



OP Ryhmän osavuositiedot 1.1.–30.9.2019

Taustamateriaali

Sisällysluettelo

- OP Ryhmän osavuosisikatsaus
- Vähittäispankki
- Yritys pankki
- Vakuutus
- Likviditeetti ja varainhankinta
- Vakavaraisuus
- OP lyhyesti



OP Ryhmän osavuositatsaus

OP Ryhmän avainlukuja – tuotot kasvoivat 3 prosenttia ja kulut laskivat prosentin

	1–9/2019	1–9/2018	Muutos, %	1–12/2018
Tulos ennen veroja, milj. €	706	687	2,8	1 017
Vähittäispankki	193	194	-0,5	421
Yrityspankki	232	299	-22,4	408
Vakuutus	278	240	16,0	260
Muu toiminta	3	-38	-	-64
Kertyneet uudet OP-bonukset omistaja-asiakkaille	-191	-171	11,4	-230
Taloudellisen pääomavaateen tuotto, % **	20,3	18,7	1,6 *	20,8
Oman pääoman tuotto (ROE), %	6,2	6,5	-0,3 *	6,9
Oman pääoman tuotto ilman OP-bonuksia, %	7,8	8,1	-0,3 *	8,5
Koko pääoman tuotto (ROA), %	0,53	0,53	0,0 *	0,57
Koko pääoman tuotto ilman OP-bonuksia, %	0,67	0,66	0,0 *	0,70
	30.9.2019	30.9.2018	Muutos, %	31.12.2018
CET1-vakavaraisuus, %	19,6	20,0	-0,3 *	20,5
Omien varojen suhde omien varojen vähimmäismäärään (Rava), % ***	137	149	-12 *	147
Luottokanta, mrd. €	91,0	86,0	5,8	87,1
Talletukset, mrd. €	62,6	61,6	1,6	61,3
Järjestämättömät saamiset luotto- ja takauskannasta, % ****	1,1	1,1	0,0 *	1,0
Omistaja-asiakkaat (1000)	1 979	1 888	4,8	1 911

* suhdeluvun muutos

** 12 kk liukuva

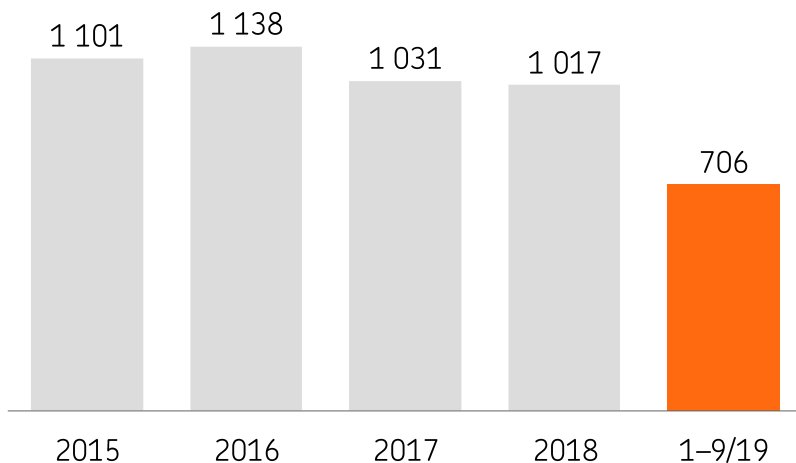
*** Rava-suhdeluku on laskettu vakuutusyhtiöiden osalta niiden vakavaraisuussääntelyyn sisältyvillä siirtymäsäännöillä

**** Järjestämättömillä saamisilla tarkoitetaan yli 90 päivää erääntyneitä saamisia, muita riskillisiksi luokiteltuja saamisia sekä tällaisiin saamisiin kohdistuvia asiakkaiden taloudellisista vaikeuksista johtuvia lainanhoitojoustoja.

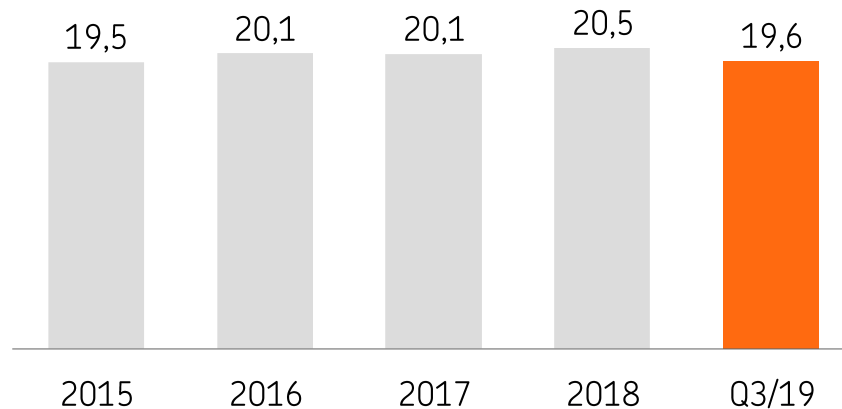
- Korkokate kasvoi 4 % 901 miljoonaan euroon ja nettopalkkiotuotot 4 % 679 miljoonaan euroon. Vakuutuskate laski 5 % 412 miljoonaan euroon.
- Tuotot sijoitustoiminnasta, 260 miljoonaa euroa, olivat viime vuoden tasolla.
- Kulut, 1 365 miljoonaa euroa (1 378), laskivat vertailukaudesta.
- Saamisten arvonalentumiset olivat 36 miljoonaa euroa (24).
- CET1-vakavaraisuus oli vahvalla tasolla 19,6 % (20,5).

