

AKTIA PANKKI OYJ

# Yritysvastuuraportti 2014



Aktia

# Sisältö

## YLEISTÄ

Toimitusjohtajan puheenvuoro	1
Aktia lyhyesti	2
Sidosryhmämme	4
Finanssiala muutoksessa	5

## YRITYSVASTUU AKTIASSA

Yritysvastuu on kiinteä osa pankin toimintaa	6
Toimintaohjelma 2015:stä uuteen kasvustrategiaan	7
Yritysvastuun kehitys	8
Ohjaus ja toimintatavat	11
Pitkäaikaiset asiakkuudet	13
Sitoutuneet ja osaavat työntekijät	17
Vakaa ja turvallinen sijoitus	20
Paikallinen yhteiskuntavastuu	22

## GRI-TIETOA

GRI-raportoinnin periaatteet	24
GRI-sisältövertailu	25

## KESTÄVÄ KEHITYS

Asiakkuudet	28
Henkilöstö ja luottamushenkilöt	29
Ympäristö- ja yhteiskuntavaikutukset	30
Omistajat ja sijoittajat	32

### **Yhteystiedot**

Aktia Pankki Oyj  
PL 207  
Mannerheimintie 14, 00101 Helsinki  
Puh. 010 247 5000  
Faksi 010 247 6356

Konserni- ja sijoittajasivusto: [www.aktia.com](http://www.aktia.com)  
Verkkopalvelut: [www.aktia.fi](http://www.aktia.fi)  
Yhteys: [aktia@aktia.fi](mailto:aktia@aktia.fi)  
Sähköposti: [etunimi.sukunimi@aktia.fi](mailto:etunimi.sukunimi@aktia.fi)  
Y-tunnus: 2181702-8  
BIC/S.W.I.F.T: HELSFIHH

# Toimitusjohtajan puheenvuoro

Aktian toimintaa leimaa vahva alueellinen läsnäolo ja aito välittäminen asiakkaiden hyvinvoinnista. Ensisijainen tehtävämme on tuottaa vastuullisia palveluja ja tuotteita asiakkaillemme, pyrkiä hallitulla riskinotolla pitkän aikavälin kannattavuuteen ja hyvään tuottoon omistajillemme ja yhteiskunnalle.

Haasteellisesta toimintaympäristöstä huolimatta Aktia teki hyvän koko vuoden tuloksen 2014. Palkkiotuotot netto kasvoivat ja kulut supistuivat suunnitelman mukaan. Hidas talouskasvu ja alhaisena pysyneet korot tuovat haasteita myös jatkossa. Aktian Toimintasuunnitelma 2015:n tavoitteena on parantaa konsernin kilpailukykyä ja kulurakennetta.

Toimintaohjelma 2015 on edennyt suunnitelmien mukaisesti. Kuluneen vuoden aikana lopetettiin suurin osa keskusluottolaitospalveluista, ja Aktian varainhoidossa toteutettiin konsernirakennetta pelkistävä uudelleenjärjestely. Suurin yksittäinen projekti, peruspankkijärjestelmän vaihto, on edennyt testausvaiheeseen, ja uusi alusta otettaneen käyttöön vuoden 2015 lopussa.

Asiakaskäyttäytymisen muuttuminen edellyttää muutoksia myös pankilta ja sen tuotteilta ja palveluilta. Peruspankkiprojektin yhteydessä Aktiassa on tietoisesti kehitetty tuotteita ja palveluja erityisesti digitaalisia kanavia silmällä pitäen. Uusi peruspankki mahdollistaa joustavan oman tuotekehittelyyn. Asiakkaat haluavat hoitaa päivittäiset pankkiasiansa riippumatta ajasta ja paikasta. Vuoden aikana olemme kehittäneet digitaalisia palvelujamme. Pankkiasioiden hoito puhelimitse Aktia Asiakaspalvelun kanssa onnistuu, kun asiakas tunnistautuu verkkopankkitunnuksillaan. Asiakkaat voivat tavata asiakasneuvojansa myös videoneuvottelussa, jolloin pankkiasiat hoituvat joustavasti paikasta riippumatta. Vuoden aikana Aktian verkkopankista kehitettiin yksinkertaisempi versio, jonka suurempi näppäimistö ja tekstityyppi tekevät siitä sopivan myös asiakkaille, joilla on alentunut näkökyky.

Kesällä 2014 tehtiin laaja asiakaskysely, jonka tarkoituksena oli syventää ymmärrystämme asiakkaiden mieltymyksistä ja arvoista. Asiakas on meille tärkein, ja mitä parempi kuva meillä on asiakkaidemme elämän tärkeysjärjestyksestä, sitä paremmin osaamme auttaa heitä parantamaan taloudellista tilannettaan myös pitkällä aikavälillä. Haluamme olla perheiden ja heidän yritystensä paras neuvonantaja. Asiakkaamme tuntevat taloutensa turvaksi käsissämme. Sisäisestä asiakastytyytyväisysmittauksesta kävi ilmi, että asiakkaamme ovat erittäin tyytyväisiä Aktiassa saamaansa palveluun. Tätä luottamusta pidämme arvossa. Käymme aktiivista vuoropuhelua asiakkaidemme kanssa, olemme helposti tavoitettavissa ja haluamme saada asiakkaamme tuntemaan itsensä arvostetuiksi.

Aktian yritysraportointia kehitettiin vuoden aikana vastaamaan paremmin GRI G4 -ohjeiston raportoinnille asettamia vaatimuksia. Konserninjohto on vahvistanut yritysraportointistrategian, ja olemme tehneet olennaisuusanalyysin tunnistaksemme yritysraportoinnin tärkeitä osa-alueita. Meille vastuullisuus on luonnollinen osa jokapäiväistä toimintaamme.

Aktia on toiminta-alueillaan tärkeä osa paikallisyhteisöä sekä työnantajana että veronmaksajana. Osallistumme aktiivisesti paikalliseen elämään siellä, missä asiakkaamme asuvat ja toimivat. Suuri osa Aktian voitoista ohjataan paikallisyhteisöjen käyttöön omistajasäätiöidemme kautta. Säätiöiden lukumäärä kasvoi 27:stä 31:een, kun Saaristosäästöpankki ja Vöyrin Säästöpankki yhdistettiin Aktiaan. Aktia- ja säästöpankkisäätiöille maksetusta osingosta noin 80 prosenttia palautuu vuosittain yhteiskunnalle.

**Jussi Laitinen**  
toimitusjohtaja





## Aktia lyhyesti

Aktia-konserni tarjoaa asiakkailleen yksilöllisiä ratkaisuja laajasta pankki-, varainhoito-, vakuutus- ja kiinteistönvälityspalvelujen valikoimastaan. Konsernin maantieteelliseen toiminta-alueeseen kuuluvat Suomen rannikko, pääkaupunkiseutu ja sisämaan kasvukeskukset.

Aktiassa yhteiskunnallinen osallistuminen on vanhaa perua. Aktian juuret ovat Helsingin Säästöpankissa, joka perustettiin vuonna 1825. Jo silloin johtajatuksena oli tarjota asiakkaille turvallinen talletusmahdollisuus ja korkoa rahoille. Keskeistä oli huolenpito lähimmäisistä ja ympäröivästä yhteisöstä. Asiakkaille haluttiin tarjota mahdollisuus parempaan elämään. Aktia on edelleen aktiivinen yhteiskunnan rakentaja.

Aktialla on noin 350 000 asiakasta, joiden palvelusta 52 konttorissa, internetissä ja puhelimitse vastaa yli 1 000 aktialaista. Tavoitteenamme on tarjota vastuullisia finanssipalveluja kaikille asiakkaillemme. Tärkeä työkalu Aktian asiakastyössä on dialogi;

konttoreissa käydään vuosittain keskimäärin 50 000 asiakasdialogia. Dialogissa analysoidaan asiakkaan ja hänen läheistensä talouden tilaa ja kehitystä ja haetaan mahdollisuuksia turvata asiakkaan talous myös pidemmällä aikavälillä. Finanssipalveluja kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa. Konsernin pääkonttori on Helsingissä.

Yhteistyössä strategisesti tärkeiden kumppaniensa, Folksam Vahinkovakuutuksen, Veritas Eläkevakuutusyhtiön ja Genworth Financialin kanssa Aktia voi tarjota asiakkailleen palveluja hyvin kattavasti.

Aktian omistavat suomalaiset Aktia- ja säästöpankkisäätiöt, yhteisöt, yritykset ja yksityishenkilöt. Konsernin osinkopolitiikassa määritellään osingonjaon tavoitetaso. Noin 80 prosenttia maksetusta osingosta palautuu yleishyödyllisten säätiöiden ja yhteisöjen kautta yhteiskunnalle apurahoina ja tukina.

Tunnusluvut (milj. euroa)	2014	2013
Korkokate	102,8	112,6
Palkkiotuotot netto	74,9	70,7
Liikevoitto	68,3	65,4
Kulu/tuotto-suhde	0,71	0,72
Osakekohtainen tulos (EPS), euroa	0,79	0,78
Oma pääoma/osake (NAV), euroa	9,39	8,67
Vakavaraisuusaste, %	19,1	19,3
Oman pääoman tuotto (ROE), %	8,3	8,1
Osinko/osake (ehdotus), euroa	0,48	0,42
Ottolainaus yleisöltä	3 979,2	3 797,5
Antolainaus yleisölle	6 416,0	6 802,2

Tuotevalikoima	
Pankkitoiminta	Kattavat pankkipalvelut
Varainhoito ja Henkivakuutus	Varainhoitopalvelut, rahastot, henkivakuutukset, Aktia Profiili
Muut	Vahinkovakuutusten myynti, kiinteistönvälitys, lainopilliset palvelut

## AKTIA-KONSERNIN JURIDINEN RAKENNE



Aktia-konsernin emoyhtiö on Aktia Pankki Oyj. Konserniin kuuluvat seuraavat kokonaan tai osittain omistetut tytäryhtiöt: Aktia Henkivakuutus Oy, Aktia Varainhoito Oy, Aktia Rahastoyhtiö Oy, Aktia Yritysrahoitus Oy, Aktia Kiinteistönvälitys Oy ja Aktia Hypoteekkipankki Oyj.

\* Pääomasta. Aktia Pankilla on 70 % äänistä.

\*\* Aiemmin Aktia Asset Management, vähemmistöosuudet avainhenkilöiden sitouttamiseksi.

## YRITYSVASTUURAPORTTI LYHYESTI

Yritysvastuuraportissa esitetään Aktian näkemys vastuullisesta liiketoiminnasta. Raportin tiedot koskevat vuotta 2014, ellei toisin mainita. Yritysvastuuraportti täydentää konsernin talousraportointia, ja se käsittää koko konsernin toiminnan. Käytämme soveltuvin osin kansainvälisen Global Reporting Initiativen (GRI) päivitettyä G4-ohjeistoa ja GRI:n finanssialan toimialakohtaisia raportointisuosituksia. Aktia on raportoinut kestävästä kehitystä tukevista toimistaan vuodesta 2010.

GRI-sisältövertailussa sivuilla 25–27 esitetään Aktian yritysvastuuraporttiin sisältyvät näkökohdat, indikaattorit ja toimialakohtaiset lisätiedot. Siinä on myös tiedot raportin laajuudesta ja rajauksesta.

Yritysvastuuraporttia ei ole tarkastettu. Raportin voi ladata osoitteesta [www.aktia.com](http://www.aktia.com), ja sitä koskevat kysymykset osoitetaan [viestinta@aktia.fi](mailto:viestinta@aktia.fi).



# Sidosryhmämme

Sidosryhmiä ovat ne tahot, jotka vaikuttavat eniten yrityksen toimintaan ja joihin yrityksen toiminta vaikuttaa eniten. Sidosryhmät ovat Aktian suurin voimavara, ja ne odottavat Aktialta vakaata tulosta ja jatkuvaa, avointa vuoropuhelua kanssaan.

Aktia pyrkii yhä enenevässä määrin ottamaan sidosryhmät mukaan yritysvastuun kehittämistyöhön. Aktiivinen dialogi auttaa meitä tunnistamaan, mitä toiminnan osa-alueita tulisi

priorisoida tai kehittää. Aktia käy aktiivista vuoropuhelua myös tiedotusvälineiden kanssa sekä valtakunnallisesti että paikallisesti. Käytämme sidosryhmäviestinnässä ensisijaisesti suomea ja ruotsia. Sijoittajaviestinnässä käytetään kotimaisten kielten lisäksi englantia.

Aktian merkittävimmät sidosryhmät esitetään alla olevassa taulukossa.

<b>Asiakkaat</b> Henkilöasiakkaita 250 587 kpl Yritysasiakkaita 26 481 kpl	<b>Henkilöstö</b> Työntekijöitä 1 068 kpl	<b>Omistajat ja sijoittajat</b> Omistajia 43 862 kpl	<b>Yhteistyökumppanit ja muut sidosryhmät</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tavoitteenamme ovat tyytyväiset asiakkaat ja aktiivinen dialogi asiakkaiden kanssa.</li> <li>Ymmärrämme asiakkaiden tilannetta, tarjoamme taloudellista neuvontaa ja autamme tekemään päätöksiä kaikissa elämäntilanteissa.</li> <li>Otamme asiakkaat mukaan tuote- ja palveluvalikoimamme kehitystyöhön.</li> <li>Kuuntelemme asiakkaidemme tarpeita ja palautteita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tavoitteenamme on olla houkutteleva työnantaja.</li> <li>Tarjoamme henkilöstöllemme työniloa monipuolisella työpaikalla, jossa jokaista työntekijää kunnioitetaan.</li> <li>Ylläpidämme aktiivista vuoropuhelua henkilöstön ja johdon välillä.</li> <li>Pyrimme osaamisen jatkuvaan kehittämiseen ja henkilöstön kasvuun rooleissaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Työmme tavoitteena ovat pitkän aikavälin kannattavuus ja hyvä tuotto.</li> <li>Tavoitteenamme on olla kiinnostava ja vakaa sijoituskohte.</li> <li>Sijoittajille ja analyytikoille annetaan riittävästi tietoa Aktian taloudellisesta kehityksestä ja toiminnasta.</li> <li>Raportointimme on läpinäkyvää.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haluamme yhdessä yhteistyökumppanimme kanssa luoda asiakkaillemme palveluja ja kokemuksia.</li> <li>Pyrimme kehittämään yhteistyötä taataksemme hyvät edellytykset liiketoiminnalle ja sidosryhmillemme.</li> </ul>



# Finanssiala muutoksessa

Pankki- ja rahoitusala on viime vuosina, globaalien finanssi-kriisin jälkimainingeissa, leimanneet talouden heikkous ja ennätyksellisen alhaiset markkinakorot. Niin talouteen yleisesti kuin finanssialaan erityisesti on vaikuttanut myös voimakkaasti lisääntynyt viranomaissääntely, jonka tarkoituksena on suojella finanssijärjestelmää, jotta pankkien ja horjuvien eurooppalaisten valtioiden rahoitus verovaroin olisi vältettävissä tulevaisuudessa. Ongelmat ja ilmiöt ovat maailmanlaajuisia, mutta ne vaikuttavat Suomessa ja Suomeen, joka on kiinteä osa EU:ta ja euroaluetta. Tilanne vaatii hyvää sopeutumiskykyä.

Aktia on itsenäinen keskisuuri paikallisen identiteetin pankki, joka pyrkii pitkän aikavälin kannattavuuteen ja hyvään tuottoon. Se edellyttää kaikkien sidosryhmien, asiakkaiden, henkilöstön, omistajien ja sijoittajien sekä yhteistyökumppaneiden ja luottoluokittajien, luottamusta. Luottamus rakentuu ensisijaisesti vahvasta vakavaraisuudesta, terveestä riskinotosta, kilpailukykyisistä hinnoista ja tuotteista, tyytyväisestä henkilöstöstä ja pitkäaikaisista asiakkuuksista sekä yleisestä kustannustietoisuudesta ja vakaasta osinkotuotosta. Asiakkaiden, omistajien ja sijoittajien luottamuksen ylläpitäminen ei onnistu ilman avointa ja läpinäkyvää taloudellista raportointia.

Talouden heikot tunnelmat ja historiallisen alhaiset korot sekä tiukentunut viranomaissääntely ovat viime vuosien aikana alentaneet sekä perinteisen otto- ja antolainauksen että pankin likviditeettisijoitusten korkotuottoja. Kuluja nostavat myös

lisääntynyt raportointi ja vaatimukset entistä kattavammista sisäisistä valvonta- ja riskienhallintatoiminnoista. Uuden sääntelyn myötä Aktia on joutunut uudelleenarvioimaan roolinsa paikallispankkien keskusluottolaitoksena sekä aikaisemman konsernirakenteensa, johon kuuluivat osittain omistetut tytäryhtiöt hypoteekkipankkitoimintaa ja vahinkovakuutusta varten.

Vahva pääoma-asema ja kestävästi kannattava toiminta ovat välttämättömiä, jotta tallettaja-asiakkaat, institutionaaliset velkasijoittajat ja osakkeenomistajat myös jatkossa kokisivat Aktian turvallisiksi sijoituskohteeksi.

Toimialalla tapahtuvat muutokset asettavat vaatimuksia vahvan taloudellisen aseman lisäksi myös vakavaraisuudelle ja riskienhallinnalle. Digitalisaation ja muuttuneen asiakaskäyttäytymisen vuoksi tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen ja saatavuuteen eri kanavissa on panostettava entistä enemmän. Sähköiset palvelut ja palvelun saatavuus riippumatta ajasta ja paikasta ovat asiakkaille koko ajan tärkeämpiä. Asiakaskokemuksella, johon kuuluvat palvelujen helppokäyttöisyys ja tarkoituksenmukaisuus, on valtava merkitys. Tulevaisuuden haasteisiin vastaamiseksi vaaditaan vahvan taloudellisen aseman lisäksi hyvää sopeutumiskykyä ja joustavuutta.

