

OP Ryhmän tietotilinpäättös 2020



Sisältö

Johdon tervehdys. 4

Näkökulma 2020: Data auttaa suunnistamaan pandemian keskellä 7

Asiakas ja data – ainutlaatuista hyötyä asiakkaillemme 8

Parempaa asiakasymmärrystä datan avulla 9

Palvelut digitalisoituvat ja automatisoituvat 10

Case: Analytiikka syventää asiakassuhdetta 11

Case: Reaaliaikamaksamisesta uusi normaali 12

Case: Data auttaa sijoittamaan vastuullisesti 13

Finanssiällyn käyttö arkipäiväistyy 14

OP Ryhmän keskeiset digitaaliset palvelut ja tulokset vuonna 2020 15

Case: Entistäkin verkottuneempi ja valmentavampi Talouden tasapaino 17

Case: OP Yritystalous kassavirtojen hoitoon ja talouden hallintaan 18

Datastrategia ja -johtaminen 19

Tietotase kuvaa tiedon kokonaisuutta OP Ryhmässä 20

OP ryhmän ICT-strategia 23

Data osana OP Ryhmän arvonluontimallia 24

Case: Edistynyt analytiikka mukana vahinkojen käsittelyssä 25

Tietoturva ja tietosuoja 26

Kyberturvallisuus avainasemassa 27

Teema: Iskunkestävää kyberturvallisuutta rakentamassa 28

Tietosuoja OP Ryhmässä 30

Riskienhallinta 32

Sisäinen valvonta 33

Tiedonhallinta – arvonluonnin alkulähteillä 34

Tiedonhallinnan kehykset 35

Tietovarastointi keskittyy 37

Tiedon hallinta- ja johtamismalli 37

Osaaminen – huomisen datakyvykkyyksiä rakentamassa 38

Tieto-osaaminen jokaisen OP-ryhmäläisen roolissa 39

Case: Tekoällyn lukutaidosta uusi perustaito 40

Uuden ajan kyvykkyyksiä rakentamassa 40

Case: OP Software Academy 41

Ketterä toimintamalli vahvistaa osaamista 42

Tunnusluvut 43

OP Ryhmän tietotilinpäätös 2020

Tietotilinpäätös avaa datan merkityksen OP Ryhmälle, sidosryhmille ja toimintaympäristölle.

Digitalisaatio ja sen eri ilmentymät, alustatalous, Big Data ja tekoäly ovat luoneet uudenlaisia liiketoimintamalleja ja murtaneet vanhoja tapoja toimia. Data on lunastamassa asemaansa uuden ajan raaka-aineena, toiminnan tehostajana, lisäarvon mahdollistajana ja lopputuotteena. Datan laadun ja suojaamisen merkitys yritysten riskienhallinnassa on noussut voimakkaasti.

Tieto määrittää liiketoiminnan mahdollisuuksia ja riskejä enemmän kuin koskaan aikaisemmin, ja siksi sen tuottavuuden parantamiseen ja suojaamiseen on suhtauduttava samalla vakavuudella kuin taloudellisen ja inhimillisenkin pääomankin tapauksessa. Moniulotteisen arvonluonnin rinnalla merkittäviksi nousevat vastuullisuuden ja reilouden periaatteet. Menestyminen reilussa datataloussa edellyttää asiakkaiden, sidosryhmien ja yhteiskunnan luottamusta dataa hyödyntävää yritystä ja sen päämääriä kohtaan.

Tietotilinpäätös yhdistää datan ja siihen perustuvan liiketoiminnan ja vastuullisuuden johtamisen kokonaisvaltaiseksi datakeskeisen arvonluonnin kuvaukseksi. Se lisää yrityksen datapääomaan sekä sen hallintaan ja hyödyntämiseen liittyvää ymmärrystä. Tietotilinpäätös edesauttaa reilun, kaikkia osapuolia hyödyttävän ihmislähtöisen datatalouden kehittymistä.

OP Ryhmän tietotilinpäätös kuvaa ryhmän strategian toteuttamista datan avulla liiketoiminnan, asiakashyödyn ja riskienhallinnan näkökulmista. Dataan liittyvää arvonluontia kuvataan OP Ryhmän tietopääoman ja tietovarot käsittävän tietotaseen ja sen johtamisen avulla.

Tietotilinpäätöksessä kuvataan lisäksi tiedonhallinnan keskeiset toimintamallit, tavoitteet ja tulokset sekä turvallista tietojen käsittelyä ja hyödyntämistä koskevat keskeiset periaatteet ja käytännöt.

Raportin kattavuus ja rajaukset

OP Ryhmän tietotilinpäätös kuvaa datan hallintaa, hyödyntämistä ja suojaamista asiakkaille, OP Ryhmälle ja toimintaympäristölle arvoa luovalla tavalla. Raportti kattaa vuoden 2020 keskeiset tapahtumat OP Ryhmän digitaalisissa palveluissa. Raportti on järjestyksessään kolmas.

Keskeinen termi: OP Ryhmän finanssiäly

Finanssiäly kuvaa OP Ryhmän edistyneen analytiikan keinoin tapahtuvaa datan jalostamista ja hyödyntämistä. Finanssiälyyn sisältyy myös tekoälyn eri sovellusten hyödyntäminen, mutta se ei rajoitu siihen. Finanssiäly on sisäinen palvelu tai kyvykkyys, jossa dataan, algoritmeihin ja automaatioon pohjautuen tuotetaan asiakkaalle uutta arvoa, parannetaan oman toiminnan tehokkuutta ja tuottavuutta sekä tehostetaan riskienhallintaa.



Johdon tervehdys

Datasta ainutlaatuista hyötyä OP Ryhmälle, asiakkaalle ja toimintaympäristölle

OP Ryhmän tavoitteena on luoda datasta ainutlaatuista hyötyä asiakkaalle, omalle toiminnalle ja viime kädessä toimintaympäristölle. OP Ryhmän pääjohtaja **Timo Ritakallio** ja tietojohdaja **Sameli Mäenpää** pohtivat, mitä eri näkökulmia dataan ja sen hyödyntämiseen liittyy ja mikä on datan merkitys tulevaisuudessa.

Mikä on datan merkitys OP Ryhmälle?

Timo: ”Data on digitalisoituneessa pankki- ja vakuutusliiketoiminnassa kaiken A ja O. Tietopääoma on finanssiyrityksen liiketoiminnalle erityisen tärkeä omaisuus ja muodostaa keskeisen perustan niin luotaessa erinomaista asiakaskokemusta kuin tehässä kannattavaa liiketoimintaa.

Pankki- ja vakuutusliiketoiminnan asiakassuhteet ja niihin liittyvä kaikenlainen tieto ja sen hyödyntäminen perustuu erityiseen luottamussuhteeseen asiakkaan ja finanssiyrityksen välillä. Asiakkaan on aina voitava luottaa siihen, että OP Ryhmä

hyödyntää tätä kaikkea tätä tietoa vastuullisesti ja asiakkaalle hyötyä tuottavalla tavalla.”

Sameli: ”Data on pankki- ja vakuutusosalalla erityislaatuista pääomaa, ja siksi siihen kohdistuu hyvin monenlaisia odotuksia ja vaatimuksia. Data on samaan aikaan perustoiminnan edellytys ja merkittävä arvontuonin mahdollisuus. Meidän on onnistuttava huolehtimaan datan saatavuudesta, laadusta ja suojaamisesta sekä sen hyödyntämisestä asiakkaillemme ja omalle toiminnallamme uutta arvoa luovalla tavalla. Data on OP Ryhmälle arvon lähde ja lopputulos, jonka merkittävyys rinnastuu taloudelliseen ja inhimilliseen pääomaamme.”

Miksi OP Ryhmä haluaa lisätä dataan ja sen vastuulliseen hyödyntämiseen liittyvää läpinäkyvyyttä?

Timo: ”Haluamme osaltamme näin vastata asiakkaidemme kasvaviin asiakastiedon hyödyntämiseen liittyviin läpinäkyvyysodotuksiin sekä samalla kuva-



Timo Ritakallio
OP Ryhmän pääjohtaja

ta sitä, miten hyödynnämme tietoa asiakassuhteen aikana. Yksityisyyden suoja ja tiedon käsittelyn turvallisuus yhdistettynä turvalliseen asiointiin on kaiken toimintamme lähtökohta. Siksi haluamme, että asiakkaamme tietävät mihin ja miksi tarvitsemme erilaista asiakassuhteisiin liittyvää tietoa ja miten sitä hyödynnämme.”

Sameli Mäenpää
OP Ryhmän
tietojohtaja



Sameli: ”Läpinäkyvyys lisää luottamusta toimintaamme kohtaan. On tärkeätä, että tapaamme haluta, suojata ja hyödyntää dataa luotetaan kaikissa sidosryhmissä. Datan hyödyntämisen ja arvonaluontin avaaminen on meille myös osa vastuullisuutta ja tapa vastata asiakkaiden kasvaviin odotuksiin. Keskustelu datasta ja sen hyödyntämisestä voi vaikuttaa asiakkaistamme etäiseltä ja abstraktilta asialta, ja tietotilinpäätöksemme kautta pyrimme tekemään asiasta arkisempaa ja lähestyttävämpää.

Mihin haasteisiin on vastattava?

Timo: ”Digitaalinen toimintaympäristömme muuttuu koko ajan vauhdilla. Uusien digitaalisten liiketoimintamahdollisuuksien rinnalle nousee myös uusia uhkia esimerkiksi kansainvälisen ammattimaistuvan kyberrikollisuuden muodossa. Suojaamme asiakkaitamme ja omaa toimintaamme vahvasti ja pyrimme erityisesti ennakoimalla sekä koko ajan myös harjoittelemalla turvaamaan toimintamme jatkuvuuden kaikissa mahdollisissa uhkatilanteissa. Tämä on erityisen tärkeää niin OP Ryhmän asiakkaiden, oman liiketoiminnan kuin koko suomalaisen yhteiskunnan toimivuuden näkökulmasta.”

Sameli: ”Finanssiala on keskeinen osa yhteiskuntien ja talousjärjestelmien toimivuutta ja siksi vahvasti säännelty. Sääntely ohjaa myös tiedonhallintaa ja -suojaamista ja siten kirittää meitä vahvistamaan toiminnan riskienhallintaa ja iskunkestävyyttä.”

”Viime vuosi osoitti, että hyvinkin nopeat muutokset toimintaympäristössä ovat mahdollisia ja data on avainasemassa tilanteen ymmärtämisessä ja hallinnassa. Meidän on siis oltava valmiita kaikkeen ja suojattava asiakkaidemme ja yhteiskunnan toimintaedellytyksiä ja hyvinvointia kaikissa tilanteissa. Myös mahdollisuuksiin on tartuttava ripeästi, mutta riskit halliten.”

Minkälaista Suomea OP Ryhmä haluaa rakentaa datan avulla?

Timo: ”Haluamme rakentaa Suomesta turvallista toimintaympäristöä, jossa voidaan hyödyntää aktiivisesti laadukasta tietoa innovatiivisesti ja yhä useammin tekoälyä apuna käyttäen. Tieto ja sen kehittynyt hyödyntäminen auttavat siten suomalaisia yrityksiä toimimaan turvallisesti ja menestyksekkäästi nopeasti muuttuvassa monimutkaisessa globaalissa toimintaympäristössä. Tiedon hyödyntämisen läpinäkyvyys lisää luottamusta ja vuorovaikutusta ihmisten sekä tietoa hyödyntävien yritysten välillä.”

Sameli: ”Teollisen Suomen menestys perustui laadukkaisiin teollisuuden raaka-aineisiin, niiden jalostusosaamiseen sekä yhteiseen hyvinvoinnin tarinaan. Dataihmisen silmin tulevaisuuden Suomi ei ole tässä mielessä kovin erilainen. Sen kulmakivet ovat laadukas data, jalostus- ja arvonaluontiosaaminen sekä yhteisen hyödyn tarina. Suomella on hyvät mahdollisuudet erottautua ihmislähtöisen datatalouden maana, jossa dataa hyödynnetään yksilöiden, yritysten ja yhteiskunnan eduksi mahdollisimman monipuolisesti, läpinäkyvästi ja kaikkia osapuolia hyödyttävällä tavalla.”

Näkökulma 2020: Data auttaa suunnistamaan pandemian keskellä

Covid 19 -pandemia muutti ihmisten ja yritysten elämän vuonna 2020. OP Ryhmän Strategia ja uudistaminen -toiminnossa dataa kerättiin ja analysoitiin epidemian alkuvaiheessa ympäri vuorokauden.



Toni Honkaniemi
Johtaja,
Market Intelligence

Maailmankuvat auttavat kohtaamaan rajuja muutoksia

OP Ryhmän strategisessa suunnittelussa hyödyntämä, eri maailmankuvia tarkasteleva ennakointimalli on osoittautunut tehokkaaksi myös globaalin pandemian vaikutusten hahmottamisessa ja analyysissä. Kriisistä luotiin mahdollisimman kokonaisvaltaista lyhyen ja pitkän aikavälin ymmärrystä terveyden, yritysten, talouden, julkisen sektorin ja poliittisen järjestelmän näkökulmista.

Eri maailmankuvien viitekehyksissä kerättyä dataa jalostettiin kriisinhallinnan ja päätöksenteon tueksi ryhmän omaa analyysi-, ennuste- ja riskienhallintaa varten. Ymmärrystä pandemian vaikutuksista ryhmän asiakkaisiin ja omaan liiketoimintaan hyödynnettiin kattavasti pandemian aiheuttamien shokkien vaimentamiseksi.

Ajantasaisen tilannekuvan lisäksi merkittäväksi nousi myös vaihtoehtoisten kehityspolkujen hahmottelu ja vaikutusten arviointi. OP Ryhmä toimi tiedontuottajana kansallisessa Helsinki GSE:n kokoamassa talouden tilannehuoneessa osallistuen suomalaisen yhteiskunnan tilannekuvan rakentamiseen päättäjien ja asiantuntijoiden työn tueksi.

Maksukorttidata lisäsi ymmärrystä pandemian vaikutuksista suomalaisiin

Lähes reaaliaikainen maksukorttidata kertoi yksityisen kulutuksen ja sen rakenteen nopeasta muutoksesta. Alkuvaiheen eristystoimien aiheuttama ro-mahdus näkyi erityisesti palveluiden, matkustamisen ja autoilun sekä ravintola-alan palveluiden käytössä. Kesällä nämä osa-alueet palautuivat nopeasti suomalaisten lomaillessa kotimaassa. Kriisi myös rajasi suomalaisten elämää kotipiiriin, mikä näkyi kodin

kunnostukseen ja viihde-elektroniikkaan liittyvien hankintojen kasvuna. Syksyllä kiristyvät rajoitukset ja heikentyvä tautitilanne näkyivät maksukorttidatassa jälleen lähes reaaliaikaisesti.

Nopeasti muuttuvassa maailmassa datan jatkuva seuranta ja ymmärtäminen auttavat ennakoimaan muutoksia ja sopeutumaan niihin lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. OP Ryhmän vaihtoehtoihin maailmankuviin perustuva strategisen suunnittelun ja johtamisen malli soveltuu hyvin uuden ajan pysyviin ominaisuuksiin – toimintaympäristön epävarmuuteen ja nopeisiin muutoksiin. Data auttoi meitä navigoimaan kriisissä ja hahmottamaan vaihtoehtoisia kehityskulkuja yli vaikeimpien vaiheiden.

Asiakas ja data –
ainutlaatuista hyötyä
asiakkaillemme

Asiakas ja data – ainutlaatuista hyötyä asiakkaillemme

Paras pankki- ja vakuutuspalvelu syntyy parhaasta tiedosta ja asiakasymmärryksestä. OP Ryhmä hyödyntää Suomen suurimpiin kuuluvaa tietopääomaa ymmärtääkseen ja palvellakseen asiakkaitaan paremmin sekä tuottaakseen heille hyötyä asiakassuhteen eri osa-alueilla.

OP Ryhmä hyödyntää dataa innovatiivisesti ja turvallisesti, aina asiakkaan edun mukaisesti. Tiedon avulla tuotetaan laadukkaita ja helppokäyttöisiä pankki- ja vakuutuspalveluita, rakennetaan parempaa ymmärrystä asiakkaasta ja kehitetään tulevaisuuden palveluita. Datan avulla hallitaan myös riskejä sekä turvataan koko suomalaisen rahajärjestelmän turvallisuutta.

Tieto on OP Ryhmälle arvokasta pääomaa, jonka hyödyntäminen pohjautuu asiakkaiden ja muiden sidosryhmien luottamukseen. Yksittäistä asiakasta koskevien tietojen käsittely ja hyödyntäminen tapahtuvat tietosuojaselosteissa kuvatulla tavalla. Tietosuojaselosteissa kuvataan asiakastiedon käsittelyn ja hyödyntämisen käyttötarkoitukset sekä oikeudelliset perusteet, lakisääteiset velvoitteet mukaan lukien.

Parempaa asiakasymmärrystä datan avulla Laadukkaiden ja turvallisten pankki- ja vakuutuspalveluiden tuottaminen ja kehittäminen henkilö- ja yritysasiakkaille on yksi tietopääoman hyödyntämisen tärkeimpiä osa-alueita. Usein omaa tietopääomaa rikastetaan myös tarkasti valitulla tai hankitulla tietopääomalla, esimerkiksi ulkopuolisella markkina-, toimiala- tai tutkimustiedolla.

