

# OP Tietotilinpäätös 2019



# Sisällysluettelo

Johdanto .....	3	Tietotase .....	22
Tietotilin päätös avaa datan merkityksen OP:lle ja sen sidosryhmille .....	4	OP:n tietotase ja tiedon arvoketju .....	23
Tieto on asiakaskokemuksen ytimessä .....	5	Teema-artikkeli: Kohti ketterämpää digitaalista OP:ta .....	26
Kehitämme tiedosta OP:n kilpailuetua .....	6	Tiedonhallinta .....	28
Digitaalinen OP omistaja-asiakkaan silmin .....	8	Tietopääoman laatu ja hyödynnettävyys keskiössä .....	29
Asiakas ja data .....	10	Ihmiset ja osaaminen .....	33
OP tuottaa hyötyä asiakkailleen tiedon avulla .....	11	Parhaita datakyvykkyyksiä rakentamassa .....	34
OP:n keskeiset digitaaliset palvelut ja tulokset vuonna 2019 .....	14	Suojaaminen .....	36
Case: Talouden tasapaino .....	16	Tiedon ja toiminnan suojaaminen ja riskienhallinta .....	37
Case: OP Lab vauhdittaa kasvuyrityksiä .....	17	Keskeiset tunnusluvut .....	41
Teema-artikkeli: Finanssiäly tehostaa toimintaa ja parantaa asiakaskokemusta ..	18		
Finanssiällyn eettiset linjaukset .....	20		
Case: Asunnon hinta-arvio -palvelu hyödyntää finanssiälyä .....	21		

## Raportin kattavuus ja rajaukset

OP:n tietotilin päätös kuvaa OP Ryhmässä tapahtuvaa tiedon hallintaa, jalostamista ja hyödyntämistä vastuullisesti asiakkaan eduksi vuoden 2019 aikana. Raportti kattaa OP:n toiminnoista pankki- ja vakuutuspalvelut henkilö- ja yritysasiakkaille. Valittuja esimerkkejä esitellään myös ryhmän muista toiminnoista. OP:n ensimmäinen tietotilin päätös julkaistiin vuonna 2019.

## Keskeinen termi: OP:n finanssiäly

Finanssiäly kuvaa OP:n edistynyttä datan jalostamista ja hyödyntämistä. Finanssiällyyn sisältyy myös tekoälyn hyödyntäminen, mutta ei rajoitu siihen. Finanssiäly on sisäinen palvelu tai kyvykkyys, jossa dataan, algoritmeihin ja automaatioon pohjautuen tuotetaan asiakkaalle uutta lisäarvoa, parannetaan OP:n toiminnan operatiivista tehokkuutta sekä tehostetaan vaatimustenmukaisuuden valvontaa.



Johdanto





# Tietotilinpäätös avaa datan merkityksen OP:lle ja sen sidosryhmille

Taloudellinen tilinpäätös ja tase kertovat yrityksen toiminnasta sekä suorituskyvystä talouden näkökulmasta. Näiden tietojen perusteella sijoittajat ja muut sidosryhmät arvioivat yrityksen toimintaa, usein päätöksenteon tueksi.

Datasta on tullut yritysten toiminnan keskeinen tekijä. Digitalisaatio ja sen eri ilmentymät, alustalous, Big Data ja tekoäly ovat luoneet täysin uudenlaisia liiketoimintamalleja ja murtaneet vanhoja tapoja toimia. Tiedosta on tullut uuden ajan raaka-aine, toiminnan tehostaja, lisäarvon mahdollistaja ja myös lopputuote.

Samalla tiedosta on muodostunut merkittävä pääoman muoto yrityksille. Tieto määrittää liiketoi-

minnan mahdollisuuksia ja riskejä enemmän kuin koskaan aikaisemmin, ja siksi sen tuottavuuden parantamiseen ja suojaamiseen on suhtauduttava samalla vakavuudella kuin taloudellisen pääoman-kin tapauksessa.

Tietotilinpäätös on yritysmaailmassa edelleen melko vakiintumaton käsite. Tiedon liiketoiminnallisen merkityksen kasvusta huolimatta sitä johdetaan vielä harvoissa yrityksissä strategisesti, liiketoiminnan ytimeen moniulotteisesti vaikuttavana tekijänä.

OP:n tietotilinpäätös pyrkii vastaamaan tähän haasteeseen. Se kuvaa OP Ryhmän strategian toteuttamista tiedon avulla ja sitä kautta liiketoiminnan, asiakaskokemuksen ja riskienhallinnan

kehittämistä. Se esittelee myös OP:n tietotasetta eli tietovarojen ja tietopääoman luonnetta sekä kehittämistavoitteita.

Sidosryhmille tietotilinpäätös avaa vastuullista ja turvallista tietojen käsittelyä ja hyödyntämistä koskevat keskeiset periaatteet ja käytännöt.

”

Tiedosta on tullut uuden ajan raaka-aine, toiminnan tehostaja, lisäarvon mahdollistaja ja myös lopputuote.

# Tieto on asiakaskokemuksen ytimessä



Asiakaskäyttäytymisen muutos, datan määrän ja merkityksen kasvu sekä tekoälyn käytön yleistymisen muokkaavat pankki- ja vakuutusala voimakkaasti. Finanssimarkkinoille tulee koko ajan uusia toimijoita ja palvelumalleja. Tämä avaa myös OP:lle uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja haastaa meidät jatkuvasti uudistamaan toimintatapojamme ja johtamistamme.

Asiakkaamme vaativat meiltä yksilöllistä, laadukasta ja nopeaa palvelua kellon ympäri ja ratkaisuja, jotka ovat hyödyllisiä juuri heidän omassa tilanteessaan. Tärkeää on myös varmuus siitä, että asiakkaiden tiedot ovat OP:ssa turvassa ja niitä käytetään tavoilla, jotka hyödyttävät heitä itseään. Suojaamme asiakkaidemme tietoja ja omaa toimintaamme vahvoilla tietoturva- ja suojakäytännöillä ja kerromme tietojen käytöstä läpinäkyvästi. Tekoälyn hyödyntämisessä meitä ohjaavat jo vuonna 2018 OP Ryhmässä käyttöön otetut Finanssiällyn käytön eettiset periaatteet.

Digitalisaatio muuttaa työtä ja liiketoimintamalleja. Työn tekijöiltä vaaditaan uusia tietoja ja taitoja. Eriyisen nopeasti kasvaa tarve tiedon analysointiin, hallintaan ja hyödyntämiseen sekä tekoälyn käyttämiseen.

Tekoäly on tällä hetkellä merkittävin eri toimialoja muuttava teknologia. Olemme kouluttaneet jo yli 500 OP:n data- ja liiketoimintaosaajaa finanssiällyn hyödyntämiseen. Tänä vuonna haluamme nostaa tekoälyosaamisemme OP Ryhmässä uudelle tasolle, ja tuomme yleisen tekoälykoulutuksen kaikkien OP:laisten ulottuville. Tavoittemme on rakentaa OP:sta tekoälyn hyödyntämisen edelläkävijä. Haluamme parantaa niin asiakkaidemme kuin työntekijöidemme arkea tiedon avulla. Uuden ketterän toimintamallimme ansiosta työskentelemme aiempaa itseohjautuvammin ja asiakaslähtöisemmin.

Tiedon hyödyntämisen taidot vaikuttavat niin tarjoamaamme asiakaskokemukseen kuin kilpailukykyymme finanssimarkkinoilla enemmän kuin

Olemme kouluttaneet jo yli

# 500

OP:n data- ja liiketoimintaosaajaa finanssiällyn hyödyntämiseen

koskaan aikaisemmin. Samaan aikaan tiedon hallintaan ja hyödyntämiseen liittyvät läpinäkyvyysvaatimukset kasvavat vauhdilla. Haluamme oman tietotilinpäätöksemme avulla esitellä kattavasti toimintaamme tällä osa-alueella ja edistää tietoon liittyvien raportointikäytäntöjen yleistymistä.

**Timo Ritakallio**  
Pääjohtaja



# Kehitämme tiedosta OP:n kilpailuetua



Tulevaisuuden voittajat ovat muita parempia hyödyntämään dataa tuottavasti, turvallisesti ja vastuullisesti.

Kun asiakasmäärältään Suomen suurin finanssialan toimija kohtaa asiakkaitaan, tietoa käytetään ja tuotetaan valtavia määriä. Tieto ei ole vain palvelutuotannon raaka-aine tai sivutuote. Se on OP:n tärkeimpiin kuuluvaa pääomaa, jonka hallintaa ja laatua parannamme jatkuvasti ja jota pyrimme hyödyntämään mahdollisimman tuottavasti.

Käytämme tietopääomamme tuottaaksemme arvoa asiakkaille, tehokkuutta ja turvallisuutta toimintaamme sekä parasta analyttistä ymmärrystä päätöstemme tueksi. Esittelemme tässä tietotilin-päätöksessä keskeisiä tuloksia vuodelta 2019.

## Tavoitteena paras asiakaskokemus

Tärkein tietopääomamme ja -varojemme käyttö-tarkoitus on hyödyn ja parhaan asiakaskokemuksen tuottaminen asiakkaillemme. Digitaalisten palveluidemme asiakaskokemus (NPS) paranikin vuoden aikana ja OP-mobiilin käyttäjämäärät kasvoivat

uuteen ennätykseensä. Kehitimme uusia palveluita oman talouden hallintaan, täysin digitaaliseen asuntokauppaan ja asuntojen hinnan arviointiin. Chatbottimme Opotti ja Viljo auttavat yhä useampaa asiakastamme. Asiakkaidemme turvallisuutta parantavat kehittyneet valvontaan ja tietoturvaan erikoistuneet analyttiset palvelumme.

## Finanssiällyn käyttö arkipäiväistyy – jokaisesta OP:laisesta tekoälyosaaja

Finanssiällyn hyödyntämisessä olemme siirtymässä piloteista arkiseen hyödyntämiseen ja vuonna 2019 julkaisimme 20 finanssiälyä hyödyntävää palvelua tai prosessia. Asiakkaiden palveluissa se osallistuu älykkään palvelun tuottamiseen tai asiakaspalvelun parantamiseen. Taustaprosesseissa sen avulla lisätään tehokkuutta ja tuottavuutta esimerkiksi automaattisessa valmistelussa, päätöksenteossa tai valvonnassa. Finanssiällystä on tullut tukiäly, luotettu työtoveri ja väsymätön apuri, jonka hyöty on hyvin tarkasti osoitettavissa. Tavoitteemme on



OP:n tietopääomaan sisältyy

# 3,9

miljoonaa henkilö- tai yritysasiakkuuden tietoa. Tiedonhallinnan laatu ja turvallisuus on tiedon tuottavan ja vastuullisen hyödyntämisen tärkein lähtökohta.

rakentaa OP:sta finanssialan johtavan osaajan ja osana tätä tuomme tekoälykoulutukset koko henkilöstön ulottuville.

## Tiedon laatu ja turvallisuus kaiken perusta

Tietopääoman laatu määrittää keskeisellä tavalla tiedon hyödynnettävyyttä, tuottavuutta ja riskejä. Uusi tiedon laadun korjausprosessi ja asiakkaiden Omaprofiili-palvelu ovat hyviä esimerkkejä tehokkaasti tiedon laatua parantavista uusista palveluistamme vuoden varrelta. Molemmissa palveluissa virheellinen tieto tunnistetaan ja korjataan sen alkulähteillä kerralla kuntoon. Tietovarastoinnin keskittämällä yhdenmukaistamme ja tehostamme tietovarastointiamme ja -hallintaamme sekä varmistamme laadukkaan tiedon korkean käytettävyyden eri palveluissamme ja prosesseissamme joka hetki.

Mahdollisuuksien lisäksi tietoon liittyy myös merkittäviä vastuita, asiakasodotuksia ja sääntelyä. Ymmärrämme, mitä velvollisuuksia tietopääomamme ja sen hyödyntäminen meille asettaa ja toimimme niiden mukaisesti. Tietosuojaan liittyvillä käytännöillä suojaamme asiakkaiden ja muiden sidosryhmien henkilötietoja.

## Tieto on vastuullisesti hyödynnettävä kilpailuetu

Tiedosta on muodostumassa yhä keskeisempi pääoman muoto ja kilpailutekijä finanssialan toimijoille. Kyse ei ole vain tiedon määrästä, vaan erityisesti sen hallinnasta ja hyödyntämisestä. Tulevaisuuden voittajat ovat muita parempia hyödyntämään dataa tuottavasti, turvallisesti ja vastuullisesti.

**Sameli Mäenpää**

Tietojohtaja

# Digitaalinen OP omistaja-asiakkaan silmin

Asiointi pankin tai vakuutusyhtiön kanssa on muuttunut paljon viime vuosina. OP:n tavoitteleva paras asiakaskokemus ja hyöty omistaja-asiakkaille tuotetaankin yhä useammin yksilöllisesti digitaalisissa kanavissa, dataa analyttisesti hyödyntämällä.

Mutta mitkä asiat ovat omistaja-asiakkaan näkövinkkelistä keskeisiä digitaalisessa OP:ssa? Tarkuimme kysymykseen omistaja-asiakkaiden Silla Kakkolan ja Arttu Arstilan kanssa.

## Mobiili on ykkönen

Digitaalisten palveluiden tärkein kriteeri on helppous. Ensimmäisenä esimerkkinä hyvästä digitaalisesta kokemuksesta ja hyödyllisestä palvelusta nousee OP-mobiili, missä voi hoitaa kaiken arkisen pankki-asioinnin. Puhelin kulkee aina mukana ja sen avulla on totuttu pyörittämään arjen muitakin osa-alueita.

”Olen sitä sukupolvea, että kännykkä on kasvanut käteen kiinni. Siksi mobiili on luontaisin kanava hoitaa myös kaikki pankkiasiat. Kotona tulee harvemmin edes avattua tietokonetta”, kertoo Silla Kakkola.

”Kuulostaa tutulta. Mobiili on ykkönen, koska sieltä löytyy kaikki tärkeimmät palvelut yhdestä paikasta. Verkkopankkia tulee käytettyä jo huomattavasti harvemmin”, jatkaa Arttu Arstila.

