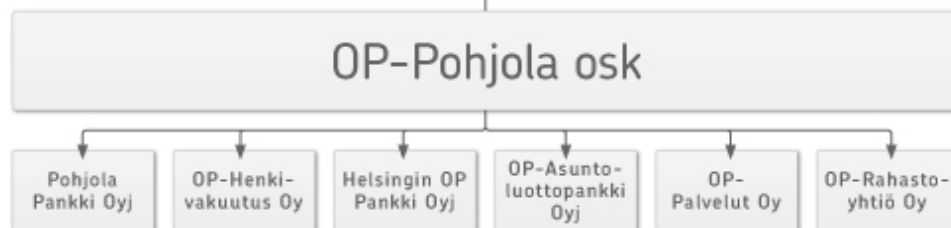
OP-Pohjola-ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä. Se tarjoaa asiakkailleen parhaat keskittämisedut sekä maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden. Ryhmän liiketoiminta on jaettu kolmeen alueeseen, jotka ovat pankkitoiminta, vahinkovakuutus ja henkivakuutus.

Ryhmän muodostavat noin 200 itsenäistä osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö OP-Pohjola osk tytär- ja lähiyhteisöineen. Ryhmän toiminta perustuu osuustoiminnallisuuteen: yhdessä tekemiseen ja menestyksen jakamiseen kaikkien kesken. OP-Pohjolan perustehtävä on edistää omistajajäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestäväää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Pitkäjänteinen asiakkaan ajatteleminen näkyy myös jatkuvana uudistumisena. Palveluja ja tuotteita kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

OP-Pohjola-ryhmä

1,3 miljoonaa omistajajäsentä, joista kotitalouksia 90 %

noin 200 jäsenosuuspankkia



Osuuspankit

Osuuspankit ovat asiakkaidensa omistamia itsenäisiä, paikallista vähittäispankkitoimintaa alueellisesti harjoittavia talletuspankkeja, joiden toiminnan ydin on asiakaskeskeinen liiketoiminta. Yritysmuodoltaan ne ovat osuuskuntia, joissa jokaisella omistajajäsenellä on yksi tasavertainen ääni. Tämän ansiosta osuuspankkeja ei voi ostaa ja päätöksenteko säilyy omistajajäsenillä.

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

[Lue lisää Osuuspankeista](#)

OP-Pohjola osk

OP-Pohjola osk on osuuspankkien yhteenliittymän keskusyhteisö. Se on osuuskunta, jonka jäseniä ovat yhteenliittymään kuuluvat talletuspankit ja muut luottolaitokset. Talletuspankkien yhteenliittymästä annetun lain mukaan keskusyhteisö on oikeutettu ohjaamaan jäsenluottolaitoksia ja sillä on velvollisuus valvoa niiden toimintaa.

OP-Pohjola osk hoitaa OP-Pohjola-ryhmän muodostaman rahoitus- ja vakuutusryhmittymän johdossa olevalle yritykselle kuuluvat ohjaus- ja valvontatehtävät ja toimii ryhmän strategisena omistusyhteisönä.

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

OP-Pohjola osk



[Lue lisää johtokunnan jäsenistä](#)

Pohjola Pankki Oyj

Pohjola Pankki Oyj on OP-Pohjola osk:n merkittävin tytäryhtiö. Pohjola on pörssinoteerattu finanssipalvelukonserni, joka tarjoaa asiakkailleen pankki-, vahinkovakuutus- ja varainhoitopalveluja. Konserni palvelee yritysasiakkaita Suomessa ja kansainvälisesti tarjoamalla kattavat rahoitus-, sijoitus-, kassanhallinta- sekä vahinkovakuutuspalvelut. Henkilöasiakkaille se tarjoaa vahinkovakuutus- ja omaisuudenhoitopalveluita.

Pohjola toimii OP-Pohjola-ryhmän keskuspankkina ja hoitaa ryhmän maksuvalmiutta sekä kansainvälistä liiketoimintaa. Pohjolan A-osake noteerataan NASDAQ OMX Helsingissä. Osakkeenomistajia yhtiöllä on noin 34 000.

Pohjola Vakuutus Oy on Pohjola Pankki Oyj:n tytäryhtiö. Se harjoittaa vahinkovakuutustoimintaa Suomessa ja tarjoaa kattavaa vakuutusturvaa henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaille. Pohjola-konsernin vahinkovakuutustoiminnan muodostavat Pohjola Vakuutuksen lisäksi A-Vakuutus, Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen sekä Baltiassa toimiva Seesam-yhtiö.

[Lue lisää Pohjola Pankki Oyj:stä](#)

OP-Palvelut Oy

OP-Palvelut Oy on OP-Pohjola osk:n sataprosenttisesti omistama tytäryhtiö, jossa kehitetään ja toteutetaan finanssialan parhaita ratkaisuja sekä huolehditaan niiden toimivuudesta ja laadusta. Palveluyhtiön vastuulla on ryhmän tuotteiden ja palveluiden kehittäminen, tuottaminen ja ylläpito. Yritys tarjoaa ryhmän muille yrityksille liiketoiminnan kehittämis- ja tietotekniikkapalveluita sekä liiketoimintaprosessien hoitoa. Se huolehtii muun muassa verkkopalvelujen ja yhteyskeskuksen toiminnasta, pankki- ja sijoituspalvelujen sujumisesta sekä erilaisten materiaalien tuotannosta.

Vahva suomalainen menestystarina

OP-Pohjola on ollut rakentamassa suomalaista yhteiskuntaa ja kartuttamassa maamme vaurautta jo 110 vuoden ajan. Ryhmän juuret ovat syvällä Suomessa.

OP-Pohjolan historia lasketaan alkaneeksi vuodesta 1902, kun Osuuskassojen Keskuslainarahasto perustettiin. Vuonna 2005 finanssiryhmään hankitun Pohjolan toiminta oli alkanut jo vuonna 1891 nimellä Palovakuutus-Osakeyhtiö Pohjola.

1900-luvun alku

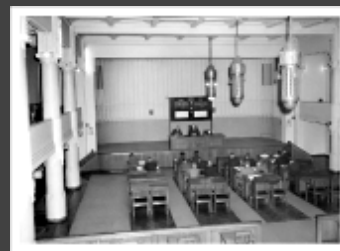
1902

Osuuskassojen Keskuslainarahasto Osakeyhtiö perustettiin 14. toukokuuta 1902. Ensimmäiset paikalliset osuuskassat perustettiin syksyllä, mutta varsinainen lainaustoiminta alkoi vasta vuoden 1903 puolella, kun Keskuslainarahasto oli saanut käyttöönsä valtion lupaaman suuren lainan.



1912

Palovakuutus-Osaakeyhtiö Pohjola liittyi perustettavaan Helsingin arvopaperipörssiin.



1915

OKO sai oikeuden myöntää luottoja osuuskassojen ohella myös muille osuustoiminnallisille yrityksille sekä sittemmin myös kunnille ja seurakunnille. Ensimmäinen kotimainen obligaatiolaina laskettiin liikkeeseen vuonna 1916.



1920- luku

Osuuskassojen toiminta vakiintui 1920-luvulla. Vuonna 1920 kassat olivat saaneet oikeuden ottaa talletuksia jäsenten ohella myös yleisöltä, joten niiden toiminta alkoi saada todellisia pankkimaisia piirteitä.



1928

Osuuskassojen Keskusliitto perustettiin. Tavoitteeksi määriteltiin maalaisväestön osuuskassojen ja paikallisten osuuskassaliittojen aatteellisena keskusjärjestönä sekä yhdyssiteenä toimiminen sekä osuuskassaliikkeen edistäminen.



1930-luku

1930-luvun kuluessa osuuskassajärjestön markkinaosuus yleisön luotoista oli noussut noin kymmeneen prosenttiin ja osuuskassat olivat nousseet maaseudun merkittävimäksi luottolaitosryhmäksi.



1930

OKO otti ensimmäisen ulkomaisen lainan Ranskan pääomamarkkinoilta.



1933

Osuuskassajärjestön keskinäinen vastuu toteutui vuonna 1933, jolloin Osuuskassojen vakuusrahasto aloitti toimintansa.

Sota-aika

ja sodanjälkeinen aika (1939-1955)

Sodanjälkeinen aika oli todellinen menestystarina osuuskassajärjestölle. Suomen jälleenrakentamisen aikana sen markkinaosuus nousi aluksi luotonannossa ja muutaman vuoden viiveellä myös talletuksissa peräti kymmenellä prosenttiyksiköllä. Kyseessä oli Suomen pankkihistorian äkillisin markkinaosuuksien muutos, jonka seurauksena osuuspankit nousivat tasaveroiseen asemaan vanhojen pankkiryhmittymien kanssa.



1941

OKO aloitti kiinnitysluottopankkitoiminnan.

1950- luku

1950-luvun alkupuoliskolla muuttoliike maalta kaupunkeihin ja taajamiin kiihtyi. Myös osuuskassojen toiminnan painopiste siirtyi asiakaskunnan mukana maalta kaupunkeihin. Nyt osuuskassojen haasteena oli järjestää asuntoluottoja sekä olla mukana rakentamassa asuntoja uusille kaupunkilaisille.



Osuuskassojen markkinaosuudet kehittyivät otollisesti vuosina 1955-69, mikä osoittaa osuuskassojen sopeutuneen joustavasti uusiin olosuhteisiin.

Osuuskassojen talletusten kasvun myötä keskuspankkina toimineeseen OKOon talletetut varat lisääntyivät. Sen seurauksena OKOlla oli entistä paremmat mahdollisuudet osallistua myös yritystoiminnan rahoittamiseen. OKO hankki pääomia lähinnä Saksasta laskemalla liikkeeseen obligaatiolainoja, joiden turvin oli mahdollista lisätä pienen ja keskisuuren yritystoiminnan luototusta.

1952

Osuuskassat ottivat 50-vuotisjuhlan kunniaksi vuonna 1952 käyttöön Kylväjä-liikemerkin. Merkki kuvasti kasvua, säästämistä ja turvallisuuden tunnetta.



1960- luku

1960-luvulla OKO otti ensimmäisiä askelia automaattisen tietojenkäsittelyn saralla. Ensimmäinen sopimus tietokoneiden hankkimiseksi allekirjoitettiin vuonna 1966.



1968

Graniitista veistetty karhupatsas vakiintui Pohjolan symboliksi, ja se otettiin käyttöön muun muassa kirjelomakkeissa vuonna 1968.



1970- luku

Vuonna 1970 astuivat voimaan uudet pankkilait, joiden myötä paikallispankit saivat lähes tasaveroisen aseman liikepankkien kanssa. Osuuskassoista tuli osuuspankkeja. Vuonna 1974 osuuspankit hyväksyivät käytännössä jo toteutuneen linjauksen, jonka mukaan ne toimivat kaikkia väestöryhmiä tasapuolisesti palvelevina yleispankkeina.



Osuuspankkien markkinaosuus kehittyi suotuisasti 1970-luvun alkuvuosista lähtien. 1980-luvun puolivälissä osuus markkatalletuksista oli noussut jo 25 prosentin tuntumaan. Suurena apuna osuuspankkien menestymisessä oli niiden hyvä maine asiakkaiden keskuudessa. Asiakkaiden silmissä osuuspankit tunnettiin luotettavina ja yksityisasiakkaiden palveluun keskittyneinä pankkeina.

1970

Tyylitelty prosenttimerkki otettiin käyttöön uudeksi liikemerkiksi. Se oli myös yhdistelmä lyhenteistä op ja ab.



1975

OKO aloitti rahoitusyhtiötoiminnan. OKO liittyi pankkien kansainvälisen yhteistyöverkoston perustamaan SWIFT-maksuliikejärjestelmään.



1976

OKO ja viisi keskieurooppalaista osuuspankkia perustivat osuustoiminnallisten keskuspankkien Unico-ryhmän Lontoossa.

1979

Karhunkämmen otettiin käyttöön Pohjola-yhtiöiden uudeksi liikemerkiksi vuonna 1979.

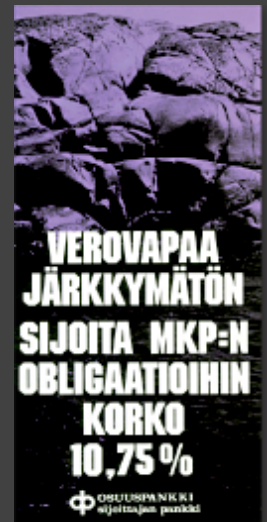
1980-
luku

Toisen maailmansodan vuosia seurannut säätelyjärjestelmä purkautui 1980-luvulla. Pankkien varainhankinta vapautui, ja koko pankkitoiminnan luonne muuttui. Aikaisemmista "säätelyviranomaisista" muokattiin lyhyessä ajassa "rahan myyjiä". Osuuspankeissa ja niiden keskuspankissa OKOssa edettiin kuitenkin melko maltillisesti.

Markkinaosuus kääntyi selkeään nousuun sitä mukaa, kun kilpailevan paikallispankkiryhmän, säästöpankkien, vaikeudet kärjistyivät.

1987

Vuonna 1987 perustettiin OP-Rahastoyhtiö, joka samalla toi markkinoille ensimmäiset sijoitusrahastonsa OP-Tuoton ja OP-Kasvun.



1989

OKOsta tuli pörssiyhtiö. OKO sai noin 60 000 uutta omistajaa järjestäessään yleisöannin ja listautuessaan Helsingin arvopaperipörssiin.

1990-
luku

1990-luvun alkupuolella pankkitoiminta Suomessa koki ennennäkemättömän kriisin. Vaikeuksista huolimatta osuuspankkiryhmä pystyi omin voimin selviytymään kriisivuosista.

Vuonna 1991 osuuspankkiryhmä nousi suurimmaksi pankkiryhmäksi. Vuonna 1993 toteutettu Suomen Säästöpankin terveen liiketoiminnan myynti kilpaileville pankkiryhmille vahvisti edelleen osuuspankkiryhmän asemaa. Markkinaosuus talletuksista nousi suurimmillaan lähes 34 prosenttiin.

Osuuspankkiryhmän merkitys koko kansan pankkina näkyy havainnollisesti luotonannon rakenteessa. Liki 52 prosenttia luotoista oli vuonna 1996 henkilöasiakkailla. Yritysiasiakkaiden osuus oli 36 prosenttia ja maa- sekä metsätalousasiakkaiden osuus 11 prosenttia.

Vuosikymmenen aikana osuuspankkiryhmä nousi myös sähköisten palvelujen edelläkävijäksi jopa globaalilla tasolla.

1991

Viroon perustettiin vahinkovakuutusyhtiö, josta tuli myöhemmin Pohjolan tytäryhtiö Seesam International.

1996

Vuonna 1996 liikemerkki modernisoitiin. Sen pyöreä muoto viestii palvelua ja ihmisläheisyyttä.

OP-verkkopalvelu perustettiin. Se oli aikanaan ensimmäinen verkkopankki Euroopassa sekä toinen maailmassa.



1997

Osuuspankkien Keskusliitto päätettiin muuttaa osuuskunnaksi, joka toimii osuuspankkien yhteenliittymän keskusyhteisönä. Ryhmän yhteistoimintamalli uudistettiin perusteellisesti.

2000-luku

2000-luku oli Suomessa voimakkaan kasvun ja vaurastumisen aikaa. Vuosikymmenen aikana OP-Pohjolan rooli suomalaisen vaurauden rakentajana vahvistui entisestään.



Pankkiryhmä muuttui finanssiryhmäksi. Se on saavuttanut lähes kaikilla liiketoiminta-alueilla markkinajohtajan aseman. Pankki- ja vakuutuspalveluiden yhdistäminen on osoittautunut asiakkaiden arvostamaksi palvelukokonaisuudeksi. OP-Pohjola-ryhmällä oli vuosikymmenen lopussa jo yli 1,1 miljoonaa yhteistä pankki- ja vakuutusasiakasta. Ryhmä on saanut myös kansainvälistä tunnustusta, kun The Banker Magazine on valinnut OP-Pohjola-ryhmän useana vuonna vuoden pankiksi Suomessa.

2001

Vuonna 2001 liikemerkkiä modernisoitiin. Teräväreunainen ja voimakkaan värinen liikemerkki viestii asiantuntemusta ja aktiivisuutta.



2005

OP-ryhmä nousi Pohjola-Yhtymä Oyj:n pääomistajaksi. Kauppa oli OP-ryhmän historian suurin, ja sen merkitys oli ryhmälle historiallinen. Osto laajensi ryhmän toiminnan vahinkovakuutukseen. Pohjola-kaupan myötä OP-ryhmästä tuli johtava finanssiryhmä Suomessa.



2007

Syyskuussa julkistettiin ja otettiin käyttöön finanssiryhmän uusi nimi: OP-Pohjola-ryhmä. OKO Pankki Oyj puolestaan muutti nimensä maaliskuussa Pohjola Pankki Oyj:ksi. OP-Pohjola-ryhmän liikemerkki on yksi Suomen tunnetuimmista: tutkimuksen mukaan 95 prosenttia ihmisistä tunnistaa sen spontaanisti.



2011

OP-Pohjola-ryhmä aloitti vuoden 2011 uudella keskusorganisaatiolla. OP-Keskus jakaantui kahdeksi toimijaksi, joista OP-Pohjola osk keskusyhteisönä vastaa ryhmäohjauksesta ja valvonnasta. OP-Pohjola-ryhmän ja sen jäsenpankkien keskitettyjen palveluiden kehittäminen ja tuottaminen eriytettiin OP-Palvelut Oy:öön.

2012

YK:n yleiskokous on julistanut vuoden 2012 kansainväliseksi osuustoimintavuodeksi.

Suomen johtava finanssiryhmä OP-Pohjola-ryhmä juhlii 110-vuotista taivaltaan toukokuussa. Tänä päivänä OP-Pohjola tarjoaa asiakkailleen maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden. Ryhmän muodostavat noin 200 osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö OP- Pohjola osk tytär- ja lähiyhteisöineen.



Keskeiset tapahtumat 2011

OP-Pohjola-ryhmä aloitti vuoden uudella keskusorganisaatiolla. OP-Keskus osk jakaantui kahdeksi toimijaksi, joista OP-Pohjola osk keskusyhteisönä vastaa ryhmäohjauksesta ja valvonnasta. OP-Pohjola-ryhmän ja sen jäsenpankkien keskitettyjen palveluiden kehittäminen ja tuottaminen eriytettiin puolestaan erilliseen palveluyhtiöön, OP-Palvelut Oy:öön.

Alkuvuodesta palvelutuotantoa häirtasivat sekä omat järjestelmähäiriöt että vaikeudet SEPA-maksujen välityksessä, jotka liittyivät euroopanlaajuiseen kaikkia pankkeja koskevaan maksujenvälitysjärjestelmään siirtymiseen. Palvelutuotannon tuotantoprosesseja tehostettiin ja korjattiin systemaattisesti. Palvelutuotannon laatu vakiintui toimenpiteiden johdosta.

Hallintoneuvosto teki päätöksen, että OP-Pohjola-ryhmän keskusyhteisö jää Helsingin Vallilaan. Keskusyhteisön toimitilojen kehittämiseksi julkistettiin arkkitehtikilpailu suunnittelemaan uusia toimitiloja. Vallilan kortteliin sekä rakennetaan uutta toimitilaa että saneerataan ryhmän nykyisiä tiloja. Uutta rakennuskantaa on tarkoitus rakentaa vajaat 20 000 kerrosneliometriä, joista noin 12 000 kerrosneliometriä edellyttää kaavamuutosta. Suunnitteilla on muun muassa uudisrakennus Teollisuuskadun varteen. Lisäksi on tarkoitus rakentaa maanalaisia paikoitustiloja. OP-Pohjola-ryhmän Vallilan toimitilojen suunnittelijaksi valittiin arkkitehtitoimisto JKMM Oy ehdotuksellaan "Siivet". JKMM voitti toukokuun lopussa julkistetun suunnittelukilpailun palkintolautakunnan yksimielisellä päätöksellä.

OP-Pohjola-ryhmä päätti perustaa uuden, sähköiseen liiketoimintaan ja erityisesti finanssipalvelujen mobiilisovelluksiin keskittyvän kehitysyksikön Ouluun. Tämän lisäksi Ouluun rakennettiin finanssiryhmän muihin ICT-palveluihin liittyvää osaamisyksikköä. Toiminta on aloitettu vaiheittain ja Oulu työllistää tulevaisuudessa jopa 150 henkilöä.

OP-Pohjola julkisti ryhmän pitkän aikavälin palkitsemisjärjestelmissä ryhmätasoiset ja kaikille henkilöstöryhmille yhteiset tavoitteet. Yhdenmukaisilla, koko henkilöstöä koskevilla ryhmätasoisilla pitkän aikavälin palkitsemismittareilla edesautetaan OP-Pohjola-ryhmän strategian toteutumista. Jäsenpankkien ja ryhmän muiden yritysten lyhyen aikavälin palkitsemisjärjestelmät perustuvat edelleen yrityskohtaisten tavoitteiden saavuttamiseen.

Vuonna 2011 julkistettujen stressitestien tulokset osoittivat, että ryhmän taloudellinen tila on erittäin vahva. OP-Pohjola-ryhmän vakavaraisuus ylitti selvästi stressitestin selviytymisrajaksi määritellyn tason. Ryhmän vakavaraisuus kesti hyvin stressitesteissä käytetyn negatiivisen kehityksen skenaarion ja ylitti selvästi testissä asetetun vähimmäistason. Euroopan pankkiviranomaisen (EBAn) arvion mukaan OP-Pohjola-ryhmältä ei edellytetä toimia vakavaraisuuden vahvistamiseksi, koska ryhmän ydinvakavaraisuus on korkea ja ryhmän valtiolainoihin liittyvät riskit ovat pienet. Loppu vuodesta OP-Pohjola-ryhmä julkisti nostavansa vakavaraisuustavoitteen (Core Tier 1) 15 prosenttiin eli selvästi yli EBAn asettaman 9 prosentin vähimmäistavoitetasen ja toimi näin omatoimisesti suunnannäyttäjänä koko toimialalla.

Yhtenäisen euromaksualueen eli SEPAn siirtymäaika päättyi Suomessa.

Marraskuun alusta alkaen yritysten tuli lähettää maksuaineistot pankkiin SEPA-muodossa ja tilinumeroita ollen kansainvälisessä IBAN-muodossa. OP-Pohjolan asiakkaiden siirtyminen SEPAan sujui mallikkaasti. Seuraava SEPAn tuoma suuri muutos ajoittuu vuoden 2014 alkuun, kun kotimainen suoraveloitus korvautuu e-laskulla ja suoramaksulla.

OP-Pohjola osk:n tytäryhtiö Pohjola Pankki Oyj valittiin valtion maksuliikkeen päävälittäjäpankiksi. Kilpailutus kattoi kaikki maksuliike- ja laskujenvälityspalvelut ja siinä kiinnitettiin erityistä huomiota palvelun laatuun. Sopimuskauden pituus on seitsemän vuotta ja lisäksi siinä on mahdollisuus yhteen lisävuoteen. Uusi sopimuskausi alkaa 1.12.2012.

OP-Pohjola-ryhmän keskusyhteisö OP-Pohjola osk ilmoitti ostavansa Skandia Lifen Suomen liiketoiminnot. Myyjä on Skandia Life Assurance Company Ltd, joka on osa Old Mutual plc:tä. Kauppa toteutetaan arviolta 30.6.2012 edellyttäen, että kaikki tarvittavat viranomaisluvut saadaan siihen mennessä. Kaupan mukana OP-Pohjolalle siirtyy noin 100 000 sijoitussidonnaista henki- ja eläkevakuutusta, joiden katteena olevat varat olivat tilintarkastamattomin luvuin noin 1,3 miljardia euroa 30.9.2011.

Vuosi 2011 oli merkittävä fuusioiden vuosi; muun muassa Pohjois-Savon Osuuspankki ja Suur-Savon Osuuspankki aloittivat toimintansa. Koko vuoden aikana fuusioita oli yhteensä viisi. Vuoden 2011 lopussa OP-Pohjola-ryhmään kuului 205 osuuspankkia.

Strategia

Strategia perustuu pitkäjänteiseen liiketoiminnan kehittämiseen asiakkaan eduksi. OP-Pohjola-ryhmän toiminnan perusta ja strategian kantava voima on osuustoiminnallisuus. Ryhmän perustehtävä on edistää omistajajäsentemme, asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestäväää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia.

OP-Pohjola on käynnistänyt työn strategian päivittämiseksi. Tavoitteena on varmistaa toiminnallinen ketteryys ja huomioida toimintaympäristön muutokset entistä paremmin. Uudistuva strategia nojaa perustehtävään ja osuustoiminnallisiin vahvuuksiin. Keskeistä on jatkaa tarinaa osana suomalaista yhteiskuntaa sekä osoittaa halu ja kyky investoida tulevaisuuteen. Vuodelle 2012 OP-Pohjola on terävöittänyt keskeisiä tavoitteita, jotta voidaan luoda pohja pitkän aikavälin menestykselle ja vastata toimintaympäristön vaatimuksiin.

Strategian tiivistelmä

STRATEGIAN TIIVISTELMÄ

Päämäärä

Olemme johtava finanssiryhmä Suomessa. Kasvamme markkinoita nopeammin.

Keskeiset tavoitteet

- Toimialaa nopeampi kasvu
- Maltillinen riskinotto
- Vahva vakavaraisuus
- Tehokkuus pääkilpailijoiden tasolla
- Riittävä kannattavuus

Asiakaslupaus

Tarjoamme parhaat keskittämisedut.

Arvot

Ihmisläheisyys, vastuullisuus, yhdessä menestyminen.

Perustehtävä

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

Strategiset tavoitteet

OP-Pohjolan tavoitteena on liiketoiminnan pitkäjänteinen kehittäminen.

Pitkällä aikavälillä markkinoita nopeampi kasvu

haastaa löytämään uusia kestäviä kasvun lähteitä niin ryhmän perinteisiltä vahvuusalueilta kuin uusilta liiketoiminta-alueilta. Liiketoiminnan painopisteitä ovat pankki- ja vakuutuspalvelunsa keskittävät henkilöasiakkaat, yritys- ja yhteisöasiakkaat, varallisuudenhoito sekä vahinkovakuutus. Suurin kasvupotentiaali alueellisesti on edelleen pääkaupunkiseudulla ja suurissa kasvukeskuksissa.

Kilpailuetua luova vahva vakavaraisuus

on OP-Pohjolan vahvuus, joka mahdollistaa kyvyn kehittää liiketoimintaa omista lähtökohdista. Taloudellisen epävarmuuden vallitessa riittävät pääomapuskurit vahvistavat luottamusta niin asiakkaiden, markkinoiden kuin viranomaisten näkökulmasta.

Vahvistuva kannattavuus

varmistaa toiminnan jatkuvuuden ja mahdollistaa laadukkaat sekä kilpailukykyisesti hinnoitellut finanssipalvelut. Kannattavuutta haetaan asiakkaat ja toimintaympäristö huomioiden, osuustoiminnallisista lähtökohdista. Tavoitteena on varmistaa vakavaraisuuden myönteinen kehitys sekä mahdollistaa laadukkaat finanssipalvelut, toimiva asiakaspalvelu, investoinnit tulevaisuuteen ja asiakasetujen turvaaminen.

Maltillinen riskinotto

tukee pitkän aikavälin vakaata liiketoiminnan kehitystä ja varmistaa jatkuvuuden ja riittävän kannattavuuden. OP-Pohjolan toimiva riskienhallinta, vahva vakavaraisuus ja laaja liiketoimintaportfolio huolehtivat siitä, että ryhmä kestää huomattavatkin häiriötilat taloudessa ja markkinaympäristössä.

Pääkilpailijoita parempi rahoitusasema

luo uskottavan pohjan vakaalle liiketoiminnalle epävarmuuden vallitessa. Luotettavuus ja uskottavuus tekevät ryhmästämme halutun yhteistyökumppanin niin asiakkaiden kuin sijoittajienkin näkökulmasta. Pystymme varmistamaan toimintakyvyn haastavissakin olosuhteissa.

Tehokkuus kilpailukyvyn turvaavalla tasolla

on edellytys terveelle liiketoiminnalle. Tehokas toiminta turvaa kilpailukykyisen hinnoittelun, mahdollistaa tarvittavat panostukset palvelukehitykseen ja ylläpitää markkinoiden luottamuksen.

OP-Pohjola-ryhmän pitkän aikavälin taloudelliset tavoitteet

	12/2011	12/2010	Tavoite
Rahoitus- ja vakuutusryhmittymien valvonnasta annetun lain mukainen vakavaraisuus	1,80	1,70	1,5
Taloudellisen pääoman tuotto, % (12 kk liukuva)	13,6	14,4	17
Tuottojen ja kulujen kasvuero, %-yks. (12 kk liukuva)	-6,7	2,9	>0

Jatkuva strateginen uudistuminen

OP-Pohjolan liiketoimintamalli on osoittanut toimivuutensa ja finanssiryhmä on viime vuosien aikana saavuttanut markkinajohtajan aseman useilla tuotealueilla ja kyennyt edelleen kasvattamaan johtavaa asemaansa Suomen finanssimarkkinoilla. Yhteisten pankki- ja vakuutusasiakkaiden määrä on noussut 84 prosenttia vuosien 2005 ja 2011 välisenä aikana.

Asiakkaiden tarpeisiin sovitettavalla ja kokonaisvaltaiseen finanssipalveluun perustuvalla lähestymistavalla ryhmä on onnistunut kasvattamaan markkinaosuuttaan yritys- ja yhteisöasiakkaissa strategian mukaisesti.

OP-Pohjola-ryhmä uskoo vakaasti tulevaisuuteen ja kasvattaa edelleen kehittämispanoksiaan valituilla painopistealueilla. Hyvänä esimerkkinä tästä OP-Pohjola päätti investoida merkittävästi mobiilipalveluiden ja sähköisen myynnin kehittämiseen ja avasi tälle osa-alueelle erikoistuneen kehitysyksikön Ouluun. Samalla ryhmä tuki rakennemuutosta Oulun seudulla ja osaltaan mahdollistaa alueen tutkimus- ja kehitystoiminnan verkoston pysymisen vireänä.

OP-Pohjola-ryhmän käynnissä olevassa strategiaprosessissa avainsanoja ovat avoimuus ja osallistaminen. Vuoropuhelua ryhmän sisällä on vahvistettu entisestään. Strategiatyöstä viestitään säännöllisesti koko prosessin ajan, ja viestinnässä hyödynnetään uusia ja vuorovaikutteisia viestintätapoja.

Osuustoiminnallisena ryhmänä meille on tärkeää, että henkilöstön lisäksi myös omistajajäsenet pääsevät vaikuttamaan strategiaan ja työstämään sitä osuuspankkien ja ryhmän hallinnossa olevien edustajiensa kautta. Uudistuvan strategian rakentamiseen osallistuu hyvin laaja ja monipuolinen joukko ihmisiä. Käynnissä olevalla strategiakerroksella olemme toteuttaneet esimerkiksi laajan, strategiseen teemaan liittyvän verkkopohdinnan, johon koko henkilöstöllä ja hallinnolla oli mahdollisuus osallistua.

Arvot

ARVOT

Ihmisläheisyys

OP-Pohjola on ihmistä varten, ja aito välittäminen ihmisistä – niin asiakkaista kuin työyhteisön jäsenistä – on lähtökohta toiminnalle. Meitä on helppo ja miellyttävä lähestyä, meillä ihminen kohdataan arvokkaana ja tasavertaisena yksilönä. Ihmisen arvostus näkyy kaikessa toiminnassa.

Vastuullisuus

Toimimme sekä paikallisesti, alueellisesti että valtakunnallisesti esimerkillisenä ja eettisesti vastuullisena yrityksenä. Rakennamme pitkäjänteisiä ja keskinäiseen luottamukseen perustuvia asiakassuhteita. Vahvalla ammattitaidolla vastaamme toimintamme laadukkuudesta, asiantuntemuksesta ja luotettavuudesta.

Yhdessä menestyminen

Menestyminen yhdessä asiakkaiden kanssa antaa suunnan ja vauhdin toiminnan ja palvelujen kehittämiselle. Toiminta yhtenäisenä ryhmänä lisää turvaa asiakkaalle ja parantaa palvelukykyämme. Hallinnon ja henkilöstön yhteinen voittamisen tahto luo jatkuvan menestyksen kautta perustan hyvälle maineelle.