OP Ryhmä panostaa korkeatasoiseen palvelumuotoiluun uusien palveluiden kehittämisessä sekä nykyisten peruspalveluiden käyttökokemuksen parantamisessa. Analysoimalla asiakasta ja hänen toimintaansa palveluiden käyttäjänä varmistetaan, että palveluita kehitetään oikeaan suuntaan helpoiksi, hyödyllisiksi ja intuitiivisiksi käyttää. Saavutettavuus on keskeinen osa digitaalisten asiakaspalveluiden kehittämistä.



Evästeitä hyödynnetään monipuolisesti palveluiden kehittämisen, kohdennuksen ja markkinoinnin tarpeisiin. Op.fi:n ja OP-mobiilin käyttäjät ovat ottaneet toukokuussa uudistettujen evästekäytäntöjen tarjoamat valintamahdollisuudet hyvin vastaan ja antaneet suostumuksia heitä koskevien tietojen keräämiseen ja hyödyntämiseen. Vuoden lopussa 83 % evästevalintoja tehneistä kirjautuneista henkilöasiakkaista oli sallinut laajasti myös vapaaehtoisten evästeiden käytön sen ohella, että käytössä olivat välttämättömät evästeet.

Datalähtöisessä palvelukehityksessä hyödynnetään analytiikan lisäksi useita toisiaan täydentäviä laadullisia ja määrällisiä asiakastutkimusmenetelmiä, suoria asiakaspalautteita sekä testaamista. Yhä useammin testaaminen ja jatkuva parantaminen tapahtuu myös automatisoidusti ja koneoppimista hyödyntämällä.

”

Koronapandemian aiheuttamat liikkumisrajoitukset kiihdyttivät asiakkaiden siirtymistä sähköiseen asiointiin.

Palvelut digitalisoituvat ja automatisoituvat

Vuonna 2020 siirtymä konttoriasioinnista digikanaaviin vauhdittui. Kasvu näkyi erityisesti chat-palveluissa ja mobiilipalveluissa. OP-mobiili on jo pitkään ollut asiakkaiden suosituin kanava hoitaa pankki- ja vakuutuspalvelut ajasta ja paikasta riippumatta. Yhä useammin asiakaspalvelija on jokin OP:n chatbot. Kanavien digitalisoitumisesta ja lisääntyvästä palveluiden automaatiosta huolimatta OP Ryhmä varmistaa, että asiakkaan saatavilla on helposti aina myös henkilökohtaista palvelua.

Taloustaitojen parantamista ja taloudellisten riskien hallintaa

OP Ryhmän tavoitteena on vahvistaa suomalaisten taloustaitoja ja tukea valmiuksia oman talouden suunnitteluun ja riskienhallintaan. Dataan perustuva ymmärrys asiakkaan talouden kokonaistilanteesta mahdollistaa tiedolla palvelemisen asiakaskohtaamisissa. Esimerkkejä asiakkaiden tukemisesta tiedon avulla ovat tuote- ja palvelusuositteleva sekä valmentaminen oman talouden ja varallisuuden hoitamiseen ja ennakoituihin tai odottamattomiin elämäntapahtumiin varautumiseen.

Dataohjattua viestintää ja markkinointia

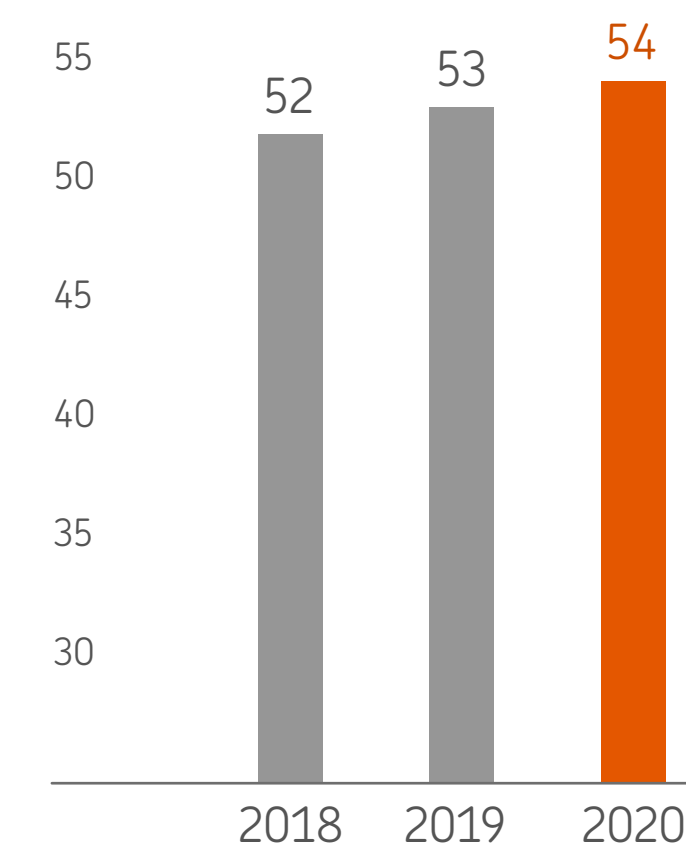
Markkinoinnin ja viestinnän suunnittelussa, kohdentamisessa ja sisällön mukauttamisessa hyödynnetään monipuolisesti asiakas-, sopimus- ja tuotetietoa. Tavoitteena on tuntea kunkin asiakkaan kokonaistilanne mahdollisimman tarkasti. Parempi asiakasymmärrys auttaa palvelemaan asiakkaita paremmin ja tarjoamaan tarpeisiin parhaiten soveltuvia pankki- ja vakuutuspalveluita.

Asiakasviestinnän kehittäminen keskittyi vuonna 2020 selkeyteen ja oikea-aikaisuuteen. Viestien kiinnostavuutta ja hyödyllisyyttä parannettiin testauksen ja datan hyödyntämisen avulla. Asiakasviestien avausaste on kasvanut, ja asiakkaan näkökulmasta turhat puhelut asiakaspalveluun ovat vähentyneet merkittävästi.

Vastuullisuus ohjaa tietopääoman hyödyntämistä

Vastuullisuus ohjaa datan hyödyntämistä asiakasprosessin kaikissa vaiheissa. Asiakastietojen käyttöön liittyvä läpinäkyvyys ja selkeästi viestitetyt periaatteet ovat tärkeässä asemassa, sillä OP Ryhmä toimii asiakkailtaan saaman luottamuksen varassa. Markkinointi ja myynti perustuvat tietosuojaselos-

Digitaalisten kanavien NPS¹



teissa kuvattuihin asiakastietojen käytön rajauksiin, hyvään markkinointitapaan sekä sääntelyn noudattamiseen. Lupa käyttää henkilökohtaisia asiakastietoja kohdennetussa markkinoinnissa perustuu aina asiakkaan itse antamaan suostumukseen.

Luottamus perustuu vastuullisiin ja huolellisiin toimintatapoihin sekä läpinäkyvyyteen tiedon keräämisessä, varastoinnissa ja hyödyntämisessä. OP Ryhmä kertoo asiakastietojen keräämisestä, käsittelystä ja hyödyntämisestä kattavasti muun muassa verkkopalvelussaan.

¹ Net Promoter Score (NPS) eli nettosuosittelevuusindeksi mitataan, kuinka todennäköisesti käyttäjä suosittelee palvelua asteikolla 0–10. Indeksia lasketaan vähentämällä erittäin tyytyväisten suosittelevien (arvosanat 9–10) osuudesta arvostelijoiden (0–6) osuus. OP Ryhmän digitaalisten kanavien NPS kysytään asiakkaalta uloskirjautumisen yhteydessä.

Case: Analytiikka syventää asiakassuhdetta

Historiallisesti pankki- ja vakuutusalan asiakasymmärrys on perustunut pitkään henkilökohtaiseen suhteeseen asiakkaan ja pankin välillä. Data ja analytiikka auttavat rakentamaan uuden ajan asiakasymmärrystä ja yksilöllisiä asiakassuhteita kaikissa palvelukanavissa.



Shania Määttä

Senior Product Owner
Henkilöasiakkaat

Edistyneen analytiikan hyödyntäminen tuo uudenlaista syvällistä asiakasymmärrystä pankin ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Datan ja koneoppimisen hyödyntäminen parantaa tuote- ja palvelusuositusten osuvuutta sekä monikanavaisen asiakaspalvelun henkilökohtaisuutta ja tasalaatuisuutta huomattavasti.

Relevanttia tuote- ja palvelusuositelua

OP otti uuden tuote- ja palvelusuositelutoiminnon (NBO, Next Best Offer) käyttöön Vähittäispankin henkilöasiakkaiden palveluissa ja tuotteissa loppuvuonna 2020. Käyttöönottoa edelsi kattava selvitys-, suunnittelu- ja testausvaihe. Asiakasymmärryksen keskiössä on asiakkaan yksilöllisen tilanteen yhdistäminen OP:n tuote- ja palvelukokonaisuuteen.

Ensimmäiseksi pureuduttiin omistaja-asiakkuuteen, digitaaliseen asiointiin ja verkkopalvelusopimuksiin, kortti- ja lainapalveluihin, varallisuudenhoidon palveluihin sekä riskihenkivakuutuksiin liittyviin palveluihin. Jatkossa katse suuntautuu myös vakuutus tuotteisiin ja -palveluihin, joita voidaan yhdistää suositeluun asiakkaan suostumuksella.

Laadukas sopimus- ja tuotetieto ytimessä

Asiakasymmärrykseen perustuvassa tuote- ja palvelusuositelussa hyödynnetään sopimus- ja tuotetietokannoissa olevaa OP:n tietopääomaa. Kehitysprojektiä edelsi tuotetietokannan (PIM, Product Information Management) rakenteellinen uudistaminen ja keskitäminen, mikä paransi oleellisesti tuotteisiin kohdistuvan tietopääoman laatua ja hyödynnettävyyttä.

Tietopääoman parempi hyödynnettävyys tehostaa asiakaspalvelua sekä digitaalista myyntiä ja markkinointia. Henkilökohtaista asiakaspalvelua tukeva analyttinen asiakasymmärrys parantaa asiakas- tyytyväisyyden lisäksi OP:n asiakasneuvojen työn laatua ja tyytyväisyyttä.

Asiakkaan etu edellä

Asiakkaan etu ja vastuullinen toiminta ohjaavat tuote- ja palvelusuositelua. Suositukset annetaan aina asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja ennakoituihin tarpeisiin perustuen.

Suosittelussa ei sovelleta tietoja asiakkaan sukupuolesta tai maantieteellisestä sijainnista, minkä lisäksi alaikäisille asiakkaille ei suunnata tuote- tai palvelusuositelua. Palvelussa sovelletaan OP:n tietosuojaselosteessa kuvattuja periaatteita sekä asiakkaan antamia eväste- ja muita suostumuksia.

Case: Reaaliaikamaksamisesta uusi normaali

Digitalisoituvassa maailmassa yritysten tilaus- ja toimitusprosessit pyörivät vuorokauden jokaisena tuntina. OP kehitti ratkaisun, joka pitää myös maksuliikkeen vauhdissa mukana.



Hanna Äijälä
Business Lead
OP Yrityspankki

Talouden ja tuotannon prosessit yrityksissä eivät välttämättä pysähdy hetkeksikään. Verkkokaupan tavarat kulkevat parhaassa tapauksessa päivän sisällä ostajalle. Liikkeessä olevassa maailmassa perinteinen eräpohjainen, arkipäiviin ajallisesti rajoittunut maksuliikenne ei pysy parhaalla mahdollisella tavalla vauhdissa mukana.

Maksuliikkeen nopeutta on pyritty lisäämään monin eri keinoin. Hyvin laajasti vaikuttava muutos on ollut jopa 10 sekunnissa perillä olevien euroalueen SEPA-pikasiirtojen käyttöönotto. Seuraava vaihe ovat täysin reaaliaikaiset tilisiirtopalvelut, mihin pankit liittyvät omassa aikataulussaan.

OP on tunnistanut asiakkaidensa keskuudessa tarpeen saada yritysten toiminta ja rahavirrat kulkemaan täysin samassa tahdissa. Ratkaisuksi OP kehitti yksittäisiä tai massatilisiirtoja laajemmalle ulottuvan reaaliaikapalvelun. Syksyllä 2020 reaaliai-

kamaksamisen teknologiaa ja palvelua uudistettiin läpikotaisin, mikä mahdollistaa myös reaaliaikaisen maksutapahtumien volyymin merkittävän nostamisen.

Rajapinta reaaliaikamaksamiseen

OP:n kehittämä reaaliaikamaksamisen ohjelmointirajapinta (API, Application Programming Interface) muuttaa maksuliikkeen dynamiikkaa oleellisesti. Vuoden 2020 alussa julkaistu uusi teknologia mahdollistaa maksamisen ja datan siirtymisen reaaliaikaisesti ja automaattisesti vuoden jokaisena päivänä, vuorokauden ympäri, tarvittaessa täysin automatisoidusti.

Siinä missä maksaminen ja tilitiedon nouto on perinteisesti kytketty yleisimmin yrityksen taloushallinnon järjestelmään, joka toimii kirjanpidon rytmissä ja ehdoilla, voidaan maksuliikkeen API-ratkaisut

kytkeä suoraan yhteen tai useampaan liiketoimintaa tukevaan järjestelmään. Näin tieto on suoraan siellä, missä maksutapahtumatietoa eniten tarvitaan.

Maksuliikedata ohjaamaan toimintaa

Esimerkkejä suoraan yrityksen järjestelmiin kytkeytyvistä reaaliaikapalveluista ovat muun muassa reaaliaikaiset tilitapahtumatiedot talous-, toiminnanohjaus- ja liiketoimintajärjestelmissä, maksujen automaattinen käynnistäminen, tuotteen tai palvelun toimittaminen heti maksusuorituksen jälkeen sekä tunnistamattomien suoritusten automatisoitu palautus.

Reaaliaikamaksamisen API-ratkaisujen käyttöönotto on tehty mahdollisimman helpoksi. Kaikkien rajapintatuotteiden käyttöönottodokumentaatiot sekä reaaliaikamaksamisen eri API:n testaamiseen ja rakentamiseen suunniteltu testiympäristö löytyvät OP Developer -sivustolta.

”
Reaaliaikaiset, liiketoimintajärjestelmiin kytkeytyvät API-ratkaisut tekevät maksuliikennedatasta toiminnanohjausdataa.

Case: Data auttaa sijoittamaan vastuullisesti

Yhä useampi sijoittaja painottaa sijoituskohteiden vastuullisuutta päätöksenteossa. Sijoituskohteiden vastuullisuusdatan analysointi ja yritysten aktiivinen kannustaminen entistä kestävämpään yritystoimintaan tukevat tehokkaasti sijoitustavoitteiden toteutumista.



Annika Esono Manninen
Head of ESG,
OP Varainhoito

OP hyödyntää vastuullisessa sijoittamisessa laajasti eri menetelmiä. Niitä ovat vastuullisuusarviointien sisällyttäminen sijoituspäätöksentekoon, sijoituskohteiden positiivinen ja negatiivinen arvottaminen, kansainvälisten normien seuraaminen, aktiivinen omistajuus sekä suora vaikuttaminen sijoituskohteisiin.

ESG-data tehokäytössä

OP hyödyntää sijoitustoiminnassaan kattavasti eri tiedontuottajien ESG-dataa (Environment, Social, Governance), joka kattaa noin 6 000 yhtiötä maailmanlaajuisesti. Kukin yhtiö saa toimialakohtaisesti olennaisiin yritysvastuun osa-alueisiin ja mittareihin perustuvan ESG-arvosanan. Dataa hyödynnetään aina yhtiövalinnasta sijoitussalkkujen ja OP:n rahastojen vastuullisuusraportointiin.

Datalähteiden valinnan tavoitteena on luoda riittävän kattava ja monipuolinen näkemys sijoitus-

kohteiden vastuullisuudesta ja niihin kohdistuvista kestävyysriskeistä. OP käyttää analyysissaan maailmanlaajuisesti tunnettuja vastuullisuusdatan tarjoajia, joita ovat muun muassa ISS, MSCI, Sustainalytics ja SASB. Sijoitusstrategioiden toteuttamisessa ja rahastojen rakentamisessa hyödynnetään ESG-dataan perustuvia kvantitatiivisia malleja, temaattisia painotuksia, yhtiökohtaista analyysia ja poissulkemista.

ESG-työkalu syventää vastuullisuuden integrointia sijoittamiseen

OP Varainhoito on kehittänyt sisäiseen käyttöön uuden ESG-työkalun tukemaan vastuullisuuden entistä parempaa integrointia osake- ja korkosijoituksiin. Se auttaa ymmärtämään sijoituskohteen vallitsevaa vastuullisuustasoa sekä löytämään ESG-momenttia, eli merkkejä olennaisiksi määriteltujen vastuullisuusteemojen kehityssuunnista ja niiden voimakkuudesta.

