

OP 2017

Vi är på en förändringsresa som styrs av kunden



Innehåll

År 2017	3
Ledningens översikt	3
År 2017 i sammandrag	5
Viktiga händelser	7
OP Gruppen	9
OP Gruppen i korthet	9
Ägarkunderna – ägarkundes bästa styr vår verksamhet	11
Företagskunder – stöd för kundernas verksamhetsförutsättningar	12
Lokalprägel och andelsbankerna – andelsbankerna påverkar lokalt	13
Personalen – OP är en arbetsgemenskap för topproffs	15
Intressentgrupper	17
Strategin	19
Omvärlden – finansbranschen i ett brytninskede	19
OP Gruppens strategi – förnyelse av affärsrörelsen till kundens fördel	21
Värdeskapande	24
Värdekedja – OP som en del av samhället	25
Affärsrörelser	26
Affärsrörelser – OPs huvudsakliga rörelsesegmen	26
Produkt- och tjänsteutvecklingen i OP Gruppen	28
Bankrörelse	30
Skadeförsäkring	32
Kapitalförvaltning	34
Förvaltning	36
Bolagsstyrning	36
Förvaltningsrådet	37
Direktionen	41
Riskhantering	45
Samhällsansvar	48
Samhällsansvarschefens översikt	48
Höjdpunkter i samhällsansvarsarbete 2017	49
Skatteavtryck	52
Ledningen av samhällsansvaret i OP	53
Samhällsansvarsprogrammet	55
GRI	57
Ekonomiska effekter	57
Miljöpåverkan	62
Sociala effekter	64
GRI innehållsindex	75
Oberoende bestyrkanderapport	79



Ledningens översikt

OP fortsatte 2017 att förnya sig med kundernas ledning. I genomföringen av vår strategi, som offentliggjordes 2016, gjorde vi flera betydande framsteg. Det goda ekonomiska resultatet och den starka kapitaltäckningen möjliggjorde de planenliga investeringarna i tjänsteutvecklingen.

Kunden i fokus för allt

Vår kundstyrda förändring började redan 1902 då de första andelslagen grundades för att producera tjänster för sina samhällen. Sedan dess har vi funnits till för kundens behov och genomfört vår grunduppgift för att främja våra kunders och vår omvärlds framgång och välfärd.

Finansbranschen genomgår ett brytningsskede där kunderna får fler alternativ, deras förväntningar förändras och branschgränserna suddas ut. Den pågående förändringen i kundbeteendet styr också OP Gruppens förnyelse. OPs utveckling av nya tjänstekoncept svarar på den här förändringen. Produkterna och tjänsterna omformas enligt kundernas behov till nya och allt bättre helheter.

Investeringar i realiseringen av strategin

År 2017 var ekonomiskt sett ett bra år som uppfyllde förväntningarna och således skapade resurser för våra förnyelsebehov. Realiseringen av vår strategi framskred enligt planerna och vi investerade rekordartade 450 miljoner euro i utvecklingen av tjänster. Merparten av investeringarna riktades till utvecklingen av vår traditionella affärsrörelse. Vi lanserade flera nya produkter både inom våra traditionella och nya affärsområden. Målet för vår utveckling är att

förbättra kundupplevelsen och därför engagerade vi våra kunder på ett mångsidigare och mer övergripande sätt än förr i utvecklingen.

Kundbelåtenheten och vår företagsprofil förbättrades 2017. Antalet ägarkunder ökade till över 1,8 miljoner. Genomföringen av effektiviseringsprogrammet i strategin framskred inte helt enligt tidtabellen och därför preciserades programmets kostnads mål under året. Det krävs ännu aktiv verksamhet för att vi ska nå målet.

Förändringen i omvärlden och den kraftiga förnyelsen av vår affärsrörelse kräver ny slags kunskap, samtidigt som digitaliseringen och robotiseringen omformar de existerande arbetsuppgifterna. Utöver systemutvecklingen satsar vi kraftigt på kompetensutveckling. Förnyandet av kompetensen är en utmaning som gäller inte bara finansbranschen utan hela samhället. På den här utmaningen svarar vi med en modell för förnyandet av kompetensen som vi bygger upp i samarbete med våra anställda.

Glädje av den ekonomiska tillväxten

År 2017 förde med sig positiva utsikter och en allt starkare, vidsträckt ekonomisk tillväxt i Finlands samhällsekonomi. Exporten återhämtade sig snabbt och företagen ökade sina investeringar samtidigt som konsumenternas förtroende fick den privata konsumtionen att växa kraftigt. Den positiva ekonomiska utvecklingen torde fortsätta såväl i

Finland som inom euroområdet. Trots den förbättrade sysselsättningen måste vi trygga effektiviteten och kostnadskonkurrenskraften för våra funktioner nu och under de kommande åren.

Vårt gemensamma bästa

År 2017 går också till historien som jubileumsåret för Finlands 100-åriga självständighet. OPs gåva till det 100-åriga Finland – totalt 274 år av frivilligarbete tillsammans med de anställda, kunderna, de förtroendevalda och partnererna – avspeglar våra värden och vår grunduppgift som en del av samhället. Mötesplatsen för frivilligarbetet, Hiiop100.fi, fortsätter med att förena uppgifter och frivilligarbetare också i år. Vi främjar aktivt välfärden, jämlikheten, ansvars känslan och människonära samarbete i vår omvärld i hela Finland i form av gärningar och initiativ.

Modigt framåt tillsammans

OPs strategi som offentliggjordes 2016 grundar sig på en framtidsbild där den centrala förändringskraften utgörs av det förändrade

kundbeteendet till följd av digitaliseringen. År 2017 uppdaterade vi vår framtidsbild och vi följer fortlöpande upp våra kunders beteende och förändringarna i omvärlden.

Vi vill vara föregångare inom vår bransch. Därför behöver vi en fortlöpande och nära dialog samt samarbete med våra kunder, förtroendevalda och anställda. Förändringarna i omvärlden, konkurrensläget och kundbeteende kommer också i fortsättningen att utmana oss. Vi måste se till att vi är inne på rätt väg. I OP är det kunden som visar vägen, vi lyssnar alltså allt mer på våra kunders önskemål. Vi har fortfarande som mål att förbättra kundupplevelsen och växa snabbare än marknaden.

Under chefdirektör Reijo Karhinens tid tog vi många modiga steg för att förnya oss. År 2018 fortsätter vi att förnya oss under ledning av vår nya chefdirektör Timo Ritakallio. Jag tackar vår förra chefdirektör för hans exceptionellt anseende och arbetsinsats för OP och önskar vår nya chefdirektör framgång och arbetsglädje – tillsammans med hela OP Gruppen!

Jaakko Pehkonen
Förvaltningsrådets ordförande

År 2017 i sammandrag

På den här sidan presenteras OP Gruppens nyckeltal 2017 i sammandrag.

Resultatet översteg en miljard euro tredje året i följd, affärsrörelsen växte stabilt

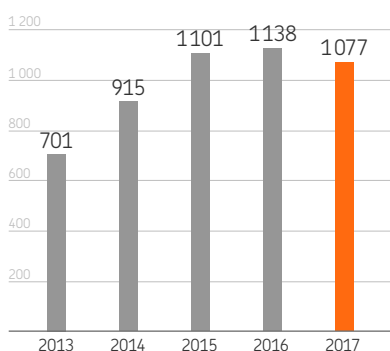
- Resultatet före skatt var 1 077 miljoner euro (1 138). Resultatet blev 5 % mindre än rekordresultatet året innan.
- Intäkterna ökade totalt med 4 %. Räntenettot ökade med 3 %, nettoprovisionsintäkterna med 8 % och nettointäkterna från placeringsverksamheten med 27 %. Försäkringsnettot minskade med 14 %.
- Kostnaderna ökade med 13 %. Ökningen i kostnaderna berodde främst på att utvecklingssatsningarna för förnyelsen av den nuvarande affärsrörelsen samt övriga kostnader för genomföringen av strategin har ökat.
- Nedskrivningarna av fordringar, 48 miljoner euro (77), hölls låga och motsvarade endast 0,06 % av krediter och övriga fordringar.
- CET1-kapitaltäckningen var 20,1 %, dvs. ungefär lika stor som vid slutet av året innan.
- Bankrörelsen: Utlåningen ökade med 5 % och inlåningen med 6 %. Räntenettot i bankrörelsen och provisionsintäkterna ökade vardera med 4 %. Resultatet före skatt ökade med 16 % främst beroende på den kraftiga ökningen i intäkter.
- Skadeförsäkringen: Premieintäkterna från privatkunder ökade med 2 %, medan premieintäkterna från företagskunder minskade något. Skadeförsäkringens resultat före skatt minskade med 14 %. Resultatet belastades av att diskonteringsräntan sänktes till 1,5 % i september samt av att skadeutvecklingen var svagare än året innan.
- Kapitalförvaltningen: De förvaltade medlen ökade med 5 %. Resultatet före skatt i kapitalförvaltningen ökade med 9 % till följd av den kraftiga utvecklingen i nettoprovisionsintäkterna.

- Övrig rörelse: Resultatet försvagades i synnerhet av att satsningarna på att utveckla tjänster ökade samt av övriga åtgärder för att genomföra strategin.
- Resultatet före skatt 2018 uppskattas bli ungefär detsamma som eller mindre än 2017.

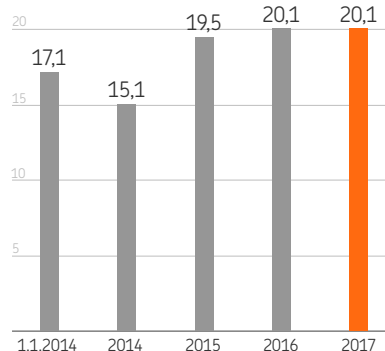
Affärsrörelsen och samhällseligheten utvecklas till förmån för ägarkunderna

- Utvecklingssatsningarna på cirka 450 miljoner euro under 2017 prioriterade säkerställningen av myndigheternas och lagstiftningens krav, effektiviteten och smidigheten i verksamheten samt utvecklingen av affärsrörelsen.
- Under 2017 öppnades Pohjola Sjukhus i Uleåborg och Kuopio. Sjukhusbygget i Åbo framskrider som planerat.
- Antalet ägarkunder hos andelsbankerna ökade med 86 000 till över 1,8 miljoner och antalet gemensamma kunder inom OP Gruppens bank- och försäkringsrörelse ökade med 40 000 till nästan 1,8 miljoner.
- I november hölls det största elektroniska valet i Finland. Då valdes vid 81 andelsbanker nästan 2 400 ägarkunder till fullmäktige för de fyra följande åren.
- OP Gruppens mål var att donera sammanlagt 100 år av frivilligarbete till det 100-åriga Finland. Tillsammans med samarbetsparterna utfördes frivilligarbete för sammanlagt 274 år.
- OP-bonus ökade med 6 % till 220 miljoner euro (208).

Resultat före skatt,
milj. €



Kärnprimärkapitaltäckning
(CET1), %



Ladda ner OP Gruppens hela verksamhetsberättelse och bokslut 2017 här.

Information om icke-finansiella indikatorer finns i avsnitten Samhällsansvar och GRI.

OP Gruppens nyckeltal	1-12/2017	1-12/2016	Förändring, %
Resultat före skatt, milj. €	1 077	1 138	-5,4
Bankrörelse	666	574	16,0
Skadeförsäkring	210	244	-13,9
Kapitalförvaltning	247	226	9,2
Övrig rörelse	-45	95	
Ny OP-bonus som samlats till ägarkunder	220	208	5,7

	31.12.2017	31.12.2016	Förändring, %
CET1-kapitaltäckning, %	20,1	20,1	0,0*
Avkastning på ekonomiskt kapital, %**	21,3	22,7	-1,4*
Kapitalbasen i förhållande till minimibeloppet av kapitalbasen (konglomeratlagen), %***	148	170	-22*
Nedskrivningar av fordringar i kredit- och garantistocken, %	0,06	0,09	0,0*
Ägarkunder (1 000)	1 833	1 747	4,9

Som jämförelsetal för resultatet har använts talen för motsvarande perioder 2016. För balansräkningstal och andra tal av tvärsnittstyp har som jämförelsetal använts talet vid slutet av 2016 om inte annat nämns.

* förändring i relationstalet

** 12 mån. glidande

*** Relationstalet enligt konglomeratlagen har beräknats för försäkringsbolag med de övergångsbestämmelser som ingår i solvensbestämmelserna för försäkringsbolag.

Viktiga händelser

OPs nättjänst förnyades i samarbete med kunderna

Betaversionen av OPs förnyade nättjänst och nätbank op.fi öppnades för kunderna hösten 2016 och tjänsten har utvecklats på basis av respons från kunderna. Op.fi har förnyats under 2017 och börjat betjäna både privat- och företagskunder i bank- och försäkringsärenden i stor utsträckning. OP är en av de få aktörerna inom finansbranschen som öppnat sin tjänst i betaskedet. Den nya tjänsten har från första början utvecklats tillsammans med kunderna, och respons samlas fortfarande in av kunderna för att vidareutveckla tjänsten.

Enklare betalningar och fler alternativ

Siirto-tjänsten, som tagits fram av de finländska bankernas samägda företag Automatia, togs i bruk i april. Siirto gör det möjligt att betala i realtid t.ex. till bekanta enbart med telefonnumret. Det blev lättare att betala på nätet och via mobilen i och med en ny funktion i Pivo som gör det möjligt att betala inköp behändigt med Pivo utan nyckeltal. Också de första betalningsrobotarna som OP tagit fram för Facebook Messenger lanserades.

OPs allt mångsidigare mobilitetstjänster

OPs första tjänst inom mobilitet, OP Kulku, som lanserades 2016 erbjuder elbilar som tjänst. Under 2017 lanserade OP också den minutdebiteringsbaserade bildelningstjänsten DriveNow i Helsingfors samt den riksomfattande tjänsten OP Periodbil, där man kan hyra en bil antingen för en månad eller för en längre period. I maj meddelade OP att OP i samarbete med Fortum bygger nästan hundra nya laddningsställen för elbilar i Finland.

Hiiop: OP Gruppens gåva till 100-åriga Finland

Under Finlands hundraårsjubileumsår ville OP Gruppen sänka tröskeln att göra frivilligarbete. Alla finländare uppmuntrades att delta i frivilligarbete och OP lanserade en portal för frivilligarbete som är öppen för alla på adressen Hiiop100.fi. Där kan man annonsera frivilligarbete och söka efter lämpligt frivilligarbete. Under jubileumsåret

gjorde OP Gruppens anställda och förtroendevalda runt om i Finland tillsammans med samarbetspartner och finländare över 274 år av frivilligarbete.

Pohjola Sjukhus utvidgade sitt nätverk

Pohjola Sjukhus nätverk kompletterades 2017 med två nya sjukhus. Det första Pohjola Sjukhuset, som ligger i Helsingfors, och sjukhuset i Tammerfors, som öppnades 2016, fick i maj sällskap av Pohjola Sjukhus i Uleåborg och i augusti av det nya sjukhuset i Kuopio. Alla fyra Pohjola Sjukhus erbjuder omfattande bashälsovård och specialistsjukvård, undersökningar, operationstjänster samt rehabilitering.

Finlands största elektroniska val

I 81 andelsbanker i OP Gruppen förrättades i november elektroniska fullmäktigeval där ägarkunderna inom sig valde fullmäktige till sin bank för de följande fyra åren. Totalt valdes nästan 2 400 fullmäktigeledamöter, bland sammanlagt över 5 600 kandidater.

Den nya trafikförsäkringslagen förde med sig en ny trafikförsäkring

OP utvecklade sin trafikförsäkring i samarbete med kunderna och lanserade en försäkring som erbjuder marknadens högsta startbonus för nya chaufförer, en snabbare bonussamling för chaufförer som kör utan att råka ut för skador, en hög maximibonus samt ett bonusskydd för chaufförer som inte på länge råkat ut för skador i trafiken. Nästan en tredjedel, dvs. över 250 000 av OPs trafikförsäkringar är nu försäkringar i enlighet med den nya lagen.

Ett starkt börsintroduktionsår

OP deltog i börsintroduktionen av finländska företag och var den enda aktören som deltog i alla huvudintroduktioner: Kamux, Silmäasema, Rovio och Terveystalo. I Finland går 2017 till historien som det hittills starkaste börsintroduktionsåret mätt i euro då introduktionerna i euro totalt uppgick till cirka 1,7 miljarder euro.

OPs första gräsrotsfinansieringsobjekt var en succé

Det första objektet för OP Gräsrotsfinansiering var glassfabriken Suominens Mjöl Ab, som genom gräsrotsfinansiering sökte medel för att växa och inleda export med sin ekologiska Jymy-glass. Finansieringsomgången lyckades utmärkt, då minimimålet på 200 000 euro nåddes på två veckor, och Jymy fick det antal nya aktieägare som eftersträvades. Det slutliga beloppet var över 400 000 euro. Finansieringsomgången för OPs andra objekt för gräsrotsfinansiering, klädtillverkaren Papu Design från Nokia, öppnades i december och målet nåddes före årsskiftet.

Det uppdaterade samhällsansvarsprogrammet siktar på ett koldioxidpositivt OP

OPs uppdaterade samhällsansvarsprogram ställer ambitiösa framtidsmål för OP. Till exempel strävar OP efter att bli koldioxidpositivt före 2025. Huvudteman i OPs uppdaterade ansvarsprogram är att främja hållbar ekonomi, att stöda den regionala livskraften, människonära och engagerande verksamhet samt att främja hälsa, trygghet och välbefinnande.



OP Gruppen i korthet

OP Gruppen är Finlands största finansgrupp. Den ägs helt och hållet av sina kunder.

OPs affärsrörelse har indelats i tre huvudsakliga rörelsesegment som är bankrörelse, skadeförsäkring och kapitalförvaltning. Vi erbjuder våra kunder landets mest omfattande och mångsidiga helhet av bank-, placerings- och försäkringstjänster samt de bästa koncentreringsförmåner.

Enligt vår strategi är vårt mål att förändras från en ren finansaktör till ett digitalt flerbranschföretag. Finanskompetensen utgör stommen i verksamheten medan vi gradvis utvidgar OPs verksamhet till nya områden, såsom till hälso- och välbefinnandetjänster samt till boende och mobilitet.

OP har över 12 000 anställda. OP har cirka 1,8 miljoner ägarkunder och 445 000 företagskunder. Antalet privatkunder är cirka 4 miljoner.

Vår framgång mäts i hur vi lyckas i vår dubbelroll

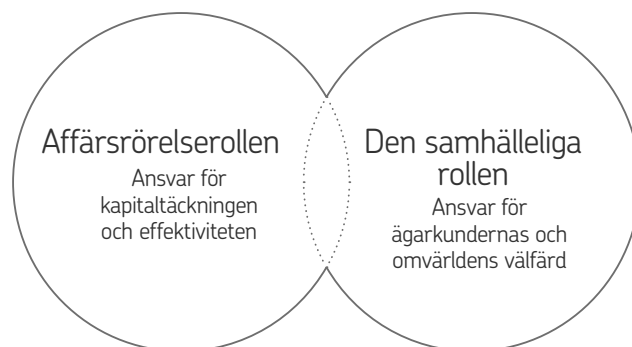
OPs verksamhet baserar sig på Kooperation: att samarbeta och att dela framgången med våra kunder. Vår grunduppgift är att med stark kapitaltäckning och effektivitet skapa bestående ekonomisk framgång, trygghet och välfärd för ägarkunderna och för omvärlden.

Grunduppgiften genomför vi via en dubbelroll som är kännetecknande för en kooperativ aktör. I vår affärsrörelseroll ombesörjer vi vår effektivitet och kapitaltäckning. I den samhälleliga rollen främjar vi omvärldens framgång och välfärd på lång sikt genom att verka som en positiv förändringskraft i omvärlden. Den samhälleliga rollen innebär

effektiva handlingar för samhällets bästa såväl på det lokala planet som på rikspanet – digitalt och fysiskt. Genom att kombinera de båda rollerna får vi en särskild förmåga att utveckla nya tjänster och förnya oss så att vi anpassar oss i takt med förändringarna bland våra ägarkunder och i omvärlden. Gruppens framgång mäts i hur gruppen lyckas i båda rollerna.

Enligt samhälleliga principer som grundar sig på kooperativ verksamhet verkar vi alltid i samfundets bästa intresse över lag. Vi driver inte OPs eller enskilda aktörers intressen om de strider med omvärldens långsiktiga mål.

Vår kooperativa företagsform möjliggör vår dubbelroll som samtidigt utgör grunden för vår unika identitet



OP Gruppens struktur

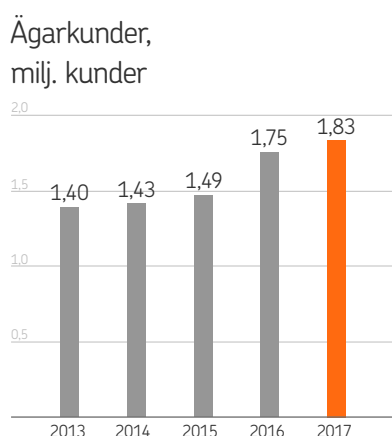
OP Gruppen består av cirka 170 självständiga andelsbanker och deras centralinstitut OP Andelslag jämte dotterföretag och närstående företag.



Ägarkunderna – ägarkundes bästa styr vår verksamhet

OP ägs av cirka 1,8 miljoner ägarkunder. Ägd av våra kunder skapar vi enligt vår grunduppgift välfärd för våra ägarkunder och för vår omvärld. Det är därför ägarkunden står i centrum för vår verksamhet.

Man kan bli ägarkund genom att betala en medlemsinsats i sin andelsbank. Medlemsinsatsen ger ägarkunden rätt till många olika fördelar och berättigar ägarkunden att rösta i bankens fullmäktigeval. Medlemsinsatsen är en engångsplacering, inga andra avgifter eller kostnader tas ut. Sedan 2014 har det varit möjligt för ägarkunder att göra tilläggsplaceringar i sin andelsbank också via Avkastningsandelar. Andelsbanken betalar årligen ränta på Avkastningsandelarna på basis av bankens resultat och delar också på så vis med sig av sin framgång till ägarkunderna. OP uppskattar att den kommer att betala 3,25 (3,25) % i ränta på Avkastningsandelarna för 2017.



Fördelar för ägarkunder och OP-bonus

En betydlig del av affärsrörelseresultatet återbetalas till ägarkunderna som OP-bonus. Det samlas bonus för bank-, skadeförsäkrings- och kapitalförvaltningstjänster. Bonus används för serviceavgifter och försäkringspremier. Ägarkunderna får också rabatt på sina försäkringar.

Dessutom får ägarkunderna tillgång till tjänstekoncepten för ägarkunder, såsom förmånligare dagliga banktjänster, den nya fasta räntan på bolån och tjänsten OP-placeringspartner. Ägarkunderna kan också teckna, lösa in och byta de flesta av OPs fonder utan handelskostnader.

OP-bonus användes 2017 för bank- och kapitalförvaltningstjänster för totalt 103 miljoner euro (101) och för försäkringspremier för skadeförsäkringsprodukter för 114 miljoner euro (107). Sedan 1999 har sammanlagt över 1,9 miljarder euro betalats i OP-bonus till ägarkunderna. År 2017 samlade kunderna bonus för 220 miljoner euro (208). Koncentreringsrabatt på skadeförsäkringar beviljades sammanlagt 70 miljoner euro (67). Ägarkunderna har tjänat 5 miljoner euro på att kostnaderna för fondhandel slopades.

Ägarkunderna kan påverka på många sätt

I enlighet med principerna för kooperativ verksamhet kan ägarkunderna, om de vill, påverka bankens beslutsfattande och utvecklingen av verksamheten. I bankens förvaltning sträcker sig ägarkundernas påverkningsmöjligheter till att främja regionens näringsliv och välfärd.

Det går att påverka bankens verksamhet bl.a. på följande sätt:

- Andelsbankens förvaltning: Fullmäktige är andelsbankens högsta beslutande organ, och ledamöterna i det utgörs av ägarkunder. Ägarkunder kan kandidera för fullmäktige och via det påverka bankens verksamhet. Varje ägarkund kan rösta i sin banks fullmäktigeval.
- Digitala samfund: Många banker har lanserat ägarkundsgemenskapen som en ny kanal för påverkan. Det är ett digitalt forum, där banken regelbundet ber ägarkunderna om åsikter och respons i olika frågor. Via ägarkundsgemenskapen kan du påverka till exempel till vilket välgörenhetsobjekt banken ska donera tillgångar.
- Produkt- och tjänstutveckling: Kunderna kan delta i OPs produkt- och tjänstutveckling på OP Helsingfors kontor i Vallgård samt på nätet på webbplatsen OP Lab och i kundgemenskapen Paja.

Finlands hittills största elektroniska val

Hösten 2017 förrättade 81 andelsbanker i OP Gruppen elektroniskt fullmäktigeval där uppställningen av kandidater, kandidattestet och själva röstningen var möjlig på nätet. Ägarkunderna valde inom sig sin banks fullmäktige för de följande fyra åren. Valresultatet offentliggjordes i början av december 2017.

OPs fullmäktigeval:

- valet förrättades samtidigt i 81 andelsbanker
- 1,5 miljoner röstberättigade av vilka 1,2 miljoner hade möjlighet att rösta elektroniskt
- 5 600 kandidater, av vilka nästan 2 400 valdes till fullmäktige
- över 300 000 röster, röstningsprocenten var 26
- 66 procent av rösterna gavs elektroniskt och 34 per post.

Företagskunder – stöd för kundernas verksamhetsförutsättningar

OP erbjuder kunderna mångsidiga **bank-, försäkrings- och kapitalförvaltningstjänster** samt **hälso- och välbefinnandetjänster**. Tjänsterna omfattar bland annat finansiering, betalningsrörelse- och kassahanteringstjänster, placeringstjänster, experttjänster i anslutning till utvecklingen av företagsverksamheten, riskhantering, internationalisering och de anställdas välbefinnande. I kundrelationerna strävar vi efter långsiktighet och mångsidiga helhetskundrelationer. Lösningarna byggs alltid upp utgående från kundernas behov.

Att grunda ett företag och företagets olika tillväxtskeden för med sig många val och alternativ. OP stöder alla utvecklingsskeden i företagsverksamheten. OP startade 2017 som ett pilotprojekt tjänsten OP Lättföretagare. Tjänsten är avsedd för nya företagare. Tjänsten ska göra det lättare att bli företagare.

Den internationella verksamheten stöds av ett brett nätverk av samarbetspartner och i Baltikum av våra kontor

OP stöder företagens affärsverksamhet i Finland och utomlands med hjälp av omfattande utrikestjänster och ett pålitligt partnernätverk.

Som partner för företagen vill vi med vår verksamhet främja framgången för den inhemska företagsrörelsen

och internationaliseringen. Vi satsar på den internationella betjäningsförmågan bl.a. genom att ingå övervägda, internationella partnerskap utgående från kundernas behov. I slutet av 2017 öppnade vi ett representationskontor i Shanghai i Kina för att stöda finländska företag i deras tillväxt och internationalisering på marknaden i Asien.

OP Gruppen har egna kontor också i Estland, Lettland och Litauen. Bankrörelsen i Baltikum erbjuder mångsidiga banktjänster för företagskunder. OP meddelade i december 2017 att gruppen säljer hela aktiestocken i sitt baltiska försäkringsbolag Seesam Insurance AS (Seesam) jämte filialerna i Lettland och Litauen till Vienna Insurance Group (VIG). Seesam grundades 1991 och blev en del av OP Gruppen 2006. Affären förutsätter myndigheternas godkännande.

Vid sidan av våra kontor och representationskontor bygger vi upp internationella tjänster i samarbete med ett globalt partnernätverk. OP samarbetar med sådana utländska banker som är etablerade på den egna marknaden, har den bästa sakkunskapen om den lokala företags- och bankverksamheten samt de bästa möjligheterna att för företagskunderna erbjuda servicelösningar som passar respektive marknad. Samarbetsformerna varierar från betalningsförmedling till strategiska partnerskap. OPs samarbetspartner i skadeförsäkringstjänster är RSA, en av världens ledande skadeförsäkrare. RSA har verksamhet via sitt nätverk i över hundra länder.

Lokalprägel och andelsbankerna – andelsbankerna påverkar lokalt

Andelslaget som företagsform och Kooperationen som ideell bas skapar samhörighet och kontinuitet i OPs omvärld.

OP är mycket engagerad i sina kunder och i sin omvärld. Vi känner till vår lokala omvärld sedan länge. Därför kan vi finansiera hushåll och företag också i svåra tider. Finansiering av lokal företagsverksamhet är en av de viktigaste förutsättningarna för långvarig regional välfärd. OPs regionala inflytande gäller hela Finland. Gruppens nätverk av kontor och serviceställen är med sina cirka 400 kontor landets tätaste och mest omfattande.

Stöd till lokalsamfund

OP förverkligar sin grunduppgift vid sidan av sin affärsrörelseroll också via den samhällseliga rollen. Det betyder att man tar hand om omvärldens välfärd och livskraft genom att stöda allmännyttiga samfund, genom donationer och genom sponsring. Andelsbankerna kan besluta att stöda till exempel kulturlivet i den egna regionen eller fysisk fostran för barn och unga via idrottsföreningar.

År 2017 erbjöd 40 andelsbanker på olika håll i Finland totalt över tusen arbetsplatser till 15–17-åringar i lokala, allmännyttiga samfund. Avsikten med kampanjen Sommarjobb på OPs bekostnad är att hjälpa

unga att få arbetserfarenhet genom att erbjuda lokala allmännyttiga föreningar möjlighet att anställa unga för en period på två veckor på andelsbankens bekostnad.

Jubileumsåret Finland 100 år till ära ville OP Gruppen sänka tröskeln att göra frivilligarbete. Alla finländare uppmuntrades att delta i frivilligarbete för totalt hundra årsverken, och OP lanserade en portal för frivilligarbete som är öppen för alla på adressen Hiiop100.fi. Under jubileumsåret gjorde OP Gruppens anställda och förtroendevalda runt om i Finland tillsammans med samarbetspartner och finländare över 274 år av frivilligarbete.

I Ekonomikunskapsprojektet håller OP Gruppens frivilliga kurser i ekonomikunskap för unga på olika håll i Finland. De unga kommer via Finlands Ungdomssamarbete. Dessutom fungerar en del av bankernas frivilliga som personliga ekonomimentorer för enskilda unga. Ekonomikunskapsprojektet riktar speciellt till unga som har svårt att hantera sin ekonomi. År 2017 deltog 130 OP-anställda i Ekonomikunskapsprojektet. Projektet koordineras av Diakonianstalten i Helsingfors.

Stöd till föreningar för sysselsättningen av unga

Under 2016–2017 understödde banken årligen sysselsättningen av i snitt 46 unga (15–17-åringar) i lokala föreningar i tre veckors tid, vilket ledde till totalt cirka 700 dagsverken.



Bankens stöd till föreningarna var

500 euro/ person

4,7/5

av de unga upplevde att projektet var nyttigt



Den första arbetsplatsen för

50%

av de unga

OP Pohjois-Karjala



300

miljoner euro i löneinkomster



Företagsfinansieringens sysselsättningseffekter

Banken finansierar företag inom sitt verksamhetsområde och främjar på så sätt utvecklingen av områdets ekonomiska livskraft. De regionala företagens roll som drivkraft för den regionala ekonomin och arbetsgivare är betydande.