## Uudet palvelut kiinnostavat, turvallisuus ja helppous oltava kunnossa

Vahva tietoturva ja hyvä käytettävyys ovat kaikkein tärkeimpiä ominaisuuksia pankki- tai vakuutusasioita hoidettaessa. Toisaalta myös uusien palveluiden käyttöönotto kiinnostaa. Kynnys kokeilla on matala, kun palvelun tuottaa OP:n kaltainen luotettu toimija.



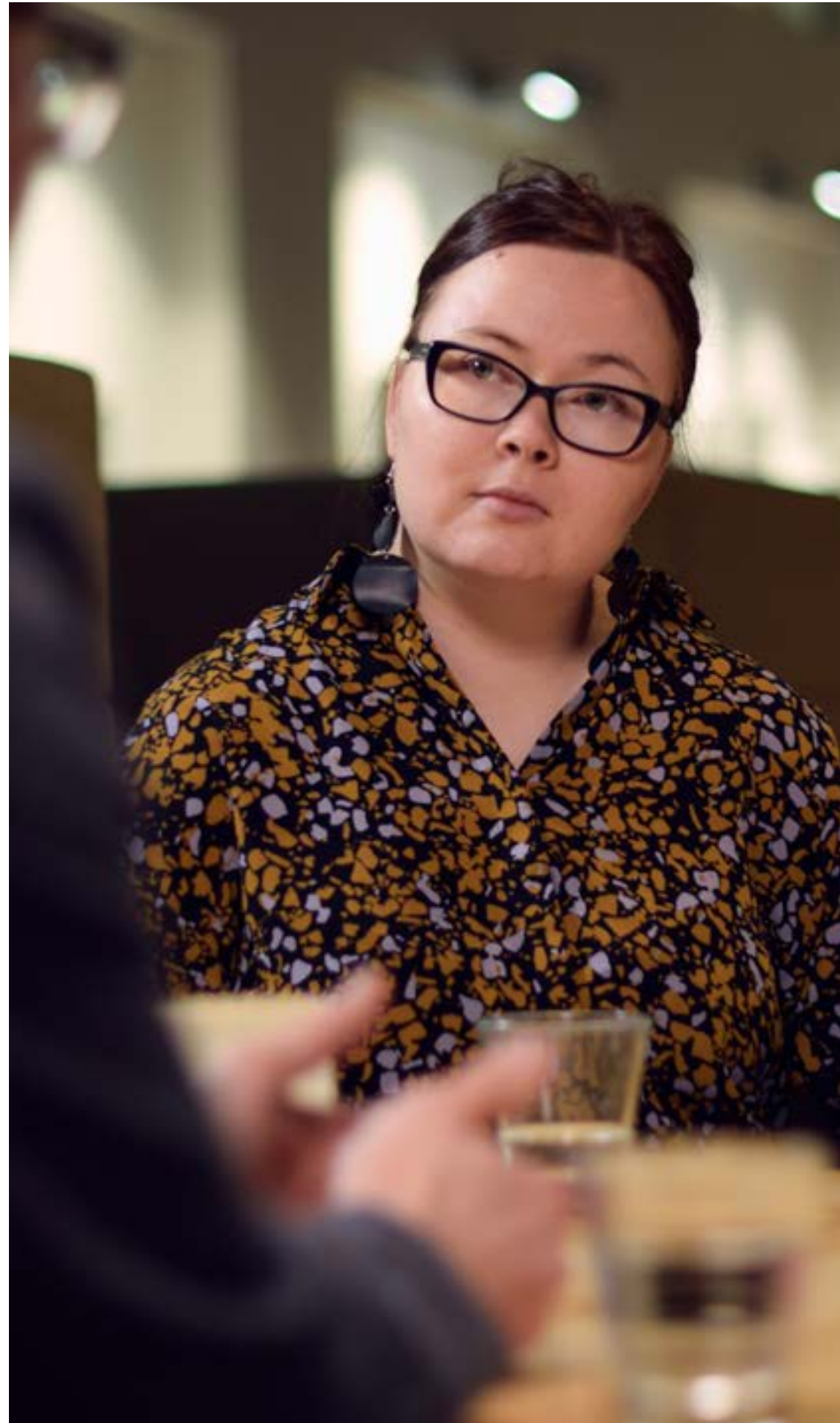
Arttu Arstila

”Asiointipalveluissa haluan varmistua aina ensin siitä, että minut on oikein tunnistettu, eikä kukaan muu pääse tietoihini käsiksi. Kun tämä on kunnossa, olen kyllä hyvinkin kokeiluvalmis. Erityisesti, jos palvelussa on jokin itseä kiinnostava ominaisuus”, Arttu toteaa.



”

Turvallisuus on tietysti tärkein asia, mutta helppokäyttöisyys tulee heti perässä. Siksi arvostan palveluita, joissa asiat tulevat hoidettua mahdollisimman vähillä välivaiheilla.



Silla Kakkola

”Turvallisuus on tietysti tärkein asia, mutta helppokäyttöisyys tulee heti perässä. Moniportaiset palvelut tuntuvat hitailta ja huonosti suunnitelluilta ja siksi arvostan palveluita, joissa asiat tulevat hoidettua mahdollisimman vähillä välivaiheilla. Pidän kyllä uusista palveluista ja otan niitä käyttöön sujuvasti, mutta olen tässä harkitsevampi”, Silla jatkaa.

### Asiakastiedon hyödyntäminen, uhka vai mahdollisuus?

Sekä Silla että Arttu suhtautuvat periaatteessa positiivisesti siihen, että OP hyödyntää asiakasta koskevia tietoja kattavasti tuottaakseen yksilöllisiä palveluita hänelle. Asia ei kuitenkaan ole täysin yksiselitteinen, sillä tiedon suuri määrä voi myös synnyttää tunteen siitä, että pankki tuntee asiakkaansa jo liiankin yksityiskohtaisesti.

”On varmasti paljon hyötyä siitä, että pankki tuntee asiakkaansa hyvin. Mutta kyllähän maailmalla on tapauksia, joissa on huolestuttu siitä, mitä kaikkea ihmisistä kerätään ja mihin tietoa ehkä tulevaisuudessa käytetään. Tässä luotan vahvasti OP:n vastuullisuuteen asiakastietojen hyödyntäjänä”, miettii Silla.

”Toisaalta näkisin, että on jopa OP:n velvollisuus hyödyntää asiakastietoa mahdollisimman kattavasti.

Tärkeintä on tietysti se, että tietoa käytetään asiakkaan hyväksi ja eduksi. Tästä yksi hieno esimerkki on automaattinen asuntolainapäätös”, tuumaa Arttu.

### Tekoäly on tervetullut apuri

Tekoälyn hyödyntäminen pankkipalveluiden tuotannossa on osa normaalia kehitystä ja työn murrosta finanssialalla. Tekoälyn kasvava hyödyntäminen nostaa kuitenkin keskusteluun myös vastuullisuuden ja luottamuksen tärkeyden.

”Muutosvauhti on tällä hetkellä hurja ja pidän tärkeänä, että OP:kin etenee digitalisoinnissa ja tekoälyn hyödyntämisessä harkiten. On tärkeätä, että kaikki asiakkaat pysyvät mukana iästä tai digitaloista riippumatta ja palvelutaso taataan kaikille”, peräänkuuluttaa Silla.

”Olen kyllä lähtökohtaisesti luottavainen, että algoritmit ja automaatio parantavat suoraan asiakkaille tarjottavia palveluita ja tarjoavat myös merkittävää tukea OP:n henkilöstölle heidän työssään. Tuttua sanontaa voidaan soveltaa tässäkin: tekoäly on hyvä renki mutta huono isäntä”, miettii Arttu.



# Asiakas ja data





# OP tuottaa hyötyä asiakkailleen tiedon avulla

Paras asiakaskokemus ei synny sattumalta. OP hyödyntää Suomen suurimpiin kuuluvaa tietopääomaansa kattavasti ymmärtääkseen asiakkaitaan paremmin ja tuottaakseen heille parhaita pankki- ja vakuutuspalveluita. OP on sitoutunut hyödyntämään tietopääomaansa vastuullisesti.

Datan avulla kehitetään ja tuotetaan laadukkaita pankki- ja vakuutuspalveluita, parannetaan asiakaskokemusta sekä tehostetaan päivittäistä toimintaa. Sen avulla hallitaan myös OP:n ja asiakkaan riskejä sekä parannetaan koko rahajärjestelmän turvallisuutta. Finanssiällyn hyödyntämisestä on tulot nopeasti arkipäivää.

Tieto on OP:lle arvokasta pääomaa, jonka aktiivisella hyödyntämisellä tavoitellaan parasta mahdollista hyötyä asiakkaalle ja viime kädessä tehokkuuteen tai asiakaslisäarvoon perustuvaa tuottoa.

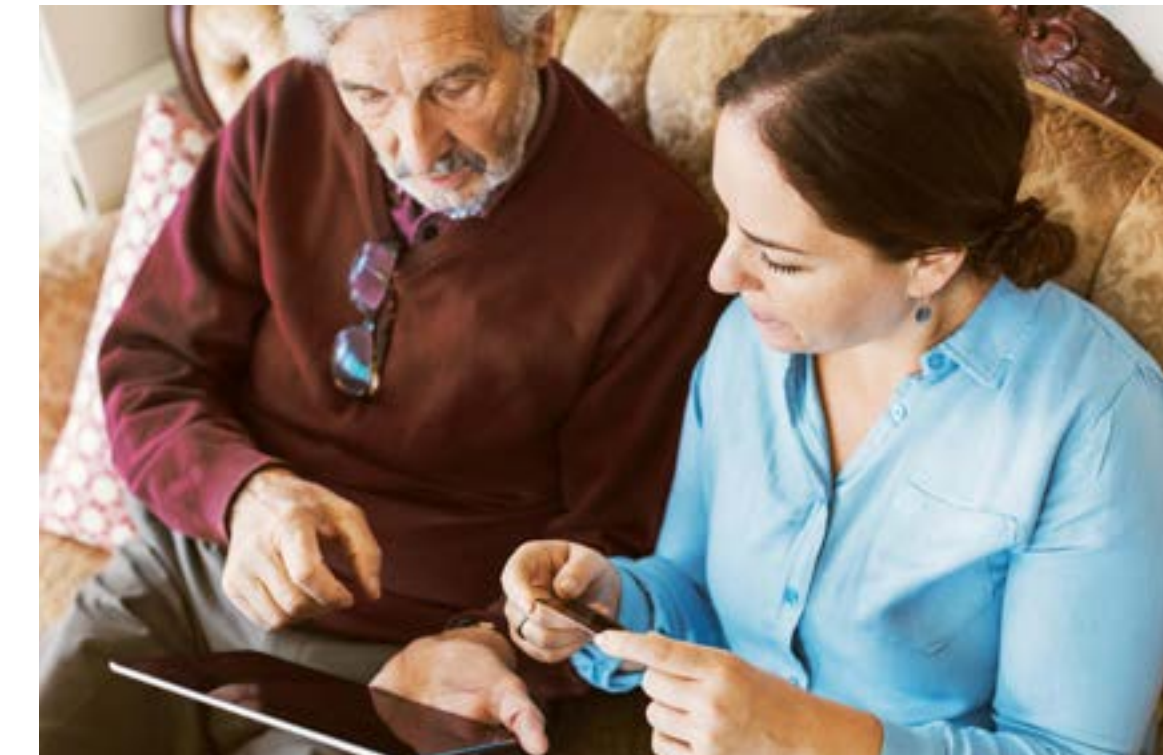
Tietoa hyödynnetään kattavasti OP:n eri prosesseissa: liiketoiminnan ja asiakassuhteen johtami-

nessa, myynnissä ja markkinoinnissa, kehittämisessä, palveluiden tuotannossa, hallinnoinnissa, valvonnassa ja riskienhallinnassa.

## Houkuttelevia uutuuspalveluita, parhaita peruspalveluita

Keskeinen OP:n tietopääoman hyödyntämiskohde on palvelukehitys ja -tuotanto. Tavoitteena on tarjota finanssialan johtavia tuotteita ja palveluita henkilö- ja yritysasiakkaille. Dataan perustuvaa asiakasymmärrystä hyödynnetään digitaalisen palvelukehityksen kaikissa vaiheissa, ja usein omaa tietopääomaa rikastetaan myös tarkasti valitulla tai hankitulla ulkopuolisella toimiala- ja tutkimustiedolla.

Viime vuosien aikana OP on panostanut voimakkaasti palvelumuotoiluun uusien palveluiden kehittämisessä ja nykyisten peruspalveluiden käyttökokemuksen parantamisessa. Analysoimalla asiakasta ja hänen toimintaansa OP:n palveluissa varmistetaan, että palveluita kehitetään oikeaan suuntaan



## OP Saavutettava tuo verkkopalvelut kaikkien asiakkaiden ulottuville

OP Saavutettava on peruspankkipalvelut sisältävä verkkopalvelu, joka täyttää uuden digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset. Sitä on helppo käyttää ilman hiirtä tai ruudunlukijan avulla. Se on ilmeeltään selkeä, kevyt ja ilmava ja mukautuu käytetyn laitteen näytön mukaan. Palvelu on kaikkien OP:n asiakkaiden käytössä verkkopalvelutunnuksilla. OP Saavutettavaan liitetään uusia palveluita vähitellen.

OP Ryhmän palveluita käyttää yli

**3,9 miljoonaa** asiakasta



Digitaalisten  
kanavien NPS

# 53

Net Promote Score (NPS) eli nettosuosittelemäärämitta, kuinka todennäköisesti käyttäjä suosittelisi palvelua asteikolla 0-10. Indeksillä lasketaan vähentämällä erittäin tyytymättömien suosittelevien (arvosanat 9-10) osuudesta arvostelijoiden (0-6) osuus. OP:n digitaalisten kanavien NPS kysytään asiakkaalta uloskirjautumisen yhteydessä.

helpoiksi, miellyttäväksi ja intuitiiviseksi käyttää. Saavutettavuus on erittäin tärkeä osa palveluiden kehittämistä.

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

## Palvelut digitalisoituvat ja automatisoituvat

OP:n asiakaspalvelukanavat digitalisoituvat vauhdilla ja niitä kehitetään aktiivisesti asiakaspalautteen perusteella. Käytetyimpiä kanavia ovat OP-mobiili ja verkkopalvelu op.fi sekä chat-asiakaspalvelu. Puhelinpalvelun käyttäjämäärissä ei ole tapahtunut merkittävää muutosta, mutta fyysinen asiointi paikallisessa konttorissa on vähentynyt tasaisesti.