ESG-työkalu hyödyntää markkinainformaatiopalvelu Bloombergin raakadataa sekä toimialakohtaisen raportointistandardin kehittäneen SASB:n olennaisuusinformaatiota ja yhdistää näin ulkoista dataa OP:n omaan analyysiin. Työkalua käytetään tällä hetkellä fundamenttianalyysin tukena.

Aktiivista vaikuttamista ja vaikuttavuutta

OP vaikuttaa aktiivisena omistajana sijoituskoh-teisiinsa ja raportoi vaikuttamisestaan sijoittajille. Vuonna 2020 OP osallistui omistajien edustajana noin 1 200 yhtiökokoukseen. Lisäksi tunnistettuihin poikkeamiin pyritään reagoimaan nopeasti, yleisimmin hakemalla keskusteluyhteyttä yhtiön kanssa joko suoraan tai omistajayhteisön osana. Nouseva trendi on myös vaikuttavuussijoittaminen sekä vaikuttavuuden mittaaminen ja raportointi sijoittajille.



”

Näemme, että OP Ryhmän rooli on olla tekoälyn käytön aktiivinen edistäjä. Olemme viime vuosien aikana siirtyneet yksittäisistä kokeiluista hyvin laaja-alaiseen hyödyn tuottamiseen tekoälyn avulla.

Antti Myllymäki

Tekoälyn osaamiskeskuksen päällikkö

Finanssiällyn käyttö arkipäiväistyy

Tekoälyn eri sovellukset vaikuttavat ihmisten elämään lisääntyvässä määrin. Tekoälyn hyödyntäminen on arkipäiväistynyt OP Ryhmässä edelleen vuoden 2020 aikana, ja lähes kaikissa uusissa digitaalisissa palveluissa hyödynnetään sen mahdollisuuksia jollain tavalla.

OP Ryhmän oma termi finanssiäly tarkoittaa palvelua tai kyvykkyyttä, jossa dataan ja algoritmeihin pohjautuen tuotetaan asiakkaalle uutta lisäarvoa ja ryhmän omaan toimintaan operatiivista tehokkuutta tai parempaa vaatimustenmukaisuutta. Finanssiälyä käytetään asiakasta hyödyttävän palvelun tuottamiseen sekä asiakaskokemuksen ja asiakaspalvelun parantamiseen.

Tekoälyä hyödynnettäessä luottamus nousee avainasemaan. Vastuu tekoälyn toiminnan valvonnasta on aina tekoälyn kehittäjällä ja sen hyödyntäjällä. Huomioitavia seikkoja ovat tekoälyn tekemien ratkaisujen läpinäkyvyys ja valvonnan mahdollisuus, ennustettava käyttäytyminen, manipulaatiolta suojautuminen sekä tekoälyn tekemien päätösten vastuunjako. OP Ryhmä määritteli tekoälyn käytön eettiset linjaukset ensimmäisenä alan toimijana Suomessa vuonna 2018.

OP Ryhmän finanssiällyn käytön eettiset linjaukset

Ihmisläheisyys

Hyödynnämme dataa ja tekoälyä vastuullisesti asiakkaidemme hyvinvoinnin edistämiseen. Määritämme selkeästi tekoälytyötämme ohjaavat päämäärät ja jalostamme näitä tarvittaessa muuttuneeseen dataan, teknisiin mahdollisuuksiin ja työympäristöön perustuen.

Läpinäkyvyys ja avoimuus

Toimimme avoimesti suhteessa asiakkaisiimme, yhteistyötahoihimme ja sidosryhmiimme varmistaen kehittämämme tekoälyn arvioinnin vaatiman läpinäkyvyyden. Kerromme avoimesti tavoistamme hyödyntää tekoälyä ja altistamme työmme tarkastelun kohteeksi.

Vaikutusten arviointi

Tutkimme huolellisesti työhömmme liittyvien valintojen vaikutukset asiakkaisiimme sekä meitä ympäröivään yhteisöön, ja teemme tekoälyn hyödyntämisessä aina vastuullisia valintoja.

Omistajuus

Määritämme toimintaamme ohjaaville periaatteille ja kehittämillemme algoritmeille omistajat, ja varmistamme tekoälyn eettisyyden koko elinkaaren ajalta.

Yksityisyyden suoja

Turvaamme käytössämme olevassa datassa edustettujen yksilöiden yksityisyyden ja henkilötietojen suojan tietosuojaperiaatteidemme mukaisesti.

OP Ryhmän keskeiset digitaaliset palvelut ja tulokset vuonna 2020

OP-mobiili ja OP-yritysmobiili

OP:n mobiilipalveluiden suosio kasvoi vuonna 2020 voimakkaasti, ja ne ovat ryhmän käytetyimpiä digitaalisia palveluita. OP-mobiilin avulla hoituu turvallisesti ja helposti päivittäinen pankkiasiointi, yhteydenpito asiakaspalveluun, omien tietojen huoltaminen sekä sijoittamisen, varainhoidon ja vakuuttamisen palvelut. OP-mobiilista löytyvät myös asiakasta valmentavat Talouden tasapaino ja OP Sijoituskumppani -palvelut.

Chatbotit ja uudet digiapurit

OP Ryhmän kehittämät Chatbotit Viljo ja Opotti hyödyntävät luonnollisen kielen analyysia ja finanssiälyyn pohjautuvaa chatbot-kyvykkyyttä. Tavoitteena on, että pankki- ja vakuutusasiakas saa vastauksen yleisimpiin kysymyksiin automaattisesti ja nopeasti. Pankkiasiakkaita palveleva Opotti ja vakuutusasiakkaita palveleva Viljo vastasivat 2020 yli miljoonaan asiakaskysymykseen. Chatbotit tehostavat asiakaspalvelua ja parantavat asiakaskokemusta.

Chatbottien lisäksi vuonna 2020 kehitettiin ensimmäiset digiapurit, jotka vastauksien lisäksi toteuttavat asiakkaan puolesta halutut toimenpiteet. Ensimmäiset digiapurit toimivat opintolainan ja tilisiirtojen parissa.

OP Sijoituskumppani

OP Sijoituskumppani on marraskuussa 2020 OP-mobiilissa lanseerattu digitaalinen sijoitusneuvoja. Palvelu tekee yksilöllisen sijoitussuunnitelman asiakkaan antamien tavoitteiden saavuttamiseksi ja kannustaa varallisuuden pitkäjänteisessä kartuttamisessa vastuullisesti hoidettujen OP-Tavoite-rahastojen avulla.² Tavoitekohtainen rahastosuositus perustuu asiakkaan palvelussa vastaamiin kysymyksiin tuottotavoitteesta, riskinotahalusta sekä sijoitusajasta. Sijoituspäätöksen jälkeen kuukausisijoittaminen tapahtuu automaattisesti ja tavoitteen toteutumisesta ja sijoituksen kehitystä on kätevä seurata OP-mobiilissa.



OP-mobiilissa oli keskimäärin **33,6 miljoonaa** käyntiä kuukaudessa (+34 % edellisvuodesta)

OP-yritysmobiilissa oli keskimäärin **1,3 miljoonaa** käyntiä kuukaudessa (+50 % edellisvuodesta)



Käyttäjistä **72 %** antoi positiivista palautetta Opotin onnistumisesta (vuonna 2019: 67 %)



OP Sijoituskumppaniin tutustui OP-mobiilissa ensimmäisen kuukauden aikana noin **48 000** asiakasta.

² OP Sijoituskumppani -palvelun tarjoaa osuuspankki. Palvelussa tarjottavia rahastoja hallinnoi OP-Rahastoyhtiö Oy.

OP Ryhmän keskeiset digitaaliset palvelut ja tulokset vuonna 2020

OP Monipankkipalvelu

Kesäkuussa 2020 käynnistynyt uusi palvelu mahdollistaa OP:n asiakkaille muissa pankeissa olevien tiliensä tietojen tarkastelun op.fi-palvelussa ja OP-mobiilissa. Palvelua kehitetään aktiivisesti ja ensimmäisenä palveluun lisätään mahdollisuus maksaa ja tehdä tilisiirtoja toisen pankin tililtä. Jatkossa OP rakentaa uuden eurooppalaisen PSD2-maksupalveludirektiivin sallimien uusien mahdollisuuksien avulla entistä kattavampia ja älykkäämpiä palveluja.

Oma profiili

Oma profiili -palvelu mahdollistaa omien asiakastietojen tarkistamisen ja huoltamisen op.fi:ssä tai OP-mobiilissa. Palveluun on koostettu keskeisimmät asiakkuuteen liittyvät henkilötiedot. Asiakas voi palvelussa huoltaa omia tietojaan sekä hallinnoida omia suostumuksiaan ja toiveitaan yhteydenpitoon, viestintään ja markkinointiin liittyen.

Asunnon hinta-arviotyökalu

Asunnon hankinnan ja vaihdon tueksi kehitetty OP Kodin verkkopalvelun hinta-arviolaskuri antaa arvion asunnon arvosta. Käyttäjä syöttää asunnon osoitteen, pinta-alan, talotyypin ja rakennusvuoden ja saa arvion asunnon arvosta ja hintahaarukasta selittävine tekijöineen. Työkalua käyttävät myös OP:n omat toimihenkilöt asuntojen vaakuusarvoa arvioidessaan. Hinta-arviotyökalussa on koneoppiva arviointimalli, joka hyödyntää opetusaineistona esimerkiksi Kiinteistöväylittäjien keskusliiton ylläpitämän asuntojen kauppahintarekisterin dataa.

Digitaalinen asuntolainapalvelu

OP on tarjonnut vuodesta 2018 lähtien täysin digitaalista asuntolainatarjousta. Pankkia sitovan lainatarjouksen antaminen edellyttää, että asiakkaan antamat tiedot ovat oikein ja että vaakuudet ovat kunnossa. Taustapalvelussa toimiva Luottopäätöskone laskee asiakkaalle maksimilainamäärän ja antaa tarjouksen marginaalista. Päätöksenteossa se hyödyntää OP:n omaa ja ulkoisten kumppaneiden (esimerkiksi Suomen Asiakastiedon) järjestelmistä saatavaa dataa.



Tuntemistietokampanjan ansiosta Oma profiilissa päivitettiin noin **947 000** asiakastietoa.

Palvelusta haetaan noin **50 000** hinta-arviota kuukaudessa



Luottopäätöskone käsitteli itsenäisesti yli **50 %** kaikista asuntolainahakemuksista.

Case: Entistäkin verkottuneempi ja valmentavampi Talouden tasapaino

Talouden tasapaino on älykäs, tilitapahtumien edistyneeseen analytiikkaan perustuva talousvalmentaja. Palvelu antaa helposti havainnoitavan kokonaisnäkömman oman talouden tilanteesta ja auttaa sen hallinnassa.



Heikki Korkeamäki
Product Owner
Arjen talous

Ennakointi ja pitkäjänteisyys ovat taloudellisen turvallisuuden ja varallisuuden kasvattamisen tärkein osa-alue. OP:n teettämän tutkimuksen mukaan yli 40 prosenttia suomalaisista ei ole varautunut taloudellisiin yllätyksiin. Samaan aikaan noin 70 prosenttia kertoo tekevänsä systemaattista taloudellista suunnittelua. Parempi ymmärrys henkilökohtaisesta kulurakenteesta helpottaa huomattavasti omien suunnitelmien toteutumista.

Talouden tasapainosta selviää yhdellä silmäyksellä, onko oma talous tasapainossa ja mistä omat tulot ja menot syntyvät. Koneoppimisen ansiosta palvelusta kehittyy alati osaavampi apuri oman talouden johtamiseen.

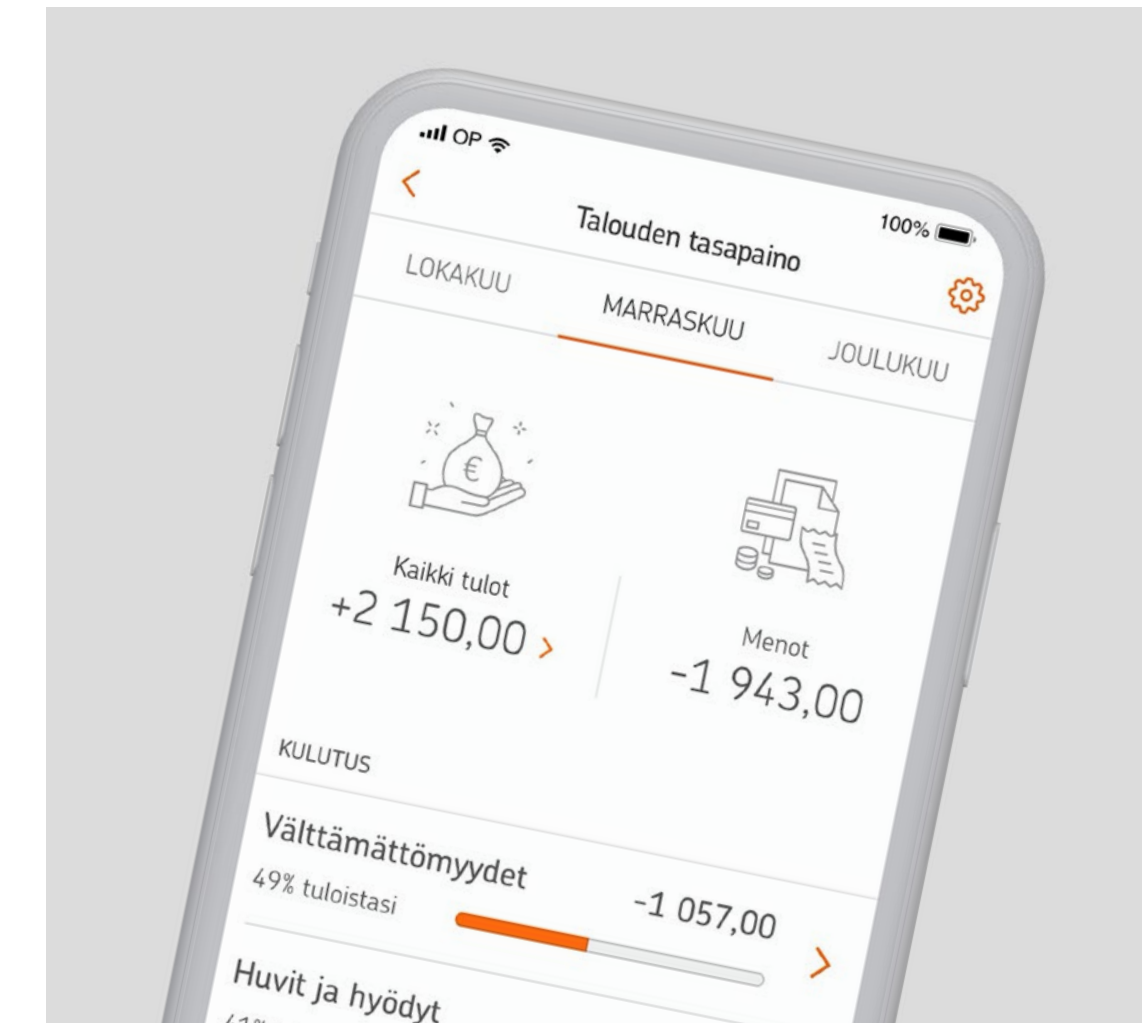
Talouden tasapainoon muotoiltiin vuonna 2020 erityisesti säästämiseen ja varallisuuden kerryttämiseen kannustavia ominaisuuksia. Näin se valmentaa ystävällisesti ja kannustavasti raken-

tamaan taloudellista puskuria yllätysten varalle. Tavoitteena on ohjata siihen, että menot ovat pitkällä aikavälillä tuloja pienempiä.

Toistuvat menot, tilausmaksut ja monipankkinäkymä

Vuonna 2020 palveluun lisättiin myös mahdollisuus tutkia ja hallinnoida toistuvia menoja sekä OP Monipankkipalvelu, jonka avulla voi hakea omat tilitapahtumat myös muissa pankeissa olevilta tileiltä.

Toistuvien menojen hallinta näyttää, paljonko kuukausittain toistuvat tilausmaksut, kuten suoratoistopalvelut, sähkösopimukset ja liittymät, maksavat. Tilauksia voi tarkastelun lisäksi myös edistyksellisesti kilpailuttaa ja irtisanoa samassa palvelussa. Toistuvien menojen hallinta on toteutettu yhteistyössä Minna Technologiesin kanssa.



Jokainen tilitapahtuma opettaa

Talouden tasapainon algoritmi oppii uusia sääntöjä neuroverkkopohjaisesti. Kouluttajina toimivat palvelun käyttäjät, jotka omilla tarkennuksillaan ja korjauksillaan opettavat alati tarkempaan tapahtumien kategorisointiin.

Suomalaisten taloustaitojen vahvistaminen on yksi OP Ryhmän vastuullisuusohjelman kulmakivistä. Tavoitteena on tarjota yhä älykkäämpiä palveluita oman talouden ymmärtämiseksi ja taloustaitojen valmentamiseksi. Talouden tasapaino on aidosti suomalaisten talouteen vaikuttava palvelu, koska yhdeksän kymmenestä OP-mobiilin aktiivisesta käyttäjästä on ottanut sen käyttöön.