# Yritysvastuu on kiinteä osa pankin toimintaa

Yritysvastuu pohjautuu Aktian arvoihin, visioon, missioon ja asiakaslupaukseen, ja se on kiinteästi sidoksissa pankin jokapäiväiseen toimintaan.

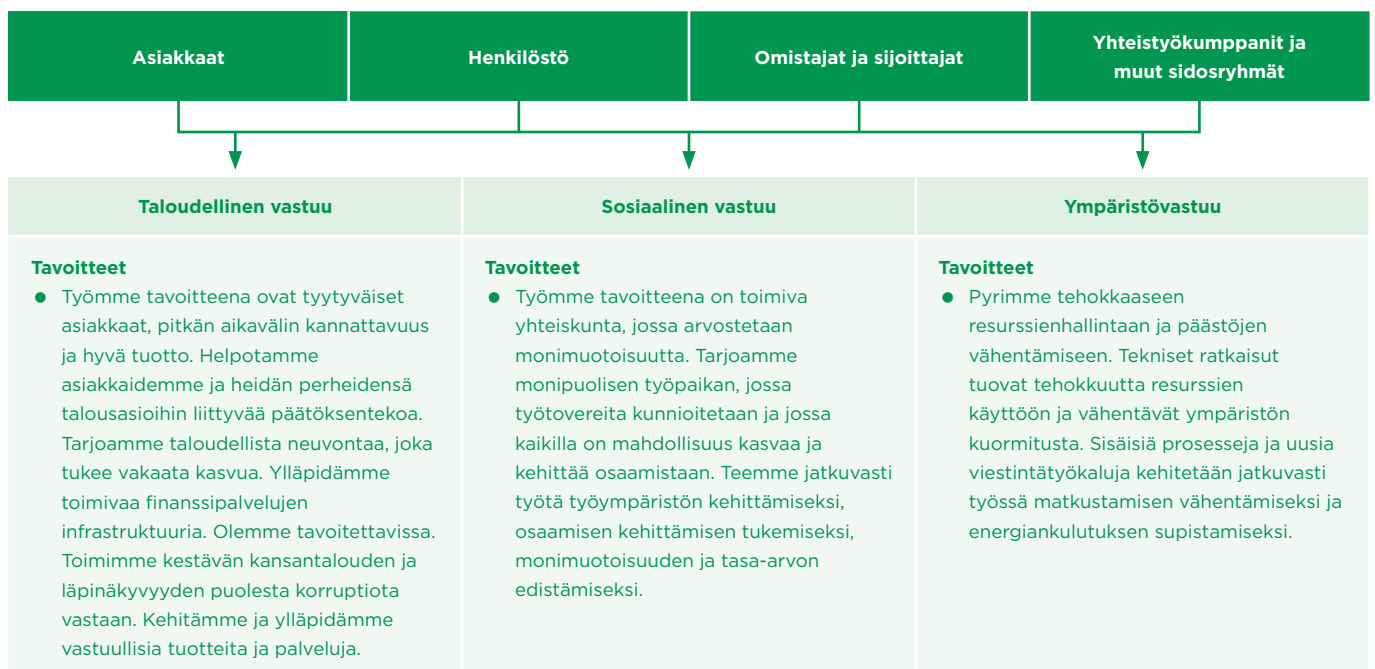
Aktia pyrkii toimimaan vastuullisesti asiakkaita ja yhteiskuntaa kohtaan. Toimintaa analysoidaan taloudellisesta ja sosiaalisesta näkökulmasta sekä ympäristön kannalta. Vastuullisuus on osa toimintaa, ja ensisijainen tavoitteemme on tarjota asiakkaillemme vastuullisia taloudellisia palveluja ottaen huomioon omistajiemme ja ympäröivän yhteiskunnan vaatimukset. Tunnetun vastuunne jokapäiväisessä työssämme, autamme asiakkaitamme ja heidän yrityksiään talouteen liittyvien päätösten tekemisessä. Intohimomme on työskennellä asiakkaittemme hyvinvoinnin puolesta. Kun perheet ja yritykset voivat hyvin, yhteiskuntakin voi hyvin.

Yritysvastuuraportissa esitetään Aktian näkemys vastuullisesta pankkitoiminnasta. Siinä esitetään kalenterivuoden keskeiset tapahtumat sekä niiden vaikutukset yritykseen ja yhteiskuntaan. Raportin pohjana on koko konsernin toiminta. Konsernin strategia ohjaa Aktian yritys vastuutyötä, joka on kiinteä osa liiketoimintaa.

Aktia on pankki, jossa asiakas on keskiössä; löydämme asiakkaillemme parhaat ratkaisut ja kasvamme yhdessä heidän kanssaan. Harkittuun riskinottoon pohjautuvassa päätöksenteossa tavoitellaan pitkän aikavälin kannattavuutta ja hyvää tuottoa. Toimintamme on vastuullista. Autamme asiakkaitamme ja heidän perheitään turvaamaan taloutensa. Aktia on turvallinen valinta. Näemme jokaisessa asiakkaassamme ihmisen, haluamme että asiakkaamme tuntevat itsensä arvostetuiksi ja arvokkaiksi. Olemme inhimillisiä. Aktia on paikallinen toimija: meille on tärkeää, että paikallisyhteisö kasvaa ja voi hyvin. Merkittävä osa Aktian tuotosta ohjataan omistajasäätiöiden kautta paikallisyhteisöjen käyttöön.

Aktiassa yritys vastuun näkyy kaikessa toiminnassa ja sen keskiössä on yksittäinen asiakkuus. Aktia haluaa tarjota asiakkailleen turvallisia, kestäviä ja luotettavia taloudellisia palveluja. Aktian panos markkinoiden vakauteen toteutuu harkitun riskinoton ja vastuullisen asiakasneuvonnan keinoin.

## YRITYSVASTUUN YLEISET TAVOITTEET





# Toimintaohjelma 2015:stä uuteen kasvustrategiaan

Aktian strategisena tavoitteena vuonna 2015 on parantaa kilpailukykyä ja olla Suomen mestari valittujen asiakasryhmien palvelussa. Vuoden 2014 aikana jatkettiin panostuksia asiakaspalvelun tehostamiseen digitaalisten ratkaisujen avulla. Vuosina 2014–2015 Aktian fokus on peruspankkijärjestelmän vaihdossa. Uusi peruspankki on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2015 lopussa. Sen myötä voimme parantaa asiakaspalveluamme entisestään, tehostaa prosesseja ja nopeuttaa tuotekehitystä. Lisäksi se tuo koko konsernia koskevia kustannussäästöjä.

Aktian nykyinen strategia, syksyllä 2012 esitelty Toimintaohjelma 2015, on tuonut mukanaan historiallisia ratkaisuja, mm. konsernirakenteen pelkistämisen, keskusluottolaitostoiminnasta ja Aktia Hypoteekkipankki Oyj:stä luopumisen, uuden peruspankkijärjestelmän kehittämisen, riskitasojen käyttöönoton luotonannossa ja sijoitussalkuissa sekä useita kustannusleikkauksia.

Toimintaohjelma 2015 on ollut välttämätön, jotta on voitu taata Aktian toiminnan kestävä kannattavuus pitkällä aikavälillä. Finanssialan pörssiyyhtiönä Aktia haluaa varmistaa vahvan vakavaraisuutensa ja luottoluokituksensa sekä vakaan osingon omistajilleen, voitonjaon henkilöstörähaastoon ja verojen maksun yhteiskunnalle.

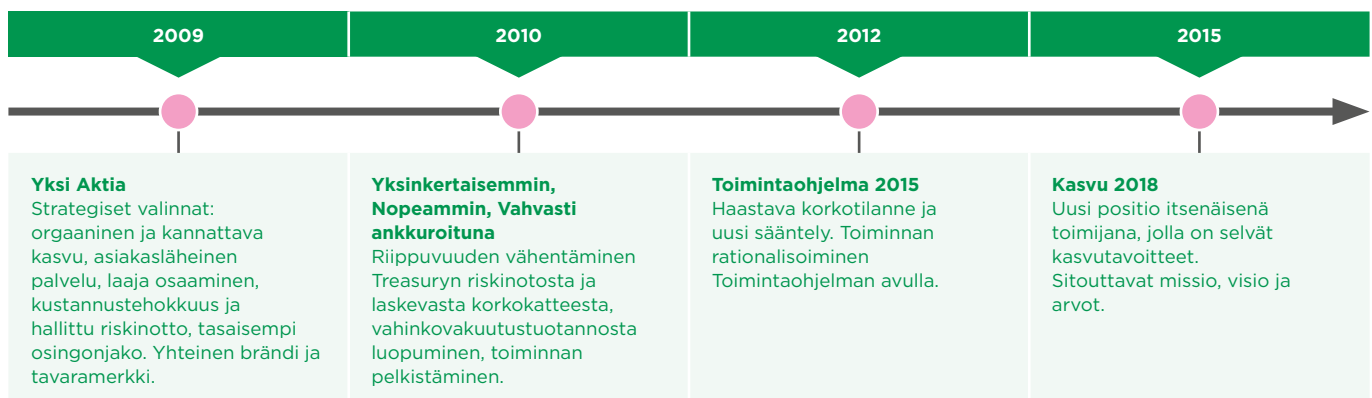
Pitkä ja työläs projekti saatiin päätökseen, kun Finanssivalvonta myönsi Aktialle luvan 31.3.2015 alkaen soveltaa sisäistä riskiluokitusta (IRBA) vähittäisvastuiden luottoriskien pääomavaateiden laskennassa. IRBA-lupa tuo Aktialle kilpailukykyä ja kasvupotentiaalia. Se luo hyvät edellytykset keskittyä kasvuun. IRBAn voi nähdä myös luottoriskienhallintamme laadun takuuna. Arkityössämme IRBA on työkalu, joka tekee yksittäisten asiakkaiden ja luottojen riskitason määrittämisestä nopeaa ja systemaattista ja auttaa riskien hinnoittelussa.

Aktia uudisti syksyn aikana strategiansa ja ”Kasvu 2018” -strategian implementointi aloitetaan keväällä 2015. Uudessa strategiassa fokus on kasvussa ja erityisesti yksityishenkilöiden ja heidän perheidensä sekä pienyritysten palveluissa. Aktia keskittyy entistä vahvemmin asiakkaaseen.

Osana strategiatyötä vuonna 2014 tehtiin laaja asiakastutkimus, jonka tarkoituksena on auttaa meitä paremmin ymmärtämään asiakkaiden mieltymyksiä ja arvoja. Tulosten pohjalta uudistettiin Aktian missio, visio, asiakaslupaus ja arvot, jotka lanseerattiin vuoden 2014 lopulla.

Missio	Visio	Arvot	Asiakaslupaus
Intohimomme on työskennellä asiakkaittemme hyvinvoinnin puolesta. Kun perheet ja yritykset voivat hyvin, yhteiskuntakin voi hyvin.	Olemme perheiden ja heidän yritystensä paras taloudellinen neuvonantaja. Asiakkaamme tuntevat, että heidän taloutensa on turvattu.	Vastuullinen Turvallinen Inhimillinen	Helpotamme sinun ja perheesi talousasioihin liittyvien päätösten tekoa.

## AKTIAN STRATEGIAN KEHITYS





# Yritysvastuun kehitys

Aktian yhteiskuntavastuu perustuu paikalliseen läsnäoloon ja aitoon välittämiseen asiakkaiden hyvinvoinnista. Ensisijainen tehtävämme on luoda lisäarvoa asiakkaillemme, omistajillemme ja paikallisyhteisölle. Pyrimme parhaalla mahdollisella tavalla kantamaan vastuamme alati muuttuvassa yhteiskunnassa. Haluamme vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja tukea taloudellista kehitystä ja näin toimia myös markkina-alueemme paikallisyhteisöjen hyödyksi.

Paikallistasolla yritysvastuu on hyvin konkreettista, tunnemme vastuamme työnantajana, veronmaksajana ja taloudellisena tukijana. Tarjoamme turvallisia taloudellisia palveluja asiakkaillemme auttaaksemme heitä saavuttamaan vakaan taloudellisen perustan nyt ja tulevaisuudessa. Asiantuntijamme vierailevat kouluissa, yhdistyksissä ja yrityksissä auttamassa ihmisiä ymmärtämään paremmin omaa ja yrityksen taloutta sekä neuvomassa uusien digitaalisten palveluiden käytössä. Keski-suurena suomalaisena pankkina voimme toimia ja reagoida paikallisesti.

Aktia otti vuoden 2014 aikana ensi askeleet GRI G4 -ohjeiston mukaisessa yritysvastuuraportoinnissa. Uusi raportointi asettaa vaatimuksia sekä tavoitteille että mittareille, jotka on tarkoitus esitellä tulevissa raporteissa. Vuoden aikana painopisteenä on ollut yritysvastuukysymyksiin liittyvän ymmärryksen ja raportoinnin lisääminen konsernissa. Yritysvastuuta koskevan ohjelman laatimista varten tehtiin olennaisuusanalyysi, jonka pohjalta määriteltiin yritysvastuun tavoitteet ja mittarit.

## OLENNAISUUSANALYYSI

Aktiassa tehtiin syksyllä 2014 olennaisuusanalyysi liiketoiminnalle keskeisten yritysvastuukysymysten tunnistamiseksi GRI G4 -ohjeiston mukaisesti. Analyysin tuloksena määriteltiin konsernin yritysvastuun

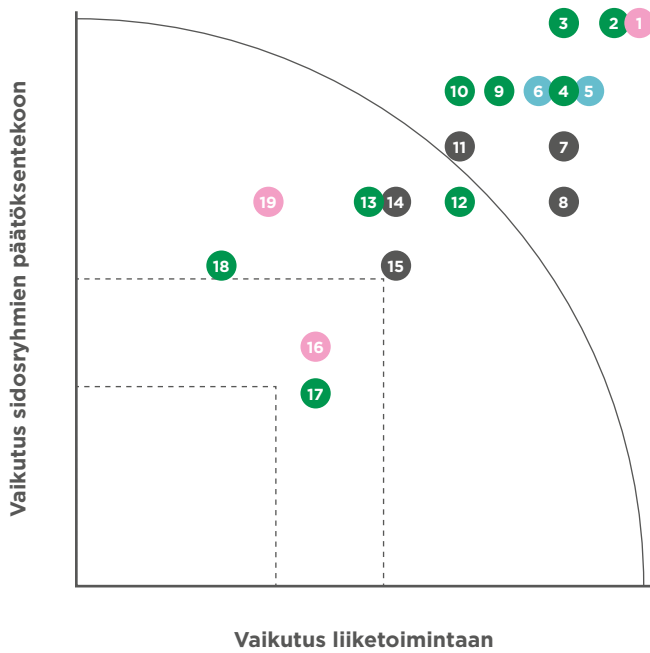
tärkeimmät näkökohdat. Lisäksi selvitettiin, mitä sidosryhmät odottavat konsernin yritysvastuulta.

Olennaisuusanalyysin aluksi kartoitettiin konsernin tärkeimpien sidosryhmien edustajat. Vuoden 2015 aikana määritellään olennaisuusanalyysin pohjalta konsernin yritysvastuun tavoitteet ja mittarit. Olennaisuusanalyysiä päivitetään tarvittaessa.

Analyysissä tunnistettiin Aktian yritysvastuun potentiaaliset näkökohdat lähtökohtana raportointiohjeet, GRI G4 -ohjeisto ja GRI:n finanssisektorin toimialaohjeisto. Aktiassa noudatetaan GRI G4 -ohjeistoa ja finanssialan toimialaohjeistoa soveltuvin osin. Myös Aktian yhteiskuntavastuuraportti 2013 ja tärkeimmät työn aikana esiin tulleet kysymykset on huomioitu olennaisuusanalyysissä.

Aktian yritysvastuun olennaisin näkökohta on vastuullisen liiketoiminnan harjoittaminen. Olennaisuusanalyysissä tunnistettiin noin kaksikymmentä kysymystä. Ne asetettiin tärkeysjärjestykseen sidosryhmä- ja liiketoimintaperspektiivissä Aktian strategian mukaisesti. Sidosryhmät ja liiketoimintaperspektiivi määriteltiin seuraavasti: **vastuullinen liiketoiminta, ympäristö ja yhteiskunta, asiakkaat ja henkilöstö**. Olennaisuusanalyysin perusteella on valittu yritysvastuun tärkeimmät näkökohdat, ja niistä kirjataan soveltuvin osin tiedot ja tunnusluvut GRI G4 -raportointiohjeiden mukaisesti. Olennaisiksi arvioidut yritysvastuukysymykset luetellaan GRI-sisältövertailussa.

Arviossa painotetaan erityisesti näkökohtia, joilla on merkitystä Aktian toiminnalle, tuotteille ja palveluille. Tunnistettujen näkökohtien arviointia varten konsernin tärkeimpien sidosryhmien edustajille järjestettiin yritysvastuutyötä käsittelevä workshop. Näkökohdat asetettiin tärkeysjärjestykseen sen mukaan, mikä niiden merkitys liiketoiminnalle ja päätöksenteolle oli. Tämän tuloksena tunnistettiin GRI G4 -ohjeiston mukaisen arvoketjun olennaiset näkökohdat.