OP-mobiili on nopeasti noussut suosituimmaksi kanavaksi hoitaa pankki- ja vakuutuspalvelut ajasta ja paikasta riippumatta älypuhelimella tai tabletilla.

## Asiakkaillamme on 1,8 miljoonaa verkkopalvelusopimusta

Yhä useammin asiakaspalvelija on myös jokin OP:n chatbot. Kanavien digitalisoitumisesta ja lisääntyvästä palveluiden automaatiosta huolimatta OP varmistaa, että asiakkaan saatavilla on helposti aina myös henkilökohtaista palvelua.

## Taloustaitojen parantamista ja taloudellisten riskien hallintaa

OP pyrkii parantamaan asiakkaidensa taloustaitoja sekä tukemaan valmiuksia oman talouden suunnitteluun ja riskienhallintaan. Dataan perustuva ymmärrys asiakkaan talouden kokonaistilanteesta mahdollistaa hänen tukemisensa tiedolla henkilökohtaisissa palvelutilanteissa ja digitaalisissa palveluissa. Esimerkkejä teemoista ovat menojen ja tulojen tasapaino, ylivelkaantumisen välttäminen sekä ennakoituihin tai odottamattomiin elämäntapahtumiin varautuminen.



”OP haluaa käyttää tietopääomaansa vastuullisesti asiakkaidensa ja yhteiskunnan hyväksi.

Tietopääoman vastuullinen käyttö ja suomalaisten taloustaitojen vahvistaminen ovat vastuullisuusohjelmamme keskeisiä teemoja.”

**Tuuli Kousa**

Viestintä- ja yhteiskuntasuhdejohtaja



## Dataohjattua markkinointia vastuullisesti

OP:n palveluiden markkinoinnin ja viestinnän suunnittelussa, kohdentamisessa ja sisällön muokauttamisessa hyödynnetään yksilöllisiä asiakastietoja ja yleistä asiakkaita koskevaa dataa. Parempi asiakasymmärrys auttaa palvelemaan asiakkaita paremmin ja tarjoamaan heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa hyvin vastaavia pankki- ja vakuutuspalveluita.

OP kehittää asiakasymmärrystään analyyttisesti. Tavoitteena on tuntea kunkin asiakkaan tilanne ja hänen mieltymyksensä mahdollisimman yksilöllisesti. Analyyttistä asiakasymmärrystä hyödynnetään yksilöllisen palvelun tukena eri palvelukanavissa.

Vastuullisuus ohjaa datan hyödyntämistä myös myynnissä ja markkinoinnissa. Lupa käyttää henkilökohtaisia asiakastietoja kohdennetussa markkinoinnissa perustuu aina asiakkaan itse antamaan suostumukseen. Asiakastietojen käyttöön liittyvä läpinäkyvyys ja selkeästi viestityt periaatteet ovat tärkeässä asemassa, sillä OP toimii asiakkailtaan saaman luottamuksen varassa.

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



”Pyrimme tarjoamaan asiakkaillemme toistuvasti parhaita ratkaisuja ja hyödyllistä, kiinnostavaa sisältöä. Parannamme palveluitamme ja asiakasviestintäämme asiakasymmärrystä hyödyntäen. Näin voimme tukea asiakkaitamme esimerkiksi eri elämänvaiheiden raha- ja vakuutusasioissa.”

**Sari Heinonen**

Pankkitoiminnan henkilöasiakkaista vastaava johtaja



# OP:n keskeiset digitaaliset palvelut ja tulokset vuonna 2019



## OP-mobiili ja OP-yritysmobiili

OP-mobiili on noussut nopeasti käytetyimmäksi digitaaliseksi palveluksi. Sen avulla onnistuu turvallisesti ja helposti päivittäinen pankkiasiointi, mahdolliset osakekaupat ja rahastomerkinnot sekä sijoitusten arvon seuranta. Vuonna 2019 OP-mobiiliin liitettiin uusina ominaisuuksina Oman talouden seuranta -palvelu sekä Oma Profiili, joka mahdollistaa omien asiakastietojen huoltamisen sekä pääsyn OP:n tietosuojapalveluihin. Lisäksi OP-mobiilista löytyvät vakuutus-tiedot ja Pohjola Vahinkoapu.

- OP-mobiilin kuukausittaiset käynnit kasvoivat joulukuussa 2019 jo 26,7 miljoonaan käyntiin. OP-yritysmobiililla oli vuoden aikana parhaimmillaan miljoona käyntiä kuukaudessa.



## Oma Profiili

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

- Oma Profiilissa päivitettiin vuonna 2019 yli 250 000 asiakastietoa.



## Asunnon hinta-arviotyökalu

Asunnon hankinnan ja vaihdon tueksi kehitetty palvelu antaa arvion asunnon arvosta. Mitä enemmän tietoja käyttäjä antaa, sitä tarkempi on palvelun antama hintahaarukka. Palvelun tärkeä käyttäjäryhmä on myös OP:n omat toimihenkilöt, kun he määrittävät asuntojen vakuusarvoa tai raportoivat OP:n asuntovakuuskannan arvoa EU-tasoisien regulaation vaatimusten täyttämiseksi. Hinta-arvio lasketaan Kiinteistövälittäjien keskusliiton ylläpitämän asuntojen kauppahintarekisterin dataan perustuen neuroverkkoteknologiaa hyödyntäen. Vakuusarvon määrittäminen ei tapahdu koskaan vain finanssiälyyn perustuen, vaan varsinaisen määrittäminen tekee ihminen.

- Palvelusta haetaan noin 60 000 hinta-arviota kuukaudessa



# OP:n keskeiset digitaaliset palvelut ja tulokset vuonna 2019



## Digitaalinen asuntolainapalvelu

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

- 9 000 automaattisesti annettua lainatarjousta vuonna 2019



## Chatbotit Viljo ja Opotti

OP:n 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 vastaavat verkossa vuositasolla yli 200 000 asiakaskysymykseen.

Mikäli chatbot ei osaa antaa vastausta asiakkaan kysymykseen, siirtyy keskustelu asiakasneuvojalle. Chatbotien käyttö on kasvanut nopeasti ja yhä useampi asiakas saa vastauksen ilman tarvetta etsiä tietoa muualta.

- Opotti ratkaisee tällä hetkellä yli 70% ja Viljo yli 50 % keskusteluista täysin ilman asiakasneuvojan apua.
- Asiakkaista 67% oli tyytyväisiä Opotilta saamiinsa vastauksiin.



## Case: Talouden tasapaino

# Talouden tasapaino auttaa oman talouden hallinnassa

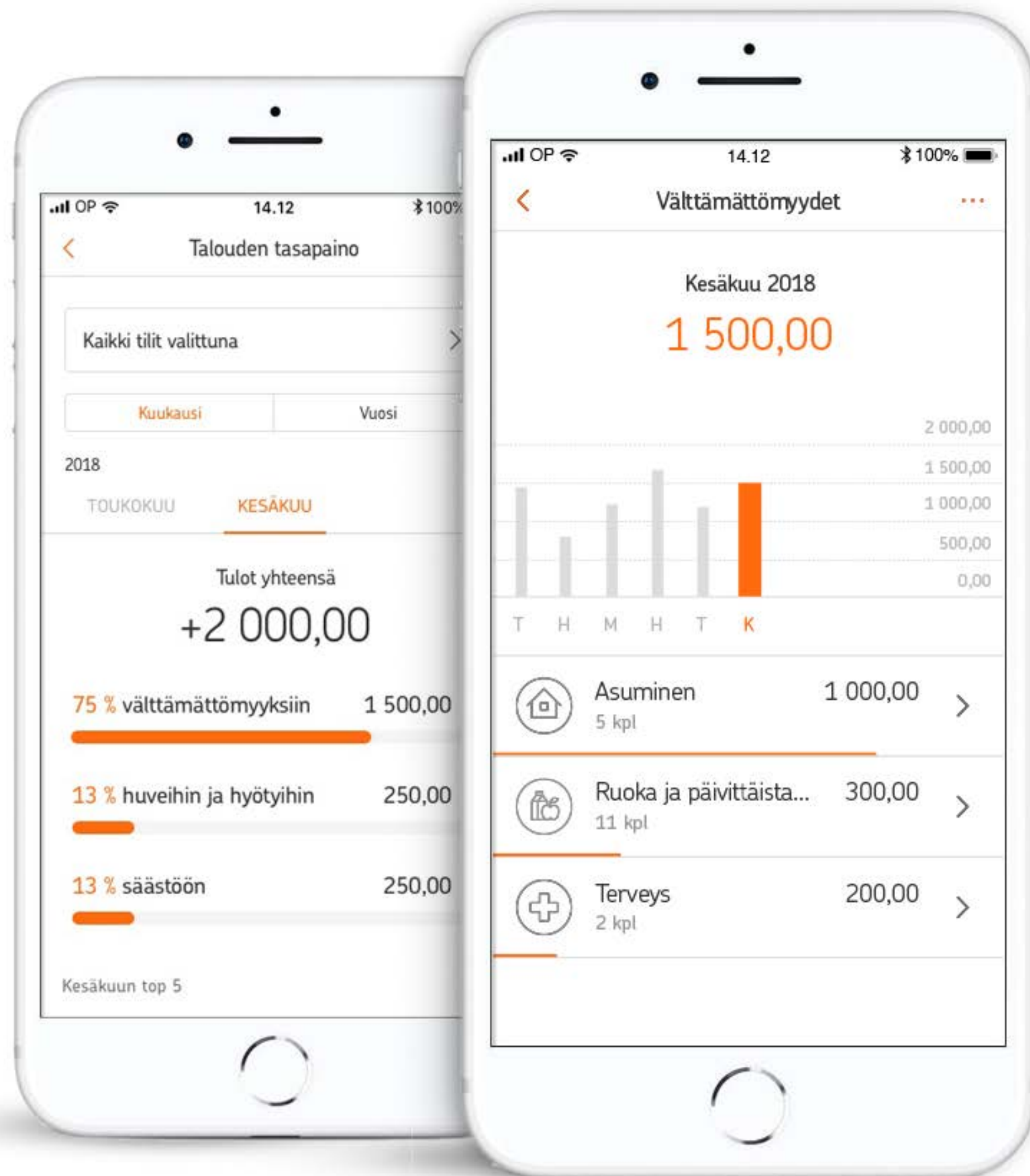
Finanssiälyyn perustuva Talouden tasapaino -palvelu antaa OP:n asiakkaalle kokonaisnäkymän oman talouden tasapainosta. Se näyttää yhdellä silmäyksellä, mistä raha tulee ja mihin se kuluu. Tämä auttaa hallitsemaan omaa taloutta ja suunnittelemaan sitä pitkäjänteisemmin.

Lokakuussa 2019 OP-mobiilissa julkaistu palvelu kategorisoi yksityisasiakkaan tilitapahtumia, tuloja ja menoja ja luokittelee tapahtumia ymmärrettävämpään muotoon. Esimerkiksi menot jaetaan kolmeen ryhmään: välttämättömyksiin, hupeihin ja hyötyyn sekä säästämiseen. Näiden kolmen alta löytyy edelleen 16 eri luokkaan.

Palvelu käsitti alkuvaiheessa jo noin 15 000 luokittelusääntöä ja neuroverkkopohjaisen mallin, joka jatkuvasti parantaa säännöstöä. Mallin kouluttajina

toimivat palvelun käyttäjät, jotka omilla tarkennuksillaan ja korjauksillaan opettavat alati tarkempaan tapahtumien kategorisointiin. Algoritmin muodostamia uusia kategorisointisääntöjä ei kuitenkaan viedä käyttöön automaattisesti, vaan ihminen tarkistaa ne ensin.

Suomalaisten taloustaitojen vahvistaminen on yksi OP:n vastuullisuusohjelman kulmakivistä. OP edistää oman talouden hallintaa ja vaurastumista kaikissa ikäryhmissä. OP:n tavoitteena onkin tarjota yhä älykkäämpiä palveluita oman talouden ymmärtämiseksi ja taloustaitojen valmentamiseksi.







Case: OP Lab vauhdittaa kasvuyrityksiä sisäisesti ja ulkoisesti

## Innovaatioiden ja alustatalouden asialla

OP Lab on OP Ryhmän innovaatioiden kehitysyksikkö, joka aktiivisesti etsii ja kehittää uusia palveluita sekä liiketoimintamalleja hyödyntäen uuden teknologian mahdollisuuksia. OP Labin toimintaan kuuluvat niin sisäinen innovaatiotoiminta kuin kumppanoitumiseen pohjautuvat yhteistyömallit, joissa useat eri kokoiset kasvuyritykset ja eri alojen huippuosaajat tekevät tiiviisti yhteistyötä palvelukehityksessä.

OP Labissa kehitetään verkostossa palveluita todellisiin käyttötapauksiin avoimen pankkitoiminnan, varallisuudenhoidon, vakuutusten, kaupan, uuden työn sekä terveyden ja hyvinvoinnin alueella.

Toimintamalli perustuu kokeiluihin, joissa tavoitteena on todentaa todelliset asiakastarpeet ja ratkaisut yhdessä kumppanien sekä asiakkaiden kanssa. Tavoitteena on kehittää uusi innovatiivinen palvelu tai tuote muutamia viikkoja kestävä ohjelman

avulla ja tehdä sitten päätöksiä uuden tuotteen skaalaamisesta koko OP Ryhmän asiakaskannalle tai suomalaisille. Kehitysmatkan varrella OP Labin omat ja vierailevat eri alojen huippuasiantuntijat sekä johdon edustajat haastavat ja tukevat yrityksiä niiden kehittäessä palveluaan.

OP tarjoaa Suomessa ainutlaatuisen alustan startupeille yhdessä kehittämisen myötä. Haastavat työpajat, neuvonantajatapaamiset ja verkostoituminen hiovat yrityksistä ja palveluista parhaat puolet esiin lyhyessäkin ajassa. Jokaiselle osallistujayritykselle nimetään oma kehittämistä ja kaupallistamista tukeva tiimi, ja OP:n suuri asiakaskanta tarjoaa ainutlaatuisen testiympäristön palveluiden pilotoimiselle.

