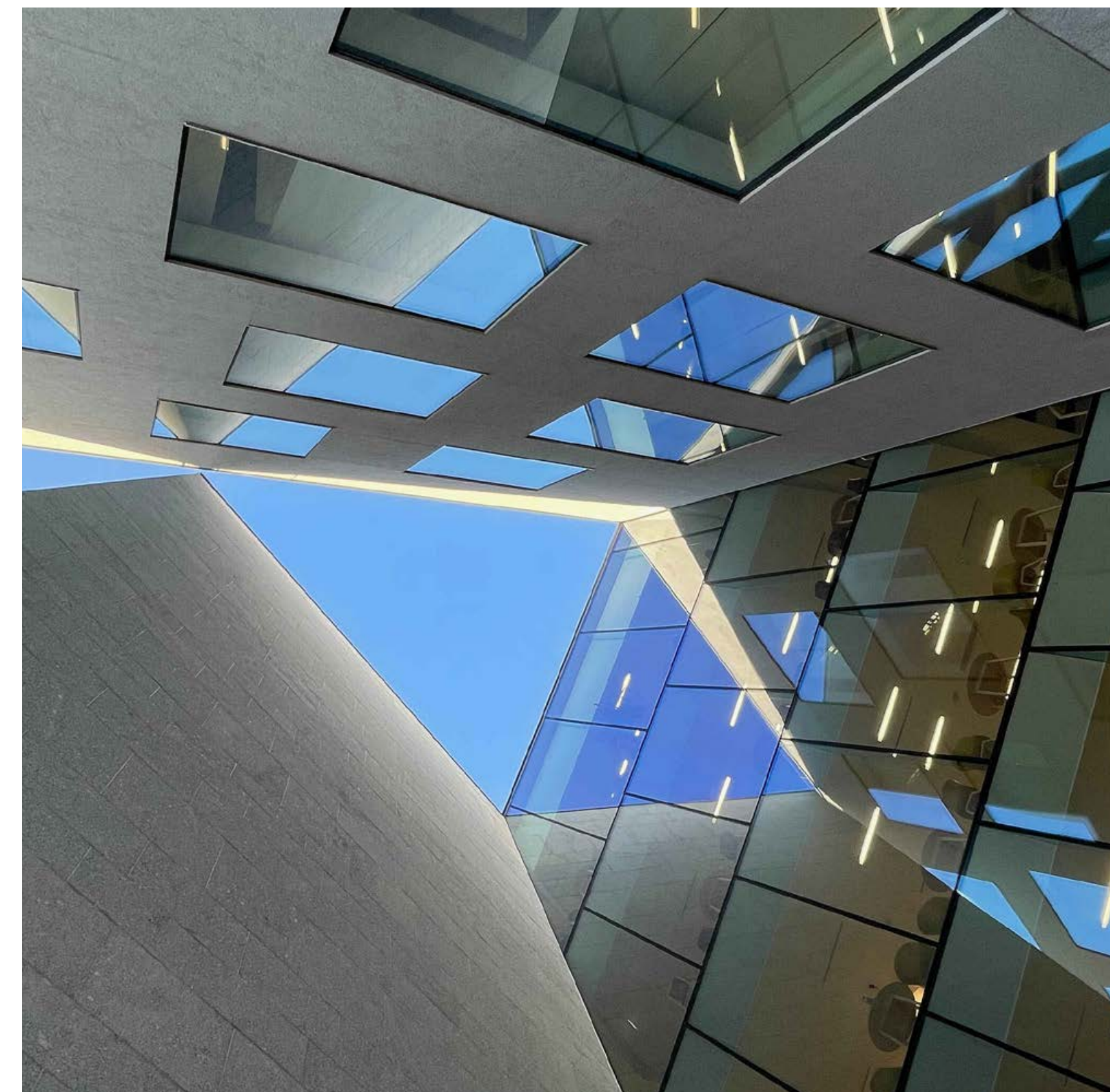


OP Gruppens databokslut 2022



Innehåll

OP Gruppens digitala år 2022	3	Informationshantering	19
Ledningens hälsning	4	Uppdateringen av informationshanteringsmodellen avancerade	19
Fokus på data i OP Gruppen	5	Taxonomiarbetet förenhetligar datastrukturerna	20
Hörnstenarna i datastrategin	6	Kontroll av datakvaliteten och kravefterlevnaden	20
Rörelsesegmentens roll som dataägare växer	7	OP Gruppens informationshanteringsmodell	21
Ledande kompetens inom artificiell intelligens	7	Cybersäkerhet och dataskydd	22
Hållbarheten styr användningen av datakapitalet	9	Flerskiktsmodell för hantering och säkring	24
Regelefterlevnad och rapportering	10	Dataskydd	25
Den digitala företagsarkitekturen stöder värdeskapande	10	Databalans och nyckeltal	27
Databalansen kombinerar data och dataanvändning	11	OP Gruppens databalans 2022	27
Data som en del av OP Gruppens modell för värdeskapande	12	Nyckeltal	28
Värde för kunderna med hjälp av data	13		
OP Gruppens rörelsesegment utnyttjar data	14		
Den bästa kundupplevelsen: Mobilen allt vanligare kanal för att sköta ärenden, digitaliseringen av tjänster avancerade	15		
Artificiell intelligens och automatisering en del av vardagen	16		



Databokslutet visar vilken betydelse data har för OP Gruppen, intressentgrupperna och omvärlden

OP Gruppens databokslut beskriver hur data hanteras, används och skyddas i gruppens bank- och försäkringsrörelse på ett sätt som skapar värde för kunderna, OP Gruppen och omvärlden. Databokslutet beskriver de viktigaste målen, modellerna och resultaten för gruppens ledning och användning av data samt de viktigaste principerna och rutinerna som säkerställer att uppgifter behandlas och används på ett säkert sätt som överensstämmer med kraven. Rapporten omfattar OP Gruppens alla rörelsesegment, det vill säga Hushållsbank, Företagsbank och Försäkring.

Rapportens omfattning och avgränsningar

Rapporten tar upp de viktigaste händelserna 2022 inom OP Gruppens interna och externa digitala tjänster. Rapporten är den femte i ordningen. Databokslutet hör till OP Gruppens årsredovisning, som publicerats på adressen <https://vuosi.op.fi/sv/2022/>.

OP Gruppens tidigare databokslut [hittar du här](#).

OP Gruppens rapporter 2022:

[OP Gruppens 2022 och hållbarhet \(pdf\)](#)

[OP Gruppens verksamhetsberättelse och bokslut 2022 \(pdf\)](#)

[OP Gruppens bolagsstyrningsrapport 2022 \(pdf\)](#)

[Ersättningsrapport för OP Gruppens organ 2022 \(pdf\)](#)

[Ersättningspolicy för OP Gruppens organ \(pdf\)](#)

[OP Gruppens risk och kapitaltäckningsrapport 2022 \(pdf\)](#)

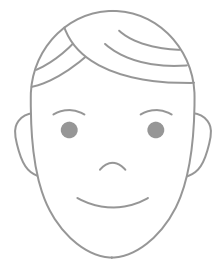
[OP Företagsbanken Abp_s verksamhetsberättelse och bokslut 2022 \(pdf\)](#)

[OP Företagsbanken Abp_s bolagsstyrningsrapport 2022 \(pdf\)](#)

OP Gruppens digitala år 2022

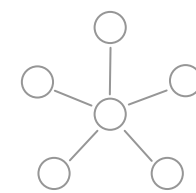
3,6

miljoner Hushålls- och företagsbankkunder



53

De digitala kanalernas NPS (+1)



43,3

miljoner inloggningar i OP-mobilen per månad i medeltal (+8%)



6,1

miljoner inloggningar i tjänsten op.fi per månad i medeltal



79

tusen automatiskt handlagda bolåneansökningar



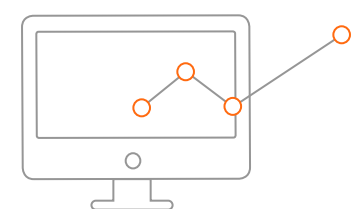
63%

andel helt automatiserade samtal med chattboten Opotti (+9%-enheter)



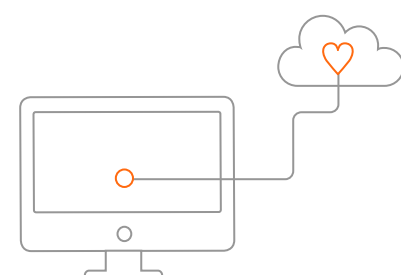
687

terabyte data i OP Gruppens analytiska databaser (-22%)



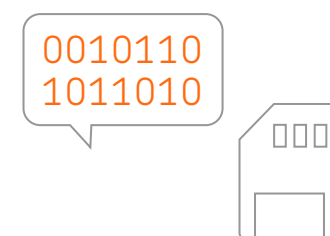
64

API-gränssnitt för externa datakunder och datapartner (+1)



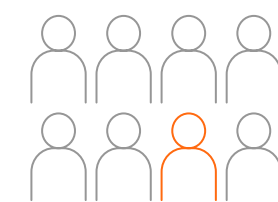
3660

terabyte realtidsdata via externa gränssnitt (+14%)



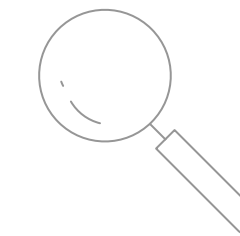
629

personer arbetar med datautveckling och dataförädling vid OP Gruppens centralinstitut (-1%)



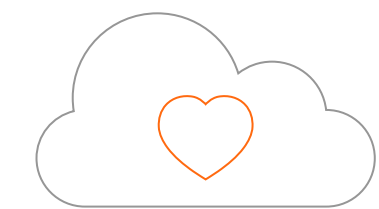
249

begäranden om kontroll av egna personuppgifter (-14%)



546

egna uppdateringar i tjänsten Min Profil (-12%)



Ledningens hälsning

Den snabba teknikutvecklingen ger hela tiden större möjligheter för OP Gruppen att samla in, förädla och utnyttja data. I enlighet med vår strategi och vårt hållbarhetsprogram skapar vi med hjälp av data värde för våra kunder genom att utnyttja vårt datakapital och artificiell intelligens på ett ansvarsfullt sätt.

De nya möjligheter som tekniken för med sig intresserar kunderna och ökar förväntningarna på skräddarsydda och intelligenta tjänster inom finans- och försäkringssektorn. OP Gruppen satsar långsiktigt på kapaciteten för att använda och förvalta data på det sätt som finansverksamheten kräver, säkert och genom att trygga tillgången.

OP Gruppens dataplattform och data- och analysapplikationer är ett centralt led i den kontinuerliga tekniska utvecklingen av den nya verksamhetsmodellen. Ett gemensamt dataunderlag stöder arbetet för analytiker och andra som utnyttjar data i sitt arbete och leder därigenom till exempelvis en enhetlig kundupplevelse hos OP Gruppen.

Gemensamma processer för informationshantering, kravefterlevnad, riskhantering och rapportering

skapar i sin tur en nödvändig och stark grundval för arbetet. Vi bereder oss på den förhöjda cyberhotnivån och testar aktivt vår verksamhet tillsammans med myndigheter och övriga aktörer inom branschen. År 2022 tog dessa utvecklingsområden sammantaget oss vidare på ett kontrollerat och säkert sätt.

När vi producerar den bästa kundupplevelsen och tjänster har samverkan mellan data, teknik och människor central betydelse. Inom det här delområdet lyckades vi bra under året, till exempel fortsatte användningen av digitala kanaler och e-tjänster att öka i mobilen, på nätet och via gränssnittstjänster. Vi lanserade helt nya och förbättrade tjänster som underlättar och berikar våra personkunders vardag och effektiviserar våra företagskunders affärsprocesser.

För att vi ska kunna använda data på ett ansvarsfullt sätt krävs det att vi har omfattande kompetenser inom data och teknik. Ett av de nya perspektiven är intressegruppernas förväntningar på transparensen i förvaltningen och användningen av artificiell intelligens. År 2022 utvecklade och lanserade vi en bedömningsmodell för transparensen inom artificiell intelligens. Med hjälp av modellen beskriver vi framöver för våra intressentgrupper hur artificiell intelligens tillämpas i våra populära tjänster.

Inom många områden sker den tekniska förändringen nu snabbare än någonsin tidigare. Artificiell intelligens som klarar av att producera ett naturligt språk kommer att innebära större användning av intelligenta tjänster i vardagen och avsevärt öka arbetets produktivitet. Vårt arbete för att utveckla en ansvarsfull och kundorienterad datakompetens fortsätter. Vi skapar värde för våra kunder, våra intressentgrupper och vår omvärld – tillsammans genom alla tider.

Kasimir Hirn

Group CIO, Teknik- och utvecklingsdirektör
OP Gruppen



Fokus på data i OP Gruppen

Inom bank- och försäkringsbranschen är datahantering och dataanvändning en oskiljaktig del av vår vardag. Vi satsar på en kontinuerlig ökning av vårt datakapital samt en produktiv och säker dataledning. Vi använder data på ett målinriktat sätt och skapar med hjälp av data värde för våra kunder, OP Gruppen och omvärlden.

Under 2022 fokuserade dataledningen särskilt på att stärka datakompetenserna i affärsrörelserna samt på att utveckla dataplattformen på gruppnivå, informationshanteringen och helhetsarkitekturen.

Verksamhetsmodellen och arbetssätten för ledning av informationens livscykel har traditionellt byggts på en centraliserad expertfunktion. År 2022 fortsatte vi övergången från en centraliserad verksamhetsmodell till en mer affärsorienterad och decentraliserad verksamhetsmodell för ledning, användning och publicering av data. Vårt mål är att skapa värde med hjälp av data på ett ännu mer kundorienterat och behovsbaserat sätt som beaktar de olika rörelsesegmentens särdrag.

För OP Gruppen, dess kunder och övriga intressentgrupper realiseras värdet av data bland annat i form av en utmärkt kundupplevelse, innovativa tjänster och en effektiv och trygg basverksamhet. Inom finansbranschen stöder sig den centrala verksamhetsförutsättningen, dvs. riskhanteringen, på data och dataanvändning. För att data ska kunna användas i affärsverksamheten är det viktigt att säkerställa att bestämmelserna följs under informationens hela livscykel och i alla funktioner.



Hörnstenarna i datastrategin

Syftet med OP Gruppens datastrategi är att skapa värde för kunderna och OP Gruppen, säkerställa att verksamheten är säker och effektiv samt att stärka datakompetenserna och den konkurrensfördel som dessa utgör.

Värde med hjälp av data

Databaserat värdeskapande förutsätter att det finns ett starkt förtroende mellan kunden och OP Gruppen.

Vi använder data på ett ansvarsfullt sätt för att skapa en individuell kundupplevelse och kundnytta samt för att leda och utveckla affärsverksamheten.

Vi utökar användningen av avancerade analyser och intelligent automatisering på ett ansvarsfullt och transparent sätt.

Dataäggande i affärsrörelserna

Ägande och användning av data är en etablerad del av affärsverksamheten.

En dataorienterad verksamhet effektiviserar beslutsfattandet och processerna, förtydligar kvalitetsansvaret för dataäggande och prioriterar utveckling som baserar sig på affärsvärdet.

OP Data Platform

OP Data Platform stöder affärsrörelsernas förmåga att publicera data om den egna verksamheten för eget och övriga affärsrörelserns bruk.

OP Data Platform Teknik- och utvecklingsdirektör stöder datakvaliteten och en flexibel och snabbare utveckling.

Ansvar för att publicera data flyttas från en centraliserad grupp experter till affärsrörelsen.

Verksamheten följer reglerna

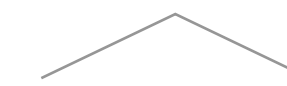
Det ingår i alla våra funktioner och processer att säkerställa att verksamheten följer reglerna och att vi hanterar datariskerna på ett heltäckande sätt.

En solid grund gör det möjligt att använda data på ett säkert och mångsidigt sätt som beaktar både den nuvarande och kommande dataregleringen.

