



OP Ryhmän tilinpäätöstiedote 1.1.–31.12.2016

SISÄLLYSLUETTELO

- OP Ryhmän tilinpäätöstiedote
- Pankkitoiminta
- Vahinkovakuutus
- Varallisuudenhoito
- Likviditeetti ja varainhankinta
- Vakavaraisuus
- OP lyhyesti

OP Ryhmän tilinpäätöstiedote

OP Ryhmän avainlukuja

Vahvalta pohjalta rohkeasti kohti toimialan murrosta

	1-12/2016	1-12/2015	Muutos, %
Tulos ennen veroja, milj. €	1 138	1101	3,3
Pankkitoiminta	596	642	-7,3
Vahinkovakuutus	230	259	-11,1
Varallisuudenhoito	232	213	8,8
Kertyneet uudet OP-bonusset omistaja-asiakkaille	208	197	5,3
	31.12.2016	31.12.2015	Muutos, %
CET 1-vakavaraisuus, %	20,1	19,5	0,6 *
Taloudellisen pääomavaateen tuotto, % **	22,7	21,5	1,2 *
Omien varojen suhde omien varojen vähimäismääärään (Rava) % ***	170	191	-21 *
Saamisten arvonalentumiset luotto- ja takauskannasta, %	0,09	0,10	0,0 *
Omistaja-asiakkaat (1000)	1 747	1 491	17,2

* suhdeluvun muutos

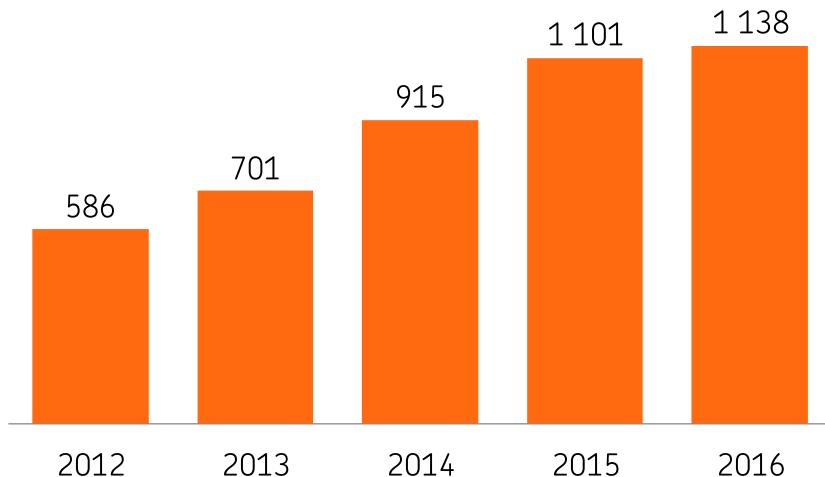
** 12 kk liukova, muutos suhdeluvun muutoksesta

*** Rava-suhdeluku on laskettu Solvenssi II -siirtymäsäännöillä ja vertailutiedot on muutettu

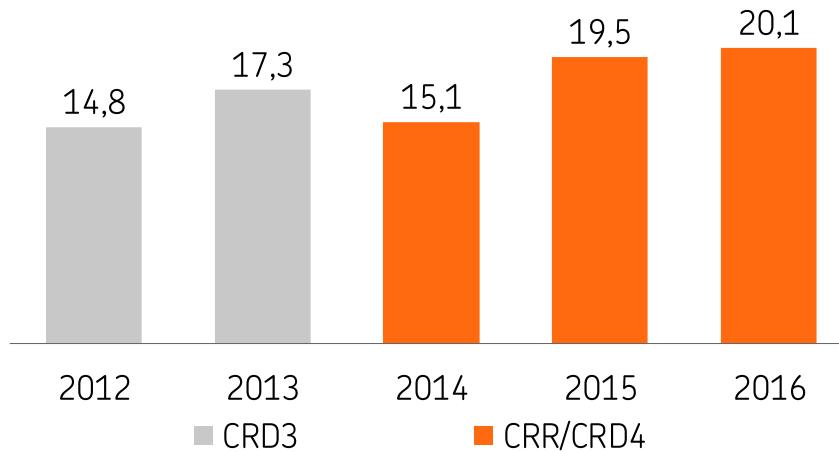
- Markkinoida nopeampi kasvu jatkui laajaisesti.
- Korkokate kasvoi 3 % ja vakuutuskate 6 % ja tuotot yhteensä kasvoivat 3 % vuotta aiemmassa. Kulut kasvoivat 3 %. Kulujen kasvu selittyy kokonaisuudessaan kehittämiskulujen kasvulla.
- Vuoden 2017 tuloksen arvioidaan muodostuvan kasvavien kehittämiskulujen ja muiden strategian toteutuksesta aiheutuvien kulujen johdosta saman tasoiseksi tai pienemmäksi kuin vuoden 2016 tulos.

OP Ryhmän vakaa tuloskehitys tukee vakavaraisuutta

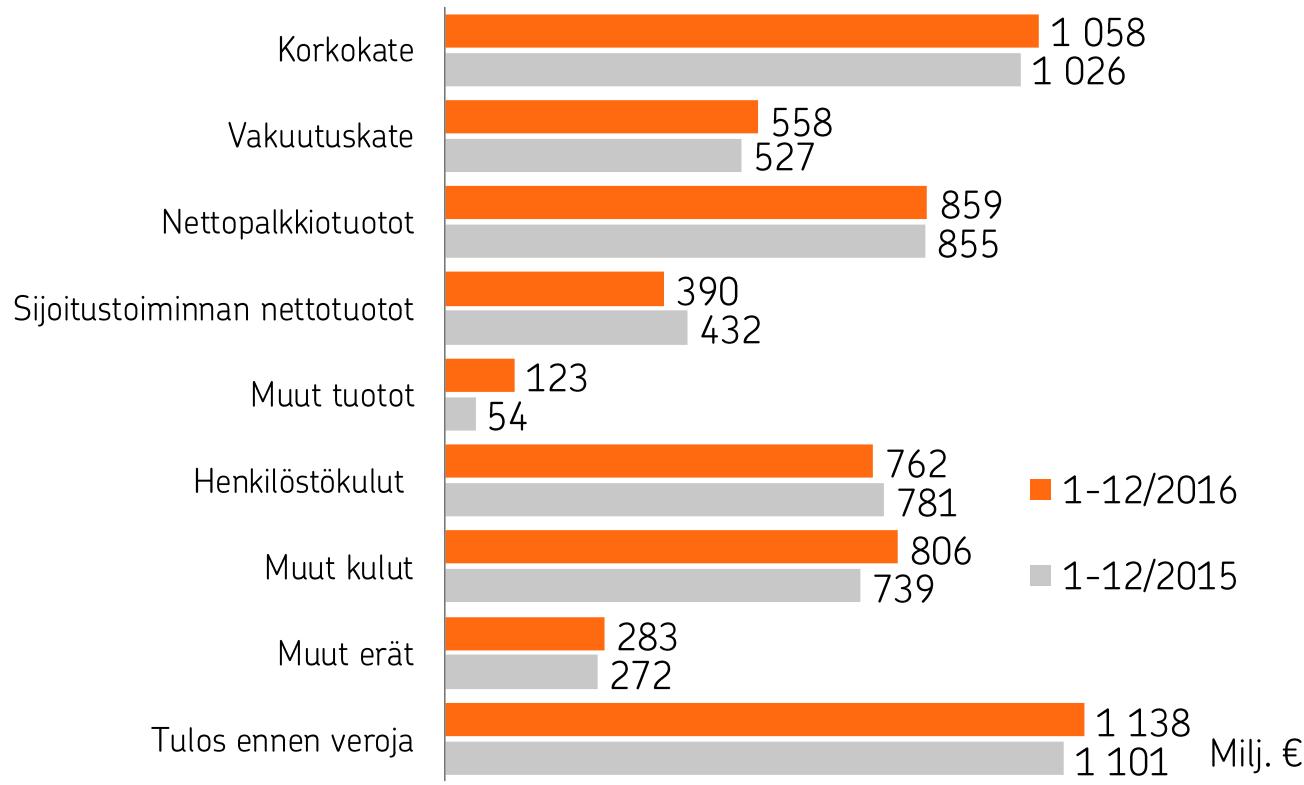
Tulos ennen veroja, milj. €



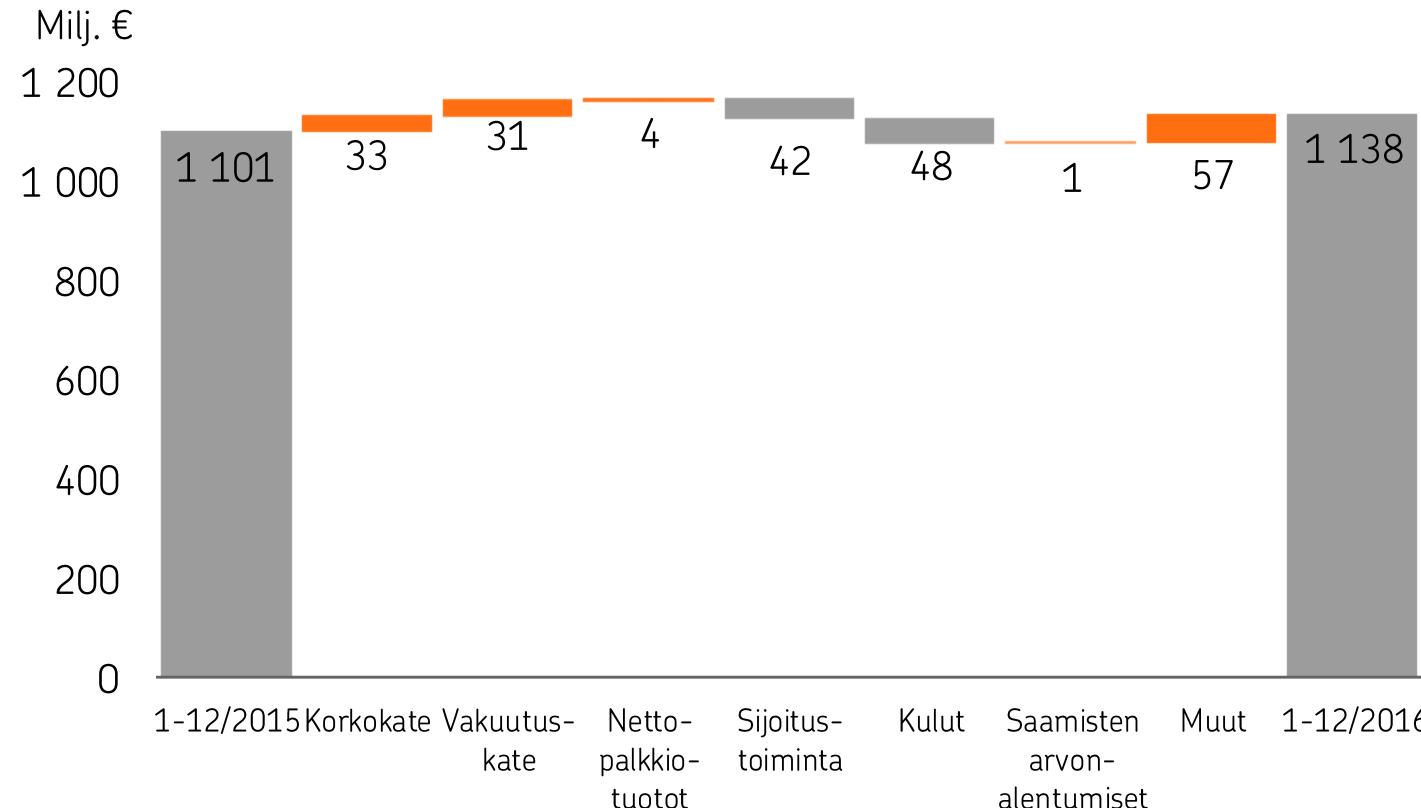
Ydinvakavaraisuus (CET1),
Core tier 1 ennen siirtymäsääntöjä, %



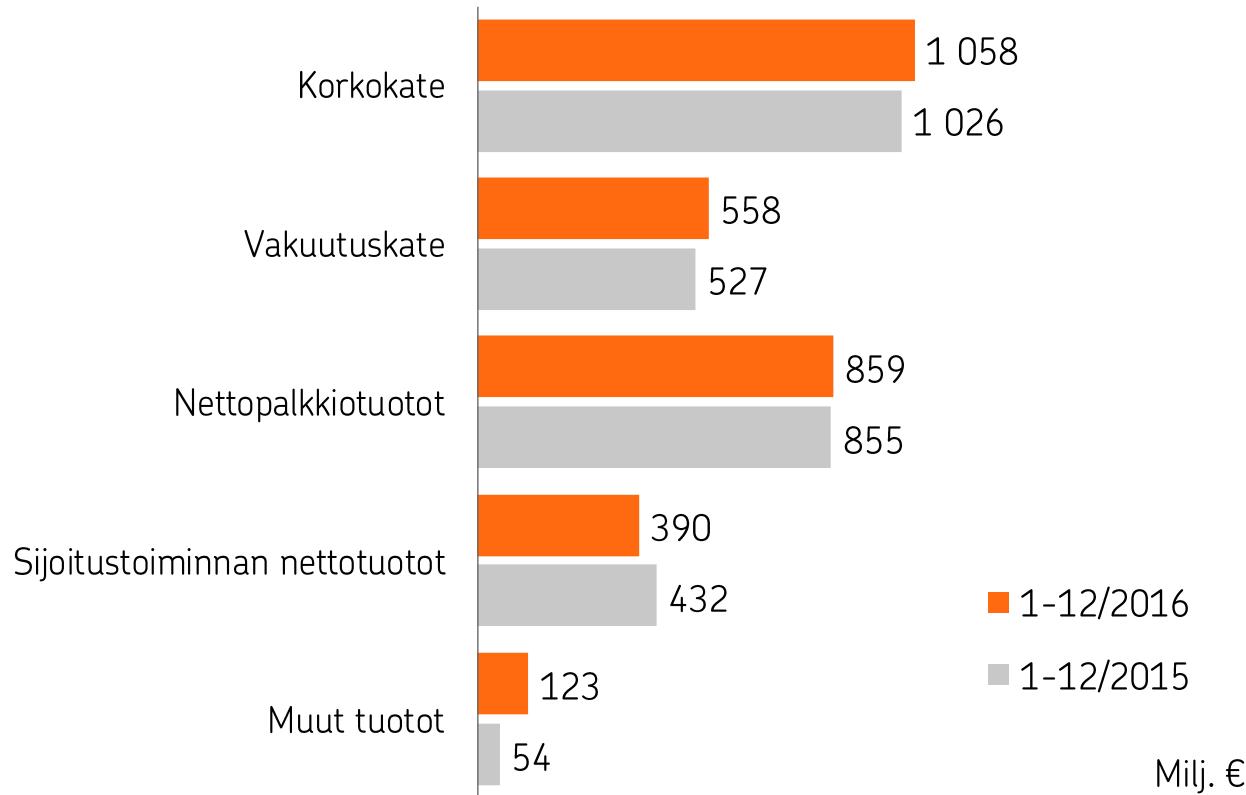
OP Ryhmän tuotot ja kulut kasvoivat



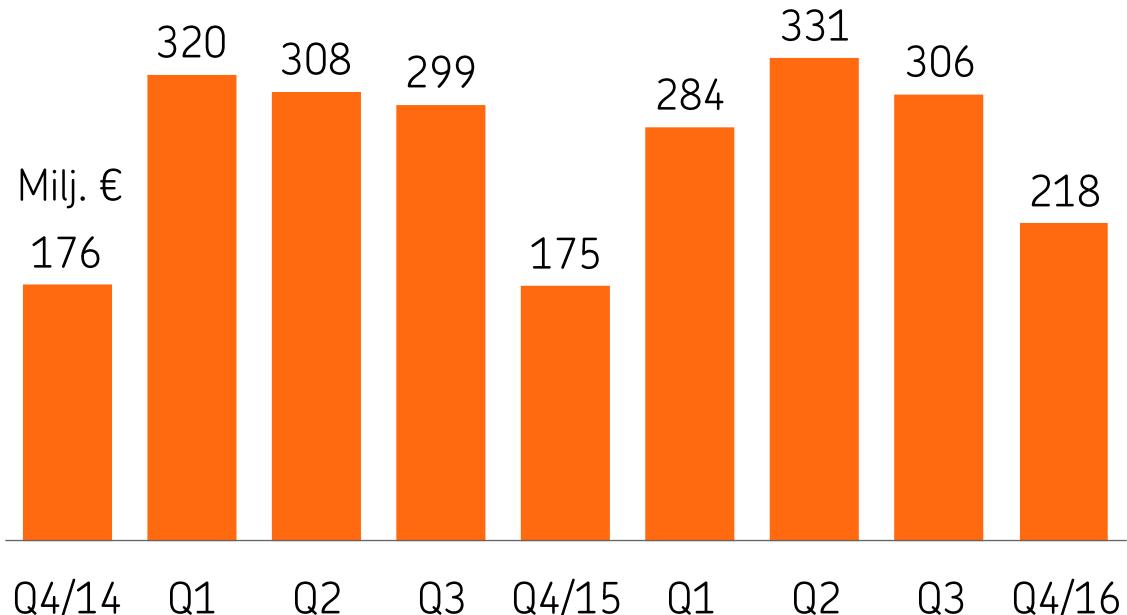
OP Ryhmän tulos parani edelleen tuottojen kasvun ansiosta