OP Ryhmän vakaa tulokset kehitys tukee vakavaraisuutta

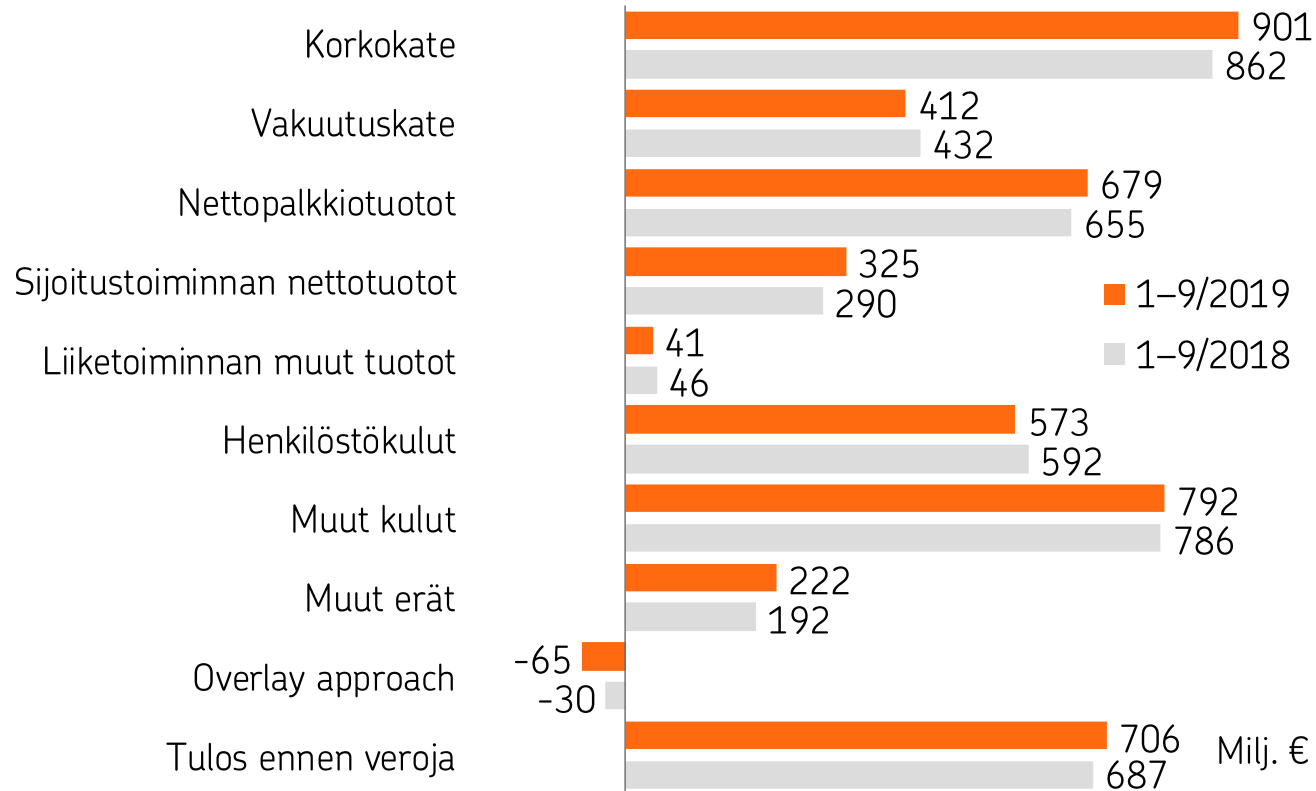
Tulos ennen veroja, milj. €



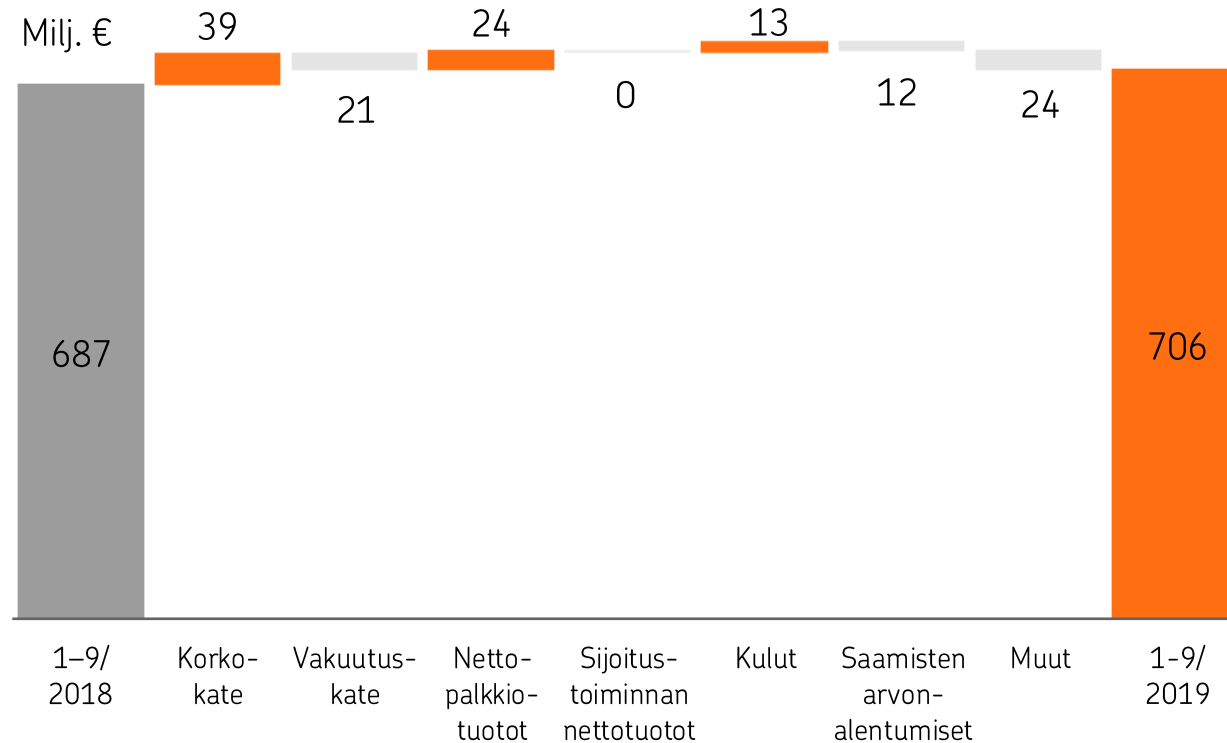
Ydinvakavaraisuus (CET1), %



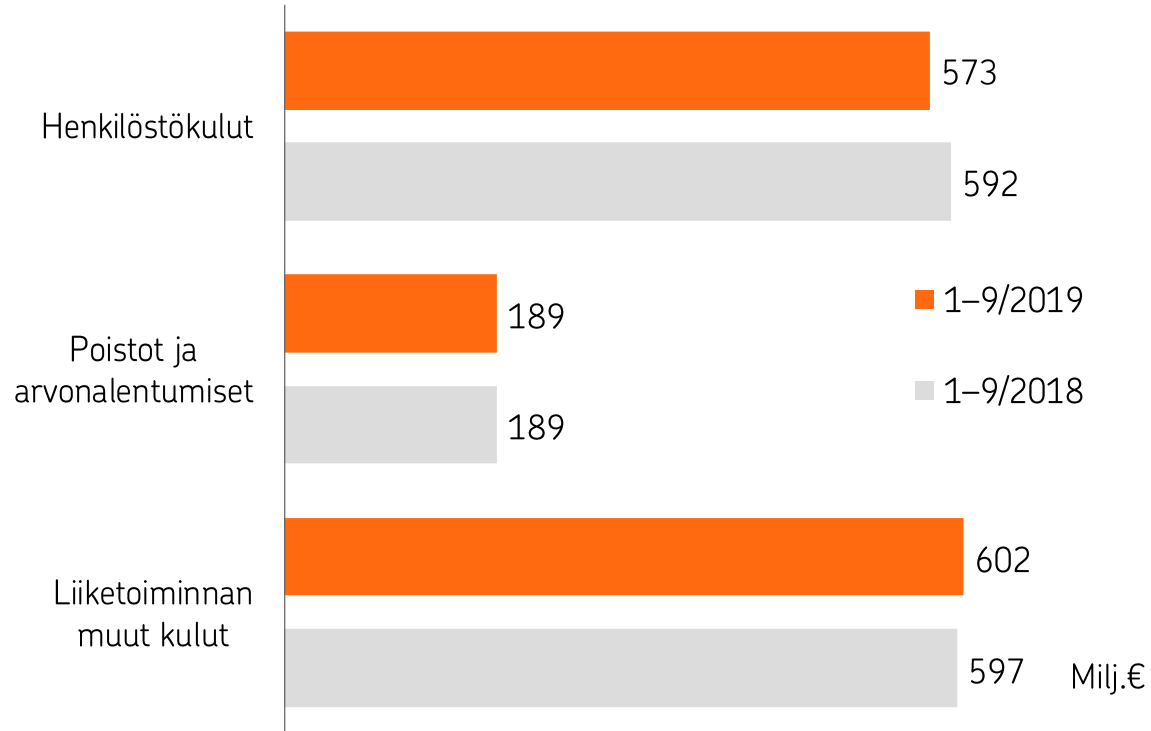
OP Ryhmän tuloslaskelman pääerät



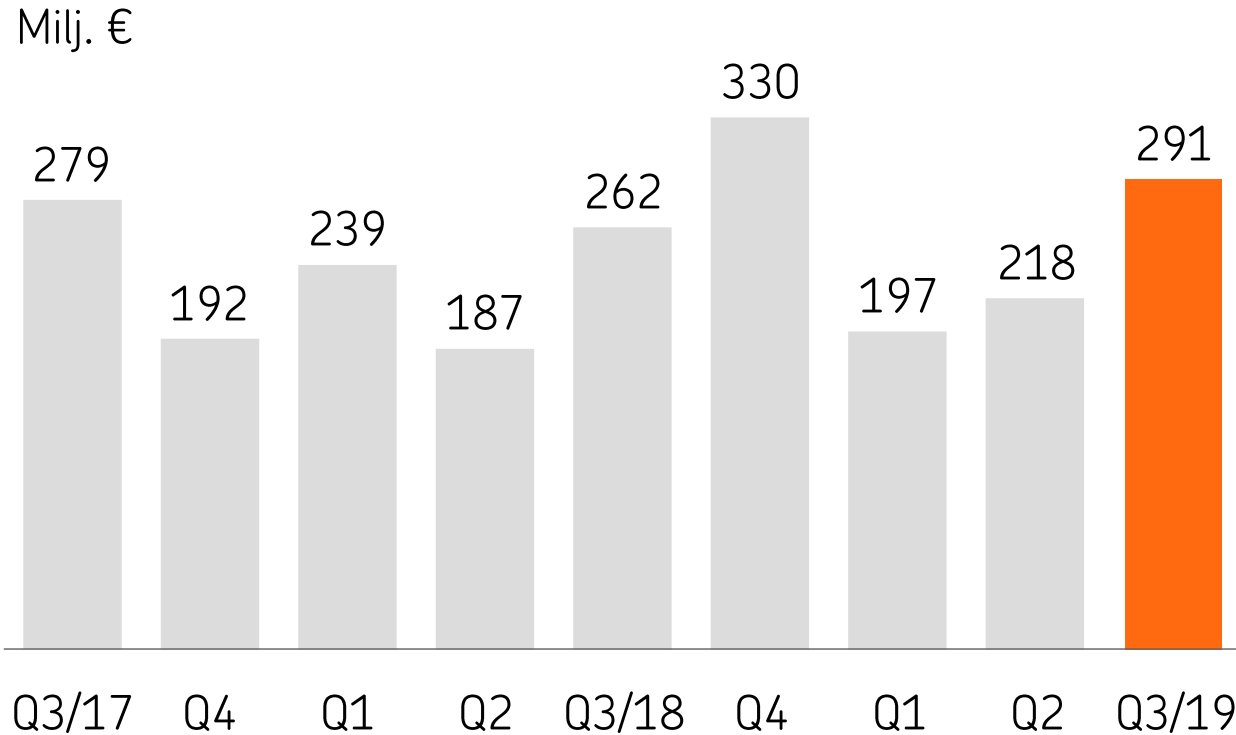
OP Ryhmän tuloskehitys



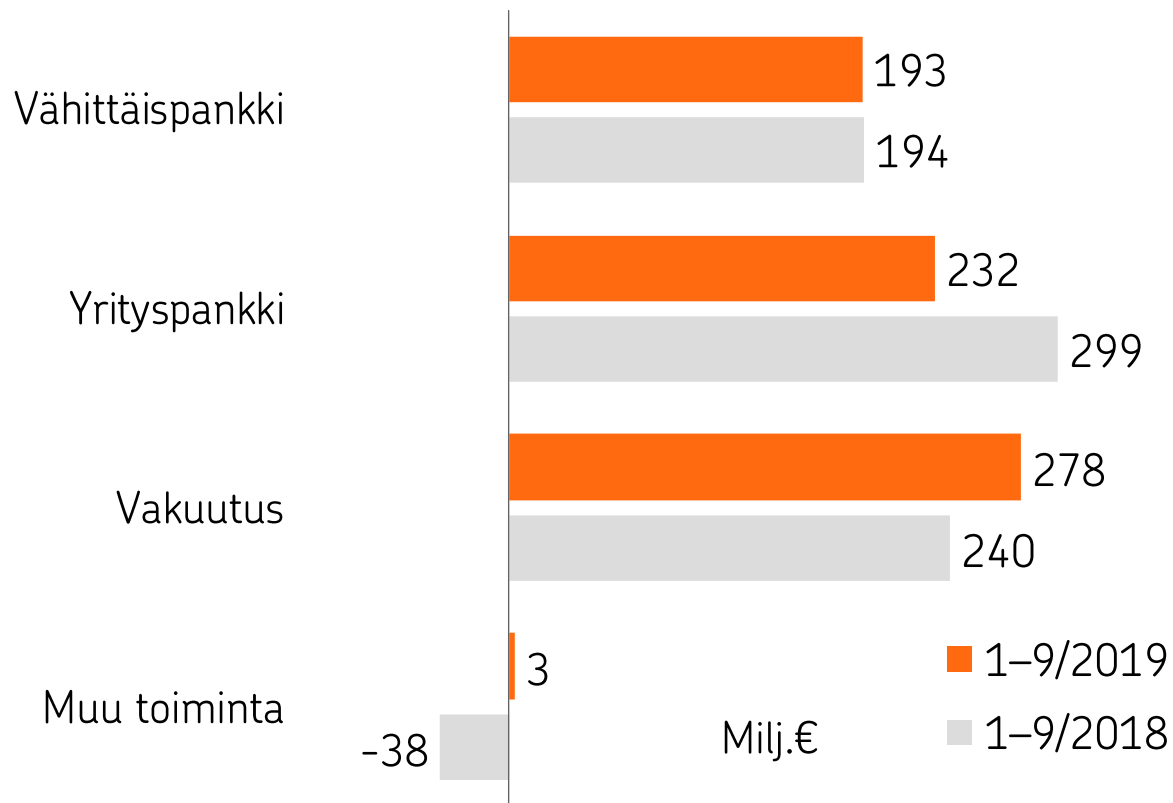
OP Ryhmän kulukehitys



OP Ryhmän tulos neljännesvuosittain



OP Ryhmän tulos segmenteittäin



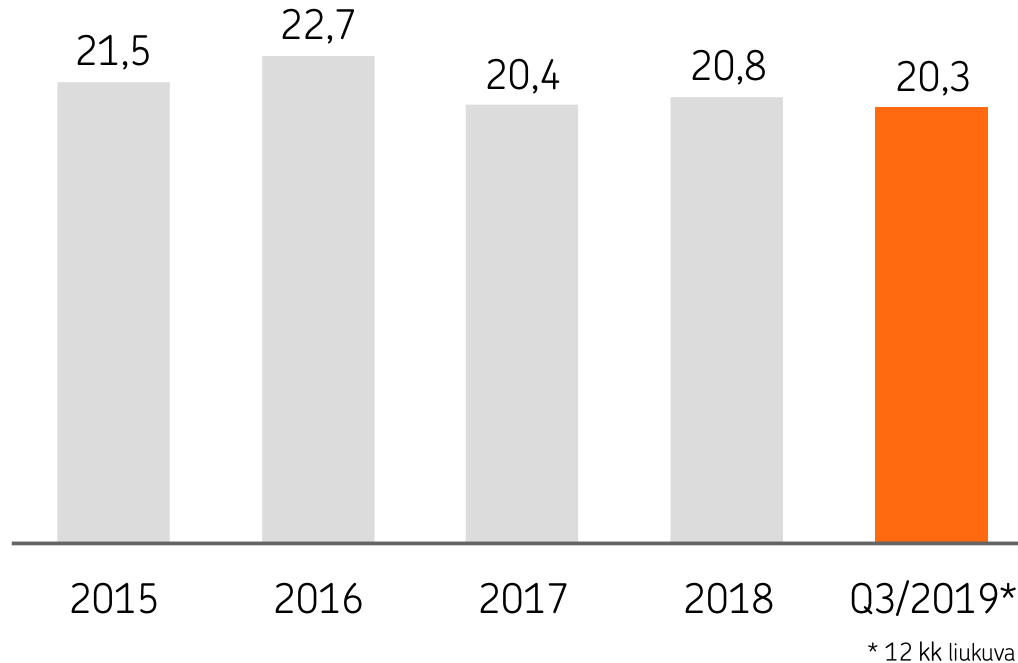
OP Ryhmän tuloslaskelma

Tammi-syyskuu	2019	2018	Muutos, milj. €	%	Q3/19	Q3/18	Muutos, %
Korkokate	901	862	39	4,5	314	293	7,0
Vakuutuskate	412	432	-21	-4,8	138	154	-10,6
Nettopalkkiotuotot	679	655	24	3,7	229	212	8,4
Sijoitustoiminnan nettotuotot	325	290	35	12,1	72	82	-11,8
Liiketoiminnan muut tuotot	41	46	-5	-11,5	6	25	-75,3
Tuotot yhteensä	2 358	2 286	72	3,1	760	766	-0,9
Henkilöstökulut	573	592	-19	-3,1	169	178	-5,5
Poistot ja arvonalentumiset	189	189	0	0,0	62	58	5,6
Liiketoiminnan muut kulut	602	597	6	0,9	181	185	-2,2
Kulut yhteensä	1 365	1 378	-13	-0,9	411	422	-2,5
Saamisten arvonalentumiset	-36	-24	-12	48,0	3	-17	-118,1
OP-bonukset omistaja-asiakkaille	-186	-167	-18	11,0	-62	-58	6,9
Overlay approach	-65	-30	-35	119,2	2	-7	-128,1
Tulos ennen veroja	706	687	19	2,8	291	262	11,4

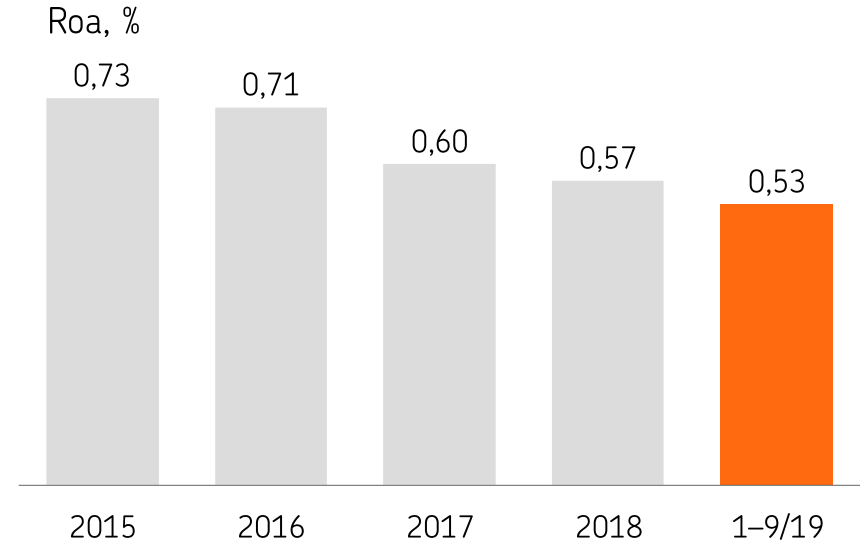
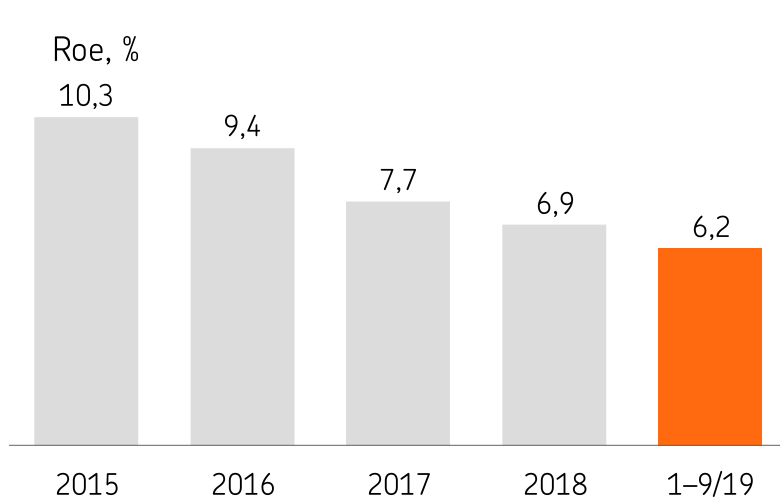
OP Ryhmän tulos vuosineljänneksittäin

milj. €	Q1/2018	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3/2019
Korkokate	281	288	293	304	285	302	314
Vakuutuskate	127	151	154	134	109	165	138
Nettopalkkiotuotot	232	212	212	232	234	216	229
Sijoitustoiminnan nettotuotot	80	128	82	-27	156	96	72
Liiketoiminnan muut tuotot	12	9	25	15	9	26	6
Tuotot yhteensä	732	788	766	657	793	805	760
Henkilöstökulut	204	209	178	-75	197	208	169
Poistot ja arvonalentumiset	66	65	58	136	59	69	62
Liiketoiminnan muut kulut	187	225	185	242	210	212	181
Kulut yhteensä	456	500	422	303	465	488	411
Saamisten arvonalentumiset	-4	-3	-17	-22	-11	-28	3
OP-bonukset omistaja-asiakkaille	-52	-57	-58	-58	-64	-60	-62
Overlay approach	19	-41	-7	56	-55	-12	2
Tulos ennen veroja	239	187	262	330	197	218	291

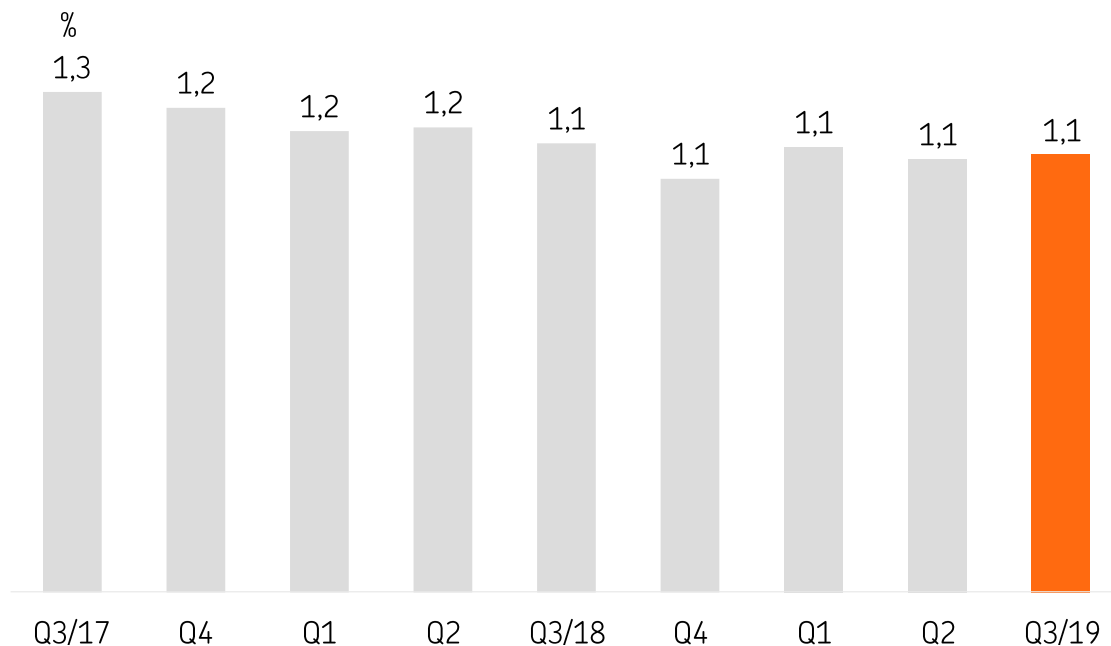
OP Ryhmän taloudellisen pääomavaateen tuotto



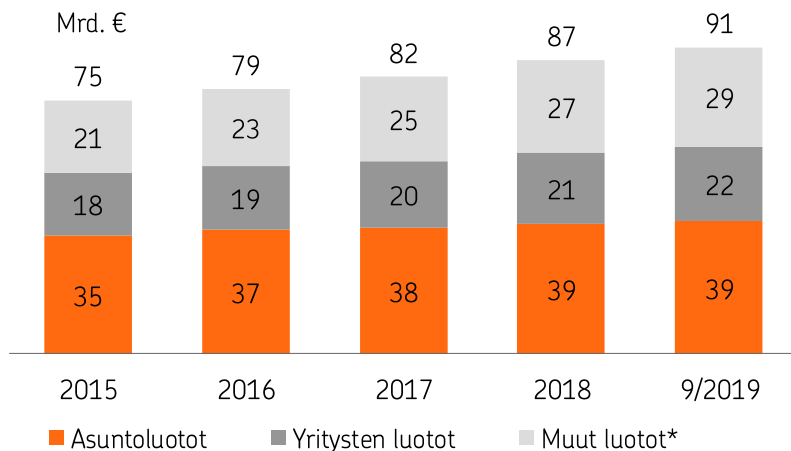
OP Ryhmän pääoman tuotto prosentit



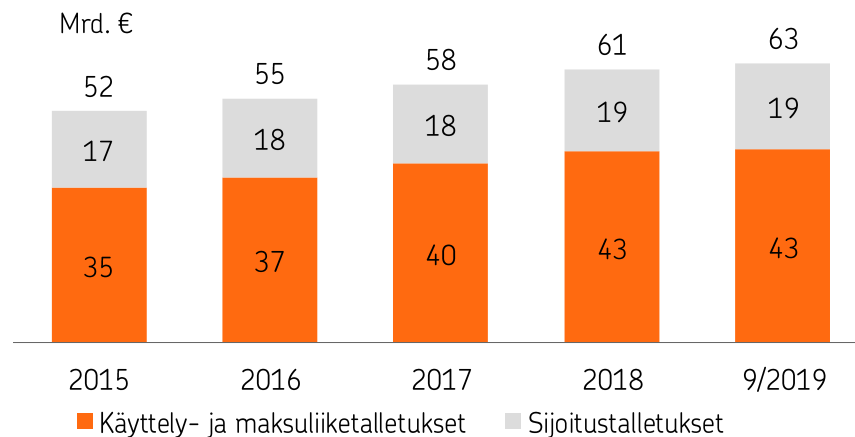
Järjestämättömät saamiset luotto- ja takauskannasta



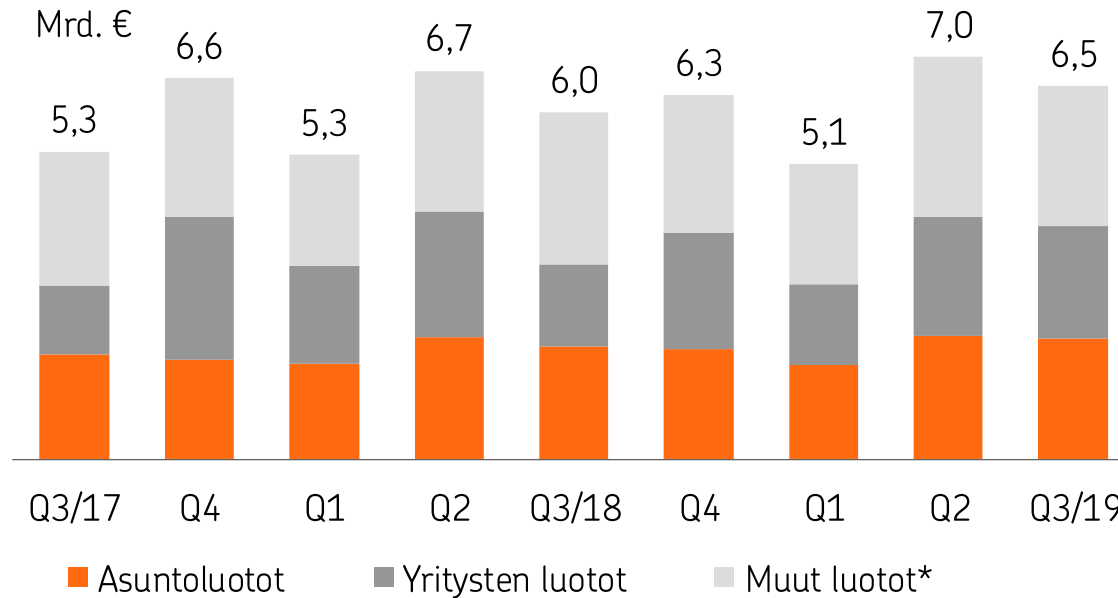
OP Ryhmän luottokanta kasvoi vuodessa 5,8 % ja talletuskanta 1,6 %



