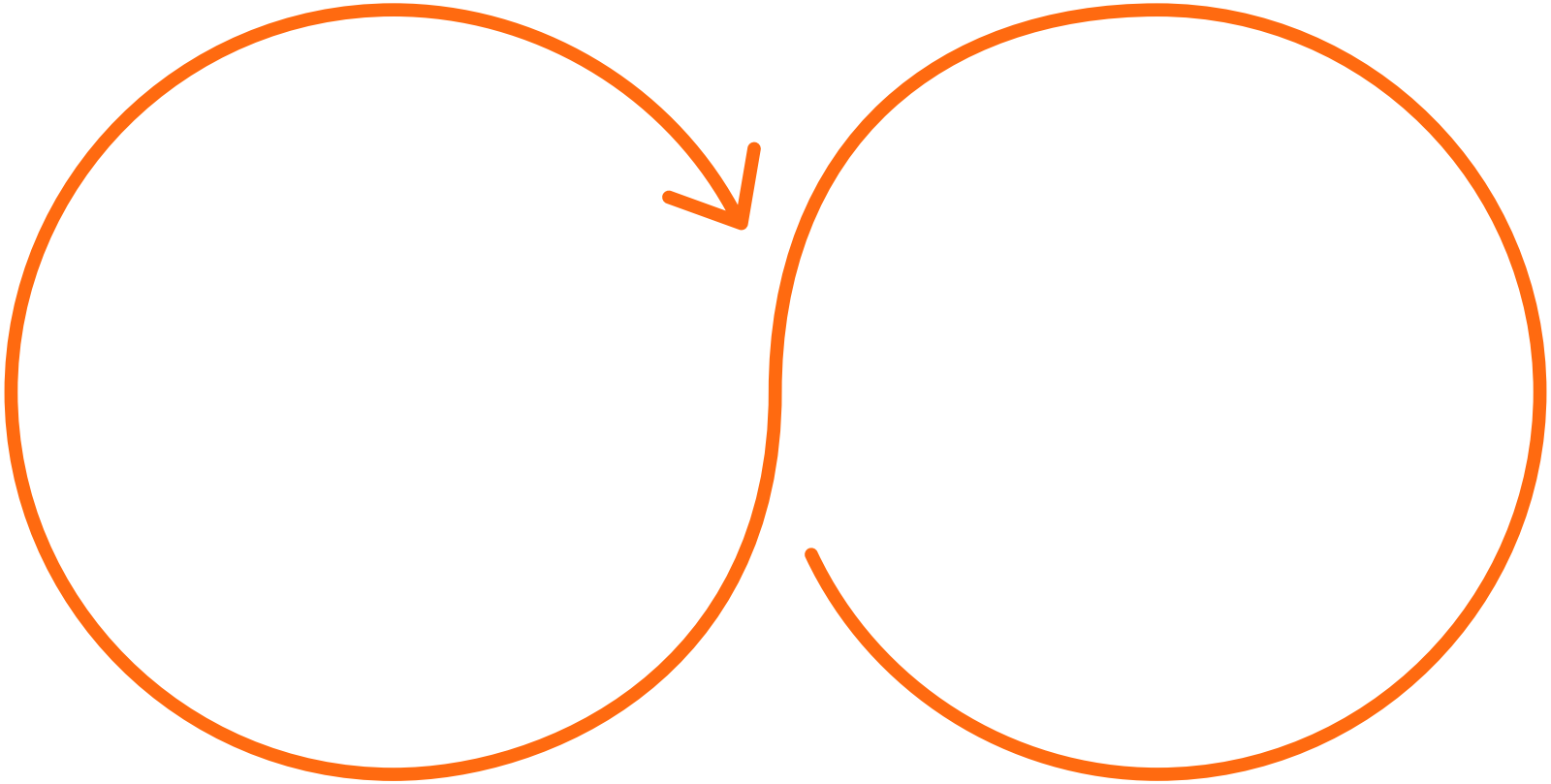


Rakkaudesta Suomeen

OP VUOSI 2015

Hyvä lukija,

maailma ympärillämme muuttuu jatkuvasti muun muassa uusien teknologioiden, globalisaation ja elinajan odotteiden pidentymisen myötä. Samalla odotukset yrityksiä ja niiden toimintaa kohtaan kasvavat joka vuosi. Taloudellisen toimintakyvyn lisäksi yrityksiltä edellytetään läpinäkyvyyttä ja vastuuta kaikkialla, missä ne toimivat.

Asiakkaat omistavat OPn. Se tarkoittaa, että toimintaamme ohjaa asiakkaidemme etu ja menestymme yhdessä heidän kanssaan. Meillä on kaksi roolia: haluamme tuottaa toiminnallamme taloudellista menestystä ja lisätä samalla hyvinvointia sekä yhteiskunnan tasa-arvoista kehitystä paikallisesti ja koko Suomen tasolla.

Tämä raportti kertoo halustamme pysyä mukana muutoksissa. Olemme siirtymässä kohti integroitua vuosiraportointia, jotta voimme kertoa toiminnastamme entistä läpinäkyvämmin ja vastuullisemmin sekä tuoda esille, kuinka OP luo arvoa ainutlaatuisen identiteettinsä ja kaksoisroolinsa kautta sidosryhmilleen ja toimintaympäristölleen.

Vuoden 2015 vuosikertomuskokonaisuudessa kuvaamme millainen on asiakkaiden omistama OP – ja ennen kaikkea, mitä on se työ, jota teemme rakkaudesta Suomeen.

Vuosikertomuskokonaisuuteemme kuuluvat seuraavat osiot:

OP Vuosi 2015 (PDF)

Vuosikatsaus, joka esittelee OP Ryhmän ja käsittelee liiketoiminnan ja yhteiskuntavastuun olennaisimpia aiheita ja tapahtumia vuodelta 2015.

OP Ryhmän Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot 2015 (PDF)

OP Ryhmän yhteiskuntavastuun tunnusluvut sekä johtamistavan kuvaus kansainvälisen Global Reporting Initiative (GRI) G4 – viitekehyksen mukaisesti.

OP vuosi 2015 (verkkosivu)

Verkkosivu, joka esittelee lyhyesti ja elävästi vuoden kohokohtia. Verkkoversiosta voit muun muassa katsoa pääjohtajan videon ja kaksoisroolista kertovan animaation.

OP Ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2015 (verkkosivu)

Verkkomuotoinen toimintakertomus ja tilinpäätös, joka on ladattavissa PDF-tiedostona. Samalta sivulta voit ladata myös Pohjola Pankin sekä OP-Asuntoluottopankin toimintakertomukset ja tilinpäätökset (PDF).

Sisällysluettelo

OP vuonna 2015 3
OP Ryhmä lyhyesti 4
Pääjohtajan katsaus 6
OPn kaksoisrooli 8
Omistaja-asiakkaat ja keskittämisedut 10
Monikanavaiset palvelut 12
Avainlukuja 14
Keskeiset tapahtumat 15
Toimintaympäristö ja strategia 17
Toimintaympäristön megatrendit 2015 18
Strategia 20
Arvonluontimalli 23
Arvoketju 24
OPn liiketoiminnat 25
Pankkitoiminta 27
Vahinkovakuutus 29
Varallisuudenhoito 31
Kansainvälinen toiminta 33
Vastuullisuuden teemat 34
Yhteiskuntavastuu OP Ryhmässä 35
Vastuullinen liiketoiminta ja paikallisuus 37
Tuotteiden ja palveluiden vastuullisuus 39
Henkilöstö 41
Sidosryhmävuorovaikutus 43
Ympäristö 45
Riskienhallinta 46
Hallinnointi ja johtaminen 50
OP Ryhmän hallinnointiperiaatteet 51
OP Ryhmän rakenne 52
Johtaminen OP Ryhmän keskusyhteisökonsernissa 53

OP Vuonna 2015

OP Ryhmä lyhyesti 4
Pääjohtajan katsaus 6
OPn kaksoisrooli 8
Omistaja-asiakkaat ja keskittämisedut 10
Monikanavaiset palvelut 12
Avainlukuja 14
Keskeiset tapahtumat 15

OP Ryhmä lyhyesti

OP Ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä. Se tarjoaa asiakkailleen parhaat keskittämisedut sekä maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden. Ryhmän liiketoiminta on jaettu kolmeen alueeseen, jotka ovat pankkitoiminta, vahinkovakuutus ja varallisuudenhoito. OP Ryhmän muodostavat noin 180 itsenäistä osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö OP Osuuskunta tytär- ja lähiyhteisöineen.

Ryhmän toiminta perustuu osuustoiminnallisuuteen: yhdessä tekemiseen ja menestyksen jakamiseen kaikkien kesken. OPn perustehtävä on vahvan vakavaraisuuden ja tehokkuuden avulla luoda kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaille ja toimintaympäristölle.

4,3
miljoonaa asiakasta

1,5
miljoonaa omistaja-asiakasta

n. 180
osuuspankkia, joilla

450
konttoria

Ryhmä lukuina

12 000
työntekijää

Keskimääräiset käynnit kuukaudessa

10,3 milj.
op.fi:ssä

7,6 milj.
OP-mobiilissa

1,7 milj.
Pivo-mobiililompakko-sovelluksessa

OP Ryhmän rakenne

Omistaja-asiakkaat

OP Ryhmä on asiakkaidensa omistama. Ryhmän 1,5 miljoonaa omistaja-asiakasta omistavat osuuspankit.

» Lue lisää omistaja-asiakkaista sivulta 10.

Osuuspankit

Osuuspankit ovat itsenäisiä, paikallista vähittäispankkitoimintaa alueellisesti harjoittavia talletuspankkeja. Yritysmuodoltaan ne ovat osuuskuntia, joissa jokaisella omistaja-asiakkaalla on yksi tasavertainen ääni.

Osuuspankkien tavoitteena on menestys yhdessä asiakkaiden kanssa, ei lyhyen aikavälin voitto. Pankkien liiketoiminnan tuotto käytetään omistaja-asiakkaiden hyväksi: tuotteiden, palvelujen ja etujen kehittämiseen.

» Lue lisää osuuspankkien johtamisesta sivulta 67.

Liiketoiminnot

OP Ryhmällä on kolme liiketoiminta-aluetta: pankkitoiminta, vahinkovakuutus ja varallisuudenhoito. Pankkitoiminta on ryhmän liiketoimintasegmenteistä suurin.

» Lue lisää liiketoiminta-alueista sivulta 25.

Keskusyhteisö

OP Osuuskunta on osuuspankkien yhteenliittymän keskusyhteisö. Se on osuuskunta, jonka jäseniä ovat yhteenliittymään kuuluvat talletuspankit ja muut luottolaitokset.

OP Osuuskunnan perustehtävänä on luoda edellytykset OP Ryhmän yhtenäisyydelle ja menestykselle. Se ohjaa ryhmän keskitettyjä palveluita, kehittää ryhmän liiketoimintaa, huolehtii ryhmän strategisesta ohjauksesta ja edunvalvonnasta sekä hoitaa OP Ryhmän muodostaman rahoitus- ja vakuutusryhmittymän johdossa olevalle yritykselle kuuluvat ohjaus- ja valvontatehtävät.

Lisäksi OP Osuuskunta toimii ryhmän strategisena omistusyhteisönä. OP Osuuskunta myös luotaa toimintaympäristöä, kerää tietoa toimialan muutoksista ja markkinoista sekä vastaa ryhmän yrityskuvasta, maineesta ja brändeistä.

» Lue lisää OP Ryhmän hallinnoinnista ja juridisesta rakenteesta sivulta 52.

Asiakasomisteisuuden uusi tuleminen

Vuosi 2015 jää OP Ryhmän historiaan ensimmäisenä kokonaisena toimintavuotena sen jälkeen, kun löysimme asiakasomisteisen perustamme uudelleen. Otimme merkittäviä askeleita viedessämme käytäntöön isoa ja tärkeää päätöstä, jonka teimme edellisenä vuonna – päätöstä palata takaisin kokonaan asiakkaidemme omistamaksi finanssiryhmäksi.

Olemme terävöittäneet perustehtävämme sisältöä ja nostaneet yhteisöllisen roolin selkeästi liiketoimintaroolimme rinnalle. Olemme nyt arvoperustaltamme ja tavoitteiltamme oleellisesti yhtenäisempi ryhmä. Jäsenpankkeja ja niiden keskusyhteisöä yhdistää yksi ja sama asiakasomisteisuuteen perustuva arvopohja: ihmisläheisyys, vastuullisuus, yhdessä menestyminen. Tämä takaa meille aiempaa paremmat edellytykset toimia omistaja-asiakkaidemme ja koko toimintaympäristömme parhaaksi.

Onnistunut paluu juurillemme on ollut tärkeää, sillä olemme samalla varautuneet toimialamme historian suurimpaan murrokseen, jossa digitalisaatio ja asiakaskäyttäytymisen muutos ravistelevat vanhoja rakenteita. Haluamme kohdata muutoksen päämääränämme yhä parempi kyky tuottaa hyvinvointia ja turvallisuutta asiakkaillemme ja toimintaympäristöllemme.

Tuloksemme ja vakavaraisuutemme nousivat uusille ennätystasoille

Olemme pitäneet finanssikriisin alkaessa antamamme lupauksen: markkina-asemamme selkeä vahvistuminen todistaa, että olemme vastanneet asiakkaittemme rahoitushuollosta ennakoitua pidemmäksi venyneen taantuman aikana.

Luottokantamme 6 prosentin kasvu ja erityisesti yritysluottokantamme lähes 10 prosentin kasvu viestivät kyvystämme luoda asiakkaillemme onnistumisen edellytyksiä nyt ja tulevaisuudessa. Kasvun painottaminen, joka on strateginen lähtökohtamme, pitää samalla yllä tarvittavaa kilpailua suomalaisessa finanssimarkkinassa.

Hyvän tuloksen myötä olemme kyenneet parantamaan vakavaraisuuttamme merkittävästi. Ylsimme itse asettamaamme hyvin haastavaan tavoitteeseen reippaasti etuajassa.

Vahva vakavaraisuus luo merkittävää turvaa asiakkaidemme pankki- ja vakuutusasiointiin. Hyvän tuloksen turvin meillä on todellinen mahdollisuus edistää omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme hyvinvointia myös haastavina aikoina.

Onnistumisia kaksoisroolissa

Asiakasomisteiselle yritykselle hyvän tuloksen tekeminen ei ole itseisarvo. Oleellista on se miten yhdessä menestymisen tulokset käytetään omistaja-yhteisön kannalta parhaalla tavalla.

Olemme vahvasti sitoutuneita Suomeen ja siksi huolemme on kohdistunut Suomen talouden pysähtyneisyyteen vuonna 2008 alkaneen finanssikriisin jälkeen. Kilpailijoitamme nopeamman kasvun ja monien #Suominousuun-hankkeiden avulla loimme positiivista virettä niin laajaan asiakaskuntaamme kuin koko kansantalouteemme vuoden 2015 aikana. Esimerkiksi lyhennysvapaa-avauksemme toi merkittävää liikkumavaraa suomalaisille kotitalouksille, ja asiantuntija-arvioiden mukaan sillä oli positiivinen vaikutus maamme BKT:n kehitykseen. Olemme jatkossakin sitoutuneita siivittämään Suomea nousuun osaltamme.

Finanssiala murroksen keskellä

Finanssiala on suurten muutosten edessä, osin jo niiden pyörteissä. Asiakaskäyttäytymisen muutos, jatkuvasti kehittyvä teknologia ja uudet ketterät toimijat vaativat myös meiltä jatkuvaa kykyä uudistua. Tulevaisuuden kilpailijat kotimaisillakin finanssimarkkinoilla ovat suurelta osin aivan muita kuin nykyiseltään tuttuja kilpakumppaneita. Toimialojen väliset rajat hämärtyvät, ja sääntely pyrkii yhä vahvemmin lisäämään kansainvälistä kilpailua.

Panostamme voimakkaasti tulevaisuudenkuvan kirkastamiseen. OPlla on halu ottaa aktiivinen rooli vastuullisena suunnannäyttäjänä kun finanssiala kovaa vauhtia uudistuu. Vahva taloutemme mahdollistaa kehittämispanostusten kasvattamisen edelleen.

Vaativa tehtävämme on viedä asiakkaamme läpi digitaalisen murroksen – heidän omilla ehdoillaan. Meillä on mahdollisuus edistää digitalisaation edistämistä koko yhteiskunnassa. Asiakasomisteisena yrityksenä meillä on siihen erityisen hyvät edellytykset.

Digitalisaatioon investoiminen merkitsee investointeja parempaan asiakaskokemukseen

Digitalisaatiosta seuraava asiakkaan vallan kasvu on meille suuri vahvuus ja inspiraation lähde. Digitaalisten kanavien myötä kykymme tuottaa asiakkaidemme tarvitsemia ja heidän arkeaan helpottavia tuotteita ja palveluita paranee entisestään.

Yhdistelmä kattavaa konttoriverkostoa ja kehittyviä digitaalisia palvelukanavia on yhdistelmä inhimillistä ja edistyksellisintä teknologiaa. Se antaa meille edellytykset palvella asiakkaitamme yksilöllisesti ja henkilökohtaisesti.

> Onnistunut paluu juurillemme on ollut tärkeää, sillä olemme samalla varautuneet toimialamme historian suurimpaan murrokseen.

Asiakkaat toivovat yhä sujuvampia ja helpommin saavutettavissa olevia palveluja, mikä kannustaa meitä jatkamaan kehitystyötä yhä paremman asiakaskokemuksen taataksemme. Rohkeat panostuksemme tulevaisuuden palvelukykyyn ja vuonna 2011 perustettuun Oulun mobiilikehitysyksikköön ovat jatkuneet, ja nyt olemme ottaneet seuraavat askeleet: Digiosaajien lisäksi ryhmää vahvistettiin kymmenillä palvelumuotoilijoilla kehittääksemme palvelujamme yhä paremmiksi ja asiakaslähtöisemmiksi.

Kykymme vastata toimialamme suuriin muutoksiin pohjautuu henkilöstömme valtavaan osaamispääomaan. Perusosaamisemme laajuus ja erityisosaamisemme syvyys sekä henkilöstömme kyky uudistaa osaamistaan testataan lähimpien vuosien aikana. Uskon, että meidän lähtökohdat sekä tiedollisesti että asenteellisesti ovat erittäin hyvät.

Osuustoiminnallisessa yrityksessä arvot, päämäärät ja menestys ovat yhteisiä. Yhteistyö omistaja-asiakkaiden, hallinnon ja henkilöstön välillä johti historiallisen hienoon vuoteen 2015. Kiitos siitä asiakkaillemme ja koko OP-yhteisölle! Työmme yhteisön palvelemiseksi jatkuu.

Reijo Karhinen
Pääjohtaja, OP Ryhmä
@ReijoKarhinen

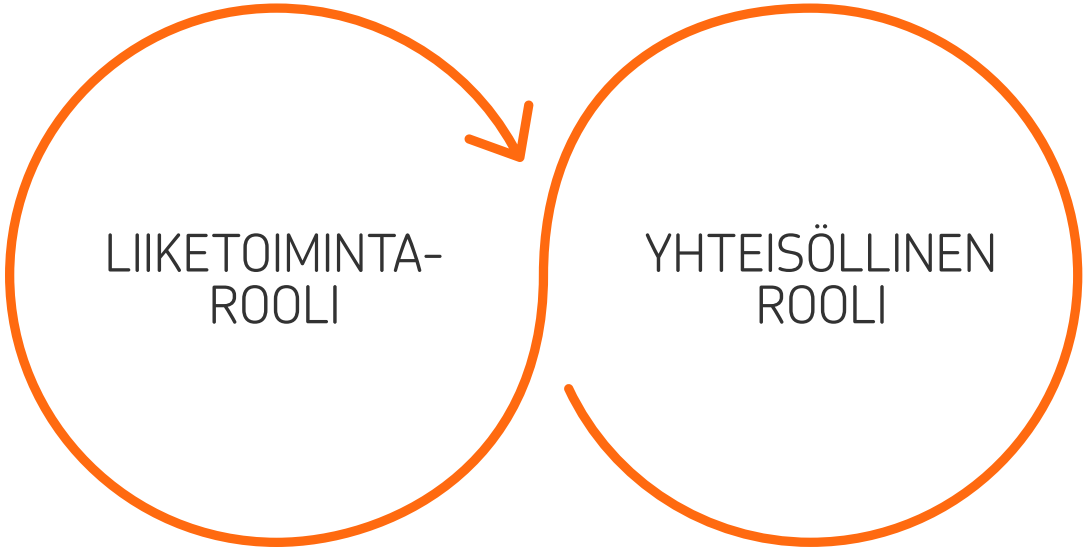
OPn kaksoisrooli

Asiakasomisteisena finanssiryhmänä OPlla on kaksi selkeää roolia: liiketoimintaroolissa luomme taloudellista hyvää, jota käytämme yhteisöllisessä roolissamme.

Osuustoiminnallisilla yrityksillä on taloudessa erityinen merkitys, joka poikkeaa muista yhtiömuodoista, kuten esimerkiksi pörssiyrityksistä. Ryhmän tavoitteena ei ole voiton maksimointi omistajille, vaan osuuskunnan omistaja-asiakkaiden tarvitsemien palvelujen tuottaminen mahdollisimman tehokkaasti. OPn perustehtävän mukaisesti ryhmän menestyksestä hyötyvät niin omistaja-asiakkaat kuin toimintaympäristökin. Asiakasomisteisena ryhmänä OP on asiakkaitaan varten, ja omistaja-asiakkaille tarjottavat keskittämisedut ovat olennainen osa toimintaa.

Liiketoimintaroolissa OPn on tuotettava asiakkaiden tarvitsemat palvelut kilpailukykyisesti ja huolehdittava toiminnan kannattavuudesta sekä kilpailuetua luovasta vahvasta vakavaraisuudesta. Liiketoiminnan tuloksesta merkittävä osa käytetään asiakkaiden hyväksi ja loppuosa jää taseen vahvistamiseen ja luotonantokyvyn turvaamiseen. Ryhmä ylläpitää selvästi sääntelyn edellyttämää korkeampaa vakavaraisuutta turvatakseen rooliaan talouden rahoittajana ja vakuuttajana myös talouden taantuman pitkittyessä. Liiketoimintaroolissamme olemme onnistuneet huolehtimaan tuloskunnostamme tavalla, joka vahvistaa edellytyksiämme menestyä myös tulevaisuudessa ja erityisesti kykyämme kantaa vastuuta asiakkaittemme rahoitushuollosta. Liiketoimintaroolissa onnistuminen mahdollistaa yhteisöllisen roolin toteuttamisen.

Osuustoiminnallinen yritysmuotomme tarjoaa meille kaksoisroolin, joka on samalla ainutlaatuisen identiteettimme perusta



Yhteisöllisessä roolissa OP kantaa rahoittajan, vakuuttajan ja yhteistyökumppanin muodossa vastuuta toimintaympäristön kotitalouksista, yrityksistä, kehityksestä ja työpaikoista eri puolilla Suomea. Samaan aikaan riskinotto suhteessa riskinkantokykyyn pidetään strategian mukaisesti maltillisena. Heikentynyt taloustilanne ei ole vaikuttanut järjestämättömien luottojen ja luottotappioiden määrään, vaan niiden määrä oli jopa pienempi kuin vuonna 2014. Tämä kertoo asiakkaidemme vahvasta kunnosta ja aikaisempia taantumajaksoja paremmasta ennakkovarautumisesta.

Vuonna 2015 toteutimme yhteisöllistä rooliamme muun muassa julkaisemalla useita #Suominousuun-hankkeita, jotka loivat positiivista virettä asiakaskuntaamme ja koko kansantalouteen.

Paluu asiakasomisteiseksi näkyy toiminnan kehittämisessä pitkään

OP palasi kokonaan asiakkaiden omistamaksi vuonna 2014, kun Pohjolan osake poistettiin pörssistä ja osuustoiminnallisen jäsenyhteisön ja pörssiyhtiön hybridimallista luovuttiin. Paluu asiakasomisteisille juurille on historiallisen suuri muutoshanke, joka näkyy OP Ryhmän toiminnassa ja toimintatapojen kehittämisessä vielä monia vuosia.

Uuden asiakkaiden omistaman finanssiryhmän rakentamiseen kuului myös brändin uudistaminen ja ryhmän nimen muuttaminen OPksi vuoden 2015 alusta alkaen. Vuoden 2016 keväällä kaikki Pohjola-alkuiset nimet muutetaan OP-alkuisiksi, jotta pankki-, vahinkovakuutus- ja varallisuudenhoitoliiketoiminnat ovat jatkossa kaikki OP-brändin alla. Tässä yhteydessä esimerkiksi Pohjola Pankki Oyj:stä tulee OP Yrityspankki Oyj. Osana täysin asiakasomisteisen OPn rakentamista osakeyhtiöpohjainen Helsingin OP Pankki Oy muutetaan osuuspankiksi (OP Helsinki) vuoden 2016 aikana.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityspyyntö

Vuoden 2015 joulukuussa ryhmän yhteisömuoto ja asiakasedut kyseenalaistettiin, kun Kilpailu- ja kuluttajavirastolle tehtiin selvityspyyntö OPn asiakasetuohjelmasta ja vähittäispankkipalveluiden ja vahinkovakuutuspalveluiden yhdistämisestä. OP noudattaa toiminnassaan suomalaista ja eurooppalaista kilpailulainsäädäntöä ja kiistää selvityspyynnön väitteet. Ryhmä auttaa viranomaisia selvityspyynnön tutkimisessa toimittamalla virastolle kaikki tarvittavat tiedot.