Bankens marknadsandel av företagsfinansieringen inom sitt verksamhetsområde är cirka

2/3



8000 årsverken

Distansmöten

OPs mål är att ta fram världens bästa distansjänster och gå sida vid sida med kunden i det digitala brytningskedet. Under 2017 sparade skötsel av bankärenden på nätet eller per telefon tid och minskade på växthusgasutsläppen.



15

ton mindre växthusgasutsläpp



7 000

timmar inbesparad arbetstid

Stöd till den lokala idrotts-, kultur- och frivilligverksamheten

Under 2017 gav banken finansiellt stöd till lokala idrottsföreningar och till kultur-, underhållnings- och hobbyverksamhet. Föreningarna som understöddes arrangerar verksamhet i synnerhet för barn och unga.

Föreningarna har

13 000

medlemmar



45%

av föreningarna skulle utan stöd vara tvungna att lägga ner sin verksamhet helt eller delvis

OP understödde också universiteten i Finland med omfattande donationer. Andelsbankerna och OPs centralinstitut donerade under perioden 2015–2017 totalt 6,3 miljoner euro till de finländska universiteten. Med donationer till universiteten vill vi säkerställa finländsk utbildning och forskning på universitetsnivå och trygga Finlands framgång på lång sikt.

Andelsbankerna är betydelsefulla sysselsättare och skattebetalare

En stor del av OPs ekonomiska inflytande påverkar indirekt livskraften hos den lokala och regionala ekonomin. OP är till exempel en betydande arbetsgivare på många orter. Vid slutet av 2017 hade OP 12 269 anställda (12 227). Den procentuella andelen fast anställda var 94 procent (93) och visstidsanställda 6 procent (7). I Finland arbetade 11 847 personer, i Estland 180, i Lettland 111 och i Litauen 131. OP hade sammanlagt 439 (492) sommaranställda och praktikanter under 2017.

På många orter hör andelsbankerna till de största skattebetalarna, och även på grupplanet är OP en av Finlands största skattebetalare. OP Gruppens inkomstskatt för räkenskapsperioden 2017 var 223 miljoner euro (223).

Till skatteavtrycket.

I tre andelsbanker, OP Helsingfors, OP Lounaismaa och OP Pohjois-Karjala, genomfördes 2017 undersökningar om bankernas regionala och samhällseliga inverkan. Syftet med undersökningarna var bland annat att identifiera andelsbankernas mest väsentliga regionala effekter samt att redogöra för effekterna med konkreta mätare. På basis av undersökningsresultaten kan bankerna berätta om effekten av sin verksamhet t.ex. till ägarkunderna och andra intressentgrupper. Undersökningarna ger bankerna ett verktyg med vilket de målinriktat kan utveckla sin regionala och samhällseliga inverkan.

Personalen – OP är en arbetsgemenskap för topproffs

OP Gruppens väg till ett flerbranschföretag är också ur personalens perspektiv en stor förändringsprocess. I personalärenden fokuserar vi på att förnya och utveckla kompetens, ledarskap och kultur.

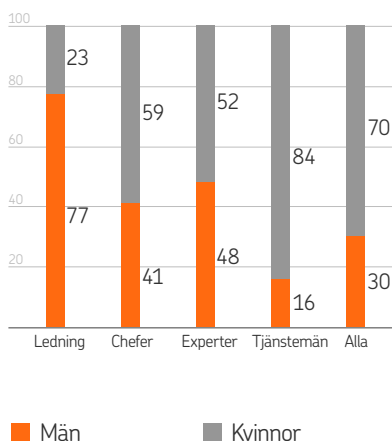
Brytningen i branschen ställer krav på organisationens förmåga att förnya sig och ökar avsevärt kompetenskraven hos de förtroendevalda, ledningen och de anställda. Kärnan i ledarskapet utgörs av samarbete, effektivitet och förnyelse som skapar grunden för vår förändring. OPs kultur baserar sig på en stark värdegrund och kontinuerlig förnyelse. En kunnig och motiverad personal är en framgångsfaktor för gruppen och den hjälper oss att svara på utmaningar som förändringarna i omvärlden och digitaliseringen för med sig.

Mångsidiga sätt att utveckla och förnya kompetensen

OP Gruppen erbjuder alla personalgrupper mångsidiga sätt att utveckla kompetensen. Grunden för utvecklingen är att tillägna sig OPs strategi och förstår hur förnyelsen kommer att påverka arbetet, sysslorna och kunskapskravet.

OP Gruppen har 2017 byggt upp en verksamhetsmodell för att förnya personalens kompetens. Modellen byggs upp eftersom en del av de nuvarande uppgifterna i finansbranschen kommer att försvinna i och med digitaliseringen och automatiseringen. Samtidigt ger digitaliseringen och automatiseringen upphov till nytt arbete som kräver ny kompetens. Med verksamhetsmodellen för förnyelse av kompetensen uppmuntras och vägleds de anställda att se till sitt arbetsmarknadsvärde. OP har som mål att erbjuda stöd för att de anställda vilkas arbete i framtiden upphör eller förändras väsentligt ska kunna utbilda sig och hitta nytt arbete. De första stegen enligt modellen tas 2018, och en del av dem har redan pilottestats.

Total personalstyrka, per personalkategori och kön, %



OP Gruppens strategi och årsplan realiseras via årliga prestationsbedömningar och utvecklingssamtal som gäller alla OP-anställda i Finland och utomlands. År 2017 användes det i OP Gruppen 15 timmar per person för utbildning.

För utvecklingen av kompetensen har man skapat en omfattande helhet för förtroendevalda i andelsbankernas styrelser och förvaltningsråd. Helheten består av nätkurser och kursdagar. Målet med kompetensutvecklingen hos de förtroendevalda och utvecklingen av styrelsearbetet är att skapa goda förutsättningar att sköta förtroendeuppdragen i andelsbankerna framgångsrikt och därmed att förnya hela OP Gruppen.

Personalundersökningarna samt hälso- och välbefinnandeenkäterna tryggar de anställdas arbetsförmåga

OP Gruppens organisationer har två olika centraliserade personalundersökningar: en omfattande Personalundersökning som gäller hela organisationen, samt Pulssi-undersökningar i ett snabbare tempo. I personalundersökningen 2017 uppnåddes ett bra resultat. OPs centrala framgångsfaktorer var enligt undersökningen kundorientering, tro på framtiden och verksamhet i enlighet med gruppens värden.

Verksamhetsmodeller för företagshälsa, företagshälsovård och praxis inom arbetarskyddet tryggar i allt högre grad personalens arbetsförmåga under hela yrkeskarriären. Med personalens årliga hälso- och välbefinnandeenkäter får man fram de för personalen centrala verksamhetsområdena och behoven som grund för arbetshälsan.

OP är en attraktiv arbetsgivare

OP var 2017 finansbranschens mest attraktiva arbetsgivare i Universums undersökning om arbetsgivarimagen. OP kom på plats 7 både i ekonomibranschen och i IT-branschen. I motsvarande undersökning bland studerande förbättrades OPs placering bland ekonomistuderande från plats 4 till 3 i helhetsresultaten. Inom IT-branschen belönades OP för de bästa framstegen under året då OPs placering steg från 31 till 15.

Vi strävar efter att fortlöpande utveckla OPs arbetsgivarimage bland studerande och professionella med hjälp av ett mångformigt samarbete och synlighet samt genom att erbjuda mångsidiga karriärmöjligheter. Vi samarbetade med läroanstalter bland annat via olika projekt, rekryteringsevenemang samt expertföreläsningar och studentbesök.

OP Gruppen sysselsatte sommaren 2017 439 sommarvikarier. Dessutom väckte Utvecklings- och teknikområdets nya traineeprogram OP Kiitorata stort intresse bland högskolestuderanden. På basis av de strålande resultaten och erfarenheterna från pilotskedet utvidgade vi programmet också till våra andra affärsområden.

Intressentgrupper

Kommunikationen med intressentgrupperna är en väsentlig del av OPs kooperativa verksamhetsmodell. Dialogen med intressentgrupperna är en förutsättning för att OP ska lyckas i sin samhällsroll. Genom att lyssna på intressentgrupperna kan vi förstå deras förväntningar och finna de medel som främjar välfärden i vår omvärld. Genom att lyssna och diskutera vill vi förstå hur vi som företag på ett allt mer målmedvetet sätt kan söka lösningar på de samhällsproblem och förnya Finland.

Målet för intressentgruppsverksamheten är att identifiera utvecklingsobjekt i OPs samhällsansvarsverksamhet, beskriva för intressentgrupperna hur OP förnyas till ett digitalt flerbranschföretag och göra dialogen med intressentgrupperna mer effektiv. Som stöd för det här arbetet inledde en ny enhet för samhällsrelationer och lobbyning sin verksamhet 2017. OPs intressentgruppsforum fortsatte att sammanträda regelbundet. Medlemmarna i forumet för

intressentgrupper är representanter för arbetsmarknadsorganisationer, think tanks, politiska partier, universitet och medborgarorganisationer.

Med undersökningar och enkäter kartlägger vi intressentgruppernas uppfattningar och mäter hur samarbetet med grupperna lyckas. OPs egna mediekkanaler, t.ex. det visionära mediet Chydenius, har förnyats så att intressentdialogen i synnerhet bland beslutsfattare stärks.

OPs intressentgrupper och kanaler

Kanal / intressentgrupp	Personal	Ägarkunder och kunder	Placerare	Fullmäktige och förvaltningen	Närsamhällen	Medier	Skolor och universitet, forskarsamhället	Medborgarorganisationer	Branschorganisationer, arbetsmarknadsorganisationer	Beslutsfattare och myndigheter
Kundmöten		x								
Möten, personligen och virtuellt	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Arbetsgrupper, påverkan	x	x			x				x	x
Forum för intressentgrupper och samarbetspartner		x			x		x	x	x	x
Enkäter, utredningar och intervjuer	x	x	x	x	x		x	x	x	x
Andelsstämman		x		x						
De förtroendevaldas sammanträden	x			x						
Egna evenemang	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Att delta i intressentgruppernas evenemang			x		x		x	x	x	x
Egna nätsidor och medier	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Intranet	x			x						
Sociala medier	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Intressentgrupper	Exempel på samlarbetsformer och på hur vi svarar på intressentgruppernas förväntningar
Personal	Alla anställda i OP Gruppen i Finland och utomlands omfattas av utvecklings- och målsamtal. OP Gruppen strävar efter är att skapa jämlika arbetsmöjligheter för alla. Personalen får regelbundet säga sin åsikt i personalundersökningar
Ägarkunder och kunder	OP Gruppen, som ägs av sina kunder, har inte som mål att maximera vinsten för ägarna, utan att så effektivt som möjligt producera de tjänster som ägarkunderna behöver. Vi vill erbjuda branschens bästa koncentreringsförmåner. Våra ägarkunder är via förvaltningen välrepresenterade i OP Gruppens beslutsfattande. Dessutom utgår all vår produkt- och tjänsteutveckling från våra kunder.
Placerare	OP Gruppens placerare är sådana som placerat i andelsbankernas avkastningsandelar och i skuldinstrument som gruppens företag emitterat. OP Gruppen publicerar ekonomisk information i samma utsträckning som noterade företag. IR-funktionen har hand om relationerna till skuldplaceraarna.
Fullmäktige och förvaltningen	I 81 andelsbanker i OP Gruppen förrättades i november 2017 fullmäktigeval, där ägarkunderna inom sig valde fullmäktige till sin bank för de följande fyra åren. Totalt valdes nästan 2400 fullmäktigeledamöter. och det totala antalet kandidater överskred 5 600.
Närsamhällen	Andelsbankerna arrangerar många evenemang för olika målgrupper: studiebesök som ökar förmågan att förstå finansiell information, föreläsningar, kundevenemang och traditionella Hippo-idrottstävlingar för barn. Flera andelsbanker understöder lokala idrottsföreningar och kulturevenemang samt deltar i välgörenhetsdonationer och stöder lokal företagsverksamhet. OP deltar i bankernas gemensamma ekonomikunskapsprojekt för unga. Finlands hundraårsjubileum till ära gjorde OP Gruppens anställda och förtroendevalda runt om i Finland tillsammans med samlarbetspartner och finländare totalt över 274 år av frivilligarbete.
Medier	OPs direktörer och experter träffar redaktörer, svarar på frågor och inleder diskussioner i olika kanaler. OP är aktivt närvarande i sociala medier. Facebook och Twitter är våra huvudsakliga kanaler i de sociala medierna. OP fortsätter att utveckla sina medier såsom op.media, som öppnades 2017, och det förnyade visionära mediet Chydenius.
Skolor och universitet, forskarsamhället	OP deltar i många samlarbets- och rekryteringsevenemang som ordnas av universitet och högskolor på olika håll i Finland. Vi arrangerade 2017 flera praktikantplatser och sommararbetsplatser samt möjligheter för studerande att göra sina slutarbeten. Vi deltar som en av huvudarrangörerna i projektet Hundred – 100 skolor. Dessutom donerade andelsbankerna och OPs centralinstitut under perioden 2015–2017 totalt 6,3 miljoner euro till de finländska universiteten.
Medborgarorganisationer	OP vill vara aktiv i sin kommunikation om samhällsansvaret och strävar efter att besvara informations- och diskussionsbegäran. OPs Kundupplevelse och kommunikation för vid behov frågor som bekymrar intressentgrupperna vidare till den högsta ledningen. OP erbjuder organisationerna en ny digital förmedlingstjänst för frivilligarbete på adressen Hiiop100.fi
Branschorganisationer, arbetsmarknadsorganisationer	OP är enligt sin strategi på väg från en finansgrupp till ett flerbranschföretag och hör till Arbetsgivarna för servicebranscherna, Palta. OP medverkar också aktivt i internationella branschorganisationer såsom EACB (European Association of Co-operative Banks).
Beslutsfattare och myndigheter	OP Gruppen för en aktiv dialog och samlarbetar med inhemska myndigheter samt ministerier och deras tjänstemän i aktuella lagstiftningsprojekt. OP Gruppens intressebevakningsenhet svarar för intressebevakningen av lagstiftningsprojekt samt träffar och informerar ledamöter vid Europaparlamentet och riksdagsledamöter beträffande de effekter som lagstiftningsprojekten har på den finländska finansbranschen. I sin samhällsroll har OP som mål att hitta påverkningssätt med en gynnsam inverkan på det finländska samhället och samhällsekonomin.



Omvärlden – finansbranschen i ett brytninskede

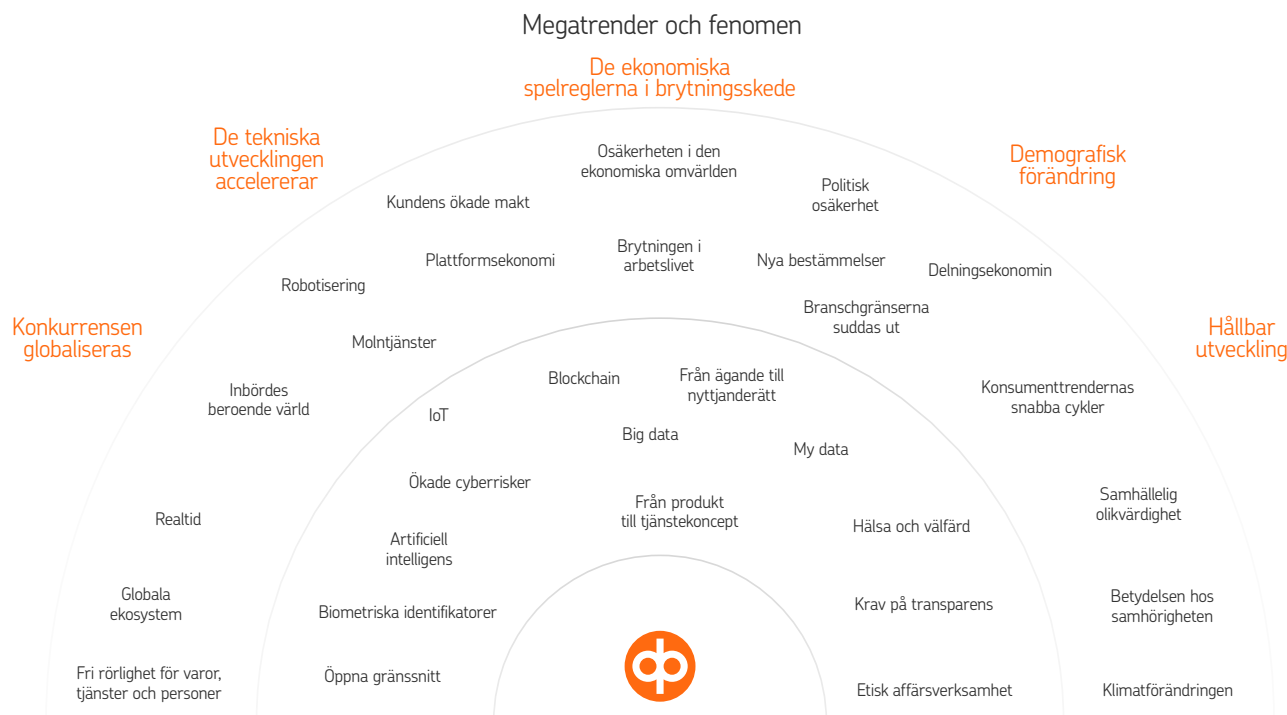
Finansbranschen befinner sig i ett kraftigt och snabbt framskridande digitalt brytningsskede. Regleringen frigör konkurrensen ännu mer 2018 och öppnar upp bankernas kunddata till tredje parter. Ny konkurrens som överskrider de traditionella gränserna tränger in på branschen.

När konkurrensen ökar och blir mer globaliserad, kräver kunderna en lika smidig och behändig tjänsteupplevelse av de inhemska aktörerna som de har blivit vana vid då de använt de bästa internationella företagens tjänster. OP konkurrerar inte längre med traditionella banker och försäkringsbolag utan också internationella teknikjättar och nya aktörer som erbjuder finanstjänster.

När kunderna får fler alternativ och det är lätt att byta tjänsteleverantör, kräver kunderna ännu smartare och mer proaktiv betjäning dygnet runt. Kunderna och övriga intressentgrupper förväntar sig också att företagets verksamhet är ännu mer transparent och ansvarsfull än förr, och i sina val betonar de sin egen värdegrund.

Finansbranschen utmanas också av en samhällelig brytning, som har att göra med till exempel en åldrande befolkning och ett nytt sätt att arbeta. Övergången från att äga till att ha rätt att använda ställer krav på många traditionella verksamhetssätt inom finansbranschen. Finansbranschen kan hitta nya källor för tillväxt genom att trygga välbefindandet, tillhandahålla hälsojämskter och skapa nya ekonomiska aktiviteter.

De megatrender och fenomen som styr utvecklingen har komplicerade kopplingar till varandra. OP följer proaktivt med förändringarna i omvärlden och söker i enlighet med sin strategi tillväxtpöjligheter på det förnyade finansfältet. Vi strävar efter att svara på omvärldens utmaningar och att ta vara på de möjligheter som den erbjuder.



OP Gruppens strategi – förnyelse av affärsrörelsen till kundens fördel

OP Gruppens strategi utgår från att utnyttja de möjligheter som brytningsskedet i omvärlden erbjuder för att modigt förnya affärsrörelsen och tjänsterna till fördel för våra ägare och kunder. Vårt mål är att stegvis förändras från en finansgrupp till ett digitalt flerbranschföretag med gedigen finanskompentens.

Vi skapar värde för våra ägare genom att förnya våra nuvarande affärsrörelser samt genom att utveckla helt nya kundorienterade tjänstekoncept och nya innovativa tjänster. Vi utvidgar till nya affärsrörelser där det är naturligt och där det stärker kundupplevelsen samt genererar betydande synergi med existerande affärsrörelser.

Vi tar fram och utvecklar tjänster tillsammans med våra kunder och världens bästa partner. Vi utnyttjar den nyaste tekniken, kundinsikt som grundar sig på omfattande undersökningar och aktiv växelverkan samt branschens bästa utvecklings- och designkunskap. Samtidigt bär vi exemplariskt vårt ansvar för att våra bastjänster fungerar och är tillgängliga i hela landet samt för att finansieringssystemet hålls stabilt och att försäkringssystemet fungerar.

Det kundägda styr vår verksamhet

Vår grunduppgift är att med stark kapitaltäckning och effektivitet skapa bestående ekonomisk framgång, trygghet och välfärd för ägarkunderna och för omvärlden. Grunden för vår verksamhet ligger i våra värden, som är människonärhet, ansvarskänsla och framgång tillsammans. Vårt kundlöfte lyder: "Vi finns till för våra kunder." Det betyder att kundens bästa styr allt vad vi gör. Vi ägs av våra kunder och de påverkar vårt beslutsfattande och utvecklingen av vår verksamhet. Dessutom återbetalas en betydlig del av resultatet av vår affärsverksamhet till våra ägarkunder.

I vår utvecklingsverksamhet fokuserar vi speciellt på sådana områden som skapar betydande nytt mervärde för kunderna och gynnar omvärlden. Vi kan också smidigt övergå från producent till tjänsteintegrator om den eftersträlvade kundfördelen på så sätt realiserar snabbare och säkrare.

Finanstjänsterna förnyas med omfattande projekt

Vi erbjuder våra kunder marknadens mångsidigaste helhet av betjäningsskanaler som består av landets största kontorsnätverk, flexibla telefonskanaler, moderna nät- och mobiltjänster samt ett stort externt

partnernätverk. Vid sidan av det här bygger vi också helt digitala affärsrörelsemodeller och tjänster för bankrörelse, skadeförsäkring och kapitalförvaltning så att vi kan svara på den ökade efterfrågan och den nya konkurrensen.

OP Gruppen satsar årligen över 400 miljoner euro på utveckling av nya produkter och tjänster samt på att förnya tekniken. Nu styrs cirka 95 % av satsningarna till vidareutveckling av de nuvarande affärsrörelserna, dvs. till finanstjänsterna och cirka 5 % styrs till nya affärsrörelser.

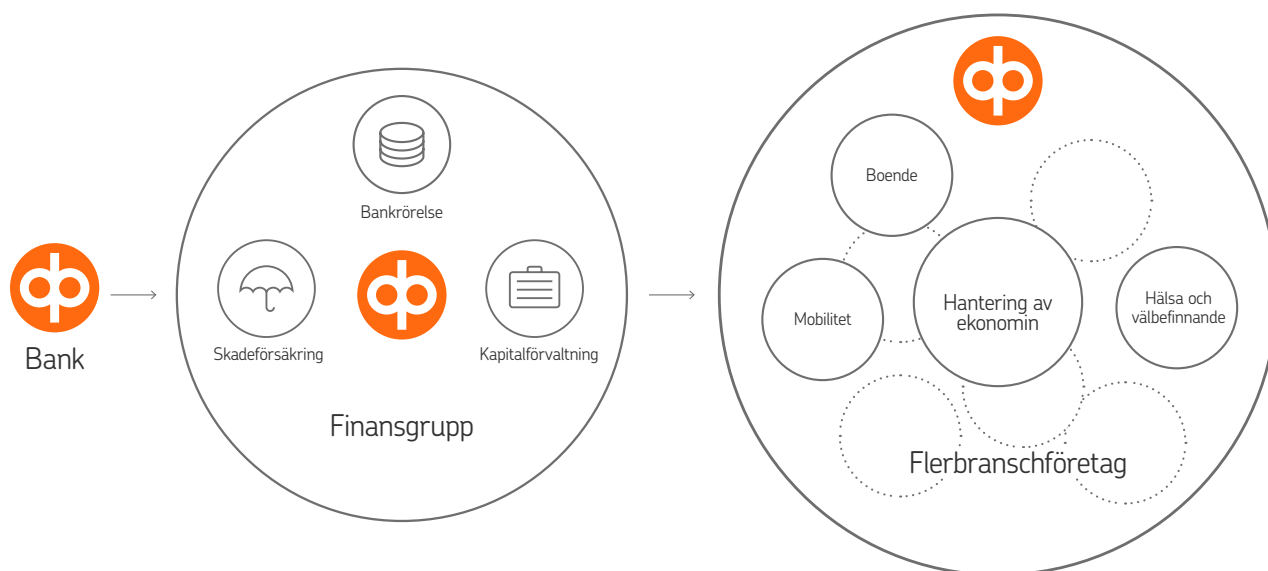
I förnyandet av finanstjänsterna 2017 poängterades särskilt utvecklingen av de digitala tjänsterna, digitaliseringen och automatiseringen av affärsrörelseprocesserna, att göra betjäningsskanalerna snabbare och smidigare samt förnyandet av många centrala teknikplattformar och bassystem.

De kundorienterade tjänstekoncepten står för en lösöring från branschens traditionella tänkesätt

Då kundbeteendet förändras i allt snabbare takt motsvarar finansbranschens lösningar inte längre till fullo kundens verkliga behov, varvid risken för att förlora kundens förtroende och lojalitet är uppenbar. OP Gruppens strategiska förnyelse kretsar kring övergången från ett traditionellt produktorienterat tänkesätt till ett kundcentrerat designtänkande, där utgångspunkten för all utveckling är en djupgående kundinsikt och fortlöpande förbättring av verksamheten via en aktiv dialog med kunderna.

Det nya tänkesättet sammanfattas i strategin till kundorienterade tjänstekoncept av vilka följande fyra hittills har definierats: Boende, Mobilitet, Hälsa och välbefinnande samt Hantering av ekonomin. Syftet med tjänstekoncepten är att kunna identifiera eventuella nya tillväxtområden samt styra utvecklingen av de nuvarande affärsrörelserna så att de blir meningsfullare för kunden och koordinera utvecklingen så att det uppstår synergier. Bland de helt nya tjänstekoncepten har Hälsa och välbefinnande samt Mobilitet hittills gått mest framåt.

Omvandlingen från en finansgrupp till ett flerbranschföretag
Fokus på kundens behov och kundupplevelsen



Genomföringen av strategin framskrider bra på bred front

De största framgångarna hittills under strategiperioden hör ihop med bland annat den starka resultatutvecklingen, den kraftiga förbättringen i företagsprofilen och kundupplevelsen, de många betydande lanseringarna inom de nya affärsrörelserna och framgångarna med de nyöppnade sjukhusen, den kraftiga ökningen i användningen av mobila tjänster och den lyckade koncentreringsen av bakgrundstjänster.

De största utmaningarna gäller genomföringen av effektivitetsprogrammet enligt tidtabellen, dröjsmålen i vissa

bassystemprojekt samt utvecklingsarbetets smidighet och produktivitet samt förnyandet av kompetensen som affärsrörelsetransformationen kräver.

Granskat via de strategiska mätarna (se tabellen nedan) ligger vi efter tidtabellen för realiseringen av många centrala mål i strategin, men med beaktande av hur pass omfattande strategin är, har utvecklingen varit god. De största avvikelserna gäller kostnadsutvecklingen och målen för antalet ägarkunder under strategiperioden.

OP Gruppens strategiska mål	31.12.2017	Mål 2019
Kundupplevelse, NPS (-100–+100)		
Varumärket	21,5	25
Kundmöten	58	70, på sikt 90
CET1-kapitaltäckning, %	20,1	22
Avkastning på ekonomiskt kapital, % (12 mån. glidande)	21,3	22
Kostnader för nuvarande affärsrörelse (12 mån. glidande), milj. €	1 661	Kostnaderna 2020 på samma nivå som 2015 (1 500)
Ägarkunder, miljoner	1,8	2,1 (2019)

Stora, proaktiva satsningar på förnyandet av kompetensen

OP Gruppen är medveten om att den pågående brytningen inom finansbranschen och förnyandet av gruppens egen affärsrörelse kommer att kräva en enorm förnyelse av kompetensgrunden i en mycket snabb takt under de närmaste åren. För att svara på den här utmaningen har vi i OP Gruppen börjat bygga upp en proaktiv verksamhetsmodell för förnyandet av kompetensen så att vi förbereder oss inför det stora brytningsskedet i arbetet. Med den här

verksamhetsmodellen vill vi agera ansvarsfullt enligt våra värden, öka värdet av en enskild arbetstagare på arbetsmarknaden och hitta nya modeller för att sysselsätta människor och förnya deras kompetens. Verksamhetsmodellen fokuserar på att stöda de anställda vilkas arbete förändras markant eller automatiseras. Målet är att via individuellt stöd hitta utbildningsmöjligheter och nya uppgifter för de anställda antingen inom gruppen eller utanför gruppen.

Värden

Människonärhet

OP finns till för människan, och vår verksamhet utgår från en genuin omtanke om människan – såväl kunder som medarbetare. Det är lätt och trevligt att närma sig oss, vi bemöter människan som en värdefull och jämlik individ. Hela vår verksamhet präglas av att vi sätter värde på människan.

Ansvarskänsla

Vi fungerar både lokalt, regionalt och riksomfattande som ett föredömligt företag med etiskt ansvar. Vi bygger upp långsiktiga kundförhållanden som grundar sig på ömsesidigt förtroende. Med stark yrkeskunskap bär vi ansvar för att standarden, kompetensen och pålitligheten i vår verksamhet är hög.

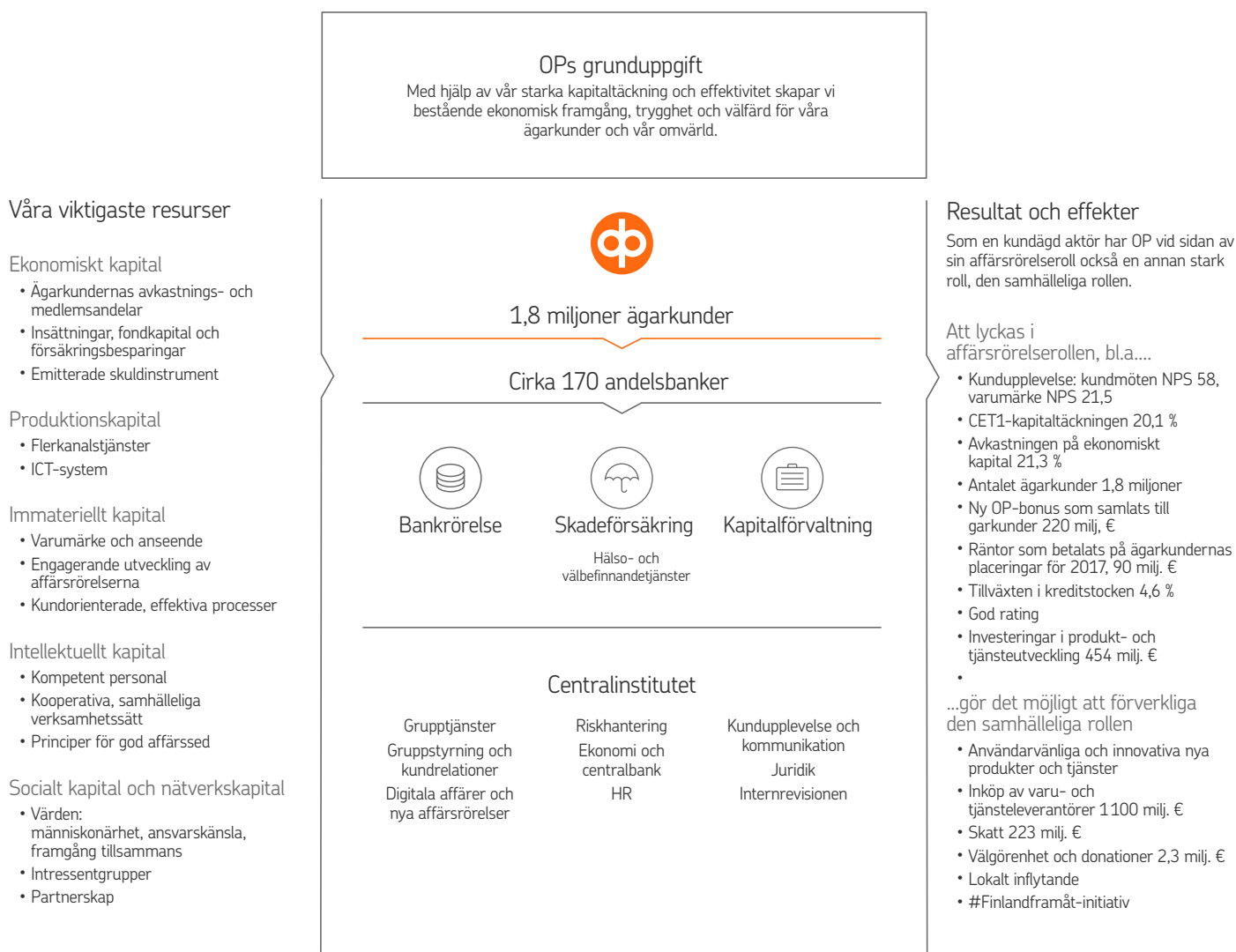
Framgång tillsammans

Vår framgång tillsammans med kunderna ger riktningen och hastigheten för utvecklingen av vår verksamhet och våra tjänster. Vår verksamhet som en enhetlig grupp ökar kundernas trygghet och förbättrar vår betjäningens förmåga. De förtroendevaldas och personalens gemensamma segervilja skapar via kontinuerlig framgång grunden för vårt goda anseende.