* sisältää myös asuntoyhteisöt ja julkisyhteisöt



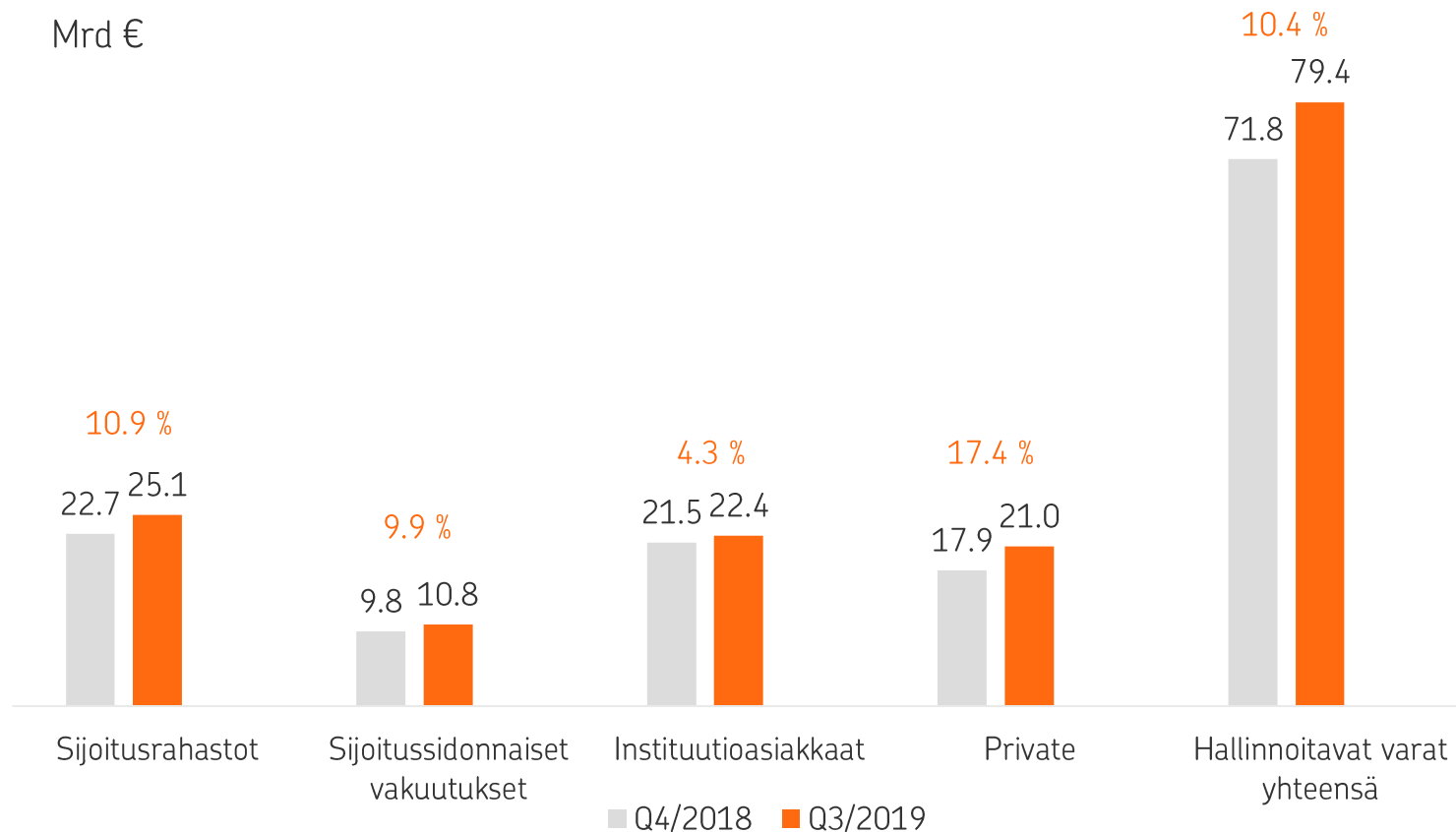
OP Ryhmän uudet nostetut luotot



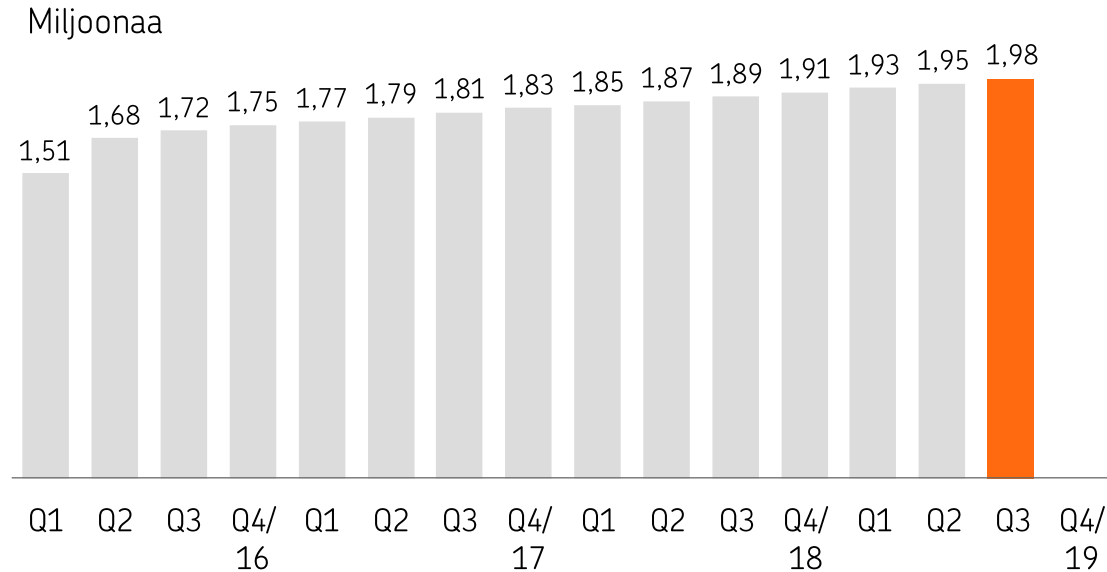
* sisältää myös asuntoyhteisöt ja julkisyhteisöt

OP Ryhmän hallinnoitavat varat

Mrd €



Omistaja-asiakkaiden kasvu vakaata



luvut sisältävät 1.4.2016 perustetun Helsingin Seudun Osuuspankin omistaja-asiakkaat ja syyskuussa 2016 OPn asiakasjärjestelmiin siirtyneiden entisten POP Pankkien omistaja-asiakkaat

Vähittäispankki

Vähittäispankki

Vähittäispankki on volyymeiltaan OP Ryhmän liiketoimintasegmenteistä suurin tarjoten henkilö- ja pk-yritysasiakkaille laajan, kattavan ja kokonaisvaltaisen tuote- ja palveluvalikoiman.

- Henkilöasiakkaiden palvelut ja tuotteet kattavat päivittäiset pankkiasiat, lainat, säästöt ja sijoitukset sekä asuntoasiat. OP on johtava asuntorahoittaja Suomessa.
- PK-yritysasiakkaille OP tarjoaa kattavat palvelut rahoitukseen, maksuliikkeeseen ja kassanhallintaan, sijoittamiseen, riskienhallintaan ja yritystoiminnan kehittämiseen. Rakennamme ratkaisut aina asiakasyrityksemme tarpeisiin sopiviksi.

Vähittäispankki muodostuu henkilö- ja pk-yritysasiakkaiden pankkitoiminnasta osuuspankeissa sekä OP:n keskusyhteisökonsernissa.

Avainlukuja 1–9/2019

Tulos ennen veroja

193 milj. €

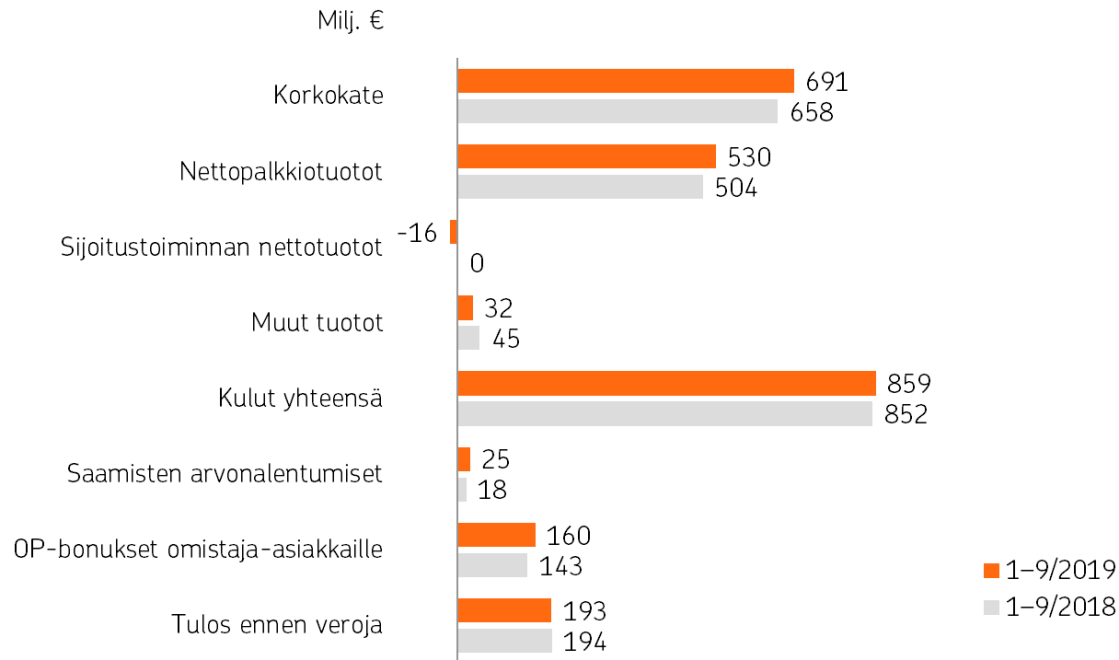
Luottokanta

67,6 mrd. €

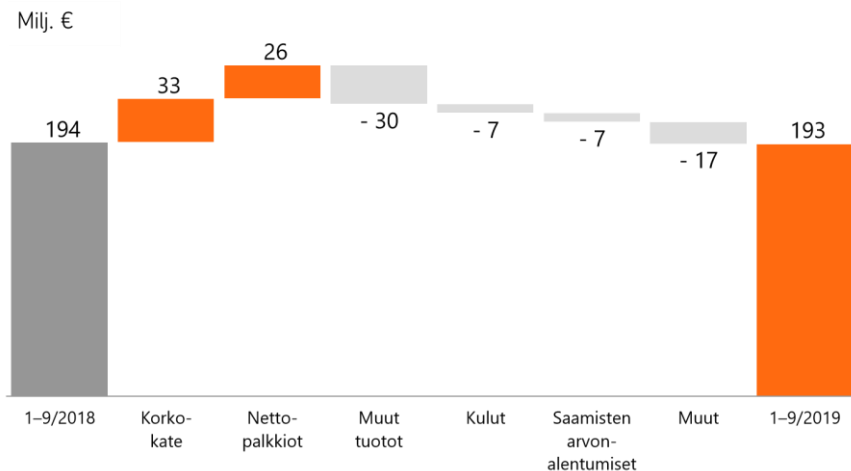
Talletuskanta

53,8 mrd. €

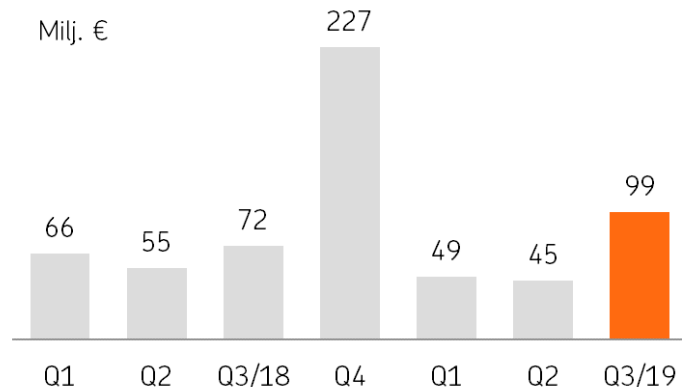
Vähittäispankin tulos ennen veroja 193 miljoonaa euroa viime vuoden tasolla



Korkokate ja nettopalkkiot kasvoivat vertailukaudesta

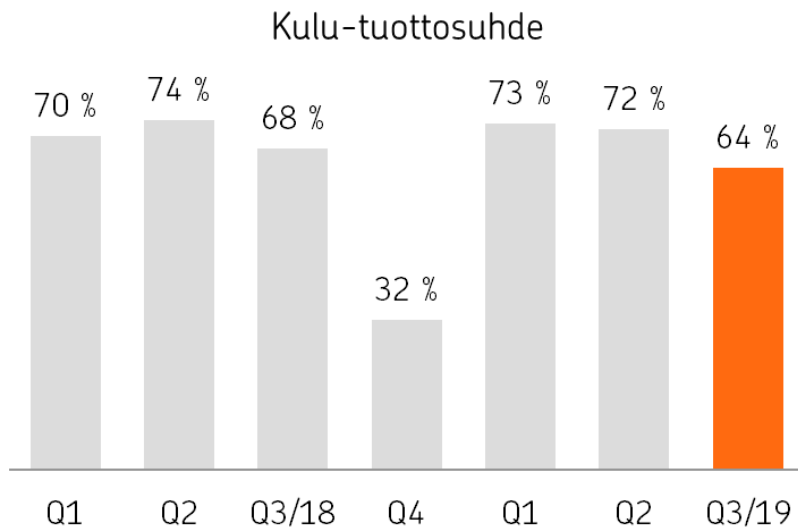
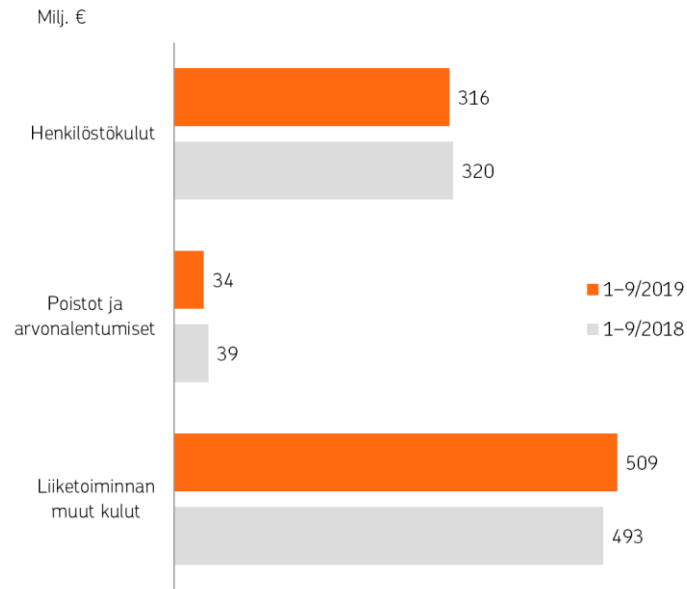


Tuotot kasvoivat 2,4 prosenttia ja kulut 0,8 prosenttia.



Eläkevastuun siirtäminen paransi segmentin tulosta Q4/2018 (199 milj. €)

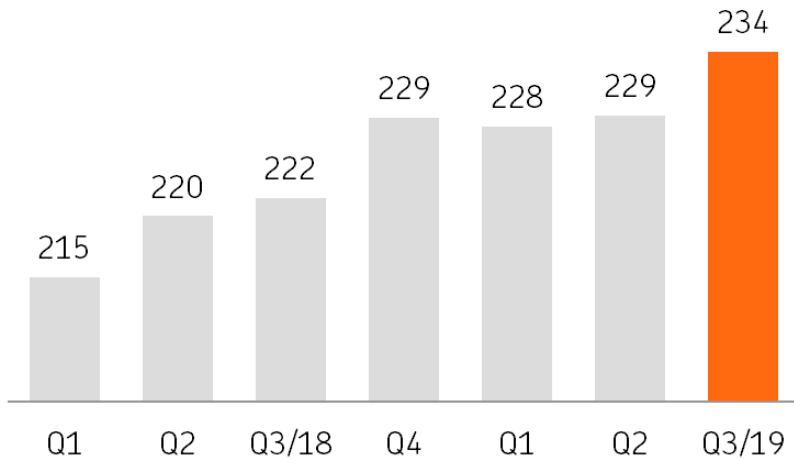
Liiketoiminnan muut kulut kasvoivat vakausmaksun, kehittämisen kulujen ja volyymikasvun johdosta



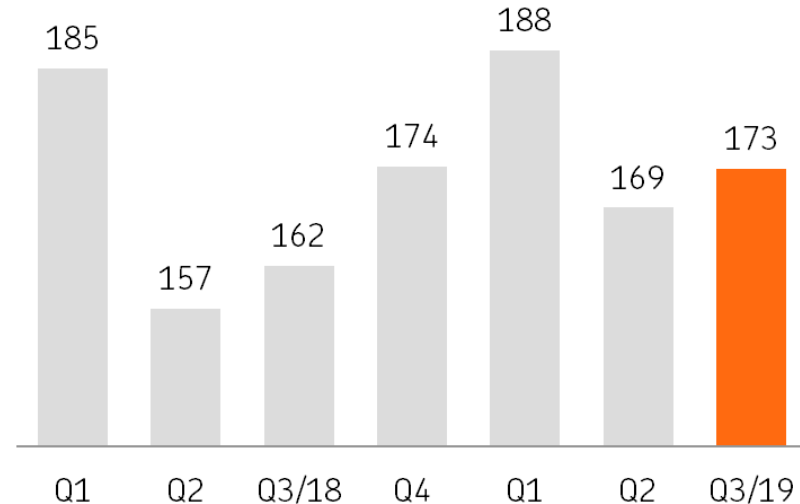
Q4/2018 henkilöstökulut sisältää työeläkevastuun siirron 199 milj. €