OP Gruppens strategiska riktlinjer för data

Mål

- Nya tjänster till glädje för kunden
- Djup kund- och marknadskännedom
- Dataorienterad affärsverksamhet
- Stark datakultur som skapar möjligheter



Grund

- Ledande kompetens i artificiell intelligens och processautomatisering
- Hög datakvalitet och kompetens inom informationshantering
- Koncentrering av kritiska kompetenser inom datalagring och rapportering
- Stark riskhantering och cybersäkerhet
- Stark teknisk infrastruktur

Hörnstenarna i datastrategin

- Värde med hjälp av data
- Dataäggande i affärsrörelserna
- OP Data Platform
- Verksamheten följer reglerna



Rörelsesegmentens roll som dataägare växer

OP Gruppens förmåga att använda data utgående från de olika rörelsesegmenten har stärkts under de senaste åren. Som ett led i förändringen har ägandet av data och dataanvändningen flyttats allt närmare kunden från centralinstitutet till rörelsesegmenten. År 2022 avancerade förändringen mot en modell med mer rörelsecentrerad dataledning i flera pilotprojekt.

Rörelsesegmentens ändrade roll realiseras också i ledningen av informationens livscykel. Tidigare har rörelsesegmenten ansvarat för att i första hand använda data, men målet är att utöka deras ansvar till att producera och förädla data samt att möjliggöra ansvarsfull dataanvändning i affärsverksamheten.

Den avsevärda datamängd som hela tiden genereras inom bank- och försäkringsverksamheten innebär såväl möjligheter som risker för affärsverksamheten. Vi vill att de data som produceras ska användas i allt större utsträckning på OP Gruppens nivå inom ramen för regleringen och kundernas samtycke.

Ledande kompetens inom artificiell intelligen

Funktionen Data Platform och AI svarar för att utveckla OP Gruppens kompetens inom AI och analys samt för att stödja rörelsesegmenten som är de som drar nytta av kompetensen. Den utvecklar och

producerar applikationer med artificiell intelligens för en stärkt kundupplevelse, rekommendationer, prognostisering, övervakning och till stöd för beslutsfattandet.

Utöver lösningar för de specifika rörelsesegmenten producerar funktionen Data Platform och AI lösningar för hela OP Gruppen i fråga om kundkännedom, digitala medarbetare och chatbotar samt för analyser av kundens ekonomiska profil och riskprofil.

Funktionen Data Platform och AI svarar även för att integrera artificiell intelligens i vardagen. År 2022 avancerade ett speciellt projekt för medborgardataforskare (Citizen Data Science). Inom ramen för projektet tränas rörelsesegmentens analytiker och experter i företagsekonomi i att utnyttja OP Gruppens datakapital med hjälp av data- och analysplattformen och AI-appar. I slutet av 2022 hade OP Gruppen redan nästan 100 medborgardataforskare.

På funktionen Data Platform och AI arbetar

70

dataforskare och dataingenjörer.



CASE: Bostädernas prisutveckling förutspås med hjälp av artificiell intelligens

OP Gruppens bolånestock uppgår till cirka 41 miljarder euro, vilket förutsätter en så exakt kännedom som möjligt om lånesäkerheternas värde. Tillägget till AI-appen som utvecklats för att fastställa säkerheternas värde uppskattar den kommande bostadsprisutvecklingen i olika makroekonomiska scenarier.

Syftet med AI-appen, som togs i bruk 2020, är att fastställa det nuvarande marknadsvärdet på en bostad eller fastighet som utgör säkerhet för ett lån. För fastställandet används omfattande data om låneobjektets egenskaper och historiska marknadsdata.

De regionala skillnaderna mellan såväl bostads- och arbetsmarknaderna som näringsstrukturerna skapar ett ökat behov av att uppskatta bostädernas säkerhetsvärde längre in i framtiden. Olika utvecklingsscenarier för ekonomi, sysselsättning och migration påverkar bostädernas värdeutveckling i framtiden.

År 2022 fick AI-appen ett tillägg som bygger på prediktiv analys. Med hjälp av tillägget bostadens värde kan uppskattad lokalt, så att till exempel tillväxtcentra sticker ut från resten av landet.

Den scenariobaserade AI-modellen som utvecklats i samarbete mellan OP Gruppens ekonomer och dataforskare använder nationella och lokala variabler som påverkar prisutvecklingen för bostäder. Viktiga variabler på nationell nivå är räntenivån, bruttonationalprodukten och inflationen. På lokal nivå beaktas bland annat andelen invånare i stadskärnan. Resultatet är en prognos som pejar den lokala värdeutvecklingen.

AI-applikationen stöder kreditgivning och riskhantering såsom bedömning av soliditet samt övervakning och rapportering av värdet på säkerhetsstocken. Europeiska centralbanken förutsätter heltäckande och pålitliga metoder för att fastställa värdet på fastigheterna och bostäderna i säkerhetsstocken.



Hållbarheten styr användningen av datakapitalet

Vi leder dataansvaret på många plan. Säkerställande processer omfattar alla skeden av databaserat värdeskapande: anskaffning, hantering och användning av data samt generering av effekter. Inom hållbarhetsledningen beaktar vi de för kunderna och OP Gruppen viktiga aspekterna samt möjligheterna och riskerna med värdeskapande.

Ansvarsfull insamling och användning av data är en viktig del av det hållbarhetsprogram som OP Gruppen uppdaterade 2022. Data används alltid med kundens intresse i första rummet. Förtroendet bygger på ansvarsfulla och omsorgsfulla rutiner och transparent insamling, lagring och användning av data. OP Gruppen informerar transparent om insamlingen, behandlingen och användningen av kunduppgifter. Marknadsföringen och försäljningen baseras på de avgränsningar i användningen av kunduppgifter som anges i dataskyddsbeskrivningen, på god marknadsföringssed och på att regleringen följs.

Dataansvaret accentueras också i de positiva effekterna på människor, samhälle och miljö. Data är en del av OP Gruppens modell för värdeskapande som beskriver de effekter på intressentgrupper och omvärlden som uppnås med hjälp av data. I tjänsterna för finansiering och placering använder OP Gruppen omfattande ESG-hållbarhetsdata (Environment, Social, Governance) för att öka fi-

nansmarknadens stabilitet och förbättra riskhanteringen när det gäller ESG-faktorer.

I takt med den allt mer utbredda användningen av artificiell intelligens blir det snabbt vanligare med utvärderingar av transparens, begriplighet och etiska principer. Vid användningen av artificiell intelligens är det avgörande att kunderna litar på att verksamheten är väl underbyggd, transparent och ansvarsfull. Den som utvecklar och den som använder artificiell intelligens bär alltid ansvaret för att verksamheten övervakas.

Vid OP Gruppen styr de etiska principerna för artificiell intelligens en ansvarsfull användning av artificiell intelligens.

Etiska principer som styr användningen av artificiell intelligens

- Människonärhet
- Öppenhet och transparens
- Konsekvensbedömning
- Ägande
- Integritetsskydd

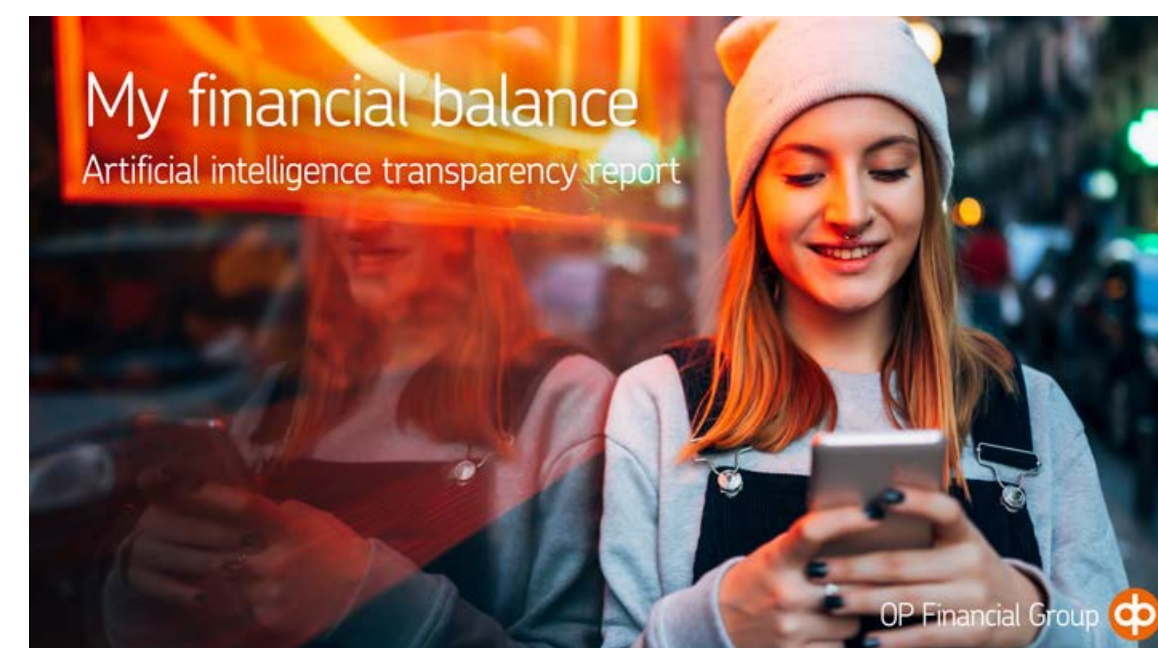
[Här kan du läsa mer om OP Gruppens etiska principer för användningen av artificiell intelligens](#)

En människonära bedömningsmodell för artificiell intelligens ökar begripligheten och transparensen

I takt med att artificiell intelligens snabbt blir allt vanligare ökar människornas förväntningar på att förstå hur artificiell intelligens fungerar och förvaltas i de tjänster som de använder. OP Gruppen skapade 2022 en människonära modell för att bedöma och förbättra transparensen hos sina tjänster med artificiell intelligens.

Modellen hjälper till att systematiskt bedöma och förbättra AI-appens transparens,

förvaltning och begriplighet inom åtta olika delområden. Resultaten används exempelvis i användarkommunikation samt i beredningen av olika transparensrapporter om AI-appar i utbredd användning. Den första transparensrapporten som baserar sig på en bedömningsmodell beskriver den artificiella intelligensen i den populära tjänsten Ekonomisk balans.



[Läs transparensrapporten här](#)

Regelefterlevnad och rapportering

OP Gruppen förutser och övervakar aktivt regleringen om data och att kraven uppfylls. På så sätt säkerställer vi att data hela vägen hanteras och används ansvarsfullt och enligt bestämmelserna. Funktionen för myndighetsrelationer och regleringsuppföljning förutser de kommande regleringarna och inverkar på beredningen av dem bland annat via Finans Finland och Europeiska andelsbanksförbundet (EACB).

Inom finansbranschen är de centrala regelverken och ramverken för styrning EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR) och andra betaltjänstdirektivet (PSD2), EU:s kapitalkravsförordning (CRR, Capital Requirements Regulation), Solvens II-direktivet och Baselkommitténs branschstandard BCBS 239.

Kommande och delvis verkställda regleringshelheter är EU:s omfattande dataregleringspaket, soliditetskraven enligt Basel III-överenskommelsen samt EU:s rättsakt om digital operativ motståndskraft (DORA) som kommissionen antog i november 2022 och som är på väg att genomföras nationellt och inom sektorn.

EU:s nya reglering om data, digitala tjänster, den digitala marknaden, informationshantering eller artificiell intelligens har stor inverkan på utsikterna för att använda, dela och lämna ut data. Den nya regleringen innehåller också affärsmöjligheter som

vi proaktivt följer upp. Utgående från den nuvarande informationen som ännu uppdateras bedöms den nya regleringen dock inte i någon väsentlig utsträckning inverka på OP Gruppens strategiska möjligheter eller utmaningar i fråga om data.

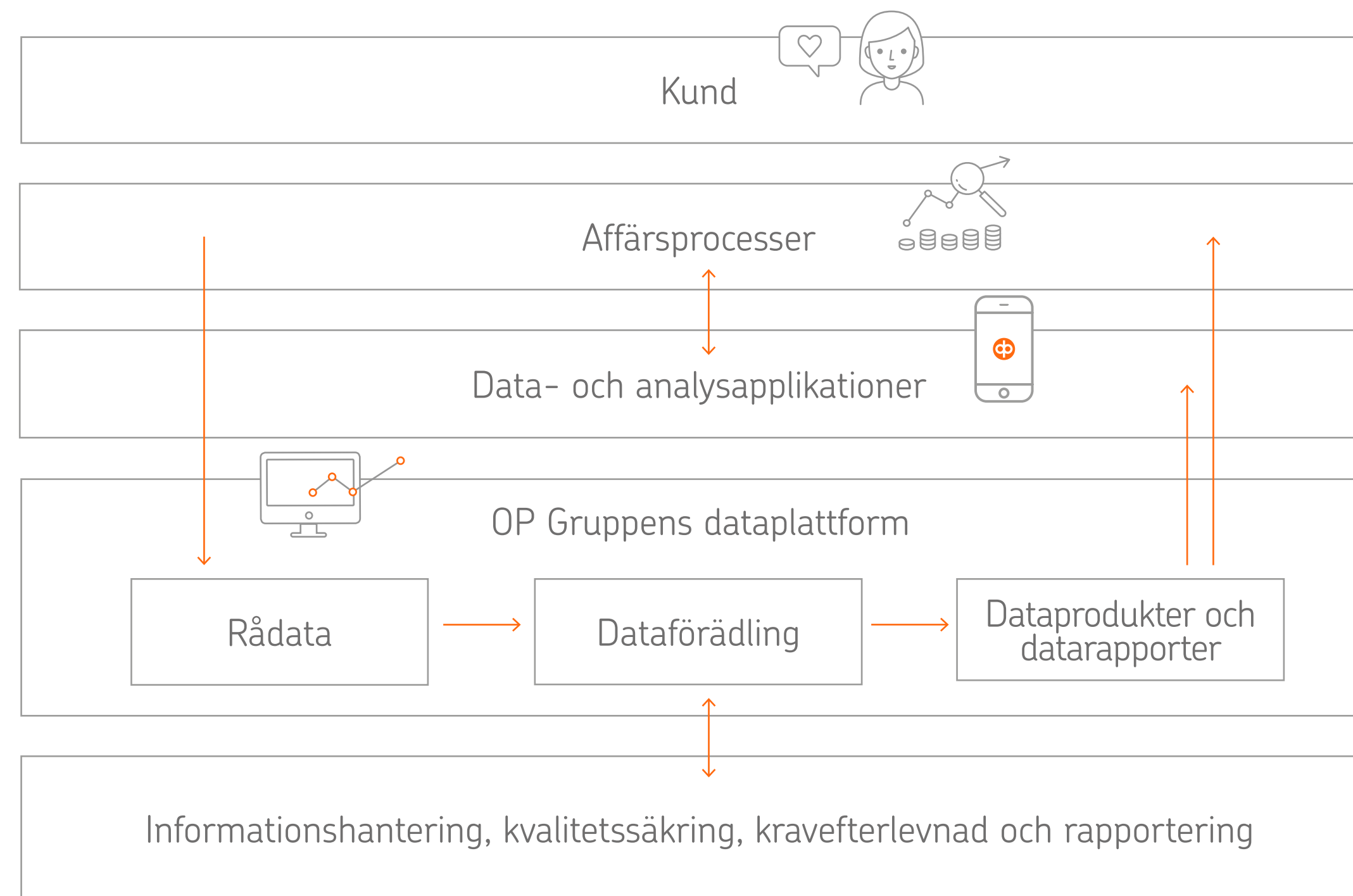
De olika delområden inom informationshanteringen som ingår i OP Gruppens informationshanteringsmodell uppdateras kontinuerligt i takt med ändringarna i regleringen och rekommendationerna. OP Gruppen rapporterar också om informationshanterings delområden till tillsynsmyndigheterna.

Den digitala företagsarkitekturen stöder värdeskapande

Vår företagsarkitektur beskriver den digitala verksamhetsmodellen med hjälp av vilken vi genom flera kanaler producerar bank- och försäkrings-tjänster för kunderna via den gemensamma dataplattformen och applikationer. År 2022 fortsatte vi att utveckla en enhetlig arkitektur som sträcker sig över affärssegmentsgränserna.