Toimintaympäristö

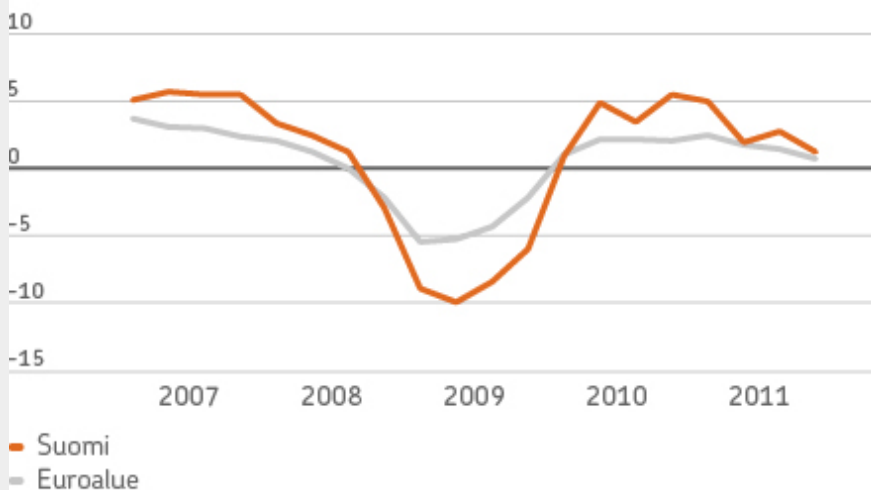
Maailmantalous kasvoi kohtuullisen hyvää vauhtia vuonna 2011. Talouskehitys hidastui kuitenkin vuoden aikana selvästi ja se oli epävarmuuden sävyttämää ja epätasaista. Euroopassa velkakriisi kärjistyi vuoden jälkipuoliskolla, mikä heikensi toimintaympäristöä olennaisesti. Epävarmuus varjostaa talouden näkymiä. Toimintaympäristön muutokset asettavat haasteita finanssialalle.

Suomen talous kehittyi kohtuullisesti vuonna 2011. Hyvän alkuvuoden jälkeen talouden tunnelmat synkkenivät jyrkästi loppuvuonna velkakriisin vuoksi. Tämä ei kuitenkaan heijastunut voimakkaasti kotitalouksien kulutus- ja investointipäätöksiin. Vienti sen sijaan hidastui loppuvuonna selvästi.

Maailmantalouden näkymät vuodelle 2012 ovat epäyhtenäiset. Euroalueen näkymiä varjostaa edelleen velkakriisi, ja talouden kehitys on jäämässä heikoksi. Suomen talouden näkymät vuodelle 2012 ovat vaisut.

Graafi: BKT:n määrä, muutos edellisen vuoden vastaavasta neljänneksestä, %

BKT:n määrä, muutos edellisen vuoden vastaavasta neljänneksestä, %



Lähteet: Eurostat, Tilastokeskus

Graafi: Kuluttajahinnat*, %

Kuluttajahinnat*, %

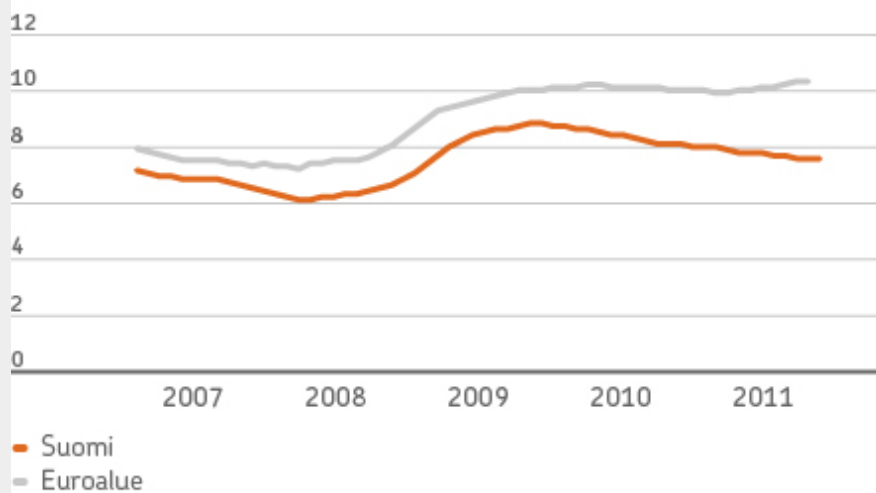


* Muutos edellisen vuoden vastaavasta kuukaudesta

Lähteet: Eurostat, Tilastokeskus

Graafi: Työttömyysaste, %

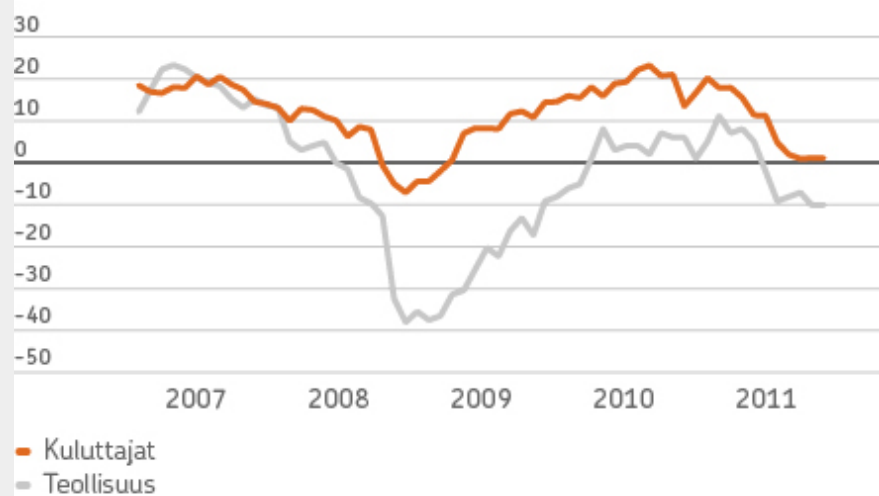
Työttömyysaste, %



Lähde: Eurostat

Graafi: Luottamusindikaattoreita, saldoluku

Luottamusindikaattoreita, saldoluku



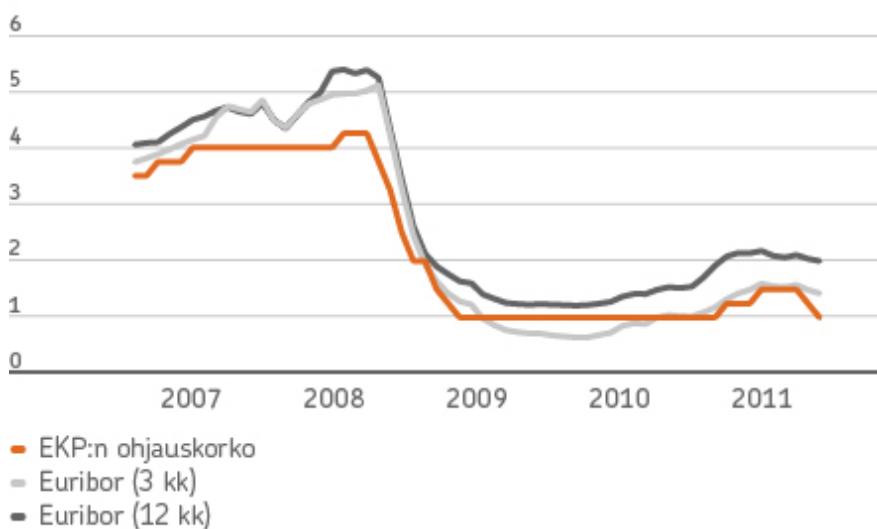
Lähteet: Tilastokeskus, Elinkeinoelämän keskusliitto EK

Korot

Rahoitusmarkkinoilla vuosi 2011 oli euroalueen velkakriisin sävyttämä. Markkinakorot kääntyivät alkuvuoden nousun jälkeen laskuun kesällä. Euroopan keskuspankki laski ohjauskoron 1,00 prosenttiin vuoden 2011 lopulla. Keskuspankki myös tuki markkinoiden toimintaa tarjoamalla ylimääräistä rahoitusta pankeille sekä osti valtion lainoja markkinoilta.

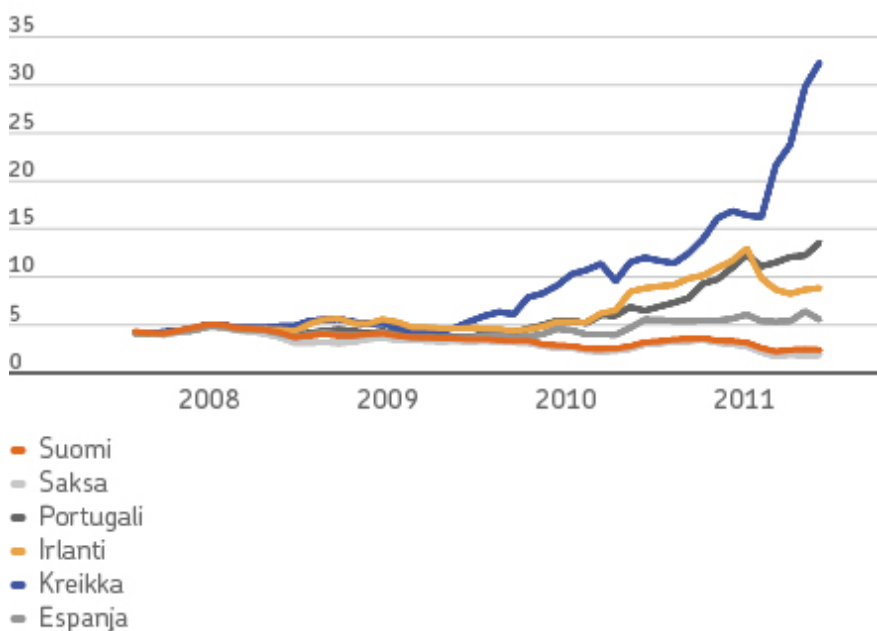
Euroopan keskuspankki tukee edelleen talouden kehitystä lisäämällä markkinoiden likviditeettiä. Euribor-korot ovat poikkeuksellisen matalalla.

Euribor-korot ja EKP:n ohjauskorko, %



Lähde: Suomen Pankki

Valtionlainojen (10 v) korot, %



Lähde: Reuters

Epävarmuus heijastuu finanssimarkkinoiden kasvunäkymiin

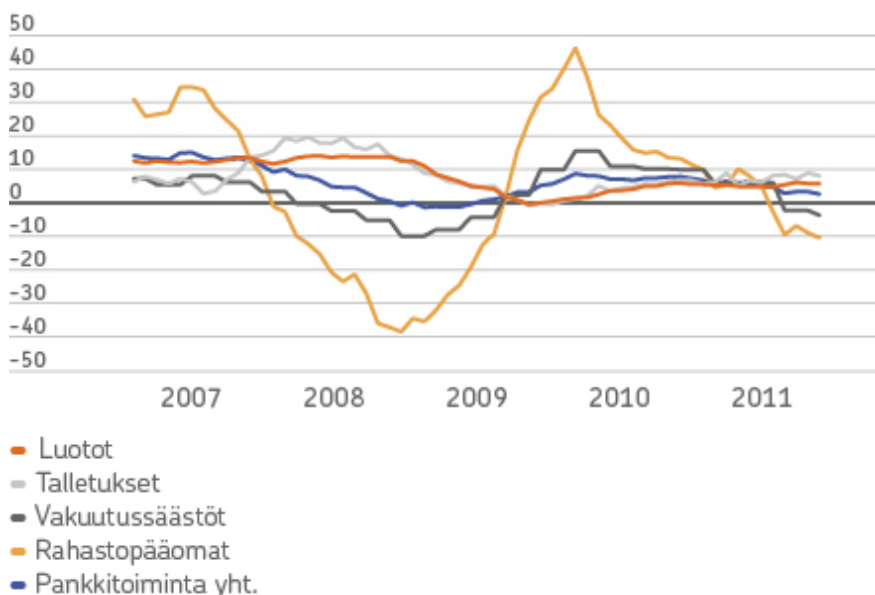
Euroalueen velkakriisin vaikutus pankkien luotonantoon Suomessa jäi vähäiseksi vuonna 2011. Luottokannan kasvu jatkui 6 prosentin vuosivauhtia. Kuluttajien luottamuksen heikentymisestä huolimatta kaupankäynti asuntomarkkinoilla oli edelleen vilkasta, ja kotitalouksille myönnettyt luotot lisääntyivät vakaasti. Pankkien yritysluottokannan kasvu kiihtyi hieman vuoden loppua kohti. Vuonna 2012 luotonannon kasvu jäänee epävarmuuden jatkuessa viime vuotta alhaisemmaksi.

Rahasto- ja vakuutussäästöjen yhteismäärä Suomessa supistui vuonna 2011 sijoitusmarkkinoiden heikon kehityksen seurauksena. Osakekurssit laskivat maailmalla keskimäärin noin 10 prosenttia ja Suomessa lähes 30 prosenttia. Rahastojen nettomerkinnät ja henkivakuutusten uusmyynti vähenivät. Talletuskannan kasvu sen sijaan nousi 8 prosenttiin. Markkinatilanteen odotetaan edelleen tukevan talletusten kehitystä.

Vahinkovakuutustoiminnan maksutulo kasvoi tasaista lähes 5 prosentin vuosivauhtia. Korvausmenot lisääntyivät maksutuloa selvästi voimakkaammin noin 10 prosenttia. Jo toisena vuotena peräkkäin kuluja kasvattivat poikkeuksellisen rajut myrskyt ja lumisen talvi. Sijoitusmarkkinoiden näkymien epävarmuus ja alhainen korkotaso ylläpitävät vakuutusyhtiöiden sijoitustoimintaan kohdistuvia haasteita.

Pankkiliiketoiminnan 12 kk muutos

Toimiala yhteensä, %



Lähteet: Suomen Pankki, FK, Suomen Sijoitusrahastoyhdistys ry

Riskienhallinta

OP-Pohjola-ryhmän riskinkantokyky on vahva. Riskinkantokyky muodostuu laadukkaasta riskienhallinnasta ja riittävästä vakavaraisuudesta. OP-Pohjola-ryhmässä on käytössä järjestelmällinen ja kattava riskienhallintaprosessi, joka turvaa liiketoiminnan edellytykset pitkällä aikavälillä. Mitattavissa olevia riskejä rajoitetaan limiiteillä ja valvontarajoilla, jotka ohjaavat toimintaa niin ryhmätasolla kuin yksittäisissä yhteisöissäkin. Riskejä, joita ei voida mitata, hallitaan muun muassa varmistamalla, että keskusyhteisön antamia ohjeita noudatetaan.

Ryhmän vakavaraisuus on vahva ja sen pääomat riittävät turvaamaan toiminnan jatkuvuuden. Vuoden 2011 lopussa vakavaraisuus oli merkittävästi parempi kuin lainsäädännössä asetetut vähimmäisvaatimukset. Omat varat ylittivät selvästi myös taloudellisen pääomavaateen, joka on ryhmän oma arvio liiketoiminnan riskien kattamiseksi tarvittavasta pääomasta.

Ryhmän vakavaraisuus on erittäin hyvä myös eurooppalaisessa vertailussa. Euroopan pankkivalvojan (EBA) kesällä 2011 julkaisemassa eurooppalaisten pankkien stressitestissä OP-Pohjola-ryhmä oli yksi vahvimmista testiin osallistuneista pankeista.

Laadukas riskienhallinta on osa strategiaa

Riskienhallinnan tavoitteena on turvata ryhmän riskinkantokyky ja varmistaa toiminnan jatkuvuus. Riskienhallinnan lähtökohtana ovat OP-Pohjola-ryhmän strategiaan sisältyvät riskienhallinnalliset linjaukset. Hallintoneuvoston vahvistaman strategian mukaan suhtautuminen riskinottoon on maltillinen. Tämä linjaus toteutuu käytännössä laadukkaalla riskienhallinnalla ja harkitulla riskinotolla.

Laadukas riskienhallintaprosessi koostuu riskien tunnistamisesta, mittaamisesta ja arvioinnista.

Riskienhallintaprosessiin kuuluu myös riskien rajoittaminen hyväksyttävälle tasolle sekä säännöllinen riskeistä raportointi ja valvonta.

Toimintaympäristön suuri epävarmuus varjostaa liiketoimintanäkymiä

Suuri epävarmuus toimintaympäristön kehityksestä vaikeuttaa liiketoimintanäkymien arviointia. Euroopan talousnäkymiä varjostaa huoli välttämättömien talouden rakenneuudistusten toteutumisesta. Riski pitkään jatkuvasta hitaan kasvun kaudesta on lisääntynyt. Epävakauden odotetaan jatkuvan rahoitusmarkkinoilla. Hidas talouskasvu sekä mahdollisesti pitkään jatkuva alhainen korkotaso luovat epävarmuutta pankkitoiminnan kasvu- ja kannattavuusodotuksiin. Epävakaas sijoitusmarkkinoilla heijastuu vahinko- ja henkivakuutuksen sijoitustoiminnan näkymiin.

Myös finanssitoimialan sääntelyn uudistus luo epävarmuutta liiketoiminnan tulevaan kehitykseen. Vuosien 2012–2019 aikana otetaan käyttöön monia merkittäviä finanssialan sääntelyä lisääviä ja kiristäviä uudistuksia, joiden tarkka sisältö selviää vasta vähitellen. Rahalaitosten Basel III -uudistuksen keskeisimmät muutokset kiristävät vakavaraisuusvaatimuksia, rajoittavat pankkien velkaantuneisuutta ja lisäävät rahoitusriskiaseman sääntelyä. Myös vakuutusyhtiöiden uudessa Solvenssi II -uudistuksessa vakavaraisuuslaskenta uudistuu merkittävästi.

Ennakoiva riskienhallinta tuo turvaa tulevaisuuteen

Riskienhallinnan merkitys liiketoiminnan ohjauksessa korostuu taloudellisesti epävarmoina ja epävakaina aikoina. Myös finanssitoimialan sääntelyyn lähivuosina suunnitteilla olevat muutokset korostavat ennakoivan riskienhallinnan painoarvoa.

Liiketoiminnan ohjauksessa on varauduttava siihen, että toimintaympäristön muutokset saattavat heijastua liiketoimintaan hyvinkin nopeasti. Riskienhallinnalla on keskeinen rooli odotettuihin ja odottamattomiin muutoksiin varautumisessa. Vahvalla ja valppaalla riskienhallinnalla varmistetaan ryhmän riskinkantokyvyn kestävyttä nopeastikin muuttuvissa olosuhteissa. Ennakoivan riskienhallinnan ansiosta OP-Pohjola-ryhmässä voidaan suhtautua tulevaisuuteen turvallisin mielin.

Suuri finanssiryhmä kohtaa monenlaisia riskejä

Pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalveluja tarjoava finanssiryhmittymä kohtaa yhä nopeammin muuttuvassa toimintaympäristössä hyvin monenlaisia riskejä. OP-Pohjola-ryhmän liiketoiminnan merkittävimmät riskit ja niiden hallitsemiseksi käytettävät yleisimmät keinot on kuvattu oheisessa taulukossa.

OP-Pohjola-ryhmän merkittävimmät riskit

ja niiden yleisimmät hallintakeinot

1. Strateginen riski

Strateginen riski syntyy väärän strategian valinnasta tai siitä, että valitulla strategialla ei saavuteta asetettuja tavoitteita. Se voi myös olla seurausta valitun strategian toteuttamisen epäonnistumisesta.

Strategisia riskejä hallitaan analysoimalla riskejä strategian laatimisen yhteydessä sekä seuraamalla ja analysoimalla jatkuvasti toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja strategian toteutumista.

2. Luottoriski

Luottoriski syntyy pankkitoiminnassa, kun asiakkaat eivät kykene suoriutumaan sovitusta velvoitteistaan eivätkä saadut vakuudet turvaa saatavia. Sijoitustoiminnassa luottoriski tarkoittaa sitä, että sijoitusinstrumentin (esimerkiksi joukkovelkakirjalainan) liikkeelle laskenut yhtiö ei pysty suoriutumaan velvoitteistaan.

Luottoriskiä hallitaan pankkitoiminnassa asiakasvalinnoilla, vakuuksin ja luotonannon erityisehdoilla sekä riskikeskittymiä välttämällä. Sijoitusten luottoriskiä hallitaan sijoitusten tarkan valinnan ja sijoitussuunnitelmien avulla.

3. Likviditeettiriski

Likviditeettiriski syntyy, kun saatavien ja velkojen juoksuajat poikkeavat toisistaan. Esimerkiksi pankkitoiminnassa on tyypillistä, että pitkän aikavälin luotonantoa rahoitetaan maturiteetiltaan lyhyemmällä varainhankinnalla. Likviditeettiriskistä on kyse myös silloin, kun velat tai saatavat tai molemmat ovat keskittyneet vastapuolten, instrumenttien tai markkinasegmenttien suhteen. Tällaiset keskittymät saattavat vaarantaa yhtiön maksuvalmiuden.

Maksuvalmiutta hallitaan ennakoivalla rahoitusrakenteen suunnittelulla, riskilimiiteillä ja valvontarajoilla sekä muilla seurantamittareilla. Tärkeää likviditeettiriskin hallinnassa on myös maksuvalmiustilanteen tiivis seuranta, oikein mitoitettu likviditeettireservi sekä päivittäisen maksuvalmiustilanteen suunnittelu ja hoito.

4. Markkinariskit, joista merkittävimänä korkoriski

Markkinariskillä tarkoitetaan riskiä tappiosta, kun markkinahinta tai markkinahinnan volatilitteetti muuttuvat epäedulliseen suuntaan.

Pankkitoiminnan merkittävin markkinariski syntyy, kun korkotason muutos vaikuttaa korkokatteeseen. Sijoitustoiminnassa markkinariski tarkoittaa esimerkiksi tappiota, joka syntyy, kun markkinahinta muuttuu sijoittajan kannalta epäedulliseen suuntaan. Vakuutustoiminnassa vastuuvelan korkoriskiä muodostuu, kun korkotason muutokset vaikuttavat vastuuvelan kassavirtojen tuottoon ja arvoon.

Vähittäispankkitoiminnan korkoriskiä hallitaan ensisijaisesti otto- ja antolainauksen tuotevalikoiman ja -ehtojen valinnalla. Lisäksi suojautumiseen voidaan käyttää johdannaisia. Vakuutus- ja eläkeyhteisöjen sijoitusten markkinariskiä hallitaan hajauttamalla sijoitussalkkua riittävästi riskipitoisuudeltaan erilaisiin sijoituskohteisiin. Hajauttaminen toteutetaan ostoin ja myynnein sekä johdannaisin. Vastuuvelan korkoriskiä voidaan hallita käyttämällä johdannaisia tai tarjoamalla asiakkaalle mahdollisuutta vaihtaa sijoitussidonnaisiin sopimuksiin.

5. Vakuutusriskit

Vakuutustekninen riski syntyy, kun myönnetty vakuutukset hinnoitellaan myöntämishetken hinnoitteluperusteilla, mutta mahdolliset korvaukset maksetaan tapahtuneiden vahinkojen perusteella vahinkohetkellä.

Vakuutusteknistä riskiä hallitaan vakuutusten huolellisella vastuuvallinnalla, turvaavalla hinnoittelulla ja jälleenvakuuttamalla.

6. Operatiiviset riskit

Operatiivisella riskillä tarkoitetaan riskiä siitä, että puutteellisista tai virheellisistä menettelytavoista, järjestelmistä tai ulkoisista tekijöistä aiheutuu taloudellista tappiota tai muita haitallisia seuraamuksia. Operatiivinen riski sisältää myös compliance-riskin, joka tarkoittaa ulkoisen sääntelyn, sisäisten menettelytapojen ja eettisten periaatteiden noudattamatta jättämisestä aiheutuvaa riskiä.

Operatiivisia riskejä hallitaan tunnistamalla riskejä ja arvioimalla niitä sekä varmistamalla kontrolli- ja hallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä. Operatiivisten riskien hallinnalla ei aina pyritä riskin poistamiseen kokonaisuudessaan, vaan riskin hallitsemiseen siten, että riskitaso on hyväksyttävissä.

Riskienhallintaprosessi



Riskinkantokyvyn elementit



Rating

Luokituslaitos	Lyhytaikainen varainhankinta	Pitkäaikainen varainhankinta
Fitch Ratings (OP-Pohjola-ryhmä ja Pohjola)	F1	A+
Standard & Poor's (Pohjola)	A-1+	AA-
Moody's (Pohjola)	P-1	Aa2

Fitch Ratings antaa luokituksen sekä OP-Pohjola-ryhmälle että Pohjolalle. OP-Pohjola-ryhmän taloudellinen asema vaikuttaa myös pelkästään Pohjolalle annettaviin luottoluokituksiin.

Luottoluokittaja Fitch Ratings on osana laajempaa globaalin ja eurooppalaisen pankkisektorin tarkastelua laskenut OP-Pohjola-ryhmän ja Pohjola Pankki Oyj:n pitkäaikaiselle varainhankinnalle annetut luottoluokitukset AA-:sta A+:aan ja lyhytaikaisen varainhankinnan luottoluokitukset F1+:sta F1:een. Luokitusten näkymät asetettiin vakaiksi.

Luottoluokittaja Standard & Poor's Ratings Services vahvisti 8.12.2011 Pohjola Pankki Oyj:n pitkien luottojen luokituksen AA- ja lyhyiden luottojen luokituksen A-1+. Luottoluokittaja piti luokituksen näkymät vakaana.

Moody's asetti elokuussa OP-Pohjola-ryhmän ja Pohjolan luottoluokituksia tarkkailuun luokituksen mahdollista laskua varten.

Katsaus tuote- ja palvelukehitykseen

Mitä asiakas odottaa OP-Pohjola-ryhmältä?

Asiakas odottaa edelleen pankilta ja vakuutusyhtiöltä peruspalvelujen hyvää sujumista ja luotettavuutta sekä tuotteiden ajanmukaisuutta. Finanssiyhtiön palveluiden on oltava myös helppokäyttöisiä, ja sähköisten palveluiden nousu perinteisten asiakaspalvelukanavien rinnalle on muuttanut asiakkaiden laatuodotuksia. Murrosta on vauhdittanut toimialarajojen kiihtyvä liudentuminen. Tällä hetkellä OP-Pohjola tarjoaa asiakkailleen Suomen laajimman tuote- ja palveluvalikoiman, mutta muutokset haastavat finanssialan yrityksiä ajattelemaan palvelutarjontaa ja -kanavia aivan uudella tavalla. Tässä kehityksessä OP-Pohjola-ryhmä aikoo olla yksi suunnannäyttäjistä.

Palveluiden luotettavuutta

Maksuliikkeen kansainvälistyminen SEPA-uudistusten myötä sekä muut isot järjestelmähankkeet panivat pankkien palvelukyvyyn koville vuoden 2011 alussa, ja valitettavasti palveluissa oli poikkeuksellisen paljon häiriöitä. Ei kuitenkaan mitään niin pahaa ettei jotain hyvääkin. Uudistukset ja niiden aiheuttamat väliaikaiset ongelmat auttoivat meitä näkemään aiempaa paremmin palvelukykyämme avaintekijät. Tehtävien uudenlainen vastuutus ja mittavat kehityshankkeet palauttivat palveluidemme luotettavuuden normaalille tasolle jo syksyllä – ja pystymme sitä tulevaisuudessa yhä parantamaan.

OP-Pohjola valittiin valtion maksuliikkeen päävälittäjäksi 1.12.2012 alkaen. Tehtävä sopii hyvin OP-Pohjolalle, jonka pankki- tai vakuutusasiakkaina on suurin osa suomalaisista. Uusi vastuullinen tehtävä kannustaa meitä jatkamaan määrätietoista työtämme palveluiden edelleen kehittämiseksi.

Palveluiden saatavuutta

Nykyaikainen pankki- ja vakuutuspalvelu perustuu sekä henkilökohtaisiin palveluihin että yhä enemmän sähköisissä kanavissa tapahtuvaan palveluun. Kannattavuusvaatimukset säätelevät kaikkea liiketoimintaamme, mutta OP-Pohjola-ryhmän osuustoiminnallinen luonne ja pankkien paikallisuus antavat mahdollisuuden toimia kilpailijoista poikkeavalla tavalla. OP-Pohjolan konttoriverkko onkin tällä hetkellä laajempi kuin millään muulla pankilla tai vakuutusyhtiöllä ja panostamme hyviin paikallisiin palveluihin myös jatkossa.

Tavoitteemme on olla lähellä asiakasta myös verkossa. Suuri osa asiakkaista liikkuu verkossa kuin kotonaan, ja heidän palvelemisekseen OP-Pohjola-ryhmä kehittää jatkuvasti myös uusia palveluita. OP-Pohjola-ryhmä teki vuonna 2011 vahvan panostuksen tulevaisuuden palveluihin ja perusti uuden, sähköiseen liiketoimintaan ja erityisesti finanssipalvelujen mobiilisovelluksiin keskittyvän kehitysyksikön Ouluun.

Palveluiden saatavuuteen vaikuttavat myös asiakkaiden omat valinnat, ja monet asiakkaista voisivat hyödyntää verkkopalveluita paljon nykyistä enemmän. Rohkaisua laajempaan verkon hyödyntämiseen tarvitsevat lähes kaikki asiakkaat. Tulevaisuudessa verkkopalvelujen valikoima laajenee edelleen ja niiden käytettävyys paranee. Kasvottoman verkkopalvelun yhdistäminen kasvulliseen henkilökohtaiseen palveluun on osa tulevaisuudenkuvaamme.

Uusia näkökulmia palveluiden kehitykseen

OP-Pohjola on vuodesta 2005 lähtien voinut kehittää pankki- ja vakuutusasioiden tarjoamista saman katon alla. Tämä oli aikanaan asiakkaiden kannalta aivan uusi ajatus, mutta nyt se on jo arkipäivää suurelle osalle asiakkaistamme. Muutamassa vuodessa osuuspankkien ja Pohjola Vakuutuksen yhteisten asiakkaiden määrä on lähes kaksinkertaistunut noin 1,3 miljoonaan suomalaiseen.

Olemme voineet tarjota asiakkaillemme markkinoiden parhaat keskittämisedut, mutta kaikkien finanssiasioden läpikäynti samalla kertaa on asiakkaalle muutenkin hyödyllistä. Kodille tai yritykselle palvelumme ovat väline omien finanssiasioden hyvään hallintaan. Haluamme vastata asiakkaidemme toiveisiin, ja kehitämme OP-Pohjolan palveluita ja osaamista entistäkin kokonaisvaltaisemmiksi.

Nykyaikaiset palvelukokonaisuudet voivat rakentua vanhojen toimialarajojen yli, kuten kokemuksemme pankki- ja vakuutuspalveluiden yhdistämisestä on osoittanut. Haemme vastaavia uusia ajatuksia aktiivisesti ja ennakkoluulottomasti. Vuoden 2011 aikana esimerkiksi kehitimme vahinkovakuutuspalveluiden yhteyteen erilaisia hyvinvointipalveluja.

Tony Vepsäläinen

Tuote- ja palveluportfolio



Asiakkaat

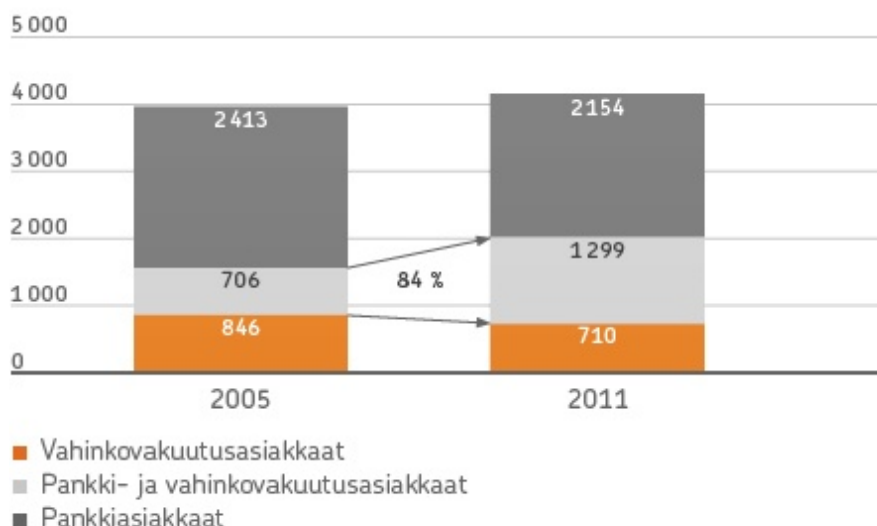
OP-Pohjola on omistajajäseniään ja asiakkaitaan varten. OP-Pohjola-ryhmällä on 4,2 miljoonaa asiakasta, joista reilu 3,7 miljoonaa on henkilöasiakkaita ja yritysasiakkaita on noin 430 000.