Omistaja-asiakkaat ja keskittämisedut

Suomen johtavana finanssiryhmänä OP Ryhmä tarjoaa asiakkailleen maan kattavimman finanssipalvelukokonaisuuden. Ryhmällä on poikkeuksellinen mahdollisuus yhdistää pankki-, vahinkovakuutus- ja varallisuudenhoitotuotteita asiakkaille lisäarvoa tuoviksi kokonaisuuksiksi. Tämä lähtökohta näkyy myös tuote- ja palvelukehityksessämme. Palveluita ja tuotteita kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, ja asiakkailla on mahdollisuus myös osallistua kehittämiseen.

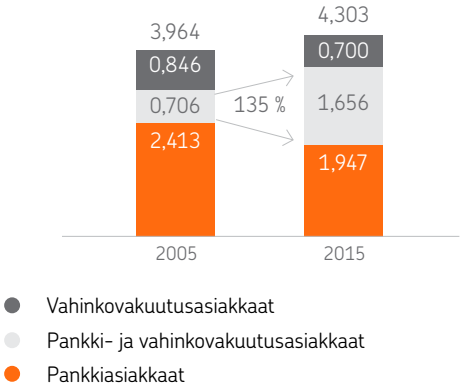
Vuoden 2005 Pohjola-kaupan jälkeen vakuutusasiakkaiden määrä on kasvanut 806 000:lla ja pankkiasiakkaiden määrä 523 000:lla. Pankki- ja vahinkovakuutusasiakkaiden määrä on kymmenessä vuodessa kasvanut 951 000:lla.

Alan parhaat keskittämisedut

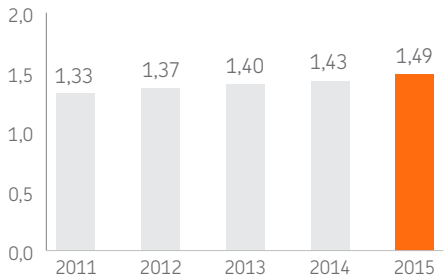
Haluamme tarjota pankki-, vahinkovakuutus- ja varallisuudenhoitoasiointinsa ryhmäämme keskittäville asiakkaille alan parhaat keskittämisedut. Mitä enemmän omistaja-asiakas keskittää asiointiaan OP Ryhmään, sitä paremmat edut ja hyödyt hän saa. OP palkitsee asiakkaitaan vahinkovakuutuseduilla ja OP-bonuksilla, joita kertyy asiakkaalle asioinnin keskittämisen suhteessa miltei kaikesta asioinnista. OP-bonuksia voi käyttää laajasti OP Ryhmän pankki-, vahinkovakuutus- ja varallisuudenhoitomaksuihin sekä OP-Kiinteistökeskuksen välityspalkkioihin.

OP-bonuksia on kertynyt asiakkaille jo vuodesta 1999 lähtien yhteensä 1,7 miljardia euroa. Vuonna 2015 asiakkaille kertyi

OPn ASIAKKAAT, MILJ. ASIAKASTA



OMISTAJA-ASIAKKAAT, MILJ. ASIAKASTA



OPn asiakkaat vuonna 2015

4,3 miljoonaa asiakasta
+19 000

1,5 miljoonaa omistaja-asiakasta
+57 000

3,6 miljoonaa pankkiasiakasta
+28 000

2,4 miljoonaa vahinkovakuutusasiakasta
+56 000

750 000 säästäjä- ja sijoittaja-asiakasta
+26 000

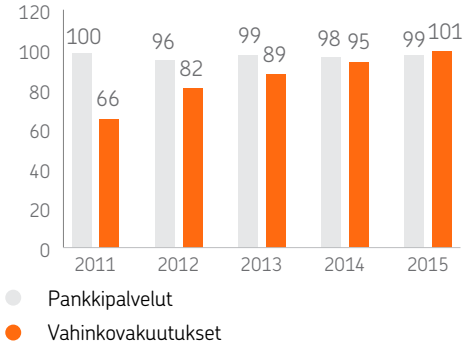
1,7 miljoonaa pankki- ja vahinkovakuutusasiakasta
+66 000

bonuksia noin 197 miljoonaa euroa. Lisäksi vahinkovakuutuksen etuasiakastalouksille annettiin 79 miljoonaa euroa keskittämisalennuksia.

Taloudellisten etujen lisäksi omistaja-asiakkailla on aito vaikutusmahdollisuus oman osuuspankkinsa päätöksentekoon ja sitä kautta oman lähiseutunsa kehittymiseen. Useat osuuspankit tarjoavat asiakkailleen myös etuja paikallisilta yrittäjiltä.

OP Ryhmän etuohjelmaa kehitetään jatkuvasti. Vuonna 2015 bonusten kertymistä uudistettiin poistamalla aikaisemmin käytössä ollut 5 000 euron asiointiraja. Muutoksen jälkeen bonuksia kertyy kaikesta bonuksiin oikeuttavasta asioinnista ilman asiointirajaa. Muutoksen ansiosta aikaisempaa useampi omistaja-asiakas hyötyy bonuksista.

OP-BONUSTEN KÄYTTÖ, MILJ. €



Asiakaspalaute toiminnan kehittämisen pohjana

OP Ryhmässä asiakkaan etu ohjaa kaikkea toimintaa. Vuoden 2015 aikana ryhmä lanseerasi uuden asiakaslupauksen: "Olemme asiakkaitamme varten." Asiakaskokemuksen kehittäminen on OP Ryhmän strategian ykkösteema ja tavoitteena on entistä parempi asiakaspalvelu.

Asiakastyytyväisyyttä ja -kokemusta seurataan säännöllisesti tehtävillä asiakastutkimuksilla, asiakaskohtaamisiin liittyvillä kyselyillä sekä spontaanin asiakaspalautteen kautta. Asiakkaan antama palaute on arvokasta ja keskeistä OPn toiminnan kehittämiseksi.

Ryhmän asiakaskokemus rakentuu kolmelle menestystekijälle: asiakashyöty, oikea palveluasenne ja sujuvuus. OP on tunnistanut hyvän asiakaskokemuksen rakentamisen haasteiksi erityisesti sellaiset ongelmat, jotka vaikuttavat päivittäin useiden asiakkaiden asioinnin sujuvuuteen. Tällaisia ovat esimerkiksi puhelinpalveluiden tavoitettavuus ja verkkoneuvottelun käyttömahdollisuudet.

OP seuraa jatkuvasti, kuinka moni asiakkaista olisi valmis suosittelemaan finanssiryhmää palveluntarjoajana. Sekä henkilö- että yritysasiakkaissa suosittelua mitataan Net Promoter Score -mittarilla (NPS). Ryhmän tavoitteena on nostaa NPS-luvut kautta linjan 60 pisteeseen vuoden 2016 aikana. OPn asiakaskohtaamisten NPS-tulokset vuodelta 2015 on esitetty oheisessa taulukossa.

ASIAKASKOHTAAMISTEN NPS-LUVUT

Henkilöasiakkaat	Yritysasiakkaat
Pankkitoiminta 50 (v. 2014: 40)	Pankkitoiminta 40 (25)
Vahinkovakuutus 32 (29)	Vahinkovakuutus 27 (19)
Säästäminen ja sijoittaminen: 43 (36)	-

Myös Omasairaalan toiminnassa palautetta kerätään NPS-mittarilla potilaskäyntien yhteydessä. Asiakkaiden suositteluhalukkuutta mittaava NPS-indeksi oli vuonna 2015 keskimäärin 95 (94).

Vastaavasti EPSI Rating -asiakastyytyväisyystutkimuksessa OPn pankkiasiakkaiden tyytyväisyys asteikolla 0–100 oli 78,2 (toimialan keskiarvo Suomessa 75,8) ja vakuutusasiakkaiden 77,5 (toimiala 77,2).

Asiakkuusmarkkinointiliiton sekä Avaus Marketing Innovationsin teettämässä ja Norstatin toteuttamassa vuoden 2015 Asiakkuusindeksi-tutkimuksessa OP piti kärkipaikkansa edellisestä vuodesta. OPlla on tutkimuksen mukaan Suomen uskollisimmat asiakkaat. Tutkimuksessa arvioitiin yhteensä 53 Suomessa toimivaa yritystä eri toimialoilta.

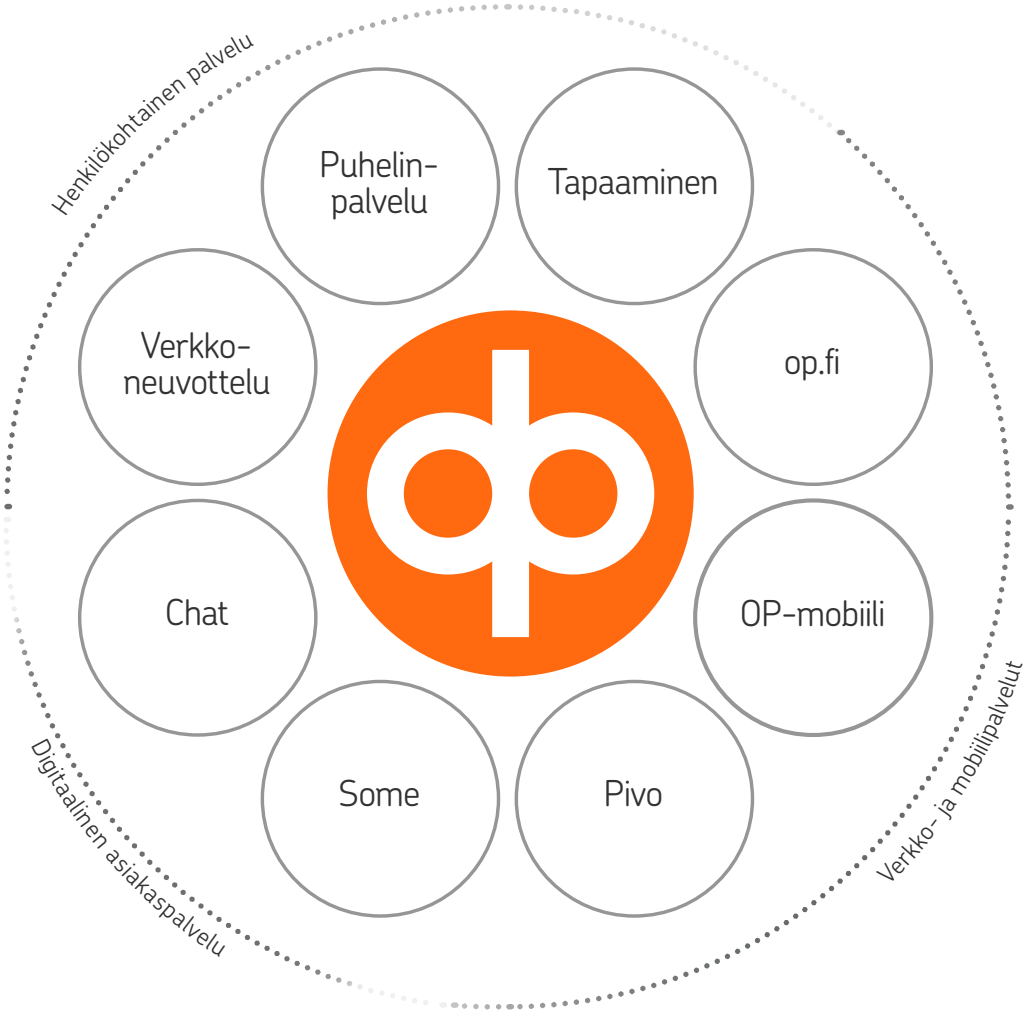
Monikanavaiset palvelut

OPn palveluverkosto koostuu verkko- ja mobiilipalveluista, henkilökohtaisesta palvelusta ja digitaalisesta asiakaspalvelusta. Ryhmän tavoitteena on tarjota toimialan paras monikanavainen asiakaskokemus.

Asiakaskäyttäytymisen muutos ja yleinen asiakkaiden arjen digitalisoituminen muuttavat tulevaisuudessa merkittävästi finanssitoimijoiden tapaa kohdata asiakas. Uusien kohtaamistapojen syntyminen ei kuitenkaan välttämättä tarkoita jo olemassa olevien kanavien kuihtumista, sillä kullakin kanavalla on kanavakokonaisuudessa oma roolinsa. Asiakkaiden suosimat kanavat vaihtelevat paitsi ihmistyypeittäin myös tilanteen mukaan. OP pyrkii tarjoamaan kuhunkin tarpeeseen sopivan kanavan ja mahdollistamaan sujuvan siirtymän kanavasta toiseen.

Mobiilipalvelut jatkavat suosionsa kasvattamista

Digitaaliset palvelut ovat asiakkaiden pankki-, vakuutus- ja varallisuudenhoitopalveluiden päivittäisasioinnin pääasiallisia kanavia. Op.fi on toistaiseksi ollut asiakkaiden suosituin kanava, mutta OP-mobiilin ennustetaan ohittavan op.fi:n käyntien määrän vuoden 2016 aikana. Op.fi:n kuukausittainen käyntien määrä oli vuonna 2015 keskimäärin 10,3 miljoonaa ja OP-mobiilin 7,6 miljoonaa. OP-mobiiliin lanseerattiin vuoden aikana iOS-laitteilla toimiva sormenjälkitunnistus, joka lisäsi mobiilikäyttöä huomattavasti.



Vastatakseen asiakaskäyttäytymisen muutokseen OP on investoinut merkittävästi verkko- ja mobiilipalveluiden kehittämiseen. Vuonna 2013 lanseerattu maksuton mobiilisovellus Pivo on noussut OPn asiakkaiden tiheimmin käyttämäksi sähköiseksi palveluksi, ja asiakkaat vierailevat siellä keskimäärin 20 kertaa kuukaudessa. Pivon avulla asiakkaat voivat seurata helposti saldoaan ja tilitapahtumiaan. Sovellusta oli vuoden 2015 loppuun mennessä ladattu yli 700 000 kertaa.

Ostosten maksaminen puhelimella tuli mahdolliseksi maaliskuussa, kun lähimaksaminen laajeni Pivo-sovellukseen. Alkuvaiheessa puhelimella maksaminen on mahdollista vain sovelluksen Android-käyttäjille. Lähiluettavat maksukortit OP toi markkinoille vuonna 2012, ja niillä maksaminen onnistuu jo useissa kauppaketjuissa.

Henkilökohtaista palvelua konttorissa – tai sen ulkopuolella

Verkko- ja mobiilipalveluiden kasvusta huolimatta OPlla on edelleen maan kattavin konttoriverkosto, johon kuuluu noin 450 toimipaikkaa ympäri maata. Konttoreissa asiakkaat hoitavat erityisesti monimutkaiset ja vaativat asiat, joissa he kaipaavat asiantuntijoiden konsultaatiota. Oman konttoriverkoston toimintaa tukee lisäksi laaja asiamies- ja kumppanuusverkosto, jonka merkitys on erityisen suuri vahinkovakuutusten myynnissä.

Asiakaskäyttäytymisen ja palvelukysynnän muuttuessa myös konttorikonsepteja uudistetaan. Esimerkki uudenlaisesta tulevaisuuden konttorista on Vallilan korttelin toimitilojen yhteyteen syyskuussa 2015 avattu OP Helsingin toimipiste. Vallilan konttorissa tavoitellaan parasta mahdollista asiakaskokemusta digitaalisuutta hyödyntäen. Asiakkaat voivat muun muassa etsiä heitä kiinnostavia asuntoja älypöydältä ja tutustua asuntoihin tarkemmin 3D-laseja käyttämällä. Konttori toimii myös koko ryhmän testilaboratoriona uusille toimintamalleille ja työkaluille.

Konttoreiden lisäksi asiakkaille on tarjolla henkilökohtaista palvelua puhelimitse ja verkkoneuvotteluissa. Verkkoneuvotteluissa asiakkaat ovat yhteydessä asiantuntijaan videokuvalla ja äänellä, ja niiden aikana näytöllä voidaan jakaa tiedostoja, kuten esimerkiksi lainatarjouksia. Asiointi tapahtuu kokonaisuudessaan verkkopankissa, mikä takaa korkeimman mahdollisen tietoturvan.

Sosiaalinen media tavoittaa asiakkaat

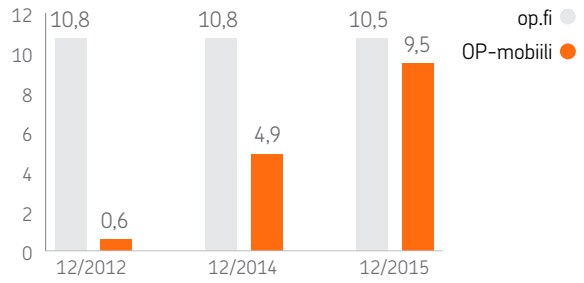
OP on laajasti läsnä yleisimmissä sosiaalisen median kanavissa, joissa sillä on yhteensä yli 200 000 seuraajaa.

Asiakkaat tavoitetaan erityisesti Facebookissa ja Twitterissä. Niissä julkaistaan ajankohtaista asiakkaita ja muita sidosryhmiä kiinnostavaa tietoa ja vastataan myös asiakkaiden kysymyksiin, jos ne eivät koske henkilökohtaisia pankki- tai vakuutuspalveluita. OP Ryhmän valtakunnallisten some-tilien lisäksi monilla osuuspankeilla on omat Facebook-sivut, joilla ne jakavat paikalliselle asiakaskunnalle suunnattuja julkaisuja.

OP haluaa tavoittaa asiakkaat siellä missä se on heille luontevinta, ja kartoittaa siksi jatkuvasti uusia kohtaamistapoja. Vuoden 2015 aikana OP Ryhmä liittyi ensimmäisenä finanssitoimijana nuorten suosimaan pikaviestipalvelu Snapchatiin ja lähetti ensimmäisen videolähetyksensä Periscope-suoratoistopalvelussa.

> OP-mobiilin ennustetaan ohittavan op.fi:n käyntien määrän vuoden 2016 aikana.

HENKILÖASIAKKAIDEN KÄYNTIEN MÄÄRÄ KUUKAUDESSA, MILJ. KÄYNTIÄ



Avainlukuja

- OP Ryhmän tulos ennen veroja kasvoi 20 % ja oli 1 101 miljoonaa euroa (915). Tulos on OP Ryhmän kaikkien aikojen paras.
- CET1-vakavaraisuus vahvistui tuloksen tukemana vuodessa yli 4 %-yksiköllä 19,5 %:iin (15,1 %).
- Uusia asiakasbonuksia kertyi 197 miljoonaa euroa eli 4,5 % enemmän kuin vuotta aiemmin.
- Kaikkien liiketoimintasegmenttien tulos parani selvästi.

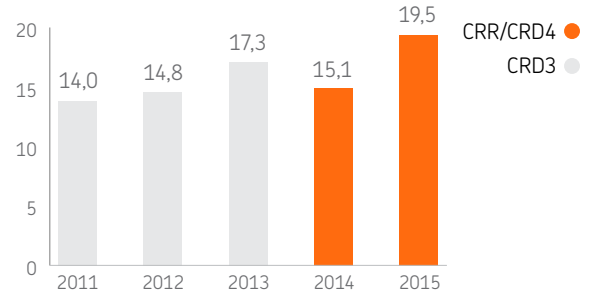
	1–12/2015	1–12/2014	Muutos, %
Tulos ennen veroja, milj. €	1 101	915	20,4
Pankkitoiminta	642	571	12,5
Vahinkovakuutus	259	223	16,0
Varallisuudenhoito	213	167	27,6
Kertyneet uudet asiakasbonukset	197	189	4,5

	31.12.2015	31.12.2014	Muutos, %
Ydinvakavaraisuus CET1, %	19,5	15,1	4,4*
Omien varojen suhde omien varojen vähimmäismäärään (Rava), %	207	189	18*
Yli 90 päivää erääntyneet saamiset luotto- ja takauskannasta, %	0,42	0,37	0,05*
Pankki- ja vakuutustoiminnan yhteiset asiakkaat (1 000)	1 656	1 590	4,2

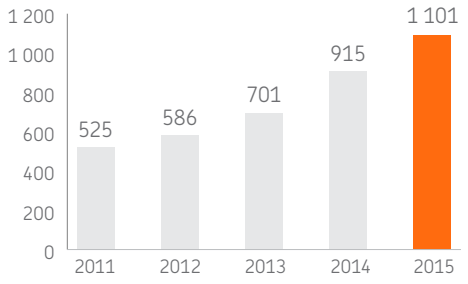
* Suhdeluvun muutos

	31.12.2015	31.12.2014
Henkilökunnan määrä	12 130	12 356
Vakinaisten määrä	11 324	11 705
Henkilöstön keski-ikä	43,8	43,8
Naisten osuus hallintoelimissä, %	49	49

YDINVAKAVARAISUUSSUHDE (CET1), CORE TIER 1 ENNEN SIIRTYMÄSÄÄNTÖJÄ, %



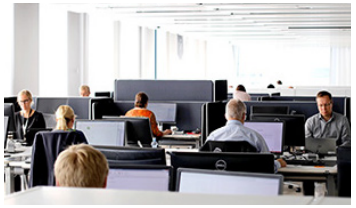
TULOS ENNEN VEROJA, MILJ. €



Keskeiset tapahtumat

Palvelunestohyökkäys häiritsi asiointia vuodenvaihteessa

OP Ryhmään kohdistui uudenvuodenaattona 2014 laajamittainen palvelunestohyökkäys, joka kesti useita päiviä. Hyökkäyksen johdosta etenkin verkkopalveluissa oli katkoksia, jotka estivät palveluiden käyttämisen. Hyökkäyksen kohteeksi joutui myös muita pankkeja. Hyökkäyksen jälkeen OP on parantanut kykyään estää vastaavanlaisten hyökkäysten haitallisia vaikutuksia palveluiden käytettävyydelle jatkossa.



OP jatkoi organisaationsa uudistamista

Ryhmässä jatkettiin vuonna 2014 alkanutta uuden, asiakkaiden omistaman OPn rakentamista uudistamalla keskusyhteisökonsernin organisaatiorakenteita. Uudistusten taustalla oli myös finanssialan toimintaympäristön ja asiakaskäyttäytymisen muutokseen vastaaminen. Organisaatiomuutoksen yhteydessä käytiin yhteistoimintaneuvottelut, joiden seurauksena vähennettiin 249 työpaikkaa.

Pk-yrityksille uusi rahoitusprosessimalli

OP julkisti huhtikuussa uuden rahoitusvaihtoehdon, joka täydentää yritysrahoitusta tarjoamalla pankkilainaa ja riskirahoitusta samassa paketissa. Yksinkertaisen ja tehokkaan toimintamallin uskotaan parhaimmillaan käynnistävän hankkeita ja mahdollistavan uusien innovaatioiden kaupallistamisen.

OP arvioitiin Euroopan vahvimmaksi pankiksi

Talousmedia Bloomberg arvioi OP Ryhmän heinäkuussa Euroopan vahvimmaksi pankiksi. Maailmanlaajuisella tasolla OP Ryhmä sijoittui kahdeksannelle sijalle. OP oli ainoa eurooppalainen pankki kymmenen parhaan joukossa.

Lyhennysvapaan tarjoaminen lisäsi taloudellista toimeliaisuutta Suomessa

Helmikuusta kesäkuun loppuun OP tarjosi asuntolaina-asiakkailleen maksutonta lyhennysvapaata. Jopa 95 000 asiakasta tarttui tarjoukseen ja käytti säästyneitä rahoja muun muassa kodin remontteihin. Lyhennysvapaan arvioidaan tuoneen Suomen talouteen lähes 450 miljoonan euron piristysruiskeen.

Lähimaksaminen Pivo-mobiililompakkoon

Ostosten maksaminen puhelimella tuli mahdolliseksi maaliskuussa, kun lähimaksaminen laajeni OPn Pivo-mobiililompakko-sovellukseen. Alkuvaiheessa puhelimella maksaminen on mahdollista sovelluksen Android-käyttäjille. Lähiluettavat maksukortit OP toi markkinoille vuonna 2012, ja niillä maksaminen onnistuu jo useissa kauppaketjuissa.

Osakerahastojen hiilijalanjäljen julkaiseminen aloitettiin

OP aloitti osakerahastojensa hiilijalanjäljen julkaisemisen ensimmäisenä toimijana Suomessa. Tavoitteena on edistää sijoitusalan kehittymistä entistä vastuullisempaan suuntaan ja nopeuttaa siirtymistä kohti vähähiilisempää yhteiskuntaa.

Vallilan toimitilat avautuivat

Vallilan korttelin rakennusprojekti saatiin päätökseen ja toimitiloihin muutti noin 3 000 OPlaista. Ovet aukenivat myös sidosryhmille ja tiloissa oli vuodenvaihteeseen mennessä vieraillut jopa 35 000 ihmistä. Kortteli on rakennettu ympäristönäkökohdat huomioiden, mikä näkyy materiaali- ja raaka-ainevalinnoissa. Joustavat ja muunneltavat tilat mahdollistavat uudenlaiset työskentelytavat.