I OP Gruppens företagsarkitektur sammanlänkas långt specialiserade bank- och försäkringsrörelser, ett omfattande gemensamt dataunderlag, och en enhetlig kundupplevelse över affärssegmentsgränserna. OP Gruppens utvecklings-, teknik-, ekonomi- och riskhanteringsfunktioner och kompetenscenter främjar och säkerställer att vi aktivt använder och kontinuerligt förbättrar affärsrörelsernas applikationer och användningsfall.

OP Gruppens digitala företagsarkitektur



En stark modell för dataförvaltning och styrmodeller för utveckling och drift stöder dataledningen. Ledning och skydd av data ingår också i säkerställandet av hela OP Gruppens riskhantering och krav efterlevnad.

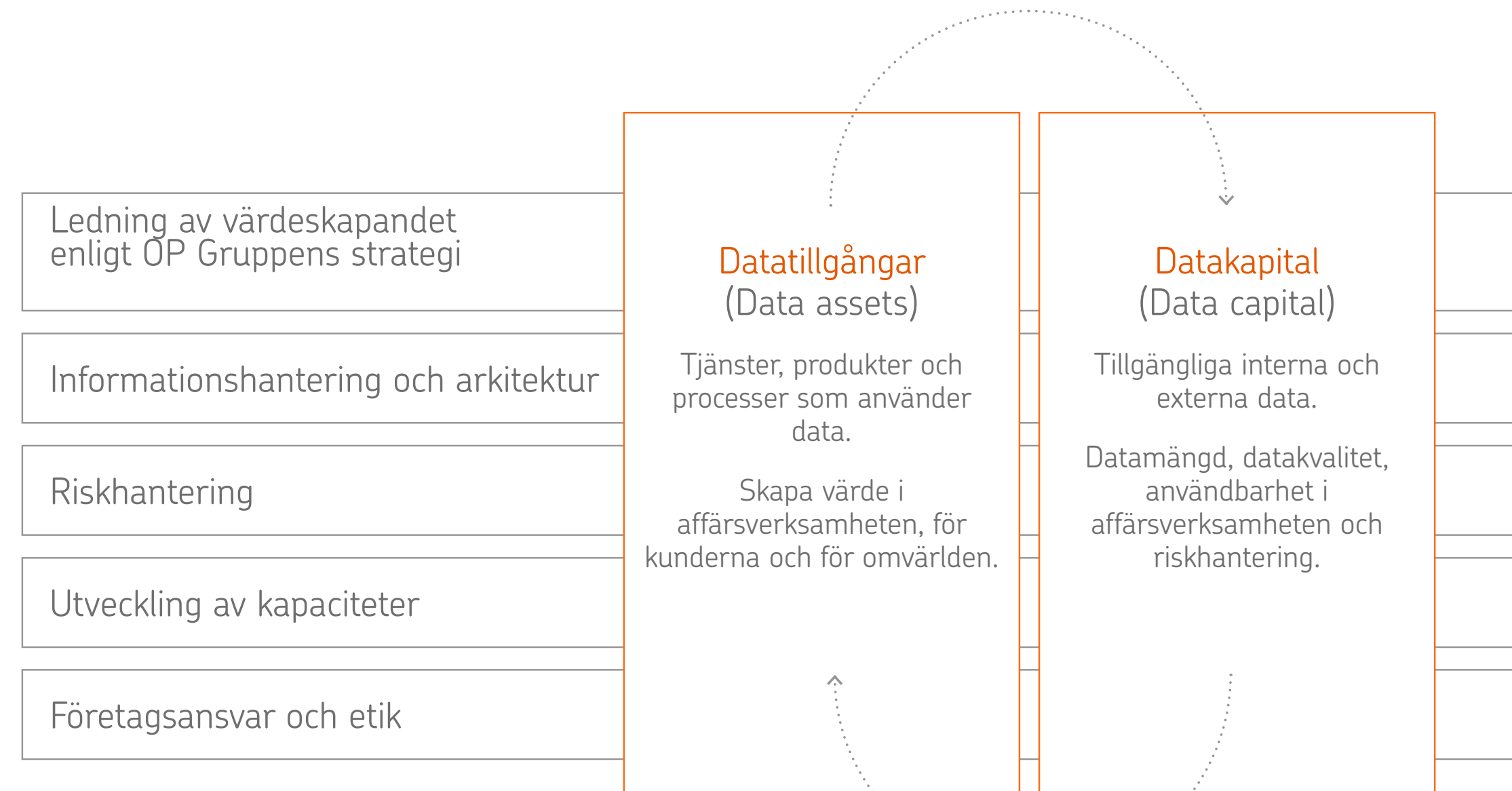
Databalansen kombinerar data och dataanvändning

Ett databaserat värdeskapande bygger på OP Gruppens databalans och en balanserad ledning av den. Databalansen visar OP Gruppens interna och externa datakapital och de digitala tjänster, produkter och processer, dvs. datatillgångar, som finns att tillgå.

I databalansen kombineras ledningen av datakapitalets datamängd, datakvalitet och livscykel med ledningen av det databaserade värdeskapandet i datatillgångarna i OP Gruppens tjänster, produkter och processer. När databalansen är i jämvikt kan allt större värde skapas på ett hållbart sätt.

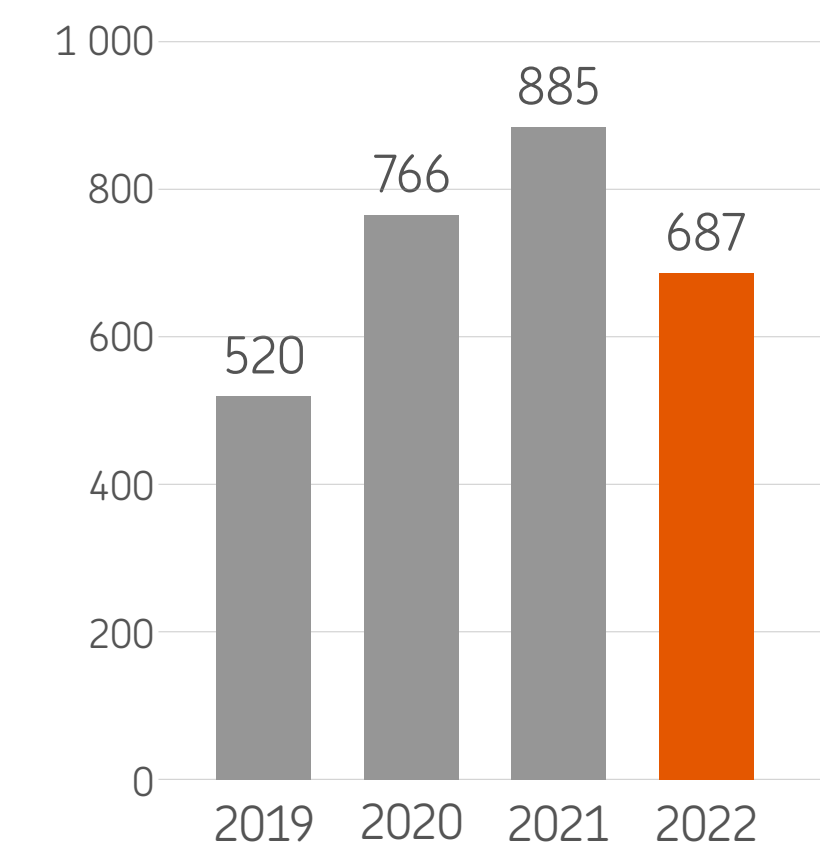
OP Gruppens databalans stärktes under 2022. Mängden externa API-gränssnitt och datamängden som överfördes via dem ökade, vilket visar att allt fler av OP Gruppens tjänster baserar sig på eget och externt datakapital. När det gäller datatillgångarna ökade användningen av digitala tjänster, och nya tjänster lanserades. Realtidsdata har fått en allt större betydelse i OP Gruppens databalans.

Läs mer om OP Gruppens databalans på sidan 27.



Datamängden i de analytiska databaserna

Terabyte



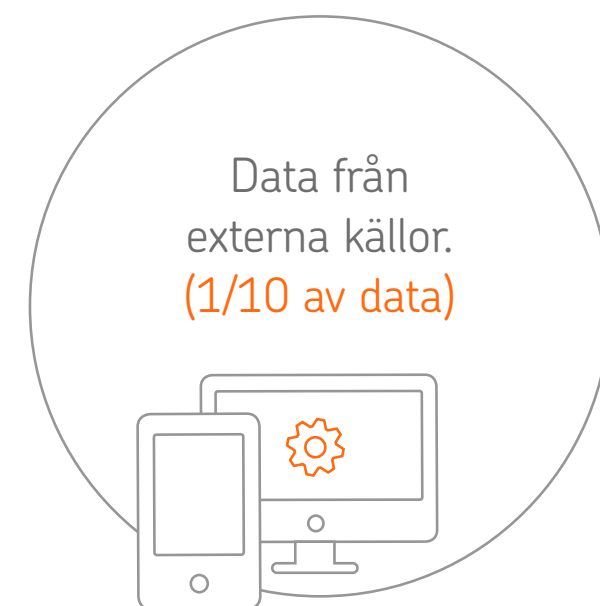
Data som en del av OP Gruppens modell för värdeskapande

OP Gruppens modell för värdeskapande beskriver hurdana resurser och kapital som används för att genomföra basuppgiften och strategin och vilka resultat och effekter verksamheten har.

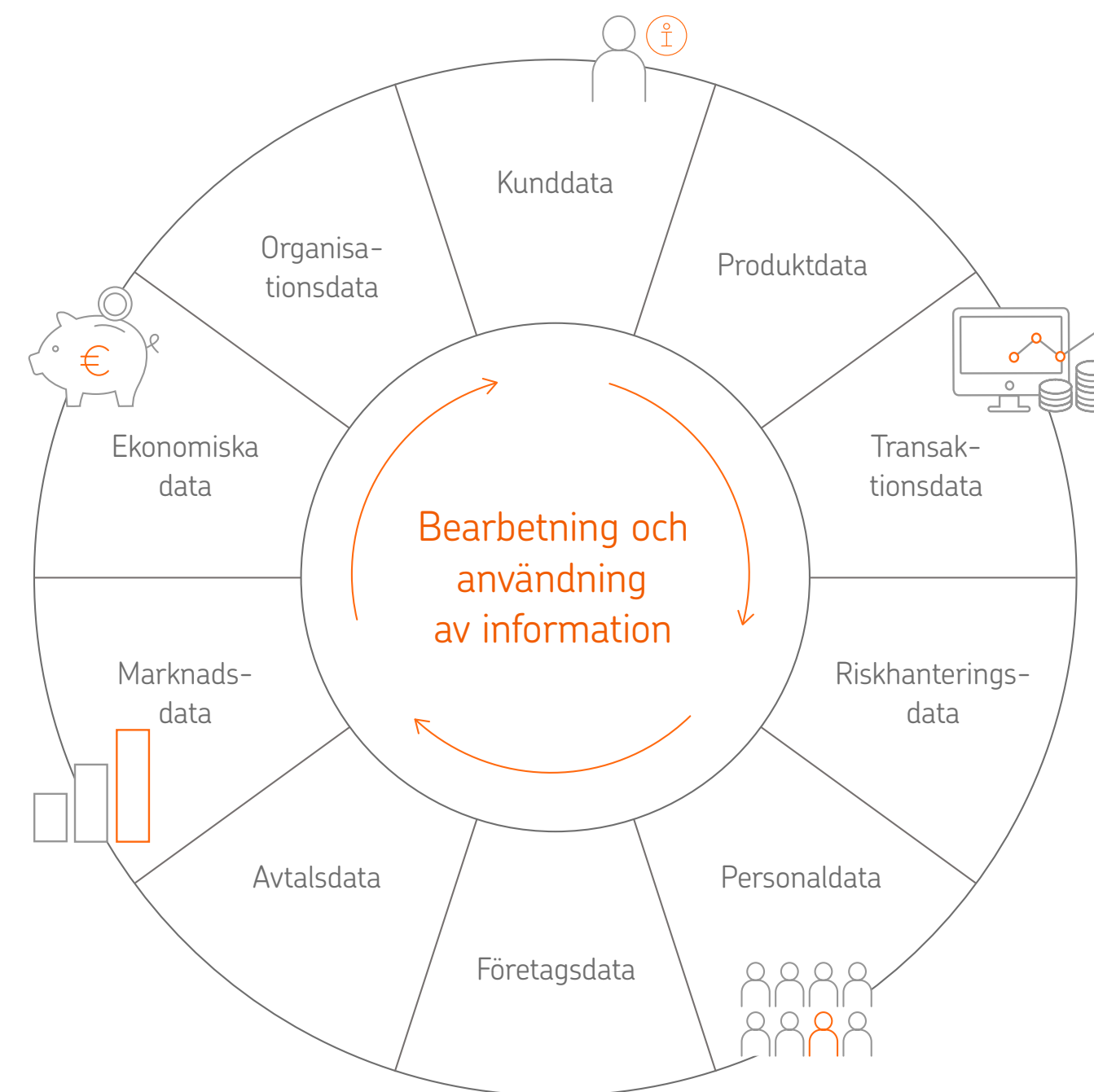
Datakapital av hög kvalitet och produktiv användning av datakapitalet utgör en väsentlig del av OP Gruppens värdeskapande. Vi har som mål att utifrån vårt datakapital skapa nytt, hållbart och unikt värde för kunden, gruppen och omvärlden.

OP Gruppens modell för värdeskapande beskrivs i översikten OP Gruppens år 2022 och i hållbarhetsöversikten, som kan läsas på adressen vuosi.op.fi/sv/2022/.

Datakapital



Förädling av data



Analys och tillämpningar



Fördelar



Värde för kunderna med hjälp av data

Inom OP Gruppen använder vi data och teknik för att skapa bestående värde för våra kunder, vår verksamhet och omvärlden. I det här avsnittet redogör vi för särdragen i affärsrörelserna och för aktuella exempel under 2022.

Egenskap av Finlands största finansgrupp är vår grunduppgift att främja våra kunders och omvärldens bestående ekonomiska framgång, trygghet och välfärd. För att genomföra denna grunduppgift använder OP Gruppens olika affärsrörelser ett med finländska mått mätt exceptionellt stort datakapital.

En högklassig dataplattform samt centraliserade och decentraliserade kapaciteter stöder rörelsesegmenten och främjar samarbetet mellan dem. Personlig och digital service baserad på omfattande kundkännedom knyts samman i de olika kanalerna.