Korkokate ja nettopalkkiotuotot kasvussa

Korkokate, milj. €

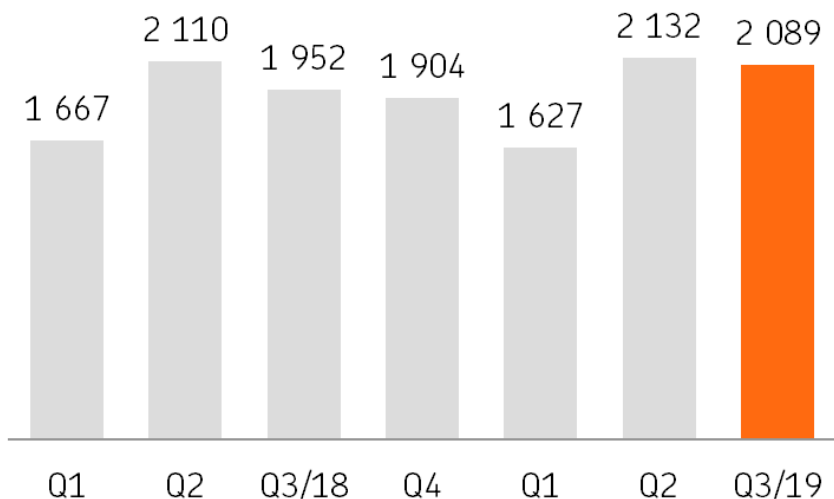


Nettopalkkiot, milj. €

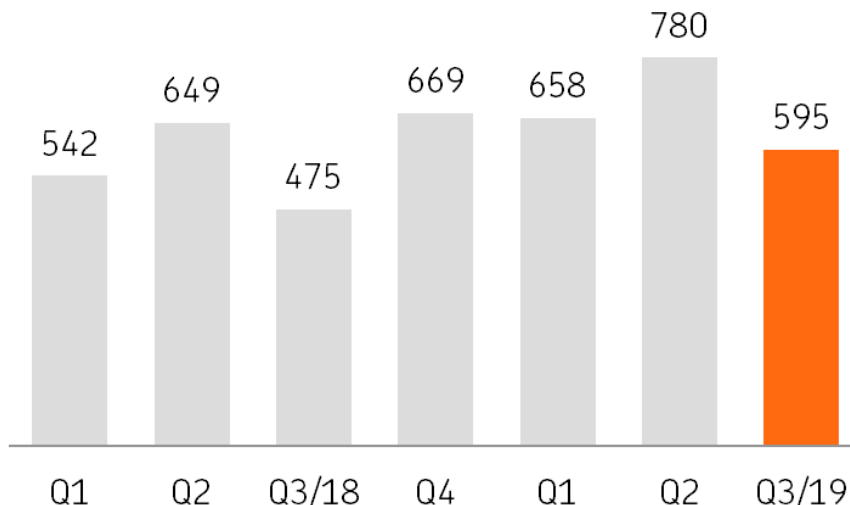


Asunto- ja PK-yritysluottoja nostettiin vertailukautta enemmän

Nostetut asuntoluotot, Milj. €

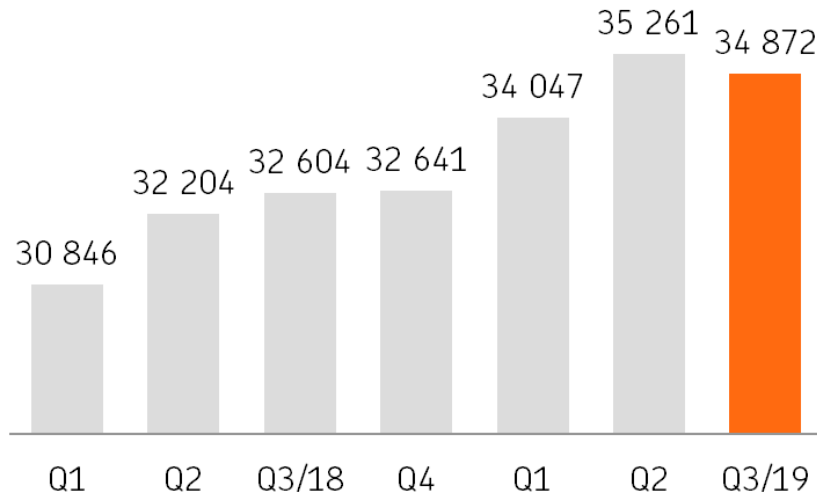


Nostetut PK-yritysluotot, Milj. €

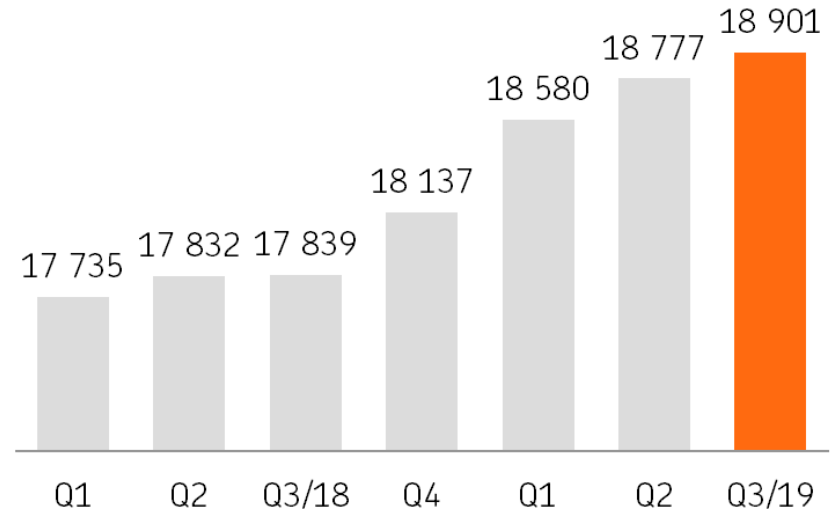


Talletuskannan kasvua sekä käyttö- ja maksuliiketileissä että sijoitustalletuksissa

Käyttö- ja maksuliiketalletukset, milj. €

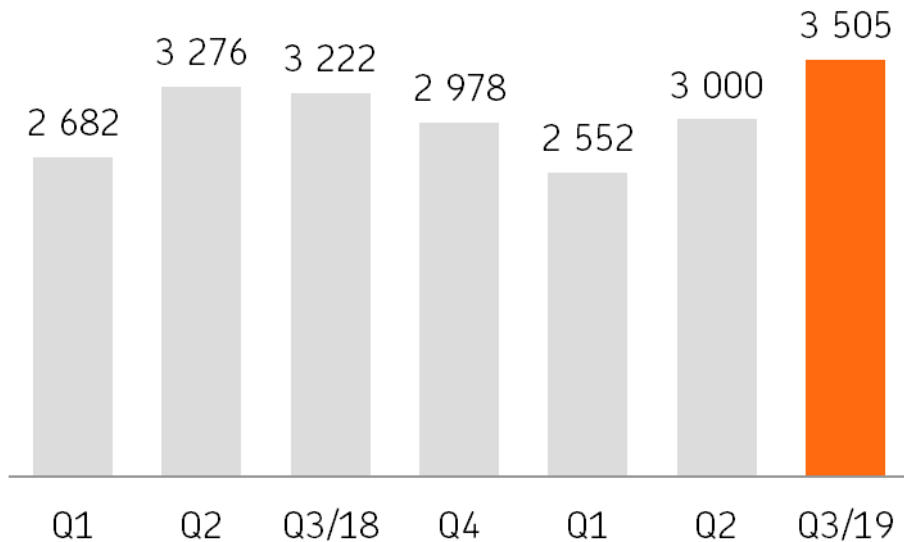


Sijoitustalletukset, milj. €



Välitettyjen asunto- ja kiinteistökauppojen määrä kasvoi vertailukaudesta

Välitetyt asunto- ja kiinteistökaupat, kpl



Yrityspankki

Yrityspankki

OP on johtava yritysrahoittaja Suomessa.

OP Ryhmän Yrityspankki-segmentti muodostuu yritys- ja instituutioasiakkaiden pankkitoiminnasta sekä varainhoidon liiketoiminnasta, sisältäen OP Yrityspankki Oyj:n pankkitoiminnan, OP Varainhoito Oy:n, OP-Rahastoyhtiö Oy:n ja OP Kiinteistösijoitus Oy:n.

- OP tarjoaa pankkipalvelut yrityksille ja yhteisöasiakkaille. Tarjoamme asiakkaillemme kattavat palvelut rahoitukseen, maksuliikkeeseen ja kassanhallintaan, sijoittamiseen, riskienhallintaan ja yritystoiminnan kehittämiseen. Rakennamme ratkaisut aina asiakasyrityksemme tarpeisiin sopiviksi.
- Tavoitteena on myös vastata private- ja yritysasiakkaan säästämisen ja sijoittamistarpeisiin asiakaslähtöisesti ja kattavasti, sekä tarjota parhaat varainhoidon digitaaliset palvelut.

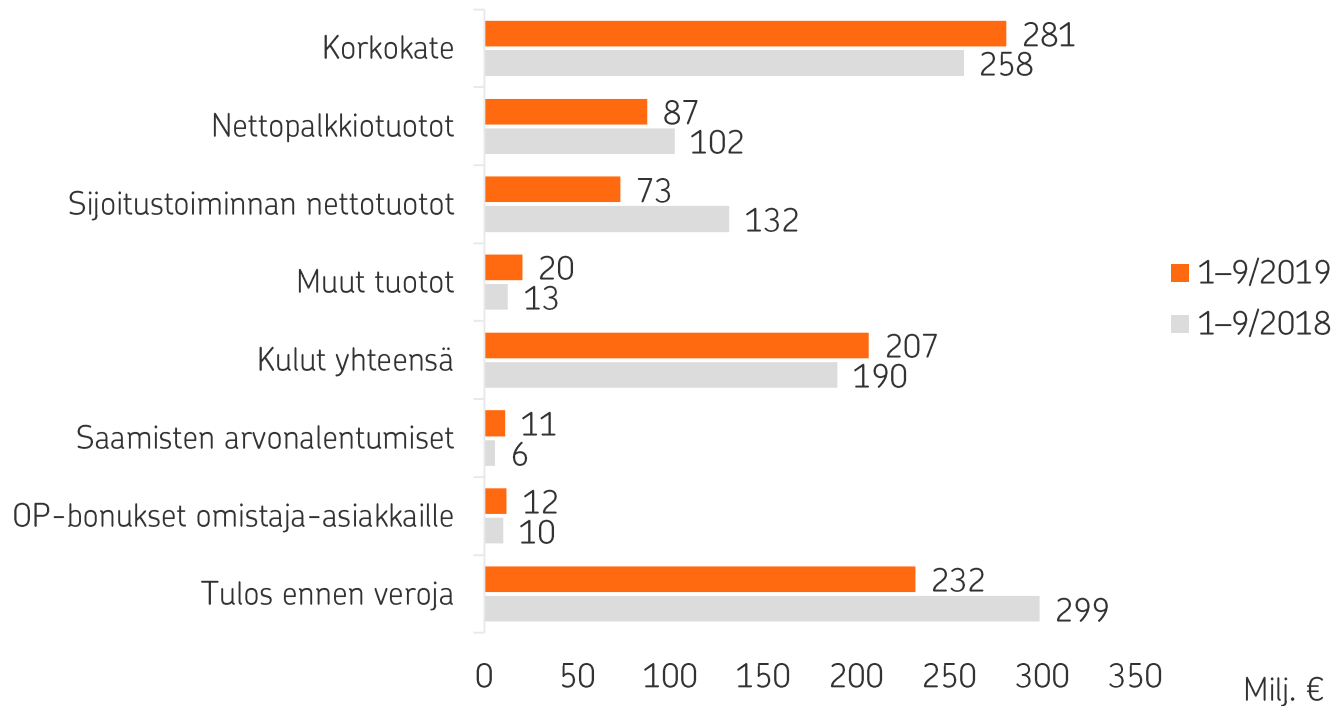
Avainlukuja 1–9/2019

Tulos ennen veroja,
232 milj. €

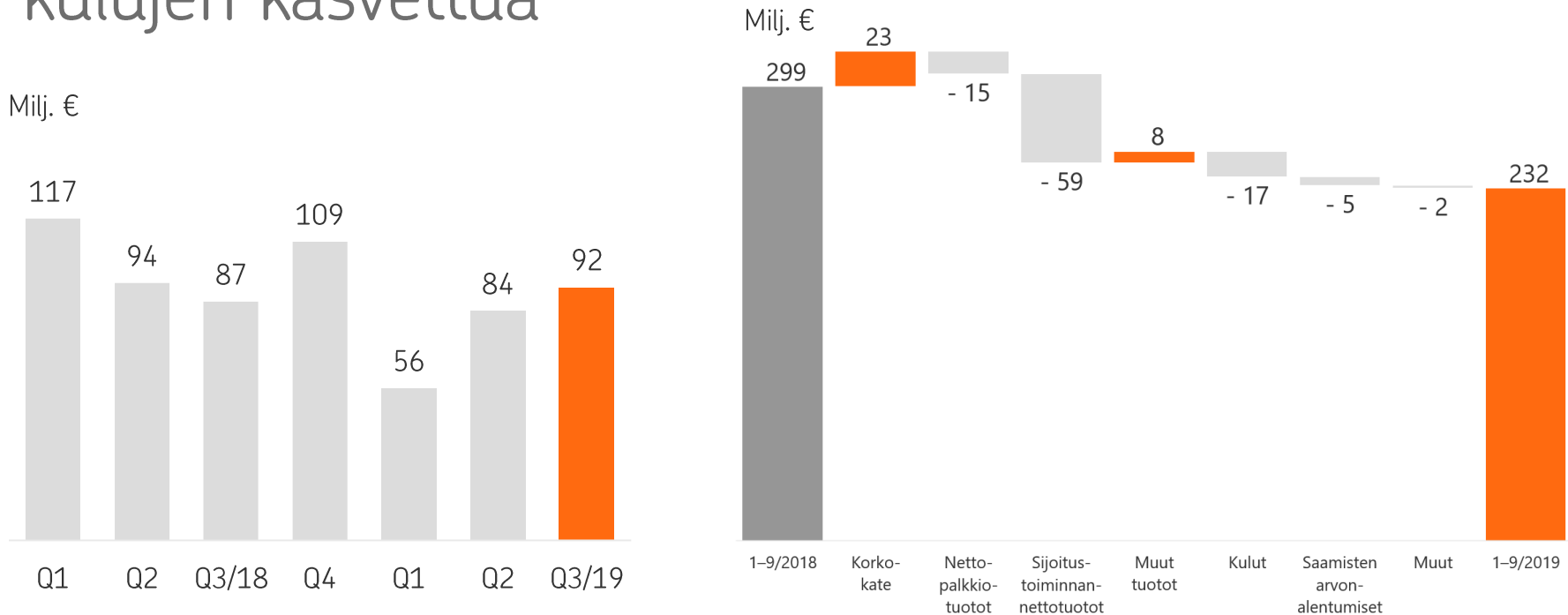
Luottokanta,
23,7 mrd. €

Hallinnoitavat varat,
56,7 mrd. €

Yrityspankin tulos ennen veroja 232 miljoonaa euroa

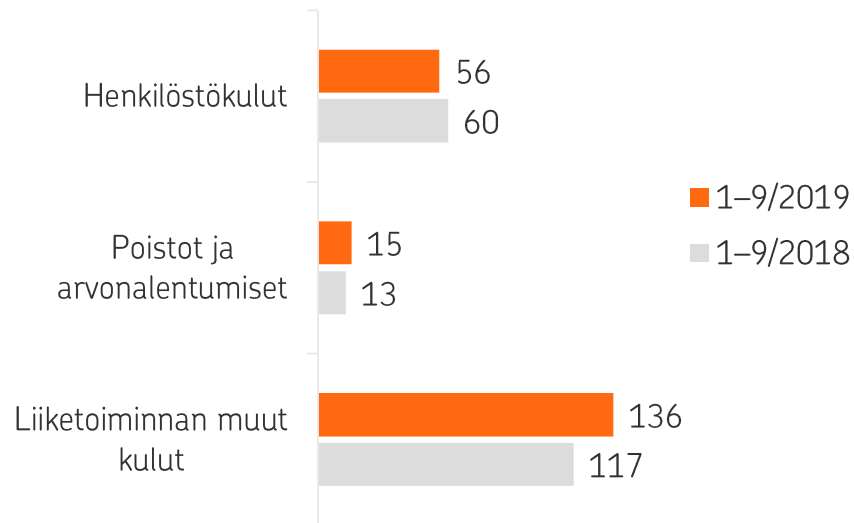


Tulos heikkeni sijoitustoiminnan nettotuottojen laskettua sekä saamisten arvonalentumisten ja kulujen kasvettua

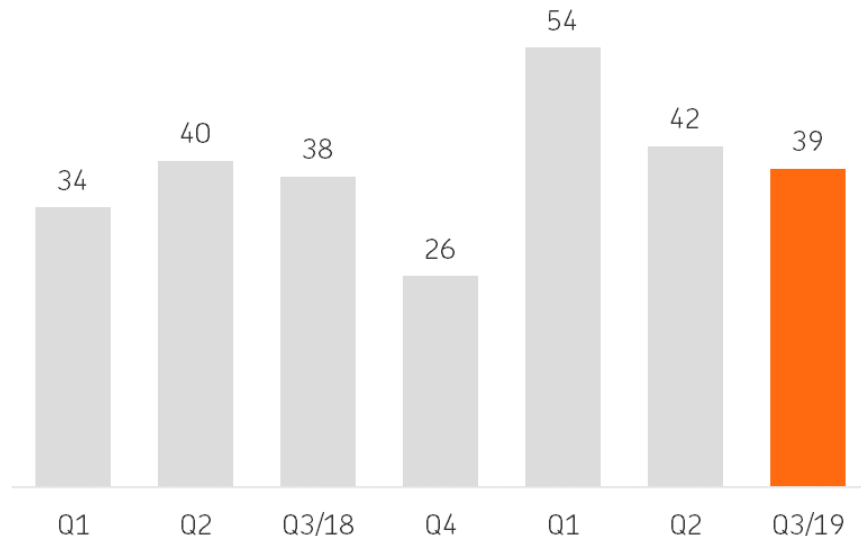


Vakausmaksu ja ICT-kulut kasvattivat liiketoiminnan muita kuluja

Milj. €



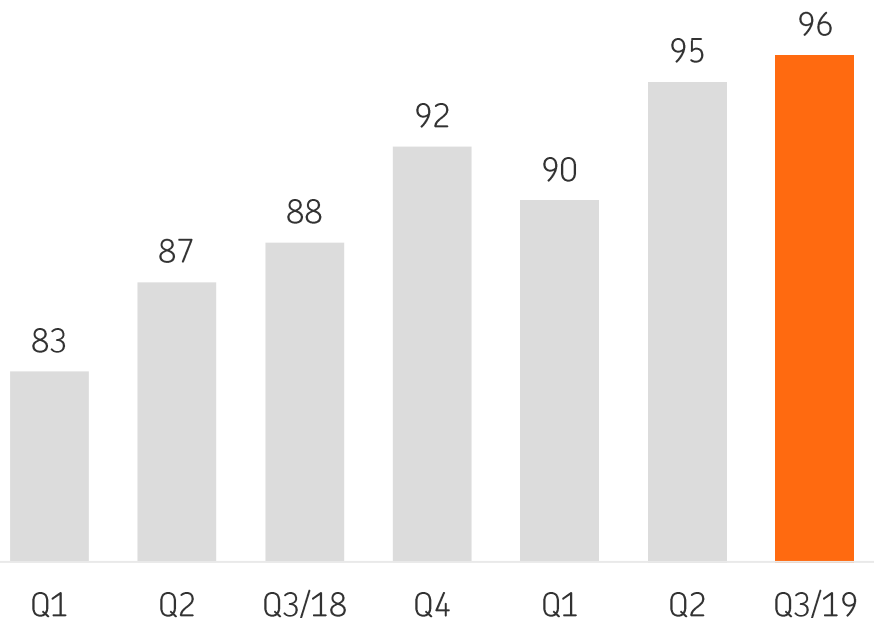
Kulu-tuotto-suhde, %



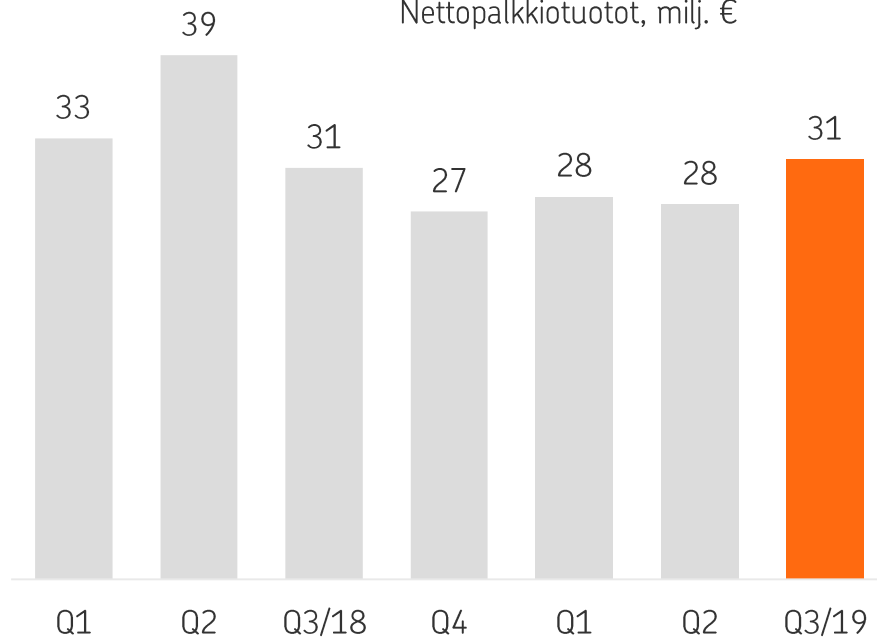
Q4/18 henkilöstökulut sisältää työeläkevastuun siirron 32 milj. €.

