



# OP Tietotilin päätös 2018



## Sisällys

Tiedon uusi aikakausi .....	3
Asiakkaan tieto tarvitsee luotettavan vartijan .....	4
Mikä on OP:n tietotilinpäätös? .....	5
Tietotase ohjaa tiedon johtamista .....	5
Tietopääoma on arvonluonnin perusta.....	6
Tietovarajat kuvaavat tiedon hyödyntämistä liiketoiminnassa .....	6
Tiedon jalostaminen lisää kilpailuetua.....	6
Riskienhallinta merkittävä osa tietotaseen johtamista .....	7
Tietotaseen tasapaino tärkeää.....	7
OP:n tietostrategia ja sen toteuttaminen.....	9
OP:n tietotase.....	10
OP kehittää tiedon tasapainotettua johtamista .....	11
Uuden johtamismallin luominen tiedon ympärille.....	11
Tietoa koskevan päätöksenteon kehittäminen.....	11
Tietopääoman hallinnan kehittäminen .....	12
Tietosuoja oli investointi tulevaisuuteen .....	13
Informaatioarkkitehtuuri tukee tiedonhallintaa .....	14
Tietopääoman tuottavuuden kehittäminen .....	15
OP:n tietopääomaa hyödyntäviä konsepteja.....	15
Laadukkaat peruspalvelut.....	15
Tietopääomaa hyödyntäviä palveluita.....	18
Finanssiäly laittaa tietotaseen töihin .....	20
Henkilötietojen suoja OP:ssa.....	21
Liite: Tietopääoman johtamisen keskeiset kehittämisen alueet .....	25

Pääjohtajalta

# Tiedon uusi aikakausi

**D**igitalisaatio, sääntely, uudistuva kilpailuympäristö ja ihmisten muuttuvat tarpeet muuttavat toimialaamme nopeammin kuin koskaan aiemmin. Muutokset kietoutuvat tietoon, sen hallintaan ja sen hyödyntämiseen.

Tieto ei ole liiketoiminnassa pelkkä palvelutuotannon raaka-aine ja sivutuote. Se on uudenlaista ja arvokasta pääomaa, jota on vaalittava ja jonka tuotomahdollisuudet on tunnistettava ja hyödynnettävä. Tieto on resurssi niille, joiden hallussa se on.

Digitalisaatio ja alustatalous ovat nostaneet asiakkaan uudella tavalla keskiöön myös finanssialalla. Uusien palvelujen ja parhaan asiakaskokemuksen tuottamiseksi tarvitaan uudenlaisia tapoja jalostaa ja hyödyntää tietoa.

## ” Alustatalous muuttaa asiakaskäyttäytymistä

Pankki- ja vakuutusliiketoiminnassa luottamus on elinehto. Asiakasta koskevaa tietoa pitää käsitellä turvallisesti ja vastuullisesti.

Meille kertyy finanssiliiketoiminnassa paljon tietoa asiakkaistamme ja heidän tarpeidensa kehittämisestä. Kertyvän asiakastiedon vuoksi ehdoton velvollisuutemme on huolehtia asiakkaan tietojen laadusta, asianmukaisesta ja eettisestä käsittelystä sekä tietosuojasta.

Tavoitteemme on myös hyödyntää tietopääomaamme tehokkaasti, asiakasta ja liiketoimintaa hyödyttävällä tavalla. Me voimme esimerkiksi jalostaa asiakastietoa hänen hyödykseen yhdistämällä siihen tietoa eri teknologioiden käytöstä, väestödemografoista tai tietoa asunto- ja finanssimarkkinoilta. Näin luomme asiakkaan tarpeisiin palveluja, jotka myös vahvistavat omaa kilpailukykyämme.

