

# OP 2019

– på en livslång resa



# Innehåll

OP år 2019 .....	3	På en livslång resa 2019 .....	25
Chefdirektörens översikt .....	4	Vi stärker finländarnas ekonomikunskaper .....	26
Nyckeltal 2019 .....	6	Vi främjar en hållbar ekonomi .....	32
Höjdpunkter 2019 .....	7	Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten .....	39
OP Gruppen i korthet .....	10	Vi använder vårt kunskapskapital på ett ansvarsfullt sätt .....	47
OP i morgon .....	12	Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör .....	50
Omvärlden .....	13	GRI-nyckeltalen och TCFD-redovisningen .....	59
Strategin .....	16		
Så här skapar vi värde .....	21		
Vi uppdaterade vårt samhällsansvarsprogram .....	23		

Rapporten OP 2019 berättar om OP Gruppens resa 2019. Rapporten innehåller ett späckat infopaketer om OP Gruppen, dess strategi, företagsansvar och händelser 2019. I avsnittet En livslång resa 2019 ingår den integrerade ansvarsrapporten jämte GRI-information. Rapporten är en del av OP Gruppens årsberättelsehelhet som omfattar också OP Gruppens, OP Företagsbanken Abp:s och OP-Bostadslånebanken Abp:s verksamhetsberättelser och bokslut samt bolagsstyrningsrapporter och OP Gruppens ersättningsförklaring. Alla rapporter finns på adressen [op-year2019.fi](http://op-year2019.fi).

OP år 2019



## Chefdirektörens översikt

I en omvärld som förändras snabbt är det allt viktigare för företagen att reagera raskt på förändringarna. Företagets strategi måste följa tiden och riktningen ska vid behov anpassas till kundbeteendet och omvärlden.

OP Gruppen förnyade sin strategi 2019. Vår vision är att vara Finlands ledande och attraktivaste finansaktör. Vi vill vara det första valet för våra kunder och samarbetspartner samt vara närvarande där våra kunder finns. Vårt mål är att OP Gruppen ska vara sakkunnig, pålitlig och ansvarsfull samt en föregångare och förnyare inom finansbranschen. Vi strävar efter att vara en attraktiv arbetsgivare och en aktör med stark marknadsposition och ekonomi.

Vi strävar efter att nå vår vision med årliga, strategiska prioriteringar. I våra strategiska prioriteringar för 2019 accentuerades framför allt en positiv arbetstagarupplevelse och kundupplevelse samt att öka antalet ägarkunder till två miljoner. Vi tror att välmående och motiverade anställda ger den bästa kundupplevelsen. Vi lyckades bra med våra prioriteringar. Draivi-indexet, som mäter de anställdas tillfredsställelse, hölls 2019 på samma goda nivå som året innan. Antalet ägarkunder översteg grän-

sen på två miljoner i december. Våra kunder var nöjdare med våra tjänster.

Förbättringen av produktiviteten i utvecklingen och affärsrörelsen syntes också väl i våra strategiska prioriteringar. En hållbar finansrörelse är möjlig endast om vår ekonomi är på en sund bas. Det ligger på vårt ansvar att trygga OP Gruppens verksamhetsförutsättningar på sikt. Vi lyckades 2019 få intäkterna att öka mer än kostnaderna. Likaså förbättrades utvecklingens produktivitet klart. Vi nådde sparmålet på 100 miljoner euro som vi ställde hösten 2018.

### Ansvarsfullare finansverksamhet

Vår grunduppgift förpliktar oss att främja våra ägarkunders och vår omvärlds bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd. Vi genomför vår grunduppgift genom gärningar i vardagen. Vi möjliggör varje dag finländarnas små och stora drömmar, hjälper företag i deras vardag och ser till att finländarna inte lämnas ensamma om olyckan är framme. Utöver vår grunduppgift styrs vår verksamhet av våra värden: människonärhet, ansvarskänsla och framgång tillsammans.

I september undertecknade vi som grundande medlem FN:s principer för ansvarsfull bankverksamhet och därmed förbinder vi oss att främja en hållbar utveckling. Uppbromsningen av klimatförändringen och FN:s mål för en hållbar utveckling kräver samarbete och vårt mål är därför att öka samarbetet inom finansbranschen för att utveckla en ansvarsfull finansieringsverksamhet. Vi lanserade 2019 nya ansvarsfulla finansierings- och placeringsprodukter. Vi emitterade det första gröna obligationslånet och skräddarsydde lån enligt hållbarhetskriterier för våra företagskunder för att uppmuntra företagen att arbeta för sina egna företagsansvarsmål.

En viktig del av vårt företagsansvar är att öka finländarnas ekonomikunskaper. Vårt ekonomikunskapsarbete nådde 2019 över 70 000 barn och unga. Då banktjänsterna förändras är det också viktigt för oss att främja våra kunders digitala färdigheter. Vi lärde 2019 ut digitala färdigheter till 28 000 seniorer.



Timo Ritakallio  
chefdirektör, OP Gruppen

## Den ekonomiska omvärlden skapar utmaningar

Den ekonomiska tillväxten avtog 2019 och vi uppskattar att den bromsas upp ytterligare 2020. Räntorna torde också hållas låga, vilket ställer krav både på bankernas och försäkringsbolagens resultatkapacitet. Särskilt de internationella handelspolitiska tvisterna skapar osäkerhet i omvärlden.

Vår kundrörelse utvecklades 2019 gynnsamt. Tillväxten i vår utlåning och inlåning var stark. Vår marknadsandel steg både beträffande bolån och företagskrediter liksom inom försäkringsrörelsen. I en krävande omvärld nådde vårt resultat för hela året inte helt upp till vårt mål.

Vi underlättade vardagen för våra kunder med många nya digitala tjänster och tog i bruk europeiska expressbetalningar för att påskynda överföringen av betalningar. För att svara på kraven i betaltjänstdirektivet uppmuntrade vi våra kunder att börja logga in i våra tjänster med Mobilnyckeln, som är ett tryggt identifieringssätt. Antalet Mobilnyckelanvändare översteg en miljon.

I enlighet med våra värden fungerar vi som en ansvarsfull arbetsgivare. I Centralinstitutet inledde vi vår förändring mot en verksamhetsmodell med självstyrande team. Avsikten är att förbättra kundupplevelsen, de anställdas trivsel och vår produktivitet. Det här har inneburit mycket arbete och nytt att lära sig liksom också svåra stunder då vi har varit tvungna att avsluta arbetsuppgifter. Samtidigt har det nya sättet att arbeta redan medfört framgångar och ökat de anställdas trivsel.

## Arbetet för att bygga upp den framtida konkurrenskraften fortsätter

Vi har i OP Gruppen inlett ett arbete som går ut på att trygga konkurrenskraftiga verksamhetsförutsättningar för sammanslutningen i framtiden. Andelsbankerna har redan börjat fundera på med vilken struktur vi bäst svarar på förändringarna i vår omvärld. Jag har fullt förtroende för att vi ska finna en gemensam syn på hur vi tryggar OP Gruppens framgång också under de följande hundra åren.

År 2020 har vi som ett speciellt mål att ytterligare förbättra kundernas serviceupplevelse och skapa mer nytta för ägarkunderna.

Digitaliseringen och globaliseringen medför nya utmaningar för finansbranschen, men vi traditionella aktörer har starka sidor som gör att vi kan nå framgång också i en omvärld som förändras. OP är Finlands tillförlitligaste finansgrupp och på detta förtroende är det bra att bygga vidare på vår framtid så att vi hela tiden förnyar oss.

”

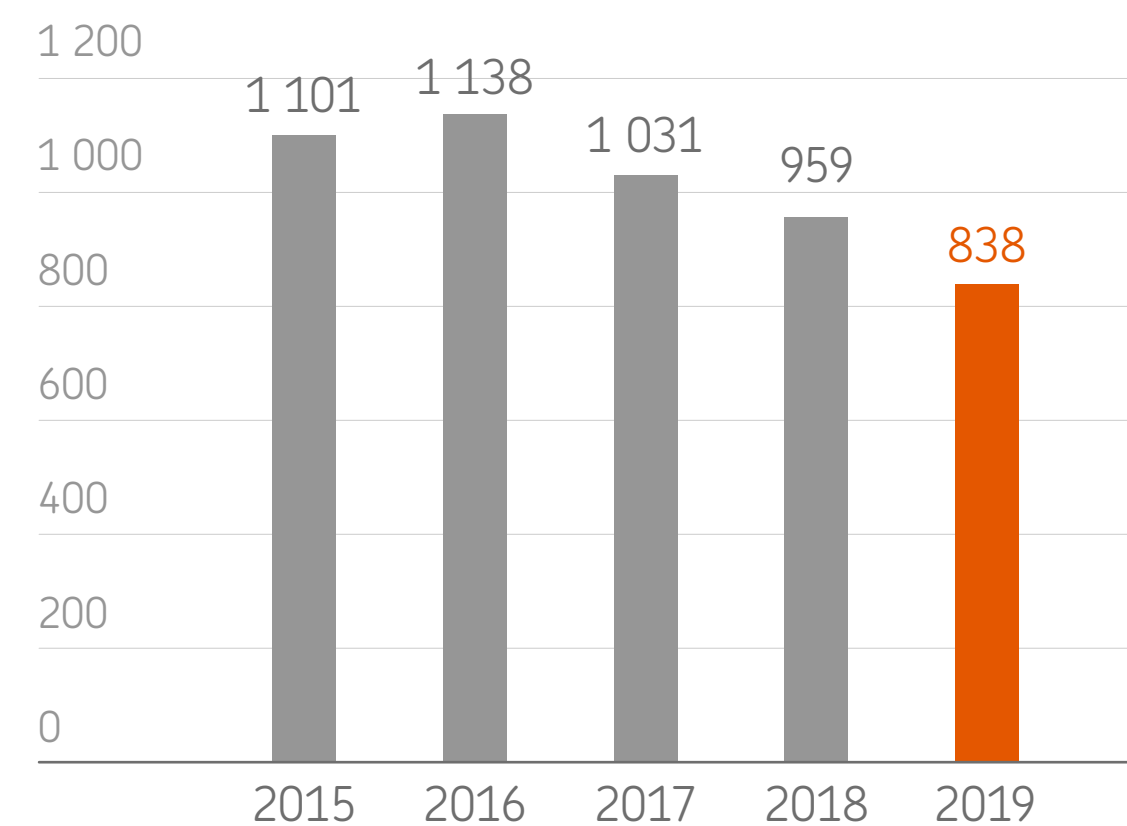
Det ligger på vårt ansvar att trygga OP Gruppens verksamhetsförutsättningar på sikt. Vi lyckades 2019 få intäkterna att öka mer än kostnaderna.

## Nyckeltal 2019

# 2 miljoner

ägarkunder

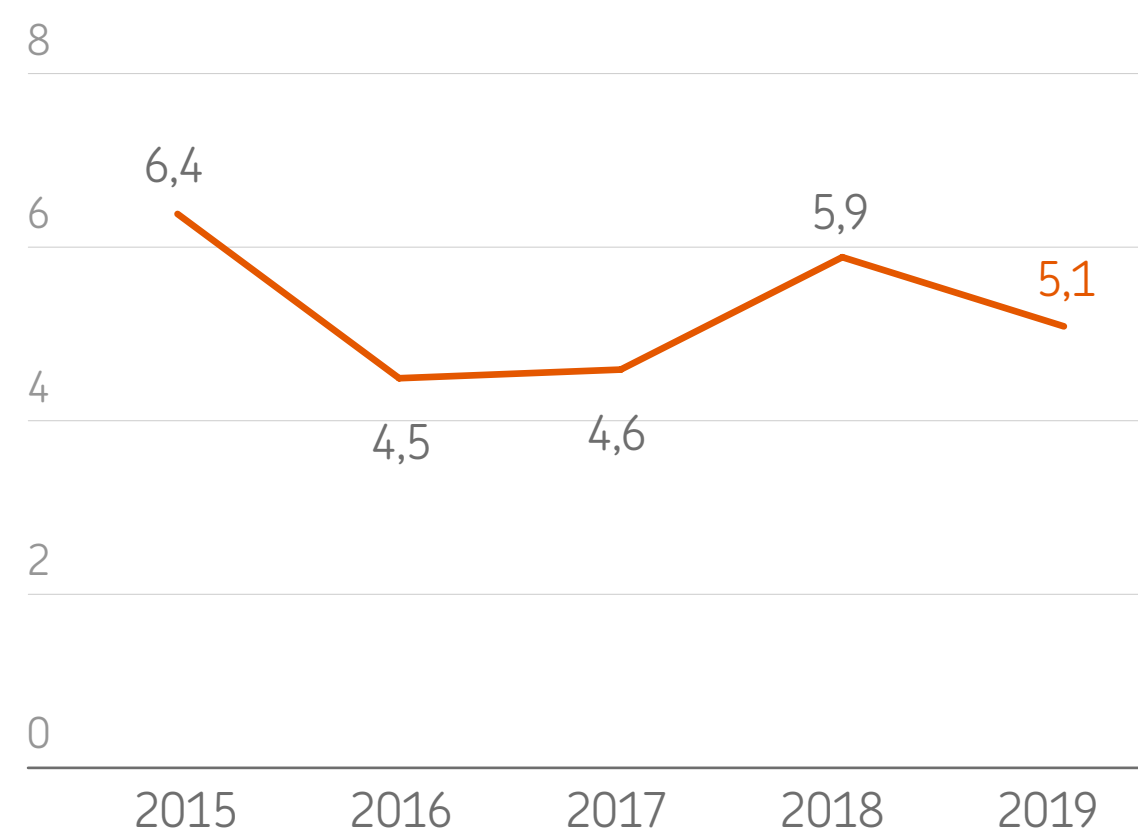
Resultat före skatt, milj. €



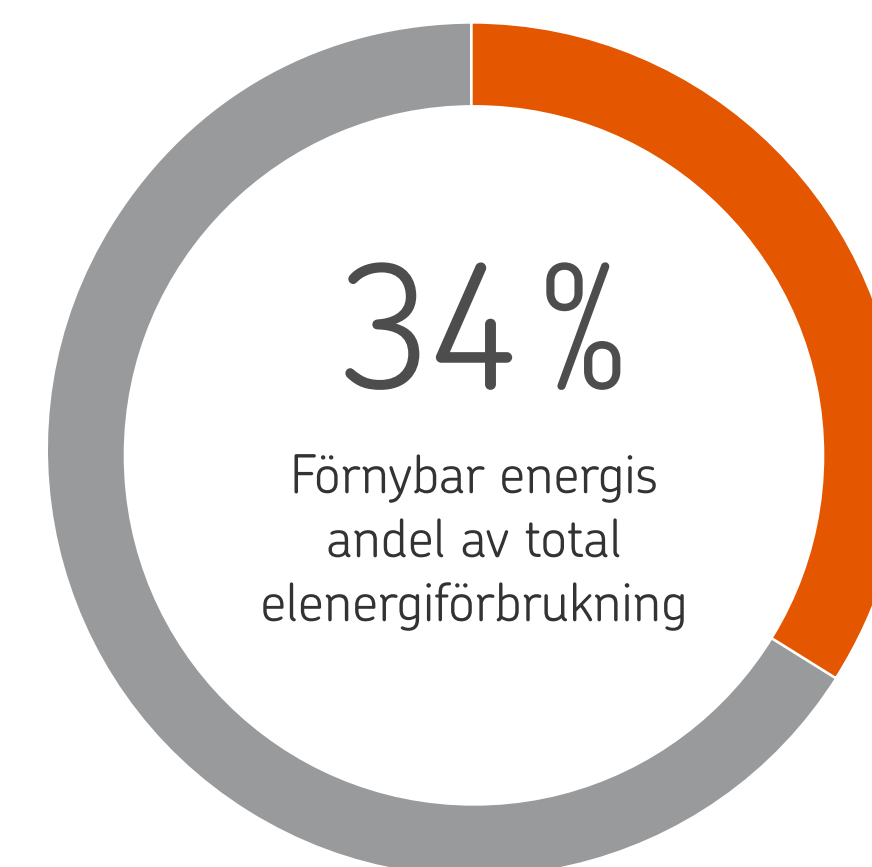
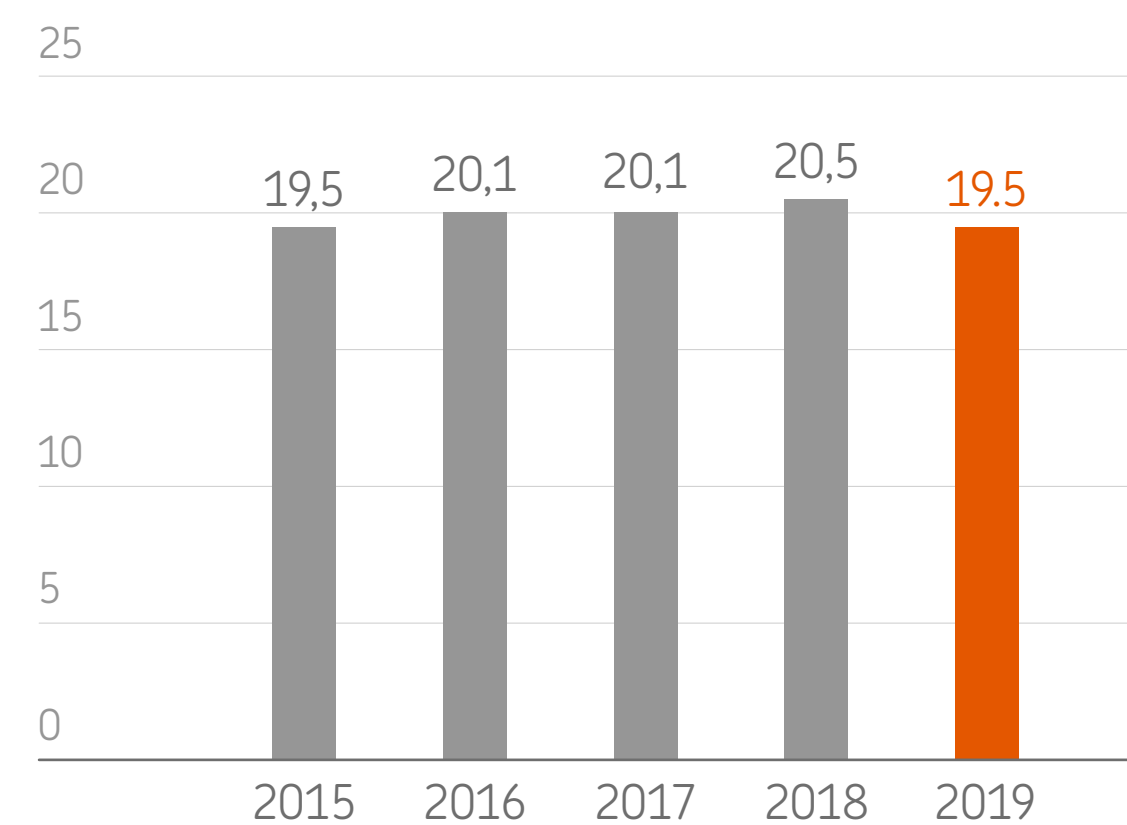
# 254

OP-bonus som samlats till  
ägarkunder, milj. €

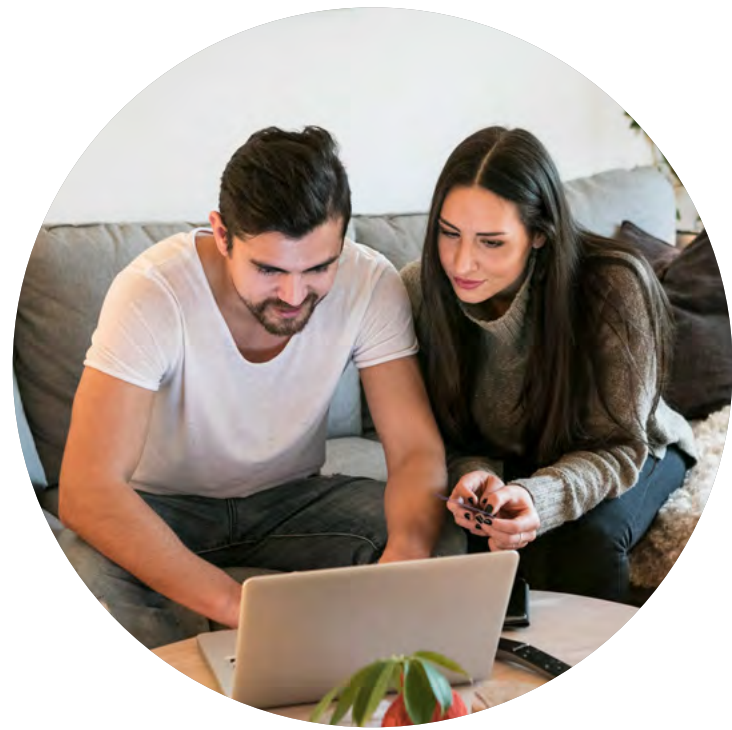
Ökning i utlåningen, %



Kärnprimärkapitaltäckning (CET1), %



## Höjdpunkter 2019



### Nya digitala tjänster för bostadshandeln

OP Hem erbjöd 2019 som första i Finland sina kunder möjlighet till digitala bostadsaktieaffärer via DIAS-plattformen. DIAS gör det möjligt att göra bostadsaktieaffärer direkt på nätet utan att besöka bankens kontor för att slutföra affären.

OP-Fastighetscentralen bytte våren 2019 namn till OP Hem, som samlar tjänsterna för boende till en helhet. I tjänsten för säljare, som lanserades 2019, kan kunden titta på bilder på bostaden och läsa försäljningsbroschyren, läsa meddelanden från mäklaren samt följa upp efterfrågan på objektet. Läs mer om OP Hem här: [op-koti.fi](https://op-koti.fi).



### Allt mer skötsel av ärenden mobilt – enkelt och tryggt

Skötseln av ärenden mobilt fortsatte att öka kraftiga under början av 2019. OP-mobilen hade redan 27 miljoner inloggningar per månad och den har över en miljon aktiva användare. Betaltjänstlagen förnyades i september och medförde bland annat kravet på stark autentisering av kunden. OP:s identifieringsverktyg Mobilnyckeln uppfyller kraven på stark autentisering och antalet Mobilnyckelanvändare ökade under året till över en miljon.

Användningen av Mobilnyckeln vid sidan av nyckeltalslistan utvidgas 2020 till tjänsten op.fi och till externa nättjänster.



### Betalning i realtid vanligare

OP erbjuder sina kunder både ankommande och avgående SEPA-betalningar mellan banker i realtid. I april 2019 tog vi i bruk ankommande SEPA-expressbetalningar och från och med oktober avgående SEPA-expressbetalningar med vilka pengar överförs på några sekunder från en bank till en annan inom det gemensamma eurobetalningsområdet.

Den stora ändringen genomförs stegvis i olika kanaler och leder till att både privat- och företagskundernas betalningar överförs snabbare.

Läs mer om [betalning i realtid](#).

## Höjdpunkter 2019



### Nya lösningar för hållbar finansiering

I februari 2019 emitterade OP Företagsbanken Abp sitt första gröna obligationslån. Under året utökade vi vårt utbud av hållbar finansiering med två produkter: ett grönt lån och ett lån enligt hållbarhetskriterier. Före utgången av 2019 hade vi beviljat lån av den här typen för totalt 730 miljoner euro. Som stöd för bedömningen av företagskundernas kreditvärdighet utarbetade vi en ESG-analysmall som fokuserar på miljö-, samhälls- och förvaltningsaspekter. ESG-analysen identifierar företagens ansvarsrisker som förknippas med kärnaffärsrörelsen. Förutom analyseringen av risker tar vi fram nya finansieringsprodukter på basis av analysen.



### Två miljoner ägarkunder

Vi nådde vårt viktiga strategiska mål då antalet ägarkunder i OP Gruppen i december för första gången överskred två miljoner. Antalet ägarkunder har under de senaste tio åren ökat med nästan 60 procent. Enbart 2019 ökade antalet ägarkunder med 92 000.

Andelsbankernas ägarkunder drar nytta av ägarkundskapet på många olika sätt. Den mest synliga förmånen är OP-bonus som har betalats redan i 20 år för totalt över 2,5 miljarder euro.



### OP Försäkring är nu Pohjola Försäkring

OP:s skadeförsäkring bytte namn och finns från början av juni under varumärket Pohjola.

Pohjola Försäkring vill vara den bästa samarbetspartnern för sina kunder. Livet är gjort för att levas och försäkringarna för att trygga det. Pohjola Försäkrings uppgift är att skapa trygghet så att kunderna kan leva sitt liv som de vill. Allt kan nämligen ersättas. Utom livet.

Läs mer om [Pohjola Försäkring](#).

## Höjdpunkter 2019



### Strategin utformas, förnyas och genomförs fortlöpande

OP övergick 2019 till en ny strategiprocess och fastställde nya strategiska prioriteringar. Den nya fortlöpande strategiprocessen hjälper oss att svara på våra kunders behov och att reagera smidigt på förändringen i vår omvärld. Vi bedömer omvärlden systematiskt så att vi fortlöpande ska kunna göra nya strategiska val och genomföra dem.

Läs mer om OP Gruppens [strategi](#).



### Med hjälp av självstyrande team mot en bättre arbetstagarupplevelse och kundupplevelse

Vi har inlett en betydande förändring mot ett nytt smidigt förfaringssätt som betonar att arbetet är meningsfullt och baserar sig på självstyrande team. I början av 2019 togs det nya förfaringssättet i bruk i OP:s centralinstitut i funktionerna Hushållsbank samt Utveckling och teknik. På hösten fortsatte förnyandet i funktionerna Företagsbank och Försäkring samt i en del av kompetenscentren.

Läs mer om den nya [verksamhetsmodellen](#).



### Ett ambitiösare samhällsansvarsprogram

Vi uppdaterade vårt samhällsansvarsprogram 2019. Under sommaren och hösten engagerade vi på bred bas våra intressentgrupper i utvecklingen av vårt ansvarsarbete och för att identifiera ansvarsteman som är väsentliga för OP. Resultatet av engagemanget utnyttjades vid uppdateringen av samhällsansvarsprogrammet. Det uppdaterade samhällsansvarsprogrammet på grupplanet koncentrerar sig på ekonomikunskap, hållbar ekonomi, lokal livskraft samt ansvarsfull användning av kunskapskapitalet.

Läs mer om det nya [samhällsansvarsprogrammet](#).

# OP Gruppen i korthet

OP Gruppen är Finlands största kund-ägda finansgrupp. Vår grunduppgift är att främja våra ägarkunders och vår omvärlds bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd. OP Gruppen består av 147 andelsbanker och deras centralinstitut OP Andelslag jämte dotterföretag och närstående företag. Cirka två miljoner ägarkunder äger andelsbankerna och därmed hela OP Gruppen, som har cirka 12 000 anställda.

Vår vision är att vara Finlands ledande och attraktivaste finansgrupp – såväl för kunderna och personalen som för samarbetspartnerna. OP:s affärsrörelse är indelad i tre huvudsakliga rörelsesegment: Hushållsbank (bankrörelse för privatkunder och sme-företag), Företagsbank (bankrörelse för företag och institutioner) samt Försäkring (försäkringskunder). Vi erbjuder våra kunder landets mest omfattande och mångsidiga helhet av bank-, placerings- och försäkringstjänster samt de bästa

koncentreringsförmåner. Vi är en lokal aktör som tillhandahåller våra tjänster både via mångsidiga digitala kanaler och via landets mest omfattande kontorsnät.

OP:s verksamhet baserar sig på kooperation: att samarbeta och att dela framgången med våra kunder och samtidigt uppfylla samfundets behov. Våra värden är människonärhet, ansvarskänsla och framgång tillsammans. Eftersom OP Gruppen är ett kooperativt företag, har den inte som mål att maximera vinsten för ägarna, utan att så effektivt och konkurrenskraftigt som möjligt producera de tjänster som ägarkunderna behöver och samtidigt se till att kapitaltäckningen förblir stark. Den gemensamma framgången används för ägarkundernas bästa i form av koncentreringsförmåner, andra ekonomiska förmåner samt för att upprätthålla och utveckla betjäningförmågan. Målet är att fortlöpande förbättra kundupplevelsen och öka fördelarna för kunden.