Värdeskapande

I egenskap av en kooperativ grupp påverkar vår verksamhet i Finland olika intressentgrupper på ett omfattande sätt, både lokalt och riksomfattande. Vår verksamhet styrs av en dubbelroll och vår

framgång mäts i hur vi lyckas både i vår affärsrörelseroll och vår samhälleliga roll.



Värdekedja – OP som en del av samhället

OP påverkar med sin verksamhet samhället i stor utsträckning. Finansbranschen spelar en viktig roll för samhällsekonomin både direkt och indirekt. Vi producerar nödvändiga bastjänster och verksamhetsmöjligheter för medborgare, företag och samfund.

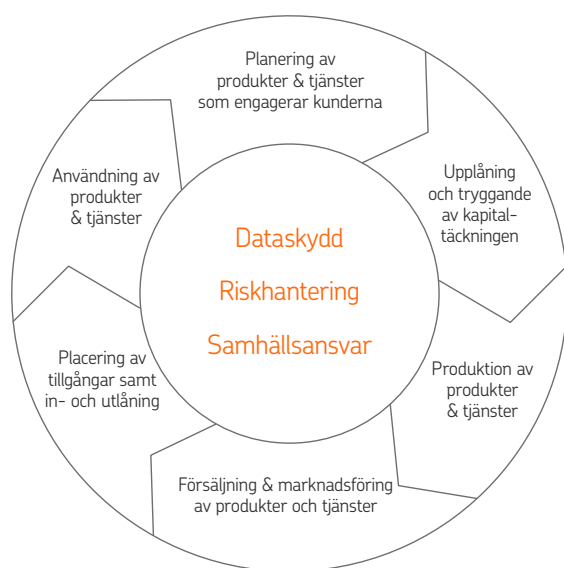
I den samhällsrollen främjar vi framgången och välfärden i vår omvärld på lång sikt genom att verka som en positiv förändringskraft i omvärlden. Den samhällsrollen innebär effektiva handlingar för samhällets bästa såväl på det lokala planet som på riksplanet.

Vi strävar efter en oslagbar kundupplevelse i alla kanaler – såväl ansikte mot ansikte som digitalt. En fortlöpande förbättring av kundupplevelsen är ett av våra viktigaste mål, och det mäts med en kundupplevelsemätare. Vårt mål är att erbjuda branschens bästa kundupplevelse i flera kanaler genom att skapa fortlöpande och betydelsefulla möten i alla kanaler.

Vi beaktar riskhanteringen, dataskyddet och ansvarsaspekterna i alla skeden av vår värdekedja. Centraliserad upphandling svarar

inom OP för upphandlingen av gruppens mest centrala produkter och tjänster. Vi förutsätter att varu- och tjänsteverantörerna iakttar leverantörskriterierna för OPs leverantörer, OP Gruppens upphandlingsvillkor och principerna för god affärssed samt tillämplig lagstiftning och internationella avtal.

OP är mycket engagerad i sina kunder och i sin omvärld. Vi främjar en hållbar ekonomi t.ex. genom att finansiera lokal företagsverksamhet. OPs regionala inflytande gäller i stor utsträckning hela Finland eftersom gruppens nätverk av kontor och serviceställen är landets största och tätaste. Dessutom påverkar en stor del av OPs ekonomiska inflytande indirekt livskraften hos den lokala och regionala ekonomin.





Affärsrörelser – OPs huvudsakliga rörelsesegmen

OPs tre huvudsakliga rörelsesegmen är Bankrörelse, Skadeförsäkring och Kapitalförvaltning. Vi erbjuder våra kunder landets mest omfattande och mångsidiga helhet av bank-, placerings- och försäkringstjänster samt de bästa koncentreringsförmånerna.

Bankrörelsen är det största av OPs rörelsesegmen, och OP är den ledande bostads- och företagsfinansiären i Finland. För privatkunderna omfattar tjänsterna och produkterna inom OPs bankrörelse dagliga bankärenden, betalningstjänster, lån, besparingar och placeringar. Vi erbjuder företagskunderna banktjänster, finansiering, betalningsrörelse- och kassahanteringstjänster, placerings tjänster samt experttjänster för utveckling av företagsverksamheten.

OP är också den ledande skadeförsäkraren i Finland. Vi erbjuder våra privatkunder samt företags- och samfundskunder ett mångsidigt och omfattande försäkringsskydd. Med hjälp av nya tjänstekoncept, digitala lösningar, högklassiga nätverk av samarbetspartner och processeffektivitet utvecklar vi fortlöpande kundupplevelsen i vår ersättningstjänst och skapar samtidigt konkurrensfördel. Skadeförsäkringsrörelse idkas av OP Försäkring, A-Försäkring och Europeiska.

OPs kapitalförvaltning har Finlands mest omfattande servicenätverk för sparande och placering. Vi erbjuder kundorienterat de bästa digitala kapitalförvaltningstjänsterna för sparande och placering samt en unik Private Banking-upplevelse både för privatkunder och för företagskunder. Vi erbjuder mångsidiga tjänster och produkter i anslutning till fondanknutna försäkringar, fonder samt avtalsbaserad diskretionär kapitalförvaltning och placeringskonsultering.

Kundorienterade tjänstekoncept vårt mål

Enligt vår strategi är vårt mål att förändras från en ren finansaktör till ett digitalt flerbranschföretag. Kundernas allt större förväntningar och förändringen i kundbeteendet sporrar oss att skapa helhetslösningar som överskrider branschgränserna. Fokus för utvecklingen av affärsrörelsen överförs gradvis från enskilda produkter till kundorienterade tjänstekoncept. Hittills har vi fastställt fyra sådana: Boende, Mobilitet, Hälsa och välbefinnande samt Hantering av ekonomin. Bland de helt nya tjänstekoncepten har Hälsa och välbefinnande samt Mobilitet hittills gått mest framåt.

Det första steget mot en expansion till hälso- och välbefinnandetjänster togs redan 2013, då det första Pohjola Sjukhuset öppnade i Helsingfors. Nu finns dessutom sjukhus i Tammerfors, Uleåborg och Kuopio. Nätverket av sjukhus fullbordas i och med Pohjola Sjukhus i Åbo som öppnar i maj 2018. Alla Pohjola Sjukhus erbjuder omfattande bashälsovård och specialsjukvård, undersökningar, operationstjänster samt rehabilitering. Utbudet inom specialområden har småningom utökats, och i följande skede börjar vi bygga upp ett riksomfattande nätverk av läkarstationer samt utöka företagshälsovårdsrörelsen.

OPs första tjänst inom mobilitet, OP Kulku, som lanserades 2016 erbjuder elbilar som tjänst. Under 2017 lanserade vi också den minutdebiteringsbaserade bildelningstjänsten DriveNow i Helsingfors samt den riksomfattande tjänsten OP Periodbil, där man kan hyra en bil för en månad eller för en längre period. Vi berättade också att

vi tillsammans med Fortum kommer att bygga nästan hundra nya laddningsställen för elbilar i Finland. Vi utvecklar fortfarande aktivt mobilitetstjänster och avsikten är att komma med initiativ som förnyar hela mobilitetsfältet i Finland.

Produkt- och tjänsteutvecklingen i OP Gruppen

Målet för OPs produkt- och tjänsteutveckling är att skapa produkter och tjänster som är innovativa, användarvänliga och betydelsefulla för kunderna och som ger en smidig kundupplevelse.

Även om tjänsterna digitaliseras med fart, utvecklar OPs produkt- och tjänsteutveckling också de kundmöten som sker ansikte mot ansikte för att de bättre ska motsvara framtidens behov. Beträffande privatkunderna strävar vi efter att i utvecklingen beakta behoven hos kunder i olika åldrar och bosatta inom olika områden, och vi vill i synnerhet se till att produkterna är lätta att förstå. Med produkterna och tjänsterna för företagskunder strävar vi efter att främja företagets framgång, till exempel genom att förbättra smidigheten och produktiviteten i verksamheten.

Stora satsningar på utveckling

Finansbranschens kraftiga och snabba digitala brytning för kontinuerligt med sig ny konkurrens och trappar upp produkt- och tjänsteutvecklingen. Då omvärlden förändras, måste man för att nå framgång kunna erbjuda den bästa kundupplevelsen oberoende av tid, plats och betjäningsskanal. OP anser att en vinnande kundupplevelse i fortsättningen allt mer baserar sig på ett samspel mellan människan och tekniken – den personliga betjäningen berikas exempelvis med data, analytik och artificiell intelligens.

OPs årliga utvecklingsinvesteringar har i och med strategin utökats till cirka 400 miljoner euro. Under fem års tid investerar vi totalt upp

till 2 miljarder euro i utveckling. Utvecklingsinvesteringarna riktas till modernisering av bastjänsterna inom finansbranschen samt till att ta fram nya produkt- och tjänstekoncept.

Produkt- och tjänsteutvecklingen i OP sker enligt modellen för smidig utveckling. Med smidig utveckling avser vi en iterativ utvecklingsmodell, där man fortlöpande samlar in kundrespons. Vi har gradvis övergått till modellen för smidig utveckling under de senaste åren, och det har krävt nya verksamhetsmodeller och roller samt långsiktig utbildning av personalen. Till verksamhetsmodellen för smidig utveckling hör att lansera produkter och tjänster med begränsade funktioner (s.k. betaversioner) samt att vidareförädla dem utifrån testning och kundrespons.

Ökad kundorientering genom föregångarskap inom tjänstedesign

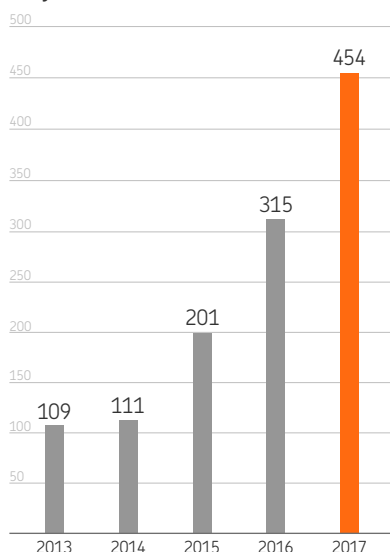
Vi utgår i all utveckling från kundernas behov, och därför är det en naturlig och viktig del av produkt- och tjänsteutvecklingen att låta kunderna delta i utvecklingen. Kundorienteringen i OPs produkt- och tjänsteutveckling har redan i flera års tid utökats genom metoder för tjänstedesign. I dag kan OP räknas till föregångarföretagen inom tjänstedesign i Finland, och enheten för tjänstedesign med 45 anställda är till sin expertis och storlek jämförbar med en designbyrå.

Med tjänstedesign avses innovation, utveckling och planering av tjänster med designmetoder – tillsammans med kunderna. Tjänstedesignen börjar med att förstå användarnas behov och de smärtpunkter som upptäckts i användningen och slutar med att en konkret användarupplevelse förverkligas. Målet är att skapa produkter och tjänster som är tydligare, användarvänligare och bättre motsvarar kundernas behov och på så sätt förbättra kundupplevelsen.

Våra kunder kan delta i utvecklingen av OPs produkter och tjänster på flera olika sätt. OP Helsingfors kontor i Vallgård i Helsingfors fungerar som gruppens testlaboratorium för nya verksamhetsmodeller och verktyg. På kontoret kan kunderna testa och undersöka nuvarande och kommande produkter och tjänster på olika sätt: med pekskärmar, videor, animationer och demor.

På nätet kan våra kunder öppet delta i produktutvecklingen på webbplatsen OP Lab, där vi presenterar framtidens digitala tjänster, samlar in kundrespons och pilotundersöker tjänster tillsammans med kunderna. På nätet finns utöver OP Lab också kundgemenskapen Paja, där våra kunder kan registrera sig. Via Paja utförs snabba enkäter, bedöms idéer och samlas respons på nätet och vid olika evenemang.

Investeringar i produkt- och tjänsteutveckling, milj. €



Tjänstedesignerna utför också årligen många kundintervjuer ansikte mot ansikte på olika håll i Finland och tar tillsammans med kunderna fram idéer vid olika workshoppar.

Läs mer i [OP Labs](#).

OPs nättjänst förnyades i samarbete med kunderna

OPs nya nättjänst och nätbank op.fi är ett exempel på hur vi tillämpar verksamhetssättet för smidig utveckling och tar med kunderna i produkt- och tjänsteutvecklingen. Betaversionen av den nya tjänsten öppnades för alla kunder hösten 2016, och nu betjänar nya op.fi både privatkunder och företagskunder i bank- och försäkringsärenden. Kunder i olika åldrar har från första början deltagit i planeringen och utvecklingen av den nya tjänsten bland annat genom intervjuer, gruppsamtal och användbarhetstester samt genom att pröva på tjänsten. Respons samlas fortfarande in av kunderna för att vidareutveckla tjänsten.

Läs mer om tjänster och produkter som lanserades 2017, till exempel:

Hantering av ekonomin

- Betalning med Pivo till kompisar och på nätet
- Siirto-betalning i OP-Mobilen och Pivo
- OP Gräsrötsfinansiering
- Specialplaceringsfonden OP-Servicefastigheter
- OP Nano Försäkring
- Smart förmedling av aktieorder (SOR)

Mobilitet

- Ny trafikförsäkring
- OP Periodbil
- DriveNow-bildelningsbilar

Boende

- Webbplatsen OP Hem
- Ränteskydd för bostadsbolagslån

Företag

- OP Lättföretagare
- OP-företagsmobils nya faktureringsfunktioner
- Cyberförsäkring för små och medelstora företag
- OP Koncernkonto

Hälsa och välbefinnande

- Pilotprojekt med intelligent gips som stöd för rehabilitering

Kanaler

- Portal för frivilligarbete Hiiop100.fi
- Omfattande användning av Elektronisk underskrift
- Nätmöte i OP-mobilen och OP-företagsmobilen
- Första versionen av en webbplats för externa utvecklare
- Nytt kandidattest och röstningssystem i OPs fullmäktigeval

Bankrörelse

OP är den ledande bostads- och företagsfinansiären i Finland. OPs marknadsandel av bolånen uppgick vid slutet av året till 39,3 procent. Marknadsandelen av företagskrediter växte till 38,9 procent då utlåningen till företag ökade kraftigt.

Bankrörelsen är det största av OP Gruppens rörelsesegment och erbjuder kunderna ett omfattande och övergripande produkt- och tjänsteurval. För privatkunder omfattar tjänsterna och produkterna inom OPs bankrörelse dagliga bankärenden, betalningstjänster, lån, besparingar och placeringar samt boende – och naturligtvis de mångsidiga förmånerna och fördelarna för våra ägarkunder. Vårt mål är att trygga våra privatkunders ekonomiska välfärd och att främja hanteringen av deras ekonomi och ekonomiska framgång. Vi vill erbjuda våra kunder övergripande och flexibla banktjänster som anpassas till olika skeden av livet.

Vi erbjuder företagskunderna banktjänster, finansiering, betalningsrörelse- och kassahanteringstjänster, placeringstjänster samt experttjänster för utveckling av företagsverksamheten. Bland OPs företagskunder finns små, medelstora och stora företag samt samfund. I kundrelationerna strävar vi efter långsiktighet och mångsidiga helhetskundrelationer. Då vi känner våra kunder väl och vi står i aktiv växelverkan med dem kan vi erbjuda skräddarsydda lösningar.

Som partner för företagen vill vi med vår verksamhet främja framgången för den inhemska företagsrörelsen och internationaliseringen. Vi satsar på vår internationella betjäningsförmåga bl.a. genom att ingå övervägda, internationella partnerskap utgående från kundernas behov. I slutet av 2017 öppnade vi ett representationskontor i Shanghai i Kina för att stöda finländska företag i deras tillväxt och internationalisering på marknaden i Asien.

Läs mer om bankrörelsens produkter och tjänster på adressen op.fi.

I enlighet med OPs strategi satsar vi avsevärt på att utveckla digitala tjänster inom bankrörelsen. Vårt mål är att utveckla sådana tjänster för planering och hantering av ekonomin som ger de bästa användarupplevelserna på marknaden. På vägen mot ett flerbranschföretag utvecklar vi nya digitala tjänster också inom boende. Vår vision är att i framtiden erbjuda ett heltäckande ekosystem för boende, som betjänar kunderna i allt som gäller boende, från bostadsköp till renoveringar och det dagliga livet i hemmet. Sommaren 2017 öppnade vi nättjänsten OP Hem, som är det första steget mot ett ekosystem för boende.

Pröva på tjänsten på adressen op-koti.fi.

Första gräsrotsfinansieringen, stöd för storföretag, trygghet för lånebetalningen och nya betalningssätt

Det första objektet för OP Gräsrotsfinansiering var glassfabriken Suominens Mjöl Ab, som genom gräsrotsfinansiering sökte medel för att växa och inleda export med sin ekologiska Jymy-glass. Finansieringsomgången lyckades utmärkt, då minimimålet på 200 000 euro nåddes på två veckor, och Jymy fick det antal nya aktieägare som eftersträvades. Det slutliga beloppet var över 400 000 euro. Finansieringsomgången för OPs andra objekt för gräsrotsfinansiering, klädtillverkaren Papu Design från Nokia, öppnades i december och målet nåddes före årsskiftet.

Vi undertecknade också med Europeiska Investeringsbanken (EIB) ett avtal om en finansieringsmodell med riskdelningsgaranti för stora och medelstora företag. I och med avtalet fick medelstora finländska företag tillgång till ett finansieringspaket på 300 miljoner euro. Riskdelningsgarantin riktas till lämpliga finansieringsobjekt hos OP Företagsbankens medelstora företagskunder. Via två andra pågående garantiprogram, SME InnovFin och SME Initiative, har OP redan finansierat sme-företag totalt med över 180 miljoner euro. Med hjälp av programmen har vi kunnat stöda våra kunder i deras investeringar och tillväxt.

Många av våra privat- och företagskunder har 2017 bekymrat sig över förväntningarna på högre räntor och hur man kunde trygga den egna ekonomin. Ett bevis på det här är att ränteskydd till exempel för bolån tecknades nästan fyrfaldigt mer än året innan.

År 2017 var livligt också beträffande betalningstjänsterna. Under våren tog vi i bruk Siirto-tjänsten i OP-mobilen och Pivo, och efter det har det blivit mycket vanligare att betala med telefonnummer bland våra kunder. Över 333 000 OP-kunder har redan registrerat sig i Siirto-tjänsten. Det blev lättare att betala på nätet och via mobilen i och med en ny funktion i Pivo som gör det möjligt att betala inköp behändigt med Pivo utan nyckeltal. Vi började också stegvis erbjuda mobilnyckeln i OP-mobilen.

Under året fick vi många erkännanden för våra produkter och tjänster, och vi placerade oss på första plats i Finland i Global Finance World's Best Bank-tävling.

I kreditgivningen är bedömningen av ansvarsfullheten en del av riskhanteringen

Hos OP bedöms kreditgivningen till kunderna alltid övergripande. De etiska principerna och anvisningarna för kreditgivningen utgör ett rättesnöre i finansieringen. I kreditgivningen och anvisningarna för den beaktas bestämmelserna om god kreditgivningssed samt Finansinspektionens rekommendationer.

För privatkundernas del baserar sig en ansvarsfull kreditgivning på att kundens skuldbetalningsförmåga omsorgsfullt reds ut samt på att kreditbeloppet dimensioneras rätt och att riskerna förklaras för kunden på ett begripligt sätt. Vid finansieringen av företagskunder är det viktigt att utöver att bedöma de finansiella omständigheterna identifiera och analysera finansieringsobjektens sociala konsekvenser och miljökonsekvenser ur riskhanterings synvinkel som en normal del av processen för bedömning av kreditvärdigheten. Utöver den egna analysen konsulterar OP vid behov oberoende värderare, som granskar miljöriskerna hos en enskild kund eller ett enskilt finansieringsobjekt.

Skadeförsäkring

OP är den ledande skadeförsäkraren i Finland. Vi erbjuder privatkunder samt företags- och samfundskunder ett mångsidigt och omfattande försäkringsskydd. Med hjälp av nya tjänstekoncept, digitala lösningar, högklassiga nätverk av samarbetspartner och processeffektivitet utvecklar vi fortlöpande kundupplevelsen i vår ersättningstjänst och skapar samtidigt konkurrensfördel.

OPs hälso- och välbefinnandetjänster är tills vidare en del av skadeförsäkringsrörelsen. Målet är att bygga upp hälso- och välbefinnanderörelsen till ett separat rörelsesegment. Vi vill försäkra oss om att våra kunder har ett mångsidigt och heltäckande försäkringsskydd. De centrala delområdena inom försäkringar för privatkunder är försäkringar för bilen, hemmet och annan egendom samt personförsäkringar bland annat vid olycksfall och sjukdom både hemma och på resor.

Beträffande tjänsterna för företagskunder är vår uppgift att trygga kontinuiteten i våra kunders verksamhet, stöda de anställdas arbetsförmåga och bidra till att bygga en trygg omvärld. Vi erbjuder våra kunder vältäckande och mångsidiga riskhanteringstjänster, med vilka företaget bättre kan garantera en störningsfri affärsrörelse och säkerhet i problemsituationer. Centrala objekt som försäkras inom företagsverksamheten är företagaren själv, företagets anställda, företagets anläggnings- och omsättningstillgångar, varutransporter, fordon samt affärsrörelsen. OP erbjuder också företagen en cyberförsäkring mot dataskador samt en företagshälsovårdstjänst som kan anslutas till personförsäkringar för anställda.

Inom ersättningstjänsten har OP ingått partneravtal i över 20 branscher, exempelvis med företag inom hälsovårdsbranschen, bilverkstäder, byggreparationsföretag och elektronikaffärer. Genom partnerskapen säkerställs att kundupplevelsen är högklassig samt att ersättningstjänsterna är kostnadseffektiva, av jämn kvalitet och nära kunden. Nya digitala tjänster, såsom Skadehjälp och avsnittet Försäkringar i OP-mobilen, erbjuder våra kunder ett smidigt sätt att sköta skadeärenden. I tjänsten Skadehjälp får kunderna anvisningar för skadefall samt information om vad försäkringen ersätter. Skadehjälp finns också i OP-mobilen och OP-företagsmobilen. I OP-mobilen för privatkunder kan våra kunder också göra en skadeanmälan. Av privatkundernas skador anmäls cirka 68 procent via nätet eller mobilen, och av företagskundernas cirka 43 procent.

Läs mer om skadeförsäkringens produkter och tjänster på adressen op.fi.

Vi förnyar skadeförsäkringen på basis av OPs strategi bland annat genom att utveckla ersättningstjänsten och produkturvalet. Skadeförsäkringens mål är att vara branschens mest innovativa aktör och att förnya den finländska skadeförsäkringsrörelsen.

Modeller för skötsel av skador på fordon och mobilapparater representerar nya tjänstekoncept

I enlighet med vår strategi strävar vi efter att flytta tyngdpunkten i utvecklingen från enskilda produkter till kundorienterade tjänstekoncept. Inom skadeförsäkringen har vi redan tagit steg i den här riktningen, till exempel i modellerna för skötsel av bilskador och skador på mobilapparater, där vi strävar efter att underlätta kundens dagliga liv och att på så vis erbjuda en oslagbar kundupplevelse.

Den nya betjäningssmodellen för bilskador, Verkstadsmästartjänsten, som lanserades i slutet av 2015, utvidgades under 2017 till en riksomfattande tjänst. Tjänsten är nu tillgänglig på 12 orter och 22 verksamhetsställen. I tjänsten styrs kunden vid en skada direkt till en verkstadspartner där det finns en OP Verkstadsmästare. Syftet med modellen är att underlätta skötseln av bilskador så att kunden med en gång kan sköta såväl reparationen av bilen som ersättningarna i anslutning till skadan och snabbt återgå till sina vardagsrutiner.

Också för skador på mobilapparater har vi en betjäningssmodell, där kunderna utan någon separat skadeanmälan kan låta reparera sina mobilapparater hos en servicefirma som OP samarbetar med. Tjänsten är tillgänglig på 30 verksamhetsställen och dessutom i hela landet per post. OP ersätter årligen cirka 30 000 skador på mobilapparater. Tack vare den nya betjäningssmodellen kan våra kunder sköta sina ersättningsärenden i anslutning till skador på mobilapparater avsevärt snabbare än tidigare.

Båda tjänsterna har en kundbelåtenhet av toppklass.

Inom skadeförsäkringen innebär ansvarskänslan att skydda kunden mot risker och uppmuntra till miljövänlig verksamhet

Inom skadeförsäkringen är OPs ansvarsfulla uppgift att främja kundernas riskhantering och trygghet samt att förebygga skador. Vi kartlägger tillsammans med kunden de potentiella risk- och säkerhetsfaktorerna och optimerar försäkringslösningarna skilt för varje kund. Vi försäkrar oss om att kunden är tillräckligt medveten om sina risker och att eventuella skador inte medför oöverstigliga ekonomiska problem.

Under 2017 deltog OP Försäkring i projektet Århundradets Trafikgärning, där syftet var att främja trafiksäkerheten. OP arrangerade bland annat en turné med virtuell verklighet på cirka 40 orter i syfte att väcka tankar kring hur det är att röra sig i trafiken ur ett litet barns synvinkel.

Förändringarna i klimatet inverkar på försäkringskundernas liv och företagens omvärld. OP vill utveckla sin försäkringsrörelse i en allt miljövänligare riktning. Vårt mål är att våra försäkringslösningar så brett som möjligt ska täcka alla försäkringsbara risker också då förhållandena förändras. I ersättningsverksamheten kräver OP att alla samarbetspartner beaktar och handlar i enlighet med principerna för hållbar utveckling.

Vi främjar en hållbar utveckling inte endast genom att utveckla vår verksamhet, utan också genom att sporra andra till miljövänliga handlingar. Vi stöder våra kunder och samarbetspartner då de styr sin verksamhet så att den dämpar klimatförändringen. Vi erbjuder riskkunskap om klimatförändringen och hjälper med anpassningen till den. Vårt mål är att främja ansvarsfull verksamhet hos människor och organisationer samt att påverka utvecklingen hos lagstiftning och myndighetsföreskrifter som gäller klimatförändringen.

Hälso- och välbefinnandetjänsterna utvidgas gradvis

Pohjola Hälsa Ab:s sjukhusnätverk kompletterades 2017 med två nya Pohjola Sjukhus. Det första Pohjola Sjukhuset, som ligger i Helsingfors,

och sjukhuset i Tammerfors, som öppnades 2016, fick i maj sällskap av sjukhuset i Uleåborg och i augusti av det nya sjukhuset i Kuopio. Alla fyra Pohjola Sjukhus erbjuder omfattande bashälsövård och specialistsjukvård, undersökningar, operationstjänster samt rehabilitering.

Nätverket av sjukhus fullbordas i och med Pohjola Sjukhus i Åbo som öppnar i maj 2018. Under de kommande åren är avsikten att utvidga affärsrörelsen bland annat genom att bygga upp ett riksomfattande läkarstationsnätverk. Dessutom satsar vi på utveckling av digitala hälso- och välbefinnandetjänster.

Av Pohjola Sjukhus kunder samlar vi i samband med patientbesök in respons med en NPS-mätare (Net Promoter Score). Pohjola Sjukhus NPS för operationspatienter har varit högt ända sedan det första sjukhuset öppnades, och 2017 var det 97 (variationsintervall för NPS -100+100).

Utvidgandet av hälso- och välbefinnandetjänsterna passar bra ihop med OPs ansvarsfulla grunduppgift att främja ägarkundernas och omvärldens framgång. Pohjola Sjukhus har avsevärt lyckats förkorta vårdkedjan, vilket gynnar alla parter: arbetstagarna, arbetsgivarna, samhället samt skade- och arbetspensionsförsäkrarna i och med kortare frånvaroperioder, lägre kostnader, ersättningar och inkomstförluster.

Kapitalförvaltning

OP är en av de största kapitalförvaltarna i Finland. Kapitalförvaltningen svarar på ett kundorienterat sätt på privat- och företagskundernas spar- och placeringsbehov, erbjuder de bästa digitala kapitalförvaltningstjänsterna samt en unik Private Banking-upplevelse.

För privatkunderna tillhandahåller OP ett omfattande urval spar- och placeringstjänster. Bland placeringsfonderna finns fonder som placerar i olika tillgångsklasser och marknadsområden. Deras portföljförvaltning sköts delvis av OP Gruppens egen placeringsorganisation och delvis av internationella samarbetspartner. I livförsäkringens produkturval ingår pensionsförsäkringar, spar- och fondförsäkringar samt risklivförsäkringar.

För institutionella kunder och företagskunder tillhandahåller OP utöver diskretionär kapitalförvaltning och placeringskonsultering också modern riskrapportering och portföljanalys samt lösningar för likviditetshanteringen i företag. Tjänsteutbudet för professionella institutionella placerare omfattar också en möjlighet att vid sidan av OPs pensions- och försäkringsbolag placera i alternativa placeringar.

OP har Finlands mest omfattande Private Banking-nätverk som erbjuder individuell och övergripande avtalsbaserad kapitalförvaltning för privatkunder samt för företag och samfund. I tjänsten Private Banking ingår OPs och dess utomstående samarbetspartners produkt- och tjänsteutbud. Tjänstemodellerna utgörs av diskretionär kapitalförvaltning och placeringskonsultering.

För privat- och företagskunder samt institutionella kunder tillhandahålls också ett omfattande utbud av tjänster inom förmedling, förvaring och analys av värdepapper. OPs prisbelönade aktieanalysteam följer upp över 80 inhemska börsföretag, gör upp företags- och branschvisa prognoser och rekommendationer samt producerar mångsidiga analyser och rapporter om makroekonomin, aktiemarknaden och branscherna.

Läs mer om kapitalförvaltningens produkter och tjänster på adressen op.fi.

Vi utvidgade produkturvalet och förbättrade våra tjänster

Som en kundägd aktör främjar OP sina kunders framgång och välbefinnande. Under 2017 utvidgade vi vårt produkturval och förbättrade våra tjänster mångsidigt.