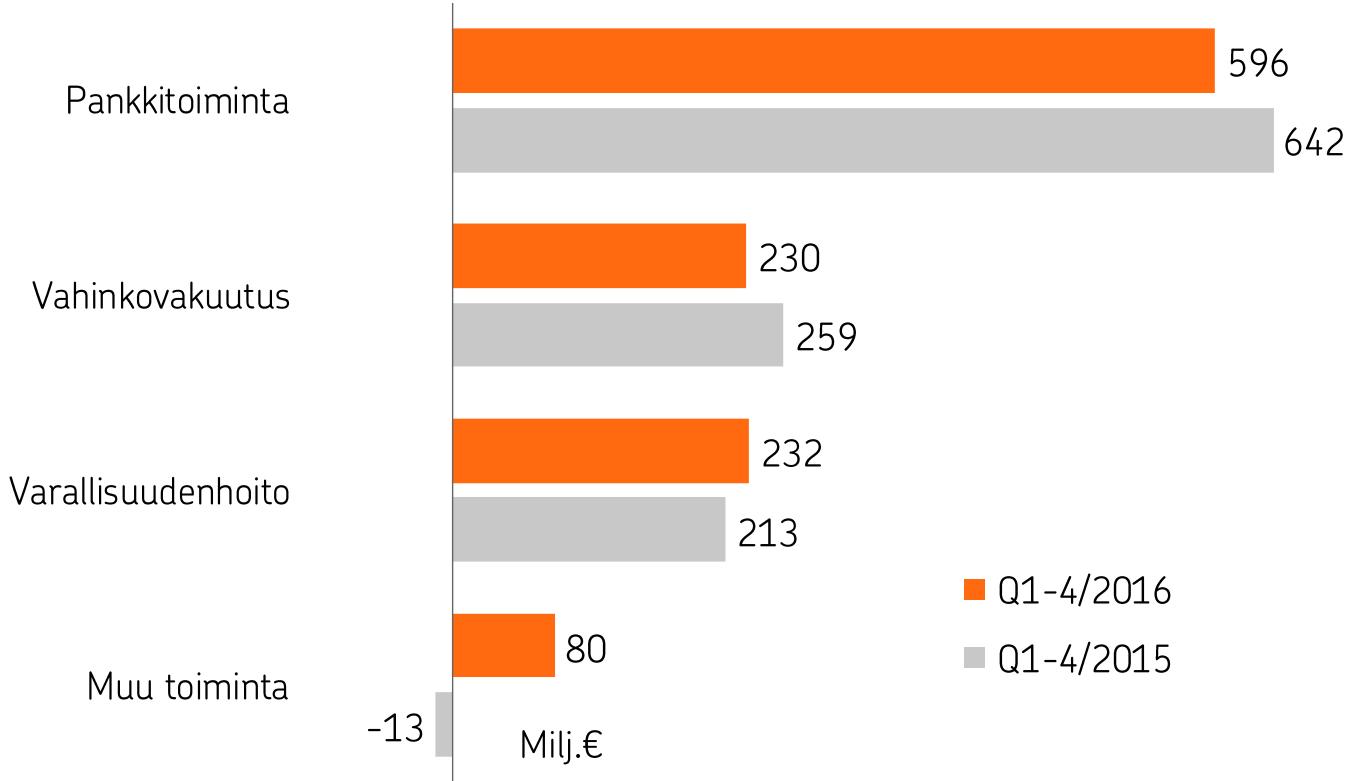
OP Ryhmän tuotoista vain sijoitustoiminnan tuotot laskivat



OP Ryhmän tulos neljännesvuosittain



OP Ryhmän tulos segmenteittäin



OP Ryhmän tuloslaskelma

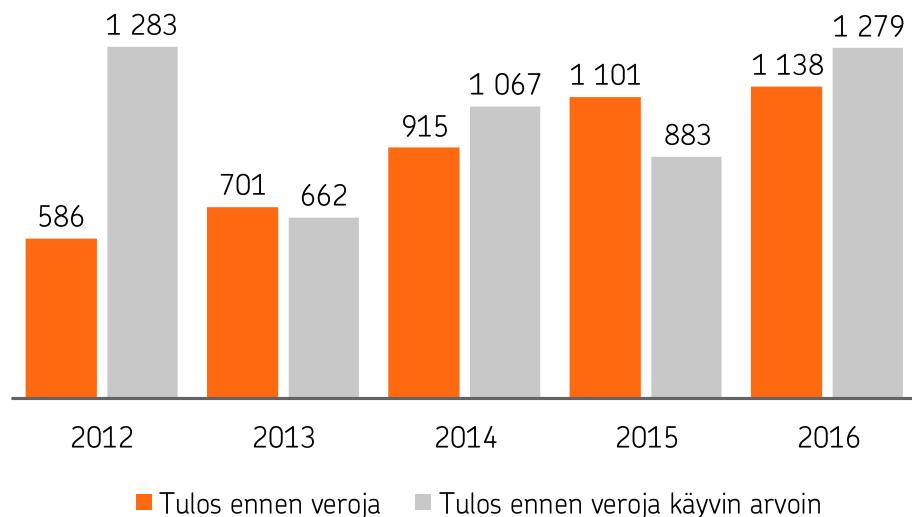
Tammi-joulukuu	2016	2015	Muutos, milj. €	%	Q4/16	Q4/15	Muutos, %
Korkokate	1 058	1 026	33	3,2	260	259	0,3
Vakuutuskate	558	527	31	6,0	140	129	8,7
Nettopalkkiotuotot	859	855	4	0,5	222	202	9,5
Sijoitustoiminnan nettotuotot	390	432	-42	-9,7	108	64	69,8
Muut tuotot	123	54	69		14	15	-10,2
Tuotot yhteensä	2 989	2 894	95	3,3	743	669	11,1
Henkilöstökulut	762	781	-19	-2,4	199	208	-4,1
Muut kulut	806	739	67	9,0	232	207	11,8
Kulut yhteensä	1 567	1 520	48	3,1	431	415	3,8
Muut	283	272	11	4,0	95	79	19,6
Tulos ennen veroja	1 138	1 101	37	3,3	218	175	24,4

OP Ryhmän tulos vuosineljänneksittäin

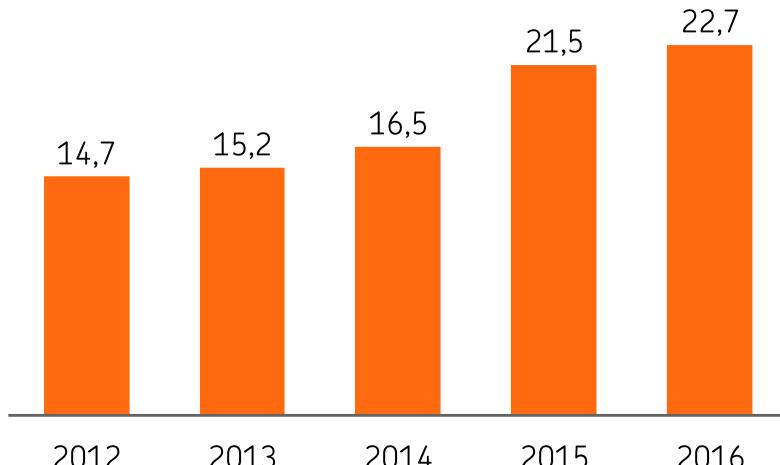
milj. €	Q1	Q2	Q3	Q4/2015	Q1	Q2	Q3	Q4/2016
Korkokate	256	256	256	259	267	261	271	260
Vakuutuskate	129	129	140	129	129	140	149	140
Nettopalkkioitot	234	213	205	202	224	213	200	222
Sijoitustoiminnan nettotuotot	151	138	79	64	86	96	99	108
Muut tuotot	15	14	10	15	12	85	12	14
Tuotot yhteensä	785	749	690	669	719	795	732	743
Henkilöstökulut	214	187	172	208	201	195	167	199
Muut kulut	184	188	159	207	176	204	193	232
Kulut yhteensä	399	375	331	415	377	399	361	431
Saamisten arvonalentumiset	21	15	10	31	11	13	12	41
OP-bonukset omistaja-asiakkaille	46	51	50	48	48	52	53	53
Tulos ennen veroja	320	308	299	175	284	331	306	218

Pitkän aikavälin 22 %:n tuottotavoite saavutettu

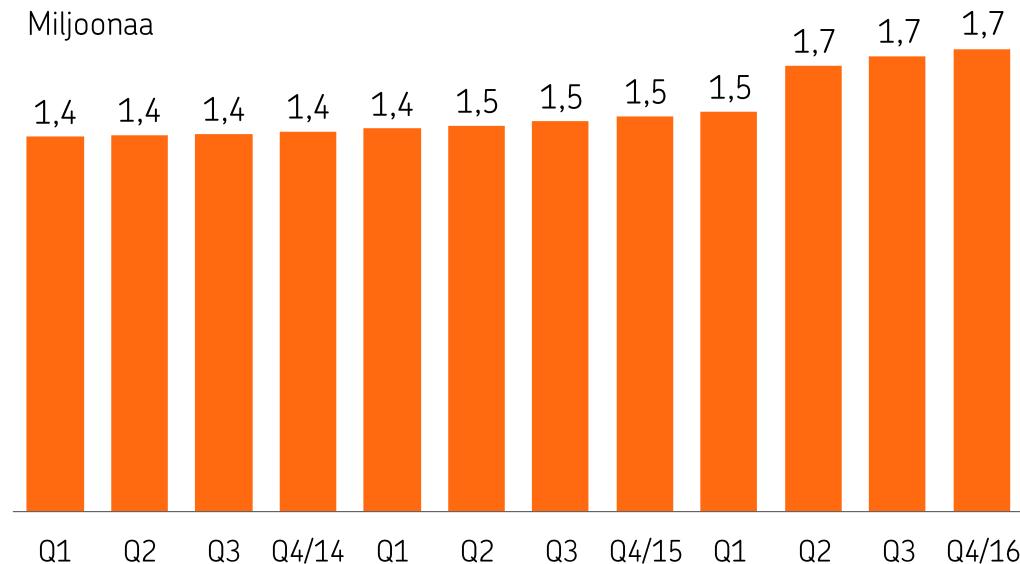
Tulos ennen veroja, milj. €



Taloudellisen pääomavaateen tuotto, %



Omistaja-asiakkaiden kasvu vakaata



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

Pankkitoiminta



Pankkitoiminta

OP on johtava asunto- ja yritysrahoittaja Suomessa. OPn pankkitoiminta on OP Ryhmän liiketoimintasegmenteistä suurin tarjoten asiakkaille laajan, kattavan ja kokonaisvaltaisen tuote- ja palveluvalikoiman. Pankkitoiminnan liiketoiminta-alueet ovat Henkilöasiakkaat, Yritysasiakkaat sekä Markets ja Baltia.

- Henkilöasiakkaille OPn pankkitoiminnan palvelut ja tuotteet kattavat päivittäiset pankkiasiat, lainat, säästöt ja sijoitukset sekä asuntoasiat.
- Yritysasiakkaille OP tarjoaa pankkipalvelut pienille, keskisuurille sekä suurille yrityksille ja yhteisöasiakkaille. Tarjoamme asiakkaillemme kattavat palvelut rahoitukseen, maksuliikkeeseen ja kassanhallintaan, sijoittamiseen, riskienhallintaan ja yritystoiminnan kehittämiseen. Rakennamme ratkaisut aina asiakasyrityksemme tarpeisiin sopiviksi.