2 miljoner ägarkunder

147 andelsbanker

Centralinstitutet

Hushållsbank

Företagsbank

Försäkring

12 000 OP anställda

OP år 2019

## Hushållsbank

Bankrörelse för privatkunder och sme-företag

Resultat före skatt

**235** milj. €

Utlåning

**68,1** mrd. €

Inlåning

**54,4** mrd. €

Bolånens marknadsandel

**39,6** %

- OP är den största bostads- och företagsfinansiären i Finland.
- Segmentet Hushållsbank består av bankrörelse för privatkunder och sme-företag i andelsbankerna och centralinstitutskoncernen.
- Vi vill erbjuda den bästa kundupplevelsen både lokalt och digitalt och vara en pålitlig ekonomipartner för våra kunder smidigt i olika skeden av livet.
- Vårt mål är att trygga våra kunders ekonomiska välfärd.

OP i morgon

## Företagsbank

Bankrörelse för företag och institutioner

Resultat före skatt

**311** milj. €

Utlåning

**23,7** mrd. €

Förvaltade medel

**58,0** mrd. €

Företagskrediternas marknadsandel

**39,9** %

- OP Företagsbanken är Finlands ledande bank för företag och institutioner.
- OP Gruppens segment Företagsbank består av bankrörelse och kapitalförvaltning för företag och institutioner.
- Med långvarigt samarbete stöder vi våra kunders framgång, tillväxt och internationaliseringen i deras affärsrörelse.
- Som samarbetspartner för företagen vill vi främja en hållbar ekonomi.

På en livslång resa 2019

## Försäkring

Försäkringskunder

Resultat före skatt

**373** milj. €

Premieintäkter

**1 479** milj. €

Skadeförsäkringens marknadsandel

**33,6** %

Livförsäkringens marknadsandel

**26,4** %

- Pohjola Försäkring är Finlands ledande skadeförsäkringsbolag.
- Segmentet Försäkring består av Pohjola Försäkring, A-Försäkring, OP-Livförsäkring och Pohjola Sjukhus.
- Vårt mål är att säkerställa att våra kunder har ett mångsidigt och vältäckande försäkringsskydd. Vi är en riskhanteringspartner – vi hjälper till att hantera och förutse risker.
- Pohjola Sjukhus kärnuppgift är förstklassig diagnostik, vård och rehabilitering av skador vid olycksfall i arbetet samt idrotts- och andra skador.
- OP-Livförsäkring erbjuder försäkringsprodukter och -tjänster för våra kunder såväl för livförsäkring som för sparande och placering.

OP i morgon



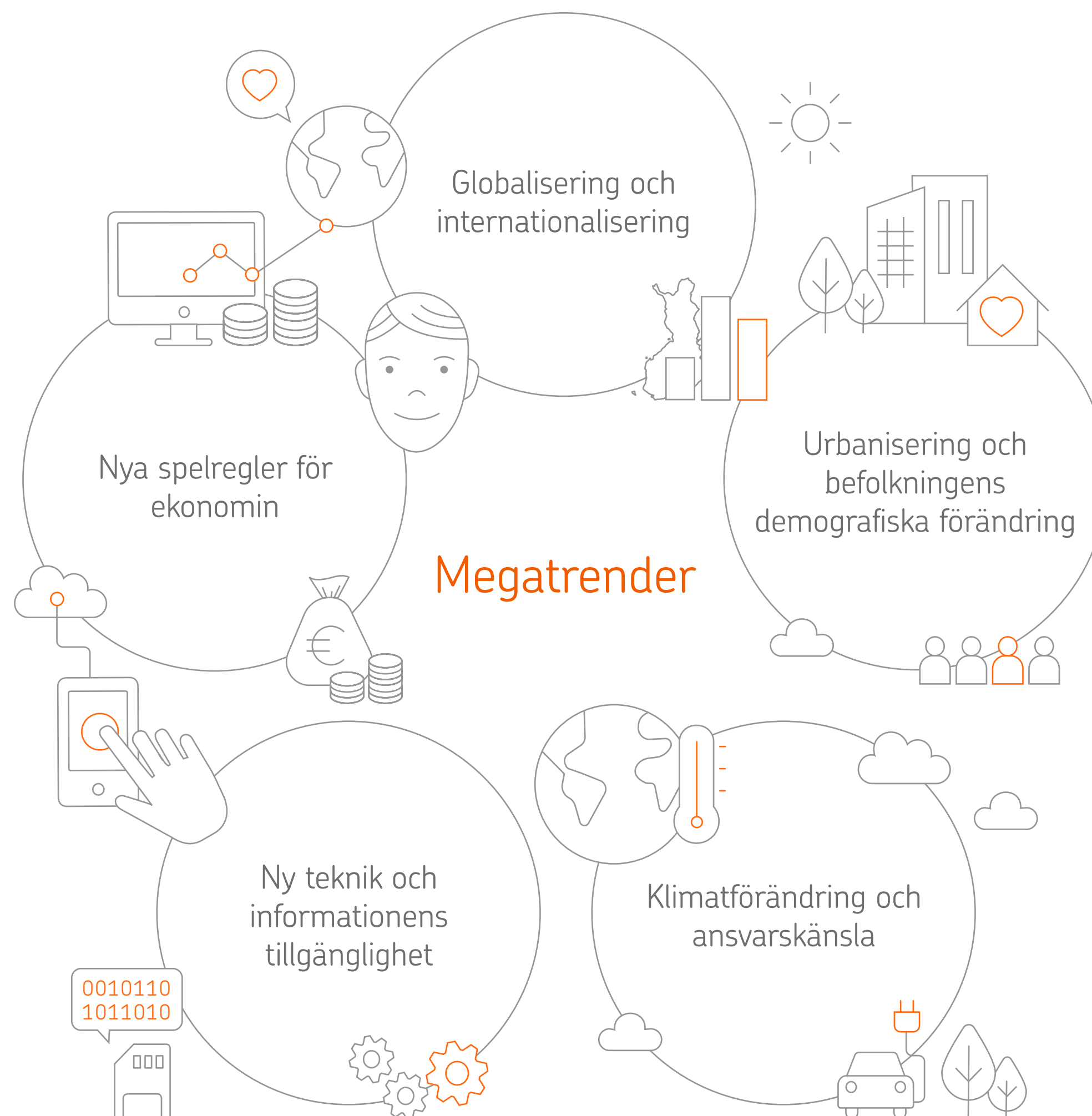
# Omvärlden

Förändringen i omvärlden medför fortlöpande nya möjligheter, utmaningar och randvillkor för oss och för våra kunder.

I OP Gruppen analyseras finansbranschens omvärld som en del av vår fortlöpande strategiprocess så att vi så bra som möjligt kan förutse kommande förändringar. Uppföljningsmallen baserar sig bland annat på en systematisk analys av ekonomin, tekniken, regleringen, konkurrensomvärlden och kundbeteendet. Utgående från analysen gör vi fortlöpande nya strategiska val.

Megatrenderna och världsbilderna som står bakom strategin beskriver den bild vi kommit fram till under strategiprocessen om vilka fenomen och drivkrafter som påverkar OP:s och dess kunders vardag, förhållanden och framtid.

Avsikten med världsbilderna är att vidga det framtidsbaserade tänkandet och öka smidigheten i strategin. Ofta hör omvärldens fenomen och megatrender intimt ihop med varandra och det kan också uppstå motsatta fenomen. Vi följer fortlöpande upp utvecklingen i omvärlden med olika mätare och indikatorer och bedömer förändringarna i



OP Gruppens världsbilder  
2020–2025

**Ekonomi:**  
Långsam tillväxt

**Reglering:**  
Regleringen ställer  
utmaningar

**Teknik:**  
Affärsrörelsen innebär  
ledning av tekniken

**Konkurrensmiljö:**  
Konkurrensen ökar och  
blir allt mångsidigare

**Kundbeteende:**  
Kundupplevelsen avgör

världsbilderna och deras strategiska betydelse för OP Gruppen.

### Globalisering och internationalisering

Globaliseringen formar omvärlden för finansbranschen också i Finland. De internationella aktörernas tjänster breder ut sig och de inhemska aktörerna måste se till att deras tjänster är konkurrenskraftiga.

EU:s konkurrenspolitik går ut på att harmonisera regleringen. Detta hjälper de internationella aktörerna att ta sig in på marknaden i Finland och samtidigt erbjuds de inhemska aktörerna möjlighet att söka tillväxt på den internationella marknaden.

För OP innebär globaliseringen en allt mer mångfasetterad omvärld. Utsikterna i världsekonomin och förändringarna på den globala kapitalmarknaden reflekteras i realtid överallt i världen.

### Urbanisering och befolkningens demografiska förändring

Urbaniseringen och den allt äldre befolkningen bearbetar samhällsstrukturen. Befolkningstillväxten

fortsätter i olika delar av världen medan försörjningskvoten försämras i västvärlden då befolkningen åldras.

Också i Finland koncentreras befolkningen allt mer till tillväxtcentra. OP har som en ansvarsfull aktör förbundit sig att betjäna alla sina kunder. Den tekniska utvecklingen medför nya möjligheter att tillhandahålla finanstjänster oberoende av tid och plats.

### Klimatförändring och ansvars känsla

Klimatförändringen är en betydande global utmaning som påverkar våra kunders, intressentgrupper och hela vår omvärlds framtid. Den medför stora ekonomiska risker, men på andra sidan skapar den hållbara affärsrörelsen också nya möjligheter. Finansbranschen spelar en central roll som finansiär och investerare i arbetet för att bromsa upp klimatförändringen.

Då oron över klimatförändringen ökar, betonas ansvars känslans betydelse. Ansvars känslan är en integrerad del av OP:s strategi och utgår från OP Gruppens grunduppgift och värden. OP rapporterar sitt företagsansvar i enlighet med de interna-

tionella GRI-riktlinjerna. OP:s företagsansvar styrs av [samhällsansvarsprogrammet](#), som uppdaterades 2019, där en viktig helhet är att främja en hållbar ekonomi.

### Ny teknik och informationens tillgänglighet

Utvecklingen av tekniken gör det möjligt för tjänsteleverantörerna inom finansbranschen att effektivisera sin verksamhet och erbjuder nya möjligheter att ta fram tjänster som bättre motsvarar kundernas behov. De öppna gränssnitten gör det möjligt att bygga upp sådana ekosystem som erbjuder allt mer heltäckande tjänster och som når över de branschvisa och geografiska gränserna.

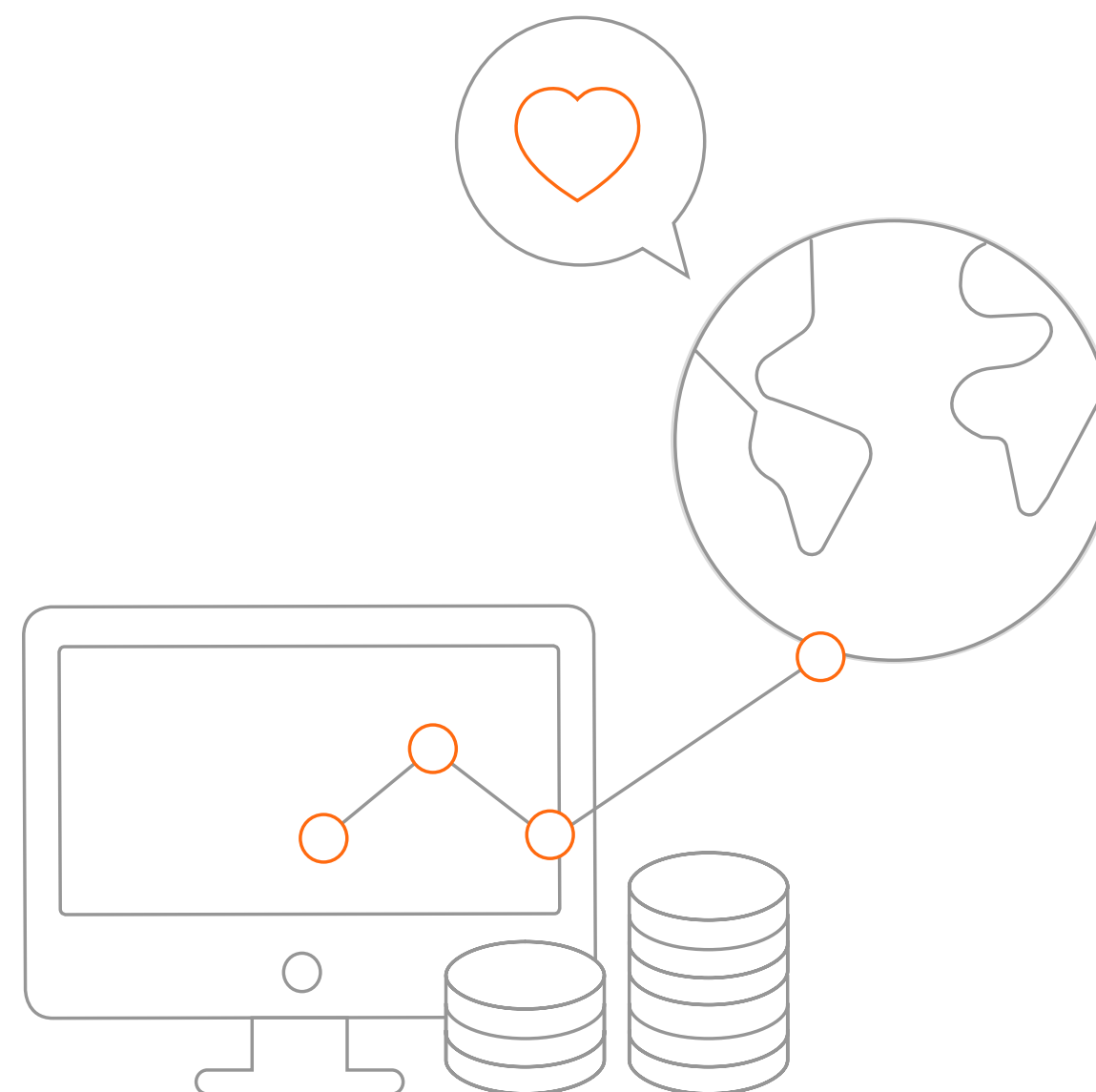
Mängden data växer exponentiellt och utnyttjandet av data blir en allt viktigare konkurrensfaktor. Intjäningsmodellerna som baserar sig på data erbjuder kunderna tjänster med lockande prisättning, vilket är en utmaning speciellt för aktörer som använder traditionella intjäningsmodeller. Med hjälp av data skapas allt mer individuella och skräddarsydda tjänster. Samtidigt gör den data som samlas in från tjänsterna det möjligt för tjänsteleverantören att få helt ny slags intjäning

eller att erbjuda tjänster gratis till konsumenterna. Kunder som äger sina uppgifter bestämmer i sista hand själva hur och till vilka villkor hen samtycker till att uppgifterna används.

### Nya spelregler för ekonomin

Digitaliseringen och plattformsekonomin har revolutionerat världen. Dynamiken i den globala ekonomin som pulserar i realtid dygnet runt hotar att ändra spelreglerna för ekonomin på ett bestående sätt. Det ökade inbördes beroendet samt de allt vanligare handelskrigen och internationella konflikterna ökar också riskerna inom finansbranschen.

De rekordartat låga räntorna är en utmaning för bankernas och försäkringsbolagens traditionella intjäning och utsikterna för 2020-talet är därför osäkra.



# Strategin

OP Gruppens nya strategi fastställdes i juni 2019.

Vår vision är att vara Finlands ledande och attraktivaste finansgrupp. Vår grunduppgift är att främja våra ägarkunders och vår omvärlds bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd. Vi genomför vår grunduppgift i enlighet med våra värden – människonärhet, ansvarskänsla och framgång tillsammans.

## En ny strategiprocess

I OP Gruppen har vi övergått till en ny strategiprocess där strategin utformas, förnyas och genomförs fortlöpande. Vi bedömer omvärlden och verksamhetsmodellen systematiskt så att vi fortlöpande ska kunna göra nya strategiska val och genomföra dem.

Den nya fortlöpande strategiprocessen hjälper oss att svara på våra ägarkunders förändrade behov och förväntningar samt att reagera smidigt på den ständiga förändringen och osäkerheten i vår omvärld.

OP Gruppens strategiprocess utgår från att vi fortlöpande följer upp omvärlden och konkur-

rensmiljön, bildar oss en gemensam vision och gemensamma prioriteringar samt mäter strategin. Till strategiprocessen hör också affärsrörelsernas och andelsbankernas strategiska planering och årsplanering.

## De strategiska prioriteringarna och mätarna

OP Andelslags förvaltningsråd fastställde den nya strategin jämte dess prioriteringar i juni 2019. Samtidigt godkände det OP Gruppens framtidsvision – att vara Finlands ledande och attraktivaste finansgrupp – samt detaljerna i visionen. Som grunduppgift för OP Gruppen fastställdes att vi ska främja bestående ekonomisk framgång, trygghet och välfärd för våra ägarkunder och vår omvärld.

OP Gruppens strategiska prioriteringar för 2020 är:

- den bästa kundupplevelsen
- mer nytta för ägarkunderna
- en utmärkt arbetstagarupplevelse
- intäkterna ska växa snabbare än kostnaderna
- avkastning på utvecklingen.

De årligen preciserade prioriteringarna hjälper oss att nå vår gemensamma vision. En av prioritering-

arna 2019 var 2 miljoner ägarkunder som 2020 har fått fortsättningen att vi ska erbjuda våra ägarkunder mer nytta. De andra strategiska prioriteringar hölls oförändrade.

Som nya långsiktiga strategiska mätare för OP Gruppen fastställdes i oktober räntabiliteten på eget kapital (ROE utan OP-bonus), kapitaltäckningen (CET1) och rekommendationen på varumärkesplanet, NPS (Net Promoter Score, privat- och företagskunder).

Andelsbankerna, förvaltningspersonerna och hela personalen har deltagit i att utarbeta OP Gruppens nya strategi. Också i fortsättningen bygger vi upp OP Gruppens strategi tillsammans. På så sätt förbättrar vi strategins kvalitet och ökar samarbetet, engagemanget och förbättrar arbetstagarupplevelsen.

Vi granskar regelbundet våra strategiska val och hur de realiserar och vid behov gör vi ändringar i riktningen. Vårt mål är att på så sätt stödja OP Gruppens smidiga förfaringssätt och kultur, styra OP Gruppens verksamhet och följa upp hur strategin förverkligas.

## Visionen ger oss riktning

Vår vision beskriver en hurdan aktör vi borde vara för att nå framgång oberoende av förändringarna i världen: Finlands ledande och attraktivaste finansgrupp.

Vi vill vara det första valet för kunderna och samarbetspartnerna. Vi samarbetar med sådana samarbetspartner som för våra kunder skapar mervärde som vi inte ensamma kan producera. Dessutom måste vår ekonomi och marknadsposition vara starka för att vi ska kunna nå framgång.

Då kundbeteendet ändras – snabbt eller långsamt – måste vi finnas till hands för våra kunder både mobilt, på kontor eller på tredje parters digitala plattformar, i Finland eller utomlands.

För att vi ska kunna vara framgångsrika måste vi vara en attraktiv arbetsgivare för de mest kompetenta personerna. Den här dragkraften ökar vi med våra värden och genom att modigt förnya finansbranschen. Vi är tillförlitliga, ansvarsfulla och sakkunniga – förtroendet är grunden för vår verksamhet nu och i framtiden.



”

Vår vision berättar om den vilja med vilken vi utför vår grunduppgift, dvs. skapar bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd för våra ägarkunder och vår omvärld.

Timo Ritakallio,  
chefdirektör

## Den bästa kundupplevelsen

OP Gruppens mål är finansbranschens bästa kundupplevelse och företagsprofil i Finland.

Den bästa kundupplevelsen hos OP innebär snabb och lätt tillgänglighet samt smidig och professionell betjäning som känns personlig. Lättanvända digitala tjänster är ett centralt element i kundupplevelsen. På basis av våra kundundersökningar väntar sig våra kunder att vi ska hålla kontakt mer aktivt och ge stöd i hanteringen av ekonomin.

För att förbättra kundupplevelsen har vi satsat speciellt på att förkorta svarstiderna i telefontjänsterna, på de digitala tjänsternas tillgänglighet samt på att utveckla processerna för kundrespons. Vi har redan över en miljon kunder som aktivt använder OP-mobilen. På våra kunders önskemål har vi infört flera nya funktioner i OP-mobilen såsom Ekonomisk balans, som hjälper kunderna att få djupare insikt i sina inkomster och utgifter.

Vi fortsätter arbetet med att göra kundbetjäningen smidigare och underlätta vardagen för våra kunder. Vårt mål är att kunden så enkelt och snabbt som möjligt ska nå oss via den betjäningsskanal hen valt. Vi fortsätter att förbättra kvaliteten hos skötseln av

digitala ärenden och våra digitala tjänster. Mobilen har blivit vår huvudsakliga kanal för skötseln av ärenden, och vi satsar på att ta fram nya funktioner i mobilkanalen. Vi vill också erbjuda våra kunder mer verktyg och sätt med vilka de kan utveckla sin ekonomi i önskad riktning. Det här innebär att vi satsar avsevärt på att utnyttja data på nya sätt.

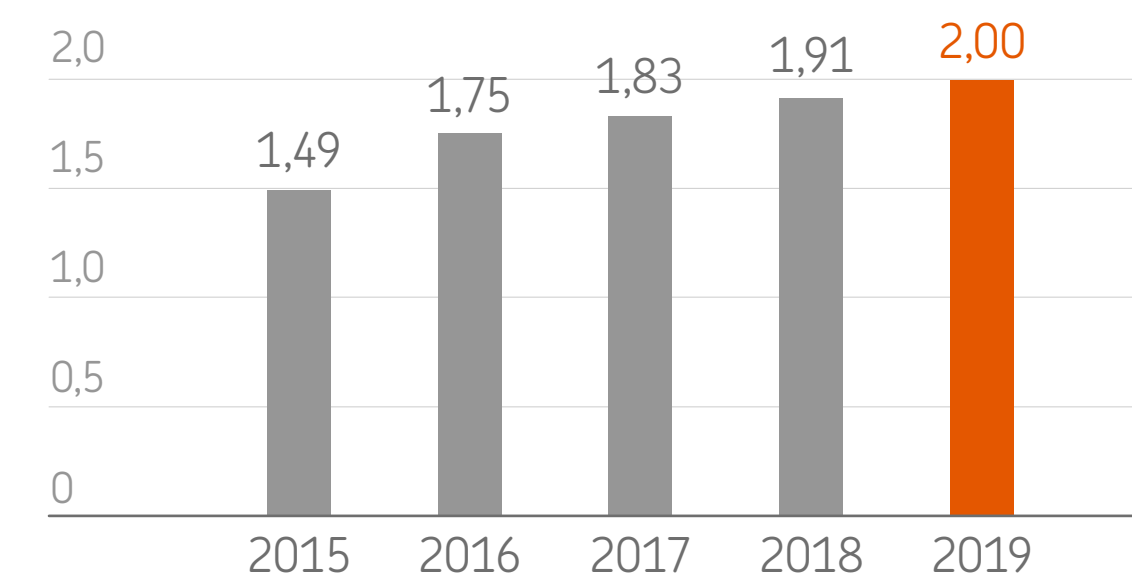
## Mer nytta för ägarkunderna

OP Gruppens mål är att producera mer värde, kännbar nytta och bättre betjäning för ägarkunderna. OP Gruppen nådde i december 2019 sitt strategiska mål på 2 miljoner ägarkunder.

Vi har satsat på förmåner som tilltalar framför allt unga kunder, vilket har märkts då medelåldern för nya ägarkunder har sjunkit. Vi lanserade också en gruppköpstjänst enbart för ägarkunder via vilken de kan köpa produkter och tjänster av kända varumärken till förmånligt ägarkundspris.

Vår centrala prioritering 2020 är att skapa mer nytta för ägarkunderna. Det här innebär såväl en omvärdering av förmånerna som en vidareutveckling av dem. Vi lanserar dessutom betjäningssmodeller som riktas endast till ägarkunderna.

## Ägarkunder, milj. kunder



Vi strävar efter att allt fler av våra ägarkunder ska uppleva att hen får de bästa bank- och försäkringsförmånerna.

## En utmärkt arbetstagarupplevelse

Vårt mål är en välmående, motiverad och kompetent personal som ger den attraktivaste kundupplevelsen. Vi koncentrerade oss 2019 på att förbättra arbetstagarupplevelsen särskilt kring följande teman: arbetshälsa, att kristallisera arbetets meningsfullhet, att utveckla verksamheten tillsammans och att göra arbetet smidigare.

Arbetshälsan har förbättrats bland annat genom att öka färdigheterna att leda sig själv, stödja självstyrande team och stödja cheferna i ärenden som gäller arbetsförmåga.

OP Gruppens centralinstitut har stegvis sedan hösten 2018 övergått till ett nytt smidigt förfaringssätt med självstyrande team. Modellen har utvecklats på bred bas för att få fram sätt som gör arbetet smidigare, mer självstyrt och meningsfullt.

I en enkät om förändringarna i verksamhetsmodellen ansåg över 90 procent av svararna att den självstyrande, smidiga verksamhetsmodellen är bättre än den gamla verksamhetsmodellen. I och med den nya verksamhetsmodellen har teamens självstyrning och ansvar ökat, målen styr arbetet och prioriteringarna i arbetet bättre – och dessutom förbättras verksamheten hela tiden.

Implementeringen och den fortlöpande förbättringen av den självstyrande verksamhetsmodellen fortsätter 2020 då fokus ligger på en fortlöpande förbättring av arbetstagarupplevelsen samt på att stärka de kompetenser och färdigheter som behövs i den nya verksamhetsmodellen.

## Intäkterna ska växa snabbare än kostnaderna

Gruppens mål är en lönsam affärsrörelsetillväxt. OP Gruppens intäkter ökade med 10 procent och de jämförbara kostnaderna minskade med 3 procent 2019. Intäkterna från kundrörelsen ökade och kostnadsökningen upphörde. Verksamheten effektiviserades genom att precisera fokus för strategin, koncentrera sig på kärnaffärsrörelsen, anpassa utvecklingen till intäkterna från affärsrörelsen samt genom att förbättra processerna.

Målet med ändringen av verksamhetsmodellen som inletts i centralinstitutet är att få arbetet att kännas meningsfullare och att öka välbefinnandet i arbetet och genom det förbättra kundupplevelsen och effektivisera verksamheten. Som en del av förändringen i verksamhetsmodellen ställde vi målet att på årsplanet minska centralinstitutskoncernens totala kostnader med 100 miljoner euro fram till slutet av 2019. Med de åtgärder som vidtogs nåddes inbesparingar på 102 miljoner euro.

Målet 2020 är att öka intäkterna genom att avsevärt öka aktiviteten och effektiviteten för försäljningen på bred front. En särskild prioritering är att öka antalet gemensamma bank- och försäkringskunder samt användare av mobiltjänster. Vi fortsätter med de pågående effektiviseringsåtgärderna. De låga räntorna, uppbromsningen i den allmänna ekonomitillväxten och de ökade myndighetskraven kräver att vi fortlöpande effektiviserar verksamheten så att vi kan upprätthålla vår resultatkapacitet och vår goda kapitaltäckning och genomföra gruppens grunduppgift.

## Avkastning på utvecklingen

Vårt mål är att maximera produktiviteten i utvecklingen och nå större effekt med mindre belopp. Genom att fortlöpande utveckla våra tjänster kan vi erbjuda alla våra kunder den bästa kundupplevelsen.

Vi har förbättrat produktiviteten i vår utveckling genom att börja använda nya arbetsmetoder, integrera affärsrörelsen och utvecklingen, förnya den tekniska arkitekturen och öka automatiseringen.

Över  
**90%**  
av de anställda anser att den nya verksamhetsmodellen är bättre än den gamla.