Osuuspankeilla jälleen uskollisimmat asiakkaat

Osuuspankit olivat jo toista vuotta peräkkäin yritysten asiakasuskollisuutta mittaavan Asiakkuusindeksin kärkipaikalla. Tutkimuksessa arvioitiin 53 suomalaista yhtiötä eri toimialoilta, ja siihen vastasi yli 3 000 kuluttajaa.

Sijoita Suomeen -avaus kotimaisen omistajuuden edistämiseksi

Joulukuussa julkaistulla kolmannella #Suominousuun-avauksella haluttiin kiinnittää huomiota kotimaiseen omistukseen ja rohkaista suomalaisia sijoittamisen pariin. Avauksen myötä OP poisti kaupankäyntikulut NASDAQ Helsinkiin listatuilta kotimaisilta osakkeilta ja tarjosi samalla osaketutkimustiedon maksutta aikavälillä 7.12.2015–31.3.2016. Samalla poistettiin myös pysyvästi merkintäpalkkiot OPn Suomeen sijoittavista rahastoista.

2016

Uusi digitaalisesta liiketoiminnasta ja asiakaskokemuksesta vastaava jäsen johtokuntaan

Syyskuussa nimitettiin ryhmän ensimmäinen digitaalisesta liiketoiminnasta ja asiakaskokemuksesta vastaava johtokunnan jäsen. Nimitys on osa OP Ryhmän muutosta perinteisestä finanssialan toimijasta digitaalisen ajan toimijaksi.

Suomen ylivoimaisesti suurin yhteisöveron maksaja

Marraskuussa 2015 julkaistujen verotietojen perusteella OP Ryhmä oli vuonna 2014 ylivoimaisesti Suomen suurin yhteisöveron maksaja. Ryhmä maksoi yhteisöveroja yhteensä 330 miljoonaa euroa.

Yliopistoille 5 miljoonan euron lahjoitukset

Vuoden lopussa ryhmässä päätettiin 5 miljoonan euron lahjoituksista suomalaisille yliopistoille vuosien 2015–2017 rahoituskierroksella. Lahjoituksilla OP halusi olla mukana turvaamassa kansantalouden kehitystä koulutuksen ja osaamisen tukemisen kautta.

Asiakasomisteisuus tulee mahdolliseksi myös pääkaupunkiseudulla – OP Helsinki muuttuu osuuspankiksi

Terveys- ja hyvinvointipalvelut laajenevat – Tampereen sairaala avataan kesällä 2016

OP luopuu aktiivisista hiilisijoituksista vuoden 2016 aikana

Toimintaympäristö ja strategia

Toimintaympäristön megatrendit 2015 18
Strategia 20
Arvonluontimalli 23
Arvoketju 24

Toimintaympäristön megatrendit 2015

Finanssialan toimintaympäristöä muokkaavat erilaiset megatrendit ja toimialan ulkopuolelta tulevat muutostekijät. Ne vaikuttavat OPn strategian, liiketoimintojen sekä yhteiskuntavastuun painopisteisiin, ja niiden kehitystä arvioidaan säännöllisesti. Megatrendit ovat usein vahvasti kytköksissä toisiinsa, minkä vuoksi toiminta-ympäristön kehitystä tarkastellaan kokonaisuutena.

	Vaikutus	OPn vastaus
Globalisaatio	• Lisää kilpailua sekä mahdollisten uusien kilpailijoiden että yhä suurempien mittakaavaetujen muodossa • Lisää pääomamarkkinoilla pankkien riippuvuutta toisistaan ja kasvattaa maailmanlaajuista pankkisektorin systeemiriskiä • Edellyttää reagointiherkkyyttä, sopeutumiskykyä ja kansainvälistä palveluosaamista • Epävarmuus ja geopoliittiset jännitteet leimaavat poliittista toimintaympäristöä	• Kansainvälisen vertailun kestävien, modernien tuotteiden ja palveluiden kehittäminen • Kattava kansainvälinen palvelukyky kumppanuusverkostoa kehittämällä • Ketteryys ja sopeutumiskyky, valmius vastata toimialan muuttuviin ansaintamalleihin • Uusimpien teknologioiden aktiivinen hyödyntäminen tuote- ja palvelukehityksessä • Monikanavaisuus eli verkko- ja mobiilipalveluiden, henkilökohtaisen palvelun ja digitaalisen asiakaspalvelun saumaton yhteys sekä saatavuus ajasta ja paikasta riippumatta • Aktiivinen läsnäolo ja osallistuminen sosiaalisen median kanavissa
Digitalisaatio	• Synnyttää kiihtyvällä tahdilla monimuotoista informaatiota, kasvattaa datan arvoa ja liiketoiminnallista merkitystä • Kiihdyttää toimialojen kehittymisvauhtia: nopeuttaa vanhojen toimialarakenteiden hajoamista ja uusien, vanhat rajat ylittävien toimijoiden markkinoille tuloa • Mahdollistaa uudenlaisella ansaintalogiikalla toimivien puhtaasti digitaalisten toimijoiden tulon finanssimarkkinalle • Siivittää asiakaskäyttäytymisen muutosta • Mahdollistaa monikanavaisten palveluiden tarjoamisen kustannustehokkaasti ympäri vuorokauden	

	Vaikutus	OPn vastaus
Demografinen muutos ja kaupungistuminen	• Väestö ikääntyy eliniän pidentyessä • Kaupungistuminen jatkuu • Finanssialan rooli hyvinvoinnin turvaajana, terveyspalveluiden tuottajana ja senioripalveluiden tarjoajana kasvaa	• Erilaisista asiakasryhmistä sekä finanssipalveluiden alueellisesta kattavuudesta ja saatavuudesta huolehtiminen • Terveys- ja hyvinvointipalveluiden kehittäminen (Omasairaala-verkosto, uudenlaiset vakuutustuotteet)
Talouden tasapainottaminen ja sääntelyn lisääntyminen	• Velkaantumisen hillintä ja talouden sopeuttamistarpeet hidastavat talouskasvua • Vaatimus talouden tasapainottamisesta lisää rakenneuudistusten tarvetta • Finanssialalla sopeuttaminen uuteen kansainväliseen sääntely- ja toimintaympäristöön lisää paineita vahvistaa vakavaraisuutta, rahoitusrakennetta ja maksuvalmiutta • Läpinäkyvyyteen ja kuluttajansuojaan kiinnitetään yhä enemmän huomiota	• Sääntelyä selvästi korkeamman vakavaraisuuden ylläpitäminen liiketoiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi • #Suominousuun-hankkeet taloudellisen kasvun kirittämiseksi ja positiivisemman vireen luomiseksi yhteiskuntaan • Läpinäkyvyyteen ja asiakaslähtöiseen toimintatapaan panostaminen
Kestävä kehitys ja vastuullisuus	• Luonnonvarojen niukkuus ja ilmastonmuutos nostavat resurssien tehokkaan käytön merkitystä • Kestävän kehityksen korostuminen avaa mahdollisuuksia vastuullisille finanssituotteille ja -palveluille • Sidosryhmät edellyttävät läpinäkyvämpää ja vastuullisempaa toimintaa	• Resurssi- ja energiatehokkuuden huomioonottaminen omassa toiminnassa ja asiakkaille tarjottavissa palveluissa • Välillisten vaikutusten avaaminen asiakkaille, esimerkiksi rahastojen hiilijalanjäljen raportoimisella • Vastuullisuus mm. hankintaketjussa ja rahoituspäätöksissä • Yhteisöllisen roolin korostaminen

Strategia

OPn strategia perustuu osuustoiminnallisuuteen ja pitkäjänteiseen liiketoiminnan kehittämiseen asiakkaidemme eduksi. Päivitetyn perustehtävän mukaisesti OP luo vahvan vakavaraisuutensa ja tehokkuutensa avulla kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkailleen ja toimintaympäristölleen.

Strategian toteuttamisessa keskeistä on edistää ryhmän perustehtävää ja jatkaa OPn tarinaa osana suomalaisen yhteiskunnan kehitystä. Strategiassa korostuvat investoinnit tulevaisuuteen ja sitä kautta ryhmän, omistaja-asiakkaiden ja toimintaympäristön pitkän aikavälin menestyksen edistäminen.

Pitkäjänteinen asiakastyö näkyy jatkuvana uudistumisena. OP kehittää ketterästi palveluja ja tuotteita vastaamaan nopeasti muuttuviin asiakastarpeisiin. Asiakkaita myös osallistetaan laajasti tuote- ja palvelukehitykseen.

Suomalaisena ja asiakasomisteisena toimijana OPn identiteetissä korostuvat yhteisöllisyys, ihmisläheisyys, vastuullisuus ja edistyksellisyys. Haluamme olla esikuva tämän päivän osuustoiminnalle.

Asiakaslupaus

Olemme asiakkaitamme varten.

Perustehtävä

Vahvan vakavaraisuutemme ja tehokkuutemme avulla luomme kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaillemme ja toimintaympäristöllemme.

Päämäärä

Maailman paras asiakasomisteinen finanssiryhmä.

ARVOT

Ihmisläheisyys

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

Vastuullisuus

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

Yhdessä menestyminen

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

Uudet peruslinjaukset ja strategiset kehitysohjelmat vahvistettiin kesäkuussa

Laajan sisäisen strategiakeskustelun jälkeen ryhmän keskusyhteisön hallintoneuvosto uudisti kesäkuussa 2015 ryhmän osuustoiminnallista perustaa kirkastavat peruslinjaukset.

Perustehtävää päivitettiin siten, että siinä korostuu aiempaa selvemmin ryhmän ainutlaatuinen kaksoisrooli – liiketoiminnallisen roolin ohella ryhmällä on vahva yhteisöllinen rooli. OPn olemus kiteytyy uuteen asiakaslupaukseen: Olemme asiakkaitamme varten. Kirkastettuna päämääränä on olla maailman paras asiakasomisteinen finanssiryhmä. Asiakaskokemus on nostettu kaiken johtamisen ja toiminnan keskiöön, ja päämäärässä onnistumista mitataan sen kautta.

Peruslinjausten lisäksi kesäkuussa ryhmälle vahvistettiin myös viisi uutta kehitysohjelmaa. Kehitysohjelmat ovat vastaus rajussa muutoksessa olevalle toimintaympäristölle sekä asiakaskäyttäytymisen muutoksesta kumpuavalle uudistamistarpeelle. Kehitysohjelmat käsittelevät ryhmän asiakasomisteisen perustan vahvistamista, ryhmän varautumista digitaalisuuden esiin nostamiin mahdollisuuksiin ja haasteisiin sekä kolmen liiketoimintasegmentin kehittämisen isoja linjoja. Lisäksi aiemmin on hyväksytty ja käynnistetty terveys- ja hyvinvointiliiketoiminnan kehityshanke.

Keskeiset pitkän aikavälin strategiset tavoitteet

Vuoden 2015 aikana saavutimme kaikki keskeiset **taloudelliset tavoitteemme**. Erityisesti vaativan ja korkean vakavaraisuustavoitteemme saavuttaminen etuajassa, vain noin vuosi merkittävästi pääomia vaatineen Pohjolan osakkeiden lunastuksen jälkeen, kertoo ryhmän vahvasta tilasta ja suorituskyvystä. Vakavaraisuutta vahvistetaan ensisijaisesti tuloksen kautta, mutta myös omistaja-asiakkaiden tuotto-osuuksilla on ollut siihen merkittävä vaikutus.

> OPn olemus kiteytyy uuteen asiakaslupaukseen: Olemme asiakkaitamme varten.

Ryhmän keskeiset strategiset tavoitteet

Taloudelliset tavoitteet

	Tavoite	31.12.2015
RAVA-vakavaraisuus, Ryhmätaso	160 %	207 %
CET1-vakavaraisuus, Pankkitoiminta	18,0 %*	19,5 %
Taloudellisen pääoman tuotto, ryhmätaso	20 %	21,5 %
Operatiivinen yhdistetty kulusuhde, Vahinkovakuutus	< 92 %	87,3 %
Tuottojen ja kulujen kasvuero, ryhmätaso / pankkitoiminta / varallisuudenhoito	> 0 % -yks.	Ryhmätaso 21,1 % Pankkitoiminta 4,1 % Varallisuudenhoito 18,6 %

*Vuoden 2016 loppuun mennessä

Kasvu- ja markkina-asematavoitteet

- Markkinoita nopeampi kasvu
- Markkinajohtajuus kaikissa liiketoimintasegmenteissä
- Markkinajohtajuus henkilöasiakkaissa sekä pienissä, keskisuurissa ja suurissa yrityksissä

Laadulliset tavoitteet

- Tehokkuus kilpailukyvyn turvaavalla tasolla
- Kattavin valikoima finanssipalveluja ja parhaat omistaja-asiakkaan edut
- Asiakaskokemuksen parantaminen
- Suomen finanssitoimialalla
  - yhteiskuntavastuun edelläkävijä
  - vetovoimaisin työnantaja
  - aktiivisin ja innovatiivisin toimija

Pitkän aikavälin **kasvu- ja markkina-asematavoitteissa** onnistuttiin asunto- ja yritysluottokannan kasvaessa selkeästi markkinoita nopeammin. OPn markkinaosuus asuntoluotoissa oli vuoden 2015 lopussa 38,6 % (38,0) ja yritysluotoissa 37,5 % (35,6). Ryhmä on markkinajohtaja pankkitoiminnassa ja vahinkovakuutuksessa. Varallisuudenhoidossa OP on yksi Suomen suurimmista toimijoista. Asiakassegmenttien osalta OP on markkinajohtaja henkilöasiakassegmentissä sekä pk-yritys-segmentissä. Suuryrityssegmentissä olemme suurimpien toimijoiden joukossa.

Laadullisten tavoitteiden osalta vuoden aikana edistettiin erityisesti yhteiskuntavastuun edelläkävijyyttä esimerkiksi taloudellista toimeliaisuutta tukevien #Suominousuun-avausten kautta. Varallisuudenhoidossa puolestaan tehtiin ilmastonmuutoksen hillitsemiseen liittyviä vastuullisen sijoittamisen linjauksia. Joulukuussa OP päätti viiden miljoonan euron yliopistolahjoituksista, joiden myötä ryhmä haluaa olla mukana turvaamassa kansantalouden kehittymistä koulutuksen ja osaamisen tukemisen kautta.

Innovatiivisia kokonaisratkaisuja lanseerattiin esimerkiksi vahinkovakuutuksessa, jossa julkaistiin vuoden aikana monia uusia tuotteita ja palveluita, muun muassa OPn Syke. Asiakaskokemuksen parantaminen nostettiin vuoden aikana entistä suurempaan rooliin, ja asiakkaille tarjottavat keskittämisedut paranivat, kun keskittämisetuohjelmaa uudistettiin entistä kattavammaksi.

OP Ryhmä sijoittui kaupallisen alan suosituimpien työnantajien listauksessa (Universum Awards) sijalle 6 (5). Sijoitus laski yhden pykälän edellisvuodesta. Työnantajakuvaa kehitetään muun muassa osallistumalla erilaisiin tapahtumiin ja rekrytointimessuille, järjestämällä opiskelijatapahtumia ja -vierailu- ja sekä tekemällä monimuotoista oppilaitosyhteistyötä.

Strategiaprosessi käynnissä

Kevään 2016 aikana ryhmässä määritellään strategia vuosille 2017–2020. Strategiatyö pohjautuu OPn tunnistamiin merkittäviin muutosilmiöihin toimintaympäristössä sekä finanssitoimialan murrokseen. Uudella strategialla pyritään vastaamaan erityisesti digitalisaation vaikutuksiin liiketoimintamalleihin, osaamiseen ja asiakaskokemukseen. Käynnissä olevassa strategiaprosessissa korostuu myös ryhmän paluu täysin asiakasomisteiseksi toimijaksi.

Strategiatyöskentelyn reagointinopeutta ja joustavuutta on lisätty, ja strategiaa päivitetään tarvittaessa isompien strategiakierrosten välissä toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten pohjalta. Esimerkkinä joustavammasta strategiatyöstä ovat nk. strategiset kehitysohjelmat, joita tällä hetkellä on kuusi kappaletta. Kehitysohjelmia voidaan asettaa strategiakierrosten välillä strategisten painopisteiden toimeenpanoa nopeuttamaan.

Arvonluontimalli

OPN PERUSTEHTÄVÄ

Vahvan vakavaraisuutemme ja tehokkuutemme avulla luomme kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaillemme ja toimintaympäristöllemme

PÄÄMÄÄRÄ

Maailman paras asiakasomisteinen finanssiryhmä

TÄRKEIMMÄT RESURSSIMME

Taloudellinen pääoma
- Omistaja-asiakkaiden tuotto- ja jäsenosuudet
- Talletukset
- Liikkeeseen lasketut velkainstrumentit

Tuotannollinen pääoma
- Monikanavaiset palvelut
- ICT-järjestelmät

Aineeton pääoma
- Brändit ja maine
- Osallistava uusien liiketoimintojen kehittäminen
- Asiakaslähtöiset ja tehokkaat prosessit

Inhimillinen pääoma
- Osaava henkilöstö
- Osuustoiminnallisuuteen perustuvat yhteisölliset toimintatavat
- Hyvän liiketavan periaatteet

Sosiaalinen ja verkostopääoma
- Arvot: Ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen
- Sidosryhmäsuhteet
- Kumppanuudet

1,5 miljoonaa omistaja-asiakasta

Noin 180 osuuspankkia

Pankkitoiminta | Vahinkovakuutus | Varallisuudenhoito

Keskusyhteisö

Ryhmäpalvelut
Ryhmäohjaus
Digitaalisuus ja asiakaskokemus

Riskienhallinta
Talous ja Keskuspankki
HR

Identiteetti ja viestintä
Lakiasiat
Tarkastus

TUOTOKSET JA VAIKUTUKSET*

Asiakasomisteisena toimijana OPlla on liiketoimintaroolin rinnalla toinen vahva rooli - yhteisöllinen rooli.

Liiketoimintaroolissa onnistuminen...
- Taloudellisen pääoman tuotto 21,5 %
- CET 1 -vakavaraisuus 19,5 %
- Markkinaosuudet: luottokanta 34,9 %, talletuskanta 37,1 %, vahinkovakuutuksen maksutulo 31,5 %, sijoitusrahastot 22,2 %
- Hyvät luottoluokitukset
- Henkilöstötyytyväisyys 3,9/5
- Investoinnit tuote- ja palvelukehitykseen 162 milj. €

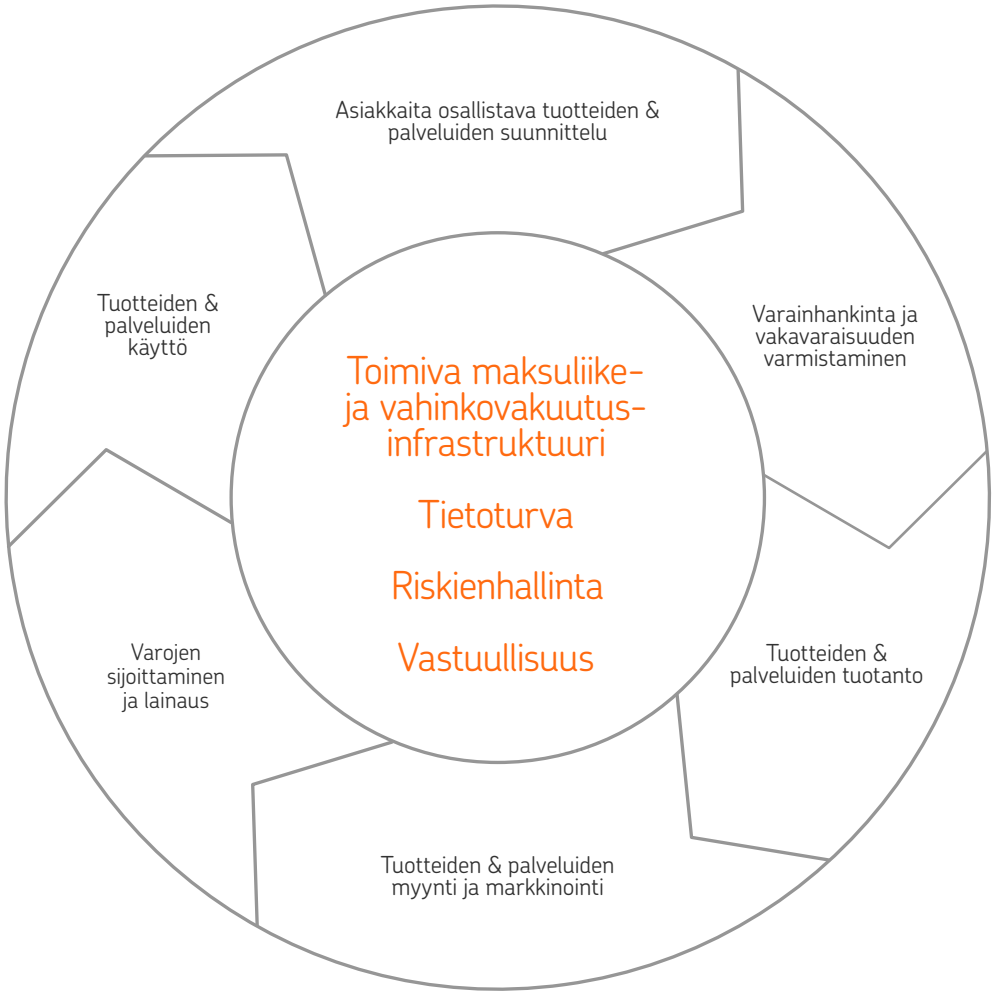
...mahdollistaa yhteisöllisen roolin toteuttamisen
- Käyttäjäystävälliset ja innovatiiviset uudet tuotteet ja palvelut
- Kertyneet uudet asiakasbonukset 197 milj. €
- Omistaja-asiakkaiden sijoituksille vuodelta 2014 maksetut korot 27 milj. €
- Ostot tavaran- ja palveluntoimittajilta 574 milj. €
- Verot 251 milj. €
- Hyväntekeväisyys ja lahjoitukset 2,8 milj. €
- Paikalliset vaikutukset

* Esitetyt luvut kuvaavat tilannetta vuoden 2015 lopussa. Vahinkovakuutuksen maksutulon markkina-osuus on vuodelta 2014, sillä 2015 vuoden markkinaosuudet julkaistaan keväällä 2016.

Arvoketju

Finanssialalla on keskeinen merkitys kansantalouden hyvinvoinnille sekä välttämättömien peruspalveluiden ja toimintamahdollisuuksien tuottamisessa kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille sekä suoraan että välillisesti. Toimitusketjussa välillisiä vaikutuksia muodostuu esimerkiksi sijoitustoiminnan, rahoittamisen ja vahinkovakuutuksen korvauspalvelujen kautta.

Huomioimme riskienhallinnan, tietoturvan ja vastuullisuusnäkökulmat arvoketjumme kaikissa vaiheissa.



OPn liiketoiminnat

OPn liiketoiminnat 26
Pankkitoiminta 27
Vahinkovakuutus 29
Varallisuudenhoito 31
Kansainvälinen toiminta 33

OPn liiketoiminnat

Pankkitoiminta

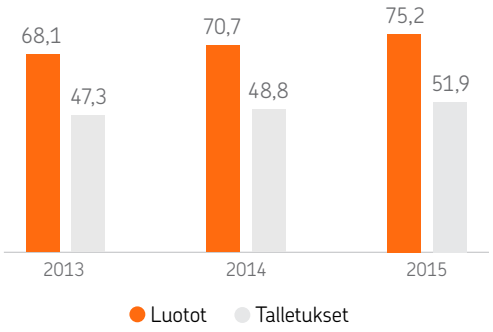
Osuus tuloksesta

58 %

Liiketoiminta-alueet

Henkilöasiakkaat, Yritysasiakkaat sekä Markets ja Baltia.

Luotot ja talletukset, mrd. €



Vahinkovakuutus

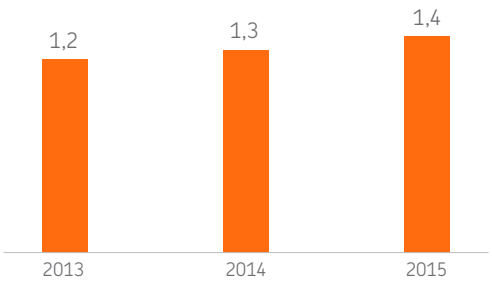
Osuus tuloksesta

23 %

Liiketoiminta-alueet

Henkilöasiakkaat, Yritysasiakkaat, Baltia sekä Terveys- ja hyvinvointipalvelut.

Vahinkovakuutuksen maksutuotot, mrd. €



Varallisuudenhoito

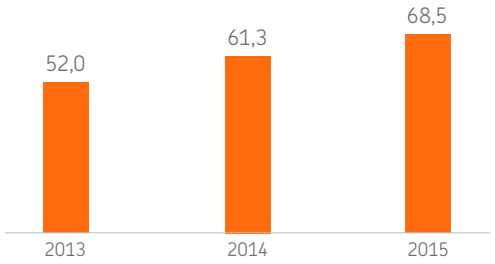
Osuus tuloksesta

19 %

Liiketoiminta-alueet

Henkilöasiakkaat, Yritysasiakkaat, Sijoitustoiminta ja Varallisuudenhoitotuotteet.