Case: OP Yritystalous kassavirtojen hoitoon ja talouden hallintaan

OP Yritystalous pelastaa taloushallinnon ammattilaisen päivän. Uusi palvelu tarjoaa kassanhallintaan verkko- tai mobiilipankkia huomattavasti tehokkaamman ja joustavamman tavan yrityksen maksuliikenteen ja käyttöpääoman hallintaan.

Taloushallinnon ammattilaiset ansaitsevat hyvin ajatellut, tekemistä helpottavat ja työpäivää parantavat työkalut. OP Yritystalous -palvelun kehitystyön aikana tutkittiin erikokoisten ja eri toimialoja edustavien yritysten taloushallinnon päivittäistä työtä ja sen erityispiirteitä. Kävi ilmi, että parannettavaa on paljon.

”

Yritystalouden lähtökohta on OP:n huippuluokan palvelumuotoilu.

Palvelu, joka ymmärtää sekä taloutta että käyttäjää

OP Yritystalous-palvelu on esimerkki OP:n huippuluokan palvelumuotoilusta. Palvelu tarjoaa yhdellä silmäyksellä kokonaisnäkymän ja toiminnot yrityksen kassan tutkimiseen ja hallintaan. Mahdollisuus sukeltaa tileihin ja tapahtumiin eri tasoilla antaa nopean ja kattavan käsityksen ylätasolta tärkeimpiin yksityiskohtiin. Palvelu on mukautettavissa liiketoiminnan tarpeisiin kansainvälisistä konserneista aina pienempien yritysten ja yhdistysten päivittäistarpeisiin.



Datastrategia ja -johtaminen

Datastrategia ja -johtaminen

OP Ryhmän tietojohdamisen ytimessä on dataan perustuva arvonluonti asiakkaille, ryhmän omalle toiminnalle sekä laajasti tarkastellen koko toimintaympäristölle. Päämääränä on tuottaa erinomaisia pankki- ja vakuutuspalveluita hyödyntämällä laadukasta tietopääomaa tuottavasti ja turvallisesti.

OP Ryhmän datapohjainen arvonluonti perustuu ryhmän tietotaseeseen ja sen tavoitteelliseen johtamiseen. Datalla ei ole itseisarvoa OP Ryhmässä, vaan sen arvo on aina kytkeytynyt sen hyödyntämiseen toiminnassa.

OP Ryhmän tietotase kuvaa ryhmän eri toimintojen käytettävissä olevaa omaa ja ulkoista tietopääomaa sekä arvoa tuottavia datatuotteita, palveluita ja prosesseja. Tietotaseen johtamisen osa-alueita



Tietotase kuvaa tietoa lisäarvon tuottamiseen käytettävänä hyödykkeenä ja tuottopotentiaalin omaavana arvokkaana pääomana.

ovat arvonluonti liiketoiminnalle ja asiakkaalle, tiedonhallinta, riskienhallinta sekä kyvykkyyksien kehittäminen.

OP Ryhmän ICT-strategia ohjaa arvonluontia, tiedonhallintaa sekä kyvykkyyksien johtamista ja kehittämistä tietotaseen molemmilla puolilla. Vas-
tuullisuuden ja eettisyyden periaatteet sisältyvät kaikkiin osa-alueisiin. Tekoälyn hyödyntämistä oh-
jaavat Finanssiälyn eettiset periaatteet.

Tietotase kuvaa tiedon kokonaisuutta OP Ryhmässä

OP Ryhmän tietotase tarjoaa kokonaisnäkymän da-
taan ja sen hyödyntämiseen sekä tukee datajohta-
mista ryhmän strategian mukaisesti. Tietotaseessa
yhdistyy tietopääoman puolella tapahtuva datan
määrän, laadun ja elinkaaren johtaminen sekä tie-
tovarojen puolella tapahtuva datan hyödyntäminen
arvoa synnyttävällä tavalla OP Ryhmän palveluissa,
tuotteissa ja prosesseissa.

”

Tietopääoman arvo perustuu datan laatuun, hyödynnettävyyteen, tehokkaaseen riskienhallintaan ja viime kädessä sen arvonluontipotentiaaliin.

Tietopääoma on arvonluonnin perusta

OP Ryhmän tietopääomassa kuvataan ryhmän hallussa ja käytettävissä olevaa dataa, joka toimii arvonluonnin lähtökohtana. Tietopääomaan sisältyy sekä OP Ryhmän omassa hallussa oleva data että ulkoisilta toimittajilta hankittava data.

Tietopääoman arvo perustuu datan laatuun, hyödynnettävyyteen, tehokkaaseen riskienhallintaan ja viime kädessä sen arvonluontipotentiaaliin. Tietopääoma on sitä arvokkaampi, mitä enemmän OP Ryhmän tietovarastoissa on hyödynnettävissä olevaa, virheetöntä liiketoimintaan kytkeytyvää dataa ja mitä laadukkaammaksi sitä on arvonluonnin näkökulmasta jalostettu.

Tietopääoman johtamisen avainprosessi on tiedonhallinta (Data Governance). Tiedonhallinta keskittyy tiedon elinkaaren, laadun, varastoinnin, hyödynnet-

tävyyden sekä riskienhallinnan prosesseihin. Näin varmistetaan tietovarojen eli OP Ryhmän digitaalisten palveluiden mahdollisimman korkea laatu, saatavuus ja luotettavuus ryhmän liiketoiminnan ja asiakkaan näkökulmasta.

Tietovarot kuvaavat tietopääoman hyödyntämistä

Tietovaroissa esitetään OP Ryhmän arvonluonnin kannalta keskeiset digitaaliset palvelut, tuotteet ja prosessit. Tietovarot tuottavat arvoa OP ryhmän toiminnalle, asiakkaille ja viime kädessä ulkoisvai-
kutuksina myös toimintaympäristölle.

Asiakashyödyn tuottaminen on tietovarojen arvon keskeinen osa-alue. Asiakashyöty perustuu asiakkaan kokemaan toiminnalliseen, taloudelliseen ja lisääntyvässä määrin myös tunnetason hyötyyn palvelun käytössä. Sen rinnalla OP Ryhmän liiketoiminnallinen hyöty voi olla esimerkiksi täysin uutta ansaintaa, nykyisten tuotteiden ja palveluiden myynnin ja kannattavuuden kehittämistä, kustannusten pienentämistä tai edistynyttä riskienhallintaa sekä turvallisuuden tuottamista tiedon avulla.

Tietovarojen tuottamaa arvoa kasvattavat tietopääoman korkean laadun lisäksi muun muassa ke-

hitys- ja analytiikka-, liiketoiminta- ja asiakasym-
märryskyvykkyudet, finanssiällyn hyödyntäminen, riskienhallinnan ja päätöksenteon parantuminen, uudet lisäarvopalvelut sekä palvelujen asiakasym-
märrykseen perustuva palvelumuotoilu, asiakasko-
kemuksen tuottaminen ja markkinointi.

Tietotaseen tasapainon johtaminen

Tietopääoman ja tietovarojen on oltava taloudellisen taseen tapaan tasapainossa. Epätasapainotilanteessa arvokkaan tietopääoman tuottavuus jää matalaksi tai datan hyödyntämisen riskit kasvavat suhteettoman suuriksi. Tasapainotilanteessa tietovarot ja tietopääoma osallistuvat vastavuoroisesti ja tasapainoisesti arvonluontiin ja taseen arvon kasvattamiseen. OP Ryhmä johtaa tietotaseen tasapainoa huolehtimalla sekä tietopääoman korkeasta laadusta että digitaalisten palveluiden tuottamasta arvosta ryhmälle, asiakkaille ja toimintaympäristölle.

Tietotaseen tasapainoa edistävät lisäksi kattavat riskienhallinnan prosessit, joiden avulla tunnistetaan tietopääomaan ja -varoihin kytkeytyvät riskit ja hallitaan niitä tehokkaasti. Keskeisiä tietotaseeseen liittyviä riskejä ovat tiedon laatuun tai hyödynnettävyyteen sekä teknologiaan, kyberturvallisuuteen, tietosuojaan ja liiketoimintaan liittyvät riskit.

Tietopääoma (Data Capital)

OP Ryhmän käytettävissä oleva oma ja ulkoinen data

Datan laadun, määrän, hyödynnettävyyden
ja riskienhallinnan johtaminen

Tiedon laadunhallinta- ja korjausprosessi
Tiedonhallinta
Tietosuojan ja tietoturvan toimintamallit

- Verkkö- ja mobiilipalvelut
- Asiakaspalvelu ja -neuvonta

Yritysasiakkaiden palvelut

- OP Yritystalous
- API-rajapintapalvelut
- Reaaliaikamaksamisen palvelut
- OP Monipankkipalvelu

- | | |
|----------------------|--|
| Asuntopalvelut | • Asunnon vakuusarvon määrittäminen |
| Asiantuntijapalvelut | • Rahanpesu- ja petosepäilyjen tunnistamispalvelut |
| Asuntopalvelut | • Pandemia-tilannehuonepalvelut |
| Asiantuntijapalvelut | • ESG-työkalu |

- Yhteiskäyttöiset API-rajapintapalvelut
- Viranomaisten tietopalvelut ja raportointi
- Keskuspankkiraportointi

- Osapuolitieto
- Organisaatiotieto
- Talouden tiedot
- Tuotetieto
- Sisäinen referenssidata
- Dokumenttiarkistot
- Sopimustieto
- Transaktiodata
- OP-ryhmälaisten
inhimillinen pääoma
- Henkilöstötieto
- Riskienhallinnan tiedot

- Markkinadata
- Toimintaympäristödata
- Ulkoinen referenssidata
- ESG-data

Ulkoinen tietopääoma

OP Ryhmän tietotase 2020

OP Ryhmän ICT-strategia

Digitalisaatio on muuttanut finanssi- ja vakuutusalan toimintamalleja ja teknologioita merkittävästi. OP Ryhmä on määritellyt roolikseen olla toimialan aktiivinen uudistaja, joka panostaa tasapainoisesti parhaaseen asiakaskokemukseen, innovatiivisten palveluiden ja prosessien kehittämiseen sekä tehokkuuteen ja turvallisuuteen.

OP Ryhmän kehittämistä ja teknologioita ohjaavien päämäärien tavoitteena on varmistaa ryhmän kyky tuottaa innovatiivisia, luotettavia ja turvallisia pankki- ja vakuutuspalveluita ketterästi sekä edistynyttä analytiikkaa ja teknologiaa hyödyntämällä.



Juho Malmberg
OP Ryhmän
teknologia- ja kehitysjohtaja

”

OP Ryhmä on toimialan aktiivinen uudistaja, joka hyödyntää teknologiaa innovatiivisesti, luotettavasti ja turvallisesti.



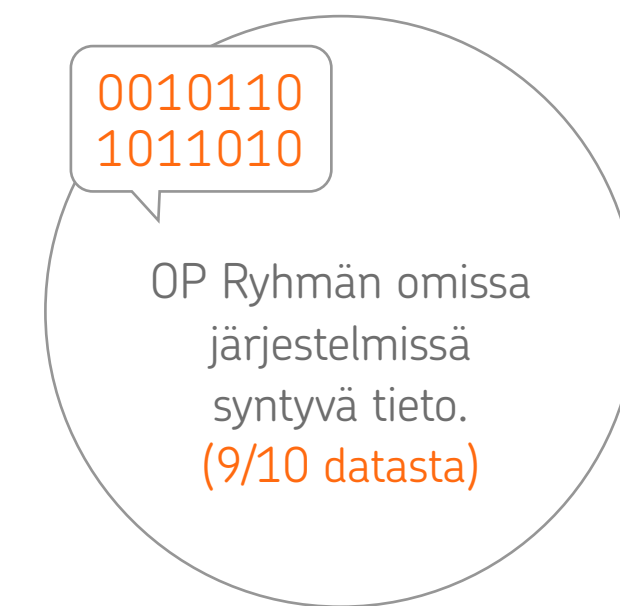
Data osana OP Ryhmän arvonluontimallia

OP Ryhmän arvonluontimalli kuvaa, millaisia resursseja ja pääomia käytetään perustehtävän ja strategian toteuttamiseksi ja millaisia tuloksia ja vaikutuksia ryhmän toiminnalla on. Laadukas tietopääoma ja sen vastuullinen ja älykäs hyödyntäminen yhdessä asiakaskokemuksta tukevien järjestelmien ja palveluiden kanssa muodostavat olennaisen osan ryhmän arvonluonnin lähteistä.

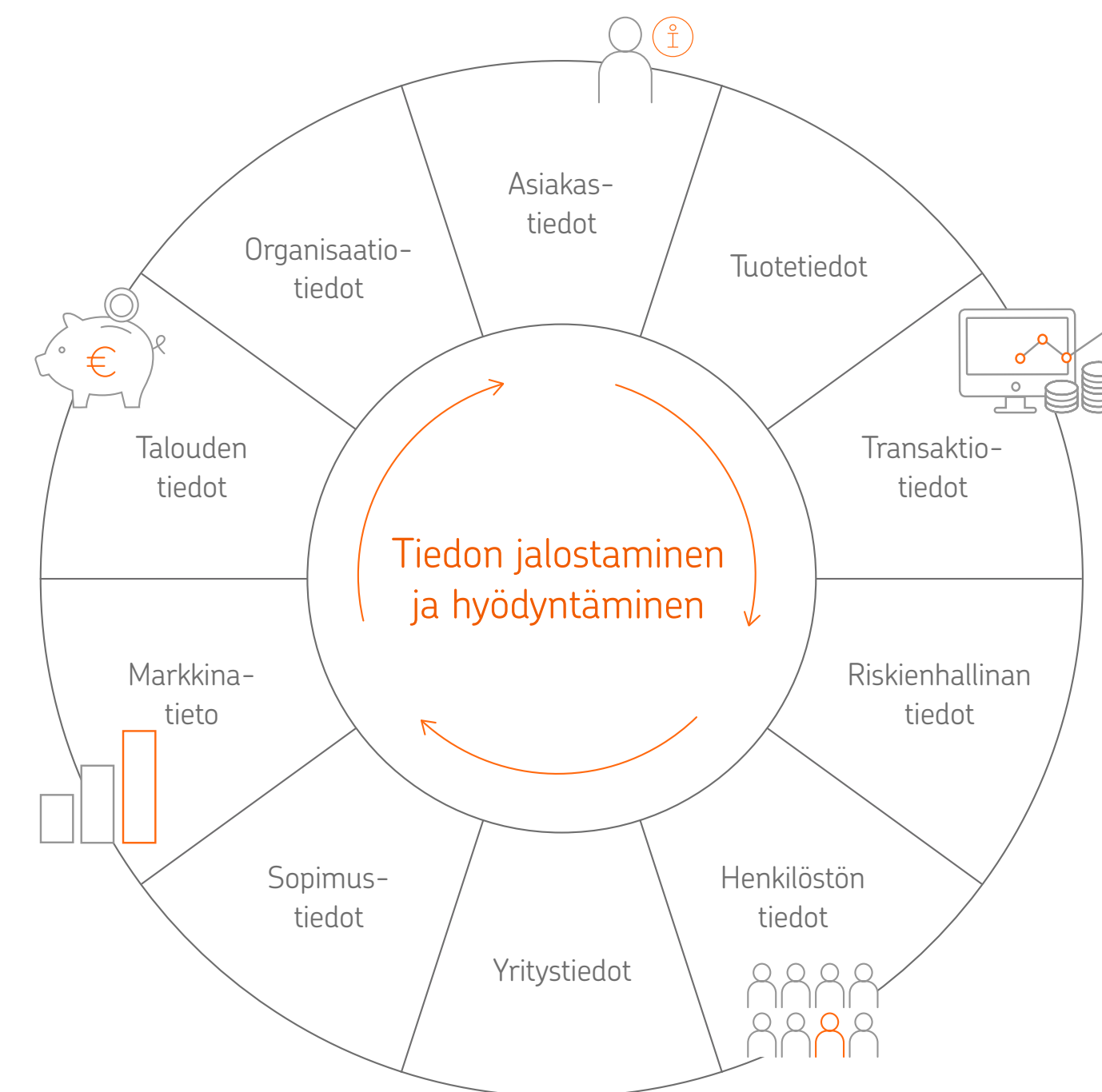
Muita arvonluonnin lähteitä tietopääoman rinnalla ovat hyvinvoiva, motivoitunut ja osaava henkilöstö, vakavaraisuus ja taloudellinen pääoma sekä osuustoiminnallinen arvopohja, luottamus ja maine. OP Ryhmän tavoitteena on luoda tietopääomaansa perustuvaa uutta, kestäväää ja ainutlaatuista arvoa asiakkaalle, ryhmälle ja toimintaympäristölle.

OP Ryhmän arvonluontimalli on kuvattu kokonaisuudessaan OP Ryhmän vuosi 2020 -katsauksessa, joka on luettavissa osoitteessa [op-year2020.fi](https://www.op.fi/op-year2020).