1. Lisäarvo sidosryhmille
2. Vakavaraisuus ja luotettavuus
3. Aktian infrastruktuurin toimintavarmuus
4. Vastuullinen rahoitus
5. Asiakastietojen luottamuksellisuus ja tietoturva
6. Asiakkaille tarjottavat vastuulliset palvelut
7. Osaamisen kehittäminen
8. Työhyvinvointi ja johtaminen
9. Hyvä hallinnointi ja eettiset periaatteet
10. Vastuullinen sijoitustoiminta
11. Työsuhteet ja työllistäminen
12. Vastuullinen markkinointi
13. Talousrikollisuuden ja väärinkäytösten torjunta
14. Läpinäkyvä ja oikeudenmukainen palkitseminen
15. Tasa-arvo ja monimuotoisuus
16. Toiminnan ympäristövaikutukset
17. Vastuullinen hankintaketju
18. Läpinäkyvä raportointi ml. verot
19. Osallistuminen tietoyhteiskunnan kehittämiseen

Vastuullinen liiketoiminta

Ympäristö ja yhteiskunta

Asiakas

Henkilöstö

Olenaisuusanalysistä ilmenee, että Aktian yritys vastuuseen liittyvät tärkeimmät näkökohdat ovat lisäarvon tuottaminen sidosryhmille, vakavaraisuus ja luotettavuus, Aktian infrastruktuurin toimintavarmuus, vastuullinen rahoitus, tietoturva, hyvä hallinnointi ja eettiset liiketoimintaperiaatteet, osaamisen kehittäminen ja vastuullisten palvelujen tarjoaminen asiakkaille. Muita olennaisia näkökohtia ovat vastuullinen sijoitustoiminta, vastuullinen markkinointi sekä henkilöstöön liittyvät kysymykset, kuten työsuhteet ja työllistäminen sekä työhyvinvointi ja johtaminen, läpinäkyvä ja oikeudenmukainen palkitseminen sekä tasa-arvo ja monimuotoisuus. Myös läpinäkyvää raportointia ja talousrikollisuuden ja väärinkäytösten torjuntaa pidetään olennaisina näkökohtina.

Tietoyhteiskunnan kehitykseen osallistuminen ja asiakkaan talouslukutaidon edistäminen on analyysissä arvioitu pankille tärkeiksi yritys vastuukysymyksiksi, kun taas ympäristövaikutuksen samoin kuin toimitusketjun vastuullisuuden painoarvo on finanssialalla pienempi.

Aktian konserninjohto on hyväksynyt Aktian yritys vastuun keskeiset teemat ja näkökohdat sekä priorisoinnin tulokset.

Olenaisuusanalysin tulos esitetään yllä olevassa matriisissa.

## PAINOPISTEALUEET JA EDISTYMINEN

Yritys vastuu on saanut entistä näkyvämmän roolin toiminnassa vuonna 2014. Vuoden aikana useat asiantuntijat työskentelivät vastuukysymysten parissa ja niitä koskevaa ymmärrystä on laajennettu. Sidosryhmät edellyttävät yhä tarkempaa raportointia yritys vastuukysymyksistä, ja Aktia pyrkii kehittämään ja syventämään raportointiaan. Vuonna 2014 tuli voimaan uusi yli 500 työntekijän listayhtiötä koskeva EU-direktiivi. Sen mukaan yritysten tulee liittää kestävyystekijät vuosittaiseen tulosraportointiinsa. Aktia on antanut yritys vastuuraportin vapaaehtoisesti vuodesta 2010, ja vuonna 2014 raportointia on kehitetty niin, että se soveltuvin osin täyttää GRI G4 -ohjeiston vaatimukset. Aikaisemmat raportit perustuivat GRI G3 -ohjeistoon.

Aktiassa vastuukysymykset ovat kiinteä osa toimintaa, mikä merkitsee mm. sitä, että jokaisessa asiakaskohtaamisessa lähtökohdana on asiakkaan etu. Olemme mahdollisuuksien mukaan sisällyttäneet eettiset, sosiaaliset ja ympäristöön liittyvät näkökohdat konsernin toimintaperiaatteisiin ja -ohjeisiin ja pyrimme tuottamaan kestäviä tuotteita ja palveluja.

## TOIMENPITEET 2014

Seuraavassa esitellään tärkeimpiä painopistealueitamme ja vuonna 2014 ajankohtaisia yritys vastuuseen liittyviä toimenpiteitä.

Vastuullinen liiketoiminta	Asiakas	Henkilöstö	Ympäristö ja yhteiskunta
<p><b>Aktia on</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• laatinut käytäntösäännöt ja nk. whistleblowing-politiikan ja ottanut käyttöön henkilöstölle tarkoitettua riippumattoman kanavan luottamuksellista, tarvittaessa nimetöntä, rikkomuksia koskevaa raportointia varten</li> <li>• jatkanut työtä yhtiön taloudellisen aseman varmistamiseksi kannattavan kasvun ja paremman kustannustehokkuuden avulla</li> <li>• jatkanut yritys vastuun integrointia toimintaan ja vuosisuunnitteluun</li> <li>• jatkanut työtä prosessien yksinkertaistamiseksi ja konsernin suurten tietojärjestelmien uudistamiseksi</li> </ul>	<p><b>Aktia on</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jatkanut työtä pitkäaikaisten asiakkuuksien kehittämiseksi</li> <li>• jatkanut työtä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi</li> <li>• jatkanut asiakkaiden kanssa käytäviä dialogeja, joiden avulla voidaan parantaa asiakkaiden ymmärrystä heidän omasta taloudestaan ja painottaa pitkän aikavälin suunnittelua</li> <li>• jatkanut digitaalisten palvelujen kehittämistä ja niitä käyttävien asiakkaiden määrän kasvattamista</li> <li>• jatkanut konttoreiden uudistamista</li> <li>• jatkanut asiakaspalautteen käsittelyn kehittämistä</li> </ul>	<p><b>Aktia on</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• laatinut henkilöstöstrategian vuosiksi 2015–2018</li> <li>• antanut henkilöstön enemmistölle käytäntösääntöjen sisältökoulutusta</li> <li>• tehnyt säännöllisiä mittauksia työntekijöiden mielipiteiden työstämiseksi ja työhyvinvoinnin parantamiseksi</li> <li>• jatkanut työtä konsernin johtamisindeksin parantamiseksi</li> <li>• jatkanut työtä digitaalisten työvälineiden käytön lisäämiseksi koulutuksessa</li> <li>• aloittanut yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi tehtävän työn suunnittelun</li> </ul>	<p><b>Aktia on</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tehnyt vuosittaisen lahjoituksen hyväntekeväisyyteen</li> <li>• jatkanut paikallisen urheilu-, kulttuuri- ja nuorisotoiminnan tukemista</li> <li>• jatkanut Naisten pankin toiminnan tukemista</li> <li>• jatkanut työtä toimintansa ympäristövaikutusten, ml. työmatkat ja paperinkulutus, vähentämiseksi</li> <li>• jatkanut työtä sisäisten prosessien resurssien käytön tehostamiseksi</li> </ul>

## PRIORISOINNIT 2015

Aktia pyrkii vahvistamaan yritys vastuun roolia ja merkitystä vuonna 2015. Priorisoitavat teemat on tunnistettu olennaisuusanalyysin 2014 yhteydessä. Priorisoinnit muodostavat pohjan Aktian vuoden 2015 yritys vastuuhjelmalle.

Vastuullinen liiketoiminta	Asiakas	Henkilöstö	Ympäristö ja yhteiskunta
<p><b>Aktia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• laatii yritys vastuuhjelman tavoitteineen ja mittareineen</li> <li>• panostaa asiakkaiden terveeseen taloudenpitoon</li> <li>• pyrkii kasvattamaan yritys vastuuseen liittyvää ymmärrystä ja tietoa konsernissa</li> </ul>	<p><b>Aktia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jatkaa tavoitettavuuden parantamista digitaalisissa kanavissa</li> <li>• jatkaa palvelumallien kehittämistä asiakkaiden talouden turvaamiseksi</li> <li>• parantaa asiakastyytyväisyyttä edelleen kaikissa kanavissa tavoitteena NPS, joka on yli 50</li> </ul>	<p><b>Aktia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• saattaa päätökseen ja ottaa käyttöön yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi tehdyt suunnitelmat</li> <li>• jatkaa koulutusmoduulien kehittämistä varmistaakseen osaamisen tason nousun konsernissa</li> <li>• ylläpitää hyvää henkilöstötyytyväisyyttä</li> </ul>	<p><b>Aktia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pyrkii parantamaan resurssitehokkuutta ja vähentämään ympäristövaikutuksia</li> <li>• pyrkii vähentämään ympäristön kuormitusta ja ilmastovaikutuksia työmatkojen ja energiankulutuksen osalta</li> <li>• toimii finanssilukutaidon parantamiseksi yhteiskunnassa</li> </ul>

# Ohjaus ja toimintatavat

Aktiassa kaikki liiketoiminta-alueet vastaavat siitä, että vastuukysymykset otetaan huomioon jokapäiväisessä toiminnassa. Työtä ohjaavat Aktian sisäiset säännöt, joihin ulkoinen sääntely ja viranomaismääräykset on sisällytetty.

Aktian konserninjohto vahvistaa vastuullisen liiketoiminnan strategiset tavoitteet ja periaatteet. Aktia huomioi kaikessa toiminnassaan taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristöön liittyvän vastuunsa. Aktia laatii vuonna 2015 yritys vastuuhjelman, joka jalkautetaan ohjaamaan päivittäistä työtä konsernissa.

Konsernitasolla yritys vastuutyötä johtaa konsernin CFO (Chief Financial Officer), joka yhteistyössä viestintäpäällikön kanssa koordinoi toiminnan. Jokainen Aktian työntekijä on vastuussa yritys vastuutyön toteutumisesta käytännön työssä. Näin varmistetaan että yritys vastuun toteutuu jokapäiväisessä työssä.

Aktian hallintorakenteen tarkempi kuvaus on Vuosikertomuksen 2014 sivuilla 133-137 ja konsernin verkkosivuilla [www.aktia.com](http://www.aktia.com).

Aktia-konsernin yritys vastuusta kerrotaan vuosittain julkaistavassa yritys vastuuraportissa. Tietoa yritys vastuusta on myös konsernin verkkosivuilla [www.aktia.com](http://www.aktia.com). Yritys vastuuraportti julkaistaan samaan aikaan kuin konsernin vuosikertomus.

## KÄYTÄNNESÄÄNNÖT

Konsernissa otettiin vuonna 2014 käyttöön käytäntesäännöt. Säännöt sisältävät perusohjeet mm. tietoturvasta, salassapidosta, sisäpiiristä ja henkilökohtaisista liiketoimista, markkinoiden väärinkäyttöön liittyvästä ilmoitusvelvollisuudesta ja eturistiriitojen käsittelystä. Konsernin sisäisiin ohjeisiin perustuvat käytäntesäännöt muodostavat perustan Aktian yritys vastuulle, jonka tavoitteena on vastuullisten finanssipalvelujen tarjoaminen asiakkaillemme.

Kaikki Aktian työntekijät ovat velvollisia noudattamaan käytäntesääntöjä. Käytäntesääntöjen mukaan kullakin työntekijällä on suuri vastuu siitä, että asiakkaiden ja markkinoiden luottamus Aktiaa kohtaan säilyy. Henkilöstölle annetaan säännöllisesti käytäntesääntöihin liittyvää koulutusta.

Luottolaitoslain voimaantulon yhteydessä 15.8.2014 otettiin käyttöön ns. whistleblowing-kanava. Se on riippumaton kanava luottamuksellista, tarvittaessa nimettömänä annettavaa, sääntörikkomuksia koskevaa raportointia varten. Kanavan on tarkoitus yksinkertaistaa ilmoitusprosessia. Käytäntesäännöissä konsernin henkilökuntaa kehoitetaan ilmoittamaan sääntörikkomuksista ja mahdollisista epäeettisistä liiketoimintamenetelmistä tai niiden epäilyistä. Intranetissä

tehtävä ilmoitus menee Aktian Compliance-toiminnon ja Sisäisen tarkastuksen esimiehille.

Compliance-toiminto valvoo tiettyjen käytäntesääntöjen noudattamista säännöllisesti, kun taas muita sääntöjä valvoo lähin esimies tai muu henkilö, jonka vastuualueeseen valvonta kuuluu.

## RISKIENHALLINTA

Konserni harjoittaa pääasiassa pankki-, sijoitus-, varainhoito- ja henkivakuutustoimintaa sekä kiinteistöväilyä. Riskit ja riskienhallinta ovat olennainen osa Aktian toimintaympäristöä ja liiketoimintaa. Olennaiset riskialueet ovat pankkitoiminnan luotto-, korko- ja maksuvalmiusriskit, korko- ja muut markkinariskit sekä henkivakuutustoiminnan vakuutustekniset riskit. Liiketoimintariskit ja operatiiviset riskit koskevat kaikkea toimintaa. Liiketoimintariskiä vähennetään toiminnan hajautuksella. Konsernin riskipolitiikka on konservatiivista.

Tarjotessaan asiakkailleen rahoitusratkaisuja Aktia ottaa erilaisia riskejä. Riskit ja riskienhallinta ovat siksi olennainen osa Aktian toimintaympäristöä ja liiketoimintaa. Riskienhallinnalla on keskeinen rooli koko organisaatiossa ja kaikessa toiminnassa. Riskienhallinnalla tarkoitetaan kaikkea riskinottoa, riskien vähentämistä, analysointia, mittaamista, valvontaa ja seurantaan koskevaa toimintaa.

Konsernin riskienvalvonta toimii konserninjohtoon kuuluvan CRO:n (Chief Risk Officer) alaisuudessa. Liiketoiminnasta riippumaton Riskienvalvonta valvoo liiketoimintayksiköiden riskienhallintaa ja vastaa tarkoituksenmukaisen limiittijärjestelmän sekä mm. riskien mittausta-, analysointi-, stressitestaus-, raportointi- ja seurantamallien ylläpitämisestä. Konsernilakimiehen alaisuudessa toimii liike-toiminnasta riippumaton Compliance-yksikkö, jonka tehtävänä on varmistaa, että konsernin liiketoiminnassa noudatetaan määräyksiä. Compliance-toiminto raportoi huomioistaan konsernin hallituksen tarkastusvaliokunnalle. Sisäinen tarkastus vastaa konsernin riskienhallintajärjestelmien ja valvontatoimintojen, joihin kuuluvat konsernin riskienvalvonta ja Compliance-yksikkö, riippumattomasta arvioinnista ja raportoi huomioistaan konsernin hallitukselle.

## RISKIENHALLINNAN ORGANISAATIO

Konserninjohtaja vastaa riskienhallintaprosessien operatiivisesta organisoinnista ja konsernin johtoryhmä valmistelee sisäisen pääoman allokoointiin ja riskimandaattien edelleen delegointiin

liittyvät kysymykset. Konserninjohtaja on asettanut omat valiokunnat luotto- ja markkinariskien riskienhallinnan seurannan ja kehittämisen tarpeisiin. Valiokuntien tehtävänä on annetuissa puitteissa tehdä konsernin riskinottoon ja riskienhallintaan liittyviä päätöksiä, valmistella asioita ylempien hallintoelinten käsittelyyn ja kehittää riskienhallintaprosesseja.

Valiokuntien jäsenet ovat linjavastuullisia johtoryhmän jäseniä, riskienvalvonnan edustajia sekä muita asiantuntijoita. Riskienvalvonta ei osallistu päätöksentekoon, johon liittyy riskinottoa.

Konsernistrategia ohjaa kaikkea riskinottoa, ja konsernin hallitus on viime kädessä vastuussa konsernin riskienhallinnasta. Konsernin hallitus hyväksyy vuosittain riskienhallintakehityksen, joka käsittää riskistrategiat sekä sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa koskevat ohjeet.

Ennen käyttöön ottoa uudet tuotteet käyvät läpi tarkan arviointiprosessin. Siinä arvioidaan mm. kuinka tuote sopii Aktian strategiaan ja kuinka hyvin se täyttää asiakkaansuojan vaatimukset. Aktiassa noudatetaan käytäntöä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi. Se käsittää mm. hyvän asiakkaantuntemuksen ja asiakkaiden riskiluokituksen sekä asiakaskäyttötymisen analyysin. Osin automatisoidun asiakaskäyttötymisen analyysin lisäksi Aktian henkilöstön kokemuksen avulla voidaan usein tunnistaa rahanpesuyritykset.

Terrorismin rahoituksen estämiseksi Aktian asiakasrekistereitä seulotaan säännöllisesti ja asiakkaiden tilitapahtumia verrataan viranomaisten julkaisemiin pakotelistoihin. Aktian henkilöstö saa säännöllisesti koulutusta konsernin periaatteista ja menetelmistä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi.

Aktian riskienhallinnan tarkempi kuvaus on Vuosikertomuksen 2014 (Liite K2) sivuilla 40–65 ja konsernin verkkosivuilla [www.aktia.com](http://www.aktia.com).

Aktia pyrkii avoimeen markkinointiin ja haluaa kertoa olennaisia, asiakkaan päätökseen mahdollisesti vaikuttavia tietoja tuotteista ja palveluista. Markkinointia alaikäisille on rajoitettu kansallisen lainsäädännön ja ohjeiden mukaisesti. Markkinoinnissa otetaan huomioon alaikäisten ja vajaavaltainen henkilöiden rajoitettu oikeuskelpoisuus koskien tiettyihin pankkipalveluihin liittyvien sopimusten tekoa.