Hallinnoitavat varat, mrd. €



Pankkitoiminta

OP on johtava asunto- ja yritysrahoittaja Suomessa. OPn markkinaosuus kasvoi vuoden aikana asuntoluotoissa 38,6 prosenttiin ja yritysluotoissa 37,5 prosenttiin. Pankkitoiminta on OP Ryhmän liiketoimintasegmenteistä suurin ja tarjoaa asiakkaille laajan ja kokonaisvaltaisen tuote- ja palveluvalikoiman.

Henkilöasiakkaille OPn pankkitoiminnan palvelut ja tuotteet kattavat päivittäiset pankkiasiat, lainat, säästöt ja sijoitukset sekä asuntoasiat. Pankkipalveluiden lisäksi OPn asiakkailla on käytössään useiden osuuspankkien tarjoamat lainopilliset palvelut.

Tavoitteenamme on henkilöasiakkaiden taloudellisen hyvinvoinnin turvaaminen ja oman talouden hallinnan ja menestyksen edistäminen. Haluamme tarjota asiakkaille kokonaisvaltaiset ja eri elämäntilanteisiin sopivat joustavat pankkipalvelut. Päivittäispalvelumme ovat asiakkaiden saatavilla lukuisissa eri kanavissa, jotta asiakkaat voivat hoitaa pankkiasiansa helposti ja turvallisesti silloin kun se on heille kätevintä.

Yritysasiakkaille tarjoamme pankkipalvelut, rahoituksen, maksuliike- ja kassanhallintapalvelut, sijoittamispalvelut ja yritystoiminnan kehittämiseen liittyvät asiantuntijapalvelut. OPn yritysasiakkaina on pieniä, keskisuuria ja suuria yrityksiä sekä yhteisöjä.

Asiakassuhteissa tavoittelemme pitkäjänteisyyttä ja monipuolisia kokonaisasiakkuuksia. Kun asiakkaat tunnetaan hyvin ja heidän kanssaan toimitaan tiiviissä vuorovaikutuksessa, voidaan ratkaisut räätälöidä tarpeisiin sopiviksi. Yritysten kumppanina haluamme omalla toiminnallamme edistää kotimaisen yritystoiminnan menestystä ja kansainvälistymistä. Kansainväliseen palvelukykyyn panostetaan muun muassa solmimalla harkittuja kansainvälisiä kumppanuuksia asiakaskunnan tarpeisiin pohjautuen.

> Vuoden 2016 aikana asiakasomisteisuus tulee mahdolliseksi myös pääkaupunkiseudulla.

OP on toiminut valtion maksuliikenteen päävälittäjänä vuoden 2012 lopusta alkaen ja sopimuskausi jatkuu vuoden 2019 loppuun asti. Päävälittäjäpankin tehtäviin kuuluu kaikki maksuliike- ja laskujenvälityspalvelut, esimerkiksi veronpalautusten välittäminen. Joulukuussa 2015 välitimme veronpalautuksia yli kolmelle miljoonalle suomalaiselle lähes 2,2 miljardia euroa.

» Lue lisää pankkitoiminnan tuotteista ja palveluista osoitteesta op.fi.

OP on Euroopan vahvin pankki – todistetusti

Talousmedia Bloomberg arvioi OP Ryhmän heinäkuussa 2015 Euroopan vahvimmaksi pankiksi. Maailmanlaajuisella tasolla OP Ryhmä sijoittui kahdeksannelle sijalle, ja oli ainoa eurooppalainen pankki kymmenen parhaan joukossa. Arvioinnissa oli mukana 114 pankkia, joilla on vähintään 100 miljardin dollarin varallisuus. Liiketoiminnallisen vahvuuden avulla OP pystyy toteuttamaan kaksoisrooliaan ja muun muassa turvaamaan asiakkaiden taloutta ja rahoituksen saatavuutta myös taloudellisesti haastavina aikoina.

Lyhennysvapaalla ja uudella yritysrahoitusmallilla positiivista virettä talouskeskusteluun

Toteutimme vuonna 2015 perustehtäväämme asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävän taloudellisen menestyksen edistäjänä tarjoamalla asuntolaina-asiakkaille lyhennysvapaata ja julkaisemalla pk-yrityksille suunnatun yhden rahoitusprosessin mallin. Avaukset olivat osa #Suominousuun-hanketta, jolla OP pyrkii löytämään taloudellista toimeliaisuutta lisääviä aloitteita.

Lyhennysvapaa-avauksessa asiakkailla oli mahdollisuus olla lyhentämättä asuntolainaansa 6-12 kuukauden mittaisen ajan ilman lisäkuluja ja marginaalin muuttumista. Jopa 95 000 asiakasta tarttui tarjoukseen ja käytti säästyneitä rahoja muun muassa kodin remontteihin. Lyhennysvapaan arvioidaan tuoneen Suomen talouteen lähes 450 miljoonan euron piristysruiskeen. Lyhennysvapaata tarjottiin vuoden 2015 helmikuusta kesäkuulle.

Pienten ja keskisuurten yritysten kasvun edellytyksiä tukemaan OP toi markkinoille uuden rahoitusvaihtoehdon, jonka ideana on yhdistää uudella tavalla pankin osaaminen ja laajat yrityskontaktit sekä institutionaalisten sijoittajien sijoituskapasiteetti. Yksinkertaisen ja tehokkaan toimintamallin uskotaan parhaimmillaan käynnistävän hankkeita ja mahdollistavan uusien innovaatioiden kaupallistamisen.

Innovatiiviset ratkaisut ja asiakasomisteisuus erottautumistekijöinä

Kuten koko finanssialaa, myös pankkitoiminnan kehitystä värittää digitalisoituminen ja sitä kautta asiakaskäyttäytymisen muutos. Tämä edellyttää myös OPlta innovatiivisia ratkaisuja ja entistä paremman asiakaskokemuksen tarjoamista.

Erityisesti maksamisen tavat ovat murroksen alla. OP vastasi muutokseen vuonna 2015 muun muassa aloittamalla mobiililompakkosovellus Pivon lähimaksupilotin sovelluksen Android-käyttäjille. Lähimaksaminen on tarkoitus ottaa sovelluksessa laajemmin käyttöön kevään 2016 aikana. Puhelimella lähimaksamisen etuna on, ettei maksusumman tarvitse olla lähimaksukorttien tapaan alle 25 euroa. Lähimaksaminen OPn korteilla on ollut mahdollista jo vuodesta 2012, ja kaikissa OPn uusissa korteissa on lähimaksuominaisuus.

Digitaalisuuden mahdollisuuksiin tartuttiin vuonna 2015 myös liittymällä kansainväliseen lohkoketjuteknologiaa kehittävään hankkeeseen. Hankkeen tarkoituksena on yhdessä muiden pankkien kanssa kehittää entistä nopeampia ja tehokkaampia finanssipalveluita bitcoin-virtuaalivaluutan taustalta löytyvän lohkoketjuteknologian avulla. Uusi teknologia saattaa tulevaisuudessa esimerkiksi nopeuttaa rahan siirtämisen pankista toiseen nykyisestä muutamasta päivästä muutamaan minuuttiin.

> Toteutimme perustehtäväämme tarjoamalla lyhennysvapaata ja julkaisemalla yrityksille yhden rahoitusprosessin mallin.

OP erottuu muista toimijoista asiakasomisteisuudella, joka tarjoaa asiakkaille vaikuttamismahdollisuuden ja hyvät keskittämisedut. OPn osuuspankkiperhe vahvistui toukokuussa uusilla jäsenillä, kun kuusi POP-pankkia palasi ryhmän jäsenpankeiksi. Vuoden 2016 aikana OP Ryhmän asiakasomisteinen vähittäispankkitoiminta palaa myös pääkaupunkiseudulle, kun osakeyhtiöpohjainen Helsingin OP Pankki Oy muuttuu osuuspankiksi ja muuttaa samalla nimensä Helsingin Seudun Osuuspankiksi (OP Helsinki). Asiakkaat ovat saaneet vaikuttaa uudestisyntyvään pankkiin mm. verkossa käytyihin ryhmäkeskusteluihin osallistumalla. Osa uuden OP Helsingin omistaja-asiakkaista pääsee osallistumaan pankin toimintaan myös edustajiston ja hallituksen kautta.

» Lue lisää pankkitoiminnan kehityksestä vuonna 2015 OP Ryhmän toimintakertomuksesta ja tilinpäätöksestä.

Vahinkovakuutus

OP on Suomen johtava vahinkovakuuttaja. Tarjoamme henkilö- sekä yritys- ja yhteisöasiakkaille monipuolisen ja kattavan vakuutusturvan. Korvaustoimintamme on laajan yhteistyökumppaniverkoston tukemana nopeaa ja tehokasta.

Henkilöasiakkaiden vakuuttamisen tavoitteena on varmistaa asiakkaillemme monipuolinen ja kattava vakuutusturva. Keskeisimmät vakuuttamisen osa-alueet ovat auton, kodin ja muun omaisuuden vakuuttaminen sekä henkilövakuuttaminen mm. tapaturmien ja sairauksien sekä matkustamisen varalta. Omaisuuden osalta vakuutetaan koti-irtaimisto, asuinkiinteistöt, metsät ja kotieläimet. Ajoneuvojen yleisimmät vakuutettavat kohteet ovat kotitalouteen hankitut autot, moottoripyörät ja peräkärryt.

Yritysasiakkaiden palveluissa tehtävänämme on turvata asiakkaidemme toiminnan jatkuvuus, tukea henkilöstön työkykyä ja auttaa turvallisen toimintaympäristön rakentamisessa. Tarjoamme asiakkaillemme kattavat ja monipuoliset riskienhallintapalvelut, joiden avulla yritys pystyy paremmin varmistamaan liiketoimintansa häiriöttömyyden ja varmuuden ongelmatilanteissa.

Yritystoiminnan keskeiset vakuutettavat kohteet ovat yrittäjä itse, yrityksen henkilöstö, yrityksen käyttö- ja vaihto-omaisuus, tavarankuljetukset, ajoneuvot sekä yritysliiketoiminta. Henkilöstö vakuutetaan työssä sattuneiden vahinkojen varalta lakisääteisellä tapaturmavakuutuksella. Turvaa voidaan laajentaa mm. vapaaehtoisilla sairauskuluvakuutuksilla. OP on laajentanut tarjoomaansa yrityksille kyber- eli tietoturvavakuutuksella ja henkilövakuutuksiin liitännäisellä työterveyshuoltopalvelulla.

» Lue lisää vahinkovakuutuksen tuotteista ja palveluista osoitteesta op.fi.

Vuoden aikana pilotoitiin ja lanseerattiin uusia vakuutustuotteita ja -palveluita

Vahinkovakuutuksen vuoteen sisältyi uusia avauksia ja lanseerauksia. Uusien lanseerausten avulla pyritään parantamaan asiakaskokemusta ja vastaamaan digitaalisuuden mahdollisuuksiin. OPn tavoitteena on olla alan innovatiivisin toimija ja uudistaa suomalaista vahinkovakuutusliiketoimintaa.

Toukokuussa OPn urheilijoille ja aktiivisille liikkujille suunnattu *Sporttiturva*-vakuutus uudistui vastaamaan asiakkaiden tarpeita entistä paremmin. Uudistuneessa vakuutuksessa tapaturman ja voimanponnistuksen käsitteitä laajennettiin, ja korvauksen edellytyksenä ei ole enää erillinen ulkoinen tekijä. Vakuutukseen tuli myös monia muita toivottuja muutoksia, kuten esimerkiksi seniori-ikärajan poistuminen. Sporttiturvasta on haluttu tehdä mahdollisimman laaja ja kattava vakuutusratkaisu.

> Tavoitteena on olla alan innovatiivisin toimija ja uudistaa suomalaista vahinkovakuutusliiketoimintaa.

Lokakuussa OP toi ensimmäisenä suomalaisena toimijana markkinoille suuryrityksille suunnatun *kybervakuutuksen*. Vakuutukselle nähtiin olevan tarvetta, sillä kaikki liiketoiminta on yhä riippuvaisempaa IT-järjestelmien häiriöttömästä toiminnasta, ja aiemmin yritykset ovat joutuneet kantamaan kyberturvallisuuden vaarantumisen seuraukset yksin. Kybervakuutus korvaa tulonmenetyksiä, joita liiketoiminnan keskeytyminen tai kadonneiden tietojen palauttaminen voi yrityksille aiheuttaa. Kybervakuutukseen kuuluu myös muun muassa tietoturva-, laki- ja viestintäpalveluita ja ympäri vuorokauden palveleva kriisipalvelu.

> Lokakuussa OP toi ensimmäisenä suomalaisena toimijana markkinoille suuryrityksille suunnatun kybervakuutuksen.

Lokakuussa aloitettiin myös uudenlaisen ajoneuvovahinkojen hoitomallin, *OP Kolahduksen*, pilotointi. Pilotissa asiakas ohjataan vahingon sattuessa suoraan kumppanikorjaamoon, jossa on paikalla OPn vakuutustarkastaja eli Korjaamomestari. Mallin tarkoituksena on helpottaa ajoneuvovahinkojen hoitamista niin, että asiakas saa kerralla hoidettua niin auton korjauksen kuin vakuutuskorvauksetkin ja pääsee nopeammin takaisin arkeen. Konseptia testataan vuoden 2016 kevääseen saakka, jonka jälkeen tehdään päätökset sen mahdollisesta laajentamisesta.

Marraskuussa lanseerattiin *OPn Syke* -pilotti. OPn Syke on vakuutus, jossa asiakas voi vaikuttaa vakuutusmaksuihin elintavoillaan. Pilotti rakentuu OPn Omasairaalan tarjoamasta turvasta ja sekä neljästä hyvinvointihaasteesta, joissa on yhteistyökumppaneina neljä suomalaista hyvinvointipalveluita tuottavaa startup-yritystä. Asiakas valitsee pilotissa yhden haasteen, ja hänelle määritellään sen mukaiset tavoitteet. Kun asiakas saavuttaa tavoitteensa, hänen vakuutusmaksunsa alenee. Jos asiakkaalle sattuu pilotin aikana äkillinen tapaturma, Omasairaalaturva korvaa hoidon ilman omavastuuta tai korvausten enimmäismäärää.

Syksyn aikana lanseerattiin vahinkoapu.op.fi -sivusto, joka on asiakkaan käyttöliittymä OPn korvauspalveluun. Sivustolta löytyy nopeasti tiedot siitä, kuinka toimia vahingon sattuessa. OP-mobiili -palveluun tuotiin myös uusi ja helppo tapa ilmoittaa vahingosta. Näiden palvelujen kautta OP voi tarjota asiakkaille ainutlaatuisen ja sujuvan tavan hoitaa vahinkoasioita.

Terveys- ja hyvinvointipalveluiden rooli kasvaa

OPn tavoitteena on kehittää terveys- ja hyvinvointipalveluista uusi toiminta-alue perinteisten liiketoiminta-alueitten rinnalle. Erityisenä painopisteenä ovat uudenlaiset työhyvinvointiin liittyvät ratkaisut ja erilaiset OPn yhdistelmätuotteet. Vuoden aikana uudistunut, ennennäkemättömän kattava Sporttiturva ja täysin uudenlainen vakuutus OPn Syke ovat osa tätä kehitystyötä.

OP Ryhmä laajeni terveys- ja hyvinvointipalveluihin vuoden 2013 alusta käynnistämällä Helsingissä täysin omistamansa Omasairaalan, jonka tavoitteena on mahdollisimman nopean hoitoketjun ja erinomaisen asiakastyytyväisyyden tarjoaminen. Sairaalaverkosto laajenee valtakunnalliseksi. Seuraava sairaala avautuu Tampereelle kesällä 2016, jolloin Omasairaalan nimi vaihtuu Pohjola Terveydeksi. Tämän jälkeen sairaalat avautuvat Oulussa, Kuopiossa ja Turussa.

» Lue lisää vahinkovakuutuksen kehityksestä vuonna 2015 OP Ryhmän toimintakertomuksesta ja tilinpäätöksestä.

Tehokkaista terveyspalveluista hyötyvät kaikki

Terveys- ja hyvinvointipalveluiden laajentaminen sopii hyvin OPn vastuulliseen perustehtävään omistaja-asiakkaiden ja toimintaympäristön menestyksen edistämisestä. Omasairaala on onnistunut lyhentämään hoitoketjua merkittävästi, mikä hyödyttää kaikkia osapuolia: työntekijää, työnantajaa, yhteiskuntaa ja vahinko- ja työeläkevakuuttajia lyhyempien poissaolojen ja pienempien kustannusten, korvausten ja ansionmenetysten kautta.

Varallisuudenhoito

OP on yksi Suomen suurimmista varallisuudenhoidon toimijoista. Varallisuudenhoidon tavoitteena on vastata henkilö- ja yritysasiakkaiden säästämis- ja sijoittamistarpeisiin asiakaslähtöisesti, tarjota parhaat varallisuudenhoidon digitaaliset palvelut sekä ainutlaatuinen Private Banking -kokemus.

Henkilöasiakkaille OP tarjoaa kattavan valikoiman erilaisia säästämis- ja sijoittamisratkaisuja. Sijoitusrahastovalikoima käsittää eri omaisuusluokkiin ja markkina-alueille sijoittavia rahastoja, joiden salkunhoito hoidetaan osin OP Ryhmän oman sijoitusorganisaation ja osin kansainvälisten yhteistyökumppaneiden toimesta. Henkivakuutuksen tuotevalikoimaan kuuluvat eläkevakuutukset, säästö- ja sijoitusvakuutukset sekä riskihenkivakuutukset.

Instituutio- ja yritysasiakkaille tarjottava palveluvalikoima käsittää erilaiset sijoitusratkaisut niin yrityksen kassanhallintaan kuin pidempiaikaiseenkin sijoitustoimintaan. Instituutioasiakkaille tarjotaan täyden palvelun varainhoitoa sijoituspäätöksenteosta aina nykyaikaiseen riskiraportointiin ja salkkuanalyysiin.

OPlla on Suomen laajin **Private banking -verkosto**, joka tarjoaa yksilöllistä ja kokonaisvaltaista sopimuspohjaista varallisuudenhoitoa niin yksityishenkilöille kuin yrityksille ja yhteisöillekin. Private banking -palveluun kuuluu koko OP Ryhmän ja sen ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden tuote- ja palvelutarjooma. Palvelumalleina ovat täyden valtakirjan omaisuudenhoito ja sijoituskonsultointi.

Lisäksi henkilö-, yritys- ja instituutioasiakkaille on tarjolla kattava valikoima arvopaperinvälitys-, säilytys- ja analyysipalveluja. OPn palkittu osakeanalyysitiimi seuraa yli 80 pörssiyhtiötä, laatii yhtiö- ja toimialakohtaisia ennusteita ja suosituksia sekä tuottaa monipuolisia analyysiraportteja makrotaloudesta, osakemarkkinoista ja toimialoista.

» Lue lisää varallisuudenhoidon tuotteista ja palveluista osoitteesta op.fi.

Digitalisaatio ja rahoitusmarkkinoiden sääntely muovaavat varallisuudenhoidon kenttää

Varallisuudenhoidon tavoitteena on pitkällä aikavälillä markkinajohtajuus markkinoita nopeamman kasvun turvin. Varallisuudenhoito on koko ryhmän yhteinen painopistealue, ja sen kokoluokkaa pyritään kasvattamaan muun muassa tehokkaalla ristiinmyynnillä eri liiketoimintojen kesken. Varallisuudenhoidon kilpailijakenttä on OPn muita toimialoja laajempi, ja digitalisaatio, asiakkaiden kansainvälistyminen sekä uusien kansainvälisten toimijoiden tuleminen Suomen markkinoille kasvattavat kilpailijoiden määrää entisestään.

> OP kehittää säästämisen ja sijoittamisen digitaalisia palveluita laajentamalla verkosta ostettavien palveluiden määrää ja lyhentämällä ostopolkuja.

Varallisuudenhoidon tavoite kaikissa asiakassegmenteissä on asiakaskokemuksen parantaminen tarjontaa, toimintamalleja ja hinnoittelua uudistamalla. Erityisesti digitaalista tuote- ja palvelutarjontaa kehitetään laajentamalla verkosta ostettavien palveluiden määrää ja lyhentämällä ostopolkuja asioinnin helpottamiseksi. Esimerkiksi sijoitusrahastojen merkinnöistä jo 40 prosenttia tehtiin vuonna 2015 digitaalisissa kanavissa, kun vuosi sitten vastaava luku oli 28. Onnistuneen asiakaskokemuksen tarjoamisesta kertovat muun muassa varallisuudenhoidon useana vuonna voittamat erilaiset palkinnot. Varallisuudenhoito palkittiin myös vuonna 2015, kun varallisuudenhoidon sijoitustoiminta tuli ensimmäiselle sijalle Institutional Investors' European Awards -kilpailussa kategoriassa Best Use of Equities. OP erottautui sijoittajien mielestä kilpailijoistaan aktiivisena, ajankohtaisena ja uudistuvana tahona. Aiemmin vuoden aikana OP sai saman tunnustuksen Pohjoismaiden vastaavassa kilpailussa.

Lähivuosina sijoitusneuvonnan ja -palveluiden kenttää tulee muuttamaan muun muassa rahoitusvälineiden markkinoita säätelevä MiFID 2 -direktiivi (Markets in Financial Instruments Directive). Direktiivin tarkoituksena on lisätä läpinäkyvyyttä ja sijoittajansuojaa, ja sen myötä sijoituspalveluyritysten toiminnan järjestämistä koskevat vaatimukset tiukentuvat. MiFiD 2 -direktiivi ja muu rahoitusmarkkinoita muovaava sääntely edellyttävät toimintamallien muutoksia myös OPssa.

Yhteisöllisen roolin mukaista varainhoitoa

OP haluaa olla aktiivisesti mukana kehittämässä sijoitusalaa entistä vastuullisempaan suuntaan. Vuoden 2015 aikana varallisuudenhoidossa tehtiin merkittäviä vastuulliseen sijoittamiseen liittyviä ratkaisuja. Toukokuussa ilmoitimme aloittavamme rahastojen hiilijalanjäljen raportoimisen, ja marraskuussa kerroimme luopuvamme aktiivisista hiilisijoituksista. Huhtikuussa lanseerasimme ensimmäisenä toimijana Suomessa alhaiseen hiilijalanjälkeen perustuvan rahaston nimeltään OP Vähähiilinen Maailma.

Joulukuussa julkaistulla Sijoita Suomeen -avauksella haluttiin kiinnittää huomiota kotimaiseen omistukseen ja rohkaista suomalaisia sijoittamisen pariin. Tässä vuoden kolmannessa #Suominousuun-hankkeessa poistettiin kaupankäyntikulut Helsingin Pörssiin listattujen kotimaisten yhtiöiden osakkeilta ja tarjottiin maksutonta osaketutkimustietoa joulukuun 2015 ja maaliskuun 2016 välisenä aikana. Lisäksi samalla poistettiin pysyvästi merkintäpalkkiot OPn Suomeen sijoittavista rahastoista.

» Lue lisää varallisuudenhoidon kehityksestä vuonna 2015 OP Ryhmän toimintakertomuksesta ja tilinpäätöksestä.

Sijoita Suomeen -avaus kotimaisen omistajuuden ja yritysten puolesta

Avauksen tavoitteena oli paitsi kiinnittää huomiota suomalaisen omistajuuden merkitykseen talouskasvun luomisessa myös lisätä suomalaisten ymmärrystä osakesijoittamisesta säästämisen muotona. Avaukseen kuului rajoitetun ajan mm. kaupankäyntikulujen poistaminen kotimaisilta osakkeita ja ilmainen osaketutkimustiedon käyttö. Sijoita Suomeen on osa #Suominousuun–hanketta, jonka puitteissa OP on tarjonnut myös asuntolainojen lyhennysvapaata ja yritysten riski- ja lainarahoituspakettia.

Kansainvälinen toiminta

OP panostaa kansainväliseen palvelukykyyn asiakaskuntansa tarpeiden mukaisesti. Se tarkoittaa harkittujen kansainvälisten kumppanuuksien solmimista vahvojen paikallisten toimijoiden kanssa asiakkaille tärkeillä markkina-alueilla sekä oman toiminnan kehittämistä Baltian alueella.

Baltia on Suomen ohella OPn toinen kotimarkkina-alue, ja ryhmällä on omia konttoreita Virossa, Latviassa ja Liettuassa. Baltian pankkitoiminta tarjoaa kattavat pankkipalvelut yritysasiakkaille. OP Ryhmän omistama vakuutusyhtiö Seesam puolestaan tarjoaa henkilöasiakkaille paikallista palvelua ja kattavan vahinkovakuutusturvan kaikissa Baltian maissa. Vakuutuksia myydään myös muissa jakelukanavissa, kuten pankeissa ja meklarien sekä omien asiamiesten kautta.

OPlla on Pietarissa oma edustusto, jonka tavoitteena on edistää asiakkaiden liiketoimintaa Venäjällä sekä seurata Venäjän talouden, erityisesti pankkitoiminnan, kehitystä. Myös Kiinan Shanghaihin ollaan parhaillaan perustamassa edustustoa.