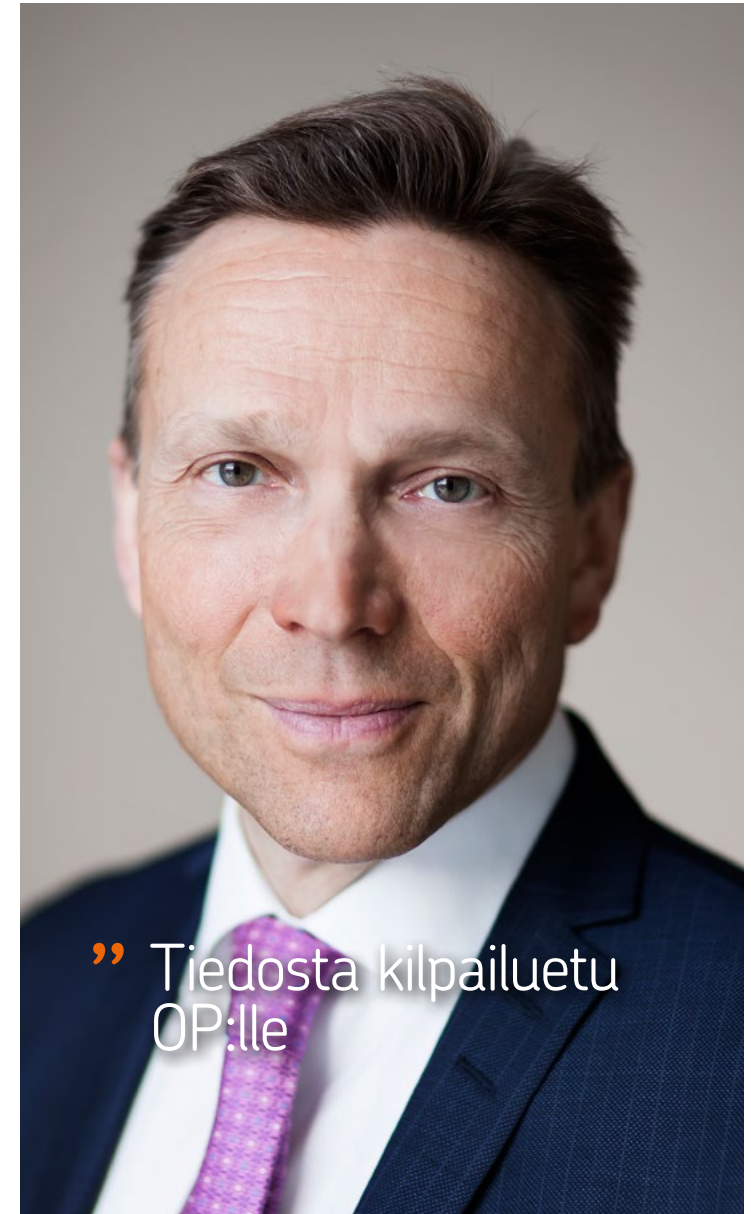
Uudistimme vuonna 2018 organisaatiomme ja rakensimme päätöksenteon asiakkuuksien ympärille. Uudistuksen tavoitteena oli strategisen fokuksen kirkastaminen, asiakkaille tuotetun hyödyn maksimointi sekä samalla myös OP:n liiketoiminnan menestyksen vauhdittaminen.

Haluamme varmistaa, että perusliiketoiminta on sujuvaa, ja että järjestelmät tukevat sitä oikein. Taloudelliset investoinnit ja henkiset panostukset tiedon laatuun ja hyödyntämiseen ovat kehitystyön ytimessä.

Tämä tietotilinpäätös on toimialallamme ensimmäinen ja osaltaan osoittaa, että suhtaudumme vastuullisesti tiedon käsittelyyn ja hyödyntämiseen. Tämä on myös osa vastuullisuuttamme niin asiakkaidemme palveluntarjoajana kuin yhteiskunnallisena toimijana.

Meille vastuullisuus ei ole pelkkä raportoitava velvollisuus vaan luonteva osa jokapäiväistä toimintaamme laajan yhteisömmä eri puolilla.

Timo Ritakallio  
pääjohtaja





## Asiakkaan tieto tarvitsee luotettavan vartijan

**T**ieto on OP:lle varallisuutta ja pääomaa, jota sekä suojaamme että hyödynnämme. Tiedon hallintaan liittyvien prosessien ja järjestelmien kehittäminen perustuu strategiaan tavoitteisiin.