Vuonna 2014 ei raportoitu olennaisista rikkomuksista määräysten ja vapaaehtoisten markkinointikoodien, mainosten tai sponsoroinnin osalta.

## KANSAINVÄLISET SOPIMUKSET

Aktiassa noudatetaan keskeisiä kansainvälisiä sopimuksia ja normeja, kuten esim. YK:n ihmisoikeuksien julistusta ja muita YK:n sopimuksia, ILO:n sopimuksia, OECD:n monikansallisia yhtiöitä koskevia toimintaohjeita ja Rion kestävä kehityksen julistusta.

Aktia on allekirjoittanut YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (PRI). Allekirjoituksen myötä Aktia sitoutuu varainhoidossaan huomioimaan ympäristön ja yhteiskunnan ja noudattamaan hyvää hallintotapaa.

PRI on väline Aktian varainhoidon kehittämiseksi sekä sijoitusrahastoista ja täyden valtakirjan omaisuudenhoidosta vastaavien yksiköiden että pankin omia investointeja hoitavien yksiköiden toiminnassa.

PRI merkitsee myös sitä, että Aktia voi edistää vastuullisuutta yhtiöissä, joiden arvopapereihin se sijoittaa.

Aktia on FINSIF – Finland’s Sustainable Investment Forum ry:n jäsen.

## TÄRKEÄT SÄÄNNÖSTÖT

Ulkoiset säännöt	Sisäiset säännöt
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kansallinen lainsäädäntö ja EU-säännökset</li> <li>● Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodi (Corporate Governance)</li> <li>● Pörssisäännöt</li> <li>● Toimialasäännöt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Yhtiöjärjestys</li> <li>● Hallituksen työjärjestys</li> <li>● Hallituksen ohjesäännöt</li> <li>● Konserninjohtajan määräys</li> <li>● Muut sisäiset ohjeet</li> </ul>

## VASTUULLINEN MARKKINOINTI

Aktian markkinointiin sovelletaan vastuullisen markkinoinnin periaatteita, Suomen markkinointilainsäädäntöä sekä Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja Finanssivalvonnan ohjeita.



# Pitkäaikaiset asiakkuudet

Aktia noudattaa vastuullisuutta kaikessa toiminnassaan. Taloudellisessa vastuussa painotetaan vahvaa vakavaraisuutta, hallittua riskinottoa ja kestäväää tulostasoa. Ensisijainen tavoitteemme on auttaa asiakasta turvaamaan taloutensa.

Aktian missio ja visio uudistettiin vuonna 2014. Myös jatkossa asiakas on keskiössä. Fokusta on kuitenkin laajennettu niin, että tulevaisuudessa keskitymme kokonaisuuteen, eli asiakkaaseen ja hänen perheeseensä. Intohimomme on työskennellä asiakkaittemme hyvinvoinnin puolesta. Tämä tarkoittaa, että ymmärrämme asiakkaidemme, heidän perheidensä ja yritystensä tarpeita. Haluamme asiakkaidemme tuntevan, että heidän taloutensa on turvattu myös pitkällä aikavälillä. Asiakkaat ovat suurin voimavaramme ja tärkein sidosryhmämme.

Olemme vuoden aikana käyneet yli 45 000 dialogia henkilö- ja yritysasiakkaidemme kanssa. Dialogissa käydään tarkkaan läpi asiakkaan taloudellinen tilanne ja tulevaisuudensuunnitelmat. Tarjoamme asiakkaillemme ja heidän yrityksilleen palveluja hyvään taloudenpitoon nyt ja tulevaisuudessa. Dialogin avulla kartoitetaan asiakkaiden tarpeet, jotta voimme tarjota heille oikeita tuotteita ja palveluja.

Olellisuusanalyysin mukaan pankin ensisijainen tehtävä on tarjota asiakkailleen vastuullisia palveluja. Vastuullisiin palveluihin kuuluvat myös digitaaliset palvelut, sijoituspalvelut ja -tuotteet. Meillä on vastuu tarjota asiakkaillemme heille oikeita ratkaisuja.

Vuonna 2014 erityinen painopistealue oli Aktian digitaalisten palvelujen kehittäminen. Niiden avulla vahvistetaan mm. tavoitettavuutta ja pienennetään ympäristökuormitusta.

## TAVOITETTAVUUS JA DIGITAALISET PALVELUT

Viime vuosien aikana asiakaskäyttäytymisessä on tapahtunut merkittävä muutos, joka on johtanut uusiin tavoitettavuutta koskeviin vaatimuksiin. Asiakkaamme ovat jatkuvasti verkkoyhteydessä ja edellyttävät samaa myös pankilta.

Asiakkaat haluavat hoitaa pankkiasiansa riippumatta ajasta ja paikasta. Aktia on viime vuosien aikana panostanut digitaalisten palvelujen kehittämiseen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Aktian palvelut ovat tällä hetkellä saatavilla verkossa, puhelimitse ja konttoreissa. Tämän lisäksi sosiaalisesta mediasta on tullut yhä tärkeämpi keskustelukanava. Tässä kanavassa ei hoideta asiakkaiden henkilökohtaisia asioita, mutta asiakaspalvelumme vastaa aktiivisesti yleisiin tuotteita ja palveluja käsitteleviin kysymyksiin. Näin noudatamme salassapitovelvollisuutta.

Paikasta riippumattoman palvelun kasvaneen kysynnän myötä olemme lisänneet verkko- ja puhelinpalvelumme resursseja. Kehityspanostuksia on viime vuosina tehty erityisesti digitaalisten palvelujen valikoiman kasvattamiseen. Aktia on kuluneen vuoden aikana avannut uusia asiakaspalvelun kanavia, kuten asiakaspalveluyksikön, joka vastaa yritysasiakkaidemme yhteydenottoihin, sekä teknisen mahdollisuuden palvella asiakkaita videoneuvottelun muodossa. Vuonna 2014 lanseerattiin myös Aktian uusittu yritysverkkopankki.

Aktialle on tärkeää, että sen palvelut ovat helposti saatavilla. Asiakkaiden puheluihin vastataan yleensä muutaman sekunnin sisällä, ja verkkopankin suojatun postitoiminnon kautta lähetettyihin viesteihin asiakas saa vastauksen yhden pankkipäivän sisällä. Aktiassa painotetaan kaiken verkon kautta tapahtuvan asiakasviestinnän tietoturva. Asiakkaita ohjataan käyttämään verkkopankin suojattua postitoimintoa yhteydenotoissa pankkiin. Jotta asiakkaat pääsisivät mahdollisimman suoraan tarvitsemansa asiantuntijan puheille, Aktiassa otettiin vuonna 2015 käyttöön niin kutsuttu IVR-järjestelmä (Interactive Voice Respons), jonka avulla varmistetaan, että puhelut ohjautuvat oikein alusta alkaen.

## ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SEURANTA

Asiakastyytyväisyys on yksi asiakaspalvelun tärkeimmistä mittareista. Yleisen trendin mukaisesti asiakkaiden tyytyväisyys pankkiinsa on laskussa, ja tämän vahvistaa myös EPSI Rating Finlandin (European Performance Satisfaction Index) asiakastyytyväisyystutkimus 2014. Aktiassa asiakastyytyväisyys on kuitenkin pysynyt vakaana; NPS (Net Promoter Score) oli 31,3. Aktia pyrkii asiakastyytyväisyyden jatkuvaan parantamiseen. Tavoitteenamme on, että asiakkaat tuntevat olevansa tervetulleita riippumatta siitä, tapahtuuko kohtaaminen henkilökohtaisesti konttorissa, verkossa vai puhelimesta.

Aktiassa on pitkät perinteet asiakkaiden mielipiteiden ja toiveiden kuulemisessa. Asiakastyytyväisyyttä mitataan ja seurataan myynti- ja työprosessiemme painopistealueiden mukaan. Saadaksemme kokonaiskuvan siitä, mitä mieltä asiakkaat ovat palvelustamme, tuotteistamme ja palveluistamme, asiakastyytyväisyyttä seurataan sekä sisäisten että ulkoisten tutkimusten avulla. Aktian omista asiakastutkimuksista saa konkreettisen käsityksen asiakkaiden palvelukokemuksista eri kanavissa, konttoreissa, puhelimitse ja verkossa. Sisäiset tutkimukset tehdään kanavittain, ja niitä voi siksi käyttää tehokkaasti toiminnan ja myynnin ohjaamiseen. Kaikkien mittausten yhteiseksi mittariksi on valittu NPS.

Ulkoisten markkinatutkimusten tarkoituksena on saada kuva asemastamme markkinoilla. Seuraamme kuluttajien käsitystä ja asiakkaiden kokemuksia pankista mm. ulkopuolisten palvelun-toimittajien järjestämissä asiakaspaneelissa. Lisäksi Aktia osallistuu kansalliseen EPSI-tutkimukseen, joka toimii ulkopuolisena ja puolueettomana mittarina, jota voidaan verrata omiin tutkimustuloksiimme, ml. NPS.

Asiakastutkimusten tulokset tulevat säännöllisesti myynnin johdon käyttöön, ja asiakaspalvelua kehitetään niiden pohjalta.

Tutkimukset osoittavat, että Aktian asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä. Aktian vahvuuksia ovat ystävällisyys, turvallisuus, asiantuntemus ja asiakkaiden ongelmien hyvä käsittely. Kehitettäviä osa-alueita ovat tavoitettavuus digitaalisissa sekä tuotteiden ja palvelujen kehittäminen.

## ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY

Aktialla on koko konsernin kattava asiakaspalautteen käsittelypolitiikka. Kaikki asiakaspalautteet kirjataan järjestelmään, joka toimii samalla toteutettujen toimenpiteiden lokina. Asiakkaat voivat antaa palautetta Aktian verkkosivuilla olevalla lomakkeella, puhelimitse tai henkilökohtaisesti konttorissa.

Aktian johto, myynnin johto, Compliance-toiminto ja sisäinen tarkastus saavat säännöllisesti yhteenvedon asiakaspalautteista ja toteutetuista toimista.

Palautteviestejä ja ehdotuksia tulee vuosittain noin 800. Lukumäärä viestii tietenkin toiminnassa tapahtuneista, asiakkaisiin vaikuttaneista muutoksista. Vuosina 2012–2014 tulleen palautteen perusteella Aktian tilanne on erittäin hyvä. Tulos on linjassa Aktian markkina- ja asiakastyytyväisyysmittausten tulosten kanssa. Niissä asiakastyytyväisyys on erittäin hyvä.

Palaute asiakkailta on tärkeä työkalu myös Aktian tuotteiden ja palvelujen kehittämistyön kannalta. Paljon kiitosta tulee asiakaspalvelusta eri kanavissa. Spontaanin palautteen perusteella yksi Aktian keskeisimmistä vahvuuksista on ystävällinen, henkilökohtainen ja ihmisläheinen palvelu. Sama näkyy myös asiakastutkimuksissamme. Kritiikkiä tulee lähinnä palvelujen toimintahäiriöistä.

## VASTUULLISET RAHOITUSPALVELUT

Rahoituspalvelut on keskeinen tuote- ja palvelukokonaisuus konsernin pyrkiessä luomaan pitkäaikaisia ja kannattavia asiakassuhteita yksityis- ja yritysasiakassegmenteissä. Asiakasrahoituksesta syntyvä luottoriski on keskeinen riskialue Aktialle, ja on sekä pankin että yhteiskunnan etu, että asiakkaalle ei myönnetä lainaa, jota tällä ei ole edellytyksiä hoitaa. Hyvän liiketavan mukaisesti pankki huomioi luottosuhteen vastuullisuuden ja pyrkii takaamaan asiakkaan taloudellisen turvan ja mahdollisuuden menestyä luotolla rahoitetussa toiminnassaan. Kaikki luotonanto perustuu asiakkaan riittävään maksukykyyn.

Luottoa annetaan vain tarkoituksiin, jotka tunnetaan, joiden käytön liiketoiminnalliset näkökohdat ymmärrämme ja joissa luoton takaisinmaksu voidaan varmistaa. Edellytys rahoituslaitokseen ryhtymiselle on, että ymmärrämme rahoitusjärjestelyn sekä asiakkaan että Aktian näkökulmasta. Jokaisen vastaavan käsittelijän velvollisuutena on, tilanteen niin vaatiessa, hyödyntää parasta Aktiassa saatavilla olevaa osaamista.





Teemme vain terveitä ja eettisesti perusteltavia luottosopimuksia. Emme ryhdy järjestelyihin, jotka tehdään lainsäädännön tai sääntelyn kiertämiseksi. Emme rahoita luotonottajia, joiden arvioimme olevan kykenemättömiä maksamaan velkojaan, vaikka saisimmekin turvaavat vakuudet. Emme myöskään rahoita ulkopuolisen antamaa vakuutta vastaan silloin, kun vakuuden antaja ilmiselvästi ei ymmärrä rahoitukseen mahdollisesti liittyviä riskejä.

Luotonanto ja vakuuksien arvioiminen pankissa edellyttävät todistettua pätevyyttä (luottotutkinto). Asiakkaan takaisinmaksukyky selvitetään ja hänen luottoluokituksensa arvioidaan. Luottoa voidaan myöntää vain, jos voidaan perustellusti odottaa, että velvoitteet tulevat täytetyiksi.

Asiakkaan lainanhoitokyvyn arviointi tehdään jokaisen luottihakemuksen yhteydessä ja arvioinnin tuloksena päätetään asiakkaan luottoluokitus. Samalla tutkitaan asiakkaan mahdollisuus vastata myös selvästi korkeammista korkokuluista. Laina-aikaa päätettäessä huomioidaan rahoitettavan kohteen käyttöaika. Lisäksi asiakas voi suojautua työttömyyttä, sairautta tai mahdollista korkojen nousua vastaan erilaisiin vakuutusturviin ja korkosuojiin.

Pankki kannustaa etukäteissäastoihin asuntokaupoissa ja edellyttää kohtuullista omaa osuutta asuntorahoitukseen voimassa olevien viranomaissuosituksen ja lainsäädännön tulevien vaatimusten mukaisesti.

Asiakkaan lainanhoitokulut eivät saa olla liian suuret suhteessa tuloihin, ja asiakkaalle on myös jätävä tarpeeksi varoja elämiseen sen jälkeen kun lainanhoito- ja asumiskulut on maksettu. Yksityishenkilöiden luottoluokitus perustuu asiakkaan maksuhäiriötietoihin, hakemushetken lainanhoitokykyyn ja arvioon tulevasta takaisinmaksukyvyistä. Yritystoiminnan rahoituksessa otetaan edellä mainittujen tekijöiden lisäksi huomioon myös mm. yrityksen liikeidea, markkinat, johdon kyvykyys, kassavirta ja tuloksentelekyky.

Yritysten osalta selvitetään normaalin yritysluottoanalyysin osana myös yrityksen ympäristöriskit ja suunnitellun investoinnin vaikutukset niihin.

Lainanhoito-ongelmissa pankki pyrkii mahdollisimman nopeasti löytämään asiakkaan kanssa ratkaisun, jotta lainan takaisinmaksu voi jatkua. Lainaehtojen uudelleenjärjestelyllä voidaan tilapäisissä maksuvaikeuksissa helpottaa asiakkaan mahdollisuuksia täyttää velvoitteensa pankkia kohtaan. Jos maksuvaikeudet ovat pysyviä ja edellyttävät, että asiakas myy lainan vakuutena olevaa omaisuuttaan, pankki kannustaa asiakasta huolehtimaan myynnistä omin neuvoin ja vapaaehtoisesti.

## KESTÄVÄ SIOJITUSTOIMINTA

Varainhoidossa Aktia pyrkii toimimaan vastuullisten ja kestävien periaatteiden mukaisesti. Vastuullisen sijoittamisen periaatteita sovelletaan niin Aktia Rahastoyhtiö Oy:n sijoitusrahastoihin kuin täyden valtakirjan varainhoitoon ja muihin sijoituspalveluihin institutionaalisille sijoittajille.

Aktian sijoitusrahastojen hallinnoinnissa on vuodesta 2006 lähtien sovellettu Aktia Rahastoyhtiö Oy:n vastuullisen sijoittamisen periaatteita. Periaatteita päivitetään säännöllisesti, viimeksi vuonna 2014. Periaatteet pohjautuvat vakuuttuneisuuteen siitä, että vastuullisesti ja kestävien normien mukaan toimiva yritys on pitkällä aikavälillä kannattavampi ja sillä on myönteisempi riskiprofiili kuin yrityksellä, joka ei huomioi näitä normeja. Ympäristöön, yhteiskuntaan ja hallintoon liittyvien tekijöiden huomioon ottaminen luo hyvän pohjan terveille sijoituspäätöksille. Tiety sinänsä lailliset toiminnan muodot voivat kuitenkin altistaa negatiivisille tapahtumille, kuten vahingonkorvausvaatimuksille ja epäedulliselle julkisuudelle, jotka merkitsevät vaikeasti ennakoitavia ja arvioitavia riskejä. Aktia välttää sijoituksia tällaisen riskiprofiilin yrityksiin, ja rahastot välttävät suoria sijoituksia yrityksiin, joiden pääasiallinen toimiala on uhkapelitoiminta, tupakkateollisuus tai aseeteollisuus. Rahastot välttävät lisäksi suoria sijoituksia lapsityövoimaa käyttäviin yrityksiin.