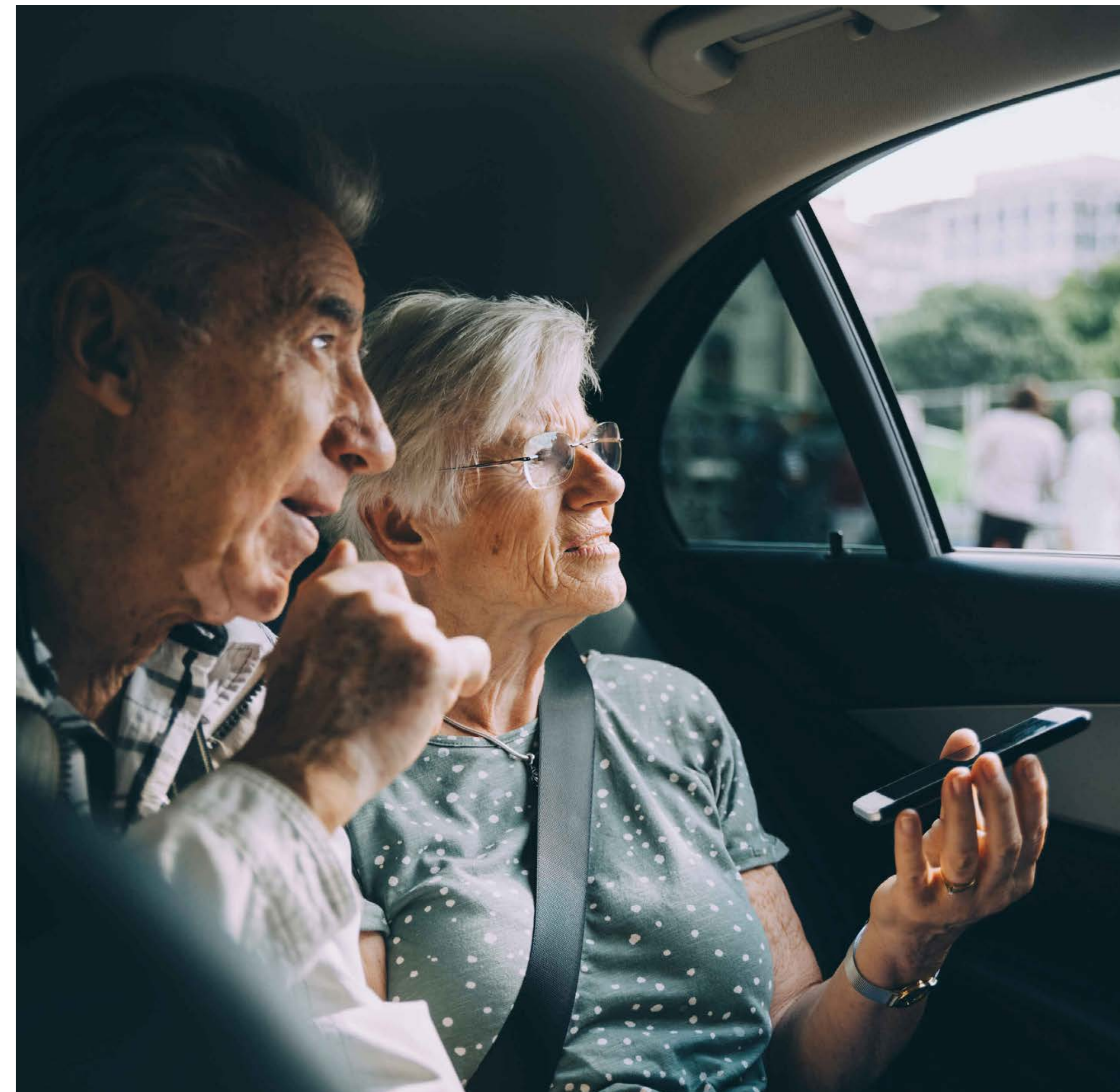
Med hjälp av data kan vi ständigt förbättra kundupplevelsen och våra tjänster, och dessutom affärsverksamhetens lönsamhet och effektivitet. Vi utnyttjar data och dataanalys för att utveckla så gott som alla nya tjänster som tillför ett mervärde för kun-

derna. Digitalisering och automatisering underlättar kundens vardag och förbättrar kundupplevelsen när rutinarbetet automatiseras, processer görs snabbare och verksamheten blir allt mer felfri.

OP Gruppen har totalt

3,6

miljoner bankkunder.



OP Gruppens rörelsesegment utnyttjar data

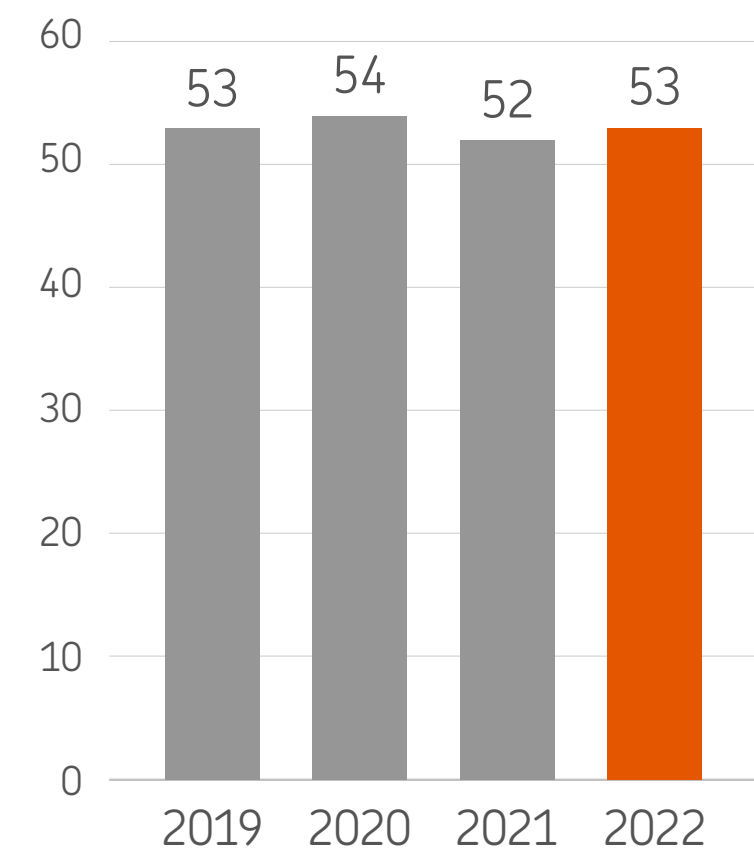
Hushållsbank	Företagsbank	Försäkring	
		Skadeförsäkring	Livförsäkring
Data gör det möjligt för oss att uppnå den bästa kundkännedomen och kundupplevelsen samt de nyttigaste tjänsterna.			
<ul style="list-style-type: none"> • Tack vare data är vi väl förtrogna med kunderna och deras situation. • Vi erbjuder nyttiga digitala banktjänster i både mobilen och nätbanken som underlättar vardagen för våra kunder. • Vi använder artificiell intelligens och analyser i tjänster som hjälper kunden att sköta såväl bankärenden som den egna ekonomin och förmögenheten. • Vi använder mångsidigt olika datakällor och analyser till stöd för kundbetjäning, kommunikation och marknadsföring. • Kundens samtycke och regleringen styr tillhandahållandet av tjänster. 	<ul style="list-style-type: none"> • Med hjälp av data effektiviserar och tryggar vi kundernas bastjänster och stöder deras affärs- och ekonomiprocesser. • Vi använder data för att producera kundservice och kundnytta exempelvis vid placeringsbeslut och kamrattjänst. • Vi hanterar kreditrisker med hjälp av kunddata och dataanalyser. • De tillhandahållna digitala tjänsterna sammanlänkas smidigt med kundens processer i form av exempelvis API-gränssnitt och applikationer som stöder betalning och ekonomiförvaltning. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vi är en dataorienterad partner när det gäller våra kunders riskhantering. • Data och analyser gör det möjligt att uppnå kundnytta från början till slut (E2E) i försäkringsrörelsen. • För identifieringen och en riskbaserad prissättning av kundens säkerhetsbehov använder vi flera interna och externa datakällor. • Användningen av artificiell intelligens och automatiserade processer gör handläggningen av ersättningsansökningar snabbare och hjälper till att identifiera oärliga aktörer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Med hjälp av data effektiviserar och automatiserar vi kärnprocesserna samt stöder högklassiga riskhanterings- och regleringsprocesser. • Vi främjar beslutsfattande och informationshantering som är datastyrda och affärsorienterade samt ett databaserat genomförande av produkt- och tjänsteutvecklingen.
Digitala medarbetare och intelligent automatisering gör processerna mer effektiva och tillförlitliga.	Vi använder omfattande hållbarhetsdata (ESG) för våra hållbara produkter och tjänster.	Vi tryggar cybersäkerheten och dataskyddet i all vår verksamhet.	

Den bästa kundupplevelsen: Mobilen allt vanligare kanal för att sköta ärenden, digitaliseringen av tjänster avancerade

Antalet ärenden som sköts via digitala kanaler fortsatte att öka 2022. Inom alla kundgrupper fortsatte antalet mobila ärenden att öka och antalet inloggningar per månad i medeltal ökade i synnerhet i OP-företagsmobilen. I enlighet med sin strategi utvecklar OP Gruppen alla sina nya tjänster för mobilt användning. Vårt mål är att profilera oss på marknaden som den leverantör som tillhandahåller den smidigaste tjänsten via alla kanaler.

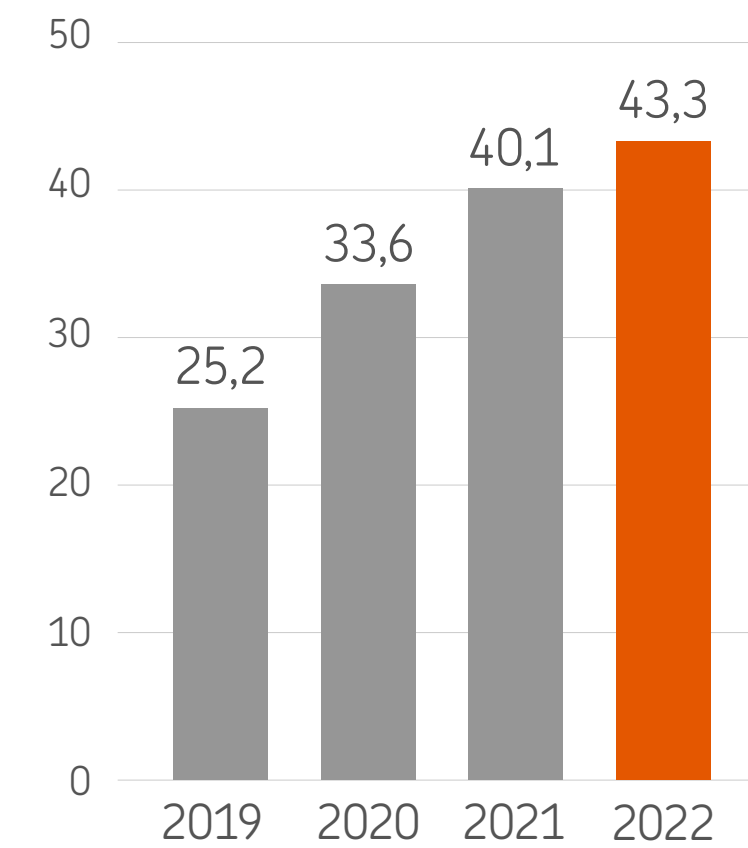
Principerna för planering av digitala tjänster framhäver kundorientering och hög informationssäkerhet. Planeringsprinciperna säkerställer att tjänsterna utvecklas i rätt riktning så att de är enkla, nyttiga och säkra att använda. Tillgängligheten spelar en central roll i tjänsteutvecklingen.

De digitala kanalernas NPS¹



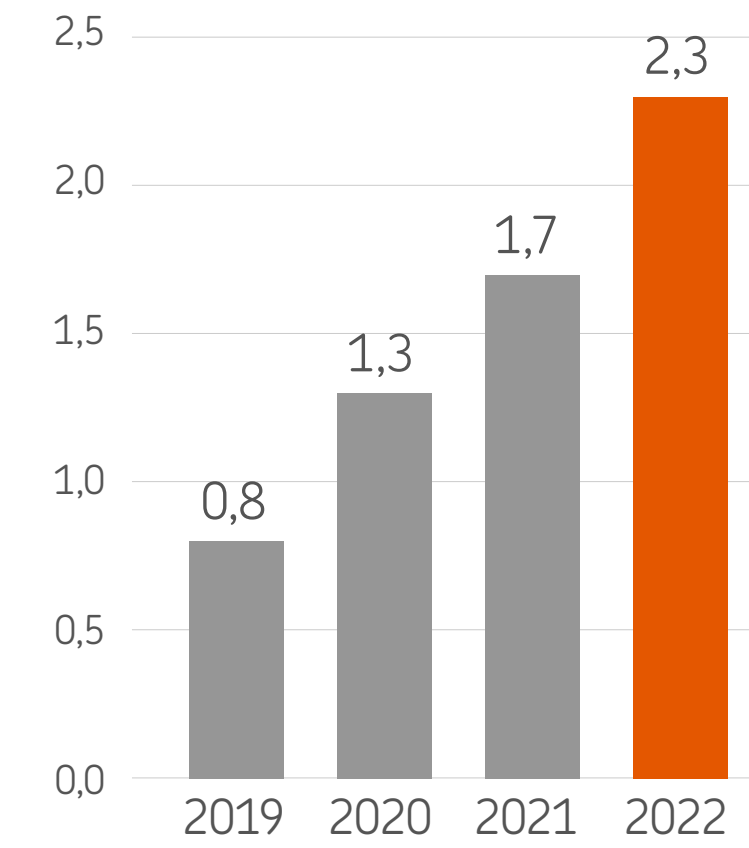
Användning av OP-mobilen

miljoner inloggningar per månad i medeltal



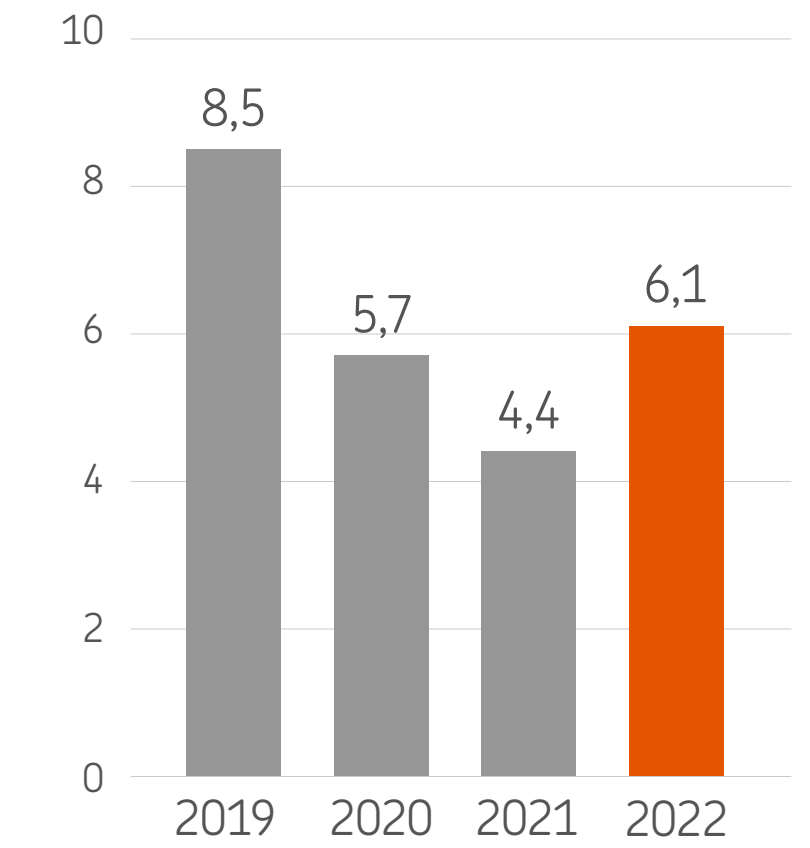
Användning av OP-företagsmobilen

miljoner inloggningar per månad i medeltal



Inloggningar i tjänsten OP.fi²

miljoner besök per månad i medeltal



¹ Net Promoter Score (NPS) är ett index som mäter hur sannolikt det är på skalan 0–10 att användaren rekommenderar tjänsten för andra. Indexet beräknas genom att dra av andelen kritiska användare (vitsorden 0–6) från andelen mycket nöjda användare (9–10).

² Siffrorna är inte jämförbara eftersom mätningssättet ändrades 2022.