Kumppanimme maailmalla

Omien konttoreiden ja edustustojen ohella kansainvälisiä palveluita rakennetaan yhdessä globaalin kumppaniverkoston kanssa. OP tekee yhteistyötä sellaisten ulkomaisten pankkien kanssa, joilla on vahva jalansija omilla markkinoillaan, paras asiantuntemus paikallisesta yritys- ja pankkitoiminnasta sekä parhaat mahdollisuudet tarjota kyseisille markkinoille sopivia palveluratkaisuja yritysasiakkaiden käyttöön. Yhteistyömuodot vaihtelevat maksujen välityksestä aina strategisiin kumppanuuksiin. Vahva kotimainen asema ja hyvä maine antavat OPlle hyvät mahdollisuudet valita alan parhaat kumppanit maailmalta.

OP kuuluu Euroopan osuustoiminnallisten pankkien muodostamaan Unico-pankkiryhmään. Unico-yhteistyön painopisteenä on maksuliike- ja kassanhallintapalveluiden sekä kansainvälisten pääomamarkkina-, rahoitus- ja leasingpalveluiden kehittäminen yrityksille. Unico-pankkiryhmän jäsenpankit ovat merkittäviä pankkeja omissa maissaan ja pankkien konttorit muodostavat laajan kansainvälisen palveluverkon, joka toimii myös OPn yritys- ja yhteisöasiakkaiden palvelukanavana. Unico-pankkeja ovat Crédit Agricole S.A. Ranskassa, DZ BANK Saksassa, Rabobank Hollannissa, Raiffeisen Bank International Itävallassa, Raiffeisen Schweiz Sveitsissä, ICCREA Holding Italiassa ja Banco Cooperativo Espanõl Espanjassa.

Vahinkovakuutuspalveluissa OPn kansainvälinen palveluverkko tarjoaa asiakkaiden kansainvälisen vakuutusturvan järjestämisessä paikallisten olosuhteiden tuntemukseen perustuvaa vakuutus- ja riskienhallintapalvelua kaikkialla maailmassa. Jo yli 35 vuoden ajan yhteistyökumppanina on ollut RSA, joka on maailman johtavia vahinkovakuuttajia ja toimii verkostonsa kautta yli 140 maassa.

Varallisuudenhoidossa kansainvälisillä kumppaneilla on merkittävä rooli. Toimintamallina on valita rajattu ja tarkoin tutkittu joukko kumppaneita, joiden kanssa pyritään pelkkää rahastovalintaa syvempään yhteistyöhön. OPn varallisuudenhoidon kansainvälinen palvelutarjooma on markkinoiden laajimpia ja käsittää perinteisten omaisuusluokkien lisäksi myös private equity-, hedge fund- ja kiinteistösijoitukset. Private equity -tuotteet asiakkaille tarjoaa Access Capital Partners, eurooppalainen private equity -rahastosijoittaja, josta OP omistaa 45 %. Varallisuudenhoidon kansainväliseen yhteistyöverkostoon kuuluvat myös muun muassa globaalisti toimivat analyysi- ja tutkimuspalveluiden tuottajat. OPn osakevälitys on jäsenenä eurooppalaisten osakevälittäjien yhteenliittymässä European Securities Network LLP:ssa (ESN), joka tarjoaa asiakkailleen laadukasta Euroopan laajuista osaketutkimusta sekä osakekaupankäyntiä.

Vastuullisuuden teemat

Yhteiskuntavastuu OP Ryhmässä 35
Vastuullinen liiketoiminta ja paikallisuus 37
Tuotteiden ja palveluiden vastuullisuus 39
Henkilöstö 41
Sidosryhmävuorovaikutus 43
Ympäristö 45

Yhteiskuntavastuu OP Ryhmässä

Yhteiskuntavastuu on tiivis osa OPn liiketoimintaa ja strategiaa. Vastuullisuuden perusta rakentuu yhteisiin arvoihimme, vahvalle vakavaraisuudelle ja osaavalle riskienhallinnalle. Yhteiskuntavastuun toimenpiteissä huomioimme taloudellisen vastuun, sosiaalisen vastuun ja ympäristövastuun. Tavoitteemme yhteiskuntavastuussa on olla toimialan edelläkävijä Suomessa.

Vastuullisuuden politiikat ja linjaukset hyväksyy hallintoneuvosto. Yhteiskuntavastuun strategisesta johtamisesta vastaa OP Osuuskunnan johtokunta, joka tekee myös vastuullisuutta koskevat strategiset linjaukset. Johtokunnassa yhteiskuntavastuu kuuluu viestintäjohtajan vastuulle. Vastuullisuutta koskevia asioita käsitellään säännöllisesti johtokunnan lisäksi liiketoimintojen johtoryhmissä. Jokapäiväistä vastuullisuustyötä ohjaa liiketoimintojen vastuullisuuden työryhmät, joiden puheenjohtajana toimii vastuullisuusjohtaja.

Keskeisimmät vastuullisuutta ohjaavat politiikat ja periaatteet:

- OP Ryhmän hallinnointiperiaatteet
- OP Ryhmän yhteiskuntavastuun linjaukset
- YK:n Global Compact -aloitteen periaatteet
- Hyvän liiketavan periaatteet
- OP Ryhmän yhteiskuntavastuuohjelma

Yhteiskuntavastuuohjelma perustuu OPn ja sidosryhmien kannalta olennaisimpiin näkökohtiin OPn vastuullisuustyössä. Olennaisuutta arvioidaan säännöllisesti olennaisuusanalyysillä. Edellisen kerran olennaisuusanalyysi tehtiin syksyllä 2014, ja siihen osallistui 790 sidosryhmän edustajaa. Olennaisuusanalyysi on esitelty Yhteiskuntavastuun GRI tiedot -raportissa.

OPn nykyiseen yhteiskuntavastuuohjelmaan on määritelty seuraavat viisi osa-aluetta:

- Paikallisuus ja yhteiskunta
- Vastuu sidosryhmistä
- Vastuulliset tuotteet ja palvelut
- Eettinen liiketoiminta
- Ympäristö

Tämänhetkisen ohjelman KPI-mittarit esitellään seuraavalla sivulla olevassa taulukossa. Vastuullisuusohjelmaa päivitetään vuoden 2016 aikana.

Kansainväliset sitoumukset ja yhteistyö järjestöjen kanssa

OP on sitoutunut noudattamaan lakien ja määräysten lisäksi kansainvälisiä, toimintaa ohjaavia sitoumuksia. OP allekirjoitti vuonna 2011 Global Compact -aloitteen ja sitoutui noudattamaan aloitteen kymmentä periaatetta, jotka koskevat ihmisoikeuksia, työelämän oikeuksia, ympäristöä ja korruption torjuntaa. Global Compact -periaatteet on viety osaksi OPn uusia toimittajasopimuksia ja henkilöstölle on laadittu hyvän liiketavan periaatteiden ja yhteiskuntavastuun verkkokoulutukset, joissa Global Compact on huomioitu.

OP allekirjoitti YK:n Vastuullisen sijoittamisen periaatteet vuonna 2009 ensimmäisten suomalaisten varainhoitajien joukossa. Tämän jälkeen vastuullisen sijoittamisen toimintatapoja on kehitetty entistä määrätietoisemmin ja osallistuttu samalla alan laajempaan kehittämiseen. OP on myös yksi Suomen vastuullisen sijoittamisen yhdistyksen (FINSIF ry) perustajajäsenistä. Lisäksi, OP on ollut mukana esimerkiksi Finanssialan Keskusliiton (FK) vastuullisuustyöryhmässä, yritysvastuuverkosto Finnish Business & Society ry:ssä (FiBS) sekä EACB:n (European Association of Co-operative Banks) vastuullisuustyöryhmässä.

Seuraamme aktiivisesti rahoitusalan yrityksille suunnatun ohjeistuksen kehitystä osana OECD:n toimintaohjeita monikansallisille yrityksille. OECD:n toimintaohjeet koostuvat vapaaehtoisuuteen pohjautuvista vastuullisuuden periaatteista ja normeista sekä lainsäädännön soveltamisesta kansainvälisessä liiketoiminnassa.

Vuoden 2015 aikana OP allekirjoitti Montréal Pledge:n ja sitoutui siten rahastojensa hiilijalanjäljen mittaamiseen.

PRI An investor initiative in partnership with UNEP Finance Initiative and the UN Global Compact

CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

Vastasimme edellisvuosien tapaan CDP-kyselyyn, jonka tarkoituksena on kerätä suuryrityksiltä tietoa niiden osallistumisesta ilmastonmuutoksen torjuntaan ja kasvihuonekaasupäästöjen vähentämiseen. Vuonna 2015 OPn saavuttama pistemäärä kyselyssä oli 91/100 kaikkien vastaajien keskimääräisen pistemäärän ollessa 84/100.

> Oman toiminnan hiilijalanjälkemme on laskenut 28 % vuodesta 2011.

Yhteiskuntavastuun KPI-mittarit

	Lähtötaso 2011	2015	Tavoite 2016
PAIKALLISUUS JA YHTEISKUNTA			
Rahoitus- ja vakuutusryhmittymän vakavaraisuussuhde (RAVA)	180	207	160
Asiakaspalveluiden toimintavarmuus (%)	99,78	99,90	99,89
Tuki paikallisille hankkeille (milj. €)	3,3	2,8	↓
VASTUU SIDOSRYHMISTÄ			
Bonukset omistaja-asiakkaille (milj. €)	163	197	↑
Pohjola Pankin osinkosuhde (%)	60	30	≥50
Keskimääräinen eläkkeellejäämisikä	61,5	61,5	↑
Henkilöstötyytyväisyys (asteikolla 1–5)	3,9	3,91	↑
Edustajiston jäsenmäärä kaikista jäsenistä (%)	71	84	↑
VASTUULLISET TUOTTEET JA PALVELUT			
Henkilöasiakkaiden e-laskut (1 000 kpl)	2 955	37 132**	30 000
Yritysasiakkaiden e-laskut (1 000 kpl)	5 519	31 399	32 000
EETTINEN LIIKETOIMINTA			
Suosittelu henkilöasiakkaat			
Pankkipalvelut	*	50	↑
Vakuutuspalvelut	*	32	↑
Suosittelu yritysasiakkaat	31		↑
Pankkipalvelut	*	40	↑
Vakuutuspalvelut	*	27	↑
YMPÄRISTÖ			
Oman toiminnan hiilijalanjälki (CO_2 tn)	34 847	25 221	-5 % vuodesta 2015
Green Office -merkityissä toimistoissa työskentelevät (henkilömäärä)	2 550	3 546	5 000

* Lähtötasoa vuodelta 2011 ei ole ** Sisältää myös suoramaksut

Vastuullinen liiketoiminta ja paikallisuus

Asiakasomisteisena finanssiryhmänä OPlla on kaksi selkeää roolia: liiketoimintaroolissa luomme taloudellista hyvää, jota käytämme yhteisöllisessä roolissamme. OPn perustehtävä on vahvan vakavaraisuuden ja tehokkuuden avulla luoda kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaille ja toimintaympäristölle.

» Lue lisää OPn kaksoisroolista sivulta 8.

OPn juuret ovat syvällä suomalaisessa yhteiskunnassa ja yhdessä menestyminen on yksi OPn tärkeimmistä arvoista. Sen mukaisesti ryhmä on aktiivisesti mukana kehittämässä paikallista ja alueellista elinvoimaisuutta. OPssa nähdään, että finanssialalla on keskeinen merkitys kansantalouden hyvinvoinnille sekä välttämättömien peruspalveluiden ja toimintamahdollisuuksien tuottamisessa kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille. Osuuskunta yritysmuotona sekä osuustoiminta aatepohjana luovat yhteisöllisyyttä ja jatkuvuutta OPn toimintaympäristössä. Tunnemme paikallisen toimintaympäristömme pitkältä ajalta ja pystymme siksi auttamaan kotitalouksia ja yrityksiä myös haastavina aikoina. OPn alueelliset vaikutukset koskevat laajasti koko Suomea, sillä ryhmän konttori- ja palvelupisteverkosto on noin 450 konttorilla maan laajin ja tihein.

OP Ryhmä koostuu alueellisista ja paikallisista itsenäisistä osuuspankeista. Osuuspankeissa ylintä päätöksentekovaltaa käyttää omistaja-asiakkaistamme koostuva paikallisia intressejä edustava edustajisto. Omistaja-asiakkailla on tätä kautta aito vaikutusmahdollisuus oman osuuspankkinsa päätöksentekoon ja näin myös lähiseutunsa kehittämiseen.

OP on kokonaan asiakkaidensa omistama. Se merkitsee sitä, että yhteinen menestys käytetään omistaja-asiakkaiden hyväksi keskittämisetuina ja muina taloudellisina etuina sekä palvelukyvyn ylläpitona ja kehittämisenä. Uusia asiakasbonuksia kertyi 197 miljoonaa euroa eli 4,5 % enemmän kuin vuotta aiemmin. Omistaja-asiakkaiden on ollut vuodesta 2014 lähtien mahdollista sijoittaa omaan osuuspankkiinsa Tuotto-osuuksien kautta. Osuuspankki maksaa Tuotto-osuuksille vuosittain korkoa pankin tuloksen perusteella ja ohjaa näin osan hyvästä menestyksestään asiakasomistajilleen. OP Ryhmä ennakoi maksavansa Tuotto-osuuksille korkoa 3,25 % vuodelta 2015.

Taloudellista hyötyä ohjataan myös yleishyödyllisille yhteisöille tuen, lahjoitusten ja sponsoroinnin kautta. Osuuspankit voivat omalla päätöksellään tukea esimerkiksi kotiseutunsa kulttuurielämää ja urheiluseurojen toteuttamaa lasten ja nuorten liikuntakasvatusta. Vuonna 2015 50 osuuspankkia tarjosi yhteensä noin 1 200 kesätyöpaikkaa 15–17-vuotiaille nuorille paikallisissa yleishyödyllisissä yhdistyksissä. Pankin tuki työnantajalle oli 360 euroa kesätyöntekijää kohden. OP oli myös mukana tasavallan presidentin käynnistämässä Nuorten taloustaito -hankkeessa lahjoittamalla asiantuntijoi-

Huolehdimme rahoituksen saatavuudesta

Vuonna 2015 kasvumme oli markkinoita nopeampaa yritys- ja asuntorahoituksessa. Haastavien viime vuosien aikana olemme myöntäneet luottoja paljon kilpailijoitamme enemmän. Yritysrahoituksen ja koko luottokannan kasvu ovat selkeitä osoituksia vastuullisuudestamme toimintaympäristöämme kohtaan.

densa työaikaa maksu- ja velkavaikeuksissa olevien nuorten auttamiseksi. Taloustaito-hankkeeseen osallistui 14 alueellista osuuspankkia.

Suurella osalla OPn taloudellisista vaikutuksista on välillisiä vaikutuksia myös paikallisen ja alueellisen talouden elinvoimaisuuteen. OP on esimerkiksi merkittävä työllistäjä useilla paikkakunnilla. Vuoden 2015 lopussa ryhmän palveluksessa oli 12 130 henkilöä (12 356). Vakinaisessa työsuhteessa oli 93 % (95) ja määräaikaisessa työsuhteessa 7 % (5). Suomessa työskenteli 11 695 henkilöä, Virossa 191, Latviassa 112, Liettuassa 130 ja Venäjällä 2 henkilöä. Kesätyöntekijöitä ja harjoittelijoita ryhmän palveluksessa oli vuoden aikana yhteensä 483.

Useilla paikkakunnilla osuuspankit kuuluvat suurimpien veronmaksajien joukkoon, ja myös ryhmätasolla OP on Suomen suurimpia veronmaksajia. OP Ryhmän tilikauden 2015 tuloverot olivat 251 miljoonaa euroa (337).

Asiakkaan yksityisyyden suoja ja hyvän liiketavan periaatteet

OPn toimihenkilöillä ja toimielimien jäsenillä on lakiin perustuva salassapitovelvollisuus; pankki- ja vakuutussalaisuus varmistavat asiakkaiden asioiden luottamuksellisen käsittelyn. Toimihenkilöt saavat käsitellä asiakastietoja vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Asiakkaisiin liittyviä tietoja käsitellään niiden edellyttämällä huolellisuudella.

OPssa noudatetaan alan toimintaan liittyvää sääntelyä, hyvää vakuutus- ja pankkitapaa sekä hyvää arvopaperimarkkinatapaa. Lisäksi useat lait ja valvontaviranomaisten antamat määräykset ja ohjeet ohjaavat OPn toimintaa kaikilla aloilla. Hyvän liiketavan periaatteet antavat eettisen perustan, jonka mukaisesti kaikkien OPssa työskentelevien tulee toimia roolista, asemasta tai toimipaikasta riippumatta.

» Lue lisää Hyvän liiketavan periaatteista Yhteiskuntavastuun GRI-tiedot -raportista.

ARVIO VUODEN 2015 TULOKSEN KÄYTÖSTÄ

* Asiakkaat = asiakasbonukset, vakuutusalennukset ja korot omistaja-asiakkaiden sijoituksille

Arvio vahvistetaan tilikauden päättymisen jälkeen.

> Liiketoiminnan tuloksesta merkittävä osa käytetään asiakkaiden hyväksi.

Tuotteiden ja palveluiden vastuullisuus

OPn tuotekehityksen tavoitteena on tuotteiden käyttäjäystävällisyys ja ymmärrettävyys. Kehitettävissä tuotteissa pyritään ottamaan huomioon eri alueilla asuvien ja eri-ikäisten asiakkaiden tarpeet. Erityisesti asiakkaan arkea helpottavien sähköisten tuotteiden ja palvelujen tarjoaminen on yksi tuotekehityksen painopisteistä, sillä nykyään valtaosa asiakkaiden päivittäisasioinnista tapahtuu sähköisissä kanavissa. Digitaalisuus tehostaa myös OPn toimintaa ja keventää joitakin ympäristövaikutuksia. Sähköisessä asioinnissa kiinnitetään erityistä huomiota tietojärjestelmien toimintavarmuuteen ja tietoturvaan. Sähköisten palveluiden etuna on, että ne ovat tasapuolisesti asiakkaiden käytettävissä kaikkialla Suomessa.

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua OPn tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen useilla eri tavoilla. Helsingin Vallilassa sijaitseva OP Helsingin konttori toimii ryhmän testilaboratoriona uusille toimintamalleille ja työkaluille. Konttorissa asiakkaat voivat testata ja tutkia nykyisiä ja tulevia pankki- ja vakuutustuotteita eri tavoin: kosketusnäytöillä, videoilla, animaatioilla ja demoilla. Asiakkailta saadun välittömän palautteen pohjalta tuotekehitystä on mahdollista tehdä entistä nopeammin. Verkossa asiakkaat voivat avoimesti osallistua tuotekehitykseen OP Lab -sivustolla, jossa esitellään tulevaisuuden digitaalisia palveluja, kerätään asiakaspalautetta ja pilotoidaan palveluita yhdessä asiakkaiden kanssa. OP Labin rinnalla toimii myös Paja–asiakasyhteisö, johon asiakkaat voivat ilmoittautua. Pajassa toteutetaan nopeita kyselyitä, arvioidaan ideoita ja kerätään palautetta verkossa ja erilaisissa tilaisuuksissa.

> Sähköisten tuotteiden ja palvelujen tarjoaminen on yksi tuotekehityksen painopisteistä.

Vastuullisuus kiinteänä osana tuotteita ja palveluita

Vastuullisen rahoituksen, sijoittamisen ja vahinkovakuuttamisen toimintatapoja parannetaan OPssa jatkuvasti. Rahoituksessa ohjenuorana ovat luotonannon eettiset periaatteet ja ohjeet. Erityisesti yritysrahoituksessa rahoitettavien hankkeiden ympäristövaikutusten tunnistaminen ja analysointi on tärkeää myös riskienhallinnan näkökulmasta, ja on osa normaalia luottokelpoisuuden arviointiprosessia. Luotonannossa ja sen ohjeistuksessa otetaan huomioon hyvää luotonantotapaa koskevat säännökset sekä Finanssivalvonnan antamat suositukset. Vastuullinen luotonanto perustuu asiakkaan velanhoitokyvyn huolelliseen selvittämiseen ja riskien ymmärrettävään selittämiseen asiakkaalle.

Vastuullisen sijoittamisen toimintatapoja on kehitetty ryhmässä määrätietoisesti, minkä seurauksena OP Varallisuudenhoidossa on käytössä alan parhaimmistoa edustavat vastuullisen sijoittamisen käytännöt. YK:n Vastuullisen sijoittamisen periaatteet (UNPRI) OP allekirjoitti vuonna 2009

Palvelumuotoilulla asiakaslähtöisempiä tuotteita

Digitaalisen osaamisen kasvattaminen on OPlle tärkeä kilpailukykytekijä, ja kehittämisinvestoinnit ovat kasvussa. OPssa investoinnit digitaalisuuteen liittyvät teknologiainvestointien sijaan erityisesti asiakaskokemuksen parantamiseen palvelumuotoilun avulla. Palvelumuotoilun parissa työskentelee ryhmässä jo noin 30 henkilöä.

Palvelumuotoilussa lähtökohtana ovat käyttäjien tarpeet ja käyttökokemuksessa havaitut kipupisteet. Tavoitteena on innovoida, suunnitella ja toteuttaa – yhdessä asiakkaiden kanssa – selkeämpiä ja helppokäyttöisempiä tuotteita ja palveluita, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeita paremmin. OPn asiakaslähtöiset tuotteet ja palvelut ovat saaneet tunnustusta niin Suomessa kuin kansainvälisestikin. Vuonna 2015 Omasairaalan palvelukonsepti voitti Finnish Service Alliancen Vuoden palveluteko 2015 –palkinnon. Aiemmin on palkittu mm. Pivo-mobiililompakko ja OP-mobiili.

ensimmäisten suomalaisten varainhoitajien joukossa. UN-PRI:n lisäksi sijoitustoimintaamme ohjaavat kansainvälisistä periaatteista erityisesti Global Compact ja OECD:n toiminta-ohjeet. Ryhmätasoisten vastuullisen sijoittamisen linjausten mukaan OP ei tee aktiivisia sijoituksia kiistanalaisia aseita valmistaviin yrityksiin eikä säännöllisesti kansainvälisiä normeja rikkoviin yrityksiin. Linjausten mukaan sijoitustoiminnassa myös käytetään ensisijaisesti muita kuin offshore-valtioihin rekisteröityjä sijoitusratkaisuja. Jos sijoituksia tehdään näihin valtioihin, vaatii se aina erillisen riskienhallintakäsittelyn. Vuonna 2015 OP Varallisuudenhoito päätti sulkea pois aktiivisista sijoituksistaan sellaiset hiiliyhtiöt, joilla ei ole esittää uskottavaa suunnitelmaa omien ilmastovaikutustensa pienentämiseksi.

Vahinkovakuuttamisessa vakuutusyhtiön tehtävänä on varmistaa, että asiakkaat ovat riittävän tietoisia riskeistään, eivätkä mahdolliset vahingot aiheuta ylitsepääsemättömiä taloudellisia vaikeuksia vahingosta kärsineelle. Vahinkovakuutusyhtiö vastaa asiakkaiden riskienhallinnan ja turvallisuuden edistämisestä ja vahinkojen ennaltaehkäisystä. Vahinkovakuutusyhtiö kantaa ne riskit, jotka ovat liian suuria asiakkaan kannettaviksi. OP kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa potentiaaliset riski- ja turvallisuustekijät ja optimoi vakuutusratkaisut asiakaskohtaisesti.

OP-Kiinteistökeskus-ketju on sitoutunut hyvään välitystapaan ja sen kehittämiseen yhdessä toimialan kanssa. Keskeistä hyvässä välitystavassa on asiakkaiden, sekä myyjien että ostajien, kokonaisedun huomioiminen.

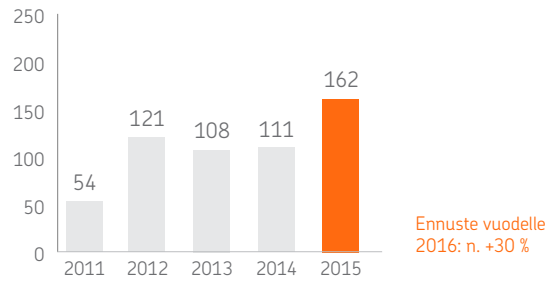
Uudet liiketoiminnot korostavat ryhmän vastuullista roolia

OP kehittää uusia tapoja myös henkilö- ja yritysasiakkaidensa henkilöstön hyvinvoinnin varmistamiseksi. Tavoitteena on kehittää terveys- ja hyvinvointipalveluista uusi toiminta-alue perinteisten liiketoiminta-alueitten rinnalle. OP omistaa Helsingissä toimivan, vuonna 2013 avautuneen Omasairaalan, joka on erikoistunut ortopedisiin ja käsikirurgiaa vaativiin vammoihin. Lisäksi sairaalan palveluihin kuuluu tapaturmapäivystys, urheilu-, hammas-, korva- ja silmäklinikka sekä laajat erikoislääkäripalvelut. Omasairaala tarjoaa myös uudenlaista työterveyspalvelua, jonka painopiste on ennakoivassa työterveyshuollossa. Omasairaalan toimintaa laajennetaan lähivuosina muille paikkakunnille. Ensimmäisenä on vuorossa Tampereen sairaalan avaaminen kesällä 2016.