Omistajaohjauksen osalta sovelletaan Aktia Rahastoyhtiö Oy:n omistajapolitiikkaa. Omistajapolitiikka antaa Aktialle mahdollisuuden tarvittaessa käyttää äänioikeuttaan rahastojen puolesta yhtiökokouksissa. Tarkoituksena on valvoa osuudenomistajien yhteistä pitkän aikavälin omistusintressiä. Omistajapolitiikka on viimeksi päivitetty vuonna 2012. Aktia olettaa, että suomalaiset pörssiyritykset noudattavat Arvopaperiyhdistys ry:n julkaiseman omistajaohjaussuosituksen mukaisia periaatteita.

Institutionaalisille asiakkaille tarjotaan mahdollisuutta sijoittaa omien vastuullisuutta koskevien kriteeriensä ja linjaustensa mukaan. Asiakkaan sijoitussalkkuun valitaan yhdessä sovittujen vastuullisten sijoitusten periaatteiden mukaisia rahoitusvälineitä. Näin asiakas voi suosia ympäristövastuullisia yrityksiä, joissa noudatetaan hyvää hallintotapaa.

Määrätietoisella työllä olemme saavuttaneet vakaan aseman toiminta-alueellamme. Tämä ilmenee riippumattomien asiakastutkimusten tuloksista. Instituutioille suunnatussa asiakastytyväisyyskyselyssä (Scandinavian Financial Research, SFR), jossa arvioidaan mm. palveluntoimittajan sijoitustoiminnan tuoton kehitystä, markkinanäkemyistä, hinnoittelua, raportointia, asiakaspalvelua ja mainetta sekä organisaation vakautta, olemme saaneet seuraavat tulokset viime vuosina:

- Suomen korkeatasoisin varainhoitaja 2010
- Suomen paras varainhoitaja 2011
- Suomen korkeatasoisin varainhoitaja 2012
- Suomen korkeatasoisin varainhoitaja 2013
- Suomen neljänneksi paras varainhoitaja 2014

Myös Aktian varainhoidon yhteistyöverkoston analyysityö on saanut kiitosta. Aktia on voittanut ”Finnish Fund Selection Team of the Year” -palkinnon parhaana rahastovalitsijana suomalaisten kolmansien osapuolten hallinnoimissa rahastoissa vuosina 2010, 2011, 2012, 2013 ja 2014. Palkinnon jakaa vuosittain ruotsalainen tutkimus- ja julkaisuyhtiö Tell Media Group, jonka erikoisalaa on pohjoismainen varainhoito.

Morningstar on nimennyt Aktian Suomen parhaaksi korkovarainhoitajaksi 2013 ja 2014. Morningstar Awards perustuu lähinnä riskikorjatun tuoton huomioivaan määrälliseen vertailuun. Aktian korkorahastojen viiden vuoden tuotto on ollut riskitasoonsa nähden markkinoiden paras.

Aktiassa harjoitetaan merkittävää sijoitustoimintaa ja ylläpidetään sijoitussalkkuja pankin treasury- ja henkivakuutustoiminnan puitteissa. Sijoitussalkkujen tarkoituksena on kaikissa tilanteissa varmistaa Aktian maksu- ja muut taloudelliset sitoumukset. Salkut koostuvat suurimmalta osin korkealaatuista ja likvideistä korkoinstrumenteista. Yleisesti pyritään pitkäaikaisiin sijoituksiin, vakaaseen tuottoon ja alhaiseen riskitasoon.

Pankin sijoitus- tai likviditeettisalkku voidaan tarvittaessa realisoida tai käyttää rahoituksen vakuutena joko markkinoilla tai keskuspankissa. Pankkitoiminnassa ei käydä osakekauppaa kaupankäyntitarkoituksessa eikä harjoiteta kiinteistösijoittamista tuottotarkoituksessa. Henkivakuutusyhtiön sijoitussalkku toimii laskuperustekorkoon sidotun vastuuvelan katteena.

Konsernin hallitus vahvistaa vuosittain sijoitusstrategian, jossa määritellään vastuullisen sijoitustoiminnan suunnitelmat ja limiitit.



# Sitoutuneet ja osaavat työntekijät

Aktian tavoitteena on olla perheiden ja heidän yritystensä paras taloudellinen neuvonantaja. Tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan sitoutunut ja motivoitunut henkilökunta ja hyvää johtamista. Hyvä johtaminen parantaa työhyvinvointia ja työssä viihtymistä.

Aktiassa laadittiin vuonna 2014 uusi henkilöstöstrategia, joka kattaa vuodet 2015–2018. Huomattava osa henkilöstöstä osallistui strategiatyöhön. Aktian tavoitteena on olla työntekijöilleen monipuolinen työpaikka, jossa vallitsee työnilo, jossa työtovereita kunnioitetaan ja jossa kaikilla on mahdollisuus kasvaa ja kehittää osaamistaan.

Olennaisuusanalyysi osoittaa, että Aktiassa pidetään henkilöstöä koskevia kysymyksiä tärkeinä. Tärkeimmät olennaisuusanalysissä painotetut näkökohdat koskevat osaamisen kehittämistä, johtamista ja työhyvinvointia, tasa-arvoa ja monimuotoisuutta sekä palkitsemista. Nämä asiat olivat fokuksessa uutta henkilöstöstrategiaa työstettäessä vuonna 2014.

## LAAJA OSAAMINEN

Muuttunut asiakaskäyttäytyminen, digitalisaatio ja tekninen kehitys vaikuttavat osaamisen kehittämiseen. Aktiassa on käytössä laaja valikoima koulutusmoduuleja, ja useita koulutuksia järjestetään alueellisesti matkustamisen vähentämiseksi. Keskimäärin työntekijät käyttivät koulutuksiin 1,9 päivää vuonna 2014. Käytössä on myös paljon ulkopuolisia kursseja, mm. elävän kaksikielisyyden varmistamiseksi järjestettäviä kielikursseja.

Lähtökohtaisesti jokainen Aktian työntekijä kantaa vastuun oman osaamisensa kehittämisestä. Kaikkia kannustetaan etsimään ratkaisuja ja uusia toimintatapoja ja käymään avointa vuoropuhelua kollegoiden ja esimiesten kanssa. Säännöllisesti pidettävät kehityskeskustelut, joissa keskustellaan henkilökohtaisesta kehityksestä, tavoitteista ja suoriutumisesta ja arvioidaan näitä, ovat tärkein työkalu osaamisen kehittämisen varmistamiseksi konsernissa.

Koulutusympäristöjä kehitetään, ja yhä enemmän verkkopohjaisia kursseja on saatavilla. Niiden ansiosta itsenäinen opiskelu ja etäopiskelu lisääntyvät.

Vuonna 2014 sisäisten kurssipäivien määrä oli 1 760, joiden lisäksi suoritettiin yli 20 e-learningkurssia. Yhteensä yli 700 työntekijää on osallistunut koulutuksiin.

Vuonna 2014 lanseerattiin uusi koulutusmoduuli, Taloudellinen neuvonanto. Asiakastyössä olevista työntekijöistä 70 % on suorittanut tämän moduulin, jonka tarkoituksena on vahvistaa neuvojen osaamista ja varmistaa asiakasneuvonnan korkea taso ja ammattimaisuus. Vuoden loppua kohti fokus oli uuden peruspankin käyttöönottoon valmistautumisessa ja uusista työtapoja, koulutusmoduuleja ja muutosprosesseja määriteltiin.

Kaikille uusille työntekijöille tarkoitettu perehdytysohjelma uudistettiin vuonna 2014, ja uusi ohjelma otettiin käyttöön 2015. Perehdytysohjelmassa käsitellään mm. uusia käytäntöjä, joiden sisällön tulisi olla kaikkien työntekijöiden tiedossa. Kaikki uudet aktialaiset saavat oman kappaleen käytäntösäännöistä.

## HYVINVOINTI JA TYÖSSÄ VIIHTYMINEN

Työympäristö on tärkeä osa henkilöstön arkipäivää ja työviihtyvyyttä. Aktiassa seurataan aktiivisesti henkilöstön tyytyväisyyttä ja työhyvinvointia työhyvinvointikartoitusten ja pulssimittausten avulla. Tavoitteena on vahvistaa työn iloon perustuvaa työkulutturia.

Vuonna 2014 työhyvinvointikartoitus tehtiin kolmatta kertaa laajemmassa muodossa. Se tehdään yleensä joka toinen vuosi. Pulssimittauksia tehtiin muutamia vuoden aikana.

Laajemman työhyvinvointikartoituksen tulokset on käsitelty konserni- ja yksikkötasolla, ja tuloksen pohjalta on tehty yksikkötason toimenpidesuunnitelmat työhyvinvoinnin lisäämiseksi Aktiassa. Työhyvinvointikartoituksen vastausprosentti oli 71 %. Konsernin kaikkien työntekijöiden keskiarvo oli 2,0 (asteikolla 1-5, jossa 1 on paras). Tulos osoitti, että työntekijät ovat tyytyväisiä ja tuntevat yhteishenkeä ja että johtaminen on vahvaa.

Pulssimittausten tulokset arvioidaan konsernitasolla, ja niitä käytetään toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Vuonna 2014 tehdyt pulssimittaukset osoittavat, että työntekijät ovat ylpeitä hyvästä ja henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta eri kanavissa ja asiakkaan tarpeista lähtevistä ratkaisuista. Lisäksi työntekijät arvostavat kaksikielisyyttä ja paikallisuutta.

Tärkeimmät työniloa ja inspiraatiota luovat tekijät ovat onnistumisen tunne ja ylpeys saavutuksista. Tunne, että hallitsee työnsä ja että työn ja yksityiselämän välillä vallitsee tasapaino on ensiarvoisen tärkeä. Työnantajana Aktia tukee työntekijöiden henkilökohtaisia resursseja mm. koulutuksella ja terveyttä edistävillä toimilla. Vuonna 2014 terveyden edistämisteemat olivat ajankohtaisia. Aktian henkilöstö osallistui mm. kansalliseen askelkampanjaan, jossa noin 1/3 konsernin henkilökunnasta otti vastaan askeltenlisäämishaasteen. Aktian tiimit ottivat yhteensä 114 miljoonaa askelta kuukauden aikana.

## HYVÄ JOHTAMINEN

Sitoutuneet ja motivoituneet työntekijät ja hyvä johtaminen ovat se menestystekijä, jonka avulla Aktia saavuttaa aseman asiakkaidensa parhaana taloudellisena neuvonantajana. Kaikilla työntekijöillä on oikeus hyvään johtamiseen. Aktiassa pyritään jatkuvasti vahvistamaan johtamista myös työkierron kautta. Eniten henkilökohtaista kehittymistä tapahtuu itse työssä, ja siksi on tärkeää luoda henkilöstölle mahdollisuus työssä oppimiseen.

Aktiassa panostettiin vuonna 2014 johtamisen vahvistamiseen mm. säännöllisten esimieskoulutusten avulla. Koulutuksessa painottuvat Aktian perustarkoitukset ja arvot sekä muutosjohtaminen.

Esimiesarvioinnin vastausprosentti oli 84,5 %. Yhteenlaskettu esimiesindeksi oli 76,2 %, joten nousua vuodesta 2012 oli 0,5 %. Esimiesindeksi on parantunut 4,3 prosenttiyksikköä vuodesta 2009, jolloin tehtiin ensimmäinen esimiesarviointi tässä laajuudessa. Aktian henkilöstö arvostaa esimiesten selkeää tavoiteasetantaa, päätöskykyä, perustelukykyä ja interaktiivisuutta.

Johtamisen vahvistamiseksi edelleen tehdään useita panostuksia 2015-2018. Silloin otetaan mm. käyttöön koko konsernia koskeva johtamismalli. Tarkoituksena on luoda yhteinen malli kaikkien esimiesten avuksi.

## PALKAT JA PALKKIOT

Aktian palkka- ja palkitsemisjärjestelmän tarkoitus on tukea monipuolista osaamista, yhteistyötä ja työn kehittämistä muuttuvissa olosuhteissa liiketoiminnan kehittyessä ja niin yrityksen kuin sitä ympäröivän maailman muuttuessa. Aktiassa noudatetaan kiinteistä ja muuttuvista osista koostuvaa palkitsemisjärjestelmää.

Palkka- ja palkkiopolitiikkaa, jossa esitellään Aktia-konsernin johtoa ja muuta henkilöstöä koskevat palkitsemisperiaatteet, tarkistettiin vuonna 2014. Palkka- ja palkkiopolitiikka tukee hyvää ja tehokasta riskienhallintaa, ja se perustuu oikeudenmukaisuuden ja kilpailukyvyyn periaatteille. Tasapuolinen kohtelu on Aktian henkilöstöjohtamisen ja palkkapolitiikan keskeinen periaate. Aktiassa pyritään maksamaan samasta työstä sama palkka. Työnantajana Aktian tulee tarjota henkilöstölleen kilpailukykyistä palkkaa.

Vain henkilöstön hyvä työpanos mahdollistaa Aktialle kestävästi tulostason. Henkilökunnan motivaation lisäämiseksi Aktia pyrkii vuosittain siirtämään osan voitosta henkilöstörahaan. Aktian henkilöstöraha on jäsentensä yhteisesti omistama, rekisteröity, itsenäinen, juridinen toimija, joka ottaa vastaan Aktian liiketoiminnan menestyksen perusteella maksettavan voittopalkkio-osuuden ja hallinnoi sitä. Vuoden 2014 voittopalkkio-osuus on 2,3 miljoonaa euroa.

Lisätietoja Aktian palkkio- ja palkitsemisjärjestelmistä sekä konsernin palkka- ja palkkioselvitys löytyvät vuoden 2014 vuosikertomuksesta, liite 46 (s. 95-96).



## JOHDON JA TYÖNTEKIJÖIDEN VÄLINEN YHTEISTYÖ

Aktia pyrkii avoimeen vuoropuheluun johdon ja henkilöstön välillä. Aktian henkilöstöstä noin 87 % kuuluu yleissitovan työehtosopimuksen piiriin. Aktiassa on yhteistoimintaneuvottelukunta, joka toimii konsernin luottamushenkilöiden keskustelufoorumina ja joka koostuu sekä työntekijöiden että työnantajan edustajista. Lisäksi Aktiassa on työsuojelutoimikunta. Työsuojelutoimikunta ja yhteistoimintaneuvottelukunta kokoontuvat säännöllisesti vuoden aikana.

Aktia noudattaa kansallista lainsäädäntöä kaikessa toiminnassaan. Olennaisissa toiminnan muutoksissa Aktiassa noudatetaan yhteistoimintalain määräyksiä, kun on kysymys työsuhteista tai toiminnan uudelleenjärjestelystä. Liiketoiminnan luovutuksista tulee henkilöstön edustajia lain mukaan tiedottaa viikon sisällä. Kun aloitetaan yt-neuvottelut tai ryhdytään työllistämistoiimiin, tulee henkilöstön edustajille toimittaa kirjallinen neuvotteluesitys vähintään viisi päivää ennen neuvottelujen alkua.



# Vakaa ja turvallinen sijoitus

Aktian tavoitteena ovat pitkän aikavälin kannattavuus ja hyvä tuotto. Pyrimme olemaan kiinnostava ja vakaa sijoituskohde. Sijoittajille ja analyytikoille annetaan riittävästi tietoa Aktian taloudellisesta kehityksestä ja toiminnasta, ja raportoinnissa noudatetaan läpinäkyvyyttä. Haluamme, että omistajamme kokevat Aktian turvallisenä ja kestäväenä sijoituksena myös pitkällä aikavälillä.

Olenaisuusanalyysi osoitti taloudellisen vastuun ja vastuullisen liiketoiminnan olevan Aktialle korkean prioriteetin kysymyksiä. Omistajien ja sijoittajien osalta kiinnitetään huomiota raportoinnin läpinäkyvyyteen ja vastuulliseen viestintään. Myös hyvä hallinto, eettiset liiketoimintaperiaatteet, vakavaraisuus ja luotettavuus olivat tärkeitä näkökohtia.

Vuonna 2014 Aktia on määrätietoisesti toteuttanut strategiaansa Toimintaohjelma 2015:n mukaisesti. Aktiassa on panostettu kannattavuuden kasvuun hallitulla riskinotolla ja

kustannustehokkuuden parantamisella. Aktia pyrkii luomaan taloudellista lisäarvoa omistajilleen kilpailukykyisen pitkän aikavälin tuoton muodossa.

Aktia Pankki Oyj on listattu NASDAQ OMX Helsinki Oy:n pörssilistalle.

## OMISTUSRAKENNE

Aktian omistusrakenne on vahvasti yleishyödyllinen. Suurimmat omistajaryhmät ovat yritykset ja yksityishenkilöt sekä voittoa tavoittelemattomat yhteisöt.

Vuoden lopussa rekisteröityjen omistajien lukumäärä oli 43 862. Omistajista 14,3 (21,6) prosenttia oli yrityksiä, 11,9 (5,7) prosenttia

rahoituslaitoksia ja vakuutusyhtiöitä, 11,2 (13,5) prosenttia julkisyhteisöjä, 49,2 (47,0) prosenttia voittoa tavoittelemattomia yhteisöjä ja 10,7 (9,9) prosenttia kotitalouksia. Ulkomainen omistus oli 0,2 (0,2) prosenttia.

