



Merkki hyvästä ryhmästä *

OP-Pohjola-ryhmän vuosikatsaus 2010



Sisältö

OP-Pohjola-ryhmän vuosi 2010

OP-Pohjola-ryhmä	1
Suomalainen menestystarina	10
Vuosi 2010	12
Pääjohtajan katsaus	16
Toimintaympäristö	18
Keskeisiä tapahtumia 2010	21
Strategia	22
Riskienhallinta	29
Brändi	33
Finanssialan lyhyt sanakirja	34

Vastuullisuus

Vastuullisuuden johtaminen	38
Asiakkaat ja omistajuus	41
Tuotteet, palvelut, kanavat	46
Henkilöstö ja johtaminen	50
Ympäristö ja ilmasto	55
Paikallisyhteisöt ja yhteiskunta	63

Liiketoiminnot

Katsaus tuote- ja palvelukehitykseen	71
Tuote- ja palveluportfolio	72
Palveluverkko	73
Pankki- ja sijoituspalvelut	77
Henkivakuutus	89
Vahinkovakuutus	95
Pohjola lyhyesti	106

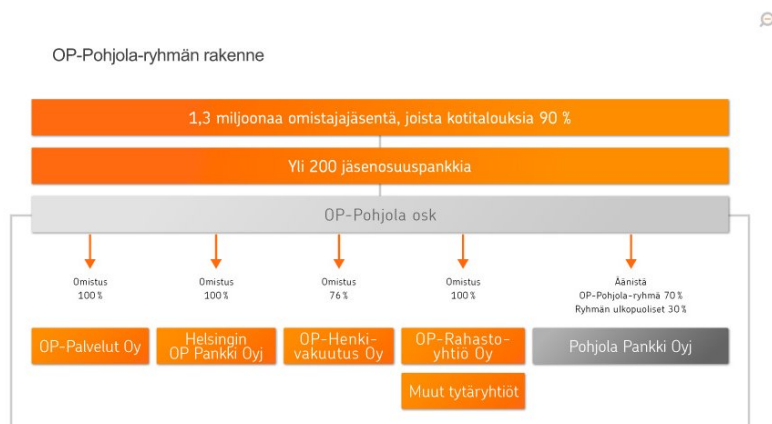
Rakenne ja hallinto

OP-Pohjola-ryhmän rakenne ja hallinto	107
Johtokunta	115
Hallintoneuvosto	125

OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti

OP-Pohjola-ryhmässä pankki- ja vahinkovakuutus-liiketoiminta on yhdistetty uudella ja innovatiivisella sekä asiakkaiden arvostamalla tavalla. Suomen suurin finanssiryhmä tarjoaa asiakkailleen parhaat keskittämisedut sekä maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden. Ryhmän liiketoiminta on jaettu kolmeen alueeseen, jotka ovat pankki- ja sijoituspalvelut, henkivakuutus sekä vahinkovakuutus.

Ryhmän toiminta perustuu osuustoiminnallisuuteen; yhdessä tekemiseen ja menestyksen jakamiseen kaikkien kesken. OP-Pohjolan perustehtävä on edistää omistajajäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Pitkäjänteinen asiakkaan ajatteleminen näkyy myös jatkuvana uudistumisena. Palveluja ja tuotteita kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.



Osuuspankit

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

Osuuspankki tavoittelee kannattavuutta tarjoamalla laadukkaita ja kilpailukykyisiä palveluita asiakkailleen. Tavoitteena ei ole lyhyen aikavälin voitto, vaan jatkuva menestys yhdessä asiakkaiden kanssa. Osuuspankkien liiketoiminnan tuotto käytetään omistajajäsenten hyväksi; tuotteiden, palvelujen ja etujen kehittämiseen.

OP-Pohjola osk

OP-Pohjola osk on osuuspankkien yhteenliittymän keskusyhteisö. Se pitää huolen siitä, että päätökset tehdään ja toteutetaan niin, että taloudellisen hyvinvoinnin lisäksi harkinnan lähtökohdaksi otetaan myös asiakkaiden muut tarpeet. Sen tehtävänä on valvoa ja ohjata ryhmän liiketoimintaa yhteisesti sovitun strategian mukaisesti, kannattavasti ja riskit halliten sekä yhteiset pelisäännöt ja lain vaatimukset täyttäen. OP-Pohjola osk myös luotaa toimintaympäristöä, kerää tietoa toimialan muutoksista ja markkinoista sekä vastaa ryhmän yrityskuvasta, maineesta, identiteetistä ja brändeistä.

OP-Pohjola osk:n johto



Kaavioita aiheesta

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>



Suunnittelun ja kehittämisen ohjaus



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Identiteetti ja viestintä



Talouden ohjaus



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Hallinto



Riskienhallinnan ohjaus



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Lakiasiat ja edunvalvonta



Tarkastus



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

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 35 000.

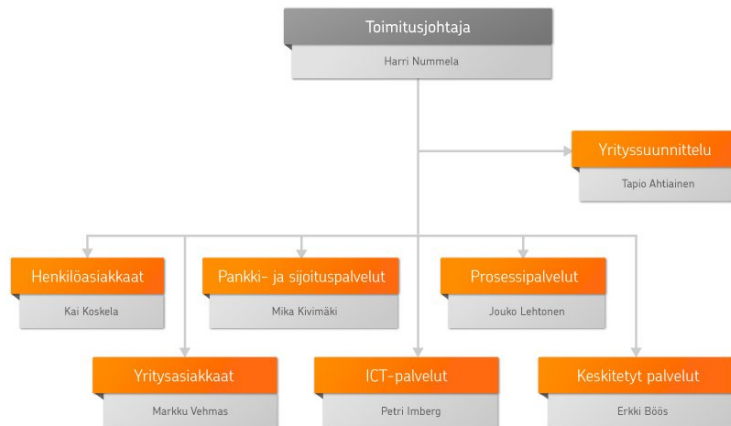
Pohjola Vakuutus Oy on Pohjola Pankki Oyj:n tytäryhtiö. Se harjoittaa vahinkovakuutustoimintaa Suomessa ja tarjoaa kattavaa vakuutusturvaa sekä henkilö-, yritys- että yhteisöasiakkaille. Pohjola-konsernin vahinkovakuutustoiminnan muodostavat Pohjola Vakuutuksen lisäksi A-Vakuutus, Eurooppalainen sekä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

[Lue lisää](#)

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.

OP-Palvelut Oy:n johto

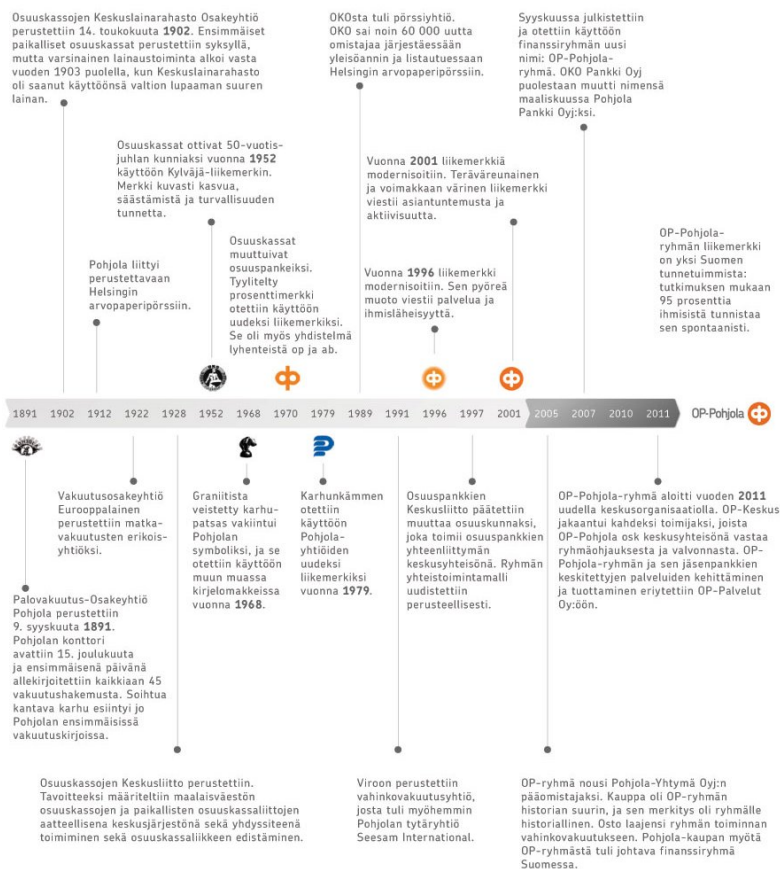


Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Vahva suomalainen menestystarina



Vahva suomalainen menestystarina

1891

Palovakuutus-Osakeyhtiö Pohjola perustettiin 9. syyskuuta 1891. Pohjolan konttori avattiin 15. joulukuuta ja ensimmäisenä päivänä allekirjoitettiin kaikkiaan 45 vakuutushakemusta. Soihtua kantava karhu esiintyi jo Pohjolan ensimmäisissä vakuutuskirjoissa.

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

Pohjola liittyi perustettavaan Helsingin arvopaperipörssiin.

1922

Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen perustettiin matkavakuutusten erikoisyhtiöksi.

1928

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

1952

Osuuskassat ottivat 50-vuotisjuhlan kunniaksi vuonna 1952 käyttöön Kylväjä-liikemerkin. Merkki kuvasti

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosisikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

kasvua, säästämistä ja turvallisuuden tunnetta.

1968

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

1970

Osuuskassat muuttuivat osuuspankeiksi. Tyylielty prosenttimerkki otettiin käyttöön uudeksi liikemerkiksi. Se oli myös yhdistelmä lyhenteistä op ja ab.

1979

Karhunkämmen otettiin käyttöön Pohjola-yhtiöiden uudeksi liikemerkiksi vuonna 1979.

1989

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

1991

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

1996

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

1997

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

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.

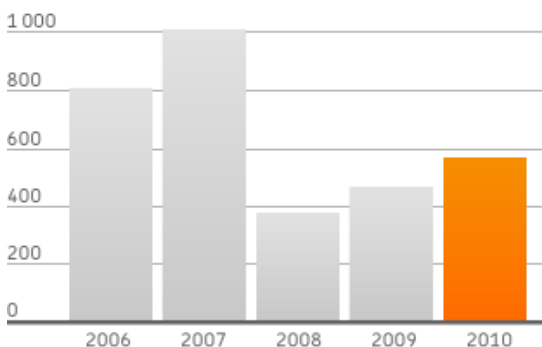
Vuosi 2010

- OP-Pohjola-ryhmän tulos oli vahvassa kasvussa: tulos ennen veroja kasvoi 24 prosenttia 575 miljoonaan euroon. Viimeisellä vuosineljänneksellä tulos kaksinkertaistui vuotta aiemmasta.
- Tuotot kasvoivat 6 prosenttia. Korkokate taittui kasvuun vuoden lopussa. Muiden tuottojen 28,1 prosentin kasvu oli erittäin vahvaa. Kulukasvu oli 3 prosenttia.
- Saamisten arvonalentumiset pienenevät 17 prosenttia 149 miljoonaan euroon.
- OP-Pohjola-ryhmän pankki- ja vakuutustoiminnan yhteisten asiakkaiden määrä kasvoi vuonna 2010 enemmän kuin koskaan aiemmin. Viidessä vuodessa yhteisten asiakkaiden määrä on kasvanut 65 prosenttia.
- OP-Pohjola-ryhmän markkinaosuus vahvistui merkittävästi henkivakuutuksessa, kasvoi luotoissa, pysyi ennallaan sijoitusrahastoissa ja laski talletuksissa. Vahinkovakuutuksessa henkilöasiakkaiden maksutulon voimakas kasvu jatkui.
- Ryhmän vakavaraisuus vahvistui edelleen; vakavaraisuus ensisijaisilla omilla varoilla oli 12,8 prosenttia. Vahva vakavaraisuus tukee ryhmän kilpailuasemaa finanssitoimialan sopeutuessa sääntelyn kiristymiseen.
- Talouden näkymät ovat parantuneet selvästi. Ryhmän vuoden 2011 tuloksen arvioidaan muodostuvan paremmaksi kuin vuonna 2010. Suurimmat epävarmuudet liittyvät kansainvälisten sijoitus- ja rahoitusmarkkinoiden epävarmuuteen.

Graafeja aiheesta

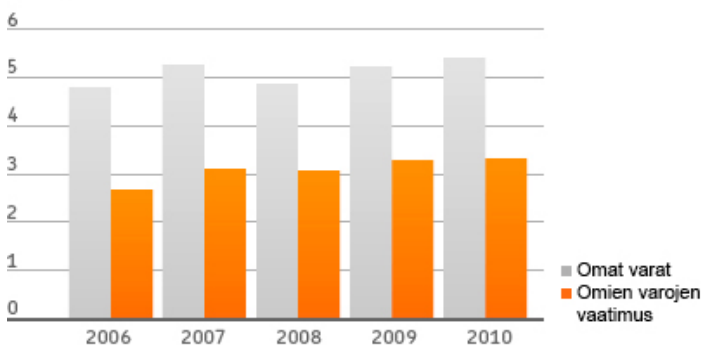
Tulos ennen veroja

milj. €



Omat varat

mrd. €



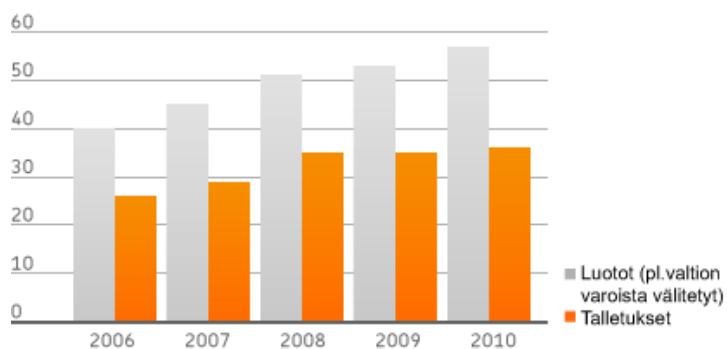
Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

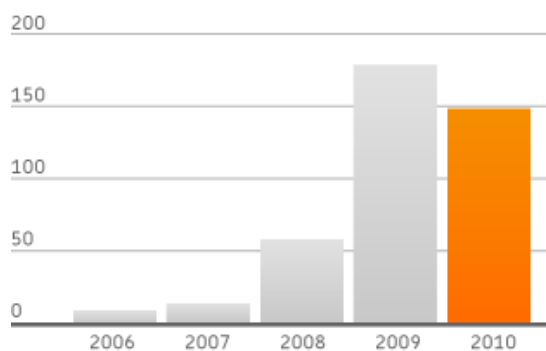
Luotot ja talletukset

mrd. €



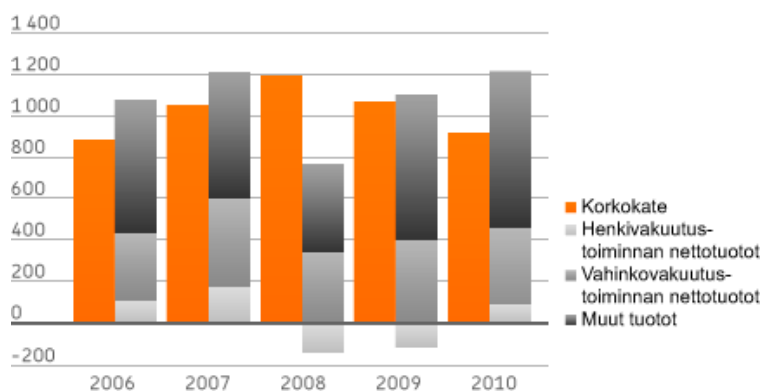
Saamisten arvonalentumiset

milj. €



Korkokate ja muut tuotot

milj. €



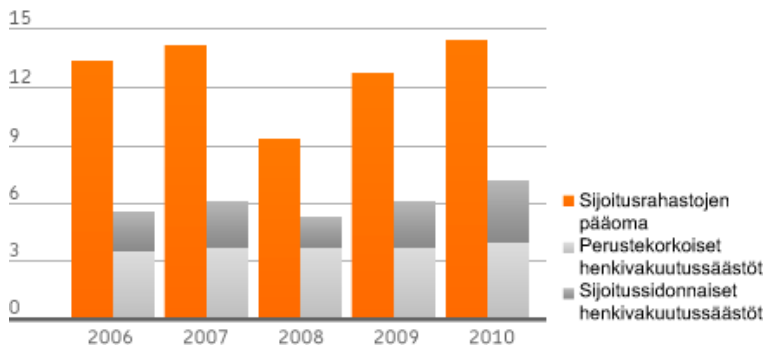
Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Henkivakuutustoiminnan vakuutussäästöt ja sijoitusrahastojen pääoma

mrd. €



OP-Pohjola-ryhmän avainlukuja

	1–12/2010	1–12/2009	Muutos
Tulos ennen veroja, milj. € ²	575	464	24,0
Pankki- ja sijoituspalvelutoiminta	367	471	-22,0
Vahinkovakuutus	83	102	-19,4
Henkivakuutus	43	-159	
Asiakkaalle myönnettyt bonukset, milj. € ²	151	142	6,3
Oman pääoman tuotto (ROE), % ¹	6,8	5,9	0,9
Oman pääoman tuotto käyvin arvoin, % ¹	9,4	14,7	-5,3
Kulut/tuotot, % (pankki- ja sijoituspalvelutoiminta) ¹	57	53	4,4
Henkilöstö keskimäärin ²	12 468	12 632	-1,3

	31.12.2010	31.12.2009	Muutos
Tase, mrd. € ²	84,0	80,4	4,4
Vakavaraisuus, % ¹	12,8	12,6	0,2
Vakavaraisuus ensisijaisin omin varoin, % ¹	12,8	12,6	0,2
Omien varojen suhde omien varojen vähimmäismäärään ³	1,70	1,58	0,12
Järjestämättömät saamiset luotto- ja takauskannasta, % ¹	0,3	0,4	-0,1
Markkinaosuus, % ¹			
Luottokannasta	33,0	32,7	0,3
Talletuskannasta	32,5	33,2	-0,7
Sijoitusrahastojen pääomista	23,4	23,4	0,0
Henki- ja eläkevakuutuksen vakuutussäästöistä	21,3	20,0	1,3

	1–12/2010	1–12/2009	Muutos
Henki- ja eläkevakuutuksen maksutulosta, %	38,6	25,2	13,4

Muutos

¹ prosenttiyksikköä

² prosenttia

³ suhdeluvun muutos

Tulos ennen veroja kasvoi 24 prosenttia ja oli 575 miljoonaa euroa. Ryhmän tuotot kasvoivat korkokatteen 14 prosentin supistumisesta huolimatta 6 prosenttia. Korkokatteen lasku taittui vuoden jälkipuoliskolla hitaaseen kasvuun. Tulos käyvin arvoin ennen veroja pieneni 800 miljoonaan euroon, mutta oli kuitenkin ryhmän historian toiseksi paras.

Pankkitoiminnan tulos ennen veroja supistui vuotta aiemmasta 22 prosenttia lähinnä korkokatteen laskun seurauksena. Saamisten arvonalentumiset laskivat 17 prosenttia vertailukaudesta ja olivat 149 miljoonaa euroa. OP-Pohjola-ryhmän vahinko-vakuutustoiminnan tulos ennen veroja supistui 83 miljoonaan euroon odotetun

Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuositiedotuksesta 2010.

Tiedotus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

eliniän pitenemisen aiheuttaman vakuutusteknisen kulukirjauksen johdosta. Operatiivinen yhdistetty kulusuhde 89,7 prosenttia oli edelleen hyvällä tasolla, vaikka heikkenikin hieman vertailuvuoden poikkeuksellisen vahvasta tasosta. Henkivakuutustoiminnan tulos kasvoi tulevien lisäetujen täydennysten jälkeenkin sijoitustoiminnan tuottojen ansiosta yli 200 miljoonalla eurolla 43 miljoonaan euroon. Henkivakuutuksen sijoitustoiminnan tuotto oli käyvin arvoin 9,5 prosenttia.

Ryhmän korkokate supistui 14 prosenttia ja oli 917 miljoonaa euroa. Muut tuotot kasvoivat edelleen voimakkaasti. Ne olivat 1 256 miljoonaa euroa, eli 28 prosenttia suuremmat kuin vuotta aiemmin. Pankkitoiminnan sijoitusten ja kaupankäynnin nettotuotot pysyivät kokonaisuutena lähes ennallaan. Palkkiotuotot, 563 miljoonaa euroa, olivat erityisesti varallisuudenhoitoon, maksuliikkeeseen ja luotonantoon liittyvien palkkioiden kasvun johdosta 14 prosenttia edellisvuotista suuremmat.

Pääjohtajan katsaus



Hyvät OP-Pohjola-ryhmän ystävät

Vuosi 2010 oli jälleen yllätyksellinen, mutta samalla opettavainen. Haluan tässä esittää muutaman ajatuksen kuluneesta vuodesta ja suunnitelmistamme tästä eteenpäin.

Talousvuosi 2010 osoittautui lopulta paremmaksi kuin useimmat uskalsivat toivoa viime vuoden alussa. Maailmantalous kasvoi vahvasti ja Suomikin pääsi vientimarkkinoiden imussa verrattain hyvään vauhtiin. Meno oli silti epätasaista, ja tunnelmat vaihtelivat vuoden mittaan epäuskosta suureen optimismiin.

Finanssiala pysyi läpi vuoden vahvasti otsikoissa. Suunnitteilla oleva laaja sääntelymuutospaketti, stressitestit ja sijoitukset valtionlainoihin hallitsivat keskustelua. Loppuvuonna sääntelykehikon sisältö kehittyi oikeaan suuntaan ja uhka ylisääntelystä väistyi. Finanssikriisi osoitti, että uutta sääntelyä tarvitaan. OP-Pohjolassa olemme siihen valmiina.

Olemme menossa kohti maailmaa, jossa ulkoisilla tekijöillä ja jopa suurilla yllätyksillä on entistä suurempi merkitys liiketoimintaamme. Voimmeko varautua tällaisiin muutoksiin? Paras vastavoima tällaisille yllätyksille on todella vahva kuntoimme. Vahva vakavaraisuutemme, vahva tulokuntoimme ja vahva osaamisemme ovat meidän vastauksemme myös tuleviin ulkoisiin iskuihin. Vuosi 2010 oli jälleen todiste siitä, että perustaltaan terve yritys voi menestyä myös vaativissa ja yllätyksellisissä olosuhteissa.

Tulevaisuuden vuosi

Taloustunnelmien kirkastuminen näkyi myös omassa toiminnassamme. Alkuvuoden lievä epävarmuus kirkastui vuoden mittaan, ja loppuvuonna otimme selkeän loppukirin. Tulos oli lopulta selvästi odotettua parempi.

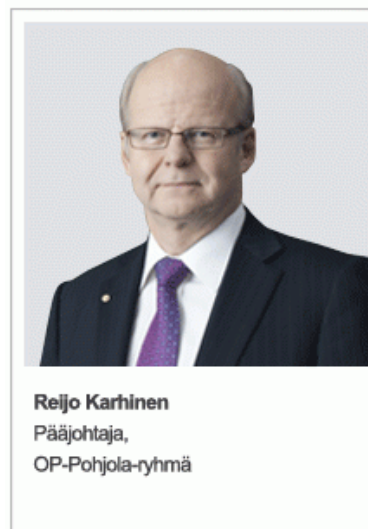
Strategiamme toteuttaminen vaati vuonna 2010 tasapainoilua: Miten turvata riittävä kannattavuus pitkällä aikavälillä ja kasvaa markkinoita nopeammin. Tärkeimmillä liiketoiminta-alueillamme riehunut raju hintakilpailu oli lyhytjänteistä ja epätervettä.

Sääntelymuutokset vaativat lisäpuskureiden oleellista kasvattamista tulevaisuudessa. Tämä olisi edellyttänyt korkeampaa hintatasoa kuin missä markkinoilla viime vuonna liikuttiin. Tässä kilpailutilanteessa pyrimme hakemaan tasapainoa, joka mahdollisti terveen tuloskehityksen mutta hidasti kasvutavoitteitamme. Tuloksemme oli näissä olosuhteissa erittäin hyvä, ja kokonaismarkkina-asemamme säilyi vakaana.

Vuotta 2010 voi kuvata myös tulevaisuuden vuodeksi. Etenimme todella suurin harppauksin ryhmän rakennemuutoksessa. Ryhmään syntyi paljon uusia, entistä vahvempia osuuspankkikokonaisuuksia. Samalla uudistimme koko keskusyhteisörakenteemme. Perustellusti vuosi 2010 jää historiaamme erittäin merkittävänä rakenneuudistusten vuotena.

Rytminmuutos jatkuu

Päättäneenä vuonna selkeytimme roolejamme, vahvistimme toimintakykyämme ja reagointinopeuttamme vastata



Reijo Karhinen
Pääjohtaja,
OP-Pohjola-ryhmä

Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

asiakkaidemme uusiin, muuttuviin odotuksiin. Nämä uudistukset yhdessä vahvan vakavaraisuutemme kanssa luovat meille kovan ja pitävän pohjan, jolta rakennamme tulevaisuutta. Haluamme olla jatkossakin vahva, puhtaasti suomalainen toimija.

Perusasiat ovat kunnossa. Suhtaudun hyvin levollisesti alkaneeseen vuoteen, joka näyttää taas kaksijakoiselta. Talouden kasvu muodostuu ennusteiden mukaan vahvaksi - sekä globaalisti että Suomessa. Samalla kuitenkin on varauduttava yllätyksiin. Sekä euroalueen että Suomen omiin haasteisiin on suhtauduttava vakavasti.

Toimintaympäristömme vakauttaminen vaatii kaukonäköisyyttä poliittisilta päättäjiltä. Niin Suomen kuin koko Euroopan tasolla tarvitaan suuria ja pitkälle tulevaisuuteen kantavia rohkeita päätöksiä, jotta talouden kehitys vakautuu. Se on meidän kaikkien yhteinen etu.

Uskon vahvasti, että loppuvuonna alkanut rytmimuutos Suomen taloudessa, finanssialalla sekä omassa ryhmässämme jatkuu ja saa uutta tuulta alleen.

Vuosi 2010 oli meille pitkäjänteisen perustan luomisen vuosi. Se vahvisti syvää yhteenkuuluvuuden tunnettamme tähän ryhmään. Oranssi liikemerkkimme on meille ja asiakkaillemme entistäkin vahvempi merkki hyvästä ryhmästä. Kiitos kaikille, jotka olette olleet rakentamassa tämän merkin vetovoimaisuutta.

Toimintaympäristö

Maailmantalous elpyi hyvin taantuman heikentämältä tasolta, ja Suomen talous kehittyi odotuksia paremmin. Näkymät ovat myönteiset, mutta epävarmuuden sävyttämät. Toimintaympäristön jatkuva muutos on haaste finanssialalle.

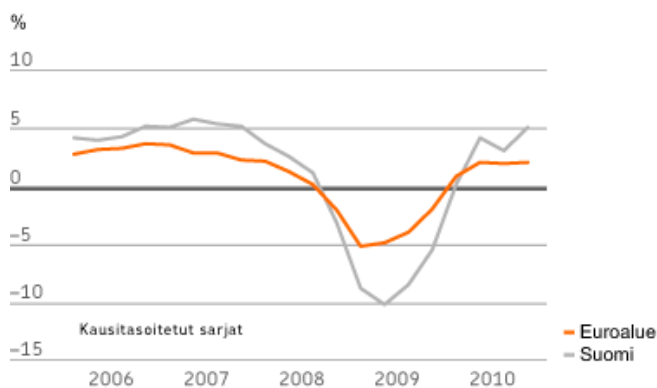
Maailmantalous kasvoi vuonna 2010 rivakasti edellisen vuoden syvän taantuman jälkeen, joskin vauhti hidastui vuoden kuluessa. Talouden kehitys vaihteli poikkeuksellisen paljon eri maiden välillä. Vuoden 2011 suhdannenäkymät ovat kohtuullisen hyvät, mutta epävarmuuden sävyttämät.

Suomen talous elpyy hyvää vauhtia

Suomen talous elpyi selvästi vuonna 2010. Vuoden 2009 kansantuotteen romahduksen vaikutukset laajemmalti talouteen jäivät selvästi pelättyä pienemmiksi. Työttömyys alkoi laskea jo vuoden 2010 alkupuolella. Konkurssien määrä laski selvästi lyhyen nousun jälkeen. Vuonna 2011 Suomen talous elpyy edelleen kohtalaisen hyvää vauhtia. Myönteisestä kehityksestä huolimatta kansainvälisen talouden uhkakuvat ja kotimaiset pidemmän ajan haasteet pitävät yllä epävarmuutta talouden näkymistä.