## Strategiska mätare för 2016–2019

OP Gruppens strategiska mål	31.12.2019	31.12.2018	Mål 2019
Kundupplevelse, NPS (-100+100)			
Varumärket	26	23	25
Kundmöten	62	61	70
CET1-kapittäckning, %	19,5	20,5	22
Avkastning på ekonomiskt kapitalkrav, % (12 mån. glidande)	17,2	20,8	22
Kostnader för nuvarande affärsrörelse (12 mån. glidande), mn €	1 827	1 833	Kostnaderna 2020 på samma nivå som 2015 (1 500)
Ägarkunder, miljoner	2,0	1,9	2,0

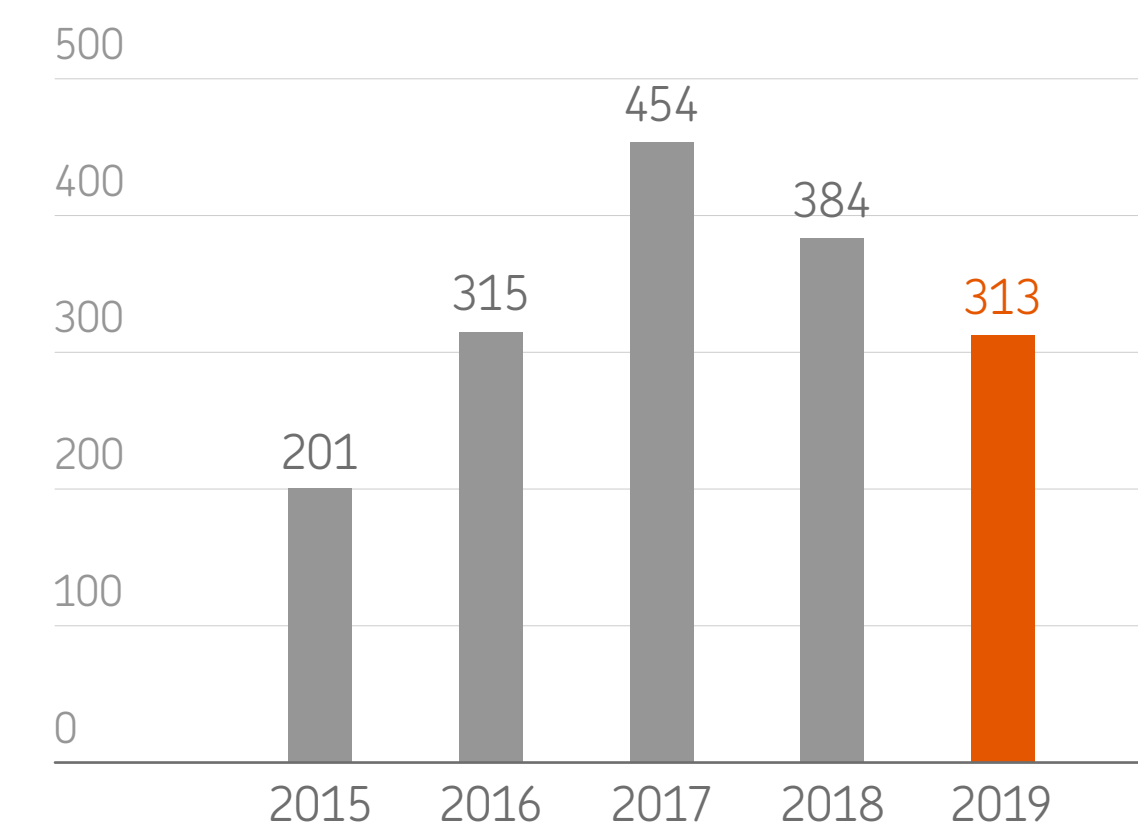
Tack vare den förbättrade effektiviteten har vi kunnat minska investeringarna i utvecklingen av produkter och tjänster. Vi får numera till stånd mer på ett effektivare sätt och till lägre kostnader.

Utvecklingen fokuserar på att den behärskade förnyelsen av bassystem fortsätter, på funktionssä-

kerheten, på att uppfylla myndighetsförpliktelserna och på att utveckla nya tjänster.

Vi fortsätter att öka produktiviteten för utvecklingen, och med hjälp av effektivisering justerar vi det penningbelopp som behövs för utvecklingsinvesteringar neråt i relation till hela gruppens intäkter.

## Investeringar i produkt- och tjänsteutveckling, milj. €



För att nå detta satsar vi speciellt på att utnyttja moderna rutiner och verktyg för programvaruutveckling samt stärker vi vår tekniska kompetens inom strategiskt viktiga teknikområden.

# Så här skapar vi värde

OP skapar värde för sina kunder, intressentgrupper och sin omvärld på många plan. Vi går sida vid sida med våra kunder genom hela livet och i alla skeden av ett företags verksamhet och erbjuder konkurrenskraftiga produkter och tjänster. Vi ser till att vår verksamhet är lönsam och att vår kapitaltäckning stärks. Eftersom vi är ett kooperativt företag, främjar vi våra ägarkunders och vår omvärlds framgång och välfärd på sikt. Det här innebär effektfulla gärningar för samhällets bästa både lokalt och i hela landet.

Vår modell för värdeskapande beskriver vilka resurser och kapital vi använder för att genomföra vår grunduppgift och strategi och vilka resultat och konsekvenser vår verksamhet ger. Till våra viktigaste kapital hör en välmående, kompetent och motiverad personal, tjänster och system som utvecklas fortlöpande, högklassig data, dvs. kunskapskapital och ekonomiskt kapital samt förtroendekapital som bygger på en stark värdegrund och nära relationer till intressentgrupper.

Med all vår verksamhet strävar vi efter att öka den nytta som våra ägarkunder får genom att använda våra resurser ansvarsfullt. Våra viktigaste prestationer

skapar en utmärkt arbetstagarupplevelse och kundupplevelse, stärker kapitaltäckningen och anseendet samt främjar en hållbar ekonomi och den regionala livskraften. Vårt mål är att erbjuda branschens bästa kundupplevelse som uppstår genom att skapa betydelsefulla möten i alla kanaler.

## Värdekedjan – OP som en del av samhället

OP påverkar med sin verksamhet samhället i stor utsträckning. Finansbranschen spelar en viktig roll för samhällsekonomin både direkt och indirekt. Vi producerar nödvändiga bastjänster och verksamhetsmöjligheter för medborgare, företag och organisationer. Vi ser till att penninghanteringen och betalningarna fungerar, vi förebygger och erbjuder skydd mot skador samt arbetar för en hållbar och ansvarsfull ekonomi.

Vi följer våra principer för företagsansvar i hela värdekedjan. En stark kapitaltäckning och fungerande riskhantering ger möjlighet till kontinuitet i vår verksamhet. OP:s centraliserade upphandling svarar för upphandlingen av gruppens viktigaste produkter och tjänster. Vi förutsätter att våra varu-

och tjänsteleverantörer iakttar ansvarskriterierna för OP Gruppens leverantörer, OP Gruppens upphandlingsvillkor och principerna för god affärsed samt tillämplig lagstiftning och internationella avtal.

OP engagerar sig starkt och långsiktigt i sina kunder och sin omvärld. Vi utvecklar våra tjänster från första början tillsammans med våra kunder. Vi stöder och samarbetar med våra kunder också under svåra tider. Vi främjar en hållbar ekonomi till exempel genom att finansiera företagsverksamhet ansvarsfullt, utveckla gröna finansieringsprodukter och stärka principerna för ansvarsfull placering. OP:s regionala och ekonomiska inflytande sträcker sig över hela Finland och har en indirekt effekt, inte bara på livskraften i den lokala ekonomin, utan också på livskraften i hela landets ekonomi.

# Modell för värdeskapande

## Vårt viktigaste kapital



Välmående, motiverade och kompetenta anställda (12 226)



System och tjänster som stöder kundupplevelsen – ansvarsfull och innovativ utveckling



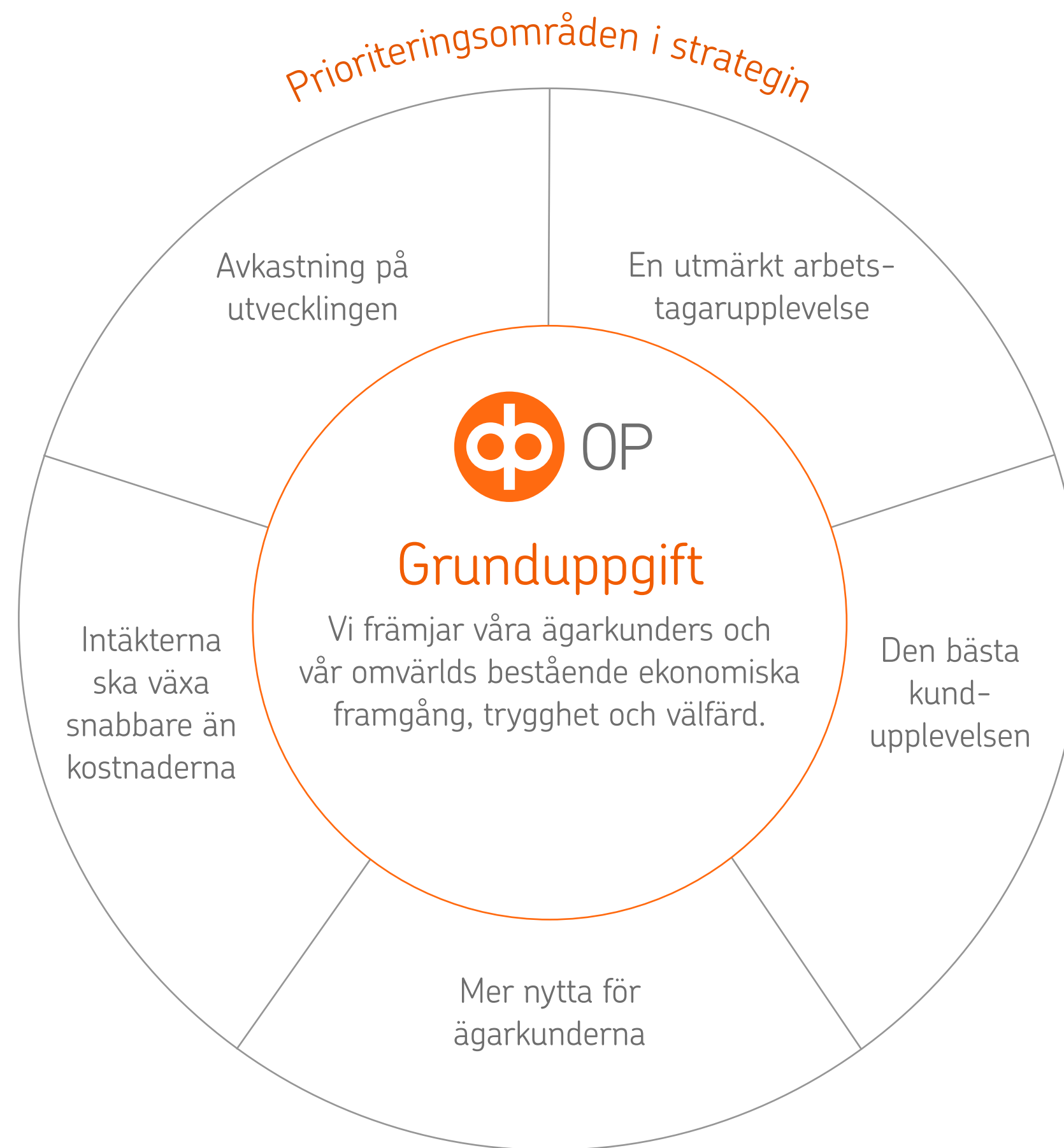
Ansvarsfull och smart användning av data – högklassigt kunskapskapital



En solid partner – ekonomiskt kapital



En nära partner för intressentgrupperna – kooperativ värdegrund, förtroende och anseende



## Resultat och effekter



- Finansbranschens attraktivaste arbetsgivare (Universum 2019)
- Utbildning av de anställda: 17 timmar per person
- Mångfald: kvinnornas andel i direktörsuppdrag 26 %
- Avgångsomsättning: 11,2 %



- Kundupplevelse: kundmöten NPS 62, varumärke NPS 26
- Investeringar i produkt- och tjänsteutveckling 313 milj. €
- Över 98 % av möten med privatkunder via digitala kanaler



- CET1-kapitaltäckning 19,5 %
- Avkastning på ekonomiskt kapital 17,2 %
- Ränta på ägarkundernas placeringar 97 milj. €
- En av Finlands största skattebetalare: 168 milj. € i inkomstskatt



- Redan 2 miljoner ägarkunder
- Ny OP-bonus som ägarkunderna samlat 254 milj. €
- Ett välmående lokalt samfund: lokala effekter
- Främjande av hållbar ekonomi: lån enligt hållbarhetskriterier och gröna lån beviljade för 730 milj. €

# Vi uppdaterade vårt samhällsansvarsprogram

I enlighet med visionen i vår strategi är vårt mål att vara sakkunnig, pålitlig och ansvarsfull samt en föregångare och förnyare inom finansbranschen. Vårt ansvarsarbete styrs av samhällsansvarsprogrammet som uppdaterades i slutet av 2019. Inför uppdateringen genomförde vi en enkät bland våra intressentgrupper och på basis av den en väsentlighetsanalys för företagsansvaret sommaren 2019. Syftet med väsentlighetsanalysen var att identifiera vilka företagsansvarsaspekter som är viktigast för OP och dess intressentgrupper. Intressentgruppernas tankar samlades in med hjälp av intressentgruppsenkäter där deltagarna ombads bedöma bl.a. olika ansvarsrelaterade aspekters betydelse och roll för OP. Enkäten riktades till privat- och företagskunder, andelsbankernas och centralinstitutets personal, ledning och förvaltning samt till andra intressentgrupper såsom medier och representanter för tredje sektorn. Läs mer om OP Gruppens samarbete med intressentgrupperna på [op.fi/ansvarskansla](https://op.fi/ansvarskansla).

I väsentlighetsanalysen framstod följande teman som viktiga för OP Gruppen:

- främjande av hållbar finansiering och placering samt dämpande av klimatförändringen

- förhindrande av grå ekonomi, korruption och penningtvätt
- stöd för den lokala livskraften, välbefinnandet och den sociala gemenskapen
- främjande av ekonomikunskaper
- förebyggande av skador och främjande av trygghet
- öppenhet och transparens i verksamheten
- främjande av personalens mångfald och välbefinnande i arbetet samt likvärdighet
- tryggande av integritetsskydd och dataskydd.

## OP:s samhällsansvarsprogram stöder FN:s mål för hållbar utveckling

OP har förbundit sig att i sin verksamhet stödja FN:s mål för hållbar utveckling (Sustainable Development Goals, SDG). I samband med uppdateringen av samhällsansvarsprogrammet har vi identifierat och beaktat de mål för en hållbar utveckling som är väsentliga för OP Gruppen och de har beskrivits i samhällsansvarsprogrammet. Vårt mål är att utveckla våra rapporter om målen för hållbar utveckling. OP har också ingått ett åtagande i programmet Åtagande2050 som utarbetats av Finlands kommission för en hållbar utveckling.

OP Andelslags förvaltningsråd fastställde det nya samhällsansvarsprogrammet på grupplanet 11.12.2019. Det uppdaterade samhällsansvarsprogrammet sammanfattas i fyra centrala teman och löften, som styr programmets mål och gärningar:

### Vi stärker finländarnas ekonomikunskaper

Vi främjar hanteringen av den egna ekonomin och ökar välståndet i alla åldersgrupper.

### Vi främjar en hållbar ekonomi

Vi stöder en hållbar utveckling och bekämpning av klimatförändringen samt hjälper med anpassningen till dem.

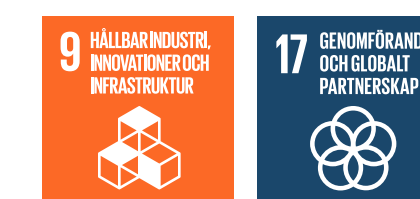
### Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten

Vi erbjuder finländarna sysselsättning, motionsmöjligheter och trygghet samt skapar välstånd. Vi främjar utvecklingen av den lokala ekonomiska livskraften.

### Vi använder vårt kunskapskapital på ett ansvarsfullt sätt

Vi utnyttjar kunddata och artificiell intelligens på ett transparent sätt för våra kunders bästa. Utgångspunkten för vår tjänsteutveckling är tillgänglighet och den bästa kundupplevelsen i alla våra kanaler.

## OP Gruppens samhällsansvarsprogram



# På en livslång resa 2019



# Vi stärker finländarnas ekonomikunskaper

OP är den ledande bostads- och företagsfinansiären i Finland. Vårt mål är att trygga våra kunders ekonomiska välfärd samt att främja deras ekonomihantering och ekonomiska framgång.

Vi vill öka finländarnas ekonomikunskaper, erbjuda den bästa kundupplevelsen både lokalt och digitalt samt vara en pålitlig och smidig partner i ekonomin för våra kunder i olika skeden av livet.

## Vi erbjuder heltäckande verktyg för hanteringen av den egna ekonomin

Vi betjänar våra kunder via digitala kanaler, telefon-tjänsten och vårt omfattande kontorsnät. Vi erbjuder personlig kundbetjäning på kontor och digitalt. Med Finlands mest omfattande servicenätverk för bank- och skadeförsäkringsärenden vill vi säkerställa att kunderna ska ha lika möjligheter att utträta sina ärenden. Våra privatkunders dagliga bankärenden och betalningar sköts oberoende av tid och plats i olika kanaler och vi utvecklar våra tjänster fortlöpande enligt kundernas behov.

Vårt mål är att utveckla sådana digitala tjänster för planering och hantering av ekonomin som ger

marknadens bästa användarupplevelse. I undersökningen Suomen Digimenestyvät 2019 utsågs OP till företaget med den bästa mobilupplevelsen. OP-mobilen är våra kunders huvudsakliga kanal för skötseln av dagliga ärenden. I slutet av året hade OP-mobilen redan 1,4 miljon registrerade användare. I OP-mobilen och OP-företagsmobilen identifierar kunderna sig med Mobilnyckeln. Under året ökade antalet användare av Mobilnyckeln till över en miljon. Mobilnyckeln uppfyller definitionen på stark autentisering enligt den nya betaltjänstlagen som trädde i kraft i september. I januari 2020 utvidgades användning av Mobilnyckeln också till nättjänsten op.fi.

Antalet registrerade användare av mobilbetalningsappen Pivo ökade till 1,2 miljoner och 2019 utvidgades Pivo till Finlands geografiskt största app för resebiljetter. Med appen Kasvomaksu by Pivo, som lanserades 2019, kan kunden bekräfta betalningar snabbt och tryggt med sitt ansikte. Antalet registrerade användare av mobilbetalningen Siirto i OP:s tjänster uppgick i slutet av året redan till över 650 000.

Vi medverkar aktivt i utvecklingen av betalningar i realtid. OP erbjuder sina kunder både ankomman-

de och avgående SEPA-betalningar mellan bankerna inom euroområdet i realtid. I april 2019 tog vi i bruk ankommande SEPA-expressbetalningar och från och med oktober avgående SEPA-expressbetalningar med vilka pengar överförs på några sekunder inom det gemensamma eurobetalningsområdet. Dessutom är OP Företagsbanken en av de stiftande delägarna i företaget P27 Nordic Payments Platform AB, som grundades 2019. Samföretaget utvecklar ett enhetligt nordiskt betalningssystem för att underlätta verksamheten för finländska privatpersoner, företag och organisationer inom hela det nordiska ekonomiområdet. Målet är att också utlandsbetalningarna i framtiden ska röra sig tryggt och effektivt i realtid mellan Finland, Sverige och Danmark oberoende av valuta.

I vårt utbud finns också mångsidiga tjänster för sparande och placering samt omfattande förmåner för ägarkunder. Under början av året utvidgade vi den digitala tjänsten Sparbössan att omfatta fondsparande. OP:s Sparbössa är en virtuell sparbössa, dit man kan överföra pengar som engångsgireringar eller automatiskt i samband med varje kortbetalning. Med tjänsten sänker vi tröskeln att spara och stöder våra kunder i automatiseringen av sparandet och mikroplaceringarna. Med den nya

Vi lärde ut ekonomikunskap till mer än

**70 000**

barn och unga på olika håll i Finland.



OP:s Sparbössa är en virtuell sparbössa, dit man kan överföra pengar som engångsgireringar eller automatiskt i samband med varje kortbetalning.

fondfunktionen överförs pengar automatiskt till en förmånlig indexfond som kunden har valt.

I oktober 2019 uppdaterades OP-mobilen med funktionen Ekonomisk balans som stöd för hanteringen av den egna ekonomin. Syftet med Ekonomisk balans är att stödja våra kunder i hanteringen av ekonomin samt hjälpa dem att hitta en lämplig ekonomisk balans. Appen kategoriserar automatiskt kontotransaktionerna och ger kunden en överblick över konsumtionen.

Via tjänsten OP Ekonomicoachen kan kunden boka en personlig ekonomicoach. Tjänsten erbjöds 2019 redan i sju andelsbanker. Vi tillhandahåller placeringsrådgivning på våra kontor. Dessutom erbjuder vi skraddarsydda och belönade Private Banking-tjänster. Under året fick vi många erkännanden för våra produkter och tjänster, och vi placerade oss på första plats i Finland i den ansedda tidskriften The Bankers tävling Bank of the Year.

Vi erbjuder bostadstjänster och tjänster för köp av ägarbostad

Vi erbjuder våra kunder tjänster i anslutning till köp, försäljning och hyrning av bostäder. Med den

digitala bolånetjänsten kan OP:s kunder på nätet söka och få ett bolånebeslut och en bolåneoffert som är bindande för banken. Under 2019 gavs över 9 000 låneofferter via tjänsten och 75 procent av alla våra låneansökningar kommer via digitala kanaler. Låneförhandlingarna sköts per telefon, som nätmöte eller personligen på kontoret, och den som vill kan underteckna lånedokumentet elektroniskt.

Förberedelserna för räntestegringar och intresset för ränteskydd har fortsatt att öka under året för såväl bolån, företagslån som husbolagslån. I slutet av rapportperioden var 24,5 procent av privatkundernas bolån ränteskyddade. De skraddarsydda ränteskydden hjälper också jord- och skogsbrukare samt husbolag att förbereda sig inför räntestegringar.

OP-Fastighetscentralen ändrade under början av året namn till OP Hem och erbjöd 2019 som första i Finland sina kunder möjlighet till digitala bostadsaffärer. I en digital bostadsaffär godkänner säljaren och köparen köpebrevet med sina bankkoder. Då kan affären skötas oberoende av tid och plats, utan att affären behöver slutföras på ett bankkontor. OP Hem samlar tjänsterna för boende till en helhet på



Foto: Jukka Koskinen

## Harri har fört ekonomidagbok i årtionden – ”Vi hade inga överloppspengar i barndomen”

Kotkaban Harri Lappi, 63, överväger sina inköpnoga och tillbringar hellre sin tid med matlagning än på restauranger. Han är nöjd med sin situation och tycker inte det är jobbigt att vara sparsam. Enligt OP:s ekonomicoach syns det i Harris ekonomi att han är systematisk.

Hela artikeln finns på [OP Media](#) (endast på finska).

”

Över 13 000 företagare har inlett sin verksamhet via OP Lättföretagare tjänsten.

adressen op-koti.fi och tillhandahåller högklassiga mäklartjänster i hela landet på 170 kontor. OP-Hem har redan 10 år i följd valts till den tillförlitligaste mäklaren i Finland (undersökningen Suomi tänään 2019, Taloustutkimus).

Vi stöder företagandet och är långvariga samarbetspartner för företagen

Som partner för företagen vill vi främja den lokala företagsverksamhetens framgång och tillväxt. Då vi känner våra kunder väl och står i aktiv växelverkan med dem kan vi erbjuda var och en skraddarsydda lösningar. För små och medelstora företagskunder erbjuder vi alla banktjänster, finansieringstjänster, betalnings- och kassahanteringstjänster, placeringstjänster samt experttjänster för utveckling av företagsverksamheten som företaget och företagaren behöver. Enligt företagarnas sme-företagsbarometer är OP Finlands ledande bank för sme-företag. Av de nya sme-företagen i aktiebolagsform var 46 procent kunder hos OP 2019. Vi erbjuder nyetablerade sme-företag mångsidiga tjänster och stöd för att grunda ett eget företag. OP Lättföretagare är den ledande tjänsten för firmaföretagare. Före utgången av 2019 hade redan över 13 000

företagare inlett sin verksamhet via tjänsten. Tjänsten OP Lättföretagare har gjort det så lätt som möjligt att grunda företag. Alla rutiner från bokföring till fakturering går att sköta direkt i tjänsten.

Vi lär ut ekonomikunskaper till barn och unga

Att stödja finländarnas ekonomikunskap utgör en del av OP:s företagsansvar. Vi lärde 2019 ut ekonomikunskap till mer än 70 000 barn och unga. Stenfoten i andelsbankernas arbete för bättre ekonomikunskaper utgörs av våra besök i skolor och läroanstalter samt bankbesök. Exempelvis andelsbanker runt om i Finland lär ut ekonomikunskaper till unga med spelbaserade metoder under temat OP x Tal om pengar. En viktig del av vårt ekonomikunskapsarbete är samarbetet med olika aktörer för att främja finländarnas ekonomikunskaper. I bankernas gemensamma Ekonomikunskapsprojekt, som koordineras av Helsingfors Diakonissanstalt, lär bankanställda ut ekonomikunskaper till marginaliserade unga i workshoppar och individuella möten på olika håll i Finland. Via samarbetet med Ekonomi och ungdom TAT och deras yrkesskoleturné Mun elämä, mun työ (Mitt liv, mitt arbete)



Foto: Oscar Martinez

## Företagandet medför konkreta samtal om pengar

Musikern Neea Lamminmäki blev lättföretagare för att hon ville sätta sin tid på konsten i stället för bokföringen. Hon arbetar som pianolärare på olika musikinstitut.

Som frilansmusiker kändes det klokare att fakturera genom ett eget företag än att skicka skattekortet till varierande uppdragsgivare. Men Lamminmäki ville att det skulle vara enkelt. I fjol blev hon lättföretagare via OP:s mångsidiga tjänst.

Hela artikeln finns på [OP Media](#) (endast på finska).

nåddes över 17 000 unga 2019. Tillsammans med Förbundet för lärarna i historia och samhällslära (FLHS) förstärker vi ekonomikunskaperna hos elever i klass nio med Ekonomikunskapstävlingen och evenemang som anknyter sig till den. I samarbete med Ung Företagsamhet rf är OP med i finalen Våga vara företagsam samt stöder programmet Pikkuyrittäjät och ökar på så sätt låg- och högstadieelevernas arbetslivskunskaper samt ger tips om företagande. Andelsbankerna stöder och deltar i Företagsbyarna för sjätte- och niondeklassare i Uleåborg, Tammerfors, Åbo och Kuopio. OP stöder också HundrEDs arbete med Startup High School som fadderprojekt. HundrED och OP sammanställde 2019 tillsammans tio ekonomikunskapsinnovationer för unga och de offentliggjordes i rapporten Spotlight: en rapport om de ungas ekonomikunskaper (Nuorten taloustaidot). Tillsammans med Garantistiftelsen och Marthaförbundet offentliggjordes undersökningen Tal om pengar, som handlar om finländarnas ekonomikunskaper.

## Vi lär ut digitala kompetenser till seniorer och främjar tillgängligheten

Digital kompetens spelar en viktig roll i hanteringen av den egna ekonomin. Andelsbankerna lär ut digitala färdigheter till seniorer runt om i Finland t.ex. i bibliotek, servicehus och vid lokala evenemang som arrangeras i samarbete med lokala pensionärsföreningar. År 2019 arrangerades totalt över 1 000 evenemang och i dem deltog 28 000 seniorer.

OP främjar tjänsternas tillgänglighet och likvärdighet bland annat med nättjänsten OP Tillgänglig, som erbjuder nättjänster på klarspråk till kunder med nedsatt syn eller hörsel, motoriska begränsningar eller andra funktionsbegränsningar. Tjänsten främjar likvärdiga banktjänster för alla kundgrupper och finns att få på svenska, finska och engelska. OP tillhandahåller nyckeltalslistor också i punktskrift vilket gör det möjligt för synskadade att använda

nättjänsten. I OP:s mobiltjänst kan användaren identifiera sig med fingeravtryck.

Vi erbjuder våra kunder omfattande betjäning på finska och svenska. Bland företagskunder samt i huvudstadsregionen och tillväxtcentrumen finns ett stort behov av betjäning på engelska. Vi erbjuder våra kunder elektroniska tjänster (op.fi, OP-mobilen, Pivo) för skötseln av dagliga bank- och försäkringstjänster på engelska. Beträffande andra tjänster utvecklas betjäningen på engelska fortlöpande så att den motsvarar kundernas behov. I en del OP Hem erbjuds dessutom betjäning på ryska. På OP Företagsbankens kontor i Baltikum betjänar vi kunderna på de lokala språken och i de elektroniska kanalerna på engelska.