Enemmistöllä omistajista, eli 71,4 (73,4) prosentilla, oli alle 100 osaketta. Ne 0,1 prosenttia osakkeenomistajista, joilla oli 500 001 osaketta tai enemmän, omisti yhteensä 67,9 (68,0) prosenttia osakepääomasta ja 82,5 (83,4) prosenttia äänistä. Kolmella suurimmalla osakkeenomistajalla on yhteensä 26,6 prosentin omistusosuus osakkeista ja 34,9 prosentin osuus äänistä: Stiftelsen Tre Smeder (9,44 % osakepääomasta ja 19,85 % äänistä), Eläkevakuutusyhtiö Veritas (9,25 % ja 10,52 %) ja Svenska Litteratursällskapet i Finland r.f. (7,89 % ja 4,56 %).

Joulukuun 2014 lopussa Aktia Pankki Oyj:n maksettu ja kauppakisteriin merkitty osakepääoma oli 163 miljoonaa euroa. Pääoma jakautuu 46 706 723 A-osakkeeseen ja 19 872 088 R-osakkeeseen.

Vuoden 2014 lopussa Aktia Pankki Oyj:n omien osakkeiden omistus oli 137 406 A-osaketta ja 6 658 R-osaketta.

## OSINKO

Aktia pyrkii maksamaan omistajilleen tasaisen osingon, ja politiikkana on maksaa osinkona noin 40–60 prosenttia vuoden voitosta.

Hallitus ehdottaa, että vuodelta 2014 (2013) maksetaan 0,48 (0,42) euron osinko osaketta kohti, mikä vastaa 61 (54) prosentin jako-osuutta. Tämä vastaa A-osakkeesta saatavaa 4,9 prosentin suoraa tuottoa laskettuna 31.12.2014 kurssin mukaan.

## KURSSIKEHITYS

Vuoden 2014 lopussa Aktian pörssi-arvo oli 667 (540) miljoonaa euroa. A-osakkeen päättöskurssi 31.12.2014 oli 9,77 euroa ja R-osakkeen 10,60 euroa. Korkeimmillaan A-osake oli 10,00 euroa ja alimmillaan 7,99 euroa. R-osakkeen korkein noteeraus oli 11,20 euroa ja alin 8,20 euroa.

## KOKONAISTUOTTO

Vuoden 2013 joulukuun lopusta vuoden 2014 joulukuun loppuun Aktian A-osakkeen kokonaistuotto (kun osinko oli jälleensijoitettu) oli 26,7 prosenttia ja R-osakkeen 34,5 prosenttia. OMX Helsinki-25 -indeksi nousi vuoden 2014 aikana 8,6 prosenttia.

## LIKEVAIHTO

Aktia Pankin kaupankäyntikoodit ovat AKTAV A-osakkeen osalta ja AKTRV R-osakkeen osalta. A-osakkeella on yksi ääni ja R-osakkeella 20 ääntä. Osakkeiden muut oikeudet ovat samat.

A-osakkeen keskimääräinen päivittäinen vaihto vuonna 2014 oli 402 873 (173 703) euroa tai 45 032 (24 808) osaketta. R-osakkeen keskimääräinen päivittäinen vaihto samana ajanjaksona oli 10 402 (9 810) euroa tai 1 077 (1 262) osaketta.

## PÄÄOMAPOLITIikka

Aktia tavoittelee yli 13 prosentin ydinvakavaraisuussuhdetta. Vuodenvaihteessa 2014/2015 se oli standardimenetelmällä laskettuna 14,6 prosenttia. Finanssivalvonta myönsi Aktia Pankki -konsernille luvan 31.3.2015 alkaen soveltaa sisäistä riskiluokitusta (IRBA) vähittäisvastuiden luottoriskien pääomavaateiden laskennassa. IRBA-menetelmän myönteisen vaikutuksen ydinvakavaraisuusuhteen odotetaan olevan 4–5 prosenttiyksikköä.

## SIJOITTAJAVIESTINTÄ

Aktia-konsernissa viestinnän lähtökohtana on antaa kaikille sidosryhmille säännöllisesti luotettavaa, nopeaa ja avointa tietoa konsernin tavoitteista, toiminnasta ja kehityksestä. Taloudellisessa raportoinnissa pyritään läpinäkyvyyteen.

Aktia julkaisee viivytystä kaiken olennaisen tiedon konsernin strategiasta ja liiketoiminnasta. Aktian tiedonantovelvollisuus perustuu säännölliseen ja jatkuvaan tiedotukseen. Säännöllisellä tiedonantovelvollisuudella tarkoitetaan yhtiön tuloskehityksestä säännöllisesti julkistettavia tietoja. Siihen kuuluvat tilinpäätös ja toimintakertomus sekä osavuositiedot. Säännölliseen tiedonantovelvollisuuteen kuuluvien raporttien julkaisupäivät ilmoitetaan ennen edellisen tilikauden päättymistä.

Jatkuvalla tiedonantovelvollisuudella tarkoitetaan sitä, että yhtiö tarvittaessa tiedottaa asioista, jotka yhtiön arvion mukaan vaikuttavat oleellisesti yhtiön arvopaperien arvoon.

Aktia on ympäristövaikutusten ja tehokkuuden vuoksi lähettänyt vuosikertomuksen ja osavuositiedot vain niille, jotka ovat pyytäneet niitä paperimuodossa. Vuosikertomukset, osavuositiedot ja muut sijoittajainformaatio on saatavilla osoitteessa [www.aktia.com](http://www.aktia.com).



# Paikallinen yhteiskuntavastuu

Aktia on vanhojen säästöpankkiperinteidensä myötä vahvasti läsnä paikallisyhteisön toiminnassa. Jo 190 vuotta sitten perusajatuksena oli huolenpito ympäröivästä yhteiskunnasta. Pankki on aina ollut aktiivinen yhteiskunnan rakentaja. Paikallisuus ja alueellisen toiminnan tukeminen ovat sen toiminnan tukipilareita. Konttorit ovat lähellä asiakkaita, niin kaupungeissa kuin maaseudullakin. Aktia haluaa varmistaa toimivan palvelun myös haja-asutusalueilla.

Aktia on toiminta-alueillaan tärkeä osa paikallisyhteisöä sekä työnantajana että finanssipalvelujen tarjoajana. Aktian konttorit tukevat aktiivisesti kulttuuri-, urheilu- ja yhdistystoimintaa. Konserni toimii yhteistyössä viranomaisten, toimialajärjestöjen, tieteellisten yhteisöjen, koulujen ja korkeakoulujen kanssa.

Olenaisuusanalyysi osoitti, että paikallisessa toiminnassa Aktian tavoitteena on ensisijaisesti luoda lisäarvoa sidosryhmille paikallisen vaikuttamisen ja tuen myötä. Myös sekä oman että asiakkaiden ympäristövaikutuksen pienentäminen nähtiin tärkeänä näkökohtana.

Aktia tuki vuonna 2014 aktiivisesti paikallisyhteisöjä myöntäen avustuksia paikalliseen toimintaan, mutta ennen kaikkea työllään yleisen talouslukutaidon parantamiseksi.

## TUKI YHTEISKUNNALLE

Aktia on perinteisesti jakanut konsernitasolla vuosittain tukea kulttuuri- ja urheilutoimintaan. Aktia tukee aktiivisen monivuotisen yhteistyön puitteissa Svenska Teaternin toimintaa. Suurimpia vuosittain tehtäviä nuorisopanostuksia on tuki Stafettkarnevalenliikuntatapahtumalle, joka kokoaa yhteen suomenruotsalaisia nuoria eri puolilta maata urheilun merkeissä. Sponsorointiyhteistyöhön kuuluu mm. parhaan huutosakkihokeman valinta. Lisäksi Aktia tukee Svenska Finlands Idrottsförbund ja palkitsee nuoria, menestyviä urheilijoita. Vuonna 2014 sponsoritukea sai kaksi lupaavaa nuorta purjehtijaparia, 470-luokassa kilpailevat Rosemarie Hartman ja Rosa Lindqvist sekä Okko Konttinen ja Zacharias Still.



Aktia- ja säästöpankkisäätiöille maksetusta tuotosta noin 80 prosenttia palautuu yhteiskunnalle erilaisina tukina ja apurahoina. Säätiöiden lukumäärä on tällä hetkellä 31. Lähes kaikki Aktia- ja säästöpankkisäätiöt jakoivat tukea paikallistoiminnalle vuonna 2014. Avustukset vaihtelivat säätiöiden koon mukaan, mutta tuensaajien määrä on vakaa. Tukea jaetaan lapsi- ja nuorisotoimintaan, kulttuuritoimintaan, koulutukseen jne. Säätiöt painottavat myös ympäristövastuuta ja tukevat ympäristönsuojelua edistäviä hankkeita. Säätiöiden avustuksilla on suuri merkitys yksittäisten yhdistysten toiminnan turvaamisessa.

Aktia teki vuonna 2014 yhteistyötä Dropp Waterin kanssa. Dropp tarjoaa kestävän vaihtoehdon Suomen markkinoilla oleville lähdevesille, ja 100 % yrityksen voitosta menee Elävä Itämeri Säätiölle (Baltic Sea Action Group) ja sen työhön Itämeren hyväksi.

Aktia on jo muutamia vuosia tehnyt työntekijöille jaettavien joululahjojen sijaan joululahjoituksen hyväntekeväisyyteen. Vuonna 2014 lahjoitettiin 10 000 euroa Suomen Punaisen Ristin Hyvä joulumieli -keräykseen. Keräys järjestettiin 18. kerran apua tarvitsevien lapsiperheiden hyväksi Suomessa. Keräysvaroilla hankittuja lahjakortteja jaetaan lapsiperheille joulun ruokaostosten tekoa varten.

Aktia on Naisten Pankin osakas. Naisten Pankki on kehitysmaiden naisten yrittäjyyden ja toimeentulon tukemiseksi perustettu yhteisö ja rahasto. Lahjoitetuilla varoilla rahoitetaan naisten taloudellista toimeentuloa, osaamista ja oikeuksia parantavia hankkeita, pienlainoja, ammattikoulutusta ja muuta toimintaa sekä muita uusia, innovatiivisia naisten yrittäjyyteen tähtääviä pilottihankkeita.

## YHTEISTYÖ KOULUJEN JA YHDISTYSTEN KANSSA

Aktia on vuoden aikana tehnyt yhteistyötä koulujen ja yhdistysten kanssa henkilökohtaisen taloudenpidon edistämiseksi toisaalta pitämällä luentoja kouluissa, toisaalta kutsumalla ryhmiä konttoreihin saamaan opetusta digitaalisten palvelujen käytössä. Tavoitteena on lisätä ihmisten ymmärrystä talousasioista ja helpottaa päivittäisten pankkiasioiden hoitoa digitaalisten palvelujen avulla ja samalla luoda kiinnostusta finanssialaan työnantajana.

Aktia osallistuu myös lukioiden, ammattikoulujen ja ammattikorkeakoulujen kursseihin tarjoamalla yrittämiseen liittyvää asiantuntemustaan näiden käyttöön.

Aktia tekee aktiivisesti yhteistyötä ammattikorkeakoulu Arcadan kanssa tarjoten opiskelijoille tilaisuuden tutustua finanssialaan kaksivuotisen traineeohjelman muodossa. Ohjelman puitteissa opiskelijat koulutetaan asiakasneuvojiksi, ja he saavat usein mahdollisuuden työskennellä Aktiassa opintojensa ohella.

Aktia lahjoittaa suoraan tai omistajasäätiöidensä kautta stipendejä kouluille jaettaviksi hyvistä opintosuorituksista. Esimerkkinä voidaan mainita Vantaan kaupunki, jossa kaikki peruskoulut ja lukiot sekä ammattikoulu Varia ja ammattikorkeakoulu Laurea saavat vuosittain yhteensä 20 000 euron stipendilahjoituksen.

## YMPÄRISTÖVASTUU JA KESTÄVÄ KEHITYS

Aktiassa pyritään vähentämään jokapäiväisen toiminnan ympäristökuormaa. Digitalisaatiolla on viime vuosina ollut tässä olennainen osa. Ympäristöhaittoja vähennetään konkreettisesti esimerkiksi liikematkojen yhteydessä. Aktian työntekijöitä kannustetaan käyttämään työmatkoilla julkista liikennettä oman auton sijaan, ja tarpeettoman matkustamisen välttämiseksi suositellaan puhelin- ja videokokouksia. Aktiassa pyritään kehittämään ja edistämään ympäristöystävällisiä rutiineja jokapäiväisessä toiminnassa. Liikematkojen määrää on lisääntynyt peruspankkijärjestelmän uudistusprojektin myötä. Palveluntoimittajat toimivat pääosin ulkomailla, mikä lisäsi liikematkustamista vuonna 2014.

Aktiassa pyritään vähentämään paperinkulutusta ja korvaamaan perinteiset kirjeet sähköisellä postilla. Asiakkaille ja muille sidosryhmille tarjotaan tilioitteita, esitteitä, vakuutuslomakkeita, tuloskatsauksia ym. sähköpostitse tai verkkopankin kautta. Aktian kehittämän työkalun avulla asiakkaat voivat jatkossa allekirjoittaa sopimuksia sähköisesti verkkopankissaan. Palvelu otetaan käyttöön keväällä 2015. Edellytyksiä pankkiasioiden hoitoon digitaalisten kanavien kautta kehitetään jatkuvasti.

Kotimaan suoraveloituksen päättymisen 31.1.2014 myötä asiakkaita kannustettiin ottamaan käyttöön e-lasku tai suoramaksu. Suoramaksu on samantyyppinen palvelu kuin suoraveloitus. Siinä pankki veloittaa laskun summan automaattisesti asiakkaan tililtä eräpäivänä. E-lasku on paperiton vaihtoehto perinteiselle laskulle. E-lasku toimitetaan suoraan asiakkaan verkkopankkiin, jossa se on helppo tarkistaa ja hyväksyä maksuun joko kokonaan automaattisesti tai niin, että tietyn euromäärän alittavat laskut maksetaan automaattisesti.

Suoraveloituksen päätyttyä laskuttajat siirtyivät ensisijaisesti e-laskuun tai suoramaksuun. Tällä hetkellä 50 prosentilla Aktian henkilö- ja yritysasiakkaista on e-laskuosoite.

# GRI-raportoinnin periaatteet

Tämä yritysraportti on Aktian neljäs Global Reporting Initiativen (GRI) suositusten mukaisesti laatima raportti. Yritysraportissa on päätetty soveltuvin osin seurata kansainvälistä GRI G4 -ohjeistoa ja osoittaa, miten vastuukysymykset otetaan huomioon kaikessa toiminnassa.

Yritysraportin tiedot koskevat tilikautta 1.1.-31.12.2014, ellei toisin mainita. GRI-sisältövertailussa sivuilla 25-27 luetellaan Aktian käyttämät GRI-indikaattorit ja kerrotaan, mistä tiedot löytyvät.

Yritysraporttia on kehitetty vuonna 2014, ja siihen sisältyy nyt myös olennaisuusanalyysi. Raportti käsittelee Aktia-konsernin koko toiminnan, ja se täydentää taloudellista raportointia. GRI-selvitys sisältää olennaisuusanalyysin perusteella tunnistetut sidosryhmien ja liiketoiminnan näkökulmasta tärkeät tiedot ja tunnusluvut.

## OLENNAISET NÄKÖKOHDAT JA LASKENTARAJAT (G4-20, G4-21)

Aktiassa yritysraportti merkitsee laajaa taloudellista, sosiaalista ja ympäristöön liittyvää vastuunottoa kaikessa toiminnassa. Raportoinnissa noudatetaan GRI-suosituksia soveltuvin osin. Vuoden 2014 yritysraportti on laadittu GRI G4 -ohjeiston Core-tason mukaan. Raporttia ei ole tarkastettu ulkopuolisen tahon toimesta. Aktian oman arvion mukaan raportti täyttää laajuudeltaan GRI G4 Core -tason asettamat vaatimukset. Tilintarkastusyhteisö KPMG Oy Ab on tarkastanut taloudellisen vastuun tunnusluvut konsernin tilinpäätöksen tarkastuksen yhteydessä. Muut numeeriset tiedot noudattavat konsernin tilinpäätös- ja laskentaperiaatteita. Kaikki ympäristödata perustuu konsernitason tehtyihin arvioihin.

Aktian tavoitteena on kehittää yritysraportointia jatkuvasti osana konsernin toimintaa. Olennaisuusanalyysistä ilmenevät Aktian toiminnan, tuotteiden ja palvelujen kannalta tärkeimmiksi tunnistetut näkökohdat sekä liiketoiminnan että sidosryhmien perspektiivissä. Aktian konserninjohto on käsitellyt ja vahvistanut olennaisuusanalyysin tuloksen (s. 10-12). Yritysraportin erikoistunut asiantuntijayritys Mitopro Oy on toiminut neuvonantajana olennaisuusanalyysin työstämisessä.

Sivuilla 26-27 on luettelo pakollisista indikaattoreista sekä toiminnalle oleellisista suoritusindikaattoreista, jotka Aktia on valinnut raporttiin. Ne näkyvät erityisen sisällön taulukossa. Erityinen sisältö kirjataan näkökohdista, jotka on tunnistettu oleellisiksi. Core-tasolla raportoidaan vähintään yksi tunnusluku näkökohtaa kohden.

Edellinen, 14.3.2014 julkaistu raportti oli laadittu GRI G3 -suositusten mukaan soveltuvin osin.