Avainlukuja 2016

Tulos ennen veroja,

596 milj. €

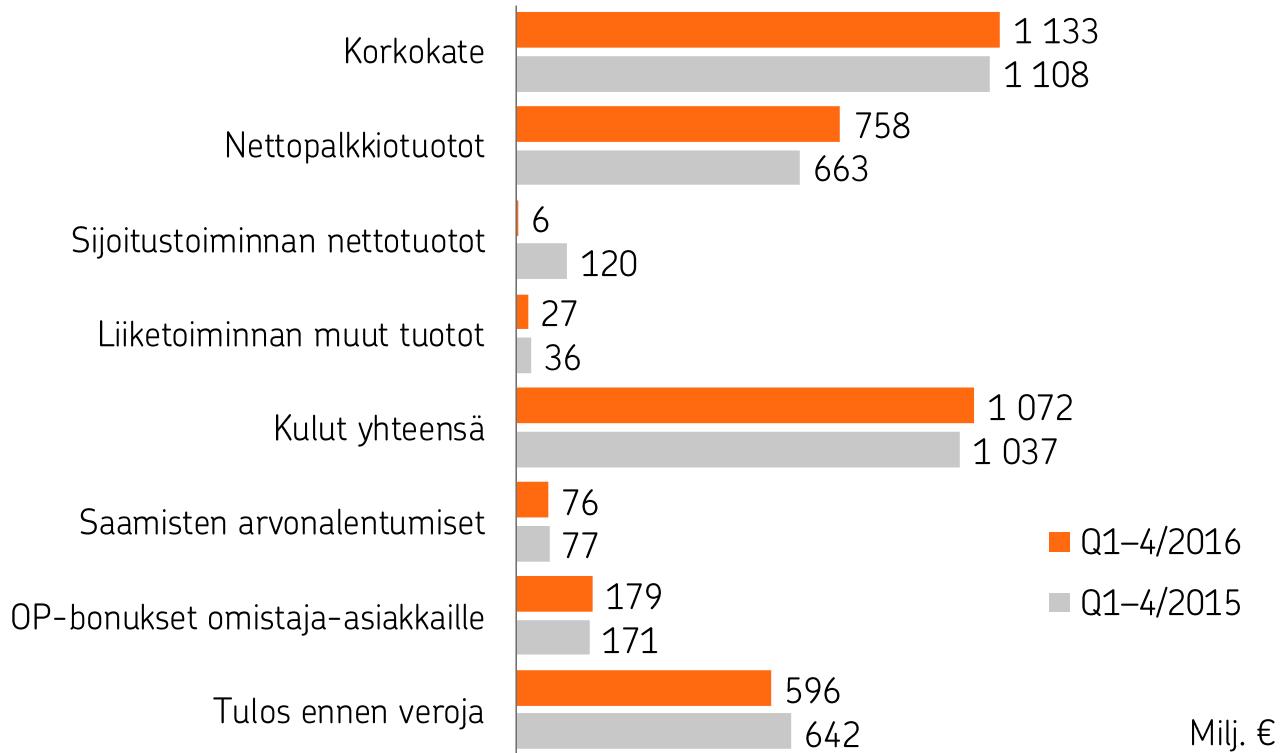
Luottokanta,

78,6 mrd. €

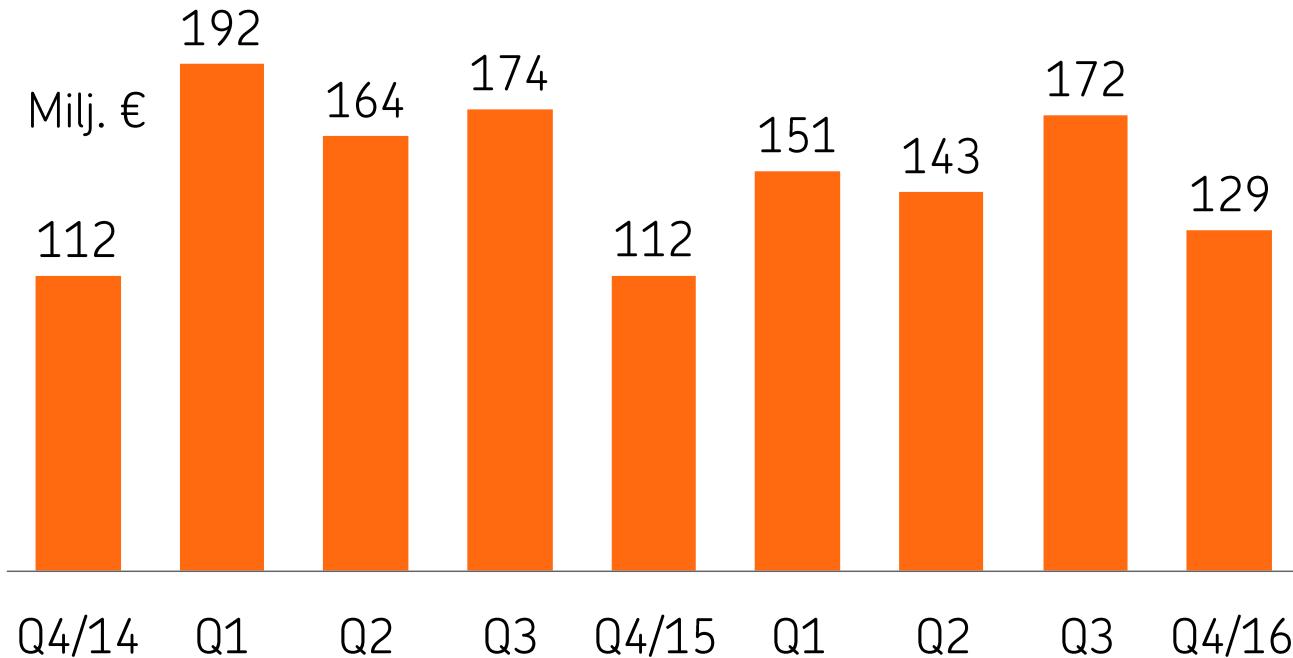
Talletuskanta,

54,8 mrd. €

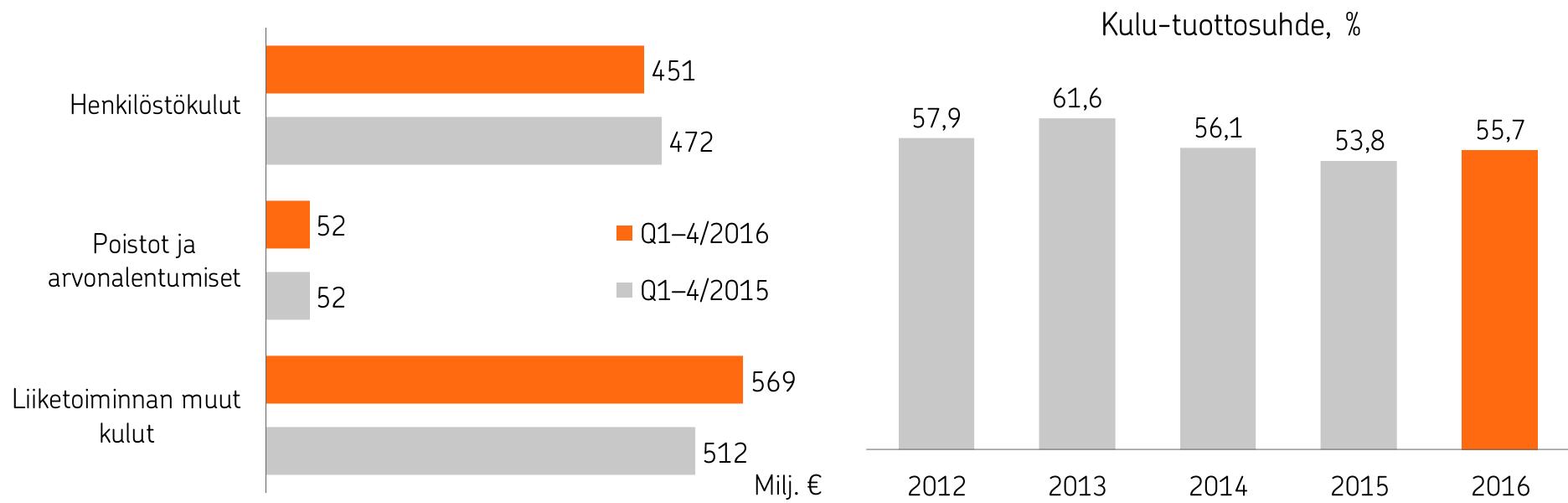
Pankkitoiminnan tuloslaskelma



Pankkitoiminnan tulos vuosineljänneksittäin

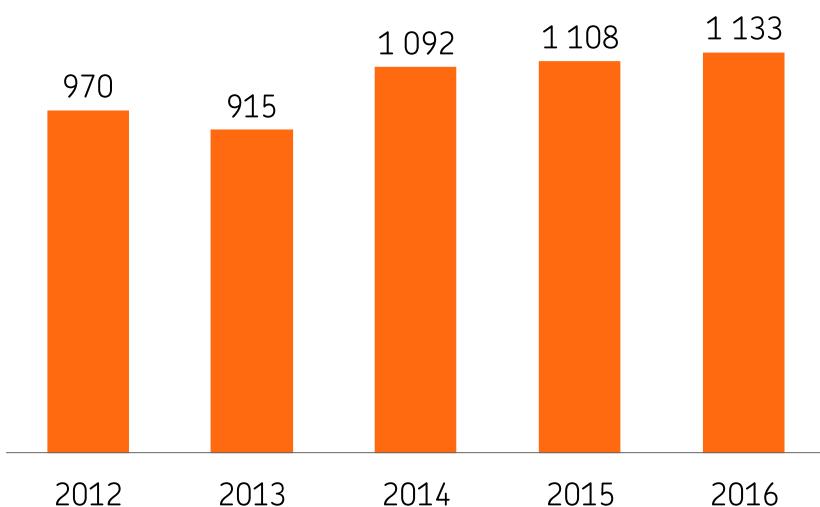


Kuluja kasvattivat panostukset kehittämiseen sekä volyymien kasvu

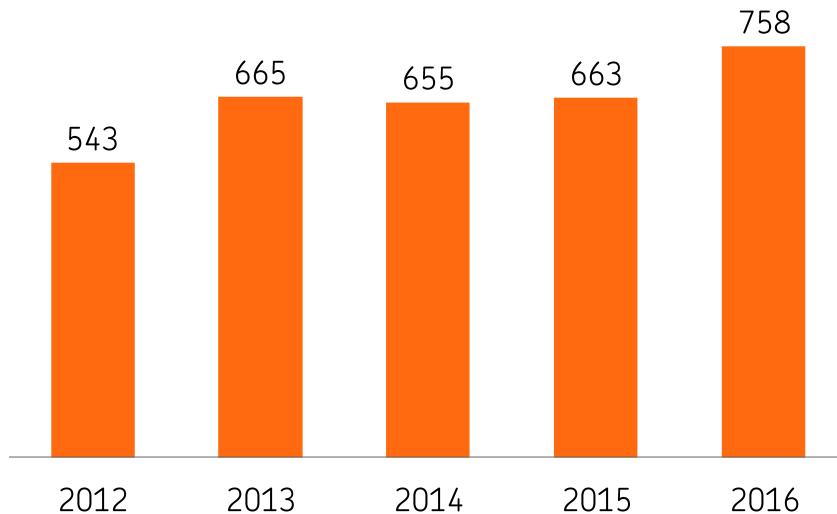


Pankkitoiminnan tuottokehitys

Korkokate, milj. €

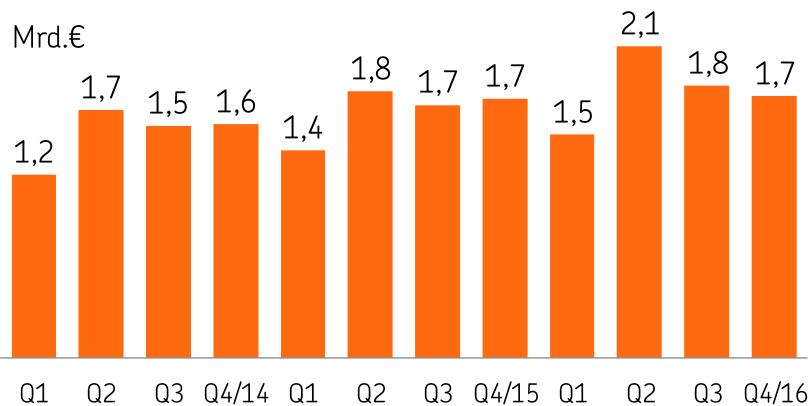


Nettopalkkiotuotot, milj. €



Asiakkaamme nostivat uusia luottoja viime vuotta enemmän

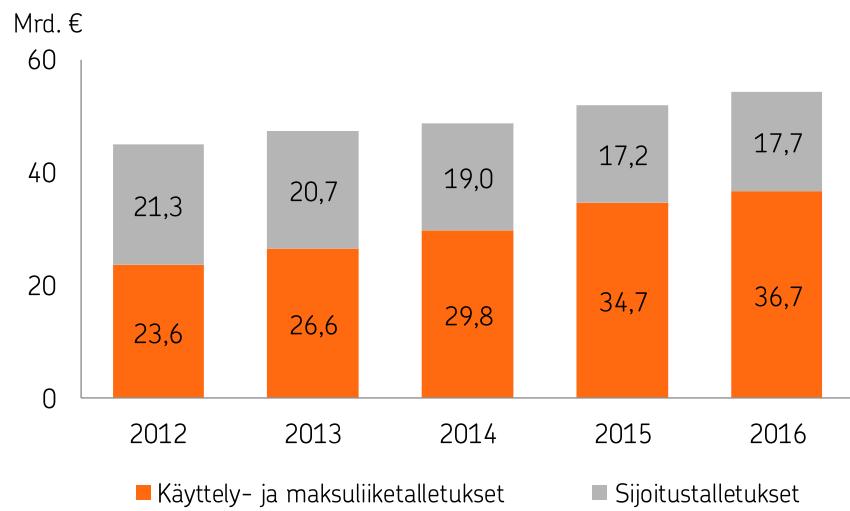
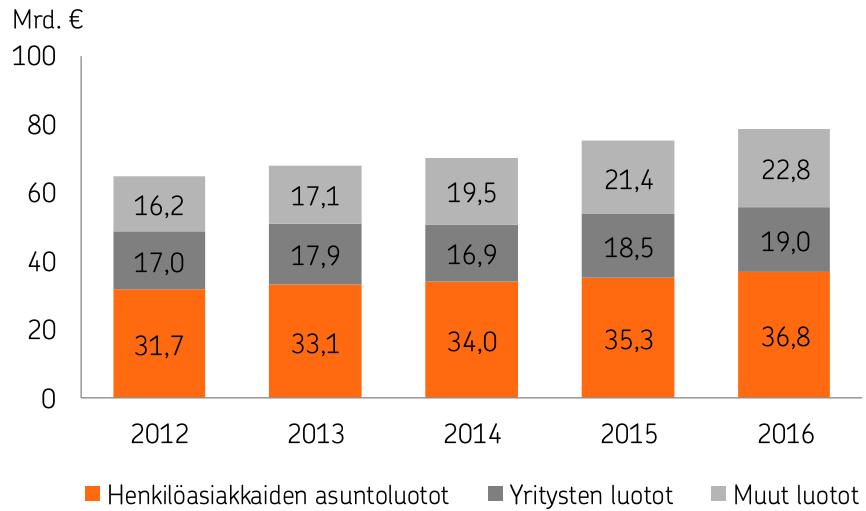
Nostetut asuntoluotot



Nostetut yritysluotot



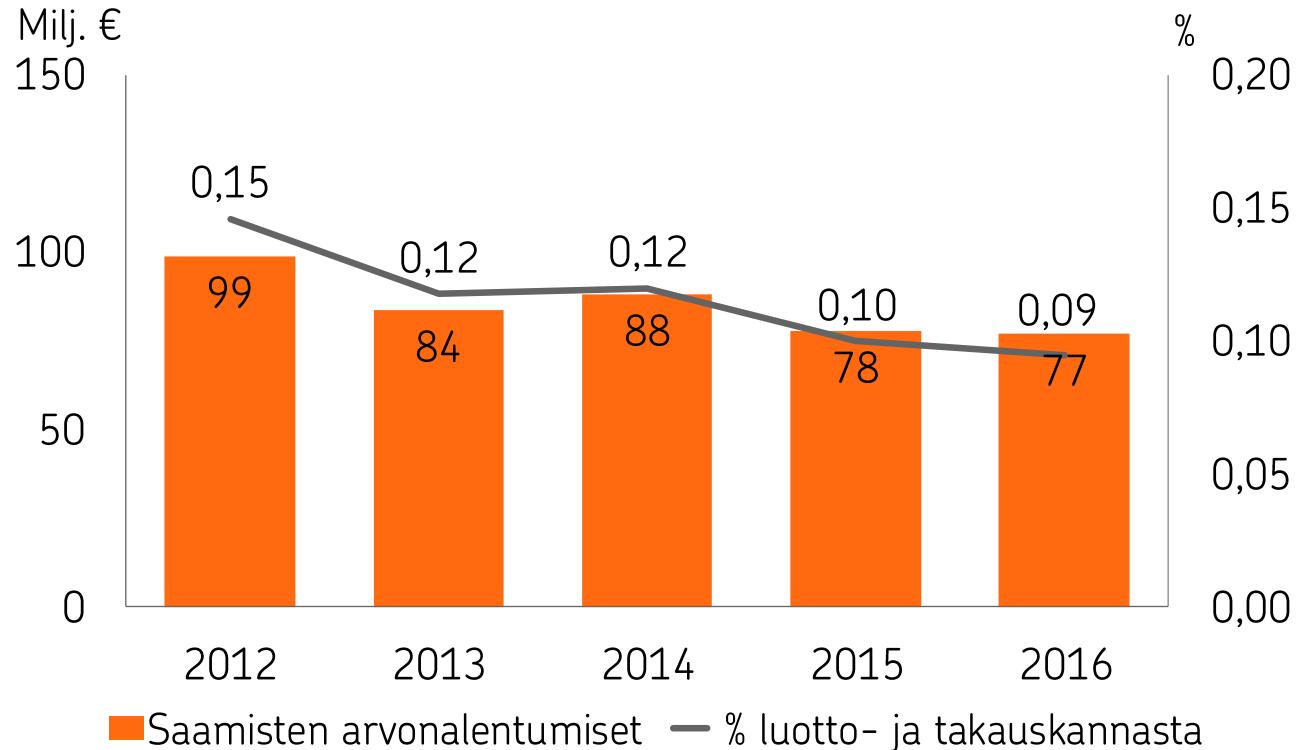
Luotto- ja talletuskannan kasvu jatkui



OP Ryhmän luotto- ja takauskanta

Milj. €	31.12.2016	31.12.2015	Muutos milj. €	Muutos %
Koti- ja ulkomaiset yritykset ja asuntoyhteisöt	30 537	28 248	2 289	8,1
Asuntojen vuokraus ja hallinta	6 310	6 124	186	3,0
Muiden kiinteistöjen hallinta	4 174	4 080	94	2,3
Kauppa	3 276	2 981	296	9,9
Energia	2 576	2 190	386	17,6
Rakentaminen	2 330	1 807	524	29,0
Palvelut	2 083	1 902	181	9,5
Kuljetus ja varastointi	1 602	1 467	135	9,2
Kone ja laiteteollisuus (ml.huolto)	1 558	1 421	138	9,7
Maatalous, metsätalous, kalatalous	1 139	1 028	110	10,7
Rahoitus- ja vakuutustoiminta	986	838	148	17,7
Metsäteollisuus	731	815	-83	-10,2
Metalliteollisuus	694	554	140	25,3
Elintarviketeollisuus	640	657	-17	-2,6
Omien kiinteistöjen kauppa	590	560	30	5,4
Kemian teollisuus	413	388	25	6,5
Muu teollisuus	346	162	183	112,8
Muut yritykset	1 089	1 275	-186	-14,6
Julkisyhteisöt ja voittoa tavoittelemattomat yhteisöt	1 639	1 378	261	18,9
Kotitaloudet	48 957	46 936	2 020	4,3
Oikaisuerät ja muut sektorit	217	1 229	-1 011	
Yhteensä	81 350	77 791	3 559	4,6

Saamisten arvonalentumiset pysyi alhaisena



Vahinkovakuutus



Vahinkovakuutus

OP on Suomen johtava vahinkovakuuttaja. OP tarjoaa henkilö- sekä yritys- ja yhteisöasiakkaille monipuolisen ja kattavan vakuutusturvan.

Vahinkovakuutuksen liiketoiminta-alueet ovat Henkilöasiakkaat, Yritysasiakkaat, Baltia sekä Terveys- ja hyvinvoittipalvelut.

- Henkilöasiakkaiden vakuuttamisen keskiössä ovat kotitalous, sen perheenjäsenet, asunto ja siihen liittyvä muu omaisuus sekä ajoneuvot.
- Yritysasiakkaiden palveluissa keskeisiä ovat kattavat ja monipuoliset riskienhallintapalvelut.
- Korvaustoiminnan vahvuksia ovat palvelun nopeus ja tehokkuus. Laajan ja kattavan yhteistyökumppaniverkoston avulla OP:n korvauspalvelu toimii tehokkaasti.
- Terveys- ja hyvinvoittipalveluista kehitetään merkittävä uusi toiminta-alue perinteisten liiketoiminta-alueitten rinnalle.