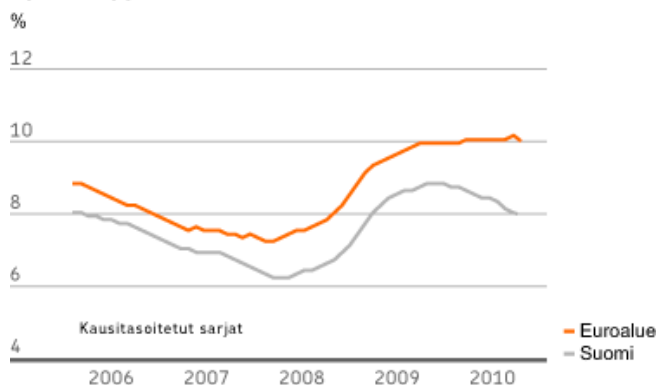
BKT:n määrä

muutos edellisen vuoden vastaavasta neljänneksestä



Lähde: Eurostat, Tilastokeskus

Työttömyysaste



Lähde: Eurostat

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

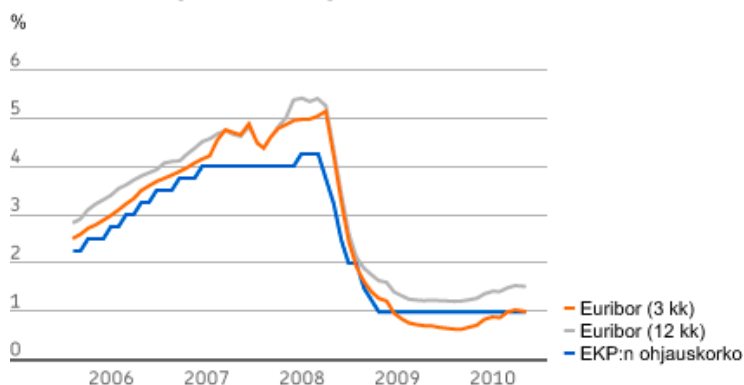
Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Korkojen nousu edelleen verkkaista

Euribor-korot kääntyivät verkkaiseen nousuun 2010 aikana, kun rahoitusmarkkinoiden tilanne alkoi normalisoitua. Euribor-korot todennäköisesti jatkavat rauhallista nousua vuonna 2011.

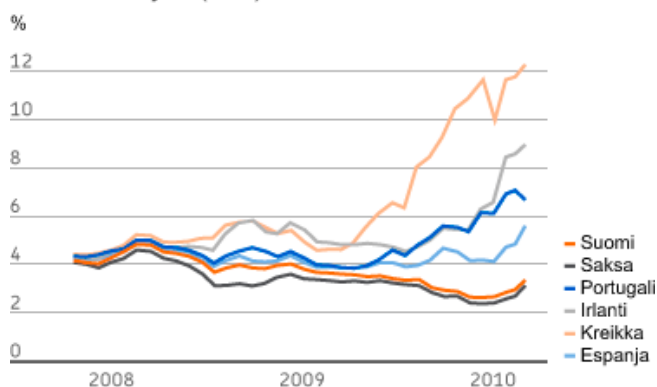
Nopeasti velkaantuvien euromaiden vaikeudet lisäsivät epävarmuutta rahoitusmarkkinoilla. Suomen valtiontalouden verraten hyvä tila piti Suomen valtion lainojen korot matalalla, ja kriisin vaikutukset korkoihin jäivät vuonna 2010 muutoinkin pieniksi Suomessa.

Euribor-korot ja EKP:n ohjauskorko



Lähde: Suomen Pankki

Valtionlainojen (10v) korot



Lähde: Reuters

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Talouden elpyminen tukee finanssimarkkinoiden kasvua

Elpyvä talouskasvu vauhditti Suomen finanssimarkkinoiden kasvua vuonna 2010. Pääomamarkkinoiden kehitystä leimasi silti epätasaisuus ja kasvanut epävarmuus. Osakemarkkinoiden kehitys jatkui verrattain vahvana, joskin elpyminen hidastui edellisestä vuodesta. Suomeen rekisteröityjen rahastopääomien vahva kehitys jatkui vuonna 2010, ja pääomamarkkinoiden elpyminen tuki edellisvuoden tapaan vakuutussäästöjen kasvua.

Pankkien luotto- ja talletuskannan kasvu piristyi hieman vuonna 2010. Yritysluottokanta kääntyi kasvuun vuoden alusta yritysten käyttöpääomatarpeiden lisääntyttyä talouden elpymisen myötä. Yritysinvestointien vähittäisen elpymisen odotetaan edelleen piristävän yritysluottokannan kasvua vuonna 2011. Myös kotitalousluottojen kasvu voimistui hieman vuoden 2010 aikana. Kasvun odotetaan jatkuvan vakaana vuonna 2011 matalien markkinakorkojen, kohenevan työllisyyden ja vilkkaan asuntokaupan tukemana.

Vahinkovakuutustoiminnan vahva kannattavuus heikkeni vuoden 2010 aikana poikkeuksellisten sääilmiöiden seurauksena. Yritysegmentin maksutulo supistui, minkä takia maksutulon kasvu jäi kokonaisuutena vaatimattomaksi. Kuluvana vuonna korvauskulujen ennakoidaan kasvavan maksutuloa nopeammin.

[Lue lisää toimintaympäristöstä](#)

Keskeisiä tapahtumia 2010

- Finanssialan aikakauslehti Euromoney arvioi tutkimuksessaan OP-Pohjolan tarjoamat Private Banking -palvelut Suomen parhaiksi.
- Ryhmä julkisti vuodelta 2009 selvästi parantuneen tuloksen. Markkina-asema erityisesti yritysten pankkina vahvistui taloudellisesti vaikeissa oloissa tuntuvasti.
- OP-Keskus osk:n ja Pohjola Pankki Oyj:n vuosikokoukset pidettiin 26.3.2010 Helsingissä. Sääntelyn kiristymiseen ja toimialan kilpailutilanteeseen liittyvät kysymykset nousivat esille kokouspuheissa.
- Osuuspankkien lukumäärä väheni edelleen sulautumisten seurauksena. Erityisen vilkasta voimien yhdistäminen oli Savossa, jossa tammikuussa Nilsin Osuuspankki sulautui Koillis-Savon Osuuspankkiin, ja myöhemmin syntyivät uudet suurpankit Pohjois-Savon Osuuspankki ja Suur-Savon Osuuspankki.
- Ensimmäisen vuosineljänneksen aikana Pohjola Vakuutus nousi myös henkilöasiakkaiden suurimmaksi vakuuttajaksi - paljolti osuuspankeissa tehdyn myyntityön ansiosta.
- Ryhmän pankeissa otettiin huhtikuussa käyttöön uusi tuote, OP-eläkesäästö, joka sisältää kaikki pitkäaikaissäästämislain sallimat mahdollisuudet sijoituskohteiden valinnassa.
- Karhuntassu eli Pohjolan sininen tuotemerkki päätettiin poistaa käytöstä vuoden 2010 loppuun mennessä. Yhdellä tuotemerkillä on helpompi välittää viestiä ryhmän ainutlaatuisesta palvelukokonaisuudesta.
- EU:n maksupalveludirektiiviin pohjautuva maksupalvelulaki tuli voimaan toukokuun alusta. Laki koskee kaikkia tilisiirtoja, suoraveloituksia ja korttimaksuja.
- OP-Pohjola julkisti toukokuussa päätökset kaikkiaan yli kolmen miljoonan euron lahjoituksista suomalaisille yliopistoille. Lahjoitukset liittyvät ryhmän valtakunnalliseen ja alueelliseen yhteiskuntavastuuseen.
- Verkkopalvelujen turvallisuuden lisäämiseksi otettiin toukokuussa käyttöön useita uusia turvamekanismeja, muun muassa maksun lisävahvistus tekstiviestillä.
- OP-Keskuksen hallintoneuvosto teki kesäkuussa periaatepäätöksen ryhmän keskusyhteisönä toimivan OPK:n uudelleen organisoinnista. OPK päätettiin jakaa kahteen eri organisaatioon. Lisäksi hallintoneuvosto päätti muuttaa johtokunnan jäsenten tehtäviä ja vastuualueita. Osuuskunnan uusi toiminimi on OP-Pohjola osk ja palveluyhtiön nimi OP-Palvelut Oy.
- OP-Pohjola sai Euroopan pankkivalvojien toteuttamasta stressitestistä odotetusti puhtaat paperit.
- Yhtenäistä euromaksualue SEPAA rakennettiin koko vuoden ajan. Suurimmat järjestelmien muutostyöt ajoittuivat loka-marraskuun vaihteeseen.
- Kansainvälinen rahoitusalan lehti The Banker valitsi OP-Pohjolan vuoden pankiksi Suomessa. Palkinto annetaan pankille, jonka kasvu ja tulokset ovat parhaat omassa maassaan. Ryhmä sai tunnustuksen kuudennen kerran.

Strategian ydin on kasvu

OP-Pohjolan toiminnan perusta ja strategisten tavoitteiden lähtökohta on osuustoiminnallisuus, joka korostuu myös ryhmän arvoissa: ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen.

Ryhmän perustehtävä on edistää omistajajäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. OP-Pohjolan päämäärä on olla Suomen johtava finanssiryhmä niin markkina-aseman kuin yrityskuvan, osaamisen ja vastuullisuuden osalta.

Strategian tiivistelmä



Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Arvot kohdallaan

OP-Pohjolan arvoihin kiteytyvät ryhmän tärkeimmät periaatteet ja toimintatavat, jotka ohjaavat toimintaa ja päätöksiä sekä täydentävät ryhmän perustehtävää kilpailuedun luomisessa.

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

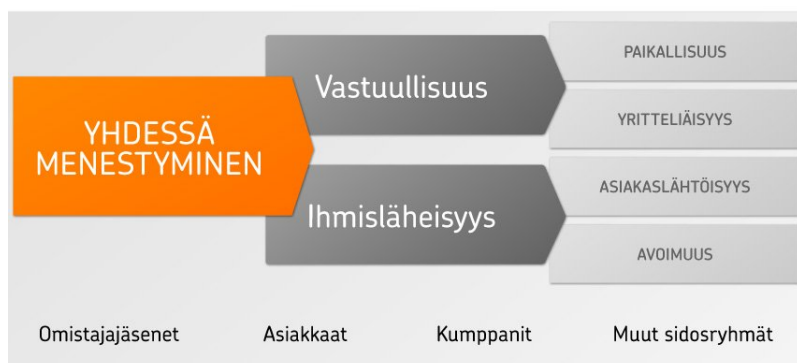
Toimimme sekä paikallisesti, alueellisesti että valtakunnallisesti esimerkillisenä ja eettisesti vastuullisena yrityksenä. Rakennamme pitkäjänteisiä ja keskinäiseen luottamukseen perustuvia asiakassuhteita. Vahvalla ammattitaidolla vastaamme toimintamme laadukkuudesta, asiantuntemuksesta ja luotettavuudesta.

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.

Yhdessä tekeminen on ollut osuustoiminnan kulmakivi kautta aikojen

Yhdessä tekeminen on ollut osuustoiminnan kulmakivi kautta aikojen. Osuustoiminnallisena ryhmänä strategiassamme korostuvat:



Strategiset tavoitteet kohti päämäärää

OP-Pohjolan strategisissa tavoitteissa näkyvät osuustoiminnallisuudesta kumpuava pitkäjänteinen toiminta asiakkaan hyväksi ja ryhmän voimakas kehittymishalu.

Toimialaa nopeampi kasvu

edellyttää jatkuvaa uudistumista ja asiakaspalvelun kehittämistä. Kasvu toteutetaan hallitusti rakentamalla pitkäaikaisia kokonaisasiakkuuksia. Kasvun erityisiä painopistealueita ovat yritys- ja yhteisöliiketoiminta, varallisuudenhoito, yksityishenkilöiden sekä vahinkovakuutukset. Alueellisesti kasvua haetaan pääkaupunkiseudulla.

Maltillinen riskinotto

merkitsee sitä, että liiketoimintaa kasvatetaan toiminnan jatkuvuus ja kannattavuus turvaten ja tehokkuutta jatkuvasti parantaen. Vahva vakavaraisuus, tasapainoinen liiketoimintakokonaisuus ja kurinalainen riskienhallinta pitävät huolen siitä, että ryhmä kestää pitkäaikaisetkin häiriötilat kansainvälisessä taloudessa ja markkinaympäristössä.

Vahva vakavaraisuus

antaa turvaa ja mahdollistaa liiketoiminnan kehittämisen haastavissakin olosuhteissa. Riittävät pääomapuskurit ovat erityisen tärkeitä globaalin finanssikriisin jälkeisessä maailmassa, jossa viranomaissäätely on kiristynyt merkittävästi ja markkinoiden luottamusta mitataan jatkuvasti.

Tehokkuus pääkilpailijoiden tasolla

on välttämätön ehto kannattavalle kasvulle. Finanssitoimiala Suomessa on tiukasti kilpailtu, ja menestykseen vaaditaan paitsi laajaa ja ajantasaista tuote- ja palveluvalikoimaa myös kilpailukykyistä hinnoittelua. Riittävän kannattavuuden sekä asiakaslupauksen mukaisten keskittämisetujen turvaaminen edellyttää toiminnan jatkuvaa tehostamista palvelun laadusta tinkimättä.

Riittävä kannattavuus

kertoo osuustoiminnan peruslähtökohdista. OP-Pohjolan tavoitteena on tarjota laadukkaita, kilpailukykyisesti hinnoiteltuja finanssipalveluja ja sille riittää sellainen kannattavuuden taso, jolla turvataan toiminnan jatkuvuuden edellyttämä vakavaraisuus, panostukset tuote- ja palvelukehitykseen sekä alan parhaat keskittämisedut.

Ryhmän pitkän aikavälin tavoitteet

	Tavoite	Toteuma 12/2010	Toteuma 12/2009
RAVA-vakavaraisuus	1,50	1,70	1,58
Taloudellisen pääoman tuotto, %	17	14,4	12,7
Tuottojen ja kulujen kasvuero, %-yks.	> 0	2,9	11,7

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Ylivertainen asiakaslupaus: parhaat keskittämisedut

Strategiaa toteutetaan viiden ainutlaatuisen kilpailuedun avulla.



Kokonaisvaltainen finanssipalvelu

Markkinoiden kattavin valikoima finanssipalveluja niin henkilö- kuin yritys- ja yhteisöasiakkaille. Valikoima kattaa kaiken, mitä asiakkaat odottavat pankilta sekä henki- ja vahinkovakuutusyhtiöltä. Palvelujen ostaminen ja käyttö on tehty mahdollisimman yksinkertaiseksi ja helpoksi.

Parhaat keskittämisedut

Asioiden keskittämisestä palkitaan markkinoiden parhailla keskittämiseduilla. Sekä omat että kilpailijoiden asiakkaat mieltävät tutkimusten mukaan OP-Pohjolan keskittämisedut toimialan parhaiksi. Keskittämisetuja ovat niin rahalliset edut kuten asiakasbonukset tai hinta-alennukset kuin myös palvelujen laatuun ja käytettävyyteen liittyvät edut eli kaikki mikä lisää asiakkaan keskittämisestä saamaa hyötyä.

Lähellä asiakasta

Maan laajin verkosto konttoreita ja palvelupisteitä, ja näiden lisäksi kattavat sähköiset palvelut. Toimintatapa on ihmisläheinen ja päätöksenteko on paikallista.

Osuustoimintaperusta

Yhdessä tekeminen on ollut osuustoiminnan kulmakivi kautta aikojen. Osuustoiminnallisena ryhmänä OP-Pohjolan strategiassa korostuvat:

- paikallisuus
- ihmisläheisyys
- vastuullisuus
- yritteliäisyys
- asiakaslähtöisyys
- avoimuus

Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Suomalaisuus

Kotimaisessa omistuksessa oleva finanssiryhmä, jonka palveluita kehitetään suomalaisten tarpeisiin. OP-Pohjola haluaa edistää suomalaisten hyvinvointia ja kotimaisen yritystoiminnan menestystä.

Kasvuhakuinen strategia pitää yllä kilpailua

OP-Pohjola yhdisti vuonna 2005 pankki- ja vahinkovakuutus-liiketoiminnan uudella tavalla. Kuluneiden viiden vuoden aikana finanssiryhmämalli on osoittanut toimivuutensa. Ryhmä on noussut maan suurimmaksi pankiksi ja vahinkovakuuttajaksi. Yhteisten pankki- ja vakuutusasiakkaiden määrä on noussut 65 prosenttia.

Kehitys finanssikriisin aikana osoitti, että OP-Pohjola on erittäin vakavarainen ja vahva ryhmä. Markkinaosuus kasvoi kriisin aikana voimakkaasti, ja Euroopan stressitesteissä sijoitus oli 10 vahvimman pankin joukossa.

Menestyksestä kertoo myös se, että viimeisen kahdeksan vuoden aikana kansainvälinen talouslehti The Banker on valinnut OP-Pohjolan kuusi kertaa Suomen parhaaksi pankiksi.

Kasvu- ja kehittymishakuisuudellaan OP-Pohjola edistää omalta osaltaan vireätä kilpailua ja innovointia Suomen finanssialalla.



Tulevaisuuden haasteet

- OP-Pohjola haluaa rakentaa suomalaista menestystarinaa ja hyvinvointia yhdessä kansalaisten, elinkeinoelämän ja viranomaisten kanssa, etsien jatkuvasti uusia, innovatiivisia ratkaisuja yhteiskunnan tulevaisuuden haasteisiin.
- Pyrkimyksenä on edelläkävijän asema finanssialalla, erityisesti asiakaskokemuksen, kokonaispalvelun ja yritysvastuun kantamisen kautta.
- OP-Pohjola kantaa myös vastuuta suomalaisen rahoitus- ja maksuliikejärjestelmän sekä vakuutusturvan toimivuudesta ja kehittämisestä.
- OP-Pohjola haluaa olla työhyvinvoinnin edelläkävijä ja kantaa kortensa kekoon työurien pidentämisessä.
- Ryhmä vastaa pitkälti myös finanssialan erityisosaamisen ylläpidosta ja kehittämisestä Suomessa.

OP-Pohjolan riskinkantokyky on vahva

OP-Pohjola-ryhmän riskinkantokyky ja vakavaraisuus ovat vahvat. Vuoden 2010 lopussa vakavaraisuus oli merkittävästi parempi kuin lainsäädännön asettamat vähimmäisvaatimukset. Omat varat ylittivät selvästi myös taloudellisen pääoman, joka on ryhmän oma laskennallinen arvio liiketoimintaan sisältyvien riskien kattamiseksi tarvittavista pääomista.

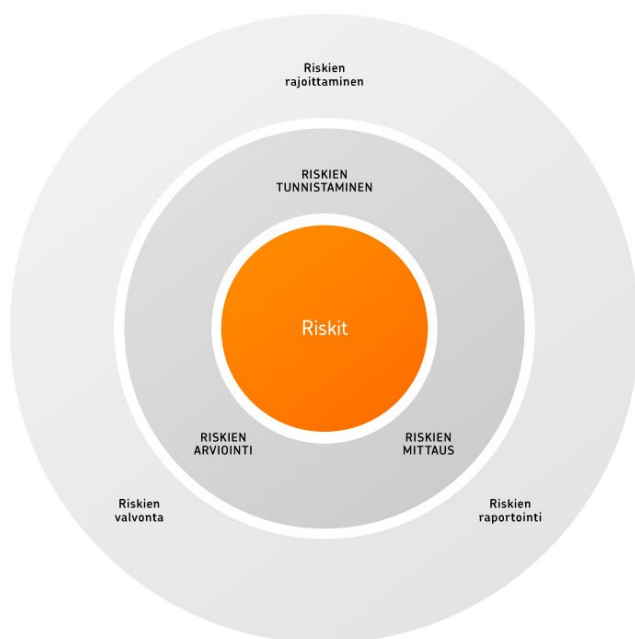
Ryhmän riskinkantokyky ja vakavaraisuus ovat poikkeuksellisen hyvät myös eurooppalaisessa vertailussa. Euroopan pankkivalvojien komitean (CEBS) kesällä 2010 koordinoimassa eurooppalaisten pankkien stressitestissä OP-Pohjola-ryhmä oli yksi vahvimista testiin osallistuneista pankeista.

Laadukas riskienhallinta on osa strategiaa

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

Sisäisellä valvonnalla varmistetaan ryhmän päämäärien ja tavoitteiden saavuttaminen sekä voimavarojen taloudellinen ja tehokas käyttö. Valvonta koostuu luotettavasta hallinnosta ja pitkäjänteisestä vakavaraisuuden hallinnasta. Luotettavan hallinnon periaatteita noudattamalla varmistetaan yhteisöjen ammattitaitoinen sekä terveiden ja varovaisten liikeperiaatteiden mukainen johtaminen. Vakavaraisuuden hallinnassa on keskeistä järjestelmällinen riskien tunnistaminen ja niiden merkityksen arviointi.

Riskienhallinta



Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Suuri finanssiryhmä kohtaa monenlaisia riskejä

Pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalveluja tarjoava finanssiryhmittymä kohtaa yhä nopeammin muuttuvassa toimintaympäristössä hyvin monenlaisia riskejä. OP-Pohjolan liiketoiminnan merkittävimmät riskit ja niiden hallitsemiseksi käytettävät yleisimmät keinot ovat seuraavat:

OP-Pohjola-ryhmän merkittävimmät riskit

Riskienhallinnassa käytettävät yleisimmät keinot

1. 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, riski- ja valvontarajamittareilla sekä muilla seurantamittareilla. Tärkeää likviditeettiriskin hallinnassa on myös maksuvalmiustilanteen tiivis seuranta, oikein mitoitettu likviditeettireservi sekä päivittäisen maksuvalmiustilanteen suunnittelu ja hoito.

2. Pankki- ja sijoituspalvelutoiminnan luottoriski

Luottoriski syntyy silloin kun, asiakkaat eivät kykene suoriutumaan sovituista velvoitteistaan eivätkä saadut vakuudet turvaa saatavia.

Luottoriskiä hallitaan asiakasvalinnoilla, vakuuksin ja luotonannon erityisehdoilla sekä riskikeskittymiä välttämällä.

3. Vähittäispankkitoiminnan korkoriski

Vähittäispankkitoiminnan korkorisillä tarkoitetaan korkojen muutosten aiheuttamaa vaihtelua pankin tuloksessa ja kannattavuudessa

Vähittäispankkitoiminnan korkorisistä hallitaan ensisijaisesti otto- ja antolainauksen tuotevalikoiman ja -ehtojen valinnalla. Lisäksi suojautumiseen voidaan käyttää johdannaisia.

4. Vakuutus- ja eläkeyhteisöjen sijoitusten luotto- ja markkinariskit

Sijoitusten markkinariski muodostuu korko-, valuutta-, osake-, volatiliiteetti- tai hyödykeriskistä tai muusta hintariskistä. Sijoittajalle markkinariski tarkoittaa esimerkiksi tappiota, joka syntyy, kun markkinahinta tai sen volatiliiteetti muuttuvat sijoittajan kannalta epäedulliseen suuntaan. Sijoituksen luottoriski tarkoittaa sitä, että sijoitusinstrumentin (esimerkiksi joukkovelkakirjalainan) liikkeelle laskenut yhtiö ei pysty suoriutumaan velvoitteistaan

Vakuutus- ja eläkeyhteisöjen sijoitusten markkinariskiä hallitaan hajauttamalla sijoitussalkkua riittävästi riskipitoisuudeltaan erilaisiin sijoituskohteisiin. Hajauttaminen toteutetaan ostoin ja myynnein sekä johdannaisin. Sijoitusten luottoriskiä hallitaan sijoitusten tarkan valinnan ja sijoitussuunnitelmien avulla.

5. Vakuutustoiminnan vakuutusriskit ja vastuuvelan korkoriski

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

Vakuutusteknistä riskiä hallitaan asianmukaisen tuotehyväksyntäprosessin, hinnoittelun limiittien ja operatiivisen vastuuvallinnan avulla.

Vastuuvelan korkorisistä muodostuu vahinko- ja henkivakuutusliiketoiminnassa, kun korkotason muutokset vaikuttavat vastuuvallinnassa kassavirtojen tuottoon ja arvoon.

Vastuuvallinnassa korkorisistä voidaan hallita käyttämällä johdannaisia tai tarjoamalla asiakkaalle mahdollisuutta vaihtaa sijoitussidonnaisiin sopimuksiin.

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 ja arvioimalla riskejä 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.

Toimintaympäristön epävakaus jatkuu

Monissa kehittyneissä maissa talouden kasvunäkymiä varjostaa huoli julkisen talouden liiallisesta alijäämästä sekä epävarmuus välttämättömien talouden rakenneuudistusten toteutumisesta. Myös rahoitusmarkkinoilla huoli tulevaisuudesta on finanssikriisin jälkimainingeissa edelleen tavanomaista suurempaa. Sekä uutisiin että huhuihin reagoidaan herkästi. Rahoitusmarkkinoilla etsitään nyt uutta normaalia olotilaa, joka on selvästi epävakaampi kuin ennen finanssikriisiä. Tyypillistä on myös erilaisten osamarkkinoiden ja eri toimijoiden aikaisempaa suurempi keskinäinen riippuvuus.

Toimintaympäristön epävarmuutta lisää omalta osaltaan käynnissä oleva säädösympäristön murros. 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.

Vahvalla riskienhallinnalla varaudutaan tulevaisuuteen

Suurempi epävarmuus toimintaympäristön kehityksestä, lisääntyneet keskinäiset riippuvuudet rahoitusmarkkinoilla sekä kiihtyvä muutosvauhti korostavat riskienhallinnan merkitystä OP-Pohjolan liiketoiminnan ohjauksessa. Myös finanssialan uudistuvaan sääntelyyn varautumisessa ja sopeutumisessa riskienhallinnalla on merkittävä rooli.

Vakavaraisuutta ylläpidetään ensisijaisesti hyvän kannattavuuden kautta. Liiketoimintaan sisältyvien riskien kattamiseen tarvittavien pääomien määrää arvioidaan laskemalla taloudellinen pääoma. Tuloksen ja vakavaraisuuden kehityksen sekä pääoman riittävyyden arvioinnissa käytetään hyväksi muun muassa stressitestausta. Stressitesteillä arvioidaan, miten poikkeuksellisen vakavat tilanteet vaikuttaisivat ryhmän toimintaan. Lisäksi pääoman tarvetta pitkällä aikavälillä arvioidaan osana strategiaa tehtävässä pääomasuunnitelmassa, joka sisältää pääomitusta koskevat tavoitteet ja varautumissuunnitelman vakavaraisuuden vahvistamiseksi tarvittaessa.

OP-Pohjolassa suhtaudutaan tulevaisuuteen luottavaisesti. Luottamus perustuu vahvaan riskienhallintaan. Riskienhallinta varmistaa riskinkantokyvyn säilyvyyttä ja turvaa toiminnan jatkuvuutta ohjaamalla liiketoimintaa harkittuun riskinottoon ja kohdattavien riskien tehokkaaseen hallintaan.



[Vakavaraisuus](#)

[Riskien ja vakavaraisuuden hallinta sekä riskiasema](#)

[OP-Pohjola-ryhmän riskien ja vakavaraisuuden hallinnan periaatteet](#)

Brändi

OP-Pohjolan brändin ytimenä on tarjota asiakkaalle ainutlaatuinen pankki- ja vakuutuspalveluiden kokonaisuus, joka helpottaa elämää ja tukee yritysasiakkaan liiketoimintaa.

Vuonna 2010 tehtiin suunnitelma Pohjolan sinisen tuotemerkin käytön lopettamisesta. Tuotemerkkiä on käytetty muun muassa osuuspankkien julkisivuissa yhdessä OP-liikemerkin kanssa, urheilusponsoroinnissa sekä kodin ja perheen vahinkovakuutusten markkinointiviestinnässä. Suunnitelma on edennyt aikataulussa ja tavoitteena on, että merkki poistuu käytöstä vuonna 2011.



OP-Pohjola

Suuri ja yhtenäinen ryhmä, joka sitoo brändit yhteen. Luo mielikuvaa koko ryhmän vastuullisuudesta.



Osuuspankki

Asiakkaiden omistama, paikallinen pankki, joka palkitsee omistajajäseniä keskittämistä OP-bonuksilla.



Pohjola

Pohjola tuo ryhmään erityis- asiantuntemusta ja kansainvälistä osaamista. Rakentaa mielikuvaa turvallisuudesta ja hyvinvoinnista.

OP-Pohjolan alabrändit

- Kiinteistönvälityspalveluita tarjoava OP-Kiinteistökeskus
- Ammattiliikenteen vakuuttaja A-Vakuutus
- Matkavakuutuksiin erikoistunut Eurooppalainen
- Henkilö- ja yritysasiakkaiden vahinkovakuuttaja Seesam Baltiassa

Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Finanssialan lyhyt sanakirja

Arvonlennukset (luottotappiot)

Pankki ja vakuutusyhtiö voi joutua tekemään tulokseensa arvonlennuskirjauksia saamista tai omaisuuden arvonalentumisten tähden. Pankille saamista arvonalentumiset tarkoittavat yleisimmin luottotappioita, eli velallinen ei pysty maksamaan saamaansa luottoa takaisin.

BKT eli bruttokansantuote

Bruttokansantuote (BKT) kuvaa tuotettujen lopputuotteiden arvoa tietyssä aikana. Bruttokansantuotteessa lasketaan yhteen kansakunnan tuottamien tavaroiden ja palvelusten arvo markkinahintaan. Useimmiten seurataan BKT:n reaalista (inflaatiokorjattua) muutosta.

BKT voidaan ilmaista myös kulutuksen, investointien ja viennin summana, josta on vähennetty tuonti.

Core Tier 1 -vakavaraisuus, %

Pankin tunnusluku. Ensisijaiset omat varat pois lukien pääomalainat jaettuna riskipainotettujen erien yhteismäärällä. Vrt. Tier 1 -vakavaraisuus

Debentuurilaina

Debentuurilaina on joukkovelkakirjalaina, joka on liikkeellelaskijan konkurssitilassa etuoikeudeltaan huonommassa asemassa kuin liikkeellelaskijan muut sitoumukset. Tavallista lainaa suuremman riskin vuoksi, debentuurilainalle maksetaan yleisesti parempaa korkoa kuin muille joukkovelkakirjalainoille.

Vaihtovelkakirjalaina on joukkovelkakirjalaina, jonka haltijalla on oikeus vaihtaa omistamansa velkakirjat liikkeeseen laskijan osakkeisiin ennalta sovitulla vaihtosuhteella. Kuponkikorko on tavallisesti markkinoilla vallitsevaa liikkeeseenlaskijan luottoriskimarginaalia alhaisempi.