Vi förnyade våra tjänster för sparande och placering och tog i bruk en helt ny verksamhetsmodell för försäljningen av placeringar och verktyg som stöder den. Vi genomförde också omfattande avtalsförnyelser för våra spar- och placeringskunder. Reformerna innebär att våra kunder

får en enda klar helhet med tjänster för sparande och placering vad gäller såväl strukturen som prissättningen. Bakgrunden till att ingå ett avtal är MiFID II-reglerna som träder i kraft i början av 2018. Reglerna förbättrar investerarskyddet i Europa. OP har förberett sig för de ändringar som reglerna medför genom att förnya tjänsterna och avtalsvillkoren.

Också urvalet för passiva placeringar utvidgades. Vi sänkte förvaltningsprovisionerna för alla indexfonder till 0,39 procent. Samtidigt lanserade vi den nya indexfonden OP-Världen. Via vår omfattande indexfondfamilj kan våra kunder placera globalt och kostnadseffektivt på olika marknader.

Vi lanserade också den nya specialplaceringsfonden OP-Servicefastigheter vid sidan av OP-Hyresinkomst. Fonden koncentrerar sig på att producera tjänster som är viktiga både för finländarna under hela deras liv och för samhället. Fonden placerar i stor utsträckning i undervisnings-, social-, motions- och hälsoväsendets fastigheter.

Inom förmedlingen av aktieorder tog vi i bruk tjänsten Smart Order Routing (SOR). Den nya tekniken, som togs i bruk i april, kan utöver de traditionella börserna också utnyttja alternativa marknadsplatser vid aktieorder. Med hjälp av SOR-tjänsten kan placeraren alltid sträva efter bästa möjliga likviditet och pris för sina aktieorder.

Läs mer om [SOR-tjänsten](#).

OP deltog aktivt som arrangör i finländska företags börsintroduktioner och var den enda aktören som deltog i alla börsintroduktioner på Nasdaq Helsingfors huvudlista: Kamux, Silmääsema, Rovio och Terveystalo. I Finland går 2017 till historien som det hittills starkaste börsintroduktionsåret, då det totala värdet av börsintroduktionerna steg till cirka 1,7 miljarder euro.

Morningstar valde fonden OP-Finland Småföretag till Finlands bästa aktiefond. Valet baserade sig på avkastningen och risken under de senaste fem kalenderåren. OP-Finland Småföretag placerar i aktier i små och medelstora företag som verkar i Finland. Företagens marknadsvärde är i allmänhet mindre än 1,5 miljarder euro.

OPs mål är att tala till kunderna om placering och kapitalförvaltning på ett lättbegripligt sätt och att sänka tröskeln för att börja placera. Under 2017 erbjöd vi kunderna allt fler kundevenemang i form av webinarier, där vi på ett lättillgängligt sätt behandlade placeringar i olika former.

Ansvarsfull placeringsverksamhet

Beträffande ansvarsfull placering är OP internationellt sett en av branschens föregångare. Ansvarsfull placering består i OP av att vi beaktar ansvarsfullheten (ESG: Environmental, Social and Governance) i placeringsbesluten, av uppföljning av internationella normer, aktivt ägande och påverkan, uteslutning samt positiv placering enligt tema.

OP Kapitalförvaltnings placeringsverksamhet iakttar FN:s principer för ansvarsfull placering. Vi förväntar oss att våra placeringsobjekt iakttar de internationella principerna, såsom Global Compact och OECD:s anvisningar för multinationella företag. För uppföljningen av internationella normer anlitar vi en opartisk samarbetspartner (GES Investment Service), som för placeringsverksamheten fortlöpande tillhandahåller analys om hur internationella normer genomförs i placeringsobjekten. Samarbetspartnern granskar OPs kapitalförvaltnings- och fondbolags placeringar två gånger per år med hänsyn till försummelse av internationella normer. Screeningen omfattar de direkta och aktiva placeringarna i aktier och företagslån samt alla OP-fonder som gör sådana placeringar. Utanför screeningen stannar till exempel indexprodukterna och de fonder som förvaltas av utomstående portföljförvaltare.

Under 2017 ökade vi den information som vi erbjuder våra kunder om placeringsfondernas ansvarsfullhet. En fondvis ESG-rapport ges ut kvartalsvis, och den innehåller information om fondens koldioxidavtryck, placeringsobjektens ESG-klassificeringar samt den positiva

miljöeffekten. År 2017 började vi också delta i bolagsstämmor utanför Finland. OP-fonderna kommer i fortsättningen att i stor utsträckning delta i sina placeringsobjekts bolagsstämmor utomlands. Vi anlitar en tjänsteleverantör som producerar analyser av bolagsstämmor och ansvarar för att sända våra röstningsanvisningar till bolagsstämmorna.

Läs mer [i rapporten över ansvarsfull placering](#).

Också OP Kiinteistösi joitus har förbundit sig att iaktta principerna för ansvarsfull placering och beaktar dem i fastighetskapitalförvaltningen. OP Kiinteistösi joitus sköter fastighetsplaceringarna i de fastighetsfonder som bolaget förvaltar samt sina kunders direkta fastighetsplaceringar. I underhållet av direkt ägda fastigheter och i nya placeringar betonas energieffektivitet, minskad förbrukning och avfallshantering. Beträffande indirekta fastighetsplaceringar utövar bolaget aktivt inflytande för att ansvarsfrågor ska beaktas i styrelserna och placeringskommittéerna i målfonder och målföretag.

OP Kiinteistösi joitus utvecklar fortlöpande ansvarsfull verksamhet i fastighetsbranschen. Bolaget har undertecknat det nationella energieffektivitetsavtalet och deltar i utvecklingen av företagsansvarsrapporteringen inom fastighetsbranschen. Dessutom har bolaget utarbetat ett eget miljöprogram, vars syfte är att också i fortsättningen minska verksamhetens miljökonsekvenser.

Läs mer [i miljörapporten för fastighetsplaceringar](#).



Bolagsstyrning

I beslutsfattandet och förvaltningen i OP Gruppen och dess centralinstitut OP Andelslag (centralinstitutet) iakttas gällande finsk lag och de normer som meddelats med stöd av den.

OP Gruppens verksamhet styrs främst av lagen om en sammanslutning av inlåningsbanker, lagen om andelsbanker och andra kreditinstitut i andelslagsform, kreditinstitutslagen, lagen om försäkringsbolag, lagen om andelslag och aktiebolagslagen.

OP Gruppens principer för bolagsstyrning iakttar tillämpliga delar av Finsk kod för bolagsstyrning som Värdepappersmarknadsföreningen rf antog i oktober 2015 – med beaktande av de kooperativa särdragen.

Dessutom följer OP Gruppen i sin verksamhet principerna för God affärssed (Code of Business Ethics).

I principerna för bolagsstyrning beskrivs strukturen och uppgifterna hos OP Gruppen och gruppens viktigaste delar, de viktigaste förvaltningsorganens uppgifter och ansvarsområden, principerna för grupp- och koncernstyrningen samt den interna kontrollen och den finansiella rapporteringen. Med de här principerna säkerställer OP Gruppen att verksamheten är öppen och genomskinlig.

Principerna för bolagsstyrning finns på [OP Gruppens internetsidor](#).

Ladda ner OP Gruppens bolagsstyrningsrapport 2017 i sin helhet [här](#).

Förvaltningsrådet

OP andelslagsförvaltningsledamöter OP-förbundsvis 21.3.2017.

(mandattiden för ledamöter som valts på basis av kapitaltäckningen inom parentes)

* I antalet ledningsuppdrag har räknats in alla ledningsuppdrag i OP Gruppen och dess intressentorganisationer, även de uppdrag som framgår av den här tabellen och tabellerna nedan.

** I kolumnen för en persons huvudsyssla anges antalet ledningsuppdrag utanför OP Gruppen.

Namn, födelseår och förbund	OP Förbund och mandattid	Ställning i OP Andelslags förvaltningsråd (inom parentes antalet ledningsuppdrag inom gruppen)*	Huvudsyssla, titel, utbildning (inom parentes antalet ledningsuppdrag utanför gruppen)**	Bakgrund som förtroendevald i andelsbanken
Arvio Kalle, 1964, Siikajoki	Pohjois-Pohjanmaa, 2015–(2018)	Ledamot (3)	Verkställande direktör, Ruukin Osuuspankki. Studentmerkonom, MBA, AFM, APV1 (-)	
Bäckman Tiina, 1959, Uleåborg	Annan ledamot (vald utan att iaktta regionprincipen) 2017–2020	Ledamot (2)	Rautaruukin Eläkesätiö, styrelseordförande, VHH (3)	
Eklund Ola, 1952, Raseborg	Sydskusten, 2016–2019	Ledamot (3)	Verkställande direktör, Wintem-Agency Ab, Ingenjör (högre YH) (1)	Styrelseordförande, Andelsbanken Raseborg
Enberg Leif, 1954, Korsnäs	Österbotten, 2016–2019	Ledamot (5)	Företagare, Oy Mapromec Ab, EM (1)	Styrelseordförande, Korsnäs Andelsbank
Eskola Tapani, 1953, Kotka	Kaakkois-Suomi, 2015–(2018)	Ledamot (3)	DI (1)	Styrelseordförande, Kymmenlaakson Osuuspankki
Harju Anne, 1969, Salla	Lappi, 2016–(2018)	Ledamot (3)	Verkställande direktör, Sallan Osuuspankki, AFM (-)	
Heinonen Jarna, 1965, S:t Karins	Varsinais-Suomi, 2015–(2018)	Ledamot (3)	Professor i företagande, Åbo handelshögskola, Åbo Universitet, (ED -)	Styrelseordförande, Åbonejdens Andelsbank
Hinkkanen Mervi, 1964, Kontiolahti	Pohjois-Karjala 2017–2020	Ledamot (2)	Koordinator, Karelia Ammattikorkeakoulu, Restonom, MBA (-)	Styrelseordförande, Pohjois-Karjalan Osuuspankki
Hyrskyluoto Jorma, 1950, Tammerfors	Pirkanmaa, 2015–(2018)	Ledamot(3)	Ekonom (-)	Styrelseordförande, Tampereen Seudun Osuuspankki
Hällfors Terttu, 1955, Ulvsby	Satakunta 2017–2020	Ledamot (2)	Hälsocentralläkare, Hälsocentralen i Ulvsby, Med lic.	Styrelseordförande, Länsi-Suomen Osuuspankki
Jurmu Taija, 1976, Rovaniemi	Lappi, 2016–2019	Ledamot (4)	Advokat, Asianajotoimisto Jurmu, JM, advokatexamen, HHJ PJ (-)	Vice ordförande för styrelsen, Pohjolan Osuuspankki
Järvi Ulla, 1952, Karleby	Keski-Pohjanmaa 2015–(2018)	Ledamot (2)	GR-revisor, EM (-)	Förvaltningsrådets ordförande, Karleby Andelsbank
Kaakko Marja-Liisa, 1965, Kalajoki	Keski-Pohjanmaa, 2016–2019	Ledamot (2)	Lektor, yrkeshögskolan Centria, Ekonom, EM (-)	Styrelseledamot, Kalajoen Osuuspankki
Kiander Jaakko, 1963, Helsingfors	Annan ledamot (vald utan att iaktta regionsprincipen) 2015–2018	Ledamot (2)	Direktör, Ömsesidiga Pensionsförsäkringsbolaget Ilmarinen, PD (1)	
Kietäväinen Seppo, 1959, Juva	Suur-Savo, 2015–2018	Ledamot (3)	Agrolog	Styrelseordförande, Sulkavan Osuuspankki

Namn, födelseår och förbund	OP Förbund och mandattid	Ställning i OP Andelslags förvaltningsråd (inom parentes antalet ledningsuppdrag inom gruppen)*	Huvudsyssla, titel, utbildning (inom parentes antalet ledningsuppdrag utanför gruppen)**	Bakgrund som förtroendevald i andelsbanken
Kiiskinen Juha, 1956, Sulkava	Suur-Savo 2015–(2018)	Ledamot (2)	HuK (-)	Styrelseordförande, Sulkavan Osuuspankki
Koivula Olli, 1955, Kitee	Pohjois-Karjala, 2017–(2018)	Ledamot (2)	Verkställande direktör, Kiteen Seudun Osuuspankki, EM, akrolog (-)	
Korkonen Jaakko, 1966, Seinäjoki	Etelä Pohjanmaa, 2015–2018	Ledamot (2)	Lektor, Seinäjoen koulutuskuntaryhmä / Koulutuskeskus Sedu, Ingenjör (högre YH) examen i undervisningsförvaltning (-)	Styrelseordförande, Peräseinäjoen Osuuspankki
Krohn Petri, 1964, Vilmanstrand	Kaakkois-Suomi, 2015–(2018)	Ledamot (3)	Verkställande direktör, Etelä-Karjalan Osuuspankki, JK, VHH, MBA (-)	
Kuosa-Kaartti Katja-Riina, 1973, Orimattila	Etelä-Suomi, 2016–(2018)	Ledamot (3)	CGR revisor, Tilintarkastus, Kuosa-Kaartti Oy, EM (1)	Styrelseordförande, Orimattilan Osuuspankki
Kupsala Tuomas, 1967, Korpilahti	Keski-Suomi, 2015–(2018)	Ledamot (3)	Verkställande direktör, Korpilahden, Osuuspankki, EM, eMBA (-)	
Kääriäinen Jukka, 1953, Idensalmi	Pohjois-Savo, 2015–2018	Ledamot (2)	Planerare, Folkpensionatanstalten, PM (-)	Förvaltningsrådets ordförande, Pohjois-Savon Osuuspankki
Laine Timo, 1959, Lahtis	Etelä-Suomi, 2017–2020	Ledamot (4)	Verkställande direktör, kommerseråd Päijät-Hämen Osuuspankki, JK, VHH, eMBA (-)	
Luomala Juha, 1963, Valkeakoski	Pirkanmaa, 2017–2020	Ledamot (3)	Verkställande direktör, Valkeakosken Osuuspankki, EM, AFM, (-)	
Mikkola Ari, 1955, Tammela	Varsinais-Suomi, 2015–(2018)	Ledamot (2)	Enhetschef, Hämeen ammattikorkeakoulu Oy, Agronom (-)	
Mäkelä Anssi, 1961, Urjala	Pirkanmaa, 2017–(2018)	Ledamot(2)	Senior Manager, Valmet Technologies Oy, DI (1)	Styrelseordförande, Urjalan Osuuspankki
Nikola Annukka, 1960, Kyrkslätt	Etelä-Suomi, 2015–(2018)	Ledamot (4)	Administrationsdirektör, Konehuone Oy, EM, Ekonom (1)	
Näsi Olli, 1963, Vittis	Satakunta, 2016–(2018)	Ledamot (3)	Verkställande direktör, Satakunnan Osuuspankki, JK, VHH, eMBA (-)	
Palomäki Riitta, 1957, Helsingfors	Annan ledamot (vald utan regionsprincipen)	Ledamot (2)	EM (-)	
Pehkonen Jaakko, 1960, Jyväskylä	Keski-Suomi, 2017–2020	Förvaltningsrådets ordförande (5)	Professor i nationalekonomi, Jyväskylä universitet, ED (-)	Styrelseordförande, Keski-Suomen Osuuspankki
Pullinen, Juha, 1963, Pöytyä	Varsinais-Suomi, 2015–2018	Ledamot (3)	Verkställande direktör, Loimaan Seudun Osuuspankki, AFM, FtM (-)	
Sahlström, Petri, 1971, Uleåborg	Pohjois-Pohjanmaa 2016–2019	Ledamot (3)	Dekan, Uleåborgsuniversitet, handelshögskolan vid Uleåborgs universitet	Vice ordförande för styrelsen, Oulun Osuuspankki
Tarkkanen Olli, 1962, Seinäjoki	Etelä-Pohjanmaa, 2015–(2018)	Andra vice ordförande för förvaltningsrådet (4)	Verkställande direktör, Etelä-Pohjanmaan Osuuspankki, JK, VHH, eMBA (-)	
Väisänen Mervi, 1963, Sotkamo	Kainuu, 2016–2019	Första vice ordförande för förvaltningsrådet (7)	Lektor i marknadsföring, Kajaanin ammattikorkeakoulu, EM, Ekonom (-)	Vice ordförande för styrelsen, Kainuun Osuuspankki
Väänänen Ari, 1973, Maaninka	Pohjois-Savo, 2015–(2018)	Ledamot (3)	Verkställande direktör, Maaningan Osuuspankki, JK, VHH (-)	
Ylimartimo Arto, 1959, Oulunsalo	Annan ledamot (vald utan att iaktta regionprincipen) 2017–2020)	Ledamot (2)	Styrelseordförande, Proventia Group Oy, EM, CGR (2)	

Till förvaltningsrådets arbetsutskott hör:

Namn och födelseår	Roll	Utbildning	Huvudsyssla, titel
Jaakko Pehkonen, 1960	Ordförande	ED	Professor i nationalekonomi, Jyväskylän universitet
Mervi Väisänen, 1963	Vice ordförande	EM, Ekonom	Lektor i marknadsföring, Kajaanin ammattikorkeakoulu
Olli Tarkkanen, 1962	Ledamot	JK, VH, eMBA	Verkställande direktör, Etelä-Pohjanmaan Osuuspankki
Kalle Arvio, 1964	Ledamot	Studentmerkonom, MBA, AFF, APV1	Verkställande direktör, Ruukin Osuuspankki
Leif Enberg, 1954	Ledamot	EM	Företagare, Oy Mapromec Ab
Tapani Eskola, 1953	Ledamot	DI	
Jorma Hyrskyluoto, 1950	Ledamot	Ekonom	
Timo Laine, 1959	Ledamot	JK, VH, MBA	Verkställande direktör, kommerseråd, Päijät-Hämeen Osuuspankki
Juha Pullinen, 1963	Ledamot	AFM, FtM	Verkställande direktör, Loimaan Seudun Osuuspankki

Ledamöterna väljs årligen vid förvaltningsrådets konstituerade möte efter andelsstämman.

Till förvaltningsrådets revisionsutskott hör:

Namn och födelseår	Roll	Utbildning	Huvudsyssla, titel
Jarna Heinonen, 1965	Ordförande	ED	Professor i företagande, Åbo handelshögskola, Åbo universitet
Riitta Pakomäki, 1957	Vice ordförande	EM	
Jaakko Kiander, 1963	Ledamot	PD	Direktör, Ömsesidiga Pensionförs'kringsbolaget Ilmarinen
Katja Kuosa-Kaartti, 1973	Ledamot	EM	CGR-revisor, Tilintarkastus Kuosa-Kaartti Oy
Anne Harju, 1969	Expertledamot (2017-2018)	AFM	Verkställande direktör, Sallan Osuuspankki
Petri Krohns, 1964	Expertledamot (2017-2018)	JK, VH, MBA	Verkställande direktör, Etelä-Karjalan Osuuspankki
Ari Väänänen, 1973	Expertledamot (2017-2018)	JK, VH	Verkställande direktör, Maaningan Osuuspankki
Jarna Heinonen, 1965	Ordförande	ED	Professor i företagande, Åbo handelshögskola, Åbo universitet
Riitta Pakomäki, 1957	Vice ordförande	EM	
Jaakko Kiander, 1963	Ledamot	PD	Direktör, Ömsesidiga Pensionförs'kringsbolaget Ilmarinen

Ledamöterna väljs årligen vid förvaltningsrådets konstituerande möte efter andelsstämman, mandattiden för en expertledamot är tre eller till slutet av förvaltningsrådsperioden (mandattiden inom parentes).

Till förvaltningsrådets riskhanteringsutskott hör:

Namn och födelseår	Roll	Utbildning	Huvudsyssla, titel
Ola Eklund, 1952	Ordförande	Ingenjör (högre YH)	Verkställande direktör, Wintem-Agency Ab
Arto Ylimartimo, 1959	Vice ordförande	EM, CGR	Styrelseordförande, Proventia Group Oy
Tiina Bäckman, 1959	Ledamot	VHH	Rautaruukin Eläkesäätiö, styrelseordförande
Petri Sahlström	Ledamot	ED	Dekan, Uleåborgsuniversitet, handelshögskolan vid Uleåborgs universitet
Tuomas Kupsala, 1967	Expertledamot (2017-2018)	EM, eMBA	Verkställande direktör, Korpilahden Osuuspankki
Juha Luomala, 1963	Expertledamot (2017-2018)	EM, AFM	Verkställande direktör, Valkeakosken Osuuspankki
Olli Näsi, 1963	Expertledamot (2017)	JK, VH, eMBA	Verkställande direktör, Satakunnan Osuuspankki
Ola Eklund, 1952	Ordförande	Ingenjör (högre YH)	Verkställande direktör, Wintem-Agency Ab
Arto Ylimartimo, 1959	Vice ordförande	EM, CGR	Styrelseordförande, Proventia Group Oy
Tiina Bäckman, 1959	Ledamot	VHH	Rautaruukin Eläkesäätiö, styrelseordförande

Ledamöterna väljs årligen vid förvaltningsrådets konstituerade möte efter andelsstämman, mandattiden för en expertledamot är tre år eller till slutet av förvaltningsrådsperioden (mandattiden inom parentes).

Till OP Gruppens ersättningsutskott hör:

Namn och födelseår	Roll	Utbildning	Huvudsyssla, titel
Jaakko Pehkonen, 1960	Ordförande	ED	Professor i nationalekonomi, Jyväskylän universitet
Mervi Väsänen, 1963	Vice Ordförande	EM	Lektor i marknadsföring, Kajaanin ammattikorkeakoulu
Taija Jurmu, 1976	Ledamot	JM, advokatexamen	Vice verkställande direktör, Lapin Kauppamari
Annikka Nikola, 1960	Ledamot	EM, ekonom	Administrationsdirektör, Konehuone Oy
Seppo Kietäväinen, 1959	Ledamot	Agrolog	

Ledamöterna väljs årligen vid förvaltningsrådets konstituerade möte efter andelsstämman.

Ledamöterna i nomineringskommitten för centralinstitutionskoncernens ledning är:

Namn och födelseår	Roll	Utbildning	Huvudsyssla, titel
Jaakko Pehkonen, 1960	Ordförande	KTT	Kansantaloustieteen professori, Jyväskylän yliopisto
Mervi Väisänen, 1963	Vice ordförande	KTM	Markkinoinninlehtori, Kajaanin ammattikorkeakoulu
Taija Jurmu, 1976	Ledamot	JM, advokatexamen	Vice verkställande direktör, Lapin kauppamari
Annikka Nikola, 1960	Ledamot	EM, ekonom	Administrationsdirektör, Konehuone Oy

Ledamöterna väljs årligen vid förvaltningsrådets konstituerade möte efter andelsstämman.

Direktionen

Reijo Karhinen, som varit chefdirektör för OP Gruppen sedan 2007, gick i enlighet med sitt direktörsavtal i pension i slutet av januari 2018. Förvaltningsrådet för OP Gruppens centralinstitut har 20.9.2017 utnämnt Timo Ritakallio, 55, till ny chefdirektör för OP Gruppen. Han inleder sitt arbete 1.3.2018. Chefdirektörens ställföreträdare, direktionens ordförande Tony Vepsäläinen sköter chefdirektörens uppgifter från den nuvarande chefdirektörens pensionering tills den nya chefdirektören inleder sitt uppdrag.



Tony Vepsäläinen, f. 1959

Direktör för grupp tjänster, chefdirektörens ställföreträdare
Ordförande
I direktionen sedan 2006
Juris kandidat, eMBA

Tidigare central arbetserfarenhet:

OP-Pohjola anl: Affärsrörelsedirektör 2011–2014
OP-Centralen anl: verkställande direktör 2007–2010
Tampereen Seudun Osuuspankki: verkställande direktör 1998–2006



Karri Alameri, f. 1963

Affärsrörelsedirektör, kapitalförvaltning
I direktionen sedan 2015
Ekonom, CEFA

Tidigare central arbetserfarenhet:

OP Andelslag: affärsområdesdirektör, kapitalförvaltning, placeringsverksamhet
Pohjola Kapitalförvaltning Ab: verkställande direktör 2012–2014
OP-Pohjola anl: affärsområdesdirektör, kapitalförvaltning 2013–2014
OP-Livförsäkrings Ab:s vice verkställande direktör, placeringsdirektör 2009–2012

Åbonejdens Andelsbank: vice verkställande direktör 1996–1998

Kuopion Osuuspankki: bankdirektör 1993–1996

Sparbanken i Finland SBF Ab: ersättare för regiondirektören 1992–1993

Pohjois-Savon Säästöpankki: chefsupplett 1985–1992

Centrala förtroendeuppdrag:

Arbetsgivarna för servicebranscherna Palta rf: ledamot i styrelsen och styrelsens arbetsutskott

Automatia Pankkiautomaatit Oy: styrelseordförande

Andelslaget Finlands Bostadsmässa: förvaltningsrådets ordförande

Danske Capital, Sampo Bank Abp: vice verkställande direktör 2007–2008

Mandatum Kapitalförvaltning Ab: vice verkställande direktör 2004–2006

Carnegie Kapitalförvaltning Finland Ab, placeringsdirektör 1997–2003

Centrala förtroendeuppdrag:

Access Capital Partners Group S.A.: styrelseledamot

Cinia Group Ab: styrelseledamot



Carina Geber-Teir, f. 1972

Direktör, Kundupplevelse och kommunikation
I direktionen sedan 2009
Politics magister

Tidigare central arbetserfarenhet:

Ömsesidiga Arbetspensionsförsäkringsbolaget Varma:
kommunikationsdirektör 2002–2009

Centrala förtroendeuppdrag:

Yle: styrelseledamot

Unico Banking Group: ledamot av kommunikationskommittén



Jari Himanen, f. 1962

Direktör, Gruppstyrning och kundrelationer
I direktionen sedan 2014
Merkonom, eMBA

Tidigare central arbetserfarenhet:

Etelä-Karjalan Osuuspankki: verkställande direktör 2009–2014
Andelsbankscentralen anl: bankdirektör, säljkanaler och säljstöd,
2007–2009

Andelsbankscentralen anl: bankdirektör, styrning av medlemsbanker
2002–2006

Kuusamon Osuuspankki: verkställande direktör 1997–2001

Pohjolan Osuuspankki: bankdirektör 1994–1997

Iisalmen Osuuspankki: bankdirektör 1989–1994

Etelä-Savon Osuuspankki: bankdirektör 1986–1989

Koillis-Savon Osuuspankki: kreditchef 1985–1986

Centrala förtroendeuppdrag:

–



Olli Lehtilä, f. 1962

Affärsrörelsedirektör, skadeförsäkring
I direktionen sedan 2014
Agronomie- och forstmagister, eMBA

Tidigare central arbetserfarenhet:

Helsingfors OP Bank Abp: verkställande direktör 2011–2014
Tampereen Seudun Osuuspankki, verkställande direktör 2006–2010,
vice verkställande direktör 1999–2006

Päijät-Hämeen Osuuspankki: direktör för företagsbanken 1997–1998

Postbanken Ab: olika chefs- och expertuppdrag 1993–1997

Sparbanken i Finland - SBF Ab: olika chefsuppdrag 1992–1993

Sb-Service Ab: chefspraktikant 1990–1992

Centrala förtroendeuppdrag:

Helsingforsregionens handelskammare: delegationsledamot

Ilmarinen: styrelseledamot

Pellervon taloustutkimus PTT ry: styrelseledamot

Unico Banking Group: Bancassurance Committee: ledamot



Harri Luhtala, f. 1965

Ekonomidirektör

I direktionen sedan 2007

Ekonomie magister

Tidigare central arbetserfarenhet:

OP-Pohjola-gruppen: olika expert- och chefsuppdrag 1989–2007

Centrala förtroendeuppdrag:

VTS-fonden: styrelseordförande

Stabilitetsfonden: styrelseledamot

Finlands Näringslivs ekonomi- och skatteutskott: styrelseledamot



Harri Nummela, f. 1968

Direktör, Digitala affärer och nya affärsrörelser

I direktionen sedan 2014 och tidigare 2007–2010

Juris kandidat, eMBA

Tidigare central arbetserfarenhet:

OP Andelslag: Affärsrörelsedirektör, kapitalförvaltning 2014–2015

OP-Tjänster Ab: verkställande direktör 2011–2014

OP-Centralen anl: direktionsledamot, direktör för funktionen Bank- och placeringstjänster 2007–2010, avdelningschef 1998–2006

OP-Fondbolaget Ab: verkställande direktör 1997–2006

Tampereen Seudun Osuuspankki: avdelningschef 1992–1997

Centrala förtroendeuppdrag:

Arbetsgivarna för servicebranscherna Palta rf: ledamot i näringspolitiska utskottet

Finlands Ishockeyförbund: ordförande



Erik Palmén, f. 1959

Riskhanteringsdirektör

I direktionen sedan 2010

Ekonomie magister, diplomingenjör

Tidigare central arbetserfarenhet:

Nordea Bank Finland Abp: olika expert- och chefsuppdrag 1987–2009

Centrala förtroendeuppdrag:

VTS-fonden: vice ordförande för delegationen

Ersättningsfonden för investerare: ordförande

Unico Banking Group: ledamot av riskhanteringsutskottet



Jouko Pölönen, f. 1970

Affärsrörelsedirektör, bankrörelse

I direktionen sedan 2014

Ekonomie magister, eMBA

Tidigare central arbetserfarenhet:

Helsingforsnejdens Andelsbank (tidigare Helsingfors OP Bank Abp):
verkställande direktör 2014–

OP Företagsbanken Abp (tidigare Pohjola Bank Abp): verkställande
direktör 2013–

Pohjola Försäkring Ab: verkställande direktör 2010–2014

Pohjola Bank Abp: ekonomi- och finansdirektör 2009–2010 och
riskhanteringsdirektör 2001–2008

PricewaterhouseCoopers: CGR-revisor 1999–2001 och revisor 1993–
1999

Centrala förtroendeuppdrag:

–



Outi Taivainen, f. 1968

Personaldirektör

I direktionen sedan 2015

Ekonomie magister

Tidigare central arbetserfarenhet:

Kone: HR-direktör för Centraleuropa och Nordeuropa 2012–2015

HR House Oy: Verkställande direktör 2009–2011

Nokia: olika direktörs- och expertuppdrag 1993–2008

Centrala förtroendeuppdrag:

Finlands Näringsliv EK: ledamot i utskottet för kunnig arbetskraft

Arbetsgivarna för servicebranscherna Palta rf: ledamot i
arbetsmarknadsutskottet

Unico Banking Group: ledamot i HR-utskottet



Leena Kallasvuo, f. 1956

Revisionsdirektör

Deltagit i direktionens sammanträden sedan 2010

Ekonomie magister

Tidigare central arbetserfarenhet:

Finansinspektionen: olika expert och chefsuppdrag 2005–2010

Trema Finland Oy: projektchef 2000–2005

Aktia Sparbank: avdelningschef 1997–2000

Sparbankernas Central-Aktie-Bank: olika expert- och chefsuppdrag
1983–1996

Centrala förtroendeuppdrag:

–

Riskhantering

OP Gruppens verksamhet bygger på kooperativa värden, en stark kapitaltäckning och kunnig riskhantering. Grunden för riskhanteringen utgörs av OP Gruppens grunduppgift och värden samt strategiska och ekonomiska målsättningar.

Riskhanteringen ger stöd för att de mål som ställts i strategin ska uppnås genom att övervaka att riskerna står i rätt proportion till riskhanteringsförmågan. På lång sikt eftersträvas med den måttfulla risktagningen en tillväxt som är snabbare än tillväxten på marknaden. Det här kräver att risktagningen är övervägd och baserad på stark riskhantering.