Avainlukuja 2016

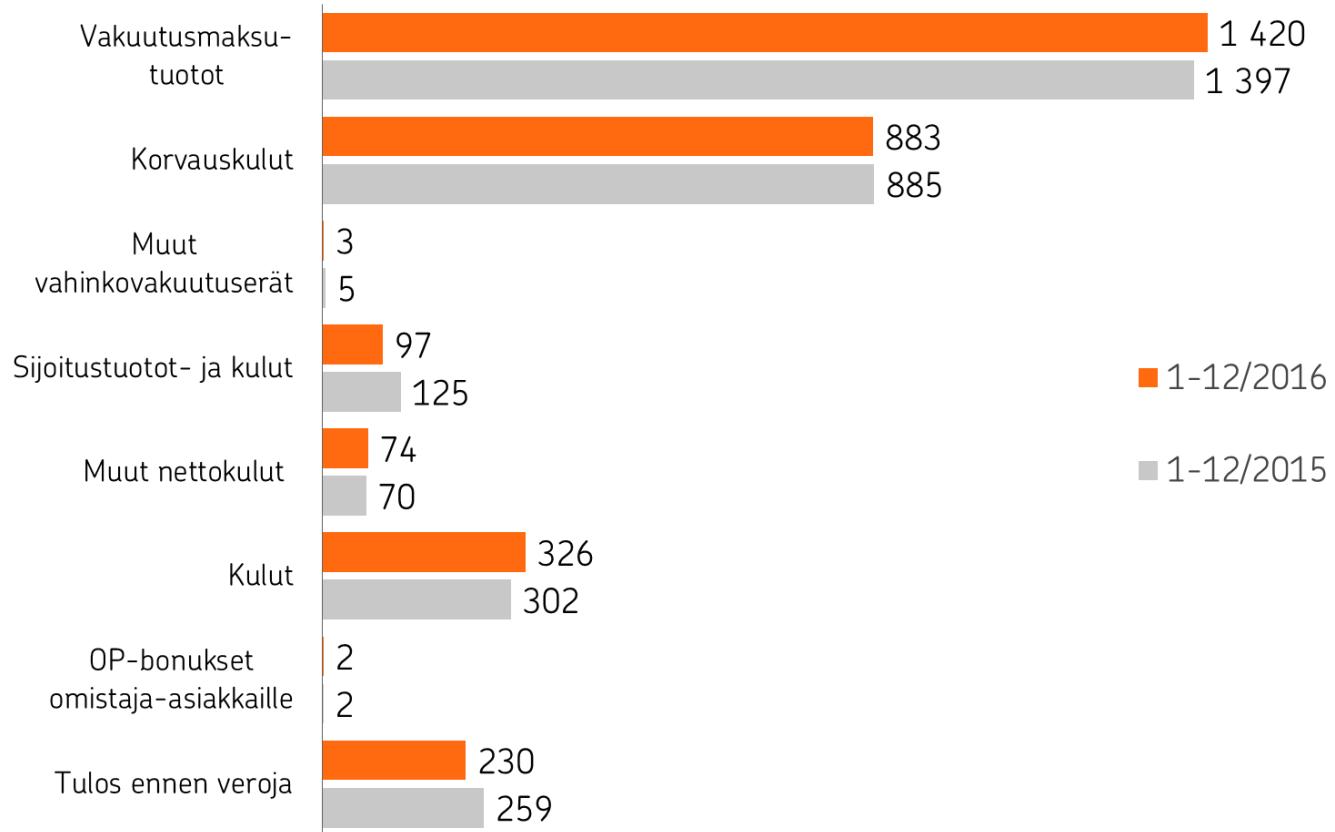
Tulos ennen veroja,

230 milj. €

Vakuutusmaksutuotot,

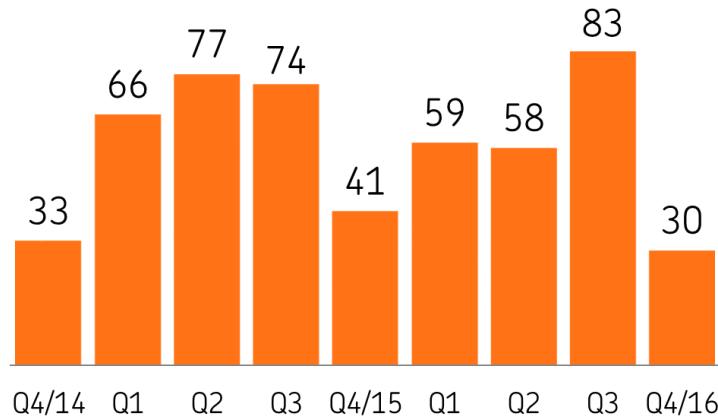
1 420 milj. €

Vahinkovakuutuksen tulos, milj. €

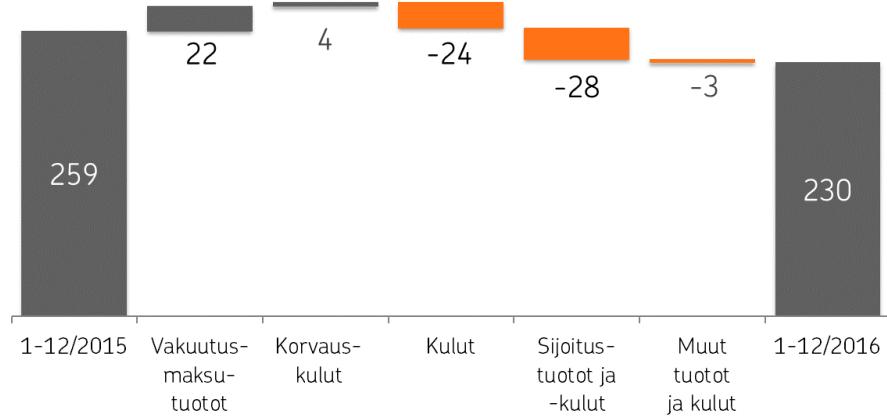


Sijoitustuottojen supistuminen pienensi tulosta

Tulos ennen veroja
vuosineljänneksittäin, milj. €

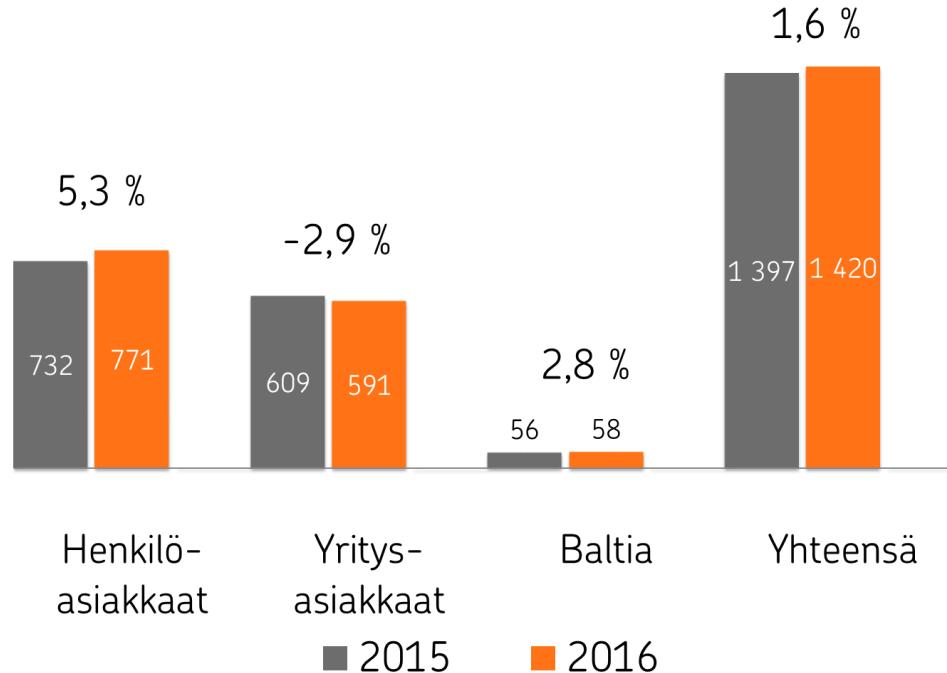


Tulos ennen veroja, milj. €
muutos 1-12/16 vs. 1-12/15



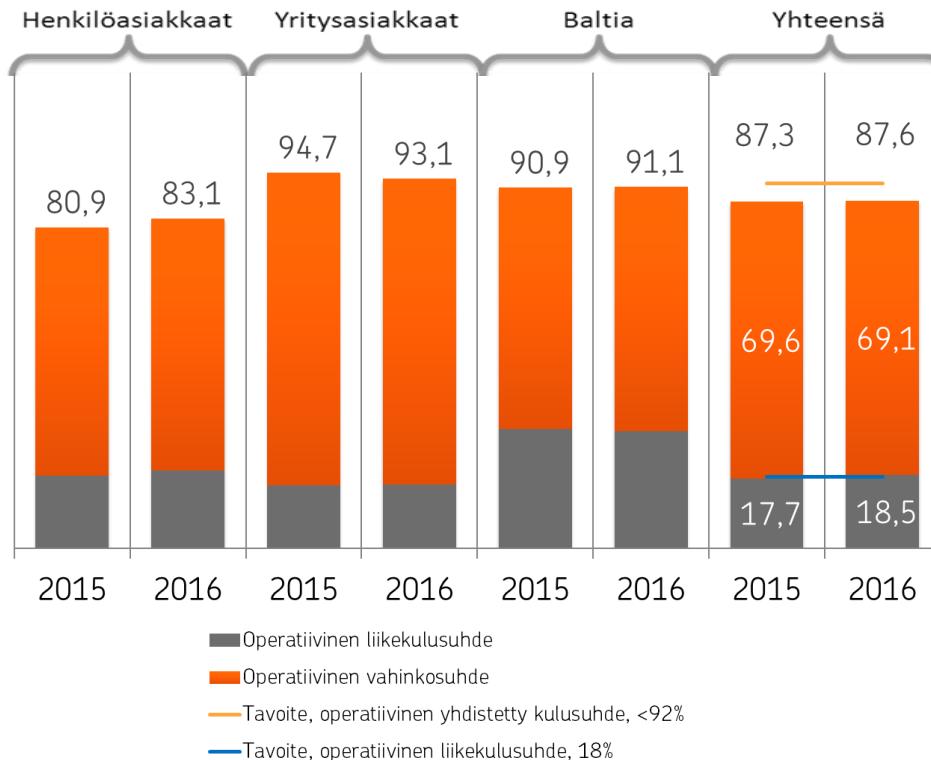
Vakuutusmaksutuottojen kasvu henkilöasiakkaista

Vakuutusmaksutuotot, milj. € ja muutos liiketoiminta-alueittain 2016 vs. 2015



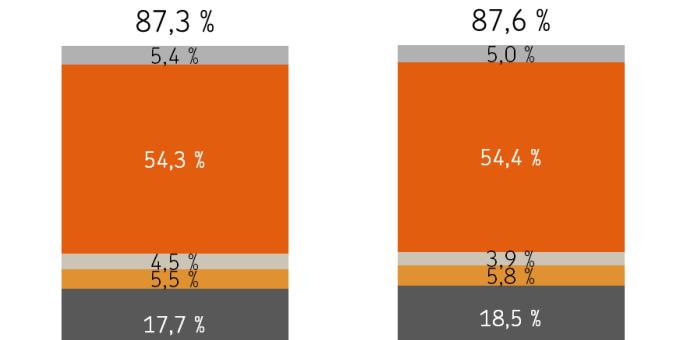
Vakuutustekninen kannattavuus

Operatiivinen yhdistetty kulusuhde liiketoiminta-alueittain 2016 vs. 2015, %

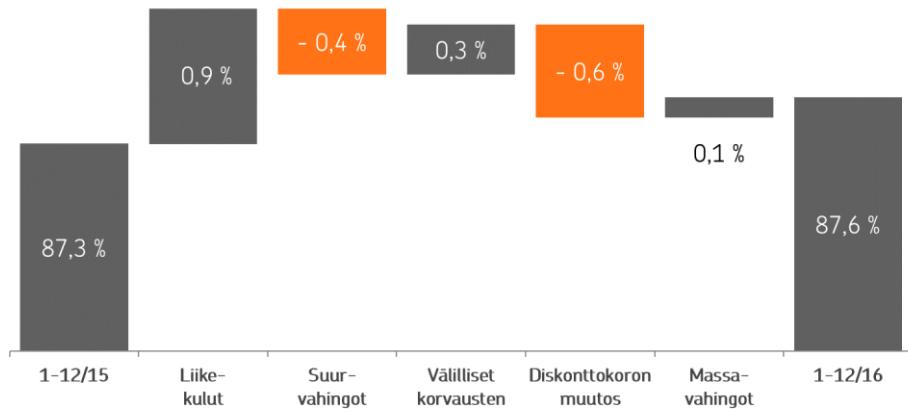


Vakuutustekninen kannattavuus

Operatiivinen yhdistetty
kulusuhde komponenteittain, %

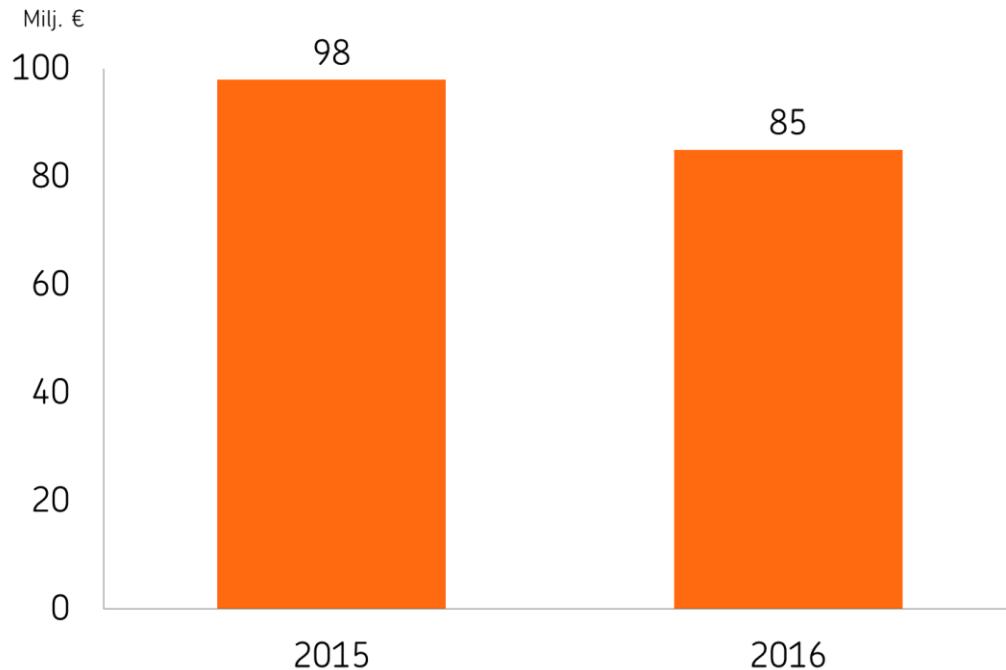


Operatiivisen yhdistetyn kulusuhteteen
muutos, %



Muutokset aiempina vuosina tapahtuneisiin vahinkoihin kohdistuvien varauksiin (run-off tullos), ilman diskonttokorron muutoksen vaikutusta, paransivat vakuutusteknistä katetta 60 miljoonaa euroa (32) tammi-joulukuussa 2016.

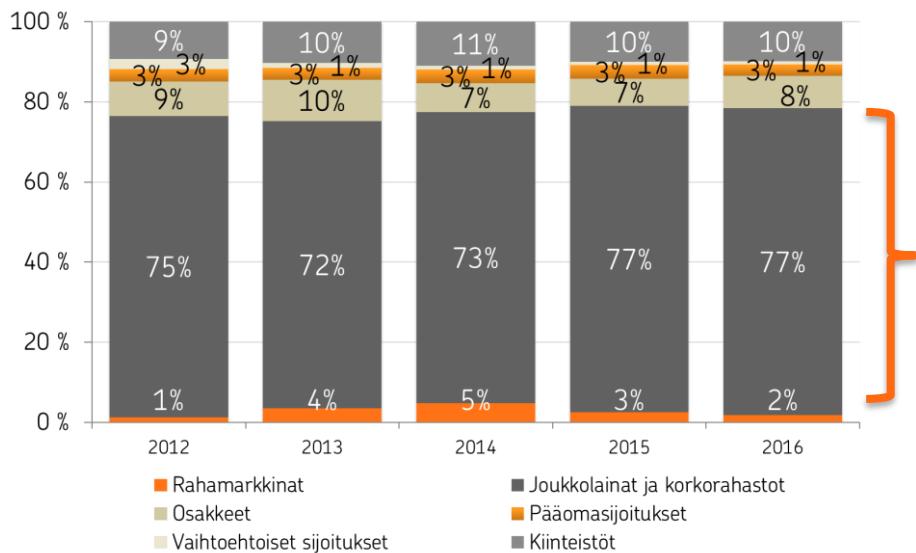
Vahinkovakuutuksen sijoitustaseen* tuotto, milj. €



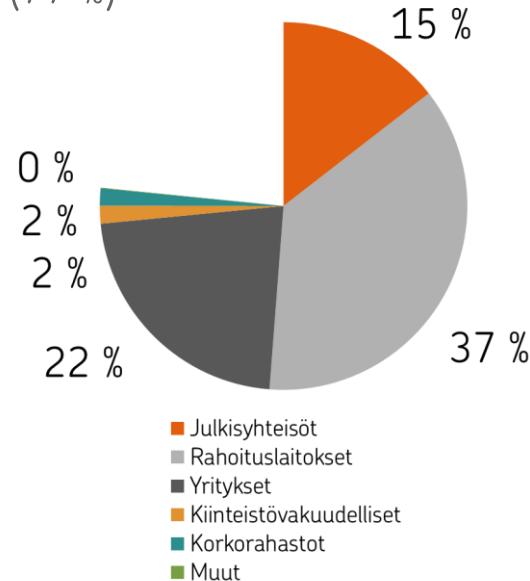
*sijoitustaseen tuotto on laskettu vähentämällä koko sijoitusomaisuuden tuotoista markkinaehoisen vakuutusvelan arvonmuutos.