OP-Pohjola haluaa tuotteillaan ja palveluillaan helpottaa asiakkaidensa arkea sekä auttaa unelmien ja investointien toteuttamisessa. Yhteisten pankki- ja vakuutusasiakkaiden määrä kasvoi vuonna 2011 ennätyksellisesti yli 100 000:lla 1,3 miljoonaan. Vuoden 2005 Pohjola-kaupan jälkeen yhteisten pankki- ja vakuutusasiakkaiden määrä on kasvanut lähes 600 000:lla.

Vuonna 2011 vakuutusasiakkaiden määrä kasvoi 87 000:lla yli kahteen miljoonaan. Pohjola-kaupan jälkeen vakuutusasiakkaiden määrä on kasvanut lähes puolella miljoonalla. Vakuutuksen etuasiakastalouksien vuoden 2011 kasvu oli 43 000 ja etuasiakastalouksien määrä nousi yli puoleen miljoonaan.

Asiakkaat pääsevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen; omistajajäsenillä on mahdollisuus vaikuttaa oman osuuspankkinsa päätöksentekoon ja asiakasyhteisössä asiakkaat ovat aktiivisesti vaikuttaneet tuote- ja palvelukehitykseen. Asiakastytyvyisyys on pysynyt hyvällä tasolla. Asiakkaat toivovat muun muassa entistä enemmän aktiivista yhteydenpitoa. Vuonna 2011 uudistettiin toimintatapoja vastaamaan tähän toiveeseen, ja vuonna 2012 näitä toimintatapoja kehitetään edelleen.

OP-Pohjola-ryhmän asiakkaat, 1000 kpl



Keskittämisedut

Osuuspankin omistajajäsenyys antaa asiakkaalle vaikutusmahdollisuuden oman osuuspankkinsa päätöksentekoon. Tämän lisäksi omistajajäsen saa ainutlaatuisia keskittämisetuja pankki- ja vakuutusasioinnista.

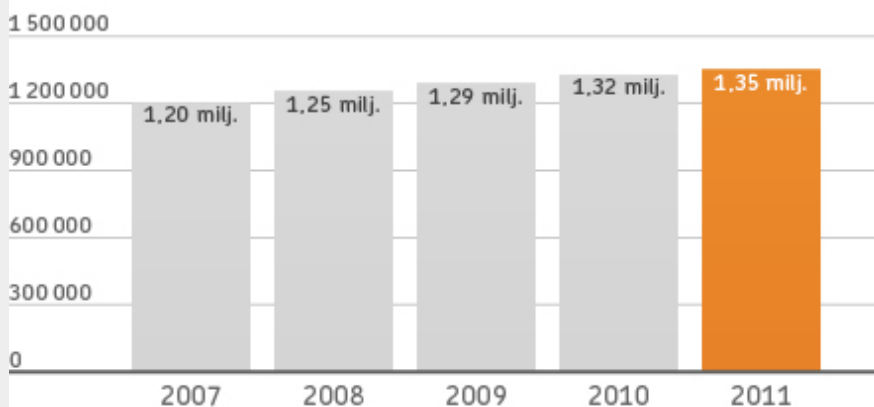
Osuuspankit ja Helsingin OP Pankki palkitsevat asiakkaitaan OP-bonuksilla, joita kertyy asiakkaalle asioinnin määrän suhteessa. OP-bonuksia on kertynyt jo vuodesta 1999 lähtien ja vuonna 2011 asiakkaille kertyi bonuksia 163 miljoonalla eurolla. Bonukset kertyvät pankki- ja vakuutusasioinnista ja niitä käytetään OP-Pohjola-ryhmän määrittelemiin pankki- ja vakuutusmaksuihin sekä OP-Kiinteistökeskuksen välityspalkkioihin. Bonuksia kertyy pankkiasioinnin lisäksi kodin, perheen ja ajoneuvojen vakuutusmaksuista. OP-bonuksilla maksetuista vakuutusmaksuista kertyy myös bonuksia. Asiakas hyötyy eniten keskittäessään pankki- ja vakuutuspalvelunsa OP-Pohjola-ryhmään, sillä keskittämisetuna asiakas saa vielä lisälennusta vakuutusmaksuista.

OP-bonussääntöjä muutettiin 1.11.2011 ja tämän jälkeen kertyneiden käyttämättömien bonusten rahana maksaminen päättyi. Ryhmän tavoitteena on lisätä uusia bonusten käyttökohteita.

Yhä useampi OP-Pohjolan asiakas on ottanut vahinkovakuutuksensa osuuspankista ja on löytänyt keskittämisestää saatavan taloudellisen hyödyn sekä asioinnin helppouden.

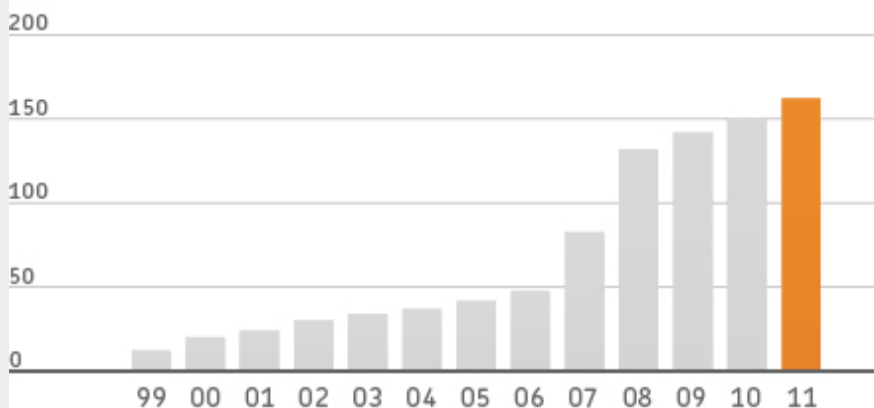
Graafi: Omistajajäsenet

Omistajajäsenet



Graafi: OP-bonuskertymä (historia)*, milj.€

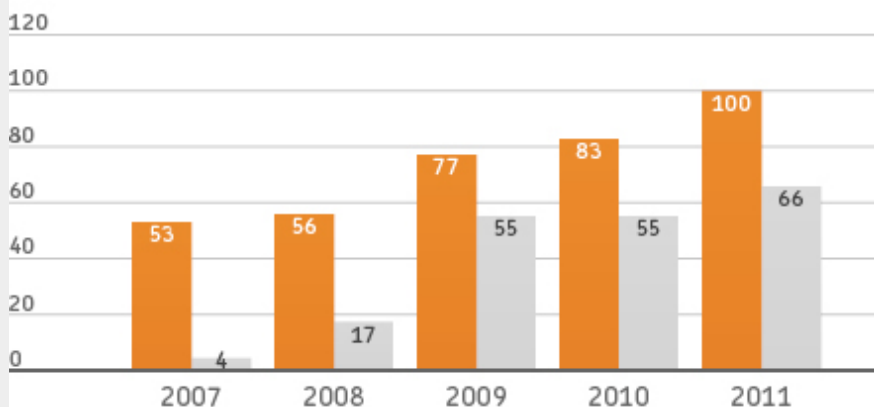
OP-bonuskertymä (historia)*, milj. €



* OP-bonuksia kertynyt vuodesta 1999

Graafi: OP-bonusten käyttö, milj.€

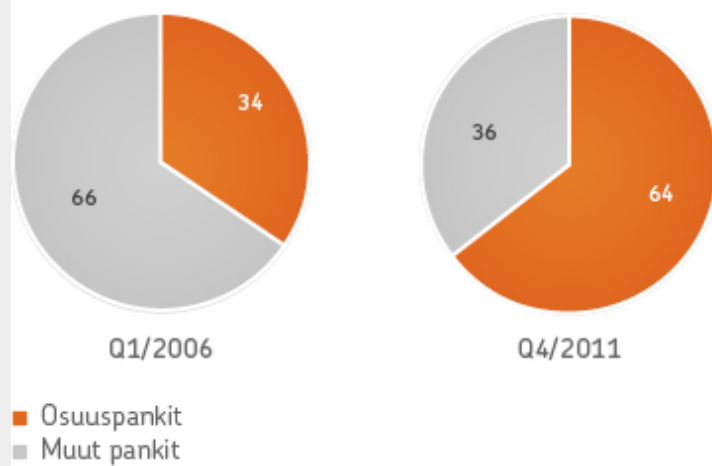
OP-bonusten käyttö, milj. €



■ Pankkipalvelut
 ■ Vahinkovakuutukset

Graafi: Pääasiallinen pankkiasiakkuus Pohjola Vakuutuksen asiakaskunnassa, %

Pääasiallinen pankkiasiakkuus Pohjola Vakuutuksen asiakaskunnassa, %



Lähde: Pankin ja vakuutusyhtiön vaihtotutkimus, TNS Gallup; pääasiallinen asiakkuus

Palveluverkko

Internetin merkitys asiointikanavana kasvaa koko ajan. Henkilökohtaisella palvelulla ja konttoreilla on kuitenkin keskeinen rooli finanssiasioiden hoidossa nyt ja tulevaisuudessa. Kaikkia palvelukanavia kehitetään jatkuvasti vastaamaan asiakkaiden uudenlaisia tarpeita.

Keväällä 2011 otettiin käyttöön OP-mobiili -palvelu, joka tarjoaa asiakkaillemme helpon tavan hoitaa pankkiasiat älypuhelimella. Palvelu toimii iPhone- ja Android-puhelimissa. Käyttäjäkokeemukset ovat olleet innostavia.

Paikallista palvelua ympäri Suomen

Itsenäiset, asiakkaiden omistamat Osuuspankit palvelevat asiakkaitaan vahvan paikallistuntemuksen turvin kautta Suomen. Toimipaikkojen kehityksessä näkyy OP-Pohjola-ryhmän tavoite tarjota kaikki finanssipalvelut saman katon alta. Jo yli puolessa Osuuspankkien toimipaikoista asiakkaita palvellaan sekä pankki- että vakuutusasioissa. Kiinteistövälityspalveluita saa Osuuspankkien tytäryhtiöistä, OP-Kiinteistökeskuksista 174 toimipaikalta.

Jatkossa konttoriverkoston kehityksessä pohditaan muun muassa, miten sähköiset palvelut saadaan osaksi konttorien asiakaskokemusta. Toisaalta entistä henkilökohtaisempi palvelu tekee tuloaan verkkoon.

Puhelinpalvelu

OP-Pohjola-ryhmän 0100 0500 puhelinpalvelu ja pankkien puhelinpalvelu vastasivat vuonna 2011 yhteensä noin 632 000 puheluun. Puhelinpalvelussa ja puhelinmyynnissä yhteensä hoidettuja asiakaskohtaamisia oli noin 1 000 000 kpl.

Puhelinpalvelussa asiakaskohtaamisiin vastasi 100 myyntineuvottelijaa ja keskimäärin puheluun vastattiin 79 sekunnissa. Puhelinpalvelu hoitaa noin 20 prosenttia kaikista asiakaskohtaamisista.

Henkilökohtaisesti ja turvallisesti verkossa

OP-verkkopalvelu täytti 15 vuotta kuluneen vuoden aikana. Vuosien saatossa OP-verkkopalvelusta on kehittynyt ainutlaatuinen pankki- ja vakuutuspalveluiden kokonaisuus, jossa asiakkaat asioivat yhä aktiivisemmin. Keskimäärin asiakkaat käyvät OP-verkkopalvelussa kahdeksan kertaa kuukaudessa.

Viimeisimmässä verkkopalvelun uudistuksessa keväällä 2011 kehitettiin erityisesti palvelun henkilökohtaisuutta. Kirjautuessaan palveluun asiakas näkee omat pankki- ja vakuutusasiansa yhdellä silmäyksellä. Samalla vakuutusten ostamisesta verkossa tehtiin entistä helpompaa. Tilattujen e-laskujen määrä ylitti aiempien vuosien ennätykset.

Asiakasystävällisyyden ja henkilökohtaisuuden lisäksi verkkopalveluiden kehityksessä korostuu jatkuvasti turvallisuus. Verkkorikollisuuden kehitykseen varaudutaan etukäteen, ja uusia turvaominaisuuksia otetaan käyttöön uhkien lisääntyessä.

OP-Pohjola-ryhmän palveluverkko 31.12.2011

Verkkopalvelusopimukset	1 504 618
joista vähintään kerran kuukaudessa palvelussa asioi	83 prosenttia
OP-mobiili (lautausmäärä)	n. 60 000
Pankkien toimipaikat	535
joista myös vakuutuspalveluita tarjoavat	345
Private banking -toimipaikat	36
OP-Kiinteistökeskusten-toimipaikat	174
Internet-asiakaspäätteet pankkien itsepalvelupisteissä	547

Pankkitoiminta

Euroalueen velkakriisin pitkittymisen vaikutukset pankkitoiminnan toimintaympäristöön alkoivat realisoitua vuoden loppupuolella erityisesti korkotason laskuna.

OP-Pohjola-ryhmän talletukset kasvoivat vuodessa 13,3 prosenttia. Maksuliiketililit kasvoivat katsauskaudella 12,4 prosenttia ja sijoitustalletukset 14,4 prosenttia.

OP-Kiinteistökeskusten välittämien asuntokauppojen määrä oli vuonna 2011 ennätyksellisen suuri. Kauppojen määrä oli 17 200 ja ylitti edellisvuoden kauppamäärän noin 200 kaupalla huolimatta toimintaympäristöön liittyvästä epävarmuudesta.

Uusien nostettujen asuntoluottojen määrä kasvoi 11,8 prosenttia vuotta aiemmasta. Uusien asuntoluottojen marginaalit kääntyivät nousuun vuoden lopulla, ja vakavaraisuussäätelystä ja varainhankinnan kustannusten noususta johtuen nousun ennakoidaan jatkuvan vuonna 2012. Ryhmän markkinaosuus asuntoluottokannasta oli katsauskauden lopussa 36,0 prosenttia (35,8). Kulutusluottokanta kasvoi 3,7 prosenttia vuodentakaisesta.

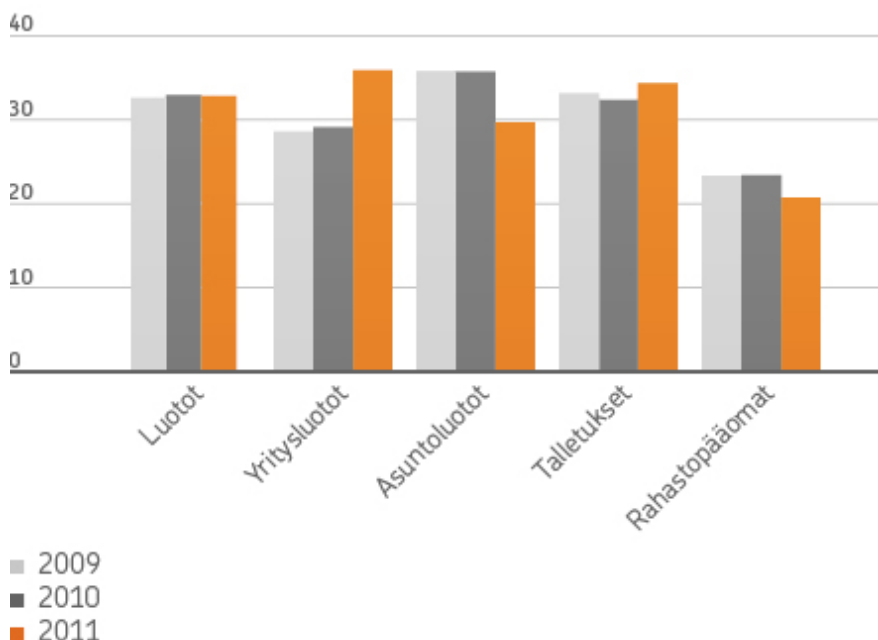
OP-Pohjola-ryhmän välittämien maksuliiketapahtumien määrä kasvoi hieman. Pohjola Pankki Oyj valittiin Suomen valtion maksuliikkeen päävälittäjäpankiksi 1.12.2012 alkaen.

Yritysten luottokanta kasvoi vuodessa 11,3 prosenttia. Ryhmän markkinaosuus yritysten ja asuntoyhteisöjen luottokannasta kasvoi vuodessa 29,7 prosenttiin 29,2 prosentista.

OP-Pohjola-ryhmän hallinnoimien sijoitusrahastojen pääoma laski vuodessa nettomerkintöjen ja markkina-arvojen laskun myötä 11,5 miljardiin euroon (14,4).

Pankkitoiminnan kannattavuus parantui selvästi. Tulos ennen veroja kasvoi 30 prosenttia 478 miljoonaan euroon (367). Tuotot kasvoivat 6,9 prosenttia 1 708 miljoonaan euroon. Korkokate kasvoi 16 prosenttia (- 13).

OP-Pohjola-ryhmän markkinaosuudet, %



Varallisuudenhoitopalvelut

Sijoitusmarkkinoiden epävarmuus painoi varallisuudenhoitoa vuonna 2011. Sijoitusrahastojen nettomerkinnot painuivat negatiivisiksi, ja kurssilasku käänsi myös vakuutussäästöt pieneen laskuun. Myös osakevälityksen liikevaihto ja strukturoitujen joukkovelkakirjalainojen myynti laskivat hieman viime vuoteen verrattuna. Vastaavasti talletusten kysyntä oli koko vuoden ajan vahvaa asiakkaiden hakiessa turvallisia vaihtoehtoja. Varallisuudenhoidon tärkein tuotelanseeraus vuonna 2011 oli sijoitusvakuutukseen perustuva OP-sijoituspalvelu, joka herätti runsaasti kiinnostusta vaivatonta varainhoitoa arvostavissa asiakkaissa.

Talletukset

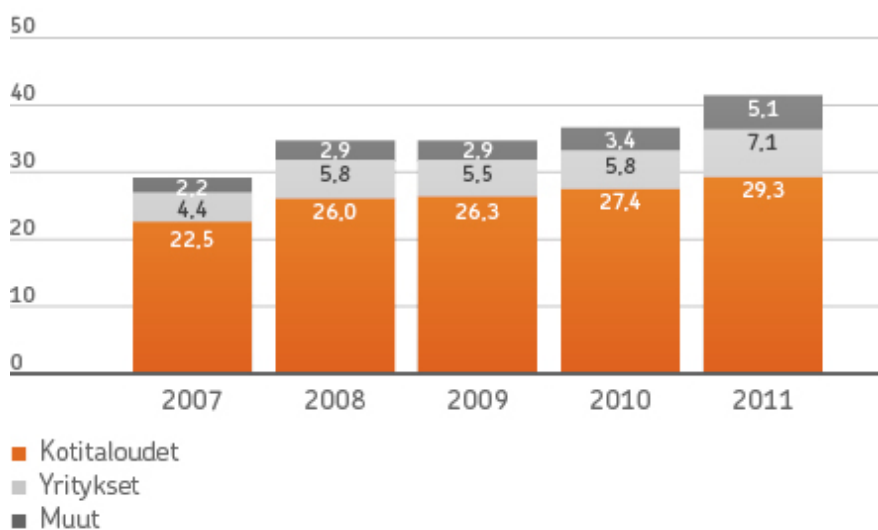
Talletuskanta kasvoi vuoden 2011 aikana 14,8 prosenttia. Erityisen voimakasta kasvu oli yritysten ja julkisyhteisöjen talletuksissa. OP-Pohjola-ryhmän markkinaosuus talletuksista oli vuoden 2011 lopussa 34,4 prosenttia.

OP-Pohjola-ryhmän talletustilit, mrd. €

	2011	2010
Henkilöasiakkaiden käyttelytilit	13	12
Yritysassiakkaiden maksuliiketil	9	7
Henkilöasiakkaiden sijoitustilit	16	15
Yritysassiakkaiden sijoitustilit	3	2
OP-Pohjola yhteensä	41	36

Hintakilpailu oli vuonna 2011 ajoittain erittäin kireää. Erityisesti yli vuoden mittaisille määräaikaistalletuksille maksettiin reilusti euriborin ylittäviä korkoja. Korkojen nousu taittui kesällä Euroopan velkakriisin myötä, mikä rauhoitti tilapäisesti kilpailua pitkistä talletuksista. Osakemarkkinoiden epävarmuus kasvatti vapaasti nostettavissa olevien sijoitustilien suosiota.

Talletukset, mrd. €



Rahastot

OP-Rahastoyhtiö Oy:n tavoitteena on vastata asiakkaiden säästämisen- ja sijoittamistarpeisiin asiakaslähtöisillä ja heidän tarpeisiinsa parhaiten sopivilla rahastotuotteilla ja -palveluilla. Ryhmän osuus Suomeen rekisteröityjen rahastojen pääomista oli 20,7 prosenttia (23,4) ja osuudenomistajista 20,6 prosenttia (20,9). Osake- ja korkomarkkinoiden arvonvaihtelu heijastui vuonna 2011 rahastopääomiin markkina-arvojen laskujen ja tästä seuranneiden rahastolunastusten myötä.

Sijoitusrahastojen pääomat

mrd. €	2011	2010
Osake- ja hedgerahastot	3,3	4,9
Yhdistelmärahastot	1,2	1,5
Pitkän koron rahastot	4,7	5,9
Lyhyen koron rahastot	2,2	2,1
Yhteensä	11,5	14,4

Vuonna 2011 tuotevalikoima laajeni kolmella uudella rahastolla. Lisäksi kahden olemassa olevan rahaston sijoituspolitiikkaa uudistettiin merkittävästi.

Uudet rahastot:

- OP-Pohjoismaat Indeksi -sijoitusrahasto
- OP-Aasia Indeksi -sijoitusrahasto
- OP-Pääomaturva 2017 -sijoitusrahasto

Uudistetut sijoituspolitiikat:

- OP-Eurooppa Indeksi -sijoitusrahasto
- OP-Amerikka Indeksi -sijoitusrahasto

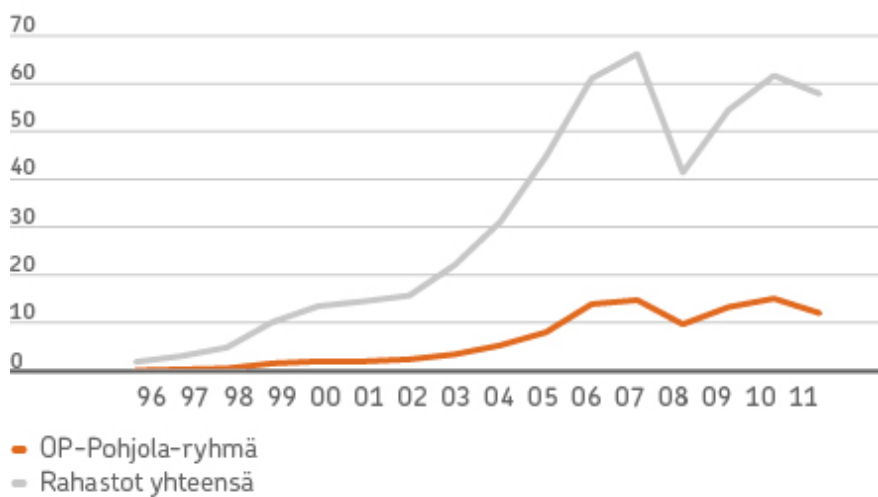
[Lue lisää Op.fi-sivuilta](#)

Osake- ja yrityslainarahastot säilyttivät asemansa suosituimpina säästö- ja sijoituskohteina. Vuonna 2011 sijoitustoimintansa aloittaneet indeksirahastot saavuttivat suuren suosion ja näiden rahastojen osuudenomistajien määrät ja hallinnoitavat pääomat kasvoivat selvästi. Muutoin riskillisten sijoituskohteiden kysyntää rajoitti ajoittain erittäin voimakas markkinaepävarmuus.

Pääosaa OP-sijoitusrahastojen salkuista hoitaa Pohjola Varainhoito Oy, joka on markkinajohtaja instituutioiden varainhoidossa Suomessa. Osassa rahastoja salkunhoito on ulkoistettu kansainvälisille yhteistyökumppaneille, joita tällä hetkellä on yhteensä yhdeksän kappaletta.

OP-sijoitusrahastojen valikoimaa täydentävät kansainvälisten yhteistyökumppaneiden J.P. Morgan Asset Managementin ja Fidelity Worldwide Investmentsin rahastot, joita OP-Rahastoyhtiö välittää Private banking -asiakkaille.

OP-Pohjolan rahastoasiakkaille on tarjolla useita maksuttomia palveluita sijoituspäätösten tueksi. Näistä suosituimpia ovat rahastokatsaus, sijoittajan rahastosalkut sekä yksittäiset vallitsevaan markkinatilanteeseen sopivat rahastoideat.

Rahastojen pääomat Suomessa, mrd.€

Private Banking

Sopimuspohjaista varallisuudenhoitoa tarjoavat OP-Pohjola-ryhmässä osuuspankkien ja Helsingin OP-Pankki Oyj:n OP-Private-yksiköt sekä Pohjola Private. Private Banking -sopimus tarjoaa asiakkaalle kokonaisvaltaista ja yksilöllistä palvelua niin OP-Pohjola-ryhmän kuin myös sen ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden tuote- ja palvelutarjoonnan kautta. Varallisuudenhoidon palvelumalleina Private Bankingissä ovat täyden valtakirjan omaisuudenhoito ja sijoituskonsultointi.

Vuosi 2011 oli jälleen voimakkaan asiakasmäärän kasvun aikaa. Asiakasmäärä lisääntyi 1 685:lla ollen vuoden lopussa 13 760. Kasvua kertyi 14 prosenttia. Hallinnoitava varallisuus oli vuoden 2011 lopussa 6 221 miljoonaa euroa, jossa muutosta edellisvuoteen oli voimakkaiden osake- ja korkomarkkinoiden arvovaihteluiden takia -10,7 prosenttia.

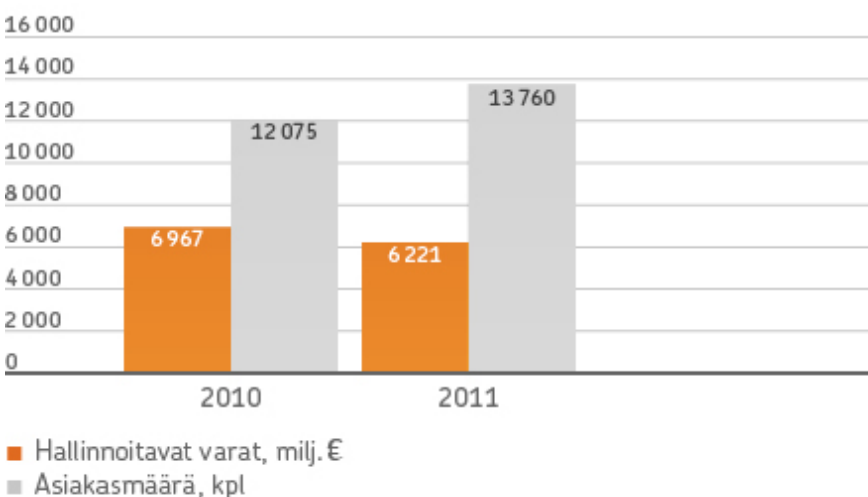
Private Banking -palveluiden voimakas kehitystyö jatkui edelleen, mikä näkyi yhä korkeampina asiakkaiden antamina arvostuksina niin palvelun kokonaistyytyväisyydessä, palveluun sitoutumisessa kuin henkilökohtaisen varainhoitajan arvioinnissakin.

OP-Pohjola-ryhmällä on Suomen laajin Private Banking -verkosto. Vuoden lopussa toimipisteiden lukumäärä oli 36. Uudet yksiköt aloittivat toimintansa vuoden 2011 aikana Varkaudessa, Espoon Tapiolassa ja Vantaan Tikkurilassa. OP-Private -palvelu on tarjolla kaikkien osuuspankkien asiakkaille alueellisen yhteistyömallin kautta.

Private Banking asiakkaat

	2010	2011	Muutos	Muutos-%
OP-Private				
OP-Private, hallinnoitavat varat, milj. €	3 567	3 421	-146	-0,041
OP-Private, asiakasmäärä, kpl	10 893	12 554	1 661	0,152
Pohjola Private				
Pohjola Private, hallinnoitavat varat, milj. €	3 400	2 800	-600	-0,176
Pohjola Private, asiakasmäärä, kpl	1 182	1 206	24	0,02
Yhteensä				
hallinnoitavat varat, milj. €	6 967	6 221	-746	-10,7
asiakasmäärä, kpl	12 075	13 760	1 685	0,14

OP-Pohjola-ryhmän Private Banking



Asuntopalvelu

Asuntorahoituksessa oli ennätysvuosi. Asuntoluottojen kysyntä säilyi vuonna 2011 hyvällä tasolla velkakriisin aiheuttamasta epävarmuudesta ja talousnäkymien heikentymisestä huolimatta. Koko Suomen asuntoluottomarkkina kasvoi vuoden aikana 6,6 prosenttia.

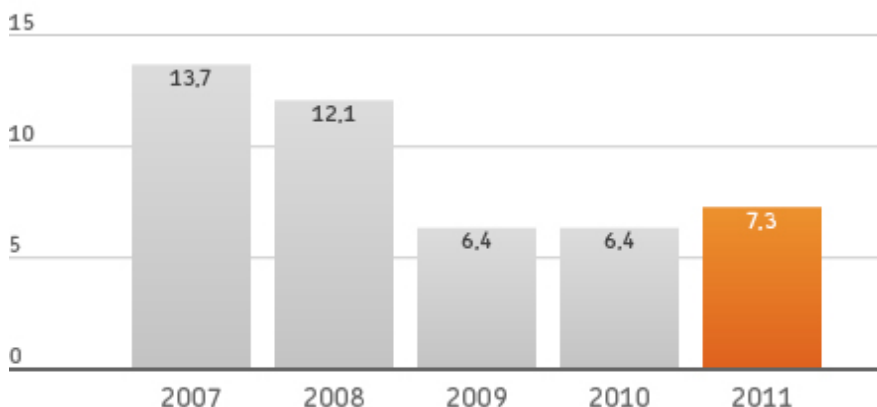
OP-Pohjola-ryhmä on Suomen asuntoluottomarkkinoiden suurin toimija. OP-Pohjola-ryhmän asuntoluottokannan kasvu oli vuonna 2011 nopeampaa kuin kilpailijoilla, ja ryhmän markkinaosuus asuntoluotoista vahvistui 0,2 prosenttiyksikköä. OP-Pohjola-ryhmän markkinaosuus oli vuoden lopussa 36,0 prosenttia. OP-Pohjola säilytti myös jo pitkään vallinneen asemansa asiakkaiden mielestä parhaana asuntolainapankkina (Pankkien asuntolainat 2011, Taloustutkimus Oy).

Uusia asuntoluottoja nostettiin OP-Pohjola-ryhmästä 7,4 miljardia euroa, mikä on yli 11 prosenttia enemmän kuin vuonna 2010 ja enemmän kuin minään aikaisempaa vuotena 2000-luvulla.

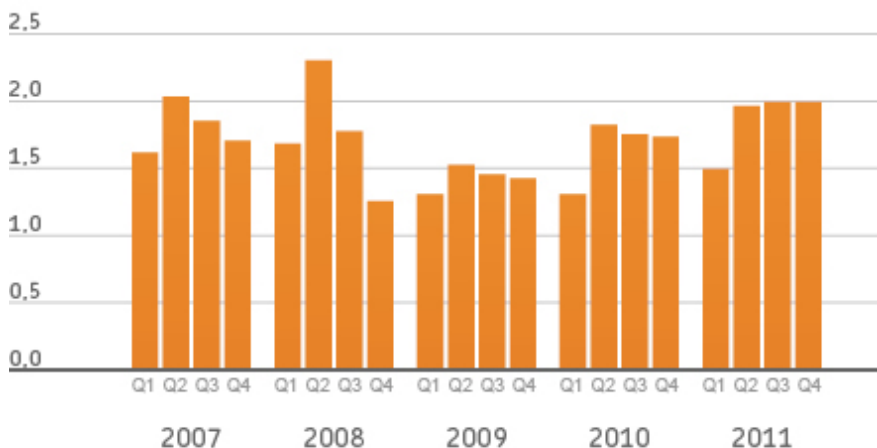
Uusien asuntoluottojen marginaalit laskivat jonkin verran alkuvuoden 2011 aikana, mutta kääntyivät vuoden lopussa nousuun. Pitkäaikaisen varainhankinnan kallistumisen ja tiedossa olevien sääntelymuutosten vuoksi marginaalit tulevat nousemaan merkittävästi vuoden 2012 aikana.