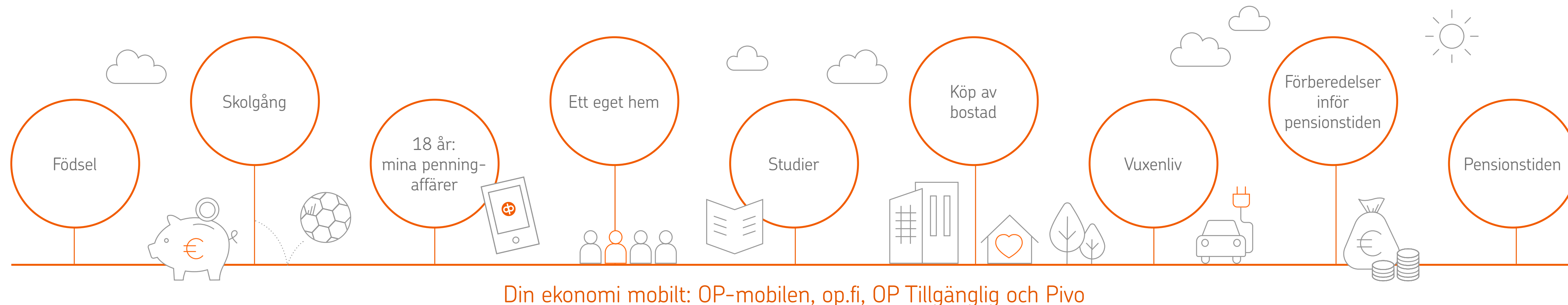
Vi gav

# 28 000

seniorer handledning i skötseln av ekonomin på nätet i evenemangen Säker på nätet.

## Din ekonomi - mer för samma summa

OP:s tjänster för hanteringen av den egna ekonomin genom hela livet



- OP Junior
- Hippo-klubben
- Eget konto
- Eget betalkort
- Spara för ett barn
- Försäkring för baby och barn
- Sommarjobb på OP:s bekostnad
- Möte för 18-åringar
- Andelsbankerna lär ut ekonomikunskap till barn och unga

- Studielån på nätet utan expeditionsavgift
- Lånet ger bonus med vilka du betalar din hemförsäkring
- Kreditkort och konton för studerande
- BSP-spara till en egen bostad
- Skydd för resenär och resgoods
- Andelsbankerna stärker ekonomi- och arbetslivskunskaperna tillsammans med läroanstalter

- OP Hem och tjänster för boende
- Lånelöfte snabbt på nätet
- Flex till livet: OP-Visa, Flexkredit och Specialkredit
- Tjänster för sparande och placering
- Välbefinnandetjänster
- Kapitalförvaltning
- Juridiska tjänster
- Ekonomisk balans och Sparbössan som stöd i den personliga ekonomin

- Personlig handledning i skötseln av digitala ärenden med tidsbokning
- Betalningslösningar som passar alla: OP-mobilen, op.fi, e-faktura, direktbetalning och betalkuvert
- Intressebevakningsfullmakt i skick i god tid
- Arvsplanering
- Förberedelser inför pensionstiden
- Evenemangen Säker på nätet



## Tre ägarkunder berättar om sina förmåner och bonusar

Alla andelsbankernas ägarkunder har sina egna sätt att utnyttja ägarförmåner. Här berättar tre ägarkunder hur de gör.

Tammerforsbon Siiri Koskinen har blivit en mer medveten och planmässig bonussamlare sedan hon flyttade till en egen bostad. För det använder hon gärna mobilappen Pivo med t.ex. avgiftsfria Cityshoppari, som erbjuder olika rabatter.

Hela artikeln finns på [OP Media](#) (endast på finska).

Foto: Riina Peuhu

## Vi främjar en hållbar ekonomi

Klimatförändringen har omfattande effekter och den orsakar betydande osäkerhet i samhället. Tillsammans med våra kunder bygger vi upp en hållbar ekonomi samt stöder bekämpningen av och anpassningen till klimatförändringen.

Vi utvecklar produkter och tjänster som uppmunt- rar våra kunder att agera ansvarsfullt och miljö- vänligt, och vi beaktar hur vår verksamhet påverkar naturens mångfald.

### Målet är att vi ska vara koldioxidpositiva 2025

Koldioxidpositiv innebär att vi är kolneutrala, det vill säga utsläppsfria beträffande den energi och det bränsle vi använder (scope 1 och scope 2), och att vi dessutom möjliggör minskade utsläpp även i vår leveranskedja. Exempelvis kan vi med hjälp av telekonferenser minska de utsläpp som uppstår på grund av kundernas resor till våra kontor.

Utsläppen från den egna verksamheten (scope 1+2) har minskat med cirka 32 procent (dvs. 11 085 tn CO<sub>2</sub>e) sedan 2011 (jämförelsetalet

2011: 34 847 ton CO<sub>2</sub>e). Utsläppen från energi- förbrukning minskade 2019 något (564 ton). Den främsta orsaken till utsläppsminskningen på sikt är att vi har avstått från gamla energiineffektiva kontors- och affärsfastigheter samt ökat andelen förnybar energi. År 2019 producerades elenergin i kvarteret i Vallgård helt med förnybar energi. Den förnybara energins andel av OP Gruppens totala energiförbrukning 2019 var 34 procent. Av konsekvenserna som uppstår till följd av indirekta utsläpp (scope 3) står investeringarna för den mest betydande andelen. Investeringarna har i mån av möjlighet beräknats enligt GHG-protokollet så att utsläppen som förorsakas av finansiering, fonder och fastighetsplaceringar har beaktats, men inte t.ex. projektfinansiering eller annan placeringsverk- samhet. Vi mäter också aktiefondernas koldioxidav- tryck utgående från indirekta utsläpp. Läs mer om fondernas koldioxidavtryck på [op.fi](http://op.fi).

För att minska på affärsresor använder OP video- möten och nätmöten. I enlighet med reseregle- mentet anlitas i regel tåg eller buss för inrikesresor.

### OP Företagsbanken är en långsiktig partner för företag och institutioner

OP Företagsbanken är Finlands ledande bank för företag och institutioner. Till dess tjänster hör finansiering, skydd, betalningar, hantering av kas- saflöden och driftskapital, kapitalförvaltning samt riskhantering. Företagsbankens hemmamarknad är Finland, Estland, Lettland och Litauen. OP Före- tagsbankens starka sida är ett omfattande lokalt servicenät i Finland. Dessutom erbjuds heltäckande tjänster och ett nätverk av samarbetspartner också för våra kunders internationella behov.

Med långvarigt samarbete stöder OP Företagsban- ken kundernas framgång i deras affärsrörelse. OP Företagsbanken vill med sin verksamhet främja den inhemska företagsverksamhetens hållbara ekonomi, framgång och internationalisering. Verk- samheten utvecklas i olika betjäningsskanaler så att kunderna kan erbjudas marknadens bästa kund- upplevelse. Den utmärkta arbetstagarupplevelsen innebär allt bättre kundbetjäning. Kundtillfredsstäl- lelsen inom OP Företagsbankens bankrörelse var utmärkt 2019: NPS 86 (79).

Den förnybara energins andel av OP Gruppens totala energiförbrukning 2019 var

34 %

”

I CDP-klimatenkäten fick OP vitsordet A-, som betyder att företagets hantering av miljöaspekterna representerar bästa praxis.

OP Företagsbanken erbjuder heltäckande lösningar för finansiering ur sin balansräkning samt på kapitalmarknaden med eget och främmande kapital. Via kapitalmarknadstjänsterna erbjuds alla kundgrupper heltäckande tjänster för skydd mot marknadsrisker och för handel på finansmarknaden.

Syftet med våra lösningar för effektivisering av driftskapitalet i upphandlings- och säljverksamheten är att stödja kundens likviditets- och balanshantering. Vi söker alternativ för kundfinansiering för konsumenter och företag i Finland och utomlands. Vi tillhandahåller lösningar för köp och betalning med nät- och mobilapplikationer. Med konto- och limitlösningar stöder vi en effektiv hantering av penningflödet.

För våra företagskunder och institutionella kunder tillhandahåller vi omfattande kapitalförvaltnings-tjänster allt från diskretionär portföljförvaltning till konsultativ kapitalförvaltning. I vårt tjänsteutbud ingår också en modern riskrapportering och portföljanalys samt lösningar för företagens likviditetshantering.

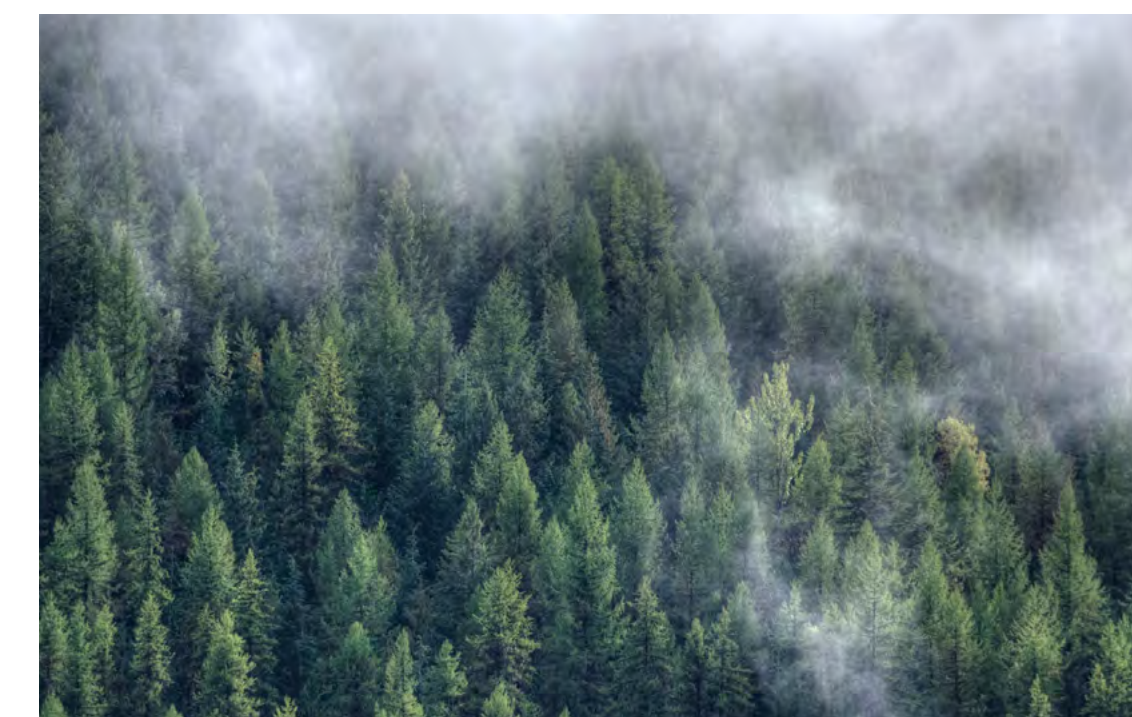
Vår företagsfinansiering ökade 2019 snabbare än marknaden. Tillväxten har stärkt OP Gruppens

ställning som Finlands största företagsfinansiär, men framför allt gjort det möjligt för otaliga finländska företag att investera och växa. Vår starka företagsfinansiering stödde således den ekonomiska tillväxten i Finland 2019.

### Hållbar finansiering allt viktigare

Vi är medvetna om vår roll som en av Finlands största finansiärer och tar detta ansvar på allvar. Vi vill hjälpa våra kunder övergå till en ekonomi som är hållbar med tanke på klimatet. Kunder och placerare intresserar sig allt mer för ansvarsfulla placeringar, grön finansiering, gröna lån och gröna obligationslån, dvs. green bonds.

Ur ett bankperspektiv innebär en ansvarsfull placering- och finansieringsverksamhet att ansvarsaspekterna beaktas och integreras i alla placering- och finansieringsbeslut och att medlen allokeras till objekt som är hållbara med tanke på miljön och klimatet. För bankverksamheten innebär detta att vi iakttar god sed på värdepappersmarknaden samt god bank- och försäkringssed, men också principerna för hållbar utveckling. Vi följer aktivt hur EU:s lagstiftning om finansiering av hållbar tillväxt utvecklas.



## EU skapar en hållbar grund för finansieringen

EU vill engagera finansvärlden i klimatkampen. För att målet ska nås krävs mycket mer än reglering. Hållbar finansiering måste bli mainstream för att målen i Parisavtalet ska kunna nås.

Hela artikeln finns på [OP Media](#) (endast på finska).

Under 2019 har OP Företagsbanken utvecklat två ansvarsfulla företagsfinansieringsprodukter som bygger på internationella principer: gröna lån och lån enligt hållbarhetskriterier. Kunder som beviljas gröna lån åtar sig att använda de lånade medlen för öronmärkta ändamål. När lån enligt hållbarhetskriterier beviljas förbinder sig företagskunderna till specifika företagsansvarsmål som väljs ut i samarbete med OP. Företagsansvarsmålen i lån enligt hållbarhetskriterier påverkar lånemarginalen. Både genom gröna lån och lån enligt hållbarhetskriterier kan vi uppmuntra företag att utveckla sitt företagsansvar.

Under 2019 utvecklade OP Företagsbanken sin ESG-analys (Environmental, Social & Governance) som ett led i bedömningen av företagens kreditvärdighet. I analysen granskas företag och projekt som ska finansieras – t.ex. deras konsekvenser och risker i anslutning till klimatförändringen, vattnen eller markanvändningen. Bland samhälls- och förvaltningsaspekterna granskas t.ex. personalens välbefinnande, ledningens oberoende och beskattningens transparens. Målet med analysen är att bättre än med traditionella kreditvärdighetsbedömningar identifiera nya risker och styrkor i bolagens affärsverksamhet.

OP Gruppen har förbundit sig att iaktta det frivilliga åtagandet Equator Principles, som tillämpas på projektfinansiering för att hantera risker i anslutning till miljöaspekter och socialt ansvar. Åtagandet har som mål att minska de finansierade projektens negativa effekter på klimatet, lokalsamhällena och människorna.

### Vi emitterade vårt första gröna obligationslån i februari 2019

OP Företagsbanken emitterade i februari 2019 en green bond, ett grönt obligationslån, för 500 miljoner euro. Medlen från obligationslånet riktas till hållbar företagsfinansiering. Med det första gröna obligationslånet finansieras näringsgrenar som förnybar energi, miljövänligt byggande (green buildings) och hållbar markanvändning med hållbart skogsbruk. I februari 2020 publicerade OP Företagsbanken sin första Green Bond-rapport, som bland annat innehåller en beskrivning av företagskrediterna i green bond-portföljen, exempel på företag och projekt som finansierats med green bond och en uppskattning av den hållbara företagsfinansieringens effekter. Rapporten finns på [OP:s sidor för skuldinvestorare](#).

### Vi anslöt oss till principerna för ansvarsfull bankverksamhet

OP Gruppen var en av de lanserande medlemmar som i september 2019 undertecknade principerna för ansvarsfull bankverksamhet, som tagits fram av FN:s miljöprogramms Finance Initiative (UNEP FI). Principerna för ansvarsfull bankverksamhet fastställer banksektorns ansvar för en hållbar framtid och ställer upp mål för branschen i linje med FN:s mål för hållbar utveckling och Parisavtalet. Principerna hjälper bankerna att integrera ansvarsaspekterna i sin affärsverksamhet och dra nytta av de möjligheter som den hållbara ekonomin medför.

### Vi stöder energieffektiva fastigheter

OP Kiinteistösi joitus uppnådde energieffektivitetsavtalets energisparmål 7,5 procent, dvs. 5 504 MWh, redan 2019 – sex år tidigare än beräknat. Exempelvis har solpaneler installerats på taken till tre Pohjola Sjukhus och solkraftverk vid totalt 15 av OP Kiinteistösi joitus byggnader, medan 16 utnyttjar jordvärme. Energieffektiviteten beaktas alltid i samband med reparationer och renoveringar t.ex. genom val av maskiner och utrustning som förbrukar mindre energi.



OP Gruppen undertecknade principerna för ansvarsfull bankverksamhet, som tagits fram av FN:s miljöprogramms Finance Initiative (UNEP FI).

Energirenoveringstjänsten för bostadsbolag som är ett samarbete mellan OP och LeaseGreen har som mål att höja fastigheternas energieffektivitet och minska CO<sub>2</sub>-utsläppen. I Finland förbrukas en stor del av energin i fastigheter. Därför bidrar en bättre energieffektivitet till att minska Finlands koldioxidavtryck. LeaseGreen genomför renoveringsprojekten i praktiken medan OP erbjuder renoveringsfinansiering enligt en modell som bygger på månatliga betalningar och där investeringskostnaderna täcks med de energibesparingar som uppstår. Utgångspunkten är att den summa som bostadsbolaget sparar tack vare renoveringen ska vara större än kostnaderna, och i bästa fall kan boendekostnaderna i huset minska.

Vi gör våra egna lokaler utsläppsnålar, producerar och utnyttjar förnybar energi och främjar utsläppsnål mobilitet. OP använder WWF:s system Green Office för miljöledningen när det gäller lokaler.

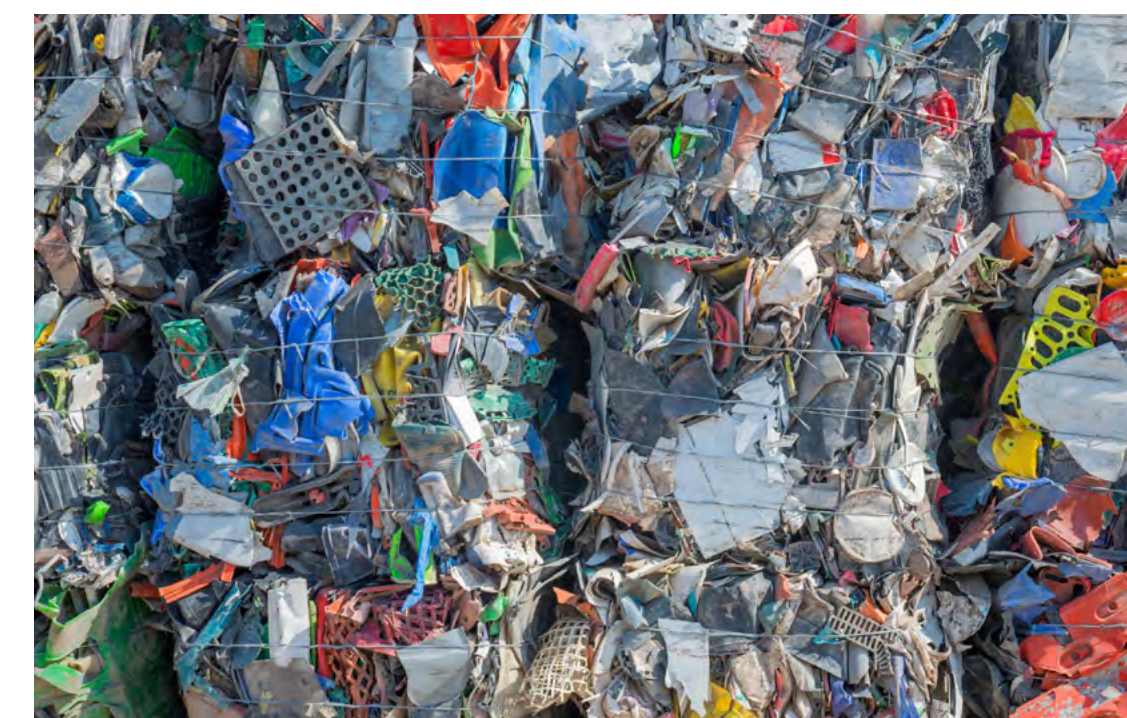
### Klimatförändringen medför risker och möjligheter

Eftersom extrema väderfenomen är operativa risker tas de upp i OP:s egen kontinuitetsplane-

ring. Dessutom kan orosmoment i anslutning till klimatförändringen utgöra anseenderisker, om det kommer fram att OP:s eller dess partners eller kunders verksamhet i betydande utsträckning står i konflikt med bekämpningen av klimatförändringen. Klimatförändringen påverkar våra kunders liv och företagens affärsmiljö. Samtidigt medför den ökade allmänna miljömedvetenheten också nya affärsmöjligheter, t.ex. för placeringsprodukter som framhäver miljöansvaret och för olika egendomsförsäkringar.

I vår skadeförsäkringsverksamhet följer vi ständigt hur klimatförändringens riskeffekter utvecklas med avseende på befintliga och nya försäkringsprodukter. Vårt mål är att i så stor utsträckning som möjligt täcka alla försäkringsbara risker även i en föränderlig omvärld och utveckla vår försäkringsverksamhet så att den beaktar miljöaspekter och klimatrelaterade risker.

OP Kapitalförvaltning anslöt sig 2019 till det internationella klimatinitiativet TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures). Tillgången till enhetlig och jämförbar information är avgörande för bedömningen av klimatförändringens konsekvenser. TCFD arbetar för ett enhetligt sätt att



## Hållbarhetsplacering är den senaste placeringstrenden

Först kom etiska och ansvarsfulla placeringar där placeraren försöker undvika att placera i vissa oetiska branscher eller påverkar företagets verksamhet så att de agerar ansvarsfullare. Under de senaste åren har man börjat tala allt mer om hållbarhetsplacering, där privata medel används för att lösa globala problem. Avkastningen är både social och ekonomisk.

Hela artikeln finns på [OP Media](#) (endast på finska).

redovisa och följa upp klimatförändringens effekter för företagen och kräver transparent information för placerarna om risker och möjligheter förknippade med klimatförändringen. Vi stöder TCFD för att förbättra placeringsobjektens klimatredovisning. Under de kommande åren vill vi öka transparensen i våra egna fonders inverkan på klimatförändringen och utveckla allt bättre sätt att beakta klimatrelaterade risker och möjligheter i vår placeringsverksamhet. Läs mer om redovisning enligt TCFD:s rekommendationer i vår egen verksamhet [här](#).

Genom att publicera koldioxidintensiteten för OP:s aktiefonder erbjuder OP placerarna ett nyckeltal för koldioxidrisken som stöd vid valet av fonder. Dessutom publiceras fonds specifika hållbarhetsanalyser av OP-aktiefonderna. Av analysen framgår förutom den ovannämnda koldioxidintensiteten även bl.a. fondens positiva miljöpåverkan. Dessutom erbjuder OP Kapitalförvaltning kunderna tematiska fonder för ansvarsfull placering: OP-Klimatet, OP-Rent Vatten, OP-Koldioxidsnål och OP-Hållbar Värld.

OP har utöver FN:s principer för ansvarsfull placering undertecknat initiativet Montreal Pledge som uppmuntrar redovisning av koldioxidavtryck. OP Kapitalförvaltning har anslutit sig till CDP:s klimat-

och vatteninitiativ och initiativet mot avskogning. Dessutom deltar OP Kapitalförvaltning i det internationella programmet Climate Action 100+, där de deltagande investerarna försöker påverka de börsnoterade bolag som släpper ut mest växthusgaser. OP gör årligen en bedömning av de ekonomiska effekterna av klimatförändringsrelaterade risker i sitt CDP-svar.

### Vi är en ansvarsfull placerare och en aktiv ägare

OP:s fondbolag och kapitalförvaltningsbolag undertecknade bland de första finländska kapitalförvaltarna FN:s principer för ansvarsfull placering (UNPRI) och OP är en av de stiftande medlemmarna i föreningen för ansvarsfull placering i Finland (FINSIF ry). OP förvaltar kundmedel till ett värde av 81,2 (71,8) miljarder euro. I kapitalförvaltningen iaktas principerna för ansvarsfull placering. Vi förväntar oss att de företag vi aktivt och direkt placerar i följer allmänna internationella normer såsom Global Compact och OECD:s riktlinjer för multinationella företag.

OP är en aktiv ägare som uppmuntrar ansvarsfull affärsverksamhet i bolagen och ansvarsfulla

placeringar av sina samarbetspartner. Huvudriktlinjerna för ansvarsfulla placeringar godkänns i ledningsgruppen för OP Kapitalförvaltning. ESG-specialisterna och kommittén för ansvarsfulla placeringar fattar beslut i enlighet med riktlinjerna. De egentliga ESG-strategierna verkställs från fall till fall antingen i ränte-, aktie-, cross assets- eller fastighetsplaceringarna, av ESG-specialisterna eller alternativt i samarbete mellan specialisterna och de ovannämnda funktionerna. Under 2020 integreras ESG-specialisterna i portföljförvaltningsteamerna som ett led i det nya smidiga arbetssättet.

Den ansvarsfulla placeringsverksamheten genomförs med hjälp av olika strategier för ansvarsfull placering. Strategier som tillämpas är beaktande av företagsansvaraspekter vid placeringsbeslut, uppföljning av internationella normer, aktivt ägarskap och aktiv påverkan, uteslutning samt positiv tematisk placering. Vi utesluter tillverkare av kontroversiella vapen, vissa kolproducenter och kolanvändare samt bolag som brutit mot internationella normer och som vi inte kunnat påverka framgångsrikt.

OP-Fondbolaget utövar sin rösträtt i de placeringsfonder bolaget förvaltar enligt den ägarpolicy som godkänts av styrelsen. Missförhållanden i bolag

som är noterade i Finland behandlas i direkt samråd med bolaget före bolagsstämmorna, så att man i eventuella omröstningar i regel kan stödja styrelsens förslag. OP-Fondbolaget utövar i allt större utsträckning sin rösträtt med hjälp av fullmakter (proxy voting) vid bolagsstämmorna också i andra bolag än sådana som är noterade i Finland. År 2019 gav OP-Fondbolaget röstningsanvisningar vid över 1 600 utländska bolagsstämmor. OP-Fondbolagets ägarpolicy genomförs genom aktivt deltagande i bolagsstämmor i bolag som är noterade i Finland. Under året deltog OP i över 50 finländska bolagsstämmor. De OP-fonder som förvaltades av OP Kapitalförvaltning inkluderade i slutet av 2019 aktier i sammanlagt 81 börsbolag noterade i Finland. Miljö- och företagsansvarsfrågor diskuterades med 33 procent av dessa.

Om det bland de aktiva placeringsobjekten finns företag som har brutit mot internationella normer

påverkar vi företaget för att rätta till situationen. Om påverkan inte ger resultat kan kommittén för ansvarsfulla placeringar besluta att placeringsobjektet ska säljas.

Läs mer om [ansvarsfull placering](#).

### Vi grundar Finlands första hållbarhetsfond som placerar på tillväxtmarknader

OP och Finnfund grundar Finlands första hållbarhetsfond som placerar på tillväxtmarknader. Fonden strävar efter ett systematiskt och mätbart inflytande i projekt som i första hand gäller hållbart jord- och skogsbruk, förnybar energi och finansiella institut. Placeringarna bidrar till att bekämpa klimatförändringen och anpassa samhället till den samt till att skapa hållbara arbetsplatser

och säkerställa förmånlig och ren energi. Fonden OP Finnfund Global Impact Fund I bidrar på ett mätbart sätt till att uppfylla FN:s mål för hållbar utveckling samtidigt som den erbjuder placerarna en attraktiv avkastning. Enligt FN uppgår det årliga finansieringsunderskottet för de investeringar som krävs för att uppnå målet för en hållbar utveckling till 2 500 miljarder euro.



## Nokian Renkaat kopplade sina lånevillkor till företagsansvaret

Nokian Renkaat bedriver ett ambitiöst företagsansvarsarbete. Varje år ställer företaget upp exakta klimat- och miljömål samt mål för det sociala ansvaret och leverantörskedjorna. Placerarna och allt oftare även finansierarna följer noggrant ansvarsredovisningen. Nokian Renkaat och OP Företagsbanken har undertecknat ett femårigt lån på 100 miljoner euro som är kopplat till målen för företagsansvaret.

Hela artikeln finns på [OP Media](#) (endast på finska).

Foto: Nokian Renkaat

# Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten



OP är mycket engagerad i sina kunder och i sin omvärld.

OP Gruppen ägs av andelsbankernas två miljoner ägarkunder. I enlighet med vår grunduppgift främjar vi våra ägarkunders och omvärldens välfärd.

Andelslaget som företagsform och andelsbankernas gärningar för de lokala företagen och organisationerna ökar samhällets välfärd och ekonomiska utveckling. Vår kooperativa verksamhetsmodell har betydande indirekt och direkt inflytande både lokalt och i hela Finland. Vi utför gärningar för samhällets bästa, såväl på det lokala planet som på riksplanet – digitalt och fysiskt.