**Kristian Luoma**  
Johtaja, OP Lab



**Teema-artikkeli**

Haastattelussa  
Antti Myllymäki  
Päällikkö, finanssiäly

# Finanssiäly tehostaa toimintaa ja parantaa asiakaskokemusta

Datan määrän eksponentiaalinen kasvu ja asiakkaiden kasvavat odotukset paremmasta palvelusta haastavat tiedon hallintaa ja hyödyntämistä uudella tavalla. Tekoäly tulee yhä useammassa tapauksissa ihmisen avuksi.

Datan analyysissä ja hyödyntämisessä tukeudutaan yhä useammin tekoälyratkaisuihin. Olennaista on asiakkaalle tuotettu hyöty, raaka-aineena käytetyn datan määrä ja laatu sekä asiakkaan luottamus tekoälyn toimintaa kohtaan.

”Pankki- ja vakuutusala kuuluu kaupan, terveydenhuollon ja ICT-alan kanssa tekoälyn nopeisiin hyödyntäjiin. Suuri liiketoiminta- ja asiakastapahtumien määrä mahdollistaa tekoälyn hyötyjen realisoitumisen näillä toimialoilla muita nopeammin”, kertoo OP:n finanssiälystä vastaava päällikkö, Antti Myllymäki.







Tavoittemme, että yli puolet OP:n uusista palveluista hyödyntää finanssiälyä.

”Tekoälyn nopea kehitys vauhdittaa koko toimialaa. Olemme OP:lla siirtyneet lyhyessä ajassa yksittäisistä kokeiluista hyvin laaja-alaiseen hyödyn tuottamiseen tekoälyn sekä datan ja algoritmien hyödyntämisen avulla. Tavoittemme on, että yli puolet uusista palveluistamme hyödyntäisi finanssiälyä”, hän jatkaa.

### Finanssiäly parantaa asiakaskokemusta ja vapauttaa rutiineista

OP:n termi finanssiäly tarkoittaa palvelua tai kyvykkyyttä, jossa dataan ja algoritmeihin pohjautuen tuotetaan asiakkaalle uutta lisäarvoa, OP:n omaan toimintaan operatiivista tehokkuutta tai parempaa vaatimustenmukaisuutta. Asiakkaille suunnattavissa palveluissa se osallistuu yhä useammin asiakasta hyödyttävän analyttisen palvelun tuottamiseen, asiakaskokemuksen parantamiseen tai asiakaspalvelun parantamiseen.

Taustaprosesseissa sitä hyödynnetään lisäämään tehokkuutta ja tuottavuutta esimerkiksi automaattisessa valmistelussa, päätöksenteossa tai valvonnassa. Erityisesti rutiininomaisia tehtäviä ja kyselyitä siirtyy ihmisiltä automaation sekä erilaisten digiasistenttien ja chatbotien hoidettaviksi. Finanssiälystä on tullut tukiäly, luotettu työtoveri ja väsymätön apuri, jonka hyöty on hyvin tarkasti osoitettavissa.

### OP vie koko toimialaa eteenpäin

Finanssiällynpotentiaalia lisää finanssiteknologian nopea kehitys Suomessa ja maailmalla. Sektorilla toimii sekä OP:n kaltaisia vakiintuneita toimijoita että nuorempia fintech-kasvuyrityksiä. Kasvuyritykset kehittävät täysin uusia sovelluksia alalle ja osallistuvat myös nykyisten palveluiden tuottamiseen. Suuret yritykset puolestaan pyrkivät ketteryyteen viedessään heille uudentyypisten tekoälyratkaisujen hyödyntämistä laajasti työntekijöiden ja asiakkaiden arkeen.

”Näemme, että OP:n rooli on olla tekoälyn käytön aktiivinen edistäjä. Julkinen keskustelu tarvitsee konkretiaa, tekoälyn käyttötapauksien hyötyjen aktiivista jakamista ja tekoälyn arkipäiväistymisen esimerkkejä liiketoiminnasta. Yksi osoitus toiminnastamme tekoälyn käytön edistämiseksi on käytännön tekijöille suunnattu toimialariippumaton tapahtuma ”Tekoälydemojen iltapäivä”, jonka käynnistimme syksyllä 2018.” Tapahtumia ovat järjestäneet tämän jälkeen myös muut kotimaiset suuryritykset.

”Tekoälyn arkipäiväistymisen tukee sekä kasvuyrityksiä että perinteisempiä toimijoita yli yritys- ja toimialarajojen. OP pyrkii edistämään tekoälyn käyttötapauksia kaikilla teollisuudenaloilla ja julkisella sektorilla, sillä tämä parantaa osaltaan myös Suomen ja suomalaisten yritysten menestymistä”, Myllymäki miettii.

### Case: OP laajentaa tekoälyn koulutusta koko henkilöstöön

Samalla kun tekoälysovellukset yleistyvät liike-elämän ja yhteiskunnan eri sektoreilla, kasvavat myös tekoälyn liittyvät osaamistarpeet. Tekoälyn arkipäiväistyminen näkyy myös OP:lla, ja tähän mennessä yli viisisataa kehittämisen ja liiketoiminnan ammattilaista on jo koulutettu tekoälyn johtamisen ja hyödyntämisen saloihin.

Vuonna 2020 tekoälykoulutukset laajenevat koko henkilöstön ulottuville. Niissä OP:laiset voivat perehtyä tekoälyn yleisiin periaatteisiin ja sovelluskohteisiin, tekoälyn nykyisiin ja suunniteltuihin käyttökohteisiin OP Ryhmässä sekä asiakkaiden odotuksiin ja kysymyksiin tekoälyn liittyen. Opiskelussa hyödynnetään muun muassa verkko-oppimista sekä vuorovaikutteisia virtuaaliluentoja.

### ” Tekoälystä jokaisen OP:laisen perustaito

Yleinen tekoälyosaaminen parantaa OP:n kykyä hyödyntää tekoälyä eri osa-alueilla, puhua siitä yhteisellä kielellä ja edistää sitä koskevaa ymmärrystä myös asiakkaiden keskuudessa. Koko henkilöstön kouluttamisessa on OP-ryhmässä hyviä kokemuksia vuosien varrelta. Aikaisempia koulutusteemoja ovat olleet muun muassa palvelumuotoilu, mobiliteetti ja tietosuoja.



# Finanssiällyn eettiset linjaukset

Tekoällyn eri sovellukset vaikuttavat ihmisten elämään lisääntyvässä määrin. Tekoällyn hyödyntäminen on arkipäiväistynyt ja lähes kaikissa uusissa digitaalisissa palveluissa hyödynnetään sen mahdollisuuksia jollain tavalla. Avainasemaan nousee luottamus. Vastuu tekoällyn toiminnan valvonnasta on aina sekä tekoällyn kehittäjällä että sen käyttäjällä.

OP ymmärtää, että tekoällyn käytön yleistyminen myös askarruttaa. Siksi onkin tärkeää ottaa huomioon tekoällyn tekemien ratkaisujen läpinäkyvyys ja valvonnan mahdollisuus, ennustettava käytäytyminen, manipulaatiolta suojautuminen sekä tekoällyn tekemien päätösten vastuunjako. OP linjasi tekoällyn käytön linjaukset ensimmäisenä alan toimijana Suomessa vuonna 2018.

## OP:n 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 tekoällyn 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 tekoällyn hyödyntämisessä aina vastuullisia valintoja.

### Omistajuus

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

### Yksityisyyden suoja

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



## Case

# Asunnon hinta-arvio -palvelu hyödyntää finanssiälyä



Juha Vesanto

OP Kodin asunnon hinta-arvio on yksi vuoden 2019 kiinnostavimmista tekoälyavusteisista palveluista. Se antaa asunnon tietoihin perustuen arvion asunnon todennäköisestä arvosta. Palvelu perustuu OP:n finanssiälyyn, joka käyttää tietopääomana Kiinteistövälitysalan keskusliiton (KVKL) hintatilastoaineistoa.

- Taustapalveluna toimii finanssiälyyn perustuva neuroverkkomalli, joka on opetettu KVKL-aineiston perusteella. Malli perustaa ennusteensa käyttäjän antamiin tietoihin asunnon tai kiinteistön sijainnista ja muista ominaisuuksista. Näiden perusteella malli antaa hintahaarukan, jonka sisälle asunnon arvo suurella todennäköisyydellä asettuu, kertoo Lead Data Scientist **Juha Vesanto** OP:sta.

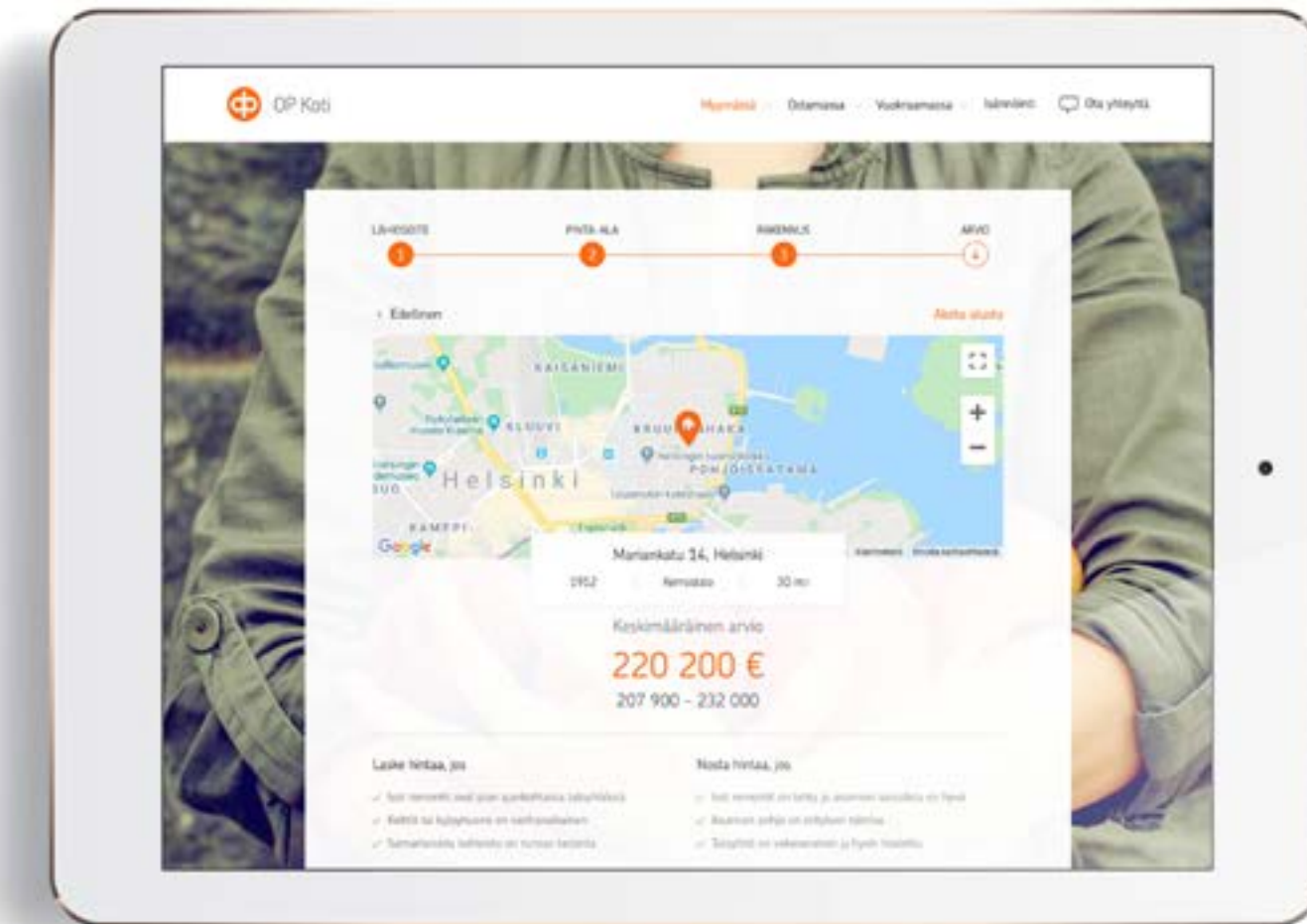
## Monta käyttötarkoitusta

Asunnon hinta-arvio -palvelu on suunnattu sekä OP:n sisäisille käyttäjille että ulkoisille asiakkaille. Ensisijainen käyttäjäryhmä on oman kodin myyn-

nistä kiinnostuneet tai kodin ostamista harkitsevat yksityisasiakkaat.

”Palvelua hyödyntävät myös OP:n toimihenkilöt määrittäessään asuntojen vakuusarvoja osana asuntoluottoprosessia. Palvelu ei ole ainoa tietolähde vakuusarvon määrittämisessä, koska toimihenkilö hyödyntää oman asiantuntemuksensa lisäksi myös tarvittaessa OP Kodin kiinteistövälittäjien asiantuntemusta oikean vakuusarvon määrittämiseen”, Juha Vesanto jatkaa.

”Olemme harkinneet ja tutkineet myös muiden tietopääomien liittämistä mukaan palveluun. Tulevaisuudessa voisi olla mahdollista tarjota palveluun ennustavia elementtejä, esimerkiksi putkiremonttien tai muiden peruskorjaustoimenpiteiden vaikutus asunnon hintaan. Tämä toki edellyttää ensin tarvittavien tietojen saamista kattavasti digitaaliseen muotoon, esimerkiksi isännöitsijätodistusten digitalisointia. Lisäksi OP:n käytössä on tarkempaa dataa OP Kodin kautta tehdyistä kiinteistökaupois-



ta, ja tämän datan hyödyntäminen voisi edelleen rikastaa ja tarkentaa hinta-arviota asiakkaan hyödyksi”.

Ruuvalli-taustapalvelu tukee luotonantoa, pankin sisäisiä vakuuskannan arvon valvontaan ja seurantaan liittyviä prosesseja sekä regulaatioon vastaamista. Euroopan Keskuspankki EKP edellyttää mahdollisimman kattavia ja luotettavia menetelmiä vakuuskannassa olevien kiinteistöjen ja asuntojen arvon määrittämiseksi. Lisäksi Ruuvallin avulla voidaan tunnistaa laajasta aineistosta virheitä ja poikkeamia yksittäisten asuntojen arvoissa ja niihin vaikuttavissa muuttujissa. Näin parannetaan datan laatua ja vakuuksien arvonmäärityksen tarkkuutta.