Sijoitussalkun allokaatio

Sijoitussalkun (3,9 mrd. €) allokaatiojakauma
31.12.2016



Joukkolainat ja korkorahastot
(77 %)



Korkosalkun jäljellä oleva keskimääräinen juoksuaika 5,9 (5,7) vuotta ja duraatio 5,4 (5,2) vuotta.
Suorien joukkovelkakirjalainasijoitusten running yield joulukuun 2016 lopussa 1,72 % (1,76).

Varallisuudenhoito



Varallisuudenhoito

OPn tavoitteena on vastata henkilö- ja yritysasiakkaan säästämis- ja sijoittamistarpeisiin asiakaslähtöisesti ja kattavasti, tarjota parhaat varallisuudenhoidon digitaiset palvelut sekä ainutlaatuinen Private Banking -kokemus.

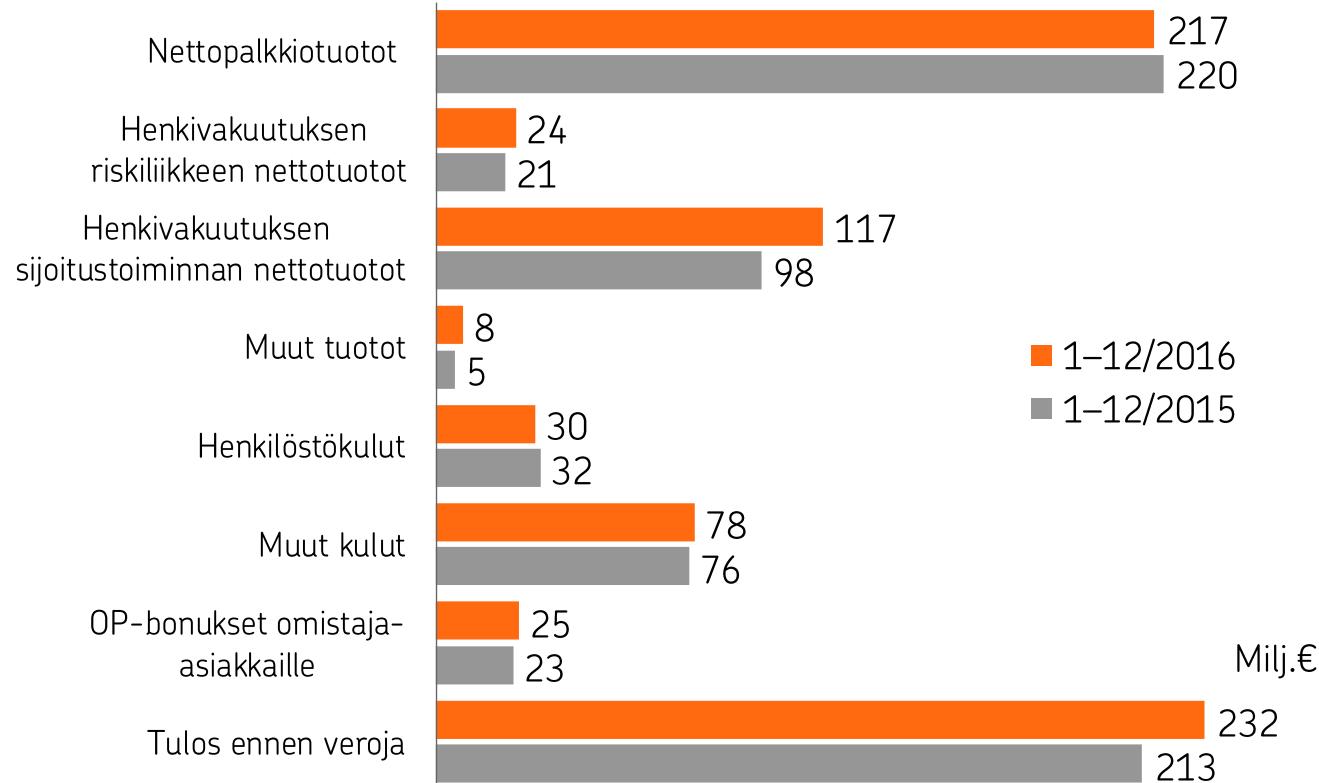
- Henkilöasiakkaille OP tarjoaa kattavan valikoiman erilaisia säästämis- ja sijoittamisratkaisuja. Sijoitusrahastovalikoima käsitteää eri omaisuuksluokkiin ja markkina-alueille sijoittavia rahastoja, joiden salkunhoito hoidetaan osin OP Ryhmän oman sijoitusorganisaation ja osin kansainvälisen yhteistyökumppaneidemme toimesta.
- Yritysasiakkaille tarjottava palveluvalikoima käsitteää erilaiset sijoitusratkaisut niin yrityksen kassanhallintaan kuin pidempiaikaiseenkin sijoitustoimintaan.
- OPIlla on Suomen laajin Private Banking -verkosto. OP Private -palvelussa palvelumalleina ovat täyden valtakirjan omaisuudenhoito ja sijoituskonsultointi.
- Instituutioasiakkaille tarjotaan puolestaan täyden palvelun varainhoitoa sijoituspäätöksenteosta aina nykyikaiseen riskiraportointiin ja salkkuanalyysiin.
- Lisäksi OP tarjoaa niin henkilö- kuin yritys- ja instituutioasiakkaille kattavan valikoiman arvopaperinvälitys-, säilytys- ja analyysipalveluja.