Heikentyneistä talousnäkymistä huolimatta asiakkaat ovat pärjänneet lainojensa kanssa hyvin, ja järjestämättömien asuntoluottojen määrä on pysynyt hyvin alhaisella tasolla.

Kotitalouksien asuntoluottokannan vuotuinen kasvu OP-Pohjola-ryhmässä, %



Uudet nostetut asuntoluotot neljänneksittäin, mrd.€

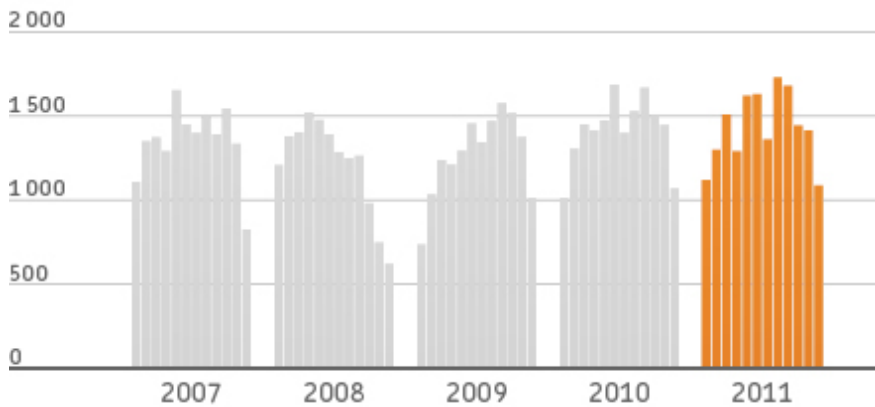


OP-Kiinteistökeskus

Vuodesta 2011 tuli OP-Kiinteistökeskuksille uusi ennätysvuosi. OPKK:t eri puolilla maata tekivät yhteensä 17 240 asunto- ja kiinteistökauppaa, mikä on runsaat 200 kauppaa enemmän kuin vuonna 2010.

Syyt vilkkaaseen kaupankäyntiin olivat matalat rahoituskustannukset, tasaantunut hintakehitys asuntomarkkinoilla, vakaa työllisyystilanne sekä koko vuoden hyvänä säilynyt ostovoima.

OPKK-ketjun asuntokaupat / kk, kpl



Kulutusluotot ja korttipalvelut

OP-Pohjolan kulutusluottokanta kasvoi 5,2 prosenttia. Voimakkainta kasvu oli autorahoituksessa. OP-Pohjolan markkinaosuus kulutusluotoista nousi 0,3 prosenttiyksikköä ja oli vuoden lopussa 32,4 prosenttia.

Korttiliiketoiminta kehittyi suotuisasti

OP-Pohjola-ryhmän korttiliiketoiminta kehittyi suotuisasti vuonna 2011. Ryhmän korttikanta kasvoi asiakasmäärän kasvua vastaavasti ja entistä suurempi osa maksamisesta hoidettiin korteilla. Huolimatta kilpailijoiden uusista liikkeeseenlasketuista korteista, asiakkaat käyttivät aktiivisesti OP-Pohjolan kortteja. Korttien kautta kulkeva euromäärä kasvoi lähes 7 prosenttia.

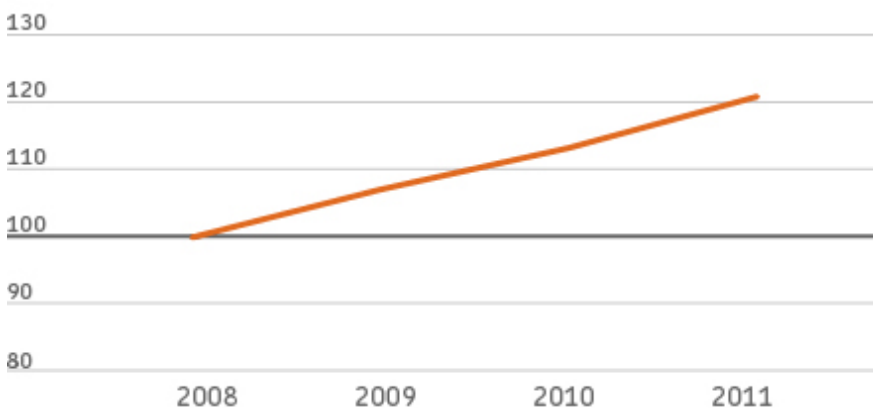
Korttimaksamista ja korttiliiketoimintaa varjostaa julkisuudessaakin näyttävästi uutisoitava korttirikollisuus, joka ilmeni katsantokautena erityisesti lukuisina korttikopiointitapauksina. Todellisuus on kuitenkin kaksijakoinen.

Kopiointitapauksia uutisoitiin enemmän ja kopioinnin johdosta kortteja suljettiin edellisiä vuosia enemmän, mutta korttirikollisuudesta aiheutuneet tappiot eivät merkittävästi kasvaneet aiemmasta, ja olivat sekä koko korttikantaan että kortin käyttömääriin suhteutettuna edelleen matalalla tasolla. Kortinhaltijan kannalta kortin käyttäminen on hyvin turvallista. Korttiväärinkäytösten ennaltaehkäisevät toimenpiteet ovat kehittyneet voimakkaasti viime vuosina ja korttien väärinkäyttöä pystytään tehokkaasti ehkäisemään.

OP-korttilityspalvelu täydentää kauppiaiden maksuliike- ja kassanhallintapalveluita

OP-Pohjola-ryhmä laajensi vuonna 2011 korttiliiketoimintaa Visa ja MasterCard -korttien tilitykseen kaupalle. Uusi OP-korttilityspalvelu täydentää jo ennestään kattavia yritysten kassanhallinnan ja maksuliikkeen palveluita. OP-Pohjola-ryhmä tuottaa palvelun yhteistyössä Luottokunnan kanssa, jolla on jo usean vuosikymmenen kokemus kansainvälisten korttien tilityksestä. Uusi palvelu on otettu markkinoilla innostuksella vastaan ja palvelun myynti oli odotusten mukainen.

OP-Pohjola-ryhmän korttien kokonaiseurovaihdon kehitys



Yritys- ja asuntoyhteisöluotot

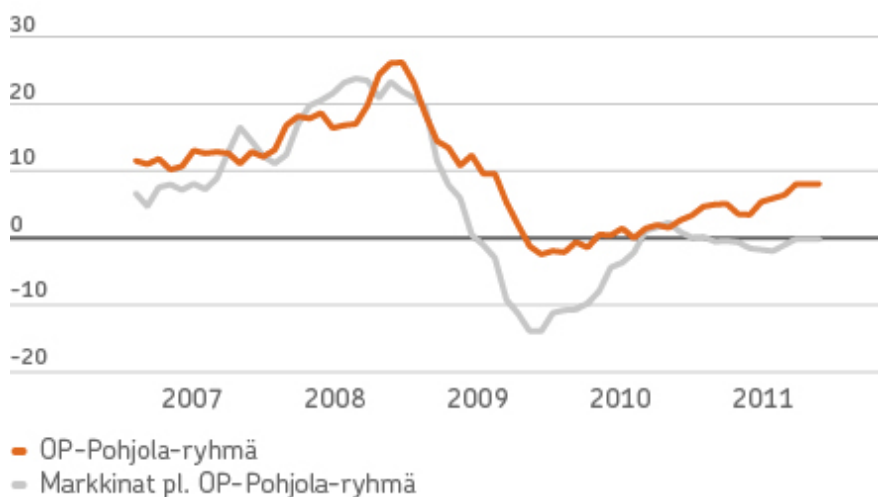
Yritysluotot jatkoivat kasvuaan vuoden 2011 aikana huolimatta epävarmoista talousnäkymistä. Kasvu oli OP-Pohjola-ryhmässä edelliseen vuoteen nähden huomattavasti nopeampaa. Epävakaa taloustilanne, pankkien kasvanut varainhankinta ja odotukset yritysrahoituksen kallistumisesta eivät vaikuttaneet rahoituksen kysyntään, vaan se säilyi hyvällä tasolla koko vuoden ajan.

Uusia yritysluottoja nostettiin 6,7 miljardia euroa. Yritysluottokanta oli vuoden päättyessä 15,6 miljardia euroa (14,0) ja takauskanta 2,7 miljardia euroa (2,8). Kotimainen yritysluottokanta kasvoi vuoden aikana 1,6 miljardia euroa eli 11,3 prosenttia. Yritysluotot kasvoivat asuntoyhteisö- ja muita yhteisöluottoja nopeammin. Kasvu oli hyvää sekä osuuspankeissa että Pohjolassa. Yritysluottojen markkinaosuus oli joulukuun lopussa 29,3 prosenttia.

Luottokannan kasvusta huolimatta yritysluottojen arvonalentumisten määrä oli vuonna 2011 edellisvuotta ja myös ennakoitua alhaisemmalla tasolla.

OP-Pohjola-ryhmä on jatkanut yritysrahoituspalveluiden ja tarjoomien kehittämistä erityisesti alueellisten yritys pankkien ja Pohjolan toimesta. Kasvua on haettu muun muassa keskisuurten yritysasiakkaiden investointien ja yrityskauppojen rahoittamisesta.

Euromääräinen yritysluottokanta 12 kk muutos, %



Lähde: Suomen Pankki

Maksuliikepalvelut

Yli miljoonalla henkilöasiakkaalla on käytössään päivittäisasiain palvelukokonaisuus: maksuliiketili, verkkopalvelu- ja tiliote sekä kansainvälinen SEPA-kelpoinen kortti. Verkkopalvelusta on myös tullut 1,5 miljoonan OP-Pohjola-ryhmän asiakkaan suosituin asiointikanava.

OP-Pohjola-ryhmästä valtion maksuliikepankki

Pohjola Pankki Oyj voitti Suomen valtion maksuliikekilpailutuksen syksyllä 2011. OP-Pohjola-ryhmä hoitaa valtion maksuliikkeen vuosina 2012–2018. Kilpailutuksen voittaminen on tunnustus sille, että OP-Pohjola-ryhmällä on kykyä täyttää myös kaikkein suurimpien asiakkaiden vaativimmat asiakas- ja palvelutarpeet. Julkisen sektorin kilpailutuksissa OP-Pohjola-ryhmä menestyi erinomaisesti myös vuoden 2011 aikana. Osuuspankit ja Pohjola Pankki olivat voittajia valtaosassa maksuliikkeen ja sähköisen laskutuksen kilpailutuksia Suomessa.

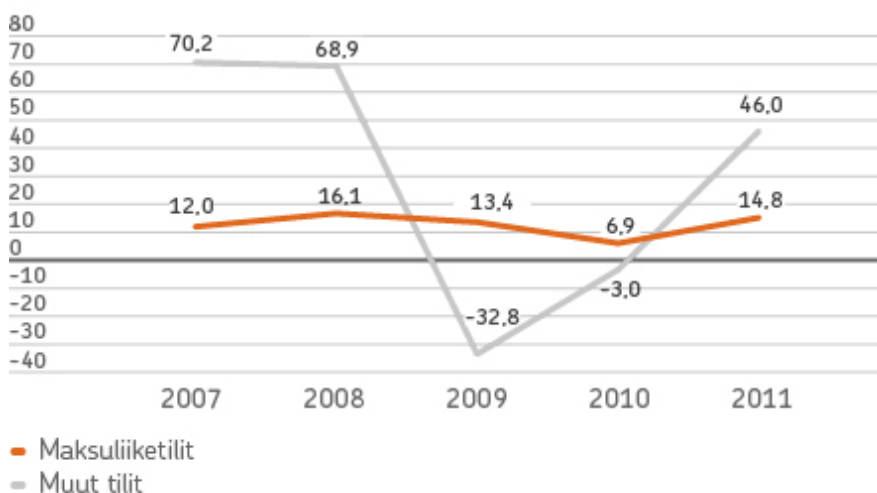
Sähköinen asiointi on arkipäivää

Yritysassiakkaiden siirtyminen SEPA-maksuliikepalveluiden käyttäjiksi onnistui erinomaisesti. Lokakuun 2011 loppuun mennessä yritysasiakkaista 94 prosenttia oli siirtynyt SEPA-palveluiden käyttäjiksi ja loput asiakkaat siirtyivät loppuvuoden 2011 aikana. Ratkaiseva merkitys oli osuuspankeilla, jotka saattoivat yritysasiakkaansa SEPAan kuukausien järjestelmällisellä työllä ja henkilökohtaisin yhteydenotoin. Henkilöasiakkaiden SEPAan siirtyminen on tarkoittanut uuden kansainvälisen IBAN-tilinumero käyttöönottoa ja heidän osalta SEPA-palvelujen käyttäminen on jo arkipäivää.

Teknisenä suorituksena SEPA oli suurempi projekti kuin euron käyttöönotto aikoinaan. Muutoksen suuruuteen suhteutettuna maksuliikkeen sujuminen loppuvuonna 2011 lähes häiriöttömänä on ollut erityinen saavutus. Vuosina 2012–2013 SEPA-muutokset jatkuvat suoraveloituksen osalta. Nykyinen suoraveloituspalvelu korvautuu e-laskupohjaisella ratkaisulla. Suoraveloitukset muuttuvat OP-verkkopalvelua käyttäville asiakkaille e-laskuksi ja muille asiakkaille suoramaksuksi, joka toimii vastaavalla tavalla kuin nykyinen suoraveloitus. Suoraveloitusta laskutustapana käyttävät yritykset hyötyvät muutoksesta, koska laskutus yksinkertaistuu ja yritykset voivat jatkossa laskuttaa henkilö- ja yritysasiakkaita yhdellä toimintatavalla. Vastaavasti laskun saaja saa laskut haluamallaan tavalla sähköisesti verkkopalveluunsa, suoramaksuna tai paperilla. Seuraava kehitysvaihe etenee kansainvälisen e-laskutuksen suuntaan, johon OP-Pohjola-ryhmä pyrkii avaamaan oven suomalaisille kansainvälistä kauppaa käyville yrityksille.

E-laskutus ja e-laskujen vastaanottaminen ovat jo arkipäivää suurelle osalle yritys- ja henkilöasiakkaista ja kasvu jatkuu. E-lasku korvaa hyvää vauhtia myös suoraveloitusta maksamisen vaihtoehtona. Henkilöasiakkaat vastaanottivat e-laskuja verkkopankkiin 28 prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonna. Yritysasiakkaat lähettivät ja vastaanottivat e-laskuja 100 prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonna eli yritysten välinen e-laskutus kaksinkertaistui.

Yritystalletusten kasvu OP-Pohjola-ryhmässä, %



OP-mobiilivarmenne

OP-Pohjola-ryhmä tukee vahvasti sähköisen asioinnin kehittämistä ja sen leviämistä Suomessa. Ryhmä alkoi syksyllä 2011 hyödyntää teleoperaattoreiden kehittämää mobiilivarmennetta omissa palveluissaan. Yhteistyökumppanina hankkeessa on DNA. Uudella tunnistusratkaisulla kauppias voi tunnistaa kaikkien pankkien ja teleoperaattoreiden mobiilivarmennetta käyttävät asiakkaat. Mobiilivarmenne lisää merkittävästi yritysten ja yhteisöjen mahdollisuuksia kehittää sähköisiä palveluitaan ja parantaa asiakkaiden käyttökokemuksia etenkin uusilla käyttövälineillä. Kuluttajat voivat tunnistautua palveluihin nykyistä kätevämmiin esimerkiksi matkapuhelimella.

Turvallinen, tehokas ja helppo sähköinen tunnistaminen ja sen mahdollistamat sähköiset sopimiset, hyväksynnit ja muut toimet ovat avainasemassa tietoyhteiskunnan kehityksessä. OP-Pohjola-ryhmä näkee tässä oman tärkeän roolinsa, sillä nykyinen, avainlukulistoihin perustuva tunnistusmenetelmä on pankkien tarjoama ja sille tuli mobiilivarmenteen myötä uusiin käyttövälineisiin ja yhteyksiin soveltuva vaihtoehto.

OP-Pohjola-ryhmä haluaa pankkina olla mukana varmistamassa ja turvaamassa asiakkaiden käyttökokemuksia sähköisessä maailmassa. Merkittävä osa nykyisistä tunnistautumistapahtumista tapahtuu pankkien palveluihin, ja pankilla on siten iso rooli uusien käyttötottumuksien muovaajana ja luottamuksenkin herättäjänä uusiin palveluihin.

Maa- ja metsätalouspalvelut

Maatalouden ykköspankki

Maa- ja metsätalouden luotoista yli 60 prosenttia on OP-Pohjola-ryhmässä. Maatila-asiakkaat pitävät tutkimuksen mukaan OP-Pohjola-ryhmää luotettavana suomalaisena edelläkävijänä, joka on paras asiantuntija maa- ja metsätalouden pankkipalveluissa ja tarjoaa parhaat keskittämisedut.

Epävarmuus näkyi maatalouden investoinneissa

Heikentynyt taloustilanne, markkinahintojen heilahtelut ja EU:n maatalouspolitiikan uudistaminen ovat aiheuttaneet maataloille epävarmuutta. Tämän vuoksi investoinnit vähenivät ennätyksellisen alhaisesta korkotasosta huolimatta. Maidontuotannon rakennekehitys jatkui edelleen voimakkaana. Vaikka myös navettainvestointien kappalemäärä oli laskussa, myönnetty lainamäärä pysyi kuitenkin entistä suurempien hankkeiden vuoksi lähes edellisvuoden tasolla. Sen sijaan lihantuotannossa vaikea markkinatilanne vähensi selvästi investointeja, mikä näkyy sikataloudessa tuotannon kääntymisenä laskuun. OP-Pohjola-ryhmän selvä johtoasema maatalouden rahoittajana pysyi horjumattomana.

Talouskriisi alensi puukauppatuloja

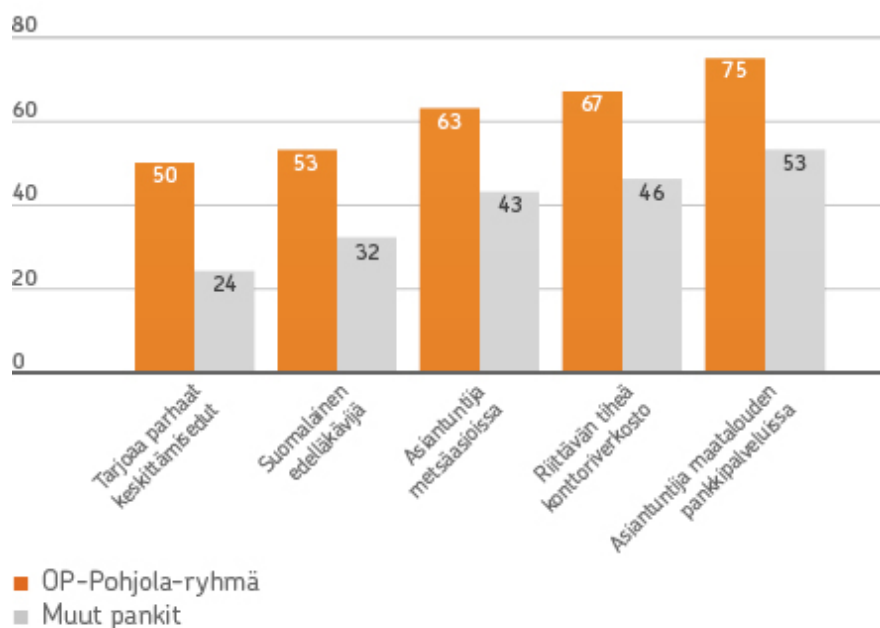
Euroalueen talouskriisin aiheuttama epävarmuus välittyi loppuvuonna metsäteollisuustuotemarkkinoille ja sieltä puumarkkinoille. Epävarmat talousnäkymät saivat sekä puun ostajat että myyjät varovaisiksi. Yksityismetsänomistajien puunmyyntitulot jäivät edellisvuotta alhaisemmalle tasolle. OP-Pohjola-ryhmään puukaupparahaa tuli yli 650 miljoonaa euroa. OP-Pohjola-ryhmän markkinaosuus puukaupparahasta oli 52 prosenttia. Metsänomistajien palveluita parannettiin perustamalla OP-Kiinteistökeskuksiin koko maan kattava metsätilojen välittäjäverkko.

Vakuuttaminen

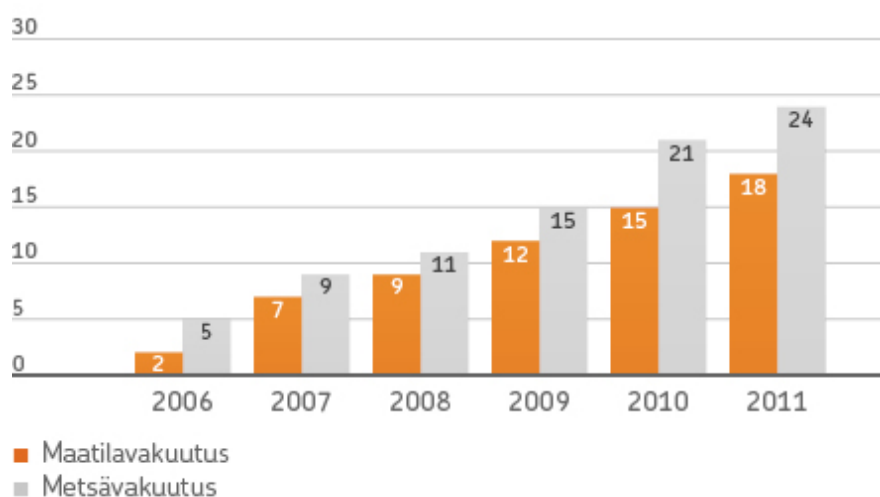
Pohjola Vakuutus kasvatti markkinaosuuttaan maatilavakuutuksissa 18 prosenttiin. Kasvua vuoteen 2010 verrattuna oli lähes 4 prosenttiyksikköä. Lisääntyneiden maatilojen suurpalojen ennaltaehkäisemiseksi aloitettiin sähkölaitteiden ennakkotarkastukset. Hankkeella saatiin ensimmäisiä onnistuneita tuloksia heti alkuun.

Metsävakuutuksia kehitettiin vuoden 2010 myrskyistä saatujen kokemusten perusteella, ja heinäkuusta lähtien asiakkaat ovat voineet valita myrskyvahingon enimmäiskorvaustason kolmesta vaihtoehdosta: 16, 23 ja 32 euroa kuutiometriltä. Tapaninpäivänä koettiin voimakas myrsky, joka aiheutti Suomen mittakaavassa huomattavat metsävahingot. Pohjola Vakuutus lähetti metsävakuutusasiakkailleen tekstiviestillä toimintaohjeet vahinkoilmoituksen tekemiseksi.

Viljelijöiden mielikuvat pääasiassa käyttämästään pankista, %



Maa- ja metsätalavakuutusten kehitys, %



Vahinkovakuutus

Pohjola-konsernin vahinkovakuutustoiminnassa asiakasta palvelevat Pohjola Vakuutus Oy, A-Vakuutus Oy, Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen sekä Baltiassa toimiva Seesam-yhtiö.

- Pohjola Vakuutus on Suomen johtava vahinkovakuuttaja. Pohjola tarjoaa henkilö- sekä yritys- ja yhteisöasiakkailleen monipuolisen ja kattavan vakuutusturvan.
- A-Vakuutus on ammattiliikenteen vakuuttamisen erikoisosaaja.
- Eurooppalainen on Suomen ainoa matkavakuuttamiseen erikoistunut yhtiö.
- Seesam tarjoaa vahinkovakuutuksia Virossa, Latviassa ja Liettuassa.

Pohjolan vahinkovakuutustoiminnan strategisena tavoitteena on jatkaa markkinoita nopeampaa kasvua, vahvistaa markkinajohtajuutta ja säilyttää liiketoiminnan hyvä kannattavuus. Kannattavuutta mitataan operatiivisella yhdistetyllä kulusuhteella, joka on vahinkosuhteen ja operatiivisen liikekulusuhteen summa.

Vahinkovakuutuksen avainlukuja

	2011	2010
Tulos ennen veroja, milj. €	8	83
Operatiivinen yhdistetty kulusuhde, %	89,9	89,7
Yhdistetty kulusuhde, %	97,7	96,6
Operatiivinen liikekulusuhde, %	21,8	21,3
Sijoitusten tuotto käyvin arvoin, %	-0,4	5,1
Vastuunkantokyky (solvenssisuhde), %	77	86
Henkilömäärä	2355	2090

Markkinat

Suomessa toimii aktiivisesti noin viisitoista suomalaista vahinkovakuutusyhtiötä ja 70 vakuutusyhdistystä. Lisäksi Suomessa toimii joitakin Eta-alueelta tulevia ulkomaisia vakuutusyhtiöitä.

Suomalaisten vahinkovakuutusyhtiöiden yhteenlaskettu maksutulo oli vuonna 2011 arviolta 3,7 miljardia euroa, eli 4 prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin. Yli 80 prosenttia maksutulosta kertyy neljälle suurimmalle vakuutusyhtiöryhmälle.

Maksutulosta 50 prosenttia tuli henkilöasiakkailta ja 50 prosenttia yritysasiakkailta.

Maksutulosta noin 35 prosenttia on lakisääteisiä ja 65 prosenttia vapaaehtoisia vakuutuksia. Lakisääteisiä ja pakollisia vahinkovakuutuksia ovat lakisääteinen tapaturmavakuutus, liikennevakuutus, potilasvakuutus ja ympäristövahinkovakuutus. Vapaaehtoisista vakuutuksista runsas puolet on yksityistalouksien ja loput yritysten ja yhteisöjen vakuutuksia.

Henkilövakuuttamisessa on Suomessa vielä runsaasti kasvun mahdollisuuksia, sillä omaisuus on yleensä vakuutettu paremmin kuin ihmiset. Baltiassa talous on elpymässä, ja vakuutusmarkkinoiden odotetaan kehittyvän myönteisesti.

Markkina-asema

Pohjolan markkina-asema vahvistui edelleen. Henkilöasiakkaiden vakuutusmaksutuotot kasvoivat 7 prosenttia. Pohjola nousi markkinajohtajaksi henkilöasiakkaiden ajoneuvojen vakuuttajana. Yritysassiakkaiden vakuutusmaksutuotot kääntyivät 6 prosentin kasvuun. Kasvu oli voimakkainta pienissä ja keskisuurissa yrityksissä. Baltiassa vakuutusmaksutuotot pysyivät edellisen vuoden tasolla.

Vakuutuksensa Pohjolaan keskittäneiden etuasiakastalouksien määrä kasvoi yli 42 000 taloudella ja yhteensä niitä oli vuoden lopussa yli puoli miljoonaa. Näistä jo 66 prosenttia on keskittänyt myös pankkiasiointinsa OP-Pohjolaan.

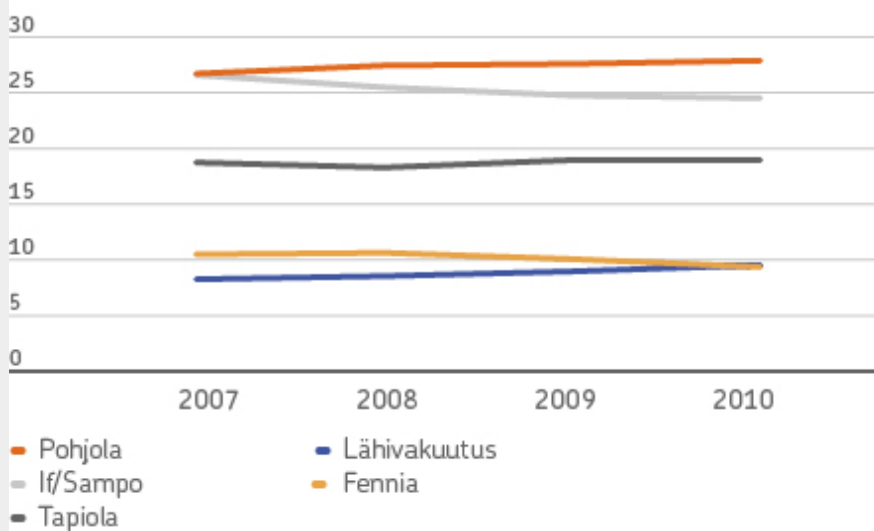
Pohjolan markkinaosuus kotimaisen ensivakuutuksen maksutulosta vuonna 2011 oli lähes 29 prosenttia.

Pohjola on Suomen johtava vahinkovakuuttaja. Pohjolan vahvuutena Suomen markkinoilla on OP-Pohjolan vahva markkina-asema sekä sähköisten palvelujen ja konttoriverkon kattavuus. Paikallisuus ja hyvä asiakastuntemus luovat poikkeuksellisen hyvän pohjan vahinkovakuutusten myynnille.

Pohjolan strategisena tavoitteena on vahvistaa edelleen asemaansa vahinkovakuuttajana kaikissa asiakassegmenteissä Suomessa ja Baltian vakuutusmarkkinoilla.