Keskitymme kehittämisessä tiedon laadukkaaseen hankintaan ja jalostamiseen sekä tiedon vastuulliseen ja lainmukaiseen tallentamiseen ja käyttöön. Turvallisuus liittyy ennen muuta asiakasta koskevan tiedon vastuulliseen ja lainmukaiseen tallentamiseen ja käyttöön, mutta myös OP:n liiketoiminnallisten intressien ja operatiivisen toiminnan suojaamiseen.

### Asiakasodotukset muuttuvat

Digitalisaation myötä asiakkaidemme odotukset palveluita kohtaan ovat muuttuneet. OP:n strategisena tavoitteena on parantaa asiakaskokemusta jatkuvasti yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tiedon ja sen hyödyntämisen avulla voimme luoda OP:lle myös kilpailuetua asiakaskokemuksen parantuessa ja asiakassuhteen tiivistyessä.

Koska tunnistamme yhä paremmin tietovarojemme ja -pääomamme merkityksen liiketoiminnallemme, julkaisemme nyt ensimmäistä kertaa tietotilin päätöksen. Sen tavoitteena on osoittaa asiakkaillemme ja muille sidosryhmillemme, että olemme edelläkävijä ja vastuullinen kumppani myös käsitellessämme ja hyödyntäessämme tietoa. Se auttaa meitä myös oman toimintamme kehittämisessä parantamalla näkyvyyttä omiin prosesseihimme ja tietovaroihimme.

### Tietotilin päätös on osa vastuullisuutta

OP toimii erityistä luottamusta vaativilla toimialueilla ja meille on ensisijaisen tärkeää turvata korkea tietoturvan ja tietosuojan taso kaikessa toiminnassamme. Kaikkea henkilötietoa käsitellään huolellisesti ja lainsäädännön velvoitteiden mukaisesti ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. OP kunnioittaa pankki- ja vakuutuslainsäädäntöä sekä potilastietojen luottamuksellisuutta kaikessa toiminnassa.

Ensimmäisessä tietotilin päätöksessä keskeisessä roolissa on luonnollisesti EU:n uusi henkilötietojen koskeva tietosuojalainsäädäntö (GDPR). Tässä tietotilin päätöksessä esittelemme hankkeiden ja toimenpiteiden kokonaisuutta.

Raportissa painopiste on henkilötietojen käsittelyssä, mutta pyrimme lisäämään läpinäkyvyyttä myös tiedonhallintaan sekä Finanssiälyn eli tekoälyn, koneoppimisen ja datatieteen hyödyntämiseen toiminnassamme. Lisäksi avaamme myös tietoturvaan liittyvää työtämme ja investointejamme.

Olemme kehittäneet paitsi uusia palveluja myös organisaatiotamme pystyäksemme vastaamaan alamme haasteisiin. Työ jatkuu edelleen. Pidämme katseemme tiukasti tulevaisuudessa, jotta voimme näyttää tiedonhallinnan kehitykselle suuntaa.

Sameli Mäenpää  
Tietojohtaja, Chief Data Officer

# Mikä on OP:n tietotilinpäätös?

Tietotilinpäätös pyrkii kuvaamaan monipuolisesti ja kattavasti vastuullista tiedon hallintaa, hyödyntämistä ja strategista johtamista OP:n toiminnassa. Tietotilinpäätös esittelee myös OP:n tietotasetta eli tietovarojen ja -pääoman luonnetta ja keskinäistä suhdetta.

Tiedosta on tullut yhä keskeisempi osa liiketoimintaa ja myös taloutta. Digitalisaatio on luonut täysin uudenlaisia liiketoimintamalleja ja mullistanut perinteisiä tapoja toimia. Tiedosta on tullut uuden ajan raaka-aine, toiminnan tehostaja, lisäarvon mahdollistaja ja myös lopputuote.