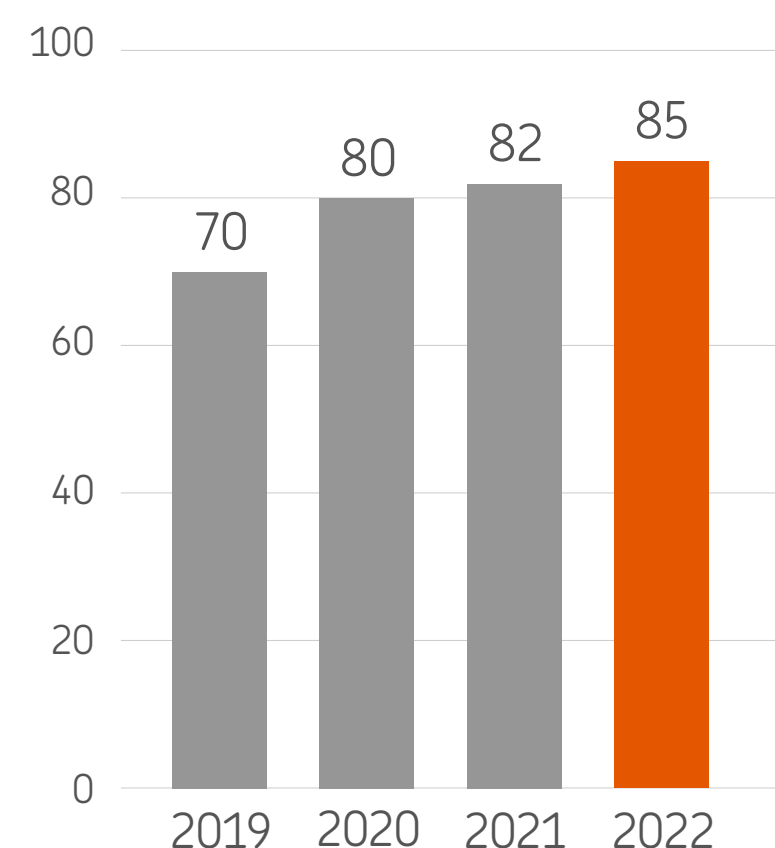
Artificiell intelligens och automatisering en del av vardagen

Data och dataanalys i tjänsterna och bakgrundsprocesserna möjliggör smart självbetjäning och underlättar kundrådgivarnas och medarbetarnas arbete inom alla affärsrörelser. Under året utvecklade OP Gruppen sina digitala medarbetare så att de blev smartare och bättre motsvarar kundernas behov. Tack vare utbildning i och en aktiv utveckling av AI-lösningar har chattbotarna blivit betydligt mer noggranna.

I många kundinriktade tjänster eller lösningar som utvecklats till stöd för medarbetarna behöver den artificiella intelligensen ett automatiserat stöd. Lösningarna konkurrerar inte med eller utesluter varandra, utan när de kombineras på ett smart sätt ger de mer än summan av de olika komponenterna.

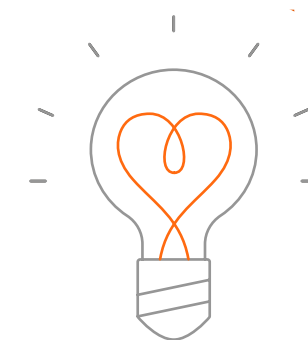
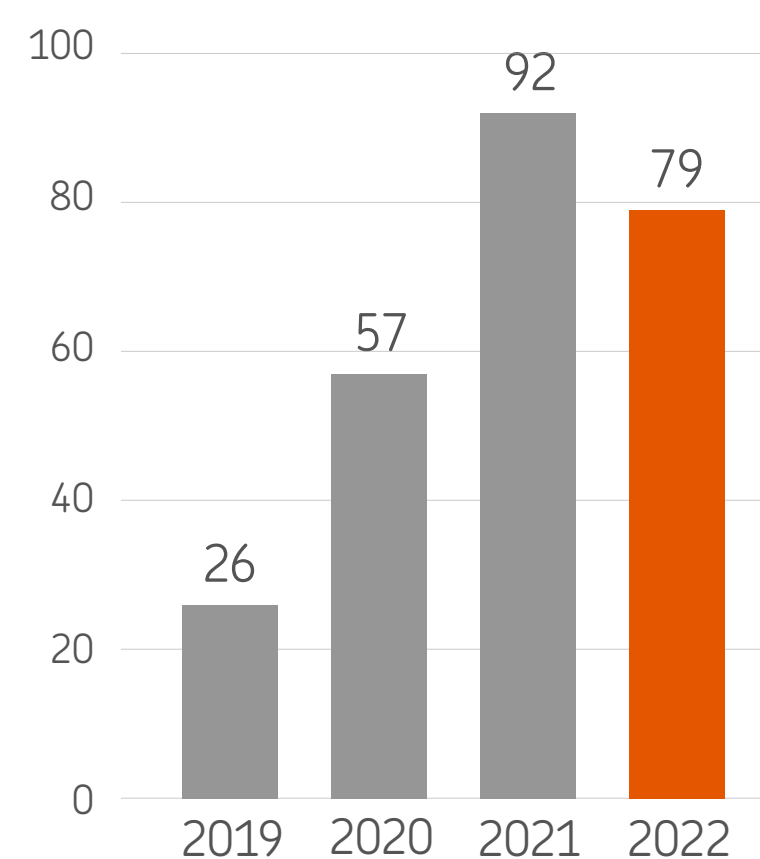
OP Gruppen använder i stor utsträckning digitala medarbetare och AI-applikationer. Med hjälp av dem skapar vi nytt värde för våra kunder och operativ effektivitet samt starkare riskhantering i OP Gruppens verksamhet.

Chattboten Opottis lösningsgrad (%)



Automatisk handläggning av bolåneansökningar

Ansökningar som handlagts av kreditbeslutsverktyget, 1 000 st.



CASE: Information förbättrar kundupplevelsen inom kundtjänsten

Den nöjdaste telefontjänstkunden är den som fått sitt ärende uträttat. OP Gruppen använder dataanalyser för att nå en så hög lösningsgrad och kundnöjdhet som möjligt.

Kundupplevelsen och den relaterade lösningsgraden följs upp med hjälp av kundenkäter och en omfattande dataanalys. Om kunden får sitt ärende uträttat är kundnöjdheten hög oberoende av kötid eller samtalets längd. Ett oförrättat ärende leder till att den rekommendationsvilja som beskriver kundupplevelsen (NPS, Net Promoter Score) är låg och en eventuell lång kötid ökar missnöjet ytterligare.

För att höja lösningsgraden använder kundrådgivaren en heltäckande samlingsvy över kundrelationen. Samlingsvyn

visar statusen på de dagliga tjänster som kunden har använt och övriga bakgrundsuppgifter. När kundrådgivaren kan se viktiga kunduppgifter snabbt och på ett ställe kan kundens ärende hantearas snabbare och mer effektivt.

Med hjälp av informationen kan man även leda kundtjänstens resursfördelning och verksamhetsutvärdering och stödja kundrådgivarnas personliga utveckling. Framförhållning i fråga om rusningstider och lugnare perioder bidrar till att dimensionera kundtjänstens resurser på rätt sätt.



CASE: Digitala medarbetare blir allt vanligare

Opotti är OP Gruppens mest kända digitala medarbetare som outtröttligt och vid behov på eget initiativ hjälper kunderna i bankärenden. Den kan genast ta itu med en kunds bankärende som kräver uppmärksamhet eller åtgärder.

Chatboten Opotti började betjäna kunder redan 2018. Den nya versionen av Opotti som lanserades 2022 är en ännu skickligare personlig digital medarbetare som på eget initiativ hjälper kunden att hitta svar på frågor i bankärenden.

Exempel på sådana är för närvarande överskridna konto- och kortgränser, betalningar som saknar täckning, misslyckade kreditkortsbetalningar eller försäkringspremier som förfaller till betalning. Med hjälp av Opotti kan man höja säkerhetsgränsen för kort, öka

kontosaldot med en kontoöverföring och betala räkningar som förfallit till betalning.

Opotti och OP:s övriga digitala medarbetare utvecklas aktivt hela tiden och nya funktioner läggs till regelbundet. Målet är att göra kundernas liv och bankrelation så enkla och nyttiga som möjligt. Sakkunniga och problemlösande digitala medarbetare är en viktig del av kundupplevelsen och kundnöjdheten.

CASE: Resan fortsätter tack vare data

När det händer och sker ute på vägarna är det viktigt att få snabb och förstående hjälp. OP Gruppens rörelsesegment Försäkring tar med hjälp av sina samarbetspartner hand om kunden hela vägen, allt från fordonsskadan till det lyckliga slutresultatet.

OP Gruppens rörelsesegment Försäkring har ett mycket heltäckande nätverk av samarbetspartner som ser till att vardagen fortsätter smidigt för en kund som råkat ut för en fordonsskada. När kunden har anmält skadan inleds en serie serviceåtgärder enligt kundens behov där hen får en uppfattning om vad och när något sker härnäst. Till exempel i en bogseringssituation har kunden tillgång till uppföljning i realtid där man ser bogserbilens rörelser på kartan.

Dataanalyser skapar värde för OP Gruppens rörelsesegment Försäkring i fråga om skadeverkstädernas processledning, uppskattningen av reparationskostnader och tidsanvändning samt utvecklingen av försäkringsbolagets och skadereparatörens samarbete och samförstånd. Rörelsesegmentet Försäkring och de verkstäder som seg-

mentet samarbetar med använder ett gemensamt elektroniskt beräkningssystem som innehåller mycket omfattande data om fordonens reparation och den tid som denna kräver. På så sätt kan reparationsprocessen ledas mycket effektivt.

När kunden har fått sitt reparerade fordon tillbaka efterfrågas hur nöjd hen var med tjänsten. Med hjälp av data kan man även följa hur målen och servicenivåerna uppnås. Utöver kundnöjdheten är det också viktigt att de tidsmässiga och ekonomiska målen uppfyllts. Analyser av delfaktorerna hjälper oss att förstå vilka saker som har påverkat smidigheten och hur väl olika samarbetspartner har lyckats. Efter varje skada som skett kan verksamheten på så sätt förbättras med målet att nå en så hög kundnöjdhet som möjligt.



CASE: Klimatförändringen kräver nya metoder för riskmodellering

Klimatförändringen och riskerna förknippade med den gäller genomgripande OP Gruppen och dess kunder. Inom egendomsförsäkringen har det tagits i bruk nya metoder för att förstå och beakta den framtida riskmiljön.

OP Gruppen har redan länge modellerat de vanliga skaderiskerna. Ett centralt område där data används är prissättningen av försäkringar. På grund av förändringarna i klimatet krävs det också att man identifierar nya typer av risker, uppdaterar riskhanteringen och använder nya metoder vid sidan av de traditionella metoderna.

Till följd av klimatförändringen förändras riskprofilerna för de försäkrade objekten när extrema klimatfenomen som regn och torka ökar, vattenstånden i hav, sjöar och åar kan stiga och ekosystemen förändras, vilket ger upphov till nya skadeinsektsrisker.

Till exempel vid riskmodellering av egendomsklasser som byggnader och skog används normalt data om objektets egenskaper och läge.

Utöver dessa data används vid modelleringen i allt större utsträckning data om klimatet och geografin, till exempel om väderleksförhållanden och landformen.

Genom att kombinera traditionella och nya data samt använda olika modelleringssätt får OP Gruppen fram heltäckande och pålitlig riskinformation både på regional nivå och om specifika objekt. En noggrant analyserad risk innebär att försäkringarnas innehåll, prissättning och ersättningsnivå kan dimensioneras så rättvist som möjligt.

Ett nytt fenomen i riskmiljön är översvämningskador, som sannolikt kommer att bli allt vanligare. OP Gruppens rörelsesegment Försäkring har tagit i bruk en ny typ av dataanalyser för model-

lering av översvämningsrisker, exempelvis Finlands miljöcentrals översvämningskartor och samarbetspartnernas scenarier för översvämningskador. Utgående från dessa bedöms i vilka områden i Finland översvämningskador är mest sannolika och, om de uppstår, orsakar de största skadorna.

En annan risk som klimatförändringen för med sig är de insektskador på skog som ökade särskilt i fjol. För bedömningen av dessa används utöver skadedata även skogsdata och anmälningar om användning av skog.

Avancerade prognosmodeller som använder många datakällor hjälper OP Gruppen att bedöma framtiden med hjälp av nya data, eftersom enbart historiska skadedata inte räcker till för att bedöma hurdana risker vi framöver kan utsättas för. Vi inom OP Gruppen har som mål att i allt större utsträckning dela denna information med våra kunder, eftersom en allt större riskmedvetenhet hjälper också kunderna att proaktivt minska de skaderisker som klimatförändringen medför.



Informationshantering

Med hjälp av informationshantering ser vi till att data har en så hög övergripande kvalitet, användbarhet och säkerhet som möjligt i vår verksamhet. År 2022 framskred arbetet med att göra den för OP Gruppen centrala informationshanteringsmodellen mer affärsorienterad än tidigare.

Informationshanteringsmodellen stöder OP Gruppens affärsrörelser när databehoven blir allt mer varierande och datamängden ständigt ökar. Verksamhet enligt en informationshanteringsmodell på gruppnivå förbättrar kvaliteten på de data som ägs av affärsverksamheten, ser till att data är användbara ur ett affärs- och riskhanteringsperspektiv samt stöder överensstämmelsen med regleringskraven.

Data behövs allt snabbare och från allt fler källor för att uppfylla affärsrörelsens, ledningens och rapporteringens behov. Inom informationshanteringen vidareutvecklade vi år 2022 processer som säkerställer högkvalitativa, tillgängliga och aktuella data i snabba dataflöden som är kopplade till flera system. Vi prioriterar utvecklingen av olika dataflöden utgående från affärsrörelsen.

I OP Gruppen styrs informationshanteringen av en anvisningshelhet som omfattar principer och

policyer för informationshantering, förfarings- och tillämpningsanvisningar, förhållningsregler samt anvisningar och standarder som stöder helheten. Detta stärker dataledningen och ledningen av informationens livscykel.

Uppdateringen av informationshanteringsmodellen avancerade

År 2022 började OP Gruppen förnya sin informationshanteringsmodell (Data Governance 2.0). Målet med detta är att uppdatera rollerna, ansvarsområdena och verksamhetsmodellerna i den centraliserade informationshanteringen och i den informationshantering som affärsrörelserna ansvarar för så att de motsvarar den nya affärsorienterade dataarkitekturen.

I informationshanteringsmodellen är två centrala roller: dataägare (Data Owner) och dataansvarig (Data Steward). Dataägarna ser till att data admi-

nistreras och används i enlighet med de överenskomna riktlinjerna, reglerna och lagstiftningen och att datakvaliteten uppfyller affärsverksamhetens behov och regleringskraven. De dataansvariga är bland de bästa affärsexperterna inom ett visst dataområde och hjälper dataägarna med informationshanteringen.

Taxonomiarbetet förenhetligar datastrukturerna

För att affärsverksamheten ska kunna använda data i allt större utsträckning krävs att uppgifterna om data är tillgängliga på ett enhetligt och jämförbart sätt. År 2022 inledde OP Gruppen ett nytt datataxonomiprojekt med syftet att ta i bruk mer avancerade datastrukturer på OP Gruppens dataplattform.

De nya datastrukturerna är ett stöd för alla som arbetar med data. De anger mer detaljerat och enhetligt på OP Gruppens nivå vilka och hurdana data som finns, var de finns, vilken aktör som ansvarar för dem och vad de har använts eller kan användas för.



Kontroll av datakvaliteten och kravefterlevnaden

Data av hög kvalitet är grunden på vilken OP Gruppen kan skapa värde för sina kunder, bedriva en högkvalitativ och effektiv verksamhet, försäkra sig om regelefterlevnaden och hantera risker på ett tillförlitligt sätt. Därför ingår säkring av datakvaliteten i anvisningarna och praxisen för OP Gruppens operativa verksamhet och utveckling.