# GRI-sisältövertailu

Kokonaan

Osittain raportoitu

Ei raportoitu

	GRI:n sisältö	Sivu	Status	Lisätietoa
<b>Strategia ja analyysi</b>				
G4-1	Toimitusjohtajan katsaus	1	●	
G4-2	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	5	●	
<b>Organisaation taustakuvaus</b>				
G4-3	Raportoivan organisaation nimi	Kansi	●	
G4-4	Tärkeimmät tavamerkit sekä tuotteet ja palvelut	3	●	
G4-5	Organisaation pääkonttorin sijainti	2	●	
G4-6	Toimintamaiden lukumäärä ja maat, joissa organisaatio toimii tai jotka ovat merkittäviä raportissa kuvattujen olennaisten yritys vastuun näkökohtien osalta	3	●	
G4-7	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	2, 3, 20-21, 32-33	●	
G4-8	Markkina-alueet	2	●	
G4-9	Raportoivan organisaation koko	2, 4, 28, 29	●	
G4-10	Henkilöstön määrä työsuhteen ja työsopimuksen mukaan, alueellisesti ja sukupuolen mukaan jaoteltuna	29, 30	●	
G4-11	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	19, 22	●	
G4-12	Organisaation toimitusketju		●	Ei raportoitu 2014.
G4-13	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa, omistusrakenteessa tai toimitusketjussa raportointijaksolla	VK sisäkansi	●	Vuosikertomus/Vuosi lyhyesti, pl. Merkittäviä muutoksia hankintaketjussa
G4-14	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	VK 31-39	●	Vuosikertomus/Liite K1, Tilinpäätösperiaatteet
G4-15	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	12	●	
G4-16	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	12	●	
<b>Tunnistetut olennaiset näkökohdat ja laskentarajat</b>				
G4-17	Konsernin laskentaraja	VK 31-39	●	Vuosikertomus/Liite K1, Tilinpäätösperiaatteet
G4-18	Raportin sisällönmäärittely	8-9, 24	●	
G4-19	Olellaiset näkökohdat	8-9, 24	●	
G4-20	Olellaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation sisällä	24	●	
G4-21	Olellaisia näkökohtia koskevat laskentaraja organisaation ulkopuolella	24	●	

G4-22	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	8-10, 24-27	●	Aktia raportoi 2014 ensimmäistä kertaa soveltuvin osin GRI G4 -ohjeiston mukaan.
G4-23	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	3, 6, 8-10	●	Aktia raportoi 2014 ensimmäistä kertaa soveltuvin osin GRI G4 -ohjeiston mukaan. Ei muutoksia.
<b>Sidosryhmävuorovaikutus</b>				
G4-24	Luettelo organisaation sidosryhmistä	4	●	
G4-25	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	4	●	
G4-26	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	4	●	
G4-27	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet		●	Ei raportoitu 2014.
<b>Raportin kuvaus</b>				
G4-28	Raportointijakso	3, 24	●	
G4-29	Edellisen raportin päiväys	24	●	
G4-30	Raportin julkaisutiheys	3, 24	●	
G4-31	Yhteystiedot josta voi tilata raportin ja kysyä siihen liittyviä lisätietoja	3	●	
G4-32	GRI-sisältövertailu	24-27	●	
G4-33	Lähestymistapa ulkoiseen varmennukseen	3, 24	●	
<b>Hallinto</b>				
<b>Hallintorakenne ja kokoonpano</b>				
G4-34	Hallintorakenne ja valiokunnat	11, VK 133-137	●	Vuosikertomus Hallinnointraportti <a href="http://www.aktia.com">www.aktia.com</a> .
<b>Liiketoiminnan eettisyys</b>				
G4-56	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	6	●	

## GRI-SISÄLTÖVERTAILU, ERITYINEN SISÄLTÖ

	GRI:n sisältö	Sivu	Status	Lisätieto
<b>Johtamistavan kuvaus</b>				
DMA	Yleinen johtamistavan kuvaus	11-12	●	
<b>Taloudellinen vastuu</b>				
<b>Taloudelliset tulokset</b>				
G4-EC1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	31	●	<b>Oleellinen näkökohta</b> Yhteiskunnallinen tulonjako
<b>Ympäristövastuu</b>				
<b>Materiaalit</b>				
G4-EN1	Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan	30	●	<b>Oleellinen näkökohta</b> Arvioitu paperinkulutus Aktia-konsernissa raportoidaan.
<b>Energia</b>				
G4-EN3	Organisaation oma energian kulutus	31	●	<b>Oleellinen näkökohta</b> Arvioitu energiankulutus Aktia-konsernissa raportoidaan.
<b>Päästöt</b>				
G4-EN17	Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 3)	31	●	<b>Oleellinen näkökohta</b> Lentomatkustamisen CO2-päästöt raportoidaan.

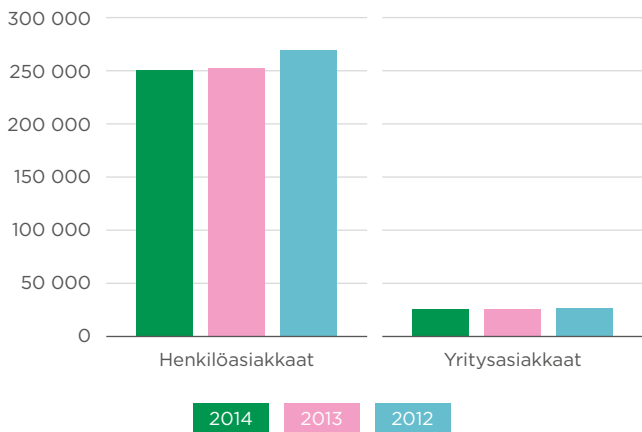
	<b>Tuotteet ja palvelut</b>			<b>Oleellinen näkökohta</b>
G4-EN27	Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentämistoimenpiteiden laajuus	13-14, 23, 28	●	
	<b>Sosiaalinen vastuu</b>			
	<b>Henkilöstö ja työolosuhteet</b>			
	<b>Työllistäminen</b>			<b>Oleellinen näkökohta</b>
G4-LA1	Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus jaoteltuna ikäryhmittäin, sukupuolen mukaan ja alueittain	29	●	Uuden henkilöstön määrä ja henkilöstön vaihtuvuus raportoidaan.
	<b>Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet</b>			<b>Oleellinen näkökohta</b>
G4-LA4	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika ja sen sisältyminen kollektiivisiin työehtosopimuksiin	19	●	
	<b>Työterveys ja -turvallisuus</b>			<b>Oleellinen näkökohta</b>
G4-LA6	Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja työhön liittyvät kuolemantapaukset jaoteltuna alueittain ja sukupuolen mukaan	29	●	Tapaturmien määrät ja sairaspöissaolot raportoidaan.
	<b>Koulutus</b>			<b>Oleellinen näkökohta</b>
G4-LA9	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden jaoteltuna sukupuolen mukaan ja henkilöstöryhmittäin	17-18	●	Koulutuspäivien lukumäärä raportoidaan.
	<b>Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet</b>			<b>Oleellinen näkökohta</b>
G4-LA12	Organisaation hallintoelinten kokoonpani ja henkilöstön jakauma henkilöstöryhmittäin jaoteltuna sukupuolen, ikäryhmän, vähemmistöryhmän ja muiden monimuotoisuuteen liittyvien tekijöiden mukaisesti	30	●	Hallintoneuvoston ja hallituksen ikä- ja sukupuolijakauma raportoidaan.
	<b>Yhteiskunta</b>			
	<b>Tuotevastuu</b>			
	<b>Tuote- ja palvelutiedot</b>			<b>Oleellinen näkökohta</b>
DMA	Menettelytavat finanssipalveluiden ja -tuotteiden vastuulliseen kehittämiseen ja myyntiin liittyen	11-12		Riskienhallinta.
G4-PR5	Asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset	14	●	
FS16	Aloitteet finanssilukutaidon parantamiseksi jaoteltuna hyödynsaajittain	23	●	
	<b>Markkinointiviestintä</b>			<b>Oleellinen näkökohta</b>
G4-PR7	Markkinointiviestintään, mainontaan ja sponsorointiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan	12	●	
	<b>Tuoteportfolio</b>			<b>Oleellinen näkökohta</b>
DMA	Yritysvastuun toimintapolitiikat eri liiketoiminnoissa	12	●	Osittain raportoitu, tärkeät säännöt.
FS6	Tuoteportfolion jakauma	VK 10-11		Hallituksen toimintakertomus, segmenttikatsaus.
FS7	Erityistä sosiaalista hyötyä tuottavien tuotteiden ja palveluiden kokonaisarvo jaoteltuna toimialoittain ja tarkoituksen mukaan	15-16	●	Osittain raportoitu 2014, kestävä sijoitustoiminta.
FS8	Erityistä ympäristöhyötyä tuottavien tuotteiden ja palveluiden kokonaisarvo		●	Ei raportoitu 2014.
	<b>Omistajuus</b>			<b>Oleellinen näkökohta</b>
FS10	Vuorovaikutus ympäristö- ja sosiaalisissa kysymyksissä arvopaperisalkkuun kuuluvien yritysten kanssa	15-16	●	Kestävä sijoitustoiminta.
FS11	Sijoituskohteiden positiivinen tai negatiivinen arvottaminen	15-16	●	Kestävä sijoitustoiminta.

# Asiakkuudet

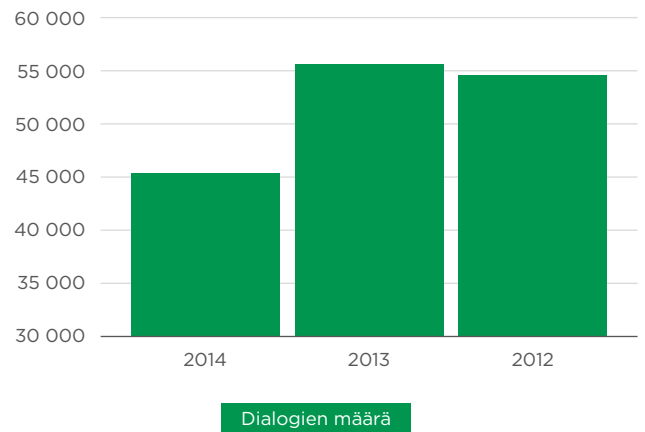
Tässä esitetään Aktian asiakkaisiin liittyviä tietoja ja tunnuslukuja olennaisten näkökohtien ja GRI G4 -ohjeiston mukaisesti.

Aktiassa lähtökohtana pidetään sitä, että asiakkaamme pystyvät hoitamaan päivittäiset pankkiasiansa helposti ja joustavasti heille parhaiten sopivalla tavalla verkossa, puhelimitse tai konttorissa. Pyrimme tapaamaan asiakkaamme säännöllisesti dialogin merkeissä. Asiakkaan kanssa käytävässä keskustelussa selvitetään järjestelmällisesti asiakkaan nykyiset ja tulevat tarpeet, jotta voimme tarjota hänelle oikeita ratkaisuja. Vuonna 2014 Aktiassa käytiin yli 45 000 dialogia henkilö- ja yritysasiakkaiden kanssa. Henkilö- ja yritysasiakkaiden määrä oli vuoden lopussa yhteensä n. 277 000.

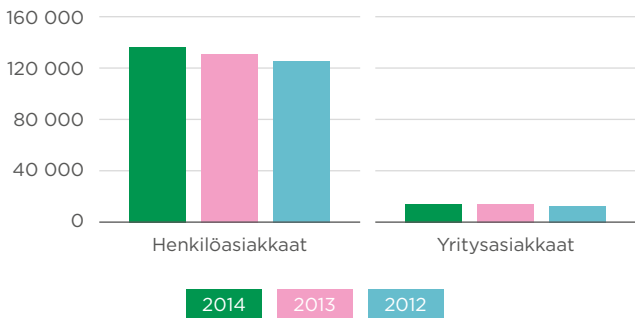
**Asiakkaita**



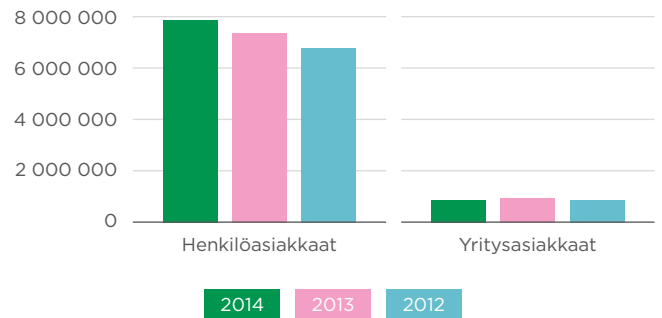
**Dialogien määrä**



**Verkkopankkisopimukset**



**Verkkopankkikirjautumiset**



Asiakkaat hoitavat suurimman osan päivittäisasiointistaan verkossa, ja verkkopankkisopimusten lukumäärä on noussut jatkuvasti viime vuodet. Vuoden 2014 lopussa lanseerattiin uusi yritysasiakkaille suunnattu verkkopankki. Yritysverkkopankissa on nyt entistä enemmän toimintoja, ja se on saanut hyvän vastaanoton asiakkaiden keskuudessa.

Verkkopankkisopimusten ja verkkopankkikirjautumisten määrän kasvu kertoo asiakkaiden arvostavat toimivia, joustavia digitaalisia palveluja. Tavoitettavuus on hyvin tärkeää, ja asiakkaat haluavat hoitaa pankkiasiansa riippumatta ajasta ja paikasta. Maksujen määrän kasvu seuraa toimialan yleistä trendiä, kun verkkopankin käyttö lisääntyy.

**Verkkopankkimaksut**



# Henkilöstö ja luottamushenkilöt

Tässä esitetään Aktian henkilöstöön liittyviä tietoja ja tunnuslukuja Aktian yritys vastuun olennaisten näkökohtien ja GRI G4 -ohjeiston mukaisesti (G4-9, G4-10, G4-LA1,G4-LA12).

Vuodenvaihteessa Aktiassa oli työsuhteessa 1 068 henkilöä, joista 78 % oli kokopäiväisiä ja 22 % osa-aikaisia. Koko henkilöstövahvuudesta naisia oli 67 % ja miehiä 33 %. Vuoden 2014 lopussa Aktian henkilöstömäärä oli pienentynyt 46 henkilöllä, n. 4 %, edellisvuodesta.

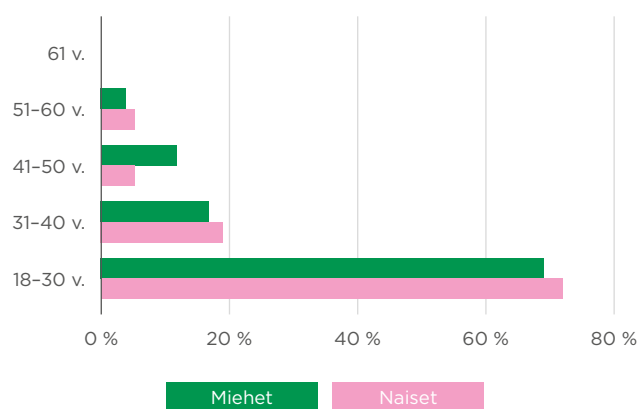
Aktiassa tuetaan monipuolista osaamista, yhteistyötä ja henkilökohtaista kehitystä. Samalla pyritään osaamisen, kokemuksen, ikäryhmien ja sukupuolten tasaiseen jakautumiseen.