Omasairaalan toiminnan avainsanoja ovat asiakastyytyväisyys, nopeus ja kokonaisvaltaisuus. Omasairaalassa hoito aloitetaan viivytyksettä, ja tehokas kuntoutus varmistaa nopean paluun normaaliin arkeen. Omasairaala on onnistunut lyhentämään hoitoketjua merkittävästi. Siitä hyötyvät paitsi asiakas, myös työnantajat, vakuutusyhtiöt ja koko yhteiskunta muun muassa työn parempana tuottavuutena ja pidempinä työurina.

> Asiakkailla on mahdollisuus osallistua OPn tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen useilla eri tavoilla.

INVESTOINNIT TUOTE- JA PALVELUKEHITYKSEEN, MILJ. €



Henkilöstö

OP Ryhmän tavoitteena on olla finanssialan vetovoimaisin työnantaja ja yksi arvostetuimmista suurista työnantajista Suomessa.

Haluamme kehittää henkilöstömme osaamisesta ja jatkuvasta uudistumisesta koko työuran ajan ryhmälle menestystekijän, jolla vastataan muuttuvan toimintaympäristön ja digitalisaation tuomiin haasteisiin sekä varmistetaan tarvittava osaaminen nyt ja tulevaisuudessa.

Vuoden 2015 aikana OP Ryhmä jatkoi strategian mukaisten painopisteiden kehittämistä ja implementointia. Painopisteitä olivat edelleen osaamisen johtaminen, johtamisen ja esimiestyön kehittäminen, osuuspankkien hallinnon osaamisen kehittäminen sekä työhyvinvointi. OP panostaa myös suorituksen johtamiseen ja palkitsemisen kehittämiseen.

Monipuolisia tapoja kehittää osaamista

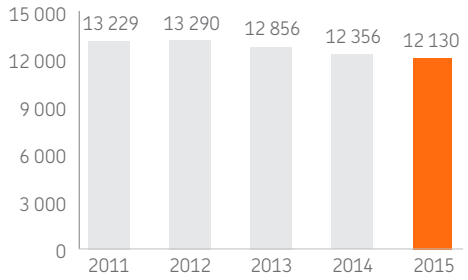
OP Ryhmässä on tarjolla monipuolisia tapoja kehittää osaamista sekä henkilöstölle, esimiehille että johdolle. Yksi keskeisimmistä keinoista henkilöstön osaamisen kehittämisessä ovat monipuoliset uramahdollisuudet, jotka mahdollistavat työntekijöiden siirtymisen ryhmän sisällä tehtävästä toiseen.

Osaamisen kehittämisessä panostetaan erityisesti digitaalisten välineiden kuten videoiden ja verkkomateriaalien hyödyntämiseen osana valmennuksia. Vuonna 2015 otettiin käyttöön uusi verkko-oppimisympäristö, joka mahdollistaa uudenlaisen vuorovaikutteisen oppimisen ja entistä joustavamman opiskelun. Osaamisen kehittämisessä hyödynnetään valmennusten lisäksi myös muita menetelmiä, kuten mentorointia, coachingia ja 360-arviointia sekä tavoitteellista työssä oppimista. Tärkeässä osassa valmentamisen ja koulutusten rinnalla on myös henkilöstön suoritusten arviointi. Vähintään vuosittain tehtävien suoritusarviointien ja käytävien kehityskeskusteluiden piiriin kuuluu koko OPn henkilöstö Suomessa ja ulkomailla.

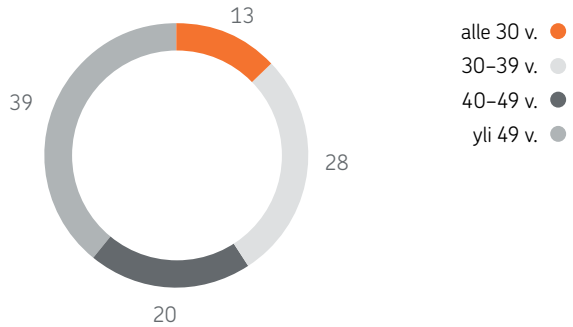
Hallinnon osaamisen kehittämistä varten osuuspankkien hallituksissa ja hallintoneuvostoissa toimiville hallintohenkilöille luotiin kattavat osaamisen kehittämisen kokonaisuudet, jotka koostuvat verkkokursseista ja koulutuspäivistä. Hallinnon osaamisen ja hallitustyöskentelyn kehittämisen tavoitteena on luoda hyvät edellytykset osuuspankkien hallintotehtävien menestykselliseen hoitamiseen ja koko ryhmän uudistumiseen.

Vuonna 2015 Suomen toiminnoissa otettiin käyttöön HR-järjestelmäkokonaisuus johtamisen ja esimiestyön sekä työntekijöiden monipuolisen osaamisen kehittämisen digitaaliseksi tueksi. Järjestelmän avulla asetetaan ja seurataan tavoitteita sekä lasketaan tavoitteiden saavuttamiseen perustuva palkitseminen. Järjestelmä ohjaa ja tukee kehityskeskusteluja ja sen avulla arvioidaan systemaattisesti henkilöstön osaamisia ja laaditaan kehittymissuunnitelmia. Digitaaliset prosessit tuottavat tietoa osaamisesta ja suoriutumisesta johtamisen ja suunnittelun tueksi. Uuden järjestelmän avulla myös edistetään kyvykkyyksien johtamista ja henkilöstön sisäistä liikkuvuutta.

HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ



HENKILÖSTÖ IKÄRYHMITTÄIN, %



Työhyvinvointiin panostamalla tuettiin muutosta

Työhyvinvoinnin osalta jatkettiin työkykyä tukevien toimintamallien tuomista arjen johtamiseen. Erityisenä painopisteenä oli esimiesten ja koko henkilöstön muutostuki sekä muutoskyvykkyyden vahvistaminen. Osana uusia työtilaratkaisuja panostettiin myös työergonomiaan. Henkilöstön terveyttä ja hyvinvointia kartoitettiin Omasairaalan työterveyshuollon työhyvinvointikyselyllä ja kyselyn tuloksia hyödynnettiin yksilöille ja työyhteisöille suunnatuilla jatkotoimenpiteillä.

Työtyytyväisyyttä kartoitettiin laajalla henkilöstötutkimuksella, jossa muutosjohtaminen otettiin erityistarkasteluun omana kokonaisuutenaan. OP Ryhmän henkilöstötutkimuksen tulos syksyllä 2015 oli hyvä (3,9/5).

OP on haluttu työnantaja

OP on pitänyt sijansa kymmenen halutuimman työnantajan joukossa kaupallisten opiskelijoiden ja alan korkeakoulutettujen ammattilaisten keskuudessa. Vuonna 2015 sijoituksemme Universumin työnantajakuvatutkimuksissa oli molempien kohderyhmien osalta kuudes.

OP Ryhmän työnantajakuvatyötä on tehty eri kohderyhmien parissa muun muassa osallistumalla erilaisiin tapahtumiin ja rekrytointimessuille. Lisäksi OP Ryhmä on järjestänyt Talent-tapahtumia ja opiskelijavierailuja, tehnyt monimuotoista oppilaitosyhteistyötä sekä panostanut sosiaalisen median mahdollisuuksiin.

Uudet toimitilat, uudet tavat tehdä työtä

Vallilan uusien toimitilojen (ks. s. 16) myötä otimme käyttöön uusia työskentelytapoja. Perinteisestä työskentelymallista liikkuvaan työhön siirtyivät ne työntekijät, joiden työtehtävät sen mahdollistivat, eli noin 40 % Vallilassa työskentelevästä henkilöstöstä. Tavoitteena on moderni ja joustava tapa tehdä työtä, joka mahdollistaa yhä enemmän myös yksilön valinnanvapauden. Teknologian kehittyessä uskomme liikkuvan työn lisääntyvän laajemmin eri työtehtävissä. Henkilöstö on ottanut uudet tilat ja tavat tehdä työtä positiivisesti vastaan, mikä näkyi myös henkilöstötutkimuksen tuloksissa.

> Haluamme kehittää henkilöstömme osaamisesta ja jatkuvasta uudistumisesta menestystekijän.

Sidosryhmävuorovaikutus

Sidosryhmävuorovaikutus on sisäänrakennettu OPn osuustoiminnalliseen toimintamalliin. Vuoropuhelu sidosryhmien kanssa on edellytys OPn yhteisöllisessä roolissa onnistumiselle.

OP pyrkii yhteisöllisessä roolissaan avoimeen ja jatkuvaan vuoropuheluun sidosryhmiensä kanssa. Kuulemalla sidosryhmiämme pyrimme ymmärtämään niiden odotuksia OPta kohtaan ja löytämään siten keinot edistää hyvinvointia toimintaympäristössämme. Yksi tärkeimmistä sidosryhmätoiminnan tavoitteista onkin tunnistaa OPn yhteiskuntavastuutoiminnan kehityskohtia. Vuoden 2015 aikana esiin nousseita keskustelunaiheita olivat esimerkiksi organisaatiomuutos ja OPn uudet toimitilat Vallilassa.

Sidosryhmien näkemyksiä kartoitetaan ja sidosryhmäyhteistyön onnistumista mitataan erilaisilla tutkimuksilla ja palautekyselyillä. OP on perustanut uuden epämuodollisen sidosryhmäfoorumin entistä paremman sidosryhmädialogin varmistamiseksi. Tärkeimmät sidosryhmämme ja esimerkkejä niiden odotuksista ja yhteistyömuodoistamme on esitetty alla olevassa taulukossa.

Sidosryhmä	Odotukset	Esimerkkejä yhteistyön muodoista ja odotuksiin vastaamisesta
HENKILÖSTÖ	Henkilöstö odottaa OPlta työnantajana muun muassa koulutus- ja kehitysmahdollisuuksia sekä tasavertaista kohtelua.	Koko OP Ryhmän henkilöstö Suomessa ja ulkomailla kuuluu kehitys- ja tavoitekeskustelujen piiriin. OP Ryhmässä halutaan luoda tasa-arvoiset työskentelymahdollisuudet naisille ja miehille. Tasa-arvon kokemusta seurataan säännöllisesti henkilöstötutkimuksilla.
OMISTAJA-ASIAKKAAT JA ASIAKKAAT	Omistaja-asiakkaat odottavat hyötyvänsä OPn menestyksestä mm. OP-bonuksien ja muiden keskittämisetujen muodossa. Asiakkaat odottavat meiltä parasta mahdollista asiakaskokemusta.	Osuustoiminnallisena yrityksenä maksimoimme omistaja-asiakkaittemme taloudellisen hyödyn siinä suhteessa, missä he käyttävät palveluitamme. Haluamme tarjota alan parhaat keskittämisedut. Omistaja-asiakkaamme ovat vahvasti edustettuina OP Ryhmän päätöksenteossa hallinnon kautta. Lisäksi asiakkaamme ovat keskiössä kaikessa tuote- ja palvelukehityksessämme.
SIJOITTAJAT	Sijoittajat edellyttävät OP Ryhmältä vahvaa luottokelpoisuutta, vakaata taloudellista asemaa sekä luotettavaa takaisinmaksukykyä.	OP Ryhmän sijoittajia ovat osuuspankkien tuotto-osuuksien haltijat ja ryhmän yhtiöiden liikkeeseen laskemien velkainstrumenttien haltijat. OP Ryhmä on jatkanut Pohjolan delistautumisen jälkeen taloudellista tiedottamista samassa laajuudessa kuin listayhtiöt, ja IR-toiminto huolehtii suhteista velkasijoittajiin.
EDUSTAJISTO JA HALLINTO	Osuuspankkien hallintohenkilöt odottavat ajantasaista tietoa ja koulutusta taloudesta ja pankin toimintaan vaikuttavista asioista.	OP Ryhmässä on käynnissä laaja hallinnon osaamisen kehittämishanke, jonka tavoitteena on luoda eri hallintotehtäville systemaattinen osaamisen kehittämisen kokonaisuus. Näin hallintotehtävistä rakennetaan ainutlaatuinen näköalapaikka, jossa on mahdollisuus kasvattaa omaa osaamista ja edetä hallintoelimissä.

Sidosryhmä	Odotukset	Esimerkkejä yhteistyön muodoista ja odotuksiin vastaamisesta
LÄHIYHTEISÖT	Paikallisyhteisöt odottavat OPlta vahvaa paikallisuutta ja yhteisöllisyyttä, joka toteutuu erityisesti osuuspankkien kautta.	Osuuspankit järjestävät eri kohderyhmille paljon erilaisia tilaisuuksia, kuten talouslukutaitoa kehittäviä oppilaitosvierailuja, luentoja, asiakastilaisuuksia ja perinteisiä lasten Hippo-urheilukisoja. Monet osuuspankit tukevat paikallisia urheiluseuroja ja kulttuuritapahtumia sekä lahjoittavat hyväntekeväisyyteen ja tukevat yrittäjyyttä. Baltiassa vahinkovakuutusyhtiömme Seesam panostaa erityisesti liikenneturvallisuuden edistämiseen tukemalla valistusta raittiin liikenteen puolesta sekä lahjoittamalla kypäriä ja heijastimia.
MEDIA	Media odottaa OPlta oikea-aikaista avoimuutta ja palvelua sekä olennaisen tiedon jakamista.	OPn johtajat ja asiantuntijat tapaavat toimittajia, vastaavat kysymyksiin ja avaavat keskusteluja eri kanavissa. OP on aktiivisesti läsnä sosiaalisessa mediassa. Facebook ja Twitter ovat sosiaalisen median pääkanavamme. Niiden lisäksi hyödynnämme vuorovaikutuksessa myös muita sosiaalisen median kanavia, kuten LinkedIniä, Instagramia ja OPn palkittua blogi- ja sisältöalustaa, taloudessa.fi:tä.
KOULUT JA YLIOPISTOT, TIEDEYHTEISÖ	Oppilaitokset odottavat OP Ryhmältä muun muassa ammatillisen tietotaidon jakamista, työharjoittelumahdollisuuksia ja opinnäyteyhteistyötä.	Olemme mukana lukuisissa yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen yhteistyö- ja rekrytointitapahtumissa eri puolella Suomea. Vuonna 2015 järjestimme lukuisia työharjoittelu- ja kesätyöpaikkoja sekä lopputyömahdollisuuksia opiskelijoille. Päätimme tukea yliopistoja yhteensä noin viiden miljoonan euron lahjoituksilla.
KANSALAISJÄRJESTÖT	Järjestöt toivovat OPlta muun muassa avoimuutta ja aktiivisuutta vastuullisuusasioissa.	OP haluaa olla aktiivinen vastuullisuusviestinnässään ja pyrkii vastaamaan esitettyihin tieto- ja keskustelupyyntöihin. OPn Identiteetti ja viestintä saattaa tarvittaessa sidosryhmien huolenaiheita ylimmän johdon tietoon.
TOIMIALAJÄRJESTÖT JA TYÖMARKKINAJÄRJESTÖT	Finanssiala pyrkii yhteistyötä tekemällä ottamaan kantaa vireillä oleviin lainsäädäntömuutoksiin ja viranomaisnormeja koskeviin ehdotuksiin ja lisäämään alan vaikuttavuutta yhteisillä hankkeilla.	OP Ryhmä on vaikuttanut Finanssialan Keskusliiton (FK) lukuisissa työryhmissä, joissa finanssiala ottaa kantaa vireillä oleviin lainsäädäntömuutoksiin ja viranomaisnormeja koskeviin ehdotuksiin. OP Ryhmän pääjohtaja Reijo Karhinen toimi FK:n puheenjohtajana kuluneena vuonna. OP päätti joulukuussa pidättäytyä toistaiseksi yhteisestä edunvalvontatyöstä (pl. työmarkkina-asiat) FK:ssa Kilpailu- ja kuluttajavirastolle tehdyn selvityspyynnön vuoksi. Lisäksi OP vaikuttaa aktiivisesti muissa toimialajärjestöissä, esimerkiksi EACB:ssa (European Association of Co-operative Banks).
PÄÄTTÄJÄT JA VIRANOMAISET	OP Ryhmä saa vuosittain runsaasti lausuntopyyntöjä tai asiantuntijakutsuja kuulemistilaisuuksiin, joissa ryhmä ottaa kantaa toimintaansa koskeviin muutosesityksiin.	OP Ryhmä tekee yhteistyötä kotimaisten viranomaisten ja ministeriöiden ja niiden virkamiesten kanssa ajankohtaisista lainsäädäntöhankkeista. OP Ryhmä myös tapaa ja informoi Euroopan parlamentin jäseniä ja eduskunnan kansanedustajia lainsäädäntöhankkeiden vaikutuksista suomalaiseen finanssialaan. OP käy aktiivista vuoropuhelua päättäjien kanssa erilaisten yhteiskunnallisten avausten tiimoilta. Yhteisöllisessä roolissaan OPn tavoitteena on löytää vaikuttamiskeinoja, joilla olisi myös suomalaisen yhteiskunnan ja kansantalouden kannalta myönteisiä vaikutuksia.

Ympäristö

OPn toiminnassa syntyy välittömiä ja välillisiä ympäristövaikutuksia, ja olemme sitoutuneet huomioimaan ympäristövastuun omassa toiminnassamme. Välittömiä ympäristövaikutuksia muodostuu esimerkiksi omien toimitilojemme energiankulutuksesta ja käyttämistämme materiaaleista. Välillisesti puolestaan vaikutamme ympäristöön sijoitustoiminnan ja rahoittamisen kautta.

Tavoitteenamme on lisätä asiakkaidemme ympäristötietoisuutta ja tarjota tuotteita ja palveluja, joiden avulla voidaan vähentää ympäristövaikutuksia koko arvoketjussa. Digitaalisia palveluja kehittämällä mahdollistamme asiakkaiden ympäristövaikutusten pienentämisen.

Arvioimme ilmastonmuutoksen vaikutuksia vuosittain CDP:n vastauksessamme.

Panostuksia ilmastonmuutoksen torjuntaan

Osana ilmastonmuutoksen etenemisen hillitsemistä OP Varallisuudenhoito päätti sulkea pois aktiivisista sijoituksistaan sellaiset hiiliyhtiöt, joilla ei ole esittää uskottavaa suunnitelmaa omien ilmastovaikutustensa pienentämiseksi. Linjaus käsittää aktiiviset suorat sijoitukset kaivosyhtiöihin, joiden liiketoiminnasta merkittävä osa syntyy energian tuottamiseen käytettävän hiilen kaivannaistoiminnasta, tai tuotetun hiilen määrä on suuri eikä yhtiöllä ole suunnitelmia tilanteen muuttamiseksi. Lisäksi päätettiin lopettaa aktiiviset sijoitukset sellaisiin sähkön- tai lämmöntuottajiin, joiden hiilen käyttö on suurta, ja jotka eivät ole pienentäneet kasvihuonekaasupäästöjään tai esittäneet suunnitelmaa päästövähennyksistä. Linjauksen mukaiset yhtiökohtaiset poissulkemiset julkaistaan ja toteutetaan vuoden 2016 aikana.

Vuoden 2015 aikana OP Varallisuudenhoito aloitti ensimmäisenä rahastotoimijana Suomessa osakerahastojensa hiilijalanjäljen laskennan. Rahastojen hiilijalanjälki julkistetaan puolivuosittain. Allekirjoitimme Montréal Carbon Pledge -sitoumuksen, jossa mukana olevat toimijat lupaavat laskea ja julkistaa vuosittain sijoitustensa tai hoitamiensa rahastojen hiilijalanjäljen. Tarkoituksena on edistää sijoitusalan kehittymistä entistä vastuullisempaan suuntaan ja nopeuttaa yhteiskunnan siirtymistä kohti vähähiilisempää tulevaisuutta. Samalla sijoittajille tarjoutuu mahdollisuus vertailla rahastoja myös päästöistä kertovilla tunnusluvuilla.

Ympäristövastuu omassa toiminnassa

OPn suurimmilla toimitiloilla on Suomen WWF:n Green Office -ympäristöjärjestelmä. Green Office -toimistotyöympäristössä pyritään vähentämään energiankulutuksen, jätteiden ja paperinkäytön ympäristövaikutuksia sekä edistämään henkilöstön ympäristötietoisuutta. Green Officen käyttöönottoa pyritään laajentamaan ryhmässä.

Vallilan uudet toimitilat tehostavat OPn tilankäyttöä noin 30 prosenttia. Rakennusprojektin lähtökohtana olivat muunneltavat ja kestävät toimitilat. Ympäristövastuun näkökulmat korostuvat energiatehokkaissa teknisissä ratkaisuissa sekä muun muassa rakennusmateriaalien valinnassa. Rakennushanke on sertifioitu vihreän rakentamisen LEED-sertifioinnilla ja se saavutti arvosanan "kulta".

Osakerahastojen hiilijalanjäljen julkaiseminen aloitettiin

OP aloitti osakerahastojensa hiilijalanjäljen julkaisemisen ensimmäisenä toimijana Suomessa. Toimenpide edistää sijoitusalan kehittymistä entistä vastuullisempaan suuntaan ja on luonteva lisäys OP Varallisuudenhoidon johtavaan vastuullisuusprosessiin. Näemme, että sijoitusten hiilijalanjäljen mittaaminen ja julkaiseminen nopeuttavat yhteiskunnan siirtymistä kohti vähähiilisempää tulevaisuutta Pariisin ilmastokokouksen päätöksiä mukaillen. Ilmeinen tarve globaaleille päästövähennyksille asettaa sijoittajat uudenlaisiin valintatilanteisiin, jotka tarjoavat sijoittajille niin riskejä kuin mahdollisuuksia. Sijoitusten hiilijalanjäljen mittaaminen on edellytys siihen, että päästöt huomioidaan jatkossa paremmin sijoitustoiminnassa.

Riskienhallinta

Riskienhallinta 47

Riskienhallinta

OP Ryhmän arvot sekä strategiset ja taloudelliset tavoitteet muodostavat riskienhallinnan perustan. Strategia linjaa ryhmän riskinottohalukkuuden ja riskienhallinnan painopisteet, joilla osaltaan varmistetaan strategian toteutuminen. Riskienhallinta tukee strategiassa asetettujen tavoitteiden saavuttamista valvomalla, että otetut riskit ovat oikeassa suhteessa riskinkantokykyyn. OP Ryhmän suhtautuminen riskinottoon on maltillinen.

Osa jokapäiväistä liiketoimintaa ja yrityskulttuuria

Riskienhallinta on kiinteä osa päivittäistä liiketoimintaa ja sen johtamista. Riskitietoisuus ja maltillisen riskinoton linjaus heijastuvat jokaiseen liiketoimintapäätökseen ja ovat olennainen osa yrityskulttuuria. Asiakassuhteita hoidetaan riskienhallinnan näkökulmasta pitkäjänteisesti ja vastuullisesti. Pankkitoiminnassa riskienhallinnan rooli näkyy esimerkiksi siten, että keskeisin edellytys myönteiselle luottopäätökselle on asiakkaan takaisinmaksukyky. Vahva riskienhallinta on sekä asiakkaan että OP Ryhmän etu.

Suuri finanssiryhmä kohtaa monenlaisia riskejä

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

» Lue merkittävimpien riskien riskiasemasta OP Ryhmän toimintakertomuksesta ja tilinpäätöksestä.

OPn merkittävimmät riskit

Riskin kuvaus	Riskin yleisimmät hallintakeinot
STRATEGINEN RISKI Riski, joka syntyy toimintaympäristön muutoksista, hitaasta reagoinnista muutoksiin, väärän strategian valinnasta tai strategian toteuttamisen epäonnistumisesta.	Strategisia riskejä hallitaan analysoimalla riskejä strategian laatimisen yhteydessä sekä seuraamalla ja analysoimalla jatkuvasti toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja strategian toteutumista. Strategista riskiä vähennetään jatkuvalla suunnittelulla, joka perustuu analyyseihin ja ennusteisiin asiakkaiden tulevista tarpeista, eri toimialojen ja markkina-alueiden kehityksestä sekä kilpailutilanteesta.
LUOTTORISKI Luottoriski syntyy erityisesti pankkitoiminnassa, jossa sillä tarkoitetaan riskiä siitä, että vastapuoli ei suoriudu velvoitteistaan. Sijoitustoiminnassa luottoriskillä viitataan tilanteeseen, jossa sijoitusinstrumentin, esimerkiksi joukkovelkakirjalainan, liikkeelle laskenut yhtiö ei pysty suoriutumaan velvoitteistaan.	Pankkitoiminnassa luottoriskiä hallitaan asiakasvalinnoilla, vakuuksin ja luotonannon erityisehdoilla sekä riskikeskittymiä välttäen. Sijoitusten luottoriskiä hallitaan sijoitusten tarkan valinnan ja sijoitussuunnitelmien avulla.