Vi känner vår lokala omvärld sedan länge. Därför kan vi finansiera hushåll och företag under olika ekonomiska tider. Långfristig finansiering av lokal företagsverksamhet är en av de viktigaste förutsättningarna för regional välfärd och kontinuitet.

Ägarkundens bästa styr vår verksamhet

I enlighet med kooperativa värden och principer verkar OP i samhällets bästa intresse över lag. Vi driver inte OP:s eller enskilda aktörers intressen om de står i konflikt med omvärldens välfärd på sikt. OP Gruppen har inte som mål att maximera vinsten för ägarna, utan att så effektivt och högklassigt som möjligt producera de tjänster som ägarkunderna behöver. Gruppen använder den gemensamma framgången för ägarkundernas bästa i form av koncentreringsförmåner och andra ekonomiska förmåner samt för att upprätthålla och utveckla betjäningens förmågan.

Man kan bli ägarkund genom att betala en medlemsinsats i sin andelsbank. Medlemsinsatsen ger rätt till mångsidiga förmåner och rätt att rösta i bankens fullmäktigeval. I de flesta andelsbankerna är medlemsinsatsen cirka 100 euro och den återbetalas om ägarkundskapet upphör. Ägarkunderna har kunnat göra tilläggsplaceringar i sin andelsbank via Avkastningsandelar sedan 2014. Andelsbanken betalar årligen ränta på Avkastningsandelarna på



Foto: Aapo Rainio

## Tolv år och vd eller företagare för en dag?

Företagsbyn ger årligen tusentals barn chansen till deras första arbetsdag och beröring med arbetslivet.

Cirka 45 000 sjätteklassare får varje år leda sin egen stad i Företagsbyarna runtom i Finland. Samtidigt lär de sig om konsumtion, företagande, beskattning och hur samhället fungerar. Staden är ett miniatyrsamhälle där var och en har sin roll och uppgift.

Hela artikeln finns på [OP Media](#) (endast på finska).

Sedan 1999 har

2,5

miljarder euro betalats i OP-bonus till ägarkunderna.

basis av bankens resultat och delar också på så vis med sig av sin framgång till ägarkunderna. OP uppskattar att den kommer att betala 3,25 procent (3,25) i ränta på Avkastningsandelarna för 2019.

En betydande del av OP:s affärsrörelseresultat återbetalas till ägarkunderna som OP-bonus, som samlas till exempel för lån, besparingar och placeringar samt försäkringar. OP-bonus används för serviceavgifter och försäkringspremier. Ägarkunderna får också rabatt på sina försäkringar. Dessutom har ägarkunderna tillgång till tjänstekoncept för ägarkunder, såsom förmånligare dagliga banktjänster, bolån med fast ränta och tjänsten OP-placeringspartner. Ägarkunderna kan också teckna, lösa in och byta de flesta av OP:s fonder utan handelskostnader. Utöver de tjänster som andelsbanken tillhandahåller kan ägarkunderna också dra nytta av flera förmåner som erbjuds av OP Gruppens samarbetspartner, såsom tjänsten OP Gruppköp.

OP-bonus användes 2019 för bank- och kapitalförvaltningstjänster för totalt 113 miljoner euro (111) och för försäkringspremier för skadeförsäkringsprodukter för 129 miljoner euro (118). Sedan 1999 har sammanlagt 2,5 miljarder euro betalats i OP-bonus till ägarkunderna.

År 2019 samlade kunderna bonus för 254 miljoner euro (230). Koncentreringsrabatter på skadeförsäkringar beviljades för sammanlagt 69 miljoner euro (67). Dessutom köpte, sålde och bytte ägarkunderna andelar i de flesta fonder utan separata kostnader. Förmånens värde var 5 miljoner euro (6).

I enlighet med principerna för kooperativ verksamhet kan ägarkunderna påverka bankens beslutsfattande och utvecklingen av verksamheten. Det går att påverka andelsbankens verksamhet t.ex. genom att delta i andelsbankens förvaltning. I andelsbankens förvaltning sträcker sig ägarkundernas påverkningsmöjligheter till att främja regionens näringsliv och välfärd. Andelsbankens fullmäktige eller andelsstämma är bankens högsta beslutande organ, och ledamöterna utgörs av ägarkunder. Ägarkunderna kan kandidera i fullmäktigeval och alla ägarkunder har möjlighet att rösta i sin banks fullmäktigeval. Flera andelsbanker i OP Gruppen har dessutom en ägarkundsgemenskap, dvs. ett digitalt forum, där ägarkunderna bl.a. kan påverka utvecklingen av verksamheten i den egna banken. Kunderna kan delta i produkt- och tjänsteutveckling via OP:s kundgemenskap Paja.

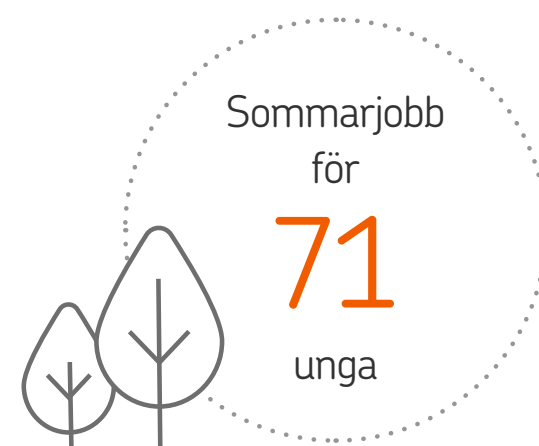
## Lokal påverkan

Andelsbankerna och deras kontor och betjäningställen runt om i Finland ger möjlighet till en aktiv växelverkan med kunderna och det lokala samhället. I slutet av 2019 hade andelsbankerna i gruppen 352 (365) kontor och kunderna hade tillgång till 1 199 bankomater i bankernas gemensamma bruk runtom i landet.

OP analyserar och mäter årligen andelsbankernas regionala och samhälleliga inflytande för att identifiera de väsentligaste konsekvenserna. Konsekvensbedömningarna ger andelsbankerna ett verktyg för att målinriktat utveckla det regionala och samhälleliga genomslaget. Indirekta ekonomiska konsekvenser uppstår bland annat genom sysselsättning, uppköp, investeringar, finansiering av näringsliv och företagsverksamhet samt via betalning av skatter. Läs OP Åbonejdens exempel på konsekvensanalys.

## Ökade ekonomikunskaper

Banken stöder barn och unga i hanteringen av ekonomin via sommarjobb, företagsbyar för grundskoleelever, studiebesök, Ekonomikunskapsprojekt och Ekonomikunskapsstävlingen. OP Åbonejden har understött Företagsbyn Egentliga Finland från början.



## På väg mot klimatneutralitet

OP:s mål är att ta fram världens bästa distanstjänster och gå sida vid sida med kunden i det digitala brytningsskedet. I OP Åbonejden sparade skötseln av bankärenden på nätet eller per telefon tid och resor som till sin längd totalt motsvarar fyra gånger jordens omkrets. Samtidigt minskar distansmötena på växthusgasutsläppen.

Banken använder förnybar el.

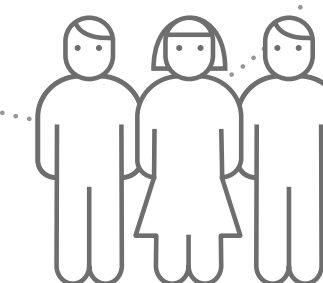


Kundens besparingar:  
**19**  
ton mindre  
växthusgasutsläpp

Kundens  
tidsbesparing:  
**6 500**  
timmar inbesparad  
arbetstid



**1 400**  
nya arbetsplatser



**1,1**  
miljarder euro i beviljade  
företagskrediter

Regional påverkan  
OP Åbonejden

**470 000**  
deltagare i evenemangen

**1 000**  
evenemang

**720 000**  
euro stöd till  
lokala projekt

Företagsfinansieringens  
sysselsättningseffekter

Banken finansierar företag inom sitt verksamhetsområde och främjar på så sätt utvecklingen av områdets ekonomiska livskraft.

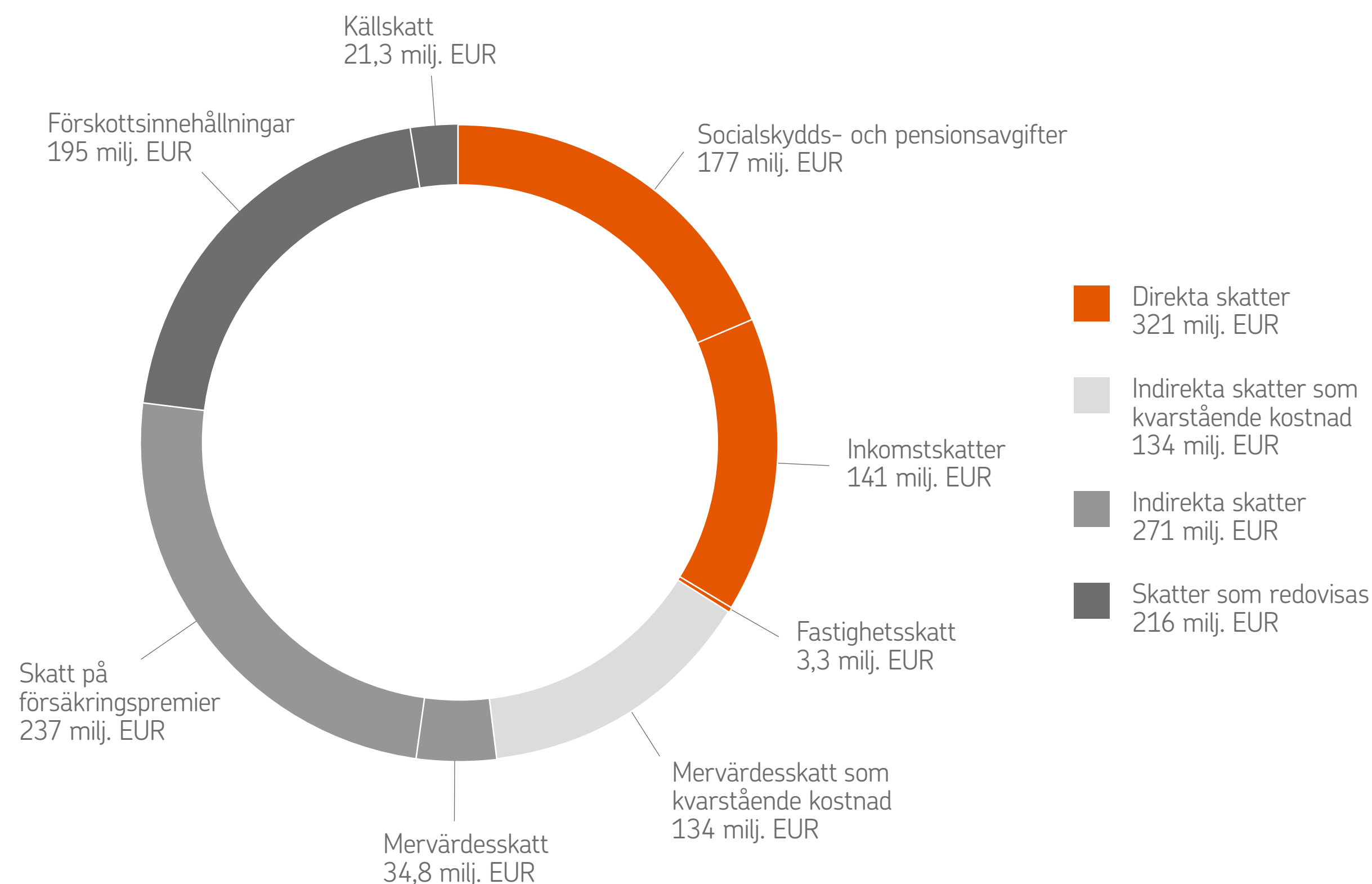
**61 000**  
årsverken

## Vi är betydande skattebetalare

Andelsbankerna hör på många orter till de största skattebetalarna, och på grupplanet är OP en av Finlands största skattebetalare. Alla andelsbanker betalar sin samfundsskatt lokalt till de orter där de verkar. OP Gruppens inkomstskatt för 2019 var 168 miljoner euro (125). Den effektiva skattesatsen var 20,1 procent (21,7). Genom att betala skatten i Finland främjar OP hela Finlands framgång.

OP betalar direkta skatter, indirekta skatter och skatter som redovisas. De direkta skatterna omfattar inkomstskatt, fastighetsskatt och avgifter av skattekaraktär. Indirekta skatter är mervärdesskatt och skatt på försäkringspremier. De skatter som redovisas omfattar skatter som OP i egenskap av betalare samlar in och betalar vidare till staten, bl.a. förskottsinnehållning på löner och källskatt på räntor. Förmedling och försäljning av finansieringstjänster är mervärdesskattefri försäljning av tjänster och föranleder således inte skyldighet att betala mervärdesskatt eller rätt till avdrag för anskaffningar. De andelsbanker och andra företag som hör till OP Gruppen är ändå momsskyldiga för sin övriga affärsverksamhet. De skatter som presenteras i skatteavtrycket har beräknats enligt prestationsprincipen.

## Skatteavtryck



## Vi främjar välfärden med konkreta gärningar

Andelsbankerna stöder också lokalt samarbete och lokal välfärd med konkreta gärningar, sponsring och donationer. Vid sidan av utläring av ekonomiskunskaper och handledning av seniorer i digitala färdigheter är viktiga samarbetsformer att främja välfärden för barn och unga samt att stödja kultur. Via stöd till idrottsföreningar främjade andelsbankerna totalt 495 000 finländares motion 2019. OP är också på riksplanet Olympiska kommitténs huvudsamarbetspartner framför allt för att främja barnens motion. Andelsbankerna runt om i Finland arrangerade 2019 nästan 300 Hippo-evenemang som nådde över 60 000 barn och deras familjer. Hippo-klubben är andelsbankernas avgiftsfria klubb för under 13-åriga kunder.

OP Gruppen donerade 2,1 miljoner euro till välgörande ändamål 2019. OP Gruppens vetenskapliga stiftelser delade 2019 ut totalt 1,1 miljoner euro i stipendier för vetenskaplig forskning. Med stipendierna finansierades 52 forskares och forskningsgruppers arbete. OP Gruppens Konststiftelse stöder tonkonsten genom att låna ut sina värdefulla instrument till unga musiker. Stiftelsen stöder

finländsk bildkonst och i samlingen finns 3 500 konstverk.

Med kampanjen En ryggsäck på varje rygg samlade OP och föreningen Hope för tredje gången tillsammans med OP:s kunder in skolväskor för blivande förstaklassare. I juli 2019 donerades totalt 3 000 skolväskor i hela Finland. I kampanjen Sommarjobb på OP:s bekostnad erbjuder OP föreningar runt om i Finland stöd för sysselsättning av unga. Sommaren 2019 erbjöd andelsbankerna via kampanjen totalt 1 700 sommararbetsplatser till 15–17-åringar på OP:s bekostnad i allmännyttiga föreningar. Summan som andelsbankerna donerade uppgick totalt till nästan 700 000 euro.

Hiiop är programmet för frivilligarbete i OP Gruppen. Programmet ger de anställda möjlighet till en frivilligarbetsdag under arbetstid. Vid OP:s centralinstitut och i många andelsbanker fortsatte företagsvolontärer sitt arbete i 2019 t.ex. inom utläringen av ekonomiskunskaper samt för miljöns bästa i enlighet med OP Gruppens samhällsansvarsprogram. För att sänka tröskeln för frivilligarbete lanserade OP 2017 webbplatsen Hiiop100.fi som förmedlar frivilligarbete. I slutet av 2018 donerade OP volontärförmedlingstjänsten Hiiop100.fi till

föreningen Medborgararenan. OP Andelslag fortsatte att stödja underhållet av webbplatsen också 2019. Målet med donationen är att säkerställa att Hiiop100.fi lever vidare som en öppen och avgiftsfri tjänst även i framtiden.

## Pohjola Försäkring förebygger och ersätter skador

OP erbjuder omfattande och mångsidiga skade- och livförsäkringstjänster för såväl privat- som företags- och samfundskunder. Vi vill försäkra oss om att våra kunder har ett mångsidigt och heltäckande försäkringsskydd. Vi utvecklar våra tjänstekoncept, våra digitala försäkrings- och ersättningstjänster samt vårt nätverk av samarbetspartner för skötseln av skador så att vi kan erbjuda en enhetlig och högklassig kundupplevelse för våra kunder.

OP Gruppens rörelsesegment Försäkring består av Pohjola Försäkring, A-Försäkring och OP-Livförsäkrings samt Pohjola Sjukhus. OP Gruppen tog i bruk varumärket Pohjola i skadeförsäkringsrörelsen 1.6.2019 då OP Försäkring Ab:s firma ändrades till Pohjola Försäkring Ab. Namnet Pohjola förknippas fortfarande starkt med försäkringstjänster, vilket betyder att uppdateringen av varumärket står i linje

I år fick andelsbankerna tillsammans med idrottsföreningarna

**495 000**

finländare att röra på sig.



Pohjola Försäkring uppmuntrade 2019 bilister till säkra bilfärder i kampanjen Musta marraskuu.

med våra kunders förväntningar. Då Pohjola Försäkrings varumärke förnyades bytte Pohjola Hälsa namn till Pohjola Sjukhus, och koncentrerar sig i fortsättningen på ortopedi och idrottsklinikverksamhet. Som en del av förändringen sålde Pohjola Hälsa sina företagshälsovårdstjänster till Mehiläinen. Försäkringsbolaget Europeiska, som beviljar reseförsäkringar, fusionerades med Pohjola Försäkring Ab 1.11.2019. Som en del av förenklingen av företagsstrukturen är avsikten att A-Försäkring fusioneras med Pohjola Försäkring 1.4.2020.

Pohjola Försäkring främjar kundernas riskhantering och säkerhet, bidrar till att förebygga skador samt säkerställer en smidig och effektiv handläggning av skadeärenden. Vi kartlägger tillsammans med kunden de potentiella risk- och säkerhetsfaktorerna och vi optimerar försäkringslösningarna skilt för varje kund. Vi säkerställer att kunden är medveten om alla sina risker och att eventuella skador inte medför oöverkomliga ekonomiska eller mänskliga svårigheter. Vi gör kundens vardag smidig och trygg genom att tillsammans bygga upp den bästa möjliga försäkringshelheten.

De centrala delområdena inom försäkringar för privatkunder är försäkringar för bilen, hemmet och

annan egendom samt personförsäkringar bland annat vid olycksfall och sjukdom både hemma och på resor. Genom vår tjänst Pohjola Skadehjälpen erbjuder vi snabbt hjälp vid skadefall. I tjänsten Skadehjälpen.fi får kunderna anvisningar vid skadefall, våra samarbetspartners uppgifter samt information om vad försäkringen ersätter. Skadehjälpen finns både i OP-mobilen och OP-företagsmobilen. Av privatkundernas skador anmäls cirka 64 procent via nätet eller mobilen och av företagskundernas skador cirka 36 procent. Inom ersättningstjänsten har OP ingått partneravtal i över 20 branscher, exempelvis med företag inom hälsovårdsbranschen, bilverkstäder, optik- och byggreparationsföretag samt elektronikaffärer. Genom partnerskapen säkerställs att kundupplevelsen är högklassig samt att ersättningstjänsterna är kostnadseffektiva, av jämn kvalitet och nära kunden.

Pohjola Försäkrings mål är att stödja sina kunder att förebygga skador och olycksfall. Tillsammans med våra partner vill vi minska antalet trafikolyckor och förändra trafikattityderna så att de bidrar till trafiksäkerheten.

Pohjola Försäkring uppmuntrade 2019 bilister till säkra bilfärder i samarbete med Porokello och

kampanjen Musta marraskuu. Målet är att minska antalet krockar med ren med hälften före utgången av 2020. För att sporra unga till trygg bilism inledde Pohjola Försäkring, Bilskoleförbundet och ett tjugotal halkbanor runt om i Finland samarbetet 2019. Pohjola Försäkring erbjuder alla dem som utfört halkbaneövningarna, och som tar personbilskörkort, rabatt på kaskoförsäkringen för det första året. Vi informerar också aktivt om exceptionella väderförhållanden såsom stormar och menföre och försöker på det sättet förebygga olyckor och skador. När olyckan är framme vill vi hjälpa vår kund att smidigt återvända till vardagen.

Pohjola Försäkring är också riskhanteringspartner för företagskunder. Vår uppgift är att trygga kontinuiteten i våra kunders verksamhet, stödja de anställdas arbetsförmåga och bidra till att bygga en trygg omvärld. Vi erbjuder våra kunder vältäckande och mångsidiga riskhanteringstjänster, med vilka företaget bättre kan garantera en störningsfri affärsrörelse och säkerhet i problemsituationer. Centrala objekt som försäkras inom företagsverksamheten är företagaren själv, företagets anställda, företagets anläggnings- och omsättningstillgångar, varutransporter, fordon samt affärsrörelsen. Pohjola Försäkring erbjuder också företagen en cyber-

försäkring mot dataskador samt en företagshälsövårdstjänst som kan anslutas till personförsäkringar för anställda.

Via Pohjola Försäkrings nya Hälsomästartjänst skötte Hälsomästarna 170 000 kundkontakter under sitt första verksamhetsår. Hälsomästartjänstens kundupplevelse var utmärkt 2019: NPS 82 (variationsbredden -100+100). Hälsomästartjänsten är en avgiftsfri tjänst som bedömer vårdbehovet och den är avsedd för Pohjola Försäkrings kunder. Hälsomästaren bedömer också om sjukdomen eller olycksfallet ersätts och ger direktdebiteringstillstånd till de vårdinrättningar som Pohjola Försäkring samarbetar med. Kunden behöver ofta betala endast självriskan i försäkringen.

### Pohjola Sjukhus vill sätta dig i skick

Pohjola Sjukhus preciserade 2019 sin strategi och koncentrerar sig i fortsättningen på ortopedi och idrottsklinikverksamhet. De fem Pohjola Sjukhusen (i Helsingfors, Tammerfors, Uleåborg, Kuopio och Åbo) utgör en del av OP:s skadeförsäkringsrörelse och skapar i enlighet med OP:s grundläggande uppgift välfärd och trygghet i hela omvärlden. Pohjola

Sjukhus har lyckats förkorta vårdkedjan avsevärt, vilket gynnar alla parter – kunderna, dvs. arbetstagarna, arbetsgivarna, samhället samt skade- och arbetspensionsförsäkrarna – i och med kortare frånvaroperioder, lägre kostnader, ersättningar och inkomstförluster. Vi samlar in respons av Pohjola Sjukhusens kunder med en NPS-mätare som beskriver kundtillfredsställelsen. NPS bland operationspatienterna har varit högt ända sedan det första sjukhuset öppnades, och 2019 var det 97 (variationsintervall -100+100).

Främjandet av finländarnas motion och idrott är en viktig del av Pohjola Försäkrings och Pohjola Sjukhus arbete. Via ett omfattande samarbete med grenförbunden inom idrotten stöder vi den fysiska aktiviteten bland barn genom att skapa hobbymöjligheter med låg tröskel för barn och unga. Målet är att erbjuda olika motionsalternativ för så många som möjligt och att aktivera barn runt om i Finland i föreningsverksamheten. Med hjälp av Sportmästartjänsten handleder vi idrottsföreningarna och tränarna i att förebygga typiska idrottsskador. Totalt 2 500 aktiva inom idrottsföreningsverksamheten för barn och unga utnyttjade Sportmästartjänsten 2019. Hösten 2019 inledde Pohjola Sjukhus samarbetet med de idrottsmedicinska centren. Målet är att öka antalet friska tränings- och tävlingsdagar för idrottarna.



## Barns belastningsskador kan förebyggas

Belastningsskador bland barn och unga har diskuterats i medierna under den senaste tiden. De unga gymnasternas skador kan förebyggas med grenspecifik kraftträning och muskelaktivering. Belastningsskador hos barn förekommer ofta vid muskelfästena där det finns öppna tillväxtzoner, säger Veli-Matti Talonen som är sportmästare på Pohjola Sjukhus. Överdrivet ensidig träning under tillväxtstadiet ökar risken för belastningsskador.

Hela artikeln finns på [OP Media](#) (endast på finska).



## Kyrö Distillery är en utpräglat lokal fram- gångshistoria

Berättelsen om Kyrö Distillery är en dröm för många nya företagare. Varumärket inspireras direkt av den lokala talkoandan. En viktig del av företagets framgång och identitet är Storkyro i Österbotten, där destilleriet och besökscentret är belägna. Enligt verkställande direktören präglas Storkyroandan av företagande och samarbetsanda, ofta i kombination med humor.

Hela artikeln finns på [OP Media](#) (endast på finska).

Foto: Juho Uutela

# Vi använder vårt kunskapskapital på ett ansvarsfullt sätt



Vi utnyttjar artificiell intelligens enligt våra etiska principer för artificiell intelligens, som vi publicerade som första finländska företag.

OP behandlar många uppgifter om kunder, anställda och andra intressentgrupper. Vi behandlar och använder alla personuppgifter på ett ansvarsfullt sätt. Ett bra exempel är OP:s databokslut 2018 som publicerades för första gången våren 2019. Databokslutet beskriver betydelsen av information samt den ansvarsfulla hanteringen, användningen och strategiska ledningen av information i OP Gruppen. Databokslutet beskriver också karaktären av OP:s informationsresurser och kunskapskapital samt deras inbördes relation. I databokslutet beskrivs också de centrala principerna och rutinerna för behandlingen av personuppgifter inom OP. Det viktigaste målet med de interna dataskyddsrutinerna är att säkerställa att alla våra intressentgrupper kan lita på OP Gruppens sätt att hantera dataskyddsaspekterna.

Genom ett årligt databokslut vill vi vara en ansvarsfull föregångare i behandlingen av information, och öppet och transparent beskriva hur informationen leds och används. OP:s databokslut var det första i branschen och veterligen det första databokslutet som publicerats av ett privat företag i Finland.

Det viktigaste användningsändamålet för informationen inom OP är kundnyttan. Med hjälp av information arbetar vi bättre: vi utvecklar och producerar högklassiga finans- och försäkringstjänster, gör verksamheten effektivare och förbättrar kundupplevelsen. Utgångspunkten för vår tjänsteutveckling är tillgänglighet och den bästa kundupplevelsen i alla våra kanaler. Vi försöker utveckla våra digitala tjänster så att de är så enkla som möjligt för alla användare.

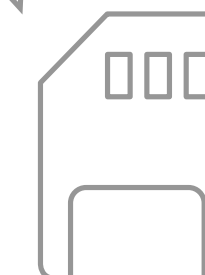
Artificiell intelligens har snabbt blivit en del av vardagen och allt oftare bistås vi i det dagliga arbetet av olika applikationer i AI-mjukvaran Finansintelligens som vi själva har utvecklat. Med hjälp av AI förädlar vi stora datamängder för analys och beslutsstöd, kvalitetskontroll, kundbetjäning och olika rutinuppgifter. Vi utnyttjar artificiell intelligens enligt våra etiska principer för artificiell intelligens, som vi publicerade som första finländska företag.

Vi behandlar kunduppgifter konfidentiellt

OP:s tjänstemän och de olika organens medlemmar har lagstadgad tystnadsplikt i fråga om hanteringen av kundernas ärenden. Vi iakttar i all vår verksamhet bank- och försäkringssekretessen, kund- och patientuppgifternas konfidentialitet samt sekretessförpliktelserna i våra avtal. Tjänstemännen får hantera kunduppgifter endast i den omfattning som deras arbetsuppgifter förutsätter. Hälso- och sjukvårdens kvalitet och patientsäkerheten är viktiga för oss, och vi hanterar patientuppgifter med absolut konfidentialitet.

Våra rutiner innebär att vi heltäckande beaktar dataskyddet i all hantering av personuppgifter. Våra förfaranden i anslutning till dataskyddet skyddar bland annat kundernas, de anställdas, samarbetspartnerns och andra parter personuppgifter. OP har förbundit sig till ansvarsfull marknadsföring och reklam. Enligt lagstiftningen ska kunden delges vissa villkor, egenskaper och risker som gäller produkten eller tjänsten.

0010110  
1011010



Läs [databokslutet 2019](#) (endast på finska).

I sin marknadsföring tillhandahåller OP de uppgifter om produkter och tjänster som kan påverka kundens beslut. Reklam som är särskilt riktad till barn och ungdomar förekommer i ytterst begränsad utsträckning. OP tar i beaktande målgruppens allmänna oerfarenhet och begränsade rättsliga handlingsförmåga. Vi iakttar den internationella handelskammarens regler för reklam och marknadskommunikation, god marknadsföringssed och anvisningarna om marknadsföring i våra branscher.