Työsuhteet	2014	2013	2012
Kokopäiväiset yhteensä	829	849	888
Osa-aikaiset yhteensä	239	265	289
Eläkkeelle jääneiden keski-ikä	63,33	63,44	63,45
Työntekijöiden keski-ikä	42,23	42,15	42,07
Sairauspoissaolot (%)	2,1	2,1	-
Henkilöstön vaihtuvuus (%)	13,1	12,8	10,7
Tapaturmat, rekisteröidyt vahingot (lkm)	22	8	16

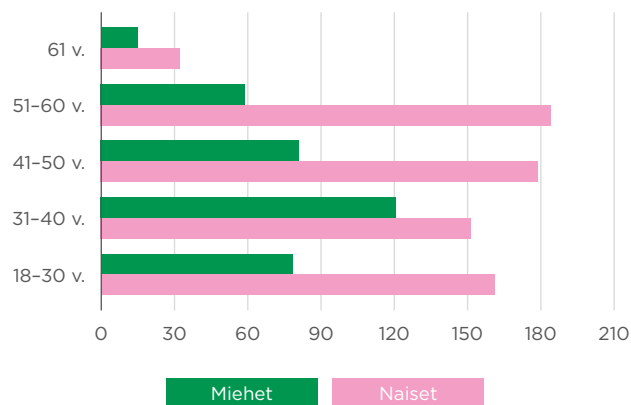
Työsuhteet sukupuolen mukaan	2014	2013	2012
Naisia	716	748	808
Miehiä	352	366	369

Sukupuolijakauma (%)	2014	2013	2012
Ylin johto (N/M)	27/73	29/71	31/69
Keskijohto (N/M)	37/63	36/64	32/68
Asiantuntijat (N/M)	52/48	51/49	52/48
Toimihenkilöt (N/M)	79/21	79/21	81/19

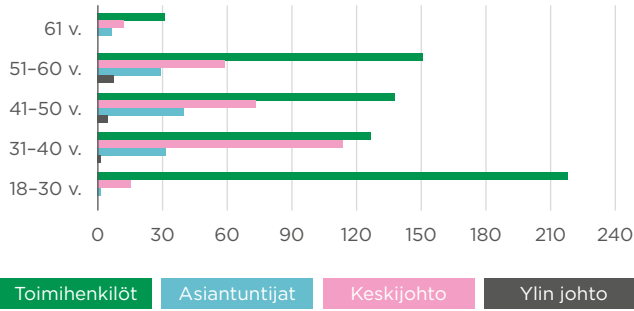
## Uudet työntekijät, sukupuoli- ja ikäjakauma



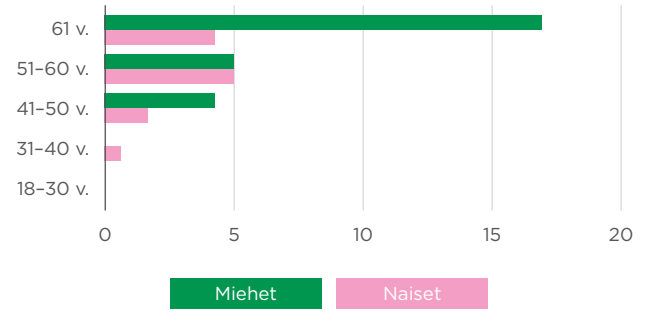
## Työsuhteet, sukupuolijakauma ikäryhmittäin (lkm)



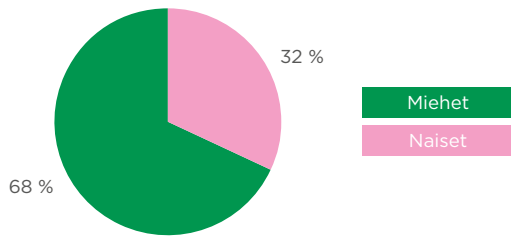
Työsuhteet, ikäjakauma (lkm)



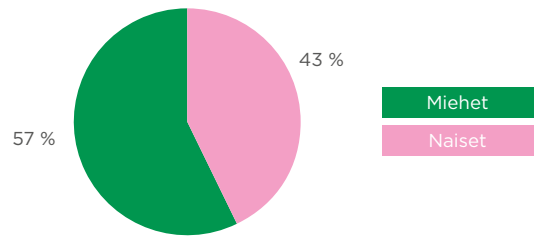
Hallintoelimet, ikäjakauma (lkm)



Hallituneuvosto, sukupuolijakauma



Hallitus, sukupuolijakauma



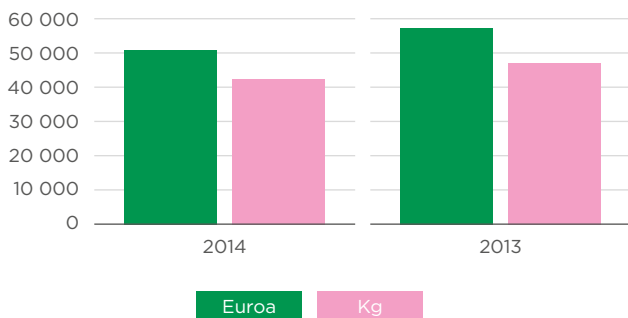
# Ympäristö- ja yhteiskuntavaikutukset

Tässä esitetään Aktian ympäristövastuuseen ja taloudelliseen vastuuseen liittyviä tietoja ja tunnuslukuja Aktian yritys vastuun olennaisten näkökohtien ja GRI G4 -ohjeiston mukaisesti.

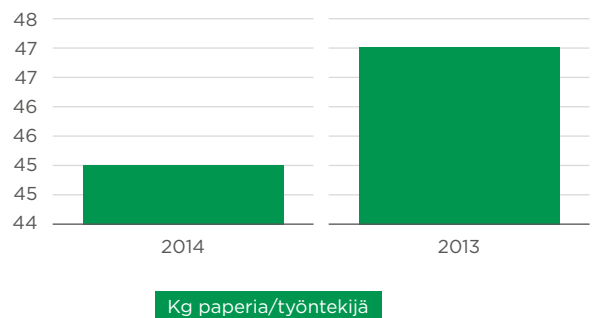
## PAPERINKULUTUS (G4-EN1)

Alla olevista taulukoista näkyy arvio Aktian sisäisestä paperinkulutuksesta. Trendi on laskeva. Sisäinen paperinkulutus on vähentynyt noin 10 % vuoden aikana.

Paperinkulutus, kustannukset ja kulutus



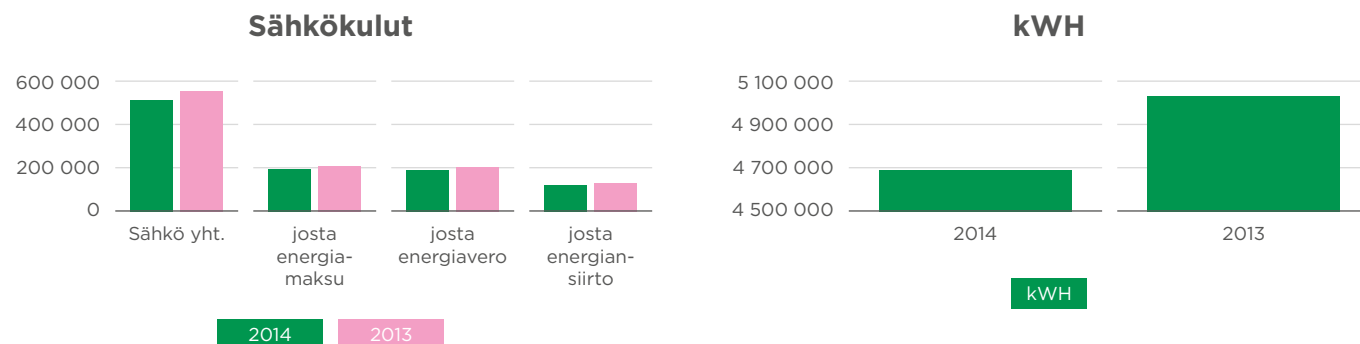
Kg paperia/työntekijä





## ENERGIANKULUTUS (G4-EN3)

Alla olevista taulukoista näkyy arvio Aktia-konsernin energiankulutuksesta. Sisäinen energiankulutus on selvästi laskevalla uralla, vähennystä noin 7 % vuonna 2014 edellisvuodesta.



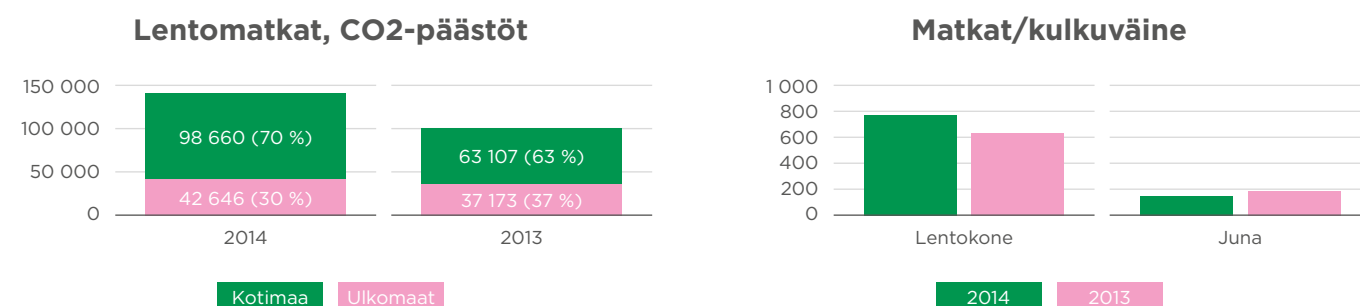
## YHTEISKUNNALLINEN TULONJAKO (G4-EC1)

Yhteiskunnallinen tulonjako kertoo, mistä kokonaisuuksista Aktian tuotot tulevat ja miten ne jakautuvat eri sidosryhmien kesken. Samalla se valaisee Aktia-konsernin vaikutusta yhteiskunnallisena toimijana.

Yhteiskunnallinen tulonjako (milj. euroa)	2014	2013	2012
<b>Korkokate</b>	102,8	112,6	117,3
<b>Palkkiotuotot netto</b>	74,9	70,7	65,3
<b>Vakuutusmaksutuotot ja sijoitussidonnaisten vakuutusten arvonmuutos, henkivakuutustoiminta</b>	95,9	80,0	97,8
<b>Sijoitustoiminnan nettotuotot</b>	28,2	34,2	39,6
<b>Muut tuotot</b>	6,6	6,9	16,4
<b>Tuotot yhteensä</b>	<b>308,3</b>	<b>304,5</b>	<b>336,4</b>
<b>Vakuutuskorvaukset asiakkaille</b>	93,1	78,4	107,8
<b>Jälleenvakuuttajien osuus</b>	0,7	0,7	0,6
<b>Asiakkaat – arvonalentumistappiot luotoista</b>	1,7	2,7	6,4
<b>Henkilöstön palkat</b>	56,7	64,2	62,0
<b>Liiketoiminnan muut kulut</b>	74,9	79,6	80,7
<b>Yhteiskunta</b>	26,1	26,5	29,0
<b>Aktia-ryhmän kehittäminen</b>	20,6	24,2	15,9
<b>Osingonjako osakkeenomistajille</b>	31,9	28,0	33,3
<b>Määräysvallattomien omistajien osuus</b>	2,5	0,2	0,8
<b>Tulojen jakautuminen</b>	<b>308,3</b>	<b>304,5</b>	<b>336,4</b>

## TYÖMATKAT (G4-EN17)

Alla olevista taulukoista ilmenee arvio työmatkojen määrästä sekä CO<sub>2</sub>-päästöistä. Liikematkojen määrä on kasvanut vajaat 20 % vuonna 2014, mikä korreloi CO<sub>2</sub>-päästöjen nousun kanssa. Matkojen määrän kasvu johtuu peruspankkiuudistuksesta ja projektin ulkomaisista palveluntarjoajista.



# Omistajat ja sijoittajat

Tässä esitetään Aktian omistajiin ja sijoittajiin liittyviä tietoja ja tunnuslukuja Aktian yritys vastuun olennaisten näkökohtien ja GRI G4 -ohjeiston mukaisesti.

## AKTIA PANKKI OYJ:N 20 SUURINTA OSAKKEENOMISTAJAA

31.12.2014	A-osakkeiden määrä	R-osakkeiden määrä	Osakkeiden määrä	Osuus osakkeista, %	Ääniä	Osuus äänistä, %
Stiftelsen Tre Smeder	1 971 925	4 310 216	6 282 141	9,4	88 176 245	19,9
Eläkevakuutusosakeyhtiö Veritas	4 027 469	2 134 397	6 161 866	9,3	46 715 409	10,5
Svenska litteratursällskapet i Finland rf	4 464 154	789 229	5 253 383	7,9	20 248 734	4,6
Sampo Oyj	3 814 057	-	3 814 057	5,7	3 814 057	0,9
Oy Hammarén & Co Ab	1 905 000	950 000	2 855 000	4,3	20 905 000	4,7
Stiftelsen för Åbo Akademi	1 595 640	751 000	2 346 640	3,5	16 615 640	3,7
Livränteanstalten Hereditas	-	2 046 106	2 046 106	3,1	40 922 120	9,2
Aktiasäätiö Porvoo	1 303 370	651 525	1 954 895	2,9	14 333 870	3,2
Vaasan Aktiasäätiö	978 525	547 262	1 525 787	2,3	11 923 765	2,7
AktiaStiftelsen i Esbo-Grankulla	-	1 338 708	1 338 708	2,0	26 774 160	6,0
Kirkkonummen Säästöpankki-säätiö	846 529	441 733	1 288 262	1,9	9 681 189	2,2
Karjaan-Pohjan Säästöpankkisäätiö	787 350	393 675	1 181 025	1,8	8 660 850	2,0
Föreningen Konstsamfundet r.f.	1 176 173	-	1 176 173	1,8	1 176 173	0,3
Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma	1 175 000	-	1 175 000	1,8	1 175 000	0,3
Aktiasäätiö Vantaa	28 541	1 138 588	1 167 129	1,8	22 800 301	5,1
Ab Kelonia Oy	549 417	308 662	858 079	1,3	6 722 657	1,5
Inkoon Säästöpankkisäätiö	452 669	345 569	798 238	1,2	7 364 049	1,7
Säästöpankkisäätiö Sipoo	462 002	232 001	694 003	1,0	5 102 022	1,2
Sijoitusrahasto Nordea Suomi	620 000	-	620 000	0,9	620 000	0,1
Vöyrin Säästöpankki	585 460	10 500	595 960	0,9	795 460	0,2
<b>20 suurinta omistajaa</b>	<b>26 743 281</b>	<b>16 389 171</b>	<b>43 132 452</b>	<b>64,8</b>	<b>354 526 701</b>	<b>79,8</b>
<b>Muut</b>	<b>19 963 442</b>	<b>3 482 917</b>	<b>23 446 359</b>	<b>35,2</b>	<b>89 621 782</b>	<b>20,2</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>46 706 723</b>	<b>19 872 088</b>	<b>66 578 811</b>	<b>100,0</b>	<b>444 148 483</b>	<b>100,0</b>

## OSAKKEENOMISTAJAT SEKTOREITTAIN

31.12.2014	Omistajien lukumäärä	%	Osakkeiden määrä	%	Ääniä	%
Yritykset	3 332	7,6	9 491 074	14,3	77 767 669	17,5
Rahoitus- ja vakuutusyritykset	58	0,1	7 963 913	12,0	18 446 559	4,2
Julkisyhteisöt	31	0,1	7 455 145	11,2	48 008 688	10,8
Voittoa tavoittelemattomat yhteisöt	689	1,6	32 788 896	49,2	286 801 549	64,6
Kotitaloudet	39 591	90,3	7 132 105	10,7	12 170 506	2,7
Ulkomaiset omistajat	161	0,4	160 740	0,2	181 974	0,0
<b>Yhteensä</b>	<b>43 862</b>	<b>100,0</b>	<b>64 991 873</b>	<b>97,6</b>	<b>443 376 945</b>	<b>99,8</b>
joista hallintarekisteröity	9		815 400	1,2		
Tunnistamattomat osakkeenomistajat			771 538	1,2	771 538	0,2
<b>Sektoreittain yhteensä</b>	<b>43 862</b>	<b>100,0</b>	<b>66 578 811</b>	<b>100,0</b>	<b>444 148 483</b>	<b>100,0</b>

## OSAKEKANNAN JAKAUTUMINEN

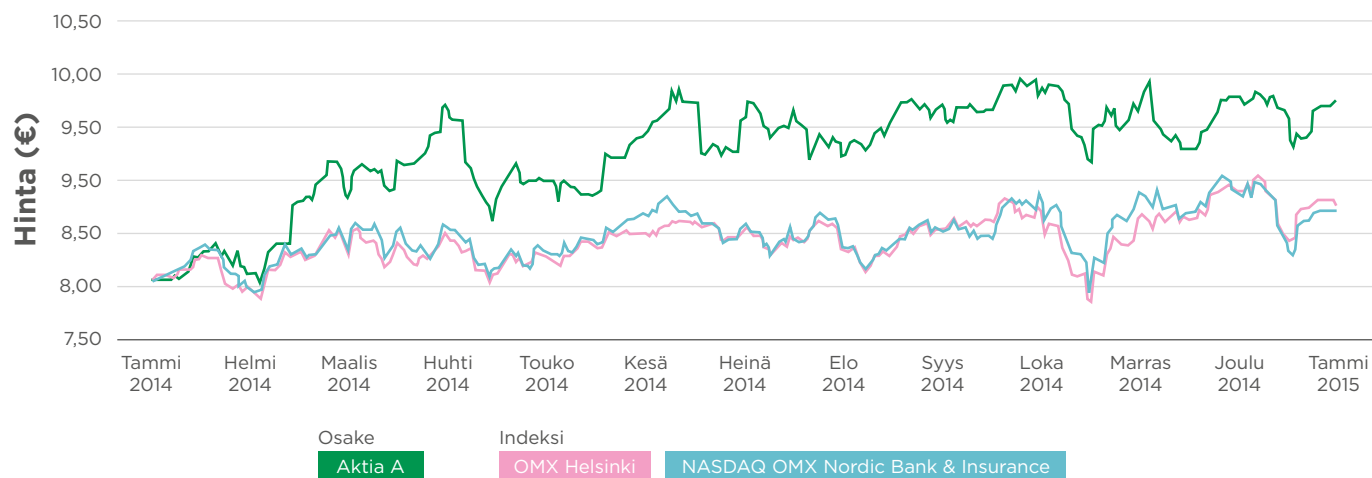
31.12.2014	Omistajien lukumäärä	%	Osakkeiden määrä	%	Ääniä	%
1-100	31 300	71,4	1 221 710	1,8	1 329 117	0,3
101-1 000	10 983	25,0	3 175 752	4,8	4 384 836	1,0
1 001-10 000	1 419	3,2	3 568 334	5,4	6 176 521	1,4
10 001-100 000	93	0,2	2 548 821	3,8	7 627 863	1,7
100 000-	67	0,2	55 292 656	83,0	423 858 608	95,4
<b>Yhteensä</b>	<b>43 862</b>	<b>100,0</b>	<b>65 807 273</b>	<b>98,8</b>	<b>443 376 945</b>	<b>99,8</b>
joista hallintarekisteröity	9					
Tunnistamattomat osakkeenomistajat			771 538	1,2	771 538	0,2
<b>Sektoreittain yhteensä</b>	<b>43 862</b>	<b>100,0</b>	<b>66 578 811</b>	<b>100,0</b>	<b>444 148 483</b>	<b>100,0</b>

## OSINKO PER OSAKE

Aktia-osakkeet	2014	2013	2012
Osakekohtainen tulos	0,79	0,78	0,74
Osinko per osake*	0,48	0,42	0,36
Osinko ja pääoman palautus yhteensä*	0,48	0,42	0,50
Osinkosuhde, %	60,7	53,6	48,7
Osinko kasvu, %	14,3	16,7	20,0

\* hallituksen ehdotus

## Aktian osakekurssin kehitys 1.1.2014–31.12.2014



Aktia