Korkokate kasvoi 9 % vertailukaudesta

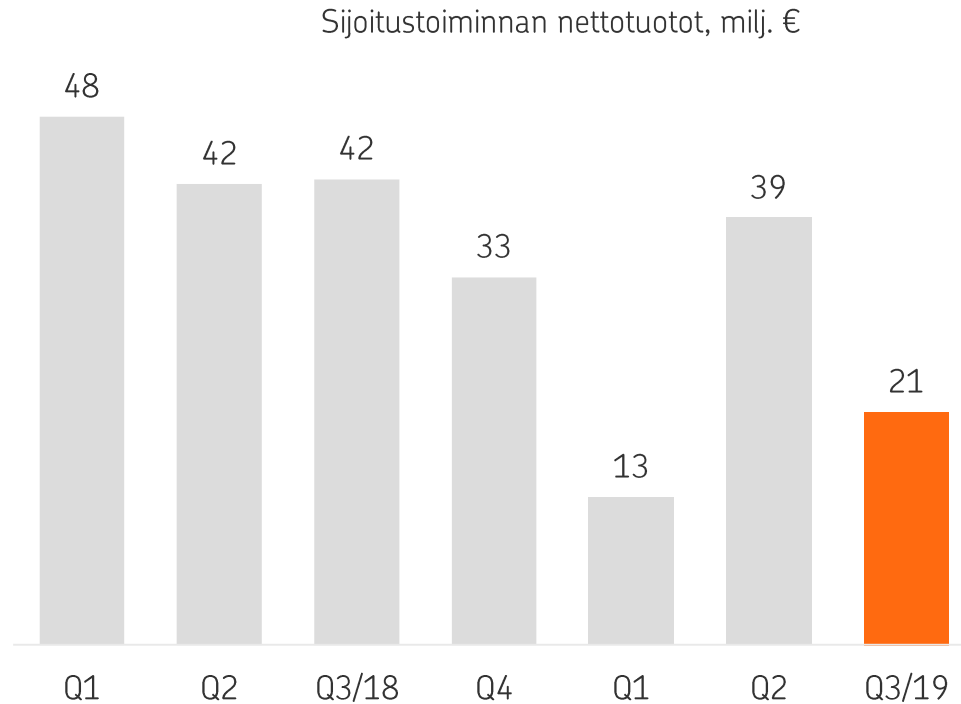
Korkokate, milj. €



Nettopalkkiotuotot, milj. €



Sijoitustoiminnan nettotuottoja pienensivät Q1 tehdyt johdannaismallien muutokset



Vakuutus

Vakuutus

OP tarjoaa kattavat vahinko- ja henkivakuuttamisen palvelut niin henkilö-, yritys-, kuin yhteisöasiakkaille. Vakuutusliiketoiminnan muodostavat Pohjola Vakuutus, A-Vakuutus, Eurooppalainen ja OP-Henkivakuutus sekä Pohjola Sairaala.

- Keskeisimmät henkilöasiakkaiden vakuuttamisen osa-alueet ovat kodin, auton ja muun omaisuuden vakuuttaminen, henkilö- vakuuttaminen mm. tapaturmien ja sairauksien varalta sekä kattavat vakuutussäästämisen palvelut.
- Tarjoamme yritysasiakkaillemme monipuoliset riskienhallintapalvelut, joiden avulla yritys pystyy paremmin varmistamaan liiketoimintansa häiriöttömyyden ja varmuuden ongelmatilanteissa. Henkilöstön palkitsemiseen ja yrityksen sijoitustarpeisiin tarjoamme monipuoliset lisäeläke- ja sijoittamisratkaisut.
- Korvauspalveluiden kumppanuuksilla varmistamme laadukkaan asiakaskokemuksen, korvaustoiminnan kustannustehokkuuden, tasalaatuisuuden ja saatavuuden lähellä asiakasta

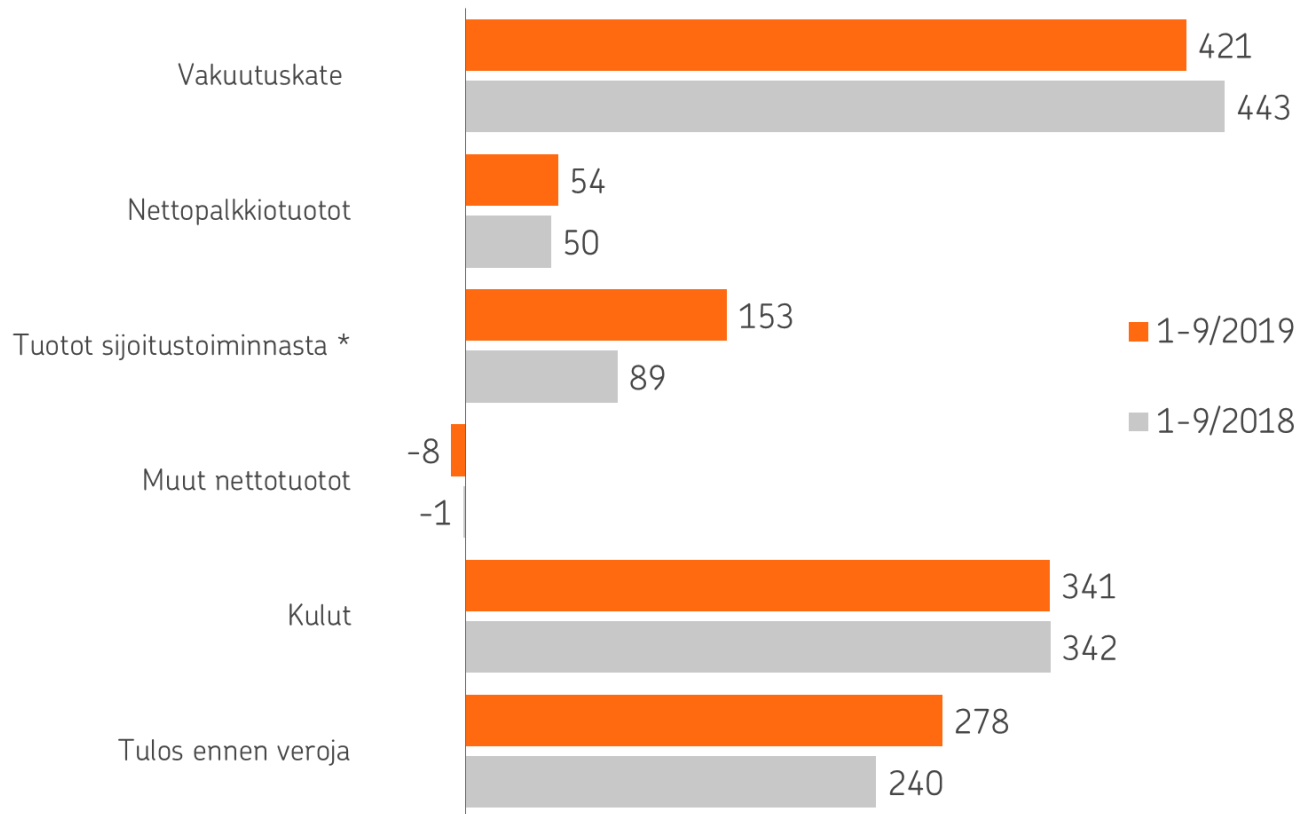
Avainlukuja 1–9/2019

Tulos ennen veroja,
278 milj. €

Vakuutusmaksutuotot,
1 106 milj. €

Sijoitussidonnaiset
vakuutussäästöt
11 mrd. €

Vakuutuksen tulos, milj. €

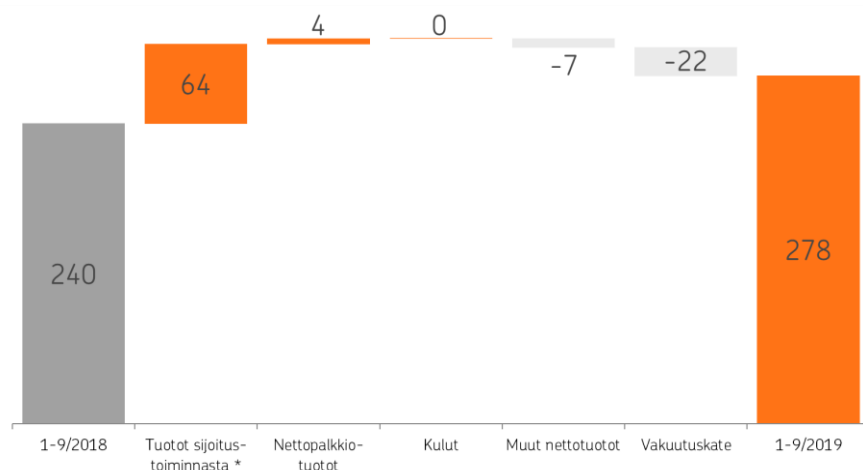
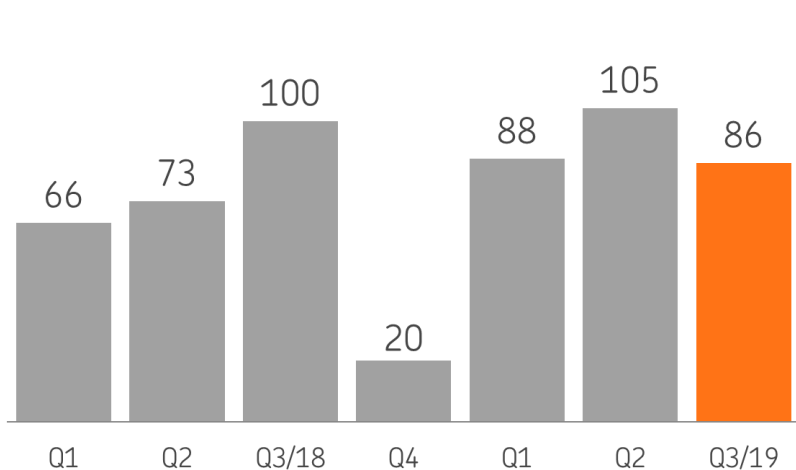


*Sisältää sijoitustoiminnan nettotuotot ja overlay approachin

Sijoitustuottojen kasvu kasvatti tulosta – taustalla myyntivoittojen merkittävä kasvu

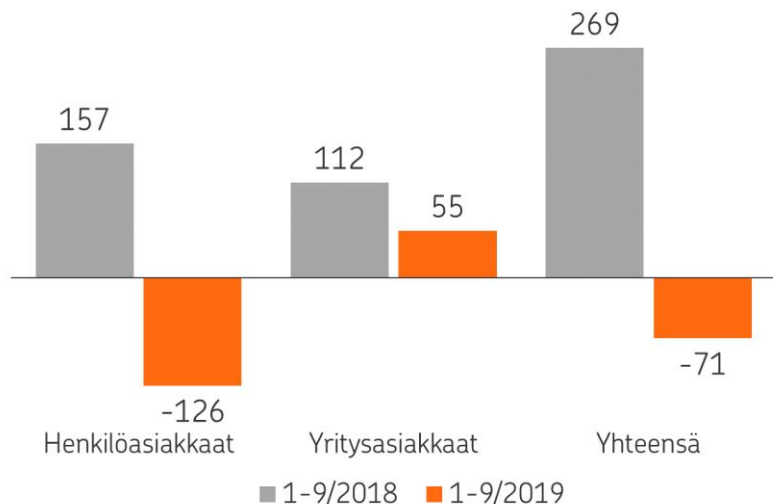
Tulos ennen veroja
vuosineljänneksittäin, milj. €

Tulos ennen veroja, milj. €
muutos 1-9/2019 vs. 1-9/2018

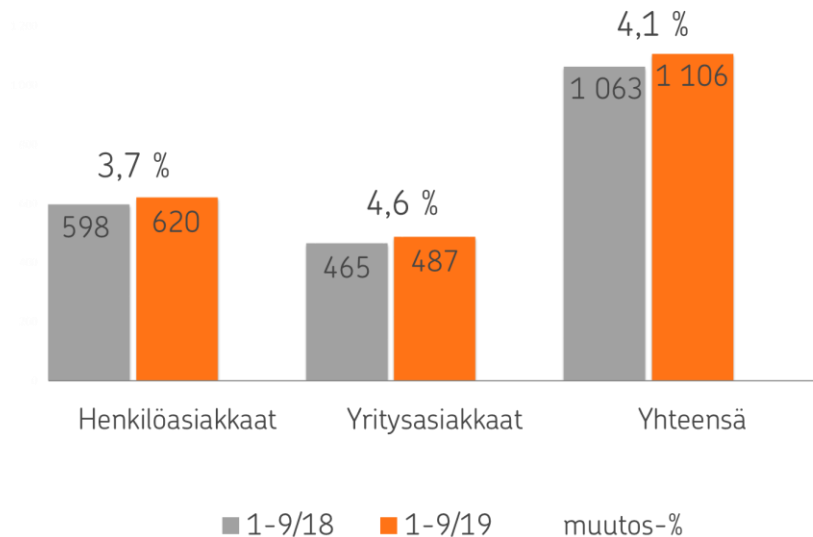


Nettomyynti ja vakuutusmaksutuotot

Henkivakuutuksen sijoitussidonnaisten vakuutusten nettomyynti, milj.€



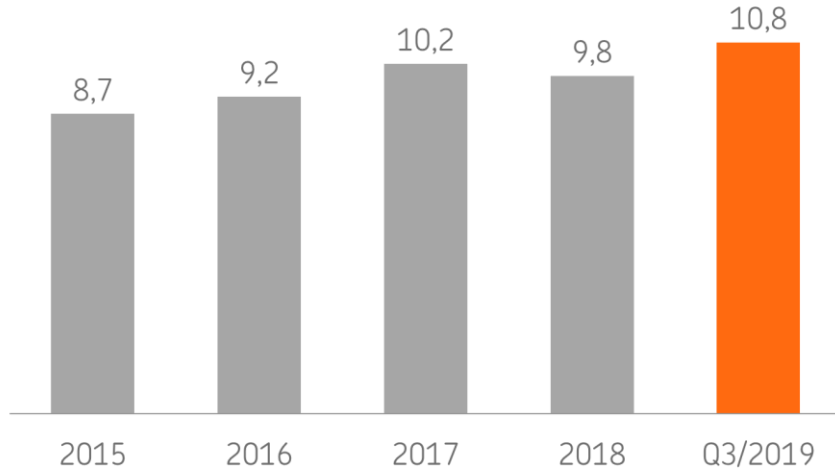
Vahinkovakuutuksen vakuutusmaksutuotot, € milj. €



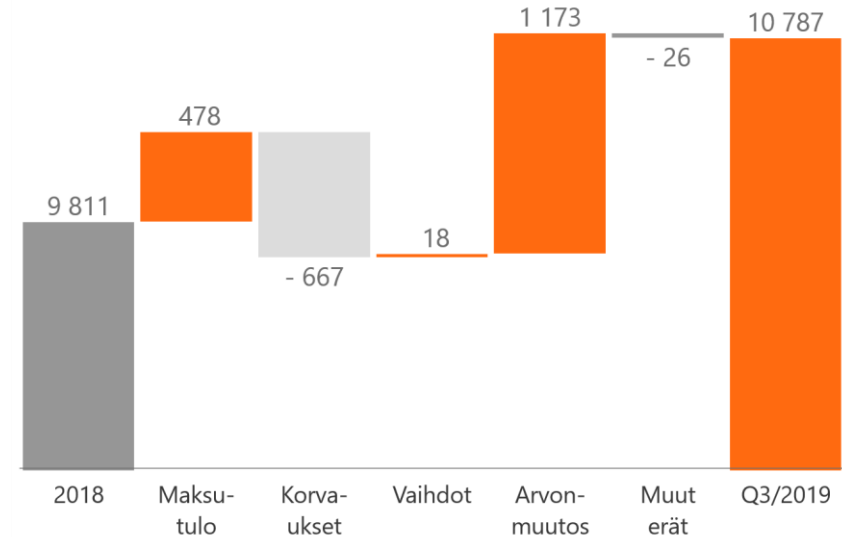
Maksutuotot ovat ilman Baltiaa, jonka liiketoiminnot myytiin 08/2018.