En del av den dagliga affärsrörelsen och företagskulturen

Riskhanteringen är en integrerad del av den dagliga affärsrörelsen och ledningen av den. Riskmedvetenheten och principen med måttfull risktagning avspeglar sig på varje rörelsebeslut och de är en väsentlig del av företagskulturen. Kundrelationerna ska med hänsyn till riskhanteringen skötas långsiktigt och ansvarsfullt. I bankrörelsen framkommer riskhanteringsroll till exempel genom att den viktigaste förutsättningen för ett positivt kreditbeslut är kundens återbetalningsförmåga. En stark riskhantering är en fördel för såväl kunden som OP Gruppen.

Ett stort företag är föremål för risker av många slag

Riskerna har olika vikter i OP Gruppens rörelsesegment. I Bankrörelsen har kreditriskerna, de strukturella ränte- och finansieringsriskerna samt likviditetsriskerna stor vikt. I Skadeförsäkringen har ränte- och andra marknadsriskerna och i Kapitalförvaltningen marknadsriskerna i livförsäkringen stor vikt. Då tjänsterna digitaliseras i alla affärsrörelser, liksom i de nya affärsrörelserna, accentueras de operativa riskerna och de anseenderisker som de eskalerar. I och med de allt mer komplicerade regelverken och den allt stramare tillsynen betonas hanteringen av compliance-risken i alla rörelsesegment.

OP Gruppens omfattning ger betydliga riskspridningsfördelar. Betydelsen för olika koncentrationsrisker ökar dock samtidigt.

I enlighet med OPs strategi satsar OP under de närmaste åren på att utveckla nya tjänstekoncept och affärsmodeller. Riskerna hos nya produkter, tjänster, affärsmodeller och system ska analyseras i enlighet med de rutiner som centralinstitutets riskhantering godkänt innan de tas i bruk. I OP Gruppen ska kunderna endast erbjudas produkter som godkänts på grupplanet och endast användas affärsmodeller som godkänts på grupplanet.

De betydande riskerna i OP Gruppens affärsrörelse och de vanligaste metoderna för att hantera dem beskrivs i vidstående tabell.

	Riskbeskrivning	Riskhanteringsmetoder
Strategiska risker	Risker som uppkommer av förändringar i konkurrensmiljön, långsamma reaktioner på förändringar i affärsmiljön eller kundbeteendet, fel vald strategi eller misslyckanden i genomföringen av strategin.	De strategiska riskerna analyseras som en del av strategiprocessen och samtidigt identifieras åtgärder i anslutning till hanteringen av dem samt bedöms vilken inverkan de eventuellt har på bland annat totalriskpositionen och utvecklingen för det ekonomiska kapitalkravet. Hoten i omvärlden beaktas genom en kraftig proaktiv riskhantering samt genom att fortlöpande följa upp omvärlden och konkurrensläget. Den strategiska risken reduceras genom ständig planering, som bygger på analyser och prognoser av kundernas kommande behov, olika branschens och marknadsområdets utveckling samt konkurrensläget.
Operativa risker	Risken för ekonomisk förlust eller andra skadliga följder som uppkommer av otillräckliga eller misslyckade processer, bristfälliga eller felaktiga rutiner, system eller yttre faktorer. Till de operativa riskerna hör också ICT-, säkerhets-, informationssäkerhets-, förfarande- och modellrisker.	Det viktigaste inom hanteringen av operativa risker är att identifiera, analysera samt säkerställa att kontroll- och hanteringsmetoderna fungerar och är tillräckliga. Förberedelser har vidtagits för risker som äventyrar kontinuiteten i affärsrörelsen genom kontinuitetsplaner för de viktigaste affärsområdena.

	Riskbeskrivning	Riskhanteringsmetoder
Compliance-risken	En risk som förorsakas av att externa bestämmelser, interna rutiner eller behöriga rutiner eller etiska principer i kundrelationerna inte iakttas.	Hantering av compliance-risken utgör en del av intern kontroll och intern styrning. Den utgör en integrerad del av ledningen av affärsrörelsen och företagskulturen. Compliance-risken hanteras genom att beakta utvecklingen i lagstiftningen samt genom anvisningar, utbildning och konsultering inom organisationen för att handlingsätten ska uppfylla bestämmelsernas krav samt genom att övervaka att förfaringsätten i organisationen är förenliga med bestämmelserna.
Anseenderisken	Risken för att anseendet eller förtroendet försvagas till följd av negativ publicitet eller att någon annan risk realiseras.	Anseenderisken hanteras proaktivt och långsiktigt genom att iaktta regelverket, bästa praxis i finansbranschen och OPs principer för god affärsed samt genom att betona och kommunicera öppenheten i verksamheten. OP tillämpar internationella principer för ekonomiskt ansvar, socialt ansvar och miljöansvar samt internationella förbindelser.
Kreditrisk	Risken för att en motpart inte fullgör de förpliktelser som uppstår av kreditförhållandet. Risken för att andra motparters förpliktelser inte uppfylls kallas också för motpartsrisk.	Hantering av kreditrisker baseras i bankrörelsen på aktiv hantering av kundrelationer, god kundkännedom, gedigen yrkeskunskap och omfattande dokumentering. Den dagliga kreditprocessen och kvaliteten på den spelar en central roll i hanteringen av kreditrisker. Kreditrisken reduceras genom att använda säkerheter, kovenanter, clearing via centrala motparter, kvittningsavtal och börsprodukter.
Marknadsrisk	Risken för förlust som beror på förändringar i räntor, pris, volatilitet eller marknadslikviditet på finansmarknaden. Marknadsriskerna utgörs av den strukturella marknadsrisken (marknadsriskerna i den finansiella balansräkningen och försäkringsskulden) samt marknadsrisken i trading-verksamheten och den långsiktiga placeringsverksamheten.	Ränterisken i bankrörelsen hanteras genom att minska differensen mellan fordringarna och skulderna med rörlig ränta samt med limiter och kontrollgränser. Dessutom kan derivat användas som skydd. Hantering av riskerna i placeringsverksamheten baserar sig på en diversifiering med en effektiv allokering. Riskerna hanteras med limiter (t.ex. VaR-limiter, allokerings-, ratingklass- och länderlimiter) och placeringsplaner. Försäkringsbolagen hanterar marknadsriskerna i placeringsverksamheten och försäkringsskulden med olika placeringsinstrument och derivatinstrument. Marknadsriskerna i tradingverksamheten ska begränsas med VaR-limiter.
Likviditetsrisk	Likviditetsrisken består av en kortfristig likviditetsrisk, en strukturell finansieringsrisk samt koncentrationsrisken i upplåningen. Den kortfristiga likviditetsrisken utgörs av risken för att OP Gruppen inte klarar av väntade och oväntade, nuvarande och framtida kassaflöden samt försäkringsbehov utan inverkan på den dagliga verksamheten eller det ekonomiska läget. Med strukturell finansieringsrisk avses den osäkerhet som förknippas med kreditgivning på lång sikt och som beror på den återfinansieringsrisk som förorsakas av finansieringens struktur. Koncentrationsrisken i upplåningen består av risken för att tillgången på finansiering försvåras till exempel till följd av en händelse som drabbar en enskild motpart, en valuta, ett instrument eller en löptidsklass.	Likviditetspositionen hanteras med en proaktiv planering av finansieringsstrukturen, limiter och målnivåer, uppföljning av likviditetsläget och en adekvat likviditetsreserv, planering och hantering av den dagliga likviditeten, en beredskapsnivåbaserad kontinuitets- och beredskapsplanering samt en effektiv och fortlöpande styrning av gruppens likviditetsläge.
Skadeförsäkringsrisk	Skadeförsäkringsriskerna består av skade- och reservrisken. Skaderisken uppkommer genom att skador inträffar mer än i snitt eller att de är exceptionellt stora. Reservrisken beror på att skadekostnaderna för skador som redan inträffat är större än vad man vid bokslutstidpunkten förväntade sig.	Tyngdpunkten vid hantering av försäkringsrisker ligger på riskurval och premiesättning, teckning av återförsäkringsskydd samt uppföljning av skadekostnadsutvecklingen och värdering av försäkringsskulden.

	Riskbeskrivning	Riskhanteringsmetoder
Livförsäkringsrisker	Livförsäkringsriskerna består av de biometriska riskerna samt kostnads- och kundbeteenderiskerna. Biometriska risker beror på att ersättningar betalas i en större omfattning eller längre än förväntat. Med kundbeteenderisken avses att betalningen av försäkringspremier eller ett helt avtal upphör i förtid eller att ett avtal ändras med stöd av en option som ingår i avtalet. Med kostnadsrisken avses fall där de kostnader för administrationen av försäkringsavtal som uppkommer skiljer sig från de kostnader som uppskattats vid premiesättningen.	Livförsäkringens försäkringsrisker hanteras med en tryggande premiesättning, ett noggrant riskurval för försäkringar och med återförsäkringar. Riskens minskar också med diversifieringsfördelar mellan olika försäkringsgrenar. Livförsäkringen återförsäkrar vid behov de största enskilda riskerna och riskkoncentrationerna. Kundbeteenderisken hanteras genom ett konkurrenskraftigt produktsortiment och en lämplig produktstruktur samt genom incitament och sanktioner i avtalsvillkoren.
Koncentrationsrisker	Risker som kan uppkomma av att affärsrörelsen koncentreras i för stor omfattning till enskilda kunder, produkter, branscher, löptidsperioder eller geografiska områden.	Hantering av koncentrationsrisker är sammanflätad med den övriga riskhanteringen. Koncentrationsriskerna hanteras till exempel med limiter, maximallokeringar, diversifiering och det ekonomiska kapitalkravet.

Riskhanteringsens kärna består av god kundkännedom

I OP Gruppen baserar sig riskhanteringen på tre försvarslinjer. Den första försvarslinjen består av en riskhantering som har integrerats med affärsrörelsen och den övriga operativa verksamheten. Den övervakar riskbesluten och följer upp riskpositionen. Den kundkännedom som vi uppnått genom att aktivt sköta kundrelationerna säkerställer att risktagningen är måttfull och garanterar att det finns grundläggande förutsättningar för att riskhanteringen ska lyckas.

Den andra försvarslinjen består av riskhanteringsfunktionen som fungerar oberoende av den operativa affärsrörelseorganisationen.

Den ansvarar för de allmänna förutsättningarna för riskhantering i OP Gruppen samt styr, stöder och övervakar hur de principer för riskhantering som förvaltningsrådet fastställt genomförs i OP Gruppen och gruppens företag.

Den tredje försvarslinjen består av den centraliserade internrevisionen som granskar och bedömer såväl centralinstitutets som medlemsföretagens riskhantering.

Riskhanteringsens tre försvarslinjer

I Operativ riskhantering Tillämpar riskhanteringsregelverket - Riskhanteringen har integrerats till en del av de operativa enheternas verksamhet - Riskbeslut och operativ uppföljning	Ansvar för och övervakning av riskpositionen
II Oberoende riskhantering ”Administrerar” riskhanteringsregelverket - Gruppens oberoende riskhantering - Styrning av riskbeslutsprocessen och hantering av den konsoliderade riskpositionen	Ansvar för förutsättningarna och för övervakning av riskhanteringen
III Internrevision Granskar och analyserar både riskhanteringsregelverket och tillämpningen av regelverket - Gruppens internrevision - Oberoende revisionsfunktion	Ansvar för oberoende bedömning av riskhanteringen



Samhällsansvarschefens översikt

Ett hållbart samhälle förutsätter att företagen agerar

OPs strävan efter ansvarsfullhet bygger på våra kooperativa värden och på vår grundläggande uppgift, som förblivit nästan oförändrad under vår mer än hundraåriga historia och som förpliktar oss att främja en bestående ekonomisk framgång, trygghet och välfärd för såväl våra ägarkunder som vår omvärld.

Parallellt med vår affärsroll har vi en samhällelig roll som styr oss att handla för våra ägarkunders och vår omvärlds bästa och att vara ett föredöme för andra. Ansvarstagandet begränsas inte till OPs samhälleliga roll, utan inbegriper hela vår verksamhet. Vårt mål är att vara föregångare inom samhällsansvar i finansbranschen. Ansvarstagande mäts inte med ord utan gärningar.

År 2017 förnyade vi vårt samhällsansvarsprogram "Samhällsansvaret som en positiv förändringskraft", som kan sammanfattas i fyra teman: vi främjar hållbar ekonomi, vi stöder den regionala livskraften, vår verksamhet är människonära och engagerande och vi främjar hälsa, trygghet och välfärd. I samhällsansvarsprogrammet ställer vi upp ambitiösa mål. Vi vill att vår verksamhet ska vara koldioxidpositiv senast 2025. Vi har redan tagit våra första steg för att bli koldioxidpositiva bland annat genom att i OPs Vallgårdskvarter helt och hållet övergå till vindkraftsproducerad el, och genom att låta bygga ett solkraftverk på taket till OPs fastighet i Vallgård. Vi har också byggt solkraftverk på Pohjola Sjukhusens tak och på några av Kiinteistösiijouit objekt. Till stöd för dessa åtgärder utarbetade vi också de första klimatprinciperna i OPs historia. Principerna är bindande för hela OP Gruppen.

Vi vill även hjälpa våra kunder att göra hållbara val. Våra tjänster inom mobilitet är ett alternativ till att äga bil. Vår plattform för



gärsrotsfinansiering gör det möjligt att delta i finansieringen av finländska företags tillväxt. Fondspecifika ansvarsanalyser ger information om fondernas koldioxidavtryck och om deras positiva miljöeffekter och stöder samtidigt placeringsbesluten.

För att hylla det hundraåriga Finland öppnade vi en ny träffpunkt för frivilligarbete på nätet, Hiiop.fi som är öppen för alla. Med hjälp av denna ville vi uppmuntra finländarna att delta i frivilligarbete med 100 årsverken. Under jubileumsåret utförde OP Gruppens anställda och förtroendevalda tillsammans med samarbetspartner och finländare runt om i Finland mer än 274 årsverken av frivilligarbete, bland annat till förmån för mindre bemedlade barnfamiljer och skolelever, för att förebygga ensamhet bland de äldre, för att främja ungas ekonomisk kunskaper, till förmån för olika miljövärden samt genom att delta i olika insamlingar. Vi tror att frivilligverksamheten leder till ökat samarbete, vilket indirekt även inverkar på finländarnas inbördes förtroende och välbefinnande.

Ansvarstagande bygger sist och slutligen på våra dagliga handlingar i affärsverksamheten – läs mer om ansvarsfullhetens dimensioner inom våra affärsrörelser i årsrapporten. Delta i diskussionen och dela med dig av dina tankar i sociala medier #OPVuosi2017.

Tuuli Kousa

Höjdpunkter i samhällsansvarsarbete 2017

Vi uppdaterade vårt samhällsansvarsprogram

Huvudteman i det uppdaterade samhällsansvarsprogrammet är att främja hållbar ekonomi, stödja den regionala livskraften, bedriva en människonära och engagerande verksamhet samt främja hälsa, trygghet och välfärd. Samhällsansvarsprogrammet ställer upp mål som omfattar alla delområden. Till exempel siktar OP på att vara koldioxidpositivt år 2025.

Läs mera om [samhällsansvarsprogrammet](#).



Hiiop – 100 år av frivilligarbete

OP Gruppens gåva till 100-åriga Finland: 274 år av frivilligarbete

Jubileumsåret Finland 100 år till ära ville OP Gruppen sänka tröskeln att göra frivilligarbete. Som en gåva till hundraåriga Finland uppmuntrades alla finländare att delta i frivilligarbete för totalt hundra årsverken, och OP lanserade en portal för frivilligarbete som är öppen för alla på adressen [Hiiop100.fi](#). Där kan man annonsera frivilligarbete och söka efter lämpligt frivilligarbete.

Under jubileumsåret gjorde OP Gruppens anställda och förtroendevalda runt om i Finland tillsammans med samarbetsparter och finländare över 274 år av frivilligarbete. Frivilligarbete gjordes bland annat till förmån för mindre bemedlade familjer, för att hjälpa skolelever, förhindra åldringarnas ensamhet, för att förbättra de ungas ekonomiskunskaper, för att städa naturen samt genom att delta i olika insamlingar.

Under 2017 förmedlades över 3 000 frivilliguppdrag runt om i Finland via förmedlingstjänsten [Hiiop100.fi](#). Frivilligarbetet under jubileumsåret har fördjupat OPs samhälleliga roll och avsevärt utvidgat OPs relationer till den tredje sektorn.

OP fortsätter att upprätthålla och utveckla [Hiiop100.fi](#) och möjliggör frivilligarbetet på arbetstid också efter jubileumsåret som en del av sitt samhällsansvar.

Läs mer om möjligheterna till frivilligarbete på adressen [Hiiop100.fi](#).



OP anslöt sig till Mångfaldsnätverket

Hösten 2017 anslöt vi oss till företagsansvarsnätverket FIBS mångfaldsnätverk. När medlemmarna ansluter sig till nätverket ingår de en mångfaldsförbindelse där de förbinder sig att iakttta mångfaldsprinciperna i utvecklingen av ledarskapet och servicepraxisen. [Läs mer om mångfaldsnätverket.](#)



Solkraft från fastigheternas tak

Ett konkret exempel från OPs uppdaterade samhällsansvarsprogram är byggandet av solkraftverk. På taket av fastigheten i Vallgård bygger OP ett solkraftverk som veterligen kommer att vara det största som installerats på en kontorsfastighet i Finland. Redan nu producerar solpanelerna energi på Pohjola Sjukhusens tak i Kuopio och Uleåborg. Också det sjukhus som byggs i Åbo kommer att få solpaneler. Solkraften har utnyttjats också i objekt som OP Kiinteistösihtoisuus låtit bygga. OP utreder som bäst även möjligheterna att bygga solkraftverk på andelsbankernas tak runt om i Finland.



Finlands största elektroniska val

Vid OP Gruppens 81 andelsbanker ordnades i november fullmäktigeval där ägarkunderna inom sig valde fullmäktige för sin egen bank för de följande fyra åren. Till bankernas fullmäktige valdes totalt nästan 2 400 ledamöter. Totalt ställde över 5 600 kandidater upp.



OP med i programmet Åtagande2050

OP anslöt sig till det nationella samhälleliga åtagandet för hållbar utveckling "En målbild för Finland 2050". Det samhälleliga åtagandet främjar hållbar utveckling överallt i samhället. OP åtar sig att främja utvecklingen av finländarnas kompetens i ett föränderligt arbetsliv.



Tjänsten OP Gräsrotsfinansiering introducerades

Det första objektet för OP Gräsrotsfinansiering, den lilla glassfabriken Suomen Maito Oy, sökte gräsrotsfinansiering för att växa och börja exportera den ekologiska glassen Jymy. Finansieringsomgången för det andra objektet, klädtillverkaren Papu Design i Nokia, inleddes i december 2017.



Den nya ägarpolicy och påverkansarbetet

Under hösten såg OP-Fondbolaget över sin ägarpolicy i inhemska och utländska bolag. Enligt den nya ägarpolicyn beaktas samhällsansvaret mer än tidigare, till exempel i fråga om beredskapen inför klimatförändringen och omständigheter i anslutning till hållbar utveckling. I och med den nya ägarpolicyn inleder OP-fonderna påverkansarbetet vid bolagsstämmor även utomlands. De första OP-fonderna började rösta vid utländska bolagsstämmor under hösten. Vi har åtagit oss att höja röstningsaktiviteten med målet att OP-fonderna om tre år årligen ska delta i tusentals bolagsstämmor utomlands. OP-Fondbolagets ägarpolicy styr OP-fondernas påverkansarbete vid bolagsstämmor.



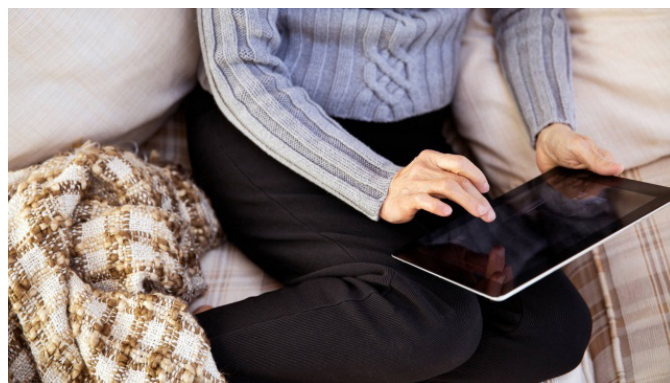
Nya mobilitetstjänster

Mobilitetstjänsterna utvidgades då OP introducerade bildelningstjänsten DriveNow, som är tillgänglig med minutbaserad debitering i Helsingfors, och den riksomfattande tjänsten OP Periodbil för perioder på en månad eller mer. I maj 2017 tillkännagav OP sin avsikt att tillsammans med Fortum bygga nästan 100 nya laddstationer för elbilar i Finland.



Tematiska påverkansprojekt kring kol, vatten och skatterisker

Under början av år 2017 inleddes tematiska påverkansprojekt kring kol, vatten och skatterisker. Dessutom anslöt vi oss under det andra halvåret till Climate Action 100+, en internationell sammanslutning av placerare. Påverkansprogrammet Climate Action 100+ pågår under fem år. OP Kapitalförvaltning anslöt sig till tre tematiska projekt för bolagspåverkan.



De första fondspecifika ansvarsanalyserna offentliggjordes

I juli publicerade vi för första gången fondspecifika samhällsansvarsanalyser, dvs. ESG-analyser. I fortsättningen kommer de fondspecifika ESG-analyserna att publiceras fyra gånger om året. Analyserna innehåller information om portföljbolagens ESG-klassificering. Analysens delområden består av faktorer med anknytning till miljö (E), samhälle (S) och bolagsstyrning (G). De fondspecifika analyserna innehåller också uppgifter om fondernas koldioxidavtryck och positiva miljöpåverkan.

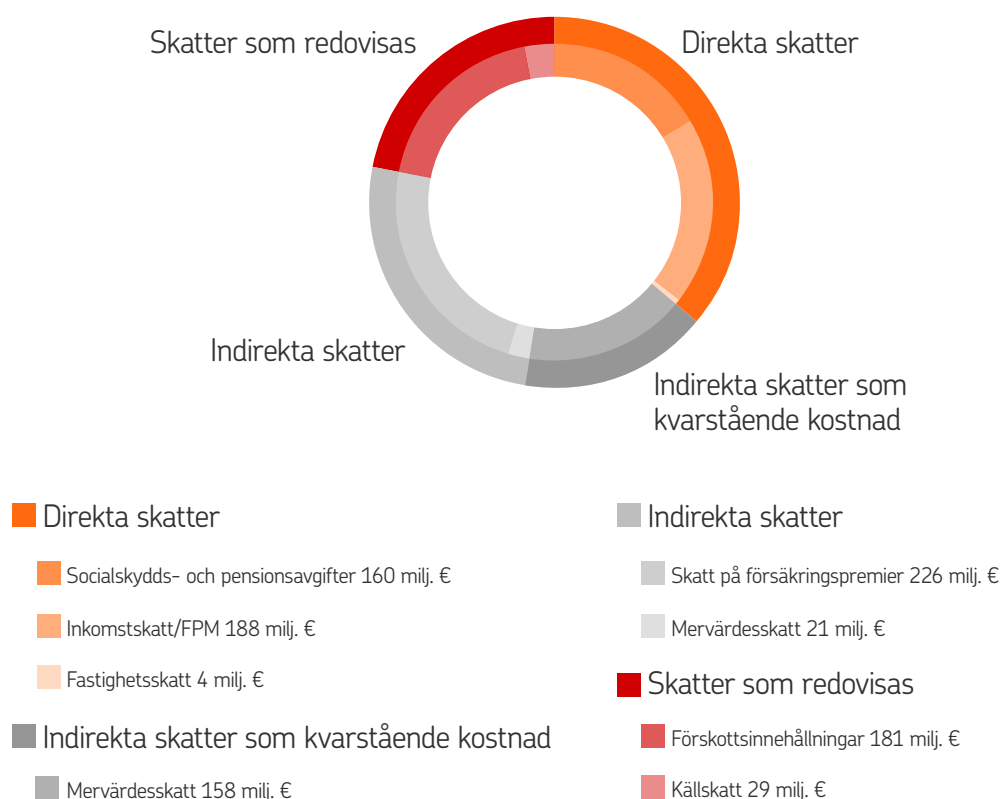
Skatteavtryck

OP betalar direkta skatter, indirekta skatter och skatter som redovisas. De direkta skatterna omfattar inkomstskatt, fastighetsskatt och avgifter av skattekaraktär som OP betalar direkt. I form av indirekta skatter betalar OP mervärdesskatt och skatt på försäkringspremier. De skatter som redovisas omfattar skatter som OP i egenskap av betalare samlar in och betalar vidare till staten, bland annat förskottsinnehållning på löner och källskatt på räntor.

Förmedling och försäljning av finansiella tjänster är momsfri tjänsteförsäljning som inte medför någon momsbetalningsskyldighet och inte heller berättigar till avdrag för anskaffningar som gjorts. De andelsbanker och andra företag som hör till OP Gruppen är ändå momsskyldiga för sin övriga affärsverksamhet.

De skatter som presenteras i skatteavtrycket har beräknats enligt prestationsprincipen.

Skatteavtryck



Ledningen av samhällsansvaret i OP

Samhällsansvar är en integrerad del av OPs affärsverksamhet och strategi. Samhällsansvaret bygger på vår grundläggande uppgift och våra gemensamma värderingar, som stöds av vår kundägda affärsmodell.

Vår affärsverksamhet ska främja välfärden bland våra kunder och i vår omvärld. Vår samhällsroll innebär att vi utgör ett exempel för andra. Vi utvecklar produkter och tjänster som uppmuntrar våra kunder att agera ansvarsfullt och miljövänligt. OPs mål är att vara en föregångare inom samhällsansvaret i branschen. Principerna för god affärssed, som uppdaterades i december 2017, innehåller OP Gruppens principer för samhällsansvar som alla anställda inom OP Gruppen ska iakttä i sitt arbete oberoende av roll, position eller verksamhetsställe. I principerna för god affärssed ingår också gruppens miljöprinciper. Principerna för god affärssed kompletteras av mer detaljerade regler och anvisningar.

OP Gruppens affärsledningsrutiner omfattar till stora delar även åtgärder som gäller ledningen av samhällsansvaret. De centrala ledningsrutinerna har fastställts i [OP Gruppens principer för bolagsstyrning](#). OP iaktar god bank- och försäkringssed, enligt vilken verksamheten ska följa lagar, normer och föreskrifter samt principerna för ärlig och rättvis verksamhet. Riskhanteringen och compliancefunktionen övervakar också riskerna i anslutning till samhällsansvaret samt kravefterlevnaden och har helhetsansvaret för rådgivningen om ansvarsfulla principer. Ansvarsområdet är oberoende av affärsrörelserna.

Åtgärderna och målen i anslutning till samhällsansvaret styrs och samordnas av OPs samhällsansvarsprogram, som uppdaterades under år 2017.

Som redovisningsprinciper tillämpar OP GRI-standarderna och FN:s Global Compact samt utvecklar rapporteringen enligt IIRC-ramverket. OP Gruppens ansvarsredovisning följer huvudsakligen samma avgränsning som gruppens ekonomiska redovisning. Avvikelser och begränsningar i avgränsningen rapporteras i samband med de aktuella nyckeltalen.

Organisering av samhällsansvaret

Policyn och riktlinjerna för samhällsansvaret godkänns av förvaltningsrådet. För den strategiska ledningen av och de strategiska riktlinjerna för samhällsansvaret ansvarar OP Andelslags direktion. I direktionen är det kommunikationsdirektören som har hand om samhällsansvarsfrågor. Frågor som gäller samhällsansvaret behandlas regelbundet i direktionen och i ledningsgrupperna för affärsområdena. Det dagliga samhällsansvarsarbetet och genomförandet av samhällsansvarsprogrammet styrs av arbetsgrupperna för samhällsansvar inom respektive affärsområde.

Utvärdering av ledarskapet

Ledarskapet utvärderas som en del av den allmänna ledarskapspraxisen. Målen och verksamhetsprinciperna uppdateras om det t.ex. sker förändringar i omvärlden som kräver åtgärder.

Internationella åtaganden och samarbete inom organisationer

"Vi stöder FN:s initiativ Global Compact och främjar mänskliga rättigheter, rättigheter i arbetslivet, miljöskydd och antikorrupktion"
Jaakko Pehkonen, Ordförande för förvaltningsrådet

WE SUPPORT



OP har förbundit sig att utöver lagar och föreskrifter även följa de internationella åtaganden som styr verksamheten. OP undertecknade år 2011 initiativet Global Compact och förband sig att följa initiativets tio principer om mänskliga rättigheter, rättigheter i arbetslivet, miljö och antikorrupktion. Principerna i Global Compact har integrerats i OPs nya leverantörsavtal. I den webbutbildning som ordnas för personalen kring principerna för god affärssed och samhällsansvar beaktas Global Compact-principerna.

År 2009 var OP en av de första kapitalförvaltare i Finland att underteckna FN:s principer för ansvarsfull placering. Efter detta har man allt mer målmedvetet utvecklat rutinerna för ansvarsfull placering och samtidigt deltagit i den övergripande utvecklingen av branschen. OP är en av de stiftande medlemmarna i Finsif ry, föreningen för ansvarsfull placering i Finland. OP medverkar också till exempel i Global Compact Nordic Network, företagsansvarsnätverket Finnish Business & Society ry (FiBS), EACB:s (European Association of Co-operative Banks) arbetsgrupp för samhällsansvar och Amice:s (the Association of Mutual Insurers and Insurance Cooperatives in Europe) arbetsgrupp för samhällsansvar.

I enlighet med OECD:s riktlinjer för multinationella företag följer vi aktivt hur anvisningarna till företagen inom finansbranschen har utvecklats. OECD:s riktlinjer omfattar frivilliga principer och normer för samhällsansvar samt riktlinjer för hur lagstiftningen ska tillämpas i internationell affärsverksamhet.

OP har undertecknat initiativet Equator Principles för ansvarsfull projektfinansiering.

OP besvarade i likhet med tidigare år CDP-enkäten, som syftar till att samla in information av storföretag om hur klimatförändringen påverkar deras affärsverksamhet och om deras metoder för att bekämpa klimatförändringen och minska växthusgasutsläppen. I

enkäten år 2017 fick OP vitsordet B+ på en skala från A till D. Kategori B innebär att företaget efter den inledande utvärderingen vidtagit åtgärder för att förbättra miljöaspekterna.

I egenskap av placerare har OP Kapitalförvaltning undertecknat CDP:s klimat- och vatteninitiativ samt initiativet mot avskogning.

Våra viktigaste riktlinjer och principer för samhällsansvaret

- OP Gruppens principer för bolagsstyrning
- OP Gruppens riktlinjer för samhällsansvaret
- Principerna i FN:s initiativ Global Compact
- Principerna för god affärssed
- OPs samhällsansvarsprogram

Väsentlighet

Syftet med väsentlighetsbedömningen för samhällsansvaret är att identifiera vilka samhällsansvarsaspekter som är viktigast för OP och dess intressentgrupper. Väsentlighetsanalysen av samhällsansvaret genomfördes i slutet av år 2016. Intressentgruppens tankar samlades in med hjälp av två intressentgruppsenkäter där deltagarna ombads bedöma bland annat olika ansvarsrelaterade aspekters betydelse och roll för OP. Denna väsentlighetsanalys styr uppdateringen av och målen för samhällsansvarsprogrammet.