Samalla tiedosta on muodostunut merkittävä aineettoman varallisuuden sekä myös inhimillisen ja aineellisen pääoman muoto. Tieto määrittää liiketoiminnan mahdollisuuksia ja riskejä enemmän kuin koskaan aikaisemmin.

Tietotilinpäätös on toistaiseksi vähän käytetty ja 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:n tietostrategian toteuttamista ja sitä kautta liiketoiminnan, asiakaskokemuksen ja riskienhallinnan kehittämistä tiedon avulla. Se esittelee myös OP:n tietotasetta eli tietovarojen ja tietopääoman luonnetta sekä kehittämistavoitteita. Sidosryhmille tietotilinpäätös avaa vastuullista ja turvallista tietojen käsittelyä koskevat keskeiset periaatteet ja käytännöt.

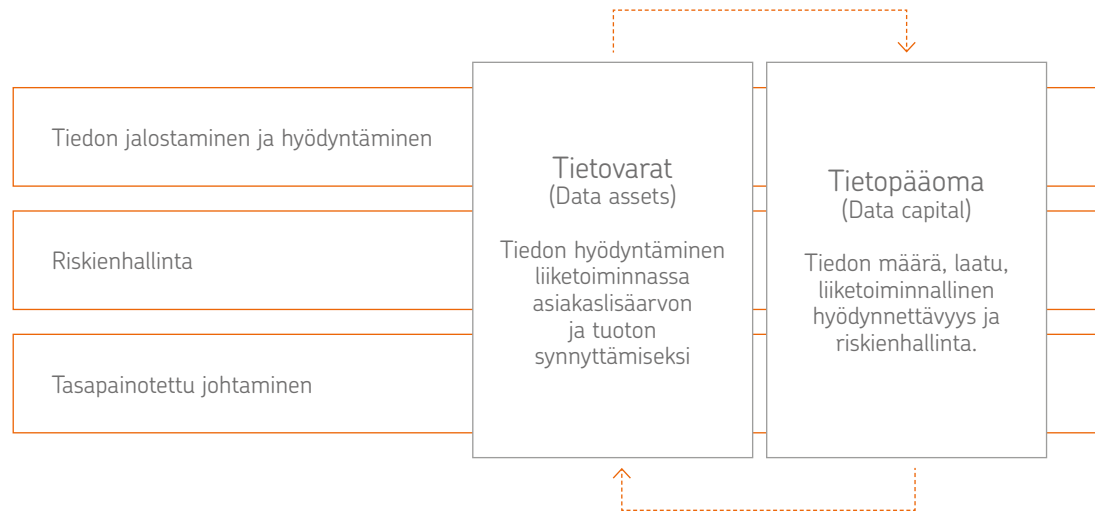
## Tietotase ohjaa tiedon johtamista

Edelläkävijäyrityksissä on havaittu tarve ja mielekkyys kehittää malleja, joilla tiedon arvoa ja luonnetta osana yritystoimintaa voidaan ymmärtää paremmin.

OP on ensimmäisten joukossa kehittämässä tietotaseen mallia, jossa tietoon liittyviä ominaisuuksia ja tiedon tasapainotettua johtamista kuvataan taloudellisen taseen kahden puolen tapaan tietovaroina ja tietopääomana (data assets and data capital).

- Tietovarot-puolella tietoa tarkastellaan OP:n aineellisena ja aineettomana hyödykkeenä, jota käytetään lisäarvoa tuottavien palveluiden sekä toimintamallien kehittämisessä ja tuottamisessa. Tietovarot kuvaavat tiedon jalostamista eli liiketoimintahyödyn ja asiakaslisäarvon synnyttämistä sekä viime kädessä taloudellisen tuoton synnyttämistä sijoitetulle tietopääomalle.
- Tietopääoma-puolella tarkastellaan kaikkea OP:n hallussa olevaa dataa sen määrän, laadun, hyödynnettävyyden näkökulmasta. Tietopääoma kuvaa tiedon aktiivista hallintaa ja hallinnointia. Tieto on OP:lle vastuullisesti hyödynnettävää liiketoiminnan pääomaa, jolle tavoitellaan tuottoa ja jonka arvoa suojataan riskejä vastaan.