# Tietotase





# OP:n tietotase ja tiedon arvoketju

OP:n tietotilin päätös kuvaa tiedon vastuullista hallintaa, hyödyntämistä ja johtamista OP Ryhmässä. Sen keskeinen käsite on OP:n tietotase, joka kuvaa OP:n tietopääoman ja sen avulla tuotettujen tietovaroiden sisällön sekä keskinäiset suhteet. Tietotase kuvaa molempia puolia erikseen, minkä lisäksi se avaa taseen puolien välisiä johtamisen, liiketoiminnan ja riskienhallinnan prosesseja.

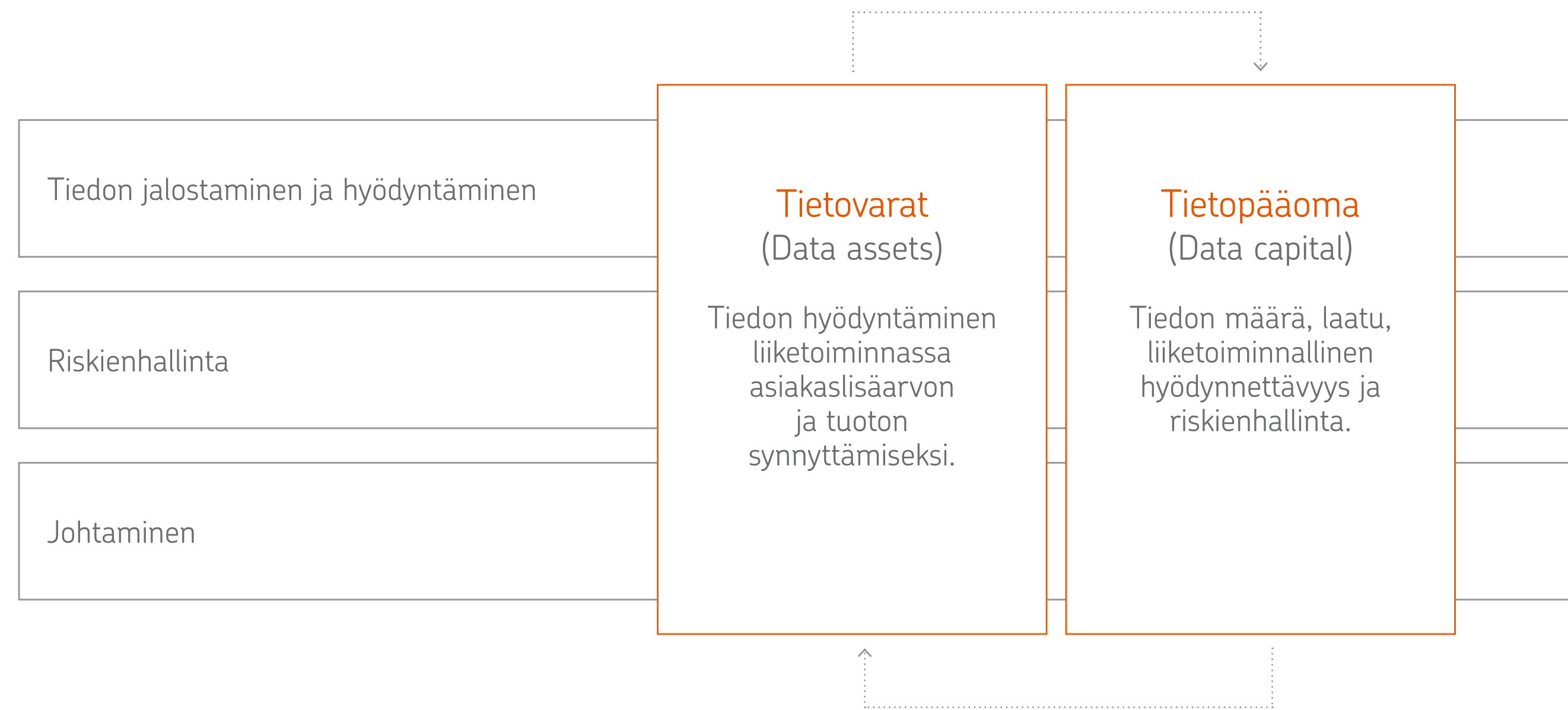
## Mitä hyötyä taseajattelusta on?

OP:n tietotase on kehitetty lisäämään ymmärrystä alati kasvavan tietopääoman sekä sen avulla tuotettujen palveluiden arvon tasapainoisesta kehittämisestä. Malli yhdistää tietopääoman puolella tapahtuvan tiedon johtamisen ja tietovaroiden puolella tapahtuvan tiedolla johtamisen.

- Tietopääoma edustaa kaikkea OP:n hallussa olevaa dataa. Tietopääoman arvoa taseessa kasvattaa datan määrä, laatu ja hyödynnettävyys. Tietopääoman puolella tapahtuu tiedonhallinta ja laadun jatkuva parantaminen. Tieto on OP:lle omaa ja yksittäisissä tapauksissa myös vierasta pääomaa, jolle tavoitellaan tuottoa ja jonka arvoa suojataan riskejä vastaan.

- Tietovarot edustavat OP:n tietopääomaan perustuvaa palvelutuotantoa ulkoisille tai sisäisille asiakkaille. Tietovarot kuvaavat tiedon hyödyntämistä eli esimerkiksi liiketoimintahyödyn, tehokkuuden tai asiakaslisäarvon synnyttämistä sekä viime kädessä taloudellisen tuoton synnyttämistä sijoitetulle tietopääomalle.

Tietotaseen puolet yhdistyvät tiedon hyödyntämisen, riskienhallinnan ja tasapainotetun johtamisen prosesseissa.



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



## Tietopääoma on arvonluonnin perusta

OP:n tietopääoma sisältää kaiken OP:n hallussa olevan datan eri muodoissaan. Tietopääoman arvo perustuu sen liiketoiminnalliseen hyödynnettävyyteen ja tehokkaaseen riskienhallintaan sekä viime kädessä sen tuottavuuteen finanssiliiketoiminnassa. Tietopääoma on sitä arvokkaampi, mitä enemmän OP:n tietovarastoissa on virheetöntä liiketoimintaan kytkeytyvää tietoa ja mitä laadukkaammaksi sitä on jalostettu.

Tietopääoman johtaminen (data capital management) keskittyy ensisijaisesti tiedon määrän, laadun, hyödynnettävyyden sekä riskienhallinnan prosesseihin. Näin pyritään varmistamaan tietovarojen eli OP:n digitaalisten palveluiden mahdollisimman korkea laatu, saatavuus ja luotettavuus OP:n liiketoiminnan ja asiakkaan näkökulmasta.

Tietotaseen pääomaan kuuluvat aineeton inhimillinen tieto, materiaallinen tieto ja tietoon liittyvät toimintamallit. Esimerkkejä materiaalisesta tietopääomasta ovat muun muassa asiakastieto, osapuolitieto, tuotetieto, sopimustieto, ulkoinen tieto, talouden tiedot ja markkinatieto. Tietopääomaan kuuluvat toimintamallit pitävät sisällään muun

muussa tietosuojan, tiedon hallintamallin, tiedon laadunhallinnan ja korjaamisen prosessit.

## Tietovarot kuvaavat tietopääoman hyödyntämistä

Tietovaroissa esitetään arvoa tuottavat OP:n digitaaliset palvelut. Tietovarot kuvaavat tietointensivisten palveluiden, prosessien ja arkkitehtuurien kehittämistä ja tuottamista liiketoiminnallisen ja asiakkaan kokeman hyödyn synnyttämiseksi. Liiketoiminnallinen hyöty voi olla esimerkiksi täysin uutta ansaintaa, nykyisten tuotteiden ja palveluiden myynnin ja kannattavuuden kehittämistä tai operaatiivisten kustannusten pienentämistä tiedon avulla.

Tietovarojen johtaminen (data asset management) on aina liiketoiminta- ja asiakaslähtöistä. Tietovarojen puolella kuvataan tiedon hyödyntämistä aineellisena tai aineettomana tuotannontekijänä sekä niitä tuotteita ja palveluita, jotka edustavat kokonaan uutta liiketoimintaa tai nykyisen liiketoiminnan merkittäviä uudistuksia. Tietovarojen hyödyntämiseen liittyy tuottopotentialin ja -tavoitteen lisäksi aina myös liiketoiminnan ja uusien palveluiden riskit, mikä pitää ottaa huomioon tietovarojen johtamisessa.

Tietovarojen tuottoa kasvattavat tietopääoman korkean laadun lisäksi muun muassa kehitys- ja analytiikka-, liiketoiminta- ja asiakasymmärryskyvykkyudet, finanssiällyn hyödyntäminen, päätöksenteon parantuminen, uudet lisäarvopalvelut sekä palvelujen asiakasymmärrykseen perustuva palvelumuotoilu, asiakaskokemuksen tuottaminen ja markkinointi.

## Tietotaseen tasapainoinen kehittäminen tärkeää

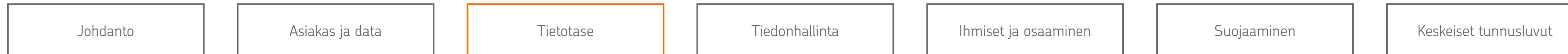
Tietotaseessa pyritään taloudellisen taseen tapaan tasapainoon. Tällöin tietovarot ja tietopääoma synnyttävät vastavuoroisesti ja tasapainoisesti uutta arvoa. OP johtaa tietotaseen tasapainoa huolehtimalla sekä tietopääoman arvosta että digitaalisten palveluiden eli tietovarojen hyödyllisyydestä ja tuottamasta lisäarvosta asiakkaille.

Lisäksi tietotaseen tasapainoa edistävät kattavat riskienhallinnan prosessit, joiden avulla tunnistetaan tietopääomaan ja -varoihin kytkeytyvät riskit ja hallitaan niitä tehokkaasti. Keskeisiä tietotaseeseen liittyviä riskejä ovat tietosuojan ja kyberturvallisuuden liittyvät riskit, liiketoiminnalliset riskit sekä teknologiset riskit.

”

OP:n tietovarastoissa olevan tietopääoman määrä on tällä hetkellä yli 520 terabittiä ja määrä kasvaa jatkuvasti.





	Tietovarot (Data Asset Management)	Tietopääoma (Data Capital Management)									
Päämäärä	Tiedon liiketoiminnallisen tuottavuuden ja asiakaslisäarvon johtaminen	Tiedon määrän, laadun, hyödynnettävyyden ja riskienhallinnan johtaminen									
Strategia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiedolla johtaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiedon johtaminen</li> </ul>									
Datan arvoajurit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ymmärrys asiakkaasta</li> <li>Älykkäät palvelut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ymmärrys OP:sta</li> <li>Tehokkaat operaatiot</li> </ul>									
Keskeiset tietopääoman muodot ja tietopääomaa hyödyntävät palvelut	<table border="0"> <tr> <td> <b>Peruspalvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkkopalvelut</li> <li>• Mobiilipalvelut</li> <li>• Asiakaspalvelu</li> <li>• Palveluneuvonta</li> <li>• Myynti</li> <li>• Markkinointi</li> </ul> </td> <td> <b>Asiakkaan palvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oma Profili</li> <li>• Oman talouden seuranta</li> <li>• Pankkipalveluiden Opotti-chatbot</li> <li>• Vakuutus Viljo-chatbot</li> <li>• Digitaalinen asuntolainapalvelu</li> <li>• Asunnon hinta-arviotyökalu</li> <li>• Tuotesuosittelukone</li> <li>• Kasvomaksamisen pilotti</li> </ul> </td> <td> <b>Sisäiset palvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteiskäyttöiset rajapintapalvelut</li> <li>• Tietoturvapalvelut</li> <li>• Luottopäätöskone</li> <li>• Vakuusarvon määrittäminen</li> <li>• Tietosuoja- ja -turvan palvelut</li> <li>• Rahanpesuepäilyjen tunnistaminen</li> <li>• Väärinkäytösten tunnistaminen</li> </ul> </td> </tr> </table>	<b>Peruspalvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkkopalvelut</li> <li>• Mobiilipalvelut</li> <li>• Asiakaspalvelu</li> <li>• Palveluneuvonta</li> <li>• Myynti</li> <li>• Markkinointi</li> </ul>	<b>Asiakkaan palvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oma Profili</li> <li>• Oman talouden seuranta</li> <li>• Pankkipalveluiden Opotti-chatbot</li> <li>• Vakuutus Viljo-chatbot</li> <li>• Digitaalinen asuntolainapalvelu</li> <li>• Asunnon hinta-arviotyökalu</li> <li>• Tuotesuosittelukone</li> <li>• Kasvomaksamisen pilotti</li> </ul>	<b>Sisäiset palvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteiskäyttöiset rajapintapalvelut</li> <li>• Tietoturvapalvelut</li> <li>• Luottopäätöskone</li> <li>• Vakuusarvon määrittäminen</li> <li>• Tietosuoja- ja -turvan palvelut</li> <li>• Rahanpesuepäilyjen tunnistaminen</li> <li>• Väärinkäytösten tunnistaminen</li> </ul>	<table border="0"> <tr> <td> <b>Aineeton pääoma</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OP:laisten inhimillinen pääoma</li> </ul> </td> <td> <b>Sisäinen tietopääoma</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osapuolitieto</li> <li>• Tuotetieto</li> <li>• Sopimustieto</li> <li>• Henkilöstötieto</li> <li>• Organisaatitieto</li> <li>• Sisäinen referenssidata</li> <li>• Transaktiodata</li> <li>• Riskienhallinnan tiedot</li> <li>• Talouden tiedot</li> <li>• Dokumenttiarkistot</li> </ul> </td> <td> <b>Toimintamallit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tietosuojan toimintamalli</li> <li>• OP:n tiedon hallintamalli</li> <li>• Tiedon laadunhallinnan prosessi</li> <li>• Tiedon korjausprosessi</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td> <b>Ulkoinen tietopääoma</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Markkinatieto</li> <li>• Väestökisteritiedot</li> <li>• Ulkoinen referenssidata</li> </ul> </td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<b>Aineeton pääoma</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OP:laisten inhimillinen pääoma</li> </ul>	<b>Sisäinen tietopääoma</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osapuolitieto</li> <li>• Tuotetieto</li> <li>• Sopimustieto</li> <li>• Henkilöstötieto</li> <li>• Organisaatitieto</li> <li>• Sisäinen referenssidata</li> <li>• Transaktiodata</li> <li>• Riskienhallinnan tiedot</li> <li>• Talouden tiedot</li> <li>• Dokumenttiarkistot</li> </ul>	<b>Toimintamallit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tietosuojan toimintamalli</li> <li>• OP:n tiedon hallintamalli</li> <li>• Tiedon laadunhallinnan prosessi</li> <li>• Tiedon korjausprosessi</li> </ul>	<b>Ulkoinen tietopääoma</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Markkinatieto</li> <li>• Väestökisteritiedot</li> <li>• Ulkoinen referenssidata</li> </ul>		
<b>Peruspalvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkkopalvelut</li> <li>• Mobiilipalvelut</li> <li>• Asiakaspalvelu</li> <li>• Palveluneuvonta</li> <li>• Myynti</li> <li>• Markkinointi</li> </ul>	<b>Asiakkaan palvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oma Profili</li> <li>• Oman talouden seuranta</li> <li>• Pankkipalveluiden Opotti-chatbot</li> <li>• Vakuutus Viljo-chatbot</li> <li>• Digitaalinen asuntolainapalvelu</li> <li>• Asunnon hinta-arviotyökalu</li> <li>• Tuotesuosittelukone</li> <li>• Kasvomaksamisen pilotti</li> </ul>	<b>Sisäiset palvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteiskäyttöiset rajapintapalvelut</li> <li>• Tietoturvapalvelut</li> <li>• Luottopäätöskone</li> <li>• Vakuusarvon määrittäminen</li> <li>• Tietosuoja- ja -turvan palvelut</li> <li>• Rahanpesuepäilyjen tunnistaminen</li> <li>• Väärinkäytösten tunnistaminen</li> </ul>									
<b>Aineeton pääoma</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OP:laisten inhimillinen pääoma</li> </ul>	<b>Sisäinen tietopääoma</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osapuolitieto</li> <li>• Tuotetieto</li> <li>• Sopimustieto</li> <li>• Henkilöstötieto</li> <li>• Organisaatitieto</li> <li>• Sisäinen referenssidata</li> <li>• Transaktiodata</li> <li>• Riskienhallinnan tiedot</li> <li>• Talouden tiedot</li> <li>• Dokumenttiarkistot</li> </ul>	<b>Toimintamallit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tietosuojan toimintamalli</li> <li>• OP:n tiedon hallintamalli</li> <li>• Tiedon laadunhallinnan prosessi</li> <li>• Tiedon korjausprosessi</li> </ul>									
<b>Ulkoinen tietopääoma</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Markkinatieto</li> <li>• Väestökisteritiedot</li> <li>• Ulkoinen referenssidata</li> </ul>											