Avainlukuja 2016

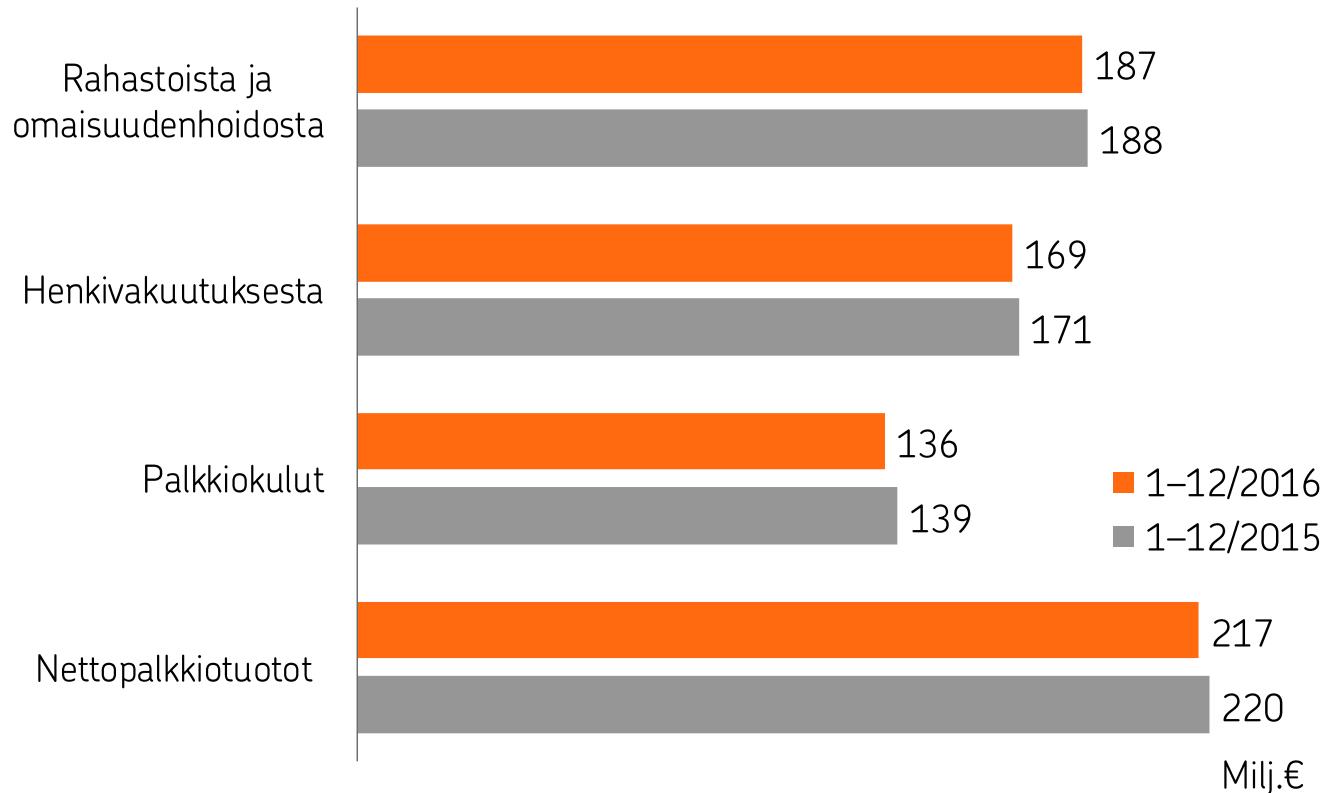
Tulos ennen veroja
232 milj. €

Hallinnoitavat
asiakasvarat,
74,5 mrd. €

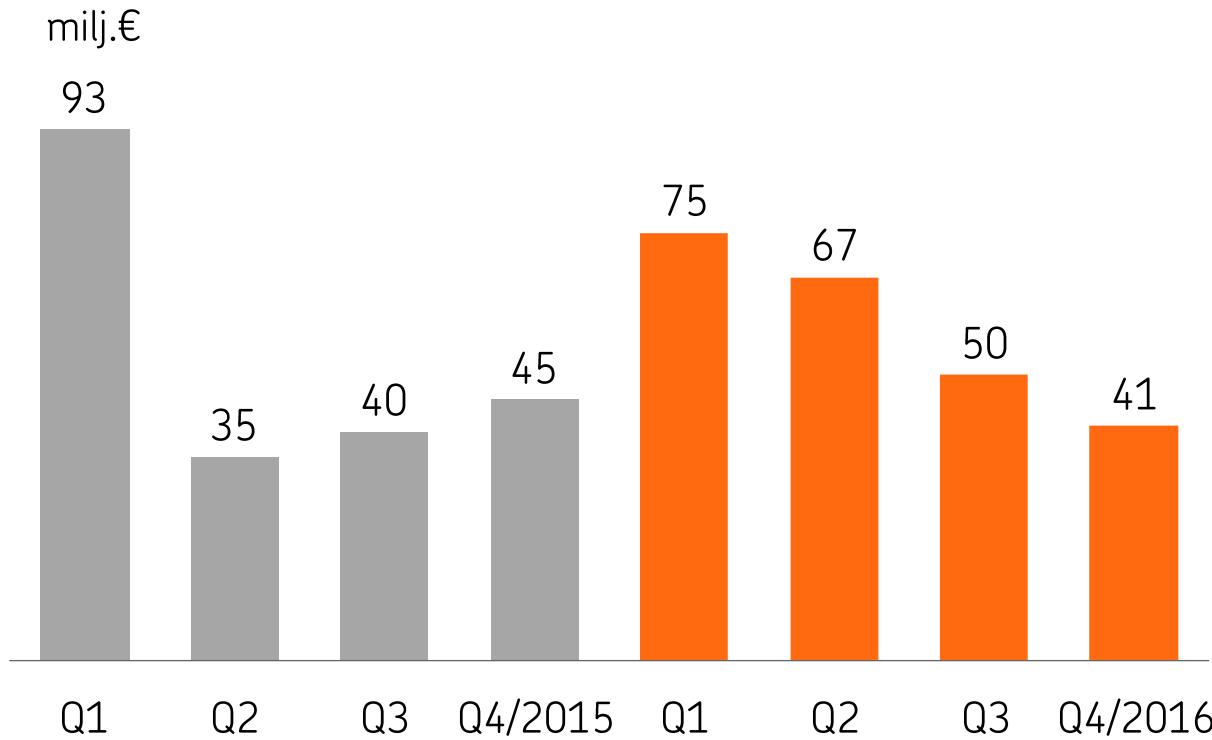
Varallisuudenhoidon tuloslaskelma



Varallisuudenhoidon nettopalkkioitutot

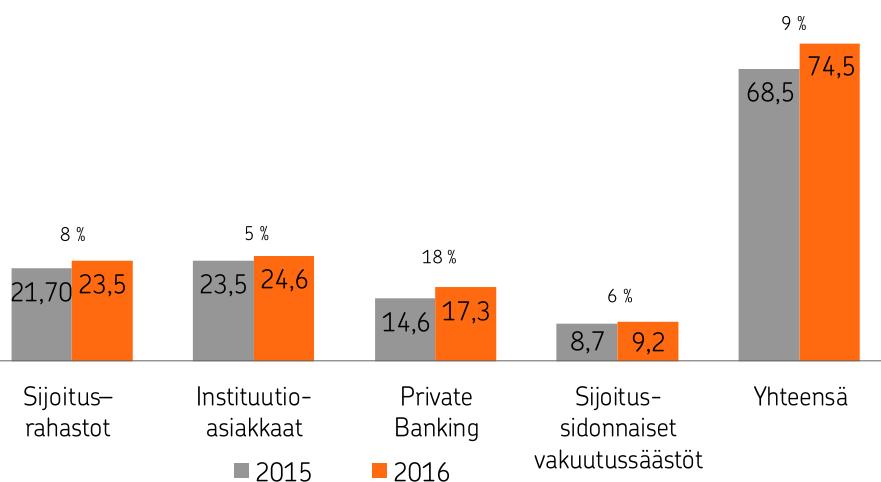


Varallisuudenhoidon tulos vuosineljänneksittäin

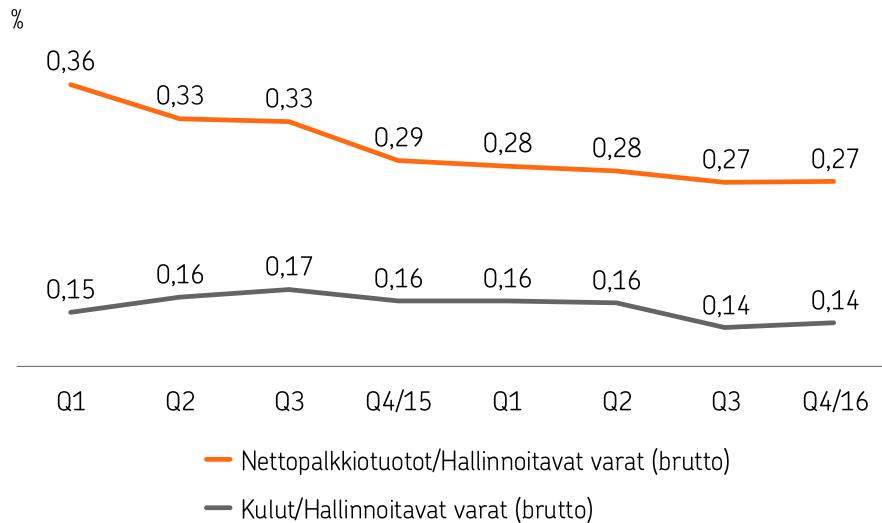


Hallinnoitavat varat kasvussa

Hallinnoitavat varat (brutto) mrd.€

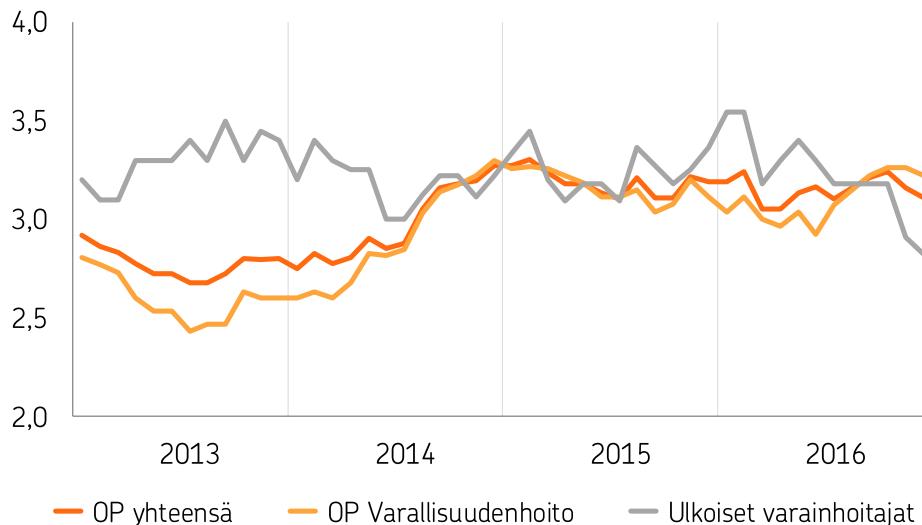


Tuotot ja kulut/hallinnoitavat varat

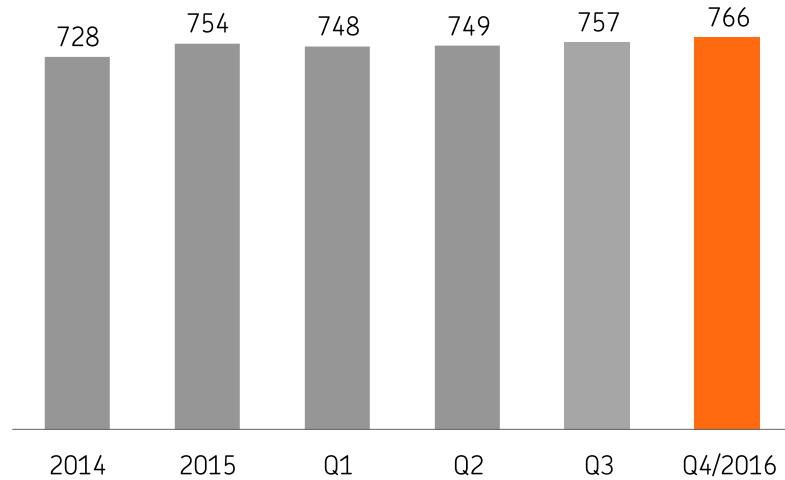


Asiakasmäärä on pysynyt hyvällä tasolla, samoin rahastojen performanssi

Morningstar -tähtien kehitys

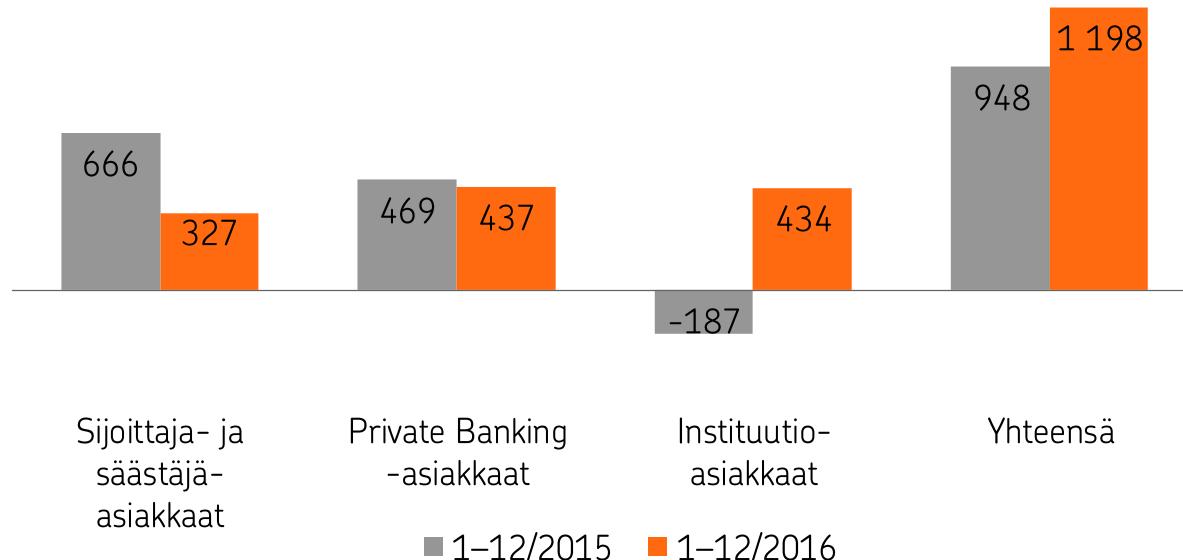


Sijoittaja- ja säästäjäasiakkaat, 1000 hlöä

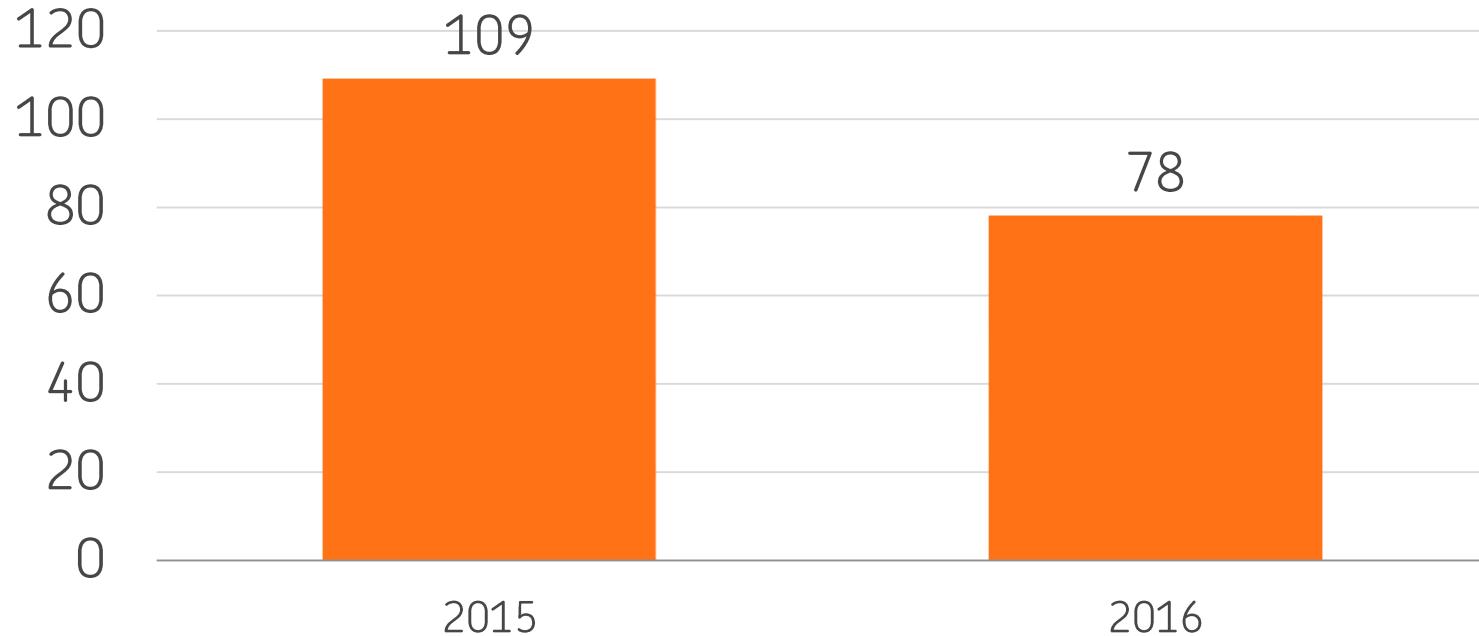


Instituutiomyynnissä useita onnistumisia

Nettomyynti, milj.€

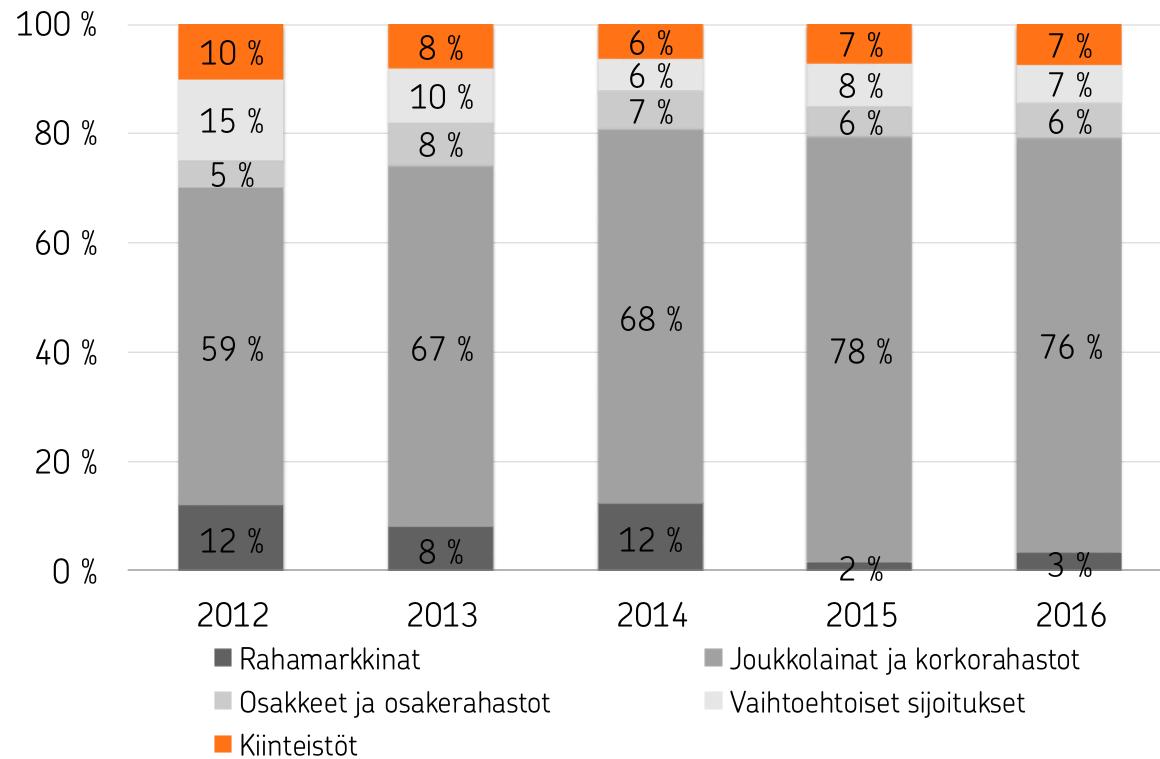


Henkivakuutuksen sijoitustaseen* tuotto, milj.€



* Sijoitustaseen tuotto käyvin arvoin on laskettu vähentämällä koko sijoitusomaisuuden tuotoista markkinaehdotuksen vakuutusvelan arvonmuutos. Sijoitustase ei sisällä Suomi-yhtiöstä siirtyneitä ns. eriytettyjä taseita.

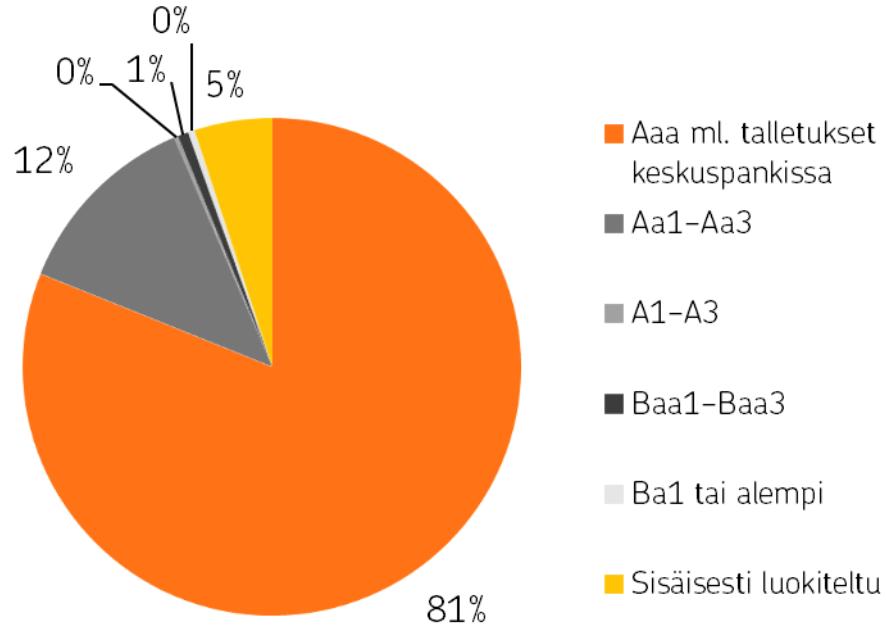
Henkivakuutuksen sijoitusomaisuuden* (4,2 mrd.€) riskitasoa on alennettu määritietoisenesti



Likviditeetti ja varainhankinta

Likviditeettireservi vuoden lopussa 22,0 mrd. €

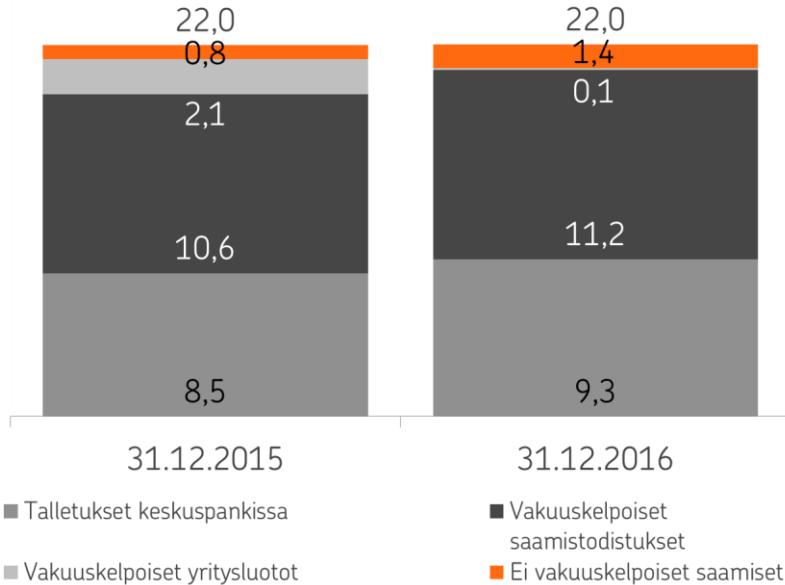
Likviditeettireservi luottoluokittain* 31.12.2016



*) Sisäisesti luokiteltu: yritysluottoja 9 %, loppuosa julkisyhteisöjen ja yritysten ulkoisesti luokittelemattomia saamistodistuksia, molemmat EKP-vakuuskelpoisia

Valtaosa likviditeettireservistä EKP-vakuuskelpoista

Likviditeettireservin jakauma, mrd. €

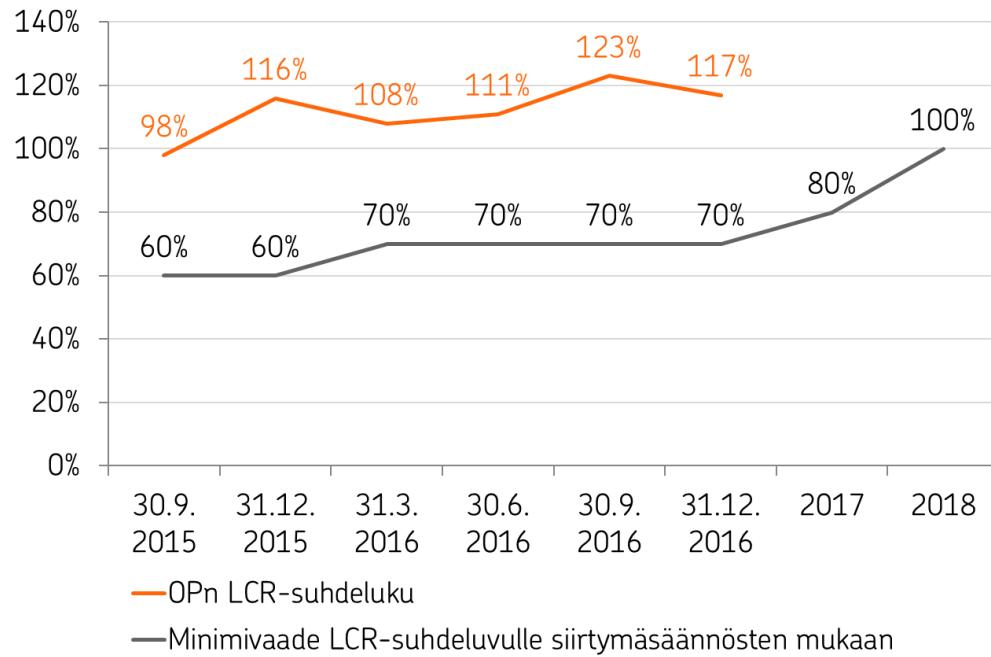


Likviditeettireservillä ja muilla OP Ryhmän maksuvalmiussuunnitelman mukaisilla erillä voidaan kattaa tukkuvarainhankinnan erääntymiset vähintään 24 kuukautta

Kolmannella vuosineljännessellä tehdyн selвtyksen seurauksena likviditeettireserviin luettavien vakuuskelpoisten yritysluottojen vakuuskelpoisuuskriteerien soveltamista on arvioitu uudelleen, minkä perusteella vertailutiedon määriä laskettiin 2,2 miljardia euroa. Katsauskaudella vakuuskelpoisten yritysluottojen määriä lasku aiheutui niiden käytämisestä vakuutena TLTRO-II-rahoitusoperaatiossa.