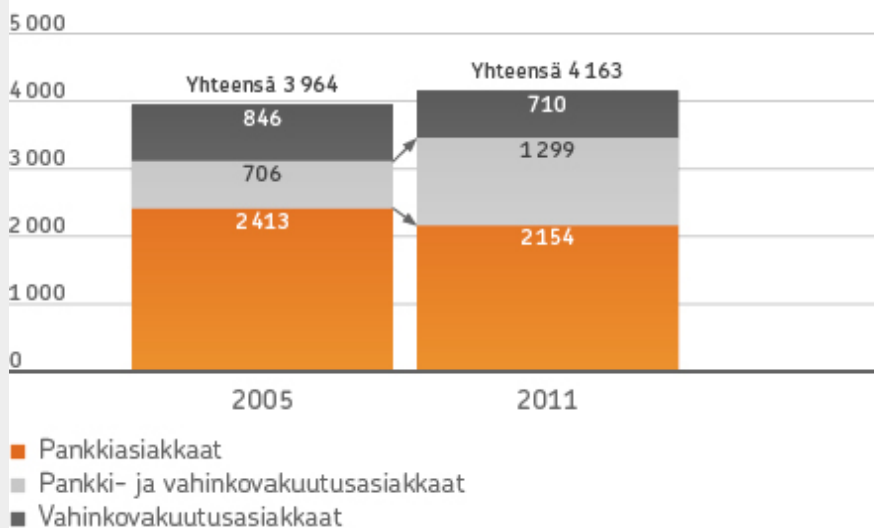
Graafi: Vahinkovakuutusyhtiöiden markkinaosuudet, %

Vahinkovakuutusyhtiöiden markkinaosuudet, %



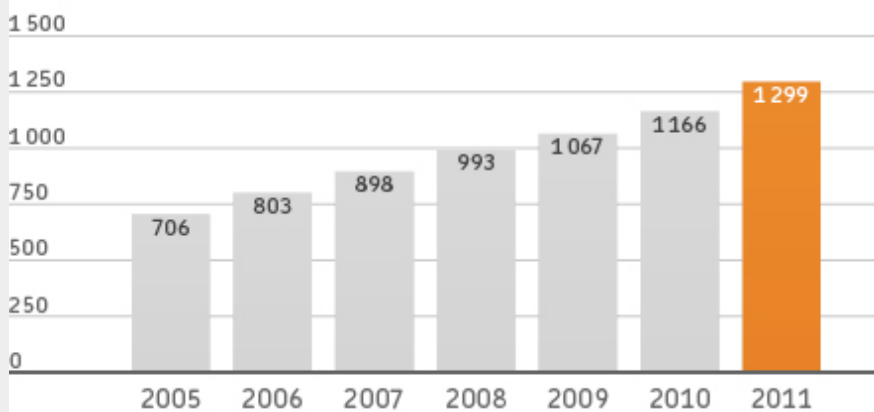
Graafi: OP-Pohjola-ryhmän asiakaspotentiaali, 1 000 asiakasta

OP-Pohjola-ryhmän asiakaspotentiaali, 1 000 asiakasta



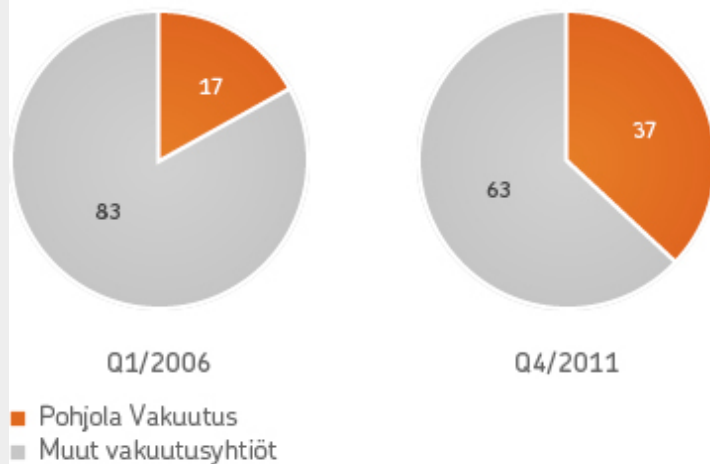
Graafi: OP-Pohjola-ryhmän yhteiset pankki- ja vakuutusasiakkaat, 1 000 kpl

OP-Pohjola-ryhmän yhteiset pankki- ja vakuutusasiakkaat, 1 000 kpl



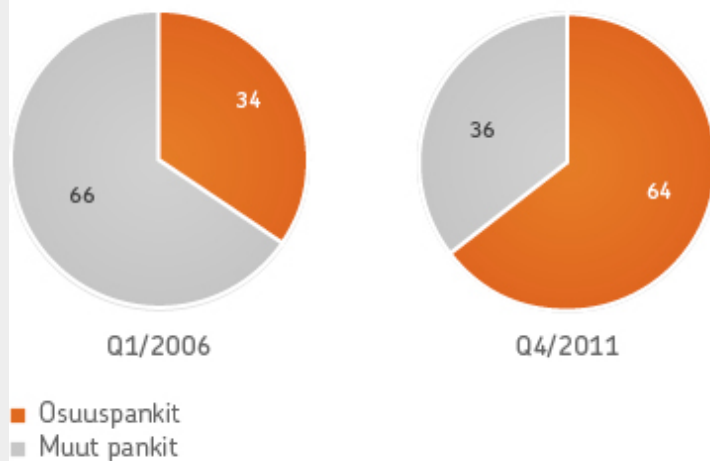
Graafi: Pääasiallinen vakuutusyhtiöasiakkuus osuuspankin asiakaskunnassa, %

Pääasiallinen vakuutusyhtiöasiakkuus osuuspankin asiakaskunnassa, %



Graafi: Pääasiallinen pankkiasiakkuus Pohjola Vakuutuksen asiakaskunnassa, %

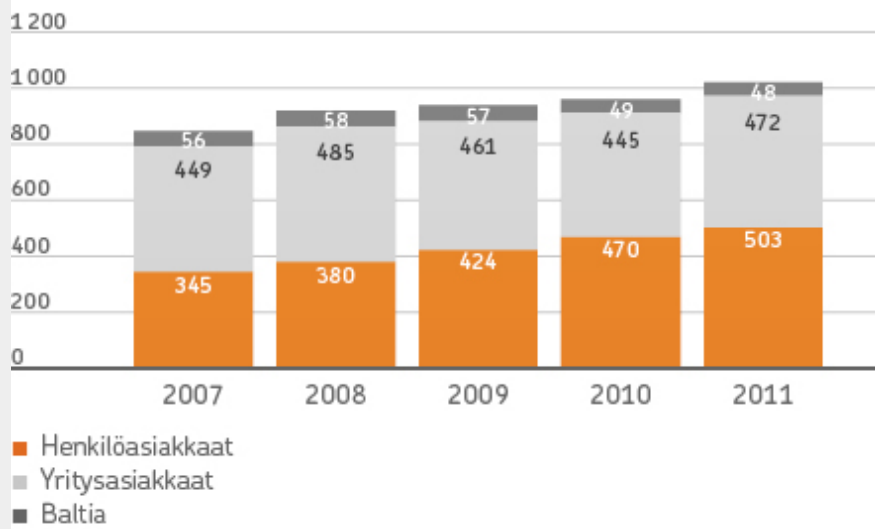
Pääasiallinen pankkiasiakkuus Pohjola Vakuutuksen asiakaskunnassa, %



Lähde: Pankin ja vakuutusyhtiön vaihtotutkimus, TNS Gallup; pääasiallinen asiakkuus

Graafi: Vahinkovakuutus vakuutusmaksutuotot, milj.€

Vahinkovakuutus vakuutusmaksutuotot, milj.€



Case: Vahinkotarkastus kännykällä



Vahinkotarkastus kännykällä

Jatkojohdosta alkanut palo tuhosi kodin koko irtaimiston.

Suomessa sattuu vuosittain noin puolitoistatuhatta tulipaloa, joissa palon syttymisen syy on sähkö. Jatkojohdosta alkanut palo poltti Lehdon perheen kodin remonttikuntoon ja tuhosi koko irtaimiston. Tarmo-mobiilipalvelun avulla vahinko oli tarkastettu jo seuraavana päivänä.

Pohjola Vakuutuksen omaisuuskorvausosastolla on käytössä Tarmo eli tarkastuksen mobiilipalvelu. Sen avulla tarkastaja saadaan paikalle nopeasti, sillä toimeksianto lähtee kännykällä vahinkopaikkaa lähimpänä olevalle tarkastajalle tai kumppanuusliikkeelle. Vahingon tarkastaja puolestaan lähettää vahinkopaikalta tiedot, kuvat ja videot älypuhelimella suoraan ajantasaiseen tietojärjestelmään.

Aikaa ja rahaa säästyy, kun tiedot ovat heti käytettävissä, ja vahinko saadaan hoidettua nopeasti.

Nopeimmillaan korvauspäätös voidaan antaa jo heti vahingon tarkastuksen yhteydessä. Suuremmissa vahingoissa ja kumppaneiden tarkastamissa kohteissa korvauspäätös välitetään keskitetysti neljän vahinkojen haltuunottopisteen kautta.

Lehdon perheessä tarkastaja oli paikalla vahinkoa seuraavana päivänä.

– Olin yllättynyt siitä, miten nopeasti tarkastaja oli paikalla. Luulin, että asioiden hoito kestäisi paljon pidempään. Asiakkaalle on tosi hyvä juttu, että korvauspäätös saadaan nopeasti. Mitä nopeammin sen parempi, sanoo Risto Lehto.

Vuosi 2011

Vakuutusmaksutuottojen kasvu jatkui vuonna 2011 vahvana. Henkilöasiakastalouksien määrä kasvoi 4,7 ja yritysasiakkaiden 4,9 prosenttia. Vuoden 2012 alussa vakuutuksia Pohjolassa oli yli 914 700 taloudella ja lähes 138 000 yrityksellä.

Erityisesti henkilöasiakkuuksien kasvu oli markkinoita nopeampaa, ja Pohjola nousi markkinajohtajaksi myös henkilöasiakkaiden ajoneuvojen vakuuttajana.

Yritysasiakkaissa vakuutusmaksutuotot kääntyivät vahvaan kasvuun. Kasvu oli voimakkainta pienissä ja keskisuurissa yrityksissä. Vahinkovakuutuksen operatiivinen yhdistetty kulusuhde kehittyi suotuisasti.

Suomalaisten eliniänodote kasvaa edelleen, minkä seurauksena eläkkeitä maksetaan pidempään. Kuolevuusmallin muutoksesta johtuen vastuovelkaa kasvatettiin 27 miljoonaa euroa. Lisäksi eläkevastuiden diskonttokorkoa alennettiin 0,2 prosenttiyksikköä 3,3 prosenttiin, joka heikensi tulosta 32 miljoonalla eurolla.

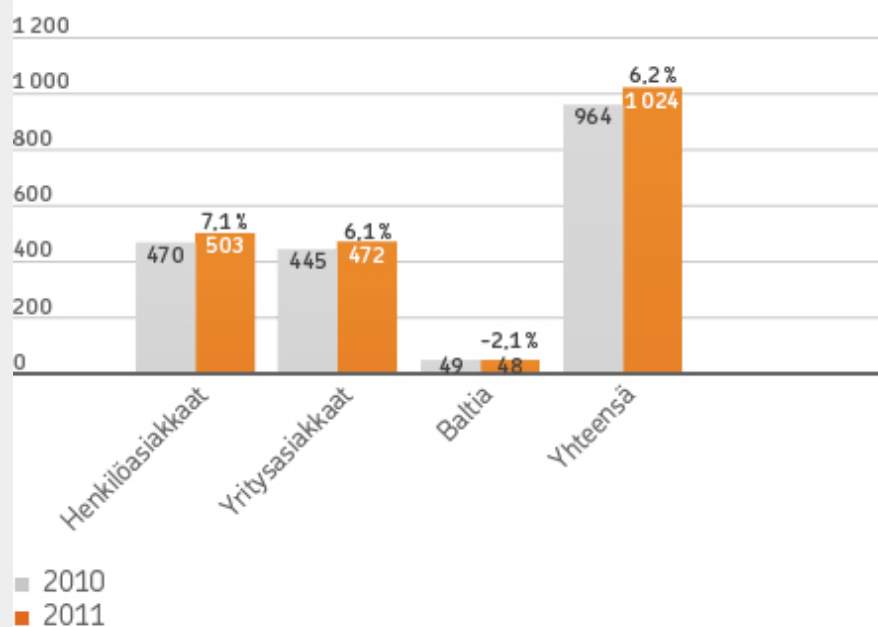
Korvaustoiminnassa vuosi oli kiireinen. Pohjolaan ilmoitettiin 420 000 vahinkoa. Vahinkojen määrää lisäsi asiakkuuksien kasvu sekä alkuvuoden haastavat sääolosuhteet ja loppuvuoden myrskyt.

Korvausmenojen kasvu oli vakuutustoimialalla yleisesti edelleen selvästi maksutulon kasvua nopeampaa. Talouskasvun hidastumisen odotetaan kuitenkin tasapainottavan korvausmenojen kasvua suhteessa maksutulon kasvuun.

Euroopan velkakriisi ja sijoitusmarkkinoiden epävarmuus heikensivät sijoitustoiminnan tulosta. Sijoitusympäristöön liittyvien epävarmuustekijöiden ja matalan korkotason odotetaan lisäävän vakuutusyhtiöiden sijoitustoimintaan kohdistuvia haasteita.

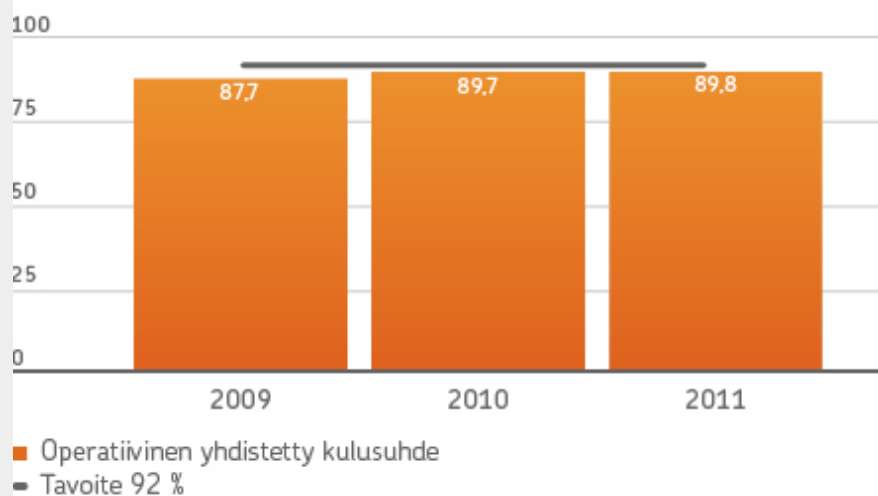
Graafi: Vakuutusmaksutuotot liiketoiminta-alueittain ja muutos, milj.€

Vakuutusmaksutuotot liiketoiminta-alueittain ja muutos, milj. €



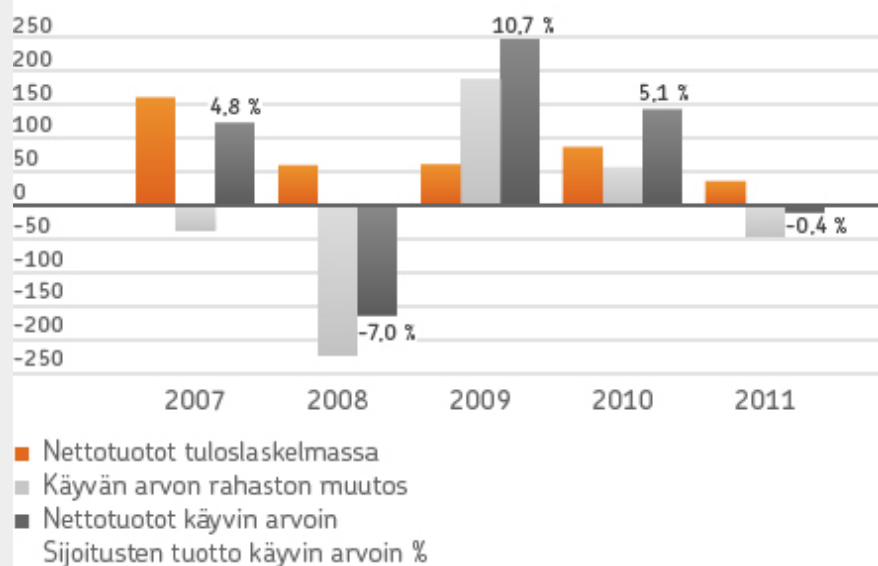
Graafi: Operatiivinen yhdistetty kulusuhde, %

Operatiivinen yhdistetty kulusuhde, %



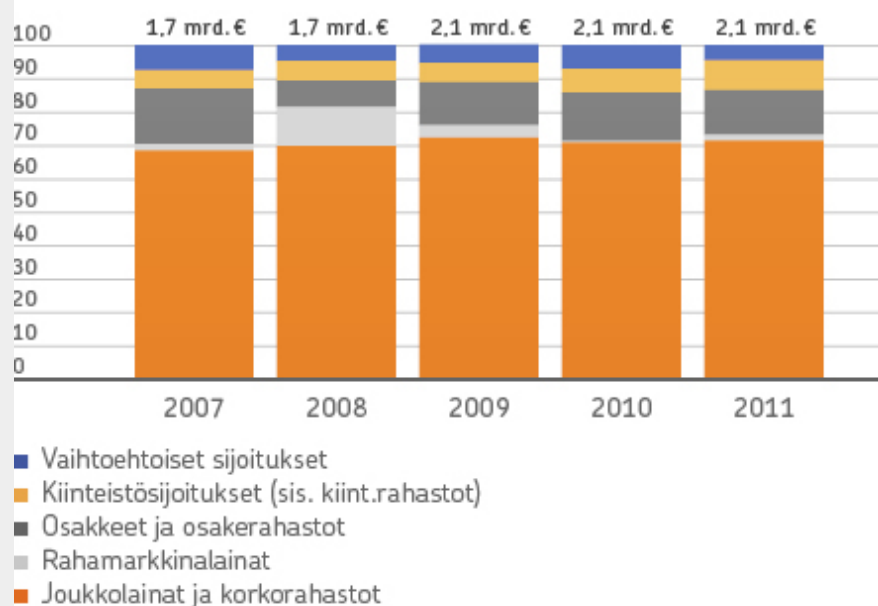
Graafi: Sijoitustoiminnan nettotuotot ja käyvän arvon rahaston muutos, milj.€

Sijoitustoiminnan nettotuotot ja käyvän arvon rahaston muutos, milj.€



Graafi: Sijoituskannan allokaatio, %

Sijoituskannan allokaatio, %



Q&A Jouko Pölönen

1. Mitkä ovat vahinkovakuutuksen tärkeimmät vahvuudet ja kilpailuedut?

Vahvuuksiamme ovat hyvä asiakastuntemus ja paikallisuus sekä laaja palveluverkosto. Lisäksi kehitämme jatkuvasti verkko- ja puhelinpalvelujamme. Osana Suomen johtavaa finanssiryhmää voimme myös tarjota asiakkaillemme kattavan ja monipuolisen vakuutusturvan lisäksi alan parhaat keskittämisedut sekä ryhmän muut tuotteet ja palvelut. OP-bonukset ovat meille kilpailuetu ja asiakkaalle ainutlaatuinen keskittämisetu.

2. Mitkä olivat vuoden 2011 liiketoiminnan yllätyksiä?

Tapaninpäivän myrsky aiheutti Pohjolan historian suurimman vahinkoilmoitusten piikin. Saimme tammikuun loppuun mennessä noin 10 000 vahinkoilmoitusta, ja korvauspalvelumme henkilöstö venyi erinomaisiin suorituksiin niiden hoidossa.

Myrskyn aiheuttamat vahingot olivat suuremmat kuin kaikki vuoden 2010 myrskyvahingot yhteensä. Jälleenvakuutussuojien ansiosta myrskyn vaikutus tulokseen jäi onneksi vähäiseksi.

3. Mitä uutta asiakkaalle on luvassa?

Tavoitteenamme on olla halutuin finanssipalvelukumppani ja vahinkovakuuttaja Suomessa.

Kehitämme jatkuvasti palvelujamme asiakkaan omaisuuden ja toiminnan turvaamiseksi sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Vuonna 2011 aloittanut riskinhallinnan osaamiskeskus auttaa yritysasiakkaita kartoittamaan riski- ja turvallisuustekijöitä sekä minimoimaan vaaratilanteet. Pohjola Terveys puolestaan tarjoaa yrityksille henkilöstön hyvinvointiin liittyviä palveluja.

Tänä vuonna Pohjola Vakuutus laajentaa terveydenhuoltomarkkinoille ja perustaa diagnostiikkaan ja ortopediaan keskittyvän päiväkirurgisen sairaalan Helsinkiin. Omasairaala Oy aloittaa toimintansa vuoden 2013 alussa. Asiakkaalle sairaalan perustaminen tarkoittaa parasta ja nopeaa hoitoa.

Henkivakuutus

Henkivakuutuksen strategisena tavoitteena on kasvaa markkinoita nopeammin sijoitussidonnaisessa säästämässä, eläkevakuutuksessa ja riskivakuutuksessa. Näissä strategisissa tavoitteissa menestytettiin vuonna 2011 hyvin. Markkinaosuus sijoitussidonnaisissa säästöissä kasvoi 0,9 prosenttiyksikköä. Eläkevakuutussäästöissä markkinaosuus heikkeni hieman, samoin riskivakuutuksen maksutulossa. Tulospielessä vuosi 2011 oli kuitenkin heikko. Euroalueen velkaongelmien vuoksi sijoitusmarkkinoiden epävarmuus oli poikkeuksellisen suuri, ja sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin oli negatiivinen.

Henkivakuutuksen avainlukuja

	2011	2010
Vakuutusmaksutulo (FAS), milj. €	811	1846
josta sijoitussidonnaisen maksutulon osuus, %	68,4	33,8
Vakuutussäästöt, milj. €	6733	7079
josta sijoitussidonnaisten säästöjen osuus, %	48,3	44,3
Tulos käyvin arvoin ennen veroja, milj. €	-181	263
Sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin, %	-1,5	9,5
Vakavaraisuusaste, %	12,9	15,9
Henkilöstö, työsuhteessa	148	151

Markkinat

Henkivakuutustoimialalle vuosi 2011 oli haasteellinen. Sijoitusmarkkinoiden epävarmuus ja epävarmuus talouden kehityksestä heikensivät säästämistuotteiden kysyntää ja henkivakuutusyhtiöiden tuloksia. Finanssialan Keskusliiton tilastojen mukaan Suomessa toimivien henkivakuutusyhtiöiden maksutulo pieneni 32 prosenttia 3,3 miljardiin euroon ja vakuutussäästöt 3 prosenttia 32,2 miljardiin euroon. Asiakkaiden kiinnostus verotuettuun yksilölliseen eläkesäästämiseen oli myös vaatimatonta. Verotuetun eläkesäästämisen ehtoja kiristettiin vuoden 2010 alussa ja samalla yksilöllisen eläkevakuutuksen veroedut laajenivat koskemaan pankkien, rahastoyhtiöiden ja sijoituspalveluyritysten tarjoamia pitkäaikaissäästämisen tilejä (PS-tili). Uusia yksilöllisiä eläkevakuutuksia myytiin Suomessa vain 7 680 kappaletta. Uusi eläkesäästämistuote, PS-tili, ei myöskään kiinnostanut kuluttajia. PS-tilien määrä kasvoi vuoden 2011 aikana vain 8 833 kappaletta.

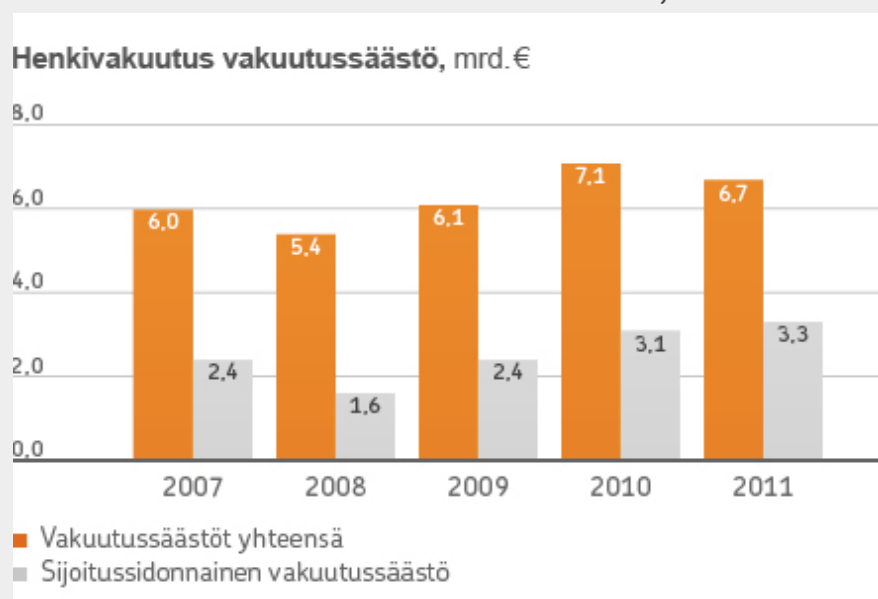
Vuosi 2011

Vuonna 2011 OP-Henkivakuutuksessa panostettiin asiakkaan kannalta vaivattomien varainhoitopalveluiden kehittämiseen. Keväällä tuotiin myyntiin OP-sijoituspalvelu, jossa sijoituspäätöksistä asiakkaan puolesta huolehtii OP-Pohjola-ryhmän salkunhoidon asiantuntijoista koostuva, aktiivinen ja asiantunteva sijoitustoimikunta. OP-sijoituspalvelussa on mukana myös sijoitusvakuutuksen lahja- ja perintöveroedut.

OP-Private-asiakkaille tarjottavaa yksilöllistä sijoitusvakuutusta uudistettiin. Yksilöllinen sijoitusvakuutus on OP-Private-asiakkaille suunnattu sijoitusvakuutus, jossa yhdistyvät suoran sijoittamisen instrumentit ja vakuutussäästämisen edut. Asiakas voi valita joko konsultatiivisen sijoitusstrategian tai varainhoitosijoitusstrategian.

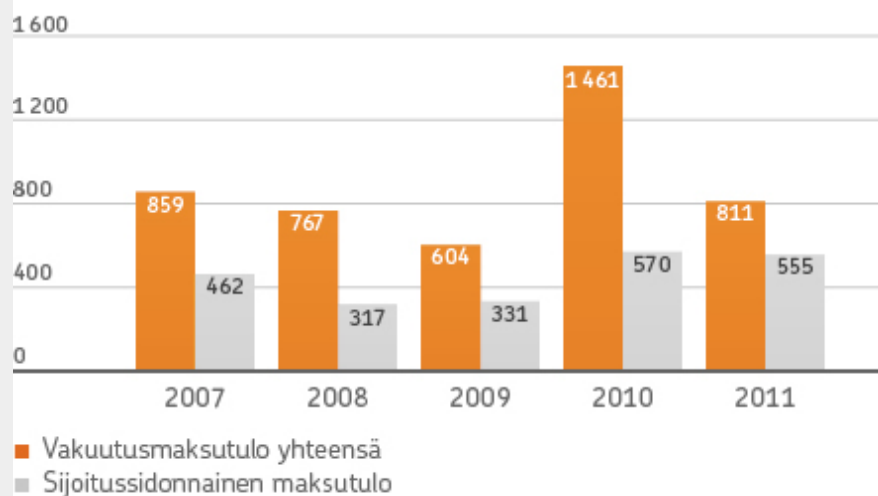
Korkotuottoisen säästöhenkivakuutuksen vaihtoehdoksi kehitettiin myös uusi talletuspohjainen OP-Henki Kukkaro -tuoteperhe. Tuoteperhe sai erittäin hyvän vastaanoton asiakkailta.

Graafi: Henkivakuutus vakuutussäästö, mrd.€



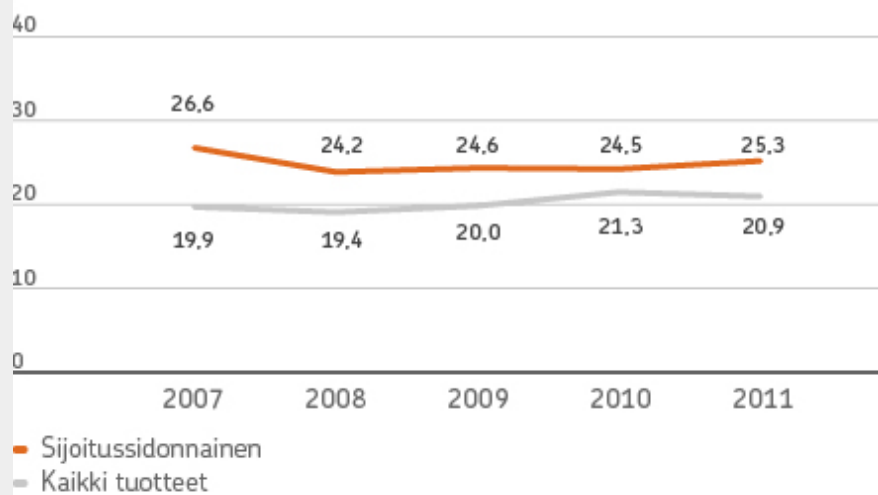
Graafi: Henkivakuutus vakuutusmaksutulo, milj.€

Henkivakuutus vakuutusmaksutulo, milj.€



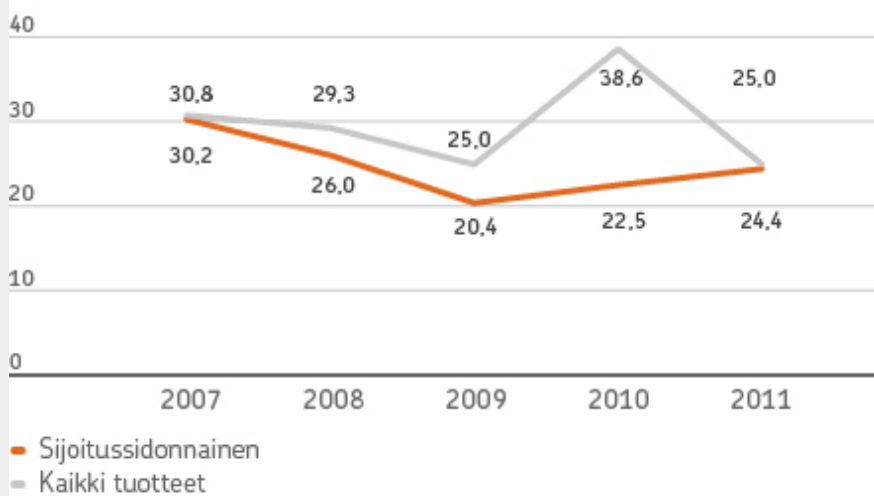
Graafi: Markkinaosuus vakuutussäästöistä, %

Markkinaosuus vakuutussäästöistä, %



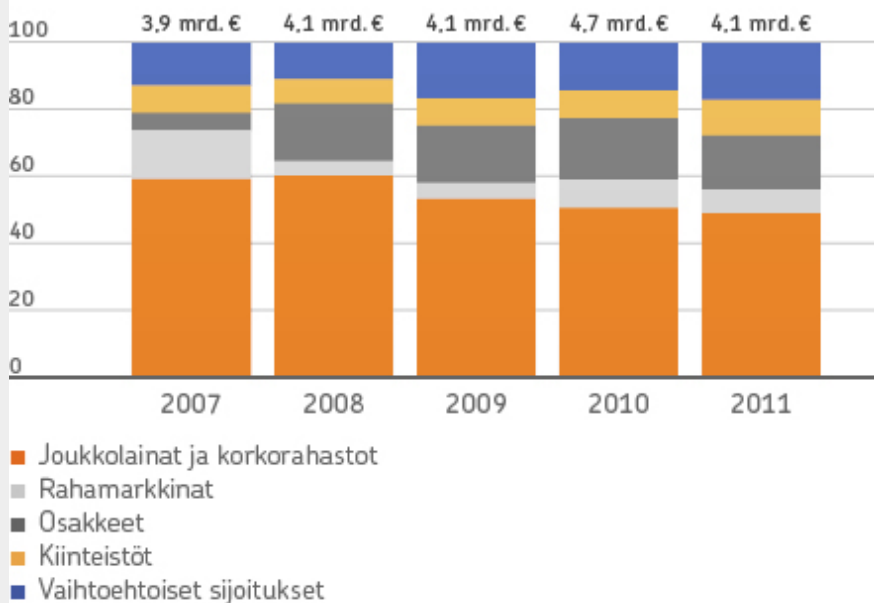
Graafi: Markkinaosuus vakuutusmaksutulosta, %

Markkinaosuus vakuutusmaksutulosta, %



Graafi: Sijoituskannan allokaatio, %

Sijoituskannan allokaatio, %



Ajankohtaista

Ennakkotietojen mukaan vakuutusyhtiöiden vakavaraisuuslaskennan uudistus (Solvenssi II) tulee voimaan vuoden 2014 alusta. Uudistus muuttaa merkittävästi henkivakuutusyhtiöiden liiketoimintaa lähivuosina.

Vakavaraisuusvaatimuksen laskennassa huomioidaan kaikki olennaiset riskit, joihin vakuutusyhtiöiden on varauduttava.

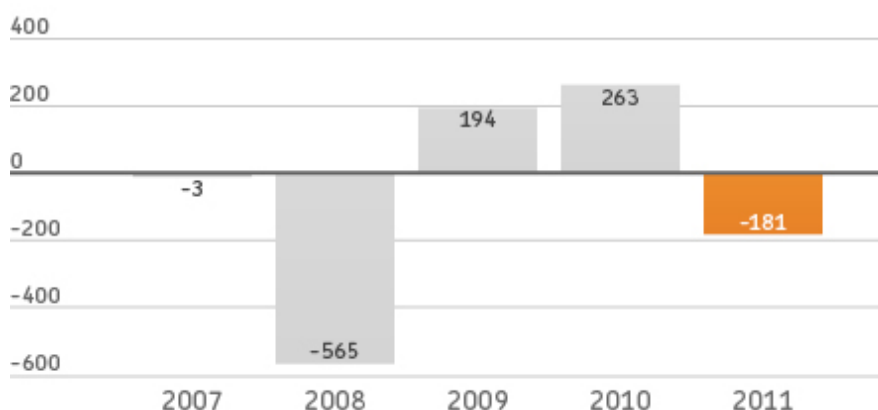
Vakavaraisuusvaatimus on sitä pienempi, mitä paremmin yhtiö saa vakuutus- ja sijoitustoiminnan riskit hallittua.

Uudistuksen vuoksi henkivakuutusyhtiöiden liiketoiminnan painopiste tulee siirtymään yhä enemmän sijoitussidonnaiseen vakuuttamiseen ja riskivakuuttamiseen.