Etusiakastalous

Etusiakastalous on kotitalous, jolla on kolmen eri vahinkovakuutusryhmän vakuutuksia Pohjolasta.

Euribor

Euribor on euroalueen rahamarkkinoiden viitekorko, joka lasketaan euroalueen pankkien keskinäisten vakuudettomien määräaikaistalletusten keskiporkona. Euriborit noteerataan jokaisena pankkipäivinä 1, 3, 6, 9 ja 12 kuukauden jaksoille. Euribor kuvaa väljästi pankkien lyhytaikaisen markkinarahoituksen keskihintaa. Viitekorko-käytössä pankki ilmoittaa vaihtuvakorkoisten talletusten ja luottojen hinnaksi usein euribor +/- marginaali. Marginaali kuvaa pankin saamaa palkkiota.

Henkivakuutus

Henkivakuutus kattaa riskin, joka liittyy vakuutetun kuolemaan. Niitä käytetään yleisimmin turvaamaan vakuutetun lähipiirin toimeentulo. Henkivakuutuksia ovat myös työeläkettä täydentävät vapaaehtoiset lisäeläkkeet ja säästöhenkivakuutukset. Jotkut henkivakuutus tuotteet nauttivat erityistä verokohtelua.

IBAN

International Bank Account Number, tilinumeron kansainvälinen muoto. IBAN on muodostettu aiemmasta kotimaisesta BBAN tilinumerosta lisäämällä maatunnus ja tarkistenumero. Oman IBAN tilinumeronsa voi tarkistaa esimerkiksi verkkopankkinsa kautta. Kansainvälinen tilinumero on otettu käyttöön Euroopan valtioiden siirtyessä yhtenäiseen maksualueeseen eli Sepaan. Sepan tavoitteena on, että maksut voidaan koko alueen sisällä maksaa pankkileille samaan tapaan kuin aiemmin pelkästään kotimaan maksuliikenteessä.

Indeksilaina

Indeksilainaksi kutsutaan joukkovelkakirjalainaa, jonka tuotto on sidottu jonkin kohde-etuuden arvon kehitykseen. Näistä sijoitustuotteista käytetään usein myös nimitystä strukturoidut tuotteet.

Pääomaturvattu indeksilaina tarkoittaa sitä, että lainan erääntyessä sijoittaja saa nimellispääoman takaisin, riippumatta kohde-etuuden arvon kehityksestä. Mikäli laina myydään ennen eräpäivää, voi sijoittajalle aiheutua pääomatappiota. Joskus sijoitustuotteella tavoitellaan kuitenkin ehtojen mukaan kovempaa tuottoa siten, että sijoitetun pääoman menettämisen riskiä on kasvatettu.

Kaikissa joukkolainoissa on liikkeeseenlaskijan takaisinmaksukykyyn liittyvä riski, jolla tarkoitetaan riskiä siitä, että liikkeeseenlaskija tulee maksukyvyttömäksi eikä pysty vastaamaan maksuvelvoitteistaan.

Inflaatio

Inflaatio tarkoittaa yleistä hintatason nousua. Inflaatiota mitataan yleensä kuluttajahintaindeksillä, joka kuvaa

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Suomessa asuvien kotitalouksien Suomesta ostamien tavaroiden ja palveluiden hintakehitystä. Kuluttajahintaindeksiä laskettaessa eri hyödykkeiden hinnat painotetaan yhteen niiden kulutusosuuksilla.

Joukkovelkakirjalaina

Joukkovelkakirjalaina on yrityksen kannalta yksi vaihtoehto hankkia rahoitusta markkinoilta. Joukkovelkakirjalainan liikkeeseen laskijana voivat olla esimerkiksi valtio, kunta, yritys, vakuutus- tai rahoituslaitos. Liikkeeseen laskettavien joukkovelkakirjalainojen tuoton määräytymisperusteet määrittää kunkin yksittäisen lainan ehtoissa. Tuoton määrään voivat vaikuttaa myös emissiokurssi ja mahdollisesti perittävä merkintäpalkkio.

Kapitalisaatiosopimus

Yritysten ja yhteisöjen keskipitkän ja pitkän tähtäimen varainhallintaan tarkoitettu kertamaksuinen ja määräaikainen sijoitus, joka ei sisällä henkivakuutusturvaa.

Korkokate

Korkokate on pankkitoiminnan keskeinen tuloserä, joka on pankin saamien ja maksamien korkojen erotus.

Liikekulusuhde

kts. Operatiivinen liikekulusuhde

Likviditeettireservi

Likviditeettireservejä ylläpidetään yhtiön maksuvalmiuden turvaamiseksi. Tarvittaessa likviditeettireserveillä pystytään kattamaan yhtiön erääntyvää tukkuvarainhankintaa. Pohjan ja OP-Pohjola-ryhmän likviditeettireservin muodostavat Pohjan ylläpitämä likviditeettireservisalkku ja OP-Pohjola-ryhmän taseeseen sisältyvät keskuspankkivakuuskelpoiset erät.

Luottotappio

Katso arvonalennus

Operatiivinen liikekulusuhde, %

Operatiivinen liikekulusuhde kertoo liikekulujen suhteen vakuutusmaksutuottoihin.

Operatiivinen yhdistetty kulusuhde, %

Operatiivinen yhdistetty kulusuhde kertoo vakuutustoiminnan kannattavuudesta ja se lasketaan jakamalla korvaus- ja liikekulujen yhteismäärä vakuutusmaksutuotoilla. Operatiivinen yhdistetty kulusuhde on vahinkosuhteen ja operatiivisen liikekulusuhteen summa. Jos suhde on yli 100 prosenttia, yhtiö joutuu kattamaan korvaus- ja liikekulujaan muuten kuin vakuutusmaksutuotoilla, esimerkiksi sijoitustuotoilla.

Optiolaina

Optiolaina on joukkovelkakirjalaina, johon sisältyy oikeus ostaa lainan liikkeeseenlaskijayrityksen osakkeita tietyssä aikana määrättyyn hintaan. Lainalla ja optiolla voidaan käydä jälkimarkkinoilla kauppaa erikseen. Vaihtovelkakirjalainan tavoin optiolainan vaadittu tuottotaso on alhaisempi kuin tavallisen joukkovelkakirjalainan, koska sijoittaja voi hyötyä osakkeen mahdollisesta kurssinoususta.

PS-tili, PS-säästäminen

PS-tili liittyy sidottuun pitkäaikaissäästämiseen, jota säädellään erityisellä vuonna 2010 voimaan tulleella lailla. Lain myötä vapaaehtoisesta yksilöllisestä eläkevakuutuksesta tuttu verokohtelu tuli myös muuhun sidottuun pitkäaikaissäästämiseen. PS-tiliä käytettäessä säästäjä tekee säästämissopimuksen esimerkiksi pankin, rahastoyhtiön tai sijoituspalveluyrityksen kanssa.

Säästäjä voi maksaa erityiselle pitkäaikaissäästämisen tilille varoja siten, että maksetut summat ovat verotuksessa vähennyskelpoisia tietyin laissa olevin rajoituksin. Tilin kautta varat voidaan edelleen sijoittaa osakkeisiin, rahastoihin, talletuksiin ja joukkovelkakirjalainoihin. PS-tilille kertyvät myyntivoitot, korot ja osingot ovat säästöaikana verovapaita. Nostettuja eläkkeitä verotetaan pääomatulona.

Sidottu säästäminen tarkoittaa, että säästetyt varat ovat pääsääntöisesti sidottuja työeläkelain mukaiseen eläkeikään asti, minkä jälkeen eläkesäästäjä voi aloittaa varojen noston. Eläkesäästäminen ei vaikuta lakisääteisen työeläkkeen määrään tai karttumiseen.

Pääomalaina

Pääomalaina on oman ja vieraan pääoman ehtoisen lainan välimuoto, jossa sijoittajan riski on suurempi kuin

tavallisessa lainassa, sillä pääoman takaisinmaksua ja koronmaksua on rajoitettu. Osakeyhtiölaissa määritellään pääomallainan vähimmäisehdot. Pääoma, korko ja muu hyvitys saadaan maksaa yhtiön purkautuessa ja konkurssissa vain kaikkia muita velkoja huonommalla etuoikeudella. Pääoma saadaan muutoin palauttaa vain, jos yhtiön ja, jos yhtiö on emoyhtiö, sen konsernin viimeksi päätyneeltä tilikaudelta vahvistettavan taseen mukaiselle sidotulle omalle pääomalle ja muille jakokelvottomille erille jää täysi kate.

RAVA-vakavaraisuussuhde

RAVA on rahoitus- ja vakuutusryhmittymän valvonnasta annetun lain mukainen vakavaraisuussuhde. RAVA lasketaan jakamalla ryhmittymän omat varat yhteensä sen omien varojen vähimmäismäärällä.

Sijoitusallokaatio

Allokaatio tarkoitetaan sijoitustoiminnassa sijoitettavien varojen jakamista eri omaisuuslajien välillä ennen varsinaisten sijoituskohteiden valintaa. Usein allokaatiolla viitataan valintaan korko- ja osakesijoitusten välillä, mutta tarkastelua voidaan laajentaa esimerkiksi kiinteistö- ja raaka-ainesijoituksiin. Allokaatiovalintaa voidaan syventää esimerkiksi osakesijoitusten sisällä toimialoittain tai maittain.

SEPA

SEPA on lyhenne sanoista Single Euro Payments Area, yhtenäinen euromaksualue. Koko Euroopan talousalueen kattavassa maksamisen kotimarkkina-alueessa kaikki maksut kulkevat samoin ehdoin, samalla standardilla ja samalla hinnalla kuin kotimaassakin.

Suhdanne

Suhdanne kuvaa kansantalouden kulloistakin voimavarojen, työn ja pääoman käyttöastetta. Suhdannevaihtelua kuvataan sanoilla nousukausi, korkeasuhdanne, laskukausi matalasuhdanne. Matalasuhdanteessa talous kasvaa hitaasti. Taantumassa se supistuu vähintään kaksi vuosineljännestä peräkkäin. Lamassa tuotanto supistuu vuosia.

Suhdanteiden vaihtelua seurataan usein bruttokansantuotteen muutosvauhdin mukaan, mutta kotitalouksien näkökulmasta työllisyystilanteen vaihtelu on selkeämpi mittari. Talouspolitiikalla pyritään yleensä lieventämään suhdanteiden vaihtelua.

Talletussuoja

Asiakkaan talletuspankissa olevalla tilillä olevat talletusvarat on suojattu talletussuojalla. Jos pankki ei kykenisi huolehtimaan vastuistaan, Talletussuojarahasto korvaa talletuksista asiakkaalle enintään 100 000 euroa yhtä asiakasta ja pankkia kohden. Jos asiakkaan talletukset ylittävät 100 000 euroa, yli menevä osa jää suojan ulkopuolelle. Talletussuoja hyödyttää tallettaja-asiakkaiden lisäksi koko rahoitusjärjestelmää, koska se auttaa ylläpitämään markkinoilla luottamusta vaikeissa markkinatilanteissa.

Tier 1 -vakavaraisuus, %

Pankin tunnusluku. Ensisijaisten omien varojen suhde riskipainotettujen erien yhteismäärään. Vrt. Core Tier 1 -vakavaraisuus

Unico

Pohjola kuuluu eurooppalaisten osuustoiminnallisten pankkien muodostamaan Unico-pankkiryhmään. Unico-yhteistyön painopisteinä on maksuliike- ja kassanhallintapalveluiden sekä kansainvälisten pääomamarkkina-, rahoitus- ja leasingpalveluiden kehittäminen yrityksille. Unico-pankkeja ovat Pohjolan lisäksi Crédit Agricole Ranskassa, DZ Bank Saksassa, Rabobank Hollannissa, RZB Itävallassa ja ICCREA Italiassa.

Vahinkovakuutus

Vahinkovakuutus otetaan esinevahingon korvaamiseksi. Tavanomaisia vahinkovakuutuksia ovat kiinteistö- ja kotivakuutukset, liikenne- ja autovakuutukset sekä matka- ja maatilavakuutukset. Myös oikeusturva- ja vastuuvakuutukset kuuluvat vahinkovakuutuksiin.

Vakavaraisuus

Vakavaraisuus kertoo yrityksen kyvystä selviytyä taloudellisista velvoitteistaan pitkällä aikavälillä. Eri toimialoilla vakavaraisuutta mitataan eri tavoin.

Karkeasti luonnehtien tuotannollisten yritysten omavaraisuusaste on oman pääoman suhde koko pääomaan, pankkitoiminnassa vakavaraisuudessa omat pääomat suhteutetaan riskipainotettuihin saataviin ja vakuutustoiminnassa odotettuihin korvausvastuisiin eli vastuuvelkaan.

Pankki ja vakuutustoiminnassa sekä vakavaraisuuspääoman että taloudellisten vastuiden määrittelyyn liittyvää sääntelyä täsmennetään jatkuvasti markkinoiden muutosta vastaaviksi ja säännökset ovat muuttuneet muutamien vuosien välein. Sääntelyn muutoksiin viitataan puhuttaessa Basel-prosessista (pankit) tai solvenssista

(vakuutusyhtiöt).

Pankki- ja vakuutustoiminnassa lait ja viranomaisvaatimukset asettavat eri vakavaraisuusluvuille minimitason.

Varainhoito

Varainhoito tai varallisuudenhoito on asiakkaiden varallisuuden sopimuspohjaista hallinnoimista. Palvelujen käyttäjiä ovat niin kotitaloudet kuin suursijoituksia tekevät instituutiot. Oleellinen osa varainhoitoa on sijoitusrahastojen salkkujen hoito.

Vastuunkantokyky, %

Vastuunkantokyky eli solvenssisuhde kertoo vahinkovakuutustoiminnan vakavaraisuuspääoman määrän suhteessa vakuutusmaksutuottoihin. Vastuunkantokyky lasketaan ynnäämällä vahinkovakuutuksen nettovarot, pääomalainat ja tilikauden verovelka, vähentämällä siitä lähitulevaisuudessa realisoituvat laskennalliset verot ja muut toimintapääomasta vähennettävät erät sekä aineettomat hyödykkeet ja jakamalla saatu määrä vakuutusmaksutuotoilla.

Vastuuvelka

Vakuutusyhtiön on raportoinnissaan kirjattava vakuutussopimuksista aiheutuva vastuu vastuuvelaksi. Vastuuvelka koostuu vakuutusmaksuvastuusta ja korvausvastuusta. Vakuutusmaksuvastuu muodostuu yksittäisten vakuutusten säästöosuuksista. Korvausvastuu käsittää vastaavasti ne jo sattuneista vakuutustapahtumista aiheutuneet tai vastaisuudessa aiheutuvat korvaussuoritukset, jotka raportointitietokellä ovat vielä maksamatta. Vastuuvelka on yhtiön velkaa vakuutuksenottajille ja edunsaajille.

Vakuutustekninen kate

Vakuutustekninen kate lasketaan vähentämällä vakuutusmaksutuotoista korvauskulut, liikekulut ja aineettomien hyödykkeiden poistot.

Vähittäispankkitoiminta

Vähittäispankkitoiminta on kotitalouksien, pk-yritysten ja yhteisöjen päivittäisistä raha-asioista huolehtimista. Niihin kuuluvat tärkeimpinä tilit, kortit, talletukset, luotot ja maksuliike. Myös kotitalouksien ja pk-yritysten arvopaperipalvelut ja valuuttakauppa kuuluvat vähittäispankkitoimintaan.

Yhdistetty kulusuhde

kts. Operatiivinen yhdistetty kulusuhde

Yhteisvastuu

Yhteisvastuu OP-Pohjola-ryhmässä perustuu talletuspankkien yhteenliittymästä annettuun lakiin. Sen mukaisesti ryhmän keskusyhteisö OP-Pohjola osk ja sen jäsenluottolaitokset vastaavat viime kädessä toistensa veloista. Yhteisvastuu koskee OP-Pohjola osk:ta, OP-Pohjola-ryhmän jäsenosuuspankkeja, Pohjola Pankki Oyj:tä, Helsingin OP Pankki Oyj:tä, OP-Asuntoluottopankki Oyj:tä ja OP-Kotipankki Oyj:tä. OP-Pohjola-ryhmän muut yhtiöt kuten vakuutusyhtiöt eivät kuulu yhteisvastuun piiriin.

Yritys- ja investointipankkitoiminta

Yrityspankkitoiminta tarjoaa ratkaisuja yritysten ja yhteisöjen rahoitus- ja taloudenhallintatarpeisiin. Se kattaa yrityksille myönnettävien luottojen lisäksi maksuliike- ja kassanhallintapalvelut. Investointipankkitoiminnan ydintä ovat arvopaperinvälitys ja sijoitustutkimus.

Vastuullisuuden johtaminen

OP-Pohjolan juuret ovat syvällä suomalaisessa yhteiskunnassa, mikä heijastuu ryhmän arvoihin ja tapaan toimia. Menestyksen perusta on ollut paikallisuuden ja asiakkaiden tarpeiden kautta johdettu ryhmä, jossa asiakkaan ja omistajan intressit yhdistyvät. Vastuullisuus on keskeinen osa ryhmän arvopohjaa ja strategiaa. OP-Pohjolan tavoitteena on olla yhteiskuntavastuullisuuden edelläkävijä finanssitoimialalla Suomessa.

Vastuullisuutta OP-Pohjolassa ohjaavat

- Arvot ja strategia
- Vastuullisuussitoumukset
- Hallinnointiperiaatteet ja -suositukset

Suomalaisena toimijana OP-Pohjola luo vaurautta ja vakautta toimiympäristöönsä, jonka menestykseen ja hyvinvointiin paikallisilla osuuspankeilla on aito tarve ja kiinnostus.

Vahva osuustoiminnallinen arvopohja antaa suunnan koko ryhmän toiminnalle ja vastuullisuuden johtamiselle. Pitkäjänteisen ja vastuullisen toiminnan merkitys korostuu erityisesti haasteellisina aikoina. Ryhmän perustehtävänä on kestävä taloudellisen menestyksen, hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistäminen. Ainutlaatuinen pankki- ja vakuutuspalveluiden kokonaisuus helpottaa asiakkaan elämää ja tukee yritysasiakkaan liiketoimintaa.

OP-Pohjola haluaa osaltaan tukea alueiden elinvoimaisuuden kehittymistä ja rakentaa pitkäaikaista luottamusta paikallisesti, osuuspankkien toimintaympäristössä. Tähän tähtää myös ryhmän oma rakennekehitys.

Luotettavuus ja hyvä maine ovat finanssitoimialalle tärkeitä. Arjessa tapahtuva vastuullinen toiminta heijastuu maineeseen sekä asiakkaiden että henkilöstön keskuudessa.

Raportoinnin periaatteet

OP-Pohjolan vastuullisuusraportointi toteutetaan vuosikertomusraportoinnin yhteydessä. Vuodesta 2009 lähtien vastuullisuusosio on liitetty osaksi OP-Pohjola-ryhmän ja Pohjola Pankki Oyj:n vuosikatsauksia. Vuosilta 2004–2008 vastuullisuusraportit on julkaistu erillisinä raportteina vuosikertomuksen yhteydessä.

Vastuullisuusraportointia kehitetään OP-Pohjolan erityispiirteitä noudattaen. Global Reporting Initiative -raportointiohjeisto (GRI) toimii toistaiseksi suuntaa antavana ohjeistona.

Maine ja vastuullisuus

TNS Gallupin Yritysten maine ja vastuullisuus 2010 -tutkimuksessa OP-Pohjolan maine oli hyvä ja ylitti selvästi finanssialan yritysten keskitason Suomessa ja muualla Euroopassa. Ryhmän vastuullisuuden taso ylitti toimialan keskimääräisen tason. OP-Pohjolan vahvuuksia olivat asiakaslähtöisyys, ammattitaitoinen henkilöstö, toimitus- ja palveluvarmuus sekä yleinen taloudellinen vastuullisuus, kannattavuus ja kilpailukyky. Kehittämiskohteiksi tutkimuksessa nousivat tuotteiden ja palvelujen hinta-laatusuhde, avoimuus yhteiskunnallisessa keskustelussa sekä eettisten periaatteiden noudattaminen.

TNS Gallupin tutkimukseen vastasi 2 573 henkilöä. Arvioitavana oli 45 tunnettua yritystä eri toimialoilta.

Asiakkaat aktiivisina kehittäjinä

Osuuspankkien hallintohenkilöiden aktiivinen osallistuminen ryhmän kehittämiseen tuo vastuullisuuden johtamiseen erityispiirteitä. Ryhmän hallinnossa, pankkien edustajistoissa, hallintoneuvostoissa ja hallitusten jäsenenä, vaikuttaa lähes 6 500 osuuspankkien asiakasta. Heidän toimintaansa ohjaavat pankkien säännöt, hallinnon työjärjestykset sekä hyväksytyt hallinnointikäytännöt.

Päätöksenteon tueksi tarvitaan riittävä tiedon kulku pankkien, ryhmän ja hallintohenkilöiden välillä. Asiakkaiden tarpeita ja kestäväää kehitystä arvioitaessa pankkien hallinnon on katsottava eteenpäin, jotta osuuspankit pystyvät tarjoamaan parasta mahdollista palvelua myös tulevaisuudessa.

OP-Pohjola kehittää viestintää ja yhteydenpitoa hallintoon vuonna 2010 toteutetun tutkimuksen ja hallinnolta saadun palautteen perusteella. Omistajien aktiivisuutta ja mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon lisätään siirtymällä edustajistojen vaaleissa lähivuosina moderneihin internetissä toteutettaviin vaaleihin.

[Lue lisää: Edustajiston vaalit lähemmäs asiakasta](#)

Vastuullisuusohjelma ohjaa koko ryhmää

Vuoden 2010 aikana OP-Pohjolle työstettiin yhteiskuntavastuun ohjelmaa, joka tulee jatkossa ohjaamaan koko ryhmää. Ohjelma perustuu ryhmän perustehtävään, arvoihin sekä strategialinjaukseen vuodelta 2009. Ryhmän vastuullisuutta kuvaa parhaiten termi "yhteiskuntavastuu".

Ohjelma linjaa ryhmän yhteiset suuntaviivat ja tavoitteet, joiden pohjalta jäsenpankit ja muut yhteisöt voivat linjata omat toimenpiteensä. Ohjelmassa määritellään ryhmän yhteiskuntavastuun teemat, painopistealueet sekä toimenpide-ehdotukset, ja niiden pohjalta laaditaan myös tavoitteet ja mittarit.

Ohjelmassa vastuullisuutta käsitellään viitenä kokonaisuutena:

- Asiakkaat ja omistajuus
- Liiketoiminta – tuotteet, palvelut, kanavat
- Henkilöstö ja johtaminen
- Ympäristö ja ilmasto
- Toimintaympäristö – paikallisyhteisöt ja yhteiskunta

Menestyminen yhdessä asiakkaan kanssa

OP-Pohjola on omistajajäseniään ja asiakkaitaan varten. Yhdessä asiakkaan kanssa löydetään ratkaisut, jotka helpottavat arkea ja tuovat turvallisuutta. Toimintatapoja uudistamalla pyritään entistä aktiivisemmin tarjoamaan asiakkaille juuri heidän elämäntilannettaan tai yritystoimintaansa tukevat ratkaisut.

1,2 miljoonaa asiakasta on jo oivaltanut keskittämisen

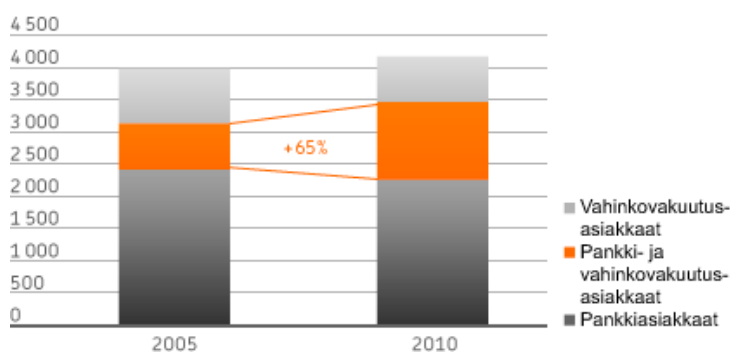
OP-Pohjolan asiakkaana oleminen on helppoa. Siitä pitävät huolen laaja monikanavainen palveluverkko sekä finanssialan asiantuntemus.

Asioinnin sujuvuutta lisää myös se, että pankki- ja vakuutusasiat voi hoitaa samassa paikassa. OP-Pohjolan asiakaslupaus on tarjota parhaat keskittämisedut. Päämääränä on, että yhä useampi asiakas hyötyy laajasti asiakaseduista keskittämällä pankki- ja vakuutusasiointinsa OP-Pohjolaan. Tästä päämäärästä pidetään kiinni kaikessa tekemisessä.

Pankki- ja vakuutusasiointinsa OP-Pohjolaan keskittäneiden asiakkaiden määrä kasvaa kovaa vauhtia ja vuoden 2010 lopussa jo 1,2 miljoonaa asiakasta on oivaltanut keskittämisen hyödyt. Vuosina 2005–2010 OP-Pohjolaan keskittäneiden asiakkaiden määrä on kasvanut huikeat 65 prosenttia.

OP-Pohjola-ryhmän asiakkaat

1 000 asiakasta



Yhdessä menestymisestä kertoo myös se, että jo 470 000 vahinkovakuutuksensa Pohjolaan keskittänyttä taloutta nauttii etuasiakkaan eduista – vuoden 2010 strategiseksi tavoitteeksi asetettu 450 000 etuasiakastalouden määrä ylitettiin jo elokuussa 2010 ja kasvu jatkuu edelleen.

Avainlukuja

	2010	2009
Asiakkaat, 1 000	4 133	4 134
Omistajajäsenet, 1 000	1 300	1 266
Osuus- ja lisäosuuspääoman korot omistajajäsenille, milj. € ¹	15	26
Bonukset omistajajäsenille, milj. €	151	142
Käyttö pankkipalveluihin	74	67
Käyttö vakuutusmaksuihin	56	58
Rahana maksetut	8	8
Henkilöasiakkaiden asiakastytyväisyys, asteikko 1 - 5	4	4
Pohjolan osakkeenomistajat, 1 000	35	37
Pohjola Pankki Oyj:n osingot, milj. € ¹	107	45

¹ Edelliseltä vuodelta maksettu määrä

Keskittäminen palkitsee

OP-bonukset ovat osuuspankin omistajajäsenen ainutlaatuinen etu. Vuonna 2010 yhä useampi asiakas sai asiointistaan OP-bonuksia ja maksoi niillä käyttämäänsä palveluja. OP-bonuksista hyötyy eniten keskittämällä pankkiasioinnin lisäksi myös vakuutuksensa. Keskittäjä saa vakuutuksistaan parhaat alennukset ja voi hyödyntää OP-bonuksiaan myös vakuutusten maksamiseen.

Ryhmän tavoitteena on yhtenäistää pankki- ja vakuutusasioinnista saatavia etuja. Pankkiasioinnista on kertynyt bonuksia jo vuodesta 1999 lähtien. Joulukuussa 2010 bonuksia kertyi ensimmäistä kertaa myös Pohjolan kodin, perheen ja ajoneuvojen vakuutusmaksuista. OP-bonuksia kertyy maksetuista vakuutusmaksuista, myös OP-bonuksilla maksetusta osuudesta.

OP-bonuksia kertyy suhteessa asiointin määrään: mitä enemmän asiointia on, sitä enemmän bonuksia kertyy. Palveluiden keskittäminen on taloudellisesti kannattavaa ja helpottaa asioiden hoitamista.

Pankki- ja vakuutusasioinnin OP-Pohjolaan keskittäneiden asiakkaiden määrä on kasvanut selvästi vuodesta 2005. Yhä useampi vakuutusasiakas on myös osuuspankin asiakas ja osuuspankin asiakas on valinnut Pohjolan vahinkovakuuttajakseen.

Asiakkaat löysivät keskittämisen idean



61 % vakuutusasiakkaistamme hankkivat meiltä myös pankkipalvelunsa
(muutos +27 prosenttiyksikköä vuodesta 2006)

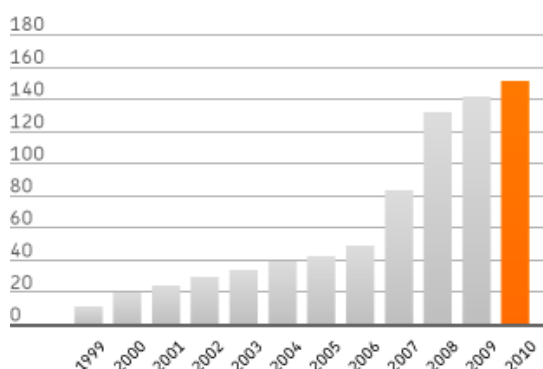


35 % pankkiasiakkaistamme ostaa meiltä myös vakuutuksensa
(muutos +18 prosenttiyksikköä vuodesta 2006)

LÄHDE: PANKIN JA VAKUUTUSYHTIÖN VAIHTOTUTKIMUS, TNS GALLUP OY

OP-bonuksia on kertynyt vuodesta 1999

milj. €

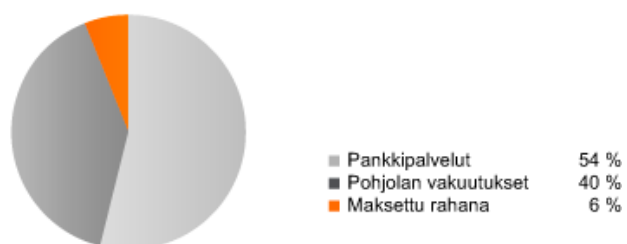


Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

OP-bonusten käyttö 2010



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Omistajajäsen voi vaikuttaa

Osuuspankki on omistajajäsenten omistama paikallinen ja itsenäinen pankki. Omistajajäsen on osuuspankin asiakas, joka on liittynyt oman pankkinsa omistajajäseneksi ja maksanut pankin osuusmaksun. Omistajajäsen voi osallistua pankin hallintoon ja päätöksentekoon.