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

## Tietopääoma on arvonluonnin perusta

Tietotaseen pääoma muodostuu kaikesta OP:n hallussa olevasta datasta eri muodoissaan. Tietopääoma on sitä suurempi, mitä enemmän OP:n tietovarastoissa on eri osa-alueiden ajantasaista, liiketoimintaan kytkeytyvää tietoa ja mitä laadukkaammaksi dataa on jalostettu liiketoimintahyödyn ja tiedonhallinnan näkökulmasta.

Tietopääoman johtaminen (data capital management) keskittyy ensisijaisesti tiedon määrän, laadun, tiedonhallinnan sekä tietopääoman riskienhallinnan prosesseihin. Näin pyritään varmistamaan tietovarojen mahdollisimman korkea laatu, saatavuus ja luotettavuus OP:n liiketoiminnan ja asiakkaan näkökulmasta. Tietopääoman korkea kokonaislaatu lisää sen hyödynnettävyyttä liiketoiminnassa. Korkea hyödynnettävyys lisää tietopääoman arvoa taseessa.

Tietotaseen pääomaan kuuluvat aineeton inhimillinen tieto, materiaallinen tieto ja tietoon liittyvät toimintamallit. Esimerkkejä materiaalisesta tietopääomasta ovat muun muassa osapuolietieto, tuotetieto, sopimustieto, ulkoinen tieto, talouden tiedot ja markkinatieto. Tietopääomaan kuuluvat toimintamallit pitävät sisällään muun muassa tietosuojan, tiedon hallintamallin, tiedon laadunhallinnan ja korjaamisen prosessit sekä yhteiskäyttöiset rajapintapalvelut.

## Tietovarot kuvaavat tiedon hyödyntämistä liiketoiminnassa

Tietovarojen puolella tapahtuu tiedon hyödyntäminen ja jalostaminen liiketoiminnassa asiakaslisäarvon ja taloudellisen tuoton synnyttämiseksi. Tietovarot kuvaavat tietointensiivisten palveluiden, prosessien ja arkkitehtuurien kehittämistä ja tuottamista liiketo-

minnallisen hyödyn synnyttämiseksi. Liiketoiminnallinen hyöty voi olla esimerkiksi täysin uutta ansaintaa, nykyisten tuotteiden ja palveluiden myynnin ja kannattavuuden kehittämistä tai operatiivisten kustannusten pienentämistä tiedon avulla.

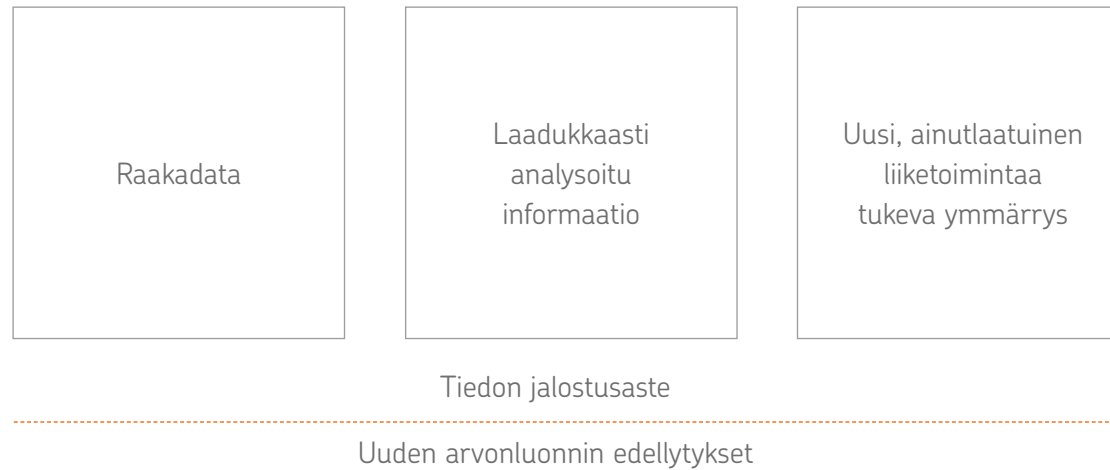
Tietovarojen johtaminen (data asset management) onkin aina liiketoiminta- ja asiakaslähtöistä. Tietovarojen puolella kuvataan tiedon hyödyntämistä aineellisena tai aineettomana tuotannontekijänä sekä niitä tuotteita ja palveluita, jotka edustavat kokonaan uutta liiketoimintaa tai nykyisen liiketoiminnan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