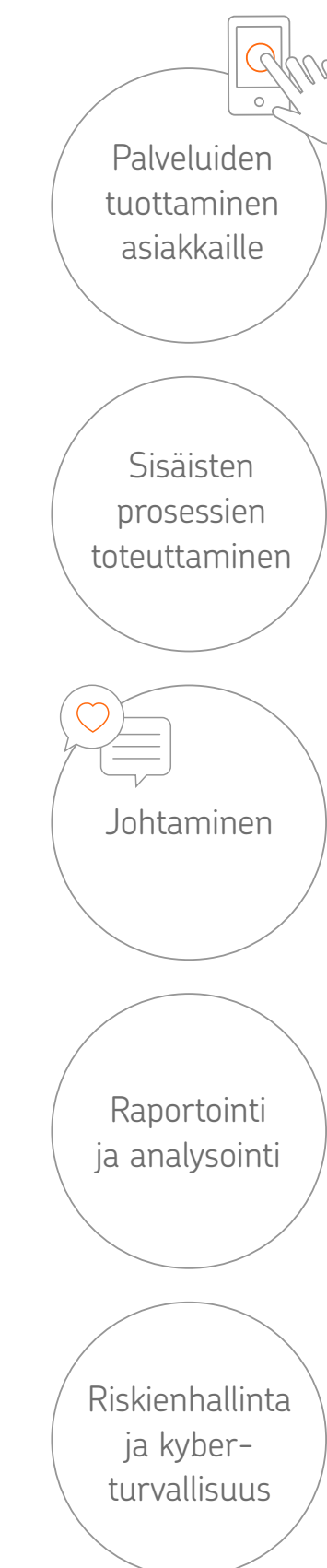
Tietopääoma



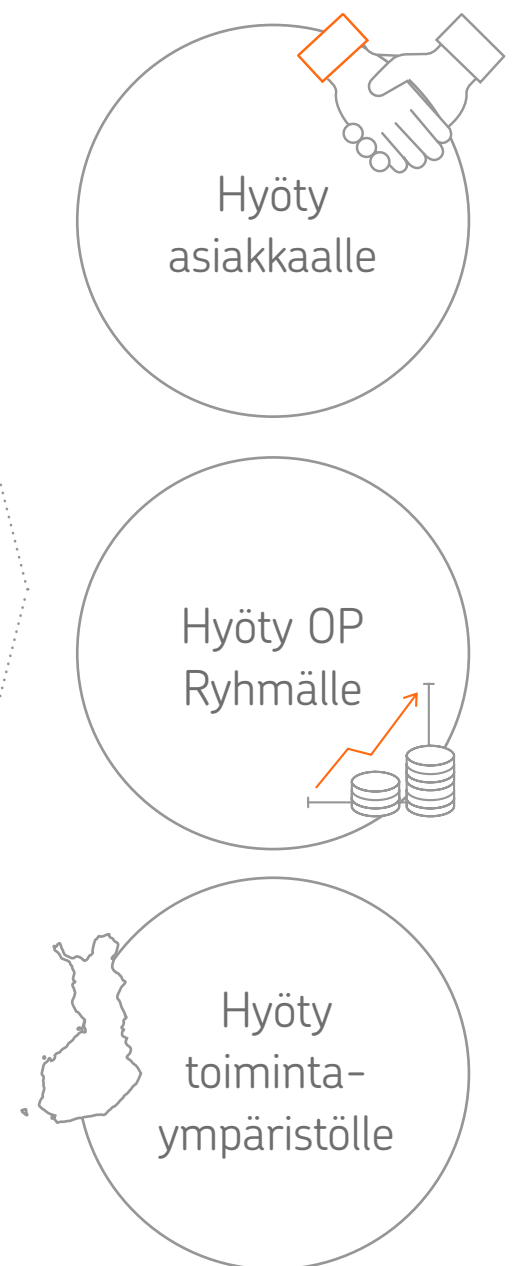
Toiminta



Tulokset



Hyödyt



Case: Edistynyt analytiikka mukana vahinkojen käsittelyssä

Pohjola Vakuutukselle ilmoitetaan vuosittain yli 800 000 vakuutustapahtumaa eli vahinkoa, joiden perusteella maksetaan noin miljardin euron vakuutuskorvaukset. Tekoäly tukee tapahtumien käsittelyssä ja auttaa päätöksenteossa prosessien eri vaiheissa, tehokkaasti, luotettavasti ja nopeasti.



Mika Kuusela

Johtaja, vahinkopalvelut ja yhteiset järjestelmät, Pohjola Vakuutus

OP Ryhmä on kehittänyt tekoälypohjaisia vahinko-analytiikkapalveluja palveluliiketoiminnan tueksi vuodesta 2016 lähtien, ja ensimmäiset sovellukset otettiin käyttöön vuonna 2017. Edistyneen analytiikan ja koneoppimisen hyödyntämisen on havaittu parantavan oleellisesti sekä vahinkotapahtumien käsittelyä että riskienhallinnan tehokkuutta.

Tarkka ja väsymätön tekoäly

Vakuutustapahtumien edistynyt analytiikka perustuu koneoppimiseen ja laajaan opetusaineistoon. Raaka-aineena toimii muun muassa vahinkoilmoituksesta ja käsittelystä saatava tieto, jota hyödyntäen tuotetaan analytiikkamalleja vakuutustapahtumien tutkimiseen.

Vakuutustapahtumien pisteytystä hyödynnetään käsittelyprosessissa tehokkaasti. Vakuutuskäsittelijä voi pisteytyksen avulla arvioida osa-alueet, jotka vaativat erityistä huomiota. Tarvittaessa asiakkaalta voidaan pyytää lisätietoja vahinkotapahtumasta. Analytiikan tehdessä esityöt vakuutuskäsittelijän huomio kohdistuu olennaiseen samalla, kun hakemuksen käsittelyyn tarvittava aika lyhenee merkittävästi. Tavoitteena on myös ollut opettaa tekoäly tunnistamaan mahdollisimman täydellisesti ja huolellisesti tehdyt korvaushakemukset eri osa-alueineen.

Tulevaisuudessa vahingonkäsittelystä tullaan tekemään reaaliaikainen toiminto, jolloin vahinkoilmoituksen tai korvaushakemuksen lisäselvityspyynnön voi saada heti tapahtuman tietoja tai kuvia syötetäessä. Näin voidaan parantaa prosessien läpimenoaikoja entisestään.

Hyötyä asiakkaalle ja OP Ryhmälle

Vakuutustapahtumien edistynyt analysointi hyödyttää sekä OP Ryhmää että asiakasta. Vakuutustapahtumien käsittely nopeutuu ja tehostuu merkittävästi prosessin korkeasta laadusta tinkimättä. Ennakoiva analytiikka antaa myös mahdollisuuden reagoida erilaisiin tapahtumiin jo ennen kuin ne itse asiassa tapahtuvat.

Kustannussäästöjen lisäksi edistynyt analytiikka auttaa myös tunnistamaan mahdollisia yrityksiä hakea korvauksia väärin tai olemattomin perustein, ja näin hallitsemaan korvausmenojen ja edelleen vakuutusmaksujen kehitystä. Edistyneen analytiikan avulla seurataan myös vahinkovakuutukseen liittyvien myynti- ja korvausprosessien laadullisia elementtejä, mikä johtaa parempaan asiakaskokemukseen.

Tietoturva ja tietosuoja

Tietoturva ja tietosuoja

OP Ryhmä suojaa asiakkaiden, työntekijöiden, yhteistyökumppaneiden ja muiden OP Ryhmän kanssa toimivien henkilöiden tietoja sekä muuta omaa tietopääomaansa kattavilla suojausmenetelmillä sekä sisäisillä toimintamalleilla. Datakyvykkyyttä ja finanssiälyä hyödynnetään lisääntyvässä määrin myös pankki- ja vakuutustoiminnan riskienhallinnassa sekä väärinkäytösten tunnistamisessa.

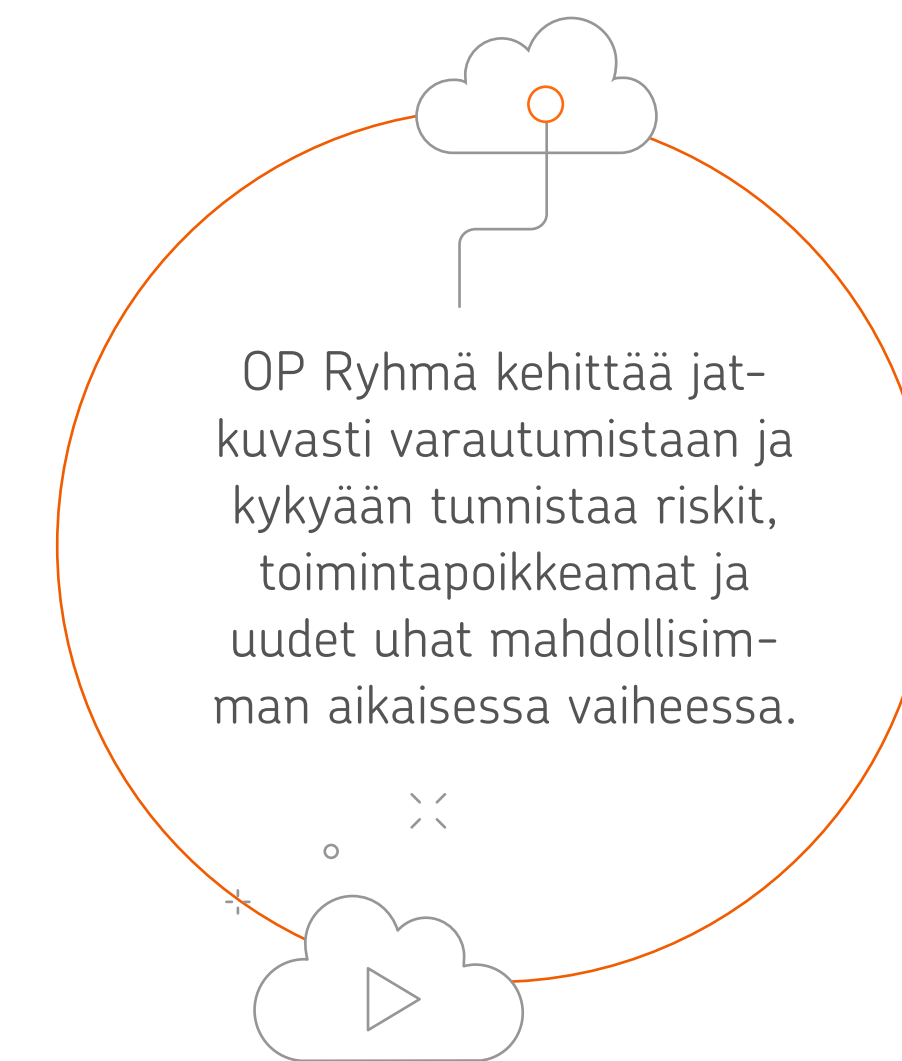
Tietoon liittyvä riskienhallinta kattaa OP Ryhmän ja asiakkaan riskit mahdollisimman kattavasti ja ennakoivasti. Riskien tunnistaminen, analyysi, toimenpiteiden suunnittelu ja raportointi ovat jatkuvaa toimintaa, jota toteutetaan ryhmätasolla vahvistetun hallintamallin ja -organisaation puitteissa, sääntelyn vaatimukseen vastaten.

Kyberturvallisuus avainasemassa

Toimintojen suojaaminen toimintaympäristön uhilta on keskeistä sekä OP Ryhmän oman että koko finanssialan toiminnan varmistamiseksi. OP Ryhmällä on vahvistetut käytännöt, joiden avulla se valvoo verkkoympäristön toimintaa sekä luotaa

turvallisuusympäristöään. Toiminnassa hyödynnetään omaa kyberturvallisuuden tilannetietoa sekä ulkoisia kybersäätä kuvaavia tietolähteitä.

Digitaalisiin prosesseihin, tuotteisiin ja palveluihin kohdistuvien haitallisten toimien havainnointikyvykkyyden merkitys on nopeassa kasvussa. OP Ryhmä kehittää jatkuvasti varautumistaan ja kykyään tunnistaa riskit, toimintapoikkeamat ja uudet uhat mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Lisäksi OP Ryhmä osallistuu finanssialan yhteistyöfoorumeihin ja tekee aktiivista yhteistyötä viranomaisten kanssa. Näin vahvistetaan sekä omaa että koko toimintaympäristön kyvykkyyttä vastata kyberuhkiin.



Rahoitus- ja vakuutusala on sitoutunut poikkeusolojen varautumistoimiin yhteistyössä viranomaisten ja muiden elinkeinoelämän sektoreiden kanssa. OP Ryhmä edistää Finanssiala ry:n jäsenenä kyberturvallisuus- ja varautumisyhteistyötä huoltovarmuusorganisaation, Liikenne- ja viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskuksen, keskusrikospoliisin kyberrikostorjuntakeskuksen sekä alan eurooppalaisten järjestöjen kautta.

Teema: Iskunkestävää kyberturvallisuutta rakentamassa

Digitaalisen toimintaympäristön turvallisuus on noussut nopeasti keskeiseksi yritysturvallisuuden osa-alueeksi. Pankki- ja finanssisektorin kyberturvallisuus ei ole vain yrityksen ja asiakkaan turvaamista kyberhyökkäyksiltä, vaan viime kädessä yhteiskunnan toiminnan kannalta keskeisen finanssisektorin ja rahajärjestelmän toiminnan turvaamista ulkoisia uhkia vastaan.

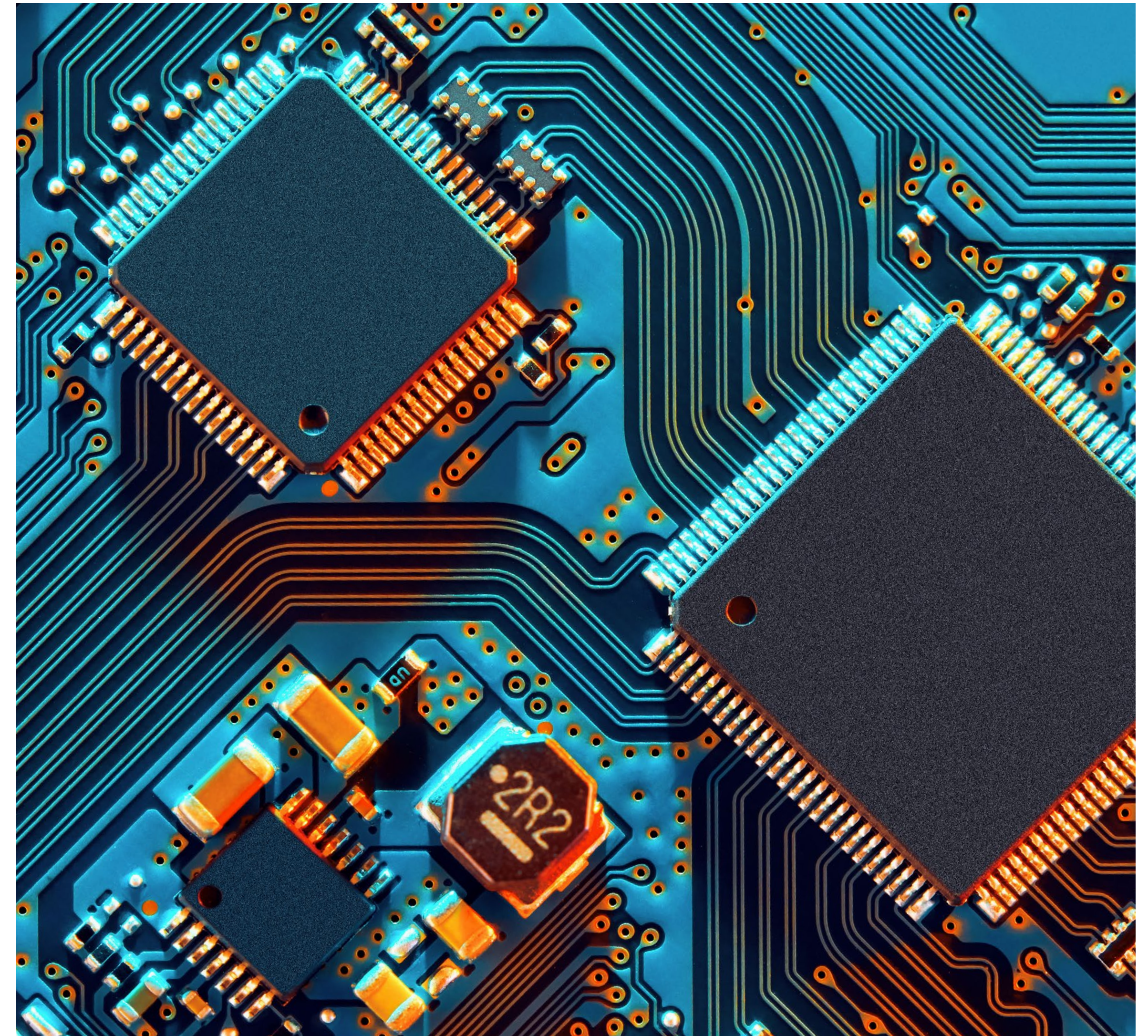
OP Ryhmä on osa suomalaista ja kansainvälistä digitaalista toimintaympäristöä, jossa uusia uhkia nousee joka hetki järjestäytyneen rikollisuuden ja yksittäisten sekä valtiollisten toimijoiden suunnasta. Kyberturvallisuuden johtamisessa OP Ryhmä noudattaa mm. Euroopan pankkiviranomaisen EPV:n ICT-riskienhallinnan toimintaohjeita ja määräyksiä.