### Teema-artikkeli

Juho Malmberg, johtaja,  
kehittäminen ja teknologiat

## Kohti ketterämpää digitaalista OP:ta

Digitalisaatio on muuttanut finanssi- ja vakuutusalan toimintamalleja ja teknologioita merkittävästi. Näemme OP:ssa oman roolimme olla toimialan aktiivinen uudistaja, joka panostaa tasapainoisesti parhaaseen asiakaskokemukseen, innovatiivisten palveluiden ja prosessien kehittämiseen sekä tehokkuuteen ja turvallisuuteen.

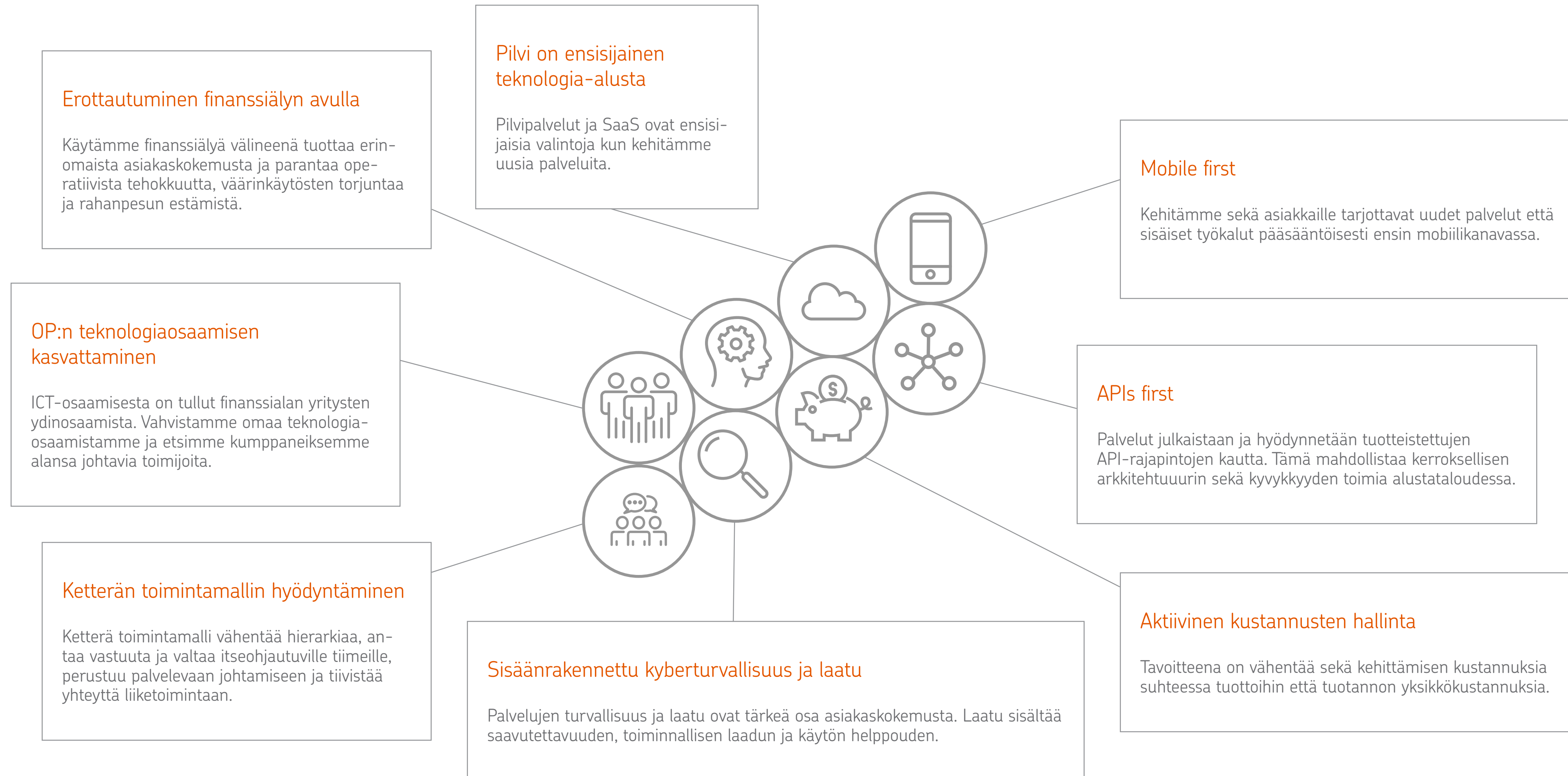
Alustatalouden kasvu jatkuu globaalisti ja uusi teknologia tuo ihmisten elämään alati uusia digitaalisia palveluita ja tapoja toimia uudella tavalla. Suositut, nopeasti kehittyvät palvelut ja sovellukset nostavat käyttäjien vaatimustasoa myös Suomessa pankki- ja vakuutuspalveluissa. Palveluita kehitettäessä huomioimme toimialamme erityispiirteet regulaation ja turvallisuusvaatimusten näkökulmasta.

OP:n kehittämistä ja teknologioita ohjaavien päivitettyjen ICT-linjausten tavoitteena on, että OP:lla on kyky tuottaa asiakkaille innovatiivisia luotettavia ja korkealaatuisia ratkaisuja ketterästi sekä edistynyttä analytiikkaa ja teknologiaa hyödyntämällä.





## OP:n ICT-linjaukset





# Tiedonhallinta





# Tietopääoman laatu ja hyödynnettävyys keskiössä



Tiedonhallintaa OP:ssa kehitetään kolmen päälinjan puitteissa:  
 a) tiedon laatu  
 b) tiedon saatavuus ja käytettävyys sekä  
 c) tiedon luottamuksellisuus ja yksityisyys.

OP on kehittänyt aktiivisesti tiedon johtamista. Tavoitteena on edistää laadukkaan tiedonhallinnan ja tiedon liiketoimintamahdollisuuksien yhdistämistä asiakkaan eduksi. Vuoden 2019 kohokohtiin kuuluu uuden tiedonhallintamallin käyttöönotto.

Kaikki OP:n palvelut ja toiminnot perustuvat Suomen suurimpiin kuuluvaan tietopääomaan ja sen korkeaan laatuun. Tiedonhallinnan prosessit varmistavat mahdollisimman korkean tiedon laadun ja hyödyn tuottamisen OP Ryhmän asiakkaille. Tiedonhallinta perustuu yhteisesti

sovittuihin rooleihin, toimintamalleihin ja periaatteisiin.

Tiedonhallintaa OP:ssa kehitetään kolmen päälinjan puitteissa: a) tiedon laatu b) tiedon saatavuus ja käytettävyys sekä c) tiedon luottamuksellisuus ja yksityisyys. OP:lla on tiedonhallinnan ja informaatioarkkitehtuurin tueksi vahvistetut rakenteet ja toimintamallit, joilla ylläpidetään ja lisätään tietopääoman laatua sekä hyödynnettävyyttä liiketoiminnassa. Lisäksi on varmistettu se, että tietoja käsitellään ja hyödynnetään yhteisesti ja yhteisesti OP:n arvojen ja liiketoimintaa säätelevien regulaatioiden mukaisesti.

## Tiedonhallinnan osa-alueet





Tiedonhallinnan tehtävänä on varmistaa, että tiedolla on mahdollista tuottaa kokonaisvaltaisesti arvoa OP:lle ja sen asiakkaille. Tiedon laadun, saatavuuden ja käytettävyyden sekä tiedon luottamuksellisuuden ja yksityisyyden varmistaminen ovat keskiössä.

Finanssiala on myös vahvasti säännelty, minkä vuoksi tiedonhallintaan ja -käsittelyyn kohdistuu muita aloja enemmän vaatimuksia. OP huolehtii toimintamalliensa ja arvojensa mukaisesti, että vaatimuksiin vastataan ja määräysten mukaisuutta arvioidaan säännöllisesti.

## Uusi tiedonhallintamalli onnistuneesti käyttöön

Vuonna 2019 otettiin käyttöön OP:n uudistettu tiedonhallintamalli rooleineen. Tämä on tuonut parannuksia kaikkien tietopääoman eri luokkien hallintaan erityisesti asiakas- ja tuotetiedon osalta. Keskeisiä uudistuksia ovat tiedon omistajuuden siirto liiketoimintoihin, tiedon laadun korjausprosessi, tietojen asteittainen ryhmätasointi läpi OP:n eri toimintojen sekä termistön yhdenmukaistaminen.

Uuden tiedonhallintamallin myötä OP:n eri tietopääomien omistajuus on siirretty liiketoimintoihin. Aikaisemmin tiedon omistajuus oli kustakin tietovarastosta vastaavalla toiminnolla. Uusi tapa ajatella ja toteuttaa tiedon omistajuutta liiketoimin-

nassa on lisännyt nopeasti OP:n tiedonhallinnan asiakaslähtöisyyttä ja integroinut sen päivittäiseen toimintaan.

OP:n 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 lain-säädännön mukaisesti ja että tiedon laatu vastaa käyttötarkoitustaan. Heidän kanssaan toimivat tietovastuulliset tuntevat yksityiskohtaisesti järjestelmien sisältämien tietojen ominaisuudet ja varmistavat että ne ovat kunnossa.

## Tiedon laadun jatkuvaa parantamista

Tiedon laadun kehittämisellä varmistetaan tiedon oikeellisuus, luotettavuus, positiivinen asiakaskokemus ja sen käsittelyn määräystenmukaisuus. OP:n kaltaisessa monialaisessa finanssialan konsernissa tieto on ollut hajaantuneena moniin eri järjestelmiin ja tietovarastoihin.

Tästä syystä esimerkiksi asiakkaasta ja hänen tietoistaan on voinut olla useampia eri ilmentymiä. Tiedon laatuun liittyvien prosessien käyttöönotto on keskeinen tekijä koko laatuajattelun edistämisessä sekä tietopääoman arvon ylläpitämisessä ja parantamisessa.



Minna Sulkakoski  
Tuoteomistaja,  
tiedonhallinta

Tiedon laadunhallinta OP:lla palvelee ryhmän liiketoimintoja ja prosesseja sekä tietojärjestelmien kehittämistä. Sen avulla parannetaan tiedon käytettävyyttä ja tehdään tiedon laatu läpinäkyväksi kaikille käyttäjille ja kehittäjille ympäri organisaation. Tämä mahdollistaa myös tiedon laadun poikkeamien aiheuttamien kustannusten esille tuomisen ja huomioimisen.