OP Gruppen har en dataskyddsansvarig enligt EU:s dataskyddsförordning. Registrerade personer kan kontakta den dataskyddsansvariga i alla ärenden som anknyter till behandlingen av deras personuppgifter och utnyttjandet av deras rättigheter enligt dataskyddsförordningen.

År 2019 tog OP Gruppen emot 11 klagomål från kunder gällande behandlingen av personuppgifter eller integritetsskyddet som konstaterades grundade. Vid beräkningen av det totala antalet klagomål har klagomål som gäller samma händelse (t.ex. fel vid postningen) räknats som ett klagomål.

År 2019 upptäckte OP Gruppen i sin verksamhet totalt 750 fall som klassificeras som personuppgiftsincidenter enligt EU:s allmänna dataskyddsförordning. Antalet inkluderar också t.ex. fall som beror på mänskliga misstag och som sannolikt inte medför någon risk för fysiska personers rättigheter och friheter.

I slutet av 2015 fick OP en begäran om utredning som gällde missbruk av dominerande marknadsställning. Enligt en konkurrents påstående hade OP en dominerande marknadsställning i fråga om hushållsbankstjänster och missbrukade denna ställning genom att koppla samman de här tjänsterna med sina skadeförsäkringstjänster. Vidare påstods OP erbjuda skadeförsäkringar till ett pris som understiger produktionskostnaderna.

Konkurrens- och konsumentverket (KKV) avskrev ärendet den 11 februari 2019. Enligt KKV:s utredning agerar OP Gruppen i enlighet med konkurrenslagen och OP:s bonussystem strider inte mot konkurrenslagen. KKV anser att OP:s verksamhet inte heller har några konsekvenser som leder till att konkurrenter utestängs från skadeförsäkringsmarknaden.



## 82-åriga Anja betalar räkningar med pekplattan

”Förr var det jobbigt att köa på banken.”

Anja Santala-Rosala är en van OP-mobilanvändare. Hon behöver inte ens leta efter nyckeltalslistan längre, för hon kommer ihåg Mobilnyckeln utantill. Anja lärde sig använda OP-mobilen för cirka tre år sedan samtidigt som hon fick sin första pekplatta.

Anja har märkt att äldre människor använder banktjänster på mycket varierande sätt. Hon uppmuntrar folk i sin egen ålder att utträtta ärenden på nätet.

Hela artikeln finns på [OP Media](#) (endast på finska).

Foto: Matias Honkamaa

# Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör

Företagsansvaret är en integrerad del av OP:s strategi och alla anställdas vardag, beslut och handlingar.

## Ledningen av företagsansvaret

Företagsansvaret bygger på vår grundläggande uppgift och våra gemensamma värderingar, som stöds av vår kundägda affärsmodell. Vår affärsverksamhet ska främja välfärd, trygghet och hållbar ekonomisk framgång bland våra kunder och i vår omvärld. OP:s mål är att vara en föregångare inom företagsansvaret i branschen. Principerna för god affärssed (Code of Conduct) innehåller OP Gruppens principer för företagsansvar och miljöprinciper, som alla anställda inom OP Gruppen ska iaktta i sitt arbete oberoende av roll, position eller verksamhetsställe. Principerna för god affärssed kompletteras av mer detaljerade regler och anvisningar.

OP Gruppens affärsledningsrutiner omfattar till stora delar även åtgärder som gäller ledningen av företagsansvaret. De centrala ledningsrutinerna har fastställts i OP Gruppens principer för bolagsstyrning. OP iakttar god bank- och försäkringsledning, enligt vilken verksamheten ska följa lagar, normer och

föreskrifter samt principerna för ärlig och rättvis verksamhet. Riskhanterings- och Complianceorganisationerna övervakar också riskerna i anslutning till företagsansvaret samt kravefterlevnaden. Organisationerna är oberoende av affärsrörelserna.

Åtgärderna och målen i anslutning till företagsansvaret styrs och samordnas av OP:s samhällsansvarsprogram, som uppdaterades 2019. Som redovisningsprinciper tillämpar OP GRI-standarden (Core) och FN:s initiativ Global Compact samt utvecklar redovisningen enligt IIRC-ramverket. OP Gruppens ansvarsredovisning följer huvudsakligen samma avgränsning som gruppens ekonomiska redovisning. Avvikelse och begränsningar i avgränsningen redovisas i samband med de aktuella nyckeltalen och i GRI innehållsindexet.

OP har förbundit sig att utöver lagar och föreskrifter även följa de internationella åtaganden som styr verksamheten. OP undertecknade år 2011 FN:s initiativ Global Compact och förband sig att följa initiativets tio principer om mänskliga rättigheter, rättigheter i arbetslivet, miljö och antikorrup-tion. Principerna i Global Compact har integrerats i OP:s leverantörsavtal. I den nätkurs som ordnas för personalen kring Principerna för god affärssed

och företagsansvar beaktas Global Compact-principerna. OP följer och utvecklar aktivt företagsansvarsarbetet och deltar i många ansvarsrelaterade nätverk. OP Gruppen undertecknade hösten 2019 som en av de grundande medlemmarna principerna för ansvarsfull bankverksamhet av FN:s miljöprogram Finance Initiative (UNEP FI), och åtog sig i klimatåtagandet Collective Commitment to Climate Action att analysera sin kreditgivning enligt principerna för en koldioxidsnål ekonomi.

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

OP besvarar varje år CDP-enkäten, som syftar till att samla in information av företag om hur klimatförändringen påverkar deras affärsverksamhet och om deras metoder för att bekämpa klimatförändringen och minska växthusgasutsläppen. I enkäten år 2019 fick OP vitsordet A- på en skala från A till D. Kategori A innebär att företagets hantering av miljöaspekterna representerar bästa praxis. I egenskap av placerare har OP Kapitalförvaltning

”

Vi stöder FN:s initiativ Global Compact och främjar mänskliga rättigheter, rättigheter i arbetslivet, miljöskydd och antikorrup-tion.

Timo Ritakallio,  
chefdirektör

undertecknat CDP:s klimat- och vatteninitiativ samt initiativet mot avskogning.

### Organiseringen av företagsansvaret

Från början av 2020, godkänns policyn för företagsansvaret, samhällsansvarsprogrammet och den årliga ansvarsrapporten av styrelsen för OP Andelslag, som är OP Gruppens centralinstitut. Direktionens kommitté för företagsansvar bereder OP Gruppens samhällsansvarsprogram för styrelsen som godkänner det, och följer upp måluppfyllelsen. Kommittén lämnar årligen en redogörelse över utfallet av samhällsansvarsprogrammet till styrelsen. Utifrån den utvärderar styrelsen programmet och utfallet. OP Andelslags förvaltningsråd bedömer regelbundet OP Gruppens samhällsansvarsprogram och följer upp hur det genomförs.

I den högsta ledningen är det direktören för kommunikation och samhällsrelationer som har hand om företagsansvarsfrågor.

Frågor som gäller företagsansvaret behandlas regelbundet i styrelsen, i direktionen och i ledningsgrupperna för affärsområdena. Det dagliga företagsansvarsarbetet och genomförandet av

samhällsansvarsprogrammet styrs av arbetsgrupperna för företagsansvar inom respektive affärsområde. OP Gruppens policy och riktlinjer för företagsansvar gäller alla gruppens bolag inklusive OP Företagsbanken, OP Bostadslånebanken och andelsbankerna. Ledarskapet utvärderas som en del av den allmänna ledarskapspraxisen. Målen och verksamhetsprinciperna uppdateras om det t.ex. sker förändringar i omvärlden som kräver åtgärder. Intressentgrupperna kan ge respons om företagsansvaret enligt det normala förfarandet.

### Riskhantering och kontroll

OP Gruppens affärsenheter och bolag uppmärksammar och kartlägger regelbundet riskerna i anslutning till sin verksamhet, inklusive korrupsionsrelaterade risker, i enlighet med anvisningen för hantering av operativa risker. Affärsenheterna och bolagen uppdaterar årligen kartläggningen av operativa risker. Riskkartläggningarna grundar sig på affärsenheternas och bolagens egen bedömning av operativa risker i verksamheten och hanteringen av dessa. I enlighet med kartläggningsprocessen identifierar och bedömer respektive affärsenhet och bolag de väsentliga riskerna i sin verksamhet. För identifieringen utnyttjas gruppens gemensamma

riskbibliotek där olika risker finns sammanställda i sju olika riskkategorier. Från riskbiblioteket kan korrupsionsrelaterade iakttagelser kopplas till bl.a. missbruk av insiderrinformation eller förtroendeställning, värderingar och etiska principer, iakttagandet av konkurrenslagstiftningen, kundurval, intressekonflikter samt risker i anslutning till mutor.

Innan nya produkter, tjänster, affärsmodeller och system tas i bruk görs en bedömning av eventuella risker och förändringar i dem. En bedömning görs också när verksamhet läggs ut eller partneravtal ingås.

Direktionen och styrelsen informeras om betydande realiserade risker som en del av de regelbundna risköversikterna. I de årligen uppdaterade riskkartläggningarna identifieras de mest väsentliga riskerna för verksamheten, inklusive risker avseende miljön, det sociala ansvaret och god förvaltningsssed (ESG). Av dessa kartläggningar görs en analys med vars hjälp styrelsen uppmärksammas på viktiga fenomen. Effektiviteten i riskhanteringen och kapitalutvärderingen inom OP och dess företag bedöms årligen. Därtill bedöms den interna kontrollen och kapitalutvärderingen årligen av den interna revisionen.

De interna kontrollåtgärderna gäller all verksamhet och omfattar alla OP Gruppens företag och verksamhetsställen. När åtgärderna fastställs beaktas verksamhetens karaktär och omfattning samt vid behov även särdrag i anslutning till den internationella verksamheten. Den interna kontrollen genomförs på alla organisationsplan. Den primära och mest omfattande interna kontrollen sker i den operativa affärsverksamheten, där den interna kontrollen är en fortlöpande verksamhet och en del av de dagliga rutinerna. Den interna kontrollen kompletteras av att de anställda inom OP Gruppen via en oberoende kanal kan rapportera misstankar om överträdelser av bestämmelser och föreskrifter samt misstankar om diskriminering (whistle blowing). Anmälan kan också gälla verksamhet som strider mot OP Gruppens värderingar.

OP Gruppens kreditinstitutsverksamhet övervakas av Europeiska centralbanken. De finländska värdepappersföretag och försäkringsbolag som ingår i OP Gruppen övervakas av Finansinspektionen i enlighet med lagstiftningen om finans- och försäkringsmarknaden. OP Gruppens verksamhet i Est-

land, Lettland och Litauen övervakas i tillämpliga delar av tillsynsmyndigheterna i respektive land.

Hur OP Gruppens rörelsemål och ekonomiska mål uppnås följs upp med en ekonomisk redovisning och riskredovisning som omfattar OP Gruppen samt genom en regelbunden genomgång av dem vid sammanträdena i den operativa ledningen och OP Andelslags styrelse. Den månatliga resultat- och riskrapporten för ledningen upprättas varje månad enligt samma principer. Då rapporten upprättas och då den granskas säkerställs att resultatet och rapporteringen är korrekt genom att man analyserar resultat- och riskpositionen samt avvikelser från målen.

Centralinstitutets styrelse övervakar att hela OP Gruppen sköts pålitligt, effektivt och enligt försiktiga affärsprinciper. Styrelsens revisionsutskott bistår styrelsen i uppföljningen och bedömningen av det ekonomiska redovisningssystemets och den interna kontrollens, den interna revisionens och riskhanteringssystemens effektivitet.

OP:s riskhanteringstjänst är ett stödverktyg för kunderna i deras utveckling av säkerheten och deras riskhantering. Med hjälp av tjänsten kan hela företagets personal delta i utvecklingen av säkerheten genom att enkelt rapportera säkerhetsbrister och farliga situationer.

### Centralinstitutets nya förvaltningsmodell

OP Gruppens centralinstitut OP Andelslag övergick i början av 2020 till en trestegsmodell i förvaltningen (förvaltningsrådet – styrelsen – chefdirektören som också är verkställande direktör). Framöver har centralinstitutet en styrelse bestående av andra än centralinstitutets direktörer i stället för en intern direktion. Styrelsen fattar besluten med undantag för betydande principbeslut som berör hela OP Gruppen och som enligt stadgarna ska fastställas av förvaltningsrådet. Direktionen fortsätter som operativ ledningsgrupp och stöd för chefdirektören. Närmare information om OP Gruppens förvaltning 2019 finns i [OP Gruppens bolagsstyrningsrapport 2019](#). Aktuell information om den nya förvaltningsmodellen finns på OP Gruppens [webbplats](#).

## Ansvarsfull upphandling

OP:s upphandlingsenhet har som mål att säkerställa att de produkter, tjänster eller rättigheter som köps är totalkostnadseffektiva, högkvalitativa, tillförlitliga och etiska samt att leverantörshandlingen sköts professionellt till förmån för OP Gruppen och dess kunder. Kriterierna för leverantörers samhällsansvar (Supplier Code of Conduct) gäller alla gruppens tjänsteleverantörer, övriga leverantörer och samarbetspartner. Ansvarsfull upphandling kan bidra till en ansvarsfull verksamhet hos OP:s tusentals avtalspartner. OP är en betydande inköpare av varor och tjänster. Den sammanlagda inköpsvolymen för partnernätverket för tjänster, produkter, rättigheter och ersättningstjänster uppgick år 2019 till cirka 1 800 miljoner euro, och antalet leverantörer till över 22 000. Dessutom ansvarar OP Gruppens affärsrörelser själva för sin medelsanskaffning och upphandlingar som relaterar till placeringsverksamheten.

OP:s upphandlingar och beställningar baserar sig på de avtal OP:s upphandlingsenhet förhandlat fram för gruppen eller på OP Gruppens allmänna upphandlingsvillkor. Enligt våra kriterier för leverantörers samhällsansvar (Supplier Code of Conduct)

förbinder sig OP:s tjänsteleverantörer samt övriga leverantörer och avtalspartner att iaktta lokala lagar och myndighetsföreskrifter samt den goda affärssed som gäller i branschen. Dessutom måste leverantörernas verksamhet motsvara OP Gruppens värderingar och ansvarsfulla verksamhetsätt. Kriterierna för leverantörers samhällsansvar innehåller de minimikrav som leverantörerna ska iaktta då de har en affärsrelation med OP. Utöver våra allmänna kriterier för leverantörers samhällsansvar har vi försökt identifiera viktiga ansvarsfrågor och ansvarskriterier för varje enskild upphandlingskategori, och tillämpar tjänste- eller kategorispecifika ansvarsrelaterade krav. Vi kräver exempelvis att leverantörerna av viss it-utrustning såsom skärmar och datorer för de aktuella produkterna ska ha det internationella ansvarscertifikatet TCO Certified, som tar hänsyn till hela produktens livscykel.

En ansvarsfull ledning av upphandlingen är nära kopplad till leverantörshandlingen och ledningen av riskhanteringen i anslutning till leverantörerna. Leverantörens företagsansvar utvärderas första gången i samband med leverantörsgodkännandet, samtidigt som vi bedömer leverantörens generella lämplighet som samarbetspartner, och därefter i

samband med konkurrensutsättningen och vidare regelbundet medan samarbetet pågår enligt den modell som avtalats med OP:s upphandlingsenhet. OP utvärderar leverantörerna i enlighet med en utvärderingsplan. Misstänkta överträdelser av bestämmelser och föreskrifter hos en leverantör kan diskuteras med upphandlingsdirektören eller den ansvariga upphandlingschefen. Misstänkt diskriminering kommer i regel till vår kännedom om myndigheterna lämnar en begäran om utredning.

I OP:s upphandlingar ligger tyngdpunkten på finländska leverantörer och särskilt på tjänster som leverantörerna producerar i hemlandet. Risknivån för företagsansvaret kan därför huvudsakligen hanteras genom ett transparent och styrt samarbete med leverantörerna. Genom samarbetet med leverantörerna bidrar vi till företagsansvaret i vårt leverantörsnätverk. År 2019 preciserade vi målen och kriterierna för ansvarsfull upphandling i de olika kategorierna och tillämpade ansvarskriterierna som huvudkriterier i vissa konkurrensutsättningar. Målet och resultatet i konkurrensutsättningen av kontorstillbehör, som samordnades av OP:s centraliserade lokalitetstjänster, var t.ex. att tillsammans med leverantören utarbeta en ansvarsfull modell där varorna är ansvarsfullt producerade och be-

gagnade produkter kan återvinnas på ett användarvänligt sätt. I vår agenda för leverantörshanteringen 2020 ingår att ta upp företagsansvaret till diskussion med alla våra största leverantörer.

### En utmärkt arbetstagarupplevelse hör till vår strategi

Ett av OP Gruppens mål är att vara en attraktiv arbetsgivare. Ett av OP Gruppens fem strategiska fokusområden är en utmärkt arbetstagarupplevelse. Målet är en välmående, motiverad och kunnig personal som skapar den mest attraktiva kundupplevelsen.

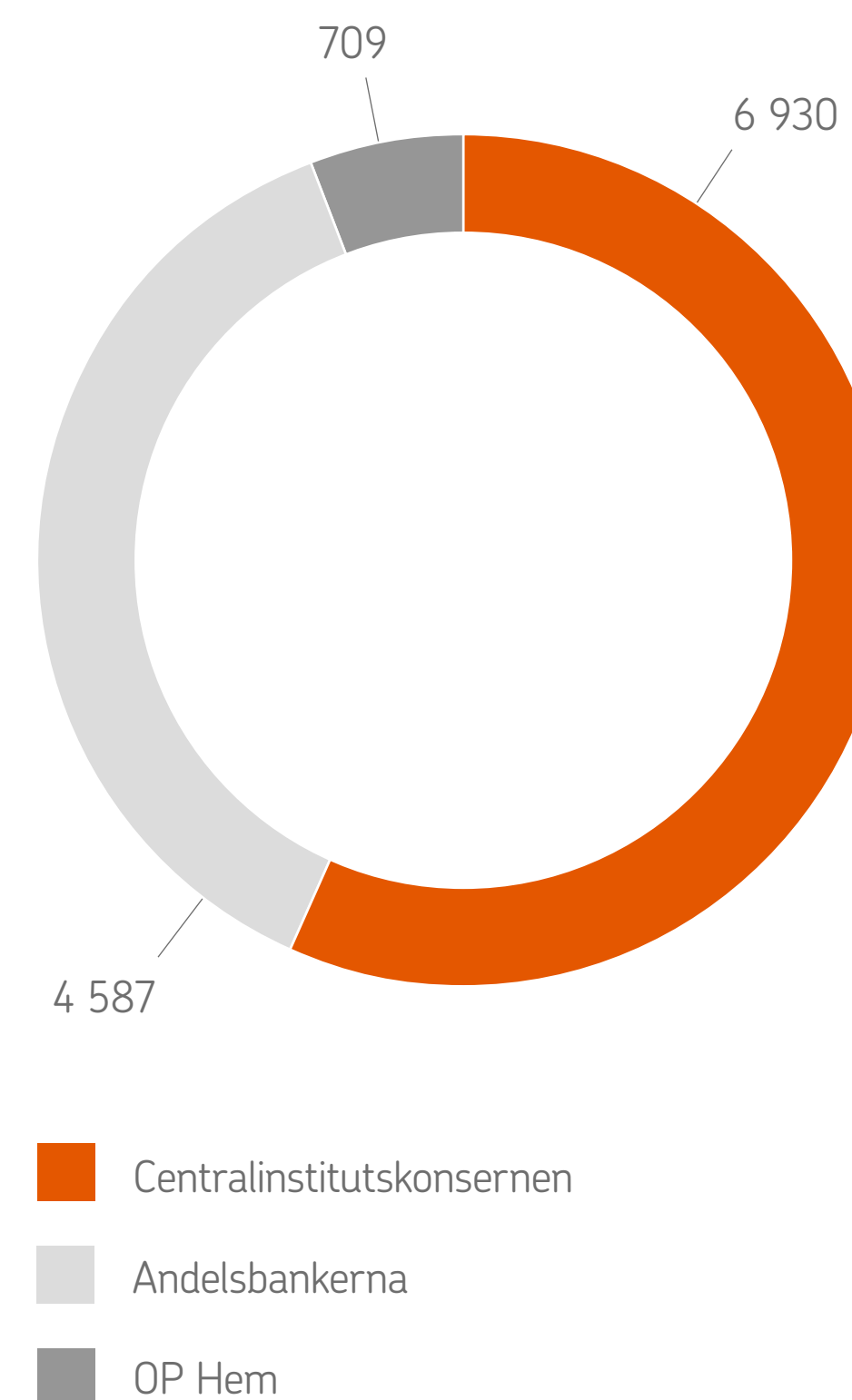
Sedan hösten 2018 har OP:s centralinstitut stegvis övergått till en smidig och självstyrande verksamhetsmodell. Ett av målen för den nya modellen är att förbättra arbetstagarupplevelsen, och i fokus står självstyrda mångkunniga team. Den nya modellen förbättrar teammedlemmarnas möjligheter att påverka verksamhetsutvecklingen och stärker upplevelsen av att deras arbete är meningsfullt. Den nya verksamhetsmodellen är också ett svar på omvälvningarna i arbetslivet och ger personalen möjligheter att lära sig och utvecklas.

Organisationerna i OP Gruppen har centraliserad tillgång till årliga personalenkäter för att mäta arbetstagarupplevelsen. De svarande i Pulsen 2019 uppskattade arbetets meningsfullhet och möjligheterna att lära sig samt omorganiseringen av centralinstitutets verksamhetsmodell. Det goda arbetsklimatet i teamen är en styrka, och framöver fokuserar vi på att utveckla ledarskapet och samarbetet i hela organisationen.

### Vi förbättrar välbefinnandet, hälsan och säkerheten i arbetet

OP Gruppens modell för arbetsmiljöledning har som mål att genom integrerad och organiserad ledning av välbefinnandet och arbetarskyddet bättre stödja arbetsförmågan och arbetsmarknadskompetensen hos arbetstagare som hotas av arbetsförmåga och hos äldre arbetstagare. Arbetshälsoverksamheten bedrivs i nära samarbete med företagshälsovården, arbetspensionsbolaget och övriga partner som är de bästa på sina områden. Centrala element för välbefinnandet i arbetet är t.ex. OP:s modell för tidigt stöd, företagshälsovård, arbetshälsoverksamhet, rehabilitering, flexibla arbetsarrangemang och mångfaldsarbete.

### Personal enligt organisation



Arbetshälsoverksamheten fokuserar på att stödja personalen i omställningar samt identifiera och minska skadlig arbetsbelastning. Som ett led i arbetet har vi stärkt chefernas färdigheter att leda arbetsförmågan och välbefinnandet. Vi har utvidgat verksamheten med må bra-ambassadörer, och de arbetar i sina egna team för att se till att medlemmarna mår bra i vardagen. Vi kartlade med en omfattande enkät- och intervjuundersökning hur processerna för ledningen av arbetsförmågan och välbefinnandet fungerar, och utnyttjar undersökningen för att vidareutveckla personalprocesserna. År 2019 var andelen sjukfrånvaro av den ordinarie arbetstiden 3,4 procent. Siffrorna för sjukfrånvaro har hållits på samma nivå under hela 2010-talet. År 2019 började vi också mäta friskprocenten (andelen anställda utan sjukfrånvaro), som var 44 procent av hela personalen.

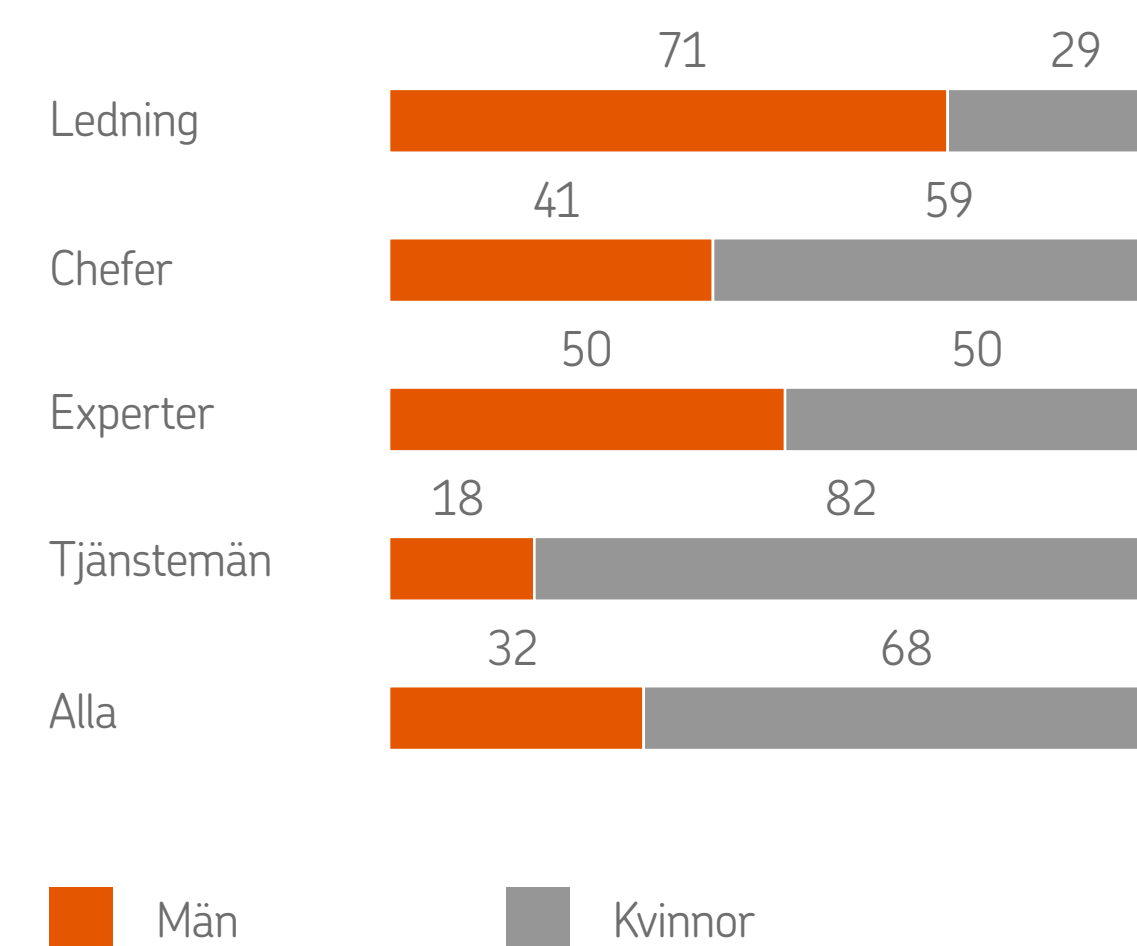
Arbetarskyddet bygger på framsyn och systematiska arbetssätt. Ansvar för arbetarskyddet ligger primärt hos arbetsgivaren. OP tar hänsyn till säkerheten i all sin verksamhet i anslutning till personal och arbetsförhållanden. För hotfulla situationer finns procedurer på grupp-nivå som ska tillämpas lokalt inom de olika företagen i OP Grup-

pen. För allvariga hotsituationer finns procedurer för eftervård och skydd av personalen. I inskolningsprogrammet för kundservicepersonalen ingår en genomgång av anvisningarna, och rutinerna ska repeteras varje år. Inträffade hotfulla situationer registreras i systemet för hantering av operativa risker och rapporteras regelbundet till direktionen.

### Vi arbetar för jämlikhet och mångfald

OP Gruppen ser mångfald som en resurs och vi garanterar alla anställda samma möjligheter, rättigheter och bemötande. De anställda behandlas jämlikt bl.a. när det gäller avlöning, rekrytering och avancemang. Vårt mål är att mångfalden inom OP Gruppens personal i fråga om kompetens och erfarenhet, kön och åldersgrupper ska vara tillräcklig för att uppfylla affärsområdenas och de strategiska målens krav. Vi följer årligen upp personalens fördelning bl.a. enligt kön, lön och ålder i olika befattningsgrupper. Vi upprätthåller och utvecklar mångfalden genom att säkerställa mångsidig kompetens och erfarenhet, regional representativitet och en tillräcklig representation för de olika könen och åldersgrupperna i förvaltningsorganen. När det gäller direktörsuppdrag är vårt

Total personalstyrka, per personalkategori och kön, %



mål att båda könen ska vara representerade enligt proportionen 60/40 procent. I slutet av 2019 var andelen män med direktörsuppdrag i OP Gruppen 74 procent och andelen kvinnor 26 procent. Mångfald inom direktörsuppdrag är en icke-ekonomisk indikator i OP Gruppens delårsrapporter som visar den relativa andelen kvinnor i direktörsuppdrag i OP Gruppen. I indikatorn ingår anställda vid Centralinstitutskoncernen med direktörsavtal och andelsbankens verkställande direktörer.