LCR-suhdeluku vuoden lopussa 117 %

OPn maksuvalmiutta ja likviditeettireservin riittävyyttä seurataan maksuvalmiusvaatimusta mittaavalla LCR-suhdeluvulla. Siirtymäsäännösten mukaan LCR-suhdeluvun on oltava vähintään 70 % vuonna 2016 ja vähintään 100 % vuoden 2018 alusta alkaen.



Luotonanto, likviditeettireservi ja varainhankinta

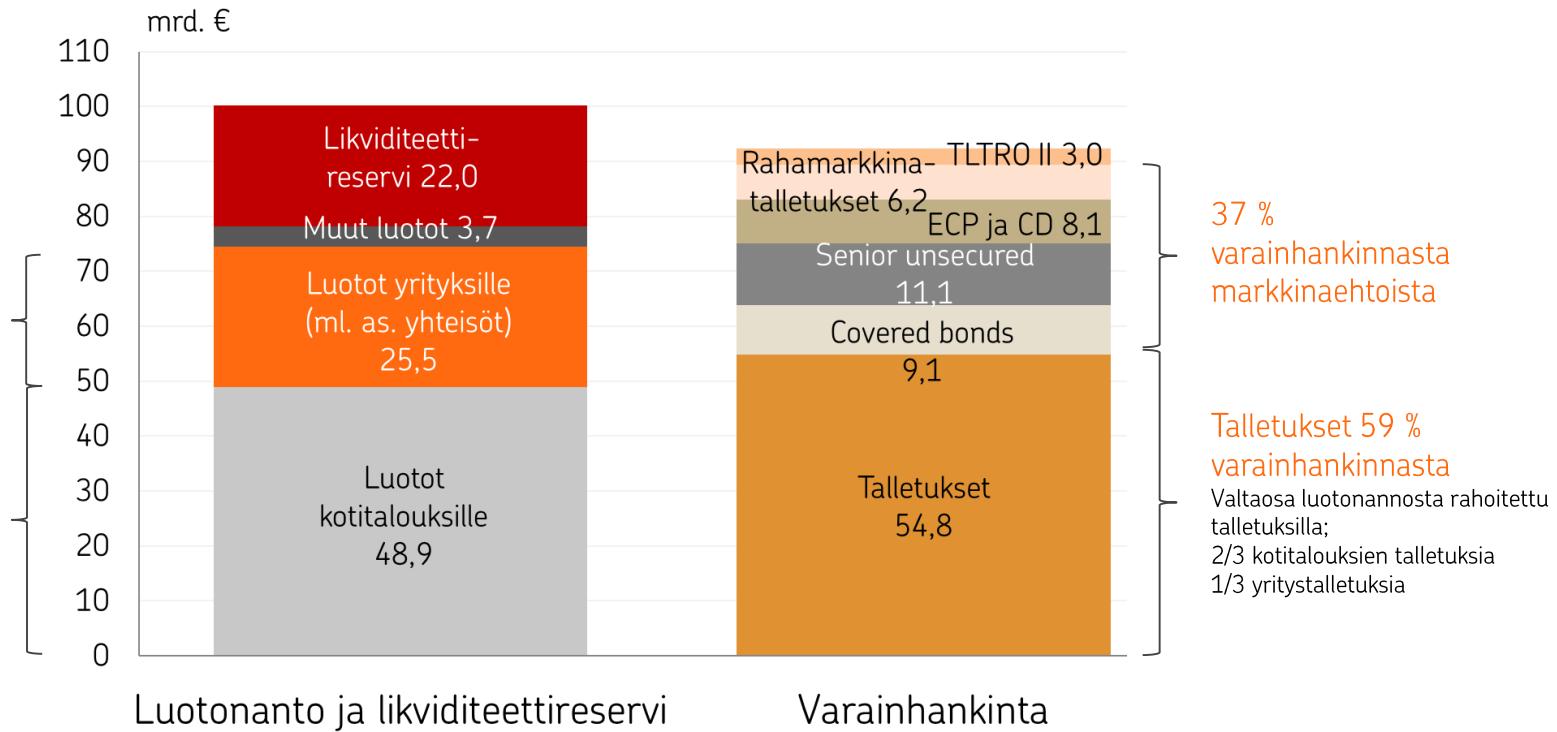
31.12.2016

Luotot yrityksille ja
asuntoyhteisöille
33 % luottokannasta

Yritysluotonannosta
2/3 OP Yrityspankista
1/3 osuuspankeilta

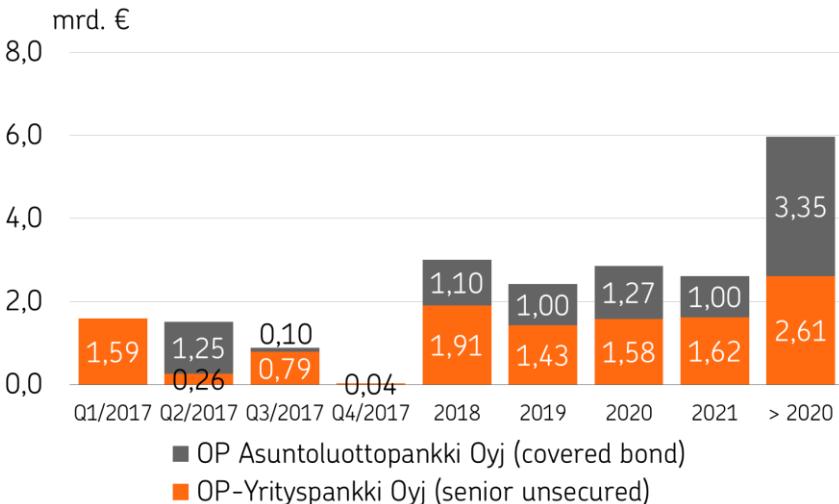
Luotot kotitalouksille
63 % luottokannasta

Osuuspankit toimivat
kotitalouksien luotonantajina



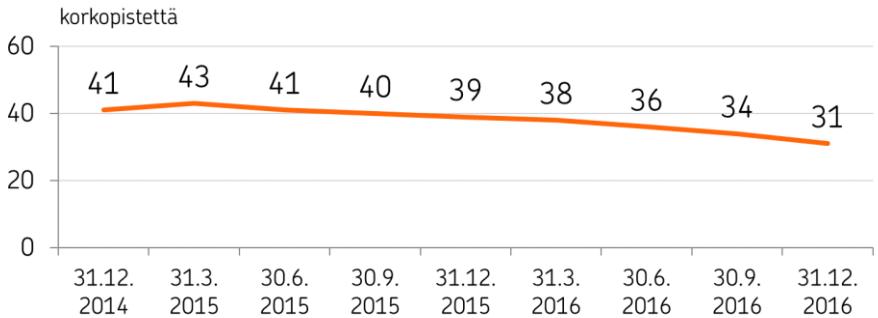
Pitkääikaisen tukkuvarainhankinnan eräänäytyminen ja keskimarginaali

Eräänäytymä pitkääikainen tukkuvarainhankinta,
31.12.2016



OP laski liikkeeseen pitkääikaisia joukkovelkakirjalainoja yhteensä 2,2 mrd. € vuoden 2016 aikana (6,5). Lisäksi OP osallistui EKP:n TLTRO II -rahoitusoperaatioihin kesäkuussa, syyskuussa ja joulukuussa 2016 yhteensä 3 miljardilla euolla.

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



Liikkeeseenlasketut pitkääikaiset joukkovelkakirjalainat

OP Yrityspankki Oyj:n benchmark senior
unsecured -emissiot 2014–16

Vuosi	Kuukausi	Määrä	Maturiteetti	Hintataso
2016	Tammikuu	€500 milj.	5 vuotta	m/s + 65 bps
2015	Marraskuu	Yht. ¥30 mrd. (€228 milj.), 2 emissiota	5 vuotta (vaihtuva) & 5 vuotta (kiinteä)	m/s + 59.9 bps & m/s + 66.1 bps
2015	Toukokuu	GBP300 milj.	3 vuotta	Eb3 + 16 bps
2015	Toukokuu	GBP400 milj.	7 vuotta	Eb3 + 58 bps
2015	Maaliskuu	€1 mrd.	7 vuotta	m/s + 33 bps
2014	Kesäkuu	CHF300 milj.	7 vuotta	CHFm/s + 30 bps
2014	Kesäkuu	Yht. ¥60 mrd. (€432 milj.), 2 emissiota	3 vuotta (kiinteä) & 5 vuotta (kiinteä)	m/s + 28.6 bps & m/s + 48.4 bps
2014	Kesäkuu	€750 milj.	5 vuotta	m/s + 48 bps
2014	Maaliskuu	€750 milj.	7 vuotta	m/s + 67 bps
2014	Maaliskuu	€750 milj.	3 vuotta	Eb3 + 36 bps

OP-Asuntoluottopankki Oyj:n benchmark covered
bond -emissiot 2014–16

Vuosi	Kuukausi	Määrä	Maturiteetti	Hintataso
2016	Toukokuu	€1,25 mrd.	7 vuotta	m/s + 4 bps
2015	Marraskuu	€1,25 mrd.	5 vuotta	m/s + 5 bps
2015	Syyskuu	€1 mrd.	7 vuotta	m/s - 1 bps
2014	Marraskuu	€1 mrd.	10 vuotta	m/s + 4 bps
2014	Kesäkuu	€1 mrd.	5 vuotta	m/s + 5 bps
2014	Maaliskuu	€1 mrd.	7 vuotta	m/s + 14 bps

Vakavaraisuus



Kolme vakavaraisuusvaatimusta

Luottolaitosvakavaraisuus =
osuuspankkien yhteenliittymän
vakavaraisuus

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

Vakuutusyhtiöiden Solvenssi II
vakavaraisuus

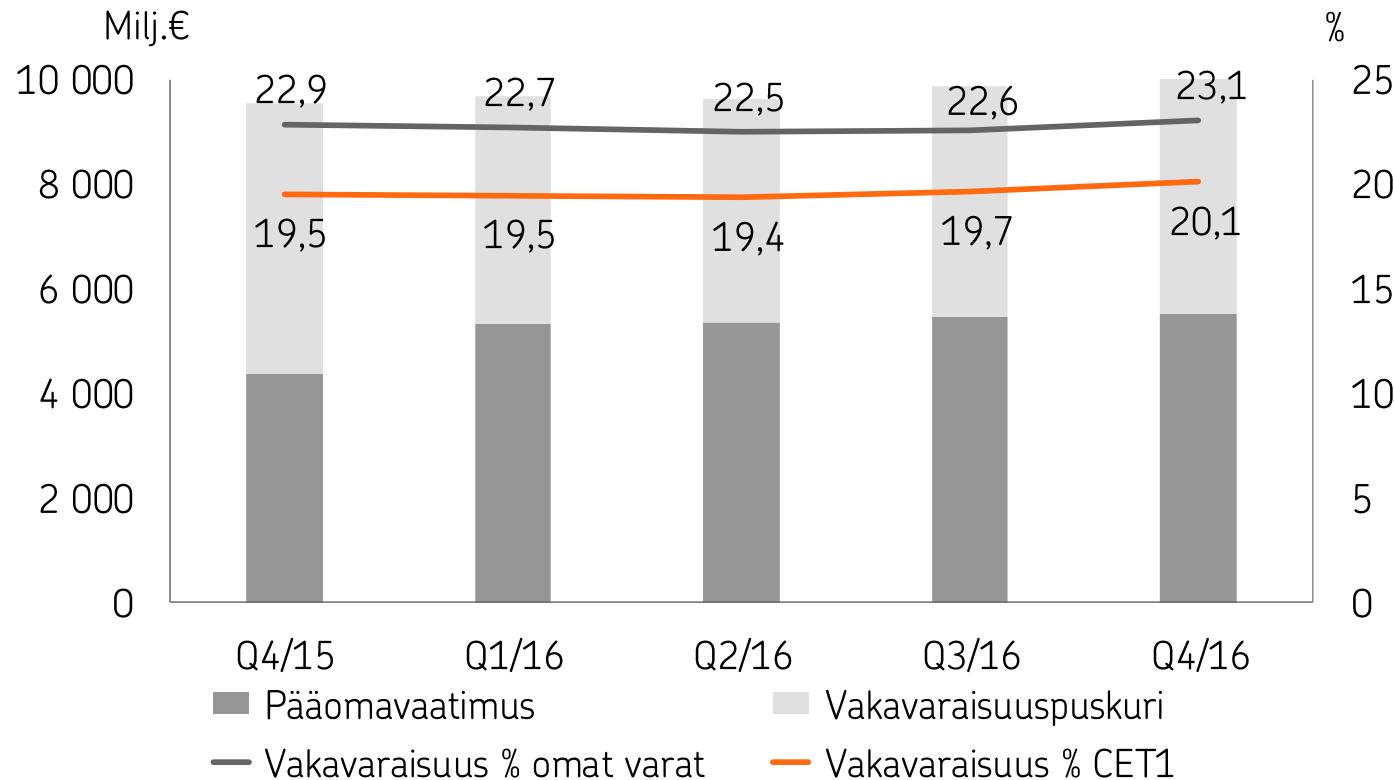
- Vakuutusyhtiöiden toiminta ja vakavaraisuusvaatimus perustuvat vakuutusyhtiölakiin ja EU-tason sääntelyyn.
- Vakavaraisuuspääomavaatimus (SCR) lasketaan yksittäisille vakuutusyhtiöille. Yhtiöltä edellytetään SCR:n kattamista ryhmän sisäisestä määritellyllä riittävällä puskurilla.
- Vakavaraisuusvaatimuksia kattaa hyväksytävä oma varallisuus

Rava-vakavaraisuus =
OP Ryhmän vakavaraisuus

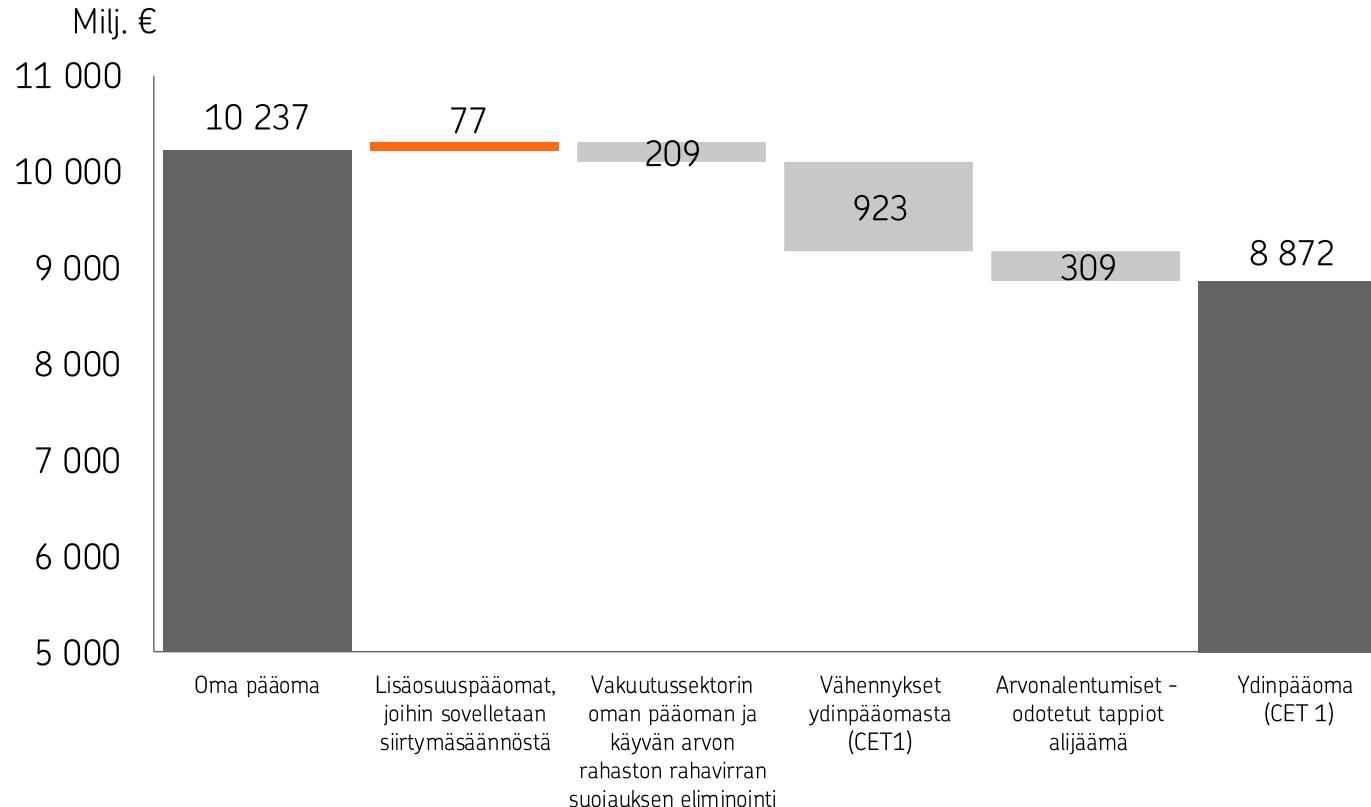
- OP Ryhmä muodostaa rahoitus- ja vakuutusryhmittymän (rava) valvonnasta annetun lain tarkoittaman rahoitus- ja vakuutusryhmittymän. Rava-ryhmittymille on säädetty oma vakavaraisuusvaatimus.
- Rava-lain mukainen vakavaraisuus lasketaan konsolidointimenetelmän mukaisesti, jossa ryhmittymän taseen mukaisiin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