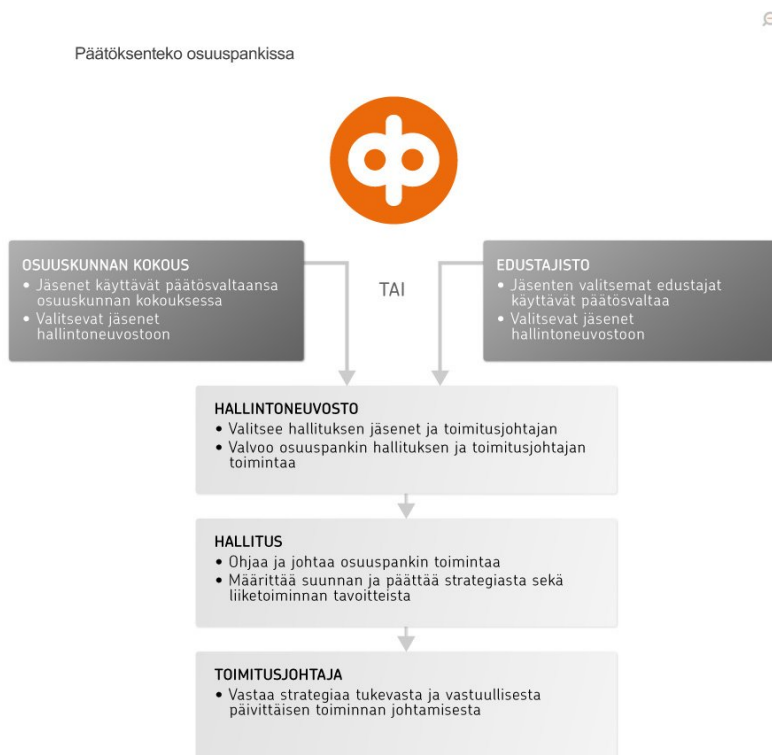
Osuuskunnissa päätöksenteon perusarvoihin kuuluu jäsen ja ääni -periaate. Jäsenkunta valitsee keskuudestaan oman pankkinsa hallintohenkilöt. Osuuspankeissa ylintä päätösvaltaa käyttää osuuskunnan kokous tai edustajisto. Jokainen jäsen voi osallistua osuuskunnan kokoukseen tai äänestää omaa ehdokastaan pankkinsa edustajistoon. Halutessaan omistajajäsen voi itse asettua ehdokkaaksi edustajistoon. Edustajiston tai osuuskunnan kokouksessa päätetään muun muassa pankin tilinpäätöksen hyväksymisestä ja valitaan hallintoneuvoston jäsenet.

Pääkaupunkiseudulla toimii OP-Pohjolan tytäryhtiö Helsingin OP Pankki Oyj, jolla ei yhtiömuotonsa vuoksi ole omistajajäseniä.

[Lue lisää: Asiakkaat mukana parantamassa palveluita](#)

Päätöksenteko osuuspankissa

Omistajajäsenet ja osuuspankki elävät samassa yhteisössä ja tuntevat oman paikkakuntansa asiat.



Aloittelevien yrittäjien Starttipäivät

Pohjola ja paikallinen osuuspankki järjestävät vuosittain eri paikkakunnilla Starttipäivät uusille yrittäjille ja uuden yrityksen perustamista suunnitteleville. Maksuttomissa tilaisuuksissa kerrotaan, mitä kaikkea kannattaa ottaa huomioon yritystä perustettaessa.

Starttipäivien luentojen teemoina ovat muun muassa yrityksen ostaminen ja perustaminen, yritysmuodot, ensitoimet verottajan suuntaan, lakisääteiset ja vapaaehtoiset vakuutukset sekä rahoitus.

Vuonna 2010 starttipäivät järjestettiin jo yhdeksäntoista kertaa. Tilaisuuksiin osallistui yhteensä 500 aloittelevaa yrittäjää tai yrittäjäksi haluavaa ja ne järjestettiin Helsingissä, Kuopiossa, Porissa, Tampereella sekä Oulussa. Yrittäjien kysymyksiin oli vastaamassa myös asiantuntijoita Uusyrityskeskuksesta, yrittäjäjärjestöistä, tilitoimistoista, Ilmarisesta, OP-Henkivakuutuksesta ja Suomen Yrittäjien Työttömyyskassasta.



Starttipäivät uusille yrittäjille

Teemoina ovat muun muassa yrityksen ostaminen ja perustaminen.

Vastuullista palvelukehitystä

OP-Pohjola haluaa palvella eri-ikäisiä suomalaisia pankki- ja vakuutusasiakkaita heidän valitsemissaan asiointikanavissa. Erityisesti itsepalveluiden käytön pitää olla helppoa, ja asiakkaiden on tarvittaessa saatava tukea asiointiin. Laajan konttoriverkon kautta asiakkaille voidaan tarjota tukea heidän siirtyessään sähköisiin kanaviin; paikallisuus näkyy myös asiakkaiden verkkopalveluissa. Toisaalta OP-Pohjolassa pitää myös olla rohkeutta luopua vähän käytetyistä kanavista ja ohjata kehitysresurssit pääasiointikanaviin.

Pankki- ja vakuutuspalveluiden hoitaminen yhdessä osoitteessa op.fi helpottaa osaltaan asiakkaan arkea. Vuonna 2010 toteutettiin OP-verkkopalveluihin myös vakuutusten asiointipalvelut, ja vakuutuspalveluiden näkyvyys sekä käytettävyys verkossa kasvavat edelleen. Osuuspankkien konttoreissa asiakkaille on tarjottu yhteisiä palveluita jo useiden vuosien ajan.

Käytettävyys mukana kaikissa vaiheissa

Uusien palveluiden kehittämisessä käytettävyyden huomioon ottaminen on nostettu vielä aiempaa merkittävämpään rooliin. Käytettävyttä tarkastellaan kehittämisen eri vaiheissa, helpoimmillaan se voi olla paperiprototyyppien testaamista, teknisimmillään silmän liikeratojen seurantaa verkkosivuja luettaessa. Myös omat ja kilpailijoiden asiakkaat testaavat käytettävyttä. Laajassa asiakaskäytössä olevien palveluiden kehittämisessä joudutaan huomioimaan myös erityisryhmien tarpeet. Tulevaisuudessa erityisesti senioreiden palvelutarpeet ovat tärkeä käytettävyyden osa-alue.

Käytettävyyden rinnalla korostuu tuotekehityksessä nykyisin myös vastuullisuus. Vastuullisuuden tavoitteena on tuotteiden ymmärrettävyys ja helppous sekä läpinäkyvyys ja avoin raportointi.

Vastuullinen sijoittaminen

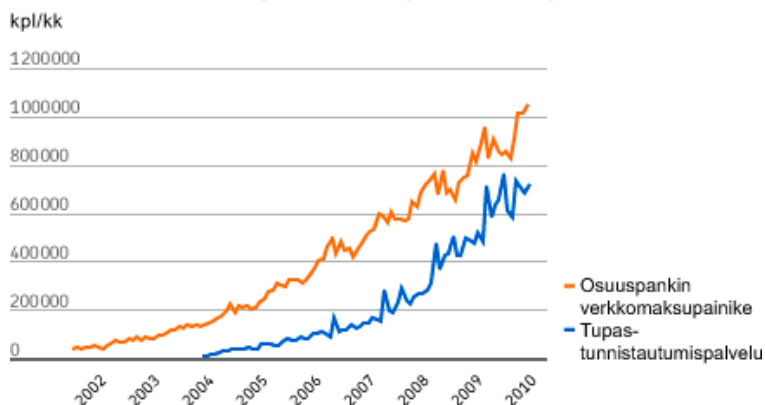
Pohjola Varainhoito Oy ja OP-Rahastoyhtiö Oy ovat sitoutuneet noudattamaan YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteita. Ne ovat myös allekirjoittaneet kansainvälisen sijoittajayhteisön Carbon Disclosure Project -asiakirjan, jonka perusteella raportoidaan ilmastomuutokseen liittyvistä seikoista ja kehitetään kansainvälisiä raportointistandardeja. Lisäksi Pohjola Pankki Oyj on tuottanut toimialaa koskevan ESG-analyysin, jossa on arvioitu ympäristön, yhteiskunnan ja hyvän hallintotavan huomioimista yritystoiminnassa.

Pankkitunnuksilla myös muihin palveluihin

Suomalaiset ovat omaksuneet verkkokaupankäynnin, ja maksuvälineenä käytetään useimmiten pankkien verkkomaksupainikkeita eli maksunappeja. Ryhmän asiakkaat käyttävät kuukausittain yli miljoona kertaa maksunappia.

Tunnistautuminen kolmannen osapuolen palveluihin tehdään pääsääntöisesti pankkien Tupas-tunnistuspalvelulla. Viime vuonna suomalaiset hyväksyivät veroilmoituksiaan ensimmäisen kerran verkossa enemmän kuin muissa kanavissa. Tässäkin tapauksessa palveluun tunnistauduttiin pankkitunnuksilla ja tämä näkyi OP-Pohjolan palveluissa selvänä piikkinä. Tupas-palvelun avulla tunnistaudutaan yhteensä noin 700 000 kertaa kuukaudessa.

Verkkomaksamisen ja tunnistuspalvelun käyttö



Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Asiakkaat mukana parantamassa palveluita

Loppuvuodesta 2010 avattiin omistajajäsenille OP-Pohjolan asiakasyhteisö, jossa pilotoidaan vuoden ajan uudenlaista tapaa kommunikoida asiakkaiden kanssa verkossa. Yhteisöön kutsuttiin op.fi:n verkkoviestillä satunnaisotannalla poimittuja osuuspankin omistajajäseniä ja asiakkaita.

Uuden keskusteluyhteyden avulla asiakkaat voivat vaikuttaa aiempaa enemmän ryhmän palveluiden kehittämiseen. Yhteisössä voi ottaa kantaa ryhmän pankki- ja vakuutuspalveluiden nykytilaan sekä kehityshankkeisiin osallistumalla keskusteluihin ja tutkimuksiin. Keskustelun, mielipiteiden vaihtamisen ja kehitysehdotusten avulla OP-Pohjola pystyy parantamaan toimintaansa ja ohjaamaan pankki- ja vakuutuspalveluiden kehitystä asiakkaiden toivomaan suuntaan. Asiakkaiden avaamat keskusteluaiheet ovat vaihdelleet päivittäisten asioiden hoitamisesta e-laskun jatkokehittämiseen.



Asiakkaat mukana

Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen aiempaa enemmän.

Henkilöstö yrityksen menestyksen takana

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.

Avainlukuja

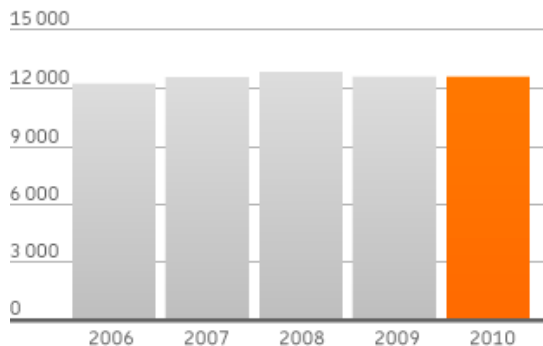
	2010	2009
Henkilöstömäärä ¹	12 504	12 504
Naiset, % ¹	75	75
Miehet, % ¹	25	25
Keski-ikä	44	44
Henkilöstötyytyväisyys, 1–5	3,91	3,83
Palkat, milj. €	542	534
Tulospalkkioiden osuus palkkasummasta, %	6,5	4,3
Tulospalkkioita saaneiden osuus henkilöstöstä, %	78,0	77,2
Koulutuskulut, %-osuus palkkasummasta	2,0	2,4
Sairauspoissaolot, %-osuus työpäivistä	3,7	3,6
Vakinaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus, %	4,7	4,6
Eläkkeelle siirtyneiden määrä	258	247

¹ Vuoden lopussa

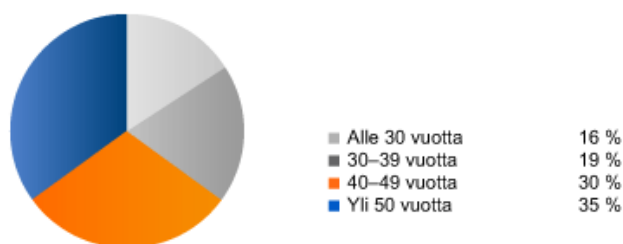
Ryhmän yhteisen osaamisvision mukaisesti OP-Pohjola haluaa tarjota asiakkailleen finanssialan parhaan ja monipuolisimman osaamisen. Liiketoiminnan menestyminen ja organisaatioiden uudistuminen varmistetaan ammattitaitoisella johtamisella, yhtenäisillä toimintatavoilla ja osaavalla henkilöstöllä.

Hyvän henkilöstöpolitiikan perusta on toimiva ja vuorovaikutteinen yhteistoiminta henkilöstön ja henkilöstön edustajien kanssa. Tämä toteutui vuonna 2010 muun muassa erinomaisena yhteistyönä ja dialogina OP-Keskuksen uudistumisessa.

Henkilöstömäärä



Henkilöstön ikärakenne

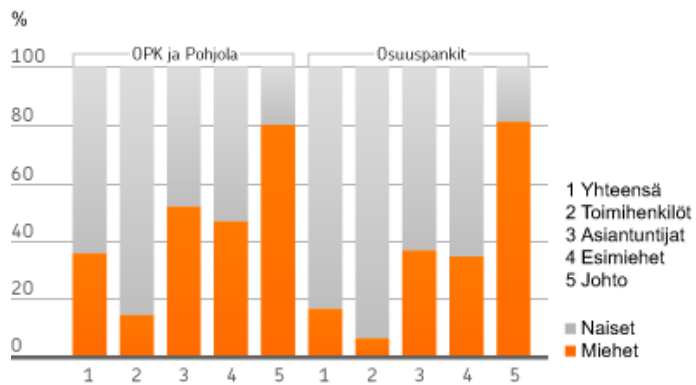


Merkki hyvästä ryhmästä ★

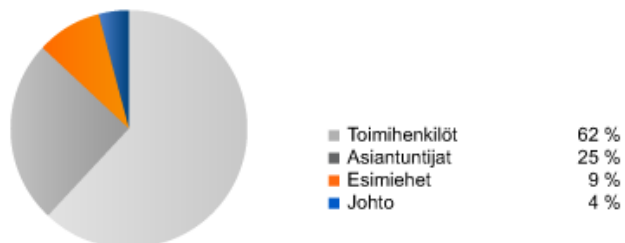
Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Henkilöstön sukupuolijakauma



Henkilöstöryhmien jakaumat OP-Pohjola-ryhmässä



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Valmentavaa johtamista

OP-Pohjolan johtamista kehitetään hyvän johtamisen periaatteilla, joissa korostuvat näkemyksellisyys, uudistuminen ja ihmisläheisyys. Vuonna 2010 keskityttiin strategian mukaisesti valmentavan johtamiskulttuurin ja valmennustaitojen kehittämiseen. Tällä tuetaan työssä onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista.

Monimuotoista henkilöstön kehittämistä

Johtamisen arkeen kuuluu huolehtia henkilöstön kokonaisvaltaisen osaamisen kehittymisestä ja työhyvinvoinnista. Jokaisen kanssa on muun muassa tehty henkilökohtainen kehityssuunnitelma, jonka toteutumista ohjataan valmentavalla johtamisotteella.

Henkilöstön osaamista kehitetään monimuotoisesti esimerkiksi tehtäväkierron, mentoroinnin sekä koulutus- ja valmennusohjelmien avulla. OP-Akatemia järjesti vuonna 2010 yli 720 koulutustilaisuutta ja verkossa yli 100 verkko-opiskeluohjelmaa. Johdon kehittämisessä tehdään yhteistyötä muun muassa Aalto-yliopiston kanssa. Vuonna 2010 yhteensä 22 asiantuntijaa ja esimiestä suoritti OP-Pohjolle räätälöidyn Executive MBA -ohjelman.

Vastuullista henkilöstöjohtamista

Vuonna 2010 OP-Pohjolassa laadittiin työn ja yksityiselämän joustavan yhteensovittamisen linjaukset. Henkilöstön rakennetta kehitetään tasa-arvoperiaatteita noudattaen. Tasa-arvosuunnittelun ja -raportoinnin tavoitteena on saada tasa-arvosuunnittelu osaksi toiminnan suunnittelua ja johtamista. Työtyytyväisyyttä seurataan ja kehitetään aktiivisesti muun muassa henkilöstötutkimuksella. Henkilöstötutkimukset toteutetaan OP-Pohjolan suurimmissa yksiköissä vuosittain.

Monipuolista toimintaa myös vapaa-ajalla

Henkilökuntakerhot tarjoavat lukuisia harrastusmahdollisuuksia ja järjestävät erilaisia tapahtumia. Valtakunnallisesta vapaa-ajan toiminnasta vastaa Osuuspankkitoimihenkilöt ry, jonka vuosittaiset kesä- ja talvipäivät kokoavat monenlaisten tapahtumien ääreen runsaan joukon OP-Pohjolan henkilöstöä.

Kilpailukykyinen palkitseminen

OP-Pohjolan kilpailukyky varmistetaan panostamalla henkilöstön ja johdon palkitsemiseen. Peruspalkka määräytyy tehtävän vaativuuden sekä henkilökohtaisen pätevyyden ja suoriutumisen perusteella. Palkankorotuksista osa määräytyy palkkakeskustelujen perusteella.

Pitkän aikavälin palkitsemisessa on käytössä voittopalkkio-/henkilöstörahastojärjestelmä sekä johdon järjestelmä. Näiden avulla varmistetaan, että strategiset tavoitteet saavutetaan ja koko henkilöstö sitoutetaan tavoitteelliseen työskentelyyn. Lyhyen aikavälin palkitsemisella tuetaan liiketoiminnan kehittämistä ja tuloksellisuutta yritystasolla.

Johtamisosaamista Menestysjohtaja-ohjelmasta

OP-Pohjola-ryhmä tarjoaa monipuolista esimies- ja johtamiskoulutusta. Yksi esimerkki on lähes vuoden kestävä Menestysjohtaja-ohjelma. Ohjelmassa painotetaan sekä henkilön johtajuuden ja strategisen ajattelun kehittymistä että yhtenäisen johtamiskulttuurin muodostumista ryhmän sisällä. Ohjelma järjestetään yhteistyössä Aalto University Executive Educationin (Aalto EE) kanssa.

Pohjola Vakuutus Oy:n Laskutus- ja rahaliikepalveluiden yksikönpäällikkönä toimiva Anne Korhonen päätyi Menestysjohtaja-ohjelmaan kollegoidensa myönteisten kokemusten innoittamana.

- Pärjäsin mielestäni esimiehenä ihan hyvin olemalla oma itseni, käyttämällä maalaisjärkeä ja oppimalla kantapään kautta. Tietysti tiedostin myös puutteita omassa toiminnassani, ja halusin kehittää itseäni sekä johtamistaitojani.

Hänelle ohjelma on tarjonnut apuvälineitä oman esimiesroolin omaksumiseen ja viestintään sekä hyviä käytännön neuvoja päätöksenteon tueksi. Lisäksi ohjelma on perehdyttänyt Anne Korhosen strategisen ajattelun maailmaan ja avannut uusia menetelmiä oman ajankäytön hallintaan.

- Johtamisessa on kysymys paljon isommasta asiasta kuin olin ajatellut. Johtajuuden "osaamispuuhuni" kasvoi uusia oksia kuten vuorovaikutus ja hyvinvointi, tai oksat ainakin pitenivät. Aiemmin puuni oli ollut pääasiassa kaksiahaarainen, jossa kamppailua oksan pituudesta kävivät ammatillinen osaaminen ja johtamisosaaminen.

- Esimiesroolin omaksuminen vahvistui Menestysjohtaja-ohjelman myötä selkeästi. Nälkä tietysti kasvaa syödessä, joten olen myös löytänyt uusia kehitettäviä asioita itsessäni.

Menestysjohtaja-ohjelmaa voi täydentää suorittamalla kansainvälisten vaatimusten mukaisen OP-Pohjola Executive MBA -tutkinon.



Anne Korhonen
Yksikönpäällikkö
Laskutus- ja rahaliikepalvelut,
Pohjola Vakuutus Oy

Ympäristövastuu osa arkea

OP-Pohjolan ympäristövastuussa korostuvat kolme tekemisen osa-aluetta:

- Tuotteet ja palvelut sekä sähköinen asiointi
- Ilmastotoimenpiteet
- Oman toiminnan ympäristövaikutukset.

Ilmastonmuutos ja globaali vastuu ovat tärkeitä kysymyksiä finanssialalla, ja monet epävarmuudet sen ympärillä luovat mahdollisuuksia ja riskejä alalle.

Osana vastuullisuuden kehittämistä perustettiin työryhmä, jonka tehtävänä oli suunnitella ympäristöä ja ilmastoa koskevia toimenpiteitä. Tavoitteena oli mitata OP-Pohjolan oman toiminnan hiilijalanjälki ensimmäistä kertaa ja suunnitella ryhmälle ympäristö- ja ilmasto-politiikka. Jatkossa tavoitteena on systemaattisesti pienentää ryhmän hiilijalanjälkeä sekä raportoida oman toiminnan ilmastovaikutukset. Lisäksi tulevaisuudessa halutaan ottaa ympäristöön ja ilmastoon liittyvät haasteet entistä paremmin osaksi tuote- ja palvelukehitystä. Hiilijalanjäljen kartoittaminen on yksi konkreettinen toimenpide, joka jatkossa on osa Vastuullisuusohjelmaa. Ympäristö- ja ilmasto-politiikan kehittäminen jatkuu keväällä 2011.

Avainlukuja

	2010	2009
Toimistopaperin kulutus, kg/työntekijä ¹	42	35
Henkilöasiakkaiden vastaanottamat e-laskut, 1 000 kpl	2 315	1 479
OP Ilmasto-rahaston osuus kaikkien osakerahastojen pääomista, %	2,6	3,4
Sähkönkulutus keskitetyissä palvelintietokonejärjestelmissä, MWh	7 356	6 726
Sähkön kulutus toimistoissa, kWh/työntekijä ¹	5 288	5 750
Jätteet ja kierrätys, kg/työntekijä		
Paperinkeräys ²	66	98
Biojätteet ²	36	54
Sekajätteet ²	10	7
Omistettut maa-alueet, milj. € ³	133	132
Omistettut muut kiinteistöt, milj. € ³	1 102	1 129

¹ OP-Pohjolan Helsingin Teollisuuskadun ja Lapinmäentien toimipaikat sekä pieni otos osuuspankkien konttoreita

² OP-Pohjolan Helsingin toimipaikat

³ Kirjanpitoarvo

Sähköinen asiointi lisääntyy edelleen

OP-Pohjola panostaa voimakkaasti e-laskun yleistymiseen, ja yhtenä kärkenä on palvelun ympäristöystävällisyys. Finanssialan Keskusliiton lokakuussa 2010 teettämän Ympäristöystävällinen verkkolasku -tutkimuksen mukaan pk-yrityksen lähettämän e-laskun hiilijalanjälki 150 grammaa on vain kolmannes vastaavasta paperilaskusta. 450 grammaa hiilidioksidia vastaa kolmen kilometrin ajomatkaa henkilöautolla.

Ympäristön kannalta merkittävän tekijä ei ole paperin säästö ja jakeluprosessi, vaan työn tehostuminen e-laskujen myötä. E-laskuilla on säästetty paperia kuitenkin huomattava määrä - henkilöasiakkaat saivat vuonna 2010 yli kaksi miljoonaa e-laskua suoraan verkkopankkiin.

Perinteisen laskun ja verkkolaskun hiilijalanjälki



Lähde: Finanssialan Keskusliitto 10/2010

OP-Pohjolan verkkoasiakkaista vasta noin 11 prosenttia vastaanottaa e-laskuja, mutta heistä suuri osa ottaa kaikki mahdolliset laskut e-laskuina. Palvelun käyttöönottoa helpotetaan vuoden 2011 aikana edelleen ja tällä tavoitellaan entistä laajempaa käyttäjäjoukkoa. Erityisenä kohderyhmänä olivat vuonna 2010 ammatinharjoittajat, jotka joutuvat yhä useammin laskuttajiensa vaatimuksesta käyttämään e-laskua. Heille on tarjottu helppo tapa lähettää e-laskut OP-verkkopalvelusta.

Verkkopalveluasiakkaat osallistuivat ympäristötalkoisiin myös tiliotteiden osalta. Vuoden 2010 alussa verkkoasiakkaan oletustiliotteeksi vaihtui verkkotiliote. Kuukausittain paperipostissa lähetettävien tiliotteiden määrä saatiin toimenpiteellä vähenemään yli sadalla tuhannella. Verkkolaskuasiakkaista enää 20 prosenttia saa tiliotteen paperisena. Myös ryhmän sisällä pystyttiin vähentämään paperin käyttöä kaikilla osa-alueilla.

Finanssiryhmän lähettämää paperipostia vähennetään määrätietoisesti myös vuonna 2011.

Työmatkat

Autojen käyttö muodostaa huomattavan osan ryhmän hiilijalanjäljestä ja siksi tähän paneuduttiin vuonna 2010 tehdyissä selvityksissä. Asuinpaikan ja työpaikan välistä liikkumista ei huomioitu selvityksissä. OP-Pohjolassa oli vuoden lopussa käytössä 835 työsuhdeautoa, joista huomattava osa oli OP-Kiinteistökeskusten käytössä. Työntekijöiden työsuhdeautoille asetettiin vuonna 2010 hiilidioksidin päästörajaksi keskusyhteisössä ja muutamissa osuuspankeissa 170 grammaa kilometriltä aiemman 220 grammaa kilometriltä sijasta. Vuonna 2010 työsuhdeautojemme keskimääräinen ominaispäästö oli 171 grammaa kilometriltä.

OP-Pohjolassa suurin osa työasioihin liittyvistä matkoista tehdään henkilökunnan omistamilla autoilla. Tällaisista Suomessa ajetuista työmatkoista maksettiin vuonna 2010 kilometrikorvauksia 11 839 036 ja vuonna 2009 12 740 386 kilometriltä.

Työsuhdepolkupyörien käyttömahdollisuuksien selvittäminen aloitettiin vuonna 2010 ja tavoitteena on ottaa niitä käyttöön ainakin pääkaupunkiseudulla vuoden 2011 aikana. Eräissä osuuspankeissa on jo käytössä yhteispolkupyöriä asioiden hoitamista varten.

Vihreät neuvottelut osaksi arkea

Videoneuvotteluiden käyttö laajeni ryhmätasolla voimakkaasti vuonna 2010. Monet osuuspankit olivat ottaneet verkkoneuvottelut monipuoliseen käyttöön jo aikaisempina vuosina, ja erityisesti laajoilla alueilla toimivissa osuuspankeissa edut olivat konkretisoituneet nopeasti. OP-Pohjolan Helsingin toimipisteissä toiminta käynnistyi kunnolla vuonna 2010 ja käyttöönotto koulutuksineen jatkuu myös tulevana vuosina. Henkilökuntaa on koulutettu hyödyntämään uutta tekniikkaa, ja pankkilaisten koulutuksia on toteutettu vastaamaan sähköisten neuvotteluiden tarpeita.

Etäneuvottelut parantavat yksilön elämänlaatua, sillä matkustamisen sijaan aikaa voi viettää harrastusten ja perheen parissa. Tämän lisäksi etäneuvottelut vähentävät matkustuksesta syntyviä haitallisia kasvihuonepäästöjä. Käytön aktivointia ja laajentamista uusille alueille, esimerkiksi ajankohtaispäivien toteutuksissa, jatketaan vuoden 2011 aikana.

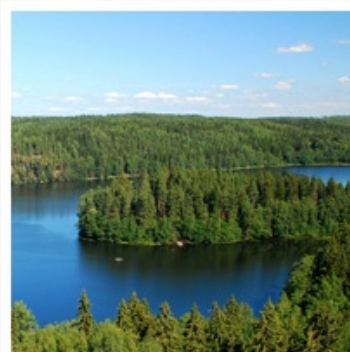
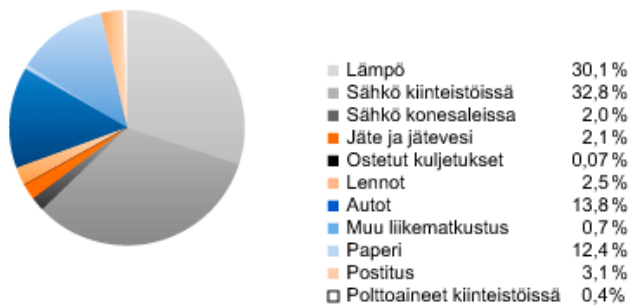
OP-Pohjola-ryhmän hiilijalanjäljen arvioiminen

OP-Pohjola-ryhmän oman toiminnan hiilijalanjälki arvioitiin vuodelta 2009. Hiilijalanjälkeä seurataan jatkossa vuosittain.

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

OP-Pohjolan hiilijalanjäljen arvioimisessa suurimmiksi hiilijalanjälkeä aiheuttaviksi tekijöiksi nousivat kiinteistöjen sähkö sekä lämpö, paperin kulutus ja autoilu. Tulevaisuudessa keskitytään hiilijalanjäljen pienentämiseen.

Hiilijalanjälki 2009



Hiilijalanjäljen arviointi
OP-Pohjola-ryhmä seuraa
hiilijalanjälkeä jatkossa vuosittain.