I OP Gruppens direktion satt tre kvinnor och fem män år 2019. OP Gruppens mål är att redan vid beredningen av valet av medlemmar i förvaltningsorganen fästa uppmärksamhet vid det mervärde som personerna tillför sammansättningen bland annat när det gäller att upprätthålla och utveckla en tillräcklig mångfald. I slutet av 2019 var andelen män i OP Gruppens förvaltningsorgan 61 procent och andelen kvinnor 39 procent.

OP förebygger diskriminering i all sin verksamhet. Riktlinjer om mänskliga rättigheter och förebyggande av diskriminering finns t.ex. i FN:s Global Compact, UN PRI och ILO:s konvention om grundläggande rättigheter i arbetslivet. Under 2019 anmäldes inga fall av diskriminering i OP.

## Vi erbjuder möjligheter att avancera

OP Gruppen erbjuder mångsidiga möjligheter till kompetensutveckling för alla personalgrupper. De kompetensutvecklingsåtgärder som gruppen erbjuder bygger på insikten om hur förnyelser och ett föränderligt arbetsliv påverkar arbetet, arbetsätten och kompetenskraven.

OP Gruppens strategi och årsplan förankras i praktiken och på individnivå genom årliga utvecklingsamtal. Samtalen är en viktig del av prestationsledningen och inbegriper måluppställning, kompetensutveckling och resultatuppföljning. Hela OP:s personal i Finland och utomlands deltar i de årliga prestationsutvärderingarna och utvecklingsamtalen.

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

ändamålsenlig gruppindelning. I OP Gruppen användes år 2019 i genomsnitt 17 timmar per person för utbildning.

## Vi stöder sysselsättningen bland unga

Varje år erbjuder vi blivande experter mångsidiga möjligheter att inleda sina karriärer med intressanta sommarjobb och trainee-uppgifter. På riksnivå erbjöd vi år 2019 totalt över 500 sommarjobbare och 44 trainees utvecklande positioner med utmanande uppgifter och stöd av våra proffs.

Sommarjobb på OP:s bekostnad är en kampanj där vi erbjuder 15–17-åriga unga möjlighet att pröva på arbetslivet genom att donera ett belopp motsvarande deras sommarjobbslön till olika föreningar runtom i Finland. Föreningarna kan anställa en ung sommarjobbare för två veckor på OP:s bekostnad. År 2019 donerade vi nästan 700 000 euro till sysselsättningen av unga och hjälpte 1 752 unga att hitta jobb i en förening för två veckor.

Vi stödde sysselsättningen av totalt

# 2300

unga och studerande.

## Föreningsfrihet och kollektivavtal

OP Gruppen är en organiserad arbetsgivare. Bolagen i gruppen följer tre kollektivavtal: i bankverksamheten kollektivavtalet för finansbranschen, i försäkringsbolagen kollektivavtalet för försäkringsbranschen och i Pohjola Sjukhus kollektivavtalet för hälso- och sjukvårdsbranschen. Avtalen innehåller bestämmelser bl.a. om arbetstid, semestrar, uppsägnings- och uppsägningstider, arbetarskyddssamarbetet samt förtroendevaldas och arbetarskyddsfullmäktiges ställning och tryggheten av deras verksamhetsförutsättningar. I Finland omfattas 91 procent av OP Gruppens personalstyrka av allmänt bindande kollektivavtal. I de baltiska länderna saknar branschen bindande kollektivavtal. Inom OP Gruppen är 92 procent av hela personalstyrkan representerad i arbetarskyddskommissioner. Centralinstitutet har en egen arbetarskyddskommission, och detsamma gäller alla banker med fler än 20 anställda.

## Samarbetsverksamheten i OP Gruppen

OP Gruppen följer den lokala lagstiftningen i all sin verksamhet. I Finland finns de viktigaste bestämmelserna om samarbetet mellan arbetsgivaren och

arbetstagarna och/eller deras företrädare i lagen om samarbete inom företag, den s.k. samarbetslagen (334/2007). När samarbetsförhandlingar inleds och sysselsättningsåtgärder vidtas ska företrädarna för personalen ges en skriftlig förhandlingsframställning senast fem dagar innan förhandlingarna inleds.

På OP Gruppens nivå och vid OP:s centralinstitut finns följande samarbetsgrupper: OP Gruppens samarbetsgrupp, centralinstitutets samarbetsdelegation och centralinstitutets samarbetsgrupp för personalärenden. Syftet med grupperna är att enligt samarbetslagen utveckla samarbetet mellan arbetsgivaren och arbetstagarna och/eller deras företrädare i alla företag som hör till OP Gruppen samt att utveckla personalens möjligheter att påverka beslut som gäller dem. I OP Gruppen uppfylls personalrepresentationen i förvaltningen i de företag som hör till centralinstitutet genom att personalens representanter i OP Andelslagets förvaltningsråd utnämns vart tredje år.

Samarbetet inom OP Gruppen är organiserat så att en samarbetsgrupp på grupp-nivå sammanträder fyra gånger om året för att behandla gruppens

ekonomi och resultat samt andra aktuella frågor på grupp-nivå. Samarbetsförfarandet i gruppens alla bolag sker på det sätt som anges i lagen.

I samband med omorganiseringen av centralinstitutet år 2019 har vi utöver skyldigheterna i samarbets- och arbetsavtalslagen stöttat personalen genom att erbjuda personlig sparring och rådgivning på OP:s karriärcenter. Vi har också ordnat coachning som stöd i omställningen och arbetssökningen. Cheferna har erbjudits coachning i att stödja, leda och genomföra omställningen. Den personal som nedskärningarna gäller har dessutom rätt till ekonomiskt stöd och en service som ska hjälpa dem hitta nytt arbete.



## Smidiga sätt att sköta vardagskaoset och festplaneringen – OP-experten tipsar

I arbetslivet gör s.k. agila, smidiga verksamhetsmodeller arbetet effektivare och de anställda nöjdare. OP:s pågående omorganisering har medfört ett nytt arbetssätt. Smidiga arbetssätt kan också underlätta vardagen eller t.ex. planeringen av viktiga högtider. En Agile Coach, en Product Owner och en Designer berättar vilka arbetssätt som fungerar både i vardagen, på jobbet och i kalasplaneringen.

Hela artikeln finns på [OP Media](#) (endast på finska).

# GRI-nyckeltalen för företagsansvaret och TCFD-redovisningen om klimatrisker

## Grunden för vår rapport

Den här rapporten innehåller uppgifterna om de aspekter i GRI:s (Global Reporting Initiative) redovisningsstandard (grundnivån Core) som är relevanta för OP. De jämförs i Ledningsmetod och redovisning i fråga om väsentliga aspekter, och jämförelsen med GRI-standarden finns i GRI innehållsindexet. GRI-standarden numeriska uppgifter har verifierats av en oberoende tredje part, KPMG Oy Ab.

Rapporten innehåller också Global Compact-redovisningen. I GRI innehållsindexet beskrivs närmare vilka GRI-indikatorer som använts för att mäta hur de mänskliga rättigheterna, arbetslivsrättigheterna och miljöprinciperna samt antikorrupsionsprinciperna efterlevs.

I denna årsrapport har vi beaktat IIRC:s (International Integrated Reporting Council) Framework-anvisningar.

Ansvarsredovisningen följer huvudsakligen samma avgränsning som gruppens ekonomiska redovisning.

Avvikelser och begränsningar i avgränsningen redovisas i samband med de aktuella nyckeltalen och i GRI innehållsindexet.

## Utsläppskalkyler

OP anger utsläppen enligt GHG-protokollet (Greenhouse Gas Protocol) som CO<sub>2</sub>-ekvivalenter. OP:s egen verksamhet omfattas inte av systemet med utsläppshandel.

- Scope 1-utsläpp: bränslen i reservkraftaggregat, alla fossila. Utsläppskoefficienter Ecoinvent 3.3/Bionova.
- Scope 2 ortsbaserad: i kalkylen har använts de genomsnittliga utsläppskoefficienterna per land. Utsläppskoefficienter enligt Statistikcentralens uppgifter om elproduktionen i Finland 2018, Fjärrvärmestatistiken 2018, Statistikcentralen Ecoinvent 3.3/Bionova IEA:s uppgifter om fjärrvärme och el 2019 (andra än Finland).
- Scope 2 marknadsbaserad: för elens del har köpt grön el beaktats, den övriga andelen

beräknad med residual mix. Utsläppskoefficienter Ecoinvent 3.3/Bionova, för grön el Helen Mix och Ecoinvent/Bionova.

- Scope 3 utsläpp:
  - kategori 1: köpta produkter och tjänster obs utsläppen från pappersförbrukning, kundtidningar och postning,
  - kategori 5: avfall som verksamheten ger upphov till obs beräknat utifrån avfallet från centralinstitutets verksamhet allt avfall som OP Gruppens verksamhet ger upphov till,
  - kategori 6: affärsresor obs utsläpp på grund av resor och hotellövernattningar,
  - kategori 7: de anställdas arbetsresor obs utsläpp från tjänstebilar, utsläppskoefficienter Ecoinvent 3.3/Bionova,
  - kategori 15: investeringar i kalkylen har kreditstockens utsläpp uppskattats enligt de redovisade utsläppen för kreditstockens största krediter. I bostadslånens utsläpp har andelen av utsläppen från hela Finlands bostadsfinansiering beräknats.

## Ledningsmetod och redovisning i fråga om väsentliga aspekter

Tema i samhällsansvarsprogrammet	Väsentliga aspekter	GRI-aspekter	Policyer och åtaganden	Program där OP deltar
Vi stärker finländarnas ekonomiska kunskaper	Främja ekonomiska kunskaper	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekonomiska resultat</li> <li>• Lokalsamhällen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finansbranschens anvisning om god banksed</li> <li>• God försäkringssed och de allmänna principerna för försäkringsverksamhet</li> <li>• Principerna för god affärssed</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmen Pikkuyrittäjät och Våga vara företagsam, Ung företagsamhet rf</li> <li>• Ekonomikunskapsprojektet, Helsingfors Diakonissanstalt HDL</li> <li>• Turnén Mun elämä, mun työ, föreningen Ekonomi och ungdom TAT</li> <li>• Ekonomikunskapstävlingen, Förbundet för lärarna i historia och samhällslära (FLHS)</li> <li>• Lokala ekonomikunskapsprogram och Företagsbyar</li> </ul>
Vi främjar en hållbar ekonomi	<p>Främja hållbar finansiering och placering</p> <p>Bromsa klimatförändringen och förbereda oss inför förändringar</p> <p>Förhindra svart ekonomi, korruption och penningtvätt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ägarskap</li> <li>• Utsläpp</li> <li>• Energi</li> <li>• Antikorruption</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principerna för god affärssed</li> <li>• UNEP FI PRB och Collective Commitment to Climate Action</li> <li>• Montreal Pledge</li> <li>• Global Compact</li> <li>• TCFD</li> <li>• CDP</li> <li>• Climate Action 100+</li> <li>• UNPRI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systemet Green Office för miljöledning, WWF</li> <li>• Helsingfors klimatpartner</li> </ul>

Tema i samhällsansvarsprogrammet	Väsentliga aspekter	GRI-aspekter	Policyer och åtaganden	Program där OP deltar
Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten	<p>Stöda den lokala livskraften, välfärden och samhörigheten</p> <p>Förebygga olyckor och främja säkerheten</p> <p>Främja personalens mångfald, jämlikhet och arbetshälsa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokalsamhällen</li> <li>• Ekonomiska resultat</li> <li>• Indirekta ekonomiska effekter</li> <li>• Anställningar</li> <li>• Hälsa och säkerhet i arbetet</li> <li>• Utbildning och personalutveckling</li> <li>• Förbud mot diskriminering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Global Compact</li> <li>• Principerna för god affärssed</li> <li>• Upphandlingspolicyn</li> <li>• Leverantörskraven för OP Gruppens leverantörer</li> <li>• OP Gruppens riktlinjer för gott ledarskap</li> <li>• Jämställdhets- och jämlikhetsplanen</li> <li>• Modellen för arbetsmiljöledning</li> <li>• Belöningsystemet och belöningspolicyn</li> <li>• Verksamhetsmodellerna för kompetensutveckling</li> <li>• Mångfaldsprinciperna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokala program och samarbete</li> <li>• Ansvarsfull summerjob -kampanj</li> </ul>
Vi använder vårt kunskapskapital på ett ansvarsfullt sätt	<p>Öppenhet och transparens i verksamheten</p> <p>Säkerställa integritetsskyddet och dataskyddet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konkurrensbegränsningar</li> <li>• Lokalsamhällen</li> <li>• Kundernas integritet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principerna för god affärssed</li> <li>• De etiska principerna för artificiell intelligens</li> </ul>	

## GRI-nyckeltal för företagsansvaret

		2015	2016	2017	2018	2019	Brister
GRI 102 Allmänt innehåll							
102-8	Personal totalt, varav	12 130	12 227	12 269	12 066	12 226	
	män	3 362	3 498	3667	3719	3 872	
	kvinnor	8 768	8 729	8 602	8 347	8 354	
	ordinarie anställda	11 324	11 376	11501	11 323	11 514	
	visstidsanställda	806	851	768	743	712	
	heltidsanställda	11 253	11 273	11 294	11 116	11 266	
	deltidsanställda	877	954	975	950	960	
	i Finland	11 695	11 787	11 847	11 963	12 118	
	utanför Finland	435	440	422	103	108	
	Inhyrda anställda	723	1 089	1 511	1 365	1 617	
102-38	Förhållandet mellan den högsta årsinkomsten och den genomsnittliga årsinkomsten	21	-	21	19	19	Förhållandet mellan högsta årsinkomst och medelårsinkomst avser Finland.
102-41	Personal som omfattas av kollektivavtal	90 %	91 %	91 %	91 %	91 %	Siffran avser Finland. De baltiska länderna saknar allmänt bindande kollektivavtal.
GRI 201 Ekonomiska resultat							
201-1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt mervärde, miljoner euro						
	a) Intäkter	2 808	2 910	3 010	2 916	2 983	
	Fördelning av ekonomiskt mervärde						
	b) Inköp	574	640	762	837	842	
	c) Personalkostnader	781	762	758	516	781	
	d) Återföringar till ägarkunder	195	206	217	226	249	
	e) Inkomstskatt	249	223	214	223	168	
	f) Donationer och stöd	2	6	2,3	2,8	2,1	
	För utveckling av affärsrörelsen	1 007	1 073	1 058	1 111	941	

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019

		2015	2016	2017	2018	2019	Brister
GRI 205 Antikorrusion							
205-2	Kommunikation och utbildning i policyer och rutiner avseende motverkan mot korrusion						
	Centralinstitutets personal	80 %	88 %	89 %	98 %	96 %	Beräkningsprincipen ändrades 2019, betalningar för två år rapporterade. Utbildningen genomförs vartannat år.
	Andelsbankernas personal	-	-	-	83 %	100 %	
GRI 302 Energi							
302-1	Fjärrvärme, MWh	73 400	72 050	70 635	72 290	73 420	
	Fjärrkyla, MWh	2 670	5 360	5 140	4 630	3 420	
	Bränsle, värme och reservkraft, MWh	7 060	3 780	4 700	190	90	
	El, MWh	59 230	57 040	62 110	56 970	59 910	
302-1	Organisationens egen energiförbrukning totalt, MWh	142 360	138 230	142 585	134 080	136 840	
302-3	Energiintensitet, MWh/person/år	11,7	11,3	11,6	11,1	11,2	
GRI 305 Utsläpp							
305-1	Scope 1. Direkta utsläpp av växthusgaser, CO <sub>2</sub> e-ton	5	3	48	48	23	
305-2	Scope 2. Indirekta utsläpp av växthusgaser, marknadsbaserad, CO <sub>2</sub> e-ton	23 446	18 556	20 918	24 278	23 739	Beräkningsprincipen ändrades 2019. Jämförelsetalet för 2018 har uppdaterats.
	Scope 2. Indirekta utsläpp av växthusgaser, ortsbaserad, CO <sub>2</sub> e-ton	27 178	26 088	25 259	23 282	22 431	
305-3	Scope 3. Andra indirekta utsläpp av växthusgaser, CO <sub>2</sub> e-ton						
	Kategori 1: Köpta produkter och tjänster, CO <sub>2</sub> e-ton	2 508	2 612	2 034	1 285	1 861	
	Kategori 5: Avfall som verksamheten ger upphov till, CO <sub>2</sub> e-ton	609	129	298	254	402	
	Kategori 6: Affärsresor, CO <sub>2</sub> e-ton	2 622	3 841	3 712	3 541	3 763	
	Kategori 7: De anställdas resor till och från arbetet, CO <sub>2</sub> e-ton	-	951	1 142	1 059	957	
	Kategori 15: Investeringar, CO <sub>2</sub> e-ton	-	-	-	> 10 milj.	> 10 milj.	
305-4	Utsläppsintensitet för växthusgaser, CO <sub>2</sub> e-ton/person	1,93	1,52	1,70	2,02	1,94	Intensitet = Scope1 + Scope 2 (marknadsbaserad) / OP Gruppens anställda.

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019

		2015	2016	2017	2018	2019	Brister
Avfall							
	Återvinning och återanvändning	-	601 t	580 t	559 t	625 t	Uppgifter endast om verksamhetsställen i Helsingfors.
	Annan användning	-	87 t	93 t	108 t	172 t	
	Förbränning i avfallskraftverk	-	39 t	39 t	44 t	51 t	
	Slutbehandling	-	0 t	1 t	1 t	0 t	
GRI 401 Anställningsförhållanden							
401-1	Nya första anställningar	1 015	1 236	1 345	1 721	1 789	
	Avslutade anställningar	1 889	1 840	1 871	2 134	2 095	
	Den totala personalomsättningen bland ordinarie anställda	8,3 %	7,9 %	8,7 %	11,6 %	11,2 %	Den totala avgångsomsättningen avser ordinarie anställda exklusive rörelseöverlåtelser.
	Den frivilliga omsättningen bland ordinarie anställda	3,8 %	3,7 %	4,8 %	6,9 %	6,6 %	Den frivilliga avgångsomsättningen innehåller uppsägningar från de ordinarie anställdas sida.
401-3	Antal familjelediga personer	1 112	1089	1008	985	1 004	Redovisas endast för Finlands del, utan OP Hem.
	Kvinnor	812	793	718	682	692	
	Män	300	296	300	303	312	
	Antal personer som återvänt från familjeledighet	577	629	594	560	569	Redovisas endast för Finlands del, utan OP Hem.
	Kvinnor	298	354	315	271	284	
	Män	279	275	279	289	285	
	Anställda som återvände efter föräldraledighet	97 %	95 %	95 %	95 %	93 %	Redovisas endast för Finlands del, utan OP Hem.
	Kvinnor	94 %	93 %	90 %	91 %	87 %	
	Män	100 %	99 %	100 %	100 %	99 %	
	Anställda som blev kvar i arbetet efter föräldraledighet	91 %	93 %	92 %	88 %	89 %	Redovisas endast för Finlands del, utan OP Hem.
	Kvinnor	93 %	94 %	94 %	90 %	90 %	
	Män	87 %	92 %	90 %	87 %	88 %	
GRI 403 Hälsa och säkerhet i arbetet							
403-1	Andelen anställda som omfattas av arbetarskyddskommissioner	87 %	88 %	89 %	92 %	92 %	
403-2	Andelen sjukfrånvaro av den ordinarie arbetstiden	3,5 %	3,5 %	3,3 %	3,3 %	3,4 %	Redovisas endast för Finlands del, utan OP Hem.
	Kvinnor	4,1 %	4,1 %	4,0 %	3,9 %	4,0 %	
	Män	1,8 %	1,8 %	1,8 %	1,9 %	2,0 %	

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	Brister
Olycksfall på arbetsplatsen som lett till frånvaro	..	..	10	9	15	Redovisas för Finlands del.
Olycksfallsfrekvens LTA1	..	..	0,6	0,5	0,8	Redovisas för Finlands del.
Arbetsrelaterade dödsfall	0	0	0	0	0	
<b>GRI 404 Utbildning och personalutveckling</b>						
404-1	Utbildningstimmar i genomsnitt per person					Redovisas för Finlands del.
	Kvinnor					..
	Män					..
404-3	Andel av personalen som deltar i utvecklingssamtal					83 %
<b>GRI 405 Mångfald och lika möjligheter</b>						
405-1	Mångfald i förvaltningsorganen och personalen					
	Personal enligt kön					
	Män					28 %
	Kvinnor					72 %
	Personal enligt åldersgrupp					
	Under 30 år					13 %
	30–49 år					48 %
	Över 49 år					39 %
	Enligt personalgrupp					
	Ledning					4 %
	Chefer					9 %
	Experter					30 %
	Tjänstemän					57 %
	Medelåldern bland personalen					43,8
	Tjänsteår i medeltal					14,4
405-2	Förhållandet mellan kvinnors och mäns grundlöner					Siffrorna avser Finland, utan OP Hem och timavlönade anställda.
	Direktörer					..
	Chefer och experter					..
	Tjänstemän					..

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019

## GRI 102-8 Information om löntagare och andra anställda

OP Gruppen	Ordinarie	Visstids	Heltid	Deltid	Personal totalt	Inhyrda
<b>Personal totalt</b>	<b>11 514</b>	<b>712</b>	<b>11 266</b>	<b>960</b>	<b>12 226</b>	<b>1 617</b>
Män	3 640	232	3 695	177	3 872	..
Kvinnor	7 874	480	7 571	783	8 354	..
Anställda vid centralinstitutet	6 627	303	6 542	388	6 930	1 613
Anställda vid andelsbankerna	4 207	380	4 101	486	4 587	4
Anställda vid OP Hem	680	29	623	86	709	0
Finland	11 416	702	11 158	960	12 118	1 617
Estland	32	3	35	0	35	0
Lettland	29	4	33	0	33	0
Litauen	37	3	40	0	40	0

## GRI 401-1 Personalomsättning, Nya första anställningar enligt åldersgrupp och kön

OP Gruppen	Under 30	30-49 år	Över 49 år	Totalt
Män	387	264	39	690
Kvinnor	609	410	80	1 099
Totalt	996	674	119	1 789
Centralinstitutet				
Män	267	232	26	525
Kvinnor	383	317	42	742
Totalt	650	549	68	1 267
Andelsbankerna				
Män	109	19	1	129
Kvinnor	208	72	24	304
Totalt	317	91	25	433
OP Hem				
Män	11	13	12	36
Kvinnor	18	21	14	53
Totalt	29	34	26	89

## GRI 401-1 Personalomsättning, Avslutade anställningar enligt åldersgrupp och kön

OP Gruppen	Under 30	30-49 år	Över 49 år	Totalt
Män	356	220	152	728
Kvinnor	535	402	430	1 367
Totalt	891	622	582	2 095
Centralinstitutet				
Män	196	157	77	430
Kvinnor	294	228	160	682
Totalt	490	385	237	1 112
Andelsbankerna				
Män	147	48	39	234
Kvinnor	216	144	240	600
Totalt	363	192	279	834
OP Hem				
Män	13	15	36	64
Kvinnor	25	30	30	85
Totalt	38	45	66	149

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019

## 405-1 Mångfald i förvaltningsorganen och personalen

OP Gruppen totalt	Under 30 år	30–49 år	Över 49 år	Män	Kvinnor
Direktörer	0 %	43 %	57 %	71 %	29 %
Chefer	2 %	62 %	36 %	41 %	59 %
Experter	9 %	60 %	31 %	50 %	50 %
Tjänstemän	22 %	44 %	34 %	18 %	82 %
<b>Totalt</b>	<b>15 %</b>	<b>51 %</b>	<b>34 %</b>	<b>32 %</b>	<b>68 %</b>
<b>Centralinstitutet</b>					
Direktörer	0 %	63 %	37 %	63 %	37 %
Chefer	4 %	71 %	25 %	45 %	55 %
Experter	9 %	62 %	29 %	52 %	48 %
Tjänstemän	28 %	49 %	23 %	21 %	79 %
<b>Totalt</b>	<b>17 %</b>	<b>57 %</b>	<b>26 %</b>	<b>38 %</b>	<b>62 %</b>
<b>Andelsbankerna</b>					
Direktörer	0 %	32 %	68 %	77 %	23 %
Chefer	1 %	54 %	44 %	32 %	68 %
Experter	6 %	56 %	38 %	39 %	61 %
Tjänstemän	19 %	40 %	41 %	11 %	89 %
<b>Totalt</b>	<b>14 %</b>	<b>44 %</b>	<b>42 %</b>	<b>21 %</b>	<b>79 %</b>
<b>OP Hem</b>					
Direktörer	0 %	29 %	71 %	62 %	38 %
Chefer	2 %	35 %	63 %	69 %	31 %
Experter	9 %	30 %	61 %	43 %	57 %
Tjänstemän	10 %	39 %	51 %	38 %	62 %
<b>Totalt</b>	<b>9 %</b>	<b>38 %</b>	<b>53 %</b>	<b>41 %</b>	<b>59 %</b>

## 405-1 Mångfald i förvaltningsorganen och personalen, OP Gruppens förvaltningsorgan enligt åldersgrupp och kön

	Män	Kvinnor
Under 30 år	49 %	51 %
30–49 år	47 %	53 %
Över 49 år	34 %	66 %
<b>Totalt</b>	<b>39 %</b>	<b>61 %</b>

# Klimatredovisning med hänvisning till TCFD:s ramverk

Tillsynsgruppen för stabiliteten på finansmarknaden Financial Stability Board (FSB) har inrättat klimatredovisningsarbetsgruppen Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

TCFD har tagit fram rekommendationer för företagens redovisning av klimatförändringens effekter på deras affärsverksamhet.

OP:s mål är att utveckla sin egen redovisning enligt TCFD:s rekommendationer. I indexet nedan jämför vi vår verksamhet med TCFD:s rekommendationer. Kapitalförvaltningsaspekterna beskrivs närmare under indexet.