Sijoitussidonnaiset vakuutussäästöt kasvoivat 10 % hyvän arvonkehityksen seurauksena

Sijoitussidonnaiset vakuutussäästöt, mrd.€

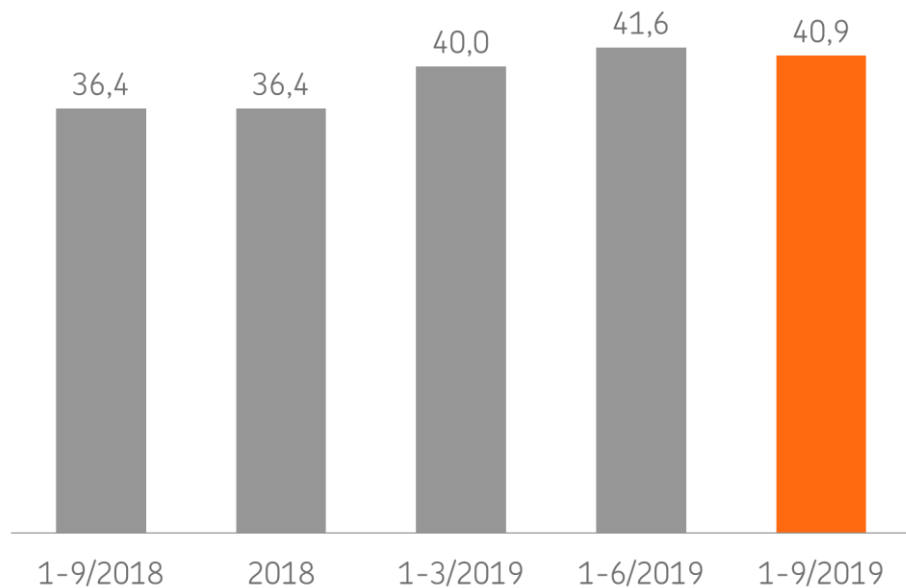


Sijoitussidonnaisten vakuutussäästöjen muutos, milj.€

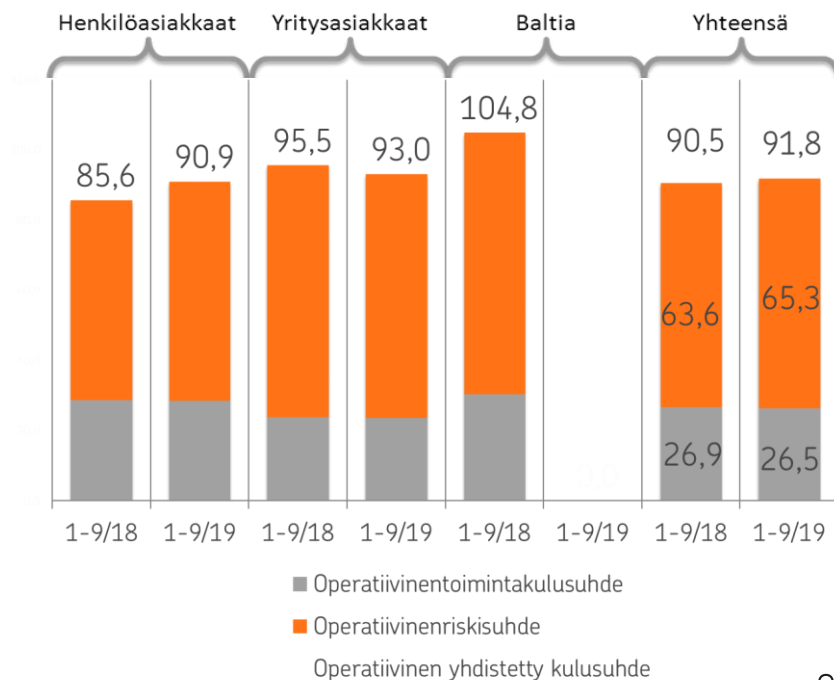


Vakuutuksen kannattavuus

Henkivakuutus, operatiivinen kulusuhde, %

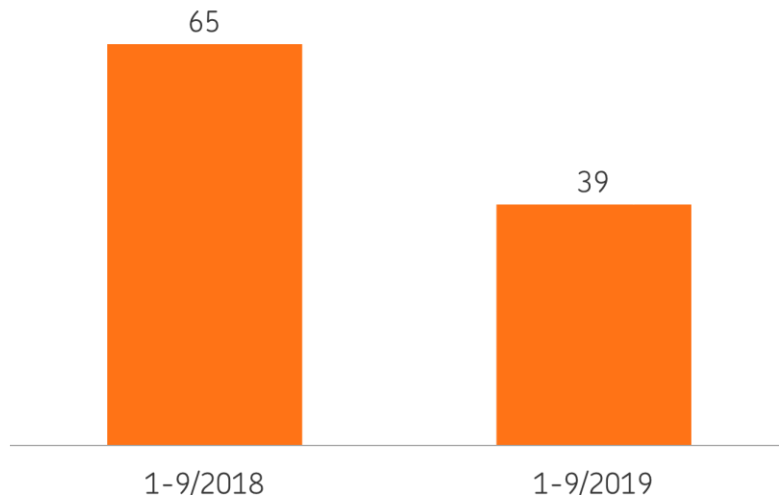


Vahinkovakuutus, operatiivinen yhdistetty kulusuhde, %

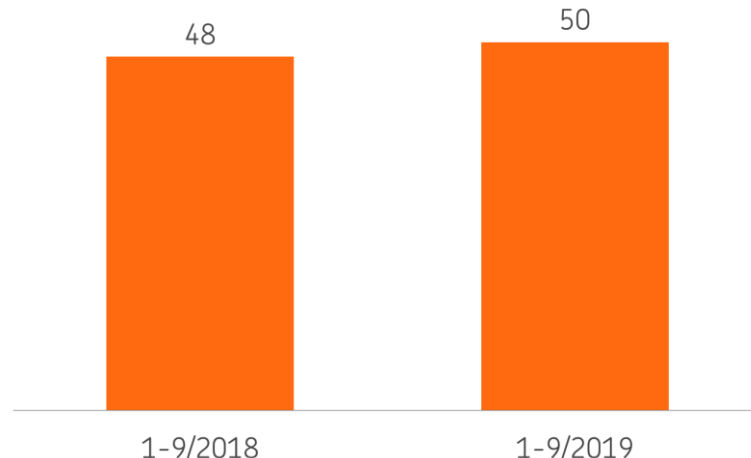


Vakuutuksen sijoitustaseen tuotto, milj. €

Henkivakuutus, milj. € *

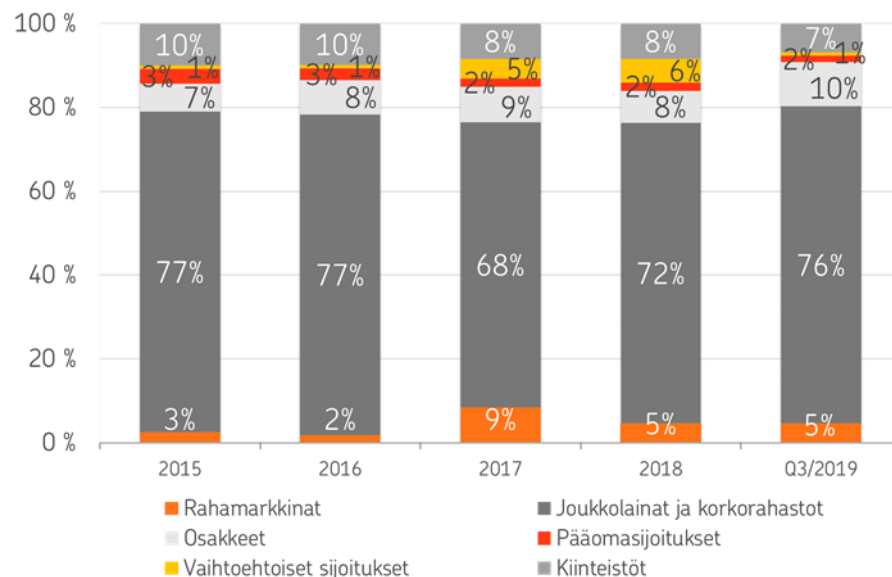


Vahinkovakuutus, milj. € *



Sijoitussalkun allokaatio

Vahinkovakuutuksen sijoitussalkun (3,9 mrd. €)
allokaatiojakauma 30.09.2019

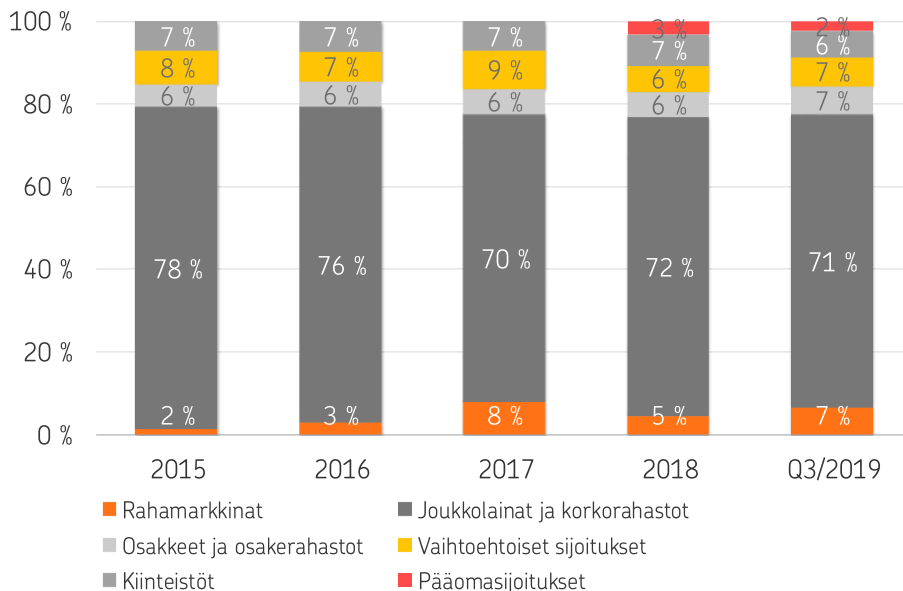


Korkosalkun duraatio oli 4,5 (4,3) vuotta.

Suorien joukkovelkakirjalainasijoitusten running yield syyskuun 2019 lopussa 1,4 % (1,5).

Sijoitussalkun allokaatio

Henkivakuutuksen sijoitussalkun (3,7 mrd. €)
allokaatiojakauma 30.09.2019



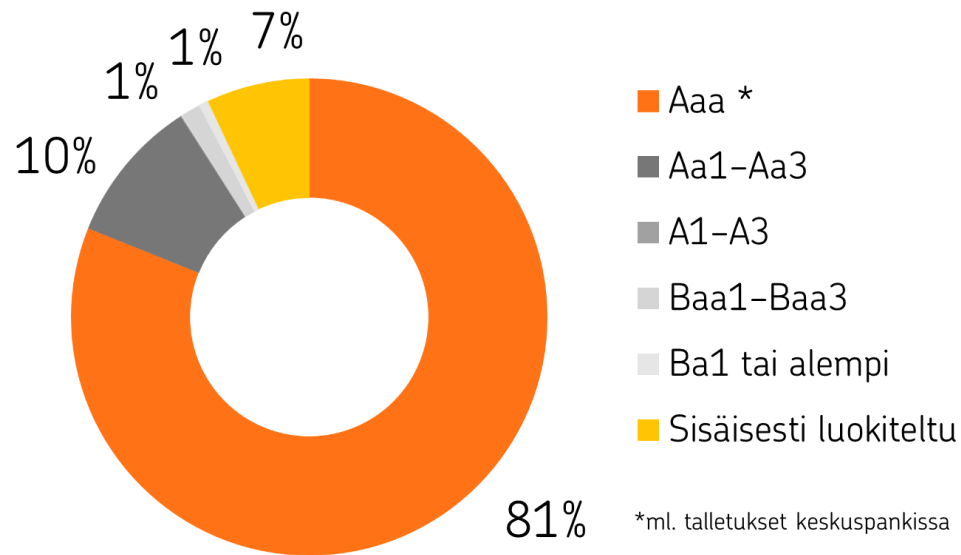
Korkosalkun duraatio oli 4,2 (4,1) vuotta.

Suorien joukkovelkakirjalainasijoitusten running yield syyskuun 2019 lopussa 1,4 % (1,4).

Likviditeetti ja varainhankinta

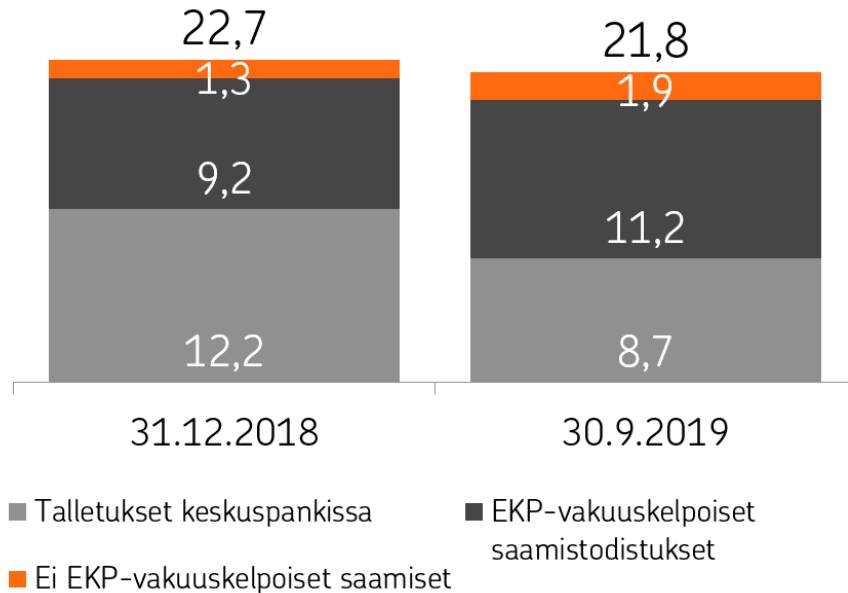
Likviditeettireservi sisältää hyvän luottoluokituksen omaavia varoja

Likviditeettireservi luottoluokittain 30.9.2019



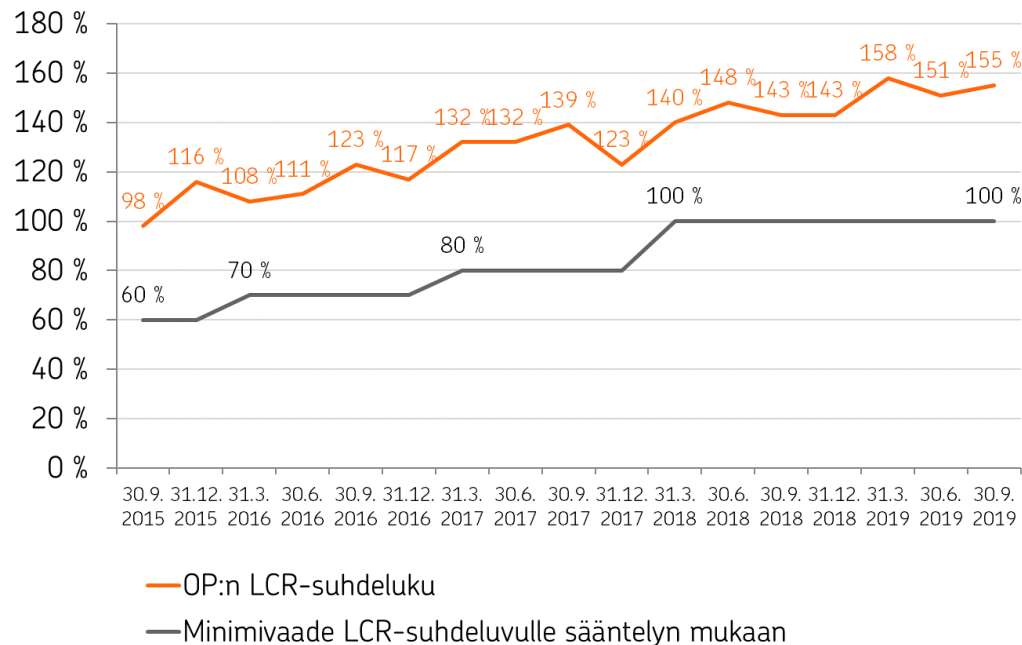
Likviditeettireservi syyskuun 2019 lopussa 21,8 mrd. €

Likviditeettireservin jakauma, mrd. €



Likviditeettireservi riittää kattamaan lyhyen aikavälin rahoitustarpeen tiedossa olevien ja ennakoitujen maksuvirtojen sekä likviditeettistressiskenaarion osalta.

LCR-suhdeluku syyskuun 2019 lopussa 155 %



OP:n maksuvalmiutta ja likviditeettireservin riittävyyttä seurataan maksuvalmiusvaatimusta mittaavalla LCR-suhdeluvulla.