Syftet med väsentlighetsbedömningen för samhällsansvaret är att identifiera vilka samhällsansvarsaspekter som är viktigast för OP och dess intressentgrupper. Väsentlighetsanalysen av samhällsansvaret genomfördes i slutet av år 2016. Intressentgruppens tankar samlades in med hjälp av två intressentgruppsenkäter där deltagarna ombads bedöma bland annat olika ansvarsrelaterade aspekters betydelse och roll för OP. Denna väsentlighetsanalys styr uppdateringen av och målen för samhällsansvarsprogrammet.

Väsentlighetsmatris



Risker och kontroll

Innan nya produkter, tjänster, affärsmodeller och system tas i bruk görs en bedömning av eventuella risker och förändringar i dem. Betydande nya produkter, tjänster och verksamhetsmodeller eller ändringar i dessa tas vid behov upp till behandling i direktionen för OP Andelslag som i sista hand fattar beslutet om de nya produkterna eller tjänsterna ska tas i bruk. Direktionen informeras om betydande realiserade risker som en del av den månatliga risköversikten. I de årligen uppdaterade riskkartläggningarna identifieras de mest väsentliga riskerna för verksamheten, inklusive risker avseende miljön, det sociala ansvaret och god förvaltningssed (ESG). Av dessa kartläggningar görs en analys med vars hjälp styrelsen uppmärksammas på viktiga fenomen. Effektiviteten i riskhanteringen och kapitalutvärderingen inom OP och dess företag bedöms årligen. Därtill bedöms den interna kontrollen och kapitalutvärderingen årligen av den interna revisionen.

De interna kontrollåtgärderna gäller all verksamhet och omfattar alla OP Gruppens företag och verksamhetsställen. När åtgärderna fastställs beaktas verksamhetens karaktär och omfattning samt vid behov även särdrag i anslutning till den internationella verksamheten. Den interna

kontrollen genomförs på alla organisationsplan. Den primära och mest omfattande interna kontrollen sker i den operativa affärsverksamheten, där den interna kontrollen är en fortlöpande verksamhet och en del av de dagliga rutinerna. Den interna kontrollen kompletteras av att de anställda inom OP Gruppen via en oberoende kanal kan rapportera misstankar om överträdelse av bestämmelser och föreskrifter (whistle blowing).

OP Gruppens kreditinstitutsverksamhet övervakas av Europeiska centralbanken. De finländska värdepappersföretag och försäkringsbolag som ingår i OP Gruppen övervakas av Finansinspektionen i enlighet med lagstiftningen om finans- och försäkringsmarknaden. OP Gruppens verksamhet i Estland, Lettland och Litauen övervakas i tillämpliga delar av tillsynsmyndigheterna i respektive land.

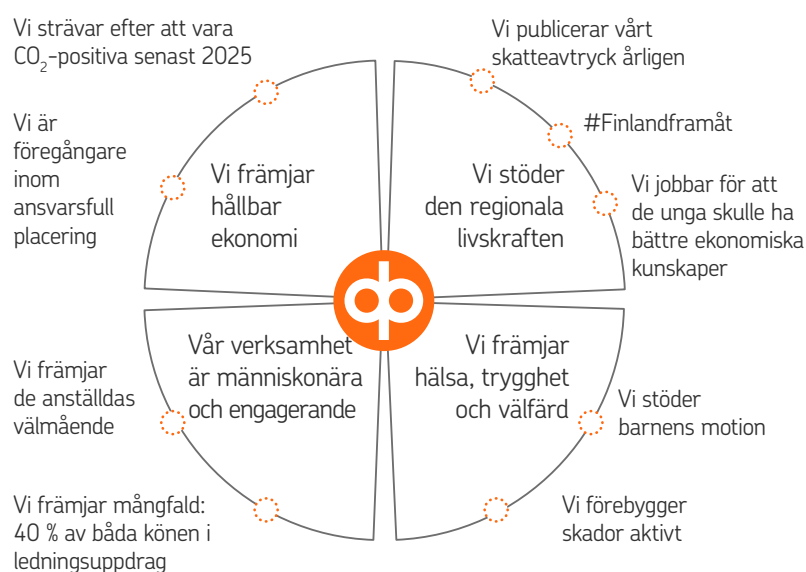
I OPs upphandlingar ligger tyngdpunkten på finländska leverantörer och särskilt på tjänster som leverantörerna producerar i hemlandet. Risknivån för samhällsansvaret kan därför hanteras genom ett transparent och styrt samarbete med leverantörerna. Kraven på leverantörernas samhällsansvar ingår i upphandlingsavtalen och följs upp som ett led i OPs modell för leverantörshantering.

Samhällsansvarsprogrammet

Målen för OPs samhällsansvar styrs och samordnas av samhällsansvarsprogrammet. OPs samhällsansvarsprogram uppdaterades under år 2017 och det övergripande temat är "ansvarskänsla som en positiv förändringskraft". Programmet har fyra

huvudteman: 1) Vi främjar hållbar ekonomi, 2) Vi stöder den regionala livskraften, 3) Vår verksamhet är människonära och engagerande och 4) Vi främjar hälsa, trygghet och välfärd.

OPs samhällsansvarsprogram



	2017	2016 (när tillgängligt)
Den egna verksamhetens CO ₂ -utsläpp, t CO ₂ e	20 964	18 559
Förnybar energi, %	13	
Donationer till välgörenhet, milj. €	2,3	6
Mångfaldsmål %	21	
Rekommendationer/NPS	58	53

Under 2017 främjades målen för samhällsansvarsprogrammet

1) Vi främjar hållbar ekonomi

- Vi uppdaterade Principerna för god affärssed som nu också innehåller de mest centrala miljö- och klimatprinciperna.
- Vi ökade användningen av förnybar energi på våra kontor. Vi byggde t.ex. ett solkraftverk i OP Vallgård och i Pohjola Sjukhusen i Kuopio och Uleåborg.
- De nya Pohjola Sjukhusen fick LEED-certifiering: Sjukhuset i Kuopio nådde LEED Platinum-nivån, vilket innebär att byggnaden ur miljö- och energisynpunkt är utmärkt.
- Vi förnyade ägarpolicyn för ansvarsfull placering och började rösta också vid utländska bolagsstämmor.
- Vi publicerade de första fondspecifika ansvarsanalyserna som innehåller bl.a. fondernas positiva miljökonsekvenser.
- Vi anslöt oss till initiativet Climate Action 100+ där placerarna tillsammans påverkar i projekt under olika teman.

2) Vi stöder den regionala livskraften

- Under perioden 2015–2017 donerade vi totalt 6,3 miljoner euro till universiteten. År 2017 uppgick donationerna till cirka 800 000 euro.
- Vi fortsatte att beräkna skatteavtrycket.
- Hiip: I projektet 100 år av frivilligarbete samarbetade vi med över 100 samarbetsparter från den tredje sektorn.
- Under 2017 deltog 130 OP-anställda i Ekonomikunskapsprojektet som stöder ekonomikunskaperna hos unga som riskerar att bli marginaliserade.
- Vi var en av huvudsamarbetsparterna i projektet HundrED.

3) Vår verksamhet är människonära och engagerande

- Vi förrättade Finlands största elektroniska val då 81 andelsbanker valde nytt fullmäktige.
- Varje anställd fick göra frivilligarbete en arbetsdag med lön som gåva till det hundraåriga Finland. OPs anställda gjorde totalt 100 år av frivilligarbete inom projektet Hiip 100.
- Vårt samarbete med intressentgrupper var omfattande och vi engagerade kunderna att delta i olika skeden av produktutvecklingsarbetet.
- Inom projektet Sommarjobb på OPs bekostnad fick över 1 000 unga ett sommarjobb hos en allmännyttig förening på den lokala andelsbankens bekostnad.

4) Vi främjar hälsa, trygghet och välfärd

- Vi erbjöd tränare för idrottsföreningar möjlighet att utbilda sig till sportmästare så att de kan förebygga idrottsolycksfall.
- Vi främjade trafiksäkerheten med århundradets trafikgärning.
- Vi lanserade nya tjänster som underlättar kundens vardag såsom OP Periodbil, Siirto-betalningen samt en helt och hållet digital reseförsäkring.

Fler ansvarsfulla gärningar finns i

Höjdpunkter i samhällsansvarsarbetet.



Ekonomiska effekter

OPs verksamhet som helhet har betydande direkta och indirekta ekonomiska effekter, både i hela det finländska samhället och på lokalplanet. OP Gruppens verksamhet bygger på kooperativa värden, en stark kapitaltäckning, kunnig riskhantering och respekt för kunderna. OP Gruppens grundläggande uppgift är att med hjälp av en stark kapitaltäckning och effektivitet skapa hållbar ekonomisk framgång, trygghet och välfärd för ägarkunderna och i omvärlden. I affärsrollen erbjuder gruppen kunderna konkurrenskraftiga produkter och tjänster samt ser till att verksamheten är lönsam.

Indirekta ekonomiska effekter uppstår av verksamhetens inverkan på den lokala och regionala ekonomins vitalitet och på samhället. Exempel på indirekta ekonomiska effekter är sysselsättning, anskaffningar, investeringar, finansiering och betalning av skatter. Rollen som finansiär och försäkrare av ekonomin och ansvaret för kunderna betonas ytterligare i ekonomiskt svåra tider.

Mätt enligt de skatter som OP Gruppen betalar för resultatet är den en av de största skattebetalarna i Finland. Alla 167 andelsbanker betalar sin samfundsskatt lokalt till de orter där de verkar. Genom att betala skatten i Finland främjar gruppen hela Finlands framgång.

Betydande samhällseliga uppgifter i finansbranschen är att aktivt motarbeta ekonomisk brottslighet och missbruk såsom mutor och korruption och att eliminera konkurrensbegränsningar. Vi accepterar inga konkurrensbegränsningar. För OP är det viktigt att följa lagstiftningen och Principerna för god affärsed. OP Gruppen stöder inte politiska partier eller enskilda kandidaters valkampanjer.

Mål

Som en i grunden kooperativ aktör har OP Gruppen inte som mål att maximera vinsten förägarna, utan att så effektivt som möjligt producera de tjänster som ägarkunderna och kunderna behöver. En betydande del av affärsrörelsens resultat går tillbaka till ägarkunderna. Återstoden av resultatet används till att stärka gruppens omslutning och trygga kreditgivningsförmågan. Vi måste agera effektivt, producera de tjänster som kunderna behöver på ett konkurrenskraftigt sätt och ha en god lönsamhet och kapitaltäckning.

De ekonomiska målen.

Policyer och åtaganden

Den externa rapporteringen baserar sig bland annat på IFRS-standarderna, aktiebolagslagen, kreditinstitutslagen, lagen om försäkringsbolag, bokföringslagen samt Finansinspektionens standarder och föreskrifter. I bokföringen, boksluten och koncernboksluten för OP Gruppens bolag iaktas enhetliga principer. Gruppens centralinstitut OP Andelslag ansvarar för tolkning, anvisningar och rådgivning som gäller myndigheternas standarder, andra lagar som gäller upprättande av bokslut och myndigheternas bokföringsbestämmelser samt för upprättande och iakttagande av enhetliga bokslutsprinciper. Vid behov kan av revisorerna skaffas ett utlåtande om de principer och tolkningar som valts.

Vi accepterar inte korruption eller mutor. För OP är det viktigt att följa lagstiftningen och Principerna för god affärssed. OP Gruppen stöder inte politiska partier eller enskilda kandidaters valkampanjer. Centralinstitutets förvaltningsråd har antagit dokumentet Principer för god affärssed enligt vilket vi ska undvika alla situationer som kan utsätta oss själva eller OP Gruppen för misstankar om mutor. Vår verksamhet för att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism styrs av den nationella lagstiftningen, myndighetsföreskrifter, internationell praxis och av OPs verksamhetsmodell för förhindrande av penningtvätt och av finansiering av terrorism, som godkänts av högsta ledningen.

Ledning

Hur OP Gruppens rörelsemål och finansiella mål uppnås följs upp med en finansiell rapportering och riskrapportering som omfattar OP Gruppen samt genom en regelbunden genomgång av dem vid den operativa ledningens och OP Andelslags direktions sammanträden. Den månatliga resultat- och riskrapporten för ledningen upprättas varje månad enligt samma principer. Då rapporten upprättas och då den granskas säkerställs att resultatet och rapporteringen är korrekt genom att analysera resultat- och riskpositionen samt avvikelser från målen.

OP Andelslags direktion är det högsta beslutande organet i frågor som gäller ekonomistyrning. Direktionen ansvarar för att tillsynen av bokföringen och medelsförvaltningen är ordnad på ett ändamålsenligt sätt. Direktionen beslutar om rapportering, förfaranden samt kvalitets- och kvantitetsmätare för bedömningen av effektiviteten och resultatet i verksamheten. Direktionen behandlar och godkänner gruppens koncernbokslut och delårsrapporter.

Förvaltningsrådets revisionsutskotts uppgift är att biträda förvaltningsrådet med att säkerställa att centralinstitutskoncernen och OP Gruppen har ett adekvat och fungerande system för intern kontroll som täcker hela verksamheten samt att se till att tillsynen över centralinstitutskoncernens och OP Andelslags bokföring och medelsförvaltning är ordnad på ett ändamålsenligt sätt.

Revisorerna ska enligt lagen bedöma hur korrekt den finansiella rapporteringen är.

Med avsikt att förankra principerna för god affärssed har en obligatorisk nätkurs tagits fram för hela OP Gruppens personal. Anvisningen för hantering av intressekonflikter inom OP Gruppen syftar till att förebygga korruption. Samtliga företag i OP Gruppen ansvarar för egen del för att anvisningen om intressekonflikter iakttas. Alla i företagen verksamma tjänstemän och personer i ledande ställning ska känna till anvisningen. Ansvar för övervakningen av att anvisningen iakttas ligger hos

cheferna och i sista hand hos verkställande direktören och styrelsen för respektive företag. Anvisningen för hantering av intressekonflikter ska tas upp i företagen och med personalen med regelbundna intervaller och alltid när någon inskolas i en ny uppgift. OP har säkerhetspersonal som arbetar med att bekämpa oegentligheter och som behandlar interna och externa fall av missbruk i gruppen. Händelser som uppfyller rekvisitet för brott polisanmäls alltid och ärenden som gäller missbruk rapporteras till den behöriga myndigheten, t.ex. Finansinspektionen, och internt till OPs direktion. I enlighet med penningtvättslagen har vi metoder för kundkontroll och fortlöpande övervakning och ger personalen utbildning, anvisningar och skydd. Vi underrättar centralen för utredning av penningtvätt om tvivelaktiga transaktioner i enlighet med lagens krav.

Program, projekt och initiativ

Perspektiven styrs bl.a. av FN:s initiativ Global Compact och OECD:s riktlinjer för multinationella företag.

Klagomålsmekanismer

Missförhållanden kan först tas upp med den egna chefen. Händelser som uppfyller rekvisitet för brott polisanmäls alltid och ärenden som gäller missbruk rapporteras till den behöriga myndigheten.

201 Ekonomiska resultat

GRI 201-1 Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde

I och med den dubbelroll som följer av att OP Gruppen ägs av dess kunder kanaliseras nyttan och mervärdet av affärsverksamheten till medlemmarna och kunderna via kundrelationen. Andelsbankernas resultat används till förmån för kunderna i form av koncentreringsförmåner och andra ekonomiska förmåner samt till att upprätthålla och utveckla serviceförmågan. Över 220 miljoner euro delades ut i ny OP-bonus, dvs. 6 % mer än ett år tidigare. En betydande del av OPs ekonomiska effekter påverkar indirekt även den lokala och regionala ekonomins vitalitet. Exempel på indirekta ekonomiska effekter är

- sysselsättning (nya arbetsplatser, praktikplatser, sommararbetsplatser)
- anskaffningar (inköp från lokala varu- och tjänsteleverantörer)
- investeringar (fastigheter, underhåll, lokal infrastruktur och byggprojekt)
- finansiering (finansiering för nystartade företag, finansiering av lokala objekt, etiska riktlinjer för kreditgivning branschvis)

Skapat och levererat ekonomiskt värde per intressentgrupp:

Finland	2013	2014	2015	2016	2017
Skapat direkt ekonomiskt värde					
a) Intäkter	2 450	2 657	2 808	2 910	3 062
Fördelning av ekonomiskt värde					
b) Inköp	619	661	574	640	767
c) Personalkostnader	791	741	781	762	758
d) Återföringar till ägarkunder	193	195	195	206	217
e) Inkomstskatt	36	308	249	223	223
f) Donationer och stöd	3	4	3	6	2,3
För utvecklingen av affärsrörelsen	807	749	1 007	1 073	1 095

På många orter hör andelsbankerna till de största skattebetalarna och på gruppnivå är OP en av de största skattebetalarna i Finland. OP Gruppens inkomstskatter under översiktsperioden var 223 miljoner euro (223). Den effektiva skattesatsen var 20,7 procent (19,6).

OPs skatteavtryck.

GRI 201-2 Finansiell påverkan samt andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen

Klimatförändringen har omfattande effekter och medför betydande osäkerhet för samhället. Tillsammans med våra kunder bygger vi upp en hållbar ekonomi och stöder bekämpningen av och anpassningen till klimatförändringen. OPs verksamhet har liten direkt inverkan på klimatförändringen. Miljörisker, inklusive klimatrisker, kan dock påverka OPs affärsverksamhet förutom direkt även indirekt via effekter för kunder och intressentgrupper. Inom utsläpps- och energiintensiva branscher kan klimatförändringen och t.ex. regleringen i anslutning till den ha betydande ekonomiska effekter. OPs finansierings- och placeringsverksamhet ger upphov till indirekta klimatförändringsrelaterade effekter.

Eftersom extrema väderfenomen även är operativa risker tas de upp i OPs egen kontinuitetsplanering. Dessutom kan orosmoment i anslutning till klimatförändringen utgöra anseenderisker, om det kommer fram att OPs eller till och med dess partners eller kunders verksamhet i betydande utsträckning står i konflikt med bekämpningen av klimatförändringen.

Samtidigt medför den ökade allmänna miljömedvetenheten också nya affärsmöjligheter, t.ex. för placeringsprodukter som framhäver miljöansvaret och för olika egendomsförsäkringar. Vår skadeförsäkringsverksamhet följer ständigt hur riskeffekterna av klimatförändringen utvecklas med avseende på befintliga och nya försäkringsprodukter. Vår ambition är att i så bred utsträckning som möjligt täcka alla försäkringsbara risker även under föränderliga

omständigheter. OP gör årligen en bedömning av de ekonomiska effekterna av klimatförändringsrelaterade risker i sitt CDP-svar.

203 Indirekt ekonomisk påverkan

GRI 203-1 Infrastrukturinvesteringar och allmännyttiga tjänster

OP har ett servicenätverk för bank- och försäkringsärenden som omfattar hela Finland för att säkerställa att kunderna ska ha lika möjligheter att uträtta sina ärenden. Servicenätverket omfattar såväl de digitala servicekanalerna (op.fi, OP-mobil, Pivo) som telefontjänsten och kontorsnätverket. Vi beaktar kundernas föränderliga behov när vi utvecklar våra tjänster.

Pohjola Hälsa Ab har fyra Pohjola Sjukhus som erbjuder heltäckande service inom primärvården och den specialiserade sjukvården, undersökningar, operationstjänster samt rehabilitering. Sjukhusnätverket fullbordas i och med Pohjola Sjukhus i Åbo som öppnar i maj 2018. Sjukhusnätverket kompletteras hösten 2018 då läkarcentralerna i Villmanstrand och Björneborg öppnas. Tjänsterna utgör en del av OPs affärsrörelse och skapar i enlighet med vår grunduppgift välfärd i hela vår omvärld.

GRI 203-2 Betydande indirekta ekonomiska effekter och deras omfattning

Om den ekonomiska påverkan samt om den samhälleliga och regionala påverkan kan man läsa mer under rubriken [Lokalprägel](#)

OP är också en betydande inköpare av varor och tjänster. Den sammanlagda inköpsvolymen för partner nätverket för tjänster, produkter, rättigheter och ersättningstjänster uppgick år 2017 till cirka 1 700 (954) miljoner euro, och antalet leverantörer till över 20 000. Dessutom ansvarar gruppens affärsrörelser själva för sin medelsanskaffning och upphandlingar som relaterar till placeringsverksamheten.

Stöd till föreningar för sysselsättningen av unga

Under 2016–2017 understödde banken årligen sysselsättningen av i snitt 46 unga (15–17-åringar) i lokala föreningar i tre veckors tid, vilket ledde till totalt cirka 700 dagsverken.



Bankens stöd till föreningarna var

500 euro/ person

4,7/5

av de unga upplevde att projektet var nyttigt



Den första arbetsplatsen för

50%

av de unga

OP Pohjois-Karjala



300

miljoner euro i löneinkomster



Företagsfinansieringens sysselsättningseffekter

Banken finansierar företag inom sitt verksamhetsområde och främjar på så sätt utvecklingen av områdets ekonomiska livskraft. De regionala företagens roll som drivkraft för den regionala ekonomin och arbetsgivare är betydande.

Bankens marknadsandel av företagsfinansieringen inom sitt verksamhetsområde är cirka

2/3



8000 årsverken

Distansmöten

OPs mål är att ta fram världens bästa distanstjänster och gå sida vid sida med kunden i det digitala brytningskedet. Under 2017 sparade skötseln av bankärenden på nätet eller per telefon tid och minskade på växthusgasutsläppen.



15

ton mindre växthusgasutsläpp



7000

timmar inbesparad arbetstid

13000

medlemmar



Stöd till den lokala idrotts-, kultur- och frivilligverksamheten

Under 2017 gav banken finansiellt stöd till lokala idrottsföreningar och till kultur-, underhållnings- och hobbyverksamhet. Föreningarna som understöddes arrangerar verksamhet i synnerhet för barn och unga.



45%

av föreningarna skulle utan stöd vara tvungna att lägga ner sin verksamhet helt eller delvis

205 Antikorruption

205-1 Affärsenheter som analyserats med avseende på risk för korruption

Företagen i OP Gruppen iaktar anvisningen för hantering av operativa risker. Centralinstitutet utarbetade år 2017 en processspecifik riskkartläggningsplan. Vid behov fastställs i samarbete med företagen i gruppen vilka helheter som ska kartläggas. Riskanalyser som beaktar och kartlägger risker i anslutning till mutor genomförs årligen i OP Gruppen.

I enlighet med anvisningen uppdaterar företaget sin kartläggning av operativa risker varje år. Riskkartläggningarna grundar sig på företagets egen bedömning av operativa risker i verksamheten och hanteringen av dessa. I enlighet med kartläggningsprocessen identifierar och bedömer respektive företag de väsentliga riskerna i sin verksamhet. För identifieringen utnyttjas gruppens gemensamma riskbibliotek som förtecknar olika risker indelade i sju riskkategorier. Kategorin för internt missbruk inkluderar risken för givande eller tagande av mutor. Mutor har inte identifierats som en väsentlig risk i någon av riskkartläggningarna.

205-2 Kommunikation och utbildning i policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption

Centralinstitutets förvaltningsråd har antagit dokumentet Principer för god affärssed enligt vilket vi ska undvika alla situationer som kan utsätta oss själva eller OP Gruppen för misstankar om mutor. För att kommunicera och ge utbildning i principerna för god affärssed har en obligatorisk nätkurs tagits fram för hela OP Gruppens personal. I slutet av år 2017 hade 89 % (100) av personalen i Finland avlagt kursen.

Anvisningen för hantering av intressekonflikter inom OP Gruppen syftar till att förebygga korruption. Samtliga företag i OP Gruppen ansvarar för egen del för att anvisningen om intressekonflikter iaktas. Alla i företagen verksamma tjänstemän och personer i ledande ställning ska känna till anvisningen och den ska behandlas i styrelserna årligen. Ansvar för övervakningen av att anvisningen iaktas ligger hos cheferna och i sista hand hos verkställande direktören och styrelsen för respektive företag. Anvisningen för hantering av intressekonflikter ska tas upp i företagen och med personalen med regelbundna intervaller och alltid när någon inskolas i en ny uppgift.

En upphandlingsleverantör som levererar varor eller tjänster till OP Gruppen ska iaktta samhällsansvarets leverantörskriterier, OP Gruppens upphandlingsvillkor och principerna för god affärssed samt tillämplig lagstiftning och internationella avtal.

206 Konkurrensbegränsningar

206-1 Rättsliga åtgärder som gäller överträdelse av konkurrenslagstiftning, karteller och missbruk av dominerande marknadsställning

Finansinspektionen påförde 7.3.2017 Helsingforsnejdens Andelsbank en offentlig varning och en påföljdsavgift på 400 000 euro för brister i anslutning till utredningsskyldigheten vid placeringsrådgivningen. Bakgrunden till sanktionerna är att kundernas placeringsmål, ekonomiska ställning och placeringserfarenhet inte utretts tillräckligt innan rådgivningen erbjöds. Dessutom hade banken inte bevarat och dokumenterat uppgifter om den rådgivning som erbjudits kunderna på ett sådant sätt att händelseförloppet i efterhand hade kunnat verifieras med hjälp av dem. Korrigerande åtgärder har vidtagits på gruppnivå: de system som används i försäljningen av placeringsprodukter har utvecklats för att säkerställa att förfarandena och dokumenteringen motsvarar regleringen. Dessutom har anvisningarna för gruppens placeringsrådgivning uppdaterats och personalen utbildats.

I slutet av 2015 fick OP en begäran om utredning som gällde missbruk av dominerande marknadsställning. Enligt en konkurrens påstående har OP en dominerande marknadsställning i fråga om hushållsbankstjänster och missbrukar denna ställning genom att koppla samman de här tjänsterna med sina skadeförsäkringstjänster. Vidare påstår OP erbjuda skadeförsäkringar till ett pris som understiger produktionskostnaderna. Utredningen av ärendet pågår fortfarande. OP vill i gott samarbete med Konkurrens- och konsumentverket förse det med all nödvändig information.

Upphandling

Mål

OPs upphandlingsenhet har som mål att säkerställa att de tjänster, produkter eller rättigheter som köps är totalkostnadseffektiva, högkvalitativa, tillförlitliga och etiska samt att leverantörshanteringen sköts professionellt till förmån för OP Gruppen och dess kunder.

Policyer och åtaganden

OPs anskaffningar och beställningar baserar sig på de ramavtal OPs upphandlingsenhet förhandlat fram för gruppen eller på OP Gruppens

allmänna upphandlingsvillkor. I dessa avtal förutsätts leverantörerna iaktta OPs krav på leverantörernas samhällsansvar (Kriterier för leverantörers samhällsansvar) samt OP Gruppens Principer för god affärssed och Global Compact-initiativet. Leverantörerna ska dessutom följa tillämpliga lagar och bestämmelser.

Ledning

Leverantören gör en självutvärdering av sitt samhällsansvar första gången i samband med konkurrensutsättningen och därefter regelbundet medan samarbetet pågår enligt den modell som avtalats med OPs upphandlingsenhet. OP utvärderar leverantörerna i enlighet med den årliga utvärderingsplanen för samhällsansvaret. En kontinuerlig uppföljning av samhällsansvarsutvärderingen ingår i OPs modell för leverantörsledning och samhällsansvarsledning, som inkluderar bl.a. regelbundna möten med upphandlingscheferna. Kraven på leverantörernas samhällsansvar integrerades i upphandlingsavtalen från och med slutet av 2011.

I OPs upphandlingar ligger tyngdpunkten på finländska leverantörer och särskilt på tjänster som leverantörerna producerar i hemlandet. Risknivån för samhällsansvaret kan därför hanteras genom ett transparent och styrt samarbete med leverantörerna.

Program, projekt och initiativ

FN:s Global Compact

Klagomålsmekanismer

Misstänkta överträdelser av bestämmelser och föreskrifter hos en leverantör kan diskuteras med upphandlingsdirektören eller den ansvariga upphandlingschefen. Anmälkan kan också gälla verksamhet som strider mot OP Gruppens värderingar.

204-1 Lokal upphandling

OP Gruppens viktigaste kontor finns i Finland. Av upphandlingarna 2017 gjordes 90 % lokalt i Finland.

Miljöpåverkan

Klimatförändringen har omfattande effekter och medför betydande osäkerhet för samhället. Tillsammans med våra kunder bygger vi upp en hållbar ekonomi och stöder bekämpningen av och anpassningen till klimatförändringen. Vi utvecklar produkter och tjänster som uppmuntrar våra kunder att agera ansvarsfullt och miljövänligt, och vi beaktar hur vår verksamhet påverkar naturens mångfald. Vi minskar vår egen klimatpåverkan och hjälper våra kunder göra lönsamma klimatgärningar. Vi vill minska de risker klimatförändringen medför för våra kunder. Vi erbjuder information om klimatförändringen och lösningar på dess negativa konsekvenser.

Vi beaktar miljö- och klimatkonsekvenserna i vår egen verksamhet. Vi främjar cirkulär ekonomi samt resurs- och energieffektivitet i vår affärsverksamhet. Vi gör våra lokaler utsläppsnåla, producerar och utnyttjar förnybar energi och främjar utsläppsnål rörlighet. Vi beaktar miljöaspekterna i våra anskaffningar. Den egna verksamheten ger upphov till växthusgasutsläpp.

OP ger upphov till växthusgasutsläpp även indirekt genom sin verksamhetsmiljö. Genom att publicera koldioxidintensiteten för OPs aktiefonder erbjuder OP placerarna ett nyckeltal för koldioxidrisken som stöd vid valet av fonder. Dessutom publiceras varje kvartal fondspecifika samhällsansvarsanalyser av OP-aktiefonderna. Av analysen framgår förutom den ovannämnda koldioxidintensiteten även bl.a. fondens positiva miljöpåverkan. OP Kapitalförvaltning erbjuder också tre miljöfokuserade temaplaceringsfonder: OP-Koldioxidsnål Värld, OP-Rent Vatten och OP-Klimatet.

OPs ambition är i första hand att förebygga avfall, återvinna material och utvinna energi ur avfall genom förbränning. Gruppens avfall slutdeponeras på avstjälningsplatsen om inga andra alternativ finns.

Mål

För att bekämpa klimatförändringen krävs engagemang och åtgärder av oss alla. Vi minskar vår egen klimatpåverkan och hjälper våra kunder göra lönsamma klimatgärningar. Vi vill minska de risker klimatförändringen medför för våra kunder. Vi erbjuder information om klimatförändringen och lösningar på dess negativa konsekvenser.

Vi beaktar miljö- och klimatkonsekvenserna i vår egen verksamhet. Vårt mål är att centralinstitutet ska vara koldioxidpositivt senast 2025.

Policyer och åtaganden

Principerna för god affärsed slår fast de viktigaste miljöåtagandena. OP anger utsläppen enligt GHG-protokollet (Greenhouse Gas Protocol) som CO₂-ekvivalenter. OPs verksamhet omfattas inte av systemet med utsläppshandel. OP Kapitalförvaltning har förbundit sig till Montreal Pledge.

Ledning

OP tillämpar WWF:s Green Office-system. Green Office tillämpas i kvarteret i Vallgård och dessutom vid tre banker. Vårt mål är att införa Green Office-systemet i flera banker. Green Office är ett sätt att öka personalens miljömedvetenhet. Som praktiska verktyg i våra lokaler används dessutom energiuppföljningssystem, avfallsrapportering och miljöcertifiering av byggnader (LEED). OP har i enlighet med direktivet om energiprestanda genomfört en energibesiktning som krävs av stora företag.