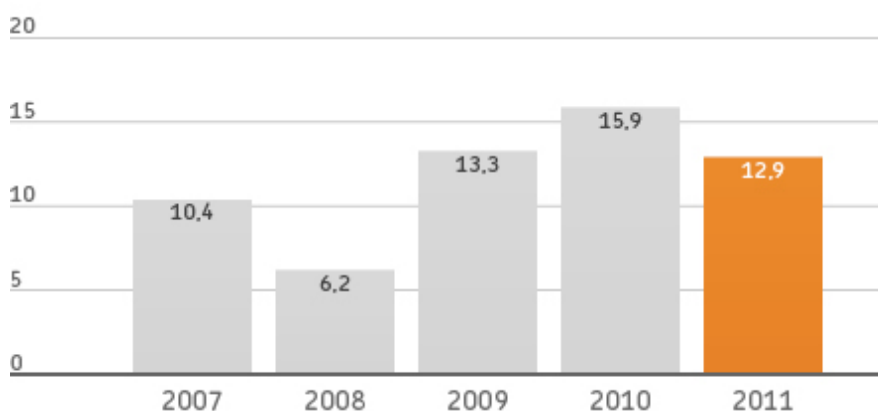
OP-Henkivakuutuksessa valmistautuminen Solvenssi II:n voimaantuloon on hyvässä vauhdissa. Yhtiön vakuutus- ja sijoitustoiminnan riskienhallintaa tehostettiin aloittamalla vastuuvelan markkinariskien hallinta vakuudellisilla korkojohdannaisilla. Myös sijoitustoiminnan riskitasoa alennettiin. Korkotuottoista vastuuvelkaa pienennettiin määrätietoisesti. Asiakkaille tuotiin korkotuottoisen säästöhenkivakuutuksen vaihtoehtoksi matalariskisiä ja kohtuullisen tuoton tarjoavia uusia sijoitusvaihtoehtoja, joiden kysyntä ylitti odotukset.

Joulukuussa 2011 OP-Pohjola osk ilmoitti ostavansa Skandia Lifen Suomen liiketoiminnot. Kauppa toteutetaan arviolta 30.6.2012 edellyttäen, että kaikki tarvittavat viranomaisluvut saadaan siihen mennessä. Kaupan mukana OP-Pohjolalle siirtyy noin 100 000 sijoitussidonnaista henki- ja eläkevakuutusta, joiden katteena olevat varat olivat tilintarkastamattomin luvuin noin 1,3 miljardia euroa 30.9.2011.

Tulos käyvin arvoin ennen veroja, henkivakuutus, milj.€



Vakavaraisuusaste, %



Riskihenkivakuutus täydentää sosiaalityrva

Lähes puolet suomalaisista on sitä mieltä, että vapaaehtoiset vakuutukset ovat välttämättömiä sosiaalityrvan täydentämiseksi. Kotivakuutus löytyy lähes kaikilta, mutta riskihenkivakuutus on vain joka neljännellä suomalaisista. Vuoden 2011 aikana OP-Henkivakuutus herätteli suomalaisten riskitietoisuutta kampanjoimalla aktiivisesti riskihenkivakuutuksia. Tuote tuotiin myyntiin myös verkkopalveluun. Riskihenkivakuutuksen maksutulo pysyi edellisvuoden tasolla ja oli 86 miljoonaa euroa.

Q&A Jarmo Kuisma

Mitkä ovat henkivakuutuksen tärkeimmät vahvuudet ja kilpailuedut?

Henkivakuutus on luottamukseen perustuvaa liiketoimintaa, ja siksi OP-Pohjola-ryhmän luotettava yrityskuva yhdistettynä valtakunnalliseen, laajaan palveluverkostoon luovat erinomaiset lähtökohdat toiminnalle.

Sijoitusmarkkinoiden epävarmuuden ja voimakkaan syklisyyden aikana myös ryhmän hyvä vakavaraisuus tuo asiakkaille turvallisuutta ja vahvistaa luottamusta.

Tuotekehityksen puolella on päästy hyvään vauhtiin siinä, miten varainhoitopalvelut yhdistetään vakuutussäästämiseen ja tuodaan asiakkaille paitsi tuottoa ja sijoitusmarkkinoiden hallintaa niin myös helppoutta varojen hoitoon alati muuttuvassa markkinassa.

Mitkä olivat vuonna 2011 liiketoiminnan yllätyksiä?

Euroalueen velkaongelmien nopea kriisiytyminen ja ongelman syvyys yllättivät myös markkinoilla aktiivisesti toimivat sijoittajat. Toisaalta positiivinen yllätys oli, kuinka hyvin asiakkaat ottivat vastaan uudet, talletuskorkoihin pohjautuvat sijoitusvakuutuksemme. Niiden yli 300 miljoonan euron myynti puolessa vuodessa on erinomainen saavutus.

Mitä uutta asiakkaalle on luvassa?

Varainhoitopalvelut ollaan kytkemässä entistä laajemmin myös eläkesäästämiseen. Samoin eläketurvaan tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota myös työnantajakentässä. Räätelöidyt ratkaisumme mahdollistavat joustavamman henkilöstöpolitiikan. Ja perinteisen henkivakuuttamisen saaminen osaksi verkkopankin palveluita myös osaltaan helpottaa asiakkaan vakuutusturvan parantamista.

Henkilöstö

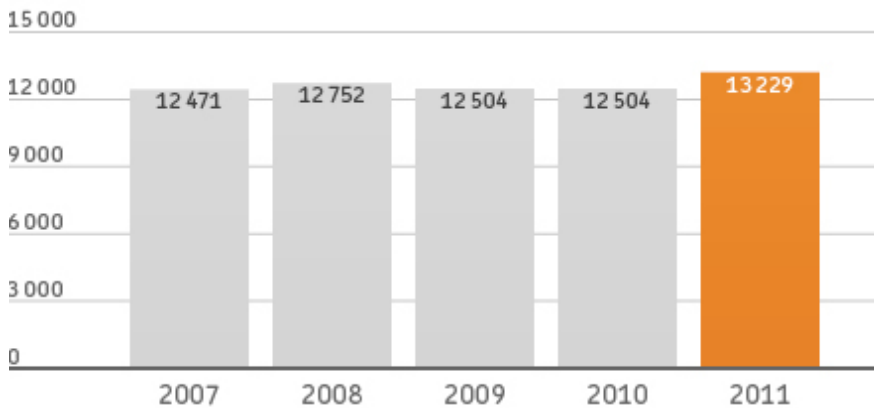
OP-Pohjola-ryhmän tavoitteena on olla finanssialan vetovoimaisin työnantaja ja yksi arvostetuimmista suurista työnantajista Suomessa. Sisäisessä toiminnassaan ryhmä panostaa voimakkaasti ja pitkäjänteisesti henkilöstön työhyvinvointiin, osaamiseen, johtamisen kehittämiseen ja palkitsemiseen. Henkilöstöä kannustetaan kehittämään osaamistaan koko työuran ajan.

Hyvinvoiva henkilöstö ryhmän menestyksen takana

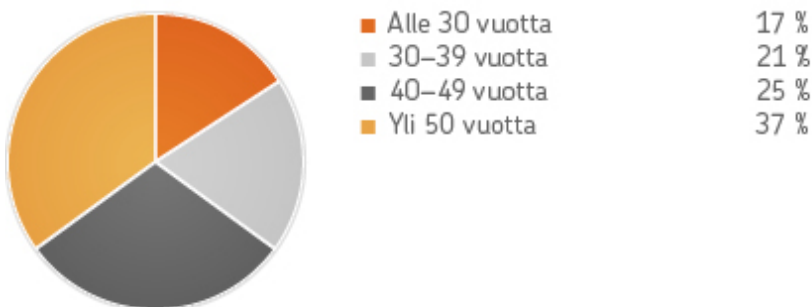
OP-Pohjolassa tehdään määrätietoista ja jatkuvaa työtä henkilöstön työhyvinvoinnin puolesta. Ryhmässä seurataan työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia aktiivisesti henkilöstötutkimuksella, joka uudistettiin vuonna 2011 mittaamaan entistä paremmin työmotivaatiota, sitoutumista sekä esimiestyötä OP-Pohjolan arvojen ja periaatteiden mukaisesti. Henkilöstötutkimuksen tulosten perusteella toimintaa kehitetään sekä työyhteisö-, yritys- että ryhmätasolla. Työhyvinvointia ja henkilöstötyytyväisyyttä on kehitetty jo vuosien ajan – pitkäjänteinen kehitystyö näkyy myös henkilöstötutkimuksen tuloksissa.

OP-Pohjolassa halutaan luoda tasa-arvoiset työskentelymahdollisuudet naisille ja miehille. Tasa-arvon kokemusta seurataan säännöllisesti henkilöstötutkimuksilla. Myös eri-ikäisten ja eri elämäntilanteissa olevien hyvää johtamista ja sukupolvien välistä yhteistyötä kehitetään muun muassa Hyvä Ikä -ohjelmalla.

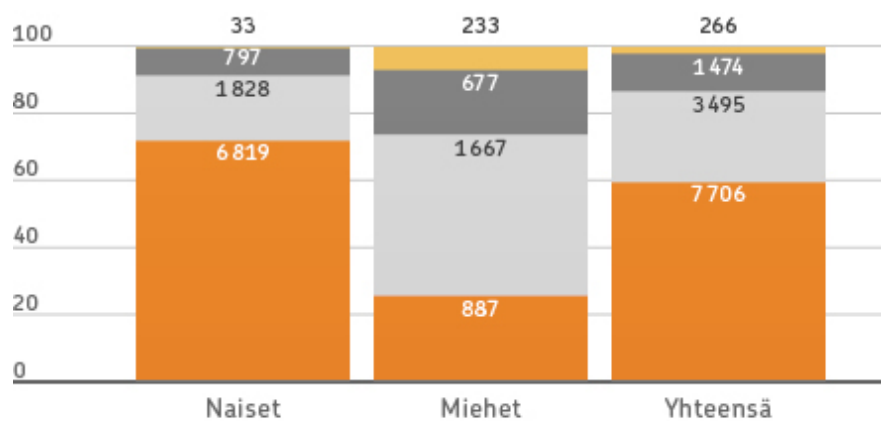
Henkilöstömäärä, kpl



Henkilöstön ikärakenne, %



Henkilöstöryhmien jakaumat OP-Pohjola-ryhmässä, %



- Toimihenkilöt
- Asiantuntijat
- Esimiehet
- Johto

Vahvaa panostusta osaamisen ja johtamisen kehittämiseen

OP-Pohjolan henkilöstöllä on hyvät mahdollisuudet osaamisensa kehittämiseen. Osaamistarpeita ennakoidaan vuosisuunnittelun yhteydessä, ja osaamisen johtamista tuetaan ryhmässä yhtenäisillä osaamisen johtamisen työkaluilla.

Koko ryhmää palveleva OP-Akatemia tarjoaa kattavasti liiketoimintastrategian toteuttamista tukevia valmennuksia eri tehtävissä toimiville henkilöille. Henkilöstön valmennuksissa on panostettu erityisesti myynti- ja vuorovaikutustaitoihin. Johtamisen kehittämisessä painopisteenä on ollut muun muassa uudistumiskyky.

OP-Akatemia järjesti vuonna 2011 yli 300 valmennustilaisuutta ja tarjosi verkossa yli 100 verkko-opiskeluohjelmaa. Erilaisiin koulutuksiin ja valmennustilaisuuksiin osallistui yli 12 500 OP-Pohjolalaista, ja henkilökoulutuspäiviä kertyi vuoden aikana yhteensä yli 22 000.

Johdon kehittämisessä tehdään yhteistyötä muun muassa Aalto-yliopiston kanssa. Vuonna 2011 15 esimiestä ja asiantuntijaa suoritti OP-Pohjolalle räätälöidyn Executive MBA -ohjelman.

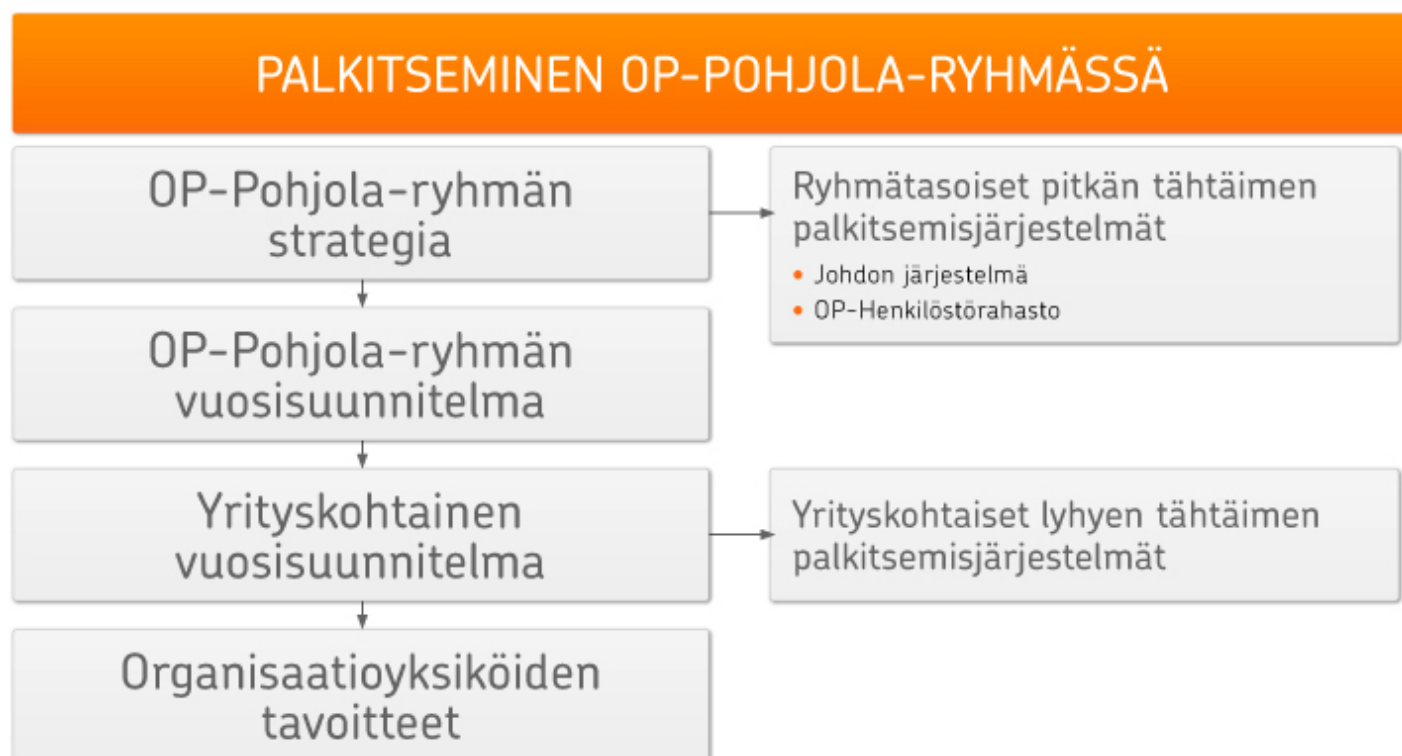
Valmennusten lisäksi OP-Pohjola-ryhmä suurena finanssialan työnantajana tarjoaa henkilöstölle runsaasti mahdollisuuksia kehittää osaamistaan siirtymällä tehtävästä toiseen.

Läpinäkyvä palkitsemispolitiikka ja yhteiset tavoitteet kannustajina

OP-Pohjola-ryhmän palkkausta ja palkitsemista ohjaa ryhmän palkitsemispolitiikka. Palkkausta, palkitsemisjärjestelmiä ja palkitsemista kehitetään aktiivisesti ja pitkäjänteisesti ryhmän hyvän tuloskehityksen, kasvun, kilpailukyvyyn, kannustavuuden, sitouttamisen sekä uusien pätevien henkilöiden saatavuuden turvaamiseksi.

Palkitsemispolitiikka on julkaistu ryhmän intranetissa eli palkitsemisen periaatteet ovat henkilöstön tiedossa. Henkilöstön ja henkilöstöedustajien kanssa tehdään aktiivista yhteistyötä palkkaus- ja palkitsemiskäytäntöjen kehittämisessä, ja tavoitteiden saavuttamisesta raportoidaan henkilöstölle säännöllisesti.

Vuoden 2011 alusta henkilöstörahaston ja johdon pitkän aikavälin palkitsemisen mittarit on uudistettu ryhmätasoisiksi ja keskenään yhdenmukaisiksi. Lyhyen aikavälin palkitseminen on yrityskohtaista ja järjestelmät noudattavat palkitsemispolitiikan periaatteita. Vuoden 2011 aikana palkitsemisjärjestelmät on päivitetty vastaamaan finanssialan tiukentuneen sääntelyn vaatimuksia.



Hyvä henkilöstöpolitiikka rakentuu yhteistoiminnassa

Hyvän henkilöstöpolitiikan perusta on toimiva ja vuorovaikutteinen yhteistoiminta henkilöstön ja henkilöstön edustajien kanssa. Jo ennestään hyvää vuoropuhelua vahvistettiin vuonna 2011 selkiyttämällä sekä yhteistoiminnan rakenne että työnantajapuolen ja henkilöstön edustus koko keskusyhteisökonsernissa ja ryhmätasolla. Uudistuksella vahvistetaan keskusyhteisökonsernin integraatiota sekä varmistetaan yhteistoiminta-asioiden ja työnantajalinjausten yhtenäinen ohjaus.

Yhteistä toimintaa myös vapaa-ajalla

Vuonna 2011 OP-Pohjola-ryhmän henkilöstön vapaa-ajan päätapahtumina toimivat perinteiset kesä- ja talvipäivät. Talvipäivät pidettiin maaliskuussa Joensuussa, jossa paikalla oli 852 OP-Pohjolalaista. Kesäpäivät pidettiin vuorostaan elokuussa Kuopiossa, jossa henkilöstöämme oli mukana 1 565 henkilöä. Lisäksi alueelliset maakuntakerhot ja keskusyhteisökonsernin henkilökuntakerho PoGo järjestivät pitkin vuotta monenlaista toimintaa omilla alueillaan.

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 kestävydestä 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 vakavaraisuustavoitteemme (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 kestäväää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Vastuullisuus on myös yksi ryhmän arvoista, joiden mukaan OP-Pohjola toimii sekä paikallisesti, alueellisesti että valtakunnallisesti eettisesti vastuullisena yrityksenä.

Olennaisuusarviointi

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

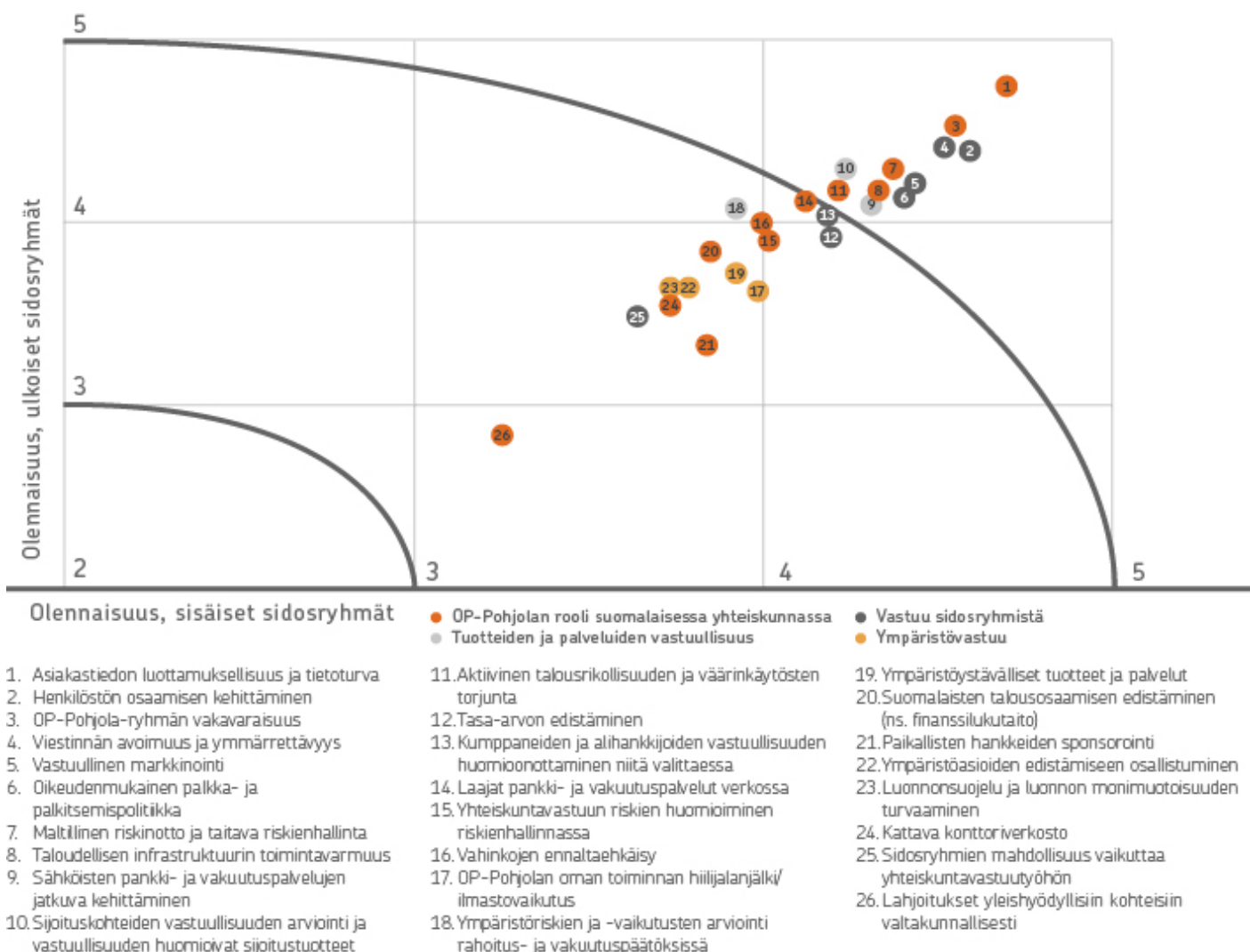
Yhteiskuntavastuun näkökohdat jakautuivat kyselyssä neljälle osa-alueelle: OP-Pohjolan rooli suomalaisessa yhteiskunnassa, vastuulliset tuotteet ja palvelut, vastuu sidosryhmistä ja ympäristövastuu.

Olennaisuusarvion 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 olennaisiksi 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 olennaisuusmatriisi



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. Olennaisuusarvioinnin 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 äärivaihtelut 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 asiakastytyytyväisyys (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 vakuutustoimintaa 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-Pohjolalla 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 yhteiskuntavastuuohjelman 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 vakuutustuotteiden 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.

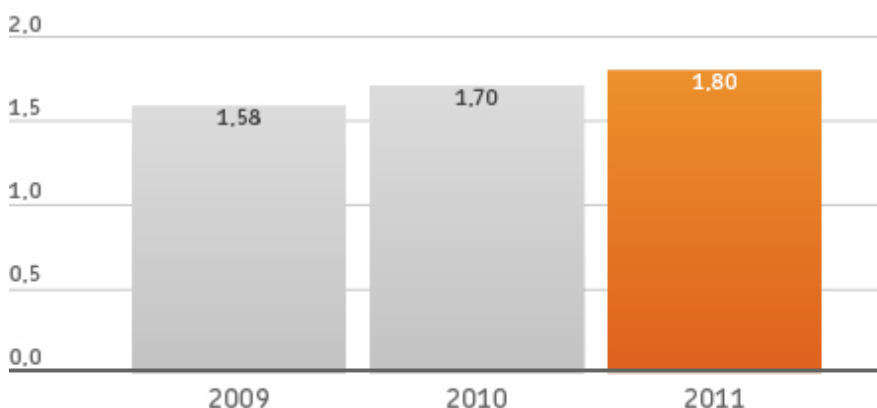
Vakavaraisuuden hallinnan tavoitteena on turvata OP-Pohjola-ryhmän riskinkantokyky ja varmistaa, että ryhmän toimintaedellytykset eivät vaarannu pitkällä aikavälillä. Ryhmän vakavaraisuus on erittäin vahva sekä rahoitus- ja vakuutusryhmittymän vakavaraisuudella (**RAVA-vakavaraisuus**) että luottolaitoslain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



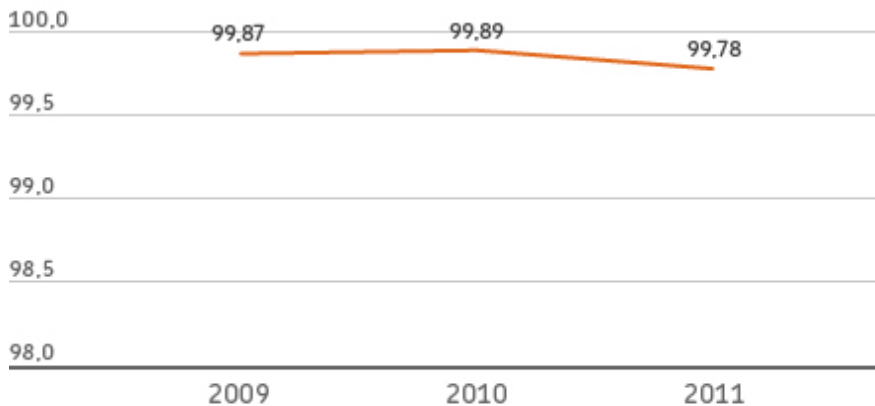
Asiointikanavien kehittäminen

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 käytettävyyys 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

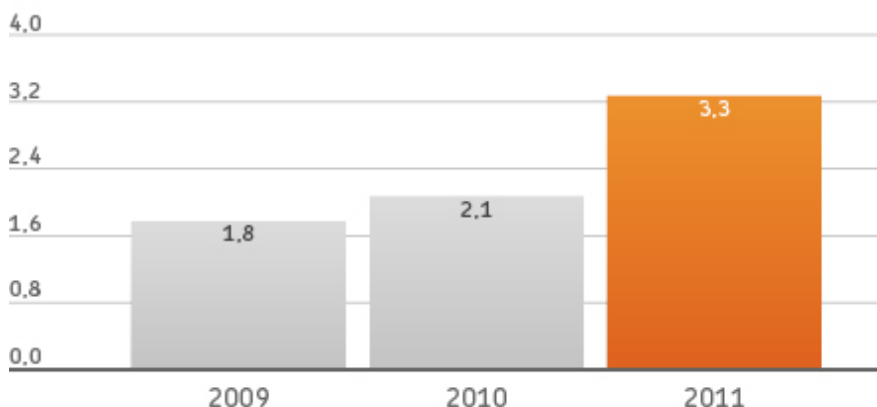
Oleellinen osa OP-Pohjolan yhteiskuntavastuuohjelmaa ovat paikalliset ja alueelliset hankkeet. Niiden tavoitteena on tukea hyvinvointia ja elinvoimaisuutta kaikkialla Suomessa.

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, kestäväää kehitystä ja siten liiketoiminnan kestäväää 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-analyyseissa 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 Mikkeliissä.
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

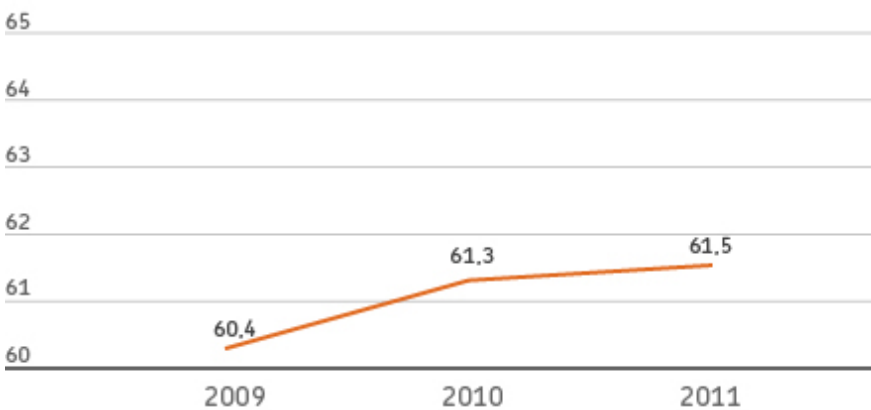
OP-Pohjolan tavoitteena on olla finanssialan vetovoimaisin työnantaja ja yksi arvostetuimmista suurista työnantajista Suomessa. Strategisena tavoitteena on kehittää johtamisesta ja henkilöstön työhyvinvoinnista kilpailuetu. Ryhmän strategia ohjaa liiketoiminnan, palveluverkon ja osaamisen kehittämistä 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 kuuluvissa yrityksissä. Runkosuunnitelman pohjalta yritykset laativat yrityskohtaiset vuosisuunnitelmat. Laaja tasa-arvoselvitys tehdään vähintään kolmen vuoden välein ja vuosisuunnitelman toteutumista seurataan vuosittain. Henkilöstön tasa-arvon kokemuksta 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.

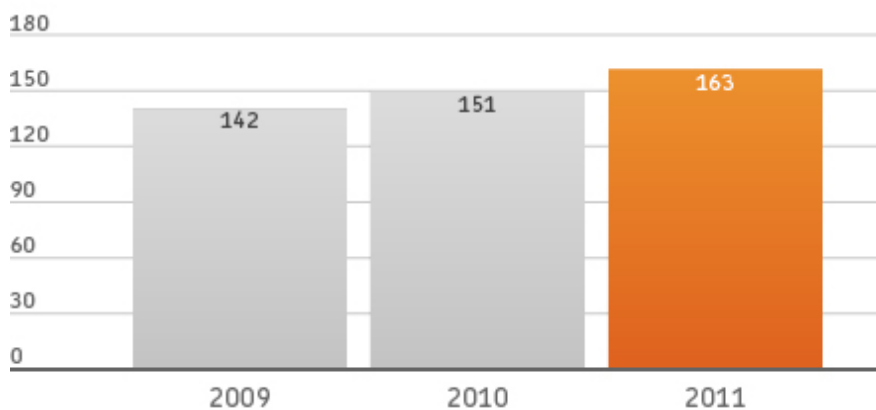
OP-Pohjolassa valmentava johtaminen on huomioitu ottamalla mukaan koulutukseen työnjohdon lisäksi koko asiantuntijataso. Yhdessä tekeminen kantaa parhaiten hedelmää, kun eri osapuolet ovat samalla tiedon ja tietoisuuden tasolla myös toiminnan takana olevista perusajatuksista.

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 päivittäisasiain palvelukokonaisuudesta ja vakuutusmaksuista. Vuoden 2011 aikana bonuksia jaettiin 163 miljoonaa euroa.

Bonukset omistajajäsenille, milj. €¹



¹ Kertyneet bonukset

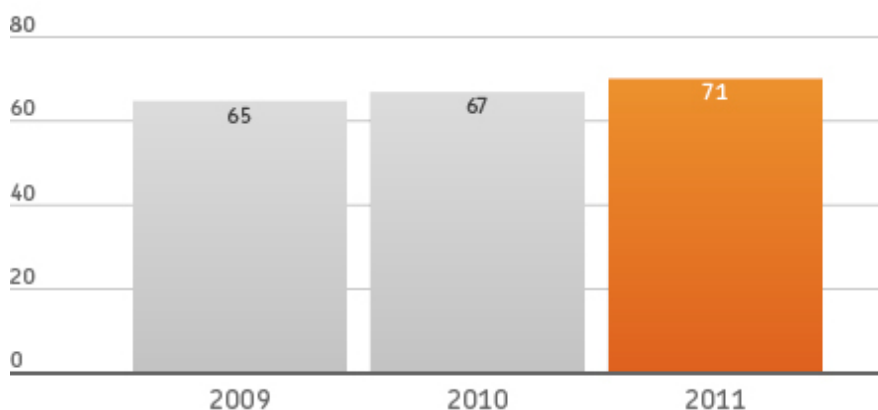
Pörssiyhtiö Pohjola Pankki Oyj:llä on noin 34 000 A-osakkeenomistajaa. OP-Pohjola osk:n osuus osakkeista on 37 prosenttia ja osuuspankkien 16 prosenttia.

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 päätöksentekaelin, 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

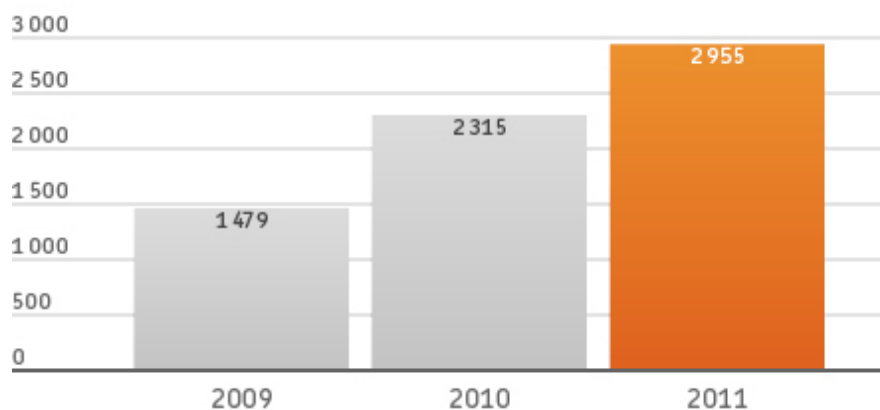
Verkkotiliote on korvannut paperisen tiliotteen valtaosalla OP-Pohjolan asiakkaista. Asiakkaille lähetetään noin kolme miljoonaa verkkotiliotetta kuukaudessa, kun taas postitettavia tiliotteita on enää alle miljoona. Verkkotiliote on ollut kaikkien OP-Pohjolan asiakkaiden oletustiliotteena jo vuoden 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 suoraveloitushetki 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 kehityksen 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 hyödynnettyksi 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 ilmastomuutokseen 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 ilmastomuutoksella 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 analyyseissa 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. Vastuullisuusanalyysissa 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 luotonhoitomenoihin 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 elintagoon.