Luotausta ja kerroksellisia kyvykkyyksiä

OP Ryhmän kyberuhkien toimintamalli perustuu moninkertaiseen toimintaan ja tietoa suojaaviin kyvykkyyksiin sekä kyberturvallisuusympäristön aktiiviseen valvontaan. Uhkiin varautumisen, suojautumisen, havainnoinnin sekä poikkeamiin reagoinnin

toimintamallit ovat ryhmätasolla yhteisiä, ja niitä sovelletaan läpi organisaation. Jokapäiväinen kyberuhkien torjunta on jokaisen OP-ryhmäläisen vastuulla. Vuonna 2020 toteutettiin laaja kyberturvallisuuteen keskittynyt viestintäkampanja henkilöstölle.

Ylivoimaisesti suurin osa OP Ryhmän järjestelmiin kohdistuvista kyberhyökkäyksistä on sähköpostilla tulevia tietojenkalasteluyrityksiä (phishing). Jokaisella OP-ryhmäläisellä on mahdollisuus ja velvollisuus ilmoittaa epäilyttävistä sähköposteista heti havainnon tehtyään. Koko OP Ryhmän henkilöstö on koulutettu torjumaan kattavasti erityyppisiä tietoturvauhkia ja ilmoittamaan havainnoistaan välittömästi. Henkilöstön nopean reagoinnin ansiosta



”

Haluamme valmentaa jokaisesta OP-ryhmäläisestä kyberturvan osaavan ja aktiivisen varmistajan. Vuoden 2020 laaja kyberturva-tietoisuutta edistävä kampanja on yksi käytännön esimerkki tästä.

OP Ryhmä on pystynyt puuttumaan erittäin nopeasti ja tehokkaasti useisiin siihen kohdistettuihin kyberhyökkäyksiin.

Sisäänrakennettu kyberturva

OP Ryhmän tavoitteena on rakentaa sisäänrakennetun kyberturvallisuuden toimintamalli sovellus- ja palvelukehitykseensä. Tätä edellyttävät erityisesti uusi ketterä toimintamalli ja sovelluskehityksen tahdin jatkuva kiihtyminen.

Kyberturvallisuutta varmistetaan perinteisesti auditoimalla ja testaamalla sekä lisääntyvässä määrin myös etsimällä aktiivisesti haavoittuvuuksia käytössä olevista palveluista. Palveluiden kehittäjät saavat tietoturvan osaamiskeskuksen ammattilaisilta palautetta ja kehitysehdotuksia jo hyvin aikaisessa vaiheessa kehitystä. Uutta koodia ja palveluita testataan kattavasti läpi kehitysvaiheen ja aina ennen niiden julkaisua tai tuotantokäyttöön ottamista.

Valkohattuhakkerit ja harjoitukset tukemassa

OP Ryhmä hyödyntää haavoittuvuuksien etsinnässä lisäksi ulkopuolisia testaajia ja bug bounty -ohjelmia. Bug bounty on palkinto-ohjelma, jossa niin kutsutut valkohattuhakkerit eli itsenäiset tietoturvatutkijat kutsutaan etsimään ryhmän palveluista ja järjestelmistä tietoturva haavoittuvuuksia. Löydetyistä haavoittuvuuksista maksetaan löytäjälle palkkio, jonka suuruus riippuu löydöksen vakavuudesta. Kehitystiimit saavat välittömästi tiedon löydetyistä haavoittuvuuksista ja korjaavat ne.

Myös säännölliset kyberturvaharjoitukset ovat osa ryhmän torjunta- ja häiriönhallintakykyä. OP Ryhmä järjestää kyberhyökkäystä ja sen torjuntaa simuloivia sisäisiä harjoituksia sekä osallistuu kansallisiin viranomaisten ja yritysten yhteisiin harjoituksiin. Vuoden 2020 merkittävimmät harjoitukset olivat OP Ryhmän useita liiketoiminta-alueita kattanut sisäinen laaja kyberturvallisuusharjoitus sekä Digi- ja Väestötietoviraston (DVV) järjestämä kansallinen Taisto20-kyberturvallisuusharjoitus, johon OP Ryhmä osallistui kahden itsenäisen tiimin voimin.



Teemu Ylhäisi
Johtaja,
Kyberturvallisuus

Tietosuoja OP Ryhmässä

OP Ryhmä päivitti henkilötietojen suojaamisen periaatteet ja käytännöt kattavasti osana EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) käyttöönottoa. Vuonna 2020 tietosuojan ja -turvan yhteisiä hallinta- ja toimintamalleja on sovellettu ja kehitetty edelleen vastaamaan muutoksia sekä OP Ryhmän toiminnassa että toimintaympäristössä.

OP Ryhmä on määritellyt ryhmätasolla tietosuojan toteuttamisen, vaatimustenmukaisuuden, valvonnan, poikkeamienhallinnan ja raportoinnin toimintamallit ja vastuut. Vuoden aikana ryhmätasoisesta hallintamallista kehitettiin liiketoimintoja paremmin palvelevaa. Keskitetty palvelumalli tarjoaa liiketoimintojen käyttöön keskeiset ohjausmallit ja käytännön työkalut tietosuojan ja -turvan sisällyttämiseksi kattavasti liiketoiminnan kehitys-, tuotanto-, markkinointi- ja palveluprosesseihin. Tietosuojatekeminen integroitiin osaksi OP Ryhmän uutta ketterää toimintamallia.

Muita vuoden aikana toteutettuja kehityshankkeita olivat muun muassa henkilöasiakkaiden suostumus-

ten ja vastustusten hallinnan ryhmätasostaminen sekä toukokuussa käyttöön otetut uudistetut evästeikäytännöt esimerkiksi op.fi-sivulla. Vuoden lopussa uudet evästeikäytännöt oli otettu hyvin vastaan, sillä vain 17 % kirjautuneista käyttäjistä rajoitti evästeiden käytön vain välttämättömiin toimintoihin.

Tietosuojaorganisaatio

Tietosuojatoimintoja koordinoidaan OP Ryhmän tietosuojan osaamiskeskuksesta. Vuoden 2020 aikana saatiin hyviä kokemuksia liiketoimintatasolle vietyjen tietosuojaroolien vaikuttavuudesta. Ketterän toimintamallin eri heimoissa toimii päivittäisestä tietosuoja- ja tietoturvatyöstä vastaavia Security and Privacy Specialisteja sekä Compliance Engineerejä. Toimintamalli on tehostanut huomattavasti riskien ja uhkien torjuntaa varhaisessa vaiheessa.

OP Ryhmällä on vahva tietosuojaorganisaatio, joka kattaa kaikki toiminnot ja yhtiöt mukaan lukien Baltian liiketoiminnot. Lainsäädännön edellyttämiä tietosuoja-



Hanna Lankinen
Päällikkö,
tietosuoja-asiat

” Puhe tietosuojasta keskittyy usein velvollisuuksiin ja määräyksiin. Vähintään yhtä tärkeitä on ajatella, kuinka merkittävä luottamus- ja riskienhallintapalvelu se on sisäisille ja ulkoisille asiakkaille.

vastaavia on OP:lla viisi, ja heistä kolme työskentelee Baltian liiketoiminnoissa. OP Ryhmässä työskentelee tietosuoja-asiantuntijoita, henkilörekistereillä on omat vastuuhenkilöt, ja yksittäisissä pankeissa on tietosuoja-asioiden yhteyshenkilöt. Lisäksi OP:n asiakaspalvelussa on erillinen tiimi, joka hoitaa asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn liittyviä pyyntöjä ja kysymyksiä.

Henkilöstön koulutus ja tietosuojaosaaminen

Tietosuojan ja tietoturvallisuuden osaamiskeskukset tuottavat työtehtävän ja roolin mukaan sovitettua koulutusta OP Ryhmässä. Ryhmän kaikissa toiminnoissa työskentelee henkilöitä, jotka ovat saaneet tietosuojan ja tietoturvan erityiskoulutuksen. Tietosuoja kuuluu myös jokaisen OP-ryhmäläisen perehdytysohjelmaan ja peruskoulutukseen. Vuonna 2020 tietosuojan verkkokoulutus muutettiin vuosittain suoritettavaan muotoon.

Asiakastiedon suojaaminen ja rekisteröidyn oikeudet

OP Ryhmä suhtautuu asiakkaidensa tietojen suojaamiseen sekä tietoturvaan vakavasti. Toiminta täyttää paikallisen regulaation vaatimukset kaikissa maissa, joissa OP toimii. Henkilötietojen luottamuksellisuus, virheettömyys ja käytettävyys varmistetaan huolellisella käsittelyllä sekä useilla erilaisilla toisiaan tukevilla suojaustavoilla.

Henkilötiedot suojataan asianmukaisia teknisiä ja organisatorisia suojakeinoja käyttämällä. Tällaisia keinoja ovat muun muassa ennakoiva ja reaktiivinen riskienhallinta, palomuurien, salaustekniikoiden

ja turvallisten laittilojen sekä kulunvalvonnan ja turvallisuusjärjestelmien käyttö. Suojakeinoja ovat lisäksi turvallisuussuunnittelu, hallittu käyttöoikeuksien myöntäminen ja seuranta, henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan henkilöstön osaamisen varmistaminen sekä alihankkijoiden huolellinen valinta.

OP Ryhmä säilyttää asiakassuhteen kannalta tarpeellisia tietoja vähintään asiakassuhteen keston ajan, minkä jälkeen säilytysaika riippuu tiedosta ja sen käyttötarkoituksesta. Tietojen säilyttämisessä noudatetaan lakisääteisiä velvoitteita.

OP Ryhmän asiakkaat saavat avointa ja läpinäkyvää tietoa henkilötietojensa käsittelystä muun muassa op.fi-verkkosivuston tietosuojaosioista. Siellä kerrotaan tarkemmin muun muassa siitä, mistä tietolähteistä OP Ryhmä saa ja mille tahoille se säännönmukaisesti luovuttaa henkilötietoja.

OP Ryhmän asiakkailla on myös oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot, vaatia virheellisen tai puutteellisen tiedon oikaisua sekä tarpeettoman tai vanhentuneen tiedon poistoa. OP Ryhmä kertoo näistä oikeuksista kattavasti osoitteessa

www.op.fi/tietosuoja.

Tietosuojapoikkeamat

OP Ryhmällä on ollut jo pitkään käytössään tehokkaat toimintamallit, joiden avulla reagoidaan lainsäädännössä tarkoitettuihin henkilötietojen tietoturvaloukkauksiin sekä muihin tietosuojapoikkeamiin välittömästi. Jokainen OP Ryhmässä tapahtunut tietoturvaloukkaus käsitellään keskitetysti, ja samalla arvioidaan myös tarve ilmoittaa loukkauksesta viranomaiselle ja sen kohteena oleville rekisteröidyille.

Vuonna 2020 OP Ryhmälle on tullut 20 asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn tai yksityisyydensuojaan liittyvää asiakasvalitusta, jotka OP on todennut perustelluiksi. Valitusten kokonaismäärän laskennassa samasta tapahtumasta (esim. postitusvirhe) johtuneet asiakasvalitukset on laskettu yhdeksi valitukseksi.

OP Ryhmä havaitsi toiminnassaan vuonna 2020 yhteensä 916 tapausta, jotka luokitellaan henkilötietojen tietoturvaloukkaukseksi EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Tämä määrä sisältää myös esimerkiksi inhimillisistä virheistä johtuneet tapaukset, joista ei todennäköisesti aiheudu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä.



OP Ryhmän kattavat tietosuojan toimintamallit ja -roolit ovat jokapäiväinen osa liiketoimintaa ja ketterää toimintamallia. Ryhmätason kokonaisuutta ohjaa ja hallinnoi tietosuojan osaamiskeskus.

Hannu Järvinen
OP Ryhmän
tietosuojavastaava

Riskienhallinta

OP Ryhmän tietoon liittyviä riskejä hallitaan ryhmätason toimintamallin mukaisesti. Ryhmässä on erilliset, riippumattomat compliance-, riskienhallinta- ja sisäisen tarkastuksen toiminnot, jotka tarjoavat muille toiminnoille tukea sekä varmentavat toimintaa suorittamalla riippumatonta valvontaa ja varmistamalla valvonnan toimivuutta riskienhallinnan kolmen puolustuslinjan mukaisella työnjaolla.

Tietopääoman riskienhallinta

Tietopääoman riskienhallinta kattaa tiedon koko elinkaaren ja huomioi hankintaan, käsittelyyn, varastointiin ja tuhoamiseen liittyvät riskit. Riskit voivat olla luonteeltaan järjestelmä-, prosessi- ja omaisuusriskejä, jotka määräytyvät pääosin tiedon teknisen laadun ja hallinnan, regulaatioympäristön hallinnan ja tietoturvan tasosta. Riskiä kasvattavat esimerkiksi tiedon huono laatu, hajautuneisuus, ristiriitaisuus tai vanhentuneisuus. Tietoon liittyvän sääntelyn monimutkaistuessa ja vaatimustason kasvaessa määräystenmukaisuus- eli ns. compliance-riskin hallinta korostuu.

Tunnistettuja riskitekijöitä ovat myös operatiiviset tietoturva-uhat, kuten tietomurrot, -vuodot ja muu

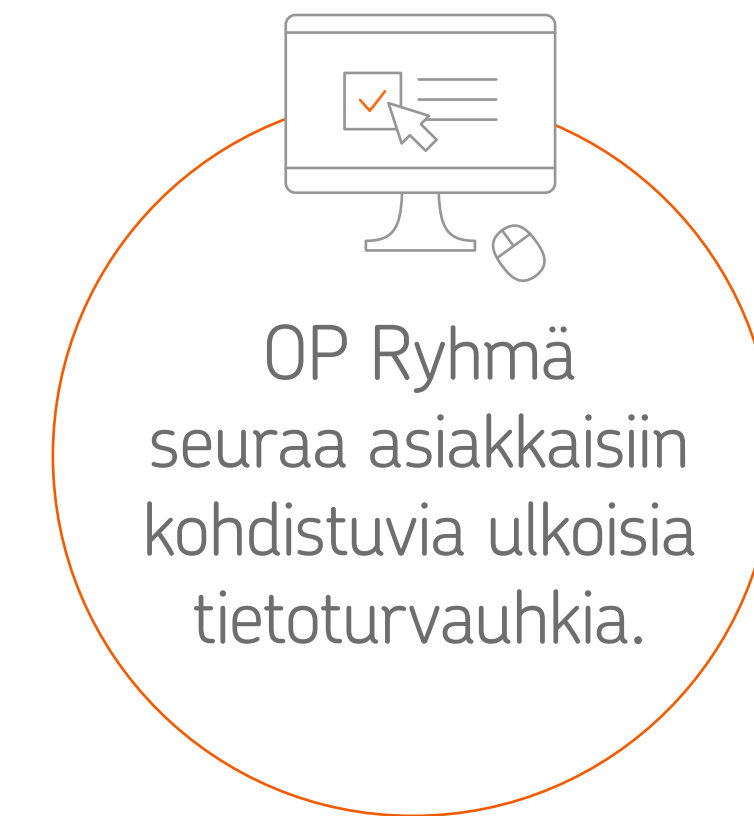
datan luvaton hyödyntäminen. Lisäksi riskiä lisäävät järjestelmien ja palvelujen matala käytettävyys, tehokkuus tai luotettavuus. Tietosuojan hallintamallit on sovitettu toimimaan yhdessä tietopääoman riskienhallinnan kanssa.

Tietovaroihin, palveluihin ja asiakkaisiin kohdistuvat riskit

Tietovarojen riskienhallinta keskittyy ensisijaisesti OP Ryhmän palveluita käyttävien asiakkaiden turvallisen asioinnin varmistamiseen sekä tiedon liiketoiminnalliseen hyödyntämiseen liittyvien riskien hallintaan.

Asiakkaisiin kohdistuvat riskit liittyvät erityisesti asiakkaiden henkilökohtaiseen tietoturvaan, identiteettivarkauksiin sekä erilaisiin huijaus- ja kalaste-luviesteihin. OP Ryhmä on koonnut henkilö- ja yri-tysasiakkaiden turvallisen asioinnin keskeiset ohjeet verkkosivuilleen.

OP Ryhmä viestii selkeästi asiakkailleen kanavista ja periaatteista, joilla se on yhteydessä heihin. Lisäksi OP Ryhmä tarjoaa tietoa asiakkaille, jotka epäilevät joutuneensa huijauksen kohteeksi.



OP Ryhmä seuraa asiakkaisiin kohdistuvia ulkoisia tietoturva-uhkia ja varoittaa heitä säännöllisesti sekä verkkosivuillaan että mobiilisovelluksessa. Viime vuosina varoitusten määrä on pysynyt korkealla tasolla ja uhkien kirjo on jatkuvasti kasvanut. Varoitusten ja asiakkaiden yleisten tietoturvataitojen paranemisen ansiosta uhat toteutuvat hyvin harvoin. Uusien tuotteiden, palvelujen, liiketoimintamallien ja järjestelmien riskit arvioidaan keskusyhteisön riskienhallinnan hyväksymien menettelytapojen mukaisesti ennen niiden käyttöönottoa. Mikäli suunniteltu henkilötietojen käsittely sitä edellyttää, OP Ryhmässä tehdään myös lainsäädännössä edellytetty vaikutustenarviointi (data protection impact assessment). OP Ryhmä tarjoaa asiakkailleen vain ryhmätasolla hyväksytyjä tuotteita ja käyttää ainoastaan ryhmätasolla hyväksytyjä liiketoimintamalleja.