Program, projekt och initiativ

FN Global Compact, Montreal Pledge, påverkansprogrammet Climate Action 100+

Klagomålsmekanismer

Det går att lämna respons via kundbetjäningsskanalerna.

302 Energi

302-1 Organisationens egen energiförbrukning
302-3 Energiintensitet

Den totala energiförbrukningen omfattar OP Gruppens värme- och elenergi samt bränsle i alla verksamhetsländer. År 2017 var den totala energiförbrukningen 142 585 (138 230) MWh och den har stigit med 3,1 % jämfört med föregående år samtidigt som den yta som används också har ökat. Förbrukningen vid objekt som inte omfattas av uppföljningen beräknas på basis av den specifika förbrukningen för respektive fastighetstyp. Dessa objekt står för cirka hälften av förbrukningen.

Energiintensiteten (totalenergin för den egna verksamheten/antalet anställda) ökade något 2017 och var 11,6 (11,3) MWh/år/person per anställd i OP Gruppen.

Energiförbrukning

	2014	2015	2016	2017
Fjärrvärme	77 716	73 400	72 050	70 635
Fjärrkyle	2 868	2 670	5 360	5 140
Bränsle Värme och reservkraft	6 946	7 060	3 780	4 700
El	80 311	59 230	57 040	62 110
Totalt (MWh)	167 841	142 360	138 230	142 585

Den förnybara elenergin stod 2017 för 18 800 MWh, dvs. 13 % av all förbrukat energi. Konverteringen av bränsle baserar sig på Ecoinvent 3.3-koefficienterna.

305 Utsläpp

305-1 Direkta utsläpp av växthusgaser (scope 1), 305-2 Indirekta utsläpp av växthusgaser (scope 2) och 305-4 Utsläppsintensitet för växthusgaser

Förbrukningen av bränsle i reservkraftaggregaten i egna fastigheter ger upphov till direkta växthusgasutsläpp (scope 1). Förbrukningen av el- och värmeenergi i lokalerna ger upphov till indirekta växthusgasutsläpp (scope 2). Alla utsläpp har beräknats med CO₂-ekvivalenter. År 2017 försörjdes lokalerna i Vallgård till 100 % med energi från förnybara energikällor.

De utsläppskoefficienter som används vid beräkningen av utsläpp grundar sig på Statistikcentralens uppgifter för 2016 om elproduktionen, Fjärrvärmestatistiken för 2016, IEA:s el- och fjärrvärmeuppgifter för 2015 (andra än Finland), databasen Ecoivent 3.3 samt i fråga om grön el på uppgifter från FIGBC.

Scope 1 och 2 utsläpp ton CO₂e

	2014	2015	2016	2017
Scope 1	1 800	5	3	48
Scope 2, ortsbaserad	37 114	23 446	18 556	20 918
Scope 2, marknadsbaserad	-	27 178	26 088	25 259
Intensitet CO ₂ e-ton/pers.	3	1,93	1,52	1,70

Intensitet = scope1 + Scope 2 (ortsbaserad)/ OP Gruppens anställda.

305-3 Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (scope 3)

Scope 3 utsläpp ton CO₂e

	2014	2015	2016	2017
Upphandlade produkter och tjänster	2 266	2 508	2 612	2 034
Avfall som verksamheten ger upphov till	598	609	129	298
Affärsresor	2 408	2 622	3 841	3 712
De anställdas resor till och från arbetet			951	1 142

Köpta produkter och tjänster omfattar utsläpp som kontorspapper, posttransporttjänster, externa datacenter och kundtidningar ger upphov till.

För indirekta utsläpp beräknar vi också aktiefondernas koldioxidavtryck. [Läs mer.](#)

305-5 Minskning av växthusgasutsläpp

OPs mål enligt samhällsansvarsprogrammet är att vara koldioxidpositivt år 2025. De direkta växthusgasutsläppen i OPs egen verksamhet (scope 1+2) uppgick totalt till 20 964 CO₂e-ton (18 559), dvs. 1,70 ton (1,52) per anställd. Utsläppen (scope 1+2) har minskat med cirka 40 % sedan 2011 (jämförelsetalet 2011 34 847 ton CO₂e). Utsläppen minskade främst för att OP avstod från gamla lokaler med låg energieffektivitet och ökade andelen förnybar energi. År 2017 producerades elenergin i kvarteret i Vallgård helt med vindkraft.

CO₂-utsläppsgränsen för OPs tjänstebilar är 120 g/km. I slutet av 2017 var det genomsnittliga CO₂-utsläppet per tjänstebil 122 g/km (125). Affärsresor gav upphov till 3 712 ton CO₂-utsläpp 2017 (3 841 tCO₂). För att minska antalet affärsresor använder OP video- och nätkonferenser. I enlighet med anvisningen om affärsresor anlitas i regel tåg eller buss för inrikesresor. Centralinstitutet har haft ett system med personalbiljetter för att sporra personalen till att använda kollektivtrafik för pendling.

OP påverkar indirekt genom att styra kunder mot att ta hänsyn till miljön i sina beslut om finansiering, skadeförsäkring och placering och genom att rekommendera e-tjänster och elektroniska dokument.

306 Avloppsvatten och avfall

306-2 Total avfallsvikt per typ och hanteringsmetod

Vid de kontor i huvudstadsregionen som administreras av OP-Tjänster uppstod år 2017 totalt 713 ton avfall (289).

Av det ofarliga avfallet (708 ton) återanvändes 94 ton som råvara medan 575 ton återvanns och 39 ton brändes och användes som energi. Det farliga avfallet uppgick till 4,3 ton av vilket 3,2 ton återanvändes och återstående 1,1 ton slutbehandlades i enlighet med kraven på farligt avfall

Sociala effekter

Personalen och arbetsförhållandena är förknippade med betydande effekter i och med att OP Gruppen är en stor finländsk arbetsgivare.

Mål

OP Gruppen har som mål att vara den mest attraktiva arbetsgivaren i finansbranschen och en av de mest uppskattade stora arbetsgivarna i Finland. Vi satsar på att förnya och utveckla kompetensen, ledarskapet och kulturen i personalfrågor. En kunnig och motiverad personal är en framgångsfaktor som hjälper gruppen möta de utmaningar som digitaliseringen och en föränderlig omvärld innebär. OP Gruppen ser mångfald som en resurs och vi garanterar alla lika möjligheter, rättigheter och bemötande.

Policyer och åtaganden

Effekter för personal och arbetsförhållanden leds vid OP i enlighet med de strategiska HR-riktlinjerna och OP Gruppens personalpolitik. Samarbetet mellan personalen och arbetsgivaren grundar sig på den lokala lagstiftningen. Ansvar för arbetarskyddet ligger primärt hos arbetsgivaren. Arbetarskyddet bygger på framsyn och systematiska arbetssätt.

Ledning

De anställda behandlas jämlikt bl.a. när det gäller avlöning, rekrytering och avancemang. Vi följer årligen upp personalens fördelning bl.a. enligt kön, lön och ålder i olika befattningsgrupper. OP tar hänsyn till säkerheten i all sin verksamhet i anslutning till personal och arbetsförhållanden.

Verktøy i det praktiska ledningsarbetet är OP Gruppens Principer för god affärssed, OP Gruppens riktlinjer för gott ledarskap, belöningsystemet och belöningssystemet, OP Gruppens översiktsplan för jämställdhet och likabehandling, verksamhetsmodellerna för kompetensutveckling, personalenkäterna samt Upphandlingspolicy och Leverantörskraven för OP Gruppens leverantörer.

För hotfulla situationer finns procedurer på gruppnivå som ska tillämpas lokalt inom de olika företagen i gruppen. För eventuella

bankrån finns procedurer och rapporteringspraxis. För allvariga hotsituationer finns procedurer för eftervård och skydd av personalen. I inskolningsprogrammet för kundservicepersonalen ingår en genomgång av anvisningarna, och rutinerna ska repeteras varje år. Inträffade hotfulla situationer registreras i systemet för hantering av operativa risker och rapporteras regelbundet till direktionen. Personalens erfarenheter av hotfulla kundservicesituationer följs också genom en personalenkät. Allvariga hotsituationer anmäls till polisen. Bankrån rapporteras till direktionen i realtid och registreras i systemet för hantering av operativa risker.

Program, projekt och initiativ

Global Compact, Finlands mångfaldsnätverk, mångfaldsförbindelsen

Klagomålsmekanismer

Missförhållanden kan beroende på ärendet först tas upp med den egna chefen, HR, förtroendemannen eller den arbetarskyddsfullmäktige.

102-8 Information om löntagare och andra anställda

I Finland har OP Gruppen 11 847 (11 787) anställda, varav 5 998 (5 319) arbetar i centralinstitutskoncernen och 5 120 (5 755) vid andelsbankerna och 729 (713) i OP-Fastighetscentralerna. Dessutom har OP Gruppen 422 (440) anställda utanför Finland i Estland, Lettland och Litauen. Till följd av koncentreringsringar övergick 314 anställda från andelsbankerna till Centralinstitutet. Utöver sin egen personal sysselsatte OP Gruppen i slutet av året 1 511 (1 089) inhyrda anställda. De inhyrda anställda arbetar i centralinstitutskoncernen, i regel inom utveckling och tjänsteproduktion. Under sommaren 2017 arbetade sammanlagt 439 (492) sommaranställda inom OP Gruppen. Deras medelålder var 25,4 (24,4) år. Av de sommaranställda var 55 % (56) kvinnor.

OP Gruppens personuppgifter upprätthålls i ett centraliserat datasystem som producerar information som stöd för personalledningen. Datasystemet omfattar företagen som ingår i OP Gruppens bokslut utom fem företag med totalt 160 anställda. Uppgifterna förenas till en heltäckande personalstatistik i OP Gruppens samhällsansvarsrapport.

Anställda

Antal anställda enligt anställningstyp	Män	Kvinnor	Totalt
Tillsvidareanställda på heltid	3 351	7 392	10 743
Tillsvidareanställda på deltid	67	691	758
Visstidsanställda på heltid	167	384	551
Visstidsanställda på deltid	82	135	217
Totalt	3 667	8 602	12 269

Antal anställda per land	Män	Kvinnor	Fast anställda	Visstidsanställda	Totalt
Finland	3 549	8 298	11 098	749	11 847
Estland	44	136	178	2	180
Lettland	28	83	108	3	111
Litauen	46	85	117	14	131
Totalt	3 667	8 602	11 501	768	12 269

401 Anställningsförhållanden

401-1 Personalomsättning

Under år 2017 började 1 345 (1 236) nya anställda vid OP Gruppen. Den årliga personalomsättningen bland de ordinarie anställda var 8,7 % (7,9) och den frivilliga personalomsättningen var 4,8 % (3,7). Under året avslutades anställningar 59 (42) vid OP Gruppen; 21 (14) genom uppsägning av produktionsmässiga skäl och 38 (28) genom frivillig avgång. År 2017 gick 357 personer i pension (388).

Medelåldern bland de personer som gick i pension var 62,1 år (61,7). I och med centraliseringen övergick 314 personer från andelsbankerna till Centralinstitutet. I och med överlåtelse av rörelse upphörde 5 anställningar i gruppen.

Nya anställningar enligt åldersgrupp, kön och land

Finland	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
Under 30 år	287	377	664	56 %	37 %	44 %
30–39 år	143	159	302	13 %	7 %	9 %
40–49 år	107	131	238	13 %	8 %	10 %
Över 49 år	42	50	92	4 %	1 %	2 %
Totalt	579	717	1 296	16 %	9 %	11 %

Estland	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
Under 30 år	1	4	5	25 %	27 %	26 %
30–39 år	0	0	0	0 %	0 %	0 %
40–49 år	0	0	0	0 %	0 %	0 %
Över 49 år	0	1	1	0 %	2 %	2 %
Totalt	1	5	6	2 %	4 %	3 %

Lettland	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
Över 30 år	3	7	10	75 %	30 %	37 %
30–39 år	2	1	3	15 %	3 %	6 %
40–49 år	0	1	1	0 %	5 %	4 %
Över 49 år	0	0	0	0 %	0 %	0 %
Totalt	5	9	14	18 %	11 %	13 %

Litauen	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
Under 30 år	7	12	19	54 %	52 %	53 %
30–39 år	0	6	6	0 %	14 %	9 %
40–49 år	1	1	2	25 %	13 %	17 %
Över 49 år	2	0	2	67 %	0 %	14 %
Totalt	10	19	29	22 %	22 %	22 %

Anställningar som upphört per åldersgrupp, kön och land

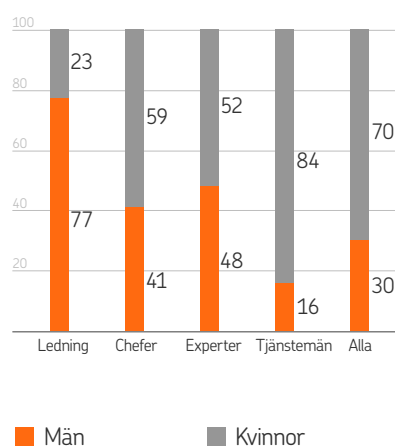
Finland	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
Under 30 år	333	442	775	66 %	44 %	51 %
30–39 år	114	183	297	10 %	8 %	9 %
40–49 år	52	117	169	6 %	7 %	7 %
Över 49 år	145	416	561	13 %	12 %	13 %
Totalt	644	1 158	1 802	18 %	14 %	15 %

Estland	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
Under 30 år	2	5	7	50 %	33 %	37 %
30–39 år	0	3	3	0 %	7 %	6 %
40–49 år	0	4	4	0 %	12 %	8 %
Över 49 år	1	2	3	11 %	4 %	5 %
Totalt	3	14	17	7 %	10 %	9 %

Lettland	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
Under 30 år	4	3	7	100 %	13 %	26 %
30–39 år	1	6	7	8 %	17 %	14 %
40–49 år	0	3	3	0 %	15 %	11 %
Över 49 år	0	1	1	0 %	25 %	13 %
Totalt	5	13	18	18 %	16 %	16 %

Litauen	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
Under 30 år	4	15	19	31 %	65 %	53 %
30–39 år	5	7	12	19 %	16 %	17 %
40–49 år	1	1	2	25 %	13 %	17 %
Över 49 år	1	0	1	33 %	0 %	7 %
Totalt	11	23	34	24 %	27 %	26 %

Total personalstyrka, per
personalkategori och kön, %



401-3 Föräldraledighet

Under 2017 var totalt 1 018 (1 089) anställda föräldralediga. Av dem var 718 (793) kvinnor och 300 (296) män. Av männen återvände 279 (275) till arbetet efter de familjeledigheter som avslutades under året och av kvinnorna 315 (354). Andelen som återvände till arbetet var 100 % (99) för män och 90 % (93) för kvinnor. Av de män som återvänt efter föräldraledighet under det föregående året var 247 (257) kvar i arbetet efter 12 månader, och av kvinnorna 333 (299). Av männen stannade 90 % (92) i arbete och av kvinnorna 94 % (94). Siffrorna är beräknade för Finland och inkluderar inte OP-Fastighetscentralernas personal.

402 Relationerna mellan personal och ledning

402-1 Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten

OP Gruppen följer den lokala lagstiftningen i all sin verksamhet. I Finland ingår de viktigaste bestämmelserna om väsentliga förändringar i verksamheten i lagen om samarbete inom företag. Vid överlåtelse av rörelse ska företrädarna för personalen enligt lagen underrättas om överlåtelsen inom en vecka. När samarbetsförhandlingar inleds och sysselsättningsåtgärder vidtas ska företrädarna för personalen ges en skriftlig förhandlingsframställning senast fem dagar innan förhandlingarna inleds.

403 Hälsa och säkerhet i arbetet

403-1 Andelen anställda som omfattas av arbetarskyddskommissioner

På OP Gruppens nivå och vid OPs centralinstitut finns följande samarbetsgrupper: OP Gruppens samarbetsgrupp, centralinstitutets samarbetsdelegation och centralinstitutets samarbetsgrupp för personalärenden. Syftet med grupperna är att enligt samarbetslagen utveckla företagets verksamhet och arbetsförhållanden samt att utveckla personalens möjligheter att påverka beslut som gäller dem. Inom OP Gruppen är 89 % (88) av hela personalstyrkan representerad i arbetarskyddskommissioner. Centralinstitutet har en egen arbetarskyddskommission, detsamma gäller alla banker med fler än 20 anställda.

I OP Gruppen uppfylls personalrepresentationen i förvaltningen i de företag som hör till centralinstitutet genom att vart tredje år utnämna personalens representanter i OP Andelslagets förvaltningsråd.

403-2 Olycksfallsfrekvens, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro, arbetsrelaterade dödsfall

OP Gruppens modell för arbetsmiljöledning har som mål att genom integrerad och organiserad ledning av arbetshälsan, arbetstrivselsn

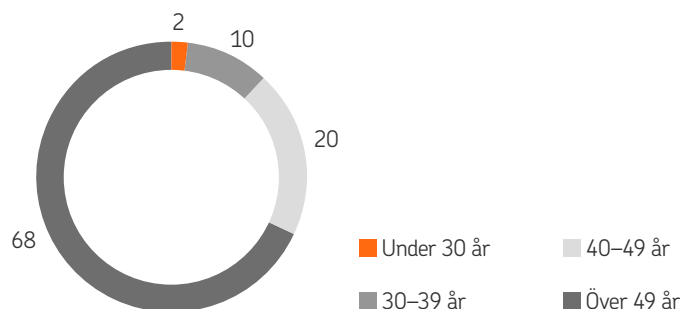
och arbetarskyddet bättre säkerställa arbetsförmågan och arbetsmarknadskompetensen hos arbetstagare som hotas av arbetsförmåga och äldre arbetstagare. Väsentliga element för en god arbetshälsa är t.ex. OPs modell för tidigt stöd, företagshälsovård, rehabilitering, flexibla arbetsarrangemang och mångfaldsarbete. De verksamhetsområden och behov som ur personalens synvinkel är centrala i arbetshälsoverksamheten identifieras med hjälp av den årliga hälso- och välmåendeenkäten för personalen.

Under 2017 inträffade i OP Gruppen 10 olycksfall på arbetsplatsen som ledde till frånvaro, på grund av vilka totalt 237 kalenderdagar gick förlorade. Olycksfallsfrekvensen LTA1 var 0,6. I gruppen inträffade inga arbetsrelaterade dödsfall eller olycksfall som ledde till invaliditet 2017. OP anmäler olycksfall i arbetet och farosituationer systematiskt. Då det inträffar ett olycksfall i arbetet anmäls det omedelbart till närmaste chef, som direkt vidtar åtgärder och gör en olycksfallsanmälan. På basis av olycksfallsanmälan följer arbetsskyddskommissionen regelbundet upp olycksfallens antal, art och kostnader som olycksfallen föranlett.

År 2017 var andelen sjukfrånvaro av den ordinarie arbetstiden 3,3 % (3,5). För männen var andelen sjukfrånvaro 1,8 % (1,8) och för kvinnorna 4,0 % (4,1). Siffrorna för sjukfrånvaro har hållits på nästan samma nivå under hela 2010-talet. Siffrorna är beräknade enbart för Finland och inkluderar inte OP-Fastighetscentralernas personal.

För hotfulla situationer finns procedurer på gruppnivå som ska tillämpas lokalt inom de olika företagen i gruppen. För eventuella bankrån finns procedurer och rapporteringspraxis. För allvarliga hotsituationer finns procedurer för eftervård och skydd av personalen. I inskolningsprogrammet för kundservicepersonalen ingår en genomgång av anvisningarna, och rutinerna ska repeteras varje år. Inträffade hotfulla situationer registreras i systemet för hantering av operativa risker och rapporteras regelbundet till direktionen. Personalens erfarenheter av hotfulla kundservicesituationer följs också genom en personalenkät. Allvarliga hotsituationer anmäls till polisen. Bankrån rapporteras till direktionen i realtid och registreras i systemet för hantering av operativa risker.

Förvaltningsorgan, per åldersgrupp, %



404 Utbildning och personalutveckling

404-2 Program för vidareutbildning och livslångt lärande samt 404-3 Utvecklingssamtal och prestationsutvärderingar

OP Gruppen erbjuder mångsidiga möjligheter till kompetensutveckling för alla personalgrupper. Grunden för utveckling är att varje individ omfattar OPs strategi och förstår hur förnyelsen kommer att påverka det egna arbetet och kompetenskraven.

År 2017 har OP Gruppen byggt upp en verksamhetsmodell för att se över personalens kompetens, eftersom en del av de nuvarande uppgifterna i finansbranschen kommer att försvinna i och med digitaliseringen och automatiseringen. Samtidigt medför digitaliseringen och automatiseringen nya typer av arbetsuppgifter som kräver nya former av kompetens. Verksamhetsmodellen styr och uppmuntrar de anställda att ta hand om sitt eget arbetsmarknadsvärde särskilt vid förändringar

OP Gruppens strategi och årsplan förankras i praktiken genom årliga utvecklingssamtal.

Utvecklingssamtalen, som är en viktig del av prestationsledningen, inbegriper målsamtal och resultatsamtal samt kompetens- och uppföljningssamtal. Under årets första samtal ställer man upp mål för den kommande perioden och utvärderar den föregående perioden. Det andra samtalet fokuserar på kompetensen och på att upprätta en utvecklingsplan för de viktigaste utvecklingsområdena. Dessutom går man igenom hur målen för den innevarande perioden uppnåtts.

Hela OPs personal i Finland och utomlands deltar i de årliga prestationsutvärderingarna och utvecklingssamtalen. De företag i OP Gruppen som regelbundet har över 20 anställda upprättar dessutom personal- och utbildningsplaner enligt samarbetslagen. Utbildningsplanen ska inkludera en bedömning av hela personalens yrkeskunnande samt av förändringarna i kraven på yrkeskunnande och orsakerna till dem samt en årlig plan som baserar sig på denna bedömning enligt personalgrupp eller någon annan ändamålsenlig gruppindelning.

I OP Gruppen användes 2017 i genomsnitt 15 timmar per person för utbildning.

OP Gruppens strategi och årsplan förankras i praktiken genom regelbundna utvecklingssamtal. De utgör en viktig del av prestationsledningen och består av ett mål-, resultat-, kompetens- och uppföljningssamtal. Vid årets första samtal fastställs målen för följande period och utvärderas den föregående perioden. Vid det andra samtalet diskuteras kompetensen och hur målen för innevarande period har uppnåtts. Vid kompetenssamtal görs det upp en utvecklingsplan för de viktigaste utvecklingsobjekten.

Enligt OP Gruppens ersättningsrekommendationer omfattas alla anställda av ersättning på basis av sin arbetsprestation och för ett mål- och resultatsamtal.

OP Gruppens organisationer har två olika centraliserade personalundersökningar: en omfattande Personalundersökning som gäller hela organisationen, samt Pulssi-undersökningar i ett snabbare tempo. Personalundersökningen genomförs i OP Gruppen vartannat år. Följande undersökning genomförs 2019. I personalundersökningen 2017 uppnåddes ett bra resultat. OPs centrala framgångsfaktorer var enligt undersökningen kundorientering, tro på framtiden och verksamhet i enlighet med gruppens värden.

405 Mångfald och lika möjligheter

405-1 Mångfald i förvaltningsorganen och personalen

OP vill upprätthålla lika arbetsmöjligheter för hela personalen. År 2017 var 70 % av personalen kvinnor (71) och 30 % män (29). I slutet av 2017 var medelåldern för de anställda 43,4 år (43,6) och anställningstiden i OP Gruppen i medeltal 13,4 år (14,0). Av medlemmarna i OP Gruppens förvaltningsorgan var 63 % (64) män och 37 % (36) kvinnor. I slutet av året var medelåldern för medlemmar av förvaltningen 53,8 år (52,8). Andelen medlemmar under 50 år var 32 % (31).

OP Gruppen enligt personalgrupp och kön

Personalgrupp	Män	Kvinnor
Direktörer	77 %	23 %
Chefer	4 %	59 %
Experter	48 %	52 %
Tjänstemän	16 %	84 %
Totalt	30 %	70 %

OP Gruppen enligt personalgrupp och åldersgrupp

	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år
Direktörer	0 %	34 %	57 %
Chefer	2 %	56 %	42 %
Experter	7 %	59 %	34 %
Tjänstemän	19 %	44 %	38 %
Totalt	13 %	50 %	37 %

OP Gruppens förvaltningsorgan enligt åldersgrupp och kön

	Män	Kvinnor
Under 30 år	48 %	52 %
30–49 år	55 %	45 %
Över 49 år	66 %	34 %
Totalt	63 %	37 %

I juni 2017 ställde OP Gruppen upp ett mångfaldsmål baserat på Principerna för god förvaltning. Enligt målet ska personalen med ledningsuppgifter inkludera personer med mångsidig kompetens och erfarenhet samt en tillräcklig representation för könen och åldersgrupperna så att båda könen är representerade enligt proportionen 60/40 %. Som indikator används könsens respektive andelar av personalen i fastställda ledningsuppgifter. År 2017 var andelen kvinnor i de här ledningsuppgifterna 21 % och andelen män var 79 %. Vid centralinstitutet är könsfördelningen bland personalen med ledningsuppgifter 30 % kvinnor och 70 % män och vid andelsbankerna var 14 % av verkställande direktörerna kvinnor och 86 % män. Vi eftersträvar och följer upp att mångfalden inom OP Gruppens personal i fråga om kompetens och erfarenhet, kön och åldersgrupper är tillräcklig för att uppfylla affärsområdenas och de strategiska målens krav.

405-2 Förhållandet mellan kvinnors och mäns grundlöner

Vi eftersträvar och följer upp att mångfalden inom OP Gruppens förtroendevalda, ledning och personal i fråga om kompetens och erfarenhet samt kön och åldersgrupper är tillräcklig för att uppfylla affärsområdenas och de strategiska målens krav. Mångfalden beaktas i personalplaneringen och realiseringen följs upp i personalrapporterna.

OP Gruppen har tillsammans med representanter för personalen gjort upp en plan för jämställdhet och likabehandling. Planen för jämställdhet och likabehandling uppdateras med två års mellanrum och realiseringen av de planerade åtgärderna följs upp regelbundet med olika mätare och statistik. OP Gruppen följer upp bl.a. att lönejämligheten mellan olika åldersgrupper och kön realiseras enligt arbetsets svårighetsgrad.

Till exempel kvinnornas medellön av männens medellön i jämförbara svårighetsgrupper ligger inom variationsbredden 90 %–105 %. Uppföljningen och de planerade åtgärderna koncentreras ändå inte endast till ersättningsarna utan också till bl.a. ledningen, chefsarbetet, välbefinnandet i arbetet, karriärutvecklingen och utbildningsmöjligheterna som alla bidrar till att OP Gruppen når målen för mångfald och likabehandling.

Förbud mot diskriminering, Föreningsfrihet och kollektivavtal, Barn- och tvångsarbete

Principerna, som är bindande för hela OP gruppen och dess förvaltning, bygger i hög grad på vår grundläggande uppgift samt på våra värderingar och de är en väsentlig del av vår verksamhet och ansvarskänsla. OPs egen verksamhet är inte direkt förknippad med betydande risker eller effekter i fråga om mänskliga rättigheter. Indirekta effekter kan dock uppkomma från leverantörskedjan eller verksamheten vid placerings- och finansieringsobjekt.

Mål

OP vill förebygga diskriminering i all sin verksamhet. OP strävar efter att förebygga kränkningar av de mänskliga rättigheterna och motarbete barnarbete och tvångsarbete i sin verksamhet och sin leverantörskedja.

Policyer och åtaganden

OP iakttar god bank- och försäkringssed, det regelverk som gäller finansbranschen samt OPs Principer för god affärssed. Kraven i fråga om leverantörernas samhällsansvar ingår i leverantörskraven vid OPs upphandlingar. Riktlinjer om mänskliga rättigheter och förebyggande av diskriminering finns t.ex. i FN:s Global Compact, UN PRI och ILO:s avtal om grundläggande rättigheter i arbetslivet.

Ledning

Verktyg i det praktiska ledningsarbetet är OP Gruppens Principer för god affärssed, OP Gruppens riktlinjer för gott ledarskap, belöningsystemet och belöningsspecyn, OP Gruppens översiktsplan för jämställdhet och likabehandling, Upphandlingspolicy och Leverantörskraven för OP Gruppens leverantörer. Leverantörskraven i upphandlingarna förutsätter att leverantören aktivt och målinriktat leder de ärenden som tas upp i OP Gruppens samhällsansvarskrav samt säkerställer att även dess egna leverantörer iakttar dessa krav. OP utvärderar leverantörerna enligt den årliga utvärderingsplanen för samhällsansvaret, och leverantören ska lämna in en redogörelse över efterlevnaden av sina etiska principer i praktiken. En kontinuerlig uppföljning av samhällsansvarsutvärderingen ingår i OPs modell för leverantörsledning och samhällsansvarsledning, som inkluderar bl.a. regelbundna möten med upphandlingscheferna.

Program, projekt och initiativ

Global Compact, Finlands mångfaldsnätverk

Klagomålsmekanismer

Personalen kan anmäla misstankar om diskriminering till revisionsfunktionen. Underlåtenhet att följa Principerna för god affärssed kan diskuteras med HR, den närmaste chefen eller Compliance. Inom OP Gruppen kan anmälningar om misstänkta överträdelser av bestämmelser och föreskrifter också göras anonymt till revisionsdirektören genom den så kallade whistle blowing-funktionen. Anmälan kan också gälla verksamhet som strider mot OP Gruppens värderingar. Misstänkta överträdelser av bestämmelser och föreskrifter hos en leverantör kan diskuteras med upphandlingsdirektören eller den ansvariga upphandlingschefen. Misstänkt diskriminering kommer i regel till vår kännedom om myndigheterna lämnar en begäran om utredning. OP förutsätter att varu- och tjänstleverantörerna följer OPs krav på leverantörernas samhällsansvar och principerna för god affärssed samt tillämplig lagstiftning och internationella avtal.

406 Förbud mot diskriminering

406-1 Antal fall av diskriminering samt vidtagna åtgärder

År 2017 anmäldes ett fall av könsdiskriminering i OP Gruppen. Fallet undersöktes i enlighet med jämställdhetslagen och en utredning lämnades till jämställdhetsombudsmannen.

407 Föreningsfrihet och kollektivavtal

OP Gruppen är en organiserad arbetsgivare. Bolagen i gruppen följer tre kollektivavtal: i bankverksamheten kollektivavtalet för finansbranschen, i försäkringsbolagen kollektivavtalet för försäkringsbranschen och i Pohjola Sjukhus kollektivavtalet för hälso- och sjukvårdsbranschen. Avtalen innehåller bestämmelser om bl.a. arbetarskyddssamarbete och arbetarskyddsfullmäktiges ställning och tryggnad av deras verksamhetsförutsättningar. I egenskap av betydande arbetsgivare har OP Gruppen en stor roll i utvecklingen av arbetslivet.

OP Gruppen följer i allt samarbete lagen om samarbete inom företag samt alla andra lokala lagar som gäller samarbete. Samarbetet inom OP Gruppen är organiserat så att en samarbetsgrupp på grupp-nivå sammanträder fyra gånger om året för att behandla gruppens ekonomi och resultat samt andra aktuella frågor på grupp-nivå. Samarbetsförfarandet i gruppens alla bolag sker på det sätt som anges i lagen.