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 yritysasiakkaiden henkilöstön hyvinvoinnin varmistamiseen. Yhtiö tarjoaa sekä lakisääteisiä että vapaaehtoisia vakuutuksia, joiden tehtävänä on asiakkaiden tapaturma- ja terveysterveysten 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 terveysterveyst riskit 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 turvallisuskumppanuuksien 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.

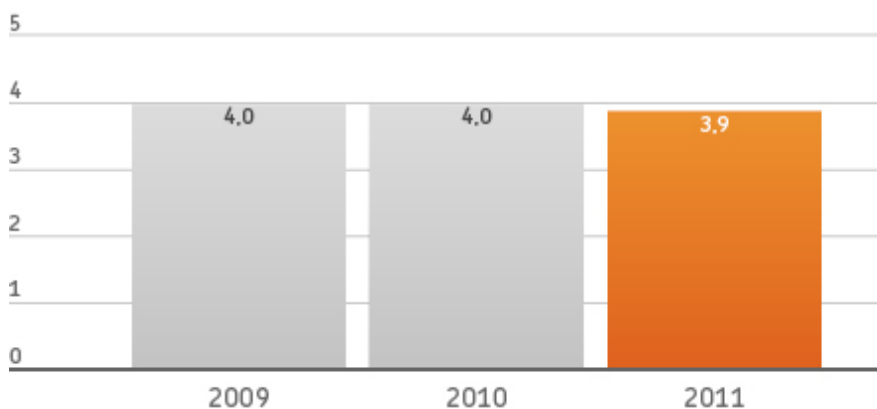
Eettinen liiketoiminta

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 toimitusjäsentien jäsenillä on lakiin perustuva salassapitovelvollisuus; pankki- ja vakuutussalaisuus varmistavat asiakkaiden asioiden luottamuksellisen käsittelyn. Toimihenkilöt saavat käsitellä asiakastietoja vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.

Finanssitoimialan sääntely 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. Asiakastytyväisyyttä seurataan säännöllisesti tehtävällä asiakastytyväisyyskyselyllä. Asiakkaan antama palaute on tärkeää ja asiakaspalautteet ja valitukset otetaan vakavasti.

Henkilöasiakkaiden asiakastytyväisyys, 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.

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 tyyppiset 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.

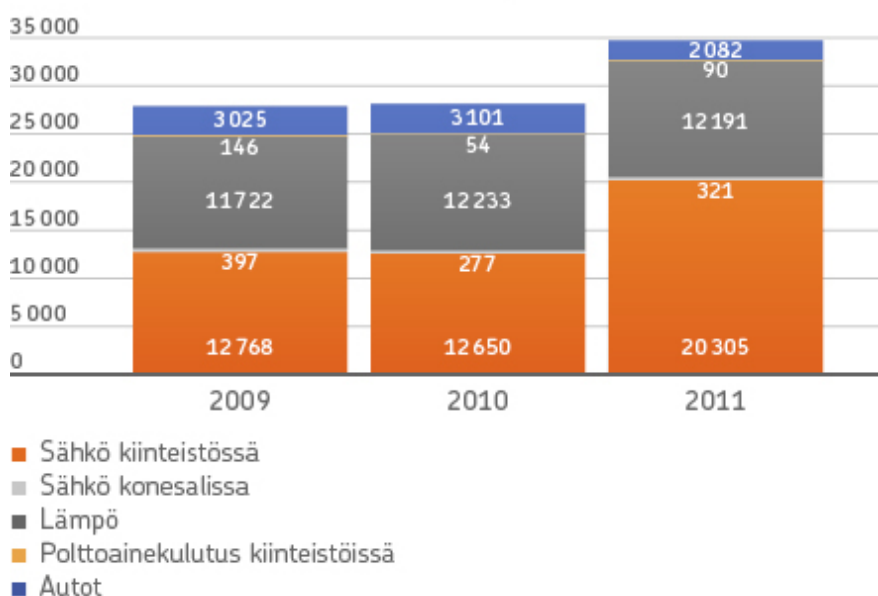
Oman hiilijalanjäljen pienentäminen

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 hyväksyttyihin käytäntöihin perustuen. Oletuksiin pohjautuvien tietojen käyttö tiedostetaan ja tuodaan esille, ja niiden perusteella hiilijalanjäljelle lasketaan myös virhemarginaali.

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

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 Suomalaisten hiilijalanjälki on keskimäärin noin 12 tnCO₂ vuodessa. Päästömäärä 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 hiilidioksiditonnin sitomiseksi. (Lähde: WWF Suomi)

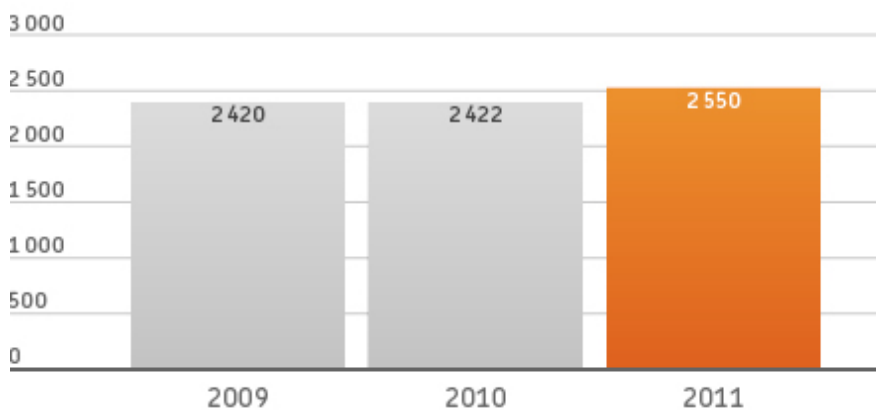
WWF:n Green Office

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	☐		x
1.2	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	☐		x
2	Organisaation kuvaus				
2.1	Organisaation nimi	OP-Pohjola-ryhmä	☐		
2.2	Tärkeimmät tuotteet, palvelut ja tavaramerkit	OP-Pohjola-ryhmä	☐		
2.3	Operatiivinen rakenne	OP-Pohjola-ryhmä	☐		
2.4	Organisaation pääkonttorin sijainti	OP-Pohjola-ryhmä	☐		
2.5	Toimintojen maantieteellinen sijainti	OP-Pohjola-ryhmä	☐		
2.6	Organisaation omistus ja juridinen muoto	OP-Pohjola-ryhmä	☐		
2.7	Markkinoiden kuvaus	OP-Pohjola-ryhmä	☐		
2.8	Organisaation toiminnan laajuus	Avainluvut	☐		
2.9	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa tai omistuksessa raportointikaudella	Keskeiset tapahtumat	☐		
2.10	Raportointikaudella saadut palkinnot	Keskeiset tapahtumat	☐		
3	Raportointiperiaatteet				
	Raportin kuvaus				
3.1	Raportointiajanjakso	Raportointiperiaatteet	☐		
3.2	Edellisen raportin ilmestymisajankohta	Raportointiperiaatteet	☐		

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

- | | | | | |
|------|--------------------------------------|--|--|--|
| 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	Välillinen energiankulutus	Energian kulutus		8
Päästöt ja jätteet				
EN16	Suorien ja epäsuorien kasvihuonekaasujen kokonaispäästöt	Energia ja ilmasto OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki		8
EN17	Välilliset kasvihuonekaasupäästöt	OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjälki		
EN22	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelymenetelmän mukaan	Jätteet		8
Tuotteet ja palvelut				
EN26	Tuotteiden ja palveluiden käytönaikaisten 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		Koulutuskulut keskimäärin	
LA12	Kehityskeskustelut ja suoritusarvioinnit	Osaamisen kehittäminen			
Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet					
LA13	Hallintoelinten ja henkilöstöryhmien monimuotoisuus	Henkilöstörakenne			1, 6
Ihmisoikeudet (HR)					
HR3	Henkilöstön koulutus ihmisoikeuksiin liittyvistä politiikoista ja toimintakäytännöistä	Ihmisoikeudet		Hyvän liiketavan koulutus	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR4	Syrjintätapausten lukumäärä ja tehdyt toimenpiteet			Ei tapauksia	
Yhteiskunta (SO)					
Korruptio					
S03	Henkilöstön koulutus korruptioon liittyvistä politiikoista ja toimintakäytännöistä	Yhteiskunta		Koulutus väärinkäytösten estämiseen	10
S07	Kilpailunvastaiseen toimintaan, kartelleihin ja monopoliaseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet			Ei tapauksia	
Tuotevastuu (PR)					
	Lähestymistapa tuotevastuun johtamiskäytäntöihin	Yhteiskuntavastuun johtaminen Vastuulliset tuotteet ja palvelut			
FS15	Menettelytavat finanssipalveluiden ja -tuotteiden vastuulliseen kehittämiseen ja myyntiin liittyen	Talouselukutaito Vastuulliset tuotteet ja palvelut			
Tuotteisiin liittyvät merkinnät					
PR5	Asiakastyytyväisyyteen liittyvät toimintakäytännöt ja asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset	Eettinen liiketoiminta			

FS16	Aloitteet finanssilukutaidon parantamiseksi jaoteltuna hyödynsaajittain	Talouslukutaito			
	Asiakkaiden yksityisyyden suoja				
PR8	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen hävittämiseen liittyvät valitukset	Eettinen liiketoiminta		Asiakaspalautteen käsittely	1

GRI-tunnusluvut

	2011	2010	2009
FS8 Ympäristöhyötyä tuottavat tuotteet, OP-Ilmasto-rahaston osuus kaikkien osakerahastojen pääomista (%)	1,5	2,6	3,4
EC3 Eläkevastuu, etuus pohjaisten 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

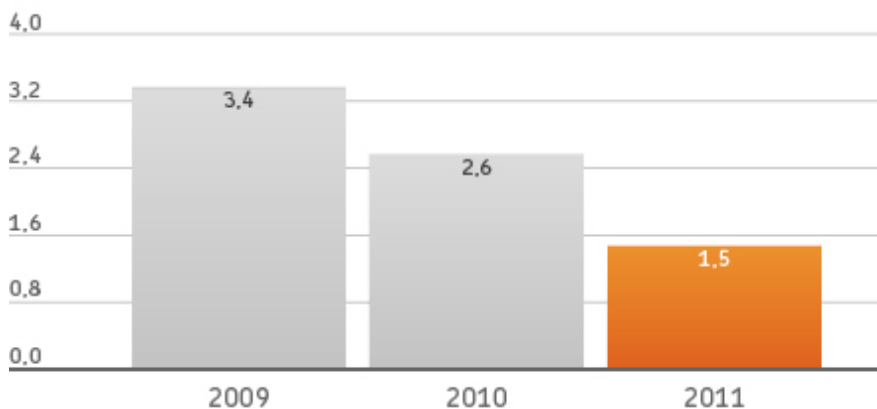
Tuoteportfolion jakaumaprosentti sektorin mukaan (FS6)

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.

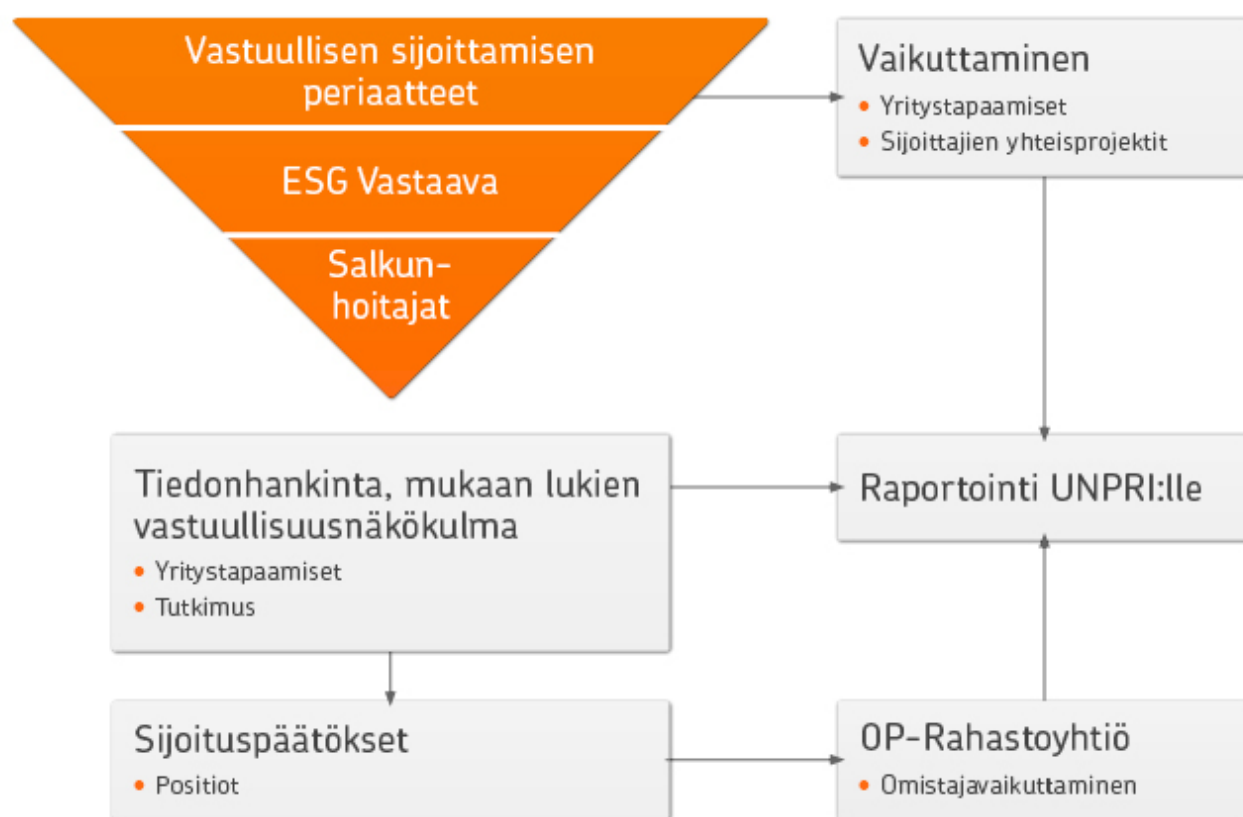
Vastuullinen sijoittaminen

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 sijoittaneet tai mahdollisesti tullaan sijoittamaan asiakkaiden varoja.

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. 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 pörssiyhtiöiden vastuullisuudesta vuonna 2011. Analyysissa 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.

Talouslukutaito (FS16)

Talouslukutaitoa edistettiin eri kohderyhmissä muun muassa oppilaitosyhteistyöllä vuoden 2011 aikana. Lisäksi osuuspankeilla on ollut pienimuotoisia paikallisia tapahtumia liittyen taloustaidon ja talouslukutaidon opettamiseen nuorille ja seniorikansalaisille. Pankeilla on ollut myös eri talouden teemoihin liittyviä tilaisuuksia yksityisasiakkaille ja yrityksille. Vuoden aikana tehtiin talouslukutaitotutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää laajasti suomalaisten raha- ja talousasioiden tuntemusta sekä oman talouden suunnittelua ja hallintaa. Tutkimusta hyödynnetään OP-Pohjola-ryhmän talouslukutaidon 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 tavarán- ja palveluntoimittajilta, 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 tavarán- ja palveluntoimittajien osuus oli 97 prosenttia ostojen arvosta. Osuus on arvioitu 100 suurimman toimittajan tietojen pohjalta. Tavarán- ja palveluntoimittajien osuudessa ei ole huomioitu Baltian toimintoja. OP-Pohjola-ryhmä on kehittämässä edelleen ostopolitiikkaansa muun muassa sisällyttämällä aiempaa tarkemmat ohjeet tavarán- ja palveluntoimittajien 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 välillistä taloudellisista vaikutuksista ovat:

- työllistäminen (uusien työpaikkojen luonti, harjoittelupaikat, kesätyöpaikat, oppisopimuskoulutus)
- hankinnat (ostot paikallisilta tavarán- ja palveluntoimittajilta)
- 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

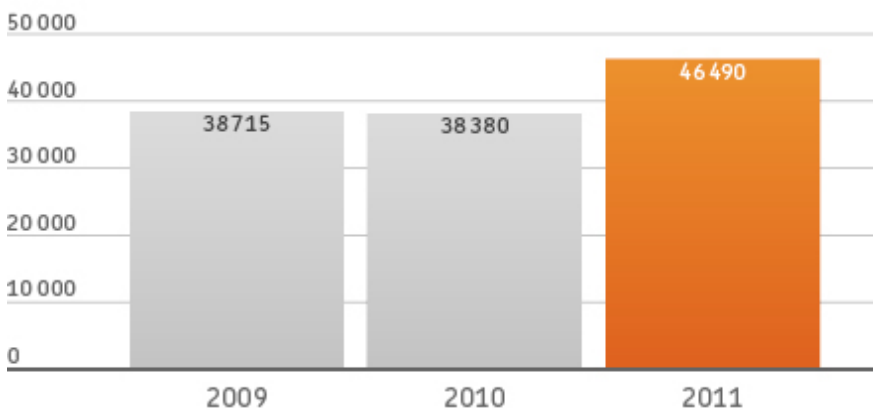
Hiilijalanjälki, kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen (EN4 ja EN16)

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).

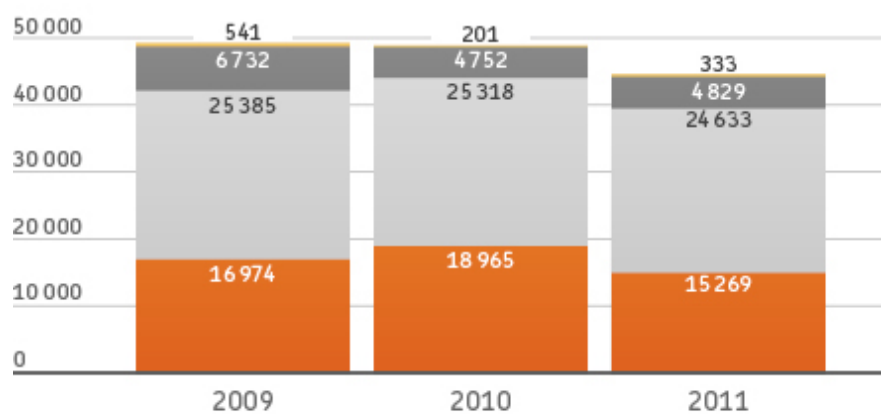
EN16 Kasvihuonekaasupäästöt, tn



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.

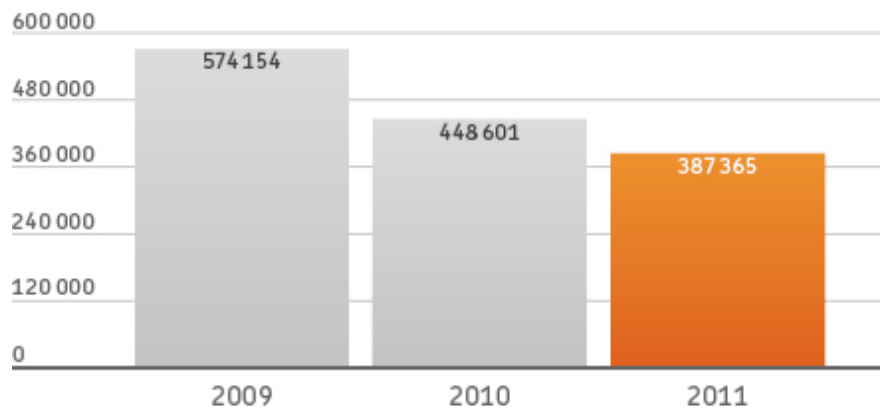
OP-Pohjola-ryhmän Helsingin suurimpien kiinteistöjen (Teollisuuskatu, Vääksyntyie, Lapinmäentie ja Hiomotie) sähkön ominaiskulutus oli 45,1 GWh (49,2).

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.

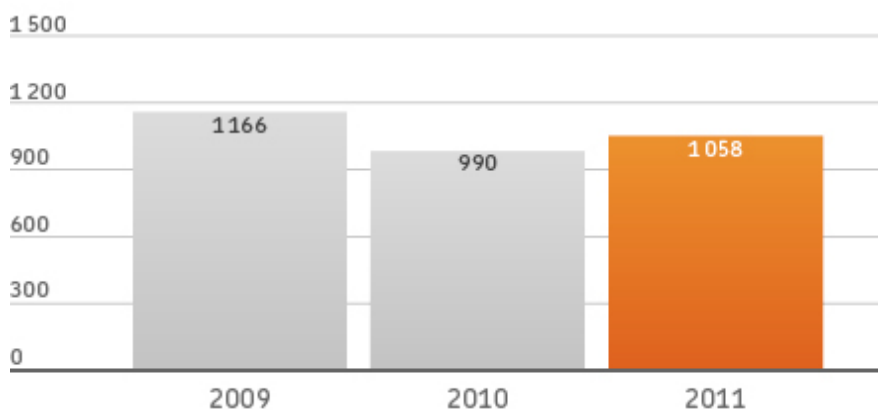
OP-Pohjola-ryhmän toiminnassa kulutetaan suuria määriä toimistopaperia. OP-Pohjola on aloittanut toimenpiteet vähentääkseen toimistopaperin kulutusta laajentamalla Green Officea koko ryhmässä ja kehittämällä sähköisiä palveluja. OP-Pohjolan toiminnossa käytettiin 387,4 tonnia (448,6 vuonna 2010) toimistopaperia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

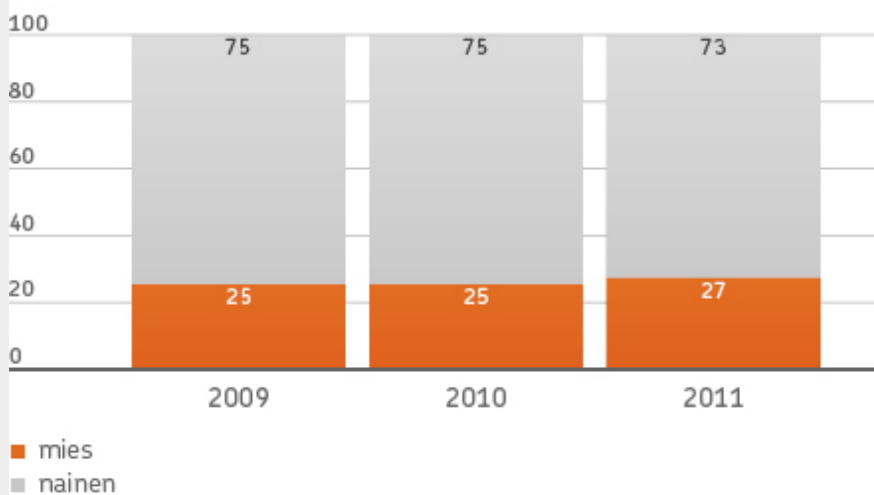
OP-Pohjola-ryhmän osuustoiminnallinen rakenne ja toimintaperiaatteet luovat hyvät edellytykset sosiaalisen vastuun toteuttamiselle. OP-Pohjolan henkilöstöjohtaminen perustuu ryhmän arvoihin ja vastuullisiin toimintatapoihin. Henkilöstöjohtamisen periaatteet ohjaavat vastuullista toimintaa ja sen kehittämistä. 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).

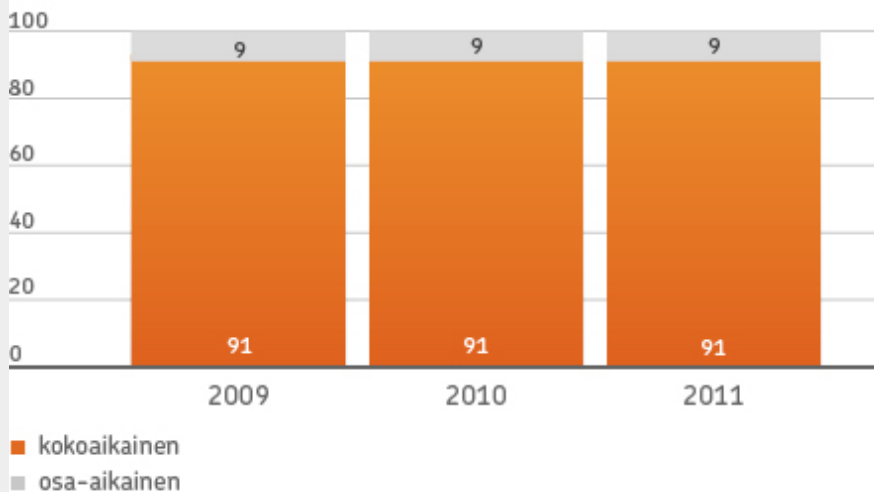
Graafi: LA1 Henkilöstön määrä, sukupuoli, %

LA1 Henkilöstön määrä, sukupuoli, %



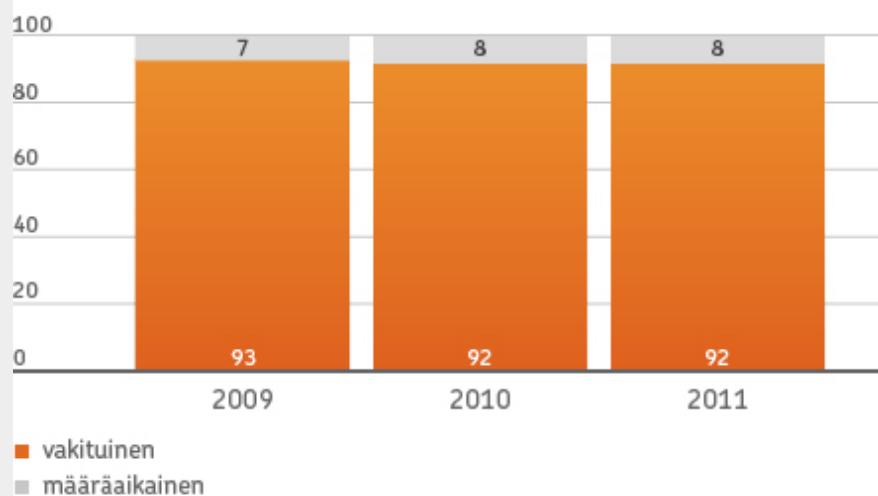
Graafi: LA1 Henkilöstön määrä, työsuhde, %

LA1 Henkilöstön määrä, työsuhde, %



Graafi: LA1 Henkilöstön määrä, työsopimus, %

LA1 Henkilöstön määrä, työsopimus, %



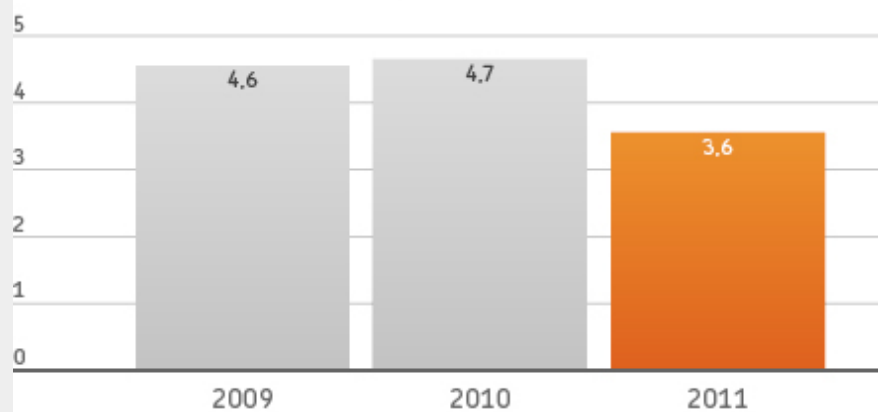
LA1 Henkilöstön määrä maan, sukupuolen, työsuhteen ja työsopimuksen mukaan Baltian toiminnoissa (%)

	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, %

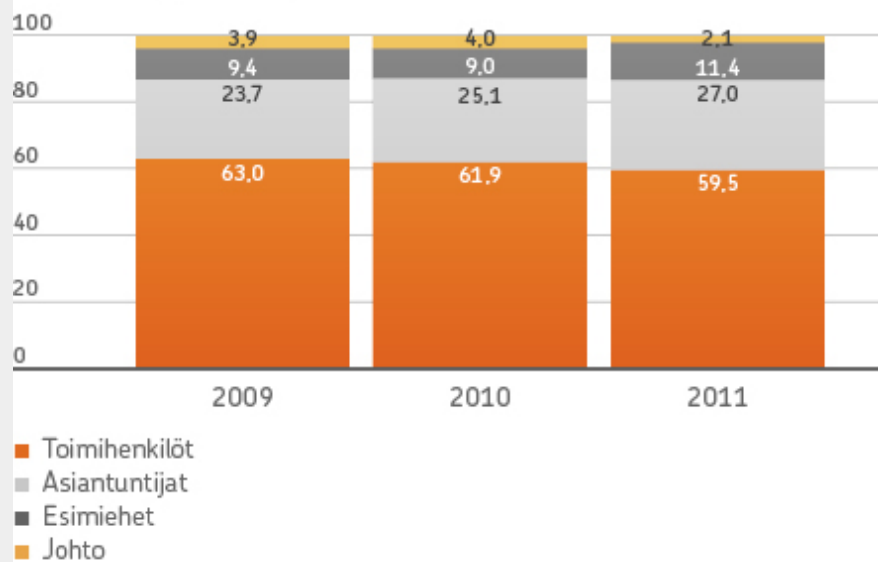
LA2 Henkilöstön vaihtuvuus, %



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).