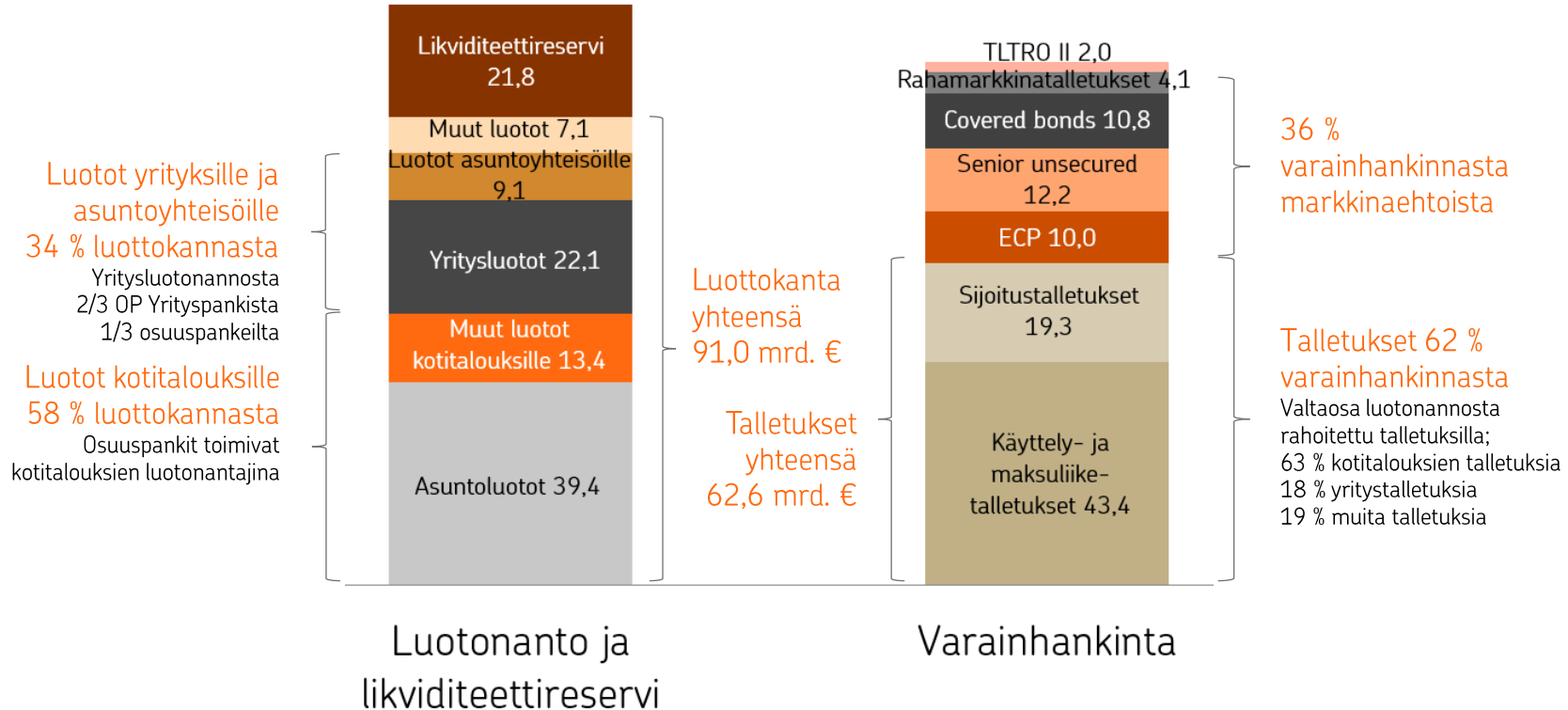
Sääntelyn mukaan LCR-suhdeluvun on oltava vähintään 100 %.

Pitkäaikaisen rahoituksen riittävyyttä ja rakenteellista rahoitusriskiä mittaava NSFR-suhdeluku 110 % syyskuun 2019 lopussa (111 % 31.12.2018)

Luotonanto, likviditeettireservi ja varainhankinta

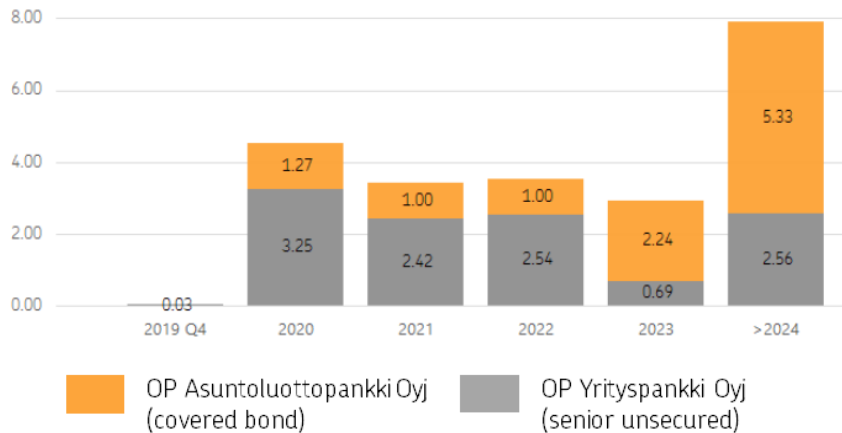
30.9.2019

mrđ. €

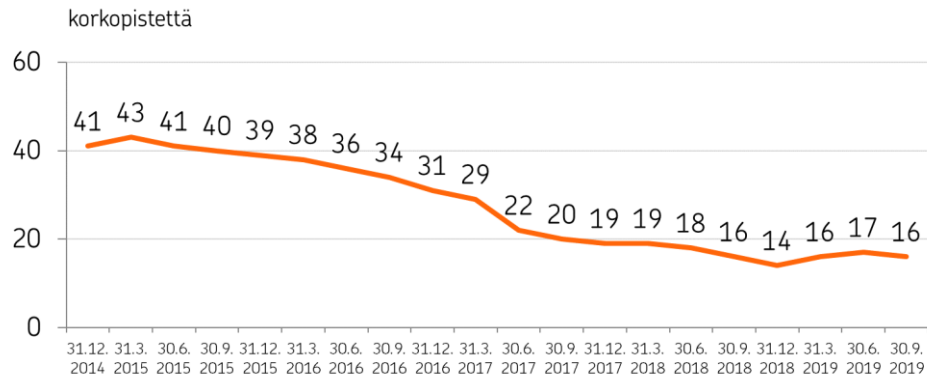


Pitkäaikaisen tukkuvarainhankinnan eräntyminen ja keskimarginaali

Erääntyvä pitkäaikainen tukkuvarainhankinta, 30.9.2019 (mrd. €)



Senior-ehtoisen tukkuvarainhankinnan, TLTRO II -varainhankinnan ja katettujen joukkovelkakirjojen keskimarginaali



OP Ryhmän omien varojen ja alentamiskelpoisten velkojen (MREL) vaatimukseksi on asetettu 13,4 miljardia euroa eli 27,3 % vuoden 2017 lopun kokonaisriskin määrästä. OP Ryhmän tavoitteena on kattaa MREL-vaatimus omilla varoilla ja muilla huonomman etuoikeuden veloilla. OP Ryhmän MREL-suhdeluku oli arviolta 42 % syyskuun 2019 lopussa. SRB on vahvistanut OP Ryhmän kriisinratkaisustrategian, jossa kriisinratkaisutoimet kohdistettaisiin Single Point of Entryä toimivaan OP Yrityspankkiin. Kesäkuussa 2019 OP laski liikkeeseen ensimmäisen uuden huonomman etuoikeuden luokan (senior non-preferred) 500 milj. €:n joukkovelkakirjalainan, jonka maturiteetti on 5 vuotta. Senior non-preferred -joukkovelkakirjalainat kattavat

© OP kriisinratkaisuviranomaisen OP Ryhmälle asettamaa MREL-vaatimusta.

Liikkeeseenlasketut pitkäaikaiset joukkovelkakirjalainat

OP Yrityspankki Oyj:n benchmark senior unsecured –emissiot 2017–19

Vuosi	Kuukausi	Määrä	Maturiteetti	Hintataso
2019	Kesäkuu	€500 milj. (Senior Non-Preferred)	5 vuotta	m/s +60 bps
2019	Helmikuu	€500 milj. (Green Senior)	5 vuotta	m/s +35 bps
2018	Elokuu	€500 milj.	5 vuotta	m/s +22 bps
2018	Toukokuu	GBP200 milj.	3 vuotta	Eb3 +17 bps
2018	Toukokuu	Yht. €1 mrd. dual-tranche, €500 milj. molemmat	7 vuotta (kiinteä) 3 vuotta (vaihtuva)	m/s +30 bps Eb3 +20 bps
2017	Huhtikuu	€500 milj.	5,5 vuotta	m/s +27 bps

OP-Asuntoluottopankki Oyj:n benchmark covered bond –emissiot 2017–19

Vuosi	Kuukausi	Määrä	Maturiteetti	Hintataso
2019	Helmikuu	€1.25 mrd.	10 vuotta	m/s +10 bps
2018	Kesäkuu	€1 mrd.	7,25 vuotta	m/s -2 bps
2017	Marraskuu	€1 mrd.	5,25 vuotta	m/s -13 bps
2017	Kesäkuu	€1 mrd.	10 vuotta	m/s +1 bp
2017	Maaliskuu	€1 mrd.	7 vuotta	m/s -4 bps

OP laski liikkeeseen pitkäaikaisia joukkovelkakirjalainoja yhteensä 2,8 mrd. € Q1-3/19 aikana (3,3 mrd. € vuonna 2018).

Vakavaraisuus

Kolme vakavaraisuusvaatimusta

Luottolaitosvakavaraisuus =
osuuspankkien yhteenliittymän
vakavaraisuus

- Ryhmän toiminta perustuu lakiin talletuspankkien yhteenliittymästä.
- Laki talletuspankkien yhteenliittymästä asettaa osuuspankkien yhteenliittymälle omien varojen vähimmäismäärän, joka lasketaan CRR:n ja luottolaitostoiminnasta annetun lain vakavaraisuutta koskevien säännösten mukaan.
- Osuuspankkien yhteenliittymä muodostuu yhteenliittymän keskusyhteisöstä (OP Osuuskunta), keskusyhteisön jäsenluottolaitoksista ja niiden konsolidointiryhmiin kuuluvista yrityksistä. OP Ryhmän vakuutusyhtiöihin tehdyillä sijoituksilla on merkittävä vaikutus luottolaitosten vakavaraisuussäännösten mukaisesti laskettuun vakavaraisuuteen, vaikka vakuutusyhtiöt eivät kuulukaan osuuspankkien yhteenliittymään.

Vakuutusyhtiöiden Solvenssi II –
vakavaraisuus

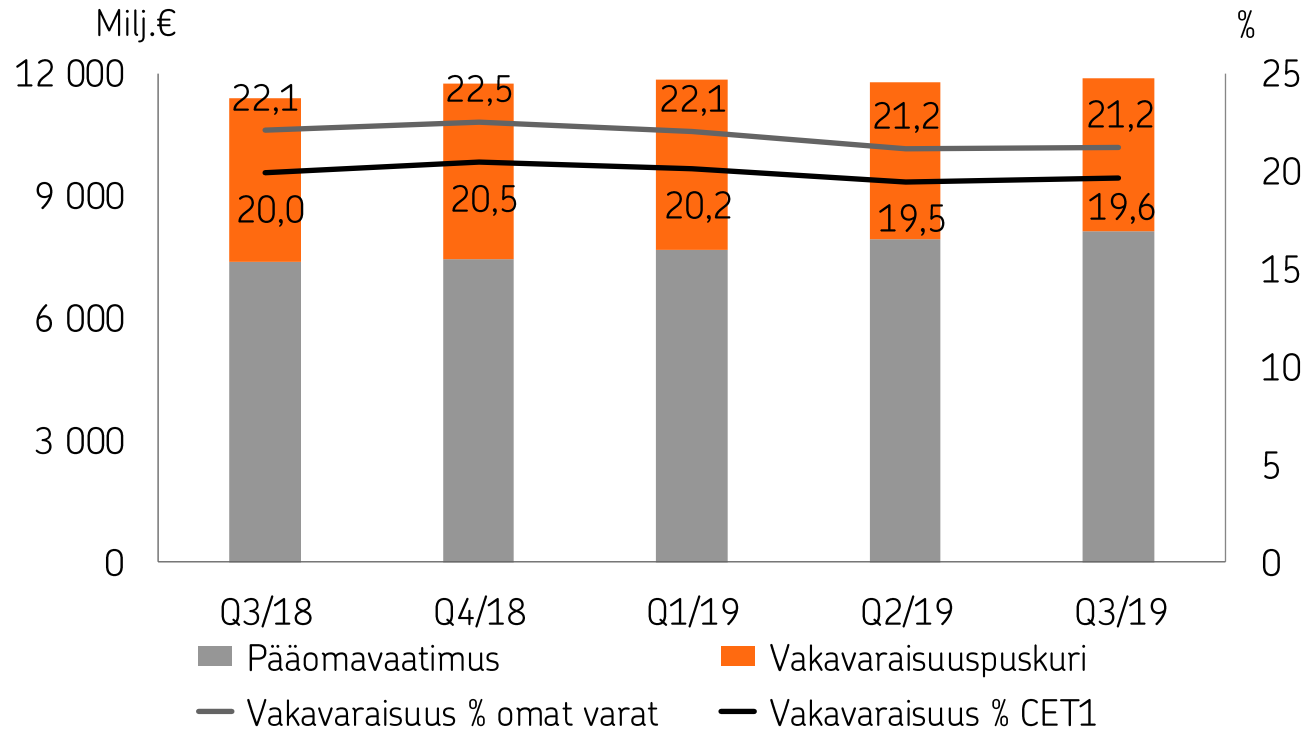
- Vakuutusyhtiöiden toiminta ja vakavaraisuusvaatimus perustuvat vakuutusyhtiölakiin ja EU-tason sääntelyyn.
- Vakavaraisuuspääomavaatimus (SCR) lasketaan yksittäisille vakuutusyhtiöille ja vakuutusyhtyrühmälle. Yhtiöiltä edellytetään SCR:n kattamista ryhmän sisäisesti määritellyllä riittävällä puskurilla.
- Vakavaraisuusvaatimuksia kattaa hyväksyttävä oma varallisuus.
- Vakuutusyhtyrühmän laajuus on sama kuin Rava-ryhmittymän.

Rava-vakavaraisuus =
OP Ryhmän vakavaraisuus

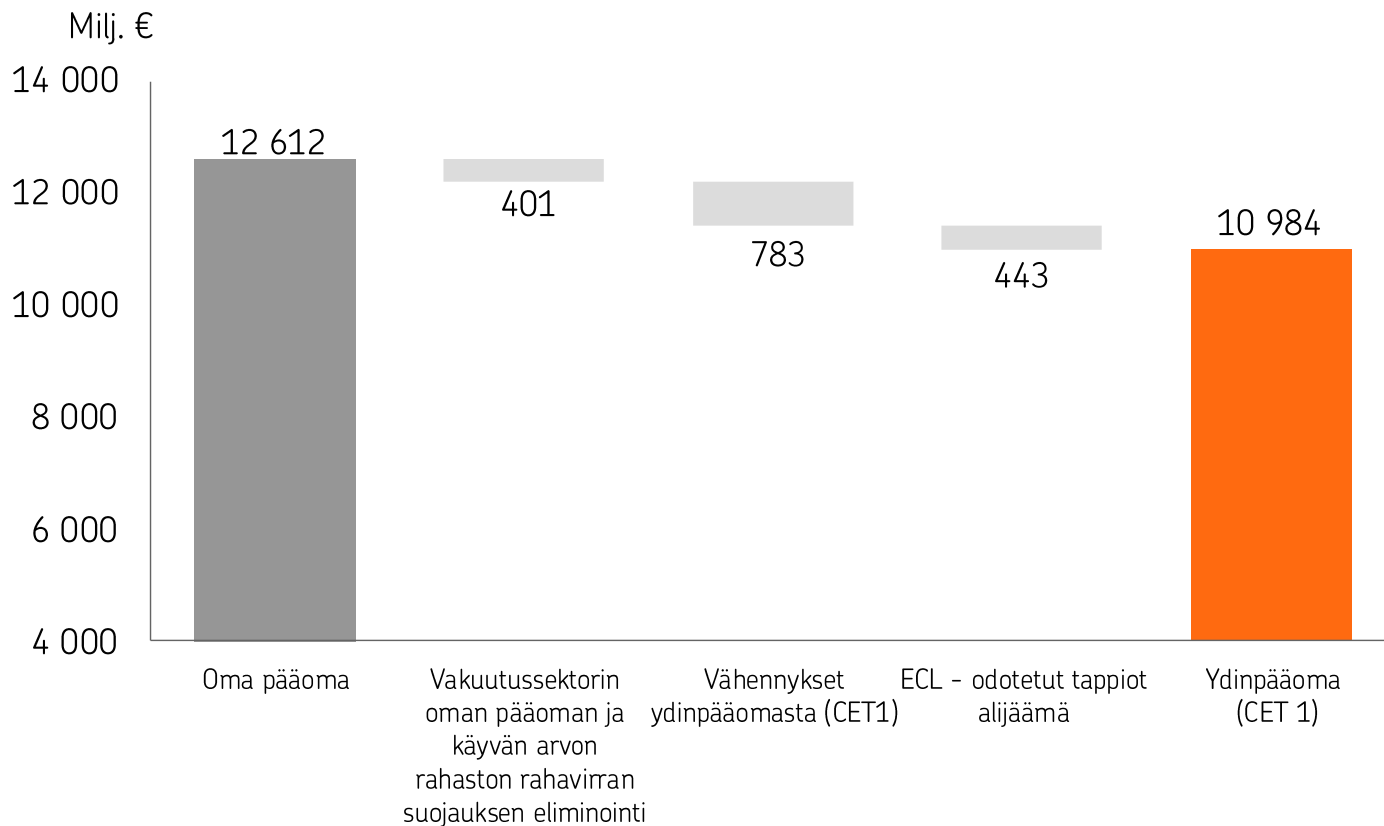
- OP Ryhmä muodostaa rahoitus- ja vakuutusryhmittymän (rava) valvonnasta annetun lain tarkoittaman rahoitus- ja vakuutusryhmittymän. Rava-ryhmittymille on säädetty oma vakavaraisuusvaatimus.
- Rava-lain mukainen vakavaraisuus lasketaan konsolidointimenetelmän mukaisesti, jossa ryhmittymän taseen mukaisiin omiin pääomiin lisätään sellaisia pankki- tai vakuutusalan säännösten mukaisia omiin varoihin luettavia eriä, jotka eivät sisälly omiin pääomiin.
- Omiin varoihin ei voida sisällyttää eriä, jotka eivät ole käytettävissä muiden ryhmittymään kuuluvien yritysten tappioiden kattamiseksi.
- Rahoitus- ja vakuutusryhmittymän omien varojen vähimmäismäärä muodostuu luottolaitosten konsolidoidusta omien varojen vaateesta puskurit mukaan lukien ja vakuutusyhtiöiden yhteenlasketuista vakavaraisuuspääomavaatimuksista (SCR).