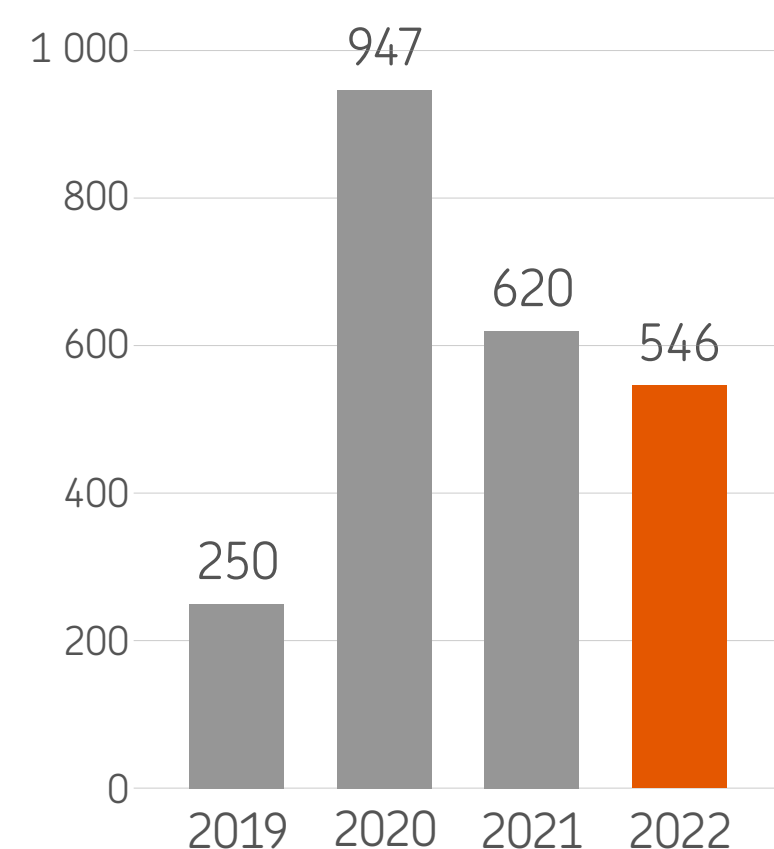
Modellen för säkring av datakvaliteten är en gemensam verksamhetsmodell i vilken uppföljningen och förbättringen av datakvaliteten integreras i varje arbetsprocess, arbetsmoment och enskilda åtgärd. Med hjälp av kvalitetssäkring identifierar vi avvikelser och deras konsekvenser för affärsverksamheten och åtgärdar kvalitetsavvikelseornas underliggande orsaker.

Vi utvecklar rutiner kring datakvaliteten och lösningar för att förbättra datakvaliteten. Processen för att åtgärda datakvaliteten är en central del av kvalitetsledningen.

Vi satsar också på teknik med hjälp av vilken vi kan följa upp datakvaliteten regelbaserat och genom att använda automatisering. En central del av datakvaliteten är att alla data stämmer överens med kraven. År 2022 inledde vi ett arbete där en kontinuerlig uppföljning av överensstämmelsen med kraven på data integreras i den kontinuerliga automatiserade uppföljningen av datakvaliteten.

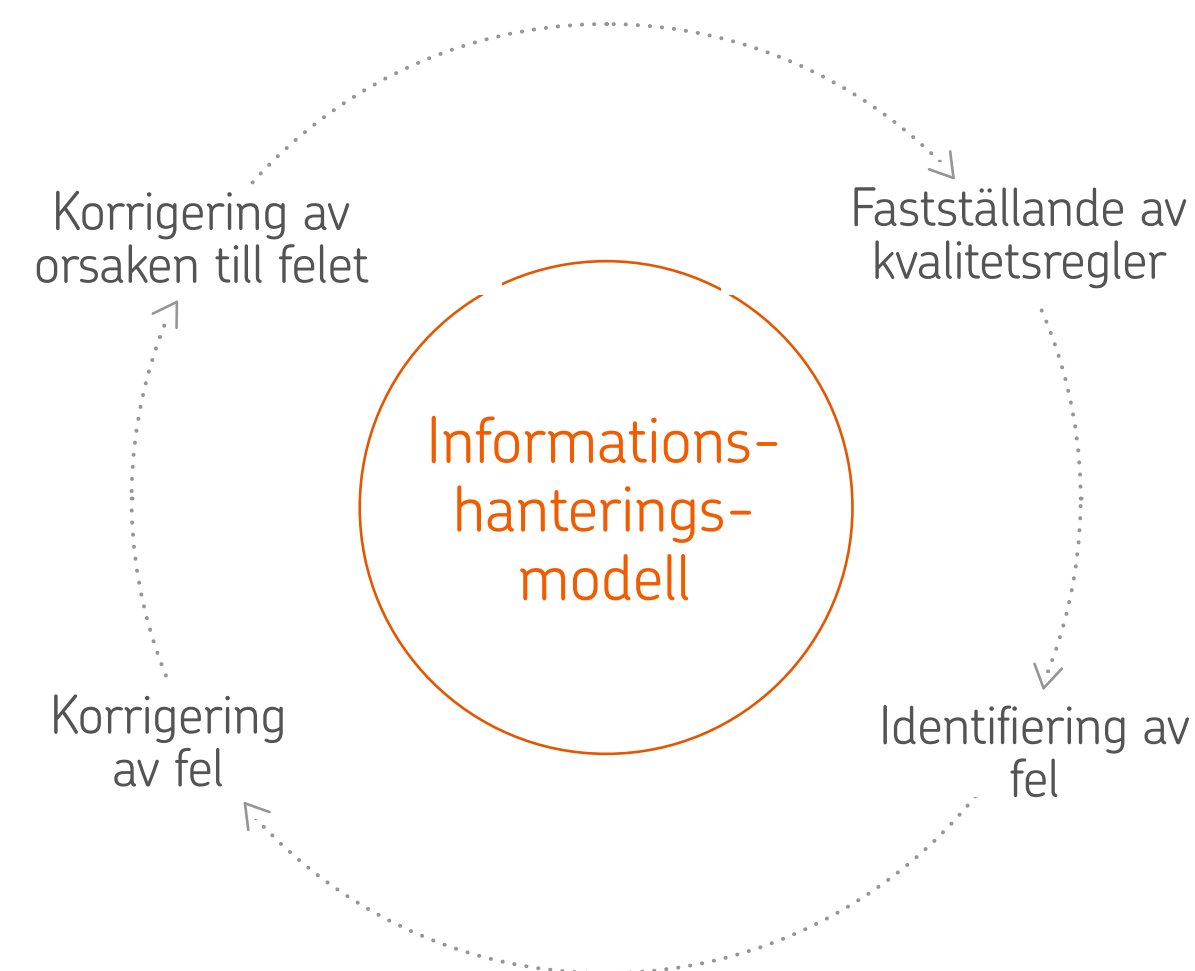
Hanterade kunduppgifter i tjänsten Min Profil

1 000 st.



OP Gruppens säkring av datakvaliteten

Fortlöpande förbättring



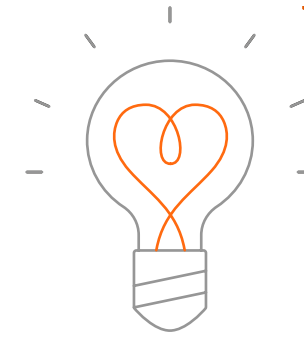
Kvalitetsbedömning

- Omfattning
- Unik karaktär
- Aktualitet
- Kravefterlevnad
- Riktighet
- Enhetlighet
- Integritet
- Tillgänglighet

OP Gruppens informationshanteringsmodell

Vi ser till att de datarelaterade besluten stämmer överens med hjälp av de roller och grupper som anges i informationshanteringsmodellen.

Nivå	Uppgifter	Roller och grupper
Strategisk	Strategiska mål och prioriteringar	Chefdirektör Ledningsgrupp för informationshantering Informationschef (Chief Data Officer)
Taktisk	Utveckling av datakapitalet Styrning av den operativa informationshanteringen Utveckling och administrering av informationshanteringsprocesserna Styrning av dataarkitekturen Säkring av datakvaliteten	Informationschef (Chief Data Officer) Ämnesområdesspecifika arbetsgrupper för informationshantering Dataägare (Data Owners) Dataansvariga (Data Stewards) Centraliserad informationshanteringsorganisation Arkitekturstyrning
Operativ	Databehandling enligt informationshanteringsmodellen	Dataadministratörer



CASE: Unikt kamratstöd för placering

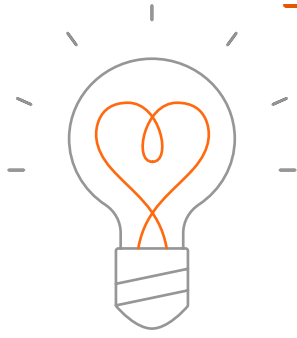
Aktiesparande och aktieplacering ökar snabbt bland OP Gruppens kunder. Långsiktig placering är historiskt sett det mest effektiva sättet att bli förmögen. OP Gruppen har utvecklat en tjänst för sina kunder där man får kamratstöd i placeringsfrågor.

Aktiva placerare kan ofta fundera på vad de ska placera i just nu. Antalet alternativ får det lätt att snurra i huvudet och man hittar inte alltid de placeringsobjekt som intresserar en själv. OP Gruppens nya kamrattjänst för placering som riktar sig till Hushållsbankens kunder hjälper placerare att välja samma riktning som andra likasinnade placerare.

Tjänsten erbjuder personligt skräddarsydda placeringsidéer utgående från de placeringsval OP Gruppens andra möjligast lika kunder gör. Tjänsten gör det lättare att avgränsa sina idéer i det omfattande urvalet av placeringsprodukter.

För närvarande grundar sig placeringsidéerna som mest på analyser av kundernas åldersgrupper, nuvarande placeringar och placeringsprofiler. Idéerna uppdateras varje dag för att de alltid ska representera kamratplacernas senaste åsikt och gör det därför lättare att bekanta sig med aktuella fonder, aktier och ETF-fonder.

Inloggade kunder har tillgång till tjänsten "Vad ska jag placera i just nu" på op.fi.



CASE: Gränssnittslösningar för hantering av ekonomin i realtid

Data om företagets ekonomi och betalningsrörelse rör sig allt oftare nästan i realtid. API-lösningarna erbjuder företagen ett direkt och snabbt sätt att koppla bankens tjänster till den egna affärsverksamheten.

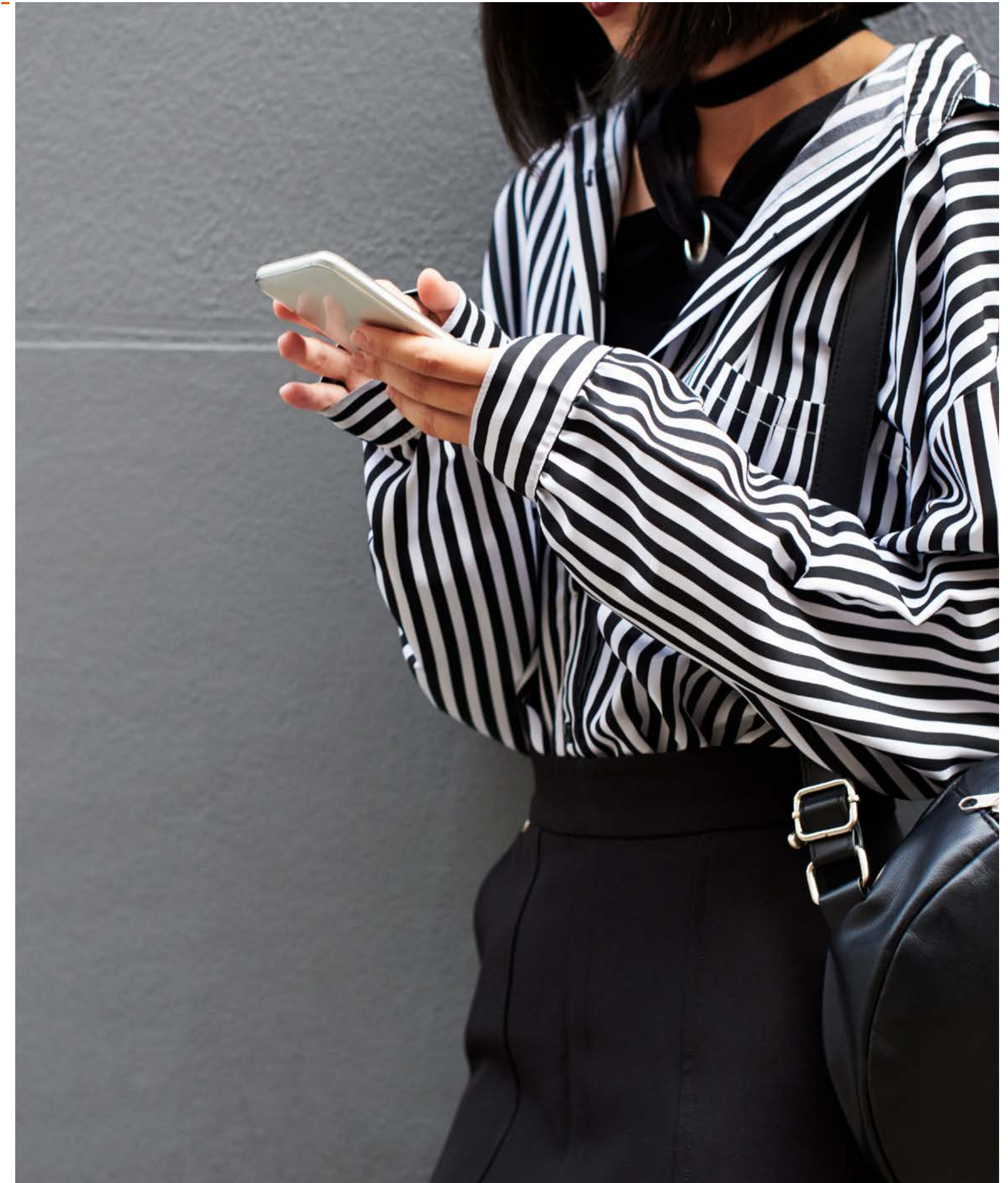
OP Gruppens produktifierade programmeringsgränssnitt (API, Application Programming Interface) hjälper till att sammankoppla och automatisera företagets ekonomiförvaltning och affärsverksamhet till de tjänster som banken erbjuder. Företag i olika storleksklasser, allt från småföretag till stora börsbolag och internationella aktörer med global verksamhet, har redan sedan 2019 effektiviserat sin verksamhet med hjälp av de API-lösningar som OP Gruppens rörelsesegment Företagsbank erbjuder. Under 2022 har antalet kunder som använder API-lösningar mångdubblats jämfört med året innan.

Produktfamiljen med API-lösningarna i rörelsesegmentet Företagsbankens betalningsrörelse möjliggör utbetalning i realtid, användning av uppgifter om kontotransaktioner, snabb utredning av betalningar samt återbetalning av felaktiga betalningar. Med hjälp av gränssnitten kan de data som banken er-

bjuder kopplas till såväl ekonomiförvaltningen som system för produktion och verksamhetsstyrning.

År 2022 lanserade OP Gruppen en fullmakt för tjänsteleverantörer av API-lösningar samt en API-produkt som gör utredningen av betalningar snabbare. Tack vare dessa nya produkter togs API-tjänster i bruk i ännu snabbare takt än tidigare.

Det faktum att tjänsterna är i realtid och kan skräddarsys gagnar både företaget och dess kunder eftersom ekonomiförvaltningens processer blir snabbare och betalningstransaktionerna blir en integrerad del av beställnings-leveranskedjan eller andra affärsprocesser. OP Gruppen utvecklar sina API-lösningar utgående från kundens behov och utvecklar för närvarande egenskaper för bland annat uppföljning av internationella betalningar i realtid.



Cybersäkerhet och dataskydd

Vi skyddar vår verksamhet och våra kunders och övriga intressentgruppers data genom att upprätthålla en stark digital infrastruktur, vår kompetens inom informationssäkerhet och vår cyberberedskap. Vår uppgift sträcker sig även till finansbranschen och mer omfattande till hela samhällets nivå.

OP Gruppen är en betydande del av det nationella finanssystemet vars resiliens vid störningar är central med tanke på samhällets funktion. Till följd av det förändrade säkerhetsläget i Europa skedde det förändringar i cybersäkerhetsmiljön 2022.

Cyber- och informationssäkerhetsverksamheten fungerade utmärkt 2022 och antalet attacker mot OP Gruppen ökade inte i någon större utsträckning jämfört med året innan. Under året skedde det inga dataintrång eller lyckade attacker mot OP Gruppens kärnsystem.

Under året inträffade två blockeringsattacker som orsakade störningar i funktionen på webbplatsen op.fi och i inloggningen till nätbanken. Kunduppgifterna och OP Gruppens affärsrörelse- och kärnsystem var ändå skyddade i alla lägen.