Riskin kuvaus	Riskin yleisimmät hallintakeinot
LIKVIDITEETTIRISKI Likviditeettiriski muodostuu maksuvalmiusriskistä ja rakenteellisesta rahoitusriskistä. Maksuvalmiusriski tarkoittaa tilannetta, jossa ryhmän yhteisö ei suoriudu maksuvelvoitteistaan ilman vaikeuksia. Rakenteellinen rahoitusriski tarkoittaa jälleenrahoitusriskiä, joka voi muodostua kun pitkän aikavälin luotonantoa rahoitetaan maturiteetiltaan lyhyemmällä varainhankinnalla.	Likviditeettiriskiä hallitaan ennakoivalla rahoitusrakenteen suunnittelulla, riskilimiiteillä ja valvontarajoilla sekä tavoitetasoilla. Tärkeää on myös maksuvalmiustilanteen tiivis seuranta, oikein mitoitettu likviditeettireservi sekä päivittäisen maksuvalmiuden ja varainhoidon suunnittelu ja hoito.
MARKKINARISKIT, JOISTA MERKITTÄVIMPÄNÄ KORKORISKI Markkinariskillä tarkoitetaan riskiä tappiosta, kun markkinahinta tai markkinahinnan volatiliteetti muuttuvat epäedulliseen suuntaan. Pankkitoiminnan merkittävin markkinariski on korkoriski, joka syntyy kun korkotason muutos vaikuttaa korkokatteeseen. Sijoitustoiminnassa markkinariski tarkoittaa esimerkiksi tappiota, joka syntyy, kun markkinahinta muuttuu sijoittajan kannalta epäedulliseen suuntaan. Vakuutustoiminnassa muodostuu vastuuvelan korkoriski, kun korkotason muutokset vaikuttavat vastuuvelan nykyarvoon.	Vähittäispankkitoiminnan korkoriskiä hallitaan ensisijaisesti otto- ja antolainauksen tuotevalikoiman ja -ehtojen valinnalla. Lisäksi suojautumiseen voidaan käyttää johdannaisia. Vakuutus- ja eläkeyhteisöjen sijoitusten markkinariskiä hallitaan hajauttamalla sijoitussalkkua riittävästi riskipitoisuudeltaan erilaisiin sijoituskohteisiin. Vastuuvelan korkoriskiä voidaan hallita käyttämällä johdannaisia tai tarjoamalla asiakkaalle mahdollisuus vaihtaa korkotuottoisia vakuutuksia sijoitussidonnaisiksi.
VAKUUTUSRISKIT Vahinkovakuutuksen vakuutusriskit muodostuvat vahinko- ja varausriskistä. Vahinkoriski syntyy siitä, että vahinkoja tapahtuu keskimääräistä enemmän tai ne ovat poikkeuksellisen suuria. Varausriski johtuu siitä, että jo tapahtuneiden vahinkojen korvausmenot ovat suuremmat kuin tilinpäätöshetkellä ennakoitiin. Henkivakuutuksen vakuutusriskit muodostuvat biometrisistä riskeistä, asiakaskäyttäytymis- ja kustannusriskistä. Biometriset riskit johtuvat siitä, että korvauksia maksetaan ennakoitua enemmän tai pidempään. Asiakaskäyttäytymisriskillä tarkoitetaan vakuutusmaksujen maksamisen tai koko sopimuksen ennenaikaista lopettamista tai sen muuttamista sopimukseen sisältyvän option perusteella. Kustannusriskissä toteutuvat vakuutussopimusten hallinnoinnin kustannukset eroavat hinnoittelussa arvioiduista kustannuksista.	Vakuutusriskin hallinnassa tärkeimmät tehtävät liittyvät riskin valintaan ja hinnoitteluun, jälleenvakuutussuojan hankkimiseen sekä korvausmenon kehittymisen seurantaan ja vakuutusvelan arviointiin.
OPERATIIVISET JA COMPLIANCE-RISKIT Operatiivinen riski on riski taloudellisesta tappiosta tai muista haitallisista seuraamuksista, joka syntyy riittämättömistä tai epäonnistuneista prosesseista, puutteellisista tai virheellisistä menettelytavoista, järjestelmistä tai ulkoisista tekijöistä. Compliance-riskillä tarkoitetaan ulkoisen sääntelyn, sisäisten menettelytapojen ja eettisten periaatteiden noudattamatta jättämisestä aiheutuvaa riskiä.	Operatiivisia riskejä hallitaan tunnistamalla ja arvioimalla niitä sekä varmistamalla kontrolli- ja hallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä. Operatiivisten riskien hallinnalla ei aina pyritä riskin poistamiseen kokonaisuudessaan, vaan riskin hallitsemiseen siten, että riskitaso on hyväksyttävissä. Compliance-riskiä hallitaan seuraamalla lainsäädännön kehitystä sekä ohjeistamalla, kouluttamalla ja konsultoimalla henkilöstöä.
MAINERISKI Maineriski tarkoittaa riskiä maineen tai luottamuksen heikkenemisestä, joka johtuu negatiivisesta julkisuudesta tai on seurausta jonkin toisen riskin toteutumisesta.	Maineriskiä hallitaan ennakoivasti ja pitkäjänteisesti noudattamalla sääntelyä, finanssitoimialan hyviä käytäntöjä ja ryhmän hyvän liiketavan periaatteita sekä korostamalla toiminnan ja siitä viestimisen avoimuutta. Ryhmässä noudatetaan kansainvälisiä taloudellisen ja sosiaalisen vastuun sekä ympäristövastuun periaatteita sekä kansainvälisiä sitoumuksia.

Riskienhallinnan ytimessä hyvä asiakastuntemus

OP Ryhmässä riskienhallinta perustuu kolmeen puolustuslinjaan. Ensimmäisen puolustuslinjan muodostavat jokapäiväisessä liiketoiminnassa tehtävät riskipäätökset ja riskiaseman seuranta. Aktiivisessa asiakassuhteen hoidossa saavutetulla asiakastuntemuksella varmistetaan riskinoton maltillisuus ja taataan perusedellytykset riskienhallinnan onnistumiselle.

Toisen puolustuslinjan muodostaa keskusyhteisöön keskitetty, operatiivisesta liiketoimintaorganisaatiosta riippumaton riskienhallinta, joka vastaa riskienhallinnan yleisistä edellytyksistä OP Ryhmässä. Se ohjaa ja valvoo ryhmän ja sen yhteisöjen riskienhallintaa ja analysoi niiden riskiasemaa.

Kolmas riskienhallinnan puolustuslinja on keskitetty sisäinen tarkastus, joka tarkastaa ja arvioi sekä keskusyhteisön että jäsenyhteisöjen riskienhallintaa.

» Lue lisää riskienhallinnasta OP Ryhmän toimintakertomusta ja tilinpäätöksestä

Riskienhallinnan kolme puolustuslinjaa

I Operatiivinen riskienhallinta SOVELTAA RISKIENHALLINTAKEHIKKOA • Riskienhallinta integroituneena osana operatiivisten yksiköiden toimintaa • Riskipäätökset ja operatiivinen seuranta	Vastuu riskiasemasta ja sen valvonnasta
II Riippumaton riskienhallinta ”OMISTAA” RISKIENHALLINTAKEHIKON • Ryhmän riippumaton riskienhallintatoiminto • Riskipäätösprosessin ohjaaminen ja konsolidoidun riskiaseman hallinta	Vastuu riskienhallinnan edellytyksistä ja valvonnasta
III Tarkastus TARKASTAA JA ARVIOI SEKÄ RISKIENHALLINTA-KEHIKKOA ETTÄ SEN SOVELTAMISTA • Ryhmän sisäinen tarkastus • Riippumaton tarkastustoiminto	Vastuu riskienhallinnan riippumattomasta arvioinnista

Hallinnointi ja johtaminen

OP Ryhmän hallinnointiperiaatteet 51
OP Ryhmän rakenne 52
Johtaminen OP Ryhmän keskusyhteisökonsernissa 53

OP Ryhmän hallinnointiperiaatteet

Hallinnointiperiaatteissa kuvataan OP Ryhmän ja siihen kuuluvien keskeisten toimijoiden rakenne ja tehtävät, keskeisten hallintoelinten tehtävät ja vastuualueet, ryhmä- ja konserniohjauksen periaatteet sekä sisäinen valvonta ja taloudellinen raportointi. Hallinnointiperiaatteiden avulla OP Ryhmä huolehtii toimintansa avoimuudesta ja läpinäkyvyydestä.

OP Ryhmän ja sen keskusyhteisön OP Osuuskunnan päätöksenteko ja hallinto perustuvat voimassa olevien Suomen lakien ja niiden nojalla annettujen normien noudattamiseen.

OP Ryhmän toimintaa säätelevät erityisesti seuraavat lait:

- laki talletuspankkien yhteenliittymästä
- laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista
- laki luottolaitostoiminnasta
- vakuutusyhtiölaki
- osuuskuntalaki ja
- osakeyhtiölaki.

Lisäksi ryhmän hallinnoinnissa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodi (soveltuvin osin osuustoiminnallisuuden erityispiirteet huomioon ottaen)
- Hyvän Liiketavan periaatteet (Code of Business Ethics).

Lue lisää op.fi:ssä:

» Hallinnointiperiaatteet

» Selvitys OP Ryhmän hallinnointi- ja ohjausjärjestelmästä vuonna 2015

OP Ryhmän rakenne

OP Ryhmä muodostuu kahdesta osasta:

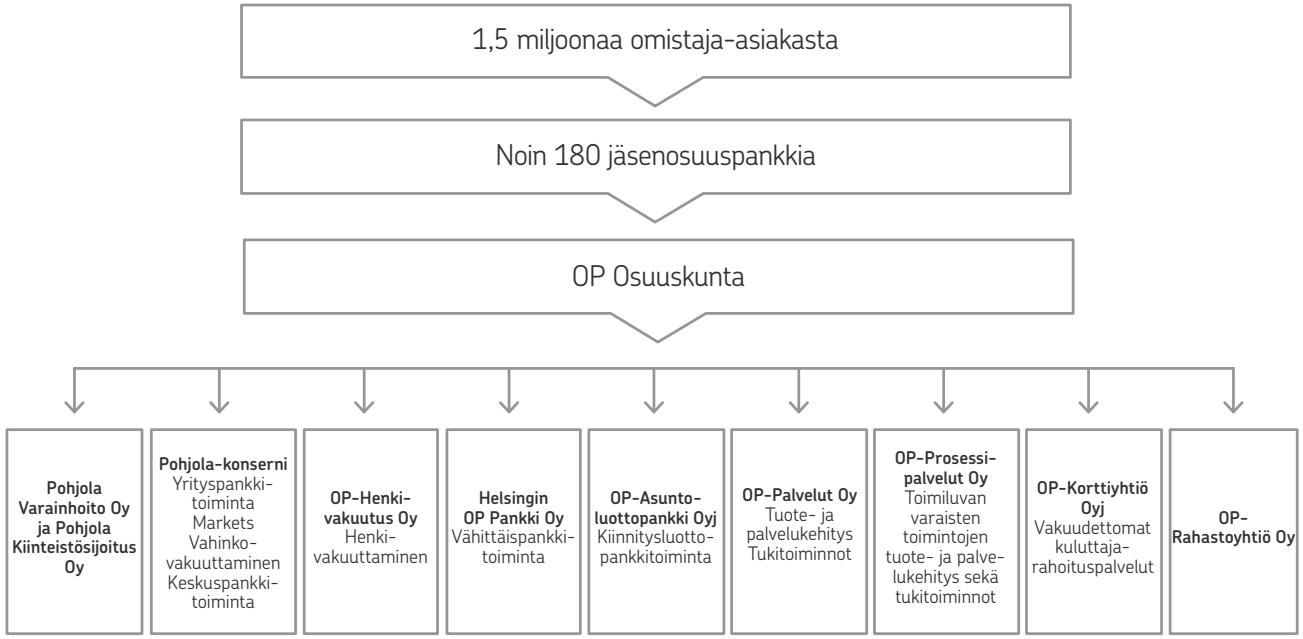
1. osuuspankkien yhteenliittymästä
2. muusta OP Ryhmästä.

Osuuspankkien yhteenliittymän muodostavat yhteenliittymän keskusyhteisö OP Osuuskunta, sen konsolidointiryhmään kuuluvat yritykset, keskusyhteisön jäsenluottolaitokset sekä niiden konsolidointiryhmään kuuluvat yritykset sekä sellaiset luottolaitokset, rahoituslaitokset ja palveluyritykset, joiden äänivallasta edellä mainitut yhteisöt omistavat yhdessä yli puolet.

OP Ryhmän muodostavat osuuspankkien yhteenliittymä sekä sellaiset yhteenliittymän ulkopuoliset yritykset, joiden äänivallasta yhteenliittymään kuuluvat yhteisöt omistavat yli puolet. OP Ryhmän laajuus eroaa osuuspankkien yhteenliittymän laajuudesta siten, että OP Ryhmään kuuluu myös muita yrityksiä kuin luotto- ja rahoituslaitoksia tai palveluyrityksiä. Näistä merkittävimpiä ovat vakuutusyhtiöt, joiden kanssa yhteenliittymä muodostaa rahoitus- ja vakuutusryhmittymän.

OP Ryhmän ja osuuspankkien yhteenliittymän juridista rakennetta on selvitetty tarkemmin OP Ryhmän tilinpäätöksessä. Osuuspankkien yhteenliittymä ei muodosta kirjanpitolaissa tarkoitettua konsernia eikä luottolaitostoiminnasta annetussa laissa tarkoitettua konsolidointiryhmää. Yhteenliittymän keskusyhteisön on kuitenkin laadittava talletuspankkien yhteenliittymästä annetun lain 9 §:ssä tarkoitettu yhteenliittymän yhdistelty tilinpäätös.

OP Ryhmän juridinen rakenne



OP Ryhmän luottolaitokset vastaavat toistensa veloista. EKP valvoo OP Ryhmää konsolidoidusti.

Keskinäinen vastuu OPssa

Talletuspankkien yhteenliittymästä annetun lain mukaan ryhmän keskusyhteisö OP Osuuskunta ja sen jäsenluottolaitokset ovat keskenään vastuussa toistensa veloista ja sitoumuksista. Keskusyhteisö on oikeutettu ohjaamaan jäsenluottolaitoksia ja sillä on velvollisuus valvoa niiden toimintaa.

Yhteenliittymään kuuluvien yritysten omien varojen vähimmäismäärää ja maksuvalmiutta valvotaan konsolidoidusti. Lisäksi, OP Ryhmään kuuluvia talletuspankkeja pidetään talletussuojan osalta yhtenä pankkina. Myös sijoittajien korvausrahastoa koskevan lainsäädännön mukaan OP Ryhmää pidetään korvaussuojan osalta yhtenä kokonaisuutena.

Johtaminen OP Ryhmän keskusyhteisökonsernissa

Keskusyhteisössä ylin päätösvalta on osuuskunnan kokouksella ja sen valitsemalla hallintoneuvostolla. Operatiivista päätösvaltaa käyttää hallintoneuvoston valitsema johtokunta, joka koostuu ammattijohtajista. Keskusyhteisökonsernissa päätökset tehdään pitkälti konsernipäätöksinä johtokunnassa, ja tytäryhtiöiden hallitukset käsittelevät niitä koskevat asiat joko johtokunnan linjausten jälkeen tai kuultuaan johtokuntaa kyseisiin asioihin liittyen.

Vuonna 2015 OP Ryhmässä jatkettiin edellisvuonna alkanutta keskusyhteisökonsernin johtamisen ja organisaatiorakenteiden uudistamista. Uudistaminen aloitettiin vuonna 2014 nimittämällä uudet johtokunnan jäsenet ja ottamalla käyttöön kolmeen liiketoimintasegmenttiin perustuva johtamismalli. Uudessa johtamismallissa OPn kolme liiketoiminta-aluetta – pankkitoiminta, varallisuudenhoito ja vahinkovakuutus – muodostavat johtamisen perustan läpi koko konsernin. Vuoden 2015 aikana keskusyhteisökonserniin kuuluvien yritysten ja yhteisöjen henkilöstö organisoitiin uuden johtamisjärjestelmän mukaisesti.

Keskusyhteisön päätöksentekojärjestelmä

Osuuskunnan kokous

Hallintoneuvosto ja sen valiokunnat:

Työvaliokunta
Tarkastusvaliokunta
Palkitsemisvaliokunta
Riskienhallintavaliokunta

Johtokunta ja sen valiokunnat:

HR-valiokunta
Kehittämisvaliokunta
Osuuspankkiohjausvaliokunta
Tase- ja riskienhallintavaliokunta

Keskusyhteisön tytäryhtiöt

Osuuskunnan kokous

OP Osuuskunnan ylin päättävä toimielin on osuuskunnan kokous. Varsinaisessa osuuskunnan kokouksessa käsitellään keskusyhteisön sääntöjen 7 §:ssä mainitut asiat, joita ovat muun muassa edellisen tilikauden tuloslaskelman ja taseen sekä konsernituloslaskelman ja konsernitaseen vahvistaminen ja hallintoneuvoston jäsenten ja tilintarkastajan valitseminen.

Varsinainen osuuskunnan kokous pidetään vuosittain ennen toukokuun loppua (käytännössä maaliskuussa) osuuskunnan kotipaikassa Helsingissä. Kokoukseen osallistuvat keskusyhteisön jäsenpankkien edustajat. Usein pankeista osallistuvat toimitusjohtajat sekä hallituksen ja hallintoneuvoston puheenjohtajat.

Hallintoneuvosto ja sen valiokunnat

Keskusyhteisökonsernin johtaminen lähtee keskusyhteisön hallintoneuvostosta. Hallintoneuvostoon kuuluu vähintään 32 ja enintään 36 keskusyhteisön osuuskunnan kokouksen valitsemaa jäsentä. Hallintoneuvoston jäsenet valitaan OP-liittojen edustajista.

Hallintoneuvostolla on lisäksi työvaliokunta, palkitsemisvaliokunta, tarkastusvaliokunta ja riskienhallintavaliokunta, joiden työjärjestykset hallintoneuvosto vahvistaa. Valiokunnilla ei ole itsenäistä päätösvaltaa, vaan ne valmistelevat asioita hallintoneuvostoa varten.

Hallintoneuvoston tehtävät

Hallintoneuvoston yleistehtävänä on valvoa johtokunnan ja toimitusjohtajan hoitamaa keskusyhteisön hallintoa ja sitä, että keskusyhteisön ja sen konsernin toimintaa hoidetaan asiantuntevasti ja huolellisesti osuuskuntalain sekä osuuskunnan ja OP Ryhmän edun mukaisesti. Hallintoneuvosto myös valvoo, että sen vahvistamia ryhmätasoisia linjauksia ja periaatteita noudatetaan myös keskusyhteisökonsernissa.

Hallintoneuvosto päättää keskeisestä ryhmätason ohjeistuksesta ja vahvistaa mm. talletuspankkien yhteenliittymälaissa tarkoitetut yleiset toimintaperiaatteet, OP Ryhmän pääomasuunnitelman periaatteet, OP Ryhmän vuosisuunnitelman sekä ryhmän riskinkantokykyä ja riskilajeja koskevat riskilimiitit sekä jäsenpankkien riskiluokituksen periaatteet. Hallintoneuvosto myös seuraa säännöllisesti ryhmän ja keskusyhteisökonsernin liiketoiminnan, riskinkantokyvyn sekä riskiaseman kehitystä.

Lisäksi, hallintoneuvosto valitsee ryhmän keskusyhteisön johtokunnan jäsenet ja varajäsenet sekä tarkastusjohtajan ja vahvistaa näiden toimenkuvat.

Hallintoneuvoston puheenjohtajisto

Hallintoneuvoston puheenjohtajiston muodostavat hallintoneuvoston puheenjohtaja ja molemmat varapuheenjohtajat. Puheenjohtajiston tehtävänä on muun muassa valmistella keskusyhteisön hallintoneuvostolle esitykset keskusyhteisön ylimmän johdon organisaatiomuutoksista tai keskusyhteisön rakennemuutoksista, keskusyhteisön johtokunnan jäsenten, varajäsenten ja tarkastusjohtajan nimityksistä, toimenkuvien tarkistuksista ja tehtävien lakkauttamisesta. Puheenjohtajisto myös päättää keskusyhteisön johtokunnan jäsenten, varajäsenten ja tarkastusjohtajan vuosittaisesta palkan- tai palkkaetujen tarkistuksista sekä palkitsemisesta. Päätöksistä informoidaan hallintoneuvostoa.

» Lue lisää hallintoneuvostosta ja sen valiokunnista OP Ryhmän hallinnointi- ja ohjausjärjestelmän selvityksestä vuodelta 2015.

Katso hallintoneuvoston jäsenet seuraavalta sivulta.

OP Ryhmän hallintoneuvoston jäsenet OP-liitoittain 19.3.2015

(vakavaraisuuden perusteella valittujen jäsenten toimikausi merkitty suluin *)

Nimi, syntymävuosi ja kotipaikka	OP-liitto ja henkilön toimikausi	Asema OP Osuuskunnan hallintoneuvostossa	Päätoimi, titteli, koulutus	Hallintohenkilötaustaisen asema osuuspankissa
Anttila Jari, 1967, Oulainen	Lappi, 2015–(2018)*	Jäsen (ilmoittanut eroavansa hallinto-neuvoston jäsenyydestä kesken toimikauden 22.1.2016 alkaen aloittaessaan uudessa tehtävässä ja toisen OP-liiton alueella)	Toimitusjohtaja, Kemin Seudun Osuuspankki, Tradenomi, ylempi AMK, eMBA	
Aronen Ilmo, 1958, Eura	Satakunta, 2015–(2018)*	Jäsen	Tutkimusjohtaja, Raisioagro Oy, MMT	Hallituksen puheenjohtaja, Euran Osuuspankki
Arvio Kalle, 1964, Siikajoki	Pohjois-Pohjanmaa, 2015–(2018)*	Jäsen	Toimitusjohtaja, Ruukin Osuuspankki, Yo-merkono-mi, MBA, LKV	
Eklund Ola, 1952, Raasepori	Sydkusten, 2013–2016	Jäsen	Tuoteryhmäjohtaja, Kuusakoski Oy, Insinööri (ylempi AMK)	Hallituksen puheenjohtaja, Andelsbanken Raseborg
Enberg Leif, 1954, Korsnäs	Österbotten, 2013–2016	Jäsen	Yrittäjä, Oy Mapromec Ab, KTM	Hallituksen puheenjohtaja, Korsnäs Andelsbank
Eskola Tapani, 1953, Kotka	Kaakkois-Suomi, 2015–(2018)*	Jäsen	Toimitusjohtaja, Kymen Vesi Oy, DI	Hallituksen puheenjohtaja, Kymenlaakson Osuuspankki
Heinonen Jarna, 1965, Kaarina	Varsinais-Suomi, 2015–(2018)*	Jäsen	Yrittäjyyden professori, Turun kauppakorkeakoulu, Turun yliopis-to, KTT	Hallituksen puheenjohtaja, Turun Seudun Osuuspankki

Nimi, syntymävuosi ja kotipaikka	OP-liitto ja henkilön toimikausi	Asema OP Osuuskunnan hallintoneuvostossa	Päätoimi, titteli, koulutus	Hallintohenkilötaustaisen asema osuuspankissa
Hyrskyluoto Jorma, 1950, Helsinki	Pirkanmaa, 2015–(2018)*	Jäsen	Ekonomi	Hallituksen puheenjohtaja, Tampereen Seudun Osuuspankki
Järvi Ulla, 1952, Kokkola	Keski-Pohjanmaa, 2015–(2018)*	Jäsen	KTM, lehtori (eläkkeellä)	Hallintoneuvoston puheenjohtaja, Kokkolan Osuuspankki
Kakkori Ari, 1955, Virrat	Pirkanmaa, 2014–2017	Jäsen	Toimitusjohtaja, Virtain Osuuspankki, Agronomi	
Kataja Jukka-Pekka, 1960, Sysmä	Etelä-Suomi, 2015–(2018)*	Jäsen (pidättäytynyt toistaiseksi hallintoneuvoston työskentelystä 29.6.2015 alkaen tultuaan nimitetyksi maa- ja ympäristöministeri Kimmo Tiilikaisen erityisavustajaksi, ilmoittanut eroavansa hallintoneuvoston jäsenyydestä kesken toimikauden kevään 2016 osuuskuntakokouksen yhteydessä)	Toiminnanjohtaja, MTK Häme, Agronomi, Metsänhoitaja, MMM	Hallituksen puheenjohtaja, Sysmän Osuuspankki
Kauppi Simo, 1954, Pori	Satakunta, 2015–(2018)*	Jäsen (ilmoittanut eroavansa hallintoneuvoston jäsenyydestä kesken toimikauden kevään 2016 osuuskuntakokouksen yhteydessä)	Toimitusjohtaja, Länsi-Suomen Osuuspankki, KTM, eMBA	
Keuru Sirkka, 1954, Huittinen	Satakunta, 2015–2017	Jäsen, (ilmoittanut eroavansa hallintoneuvoston jäsenyydestä kesken toimikauden kevään 2016 osuuskuntakokouksen yhteydessä)	Lehtori, Pellonpuiston koulu, Huittisten kaupunki, Ekonomi	Hallituksen varapuheenjohtaja, Satakunnan Osuuspankki