Osuuspankkien yhteenliittymä

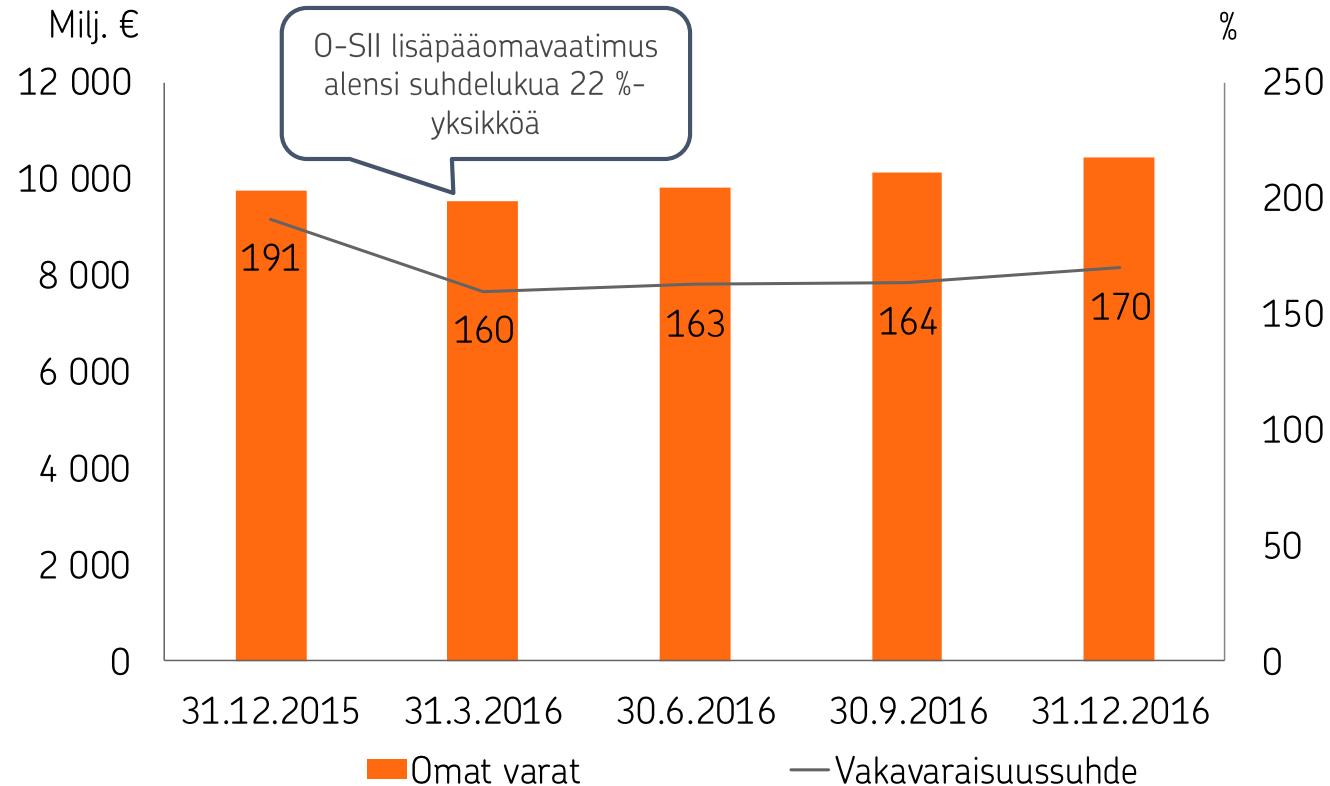
Omat varat ja vakavaraisuus



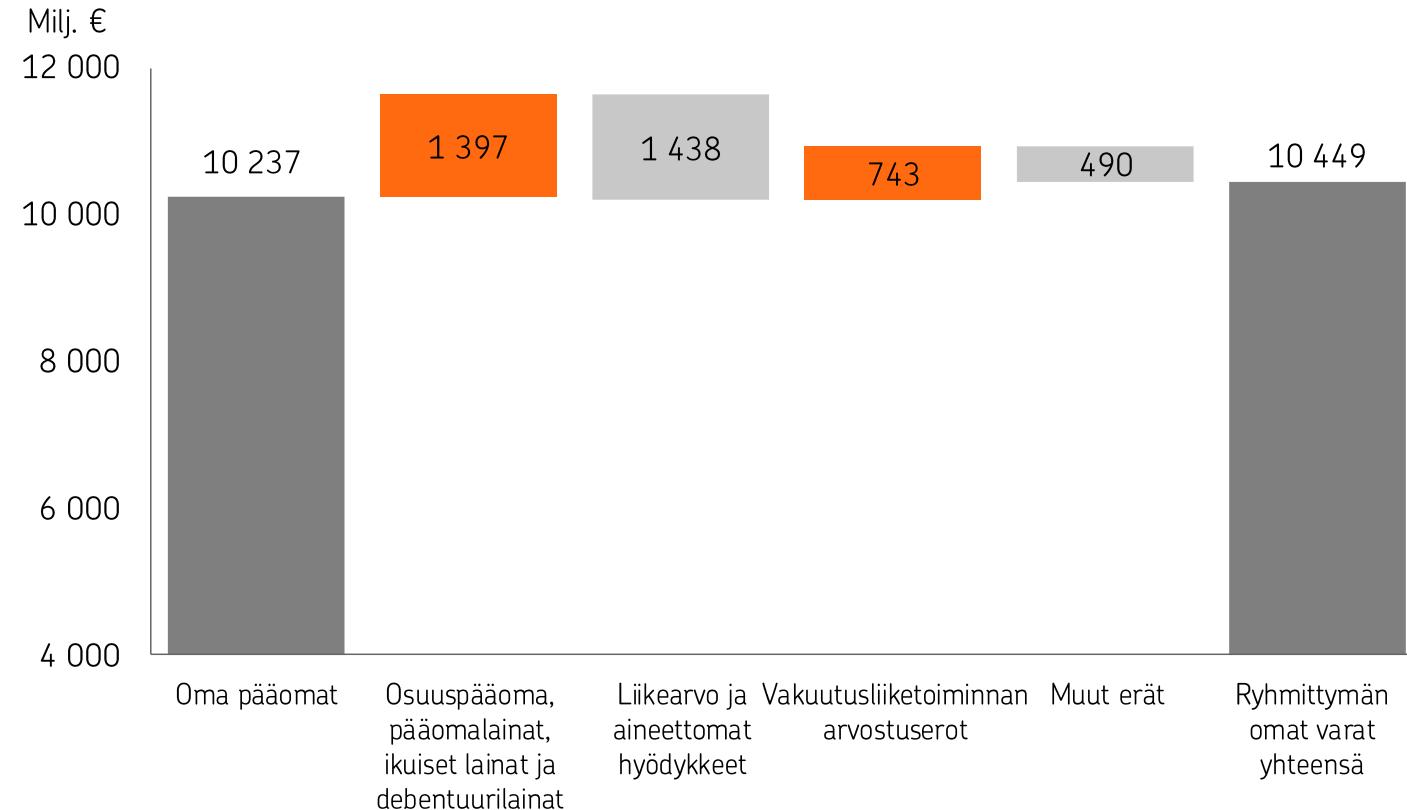
Ydinpääoman (CET1) muodostuminen 31.12.2016



OP Ryhmän rava-lain mukainen vakavaraisuus



Rava-lain mukaisten omien varojen muodostuminen 31.12.2016



OP Lyhyesti

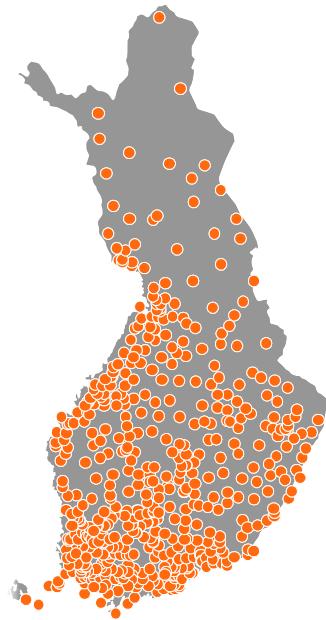


OP on asiakkaidensa omistama finanssiryhmä. Edistämme omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristöömme kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Suomalaisuus, maan kattavin palveluverkko sekä aito asiakaslähtöisyys tekevät meistä monella tapaa ainutlaatuisen toimijan.

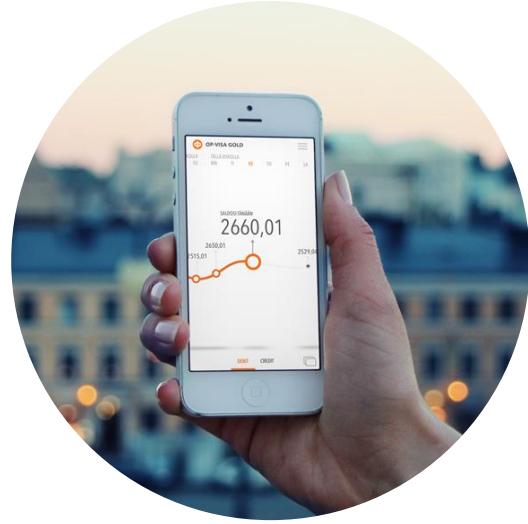
OP lyhyesti



Noin 1,7 miljoonaa
omistaja-asiakasta

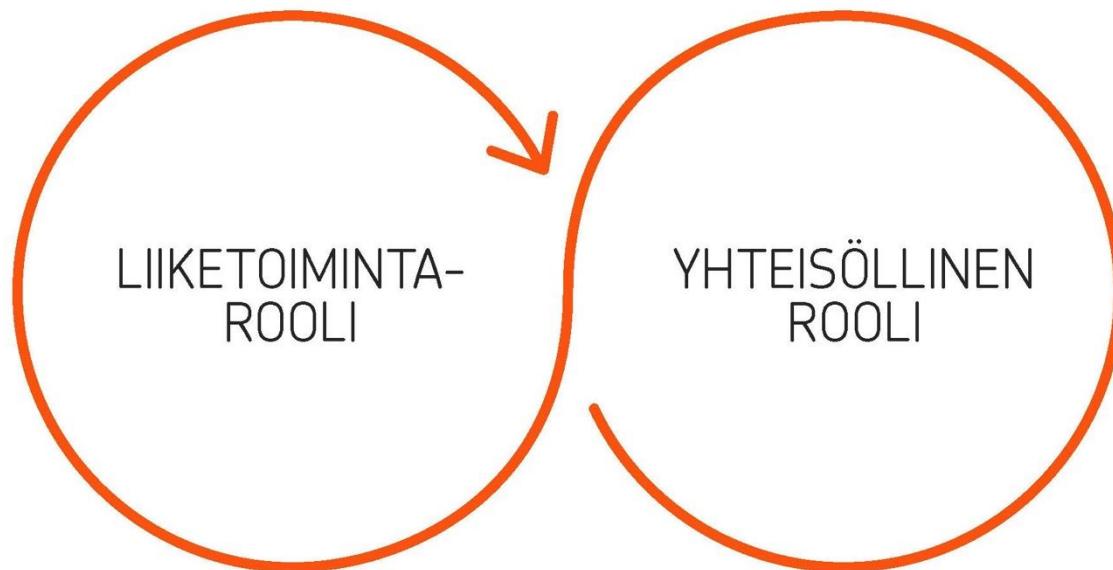


Noin 170
osuuspankkia

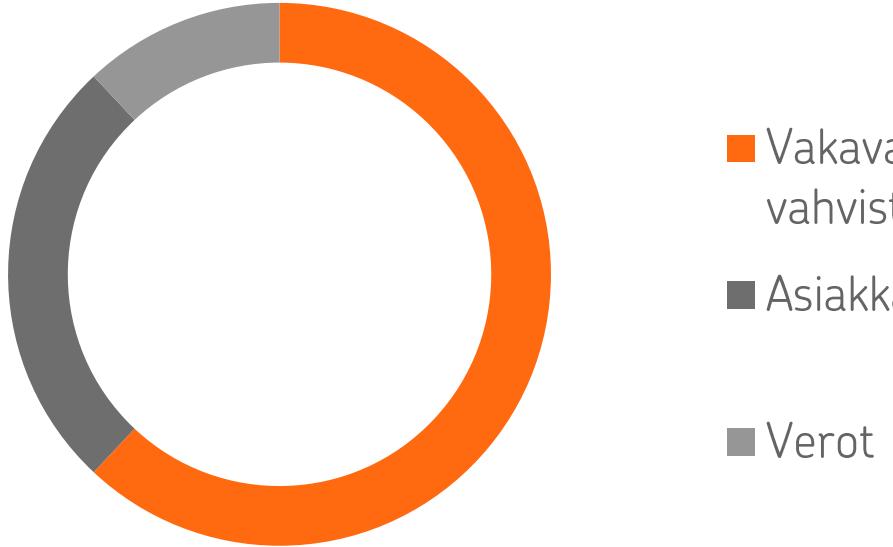


Hyperpaikallinen digitaalinen
finanssiryhmä

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



OP Ryhmän liiketoiminnan tuloksesta merkittävä osa kohdistuu yhteisöllisen roolin täyttämiseen



■ Vakavaraisuuden
vahvistaminen

■ Asiakkaat*

■ Verot

Arvio katsauskauden tuloksen käytöstä, joka vahvistetaan tilikauden päättymisen jälkeen
*) Asiakkaat = asiakasbonukset, vakuutusalennukset ja korot omistaja-asiakkaiden sijoituksille

OP Ryhmän numeeriset tavoitteet

	31.12.2016	Tavoite
Asiakaskokemus, NPS (-100--+100)		
Bränditaso	22,7	25
Kohtaamistaso	53	70, yli ajan 90
CET1-vakavaraisuus, %	20,1	22
Taloudellisen pääomavaateen tuotto, % (12 kk liukuva)	22,7	22
Nykyliiketoiminnan kulut (12 kk liukuva), milj. €	1 538	Kulutaso 2019 alle 2015 tason (1 500)
Omistaja-asiakkaat, miljoonaa	1,7	2,1 (2019)

OP Ryhmän palvelukanavat

	1.12.-31.12.2016	31.12.2016	12 kk:n muutos
Verkko- ja mobiilipalvelut			
Op.fi, käyntien määrä (henkilöasiakkaat)	9 744 666	-	- 7 %
OP-mobiili, käyntien määrä (henkilöasiakkaita)	13 085 365	-	+ 38 %
Pivo-sovelluksen käyntien määrä	1 828 735	-	+7 %
Verkkopalvelusopimukset (henkilöasiakkaita)	-	1 735 867	+ 91 399 kpl
Toimipaikat ja puhelinpalvelu			
Pankkien toimipaikat	-	442	- 1 kpl
joissa sekä vahinkovakuutus- että pankkipalvelut	-	339	- 7 kpl
Private Banking -toimipaikat	-	39	+/- 0 kpl
OP-Kiinteistökeskusten toimipaikat	-	149	- 11 kpl
Asiakaskontakteja puhelinpalvelussa	303 550	-	+ 35 342 kpl
Sosiaalinen media			
Seuraajat Facebookissa (OP Ryhmä ja osuuspankit)	-	254 326	+ 61 697 kpl
Seuraajat Twitterissä	-	23 954	+ 5 803 kpl
Seuraajat LinkedInissä	-	11 839	+ 1 355 kpl
Seuraajat Instagramissa	-	4 353	-

Keskinäinen vastuu, talletussuoja ja sijoittajien turva

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



Pidetään huolta toisistamme.