Sisäinen valvonta

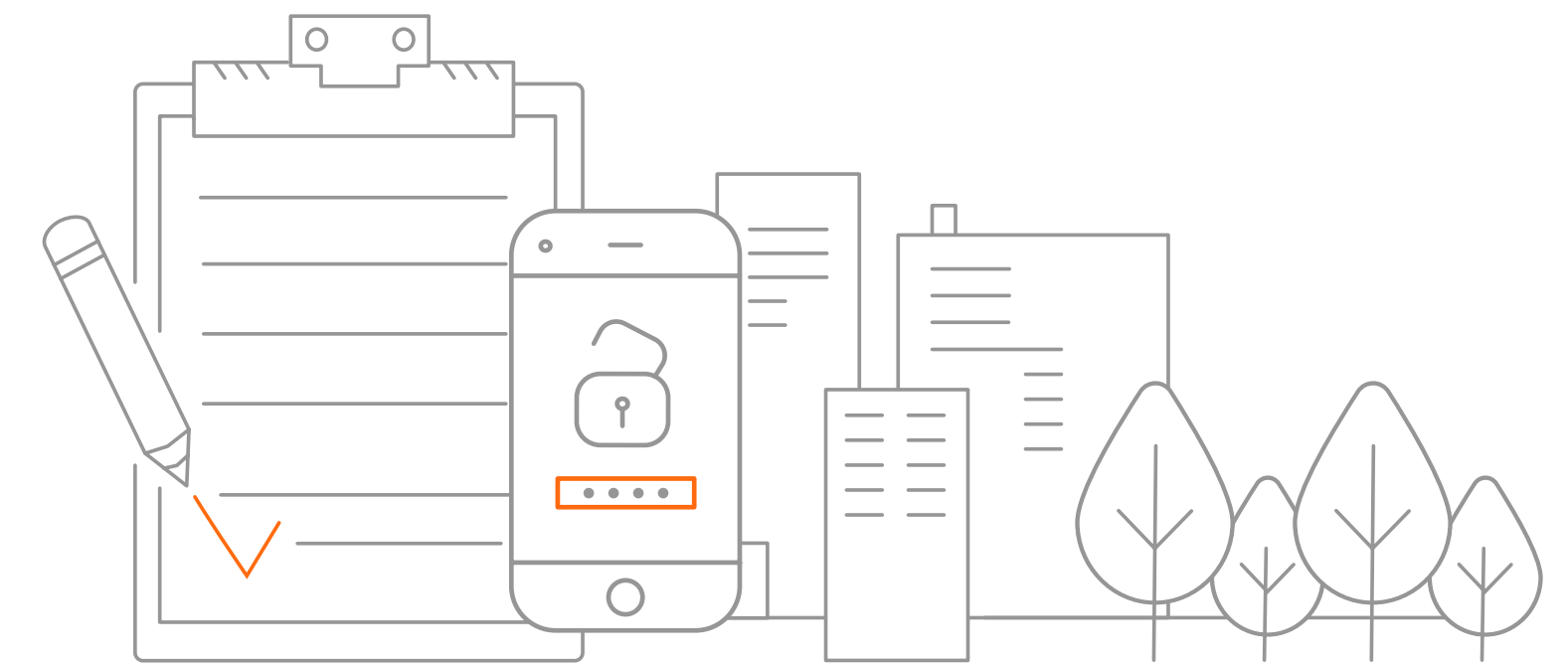
Compliance-riskin hallinta on osa sisäistä valvontaa ja luotettavaa hallintoa ja sellaisena kiinteä osa liiketoiminnan johtamista sekä yrityskulttuuria. Tietosuojaan ja tietoturvaan sekä tiedonhallintaan liittyvää compliance-toimintaa ja -resursseja vahvistettiin edelleen vuonna 2020.

Valvontaa ja sisäistä tarkastusta on tehostettu ja toimenpiteiden painopistettä on tarkennettu riskiarviointien perusteella. Finanssiällyn käyttöönotto on lisännyt valvonnan automatisointia ja tehtyjen valvontatapahtumien määrää edelleen.

Rahanpesun estäminen ja korruption torjunta ovat tärkeitä kehitettäviä painopisteitä. OP Ryhmä on monipuolistanut ja tehostanut valvontaa merkittä-

västi, ja kyselyiden rinnalla hyödynnetään lisääntyvässä määrin automatisoitua valvontaa. Satunnaisotosten ja havaintojen sijaan valvontaa on ulotettu koskemaan paljon laajempia tapahtumamääriä. Tavoitteena on estää sekä asiakkaisiin kohdistuvaa rikollista toimintaa että mahdollista asiakkaiden rikollista toimintaa. Asiakkaita varoitetaan aktiivisesti heihin kohdistuvista uhista.

Compliance-toiminnan ohjeistuksesta, neuvonnasta ja tuesta OP Ryhmässä vastaa liiketoiminnasta riippumaton keskusyhteisön Compliance-organisaatio. Vastuu paikallisen regulaation noudattamisesta ja noudattamisen valvonnasta OP Ryhmän yhteisöissä on ylimmällä ja toimivalla johdolla sekä kaikilla esimiehillä.



Tiedonhallinta



Tiedonhallinta – arvonluonnin alkulähteillä

Aktiivinen ja huolellinen tiedonhallinta varmistaa OP Ryhmän tietopääoman mahdollisimman hyvän laadun ja hyödynnettävyyden liiketoiminnassa ja sisäisissä prosesseissa. Laadukas tieto on datakeskeisen arvonluonnin keskeinen edellytys.

Tavoitteena on sisällyttää tiedon laadun hallinta yhä kiinteämmäksi osaksi kaikkea OP Ryhmän liiketoimintaa. Vuoden 2020 kärkiteema oli luottoriskinhallintaan liittyvän tiedon laadun varmistaminen.

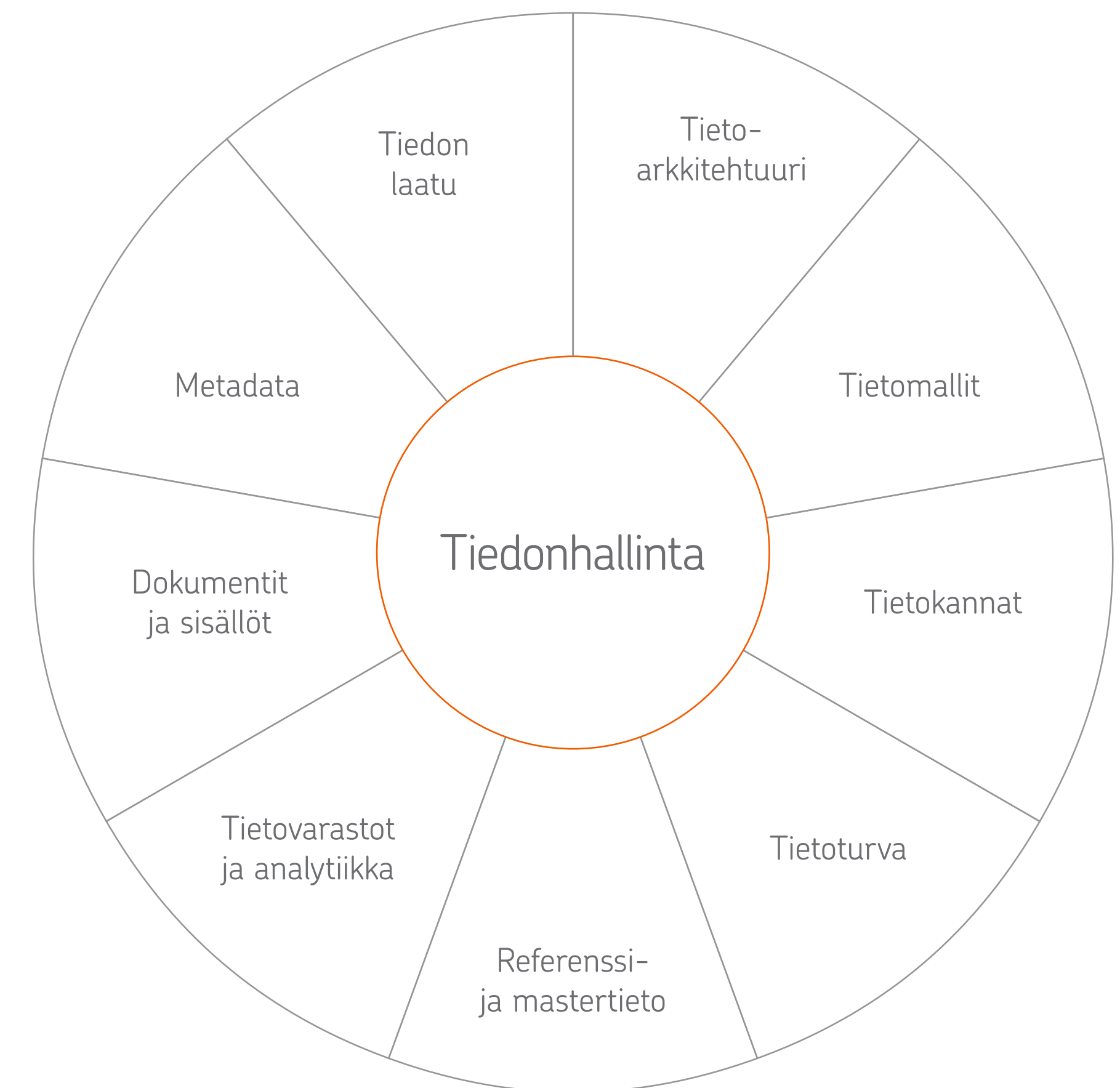
Tiedonhallinnan kehykset

OP Ryhmä aloitti vuonna 2020 tiedon laadun ja tiedonhallinnan viitekehysten päivittystyön. Päivityksen tavoitteena on tuoda viitekehys entistä konkreettisemmin osaksi päivittäistä työtä ja uudistaa käytännöt tukemaan uuden ketterän toimintamalliin ja itseohjautuvien tiimien tarpeita. Koska jokainen OP-ryhmäläinen on päivittäin tekemisissä tiedon kanssa, tulee tiedonhallintaa tehdä läpi OP Ryhmän. Yhteiset tiedonhallinnan periaatteet ja prosessit varmistavat mahdollisimman korkeatasoisten, hyödyllisten ja turvallisten palveluiden tuottamisen OP Ryhmän asiakkaille.

Tiedonhallintaa OP Ryhmässä kehitetään kolmen päälinjan puitteissa: a) tiedon laatu b) tiedon saatavuus ja käytettävyys sekä c) tiedon luottamuksellisuus ja yksityisyys. OP Ryhmällä on tiedonhallinnan, tietovarastoinnin ja informaatioarkkitehtuurin tueksi vahvistetut rakenteet ja toimintamallit, joilla ylläpidetään ja lisätään tietopääoman laatua sekä hyödynnettävyyttä liiketoiminnassa.

Tiedonhallintaan ja -käsittelyyn kohdistuu finanssialan sääntelyn johdosta runsaasti erityisiä vaatimuksia. OP Ryhmä varmistaa joka hetki, että tietoa käsitellään ja hyödynnetään yhteisesti ja yhtenäisesti ryhmän arvojen ja liiketoimintaa koskevan sääntelyn mukaisesti. OP Ryhmä varmistaa tiedonhallinnan eri osa-alueiden vaatimustenmukaisuuden suhteessa sääntelyyn ja suosituksiin sekä raportoi tiedonhallinnan osa-alueista valvoville viranomaisille.

Tiedonhallinnan osa-alueet



Tiedonlaatukone luottoriskien hallinnan tueksi

Tiedon laatuun liittyvien uusien toimintamallien ja järjestelmien käyttöönotossa tavoitellaan kokonaisvaltaisesti laatuajattelun edistämistä sekä tietopääoman arvon jatkuvaa parantamista. Vuoden 2020 merkittävin kehityshanke oli luottoriskien hallintaan liittyvän tiedonhallinnan vahvistaminen, erityisesti tiedon ja tietovirtojen laadun parantaminen.

OP Ryhmä kehitti vuonna 2020 sääntöpohjaisen tiedonlaatukoneen (Data Quality Engine). Se keskittyy alkuvaiheessa arvonaluonnin ja riskienhallinnan kannalta keskeisiin tietopääomiin ja tietovirtoihin, joiden sisältämien satojen attribuuttien tietoja varmistetaan kymmenillä eri laatusäännöillä.

Sääntöpohjainen laadun seuranta valvoo alkuvaiheessa muun muassa luottoriskimalleihin liittyvän datan laatua. Jatkossa sääntöpohjainen laadun seuranta ulotetaan kaikkiin keskeisiin tietovirtoihin ja niihin liittyviin laatusääntöihin. Tiedon sääntöpohjaista laadun seurantaa tukevat myös OP Ryhmässä määritellyt datastandardit.

Uuden tiedonhallintamallin käyttöönotto loppusuoralle

Vuonna 2020 jatkettiin OP Ryhmän uudistetun tiedonhallintamallin käyttöönottoa. Keskeisiä uudistuksia ovat tiedon omistajuuden siirto liiketoimintoihin, tiedon laadun korjausprosessi, tietojen as-teittainen ryhmätasoisistaminen läpi eri toimintojen sekä termistön yhdenmukaistaminen.

Uuden tiedonhallintamallin myötä OP Ryhmän eri tietopääomien omistajuus on siirretty liiketoimintoihin. Aikaisemmin tiedon omistajuus oli kustakin tietovarastosta vastaavalla toiminnolla. Uusi tapa ajatella ja toteuttaa tiedon omistajuutta liiketoiminnassa on lisännyt nopeasti OP Ryhmän tiedonhallinnan asiakaslähtöisyyttä ja integroinut sen päivittäiseen toimintaan.

OP Ryhmän tiedonhallintamallissa toimii kaksi tärkeää roolia: tiedon omistaja ja tietovastuullinen. Tiedon omistajat ovat liiketoiminnan parhaita asiantuntijoita tiedon hyödyntämisessä omalla vastuualueellaan. He varmistavat, että tietoja kehitetään ja käytetään sovittujen linjausten, sääntöjen ja lainsäädännön mukaisesti ja että tiedon laatu



Risto Koistinen
Tribe Lead,
Tiedonhallinta

”

Keskityimme vuonna 2020 erityisesti luottoriskienhallintaan liittyvään tiedonhallinnan kehittämiseen. Merkittävin hanke oli uuden sääntöpohjaisen tiedonlaatukoneen, Data Quality Enginen, käyttöönotto. Datan laadulla on keskeinen vaikutus OP:n luottoriskien hallintaan.

vastaa käyttötarkoitustaan. Heidän kanssaan toimivat tietovastuulliset tuntevat yksityiskohtaisesti järjestelmien sisältämien tietojen ominaisuudet ja varmistavat, että ne ovat kunnossa.

”

Olemme osaltamme mahdollistaneet tiedon hyödyntämisen kasvun OP Ryhmän toiminnassa. Tiedon käyttö on positiivinen kehä; mitä enemmän tietoa käytetään, sen paremmaksi sen laatu saadaan rakennettua, mikä taas innostaa lisäkäyttöön.”

Pasi Ruhanen
Tribe Lead,
Tietovarastointi

Tietovarastointi keskittyy

ICT-linjaustensa mukaisesti OP Ryhmän tiedonhallinta perustuu keskitettyyn tietovarastointiin ja -hallintaan. Vuonna 2020 jatkettiin siirtymistä hajauteista ja eri-ikäisistä tietovarastoista keskitettyihin tietovarastoihin sekä pilvialustalla että omissa, juuri ajantasaistetuissa konesaleissa.

Tietovarastoinnin keskittäminen tapahtuu ryhmätasoisesti kattaen alkuvaiheessa pankki- ja vakuutustoiminnot Suomessa ja Baltian maissa. Tietovarastoinnin toimintamallia on kehitetty yhteistyökeskeisempään ketterään toimintamalliin, mikä on tuottanut ensimmäisiä merkittäviä parannuksia kehitystyövirtojen nopeuteen ja laatuun.

Tietovarastoinnin ja -hallinnan keskittäminen eteni vuonna 2020 suunnitelmien mukaisesti. Siirrot on priorisoitu tietovaraston elinkaaren ja liiketoimintatarpeiden perusteella. Vanhemmat varastot on siirretty uudistetun arkkitehtuurin mukaisille alustoille, ja siirto etenee seuraavaksi tietomäärältään suurimpiin järjestelmiin.