Förvaltnings sätt	a) Beskriv styrelsens tillsyn över klimatrelaterade risker och möjligheter.	<p><a href="#">Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör</a> <a href="#">OP Gruppens bolagsstyrningsrapport 2019, sidan 9</a></p> <p>OP Gruppens Principer för god affärssed, där också miljöprinciperna ingår, har godkänts av förvaltningsrådet för OP Gruppens centralinstitut. Förvaltningsrådet har också godkänt OP Gruppens samhällsansvarsprogram.</p>
	b) Beskriv ledningens roll i bedömningen och hanteringen av de klimatrelaterade riskerna och möjligheterna	<p><a href="#">Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör</a> <a href="#">Vi främjar en hållbar ekonomi</a> <a href="#">OP Gruppens bolagsstyrningsrapport 2019, sidan 18</a> <a href="#">Översikten över ansvarsfull placering</a></p> <p>Ledningen för affärsområdena säkerställer att ESG-risker och möjligheter identifieras och beaktas.</p>
Strategi	a) Beskriv de klimatrelaterade risker och möjligheter som organisationen har identifierat på kort, medellång och lång sikt.	<p><a href="#">Verksamhetsberättelse / Inte ekonomiska uppgifter</a></p> <p>Klimatförändringen har omfattande effekter och medför betydande osäkerhet för samhället. Tillsammans med våra kunder bygger vi upp en hållbar ekonomi och stöder bekämpningen av och anpassningen till klimatförändringen. Vi utvecklar produkter och tjänster som uppmuntrar våra kunder att agera ansvarsfullt och miljövänligt, och vi beaktar hur vår verksamhet påverkar naturens mångfald. Placeringarna och kundernas affärsverksamhet ger indirekt upphov till risker.</p>
	b) Beskriv hur klimatrelaterade risker och möjligheter påverkar organisationens affärer, strategi och ekonomiska planering.	<p><a href="#">Strategin</a></p> <p>Vi erbjuder våra kunder mer information som stöd för placeringsbesluten. Vi beaktar de risker som klimatförändringen medför i vår affärsverksamhet, t.ex. i kreditgivningen och försäkringen. Klimatförändringen påverkar OP Kapitalförvaltnings placeringsstrategi bl.a. i de tre tematiska fonderna för ansvarsfull placering. OP Kapitalförvaltning har uteslutit kolberoende gruv- och elbolag ur de aktiva och direkta placeringarna. Klimatriskerna för OP Företagsbankens kunder kan påverka lönsamheten i bolagens affärsverksamhet i framtiden och därigenom kreditrisken. Vi vill vara med och säkerställa de framtida affärsförutsättningarna för de bolag vi finansierar. Vi strävar efter att identifiera kundernas viktigaste klimatrisker och diskutera riskerna med dem, och hjälper i den mån det är möjligt kunderna att hitta nya möjligheter.</p>
	c) Beskriv hur motståndskraftig organisationens strategi är, med hänsyn till olika klimatrelaterade scenarier, inklusive ett scenario med minst 2 °C höjning.	<p>OP har undertecknat FN:s principer för ansvarsfull placering och anslutit sig till principerna för ansvarsfull bankverksamhet och Collective Commitment to Climate Action. Genom dessa åtaganden försöker vi uppnå portföljer som överensstämmer med 2 °C målet. För aktiefonderna har vi gjort en scenarioanalys.</p>

	OP år 2019	OP i morgon	På en livslång resa 2019
Riskhantering	a) Beskriv organisationens förfaranden för att identifiera och bedöma klimatrelaterade risker	<a href="#">Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Risker och övervakning</a>	
	b) Beskriv organisationens förfaranden för att hantera klimatrelaterade risker.	<a href="#">Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör</a> <a href="#">Vi främjar en hållbar ekonomi</a>	
	c) Beskriv hur förfarandena för att identifiera, bedöma och hantera klimatrelaterade risker har integrerats i organisationens övergripande riskhantering.	<a href="#">Ansvarsfull placering (Hållbar ekonomi)</a>	
Resultat och mål	a) Redovisa vilka mått som organisationen använder för att bedöma klimatrelaterade risker och möjligheter i enlighet med sin strategi och sina riskhanteringsförfaranden.	<a href="#">Samhällsansvarsprogrammet, GRI-nyckeltalen</a>	
	b) Redovisa utsläpp av växthusgaser i Scope 1, Scope 2 och, i tillämpliga fall, Scope 3 och relaterade risker.	Vi erbjuder våra kunder mer information som stöd för placeringsbesluten. Vi beaktar de risker som klimatförändringen medför i vår affärsverksamhet, t.ex. i kreditgivningen och försäkringen. Klimatförändringen påverkar OP Kapitalförvaltnings placeringsstrategi bl.a. i de tre tematiska fonderna för ansvarsfull placering. OP Kapitalförvaltning har uteslutit kolberoende gruv- och elbolag ur de aktiva och direkta placeringarna. Klimatriskerna för OP Företagsbankens kunder kan påverka lönsamheten i bolagens affärsverksamhet i framtiden och därigenom kreditrisken. Vi vill vara med och säkerställa de framtida affärsförutsättningarna för de bolag vi finansierar. Vi strävar efter att identifiera kundernas viktigaste klimatrisker och diskutera riskerna med dem, och hjälper i den mån det är möjligt kunderna att hitta nya möjligheter.	
	c) Beskriv de mål som organisationen ställt upp för att hantera klimatrelaterade risker och möjligheter och resultaten i förhållande till målen.	OP kalkylerar utsläppen enligt GHG Protokoll. <a href="#">GRI-nyckeltal för företagsansvaret</a>	Vårt mål är att vara koldioxidpositiva 2025. Läs mer: <a href="#">Samhällsansvarsprogrammet</a>

## OP Kapitalförvaltnings synpunkter på TCFD

### Förvaltningsssed

De allmänna riktlinjerna för ansvarsfull placering, inklusive klimatförändringsaspekter, godkänns av ledningsgruppen för OP Kapitalförvaltning. Kommittén för ansvarsfulla placeringar styr portföljförvaltningsteamerna i enlighet med riktlinjerna från ledningsgruppen för OP Kapitalförvaltning.

### Strategi

OP Kapitalförvaltning har identifierat kortsiktiga klimatrelaterade transitionsriskerna för noterade aktier och företagsskuldebrev, såsom koldioxidriskerna, energirelaterade transitionsriskerna och riskerna i samband med produktion av fossila råvaror. Fysiska riskerna har identifierats på medellång och lång sikt. Beredskapen inför klimatförändringen och bromsningen av den är också förenade med avkastningsmöjligheter. OP-Fondbolaget förvaltar tre ansvarsfulla temafonder med anknytning till klimatförändringen.

OP har som mål att öka utbudet av ansvarsfulla placeringsprodukter. Ett långsiktigt mål för OP Kapitalförvaltning är dessutom att utveckla ESG-rap-

porteringen till kunderna så att den blir mer transparent.

### Riskhantering

I placeringsverksamheten hanteras kort- och långsiktiga klimatrisker genom att man avgränsar och utesluter kolberoende gruv- och elbolag i första hand i aktiva och direkta placeringar. Dessutom följs efterfrågan på andra fossila energikällor upp och de risker som är förenade med dem beaktas i placeringsbesluten. Även bolag som brutit mot internationella normer observeras och utesluts.

OP Kapitalförvaltning har integrerat uppföljningen av klimatfrågor i portföljförvaltningen. Portföljförvaltarna och ESG-specialisterna utnyttjar bolagsspecifika ESG-data om klimatförändringsrisker och klimatförändringspotential som tillhandahålls av externa tjänsteleverantörer (MSCI, Sustainalytics).

För att hantera klimatförändringsriskerna avgränsar och utesluter OP Kapitalförvaltning kolberoende företag, agerar aktivt som ägare och deltar i internationella påverkansinitiativ. Positivt urval

främjar beredskapen inför klimatförändringen och ökar avkastningsmöjligheterna.

OP Kapitalförvaltning samarbetar med andra placerare bland annat inom ramen för CDP:s klimat-, och vatteninitiativ och initiativ mot avskogning och TCFD-programmet. Dessutom deltar OP Kapitalförvaltning i programmet Climate Action 100+. I början av 2019 anslöt sig OP Kapitalförvaltning till ett treårigt gemensamt initiativ för plast- och cirkulär ekonomi för internationella placerare som samordnades av Sustainalytics i syfte att åtgärda det växande plastproblemet. Dessutom stöder de fonder som förvaltas av OP-Fondbolaget förslag till bolagsstämman som relaterar till begränsningen av klimatförändringen i enlighet med OP-Fondbolagets ägarpolicy.

När OP Kiinteistösihtois Oy kartlägger placeringsobjekt utreds fastighetens energieffektivitet innan köpbeslutet fattas. I samband med renoveringar och nybyggen utreder OP Kiinteistösihtois

tus möjligheterna att producera förnybar energi med jordvärme eller solpaneler. I slutet av 2019 hade 16 fastigheter jordvärme och 18 fastigheter solkraftverk.

### Indikatorer och mål

OP-Fondbolaget publicerar två gånger om året en kalkyl över koldioxidavtrycket för de aktie- och räntefonder som bolaget förvaltar. För majoriteten av aktie- och räntefonderna publiceras fondspecifika hållbarhetsanalyser fyra gånger per år. I analyserna rapporteras utöver portföljens helhetsvitsord för företagsansvar också andelen förnybar energi, energieffektivitet och grönt byggande av omsättningen. I hållbarhetsanalysen ingår också helhetsvitsordet för portföljen.

OP Kiinteistösiointus Oy publicerar årligen uppgifter om el-, värme- och vattenförbrukningen i de direkta fastighetsplaceringar som bolaget förvaltar samt om CO<sub>2</sub>-utsläppen och mängden producerad förnybar energi från dessa.

År 2019 utredde OP Kapitalförvaltning med hjälp av en extern tjänsteleverantör klimatriskerna i

anslutning till sina direkta aktie- och ränteplaceringar. Placeringarna (noterade aktier och företagskuldebrev beaktades) konstaterades ha en lägre klimatrisk än referensportföljen på grund av utslutningsstrategin för kol, placeringarnas geografiska betoning på Norden och Europa och andelen förnybar energi i placeringsbolagens omsättning. Enligt utredningen väntas de kommande utsläppen från placeringarna ligga på en lägre nivå också i fortsättningen.

De ryska och finländska energi- och industriföretagens stora vikt i placeringarna ökar koldioxidutsläppen och miljökostnaderna. Även portföljbolagens utsläppsredovisning bör utvecklas. Endast 53 procent av OP Kapitalförvaltnings portföljbolag redovisar sina utsläpp på en tillräcklig nivå. De stora utsläppsintensiva bolagens utsläppsredovisning är dock betydligt mer täckande jämfört med de små bolagen med mindre föroreningar.

Placeringarna har en lägre exponering mot fysiska klimatförändringsrisker än referensportföljen: 12 procent av portföljbolagen har en risk som inte är låg, jämfört med 16 procent i referensportföljen. Placeringarna är mest exponerade för bränder

(5 procent), värmeböljor (3 procent) och orkaner (1,4 procent).

De preliminära resultaten presenteras i tabellen nedan. OP Kapitalförvaltning publicerar en mer detaljerad, separat TCFD-redovisning över placeringarna senare i vår på [op.fi](http://op.fi).

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019

	OP Kapitalförvaltnings placeringar i noterade aktier och företagsskuldebrev <sup>(1)</sup> 30.12.2019	Referensportfölj S&P Global BMI index 30.12.2019	OP Kapitalförvaltnings placeringar, relativ effektivitet jämfört med referensportföljen
Antal placeringsinstrument, st.	~4 500	~11 800	
Antal bolag, st.	2 558	10 936	
Täckningsgrad för data, %	89 %	99 %	
Koldioxidintensitet (tCO <sub>2</sub> e/mEUR) <sup>(2)</sup>	288	306	6 %
Driftsbidragsrisk på grund av bekämpningen av klimatförändringen, % <sup>(3)</sup>	8,55 %	10,14 %	16 %
De fossila bränslenas andel av portföljbolagens omsättning, % <sup>(4)</sup>	1,36 %	1,79 %	24 %
Den kolbaserade energiproduktionens andel av portföljbolagens omsättning, % <sup>(4)</sup>	0,26 %	0,52 %	50 %
Den fossila energiproduktionens andel av portföljbolagens omsättning, % <sup>(4)</sup>	0,56 %	0,91 %	38 %
Den förnybara energiproduktionens andel av portföljbolagens omsättning, % <sup>(4)</sup>	0,38 %	0,35 %	8 %

Data- och analysleverantör: Trucost/S&amp;P Global.

1. Utredningens omfattning = placeringar i noterade aktier och företagsskuldebrev (fonder som förvaltas av OP-Fondbolaget, institutions- och privatkunders portföljer som förvaltas diskretionärt av OP Kapitalförvaltning samt portföljerna för OP Gruppens Försäkrings- och pensionsinstitut).

2. Koldioxidintensiteten (tCO<sub>2</sub>e/mEUR) är det viktade medeltalet för koldioxidintensiteterna i portföljens målbolag. Koldioxidintensiteten är koldioxidavtrycket (CO<sub>2</sub>e-utsläpp, ton) i relation till bolagets omsättning (miljoner euro). Koldioxidavtrycket beaktar växthusgasutsläpp på nivå 2 (från energileverantörer och alla andra direkta leverantörer).3. Driftsbidragsrisken är den sammanräknade förlorade andelen av placeringarnas rörelseresultat före räntor, skatter, nedskrivningar och avskrivningar om utsläppspriset för CO<sub>2</sub> fram till 2030 stiger i överensstämmelse med klimatmålen i Parisavtalet. Detta scenario bygger på OECD:s och IEA:s forskning.

4. Omsättningens exponering mot avkastningen från utvinningsindustrin, kolenergin, den fossila energin och den förnybara energin är det viktade medeltalet för alla placeringsbolagens exponering mot den aktuella faktorn (faktorns avkastning, EUR/omsättning, EUR).

# GRI innehållsindex

Report följer GRI-standarderna (GRI Standars). Alla Standarder 2016.

Kod	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
GRI 102 Allmänt innehåll				
Organisationsprofil				
102-1	Namnet på den redovisande organisationen	OP Gruppen		
102-2	Sektorer, varumärken, produkter och tjänster	OP år 2019: OP Gruppen i korthet		
102-3	Lokalisering av organisationens huvudkontor	Helsingfors		
102-4	Verksamhetsländer	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2019: bilaga 45		
102-5	Organisationens ägarstruktur och företagsform	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2019: bilaga 45		
102-6	Marknader som organisationen är verksam på, sektorer	OP år 2019: OP Gruppen i korthet, OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2019: bilaga 45		
102-7	Den redovisande organisationens storlek	OP år 2019: OP Gruppen i korthet, OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2019		
102-8	Information om löntagare och andra anställda	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		X
102-9	Leverantörskedja	OP år 2019: Så här skapar vi värde		
102-10	Betydande förändringar i organisationen och leverantörskedjan	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2019: Förändringar i OP Gruppens struktur		
102-11	Beskrivning av om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2019: Bilaga 2, OP Gruppens principer för riskhantering		
102-12	Externa initiativ	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		
102-13	Medlemskap i organisationer och lobbyorganisationer	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		
102-14	Verkställande direktörens översikt	OP år 2019: Chefdirektörens översikt		
Etik				
102-16	Värderingar, principer, standarder och normer	OP år 2019: OP Gruppen i korthet, Så här skapar vi värde		X
Bolagsstyrning				
102-18	Styrning och organisation	OP Gruppens bolagsstyrningsrapport 2019: Förvaltningsrådet och dess utskott, OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019

Kod	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
102-38	Förhållandet mellan den högsta årsersättningen och den genomsnittliga årsersättningen	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		
Intressentgruppen				
102-40	Förteckning över organisationens intressentgrupper	OP år 2019: Vi uppdaterade vårt samhällsansvarsprogram, <a href="https://www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/samarbete-med-intressentgrupper">https://www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/samarbete-med-intressentgrupper</a>		
102-41	Andel anställda som omfattas av kollektivavtal	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		X
102-42	Identifiering och urval av intressentgruppen	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, <a href="https://www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/samarbete-med-intressentgrupper">https://www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/samarbete-med-intressentgrupper</a>		
102-43	Organisationens metod för intressentdialog	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, <a href="https://www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/samarbete-med-intressentgrupper">https://www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/samarbete-med-intressentgrupper</a>		
102-44	Väsentliga frågor och angelägenheter av intressentgrupper	OP år 2019: Vi uppdaterade vårt samhällsansvarsprogram, Chefdirektörens översikt		
Rapportering				
102-45	Enheter som ingår i koncernredovisningen	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2019, bilaga 45		
102-46	Definiering av hållbarhetsredovisningens innehåll och avgränsningar	OP år 2019: Grunden för vår rapport		
102-47	Väsentlighetsaspekter	OP år 2019: Vi uppdaterade vårt samhällsansvarsprogram		
102-48	Förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar	Inga ändringar		
102-49	Betydande förändringar i redovisningens omfattning och aspekternas beräkningsgränser	Inga ändringar		
102-50	Redovisningsperiod	1.1.-31.12.2019		
102-51	Datum för den föregående redovisningen	26.2.2019		
102-52	Redovisningsfrekvens	årligen		
102-53	Kontaktperson för frågor angående redovisningen	<a href="https://www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/kontaktinformation">https://www.op.fi/op-gruppen/ansvarskansla/kontaktinformation</a>		
102-54	Omfattningen av redovisningen i enlighet med GRI-standarderna	OP år 2019: Grunden för vår rapport		
102-55	GRI-innehållsförteckning	OP år 2019: GRI innehållsindex		
102-56	Bestyrkande av redovisningen	OP år 2019: Oberoende bestyrkanderapport		
Innehåll enligt område: I innehållet enligt område redovisas de indikatorer som är relevanta				

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019

Kod	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
Ekonomisk påverkan				
103-1	Beräkningsgränser för väsentliga aspekter	OP år 2019: Vi uppdaterade vårt samhällsansvarsprogram, Grunden för vår rapport, Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Ledningsmetodtabellen		
103-2	Komponenterna i ledningsmodellen	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2019, OP år 2019: Vi stärker finländarnas ekonomiska kunskaper, Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten, Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Vi främjar en hållbar ekonomi		
103-3	Bedömningen av ledningsmodellen	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		
GRI 201 Ekonomiska resultat				
201-1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt mervärde	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret, Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten, OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2019: bilaga 46		
201-3	Pensionsskyddets omfattning	OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2019, bilaga 34 och 47		
GRI 203 Indirekt ekonomisk påverkan				
203-2	Betydande indirekta ekonomiska effekter och deras omfattning	OP år 2019: Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten, Vi stärker finländarnas ekonomiska kunskaper	Redovisade effekter omfattar andelsbankens regionala inflytande och donationer till allmännyttiga ändamål. Punkt b lämpar sig inte för beräkning av indirekta effekter som är väsentliga för OP.	
OP1	Mängden ekonomikunskapsundervisning, antal personer	OP år 2019: Vi stärker finländarnas ekonomiska kunskaper		
OP2	Antalet personer som deltagit i digital handledning	OP år 2019: Vi stärker finländarnas ekonomiska kunskaper		
GRI 205 Antikorrupktion				
205-1	Affärsenheter som analyserats med avseende på risk för korrupktion	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör. 2019 gjordes riskkartläggningar i alla affärsrörelser. Korrupsionsrelaterade risker har inte identifierats som en väsentlig risk i någon av riskkartläggningarna.	Riskanalysernas antal har inte redovisats.	X
205-2	Kommunikation och utbildning i policyer och rutiner avseende motverkan mot korrupktion	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret, Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör	Uppgiften är inte tillgänglig till alla delar (a, c, e, d). Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen.	X

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019

Kod	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
205-3	Korruptionsfall och åtgärder i anslutning till dem	Inga fall 2019.		X
GRI 206 Konkurrensbegränsningar				
206-1	Rättsliga åtgärder som gäller överträdelse av konkurrenslagstiftning, karteller och missbruk av dominerande marknadsställning	I slutet av 2015 fick OP en begäran om utredning som gällde missbruk av dominerande marknadsställning. Enligt en konkurrents påstående hade OP en dominerande marknadsställning i fråga om hushållsbankstjänster och missbrukade denna ställning genom att koppla samman de här tjänsterna med sina skadeförsäkringstjänster. Vidare påstods OP erbjuda skadeförsäkringar till ett pris som understiger produktionskostnaderna. Konkurrens- och konsumentverket avskrev ärendet den 11 februari 2019. Enligt KKV:s utredning agerar OP Gruppen i enlighet med konkurrenslagen och OP:s bonussystem strider inte mot konkurrenslagen. KKV anser att OP:s verksamhet inte heller har några konsekvenser som leder till att konkurrenter utestängs från skadeförsäkringsmarknaden.		
Miljöpåverkan				
103-1	Beräkningsgränser för väsentliga aspekter	OP år 2019: Ledningsmetodtabellen, Vi främjar en hållbar ekonomi, Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, TCFD		
103-2	Komponenterna i ledningsmodellen	OP år 2019: Vi främjar en hållbar ekonomi, Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, TCFD, Ledningsmetodtabellen		
103-3	Bedömningen av ledningsmodellen	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		
GRI 302 Energi				
302-1	Organisationens energikonsumtion	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		X
302-3	Energiintensitet	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		
302-4	Minskning av energiförbrukningen	OP år 2019: Vi främjar en hållbar ekonomi	En mer detaljerad redovisning av minskningsåtgärderna är inte tillgänglig. Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen. Punkt b är inte väsentlig för OP.	X
GRI 305 Utsläpp				
305-1	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		X
305-2	Indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		X

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019

Kod	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
305-3	Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		X
305-4	Utsläppsintensitet för växthusgaser	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		X
305-5	Minskning av växthusgasutsläpp	OP år 2019: Vi främjar en hållbar ekonomi, TCFD	En mer detaljerad redovisning av minskningsåtgärderna (a) är inte tillgänglig. Vi reder ut möjligheten att utvidga redovisningen. Punkt b är inte väsentlig för OP.	X
<b>Social påverkan</b>				
103-1	Beräkningsgränser för väsentliga aspekter	OP år 2019: Vi uppdaterade vårt samhällsansvarsprogram, Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		
103-2	Komponenterna i ledningsmodellen	OP år 2019: Ledningsmetodtabellen, Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör, Vi använder vårt kunskapskapital på ett ansvarsfullt sätt, Vi stärker finländarnas ekonomiska kunskaper, Vi stöder den lokala livskraften och samhörigheten		
103-3	Bedömningen av ledningsmodellen	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		
<b>GRI 401 Anställningsförhållanden</b>				
401-1	Personalomsättning	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		X
401-2	Förmåner som endast beviljas heltidsanställda	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret	Försäkringen Omfattande hälsoskydd är en vårdkostnadsförsäkring som kompletterar företagshälsovården och tecknas för alla anställda vid OP:s centralinstitut och närstående företag med en anställning som varar över sex (6) månader.	
401-3	Föräldraledighet	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		X
<b>GRI 402 Relationerna mellan personal och ledning</b>				
402-1	Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		X
<b>GRI 403 Hälsa och säkerhet i arbetet</b>				
403-1	Andelen anställda som omfattas av arbetarskyddskommissioner	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret, Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019

Kod	GRI-innehållet	Position	Brister	Global Compact
403-2	Olycksfallsfrekvens, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro, arbetsrelaterade dödsfall	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret	Redovisningen omfattar sjukfrånvaro, olycksfall på arbetsplatsen, olycksfallsfrekvens och arbetsrelaterade dödsfall för Finlands del.	
GRI 404 Utbildning och personalutveckling				
404-1	Utbildningstimmar per anställd	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret	Redovisas endast för köns del.	
404-2	Program för kompetensutveckling och livslån inläring	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		X
404-3	Andel anställda (i procent) som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	OP år 2019: Vi är en ansvarsfull arbetsgivare och samhällsaktör		X
GRI 405 Mångfald och lika möjligheter				
405-1	Mångfald i förvaltningsorganen och personalen	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		X
405-2	Förhållandet mellan kvinnors och mäns grundlöner	OP år 2019: GRI-nyckeltalen för företagsansvaret		X
GRI 406 Förbud mot diskriminering				
406-1	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder	Inga rapporterade fall av diskriminering år 2019.		X
GRI 413 Lokala samfund				
FS14	Initiativ som förbättrar funktionshindrade personers möjligheter att använda sig av finansiella tjänster	OP år 2019: Vi stärker finländarnas ekonomiska kunskaper		
GRI 415 Politisk påverkan				
415-1	Politiskt stöd	OP stöder inte politiska partier.		X
GRI 418 Kundens integritet				
418-1	Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata	OP år 2019: Vi använder vårt kunskapskapital på ett ansvarsfullt sätt		
GRI 419 Efterlevnad				
419-1	Överträdelser av lagar och författningar på det sociala och ekonomiska området	Inga fall 2019.		
Ägande				
FS10	Andel av företag i portföljen med vilka institutionen har interagerat i miljömässiga och sociala frågor	OP år 2019: Vi främjar en hållbar ekonomi		

# Oberoende bestyrkanderapport till ledningen för OP Andelslag

En översättning av den ursprungliga finskspråkiga bestyrkanderapporten.

På begäran av ledningen för OP Andelslag har vi utfört ett bestyrkandeuppdrag som ger begränsad säkerhet av numerisk information om hållbarhet (härefter "Hållbarhetsinformationen"), som presenteras i OP Gruppens årsredovisning "OP 2019", för verksamhetsåret som slutade 31 december, 2019. Hållbarhetsinformationen som är föremål för bestyrkandeuppdraget är GRI Standards data och OP Gruppens egna indikatorer OP1 "Mängden ekonomiskundervisning, antal personer" och OP2 "Antalet personer som deltagit i digital handledning" listade i GRI Index i OP Gruppens årsredovisning "OP 2019".

## Ledningens ansvar

Ledningen för OP Andelslag ansvarar för upprättandet av rapporten och för informationen och innefattande påståendena i rapporten samt av

framförandet i enlighet med rapportering kriterier, dvs. *GRI Sustainability Reporting Standards*; för att fastställa OP Andelslags mål gällande framförande och rapportering av hållbar utveckling, inkluderat identifieringen av intressenter och väsentlighetsfrågor; och för upprättandet och upprätthållandet av lämplig prestandahantering och interna kontrollsystem, varav rapporterade prestationsinformationen är härledd ifrån.

## Våra skyldigheter

Vår skyldighet är att utföra ett bestyrkandeuppdrag som ger begränsad säkerhet och presentera en oberoende slutsats av den Hållbarhetsinformation som varit föremål för bestyrkandeuppdraget. Vi har utfört vårt uppdrag i enlighet med den internationella bestyrkandestandarden ISAE 3000 (omarbetad), *Andra bestyrkandeuppdrag än revisioner och översiktliga granskningar av historisk finansiell information*, utfärdad av International Auditing and Assurance Standards Board IAASB. Standarden kräver

att vi planerar och upprättar uppdraget för att erhålla begränsad säkerhet om att Hållbarhetsinformationen inte innehåller väsentliga felaktigheter.

Vi tillämpar den internationella standarden för kvalitetskontroll International Standard on Quality Control ISQC 1 och upprätthåller sålunda ett omfattande kvalitetskontrollsystem som innefattar dokumenterade principer och tillvägagångssätt angående förenlighet med etiska krav, standarder för yrkesutövningen samt krav i lagar och andra författningar.

Vi fyller kraven för oberoende och andra etiska krav i enlighet med internationella Code of Ethics for Professional Accountants utgiven av International Ethics Standards Board for Accountants IESBA, som baserar sig på de fundamentala principerna om integritet, objektivitet, yrkeskompetens och vederbörlig omsorg, konfidentialitet och yrkesetik.

## I uppdraget genomförda åtgärder

Ett uppdrag som ger begränsad säkerhet genomförs genom förfrågningar främst till personer som ansvarar för upprättandet av Hållbarhetsinformationen, samt genom att tillämpa analytiska och andra lämpliga metoder för inhämtning av bevis. I vårt uppdrag har vi vidtagit t.ex. följande åtgärder:

- Intervjuat relevant personal som ansvarar för beredningen av materialet som används i Hållbarhetsinformationen.
- Vi har utvärderat i vilken utsträckning Hållbarhetsinformationen följer *GRI Sustainability Reporting Standards* innehållsspecifikationer för rapporteringen och huruvida den är förenlig med de kvalitetsprinciper som gäller rapportering.
- Vi har bedömt processer, datasystem och praktiska förfaranden för dataadministration för att samla in och konsolidera uppgifterna angående hållbar utveckling, samt granskat interna dokument som hänför sig till dessa.
- Vi har med hjälp av stickprov från datasystem och från bolaget erhållen numerisk originaldata testat huruvida informationen angetts korrekt och fullständigt.

Procedurerna utförda i ett uppdrag som ger begränsad säkerhet varierar i beskaffenhet och samordning från uppdrag som ger rimlig säkerhet. Således kan oupptäckta oegentligheter, felaktigheter eller åsidosättande av regelverk uppstå.

Procedurerna är mindre i omfattning, och nivån av säkerhet uppnådd i uppdrag som ger begränsad säkerhet är följaktligen substantiellt lägre än säkerheten som skulle ha nåtts med att utföra ett uppdrag som ger rimlig säkerhet.

## Naturliga begränsningar

Naturliga begränsningar uppkommer i alla bestyrkandeuppdrag på grund av selektiv prövning av informationen som granskas. Således kan fel uppkomma och förbli obemärkta. Dessutom kan icke-finansiell data vara mer beroende av naturliga begränsningar än finansiell data, med hänsyn till dess natur och metoderna som används för att avgöra, beräkna och estimeras dylikt data.

## Slutsats

På basen av de procedurer som upprättats och av erhållet bevis, har inget kommit till vår kännedom som skulle ge oss orsak att tro att Hållbarhetsinformationen av OP Gruppen för året som tog slut 31 december 2019, inte skulle vara framställd på basis av väsentlighet i enlighet med rapporteringskriterierna för *GRI Sustainability Reporting Standards*.

Helsingfors, den 26 februari 2020

KPMG Oy Ab

Juha-Pekka Mylén  
CGR

Niina Turri  
Senior Manager, Advisory



OP Andelslag  
Gebhardsplatsen 1  
00510 Helsingfors

[www.op.fi](http://www.op.fi)

OP år 2019

OP i morgon

På en livslång resa 2019