Green Office -toimistoja halutaan jatkossa lisää

Green Office -sertifikaatti on ollut jo useita vuosia käytössä OP-Pohjolan Helsingin Teollisuuskadun toimipisteissä ja eräissä osuuspankeissa. Green Office -järjestelmän avulla konttorit voivat vaikuttaa ilmastonmuutoksen vastaisissa toiminnoissa. Tavoitteena on motivoida henkilöstöä arjen ekotekoihin ja parantaa ympäristötietoisuutta sekä vähentää oman toiminnan ympäristövaikutuksia.

Vuoden 2010 lopussa käynnistettiin WWF:n kanssa neuvottelut ryhmätasoisista Green Office -tavoitteista. Tällä hetkellä vasta pieni osa osuuspankeista kuuluu Green Officeen, eikä määrä lisääntynyt vuonna 2010. Tavoitteena on saada Green Office -diplomi ja -merkin käyttöoikeus laajaan käyttöön koko ryhmässä vuoden 2011 aikana.



Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Videoneuvotteluiden käyttö Kainuun Osuuspankissa

Kainuun Osuuspankki hyödyntää verkkoneuvotteluja päivittäisessä työssään. Yli kolmeakymmentätuhatta asiakasta palvelee kuusi konttoria ja palvelupistettä, joissa on 64 henkilöä töissä. Henkilökunta saa videoneuvottelujen avulla kattavampaa koulutusta, johtaminen on avoimempaa, eikä työaika kulu autossa istumiseen. Kaukaisemmatkin konttorit ovat verkossa lähellä. Laitteiden käyttö on tullut niin arkiseksi, että kommentointi ja keskustelu ovat yhtä vilkkaita kuin perinteisissäkin tilaisuuksissa.

Aikaa säästyy

Kainuun Osuuspankin eri konttoreiden asiantuntijat tapaavat toisiaan säännöllisesti. Aiemmin muutaman tunnin palaverin takia matkustamiseen kului työaika viisi tuntia, pahimmillaan koko työpäivä.

Videoneuvottelulaitteiden avulla kokoukset kestävät muutaman tunnin, eikä muita kuluja synny. Kainuussa videoneuvottelu ei ole vain viestintäväline, vaan tapa johtaa pankkia. Pankinjohtaja säästää videoneuvotteluiden avulla käytävistä konttoreiden henkilöstöpalavereista viikoittain 10 tuntia työaika ja 560 ajokilometriä. Kaikki konttorit osallistuvat samaan kokoukseen, jolloin voidaan olla varmoja että viesti ymmärretään samalla tavalla.

Tehokkaammat ja monipuolisemmat koulutukset

Aiemmin Kainuussa oli ongelmana erityisosaamisalueiden koulutus, joka järjestettiin pääsääntöisesti pääkaupunkiseudulla. Matkoineen koulutuspäivistä tuli hyvin raskaita, pitkiä ja kalliita. Sähköisillä koulutusratkaisulla kainuulaiset pystyvät osallistumaan paremmin ja virkeämpinä koulutuksiin. Työaika voidaan käyttää tehokkaammin ja samalla säästetään huomattavia summia matkakuluissa.

Videoneuvotteluilla saavutetut edut ja säästöt ovat kiistattomia ja pienentävät kainuulaisten hiilijalanjälkeä.



Pohjola Vakuutus - Ympäristöystävälliset sijaisautot

Pohjola Vakuutuksen ja yhteistyökumppani autovuokraamo Europcarin yhteinen tavoite on tarjota asiakkaille ympäristöystävällisiä sijaisautoja. Vuositasolla Pohjola Vakuutuksella on noin 28 000 vuokrauspäivää.

Europcarin sijaisautojen keskipäästöt

Vuosi	Ajoneuvojen keskipäästöt (g/km)	CO2 - päästöt (kg)
2010	151	308 644
2009	162	331 125
Ennuste 2011	149	304 557

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

OP-Pohjola mukana yhteiskunnassa

Osuuspankkien asiakaskontakteista yli 80 prosenttia tapahtuu verkossa. OP-verkkopalvelua kehitettiin vuonna 2010 tukemaan entistä paremmin paikallisten osuuspankkien tarpeita. Samalla pidettiin huoli ryhmän yhtenäisen ilmeen säilymisestä ja käytön helppoudesta. Verkkopalvelussa asioidessaan asiakkaat kirjautuvat automaattisesti oman osuuspankkiinsa sivuille.

Avainlukuja

	2010	2009
Tulos ennen veroja, milj. €	575	464
Vakavaraisuus ensisijaisin omin varoin, %	12,8	12,6
Talletussuojarahaston kannatusmaksut, milj. €	24,5	23,7
Lahjoitukset, muu taloudellinen tuki ja sponsorointi, milj. €	2,1 ¹	1,8
Tuloverot, milj. €	135	126
Panostus valtakunnallisiin asiantuntijatilaisuuksiin, €	191 000	168 000

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

Osuuspankkien kanssa on kokeiltu Facebookin hyödyntämistä finanssisektorilla. OP-Pohjola kartoitti asiakkaiden ja osuuspankkien sosiaaliseen mediaan kohdistuvia tarpeita ja peilasi niitä perinteisten verkkopalveluiden kehittämiseen. Pankin verkkopalvelut poikkeavat käyttötiheydensä osalta monista muista verkkopalveluista, sillä suurin osa asiakkaista käy verkkopankissa viikoittain.

Sosiaalisen median pelisäännöt luotiin vuonna 2010 yhdessä henkilöstön kanssa. Sosiaalisen median välineitä kuten Facebook ja Twitter on otettu käyttöön finanssiryhmän viestinnässä. OP-Pohjolan sisäisessä verkkoviestinnässä on mahdollisuus kommentoida juttuja ja artikkeleita, ajankohtaisten teemojen ympärille on avattu keskusteluryhmiä ja sisäisten blogien käyttö on aloitettu.

Yli 3,6 miljoonaa euroa yliopistoille

Vuonna 2010 OP-Pohjola teki päätökset kaikkiaan yli 3,6 miljoonan euron lahjoituksista suomalaisille yliopistoille. Lahjoituksissa ovat mukana sekä keskusyhteisö että osuuspankit alueellisten yhteistyöjärjestöjensä OP-liittojen kautta.

OP-Pohjola on yksi suurimmista yliopistoja rahoittavista yrityksistä Suomessa. Yliopistolahjoitukset muodostavat merkittävän osan ryhmän kaikista hyväntekeväisyyslahjoituksista. Ryhmä haluaa olla mukana turvaamassa kattavaa suomalaista yliopistoverkostoa ja kantaa omalta osaltaan vastuuta yliopistojen toimintaedellytyksistä.

Ryhmässä pidetään tärkeänä, että Suomesta löytyy useita elinvoimaisia yliopistoja, jotka toimivat sekä oman alueensa että koko yhteiskunnan kehityksen suunnannäyttäjinä. Vireä yliopistomaailma tukee kasvavan tiedon ja osaamisen myötä myös OP-Pohjolan omaa menestystä.

Lahjoitukset yliopistoille

€

Aalto korkeakoulusäätiö	1 315 000 ¹
Helsingin yliopisto	300 000
Itä-Suomen yliopisto	205 000
Jyväskylän yliopisto	225 000
Lapin yliopisto	115 000
Lappeenrannan teknillinen yliopisto	150 000
Oulun yliopisto	285 000
Sibelius-Akatemia	30 000
Svenska Handelshögskolan	67 500
Tampereen teknillinen yliopisto	195 000
Tampereen yliopisto	165 000
Turun yliopisto	450 000
Vaasan yliopisto	60 000
Åbo Akademi	42 500
Yhteensä	3 605 000

¹ Maksetaan kahdessa erässä, toinen erä 31.1.2011

Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Vuorovaikutus sidosryhmien kanssa

Sidosryhmä	Odotukset	Toimenpiteitä ja tuloksia
Asiakkaat ja omistajajäsenet	Vakavaraisuus, luotettavuus, alan paras osaaminen, taloudellinen hyöty, vaikuttamismahdollisuus, vastuullinen alueellinen ja paikallinen toiminta, monipuolinen palveluverkko, kattava palveluvalikoima, rahoituksen saatavuus tarvittaessa.	Hyvä vakavaraisuus. Bonusjärjestelmän aktiivinen kehittäminen. Toimialan parhaat keskittämisedut. Suomen laajin monikanavainen palveluverkko. Verkkopalvelujen tekstiversio. Vaikuttamismahdollisuus palveluverkon, palautejärjestelmän ja osuuspankkien hallinnon kautta. Monipuolinen alueellinen ja paikallinen toiminta. Hyvä asiakastuntemus ja paikallinen päätöksenteko mahdollistavat nopeat rahoitus- ja muut päätökset.
Henkilöstö	Vastuullinen henkilöjohtaminen, työpaikkojen turvaaminen, toimiva vuorovaikutus, hyvä työtyytyväisyys, tasa-arvoisuus, hyvä palkkaus, monipuolinen vapaa-ajantoiminta.	Strategia ohjaa toimintaa, palveluverkon kehitystä ja henkilöstömäärää. Tavoitteena on olla finanssialan vetovoimaisin työnantaja. Valmentava johtaminen. Työtyytyväisyyttä ja tasa-arvoa kehitetään monipuolisesti ja seurataan aktiivisesti henkilöstötutkimuksilla. Henkilöstölle tarjotaan hyvät mahdollisuudet osaamisen kehittämiseen. Henkilökohtaisten palkkojen lisäksi voittopalkkio-/henkilöstörahoitajärjestelmä. Palkkakeskustelut. Vapaa-ajantoimintaa ja muuta hyvinvointia lisäävää toimintaa.
Kilpailijat	Vastuullinen toiminta, hyvä maine, tarvittaessa yhteistyö toimialan puitteissa.	Säännöllinen kilpailijaseuranta, asiakastytytyväisyys- ja bränditutkimukset
Viranomaiset ja päättäjät	Luotettava ja vastuullinen toiminta, työpaikkojen turvaaminen, tuotteiden ja palvelujen laatu, toimiva riskienhallinta, läpinäkyvä ja avoin vuorovaikutus, luotettava raportointi, asiantuntemus lainsäädäntöä kehitettäessä.	Laaja palveluverkosto ja paikallinen päätöksenteko. Strategia ohjaa henkilöstön määrää. Tiivis vuoropuhelu viranomaisten kanssa. Keskitetty edunvalvontatoiminnan asiantuntemus.
Koulut ja yliopistot	Taloudellinen tuki, asiantuntemus ja apu taloustiedon kouluttamisessa. Koululaisten ja opiskelijoiden hyvinvoinnin tukeminen.	Yliopistolahjoitukset vuonna 2011. Osuuspankit ovat aktiivisia taloustiedon opettamisessa. Nuoren Suomen kanssa on toteutettu lasten ja nuorten hyvinvointia edistäviä hankkeita kouluissa.
Lähiyhteisöt	Vastuullinen toiminta, luottamus, verotuotot, paikallisten yritysten rahoittaminen, toimipaikat, taloudellinen tuki alueen yhteiskunnalliselle toiminnalle.	Osuuspankit ovat paikkakunnillaan merkittäviä veronmaksajia. Osuuspankki on monella alueella suurin yritysten rahoittaja. Osuuspankit tukevat huomattavasti paikallista toimintaa. Suomen laajin palveluverkko.
Kansalaisjärjestöt	Toiminnan läpinäkyvyys, taloudellinen tuki, aktiivisuus ympäristöstävällisyyden kehittämisessä.	Valtakunnallista ja alueellista viestintää, tiedon tuottamista sekä taloudellista tukea. Ympäristöohjelma määrittää tavoitteet ympäristöstävällisyyden kehittämiselle, ja varallisuudenhoidon sitoumukset edistävät ympäristöasioiden huomioimista sijoitustoiminnassa.
Toimialajärjestöt	Hyvä ja avoin yhteistyö, asiantuntemus.	Monipuolinen toiminta esimerkiksi Finanssialan Keskusliiton, Unico-pankkien ja Elinkeinoelämän keskusliiton kanssa. OP-Pohjolan työelämäfoorumi on osa ryhmän yhteistyötä palkansaajajärjestöjen kanssa. Lokakuussa 2010 foorumin teemana oli työssä jaksaminen ja työhyvinvointi.
Tiedotusvälineet	Viestinnän luotettavuus ja läpinäkyvyys, nopea palvelu ja hyvä tavoitettavuus, asiantuntemus.	Säännöllisiä taustoittavia tapaamisia. Hyvä vuorovaikutus lehdistötilaisuuksissa ja henkilökohtaisissa tapaamisissa. Hyvät arvot yritysviestintää luotaavissa tutkimuksissa.

Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosisikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosisikertomus2010>

Edustajiston vaalit lähemmäs asiakasta

Osuuspankeissa ylintä päätösvaltaa käyttää osuuskunnan kokous tai omistajajäsenten keskuudesta valittu edustajisto. Edustajiston vaalit on toteutettu postivaalina. Hallinto halutaan tuoda lähemmäs asiakasta, ja tässä osuuspankit hyödyntävät OP-verkkopalvelua esimerkiksi hallintohenkilöiden esittelyyn. Vuonna 2011 kahdessa osuuspankissa testataan myös äänestämistä OP-verkkopalveluiden kautta. Uudistuksella pyritään aktivoimaan erityisesti naisia ja nuoria.



[Yhteystiedot](#) | [Opastus](#)

Sisäänkirjautunut:

TESTI ANNA

Kirjaudu ulos

Henkilöasiakkaat | Yritys- ja yhteisöasiakkaat

OP-Pohjola-ryhmä

Osuuspankit | OP-Keskus | Media | Työpaikat

OP-Pohjola-ryhmä > Osuuspankit > Oma pankkisi

Oulun Osuuspankki



Tule käymään

- Konttorit ja palvelupisteet
- Varaa aika konttoriin
- Pankin esittely

Pankkisi palvelee

- Automaatit ja asiakaspäätteet
- Palvelunumerot
- Vastuuhenkilöt
- Lomakkeita

Omistajajäsenen edut

Etuja saa jokainen pankkimme omistajajäsen.

- Valtakunnalliset keskeiset edut
- Paikalliset edut
- Omistajajäsenhakemus

Tapahtumia ja tilaisuuksia

Ilmoittautumiset ja lisätieto Oulun OP:n tilaisuuksista.

- Ilmoittaudu verkkopankkikoulutuksiin
- Haukiputaan konttorin edunvalvontailta 7.12.2010
- Kutsutilaisuus 13.12.2010

Vaalit 2010

Oulun OP:n omistajat ovat äänestäneet edustajansa pankin hallintoon. Tutustu uuteen 2010-2014 edustajistoon. Kiitos kaikille vaaleissa äänestäneille ja onnea uusille edustajiston jäsenille!

- Oulun OP:n edustajisto 2010-2014 (PDF 2,8 MB)
- Edustajiston vaaleissa annetut äänät (PDF 18 kB)
- Lisätietoa vaaleista

Uudet edustajat on valittu. Tutustu heihin!

Palvelumaksut

- Henkilöasiakkaiden yleisimmät palvelumaksut

Ajankohtaista

01.12.2010
Tutustu uudistuneeseen asiakaslehtemme!

08.11.2010
Oulun OP:n 10 000 euron Taitaja-stipendi kiliminkiläisähtöiselle Virpi Räisäselle

[Lue lisää](#)



Onkohan vakuutuksesi oikein mitoitettu?

[Lue lisää](#)

Hallinto ja johto

- Osuuspankin hallinnon ja johdon esittely

Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosisikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosisikertomus2010>

66

Osuuspankit tekevät paikallista yhteistyötä

Ryhmän pankit osallistuvat paikalliseen toimintaan monilla eri alueilla. Pankit tukevat oppilaitoksia ja luonnonsuojeluhankkeita tai esimerkiksi lahjoittavat käytöstä poistettuja koneita hoitolaitoksiin. HIPPO-hiihdot ja muut urheilutapahtumat ovat lapsille klassikkoja. Moni osuuspankki tukee myös paikallista urheilutoimintaa. Tulevien vuosien tavoitteena on paikallisuuden tukeminen.

Osana ryhmän vastuullisuusohjelmaa tullaan osuuspankkien tekemä paikallinen työ kartoittamaan entistä tarkemmin.



Paikallista yhteistyötä
Pankit tukevat oppilaitoksia ja luonnonsuojeluhankkeita.

Paikallisuus on osa vastuuta

Luontoelokuva nuorille Lustossa

Savonlinnan Osuuspankki on ollut mukana tukemassa nuorten luontoelokuvatapahtumaa. Lustossa elokuussa järjestetty esitys oli suunnattu alueen peruskoululaisille ja sen tavoitteena oli tarjota nuorille uusia elämyksiä. Tapahtumaan osallistui noin 1 000 nuorta.

Pankin kokoushuone tilapäiseksi koululuokaksi Heinävedellä

Heinäveden Osuuspankki tarjoutui aktiivisesti vuokraamaan oman kokoustilansa kunnalle kevätlukukauden 2010 ajaksi. Kokoustila käytettiin 6. luokkalaisten opetustilana. Heinäveden ala-aste oli tuolloin käyttökiellossa kosteus- ja homevaurioiden johdosta.

Oppilaitosyhteistyö

Monet osuuspankit vierailevat aktiivisesti lähialueen oppilaitoksissa pitämässä oppitunteja talousasioista. Oppitunteja järjestetään yhdessä koulujen, opettajajärjestöjen ja yksittäisten opettajien kanssa. Esim. Kuopion Osuuspankki käy opettamassa sekä yläkouluissa, lukioissa, ammatillisissa oppilaitoksissa että ammattikorkeakouluissa.

Nuorten työllistäminen

Mäntän Seudun Osuuspankki on edistänyt nuorten työllistymistä kesätöihin. Työllistävä yritys maksaa palkasta vain 50 prosenttia ja Mäntän Seudun Osuuspankki maksaa toisen 50 prosenttia. Nuorten kesätyökampanja toteutettiin yhteistyössä alueen Lions Clubien kanssa.

Paikallisuus on osa vastuuta

Rakentajakoulu Rovaniemellä

Asiantuntijat opastivat ja antoivat vinkkejä tuleville omakotitalorakentajille Rovaniemellä. Parikymmentä osallistujaa sai ajankohtauskatsauksen muun muassa rakentamisen lupa- ja kaavoituskysymyksistä. Tilaisuus oli videon välityksellä nähtävissä myös Kemijärven, Sodankylän, Ivalon ja Kittilän osuuspankeissa. Tilaisuudesta vastasi Pohjolan Osuuspankki.

Ikäautoilijoiden liikenneopastusta Etelä-Savossa

Etelä-Savon Osuuspankki on tarjonnut tiloja elohopeakerholaisten liikennetaitojen ylläpitämistä varten sekä hankkinut Liikenneturvalta henkilön opastamaan ryhmää. Tilaisuuksissa on opastettu ikäihmisiä muuttuvassa autoilun maailmassa ja tuotu heille lisää varmuutta autoiluun. Liikenneopastusta on tarjottu niin autoilijan, pyöräilijän kuin kävelijänkin näkökulmasta.

Kulttuurikeskiä Salossa

Salon Osuuspankin kulttuuriyhdistys järjesti kulttuuria ja yhteiskuntaa käsitteleviä luentoja keväällä 2010. Arkkitehti Maija Kairamo luennoi arkkitehtuurista, kansanedustaja Pekka Haavisto ilmastonmuutoksesta ja Risto Nordell maailman parhaasta musiikista. Tavoitteena on lisätä kulttuuritarjontaa Salon seudulla.

Haavaisten vesiensuojeluyhdistys

Lokalahden Osuuspankki oli keskeisessä asemassa perustamassa uutta vesiensuojeluyhdistystä. Pankki tarjosi tilat yhdistyksen perustamiskokouksiin, lähetti kutsut ja etsi omasta henkilökunnastaan vapaaehtoisia osaamista yhdistyksen pyörittämiseen. Yhdistyksen myötävaikutuksella valittu merenlahti on saatu pysymään virkistyskäytössä, ja aktiivinen toiminta alueen vesistön hyväksi on jatkunut.

Pohjoissavolaisten vaikuttajien tapaamiset

Kuopion Osuuspankki on yhdessä piispojen kanssa järjestänyt jo 10 vuoden ajan kaksi kertaa vuodessa vapaamuotoisia keskustelutilaisuuksia maakunnan hyvinvoinnin edistämiseksi. Keskustelutilaisuuksiin kutsutaan monipuolisesti maakunnan vaikuttajia. Osuuspankki järjestää kuljetuksia kauempaa tuleville, tarjoaa säännöllisesti tilat ja tarjoilut sekä osallistuu tilaisuuksien sisällön suunnitteluun.

3 000 puuntainta kehitysmaihin

Facebookissa toteutettiin vuonna 2010 valtakunnallinen eläkesäästämisen Paras päivä -kampanja. Jokaista positiivista viestiä vastaan lahjoitettiin yksi puu Kirkon Ulkomaanavun kautta. Puita istuttamalla voidaan palauttaa luonnon tasapaino alueilla, joissa metsät on hakattu polttopuiksi. Lahjoituksen avulla puunistutusalueiden asukkaat voivat saada uuden elinkeinon, joka perustuu esimerkiksi puista saataviin hedelmiin. Projekteihin kuuluu aina myös neuvontaa ja koulutusta ympäristöystävällisestä maan ja luonnonvarojen käytöstä. Ympäristön hyvinvointi lisää koko yhteisön hyvinvointia. Kampanjan tuloksena OP-Pohjola lahjoitti 3 000 puuntainta Kirkon Ulkomaanavun Toisenlaisen Lahjan kautta kehitysmaihin.

Mistä on hyvät finanssipalvelut tehty?

Tärkeintä on elää samaa arkea kuin asiakas. Mieluummin aina askel hänen edellään, mutta ei kuitenkaan liian kaukana tulevaisuudessa. Asiakkaalle palvelumme ovat väline omien finanssiasioiden hyvään hallintaan. Meille itsellemme palveluvalikoima on väline strategisten tavoitteiden toteuttamiseen.

Seuraamme asiakkaiden palvelutarpeita ja niiden muuttumista monella tasolla. Erittäin tärkeä ja herkkä kuunteleva korva meille on oma joukkueemme eli koko laaja henkilöstö ja hallinto. Heidän kontaktiverkkonsa ylettyy kaikkialle Suomeen ja kaikkiin asiakasryhmiin. Tietenkin teemme OP-Pohjolassa myös systemaattista tarpeiden kartoitusta ja trendien seurantaa. Uutta aluevaltausta merkitsee viime vuonna avattu asiakasyhteisömme, jonka odotamme tuottavan runsaasti tietoa myös aivan konkreettisten palveluiden kehittämiseen.

Kehitys vaatii uskallusta

Pankkitoimialan palveluajattelulle on pitkään ollut tyypillistä, että vanhaa ei pureta pois, vaikka uutta rakennetaan innolla. Talouden realiteetit ovat alkaneet pakottaa pois tästä ajattelusta; on uskallettava päättää, että kaikkea vanhaa ei säilytetä ikuisesti. Pitää uskaltaa tehdä myös ei-valintoja. Rohkeutta tällaiseen on löytynyt myös meiltä, ja sitä tarvitaan jatkossakin. Kaikki innovaatiomme eivät onnistu. Tämä ei saa pelottaa meitä liialliseen varovaisuuteen tuotekehittelyssä. Finanssitoiminta ei koskaan ole kokonaan vaillo riskkejä, ja tämä koskee myös uusien tuotteiden ja palvelujen kehittämistä.

Uudet palvelut ja uusiin järjestelmiin siirtyminen tuo mukanaan myös toimintahäiriöiden riskin. Emme ole niitä voineet kokonaan välttää, mutta teemme parhaamme, jotta niistä aiheutuvat haitat asiakkaillemme jäisivät mahdollisimman vähäisiksi.

Merkittävä osa tuotekehityksestä tapahtuu verkkopalveluissa, joita olemme tarjonneet jo 15 vuoden ajan. Alusta saakka olemme olleet edelläkävijöitä maailmanlaajuisestikin arvioiden. Menestys on ollut erinomainen, mutta edelleen meillä on paljon asiakkaita, jotka voisivat ottaa verkkopalveluistamme paljon suuremman hyödyn kuin he nyt tekevät. Rohkaisua laajempaan verkon hyödyntämiseen tarvitaan kaikilla asiakassektoreilla.

Tulevaisuudessa verkkopalvelujen valikoima edelleen laajenee ja niiden käytettävyys paranee. Kasvottoman verkkopalvelun yhdistäminen kasvulliseen henkilökohtaiseen palveluun on osa tulevaisuudenkuvaamme. Myös mobiilipalveluiden nopea kehitys vaatii meiltä aktiivisuutta.

Asiointi etsii uusia kanavia

Verkkopalvelu oli alkuvaiheessaan samanlainen uutuus kuin sosiaalinen media tänään. Internet pankkipalvelujen kanavana innosti mutta kohtasi myös samanlaisia ennakkoluuloja kuin esimerkiksi Facebook ja Twitter tänään. Viitteellistykö vakaa ja arvokas finanssimaailma?

Pankki- ja vakuutuspalvelujen tarjonta hakee jatkuvasti uusia muotoja, ja näiden palveluiden käytöstä tulee aiempaa arkipäiväisempi tapahtuma asiakkaille. Verkossa tehtävä asuntoluottihakemus on tästä hyvä esimerkki. Yhteydenpito oman finanssiyrityksen kanssa internetin kautta on jo arkipäivää, ja samaan joukkoon nousee myös sosiaalinen media. Samalla se tarjoaa meille uudenlaisen välineen hankkia tietoa omien asiakkaiden ja muidenkin palvelutarpeista ja mielipiteistä. Sosiaalisen median kautta saatava palvelujemme arviointi ja muu palaute on nopeaa, suoraa - ja armotonta. On meidän tehtävämme oppia siitä, vastata siihen ja kääntää se eduksemme.



Tony Vepsäläinen
Liiketoimintajohtaja,
OP-Pohjola osk

Tuote- ja palveluportfolio

Tuote- ja palveluportfolio



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Saumatonta asiointia

OP-Pohjola palvelee asiakkaitaan toimipaikoissa, internetissä ja puhelimessa. Asiakkaiden tarpeet muuttuvat, ja palvelu muuttuu niiden mukana. Yhä suurempi osa asiakkaista on siirtynyt hoitamaan pankki- ja vakuutusasioitaan verkkoon.

Asioinnin tulee toimia saumattomasti ja laadukkaasti asiointitavasta riippumatta. Tämän vuoksi OP-Pohjola on panostanut voimakkaasti eri palvelukanavien kehitystyöhön.

Palveluverkko



Kattavat palvelut ympäri Suomen

OP-Pohjolan toimipaikoissa näkyy yhä vahvemmin yhtiön strategia tarjota maan kattavinta finanssipalvelua. Ryhmällä on 554 toimipaikkaa, joista jo 323 tarjoaa sekä pankki- että vahinkovakuutuspalveluja. Pohjola Vakuutuksen asiamiesverkosto täydentää kattavaa konttoriverkkoa. Osuuspankkien tytäryhtiöinä toimivat OP-Kiinteistökeskukset levittäytyvät 173 toimipisteen voimin koko Suomeen Hangosta Inariin.

OP-Pohjola-ryhmän palveluverkko 31.12.2010

Kpl

Verkkopalvelusopimukset	yli 1 400 000
Pankkien toimipaikat	554
joissa on sekä vahinkovakuutus- että pankkipalvelut	323
Private banking -toimipaikat	33
OP-Kiinteistökeskusten toimipaikat	173
Internet-asiakaspäätteet pankkien itsepalvelupisteissä	538
OP-maksuautomaatit pankeissa ja kauppakeskuksissa	404

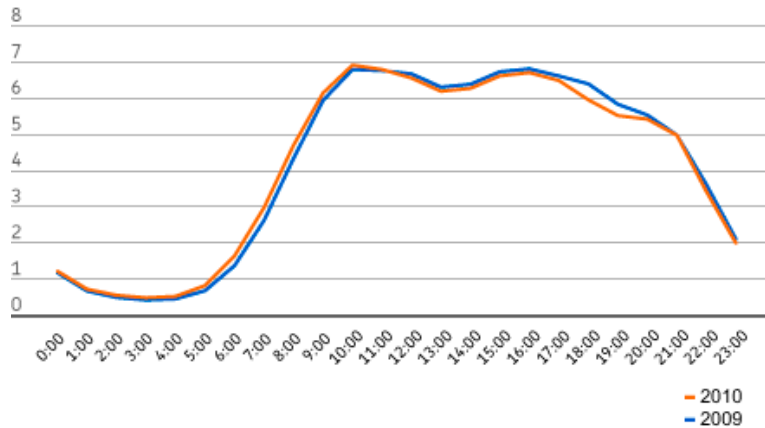
Verkkoasiointin suosio kasvaa

Finanssialan laajin palveluvalikoima näkyy myös verkossa. Asiakas voi sielläkin hoitaa niin pankki- kuin vakuutusasiansa yhdellä kertaa.

Verkkopalvelussa niin käyttäjien kuin pankkiasiointikertojen määrä jatkoivat tasaista kasvuaan. Jo neljä viidestä laskusta maksetaan verkkopalvelussa. Myös vakuutuspalveluiden käyttö verkossa on lisääntynyt merkittävästi.

Verkkopalvelun käyttö päivittäin

Vierailujen osuus, %



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Asiakaspalvelua puhelimessa ja verkossa

OP 0100 0500 puhelinpalvelu on vuosittain sijoittunut Taloustutkimus Oy:n Puhelinpalvelut-tutkimuksessa pankki- ja finanssitoimialan parhaimmiston. Tutkimus mittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä puhelinpalveluihin ja sen kehittymistä. Puhelinpalvelussa vastattiin vuonna 2010 noin 600 000 asiakaspueluun ja soitettiin yli 400 000 puhelua pankki- ja vakuutuspalveluista OP-Pohjolan asiakkaille.