Osuuspankkien yhteenliittymä

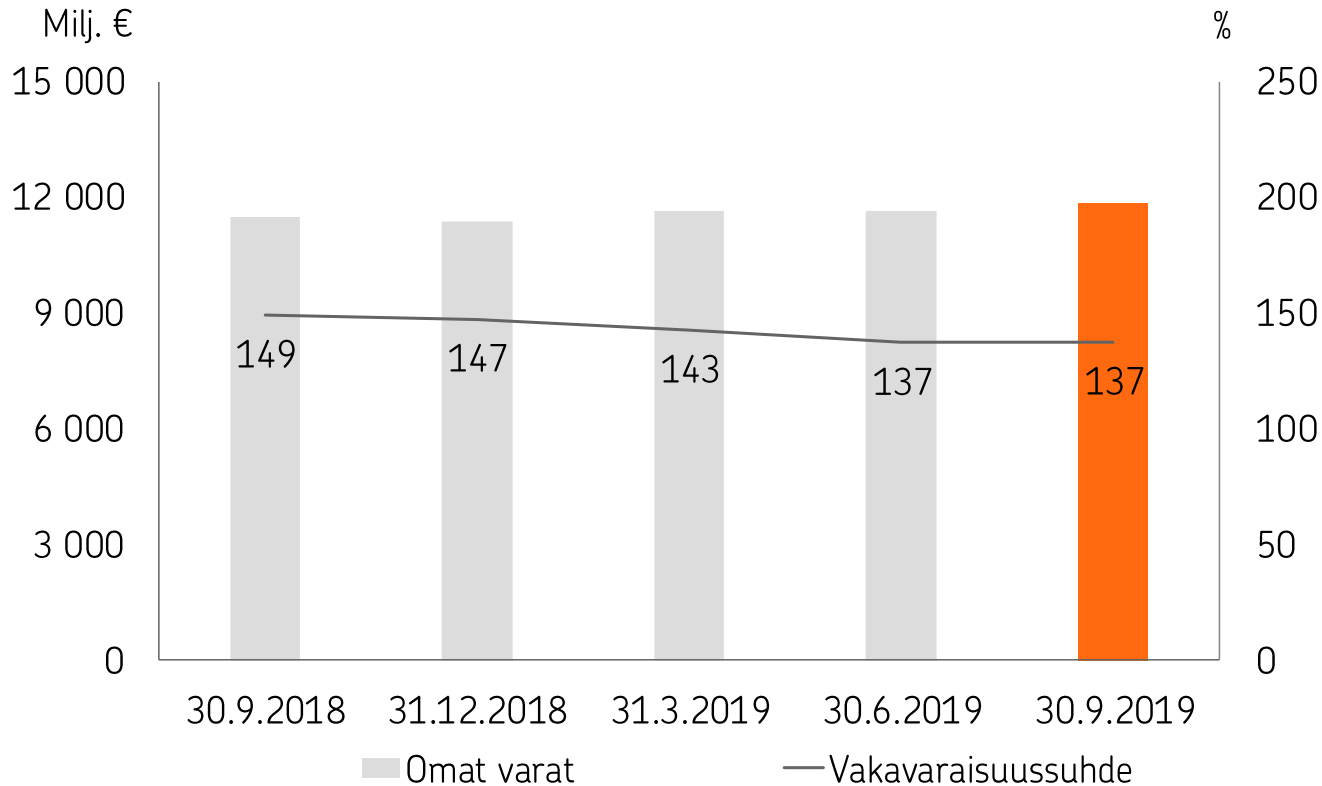
Omat varat ja vakavaraisuus



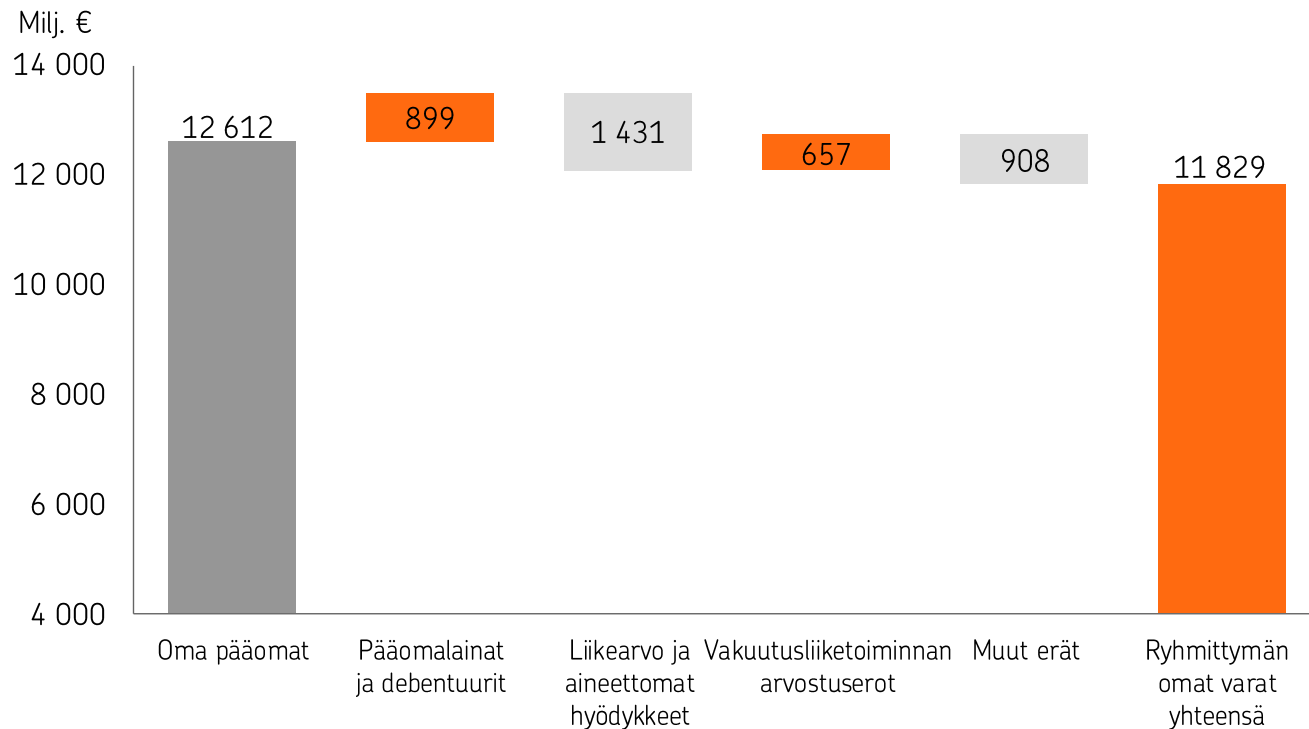
Ydinpääoman (CET1) muodostuminen 30.9.2019



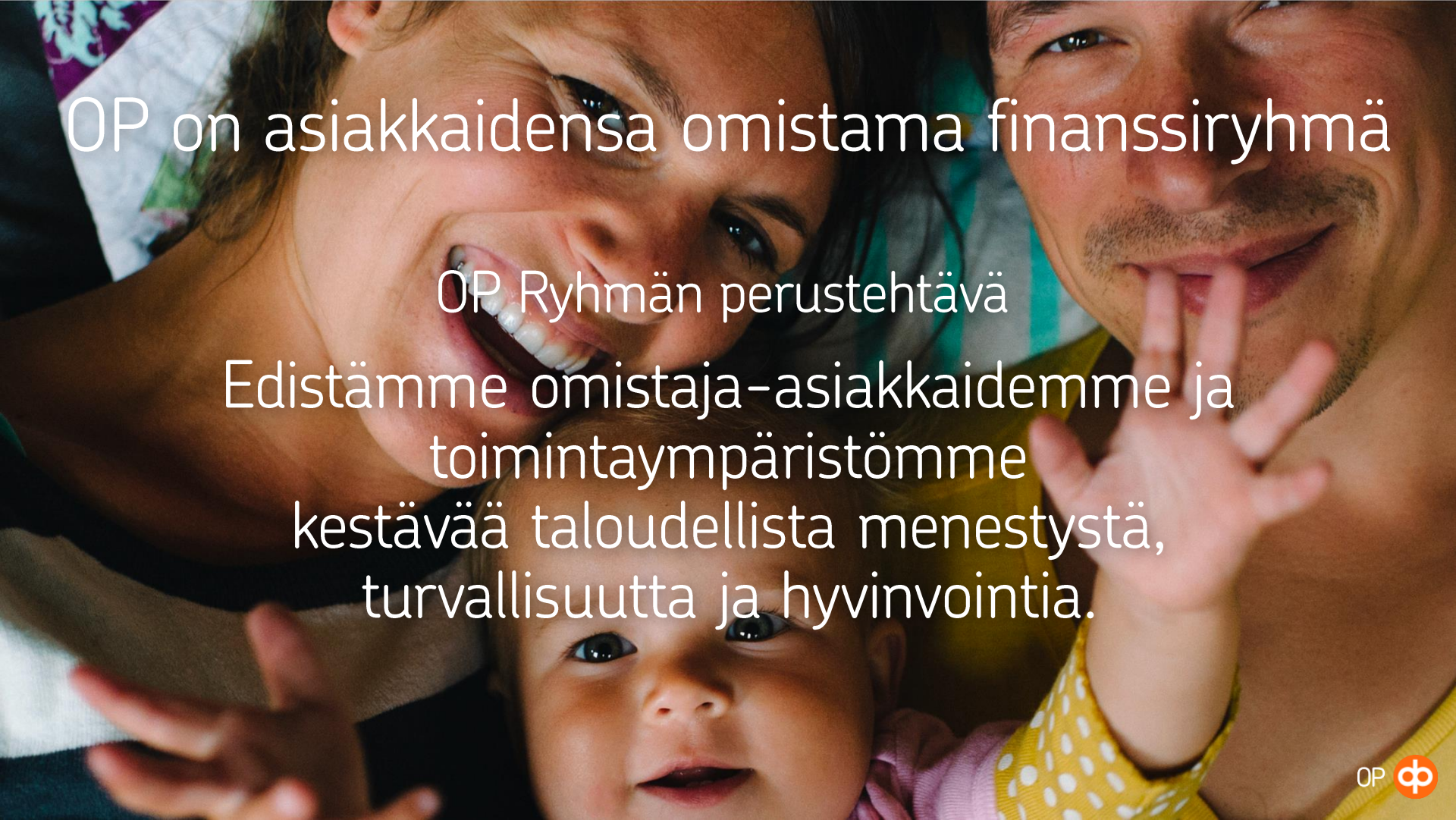
OP Ryhmän rava-lain mukainen vakavaraisuus



Rava-lain mukaisten omien varojen muodostuminen 30.9.2019



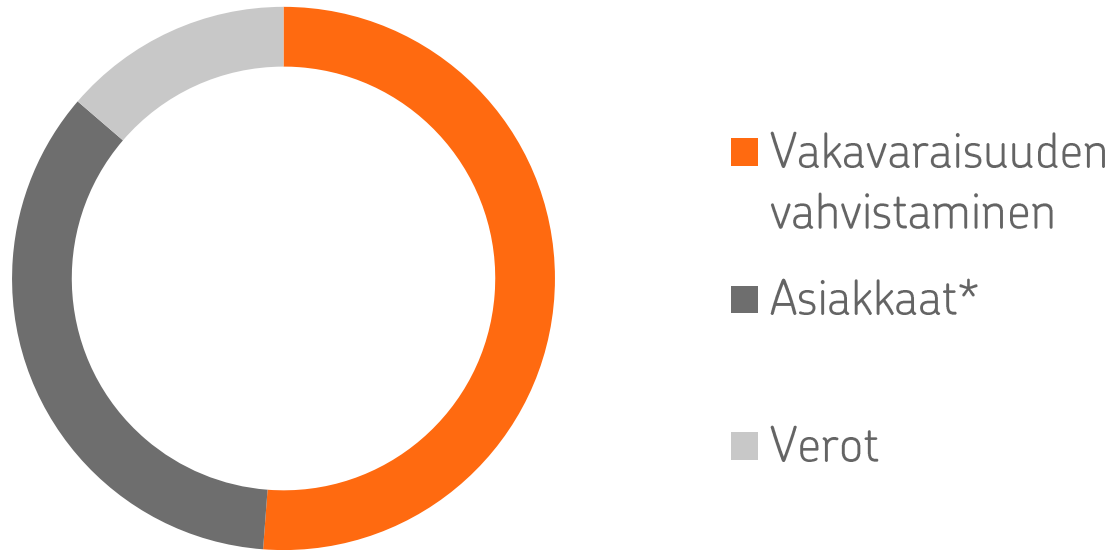
OP lyhyesti

A close-up photograph of a family. A woman on the left is smiling broadly, showing her teeth. A man on the right is also smiling. In the center, a baby is looking directly at the camera with its hands raised towards the viewer. The background is slightly blurred, showing some patterned fabric.

OP on asiakkaidensa omistama finanssiryhmä

OP Ryhmän perustehtävä
Edistämme omistaja-asiakkaidemme ja
toimintaympäristömme
kestävää taloudellista menestystä,
turvallisuutta ja hyvinvointia.

OP Ryhmän liiketoiminnan tuloksesta merkittävä osa käytetään asiakkaiden ja toimintaympäristön hyväksi



Arvio katsauskauden tuloksen käytöstä, joka vahvistetaan tilikauden päättymisen jälkeen

© OP *Asiakkaat = asiakasbonukset, alennukset ja korot omistaja-asiakkaiden sijoituksille

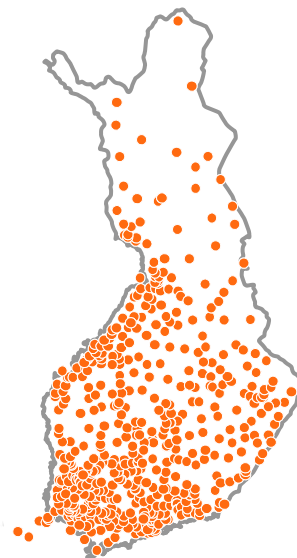
OP Ryhmän strategiset tavoitteet

	30.9.2019	Tavoite 2019
Asiakaskokemus, NPS (Net Promoter Score, -100+100)		
Bränditaso	24	25
Kohtaamistaso	61	70, yli ajan 90
CET1-vakavaraisuus, %	19,6	22
Taloudellisen pääomavaateen tuotto, % (12 kk liukuva)	20,3	22
Nykyliiketoiminnan kulut (12 kk liukuva), milj. €	1 835	Kulut 2020 vuoden 2015 tasolla (1 500)
Omistaja-asiakkaat, miljoonaa	1,98	2,0 (2019)

Maan kattavin ja monipuolisin palveluverkosto



Jo 1,98 miljoonaa
omistaja-asiakasta



149 osuuspankkia

OP Ryhmän palvelukanavat

	1-9/2019	30.9.2019	12 kk:n muutos
Verkko- ja mobiilipalvelut			
Op.fi, kirjautumiset	79 117 026		-2 %
OP-mobiili, kirjautumiset	220 486 990		29 %
OP-yritysmobiili, kirjautumiset	7 248 025		74 %
Pivo-sovelluksen käyntien määrä	39 132 215		97 %
Verkkopalvelusopimukset (henkilöasiakkaat)		1 925 654	3 %
Toimipaikat ja puhelinpalvelu			
Pankkien toimipaikat		354	-4 %
joissa sekä vahinkovakuutus- että pankkipalvelut		321	-2 %
Private Banking -toimipaikat		42	0 %
Asiakaskontakteja puhelinpalvelussa	4 213 229		9 %
Sosiaalinen media			
Seuraajat Facebookissa (OP Ryhmä ja osuuspankit)		365 384	7 %
Seuraajat Twitterissä		41 700	12 %
Seuraajat LinkedInissä		42 000	47 %
Seuraajat Instagramissa		11 820	46 %

Keskinäinen vastuu, talletussuoja ja sijoittajien turva

- Yhteenliittymälainsäädännön mukaisesti osuuspankkien yhteenliittymä muodostuu keskusyhteisöstä (OP Osuuskunta), keskusyhteisön jäsenluottolaitoksista, keskusyhteisön ja jäsenluottolaitosten konsolidointiryhmiin kuuluvista yrityksistä sekä sellaisista luottolaitoksista, rahoituslaitoksista ja palveluyrityksistä, joiden äänivallasta edellä mainitut yhteisöt yhdessä omistavat yli puolet.
- Keskusyhteisön jäsenluottolaitoksia olivat katsauskauden lopussa OP Ryhmän osuuspankit sekä OP Yrityspankki Oyj, Helsingin Seudun Osuuspankki, OP-Asuntoluottopankki Oyj, OP-Korttiyhtiö Oyj ja OP Asiakaspalvelut Oy.
- Talletuspankkien yhteenliittymästä annetun lain mukaan keskusyhteisö on oikeutettu ohjaamaan jäsenluottolaitoksia ja sillä on velvollisuus valvoa niiden toimintaa. Talletuspankkien yhteenliittymää valvotaan konsolidoidusti. Keskusyhteisö ja jäsenluottolaitokset ovat laissa säädetyllä tavalla keskinäisessä vastuussa toistensa veloista ja sitoumuksista. Siten siis esimerkiksi OP Ryhmän vakuutusyhtiöt eivät kuulu keskinäisen vastuun piiriin.
- OP Ryhmään kuuluvia talletuspankkeja eli osuuspankkeja, OP Yrityspankki Oyj:tä sekä Helsingin Seudun Osuuspankkia pidetään talletussuojan osalta yhtenä pankkina. Myös sijoittajien korvausrahastoa koskevan lainsäädännön mukaan OP Ryhmää pidetään korvaussuojan osalta yhtenä kokonaisuutena. OP



Pidetään huolta
toisistamme