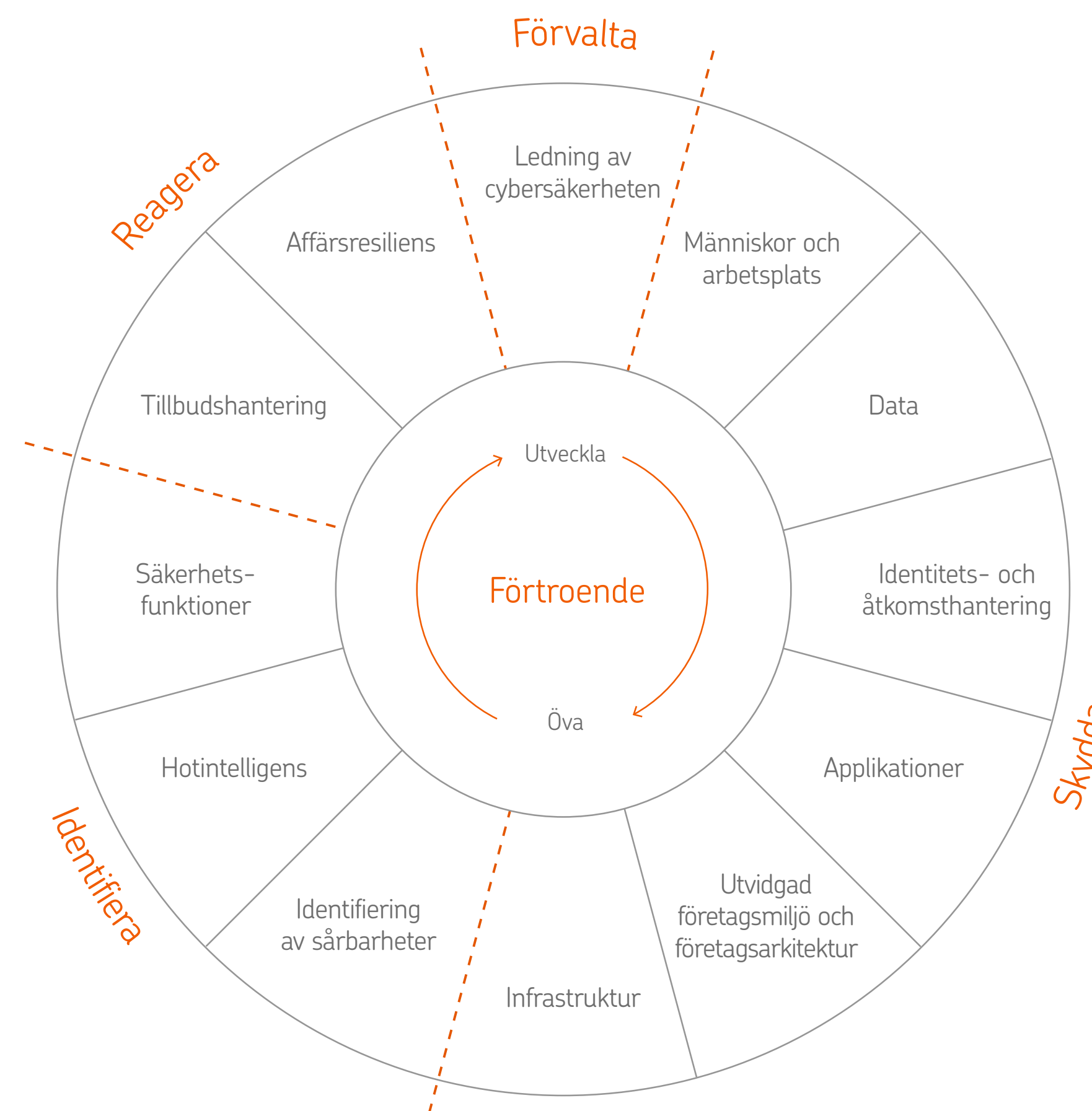


Varje medarbetare i OP Gruppen har beredskap att identifiera hot och rapportera dem.

Flerskiktmodell för hantering och säkring

Modellen för hantering och svar på cyberhot och cyberattacker bygger på flera kapaciteter som skyddar verksamhet och data samt på aktiv digital övervakning. OP Gruppen har gemensamma väl inövade handlingsmodeller för beredskap,

OP Gruppens modell för hantering av informationssäkerheten



skydd, observation och reaktioner på avvikelser. Hanteringen av cyber- och informationssäkerhetsrisker samt kravefterlevnaden bygger på en modell med tre försvarslinjer. Den första försvarslinjen omfattar affärsrörelserna, den andra försvarslinjen de funktioner som oberoende av affärsrörelserna säkerställer riskhantering och regelefterlevnad och den tredje försvarslinjen den interna kontrollen.

Ledningen och förvaltningen av OP Gruppens informationssäkerhet har koncentrerats till centralinstitutet OP Andelslaget. För det ansvarar chefen för informationssäkerhet (CISO, Chief Information Security Officer) som rapporterar till teknik- och utvecklingsdirektör, Group Chief Information Officer (CIO) och till riskhanteringsdirektör, Chief Risk Officer (CRO), som hör till direktionen för OP Gruppen.

Experterna inom olika delområden och tjänsteutvecklarna vid kompetenscentret för informationssäkerhet arbetar tillsammans för att trygga en digital säkerhet redan från planeringskedet. Vid ledningen av cybersäkerheten följer OP Gruppen bland annat Europeiska bankmyndigheten EPV:s instruktioner och föreskrifter om ICT-riskhantering.

Läs mer om [OP Gruppens säkerhetsledning](#).

Vi höjde cyberberedskapen

År 2022 accentuerades beredskapen för sådana risker som det ändrade säkerhetsläget i Europa förde med sig. Vid uppdateringen av riskbedömningen framgick det att OP Gruppen har tillräcklig beredskap att motverka cyberhot också i det nya läget.

Utöver de interna åtgärderna höjde vi beredskapsnivån genom att utöka samarbetet med myndigheter och inom branschen på nationell och internationell nivå. Vi stärkte informationsdelningen och det gemensamma upprätthållandet av lägesbilden.

Efter att ha analyserat vår lyckade avvärjning av attacker och sårbarheter vet vi att OP Gruppens kompetens, processer och teknik har en god kombinerad reaktionshastighet och avvärjningsförmåga.

Beredskap och övningsverksamhet

OP Gruppen utvecklar kontinuerligt sin beredskap och förmåga att identifiera risker, avvikelser och nya hot så tidigt som möjligt. Genom aktiv kommunikation förbättras såväl den egna personalens som kundernas förmåga att identifiera, förhindra och rapportera attacker samt datafiske.

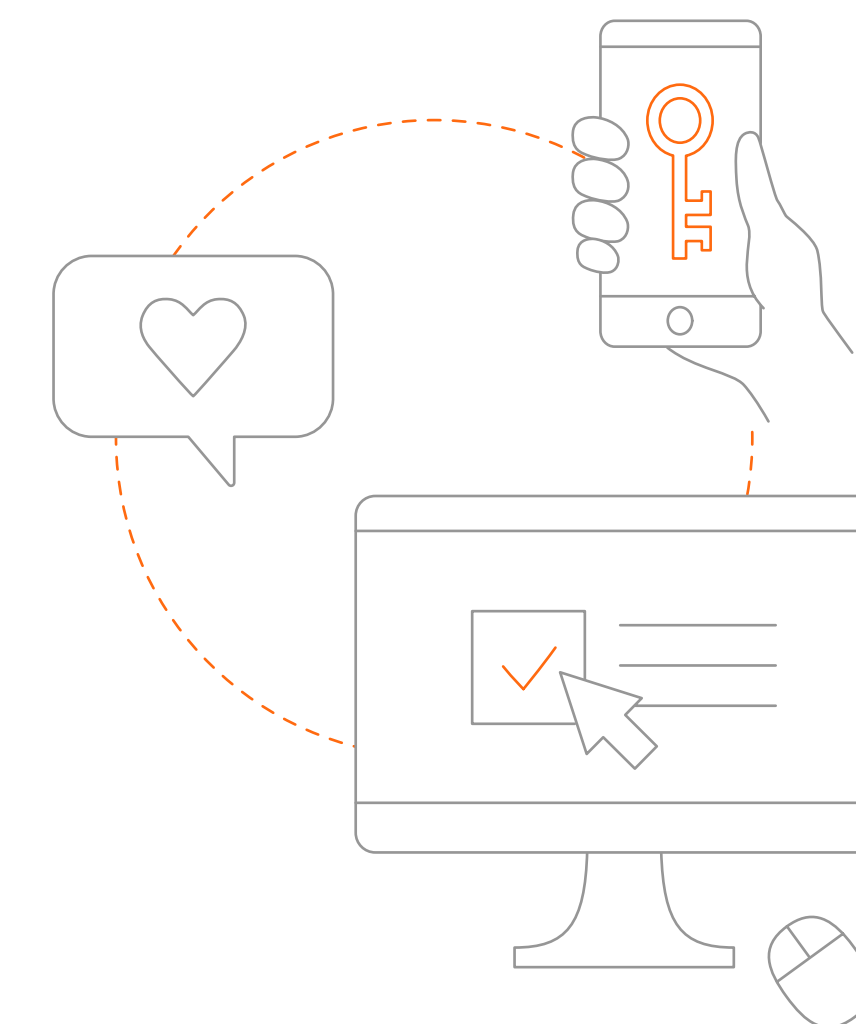
Vi stärker ständigt vår övervaknings- och reaktionsförmåga och testar den regelbundet. Ett effektivt försvar mot cybersäkerhetshot förutsätter att man omedelbart upptäcker attacker och vidtar motåtgärder. För att trygga denna kompetens och bedöma cybersäkerhetsstrategins aktualitet och omfattning används både interna och externa experter.

Vi utökade övningsverksamheten i fråga om cybersäkerhet ytterligare och affärsrörelserna deltog i större utsträckning. Utöver den interna övningsverksamheten deltog vi på bred front i gemensamma övningar såsom Taisto 2022, som ordnades av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB), samt TIETO 2022 som Försörjningsberedskapscentralen och Cybersäkerhetscentret hade skräddarsytt för finansbranschen. Varje år deltar tiotals team och hundratals av OP Gruppens medarbetare inom cybersäkerheten i olika övningar.

Finansierings- och försäkringsbranschen har förbundit sig till beredskapsåtgärder i undantagsförhållanden i samarbete med myndigheterna och andra sektorer av näringslivet. OP Gruppen främjar som medlem av Finans Finland cybersäkerhets- och beredskapssamarbetet via försörjningsberedskapsorganisationen, Transport- och kommunikationsverkets Cybersäkerhetscenter och de europeiska branschorganisationerna.



Framgångsrikt skydd i en utmanande digital säkerhetsmiljö



Dataskydd

I OP Gruppen sköts dataskyddet utifrån riktlinjer och anvisningar på gruppnivå och med stöd av en stark dataskyddsorganisation (Kompetenscentret för dataskydd). Varje rörelsesegment svarar för att dess egen verksamhet och de egna utvecklingsprojekten har en hög dataskyddsnivå. OP Gruppens styrmodeller för dataskydd behandlar utvecklingen av affärsverksamheten, upphandlingen, marknadsföringen och tjänsteproduktionsprocesserna.

Dataskyddet är vardag för alla OP Gruppens medarbetare och ingår i deras kompetens. En gemensam dataskyddskultur ger ett starkt skydd i flera skikt och gör det möjligt att snabbt reagera på förändringar. I vår smidiga verksamhetsmodell genomförs och utvecklas dataskyddet övergripande på alla verksamhetsnivåer. Dataskyddsorganisationen, affärsrörelserna och riskhanteringen samt tillsynsrollerna samarbetar intensivt.

Utbildning

Varje OP-medarbetares kompetens, kunskap, färdigheter och attityder är avgörande för att dataskyddet och en korrekt behandling av personuppgifter ska kunna säkerställas. Vi strävar efter att ordna den dataskyddsrelaterade informationen och utbildningarna så att varje medarbetare har de dataskyddskunskaper som behövs i den egna arbetsrollen.

Under 2022 ordnade vi en intern dataskyddsdag för vår personal, och dataskyddets olika aspekter behandlades på månatliga evenemang. Dataskyddsutbildningarna sågs över och skräddarsyddes för olika arbetsuppgifter. Under 2022 handlade de aktuella utbildningarna i synnerhet om internationell överföring av personuppgifter, utredningar av motparter och nya myndighetsanvisningar.

Förutom en allmän dataskyddsutbildning kan personalen delta i dataskyddsutbildning inriktad på till exempel kundbetjäning, affärsutveckling, anställningsfrågor, analytiker och artificiell intelligens samt kommunikation, marknadsföring och försäljning.



Kommunikation

OP Gruppen kommunicerar om dataskydd och informationssäkerhet i kanalerna för kundkommunikation, på sin webbplats och på ett allmänt plan i det databokslut. OP Gruppens kunder får öppen och transparent information om behandlingen av sina personuppgifter och uppgifternas livscykel bland annat på webbplatsen op.fi. Kundtjänsten har ett särskilt team

för förfrågningar och begäranden som gäller behandlingen av kundernas personuppgifter.

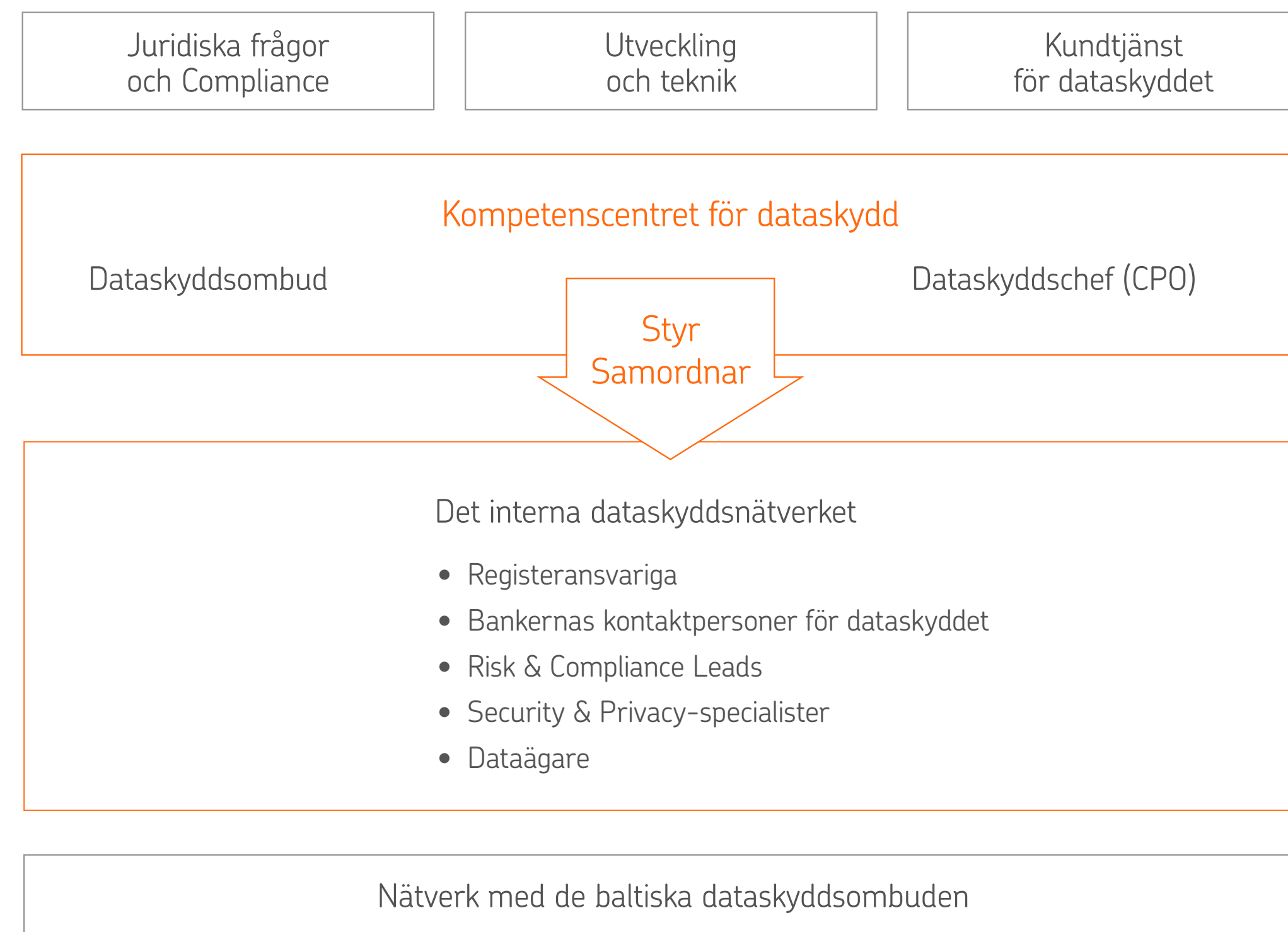
Kunderna kan också själva granska och hantera de viktigaste uppgifterna om kundrelationen via tjänsten Min profil på webbplatsen.