Pohjola Vakuutuksen asiakaspalvelussa hoidetaan vuosittain noin miljoonaa asiakasyhteydenottoa puhelimitse ja verkossa. Verkon kautta tulevien viestien määrä nousi 15 prosenttia edellisestä vuodesta. Puhelinkorvauspalvelussa vastattiin vuonna 2010 yhteensä noin 52 000 puheluun. Puhelinkorvauspalvelua kuormittivat erityisesti auto- ja esinevahingoissa poikkeukselliset sääolosuhteet.

Asta, Veera, Lahja ja Sylvi

Asta-, Veera-, Lahja- ja Sylvi-myrskyt riepottivat Suomea heinä-elokuun vaihteessa 2010. Myrskyissä tuhoutui metsää arviolta kahdeksan miljoonaa kuutiometriä, mikä vastaa noin 15 prosenttia Suomen vuotuisista hakkuista. Metsien lisäksi tuhoutui myös paljon muuta omaisuutta: rakennuksia, autoja, irtaimistoa, käyttöomaisuutta ja sähköjohtoja.

Pohjola maksoi näiden myrskyjen aiheuttamien vahinkojen korvauksia henkilö- ja yritysasiakkailleen yhteensä noin 20 miljoonaa euroa. Pohjolalla on jälleenvakuutussuoja kaikille yli viiden miljoonan euron suurvahingoille.

Vahinkoilmoituksia tiuhaan tahtiin

Suuri osa vahingoista ilmoitettiin Pohjolaan puhelimella. Asta-myrskyn jälkeisenä maanantaina tuli ennätyselliset 4 100 yhteydenottoa. Seuraava ennätys tehtiin jo viikon päästä, kun Lahja- ja Sylvi-myrskyjen seurauksena puhelujä tulia yli 4 800. Kahden viikon aikana yhteydenottoja oli 20 000, kolme kertaa enemmän kuin tavallisesti. Vaikka puhelupalvelun henkilömäärää lisättiin, puheluhuippujen aikana odotusajat venyivät pitkiksi. Myös verkkopalvelun kautta tehtiin vahinkoilmoituksista huomattava määrä.

Eniten Pohjolaan ilmoitettiin metsävahinkoja, yhteensä noin 1 500 kappaletta. Elokuu oli kaikkein kiireisin, silloin vahinkoilmoituksia saatiin yhteensä 750, mikä vastaa normaalisti koko vuoden vahinkoilmoitusten määrää metsävahingoissa.

Muita myrskyn aiheuttamia vahinkoja ilmoitettiin Pohjolaan lähes yhtä paljon. Kotitalouksille sattuneita luonnonilmiövahinkoja, kuten pihapiirissä olleen puun kaatuminen rakennuksen tai kulkuneuvojen päälle, ilmoitettiin elokuussa 1 400 ja koko vuonna yhteensä 2 400. Edellisenä vuonna koko vuoden vastaava määrä oli 600.

Asta pyyhkäisi metsän nurin

Metsänomistaja Keski-Suomesta koki pahan yllätyksen 30. heinäkuuta, kun Asta-myrsky pyyhkäisi muutamassa minuutissa 300 hehtaarin metsätilan yli.

- Kotona Naarajärvellä myrskysi, mutta puita ei kaatunut. Totuus selvisi heti seuraavana päivänä, kun menin käymään metsätilallani 30 kilometrin päässä. Tuho oli hurja ja näkymä enemmän kuin synkkä. Hakkuukypsää tukkimetsää ja nuorta kasvatusmetsikköä oli tuhoutunut. Asta vei hetkessä yli puolet koko metsätilan puustosta. Kokonaan uudistettavia aukkoja tuli yli 40 hehtaaria.

- Otin välittömästi yhteyttä paikalliseen metsänhoitoyhdistykseen sekä Pohjolan vakuutusasiamieheen Pieksämäellä että Pohjolan korvauspalveluun. Kaikki hoitui rivakasti. Metsänhoitoyhdistys kävi heti arvioimassa tuhon ja sain vakuutusyhtiöltä korvauksen nopeasti. Olin myös välittömästi yhteydessä metsäyhtiöön, joka osti käyttökelpoiset rungot ja korjasi ne nopeasti pois.

- Moni autonomistaja harvemmin tarvitsee kasko-vakuutusta, mutta ottaa sen silti. Metsässä on tuhoja lähes vuosittain: myyrä- ja myrskytuhoja, lumi- tai myrskyvahinkoja, ja siksi vakuutus on tarpeellinen. Niin kauan kuin olen omistanut metsää, minulla on ollut vakuutus, ja tulee olemaan jatkossakin.



Asta, Veera, Lahja ja Sylvi
Myrskyt riepottivat Suomea
kesällä 2010.

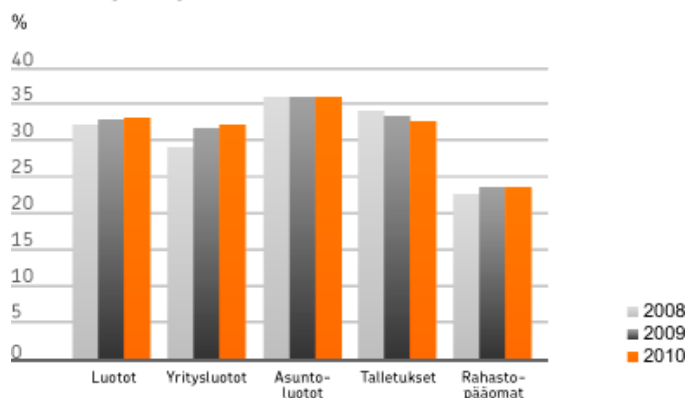
Pankki- ja sijoituspalvelut

OP-Pohjolan pankki- ja sijoituspalveluiden valikoimassa on tuotteet ja palvelut niin talouden hoitoon ja asunnon hankintaan kuin sijoittamiseenkin. Yrityksille OP-Pohjola tarjoaa rahoitukseen, kassanhallintaan ja maksuliikkeen hoitoon tarvittavat palvelut.

Pankki- ja sijoituspalvelun avainlukuja

	2010	2009
Tulos ennen veroja, milj. €	367	471
Korkokate, milj. €	852	981
Kulujen suhde tuottoihin, %	57	53
Arvonlennukset saatavista, milj. €	149	167
Järjestämättömät ja nollakorkoiset saatavat, milj. €	204	223
osuus luotto- ja takauskannasta, %	0,3	0,4
Palautukset omistajajäsenille ja OP-bonusasiakkaille, milj. €	163	160

OP-Pohjola-ryhmän markkinaosuudet



Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Suomen paras asuntolainapankki

OP-Pohjolan asuntolaina-asiakkaat selvisivät talouden taantumasta hyvin. Asiakkaiden velanhoitokyky säilyi hyvänä, ja matala korkotaso lisäsi huomattavasti lainojen lyhennyksiä vuonna 2010. Asuntolainojen maksuvaikkeudet eivät kasvaneet. Niiden luottojen osuus koko luottokannasta, joiden takaisinmaksussa oli ongelmia, pysyi aikaisempien vuosien tasolla.

Kuluttajien luottamuksen palautuminen ja matala korkotaso kasvattivat uusien asuntolainojen määrää. Uusia kotitalouksien asuntolainoja nostettiin vuonna 2010 noin 13,9 prosenttia enemmän kuin vuonna 2009. Pitkään jatkunut asuntoluottokannan vuotuisen kasvun pieneneminen pysähtyi, ja kotitalouksien luottokanta kasvoi 6,4 prosenttia edellisen vuoden lopusta. OP-Pohjolan asuntoluottokanta oli vuoden lopussa 27 484 miljoonaa euroa. OP-Pohjola oli selvästi suurin asunnonhankkijoiden rahoittaja, ja markkinaosuus oli vuoden 2010 lopussa 35,8 prosenttia.

Luottokanta

mdr. €	2010	2009
Kotitalouksen asuntoluotot	27	26
Muut kotitalouksien luotot	10	10
Yritysten luotot	14	13
Muut luotot	5	4
Yhteensä	57	53

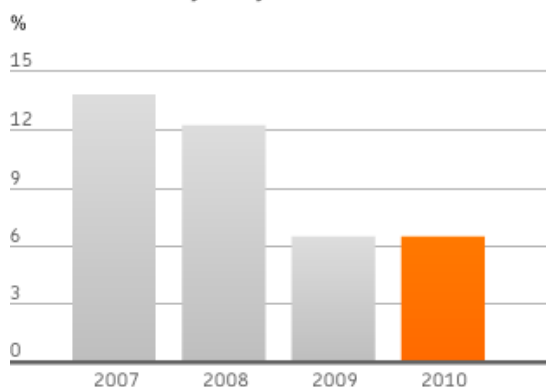
Matalasta korkotasosta huolimatta uusien asuntolainojen keskikoko pysyi vuonna 2010 suunnilleen edellisen vuoden tasolla. Uusien asuntolainojen keskimääräinen laina-aika lyheni hieman ja oli noin 16 vuotta. Asiakkaat varautuivat mahdolliseen korkotason nousuun ottamalla lainoihin korkokattoja ja kiinteitä korkojaksoja selvästi edellisvuotta enemmän.

Asuntolainaa haetaan yhä useammin verkkopalvelun kautta. Vuonna 2010 lähes puolet asuntolainaneuvotteluista aloitettiin OP-verkkopalvelussa.

OP-Pohjola säilytti jo pitkään vallinneen asemansa asiakkaiden mielestä parhaana asuntolainapankkina (Pankkien asuntolainat 2010, Taloustutkimus Oy).

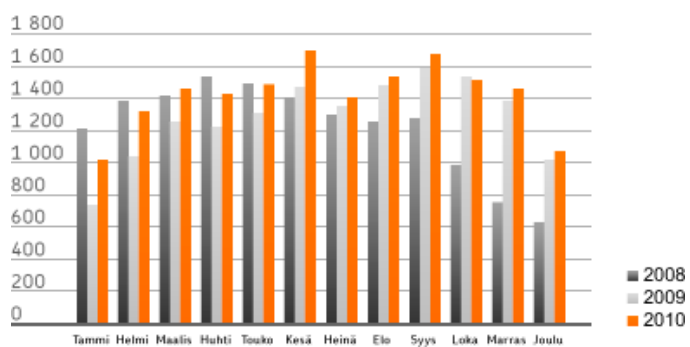
Kaupankäynti asuntomarkkinoilla oli vilkasta. OP-Kiinteistökeskuksissa tehtiin vuonna 2010 kaikkiaan noin 17 000 asunto- ja kiinteistökauppaa, joka oli 3,2 prosenttia enemmän kuin edellisenä huippuvuotena 2005.

Kotitalouksien asuntoluottokannan vuotuinen kasvu OP-Pohjola-ryhmässä



OPKK-ketjun asuntokaupat 2008–2010

Kpl



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Korttien käyttömahdollisuudet laajenivat

Siirtyminen kansallisista pankki- ja yhdistelmäkorteista kansainvälisiin sirulla varustettuihin maksukortteihin saatiin päätökseen vuoden 2010 aikana. Korttien käyttäjille muutos merkitsi paitsi korttimaksamisen turvallisuuden paranemista, niin myös käyttömahdollisuuksien laajenemista etenkin ulkomaisen käytön ja verkkomaksamisen osalta. Korttimaksut kaupan kassalla hyväksyttiin jo lähes aina allekirjoituksen sijasta tunnusluvun näppäilyllä.

Kortti vahvisti edelleen asemaansa suosituimpana maksamisen muotona. Korttimaksujen kappalemäärä suoraan pankkitililtä kasvoi neljä prosenttia, ja korttia käytettiin yhä pienempiin kertaostoksiin. Huolimatta yleisen taloustilanteen epävarmuudesta myös luottokortilla maksaminen jatkoi kasvuaan. Käteisnostojen kappalemäärä automaateilta väheni kaksi prosenttia.

K-ryhmän Plussa-ominaisuudella varustettujen korttien suosio kasvoi edelleen. Vuoden 2010 lopussa OP-Pohjolan asiakkailta oli käytössään yli 800 000 OP-Visa, OP-Visa Electron ja OP-Visa Debit sekä Plussa MasterCard -korttia, joissa on Plussa-ominaisuus.

Kulutusluotot lisääntyivät

OP-Pohjolan kulutusluottokanta nousi 8 prosentilla. Voimakkainta kasvu oli OP-Visan sekä autokaupan rahoituksen osalta. Luottokantaa kasvatti osaltaan OP-Visan maksuaikasaamisten osto Luottokunnalta.

OP-Visan kokonaiskäyttö kasvoi edellisvuodesta euromääräisesti 2,5 prosenttia. Voimakkaimmin kasvoivat kotimaassa tehdyt ostot. Kasvuun vaikuttivat sekä korttiostosten määrän lisääntyminen että keskiostoksen euromäärän kasvaminen edellisvuodesta.

Luottokunnan ja OP-Pohjola-ryhmän pitkäaikaista yhteistyötä tiivistettiin toteuttamalla OP-Visan uusi toimintamalli sekä tarkentamalla osapuolten työn- ja vastuunjakoa.

Markkinaosuus kasvoi yritys- ja asuntoyhteisöluotoissa

Yritysluottojen kysyntä kääntyi kasvuun vuoden 2010 alkukuukausien aikana vaisun vuoden jälkeen. Luottojen kysyntä kuitenkin hiipui loppuvuonna, mutta siitä huolimatta OP-Pohjolan yritysluottokanta kasvoi viimeisen kuukauden aikana merkittävästi.

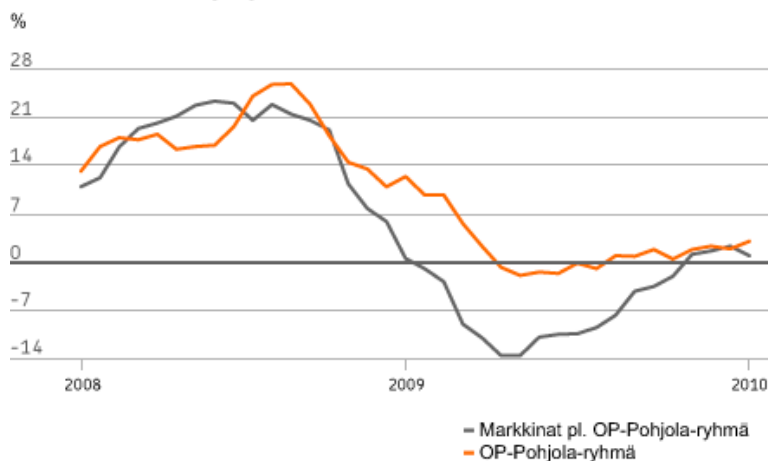
Vuonna 2009 saavutettu markkinaosuus yritys- ja asuntoyhteisöluotoista jatkoi kasvuaan kiristyneestä kilpailusta huolimatta ja päättyi vuoden 2010 lopussa 29,2 prosenttiin. Tämä siitäkin huolimatta, että merkittävää investointi- ja yrityskauppa-aaltoa ei odotuksista huolimatta tullut vuoden 2010 aikana. Pääosa ryhmän yritysrahoituksesta tulee edelleen Pohjola Pankki Oyj:stä, mutta osuuspankkien rooli yritysrahoittajana on hyvässä kasvussa.

Uusia yritys- ja asuntoyhteisöluottoja nostettiin 7,6 miljardia euroa. Yritys- ja asuntoyhteisöluottojen kasvu oli vuonna 2010 6,2 prosenttia. Kasvanut kilpailu ja investointien niukkuus vaikuttivat yritysluottojen hinnoitteluun laskevasti, mutta finanssikriisiä edeltävälle tasolle ei ole palattu.

Yritysassiakasliiketoiminnassa toteutettiin vuoden 2010 aikana OP-Pohjolan strategiaa, jolla tavoitellaan merkittävää markkina-aseman vahvistamista. Alueelliset yritys pankit ja Pohjola keskittyivät aiempaa enemmän keskisuurten ja kasvuyritysten investointien ja yrityskauppojen rahoittamiseen.

Finanssikriisin seurauksena yritysluottotappioita on toteutunut, mutta niiden määrä on pysynyt maltillisena. Tappiot ovat olleet edelleen ennakoitua selvästi pienemmällä tasolla.

Euromääräinen yritysluottokanta 12 kk muutos



Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Maa- ja metsätalous myötätulessa

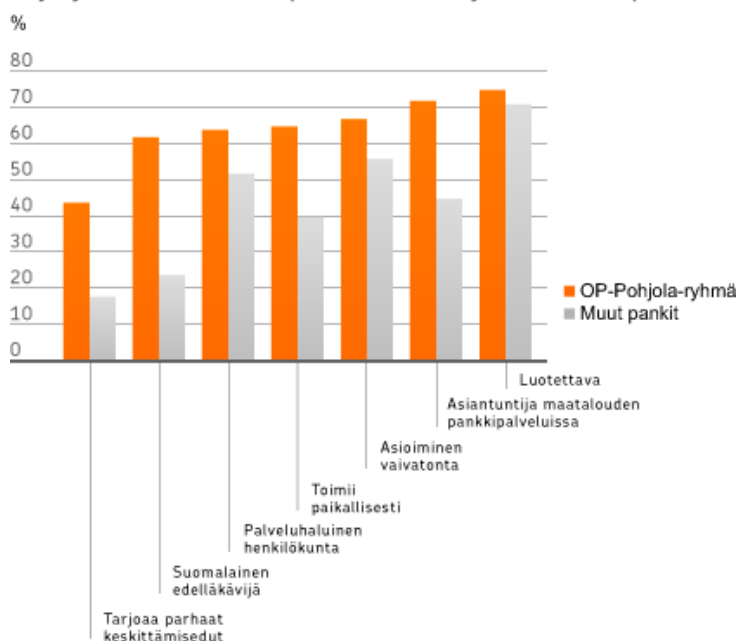
Maatilojen investoinnit elpyivät hieman muun muassa viljan myyntitulojen kasvun sekä lisääntyneiden puukauppatulojen ansiosta. Tuotantorakennusinvestointeja pantiin kuitenkin vireille normaalivuotia vähemmän. OP-Pohjolan markkinaosuus maatalouden rahoituksesta vahvistui vuoden 2010 aikana yli 60 prosenttiin.

Talouden piristyminen nosti yksityismetsänomistajien puunmyyntituloja vuonna 2010 yli 40 prosenttia noin 1,4 miljardiin euroon. Myös puunhinnat nousivat voimakkaasti. OP-Pohjolan markkinaosuus yksityismetsänomistajien kantorahatuloista on 55 prosenttia. Vuonna 2011 puunmyyntitulojen odotetaan pysyvän vähintään vuoden 2010 tasolla.

OP-Pohjolan tavoitteena on nousta markkinajohtajaksi maatalous- ja metsävuokuttamisessa. Pohjola Vakuutuksen markkinaosuus maatilavakuuttamisesta on noussut neljässä vuodessa kahdesta prosentista lähes 15 prosenttiin. Tätä on edesauttanut OP-Pohjolan maa- ja metsätaloussektorin kaikkien toimijoiden tuloksekas yhteistyö.

Kesällä 2010 aloitettu metsävuokutuskampanja, jossa pankki- ja vakuutusasiansa OP-Pohjolaan keskittävä asiakas sai uuden metsävuokutuksen vuodeksi maksutta, nosti metsävuokutusmyynnin noin nelinkertaiseksi edellisvuoteen verrattuna. Markkinaosuus metsävuokutuksissa lähenee jo viidennestä.

Viljelijöiden mielikuvat pääasiassa käyttämästään pankista



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

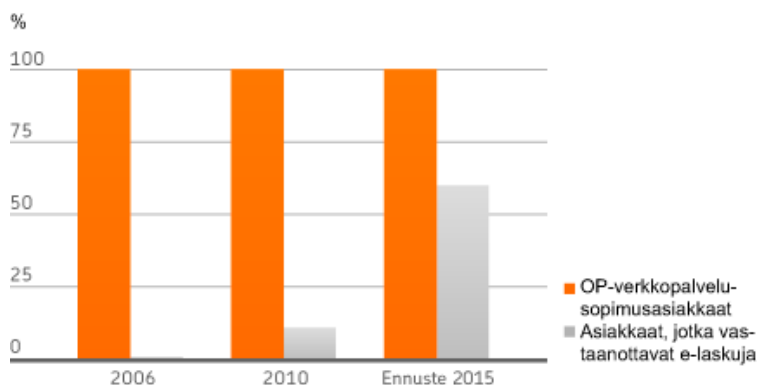
SEPAan siirtyminen ja sähköinen asiointi etenevät harppauksin

Yritysasiakkaiden siirtyminen SEPA-maksuliikepalveluiden käyttöön on täydessä vauhdissa. Esimerkkiä ovat näyttäneet julkisyhteisöt ja suuret yritykset. Asiakaspalvelut ovat jo suureksi osaksi uudistuneet, ja maksut kulkevat eurooppalaisella standardilla mukana olevien yli 4 000 pankin kesken 31 Euroopan maassa. Verkkopankkipalveluita käyttävät henkilö- ja yritysasiakkaat ovat jo saaneet käyttöön uudet maksulomakkeet ja kansainvälinen IBAN-tilinumero on jo arkipäivää.

OP-Pohjola-ryhmässä siirtymä on sujunut kokonaisuutena tarkastellen hyvin. Teknisenä suorituksena SEPA on ollut suurempi projekti kuin euron käyttöönotto aikoinaan. Muutoksen suuruuteen suhteutettuna ovat loppuvuodesta esiintyneet muutamat häiriöt maksuliikessä ymmärrettäviä. Vuonna 2011 on odotettavissa lisää SEPA-töitä sekä pankille että sen yritysasiakkaille. Erityisen tärkeää on luoda hyvät valmiudet kansallisen suoraveloituksen korvaamiseksi kehittyneemmällä e-laskulla. Vuoden lopussa siirryttiin kaikissa henkilöasiakkaiden verkkopalveluissa käyttämään vain kansainvälisiä IBAN-tilinumeroita ja tämä muutos meni hyvin.

E-laskutuksen merkittävä kasvattaminen oli toinen maksuliikkeen saavutuksista. Henkilöasiakkaat vastaanottivat e-laskuja verkkopalveluun 58 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. Yritysasiakkaat lähettivät ja vastaanottivat e-laskuja 71 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. E-laskusta on tullut jo suosittu haastaja paperilaskulle ja se korvaa hyvää vauhtia suoraveloitusta maksamisen vaihtoehtona.

OP-verkkopalvelusopimusasiakkaat ja e-laskuja vastaanottavat asiakkaat



Yli miljoonalla henkilöasiakkaalla on käytössään päivittäisasiointin palvelukokonaisuus: maksuliiketili, verkkopalvelu- ja tiliote sekä kansainvälinen SEPA-kelpoinen kortti. Verkkopalvelusta on myös tullut 1,4 miljoonan OP-Pohjola-ryhmän asiakkaan suosituin asiointikanava.

Julkisen sektorin kilpailutuksissa OP-Pohjola-ryhmä menestyi erinomaisesti. Osuuspankit ja Pohjola Pankki ovat selvinneet voittajina valtaosasta maksuliikkeen ja sähköisen laskutuksen kilpailutuksista Suomessa.

Talletusten määrä kasvoi

Talletuskanta kasvoi vuoden 2010 aikana 5,3 prosenttia. Vahvimmin kasvoivat maksuliiketilit, mutta myös sijoitustilit kasvoivat. Yritystalletusten kasvu oli henkilöasiakkaiden talletuksia voimakkaampaa. OP-Pohjolan markkinaosuus talletuksista oli vuoden 2010 lopussa 32,5 prosenttia.

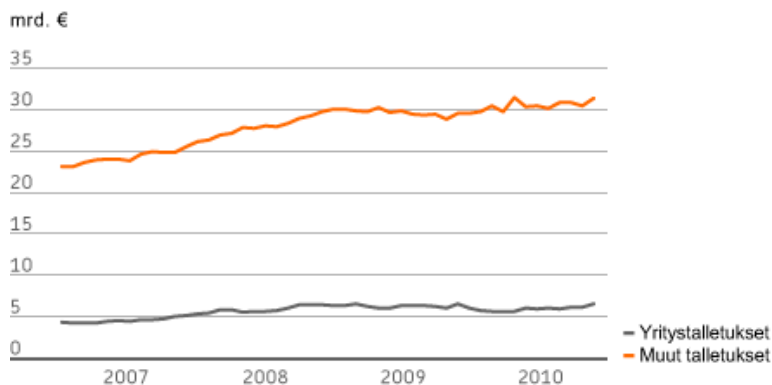
Talletukset

mrd. €	2010	2009
Talletukset kotitalouksien käyttäytileillä	12	12
Yritysten käyttäytileillä	4	4
Sijoittamistalletukset	17	17
Muut	3	2

Alkuvuoden aikana talletusten hintakilpailu kiristyi, ja pankit maksoivat määräaikaistalletuksille reilusti yli euribor-koron ylittäviä korkoja. Talletusten kireä hintakilpailutilanne rauhoittui alkusyksyn aikana, kun talletusten marginaalit laskivat lähelle euribor-viitekorkoja. Alle kuuden kuukauden mittaisten talletusten hinnoittelu normalisoitui. Yli 12 kuukauden mittaisten talletusten hinnoittelu oli vuoden lopussa hieman normaalia hinnoittelutilannetta korkeammalla tasolla.

OP-Pohjola toi markkinoille kaksi uutta tuottotiliä, Kerrostuotto-tilin ja Kasvutuotto-tilin. Tilin ovat avistaehtoisia sijoitustilejä, joille maksetaan normaalia maksuliiketilii parempaa korkoa. Kasvutuottotilille maksetaan korkoa portaittain päiväsaldolle ja tilissä on mahdollisuus saada määräaikaaisesti parempaa korkoa.

OP-Pohjola-ryhmän talletuskanta



Kilpailukykyinen ja laaja rahastovalikoima

OP-Pohjolan tavoitteena on vastata asiakkaiden muuttuviin säästämisen- ja sijoittamistarpeisiin parhailla rahastoratkaisuilla. OP-Pohjola säilytti asemansa yhtenä johtavista toimijoista Suomen rahasto-markkinoilla vuoden 2010 aikana. Ryhmän osuus Suomeen rekisteröityjen rahastojen pääomasta oli 23,4 prosenttia (23,4) ja osuudenomistajista 20,9 prosenttia (21,1).

Sijoitusrahastojen pääoma

mrd. €	2010	2009
Osake- ja hedgerahastot	4,9	3,9
Yhdistelmärahastot	1,5	1,5
Pitkän koron rahastot	5,9	5,0
Lyhyen koron rahastot	2,1	2,3
Yhteensä	14,4	12,7

Vuonna 2010 tuotevalikoima laajeni kuudella uudella rahastolla:

- OP-EMD Local Currency -erikoissijoitusrahasto
- OP-Pääomaturva 2015 (95) -erikoissijoitusrahasto
- OP-EMD Portfolio -erikoissijoitusrahasto
- OP-Horisontti 2045 -erikoissijoitusrahasto
- OP-Kehittyvä Eurooppa - sijoitusrahasto
- OP-Obligaatio tuotto -sijoitusrahasto

[Lue lisää op.fi-sivuiltamme](#)

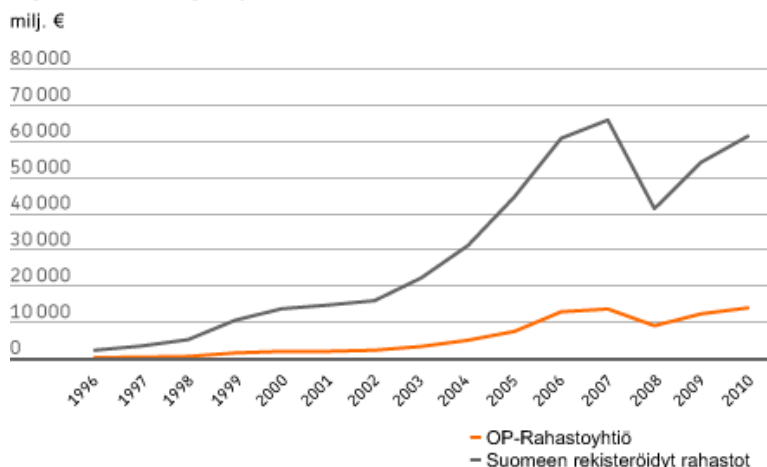
Suosituimpia säästö- ja sijoituskohteita olivat edelleen osake- ja yrityslainarahastot. Vuonna 2010 sijoitustoimintansa aloittaneet kehittyvien markkinoiden korkorahastot kiinnostivat erityisesti yritys- ja yhteisöasiakkaita. Riskillisten sijoituskohteiden kysyntää tuki suotuisa markkinaympäristö. Ajoittain pinnalle nousseista markkinaepävarmuuksista huolimatta sijoittajien luottamus OP-sijoitusrahastoihin kohtaan säilyi vahvana.

Pääosaa OP-sijoitusrahastojen salkuista hoitaa Pohjola Varainhoito, joka on markkinajohtaja instituutioiden varainhoidossa Suomessa. Osassa rahastoja salkunhoito on ulkoistettu kansainvälisille yhteistyökumppaneille.

OP-sijoitusrahastojen valikoimaa täydentävät kansainvälisten yhteistyökumppaneiden rahastot. OP-Pohjolan keskeisiä kansainvälisiä kumppaneita ovat J.P.Morgan Asset Management ja Fidelity International.

OP-Pohjolan rahastoasiakkaille on tarjolla useita maksuttomia palveluita sijoituspäätösten tueksi. Näistä suosituimpia ovat rahastokatsaus, sijoittajan ja säästäjän rahastosalkut, taktiset rahastoideat sekä yritysten rahastosalkku.