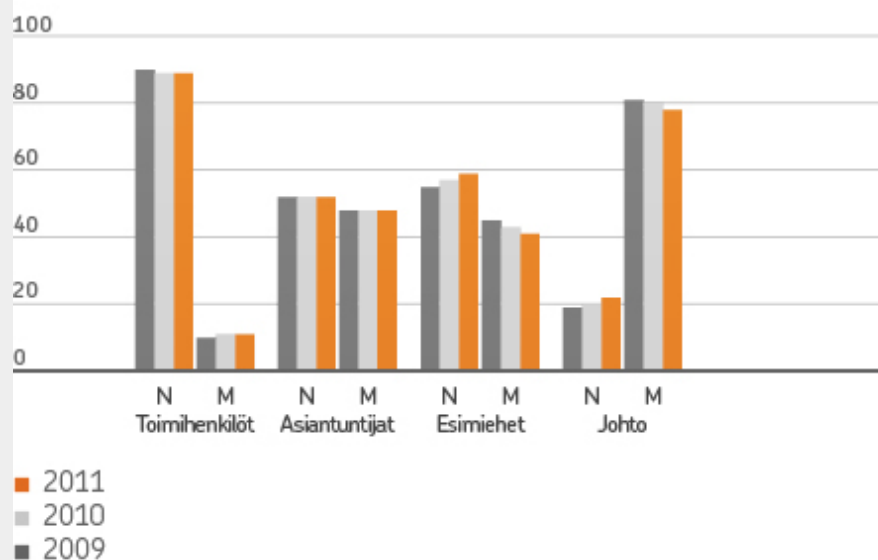
Graafi: Henkilöstöryhmien jakauma, %

Henkilöstöryhmien jakauma, %



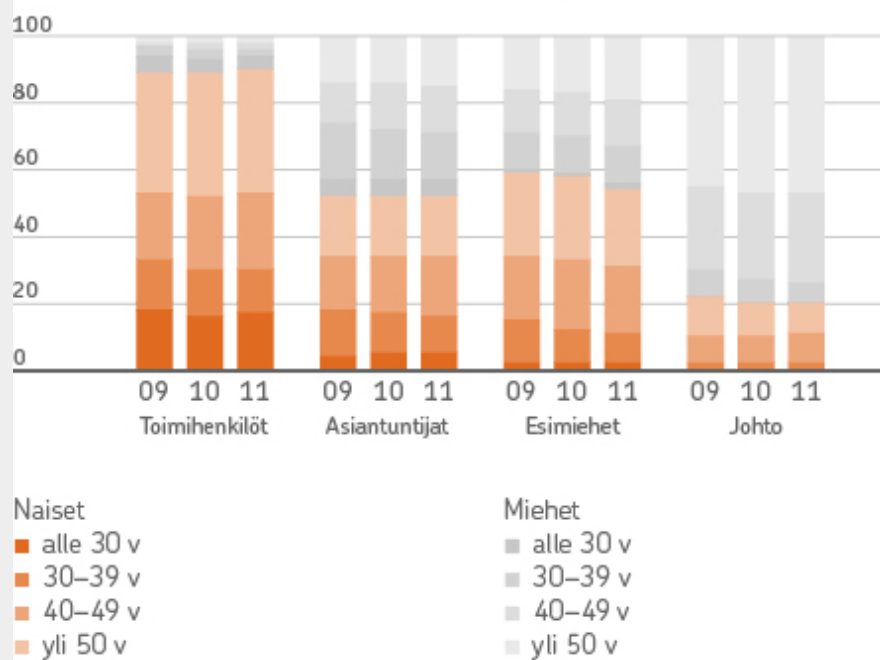
Graafi: LA13 Henkilöstöryhmien monimuotoisuus, sukupuolijakauma, %

LA13 Henkilöstöryhmien monimuotoisuus, sukupuolijakauma, %



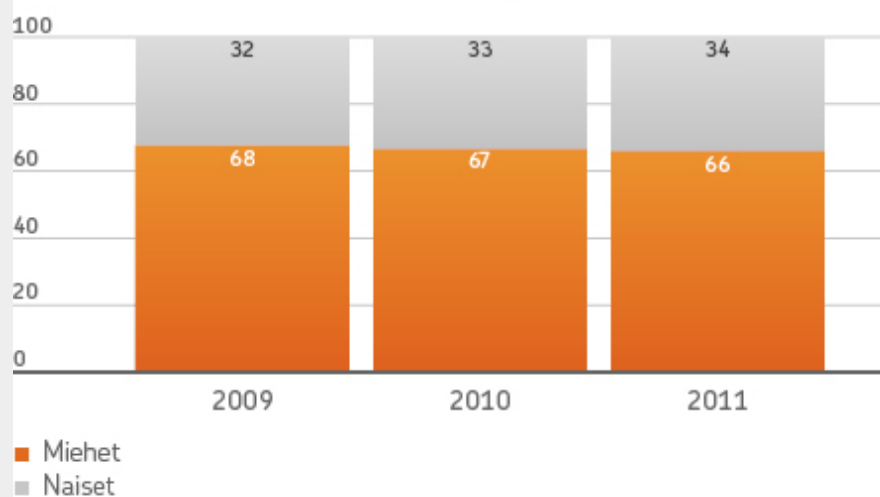
Graafi: LA13 Henkilöstöryhmien monimuotoisuus, ikäjakauma, %

LA13 Henkilöstöryhmien monimuotoisuus, ikäjakauma, %

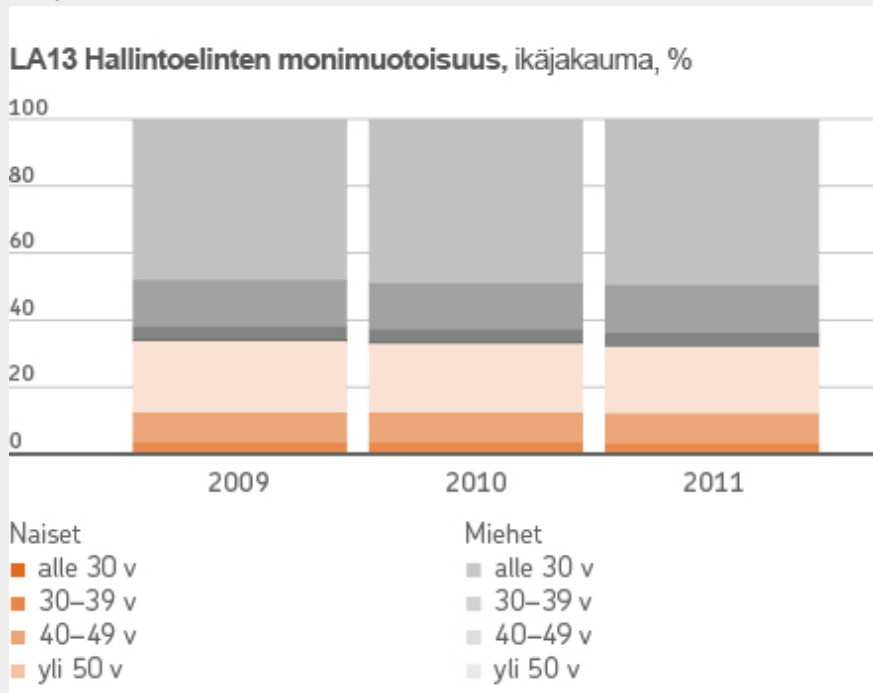


Graafi: LA13 Hallintoelinten monimuotoisuus, sukupuolijakauma, %

LA13 Hallintoelinten monimuotoisuus, sukupuolijakauma, %



Graafi: LA13 Hallintoelinten monimuotoisuus, ikäjakauma, %

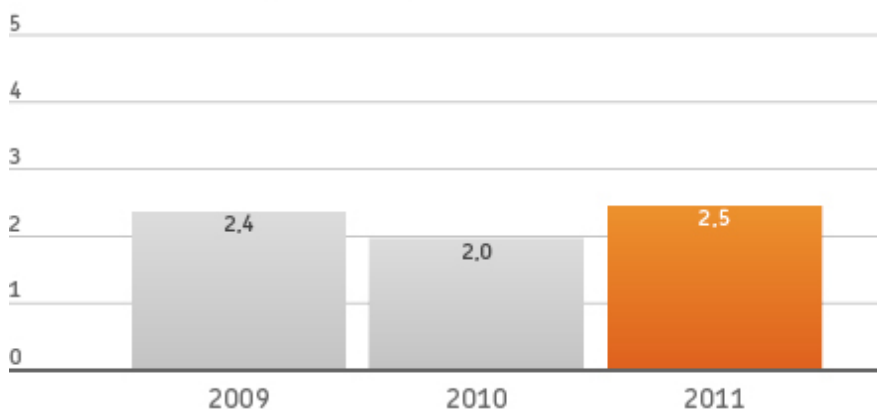


Vuonna 2011 eläkkeelle jääneiden keski-ikä oli 61,5 vuotta (61,3) ja eläkkeelle siirtyneet olivat keskimäärin 24,5 vuotta (23,3) ryhmän palveluksessa.

Osaamisen kehittäminen (LA10 ja LA12)

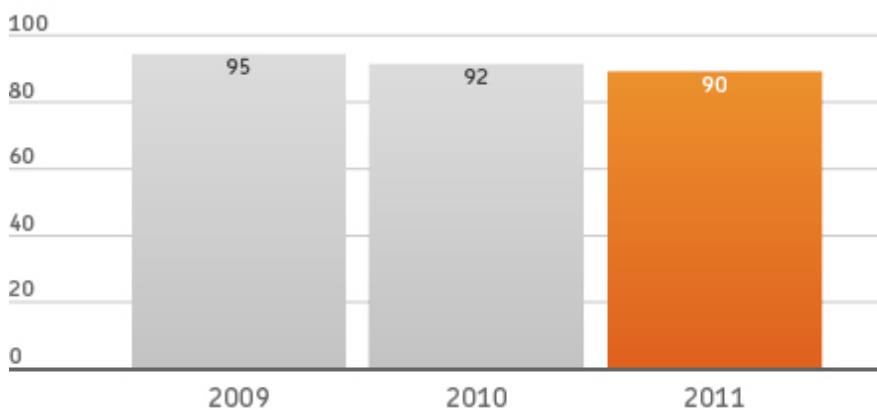
OP-Pohjola-ryhmässä henkilöstöllä on hyvät mahdollisuudet osaamisen kehittämiseen. Henkilöstön valmennuksissa on painotettu erityisesti myynti- ja vuorovaikutustaitoja, ja johtamisen kehittämisessä painopisteenä on ollut muun muassa uudistumiskyky. OP-Pohjola-ryhmä tarjoaa lisäksi henkilöstölle laajasti 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, %



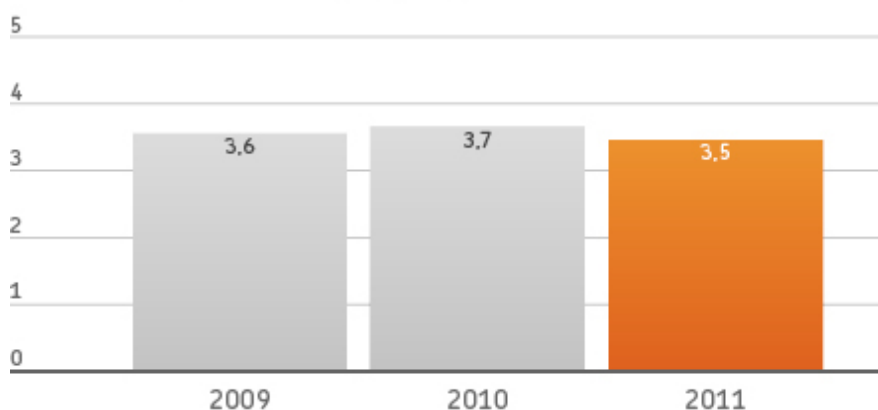
Työhyvinvointi (LA7)

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.

Sairauspoissaolojen 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 merkittävimmiksi 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-Pohjolle 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. Tunnuslukuista 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 käytettävyys raportoidaan kuukausittain häiriöttömän palveluajan prosenttiosuutena mitattavan kuukauden kokonaisminuuteista. Vuosikohtainen luku on muodostettu kuukausikohtaisten lukujen keskiarvosta.

Tuki paikallisille hankkeille on muodostettu kirjanpidon tileistä huomioimalla lahjoitukset, palkinnot sekä sponsorointi. Summasta on manuaalisesti poistettu urheilumainonnaksi luokiteltava sponsorointi 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-tilinpäätökseen 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 elinkaari päästöt

Laskennasta rajattiin ulos lomakiinteistöjen, asunto-osakeyhtiö Kuusiniementien sekä vuokrattujen automaattitilojen energiankulutus, ulkomaan toiminnot, matkat kodin ja työpaikan välillä sekä liikematkustuksesta 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, Vääksyntie, 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 työsopimuksen sekä sukupuolen ja iän mukaan.

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

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

Osaamisen kehittäminen (LA10 ja LA12)

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

OP-Pohjola-ryhmän rakenne ja hallinto

OP-Pohjola-ryhmän muodostavat osuuspankkien yhteenliittymä sekä sellaiset yritykset, joiden äänivallasta yhteenliittymään kuuluvat yhteisöt omistavat yli puolet. Näistä merkittävimpiä ovat vakuutusyhtiöt, joiden kanssa yhteenliittymä muodostaa vakuutus- ja rahoitusryhmittymän. [Lue lisää: OP-Pohjola-ryhmän juridinen rakenne](#)

Yritysten välittömät omistussuhteet OP-Pohjola-ryhmässä 1.1.2012

Omistususuus osakkeista, %	Osuus-pankit	Pohjola-konserni	OP-Pohjola osk	Ryhmä yhteensä
OP-Pohjola osk	100,0	0,0		100,0
Pohjola Pankki Oyj	15,6		37,2	53,1
Pohjola Vakuutus Oy		100,0		100,0
Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen		100,0		100,0
A-Vakuutus Oy		100,0		100,0
Seesam-yhtiöt		100,0		100,0
Pohjola Varainhoito Oy		93,0		93,0
Pohjola Corporate Finance Oy		65,0		65,0
Pohjola Kiinteistösijoitus Oy		100,0		100,0
Pohjolan IT-hankinta Oy		100,0		100,0
Pohjola Finance Estonia As		100,0		100,0
Pohjola Finance SIA		100,0		100,0
UAB Pohjolan Finance		100,0		100,0
OP-Henkivakuutus Oy	15,0	9,0	76,0	100,0
Helsingin OP Pankki Oyj			100,0	100,0
OP-Kotipankki Oyj	60,7	16,9	18,5	100,0
OP-Asuntoluottopankki Oyj			100,0	100,0
OP-Rahastoyhtiö Oy			100,0	100,0
OP IT-hankinta Oy			100,0	100,0
OP-Palvelut Oy			100,0	100,0
Osuuspankkien Keskinäinen Vakuutusyhtiö	78,5		14,9	100,0

Pohjola Pankki Oyj:n äänimäärästä osuuspankkien osuus on 13,6 % ja OP-Pohjola osk:n osuus 61,0 %.

Osuuspankkien yhteenliittymä

Osuuspankkien yhteenliittymä on talletuspankkien yhteenliittymästä annetussa laissa tarkoitettu talletuspankkien yhteenliittymä.

Yhteenliittymän muodostavat keskusyhteisönä toimiva OP-Pohjola osk ja sen konsolidointiryhmään kuuluvat yritykset, jäsenluottolaitokset sekä näiden konsolidointiryhmiin kuuluvat yritykset ja sellaiset luottolaitokset, rahoituslaitokset ja palveluyritykset, joiden äänivallasta edellä mainitut yhdessä omistavat yli puolet.

Osuuspankkien yhteenliittymään kuuluvien yritysten omien varojen vähimmäismäärää ja maksuvalmiutta valvotaan konsolidoidusti. Keskusyhteisö vastaa jäsenluottolaitosten veloista, ja jäsenluottolaitokset ovat keskinäisessä vastuussa toistensa veloista.



Osuuspankit ja OP-liitot

Osuuspankit

Osuuspankit omistavat yhteenliittymän keskusyhteisön OP-Pohjola osk:n ja ovat sen jäseniä. Yritysmuodoltaan ne ovat osuuskuntia, joissa päätöksenteko tapahtuu jäsen ja ääni -periaatteella.

Osuuspankeissa ylintä päätösvaltaa käyttää omistajajäsenistä valittu edustajisto tai osuuskunnan kokous. Se valitsee pankille hallintoneuvoston, joka puolestaan valitsee pankin hallituksen.

Pääkaupunkiseudulla vähittäispankkitoimintaa harjoittaa OP-Pohjola osk:n tytäryhtiö Helsingin OP Pankki Oyj.

OP-liitot

OP-liitot ovat osuuspankkien alueellisia yhteistyöelimiä. OP-liittoja on 16 ja yhteisömuodoltaan ne ovat rekisteröityjä yhdistyksiä. OP-liitot nimeävät ehdokkaansa OP-Pohjola osk:n hallintoneuvostoon.

Päätöksenteko osuuspankissa



OP-Pohjola osk:n tytäryhtiöt

Pohjola Pankki Oyj

Pohjola Pankki Oyj (Pohjola) on finanssipalvelukonserni, joka tarjoaa asiakkailleen pankki-, vahinkovakuutus- ja varainhoitopalveluja. Pohjolassa ylin päätösvalta on yhtiökokouksella ja sen valitsemalla hallituksella. Hallitukseen kuului vuoden 2011 lopussa kahdeksan jäsentä, joista puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja ovat myös OP-Pohjola osk:n johtokunnan jäseniä. Pohjolan liiketoimintaa johtaa toimitusjohtaja ja hänen apunaan on konsernin johtoryhmä, joka koostuu keskeisten liike- ja muiden toimintojen johtajista.

OP-Palvelut Oy

OP-Palvelut Oy tuottaa, kehittää ja ylläpitää OP-Pohjola-ryhmään kuuluvien yritysten tarvitsemia palveluja.

Muut tytäryhtiöt

Helsingin OP Pankki Oyj harjoittaa vähittäispankkitoimintaa pääkaupunkiseudulla.

OP-Henkivakuutus Oy hoitaa keskitetysti OP-Pohjola-ryhmän henki- ja eläkevakuutusliiketoimintaa ja sen kehittämistä. Yhtiön tuotevalikoimaan kuuluvat henki-, eläke- sekä sijoitus- ja riskivakuutuspalvelut.

OP-Rahastoyhtiö Oy hallinnoi OP-Pohjola-ryhmän sijoitusrahastoja. Yhtiö käyttää rahasto-osuuksien myynnissä osuuspankkien ja Helsingin OP:n palveluverkostoa sekä OP-Pohjola-ryhmän verkkopalveluita.

OP-Asuntoluottopankki Oyj myöntää osuuspankkien kautta pitkäaikaisia asuntoluottoja turvaavia vakuuksia vastaan. Pankki rahoittaa toimintaansa laskemalla liikkeeseen kiinteistövakuudellisia joukkovelkakirjalainoja.

OP-Kotipankki Oyj tuottaa vakuudettomat kuluttajarahoituspalvelut osuuspankkien henkilöasiakkaille.

Muut yhteisöt

OP-Eläkekassa huolehtii OP-Pohjola-ryhmän lakisääteisestä eläketurvasta ja OP-Eläkesäätiö toimintapiiriinsä kuuluvien henkilöiden lisäeläketurvasta.

Osuuspankkien Keskinäinen Vakuutusyhtiö on OP-Pohjola-ryhmän sisäinen vakuutusyhtiö. Se on osa ryhmän sisäistä riskienhallintajärjestelmää.

OP-Pohjola-ryhmän hallinnointiperiaatteet – Corporate Governance

OP-Pohjola-ryhmän ja sen keskusyhteisön OP-Pohjola osk:n päätöksenteko ja hallinto perustuvat voimassa olevien Suomen lakien ja niiden nojalla annettujen normien noudattamiseen. OP-Pohjola-ryhmän toimintaa säätelevät etenkin laki talletuspankkien yhteenliittymästä, laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista, laki luottolaitostoiminnasta, vakuutusyhtiölaki ja osuuskuntalaki. OP-Pohjola osk:n tytäryhtiö Pohjola Pankki Oyj (Pohjola) noudattaa yhtiöjärjestyksensä lisäksi julkisesti noteerattuja yhtiöitä koskevia säädöksiä ja ohjeita ja on laatinut omat hallinnointiperiaatteensa.

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

Hallinnointiperiaatteissa kuvataan OP-Pohjola-ryhmän ja sen keskeisten osien rakenne ja tehtävät, keskeisten hallintoelinten tehtävät ja vastualueet, tytäryhtiöiden hallintoperiaatteet, ryhmä- ja konserniohjauksen periaatteet sekä sisäinen valvonta ja taloudellinen raportointi. Hallinnointiperiaatteiden avulla OP-Pohjola-ryhmä varmistaa toimintansa avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Nämä Hallinnointiperiaatteet ovat saatavilla OP-Pohjola-ryhmän internet-sivuilla osoitteessa [Op.fi > OP-Pohjola-ryhmä > OP-Pohjola-ryhmä > OP-Pohjola osk > Hallinnointi > Corporate Governance -periaatteet](#).

Johtokunta



Reijo Karhinen, s. 1955

Pääjohtaja, OP-Pohjola osk:n toimitusjohtaja

- Puheenjohtaja
- Johtokunnassa vuodesta 1994
- Vastuualueena strateginen ohjaus: ryhmän strateginen ohjaus, ryhmäyhtenäisyys ja sidosryhmäsuhteet
- Pohjolan hallituksen puheenjohtaja
- Vuorineuvos, kauppatieteiden maisteri, Turun kauppakorkeakoulun kunniatohtori

Keskeinen aiempi työkokemus:

- Osuuspankkikeskus osk: toimitusjohtaja 1997–2006, toiminnonjohtaja 1994–1996
- Kuopion Osuuspankki: toimitusjohtaja 1990–1994
- Savonlinnan Osuuspankki: toimitusjohtaja 1988–1990
- Varkauden Osuuspankki: toimitusjohtaja 1985–1988
- Juvan Osuuspankki: apulaisjohtaja 1979–1984

Keskeiset luottamustehtävät:

- Finanssialan Keskusliitto: hallituksen varapuheenjohtaja
- Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen: hallituksen jäsen
- Keskuskauppakamari: hallituksen varapuheenjohtaja
- Savonlinnan Oopperajuhlat Oy: hallituksen varapuheenjohtaja
- Luottokunta: hallintoneuvoston jäsen
- HelsinkiMissio: valtuuskunnan puheenjohtaja
- Unico Banking Group: hallituksen jäsen

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 1.1.2011 52 802 kpl ja 31.12.2011 52 802 kpl



Tony Vepsäläinen, s. 1959

Liiketoimintajohtaja ja pääjohtajan varamies

- Varapuheenjohtaja
- Johtokunnassa vuodesta 2006
- Vastuualueena liiketoiminnan ja palvelutuotannon ohjaus: asiakkuudet, liiketoiminta, palvelukanavat, palvelutuotanto ja strategiset tytäryhtiöt
- Pohjolan hallituksen varapuheenjohtaja
- Oikeustieteen kandidaatti, eMBA

Keskeinen aiempi työkokemus:

- OP-Keskus osk: toimitusjohtaja 2007–2010
- Tampereen Seudun Osuuspankki: toimitusjohtaja 1998–2006
- Turun Seudun Osuuspankki: varatoimitusjohtaja 1996–1998
- Kuopion Osuuspankki: pankinjohtaja 1993–1996
- Suomen Säästöpankki SSP Oy: aluejohtajan varamies 1992–1993
- Pohjois-Savon Säästöpankki: esimiestehtävät 1985–1992

Keskeiset luottamustehtävät:

- Luottokunta: hallituksen varapuheenjohtaja
- Suomen Kulttuurirahasto: hallituksen jäsen

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:
A-osakkeita 1.1.2011 8 665 kpl ja 31.12.2011 8 665 kpl



Tom Dahlström, s. 1970

Strategiajohtaja

- Johtokunnassa vuodesta 2010
- Vastuualueena suunnittelun ja kehittämisen ohjaus: strateginen suunnittelu, kehittämisen ohjaus, HR-ohjaus, tietohallinto, makrotalouden seuranta, toimiala- ja kilpailijaseuranta sekä tutkimustoiminta
- Valtiotieteiden tohtori

Keskeinen aiempi työkokemus:

- OP-Pohjola-ryhmä: eri asiantuntija- ja esimiestehtävät 2000–2010

Keskeiset luottamustehtävät: -

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 1.1.2011 124 kpl ja 31.12.2011 124 kpl



Carina Geber-Teir, s. 1972

Viestintäjohtaja

- Johtokunnassa vuodesta 2009
- Vastuualueena identiteetti ja viestintä: brändi, markkinointi, viestintä ja yhteiskuntavastuu
- Valtiotieteiden maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

- Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma: viestintäjohtaja 2002–2009

Keskeiset luottamustehtävät:

- Finanssialan Keskusliitto: viestintätoimikunnan jäsen

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 1.1.2011 – kpl ja 31.12.2011 – kpl



Harri Luhtala, s. 1965

Talousjohtaja

- Johtokunnassa vuodesta 2007
- Vastuualueena talouden ohjaus: tasehallinta ja talouden ohjaus, keskuspankkitoiminta, normipohjainen ohjaus, omistukset ja ryhmätehokkuus
- Kauppatieteiden maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

- OP-Pohjola-ryhmä: eri asiantuntija- ja esimiestehtävät 1989–2007

Keskeiset luottamustehtävät:

- Talletussuojarahasto: hallituksen puheenjohtaja
- Elinkeinoelämän keskusliitto EK: talous- ja verovaliokunnan jäsen
- Finanssialan Keskusliitto: taloustoimikunnan puheenjohtaja

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 1.1.2011 4 677 kpl ja 31.12.2011 4 677kpl



Erik Palmén, s. 1959

Riskienhallintajohtaja

- Johtokunnassa vuodesta 2010
- Vastuualueena riskienhallinnan ohjaus: vakavaraisuuden hallinta, riskienhallinnan menetelmät, riskilajit, riskiasema ja yhteisvastuu
- Kauppatieteiden maisteri, diplomi-insinööri

Keskeinen aiempi työkokemus:

- Nordea Pankki Suomi Oyj: eri asiantuntija- ja esimiestehtävät 1987–2009

Keskeiset luottamustehtävät: -

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 14.6.2011 - kpl ja 31.12.2011 - kpl



Heikki Vitie, s. 1952

Hallintojohtaja

- Johtokunnassa vuodesta 1994
- Vastuualueena hallinto: keskusyhteisön talous, keskusyhteisön henkilöstö, työmarkkinatoiminta ja toimitilat
- Varatuomari, ekonomi

Keskeinen aiempi työkokemus:

- OP-Keskus osk: Varatoimitusjohtaja, toimitusjohtajan varamies ja ICT- ja henkilöstöpalveluista vastaava johtaja 2007–2010
- Osuuspankkikeskus osk: toiminnonjohtaja Palvelutoiminnoissa 2001–2006, Ryhmähallintotoiminnoissa 1995–2001 ja Johdon tukipalveluissa 1993–1994
- Osuuspankkien Keskuspankki: johtokunnan sihteeri 1985–1992
- OP Pohjola-ryhmä: eri asiantuntija- ja esimiestehtävät 1979–1993

Keskeiset luottamustehtävät:

- Finanssialan Keskusliitto: työmarkkinajohtokunnan jäsen
- Oy Porasto Ab: hallituksen puheenjohtaja
- Talletussuojarahasto: valtuuskunnan puheenjohtaja

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 1.1.2011 6 366 kpl ja 31.12.2011 6 366 kpl



Markku Koponen, s. 1957

Lakiasiaainjohtaja

- Varajäsen
- Johtokunnan ja hallintoneuvoston sihteeri
- Johtokunnassa vuodesta 2009
- Vastuualueena lakiasiat ja edunvalvonta
- Varatuomari, eMBA

Keskeinen aiempi työkokemus:

- Osuuspankkikeskus osk: viestinnästä vastaava pankinjohtaja 1998–2009
- Osuuspankkikeskuksen (ja edeltäjän) johtokunnan ja hallintoneuvoston sihteeri 1996 lähtien
- Osuuspankkien Keskuspankki Oyj: johtokunnan sihteeri 1996–2006
- Pohjola Pankki Oyj (OKO Pankki Oyj): hallituksen sihteeri 2006 lähtien
- OKO ja Opstock Oy: emissiorahoituspäällikkö ja emissiojohtaja 1989–1996
- OP Pohjola-ryhmä: eri asiantuntija- ja esimiestehtävissä 1985–1989

Keskeiset luottamustehtävät:

- HSO-säätiö: hallituksen puheenjohtaja
- Helia-säätiö: varapuheenjohtaja
- EACB: Executive Committee

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 1.1.2011 2 061 kpl ja 31.12.2011 2 061 kpl



Leena Kallasvuo, s. 1956

Tarkastusjohtaja

- Osallistunut johtokunnan kokouksiin vuodesta 2010
- Vastuualueena tarkastus
- Kauppatieteiden maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

- Finanssivalvonta (Rahitustarkastus): eri asiantuntija- ja esimiestehtävät 2005–2010
- Trema Finland Oy 2000–2005
- Aktia säästöpankki 1997–2000
- Säästöpankkien Keskus-Osake-Pankki 1983–1996

Keskeiset luottamustehtävät:

- Sisäiset Tarkastajat ry:n hallituksen jäsen 2011–

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 1.1.2011 - kpl ja 31.12.2011 - kpl

OP-Pohjola osk:n hallintoneuvosto

OP-Pohjola osk:n hallintoneuvoston jäsenet ja toimikaudet 29.3.2011

Etelä-Pohjanmaa

- Jorma Vierula, johtaja, Seinäjoki, 2009–2012
- Jussi Ruuhela, toimitusjohtaja, Alavus, 2009–2012*

Etelä-Suomi

- Vesa Lehikoinen, toimitusjohtaja, Janakkala, 2011–2014, hallintoneuvoston varapuheenjohtaja
- Tomi Korpisaari, toimitusjohtaja, Hausjärvi, 2009–(2012)*
- Jorma Pitkälä, maakuntaneuvos, Hämeenkoski, 2009–(2012)*

Kaakkois-Suomi

- Jarmo Partanen, professori, Lemi, 2009–2012
- Kyösti Harju, maanviljelysneuvos, Lappeenranta, 2009–(2012)*
- Marjo Partio, toimitusjohtaja, Jaala, 2009–(2012)*

Kainuu

- Mervi Väisänen, markkinoinnin lehtori, Sotkamo, 2010–2013

Keski-Pohjanmaa

- Hannu Simi, suunnittelija, Alavieska, 2010–2013

Keski-Suomi

- Jaakko Pehkonen, professori, Jyväskylä, 2011–2014, hallintoneuvoston varapuheenjohtaja
- Heikki Rosti, toimitusjohtaja, Jämsä, 2009–(2012)*

Lappi

- Pekka Ahvenjärvi, asianajaja, Tornio, 2010–2013
- Markku Salomaa, toimitusjohtaja, Rovaniemi, 2009–(2012)*

Pirkanmaa

- Ari Kakkori, toimitusjohtaja, Virrat, 2011–2014
- Timo Viitanen, rehtori, Pälkäne, 2009–(2012)*

Pohjois-Karjala

- Seppo Laaninen, rehtori, Nurmes, 2011–2014
- Paavo Pelkonen, professori, Joensuu, 2009–(2012)*

Pohjois-Pohjanmaa

- Paavo Haapakoski, liikuntaneuvos, Pyhäjoki, 2010–2013, hallintoneuvoston puheenjohtaja
- Timo Levo, kauppaneuvos, Oulu, 2009–(2012)*

Pohjois-Savo

- Matti Pulkkinen, sairaanhoitopiirin johtaja, Kuopio, 2010–2012
- Antti Hult, toimitusjohtaja, Kuopio, 2009–(2012)*

Satakunta

- Marita Marttila, johtava hoitaja, Vampula, 2011–2014
- Juhani Suoramaa, rakennusneuvos, Rauma, 2009–(2012)*
- Jarmo Tuovinen, talousneuvos, Harjavalta, 2009–(2012)*

Suur-Savo

- Kari Manninen, toimitusjohtaja, Mikkeli, 2009–2012
- Markku Lehtosaari, kunnallisneuvos, Savonlinna, 2009–(2012)*

Sydkusten

- Ola Eklund, tuotejohtaja, Karjaa, 2010–2013

Varsinais-Suomi

- Juha Pullinen, toimitusjohtaja, Pöytyä, 2011–2012
- Irja Hirsinummi, toimitusjohtaja, Tarvasjoki, 2009–(2012)*
- Mauri Kontu, yrittäjä, Uusikaupunki, 2009–(2012)*

Österbotten

- Bo Storsjö, maanviljelijä, Kristiinankaupunki, 2010–2013

Muut jäsenet:

- Timo Parmasuo, hallituksen puheenjohtaja, Espoo, 2011–2014

Hallintoneuvoston jäsenten toimikausi on kolme vuotta.

* Pankkien vakavaraisuuden perusteella valitut jäsenet, joiden toimikausi on enintään kolme vuotta. Toimikausi voi päättyä aiemmin, mikäli OP-liittojen välinen paikkajako muuttuu.

Hallintoneuvosto



Hallintoneuvoston kokous

OP-Pohjola osk:n hallintoneuvosto valvoo johtokunnan ja toimitusjohtajan hoitamaa OP-Pohjola osk:n hallintoa ja sitä, että sitä johdetaan asiantuntevasti ja huolellisesti lain ja OP-Pohjola-ryhmän edun mukaisesti. Lisäksi hallintoneuvosto vahvistaa OP-Pohjola-ryhmän strategian, muut yhteiset tavoitteet ja toimintalinjaukset, valitsee ja vapauttaa toimitusjohtajana toimivan pääjohtajan, johtokunnan muut jäsenet ja varajäsenet sekä tarkastustoiminnasta vastaavan johtajan sekä hoitaa muut OP-Pohjola osk:n säännöissä hallintoneuvostolle määrätyt tehtävät.

OP-Pohjola osk:n hallintoneuvostoon kuuluu vähintään 32 ja enintään 36 osuuskunnan kokouksen valitsemaa jäsentä. Hallintoneuvostossa on vähintään 16 ja enintään 20 jäsentä siten, että jokaisen OP-liiton alueelta on yksi jäsen. Lisäksi hallintoneuvostossa on OP-liittojen alueelta 16 jäsentä siten, että paikkajako OP-liittojen kesken määräytyy näiden jäsenpankkien vakavaraisuuden perusteella. Hallintoneuvosto valitsee keskuudestaan puheenjohtajan ja kaksi varapuheenjohtajaa.