Nimi, syntymävuosi ja kotipaikka	OP-liitto ja henkilön toimikausi	Asema OP Osuuskunnan hallintoneuvostossa	Päätoimi, titteli, koulutus	Hallintohenkilötaustaisen asema osuuspankissa
Kiander Jaakko, 1963, Helsinki	Muu jäsen (alueperiaatetta noudattamatta valittu)	Jäsen	Johtaja, Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen, VTT	
Kietäväinen Seppo, 1959, Juva	Suur-Savo, 2015–2018	Jäsen	Maatalousyrittäjä, Agrologi	Hallituksen puheenjohtaja, Suur-Savon Osuuspankki
Kiiskinen Juha, 1956, Sulkava	Suur-Savo, 2015–(2018)*	Jäsen	Rehtori, Sulkavan yhtenäiskoulu, HuK	Hallituksen puheenjohtaja, Sulkavan Osuuspankki
Korhonen Kalevi, 1958, Salla	Lappi, 2013–2016	Jäsen	Opistoupseeri (eläkkeellä), Yo, Opistoupseerin ylempi virkatutkinto	Hallituksen puheenjohtaja, Sallan Osuuspankki
Korkonen Jaakko, 1966, Seinäjoki	Etelä-Pohjanmaa, 2015–2018	Jäsen	Lehtori, Seinäjoen koulutuskuntayhtymä / Koulutuskeskus Sedu, Insinööri (ylempi AMK), opetushallinnon tutkinto	Hallituksen puheenjohtaja, Peräseinäjoen Osuuspankki
Krohns Petri, 1964, Lappeenranta	Kaakkois-Suomi, 2015–2018	Jäsen	Toimitusjohtaja Etelä-Karjalan Osuuspankki, OTK, VT MBA	
Kupsala Tuomas, 1967, Korpilahti	Keski-Suomi, 2015–(2018)*	Jäsen	Toimitusjohtaja, Korpilahden Osuuspankki, KTM, eMBA	

Nimi, syntymävuosi ja kotipaikka	OP-liitto ja henkilön toimikausi	Asema OP Osuuskunnan hallintoneuvostossa	Päätoimi, titteli, koulutus	Hallintohenkilötaustaisen asema osuuspankissa
Kääriäinen Jukka, 1953, Iisalmi	Pohjois–Savo, 2015–2018	Jäsen	Apulaisjohtaja, Kansaneläkelaitos, VTM	Hallintoneuvoston puheenjohtaja, Pohjois-Savon Osuuspankki
Laaninen Seppo, 1950, Nurmes	Pohjois-Karjala, 2014–2017	Jäsen	FM, rehtori (eläkkeellä)	Hallintoneuvoston puheenjohtaja, Pielisen Osuuspankki
Lehikoinen Vesa, 1954, Janakkala	Etelä-Suomi, 2014–2017	Hallintoneuvoston II varapuheenjohtaja (ilmoittanut eroavansa hallinto-neuvoston jäsenyydestä kesken toimikauden kevään 2016 osuus-kuntakokouksen yhteydessä)	Toimitusjohtaja, Janakkalan Osuuspankki, Ekonomi, eMBA	
Mikkola Ari, 1955, Tammela	Varsinais-Suomi, 2015–(2018)*	Jäsen	Yksikön johtaja, Hämeen ammatti-korkeakoulu Oy, Agronomi	Hallituksen varapuheenjohtaja, Lounaismaan Osuuspankki
Mononen Esko, 1957, Joensuu	Pohjois-Karjala, 2015–(2018)*	Jäsen	Toimitusjohtaja, Pohjois-Karjalan Osuuspankki, MMM	
Nikola Annukka, 1960, Kirkkonummi	Etelä-Suomi, 2015–(2018)*	Jäsen	Hallintojohtaja, Konehuone Oy, KTM, Ekonomi	Hallintoneuvoston puheenjohtaja, Länsi-Uudenmaan Osuuspankki
Parmasuo Timo, 1950, Espoo	Muu jäsen (alueperiaatetta nou-dattamatta valittu)	Jäsen	Teollisuusneuvos, hallituksen pu-heenjohtaja, Meconet Oy, Insinööri	
Pehkonen Jaakko, 1960, Jyväskylä	Keski-Suomi, 2014–2017	Hallintoneuvoston puheenjohtaja	Kansantaloustieteen professori, Jyväskylän yliopisto, KTT	Hallituksen puheenjohtaja, Keski-Suomen Osuuspankki

Nimi, syntymävuosi ja kotipaikka	OP-liitto ja henkilön toimikausi	Asema OP Osuuskunnan hallintoneuvostossa	Päätoimi, titteli, koulutus	Hallintohenkilötaustaisen asema osuuspankissa
Pullinen Juha, 1963, Pöytyä	Varsinais-Suomi, 2015–2018	Jäsen	Toimitusjohtaja, Loimaan Seudun Osuuspankki, MMM, MH	
Simi Hannu, 1960, Alavieska	Keski-Pohjanmaa, 2013–2016	Jäsen	Suunnittelija, Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymä, YTM	Hallintoneuvoston puheenjohtaja, Alavieskan Osuuspankki
Tarkkanen Olli, 1962, Seinäjoki	Etelä-Pohjanmaa, 2015–(2018)*	Jäsen	Toimitusjohtaja, Etelä-Pohjanmaan Osuuspankki, OTK, VT, eMBA	
Tölli Kaija, 1956, Tyrnävä	Pohjois-Pohjanmaa, 2013–2016	Jäsen	Vientikoordinaattori, Ouman Oy, DI	Hallintoneuvoston puheenjohtaja, Tyrnävän Osuuspankki
Väisänen Mervi, 1963, Sotkamo	Kainuu, 2013–2016	Hallintoneuvoston I varapuheen-johtaja	Markkinoinnin lehtori, Kajaanin ammattikorkeakoulu, KTM	Hallituksen varapuheenjohtaja, Kainuun Osuuspankki
Väänänen Ari, 1973, Maaninka	Pohjois-Savo, 2015–(2018)*	Jäsen	Toimitusjohtaja, Maaningan Osuuspankki, OTK, VT	

Johtokunta ja sen valiokunnat

OP Osuuskunnalla on hallituksena toimiva johtokunta. Erillistä konsernin johtoryhmää ei ole, vaan johtokunta hoitaa myös tätä tehtävää.

Johtokuntaan kuuluu keskusyhteisön sääntöjen mukaan toimitusjohtajana toimiva puheenjohtaja, jota nimitetään pääjohtajaksi, pääjohtajan varamies, joka toimii johtokunnan varapuheenjohtajana sekä sen mukaan kuin hallintoneuvosto päättää vähintään neljä ja enintään kahdeksan muuta jäsentä sekä enintään neljä varajäsentä. Johtokunnan jäsenen ja varajäsenen toimikausi jatkuu toistaiseksi, kuitenkin enintään jäsenen toimisopimuksen mukaiseen eläkeikään.

Hallintoneuvosto valitsee johtokunnan jäsenet, varajäsenet sekä tarkastusjohtajan sekä päättää johtokunnan jäsenten välisestä työnjaosta. Johtokunnan jäsenellä ja varajäsenellä tulee olla riittävä finanssitoimialan, taloudellisten asioiden ja keskusyhteisön ja sen konsernin sekä OP Ryhmän liiketoiminnan yleinen tuntemus ja tehtävän edellyttämä muu pätevyys.

Johtokunta on perustanut neljä valiokuntaa, joiden työjärjestykset se on vahvistanut. Johtokunnan valiokunnat ovat HR-valiokunta, kehittämisvaliokunta, osuuspankkiohjausvaliokunta sekä tase- ja riskienhallintavaliokunta. Valiokunnilla ei ole itsenäistä päätösvaltaa, vaan johtokunta tekee päätökset valiokuntien valmistelun pohjalta.

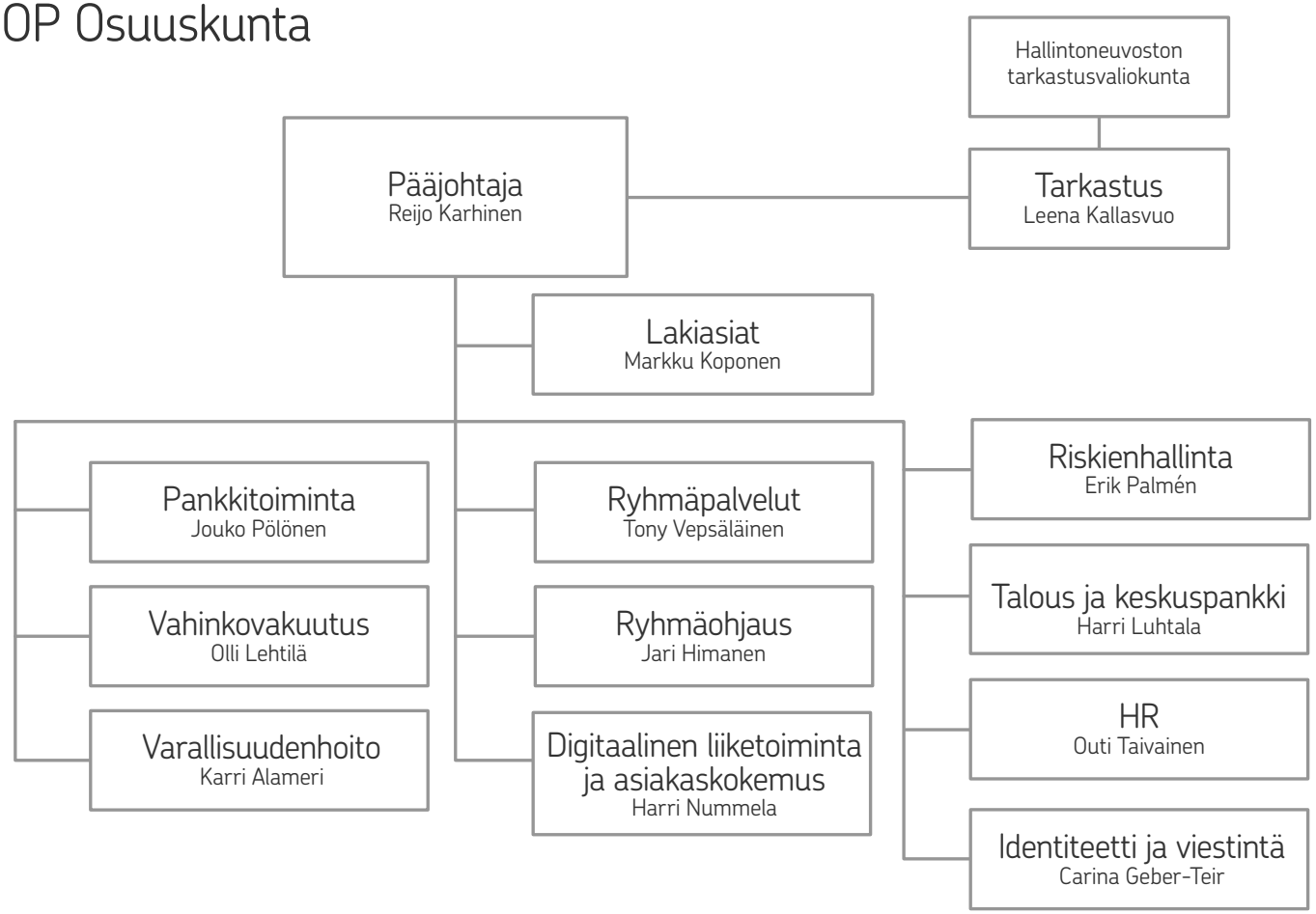
Johtokunnan tehtävät

Johtokunnan tehtävänä on keskusyhteisön ja sen konserniin kuuluvien yritysten toiminnan johtaminen osuuskuntalain, muun lainsäädännön, viranomaismääräysten ja keskusyhteisön sääntöjen mukaan. Johtokunnan on edistettävä huolellisesti OP Ryhmän, sen keskusyhteisön sekä keskusyhteisökonsernin etua.

Johtokunnan tehtävät koostuvat johtokunnan roolin mukaisesti OP Ryhmän ohjaukseen, keskusyhteisökonsernin johtamiseen ja keskusyhteisökonsernin emoyrityksen (keskusyhteisö) johtamiseen ja hallintoon liittyvistä tehtävistä. Johtokunta voi delegoida tehtäviään määräämissään rajoissa valiokunnilleen.

» Lue lisää johtokunnasta OP Ryhmän hallinnointi- ja ohjausjärjestelmän selvityksestä vuodelta 2015.

OP Osuuskunta



Johtokunnan kokoonpanoon tuli seuraavia muutoksia syyskuussa 2015:

- Harri Nummela nimitettiin digitaalisen liiketoiminnan ja asiakaskokemuksen johtajaksi
- Karri Alameri nimitettiin varallisuuden-hoidon liiketoimintajohtajaksi
- Outi Taivainen nimitettiin henkilöstöjohtajaksi

Johtokunnan jäsenet

REIJO KARHINEN
s. 1955

Pääjohtaja, OP Osuuskunnan toimitusjohtaja
Johtokunnassa vuodesta 1994, puheenjohtaja vuodesta 2007
Vuorineuvos, kauppatieteiden maisteri, Turun kauppakorkeakoulun ja Itä-Suomen yliopiston kunniatohtori

@ReijoKarhinen

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

Keskeiset luottamustehtävät:
Keskuskauppakamari: hallituksen varapuheenjohtaja
Kansainvälinen kauppakamari ICC Suomi: hallituksen varapuheenjohtaja
Liikesivistysrahasto: hallituksen puheenjohtaja
HelsinkiMissio: valtuuskunnan puheenjohtaja
Uusi Lastensairaala Tukisäätiö: hallituksen varapuheenjohtaja
Mannerheim-säätiö: hallituksen jäsen
Maanpuolustuksen Tuki ry: hallituksen puheenjohtaja
Savonlinnan Oopperajuhlien kannatusyhdistys ry: valtuuston puheenjohtaja
Unico Banking Group: hallituksen jäsen

TONY VEPSÄLÄINEN
s. 1959

Ryhmäpalveluiden johtaja, pääjohtajan varamies
Varapuheenjohtaja
Johtokunnassa vuodesta 2006
Oikeustieteen kandidaatti, eMBA

@TonyVepsalainen

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

Keskeiset luottamustehtävät:
Osuuskunta Suomen Asuntomessut: hallintoneuvoston puheenjohtaja

KARRI ALAMERI
s. 1963

Liiketoimintajohtaja, varallisuudenhoito
Johtokunnassa vuodesta 2015
Ekonomi

@KarriAlameri

Keskeinen aiempi työkokemus:
OP Osuuskunta: liiketoiminta-alueen johtaja, varallisuudenhoito, sijoitustoiminta
Pohjola Varainhoito Oy: toimitusjohtaja 2012–2014
OP-Pohjola osk: liiketoiminta-alueen johtaja, varallisuudenhoito 2013–2014
OP-Henkivakuutus Oy: varatoimitusjohtaja, sijoitusjohtaja 2009–2012
Danske Capital, Sampo Pankki Oyj: varatoimitusjohtaja 2007–2008
Mandatum Omaisuudenhoito Oy: varatoimitusjohtaja 2004–2006
Carnegie Varainhoito Suomi Oy, sijoitusjohtaja 1997–2003

Keskeiset luottamustehtävät:
Access Capital Partners Group SA: hallituksen jäsen
Cinia Group Oy: hallituksen jäsen

CARINA GEBER-TEIR
s. 1972

Viestintäjohtaja
Johtokunnassa vuodesta 2009
Valtiotieteiden maisteri

@Ce_GeTe

Keskeinen aiempi työkokemus:
Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma: viestintäjohtaja 2002–2009

Keskeiset luottamustehtävät:
Yle: hallituksen jäsen
Unico Banking Group: viestintätoimikunnan jäsen

JARI HIMANEN
s. 1962

Ryhmäohjauksen johtaja
Johtokunnassa vuodesta 2014
Merkonomi, eMBA

@HimanenJari

Keskeinen aiempi työkokemus:
Etelä-Karjalan Osuuspankki: toimitusjohtaja 2009–2014
Osuuspankkikeskus osk: pankinjohtaja, myyntikanavat ja myynnin tuki, 2007–2009
Osuuspankkikeskus osk: pankinjohtaja, jäsenpankkiohjaus 2002–2006
Kuusamon Osuuspankki: toimitusjohtaja 1997–2001
Pohjolan Osuuspankki: pankinjohtaja 1994–1997
Iisalmen Osuuspankki: pankinjohtaja 1989–1994
Etelä-Savon Osuuspankki: pankinjohtaja 1986–1989
Koillis-Savon Osuuspankki: luottopäällikkö 1985–1986

Keskeiset luottamustehtävät:
-

OLLI LEHTILÄ
s. 1962

Liiketoimintajohtaja, vahinkovakuutus
Johtokunnassa vuodesta 2014
Maatalous- ja metsätieteiden maisteri, eMBA

@OlliLehtila

Keskeinen aiempi työkokemus:
Helsingin OP Pankki Oyj: toimitusjohtaja 2011–2014
Tampereen Seudun Osuuspankki: toimitusjohtaja 2006–2010, varatoimitusjohtaja 1999–2006
Päijät-Hämeen Osuuspankki: yrityspankinjohtaja 1997–1998
Postipankki Oy: eri asiantuntija- ja esimiestehtävät 1993–1997
Suomen Säästöpankki - SSP Oy: erilaiset esimiestehtävät 1992–1993
Sp-Palvelu Oy: esimiesharjoittelija 1990–1992

Keskeiset luottamustehtävät:
Helsingin seudun kauppakamari: valtuuskunnan jäsen
Ilmarinen: hallituksen jäsen
Insurance Europe: Strategic Board, jäsen
Pellervon taloustutkimus PTT ry: hallituksen jäsen
Tapaturmavakuutuslaitosten liitto TVL: hallituksen jäsen
Unico Banking Group: Bancassurance Committee, jäsen

HARRI LUHTALA
s. 1965

Talousjohtaja
Johtokunnassa vuodesta 2007
Kauppatieteiden maisteri

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

Keskeiset luottamustehtävät:
VTS-rahasto: hallituksen puheenjohtaja
Rahoitusvakausrahasto: hallituksen jäsen

HARRI NUMMELA
s. 1968

Digitaalisen liiketoiminnan ja asiakaskokemuksen johtaja
Johtokunnassa vuodesta 2014 ja aiemmin vuosina 2007–2010
Oikeustieteen kandidaatti, eMBA

@nummeha

Keskeinen aiempi työkokemus:
OP Osuuskunta: Liiketoimintajohtaja, varallisuudenhoito 2014–2015
OP-Palvelut Oy: toimitusjohtaja 2011–2014
OP-Keskus osk: johtokunnan jäsen, Pankki- ja sijoituspalvelut -toiminnon johtaja 2007–2010, osastonjohtaja 1998–2006
OP-Rahastoyhtiö Oy: toimitusjohtaja 1997–2006
Tampereen Seudun Osuuspankki: osastopäällikkö 1992–1997

Keskeiset luottamustehtävät:
Suomen Jääkiekkoliitto ry: puheenjohtaja

ERIK PALMÉN
s. 1959

Riskienhallintajohtaja
Johtokunnassa vuodesta 2010
Kauppatieteiden maisteri, diplomi-insinööri

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

Keskeiset luottamustehtävät:
VTS-rahasto: valtuuskunnan puheenjohtaja
Unico Banking Group: riskienhallintatoimikunnan jäsen

JOUKO PÖLÖNEN
s. 1970

Liiketoimintajohtaja, pankkitoiminta
Johtokunnassa vuodesta 2014
Kauppatieteiden maisteri, eMBA

@JoukoPolonen

Keskeinen aiempi työkokemus:
Pohjola Pankki Oyj: toimitusjohtaja 2013–
Pohjola Vakuutus Oy: toimitusjohtaja 2010–2014
Pohjola Pankki Oyj: talous- ja rahoitusjohtaja 2009–2010 ja riskienhallintajohtaja 2001–2008
PricewaterhouseCoopers: KHT-tilintarkastaja 1999–2001 ja tilintarkastaja 1993–1999

Keskeiset luottamustehtävät:
Unico Banking Group: hallituksen jäsen

OUTI TAIVAINEN
s. 1968

Henkilöstöjohtaja
Varajäsen
Johtokunnassa vuodesta 2015
Kauppatieteiden maisteri

@OutiTaivainen

Keskeinen aiempi työkokemus:
Kone: Keski- ja Pohjois-Euroopan HR-johtaja 2012–2015
HR House Oy: Toimitusjohtaja 2009–2011
Nokia: HR-johtaja eri yksiköissä 1993–2008

Keskeiset luottamustehtävät:
–

MARKKU KOPONEN
s. 1957

Lakiasiainjohtaja
Varajäsen
Johtokunnan ja hallintoneuvoston sihteeri vuodesta 1996
Johtokunnassa vuodesta 2009
Varatuomari, eMBA

Keskeinen aiempi työkokemus:

Osuuspankkikeskus osk: viestinnästä vastaava pankinjohtaja 1998–2009, Osuuspankkikeskuksen (ja edeltäjän) johtokunnan ja hallintoneuvoston sihteeri 1996 lähtien
Osuuspankkien Keskuspankki Oyj: johtokunnan sihteeri 1996–2006
Pohjola Pankki Oyj (OKO Pankki Oyj): hallituksen sihteeri 2006–2014
OKO ja Opstock Oy: emissiorahoituspäällikkö ja emissiojohtaja 1989–1996
OP-Pohjola-ryhmä: eri asiantuntija- ja esimiestehtävät 1985–1989

Keskeiset luottamustehtävät:

European Association of Co-operative Banks (EACB): Executive Committee
Keskuskauppakamari: lakivaliokunnan jäsen
HSO-säätiö: hallituksen puheenjohtaja
Helia-säätiö: hallituksen varapuheenjohtaja

LEENA KALLASVUO
s. 1956

Tarkastusjohtaja
Osallistunut johtokunnan kokouksiin vuodesta 2010
Kauppatieteiden maisteri

@leenakallasvuo

Keskeinen aiempi työkokemus:

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

Keskeiset luottamustehtävät:

Sisäiset Tarkastajat ry:n hallituksen jäsen

Keskusyhteisön tytäryhtiöt

Koko konsernissa päätökset tehdään pitkälti konsernipäätöksinä keskusyhteisön johtokunnassa. Tytäryhtiöiden hallitukset käsittelevät niitä koskevat asiat lähtökohtaisesti joko johtokunnan linjausten jälkeen tai kuultuaan johtokuntaa kyseisiin asioihin liittyen.

Keskusyhteisön johtokunta päättää tytäryhtiön hallituksen jäseneksi esitettävistä henkilöistä, jonka jälkeen hallitus valitaan yhtiöjärjestyksen ja kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön määrittelemällä tavalla. Tytäryhtiöiden hallitukset koostuvat lähtökohtaisesti keskusyhteisön johtokunnan jäsenistä. Hallitusten jäsenillä tulee olla riittävä taloudellisten asioiden ja yhtiön liiketoiminnan tuntemus tai tehtävän edellyttämä muu pätevyys sekä mahdollisuus käyttää riittävästi aikaa tehtävän hoitamiseen.

Tytäryhtiöiden hallitusten työjärjestyksissä kuvataan ne tehtävät, joita hallituksessa tehdään ja toteutetaan. Ne kuvaavat myös keskeiset päätöksentekotasot. Hallitukset laativat vuosittain myös toimintasuunnitelman, josta ilmenee kokousaikataulu sekä kussakin kokouksessa käsiteltävät tärkeimmät asiat. Hallitukset arvioivat toimintaansa ja työskentelytapojaan säännöllisesti.

Tytäryhtiön toimitusjohtajan operatiivinen esimies on tytäryhtiön hallituksen puheenjohtaja.

» Lue lisää OP Ryhmän hallinnointi- ja ohjausjärjestelmän selvityksestä vuodelta 2015.

Johtaminen osuuspankeissa

Osuuspankit ovat osuuskuntia, joissa päätöksenteon perusarvoihin kuuluu jäsen ja ääni -periaate. Osuuspankeissa ylintä päätösvaltaa käyttää omistaja-asiakkaista muodostuva edustajisto tai osuuskunnan kokous, joka valitsee pankille hallintoneuvoston. Hallintoneuvosto puolestaan valitsee pankille hallituksen, joka valitsee päivittäisestä toiminnasta vastaavan toimitusjohtajan.

Keskusyhteisön hallintoneuvosto on vahvistanut osuuspankeille hyvän hallinnoinnin suositukset, jotka koskevat muun muassa osuuspankin hallintoelimiä ja toimivaa johtoa, sisäistä valvontaa sekä palkitsemista.

Osuuspankit julkaisevat omat selvityksensä hallinto- ja ohjausjärjestelmistään.

Päätöksenteko osuuspankissa

Edustajisto

Jäsenten valitsemat edustajat käyttävät päätösvaltaa

Edustajisto valitsee jäsenet hallintoneuvostoon

tai

Osuuskunnan kokous

Jäsenet käyttävät päätösvaltaansa osuuskunnan kokouksessa

Osuuskunnan kokous valitsee jäsenet hallintoneuvostoon

Hallintoneuvosto

Valitsee hallituksen jäsenet ja toimitusjohtajan

Valvoo osuuspankin hallituksen ja toimitusjohtajan toimintaa

Hallitus

Ohjaa ja johtaa osuuspankin toimintaa

Määrittää suunnan ja päättää strategiasta sekä liiketoiminnan tavoitteista

Toimitusjohtaja

Vastaa strategiaa tukevasta ja vastuullisesta päivittäisen toiminnan johtamisesta

Yhteystiedot

OP
Teollisuuskatu 1, Helsinki
PL 308, 00101 Helsinki
www.op.fi

Palautetta vuosikertomuksesta voi lähettää osoitteeseen viestinta (at) op.fi

» Facebook: OP

» Twitter: @OP_Ryhma

» LinkedIn: OP Financial Group

» Youtube: OP

» Instagram: op_ryhma

» Periscope: OP_Ryhma

Snapchat: opryhma

» taloudessa.fi