Samhälle, Lokalsamhällen och Politik

OP uppfyller sin grundläggande uppgift genom två roller – affärsrollen och samhällsrollen. I enlighet med affärsrollen bär vi ansvaret för kapitaltäckningen och effektiviteten. Inom ramen för samhällsrollen ser vi långsiktigt till ägarkundernas och omvärldens välfärd. Vi har en omfattande närvaro i hela Finland såväl digitalt som fysiskt, och vi deltar i utvecklingen av den lokala framgången, välfärden och säkerheten överallt där vi verkar.

Mål

OP främjar den regionala livskraften i enlighet med sin grundläggande uppgift och sitt samhällsansvarsprogram.

Policyer och åtaganden

OP Gruppen stöder inte politiska partier eller enskilda kandidaters valkampanjer. Principerna för god affärssed fastställda av centralinstitutets förvaltningsråd styr all vår verksamhet.

Ledning

Samhällsrollen leds jämsides med affärsrollen. Med avsikt att förankra principerna för god affärssed har en obligatorisk nätkurs tagits fram för hela OP Gruppens personal.

Program, projekt och initiativ

Perspektiven styrs bl.a. av FN:s initiativ Global Compact och OECD:s riktlinjer för multinationella företag.

Klagomålsmekanismer

Kanaler för kundrespons samt kundgemenskaper

Lokalsamhällen

FS13 Tillgång till finansiella tjänster i glesbygdsområden eller mindre gynnade områden uppdelad enligt typ av tjänst

OP Gruppens servicenätverk består av kontoren samt webb-, telefon- och mobiltjänsterna. Personlig kundbetjäning erbjuds både på kontoren och digitalt. OP har det mest omfattande servicenätverket för bank- och försäkringsärenden i Finland. Detta för att säkerställa att kunderna ska ha lika möjligheter att uträtta sina ärenden. Andelsbankernas kontor är utspridda över hela Finland, vilket möjliggör en fungerande växelverkan med kunderna och det lokala samhället. I slutet av år 2017 hade andelsbankerna i gruppen cirka 407 (469) kontor och kunderna hade tillgång till cirka 1 340 bankomater i bankernas gemensamma bruk runtom i landet. I december var OP-mobil den huvudsakliga kanalen för kundernas dagliga ärenden med över 18 miljoner besök under en månad. Op.fi hade nästan 9 miljoner besök.

FS14 Initiativ som förbättrar funktionshindrade personers möjligheter att använda sig av finansiella tjänster.

Vi erbjuder våra kunder omfattande service på finska och svenska, men särskilt bland företagskunder samt i huvudstadsregionen och tillväxtcentrumen finns ett stort behov av service på engelska. Vi erbjuder våra kunder elektroniska tjänster (op.fi, OP-mobil, Pivo) för skötseln av dagliga bank- och försäkringsärenden på engelska. I fråga om övriga tjänster utvecklar vi vår förmåga att ge service på engelska för att svara mot kundernas behov. Vissa av OP-Fastighetscentralernas kontor betjänar även på ryska. I Baltikum betjänas kunderna på de lokala språken på kontoren och på engelska i de elektroniska kanalerna.

Textversionen av OP:s webbplats, pda.op.fi, används av många synskadade och fungerar med olika hjälpmedel, t.ex. talsyntetisatorer. I OPs mobiltjänst kan användaren identifiera sig med fingeravtryck. Dessutom tillhandahåller OP nyckeltalslistor i punktskrift, vilket gör det möjligt för synskadade att använda nättjänsten.

415 Politisk påverkan

415-1 Politiskt stöd

OP Gruppen stöder inte direkt eller indirekt politiska partier eller enskilda kandidaters valkampanjer.

Produktansvar

OPs tjänstemän och de olika organens medlemmar har lagstadgad tystnadsplikt i fråga om hanteringen av kundernas ärenden. Vi respekterar i all vår verksamhet bank- och försäkringssekretessen, kund- och patientuppgifternas konfidentialitet samt sekretessförpliktelserna i våra avtal. Våra rutiner innebär att vi heltäckande beaktar datasekretessen i all hantering av personuppgifter. Våra förfaranden i anslutning till datasekretessen skyddar bland annat kundernas, de anställdas, samarbetspartnernas och andra parter personuppgifter. OP har förbundit sig till ansvarsfull marknadsföring och reklam. Enligt lagstiftningen ska kunden delges vissa villkor, egenskaper och risker som gäller produkten eller tjänsten.

Mål

Uppgifter som rör kunderna hanteras på det sätt som lagen förutsätter och med tillbörlig omsorg. Vi iakttar datasekretessen på ett förebyggande och övergripande sätt i alla affärsprocesser och datasystem och i produkt- och tjänsteutvecklingen under personuppgifternas hela livscykel. Genom öppen och begriplig kommunikation ser vi till att kundens rättigheter tillgodoses.

I sin marknadsföring strävar OP efter att tillhandahålla alla de uppgifter om produkter och tjänster som kan påverka kundens beslut. OP uppmuntrar kunderna att förbättra sin finansiella läskunnighet. Reklam som är särskilt riktad till barn och ungdomar förekommer i ytterst begränsad utsträckning. OP tar i beaktande målgruppens allmänna oerfarenhet och begränsade rättsliga handlingsförmåga.

Policyer och åtaganden

Vår kommunikation inom ramen för informationsskyldigheten regleras av lagar, förordningar och andra bindande bestämmelser och av anvisningar från myndigheter och marknadsplatser. Till marknaden ger vi en korrekt, pålitlig och tillräcklig bild av OP Gruppens situation och verksamhet.

Vi ger inga felaktiga eller vilseledande uppgifter i vår marknadsföring. Vi iakttar den internationella handelskammarens regler för reklam och marknadskommunikation, god marknadsföringssed och anvisningarna om marknadsföring i våra branscher. Hälso- och sjukvårdens kvalitet och patientsäkerheten är en hederssak för oss, och vi hanterar patientuppgifter med absolut konfidentialitet.

Anvisningar om intressekonflikter finns i Principerna för god affärssed och i anvisningen för hantering av intressekonflikter inom OP Gruppen. I kreditinstitutslagen finns bestämmelser om banksekretess, som innebär en skyldighet att hemlighålla information om gruppens kunder eller andra personer med anknytning till verksamheten. OPs tjänstemän och

de olika organens medlemmar har lagstadgad tystnadsplikt Bank- och försäkringssekretessen garanterar att kundernas ärenden hanteras konfidentiellt. Tjänstemännen får hantera kunduppgifter endast i den omfattning som deras arbetsuppgifter förutsätter.

OP Gruppen stöder inte politiska partier eller enskilda kandidaters valkampanjer.

Ledning

OP följer de bestämmelser som reglerar branschen och iakttar god försäkrings- och banksed samt god värdepappersmarknadssed och god datahanteringssed. Hela OPs verksamhet regleras dessutom av flera lagar och föreskrifter och anvisningar av tillsynsmyndigheterna. Principerna för god affärssed utgör en etisk grund som alla anställda inom OP ska beakta i sitt arbete, oberoende av roll, position eller verksamhetsställe.

OP medverkar i ett riksomfattande projekt för att öka ekonomikunskapen bland unga. Syftet med projektet är att förebygga allvarliga ekonomiska problem bland unga och att hjälpa dem hantera sin ekonomi. Antalet anteckningar om betalningsstörningar nådde en rekordnivå år 2016. Rätt slags stöd kan förebygga ekonomiska svårigheter och anteckningar om betalningsstörningar. På det lokala planet håller bankerna lektioner om personlig ekonomi i skolorna. Principerna iaktas som en del av de normala processerna. Principerna uppdateras vid behov. OP Gruppens principer för riskhantering och kapitalutvärdering godkänns av förvaltningsrådet.

Program, projekt och initiativ

Global Compact, EU:s dataskyddsförordning tillämpas från och med 25.5.2018. Förordningen gäller behandlingen av personuppgifter i alla EU:s medlemsstater och har som mål att slå fast en enhetlig nivå för skyddet av personuppgifter i hela Europeiska unionen. Förordningen gör behandlingen av personuppgifter mer öppen och transparent och ger privatpersoner större rättigheter att övervaka sina egna rättigheter. Inom OP pågår ett dataskyddsprojekt för att säkerställa att OP kan uppfylla kraven i den nya förordningen och därigenom också betjäna kunderna bättre än tidigare.

Klagomålsmekanismer

OP Gruppen har år 2017 utnämnt en dataskyddsansvarig enligt EU:s dataskyddsförordning. Registrerade personer kan kontakta den dataskyddsansvariga i alla ärenden som anknyter till behandlingen av deras personuppgifter och utnyttjandet av deras rättigheter enligt dataskyddsförordningen. Interna missförhållanden kan först tas upp med den egna chefen. OP Gruppen har också en intern elektronisk kanal för rapportering av överträdelse.

417 Marknadskommunikation och produktinformation

417-1 Krav på information och märkning i anslutning till produkter och tjänster

I OP Gruppen iakttas gällande lagstiftning som föreskriver att kunden ska delges vissa till produkten eller tjänsten anslutna villkor, egenskaper och risker.

417-3 Överträdelser av lagar, bestämmelser och frivilliga principer i anslutning till marknadskommunikation

Finansinspektionen påförde 8.3.2017 OP Helsingfors en offentlig varning och en påföljdsavgift på 400 000 euro gällande placeringsrådgivningen.

418 Kundernas integritet

418-1 Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata

OP Gruppen tog år 2017 emot 26 klagomål från kunder gällande behandlingen av personuppgifter eller integritetsskyddet som konstaterades grundade. Vid beräkningen av det totala antalet klagomål har klagomål som gäller samma händelse (t.ex. fel vid postningen) räknats som ett klagomål. Datasekretessmyndigheten har utfärdat skriftliga anvisningar till OP i två enskilda fall.

År 2017 upptäckte OP i sin verksamhet totalt 72 fall där kundernas integritet på något sätt äventyrats (t.ex. läckor, stölder eller förluster av personuppgifter eller oavsiktlig eller lagstridig åtkomst till personuppgifter).

419 Efterlevnad

419-1 Överträdelser av lagar och författningar på det sociala och ekonomiska området

Ansvarsfull placering och ansvarsfullt ägande

OP förvaltar kundmedel värda 78,0 (74,5) miljarder euro. I kapitalförvaltningen iakttas principerna för ansvarsfull placering

Mål

OP iakttar principerna för ansvarsfull placering med beaktande av relevanta samhällsansvaraspekter i placeringsbesluten och verksamheten. OP är en aktiv ägare, uppmanar sina målbolag och samarbetspartner att bedriva ansvarsfull affärsverksamhet och främjar ansvarsfulla placeringar inom branschen.

Policyer och åtaganden

OP Kapitalförvaltning har undertecknat FN:s principer för ansvarsfull placering (UNPRI). Vi förväntar oss att de företag vi aktivt placerar i

följer allmänt godkända internationella normer såsom Global Compact och OECD:s riktlinjer för multinationella företag.

OP-Fondbolaget utövar sin rösträtt i de placeringsfonder bolaget förvaltar enligt den ägarpolicy som godkänts av styrelsen. Missförhållanden i bolag som är noterade i Finland behandlas i direkt samråd med bolaget före bolagsstämmorna, så att man i eventuella omröstningar i regel kan stödja styrelsens förslag. OP-Fondbolaget utövar i allt större utsträckning sin rösträtt med hjälp av fullmakter (proxy voting) vid bolagsstämmorna också i andra bolag än sådana som är noterade i Finland.

Ledning

Huvudriktlinjerna för ansvarsfulla placeringar godkänns i ledningsgruppen för OP Kapitalförvaltning. Beslut i enlighet med riktlinjerna fattas i ESG-enheten och i kommittén för ansvarsfulla placeringar, som leds av direktören för avdelningen för värdepappersplaceringar. De egentliga ESG-strategierna verkställs från fall till fall antingen i ränte-, aktie- eller fastighetsplaceringarna, placeringslösningarna eller i ESG-enheten, eller alternativt i samarbete mellan ESG-enheten och de ovannämnda funktionerna.

Den ansvarsfulla placeringsverksamheten genomförs med hjälp av olika strategier för ansvarsfull placering. Strategier som tillämpas är beaktande av samhällsansvaraspekter vid placeringsbeslut, uppföljning av internationella normer, aktivt ägarskap och aktiv påverkan, uteslutning samt positiv tematisk placering.

OP-Fondbolagets ägarpolicy genomförs genom aktivt deltagande i bolagsstämmor i synnerhet i bolag som är noterade i Finland. Ett av de viktigaste sätten att få information om företagen och bedöma hur ansvarsfullt de agerar är portföljförvaltarnas möten med ledningen för respektive företag. Systematisk uppföljning och kontroll av att potentiella och nuvarande placeringsobjekt iakttar ESG-kriterierna genomförs via en extern internationell partner. Om det bland de aktiva placeringsobjekten finns företag som har brutit mot internationella normer eller vars verksamhet i övrigt inte är ansvarsfull och förenlig med placerarnas långsiktiga intressen, påverkar vi företaget för att rätta till situationen. Om påverkan inte ger resultat kan kommittén för ansvarsfulla placeringar besluta att placeringsobjektet ska säljas.

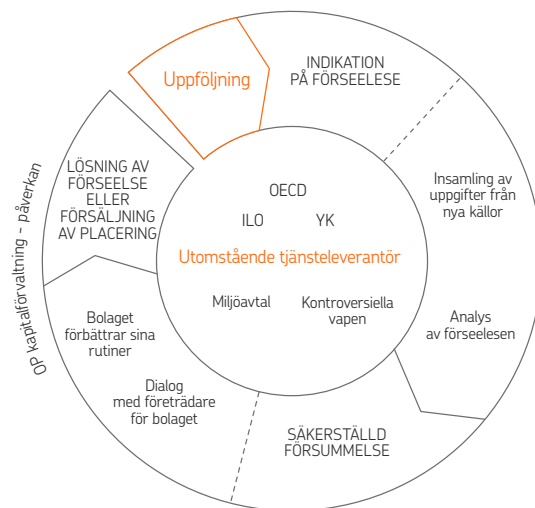
Program, projekt och initiativ

OP har undertecknat initiativet Montreal Pledge som uppmuntrar rapportering av koldioxidavtryck. OP Kapitalförvaltning har anslutit sig till CDP:s klimat- och vatteninitiativ och initiativet mot avskogning. OP Kapitalförvaltning har dessutom undertecknat FN:s principer för ansvarsfull placering. I slutet av år 2017 anslöt sig OP Kapitalförvaltning till det internationella initiativet Climate Action 100+. De placerare som deltar i initiativet påverkar världens största producenter av växthusgasutsläpp.

Klagomålsmekanismer

Åsikter om principerna för ansvarsfull placering och om ägarpolicy kan framföras till kontoren och fondbolaget. Andelsägarna har också möjlighet att framföra sina åsikter på OP-Fondbolagets ägarmöte.

Processbeskrivning: Uppföljning och påverkning av internationella normer



FS10 Interagerande i miljömässiga och sociala frågor med företag i portföljen

OP-Fondbolagets ägarpolicy genomförs genom aktivt deltagande i bolagsstämmor i synnerhet i bolag som är noterade i Finland. Ett av de viktigaste sätten att få information om företagen och bedöma hur ansvarsfullt de agerar är portföljförvaltarens möten med ledningen för respektive företag. De OP-fonder som förvaltades av OP Kapitalförvaltning inkluderade i slutet av 2017 aktier i sammanlagt 67 börsbolag noterade i Finland. Miljö- och samhällsansvarsfrågor diskuterades med 21 % av dessa.

OP påverkar företagen även på andra sätt. Om det bland de aktiva placeringsobjekten finns företag som har brutit mot internationella normer eller vars verksamhet i övrigt inte är ansvarsfull och förenlig med placerarnas långsiktiga intressen, börjar vi påverka företaget för att rätta till situationen. Om påverkan inte ger resultat kan kommittén för ansvarsfulla placeringar besluta att placeringsobjektet ska säljas.

FS11 Positivt eller negativt urval av placeringsobjekt

Positivt urval

Gruppen uppmuntrar placeringsobjekten och samarbetsparterna att agera ansvarsfullt och enligt internationella normer. I princip är de mest attraktiva placeringsobjekten i alla fonder de emittenter vilkas verksamhet är oklanderlig avseende internationella etiska normer. Positivt urval framhävs särskilt i placeringsfonderna OP-Klimatet och OP-Rent Vatten samt OP-Koldioxidsnål Värld. Urvalet av bolag i OP-Klimatet består av bolag med en affärsverksamhet som drar nytta av beredskapen inför klimatförändringen. OP-Rent Vatten placerar särskilt i företag med en affärsverksamhet som betonar lösningar för

att få det rena vattnet att räcka till. Fonden OP-Koldioxidsnål Värld placerar i företag som skiljer sig från sina konkurrenter genom en lägre koldioxidintensitet. Värdet på dessa fonder uppgick i slutet av år 2017 till totalt 368,4 miljoner euro, dvs. 4,5 % av kapitalet i OP-Fondbolagets aktiefonder.

Negativt urval

I enlighet med OP Kapitalförvaltnings principer för ansvarsfull placering följer bolaget aktivt hur internationella normer efterlevs vid olika placeringsobjekt, både före placeringsbeslutet och under tiden som ägare. Placeringsobjekten gallras ut med avseende på överträdelser av internationella normer. Dessutom säkerställer OP att portföljerna inte innehåller företag som tillverkar, säljer eller marknadsför vapen som är förbjudna genom konventioner (antipersonella minor, klustervapen och kärnvapen). Gallringen görs av ett externt analysföretag två gånger om året. Gallringen omfattar samtliga av OPs aktiva aktie- och företagslånefonder och diskretionärt förvaldade kundportföljer som gör direkta placeringar. Dessutom har tiotals kolbolag uteslutits ur de ovannämnda fonderna och kundportföljerna. Detta omfattar bland annat kolgruvbolag med en omsättning som till mer än 25 % baserar sig på produktionen av energikol samt elproducenter som använder mycket kol i elproduktionen. Bolag kan undvika att uteslutas genom att vidta åtgärder eller uppvisa en plan för att betydligt minska sitt beroende av kol. Listan över uteslutna bolag finns på OPs webbplats.

År 2016 introducerade OP-Fondbolaget blandfonden OP-Hållbar Värld. Fonden tillämpar negativt urval på flera produkter och funktioner. Till exempel placerar fonden inte i bolag som tillverkar tobak eller alkohol. I slutet av 2017 var fondens kapital 43,6 miljoner euro.

GRI innehållsindex

Alla Standarder 2016

Kod	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
Allmänt innehåll				
102-1	Namnet på den redovisande organisationen	Bokslutsnot 1: Allmänt		
102-2	Sektorer, varumärken, produkter och tjänster	OPs 2017: Affärsrörelser		
102-3	Lokalisering av organisationens huvudkontor	Helsingfors		
102-4	Verksamhetsländer	Bokslutsnot 49		
102-5	Organisationens ägarstruktur och företagsform	Bokslutsnot 49		
102-6	Marknader som organisationen är verksam på, sektorer	OPs 2017: Affärsrörelser		
102-7	Den redovisande organisationens storlek	OPs 2017: Nyckeltal, OPs 2017 personalen		
102-8	Information om löntagare och andra anställda	GRI-uppgifter: Social påverkan		X
102-9	Leverantörskedja	OPs 2017: Värdekedjan och GRI:s ekonomiska påverkan		
102-10	Betydande förändringar i organisationen och leverantörskedjan	Bokslutet, verksamhetsberättelsen: Förändringar i OP Gruppens struktur		
102-11	Beskrivning av om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen	Bokslutsnot 2: OP Gruppens principer för riskhantering och kapitalutvärdering		
102-12	Extern utvecklade principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	GRI-uppgifter, ledning		
102-13	Medlemskap i organisationer och lobbyorganisationer	GRI-uppgifter, ledning		
102-14	Verkställande direktörens översikt	OPs 2017: Ledningens översikt; OPs 2017 Samhällsansvarschefens översikt		
102-16	Värden och affärsrörelseprinciper	OPs 2017: Strategi		X
102-18	Förvaltningsstruktur	Bolagsstyrning: Förvaltningsrådet och dess utskott		
102-40	Förteckning över organisationens intressentgrupper	OPs 2017: Intressentgrupper		
102-41	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	I Finland omfattas 91 % av OP Gruppens personalstyrka av allmänt bindande kollektivavtal. I de baltiska länderna saknar branschen bindande kollektivavtal.		X
102-42	Princip för identifiering och urval av intressenter	OPs 2017: Intressentgrupper		
102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	OPs 2017: Intressentgrupper		
102-44	Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter	OPs 2017: Intressentgrupper		
102-45	Företagen i det konsoliderade koncernbokslutet	Bokslutsnot 49		
102-46	Principer för redovisningens innehåll	GRI-uppgifter, ledning		
102-47	Väsentlighetsaspekter	GRI-uppgifter, väsentlighet		
102-48	Förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar	Inga ändringar		
102-49	Betydande förändringar i redovisningens omfattning och aspekternas beräkningsgränser	Inga ändringar		
102-50	Redovisningsperiod	1.1.2017–31.12.2017		

Kod	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
102-51	Datum för den föregående redovisningen	28.2.2017		
102-52	Redovisningsfrekvens	årligen		
102-53	Kontaktperson för frågor angående redovisningen	https://uusi.op.fi/op-ryhma/vastuullisuus/yhteystiedot		
102-54	Omfattningen av redovisningen i enlighet med GRI-standarderna	GRI-uppgifter, GRI-innehållsindex		
102-55	GRI-innehållsförteckning	GRI-uppgifter, GRI-innehållsindex		
102-56	Bestyrkande av redovisningen	Oberoende bestyrkanderapport		
Ledningsmodell				
103-1	Beräkningsgränser för väsentliga aspekter	Ledning av ansvarskänslan i OP, GRI		
103-2	Komponenterna i ledningsmodellen	Ledning av ansvarskänslan i OP, GRI		X
103-3	Bedömningen av ledningsmodellen	Ledning av ansvarskänslan i OP, GRI		
Innehåll enligt område				
I innehållet enligt område redovisas de indikatorer som är relevanta				
Ekonomisk påverkan				
201	Ekonomiska resultat			
201-1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	Ekonomisk påverkan		
201-2	Finansiell påverkan samt andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen	Ekonomisk påverkan	Uppgiften om ekonomisk påverkan eller kostnader är inte tillgänglig. Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen	X
201-3	Omfattningen av organisationens förmånsbestämda åtaganden	Bokslutsnot 33		
201-4	Finansiellt stöd från den offentliga sektorn	OP Ryhmä ei saanut valtiolta merkittäviä taloudellisia tukia vuonna 2017.		
203	Indirekt ekonomisk påverkan			
203-1	Infrastrukturinvesteringar och allmännyttiga tjänster	Ekonomisk påverkan		
203-2	Betydande indirekta ekonomiska effekter och deras omfattning	Ekonomisk påverkan, Andelsbankerna påverkar lokalt, Skatteavtryck		
Upphandling				
204-1	Lokal upphandling	Ekonomisk påverkan		
205	Antikorruption			
205-1	Affärsenheter som analyserats med avseende på risk för korruption	Ekonomisk påverkan		X
205-2	Kommunikation och utbildning i policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption	Ekonomisk påverkan	Uppgiften är inte tillgänglig till alla delar. Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen.	X
205-3	Korruptionsfall och åtgärder i anslutning till dem	Inga fall 2017.		X
206	Konkurrensbegränsningar			
206-1	Rättsliga åtgärder som gäller överträdelse av konkurrenslagstiftning, karteller och missbruk av dominerande marknadsställning	Ekonomisk påverkan		

Kod	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
Miljöpåverkan				
302	Energi			
302-1	Organisationens energikonsumtion	Miljöpåverkan		X
302-3	Energiintensitet	Miljöpåverkan		X
305	Utsläpp			
305-1	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	Miljöpåverkan		X
305-2	Indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	Miljöpåverkan		X
305-3	Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	Miljöpåverkan		X
305-4	Utsläppsintensitet för växthusgaser	Miljöpåverkan		X
305-5	Minskning av växthusgasutsläpp	Miljöpåverkan		X
306	Avloppsvatten och avfall			
306-2	Avfall	Miljöpåverkan	Uppgifterna tillgängliga endast för kontoren i Helsingfors.	X
Social påverkan				
401	Anställningsförhållanden			
401-1	Personalomsättning	Social påverkan		X
401-3	Föräldraledighet	Social påverkan	Uppgiften om antalet män som är berättigade till föräldraledighet är inte tillgänglig. Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen.	X
402	Relationerna mellan personal och ledning			
402-1	Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten	Social påverkan		X
403	Hälsa och säkerhet i arbetet			
403-1	Andelen anställda som omfattas av arbetarskyddskommissioner	Social påverkan		
403-2	lycksfallsfrekvens, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro, arbetsrelaterade dödsfall	Social påverkan	Uppgiften är inte tillgänglig på mer detaljerad nivå. Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen.	
404	Utbildning och personalutveckling			
404-2	instruktioner för kompetensutveckling och livslång inlärning	Social påverkan		X
404-3	Andel anställda (i procent) som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	Social påverkan		X
405	Mångfald och lika möjligheter			
405-1	Mångfald i förvaltningsorganen och personalen	Social påverkan		
405-2	Förhållandet mellan kvinnors och mäns grundlöner	Social påverkan	Närmare indelning inte tillgänglig. OP har som mål att utvidga uppgifterna som redovisas.	X
406	Förbud mot diskriminering			
406-1	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder	Social påverkan		X

Kod	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
	Lokala samfund			
FS13	Tillgången på finansiella tjänster inom glesbygdsområden eller mindre gynnade områden uppdelad enligt typ av tjänst	Social påverkan	Redovisas endast för Finlands del.	
FS14	Initiativ som förbättrar handikappade personers möjligheter att använda sig av finansiella tjänster	Social påverkan		
415	Politik			
415-1	Politiskt stöd	Social påverkan		X
417	Marknadskommunikation och produktinformation			
417-2	Överträdelser av bestämmelser som gäller produktinformation och märkning av produkter	Inga fall 2017.		
417-3	Överträdelser av lagar, bestämmelser och frivilliga principer i anslutning till marknadskommunikation	Social påverkan		
418	Kundernas integritet			
418-1	Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata	Social påverkan		
419	Efterlevnad			
419-1	Överträdelser av lagar och författningar på det sociala och ekonomiska området	Inga fall 2017.		
Ägande				
FS10	Andel i procent av företag i portföljen med vilka institutionen har interagerat i miljömässiga och sociala frågor	Social påverkan		
FS11	Positiv eller negativ screening av placeringsobjekt	Social påverkan		

Oberoende bestyrkanderapport

En översättning av den ursprungliga finskspråkiga rapporten En översättning av den ursprungliga finskspråkiga rapporten

Till direktionen för OP Andelslag

På begäran av direktionen för OP Andelslag har vi utfört ett uppdrag som ger begränsad säkerhet av informationen om hållbar utveckling för rapporteringsperioden 1.1 - 31.12.2017 som OP Gruppen presenterat i den i nätet publicerade rapporten OP 2017, i dess "Samhällsansvar och GRI" kapitlets GRI Innehållsindex (nedan kallad "Hållbarhetsinformationen").

Direktionen för OP Andelslag ansvarar för upprättandet och presentationen av hållbarhetsinformationen i enlighet med GRI Sustainability Reporting Standards.

Vår skyldighet är att utföra ett uppdrag för att uttala en slutsats om den hållbarhetsinformation som varit föremål för bestyrkandeuppdraget. Vi har utfört vårt uppdrag i enlighet med den internationella bestyrkandestandarden ISAE 3000 (Revised). Vi är oberoende av bolaget enligt de etiska krav som tillämpas i Finland och som gäller vårt uppdrag och vi har uppfyllt våra övriga etiska skyldigheter enligt dessa krav. Vi tillämpar den internationella standarden för kvalitetskontroll ISQC1 och upprätthåller sålunda ett omfattande kvalitetskontrollsystem vari ingår dokumenterade principer och tillvägagångssätt för följandet av etiska krav, standarder för yrkesutövningen samt krav i lagar och andra författningar. Vad gäller vårt arbete, rapporten eller våra slutsatser ansvarar vi inte för någon annan instans än för OP Andelslag.

Som kriterie för vår bedömning har använts GRI Sustainability Reporting Standards.

Uppdragets begränsningar

När vår bestyrkanderapport läses bör de begränsningar som hänför sig till hållbarhets-informationens natur gällande uppgifternas precision och fullständighet beaktas. Hållbarhets-informationen bör bedömas tillsammans med de redogörelser som OP Gruppen gett om insamlingen, beräkningen och bedömningen av uppgifterna. Vår bestyrkanderapport är inte avsedd att ensamt användas för att bedöma OP Gruppens prestation i att efterleva de hållbarhetsrelaterade principer som bolaget själv fastställt. För att bedöma OP Gruppens finansiella ställning och verksamhetsresultat hänvisas till OP Gruppens reviderade bokslut för räkenskapsperioden 1.1 - 31.12.2017.

I uppdraget genomförda åtgärder och dragna slutsatser

Vi har planerat våra bestyrkandeåtgärder med syftet att ge begränsad säkerhet om huruvida informationen som varit föremål för detta bestyrkandeuppdrag till sina väsentliga delar presenteras i enlighet med GRI Sustainability Reporting Standards. Ett uppdrag som ger begränsad säkerhet genomförs genom förfrågningar främst till personer som ansvarar för upprättandet av informationen angående

hållbar utveckling samt genom att tillämpa analytiska och andra lämpliga metoder för inhämtning av bevis.

I vårt uppdrag har vi vidtagit följande åtgärder:

- Olemme haastatleet OIntervjuat representanter för den högsta ledningen för OP Andelslag för att förstärka vår förståelse av sambandet mellan OP Gruppens hållbarhetsredovisning, affärsstrategi samt funktioner, och av de fastställda målsättningarna för hållbar utveckling.
- Vi har utvärderat i vilken utsträckning hållbarhetsinformationen följer GRI Sustainability Reporting Standards innehållsspecifikationer för rapporteringen och huruvida den är förenlig med de kvalitetsprinciper som gäller rapportering.
- Vi har bedömt omfattningen av de i hållbarhetsinformationen identifierade väsentliga aspekterna och avgränsningarna i förhållande till OP Gruppens affärsverksamhet och bransch.
- Vi har bedömt processer, datasystem och praktiska förfaranden för dataadministration som används vid huvudkontoret för att samla in och konsolidera uppgifterna angående hållbar utveckling, samt granskat OP Gruppens interna dokument som hänför sig till dessa.
- Vi har jämfört data som presenteras inom ramen för hållbarhetsredovisning med riktlinjer, lednings- och rapporteringssystem samt dokumentation som ligger till grund för dessa uppgifter.
- Vi har gått igenom de presenterade hållbarhetsrelaterade uppgifterna och påståendena som varit föremål för bestyrkandeuppdraget, samt bedömt uppgifternas kvalitet och definitionen av beräkningsgränserna.
- Vi har med hjälp av stickprov från koncernens datasystem och från bolaget erhållen numerisk originaldata testat huruvida informationen angetts korrekt och fullständigt. Helsinki, 23. helmikuuta 2018

På basen av vårt ovan beskrivna arbete har det inte framkommit några omständigheter som skulle ge oss anledning att anta att informationen som varit föremål för detta bestyrkande-uppdrag inte i allt väsentligt vore enligt GRI Sustainability Reporting Standards presenterad.

Helsingfors, den 23 februari 2018
KPMG OY AB

(signed)
Raija-Leena Hankonen
CGR

(signed)
Niina Turri
Senior Manager, Advisory