Tietovarastoinnin keskittäminen kasvattaa OP Ryhmän tiedonhallinnan tehokkuutta. Tiedon laatu ja saatavuus parantuvat, mikä edelleen vahvistaa edistyneen analytiikan hyödyntämismahdollisuuksia toiminnassa. Keskitetty ratkaisu myös parantaa ja ylläpitää tiedon laatua sekä virheettömyyttä. Ajantasainen ja keskitetty ratkaisu toteuttaa myös mahdollisimman hyvin tietosuojaan yleisiä periaatteita, kuten tietojen täsmällisyyttä.

Tiedon hallinta- ja johtamismalli

OP Ryhmä varmistaa kaiken tietoon kohdistuvan päätöksenteon yhdenmukaisuuden tiedonhallintamallissa määritetyillä rooleilla ja elimillä. Malli kuvaa päätöksentekotahot, erilaiset roolit ja roolien vastuut tiedon hyödyntämisessä ja käsittelyssä. Hallintamalliin kuuluvat myös tiedon laadusta vastaavat tahot sekä tukiorganisaatiot, jotka tekevät muutoksia prosesseihin, sovelluksiin, järjestelmiin ja ratkaisuihin. Hallintamallissa tiedon käsittelijöille on määritelty omat roolit ja vastuut. Itseohjautuviin tiimeihin perustuvan ketterän toimintamallin mukainen tiedonhallintaorganisaatio rooleineen aloitti toimintansa vuonna 2019.

OP:n tiedonhallintamalli

Hallintamalli ja roolit

Päätöksenteon fokus	Päätösfoorumit
Strateginen OP Ryhmä -taso	Tiedon johtoryhmä
Taktinen Tietoaluekohtainen taso	Tietoaluekohtainen työryhmä Asiakas / Tuote
Operatiivinen Liiketoiminta- tai toimialakohtainen taso	Tiedonhallinnan prosessit ja kehittämisen alueet

Osaaminen

Osaaminen – huomisen datakyvykkyyksiä rakentamassa

Nopeasti kehittyvät datan ja digitalisaation hyödyntämismuodot ja uudet teknologiat synnyttävät jatkuvasti mahdollisuuksia oppia uutta. Samaan aikaan toimintaympäristön monimutkaistuminen sekä regulaation lisääntyminen kasvattavat osaamisvaatimuksia.

OP Ryhmän tavoitteena on olla sekä uusien datakyvykkyyksien edelläkävijä että finanssitoiminnan turvallisuuden ja luotettavuuden kokonaisvaltainen varmistaja. Erityisesti jatkuvuudenhallinnan, kyberturvallisuuden ja tietosuojan kyvykkyyksien merkitys kasvoi vuonna 2020. Vastaavasti uusien palveluiden kehittäminen ja OP:n ketterän toimintamallin kasvava merkitys ovat vauhdittaneet uuden osaamisen monipuolista kehittymistä.

Tieto-osaaminen jokaisen OP-ryhmäläisen roolissa

Tiedolla johtaminen ja tiedon hallinta ovat OP Ryhmälle keskeisiä kyvykkyyksiä. Kattava perusosaaminen yhdistettynä roolinmukaiseen syväosaamiseen varmistaa, että OP Ryhmän kyvykkyys kehittyy kokonaisvaltaisesti.



Anna-Mari Valkila

Johtaja, HR, Kehittäminen ja Teknologiat sekä osaamiskeskukset

”

OP Ryhmän kyky vastata asiakkaiden odotuksiin, finanssialan uusien toimijoiden kilpailuun sekä regulaatioympäristön muutoksiin perustuu tulevaisuudessa yhä useammin dataan ja teknologiaan kytkeytyviin kyvykkyyksiin.

Jokaisen OP-ryhmäläisen osaamista kehitetään roolin ja motivaation perusteella työssä oppien, kollegoilta oppien, sisäisissä ja ulkoisissa verkostoissa tai koulutuksissa oppien ja itse opiskellen.

Digitaidoista jokaisen OP-ryhmäläisen perustaitoja

Digitalisaatioon liittyvien kyvykkyysien kehittäminen on aloitettu OP Ryhmässä hyvissä ajoin. Jatkuvaa osaamisen kehittämistä ohjaa vuonna 2017 määritelty ja säännöllisesti päivitettävä digiosaamisen viitekehys. Se sisältää keskeiset digiosaamisen osa-alueet ja niiden määritelmät perus- ja asiantuntijatasolla.

OP Ryhmän eri toiminnoissa työskentelee lukemattomia dataan ja sen hyödyntämiseen erikoistuneita osaajia. Roolien vaatimuksissa korostuvat datan hallintaan, hyödyntämiseen, analysointiin sekä laadun- ja riskienhallintaan liittyvät osaamiset. Roolin mukaisen erityisosaamisen lisäksi jokaisella OP-ryhmäläisellä on perusosaaminen tietoturvasta ja tiedon hyödyntämisestä omassa työssään.

Uuden ajan kyvykkyysprofiilia rakentamassa

Nopeasti muuttuva toimintaympäristö haastaa myös strategisen resurssisuunnittelun. Strategisessa suunnittelussaan OP Ryhmä ennakoi finanssialan tulevaisuudenkuvia kilpailuympäristön, talouden, asiakkaan, teknologian ja sääntelyn näkökulmasta.

Case: Tekoälyn lukutaidosta uusi perustaito

Samalla kun tekoälysovellukset yleistyvät yritysmaailman ja yhteiskunnan eri sektoreilla, kasvavat myös tekoälyyn liittyvät osaamistarpeet. Tekoälyn arkipäiväistyminen näkyy myös OP Ryhmässä, ja tähän mennessä yli tuhat kehittämisen ja liiketoiminnan ammattilaista on jo koulutettu tekoälyn johtamisen ja hyödyntämisen saloihin noin työpäivän kestävässä työpajoissa.

Vuonna 2020 “Tekoäly tutuksi” ja “Introduction to AI” -verkkokoulutukset tulivat koko henkilöstön ulottuville. Niissä tutustutaan tekoälyn yleisiin periaatteisiin, tekoälyn yhteiskunnalliseen merkitykseen, uhkiin ja mahdollisuuksiin sekä sen käyttökohteisiin OP Ryhmässä. Lisäksi perehdytään asiakkaiden odotuksiin ja kysymyksiin tekoälyyn liittyen.

Yleinen tekoälyosaaminen parantaa OP Ryhmän kykyä hyödyntää tekoälyä eri osa-alueilla, puhua siitä asiakkaan kanssa yhteisellä kielellä ja tätä kautta edistää ymmärrystä myös asiakkaiden keskuudessa. Koko henkilöstön kouluttamisesta on OP Ryhmässä hyviä kokemuksia vuosien varrelta. Aikaisempia koulutusteemoja ovat olleet muun muassa palvelumuotoilu, mobiliteetti ja tietosuoja.

OP Ryhmän kyky vastata asiakkaiden odotuksiin, finanssialan uusien toimijoiden kilpailuun sekä regulaatioympäristön muutoksiin perustuu tulevaisuudessa yhä useammin dataan ja teknologiaan kytkeytyviin kyvykkyyksiin. Ryhmätason kyvykkyyksiä kehitetään ensisijaisesti Kehittäminen ja teknologiat -toiminnossa.

OP Ryhmä on analysoinut nykyisten kyvykkyyksien suhdetta tulevaisuuden kyvykkyystarpeisiin ja suunnitellut polkuja tarvittavien kyvykkyyksien rakentamiseksi. Kehittämisen ja teknologian päivitetystä resurssisuunnitelmassa korostuvia kyvykkyyksiä ovat tekoälyn mahdollisuuksien aktiivinen hyödyntäminen, pilviteknologia, rajapinnat, ketterät DevOps-menetelmät, kyberturvallisuus sekä dataohjautuva paras asiakaskokemus.

Kyvykkyystarpeet pyritään täyttämään kehittämällä henkilöstön omaa osaamista, rekrytoimalla uusia osaajia sekä hyödyntämällä tarvittaessa ulkopuolisia asiantuntijoita.

Jo yli

600

OP Ryhmän keskusyhteisön asiantuntijaa toimii erikoistuneissa datan kehitys- ja jalostusrooleissa. Heidän osuutensa koko keskusyhteisön henkilöstöstä on 8 %.

Case: OP Software Academy

Kehittäminen ja teknologiat -toiminnon asiantuntijoiden osaaminen on keskeinen osa koko ryhmän datakyvykkyyttä. OP Software Academy tarjoaa monipuolisia mahdollisuuksia kehittää omaa osaamista.

Kehittäminen ja teknologiat -toiminnon vuonna 2019 käynnistynyt oppimisalusta OP Software Academy on esimerkki osaamisen jatkuvasta, omaehtoisesta kehittämisestä. Sen oppimismalli vahvistaa ja jalostaa asiantuntijoiden osaamisprofiilia vastaamaan ketterän, itseohjautuvan toimintamallin vaatimuksiin. Ydinajatuksena on laajan kokonaisymmärryksen ja perusosaamisen yhdistäminen oman roolin ja tehtävän syvään huippuosaamiseen eli kompetenssiin.

Koulutustarjonta koostuu kuudesta olennaisesta kehittämisen ja teknologian kompetenssista, jotka ovat: pilvipalvelut, API:t, mobiili, data, DevOps ja Security. Kurssit on jaettu kolmeen tasoon sen mukaan, onko tavoitteena perusosaajan, ammattitaitoisen soveltajan vai edistyneen huippuosaajan taso. Edistyneiden huippuosaajien kurseissa ensisijainen oppimisen muoto on pienryhmässä tehtävä soveltava tutkimustyö kompetenssiin liittyvästä OP Ryhmän strategisesta osa-alueesta.

Opiskelussa hyödynnetään parhaita puolia verkko- ja lähiopetuksesta. Verkkokurssien itseopiskelu yhdistyy vertais- ja mentorointikeskusteluihin kurssin aikana. Keskeisessä asemassa ovat kunkin kompetenssialueen vapaaehtoiset mentorit, jotka kehittävät kurseja ja tukevat opiskelijoita kurssin ajan.

”

Ensimmäisten lukukausien koulutuksiin on osallistunut lähes 430 asiantuntijaa ja 27 vapaaehtoista mentoria Kehittäminen ja teknologiat -toiminnosta.

Esimerkkejä yleisimmistä datan hyödyntämiseen ja osaamisen kehittämiseen kytkeytyvistä rooleista

Chapter, Chapter Lead

Tiettyyn erityisosaamisalueeseen keskittyneiden ihmisten ryhmä, jonka jäsenet työskentelevät eri heimoissa ja tiimeissä. Ryhmällä on osaamisen kehittämiseen keskittynyt valmentaja, Chapter Lead.

Data Engineer

Suunnittelee ja toteuttaa teknisiä ratkaisuja, jotka koostuvat esimerkiksi datan mallinnuksesta ja integraatioista, tietovarastoinnista sekä pilvipohjaisista dataputkista.

Rekrytoinnit kasvoivat oleellisesti vuonna 2020.

Data Scientist

Ratkaisee monimutkaisia liiketoiminnan ongelmia rakentamalla dataan ja koneoppimiseen perustuvia ratkaisuja.

Rekrytoinnit lisääntyivät vuonna 2020.

Developer

Vastaa ohjelmistotuotteen suunnittelusta ja koodaamisesta.

Rekrytoinnit lisääntyivät vuonna 2020.

Competence Lead

Vastaa ryhmätasoisesti tietyn erityisosaamisalueen, kompetenssin, kehittämisestä. Tukee valmentajia heidän omassa roolissaan.

Ketterä toimintamalli vahvistaa osaamista

Tiedon hallintaan ja hyödyntämiseen kytkeytyvät resurssitarpeet ovat viime vuosina kasvaneet voimakkaasti. Koodareiden, kehittäjien ja teknologiaosaajien rinnalla työskentelee yhä useammin dataa analyttisesti jalostava Data Scientist, dataprosesseja kehittävä Data Engineer tai dataa liiketoiminnan tarpeisiin analysoiva Data Analyst.

Kehittäminen ja teknologiat -toiminnon asiantuntijat tuovat omaa erityisosaamistaan useisiin eri tiimeihin läpi OP Ryhmän toimintojen. Huippuosaajat muodostavat tiimi- ja toimintorajat ylittäviä omia ryhmiään, Chaptereita, joiden puitteissa he voivat kehittää omaa osaamistaan edelleen yhdessä valmentajan (Chapter Lead) johdolla. Valmentajia tukevat eri kompetenssien päävalmentajat (Competence Lead).

”

Datarooleissa toimivien asiantuntijoiden määrä kasvoi 26 prosenttia vuoden 2020 aikana.

Tunnusluvut



Palvelukanavat ja digitaaliset palvelut

OP:n palvelukanavat	2019	2020	Muutos
OP:n digitaalisten kanavien NPS	53	54	1
Verkko- ja mobiilipalvelut (miljoonaa kirjautumista kuukaudessa keskimäärin)			
Op.fi	8,5	5,7	-33 %
OP-mobiili	25,2	33,6	34 %
OP-yritysmobiili	0,8	1,3	50 %
Pivo-sovelluksen käyntien määrä	4,4	3,6	-17 %
Verkkopalvelusopimukset (1 000 sopimusta)			
Henkilöasiakkaat	1 937	1 980	2 %
Toimipaikat ja puhelinpalvelu			
Pankkien toimipaikat	352	342	-3 %
Private Banking -toimipaikat	42	48	+6 kpl
Asiakaskontakteja puhelinpalvelussa	4 720 914	4 637 865	-2 %
Sosiaalinen media			
Seuraajat Facebookissa (OP Ryhmä ja osuuspankit)	376 979	442 004	17 %
Seuraajat Twitterissä	42 515	46 951	10 %
Seuraajat LinkedInissä	43 355	60 188	39 %
Seuraajat Instagramissa	14 953	18 211	22 %
Seuraajat Youtubessa	4 140	6 090	47 %

Asiakkaat (miljoonaa)	2019	2020
Omistaja-asiakkaat	2,0	2,0
Vähittäispankin asiakkaat	3,3	3,3
Yrityspankin asiakkaat	0,3	0,3
Pankki ja vakuutustoiminnan yhteiset asiakkaat	1,2	1,3

Digitaalisten palveluiden tunnusluvut (1 000 kpl, ellei toisin mainita)	2019	2020	Muutos
Luottopäätöskoneen käsittelemät asuntolainahakemukset			
Automaattisesti käsiteltyt hakemukset yhteensä	26	57	121 %
Automaattisesti tehdy myönteiset päätökset	9	20	115 %
Viranomaisille lähetettyjen raporttien määrä kuukaudessa	20	20	-
Pankkipalveluiden Opotti-chatbotin tunnusluvut			
Viestikohtainen ratkaisuaoste	70 %	80 %	+10 %-yks
Täysin automatisoitujen keskusteluiden osuus	40 %	44 %	+4 %-yks
Positiivisen palautteen antaneiden asiakkaiden osuus	67 %	72 %	+5 %-yks
Vakuutuspalveluiden Viljo-chatbotin täysin automatisoitujen keskusteluiden osuus	50 %	50 %	-
Tuotannossa olevat ulkoiset API-rajapinnat (kpl)		48	-
Ulkoisten rajapintojen kautta siirretyn tiedon määrä, teratavua		563	-
Siirto-maksuun rekisteröityneet käyttäjät	666	899	35 %

OP ei turvallisuussyistä raportoi julkisesti rahanpesu- tai petosvalvontaan liittyviä (AML / Anti-fraud) tunnuslukuja.

Tietopääoma

Tietopääoma (1 000 kpl, ellei toisin mainita)	2019	2020	Muutos
Analyttisten tietokantojen sisältämä datamäärä, teratavua	520	776	49 %
Keskitetyn lokienhallinnan keräämien lokitapahtumien määrä kuukaudessa (miljardia kpl)*	97	165	70 %
Sähköisten asiakirjojen määrä	520 000	611 000	18 %
Sopimusten sähköistymisaste pankkipalveluissa		45 %	-
Oma profiili -palvelun kautta itse huolletut asiakastiedot	250	947	279 %

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja sisäinen valvonta	2019	2020	Muutos
Käsitellyt asiakkaan omien tietojen tarkastuspyynnöt rahoitus- ja vakuutusaloilla	362	453	25 %
Evästesuostumukset OP.fi ja OP-mobiili		1 985 435	-
Henkilötietojen käsittelyyn tai yksityisyydensuojaan liittyvät asiakasvalitukset	11	20	82 %
Tapaukset, jotka luokiteltu henkilötietojen tietoturvaloukkaukseksi	750	916	22 %

Kyvykkyydet

Tietokyvykkyudet ja osaaminen	2019	2020	Muutos
Datan kehitys- ja jalostustehtävissä toimivat OP:n henkilöt keskusyhteisössä	480	606	26 %
... osuus koko OP:n keskusyhteisön henkilöstömäärästä	7 %	8 %	1 %-yks
Tekoälyn hyödyntämiseen ja johtamiseen koulutetut työntekijät	500	636	27 %
OP SW Academyn järjestämät koulutukset		430	-

OP ei turvallisuusyistyistä raportoi julkisesti rahanpesu- tai petosvalvontaan liittyviä (AML / Anti-fraud) tunnuslukuja.

* Laskentaperiaate muuttunut v. 2019 raportista, vertailuvuoden tieto päivitetty.



OP Osuuskunta
Gebhardinaukio 1
00510 Helsinki

www.op.fi