”

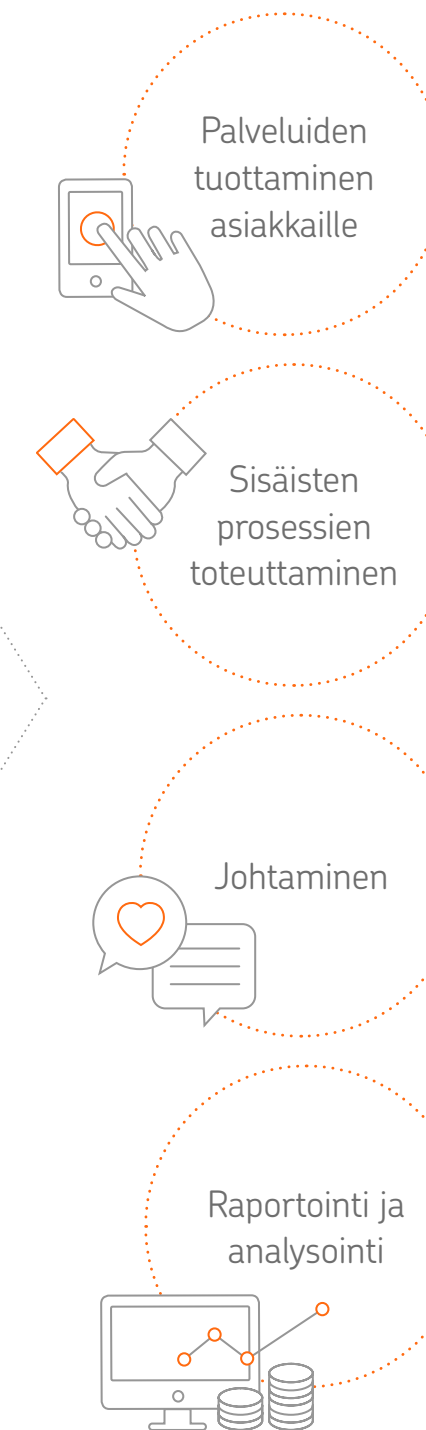
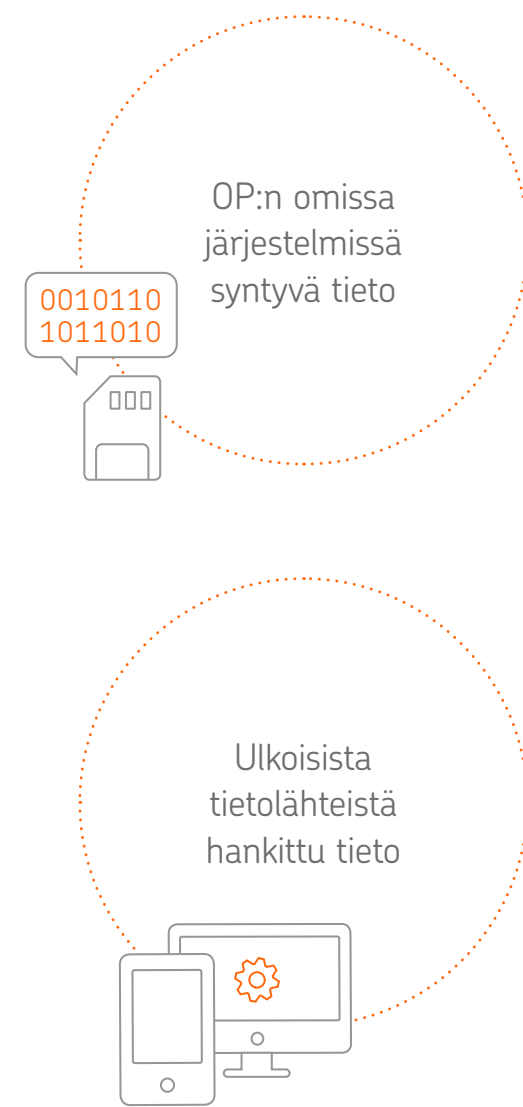
Tiedon laadun korjausprosessi on osoittanut tehonsa heti alkumetreillä. Kun kuka tahansa OP:lainen voi raportoida havaitsemansa puutteen tiedon laadussa, pääsemme juurisyyden jäljittämiseen ja korjaamiseen nopeasti. Kun tieto korjataan sen alkulähteellä eikä virheellinen tieto enää virtaa liiketoiminnan prosesseihin, puhutaan todella suurista tehokkuusparannuksista.”

”

Uuden tiedonhallintamallin myötä OP:n eri tietopääomien omistajuus on siirretty liiketoimintoihin.



## OP:n yksinkertaistettu tietovirta



Pasi Ruhanen  
Heimojohtaja,  
tietovarastointi

”

OP:n kokaisen toimijan siirtyminen hajautetusta tietovarastoinnista keskitettyyn malliin on mittava ja vaiheittain etenevä muutos. Tietovarastoinnin keskittäminen mahdollistaa tiedon laadun ja saatavuuden parantamisen, edistyneen analytiikan ja tietojen aiempaa paremman virtauttamisen eri prosesseihin ja palveluihin.”

## Tietovarastointi siirtyy pilveen

ICT-linjaustensa mukaisesti OP jatkaa siirtymistään keskitettyyn tietovarastointiin ja -hallintaan. Vuonna 2019 käynnistettiin siirtyminen kymmenistä hajautetuista ja eri-ikäisistä tietovarastoista keskitettyihin tietovarastoihin sekä pilvialustalla että OP:n omissa konesaleissa. OP:n ICT-linjausten mukaisesti pil-

vialustojen rooli kasvaa tulevaisuudessa. Tietovarastoinnin keskittäminen tapahtuu ryhmätasoisesti kattaen alkuvaiheessa pankki- ja vakuutusalan toiminnat Suomessa ja Baltian maissa.

Tietovarastoinnin ja -hallinnan keskittäminen etenee vaiheittain, ja tällä hetkellä noin neljäsosa tietovarastoista on siirretty keskitettyihin varastoihin. Siirrot on

priorisoitu tietovaraston elinkaaren ja liiketoimintatapojen perusteella. Siirrot on aloitettu vanhemmista, korkean käyttöasteen ja vaatimustason varastoista.

Tietovarastoinnin keskittäminen mahdollistaa tiedon laadun ja saatavuuden parantamisen, edistyneen analytiikan ja tietojen aiempaa paremman virtauttamisen liiketoiminnan eri prosesseihin ja asiakkaille



suunnattujen palveluiden tuotantoon. Samalla keskitetty ratkaisu myös parantaa ja ylläpitää tiedon laatua sekä virheettömyyttä. Reaaliaikainen ja keskitetty ratkaisu toteuttaa myös mahdollisimman hyvin tietosuojaan yleisiä periaatteita, kuten tietojen täsmällisyyttä.

### Tiedon hallinta- ja johtamismalli

OP 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. Vuonna 2019 aloitti uuden itseohjautuviin tiimeihin perustuvan ketterän toimintamallin mukainen tiedonhallintaorganisaatio ja -roolit.

## OP:n tiedonhallintamalli

Hallintamalli ja roolit





# Ihmiset ja osaaminen





# Parhaita datakyvykkyyksiä rakentamassa

Datakyvykkyyksien merkitys on kasvanut OP:n toiminnassa nopeasti ja muuttanut myös osaamistarpeita lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Tavoitteena on varmistaa, että jokaisella OP:laisella on paras mahdollinen tieto-osaaminen omassa tehtävässään.

Tiedon hyödyntäminen ja johtaminen on tunnistettu OP:n strategiassa tärkeäksi kehityskohteeksi ja hyötyjen mahdollistajaksi. Tiedon hyödyntäminen on osaamista, joka tarvitaan tiedon ammattimaiseen hallintaan, strategiseen suunnitteluun ja laaja-alaiseen hyödyntämiseen OP Ryhmän päivittäisessä liiketoiminnassa. Osaamista kehitetään roolin ja motivaation perusteella työssä oppien, kollegoilta oppien, sisäisissä ja ulkoisissa verkostoissa tai koulutuksissa oppien ja itse opiskellen. Osaamisalueet tunnistetaan ja dokumentoidaan osaamiskeskusteluissa ja arvioinneissa ja sovitaan tarvittavista kehityssuunnitelmista.

## Digitaidoista jokaisen OP:laisen perustaitoja

OP on aloittanut finanssialan digitalisaatioon liittyvien osaamisten kehittämisen hyvissä ajoin ja on hyvässä asemassa vastaamaan tuleviin haasteisiin. Vuonna 2017 yhteistyössä määritelty yleisen digiosaamisen viitekehys sisälsi keskeiset osaamisen osa-alueet ja niiden määritelmät perus- ja asiantuntijatasolla. Viitekehystä on käytetty apuna yhteisen keskustelun ja osaamisen suunnittelun pohjana.

Tänään OP:lla on selkeät toimintamallit ja vastuut tietoon liittyen ja sen eri heimoissa ja tiimeissä työskentelee erikoistuneita huippuosaajia lukemattomissa datan hallintaan, hyödyntämiseen, analysointiin ja laadun- ja riskienhallintaan liittyvissä rooleissa. Eritysosaajien lisäksi panostetaan siihen, että jokaisella OP:laisella on hyvä perusosaaminen tietoturvasta ja tiedon hyödyntämisestä omassa työssään. Myös tekoälyn mahdollisuuksista nyt ja tulevaisuudessa on käyty laajaa keskustelua ja osaamista on päässyt kasvattamaan sisäisissä koulutuksissa ja oivalluttavissa työpajoissa.

## Uuden ajan kyvykkyyksiprofiilia rakentamassa

Nopeasti muuttuva toimintaympäristö haastaa myös strategisen resurssisuunnittelun. Uudessa strategiassaan OP ennakoi finanssialan tulevaisuudenkuvia kilpailuympäristön, talouden, asiakkaan, teknologian ja sääntelyn näkökulmasta. OP:n kyky vastata asiakkaiden odotuksiin, finanssialan uusien toimijoiden kilpailuun sekä regulaatioympäristön muutoksiin perustuu tulevaisuudessa yhä useammin dataan kytkeytyviin kyvykkyyksiin.

Tästä syystä OP on analysoinut tulevaisuuden kyvykkyystarpeitaan sekä nykyisiä kyvykkyyksiä ja suunnitellut ratkaisuja tarvittavien kyvykkyyksien rakentamiseksi. Keskeisiä kyvykkyyksiä ovat mm. finanssi- ja pilviteknologia, rajapinnat, ketterät DevOps-menetelmät, tekoälysovellukset, kyberturvalisuus sekä dataohjautuva paras asiakaskokemus.

Kyvykkyystarpeet pyritään täyttämään kehittämällä OP:laiden omaa osaamista, rekrytoimalla uusia osaajia yrityksen ulkopuolelta tai hyödyntämällä ulkopuolisia asiantuntijoita. Pitkällä aikavälillä OP pyrkii tekemään valtaosan strategiseen osaamiseen perus-

Jo lähes

500

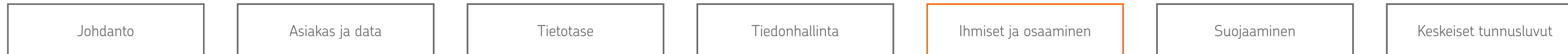
OP:laista toimii erikoistuneissa datan kehitys- ja jalostusrooleissa.

Tämä on

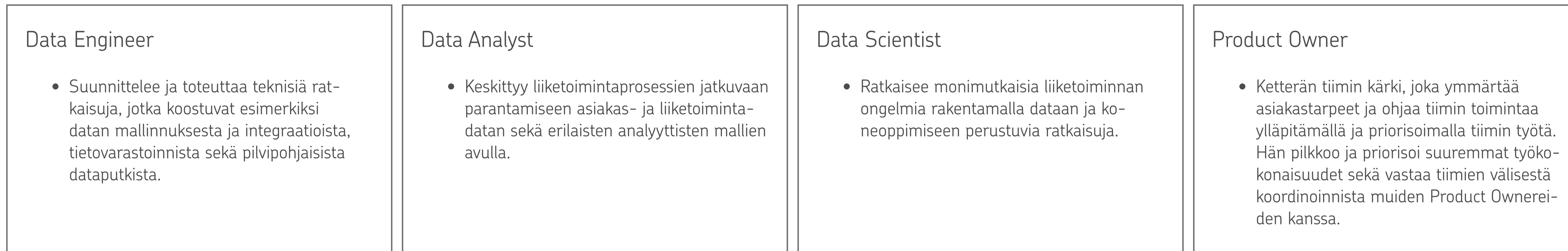
7%

koko henkilöstöstä.





Esimerkkejä yleisimmistä tiedon hyödyntämiseen kytkeytyvistä uusista rooleista:



tuvasta työstä oman henkilöstön voimin. Tärkeisiin teknologioihin liittyvistä töistä puolet on tavoite tehdä omalla henkilöstöllä. Ulkopuolisia kumppaniyrityksiä ja heidän osajiaan tarvitaan jatkossakin.

### Kattavaa tietosuojiosaamista

Merkittävää perusosaamista on myös tietosuojan aukoton hallinta. Tietosuojan osaamiskeskus tuottaa roolin mukaan sovitettua tietosuojakoulutusta koko henkilöstölle. Lisäksi jokaisen OP:laisen on suoritettava tietosuojan peruskoulutus säännöllisin väliajoin. Tietosuojakysymykset on integroitu tiiviisti eri toimintoihin. OP:n eri heimoissa työskentelee henkilöitä, jotka saavat syvempää tietosuojakoulutusta. Tämä

tukee päivittäistä tietosuojatekemistä esimerkiksi tuote- ja palvelukehityksessä.

### Ketterä toimintamalli tukee kokonaisvaltaisesti data-ammattilaisten työtä

Tiedon hallintaan ja hyödyntämiseen kytkeytyvien roolien määrä on kasvanut voimakkaasti OP:ssa. Uusia tarpeita syntyy datan koko arvoketjuun tiedonhallinnasta sovellus- ja palvelukehitykseen. OP:n ohjelmistokehittäjien ja teknologiaosaajien rinnalla työskentelee yhä useammin dataa analyttisesti ja -lostava Data Scientist, dataprosesseja kehittävä Data Engineer tai dataa liiketoiminnan tarpeisiin analysoi-

va Data Analyst. Product Owner puolestaan ohjaa koko tiimin työtä vastaamaan sisäisen tai ulkoisen asiakkaan tarpeisiin.

Ylivoimaisesti suurin osa OP:n data-ammattilaisista työskentelee uuden ketterän toimintamallin mukaisesti OP:n Kehittäminen ja teknologiat -toiminnon heimoissa ja tiimeissä. Uusi toimintamalli otettiin vuoden 2019 alussa käyttöön Kehittäminen ja teknologiat -toiminnossa sekä osittain Vähittäispankki-toiminnossa. Toiminta organisoituu itseohjautuviin, moniosaaviin tiimeihin, joiden tavoitteena on vastata mahdollisimman nopeasti ja laadukkaasti asiakkaan tarpeisiin.



Datakyvykkyyksien merkitys on kasvanut OP:n toiminnassa nopeasti.