Sijoitusrahastojen pääomat



Arvopaperisäilytyksen suosio kasvaa

Arvo-osuustiliä käyttävät asiakkaat, jotka sijoittavat kotimaisiin osakkeisiin tai joukkovelkakirjalainoihin. Yli 300 000 OP-Pohjan asiakkaalla on arvo-osuustili. Vuoden 2010 aikana määrää kasvoi yli 10 000 asiakkaalla.

Säilytysraportoinnin avulla asiakas saa helposti kokonaiskuvan sekä kotimaisista että ulkomaisista sijoitusomistuksistaan kuten rahastoista, sijoitusvakuutuksista, osakkeista, joukkovelkakirjalainoista sekä säästö- ja sijoitustileistä. Säilytyspalvelusta saa lisäksi yksityiskohtaista tietoa tuotoista, riskeistä ja kassavirroista sekä laskelman arvopaperien luovutusvoitoista veroehdotuksen tarkistamista varten.

Markkinainformaatiopalvelusta kattavat tiedot markkinoista

Markkinainformaatiopalvelusta saa kattavat tiedot sijoitusmarkkinoista yleensä sekä yksityiskohtaista tietoa osakkeista, rahastoista, johdannaisista, koroista sekä valuutoista. Palvelun avulla asiakas voi analysoida yksittäisiä sijoituskohteita, ja sen jälkeen siirtyä tekemään haluamiaan toimeksiantoja vaivattomasti.

Päivittäiset käyntikerrat nousivat vuoden 2010 aikana yli 80 000:een. Silloin kun sijoitusmarkkinoilla tapahtui jotain merkittävää, palvelussa käytiin jopa yli 100 000 kertaa päivässä.

OP-Pohjolan Private Banking -palvelut ovat Suomen parhaat

OP-Pohjola tarjoaa myös yksilölliseen, sopimus pohjaiseen varallisuudenhoitoon keskittyvää palvelua. Vuoden 2010 aikana hoidettava asiakasvarallisuus kasvoi ryhmän Private Banking -yksiköissä 38 prosenttia ja asiakasmäärä 28 prosenttia. Palvelua tarjotaan Suomen laajimman Private Banking -verkoston eli 33 toimipaikan kautta.

Ryhmän Private Banking -palvelut ja asiantuntijaosaaminen ovat saaneet sekä kotimaista että kansainvälistä tunnustusta. Euromoney-lehden tutkimuksessa vuonna 2010 OP-Pohjola sijoittui ensimmäiselle sijalle tittelillä "Best private banking services overall in Finland". Toimintaa arvioitiin sekä taloudellisten mittareiden että kilpailijoiden antamien asiantuntija-arvioiden perusteella.

Finanssialan Keskusliiton sijoituspalvelututkimuksen on OP-Pohjolassa suorittanut 2 641 henkilöä, joka on 33 prosenttia kaikista tutkinnon suorittaneista. OP-Private Banker -koulutusohjelman on suorittanut 75 varainhoitaja. Koulutus järjestetään yhdessä Svenska Handelshögskolanin kanssa.

Q&A Harri Nummela

Mitkä ovat pankki- ja sijoituspalvelujen tärkeimmät vahvuudet ja kilpailuedut?

Tarjoamme asiakkaillemme pankki- ja vakuutuspalveluiden kokonaisuuden, joka on markkinoiden laajin. Asioinnin keskittäminen OP-Pohjolaan kannattaa, sillä tuotteiden ja palveluiden lisäksi asiakas saa meillä keskittämisetumme. Olemme monipuolisen palveluverkostomme - konttoriverkoston sekä verkko- ja puhelinpalveluiden - kautta läsnä ja tavoitettavissa siellä missä asiakkaammekin ovat.

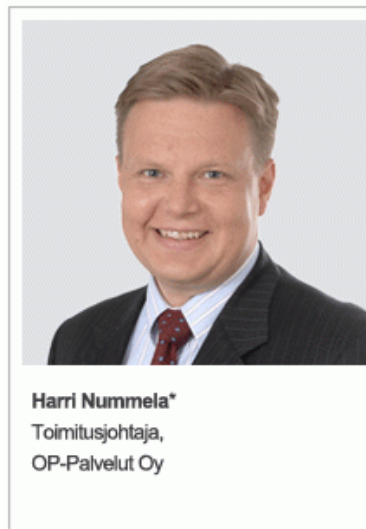
Mitkä olivat vuoden 2010 liiketoiminnan yllätyksiä?

Talouden kohtuullisen hyvän vire vuoden 2010 aikana oli positiivinen yllätys. Talous kasvoi varsin ripeää vauhtia ja taantuman vaikutukset asiakkaiden taloudelliseen tilanteeseen jäivät pelättyä pienemmäksi. Kun kotitaloudet suhtautuivat luottavaisesti tulevaisuuteensa, kävi esimerkiksi asuntokauppa vilkkaana ja luottokysyntää riitti.

Suurin negatiivinen yllätys oli pitkäaikaissäästämistä kohtaan tunnettu vähäinen kiinnostus. Toivottavasti tietoisuus ja kiinnostus PS-tilejä kohtaan jatkossa viriää, sillä suomalaisten tarve täydentää lakisääteistä eläketurvaansa myös omaehtoisella säästämällä on ilmeinen.

Mitä uutta asiakkaalle on luvassa?

Vuonna 2011 OP-Pohjola kiihdyttää tahtiaan uusien pankki- ja sijoituspalveluiden kehittämisessä, joten monenlaisia uusia avauksia on luvassa asiakkaidemme suuntaan. Henkilöasiakaspalveluiden ohella yritysasiakasliiketoiminnan kehittäminen on nyt meillä kovassa vauhdissa.



* Harri Nummela toimi OP-Pohjola-ryhmän pankki- ja sijoituspalveluista vastaavana johtajana 31.12.2010 asti.

Henkivakuutus voimakkaassa kasvussa

Vuosi 2010 oli henkivakuutukselle voimakkaan kasvun aikaa, ja OP-Pohjolan markkina-asema vahvistui merkittävästi. OP-Pohjolan vahvuutena ovat monipuoliset tuotteet vakuutussäästämiseen ja henkilöriskien vakuuttamiseen sekä laaja palveluverkko.

Henkivakuutuksen avainlukuja

	2010	2009
Vakuutusmaksutulo (FAS), milj. €	1 846	771
josta sijoitussidonnaisen maksutulon osuus, %	33,8	48,9
Vakuutussäästöt, milj. €	7 079	6 100
josta sijoitussidonnaisten säästöjen osuus, %	44,3	39,3
Tulos käyvin arvoin ennen veroja, milj. €	263	194
Sijoitustoiminnan nettotuotto käyvin arvoin, %	9,5	8,8
Vakavaraisuusaste, %	15,9	13,3
Henkilöstö, FTE	147	148

Henkivakuutusyhtiöiden maksutulo oli vuonna 2010 vahvassa kasvussa. Finanssialan Keskusliiton keräämien tilastojen mukaan henkivakuutusyhtiöiden yhteenlaskettu maksutulo nousi 4,8 miljardiin euroon eli 56 prosenttia edellisvuotista suuremmaksi. Suurimpana tekijänä kasvuun olivat kapitalisaatiosopimukset, joista saatu maksutulo yli kaksinkertaistui 1,7 miljardiin euroon. Myös ryhmäeläkevakuutuksen maksutulo kasvoi merkittävästi.

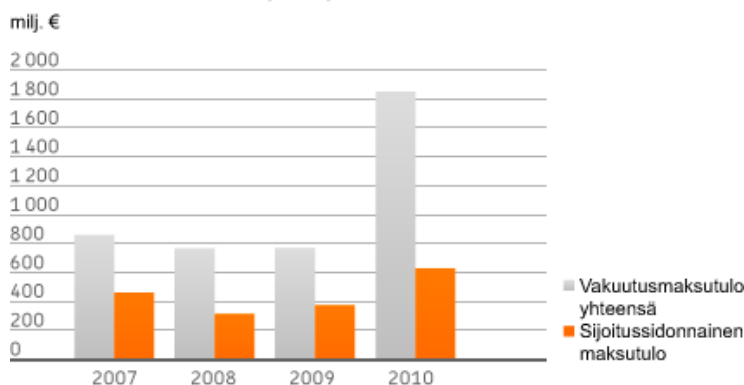
Asiakkaiden kiinnostus yksilölliseen eläkesäästämiseen romahti, koska yksilöllisen eläkesäästämisen ehtoja heikennettiin. Uusia eläkevakuutuksia myytiin henkivakuutusyhtiöissä vain 12 000, kun vuonna 2009 niitä myytiin lähes 50 000. Roimaa pudotusta ei kompensoinut edes vuoden alussa pankkien, rahastoyhtiöiden ja sijoituspalveluyritysten valikoimiin tullut eläkesäästämisen vaihtoehto, PS-tili, jonka suosio jäi selvästi odotuksista.

Asiakkaat luottavat ammattitaitoon

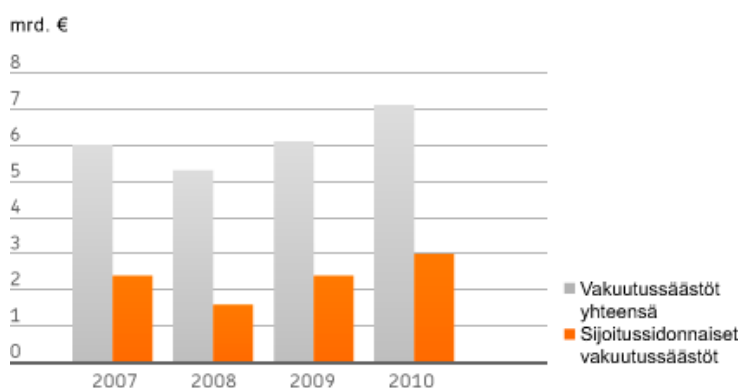
OP-Henkivakuutus menestyi henkivakuutusmarkkinoilla erinomaisesti vuonna 2010 ja sen markkina-asema vahvistui merkittävästi. Yhtiön maksutulo oli 1,9 miljardia euroa. Markkinaosuus maksutulosta kasvoi 13 prosenttiyksikköä 39 prosenttiin. Erityisen hyvin yhtiö menestyi yritysten eläkevastuiden siirroissa, sillä OP-Henkivakuutus sai kaikki merkittävät siirretyt eläkevastuut hoitoonsa. Tämä on vahva osoitus asiakkaiden luottamuksesta ammattitaitoon.

Strategiansa mukaisesti OP-Henkivakuutus panostaa eläkevakuuttamisen lisäksi sijoitussidonnaiseen säästämiseen ja sen kehittämiseen. Sijoitussidonnainen maksutulo kasvoi 66 prosenttia ja oli 0,6 miljardia euroa. Markkinaosuus vakuutussäästöistä oli 21,3 prosenttia.

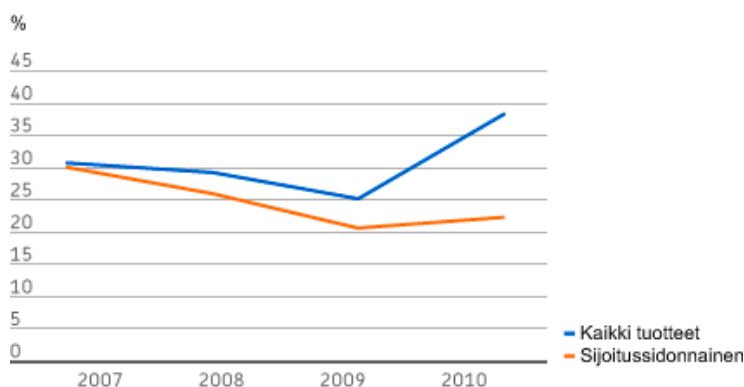
Vakuutusmaksutulo (FAS)



Vakuutussäästöt



Markkinaosuus vakuutusmaksutulosta

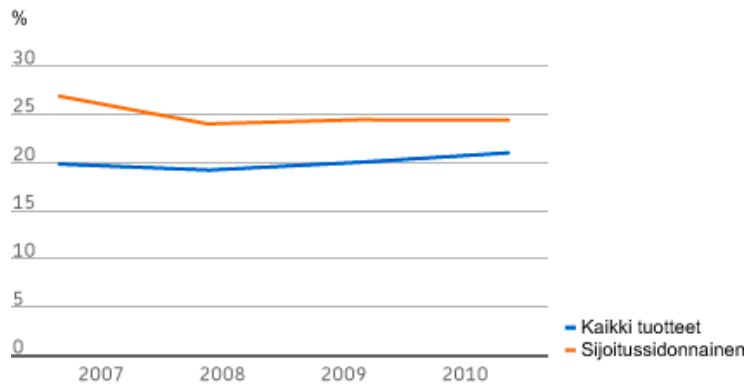


Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Markkinaosuus vakuutussäästöistä



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Vakuutus palkitsee aktiivista säästäjää

Vuoden 2010 aikana erityisesti sijoitussidonnainen säästäminen kasvatti suosiotaan. OP-Henkivakuutuksen sijoitussidonnaiset säästöt kasvoivat 32 prosenttia ja olivat 3,1 miljardia euroa. Korkotuottoisten säästöjen vaihtoehdoksi tuotiin uusia sijoituskohteita, ja private-asiakkaiden palveluita kehitettiin aktiivisesti.

Säästö- ja sijoitusvakuutukset sopivat parhaiten asiakkaalle, joka haluaa hoitaa vaivattomasti ja aktiivisesti säästöjään. Vakuutukseen voi koota useita rahastoja tai muita sijoituskohteita, ja niitä voi vaihtaa kuluitta. Säästöille kertynyttä tuottoa verotetaan vasta sopimuksen päättyessä.

Uusien yksilöllisten eläkevakuutusten ehtoja heikennettiin vuoden alussa uuden PS-lain mukaisesti. Muutos ei saanut hyvää vastaanottoa asiakkailta, koska uusien vakuutusten myynti oli selvästi edellisvuotista pienempi. Eläkevakuutuksella voi täydentää joustavasti lakisääteistä eläketurvaa. Eläkevakuutuksen maksut ovat vähennyskelpoisia verotuksessa, mutta maksettava eläke on verotettavaa tuloa. Eläkevakuutus on niin sanottua verotuetta pitkäaikaissäästämistä, jolloin asiakas saa säästöt käyttöön ennen eläkeikää vain poikkeustapauksissa.

Riskivakuutusturva edelleen puutteellista

OP-Henkivakuutuksen riskivakuutusten maksutulo kasvoi 6 prosenttia ja oli 88 miljoonaa euroa. Vuoden 2010 aikana riskivakuutusten kysyntää aktivoitiin kampanjoilla ja tuoteuudistuksilla, mutta maksutulon positiivisesta kehityksestä huolimatta henkilöriskien vakuuttaminen on Suomessa edelleen riittämätöntä. Suurin perheen toimeentuloa heikentävä riski on usein perheenhuoltajan kuolema tai pysyvä työkyvyttömyys. Näihin riskeihin asiakas voi varautua OP-Henkivakuutuksen riskihenkiläkevakuutuksilla, joita voi ottaa joko erillistuotteina tai liitettynä rahoitukseen (luoton takaisinmaksuturva).

Henkivakuutus valmistautuu muutokseen

OP-Henkivakuutuksen tulos ja vakavaraisuus kehittivät erinomaisesti vuoden 2010 aikana. Tulos käyvin arvoin parani 69 miljoonaa euroa ja oli 263 miljoonaa euroa. Hyvän tulokset kehityksen ansiosta myös vakavaraisuus kehittyi myönteisesti ja vakavaraisuusaste oli 15,9 prosenttia (13,3).

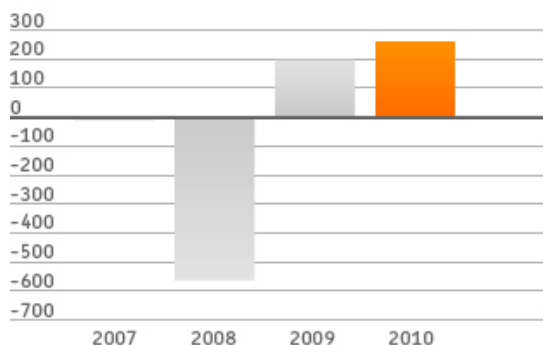
Vuoden 2013 alussa otetaan vakuutusyhtiöissä käyttöön vakavaraisuuslaskennan uudistus Solvenssi II. Uudistuksen tavoitteena on turvata entistä paremmin vakuutuksenottajien, vakuutettujen ja korvauksensaajien edut. Uudistus yhtenäistää EU-alueella vakuutusyhtiöiden vakavaraisuussäännökset, vastuuvelan laskennan ja vakuutusvalvonnan sekä selkeyttää vakuutusyhtiöiden vertailua ja kilpailutusta yli rajojen.

Vakavaraisuusvaatimuksen laskennassa huomioidaan kaikki olennaiset riskit, joihin vakuutusyhtiöiden on varauduttava. Tällaisia riskejä ovat esimerkiksi korkotason nousu ja osakemarkkinoiden lasku. Vakavaraisuusvaatimus on sitä pienempi, mitä paremmin yhtiö saa vakuutus- ja sijoitustoiminnan riskit hallittua.

Vakuutusasiakkaiden kannalta uudistus merkitsee parempaa turvallisuutta, mutta sijoitustoiminnan riskitasoa alennettaessa myös korkotuottoisten vakuutusten kokonaistuotto jäänee aiempaa alhaisemmaksi.

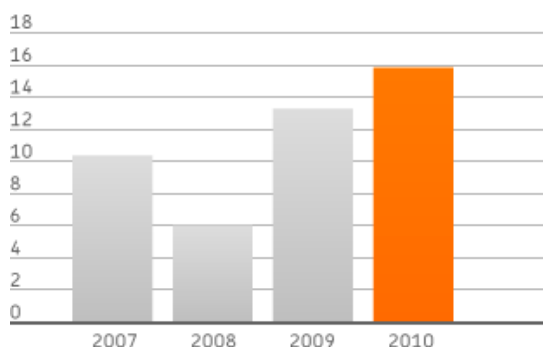
Tulos käyvin arvoin ennen veroja

milj. €



Vakavaraisuusaste

%



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Q&A Jarmo Kuisma

Mitkä ovat henkivakuutuksen tärkeimmät vahvuudet ja kilpailuedut?

Palvelun saatavuus ja helppous. Suomen laajin palveluverkosto ja kattavat tuotteet takaavat asiakaslähtöisen palvelun. Turvallisuus ja asiakasedut ovat myös vahvuuksiamme. Erittäin vakavarainen ja asiakasomisteinen ryhmä mahdollistaa asiakkaalle turvalliset ja tuottoiset henkivakuutustuotteet.

Mitkä olivat vuonna 2010 liiketoiminnan yllätyksiä?

Positiivinen yllätys oli nopea palautuminen vuoden 2008 finanssikriisistä. Asiakkaiden sijoitusten arvot ovat palautuneet kahdessa vuodessa erittäin syvän laskun jälkeen. Negatiivinen yllätys on eläkesäästämisen pudotus. Yritysassiakkaat nostivat merkittävästi OP-Henkivakuutuksen asemaa eläkevakuuttamisessa, mutta verolainsäädännön muutokset vähensivät henkilöasiakkaiden intoa eläketurvan täydentämiseen.

Mitä uutta asiakkaalle on luvassa?

OP-Pohjolan laajan asiakaskunnan perusvakuuttamisen sekä monipuolisten ja asiakaslähtöisten säästämistuotteiden kehittäminen jatkuu.



Jarmo Kuisma
Toimitusjohtaja
OP-Henkivakuutus Oy

Vahinkovakuutus

OP-Pohjola on Suomen johtava vahinkovakuuttaja. Pohjola tarjoaa henkilö- sekä yritys- ja yhteisöasiakkailleen monipuolisen ja kattavan vakuutusturvan. Vahinkovakuutustoiminnan muodostavat Pohjola-konserniin kuuluvat Pohjola Vakuutus, A-Vakuutus, Eurooppalainen sekä Baltiassa toimivat Seesam-yhtiöt.

Vahinkovakuutuksen avainlukuja

	2010	2009
Vakuutusmaksutuotot, milj. €	964	943
Tulos ennen veroja, milj. €	83	102
Operatiivinen yhdistetty kulusuhde, %	89,7	87,7
Operatiivinen liikekulusuhde, %	21,3	22,2
Sijoitusten tuotto käyvin arvoin, %	5,1	10,7
Vastuunkantokyky (solvenssisuhde), %	86	88
Henkilöstö	2 090	2 070

Pohjolan vahinkovakuutustoiminta

Pohjola Vakuutus Oy	yleisvakuuttaminen
A-Vakuutus Oy	ammattiliikenteen, maanrakennus- ja koneyritysten vakuuttaminen
Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen	matkavakuuttaminen
Seesam Estonia	yleisvakuuttaminen
Seesam Latvia	yleisvakuuttaminen
Seesam Lithuania	yleisvakuuttaminen

Mitä on vahinkovakuuttaminen?

Vahinkovakuutus on asiakkaan riskin kantamista vakuutusmaksua vastaan. Vahinkovakuutuksen tulos ennen veroja muodostuu vakuutusteknisestä katteesta, sijoitustoiminnan tuotoista ja muista tuotoista ja kuluista. Vakuutustekninen kate syntyy, kun vakuutusmaksutuotoista vähennetään korvaus- ja liikekulut.

Kannattavuuden tärkein mittari on yhdistetty kulusuhde, joka kertoo korvaus- ja liikekulujen suhteen vakuutusmaksutuottoihin. Vahinkovakuuttamisen kannattavuutta turvaavat muun muassa riskiperusteinen hinnoittelu, ennaltaehkäisevä vahingontorjunta, suurimpien yksittäisten riskien jälleenvakuuttaminen ja korvaustoiminnan tehokkuus.

Vahinkovakuutuksen sijoitustoiminnan tehtävänä on sijoittaa vastuuvelan ja oman pääoman katteena olevat varat turvallisesti, tuottavasti ja riskit riittävästi hajauttaen.

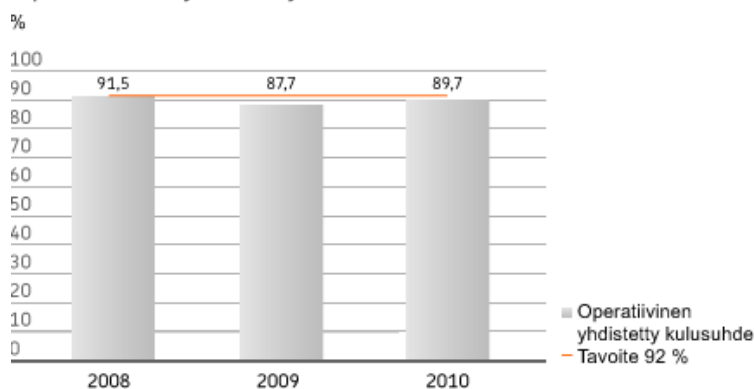
Asiakkaalle vahinkovakuutus konkretisoituu usein vasta korvausten kautta. Pohjolalle kilpailuetua tuo kattava yhteistyökumppanien verkosto ja tehokas ostotoiminta.

Vakuutusmarkkinat

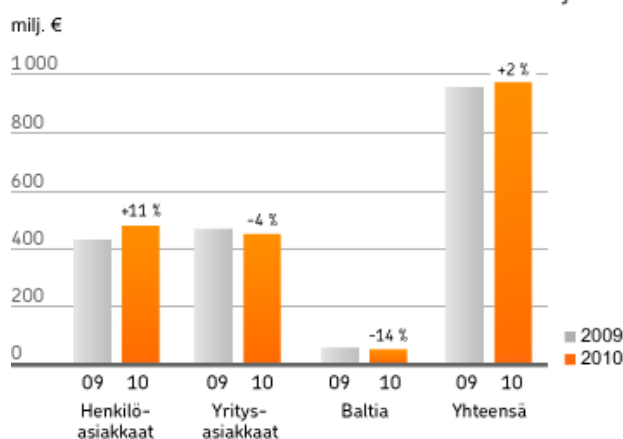
Suomen vahinkovakuutusmarkkinoilla vakuutusyhtiöiden yhteenlaskettu maksutulo oli vuonna 2010 arviolta 3,4 miljardia euroa. Maksutulo kasvoi kaksi prosenttia edellisestä vuodesta. Talouden taantuma vaikutti edelleenkin vakuutusmarkkinaan laskien palkkasummaan, liikevaihtoon ja katteisiin perustuvia yritysten vakuutusmaksuja. Muihin Pohjoismaihin verrattuna omaisuus- ja erityisesti henkilöriskit ovat Suomessa vielä vajavaisesti vakuutettuja ja siksi henkilövakuuttamisen kasvupotentiaali on suuri.

Graafeja aiheesta

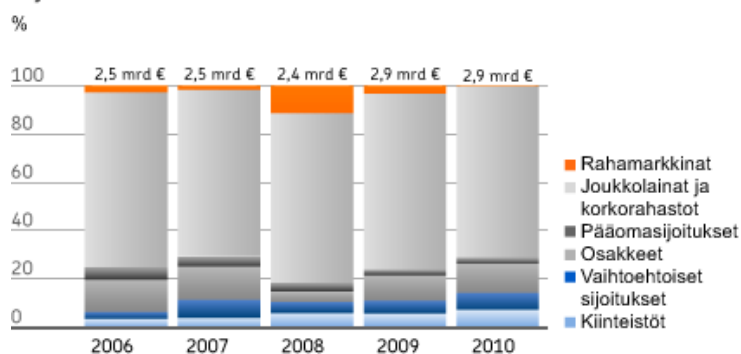
Operatiivinen yhdistetty kulusuhde



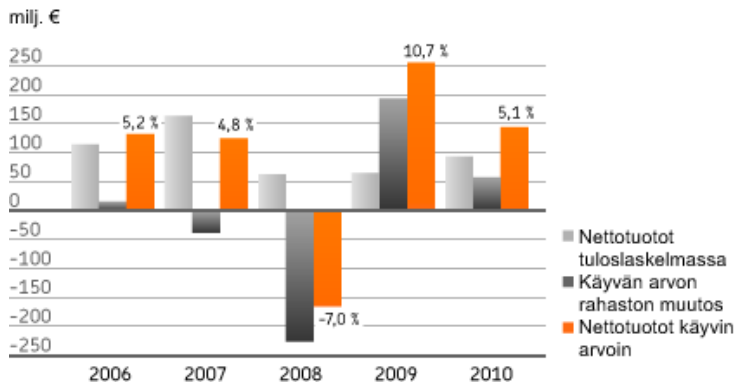
Vakuutusmaksutuotot liiketoiminta-alueittain ja muutos



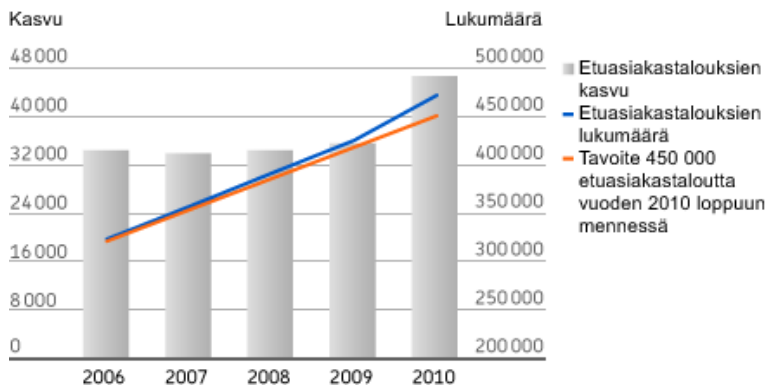
Sijoituskannan allokaatio



Sijoitustoiminnan nettotuotot ja käyvän arvon rahaston muutos



Etiasiakastaloudet

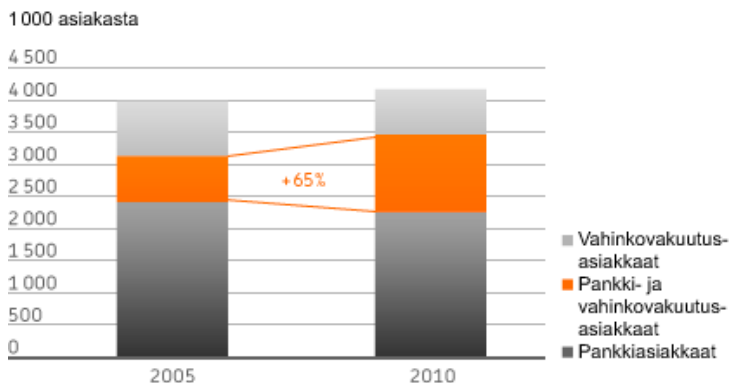


Pohjola on Suomen johtava vahinkovakuuttaja, vuonna 2009 markkinaosuus kotimaisen ensivakuutuksen maksutulosta oli 27,6 prosenttia. OP-Pohjolan strategisena tavoitteena on jatkaa markkinoita nopeampaa kasvua, vahvistaa markkinajohtajuutta ja säilyttää liiketoiminnan hyvä kannattavuus. Kannattavuutta mitataan operatiivisella yhdistetyllä kulusuhteella, minkä pitkän aikavälin tavoite on 92 prosenttia.

Markkina-asemaamme vahvistamme hyödyntämällä tehokkaasti ryhmän yhteistä asiakaspohjaa ja palveluverkkoa sekä syventämällä pankki- ja vahinkovakuutusliiketoiminnan integraatiota.

Sekä henkilö- että yritysasiakassegmentissä uusia asiakkaita hankitaan erityisesti osuuspankkien asiakkaista. Tavoitteena on kattava ja pysyvä kokonaisasiakkuus. Yritysasiakkaissa tavoitteena on markkinaosuuden kasvattaminen erityisesti pienten ja keskisuurten yritysten segmentissä.