I intranätet kan personalen använda dataskyddsportalen som innehåller både allmän infor-

mation och förfarings- och planeringsanvisningar för olika ändamål.

Utlämnande av uppgifter

Personuppgifterna om OP Gruppens kunder kan inom de ramar som lagen tillåter lämnas ut till myndigheter, såsom Finansinspektionen och skatteförvaltningen i Finland. Uppgifter enligt lagen om ett



övervakningssystem för bank- och betalkonton kan enligt den lagen utlämnas till behöriga myndigheter såsom polisen, utsköningsmyndigheten och Tullen.

Inom de gränser som regleringen anger kan personuppgifter dessutom utlämnas inom OP Gruppen, till samarbetspartner, tvistlösningsorgan, tillhandahållare av internationella betalningsinstrument såsom kreditkort, indrivningsbolag och personuppgiftsansvariga för kreditupplysningsregister.

Lämpliga avtal om behandling av personuppgifter ingås med de underleverantörer som behandlar personuppgifter för de personuppgiftsansvariga som lyder under OP Gruppen. Underleverantörerna producerar bl.a. datatekniska tjänster. Om uppgiften överförs utanför EU eller EES sker överföringen genom att använda EU-kommissionens standardavtalsklausuler eller någon annan överföringsmekanism som lagstiftningen tillåter.

Dataskyddsorganisationen

OP Gruppens verksamhetsmodell för dataskyddet sammanför förvaltningen av dataskyddet på grupp-nivå, kapacitetsutvecklingen och effektiva, inbyggda dataskyddprocesser.

Kompetenscentret för dataskydd producerar centraliserat experttjänster inom dataskyddet för hela gruppen och samordnar behandlingen av personuppgifter i gruppen. Kompetenscentret ansvarar för tolkningen av dataskyddslagstiftningen, utarbetar

anvisningar och gör konsekvensbedömningar som gäller behandling av personuppgifter (Data Protection Impact Assessment, DPIA). Kompetenscentret upprätthåller en helhetsbild av gruppens behandling av personuppgifter och rapporterar om dataskyddsrisiker i enlighet med ledningssystemet.

Skydd av kunduppgifter och den registrerades rättigheter

OP Gruppen tar skyddet av kundernas uppgifter och informationssäkerheten på allvar. Verksamheten uppfyller de lokala kraven i alla verksamhetsländer. Uppgifternas konfidentialitet, felfrihet och användbarhet säkerställs genom omsorgsfull behandling och flera olika skyddsmetoder som stöder varandra.

Vi skyddar personuppgifterna med lämpliga tekniska och organisatoriska skyddsmetoder. Sådana är bland annat en proaktiv och reaktiv riskhantering, användning av brandväggar, krypteringstekniker och säkra utrustningslokaler samt passerkontroll och säkerhetssystem. Andra skyddsmetoder är säkerhetsplanering, ett kontrollerat beviljande av behörigheter och uppföljning av dem, säkerställande av kompetensen hos personal som deltar i behandlingen av personuppgifter samt ett omsorgsfullt val av underleverantörer.

OP Gruppen sparar uppgifter som behövs för kundrelationen åtminstone så länge personen är kund, och därefter beror lagringstiden på uppgifterna och deras användningsändamål. Uppgifterna lagras med

iakttagande av lagstadgade förpliktelser. Sättet på vilket uppgifterna insamlas och i vilken omfattning beskrivs i dataskyddsbeskrivningarna.

Dataskyddsavvikelser

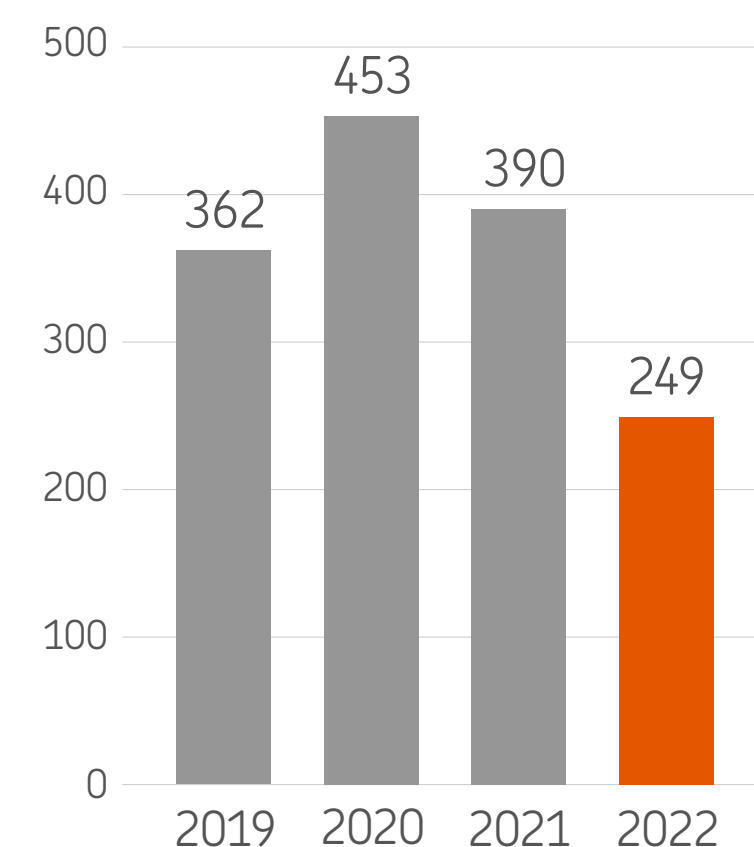
OP Gruppen reagerar omedelbart på sådana personuppgiftsincidenter som avses i lagstiftningen och på andra dataskyddsavvikelser. Varje personuppgiftsincident behandlas centralt. Samtidigt bedöms också behovet av att anmäla incidenten till myndigheterna och de registrerade som berörs.

Under 2022 tog OP Gruppen emot 14 kundklagomål om behandlingen av personuppgifter eller integritetsskyddet som konstaterades vara befogade. Klagomål som gäller samma händelse (t.ex. postningsfel) har räknats som ett klagomål.

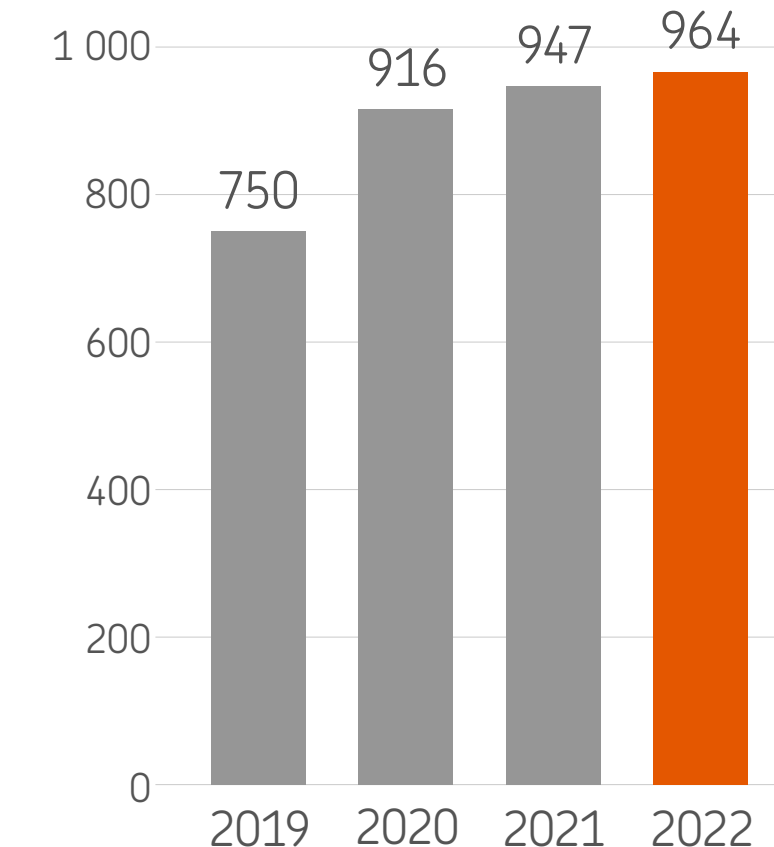
OP Gruppen upptäckte i sin verksamhet 2022 totalt 964 fall som kategoriseras som personuppgiftsincidenter enligt EU:s allmänna dataskyddsförordning. Den siffran inkluderar också till exempel mänskliga misstag som inte bedöms orsaka någon risk för fysiska personers rättigheter och friheter.

Begäranden om att kontrollera egna uppgifter

I finansierings- och försäkringsverksamheten



Personuppgiftsincidenter som OP Gruppen identifierat



Databalans och nyckeltal

OP Gruppens databalans 2022

	Datatillgångar Data assets	Datakapital Data capital
Definition	OP Gruppens tjänster, produkter och processer som produceras med hjälp av datakapitalet	Interna och externa data som står till OP Gruppens förfogande
Mål	Att leda affärsvärdet och kundnyttan av data	Att leda datamängden, datakvaliteten, användbarheten och riskhanteringen
Verksamhets-modeller	Kund- och affärsprocesserna Analys-, besluts- och riskhanteringsprocesserna Verksamhetsmodellerna för dataskydd och informationssäkerhet	Processen för att kontrollera och åtgärda Datakvaliteten Informationshantering
Tjänster för kunderna (exempel)	Allmänna servicekanaler Nättjänster och mobiltjänster Kundbetjäning och kundrådgivning Tjänster för företagskunder OP Företagsekonomi API-gränssnittstjänster Realtidsbetalningstjänster OP Multibanktjänsten OP Lasku OP Rahoitus	Tjänster för privatkunder Min profil Ekonomisk balans Den digitala bolånetjänsten OP Lasku OP Rahoitus OP Placeringspartner OP Multibanktjänsten Tjänsten Vad ska jag placera i just nu? Produktrekommendationsverktyg Chattboten Opotti och digitala medarbetare Chattboten Viljo Digitala medarbetare
Interna tjänster	Marknadsförings- och försäljningstjänster 360° kundinsiktstjänster Datakvalitetsverktyget Marknadsinformationstjänster Business Intelligence-tjänster Ekonomirapporteringstjänster	People Analytics-tjänster Kreditbeslutsverktyget Dataskydds- och informationssäkerhetstjänster Cybersäkerhetstjänster Beräkningstjänst för bostadens säkerhetsvärde Tjänster för identifiering av penningtväts- och bedrägerimisstankar ESG-verktyg
Ekosystem- och omvärldstjänster	Gemensamma API-gränssnittstjänster Myndigheternas informationstjänster och rapportering Centralbanksrapportering	Eget datakapital Partsdata Produktdata Avtalsdata Personaldata Organisationsdata Interna referensdata Transaktionsdata Riskhanteringsdata Ekonomiska data Dokumentarkiv Medarbetarnas humankapital External data capital Marknadsdata Omvärldsdata Externa referensdata ESG-data

Nyckeltal

Kunder (miljoner kunder)	2019	2020	2021	2022
Hushållsbankens kunder	3,3	3,3	3,3	3,3
Företagsbankens kunder	0,3	0,3	0,3	0,3
Ägarkunder	2,0	2,0	2,0	2,1
Bank- och försäkringsverksamhetens gemensamma kunder	1,2	1,3	1,3	1,3

OP:s servicekanaler	2019	2020	2021	2022	Förändring
De digitala kanalernas NPS	53	54	52	53	+1
E- och mobiltjänster (miljoner inloggningar per månad, i medeltal)					
Op.fi	8,5	5,7	4,4	6,1 ¹	38 %
OP-mobil	25,2	33,6	40,1	43,3	8 %
OP-företagsmobilen	0,8	1,3	1,7	2,3	35 %
Antal besök i appen Pivo	4,4	3,6	3,7	3,6	-3 %
OP:s koder och digitala tjänster ² (1 000 avtal)					
Privatkunder	1 937	1 980	2 024	2 190	8 %
Verksamhetsställen och telefontjänst					
Bankkontor	352	342	324	297	-8 %
Sociala medier					
Följare på Facebook (OP Gruppen och andelsbankerna)	376 979	442 004	470 609	474 838	1 %
Följare på Twitter	42 515	46 591	50 158	52 993	6 %
Följare på LinkedIn	43 355	60 188	69 888	78 885	13 %
Följare på Instagram	14 953	18 211	26 100	31 544	21 %
Följare på Youtube	4 140	6 090	7 811	9 072	16 %

¹ Nyckeltalet är inte jämförbart då mätmetoden har ändrats 2022.

² Namnet på nyckeltalet fram till 2021 var E-tjänstavtal.

Nyckeltal för de digitala tjänsterna

(1 000 st. om inget annat anges)

	2019	2020	2021	2022	Förändring
Bolåneansökningar behandlade av kreditbeslutsverktyget					
Automatiskt handlagda ansökningar sammanlagt	26	57	92	79	-14 %
Automatiska jakande beslut	9	20	34	29	-15 %
Antal rapporter per månad som skickats till myndigheterna	20	20	20	20	0 %
Nyckeltal för bankchattboten Opotti					
Meddelandespecifik lösningsgrad	70 %	80 %	82 %	85 %	+3 %-enh
Andel helt automatiserade samtal	40 %	44 %	54 %	63 %	+9 %-enh
Andel kunder som gett positiv respons	67 %	72 %	67 %	73 %	+6 %-enh
Andel helt automatiserade samtal med försäkringschattboten Viljo	50 %	50 %	58 %	61 %	+3 %-enh
Meddelandespecifik lösningsgrad			88 %	83 %	-5 %-enh
Andel kunder som gett positiv respons			46 %	55 %	+9 %-enh
Externa API-gränssnittstjänster i produktionen (st.)		48	63	64	+1
Datamängd som överfördes via externa gränssnitt, terabyte		563	3 200	3 660	14 %
Registrerade Siirto-betalningsanvändare	666	899	1 055	1 148	9 %

Av säkerhetsskäl rapporterar inte OP offentligt nyckeltal som gäller penningtvätts- eller bedrägeriövervakning (AML/Anti-fraud)

¹ Beräkningen av nyckeltalet har ändrats sedan rapporten 2019

Datakapital (1 000 st. om inget annat anges)

	2019	2020	2021	2022	Förändring
Datamängden i de analytiska databaserna, terabyte	520	766	885	687	-22 %
Antal insamlade logghändelser per månad i den centraliserade logghanteringen (miljarder st.) ¹	97	165	200	230	15 %
Antal elektroniska handlingar	520 000	611 000	775 000	715 000	-8 %
Digitaliseringsgrad för avtal inom banktjänsterna		45 %	45 %	45 %	-
Hanterade kunduppgifter i tjänsten Min Profil	250	947	620	546	-12 %

Datakapaciteter och kompetens

	2019	2020	2021	2022	Förändring
OP-personal vid centralinstitutet som arbetar med datautveckling och dataförädling	480	606	635	629	-1 %
andel av hela OP-centralinstitutets personal	7 %	8 %	8 %	8 %	-
OP SW Academys utbildningar		430	424	410	-3 %

Dataskydd och intern kontroll

	2019	2020	2021	2022	Förändring
Handlagda begäranden om att kontrollera egna uppgifter i finansierings- och försäkringsverksamheten	362	453	390	249	-36 %
Samtycke till kakor i OP.fi och OP-mobilien		1 985 435	2 255 659	2 431 963	8 %
Kundklagomål om behandling av personuppgifter eller integritetsskydd	11	20	16	14	-13 %
Fall som klassificerats som personuppgiftsincidenter	750	916	947	964	3 %



OP Andelslag
Gebhardsplatsen 1
00510 Helsingfors

www.op.fi/sv