# Suojaaminen





# Tiedon ja toiminnan suojaaminen ja riskienhallinta

Nopeasti uudistuvassa digitaalisessa ympäristössä myös uhat ja riskit muuttuvat nopeasti. OP suojaa asiakkaiden, työntekijöiden, yhteistyökumppaneiden ja muiden OP:n kanssa toimivien henkilöiden tietoja sekä muuta omaa tietopääomaansa ennakoivalla riskienhallinnalla ja kattavilla suojausmenetelmillä sekä sisäisillä toimintamalleilla. OP hyödyntää lisääntyvässä määrin datakyvykkyyksiään ja finanssiälyä väärinkäytösten tunnistamisessa.

Tietoon liittyvä riskienhallinta kattaa OP:n 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 regulaation vaatimuksiin vastaten. Tietotaseen riskienhallinta OP:ssa kattaa sekä tietovarot ja tietopääoman sekä näiden väliset prosessit.

Nopeasti muuttuvassa maailmassa uusia tietoon kytkeytyviä kyberuhkia ja riskejä voi syntyä nopeastikin. OP:lla on vahvistetut käytännöt, joiden avulla

se valvoo sisäistä ja ulkoista toimintaa sekä luotaa turvallisuusympäristöään. Digitaalisiin prosesseihin, tuotteisiin ja palveluihin kohdistuvien haitallisten toimien havainnointikyvykkyyden merkitys on nopeassa kasvussa. Näin tunnistetaan riskit, toimintapoikkeamat ja mahdollisesti nousevat uudet uhat aikaisessa vaiheessa.

## Tietopääoman riskienhallinta

Tietopääoman riskienhallinta keskittyy tiedon hankintaan, käsittelyyn, varastointiin ja tuhoamiseen liittyviin riskeihin. 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.

Edelleen tietopääoman riskienhallinnassa keskittään henkilötietojen osalta myös rekisteröidyille aiheutuviin riskeihin. Tietosuojan hallintamallit ovat mukautettu niin, että ne toimivat yhdessä tietopääoman riskienhallinnan kanssa.

Tunnistettuja riskitekijöitä ovat myös operatiiviset tietoturvaohjat, kuten tietomurrot, -vuodot ja muu datan luvaton hyödyntäminen. Lisäksi riskiä lisäävät järjestelmien ja palvelujen matala käytettävyys, tehokkuus tai luotettavuus.

Tietoon liittyvän sääntelyn monimutkaistuessa ja vaatimustason kasvaessa myös määräystenmukaisuus eli ns. compliance-riskin hallinta korostuu kaikissa toiminnoissa.

## Asiakastiedon suojaaminen ja rekisteröidyn oikeudet

OP suhtautuu asiakkaiden tietojen suojaan ja 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 laitetilojen

Vuoden aikana käsiteltiin

**362**

asiakkaan omien tietojen tarkastuspyyntöä pankki- ja vakuutustoiminnassa.





OP:n asiakkaat saavat avointa ja läpinäkyvää tietoa henkilötietojensa käsittelystä.

sekä kulunvalvonnan ja turvallisuusjärjestelmien käyttö.

Suojakeinoja ovat lisäksi turvallisuussuunnittelu, hallittu käyttöoikeuksien myöntäminen ja seuranta, henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan henkilöstön osaamisen varmistaminen sekä alihankkijoiden huolellinen valinta. Sisäisiä käytäntöjä ja ohjeitamme päivitetään säännöllisesti ja aina tarpeen vaatiessa.

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

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

OP:n asiakkailla on myös oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot, vaatia virheellisen tai puutteellisen tiedon oikaisua sekä tarpeettoman tai vanhentuneen tiedon poistoa. OP kertoo näistä oikeuk-

sista kattavasti osoitteessa [www.op.fi/tietosuojasiinun-oikeutesi](http://www.op.fi/tietosuojasiinun-oikeutesi).

## Tietovaroihin, palveluihin ja asiakkaisiin kohdistuvat riskit

Tietovarojen riskienhallinta keskittyy ensisijaisesti OP:n 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 kalasteluviesteihin. OP on koonnut henkilö- ja yritysassiakkaiden turvallisen asioinnin keskeiset ohjeet verkkosivuilleen.

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

OP seuraa asiakkaisiin kohdistuvia ulkoisia tietoturvahyökkäyksiä ja varoittaa heitä säännöllisesti sekä verkkosivuillaan että mobiilipankissa. Viime vuosina varoitusten määrä on jatkanut korkealla tasolla ja

uhkien kirjo on jatkuvasti kasvanut. Varoitusten ja asiakkaiden yleisten tietoturvatietojen 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:ssa tehdään tarvittaessa myös lainsäädännössä edellytetty vaikutustenarviointi (data protection impact assessment). OP tarjoaa asiakkailleen vain ryhmätasolla hyväksytyjä tuotteita ja käyttää ainoastaan ryhmätasolla hyväksytyjä liiketoimintamalleja.

## Tietosuojajärjestelmä

Tietosuojatoimintoja koordinoidaan OP Ryhmän tietosuojan osaamiskeskuksesta, johon on koottu laaja-alaisesti osaamista OP:n sisältä. Vuoden 2019 aikana esiteltiin uuden ketterän toimintamallin mukaisia rooleja, jotka toivat riskienhallinnan ja tietosuojan ammattilaiset osaksi eri toimintojen tiimejä OP:ssa. Heimoihin on perustettu käytännön tietosuojajärjestelmä ja tietoturvatyöstä vastaavia Security and Privacy Specialistin sekä Compliance Engineerin rooleja. Uudistus parantaa riskien ja uhkien aiempaa tunnistamista ja torjuntaa varhaisessa vaiheessa.





Tietosuojaan ja tietoturvaan sekä tiedonhallintaan liittyvää compliance-toimintaa ja -resursseja vahvistettiin edelleen vuonna 2019. Finanssiällyn käyttöönotto on lisännyt valvonnan automatisointia ja tehtyjen valvontatapahtumien määrää.

OP:lla on vahva tietosuojajorganisaatio, joka kattaa kaikki toiminnot ja yhtiöt mukaan lukien Baltian liiketoiminnot. Lainsäädännön edellyttämiä tietosuojavastaavia on OP:lla viisi ja heistä kolme työskentelee Baltian liiketoiminnoissa. Edelleen henkilörekistereillä on omat vastuhenkilöt ja yksittäisissä pankeissa on myös tietosuoja-asioiden yhteyshenkilöt. Lisäksi OP:n asiakaspalvelussa on erillinen tiimi, joka hoitaa asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn liittyviä pyyntöjä ja kysymyksiä.

### Tietosuojapalveluita kehitettiin eteenpäin

OP päivitti henkilötietojen suojaamisen periaatteet ja käytännöt osana EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) käyttöönottoa erillisen tietosuojahankkeen toimesta.

Vuonna 2019 hankkeessa suunniteltuja toimintamalleja on hyödynnetty käytännössä, ja niitä on kehitetty edelleen vastaamaan toimintaympäristön muutoksia. Tietosuojan osalta on tehty myös uutta kehitystyötä, joista merkittävimpinä voidaan mainita Oma Profiilin julkaisu OP-mobiiliin ja asiakkaiden antaminen sähköisten markkinointisuostumusten hallinnan parantamiseksi käynnistetty hanke.

### Tietosuojapoikkeaminen hallintaa parannettiin

OP:lla on ollut jo pitkään käytössään tehokkaat toimintamallit, joiden avulla se pystyy reagoimaan tietosuojapoikkeamiin ja erityisesti lainsäädännössä tarkoitettuihin henkilötietojen tietoturvaloukkauksiin nopeasti ja minimoimaan loukkauksen mahdolliset haittavaikutukset. Jokainen OP Ryhmässä tapahtunut tietoturvaloukkaus käsitellään keskitetysti ja arvioidaan viranomaisilmoituksen tekemisen tarve. Lähes kaikissa tapauksissa OP ilmoittaa tietoturvaloukkauksista kohteena oleville rekisteröidyille, vaikka tämä ei olisi loukkauksen vähäisyyden takia välttämättä tarpeen.

Vuonna 2019 käynnistettiin lisäksi prosessi, jolla tietoturvaloukkausten hallintaa voidaan myös valvoa sisäisen valvonnan keinoin mahdollisimman automatisoidusti.

### 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 2019. Valvontaa ja sisäistä tarkastusta on tehostettu ja toimenpiteiden painopistettä on tarkennettu riskiarviointien perusteella. Finanssiällyn käyttöönotto on lisännyt valvonnan automatisointia ja tehtyjen valvontatapahtumien määrää.

Rahanpesun estäminen ja korruption torjunta ovat tärkeitä kehitettäviä painopisteitä. OP on monipuolistanut ja tehostanut valvontaa merkittävästi ja kyselyiden rinnalla hyödynnetään lisääntyvässä automatisoitua valvontaa. Satunnaisotosten ja havaintojen sijaan valvontaa on ulotettu koskemaan paljon laajempia tapahtumamääriä. Kattavan valvonnan tavoitteena on estää sekä asiakkaisiin kohdistuvaa rikollista toimintaa että mahdollista asiakkaiden rikollista toimintaa. Asiakkaita varoitetaan aktiivisesti heitä uhkaavista uhista.

Compliance-toiminnan ohjeistuksesta, neuvonnasta ja tuesta OP Ryhmässä vastaa liiketoiminnasta riip-



pumaton keskusyhteisön Compliance-organisaatio. Vastuu paikallisen regulaation noudattamisesta ja noudattamisen valvonnasta OP Ryhmän yhteisöissä on ylimmällä ja toimivalla johdolla sekä kaikilla esimiehillä. Compliance-toiminta avustaa ylintä ja toimivaa johtoa sekä liiketoimintaa säännösten noudattamattomuuteen liittyvän riskin hallinnassa, valvoo säännösten noudattamista sekä kehittää omalta osaltaan sisäistä valvontaa. Lisäksi jokainen OP Ryhmän yhteisöjen palveluksessa oleva henkilö vastaa omalta osaltaan sääntelyn noudattamisesta.

## Tietosuojapoikkeamat

Vuonna 2019 OP Ryhmälle on tullut 11 asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn tai yksityisyydensuojaan liittyvää asiakasvalitusta, jotka OP on todennut perustelluiksi. Valitusten kokonaismäärän laskennassa samasta tapahtumasta (esim. postitusvirhe) johtuneet asiakasvalitukset ovat laskettu yhdeksi valitukseksi.

OP Ryhmä havaitsi toiminnassaan vuonna 2019 yhteensä 750 tapausta, jotka luokitellaan henkilötietojen tietoturvaloukkaukseksi EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisesti. Tämä määrä sisältää myös esimerkiksi inhimillisistä virheistä johtuneet tapaukset, joista ei todennäköisesti aiheudu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä.





# Keskeiset tunnusluvut





OP:n palvelukanavat	2018	2019	Muutos
OP:n digitaalisten kanavien NPS	52	53	+1
Verkko- ja mobiilipalvelut (miljoonaa käyntiä kuukaudessa)			
OP.fi	8,86	8,47	-4,4 %
OP-mobiili	22,18	25,19	13,6 %
OP-yritysmobiili	0,62	0,85	37,1 %
PIVO-sovelluksen käyntien määrä	3,7	4,4	18,9 %
Verkkopalvelusopimukset (1 000 sopimusta)			
Henkilöasiakkaat	1 881	1 937	3,0 %
Toimipaikat ja puhelinpalvelu			
Pankkien toimipaikat	365	352	-3,6 %
... joissa sekä vahinkovakuutus- että pankkipalvelut	323	320	-0,9 %
Private Banking -toimipaikat	42	42	0,0 %
Asiakaskontakteja puhelinpalvelussa kuukaudessa	340 180	351 102	3,2 %
Sosiaalinen Media			
Seuraajat Facebookissa (OP-ryhmä ja osuuspankit)	345 248	376 979	9,2 %
Seuraajat Twitterissä	38 665	42 515	10,0 %
Seuraajat LinkedInissä	30 816	45 355	47,2 %
Seuraajat Instagramissa	9 903	14 953	51,0 %
Seuraajat Youtubessa		4 140	

Asiakkaat (1 000) asiakasta	2018	2019	Muutos
Asiakkaat yhteensä	3 839	3 894	1,40 %
Omistaja-asiakkaat	1 911	2 003	4,80 %
Pankkiasiakkaat	3 545	3 591	1,30 %
Vahinkovakuutuksen asiakkaat	1 545	1 599	3,50 %



## Finanssiälyyn perustuvien palveluiden tunnuslukuja

2019

Oman talouden hallinta -palvelun uniikit käyttäjät	400 000
Luottopäätöskoneen tekemät digitaaliset asuntolainapäätökset	~ 9 000
Asuntojen hinta-arviotyökalun tuottamat hinta-arviot kuukaudessa	60 000
Pankkipalveluiden Opotti-chatbotin loppuun viemät keskustelut	~ 70 %
Vakuutuspalveluiden Viljo-chatbotin loppuun viemät keskustelut	~ 50 %
Opotin vastauksiin hyvin tyytyväisten asiakkaiden osuus	67 %

## Tietokyvykkyudet ja osaaminen

2019

Datan kehitys- ja jalostustehtävissä toimivat OP:n henkilöt keskusyhteisössä	480
... osuus koko OP:n keskusyhteisön henkilöstömäärästä	7 %
Finanssiälyn hyödyntämiseen ja johtamiseen koulutetut työntekijät	~ 500
Vuonna 2019 julkaistujen finanssiälyä hyödyntävien palveluiden lukumäärä	20 kpl

## Tietopääoma

2019

Omaprofiili-palvelun kautta itse huolletut asiakastiedot	~ 250 000
Analyttisten tietokantojen sisältämä datamäärä	519,6 TB
Sähköisten asiakirjojen määrä	520 000 000
Paperiarkiston määrä	81 000 metriä
Keskitetyn lokienhallinnan keräämien lokitapahtumien määrä päivässä	~ 97 000 000 000

## Tietosuoja ja sisäinen valvonta

2019

Käsitellyt asiakkaan omien tietojen tarkastuspyynnöt*	362
Viranomaisille lähetettyjen raporttien määrä kuukaudessa	~ 20 000
Henkilötietojen käsittelyyn tai yksityisyydensuojaan liittyvät asiakasvalitukset	11
Tapaukset, jotka luokiteltu henkilötietojen tietoturvaloukkaukseksi (ks. raportin s. 39)	750

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

\* Rahoitus- ja vakuutusaloilla





OP Osuuskunta  
Gebhardinaukio 1  
00510 Helsinki

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