OP-Pohjola-ryhmän asiakkaat



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

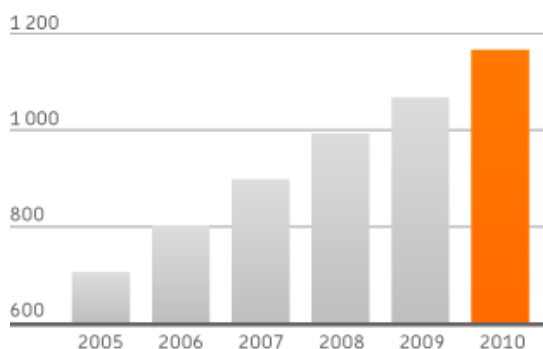
Henkilöasiakkaista suurin liiketoiminta-alue 2010

Henkilöasiakkaiden [vakuutusturva](#) on monipuolinen ja kattava. Pankki- ja vakuutusasiansa OP-Pohjolaan keskittäneet asiakkaat voivat käyttää pankki- ja kertyviä bonuksia myös vahinkovakuutuslaskujensa maksamiseen. Tähän käytettiin 56 miljoonaa euroa vuonna 2010. Bonuksia käytettiin yhteensä 1 088 800 vakuutuslaskuun, joista lähes 18 prosenttia maksettiin kokonaan bonuksilla.

Osana OP-Pohjolan ja K-ryhmän yhteistyötä K-plussa-kanta-asiakasjärjestelmän asiakkaat saavat Plussaa myös Pohjolan vakuutusmaksuista. Plussaa kertyy kodin, perheen ja ajoneuvojen vakuutuksista.

OP-Pohjola-ryhmän yhteiset pankki- ja vahinkovakuutusasiakkaat

1 000 asiakasta



Vakuutusmaksutuottojen kasvu henkilöasiakkaiden osalta jatkui vahvana vuonna 2010 ja nosti henkilöasiakkaat vahinkovakuutuksen suurimmaksi liiketoiminta-alueeksi. Talouden taantuma vaikutti edelleen yritystoimintaan ja laski yritysasiakkaiden vakuutusmaksutuottoja.

Myönteistä oli etuasiakastalouksien nopea kasvu ja se, että elokuussa saavutettiin viisi vuotta sitten asetettu tavoite, 450 000 etuasiakastaloutta vuoden 2010 loppuun mennessä.

Yritysasiakkaissa tuottojen lasku hidastui vuoden edetessä ja vuoden jälkimmäisellä puoliskolla tuotot olivat jo edellisen vuoden tasolla. Sijoitusmarkkinoiden kehitys vuoden aikana oli vaihteleva, ja se heijastui sijoitustoiminnan tuottoihin.

Poikkeukselliset kertaluonteiset erät heikensivät vahinkovakuutuksen tulosta vuonna 2010 yhteisvaikutukseltaan 20 miljoonaa euroa. Eliniän odotteen kasvu vakuutusyhtiöiden yleisesti käyttämässä kuolevuusmallissa lisäsi vastuuvelan määrää ja kasvatti korvauskuluja 35 miljoonaa euroa. Lainmuutoksen seurauksena lakisääteisen tapaturmavakuutuksen ja liikennevakuutuksen yhteistakuuerästä luopuminen puolestaan lisäsi muita tuottoja 15 miljoonaa euroa.

Pohjantähti Keskinäisen Vakuutusyhtiön ja Pohjola Vakuutus Oy:n suunniteltu sulautuminen ei toteutunut. Pohjantähden yhtiökokous hylkäsi sulautumissuunnitelman yhtiökokouksessaan joulukuussa.

Asiakkaat

	2010	2009
Henkilöasiakkaita	1 787 000	1 690 000
Yritysasiakkaita	132 000	127 000

Nopeaa kasvua maatalous- ja metsäasiakkaissa

Maatalous- ja metsävakuuttamisessa OP-Pohjolan tavoitteena on nousta markkinajohtajaksi. Pohjolan markkinaosuus maatilavakuuttamisesta onkin noussut neljässä vuodessa kahdesta prosentista 15 prosenttiin.

Metsävakuutuksissa markkinaosuus on kasvanut jo lähes 20 prosenttiin. Kasvunvaraa on vielä, sillä yksityismetsistä on kokonaan vakuuttamatta puolet eli yhteensä noin 7,5 miljoonaa hehtaaria. Yksityisiä metsänomistajia on maassamme kaikkiaan noin 600 000.

Kasvua on edesauttanut OP-Pohjolan vahva osaaminen tällä sektorilla sekä osuuspankkien asiantuntemus ja johtava markkina-asema maatalous- ja metsäsektorin rahoituksessa.

Yritysassiakkaille laajaa palvelua

Yrityksille ja yhteisöille Pohjola tarjoaa kaikki lakisääteiset ja vapaaehtoiset [vakuutukset](#). Yritysassiakkaiden palvelukonseptissa keskeisellä sijalla ovat kattavat ja monipuoliset riskienhallintapalvelut, työeläkkeisiin liittyvät palvelut ja ennaltaehkäisevä vahingontorjunta sekä turvallisuusneuvonta. Yritysassiakkaiden tavoitteena on markkinaosuuden kasvattaminen erityisesti pienten ja keskisuurten yritysten segmentissä.

Asiakkaiden [kansainvälisen vakuutusturvan](#) järjestämisessä Pohjolan kansainvälinen palveluverkko tarjoaa paikallisten olosuhteiden tuntemukseen perustuvaa vakuutus- ja riskienhallintapalvelua kaikkialla maailmassa. Jo yli 30 vuoden ajan yhteistyökumppanina on ollut RSA, joka on maailman johtavia vahinkovakuuttajia ja toimii verkostonsa kautta yli 135 maassa.

Pohjola jälleenvakuuttaa kaikki suurimmat yksittäiset riskit ja mahdollisten katastrofien seurauksena syntyvän riskien kertymän. Riskien hajauttamiseksi Pohjolalla on yhteistyökumppanina 35 jälleenvakuutusyhtiötä, joista pääasiallinen jälleenvakuuttaja Munich Re. S&P on arvioinut kaikki Pohjolan jälleenvakuutuskumppanit vähintään luokkaan A.

Baltiassa vakuuttamisaste vielä matala

Baltiassa Pohjolan omistamat Seesam-yhtiöt tarjoavat asiakkailleen asiantuntevaa paikallista palvelua ja kattavan vahinkovakuutusturvan Virossa, Latviassa ja Liettuoissa. Vakuutuksia myydään laajasti myös muiden jakelukanavien kautta, kuten pankeissa ja meklarien sekä omien asiamiesten kautta. Pohjolan markkinaosuus Baltiassa on keskimäärin seitsemän prosenttia. Tavoitteena on markkinaosuuden vahvistaminen.

Baltian vahinkovakuutusmarkkinoilla vakuutusyhtiöiden yhteenlaskettu maksutulo oli vuonna 2010 arviolta 0,8 miljardia euroa. Talouden taantuma laski edelleen vakuutusmaksutuottoja Baltiassa. Näissä maissa vakuuttamisen aste on edelleenkin matala ja asiakkaiden vakuutusturvan laajentamiselle on vielä kysyntää, joskin nykyisessä taloudellisessa tilanteessa kasvu on yhä haasteellista.

Uutta liiketoimintaa hyvinvoinnista

Pohjola Vakuutuksen tytäryhtiö, Pohjola Terveys Oy, aloitti toimintansa vuoden 2011 alussa. Yhtiö tarjoaa asiakkailleen uudenlaisia, työhyvinvoinnin analyysin, seurannan ja mittaamisen sekä johtamisen asiantuntijapalveluja.

Suomalaiset ovat keskimäärin noin 11 päivää vuodessa sairauden tai tapaturman takia poissa työstään. Pohjola Terveys auttaa yritysasiakkaita johtamaan ja kehittämään työhyvinvointia, jolloin esimerkiksi sairauspoissaolot on mahdollista saada selkeästi vähenemään. Työhyvinvoinnin johtamisen ja kehittämisen palvelujen kysynnän arvioidaan kasvavan suomalaisessa työelämässä voimakkaasti lähivuosina.

Korvaustoiminta uudistuu

Pohjola sai 390 000 vahinkoilmoitusta vuonna 2010. Korvaustoiminnan vahvuus on nopeus ja tehokkuus sekä tasalaatuisuus ja saatavuus lähellä asiakasta. Asiakas voi jättää vahinkoilmoituksen puhelimitse tai verkkopalvelun kautta sekä kirjeitse. Laajan yhteistyökumppanien verkoston avulla korvauspalvelu toimii tehokkaasti. Kumppanuussopimuksia on yli 20 toimialalla, esimerkiksi terveyspalveluyritysten, autokorjaamojen ja rakennus- ja kodinkoneliikkeiden kanssa. Korvaustoiminnan tavoitteena on palvelun nopeus ja asiakastytyvyyden edelleen parantaminen.

Tavallisen ihmisen korvaustapaus

Lentokone syöksyi päälle

Mexico City 4.11.2008. Ulrika Björkstam oli poistumassa työpaikaltaan, kun pienlentokone putosi vajaan 20 metrin päähän ja paineaalto heitti hänet katuun. Koneen osia sekä rakennuksista irronnutta rojua lensi ilmassa, räjähdystä seurannut tulipalo ja kerosiiniroiskeet sytyttivät vaatteet palamaan. Synteettisestä materiaalista tehdyt vaatteet sulivat kuumuudessa. Onni onnettomuudessa olivat luonnonkuituiset vaatteet ja varsinkin nahkasaappaat, joiden ansioista Björkstam pystyi nousemaan kadusta.

Hoitoon kotimaahan

Björkstam työskenteli Meksikossa suomalaisella työnantajalla ja hänellä oli työnantajan lakisääteinen tapaturmavakuutus Pohjolassa. Alkoi sairaalahoidon ja kuntoutus. Aluksi kului neljä kuukautta sairaalahoidossa. Pohjola hyödynsi matkavakuutusyhtiö Eurooppalaisen valmiita maailmanlaajuisia verkostoja. Heti, kun Björkstam voitiin siirtää meksikolaisesta sairaalasta, hänet kuljetettiin hoitoon Dallasiin ja sieltä edelleen Helsinkiin Töölön sairaalan palovammaosastolle.

Keväällä 2009 hän pääsi kotiin sairaalasta ja hoito ja kuntoutus aloitettiin kotoa käsin. Nyt takana on kaksi vuotta erilaisia hoitoja: tähän mennessä kahdeksan leikkausta ja ihonsiirtoa, arpien kasvua hillitsevää painetekstiilihoitoa, fysioterapiaa, puheterapiaa ja traumaterapiaa. Edessä on yhä plastiikkakirurgisia hoitoja ja korjauksia.

Koska onnettomuus sattui työstä lähtiessä, hoidon ja kuntoutuksen kulut siirtyivät työnantajan tapaturmavakuutuksen korvattavaksi.

Kuntoutusta ja takaisin työhön

Pohjola Vakuutuksessa Björkstamin hoidon järjestelyihin osallistui useita henkilöitä. - Meidän tavoitteenamme on ollut saada Ulrikalle parasta mahdollista hoitoa ja tukea häntä toipumisessa sekä työhön paluussa, kertoo Anneli Kaartinen, Pohjolan työtapaturma- ja liikenteen henkilövahinkoyksikön päällikkö.

Vahinkokäsittelijöiden ja asiakkaan tapaamiset eivät ole tavallisia. Björkstamin tapauksessa monimutkaisten asioiden selvittely ja yhteydenpito oli kuitenkin niin tiivistä, että syntyi tarve saada kasvot äänelle, ja niinpä yhteisiä tapaamisia on järjestetty kolme kertaa.

Kaartisen mukaan Ulrikan oma kertomus tapahtumista on myös auttanut korvausasioiden järjestelyssä. Ulrikalle puolestaan oli tärkeää saada kertoa omista muistikuvista ja toisaalta kerätä tietoa tapahtumista eri puolilta kokonaiskuvan saamiseksi.

Björkstamin työkyvyttömyyden aikana määräaikainen työsuhde oli päättynyt, mutta hän neuvotteli itselleen työkokeilupaikan, joka oli osa vakuutusyhtiön maksamaa kuntoutusta. Viime kesänä hän aloitti saman työnantajan palveluksessa uusissa tehtävissä.

Hoito jatkuu edelleen. Edessä on vielä leikkauksia, joiden avulla ulkonäkö korjataan niin lähelle entistä kuin mahdollista.

– Vakuutusyhtiöitä usein parjataan, mutta kun on iso hätä, niin silloin ollaan turvana, Björkstam kiittää.

Q&A Jouko Pölönen

Mitkä ovat vahinkovakuutuksen tärkeimmät vahvuudet ja kilpailuedut?

Tarjoamme henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaille kattavan ja monipuolisen vakuutusturvan osana OP-Pohjolan finanssitarjoomaa. Asiakaspalvelussa vahvuutemme on OP-Pohjolan hyvä asiakastuntemus ja paikallisuus, jota verkko- ja puhelinpalvelut täydentävät. Asiakkaamme saavat meiltä finanssialan parhaat keskittämisedut. Mahdollisuus maksaa vakuutuslaskut joko kokonaan tai osittain OP-bonuksilla on kilpailuetu, jota muilla ei ole.

Mitkä olivat vuoden 2010 liiketoiminnan yllätyksiä?

Suuria yllätyksiä ei viime vuonna tullut. Vakuutustoiminnan perusajatus on riskin jakaminen ja varautuminen ennalta arvaamattomiin tapahtumiin ja yllätyksiin. Alkuvuoden vaikeat talviolosuhteet sekä loppukesän myrskyt lisäsivät vahinkojen määrää, mutta vakuutustekninen kannattavuus säilyi hyvänä. Jälleenvakuutussuojien ansiosta myrskyjen vaikutus tulokseen jäi vähäiseksi.

Mitä uutta asiakkaalle on luvassa?

Vuoden alusta alkaen henkilö-asiakkaille kertyy OP-bonusta myös vahinkovakuutusmaksuista. Verkkosiointia kehitetään niin, että vahinkovakuutus on entistä paremmin ja helpommin käytettävissä myös op.fi:ssä pankkiasioinnin yhteydessä. Vakuutusasioiden hoitaminen verkossa tulee entistä kätevämmäksi.

Tammikuussa toimintansa aloittanut Pohjola Terveys Oy tarjoaa suuremmille yritysasiakkaille uudenlaisia, työhyvinvoinnin analyysin, seurannan, mittaamisen ja johtamisen asiantuntijapalveluja.



Jouko Pölönen
Toimitusjohtaja,
Pohjola Vakuutus Oy

Pohjola lyhyesti

Pohjola-konserni on suomalainen finanssipalveluyritys, joka tarjoaa asiakkailleen pankki-, vahinkovakuutus- ja varainhoitopalveluja. Konsernin päämääränä on olla halutuin finanssipalvelukumppani. Keskeisiä tavoitteita ovat kannattava kasvu sekä yhtiön arvon kasvattaminen.

Pohjola-konserni jakautuu kolmeen liiketoimintoon, jotka ovat Pankkitoiminta, Vahinkovakuutustoiminta ja Varainhoito, sekä niitä tukeviin Konsernitoimintoihin.



Pohjola on sitoutunut vahvaan pääomitukseseen ja omistajaystävälliseen osinkopolitiikkaan. Yhtiön A-osake on listattu NASDAQ OMX Helsingin Large Cap -listalla vuodesta 1989. A-osakkeen kaupankäyntitunnus on POH1S ja toimialaluokka Rahoitus. Pohjolalla on noin 35 000 osakkeenomistajaa.

Pohjola vastaa yhdessä OP-Asuntoluottopankin kanssa OP-Pohjola-ryhmän maksuvalmiudesta ja kansainvälisestä varainhankinnasta. Pohjolan pitkäaikaisella varainhankinnalla on AA-tasoinen luottoluokitus kaikilta kolmelta luottoluokittajalta: Standard & Poor's, Moody's ja Fitch.

Vuoden 2010 lopussa Pohjola-konsernissa oli henkilöstöä noin 3 000.

Avainlukuja

	OP-Pohjola 2010	Pohjola 2010	OP-Pohjola 2009	Pohjola 2009
Taseen loppusumma, milj. €	83 969	36 184	80 430	35 510
Saamiset asiakkailta, milj. €	56 834	12 433	52 992	11 323
Talletukset, milj. €	36 443	4 231	34 617	4 133
Oma pääoma, milj. €	6 726	2 377	6 187	2 267
Tier 1 -vakavaraisuus, %	12,8	12,5	12,6	11,8
Ongelmasaamiset, milj. €	204	31	223	44
Ongelmasaamiset luotto- ja takauskannasta, %	0,3	0,22	0,4	0,32
Luotto- ja takauskanta, mrd. €	59,4	14	55,6	13,4
Saamisten arvonalentumiset, milj. €	149	104	179	129
Saamisten arvonalentumiset luotto- ja takauskannasta, %	0,25	0,73	0,32	0,94
Henkilöstö	12 504	3 005	12 504	2 966

[Pohjolan verkkovuosikertomus](#)

Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

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 1.1.2011

Omistusosuus osakkeista, %	Osuus- pankit	Pohjola- konserni	OP-Pohjola osk	Ryhmä yhteensä
OP-Pohjola osk	100	0		100,0
Pohjola Pankki Oyj	14,6		30,0	44,8
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		90,0		90,0
Pohjola Corporate Finance Oy		66,0		66,0
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 13,2 % ja OP-Pohjola osk:n osuus 56,9 %.

Merkki hyvästä ryhmästä ★

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

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

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.

OP-Pohjola osk

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

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

OP-Pohjola osk:n perustehtävänä on luoda edellytykset OP-Pohjola-ryhmän yhtenäisyydelle ja menestykselle.

Hallintoneuvoston tehtävät



Paavo Haapakoski
Hallintoneuvoston puheenjohtaja

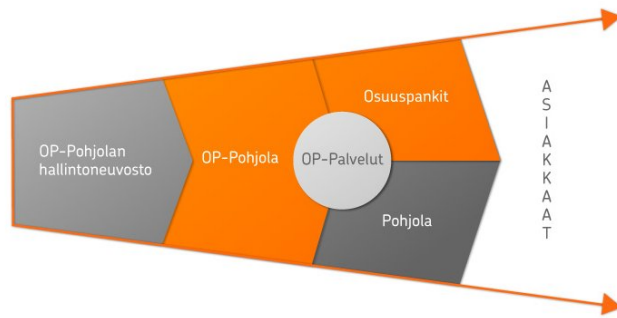
Osuuskunnan kokous

Osuuskunnan kokous ja sen valitsema hallintoneuvosto käyttävät ylintä päätösvaltaa OP-Pohjola osk:ssa.

Varsinainen osuuskunnan kokous pidetään vuosittain ennen toukokuun loppua, ja ylimääräisiä kokouksia pidetään tarvittaessa.

Varsinaisessa osuuskunnan kokouksessa käsitellään OP-Pohjola osk:n säännöissä mainitut asiat, joita ovat muun muassa tuloslaskelman ja taseen vahvistaminen sekä voitonjaosta päättäminen. Osuuskunnan kokous valitsee myös jäsenet hallintoneuvostoon.

Osuuskunnan jäsenellä on kokouksessa yhtä monta ääntä kuin sillä on keskusyhteisön osuuksia. Vakavaraiset osuuspankit saavat lisä-ääniä OP-Pohjola osk:n säännöissä tarkemmin määritellyllä tavalla. Kokouksessa ei kuitenkaan saa äänestää enemmällä kuin kahdella prosentilla kokouksessa edustetusta äänimäärästä.



Hallintoneuvosto

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 määrätty 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.

Hallintoneuvoston jäsenten palkkioista päättää osuuskunnan kokous. Puheenjohtajan palkkio on 5000 euroa kuukaudessa, varapuheenjohtajan 2 500 euroa kuukaudessa ja jäsenen 300 euroa kuukaudessa. Kokouspalkkio on 500 euroa kokoukselta.

Johtokunta

Johtokunta vastaa kollektiivisesti kokouksissaan päättämistään asioista. Lisäksi johtokunnan jäsenillä ja varajäsenillä on operatiivinen vastuu heille erikseen määritellyistä vastuualueista ja organisatorisista kokonaisuuksista.

OP-Pohjola osk:lla on hallituksena toimiva johtokunta. Hallintoneuvosto valitsee johtokunnan jäsenet tehtäviinsä toistaiseksi.

Johtokuntaan kuuluvat toimitusjohtajana toimiva puheenjohtaja, jota nimitetään pääjohtajaksi, pääjohtajan varamies, joka toimii johtokunnan varapuheenjohtajana sekä sen mukaan kuin hallintoneuvosto päättää vähintään kaksi ja enintään viisi muuta jäsentä sekä enintään neljä varajäsentä. Vuoden 2011 alussa johtokunnassa on puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan lisäksi 5 varsinaista jäsentä ja 1 varajäsen.

OP-Pohjola osk:n toimitusjohtajana toimivan pääjohtajan ja muiden johtokunnan jäsenten palkasta, palkkioista ja muista eduista päättää OP-Pohjola osk:n hallintoneuvosto. Kunkin johtokunnan jäsenen toimitusuhteen ehdot on määriteltä kirjallisessa johtajasopimuksessa, jonka hallintoneuvosto on hyväksynyt. Pääjohtajan eläkeikä on 62 vuotta. Muiden johtokunnan jäsenten ja varajäsenten eläkeikä on 63 vuotta. Eläke-etuudet määräytyvät eläkelakien ja OP-Pohjola-ryhmän omien eläkejärjestelmien mukaisesti. Sekä pääjohtajan että työnantajan noudattama irtisanomisaika on enintään 6 kuukautta. Erokorvauksena irtisanomisajan palkan lisäksi pääjohtajalle maksetaan 12 kuukauden rahapalkkaa vastaava summa.

Johtokunnan palkat ja luontaisedut

	Palkat ja palkkiot, euroa		Luontaisedut, euroa	
	2010	2009	2010	2009
Johtokunnan puheenjohtaja	1 038 919	830 914	35 227	32 764
Muut johtokunnan jäsenet ja varajäsenet	2 410 321	2 560 829	83 582	120 809

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 valitseamalla hallituksella. Hallitukseen kuului vuoden 2010 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-Pohjola osk siirsi vuoden 2011 alusta lukien palvelutuotantoa koskevan liiketoimintansa perustamalleen tytäryhtiölle. 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.

Hyvä hallinnointi OP-Pohjola-ryhmässä

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

OP-Pohjola-ryhmän toiminta perustuu voimassa olevien Suomen lakien ja niiden nojalla annettujen normien noudattamiseen. OP-Pohjola-ryhmän toimintaa säätelevät etenkin laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista, laki talletuspankkien yhteenliittymistä, laki luottolaitostoiminnasta, laki rahoitus- ja vakuutusryhmittymistä, osuuskuntalaki sekä vakuutusyhtiölaki.

Pohjola noudattaa myös julkisesti noteerattuja yhtiöitä koskevia säännöksiä. Pohjola noudattaa lisäksi Arvopaperimarkkinayhdistys ry:n kesäkuussa 2010 hyväksymää Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia (Corporate Governance). Pohjolan hallinnointi- ja ohjausjärjestelmä poikkeaa kuitenkin konsernirakenteen sekä yhtiön ja OP-Pohjola-ryhmän muiden yksiköiden välisen kiinteän yhteistoimintasuhteen takia listayhtiöiden hallinnointikoodista. Koodista poikkeamat ovat Comply or Explain -periaatteen mukaisesti selvitetty Pohjolan hallintoperiaatteissa.

Osuuspankeille ja OP-liitoille on vahvistettu omat hyvän hallinnoinnin suositukset. Osuuspankkien suositukset koskevat muun muassa pankin hallintoelimiä ja niiden kokoonpanoa, palkitsemista, sisäistä valvontaa, riskien hallintaa ja sisäistä tarkastusta sekä tiedottamista. OP-liittojen suosituksessa otetaan kantaa muun muassa OP-liittojen toimintaan ja tarkoitukseen, jäsenten äänivallan muodostumiseen ja muihin liiton kokouksiin liittyviin seikkoihin sekä hallituksen jäsenten toimikausiin.

Keskusyhteisö jaettiin kahdeksi yhtiöksi

OP-Pohjola-ryhmän keskusyhteisönä toimiva OP-Keskus osk jakoi tehtävänsä kahteen erilliseen yhtiöön. Ryhmäohjaus ja valvonta keskitettiin uuteen keskusyhteisöön OP-Pohjola osk:iin ja palvelutuotanto OP-Palvelut Oy:hyn. Rakenneuudistus tuli voimaan 1.1.2011.

Työnjako



Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Johtokunta



Reijo Karhinen

Tony Vepsäläinen

Carina Geber-Teir

Harri Luhtala

Heikki Vitie

Tom Dahlström

Erik Palmén

Leena Kallasvuo

Markku Koponen

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Johtokunta



Reijo Karhinen

Tony Vepsäläinen

Carina Geber-Teir

Harri Luhtala

Heikki Vitie

Tom Dahlström

Erik Palmén

Leena Kallasvuo

Markku Koponen

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 puheenjohtaja

European Banking Federation: hallituksen jäsen

Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen: hallituksen jäsen

Keskuskauppakamari: hallituksen jäsen

Luottokunta: hallintoneuvoston jäsen

Unico Banking Group: Steering Committeeen jäsen

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 1.1.2010 43 189 kpl ja 31.12.2010 52 802 kpl

Johtokunta



Reijo Karhinen

Tony Vepsäläinen

Carina Geber-Teir

Harri Luhtala

Heikki Vitie

Tom Dahlström

Erik Palmén

Leena Kallasvuo

Markku Koponen

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 1.1.2010 1 767 kpl ja 31.12.2010 8 665 kpl

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Johtokunta



Reijo Karhinen

Tony Vepsäläinen

Carina Geber-Teir

Harri Luhtala

Heikki Vitie

Tom Dahlström

Erik Palmén

Leena Kallasvuo

Markku Koponen

Carina Geber-Teir, s. 1972

Viestintäjohtaja

Johtokunnassa vuodesta 2009

Vastuualueena identiteetti ja viestintä: brändit , 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 1.1.2010 - kpl ja 31.12.2010 - kpl

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Johtokunta



Reijo Karhinen

Tony Vepsäläinen

Carina Geber-Teir

Harri Luhtala

Heikki Vitie

Tom Dahlström

Erik Palmén

Leena Kallasvuo

Markku Koponen

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 1.1.2010 2 460 kpl ja 31.12.2010 4677 kpl

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Johtokunta



Reijo Karhinen

Tony Vepsäläinen

Carina Geber-Teir

Harri Luhtala

Heikki Vitie

Tom Dahlström

Erik Palmén

Leena Kallasvuo

Markku Koponen

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 1.1.2010 3 491 kpl ja 31.12.2010 6 366 kpl

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Johtokunta



Reijo Karhinen

Tony Vepsäläinen

Carina Geber-Teir

Harri Luhtala

Heikki Vitie

Tom Dahlström

Erik Palmén

Leena Kallasvuo

Markku Koponen

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 2000–2008

Keskeiset luottamustehtävät: -

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 14.6.2010 124 kpl ja 31.12.2010 124 kpl

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Johtokunta



Reijo Karhinen

Tony Vepsäläinen

Carina Geber-Teir

Harri Luhtala

Heikki Vitie

Tom Dahlström

Erik Palmén

Leena Kallasvuo

Markku Koponen

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 14.6.2010 - kpl ja 31.12.2010 - kpl

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Johtokunta



Reijo Karhinen

Tony Vepsäläinen

Carina Geber-Teir

Harri Luhtala

Heikki Vitie

Tom Dahlström

Erik Palmén

Leena Kallasvuo

Markku Koponen

Leena Kallasvuo, s. 1956

Tarkastusjohtaja

Osallistunut johtokunnan kokouksiin vuodesta 2010
Vastuualueena tarkastus
Kauppatieteiden maisteri

Keskeinen aiempi työkokemus:

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

Keskeiset luottamustehtävät: -

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 1.1.2010 - kpl ja 31.12.2010 - kpl

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Johtokunta



Reijo Karhinen

Tony Vepsäläinen

Carina Geber-Teir

Harri Luhtala

Heikki Vitie

Tom Dahlström

Erik Palmén

Leena Kallasvuo

Markku Koponen

Markku Koponen, s. 1957

Lakiasiaintojohtaja

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:

European Association of Cooperative Banks: Steering Committee jäsen
Keskuskauppakamari: Lakivaliokunnan jäsen
HSO säätiö: hallituksen puheenjohtaja

Pohjolan osakeomistus ja osakeperusteiset oikeudet:

A-osakkeita 1.1.2010 1 271 kpl ja 31.12.2010 2 061 kpl

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

Hallintoneuvosto

Etelä-Pohjanmaa

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

Etelä-Suomi

Leif Laine, toimitusjohtaja, Hyvinkää, 2009-2011
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, 2008-2011, hallintoneuvoston varapuheenjohtaja
Heikki Rosti, toimitusjohtaja, Jämsä, 2009-(2012) *

Lappi

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

Pirkanmaa

Olli Lehtilä, toimitusjohtaja, Tampere, 2008-2011
(eronnut jäsenyydestä 11.6.2010)
Timo Viitanen, rehtori, Pälkäne, 2009-(2012) *

Pohjois-Karjala

Juhani Leminen, toimitusjohtaja, Polvijärvi, 2008-2011
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, 2008-2011
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

Jukka Hulkkonen, toimitusjohtaja, Halikko, 2009-2012, hallintoneuvoston varapuheenjohtaja
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, 2008-2011

Merkki hyvästä ryhmästä *

Tämä sivu on tulostettu OP-Pohjola-ryhmän verkkovuosikertomuksesta 2010.

Kertomus on luettavissa kokonaisuudessaan osoitteesta <http://www.op.fi/vuosikertomus2010>

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.