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

## Tiedon jalostaminen lisää kilpailuetua

Finanssiliiketoiminnassa syntyy joka hetki suuria määriä dataa. Tietoa on lukemattomissa tietovarastoissa paljon. Vaikka suuri osa tästä datasta on laadukasta ja tuoretta, on se uuden arvonluonnin näkökulmasta harvoin sellaisenaan käyttökelpoista. Tarvitaan tiedon jalostamista paremmin hyödynnettävään muotoon.

Jalostamalla syntyy ainutlaatuisia uutta tietoa, jota voidaan hyödyntää liiketoiminnassa, esimerkiksi uusien palveluiden kehittämisessä, palveluiden tuotannossa, vaativissa päätöksentekotilanteissa tai erinomaisen asiakaskokemuksen tuottamisessa. OP:n tavoitteena on, että tiedon jalostaminen synnyttää uutta laadukasta informaatiota sekä edelleen ainutlaatuisia ymmärrystä uuden arvon luomiseksi liiketoiminnassa ja asiakassuh-teissa.



## Riskienhallinta merkittävä osa tietotaseen johtamista

OP:n riskienhallinta tukee strategiassa asetettujen tavoitteiden saavuttamista valvomalla, että liiketoiminnan riskit ovat oikeassa suhteessa riskinotto kykyyn.

Riskienhallinnan tavoitteena on kattaa tietoon liittyvät riskit mahdollisimman täydellisesti ja ennakoivasti. Tietoriskien tunnistaminen, analyysi ja toimenpiteiden suunnittelu on jatkuvaa toimintaa. Tietotaseen riskienhallinta OP:ssa kattaa sekä tietovarot että tietopääoman.

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.

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

Palvelujen digitalisoituessa kaikissa liiketoiminnoissa korostuvat operatiiviset riskit ja näihin mahdollisesti kytkeytyvät maineriskit. Sääntelyn monimutkaistuksessa ja valvonnan tiukentuessa myös määräystenmukaisuus- eli ns. compliance-riskin hallinta korostuu kaikissa liiketoimintasegmenteissä.

Tietovarojen riskienhallinta keskittyy ensisijaisesti tiedon liiketoiminnalliseen hyödyntämiseen liittyvien riskien hallintaan. Uusien tuotteiden, palvelujen, liiketoimintamallien ja järjestelmien riskit arvioidaan keskusyhteisön riskienhallinnan hyväksymien menettelytapojen mukaisesti ennen niiden käyttöönottoa. OP:ssa tarjotaan asiakkaille vain ryhmätasolla hyväksytyjä tuotteita ja käytetään ryhmätasolla hyväksytyjä liiketoimintamalleja.

Lisätietoa OP:n riskienhallinnasta löydät verkkovuosikertomuksestamme osoitteessa [op-year2017.fi/hallinnointi/riskienhallinta](http://op-year2017.fi/hallinnointi/riskienhallinta)

## Tietotaseen tasapaino tärkeää

Tietotaseessa pyritään taloudellisen taseen tapaan tasapainoon. Tällöin tietovarot ja tietopääoma synnyttävät vastavuoroisesti ja tasapainoisesti uutta arvoa OP:ssa.

Tietopääoman arvo perustuu OP:n hallussa olevan tiedon määrään, laatuun ja hyödynnettävyyteen sekä tehokkaaseen riskienhallintaan.

Tietovarojen eli tietopääomaa hyödyntävien tuotteiden, palveluiden ja toimintatapojen arvo OP:lle perustuu niiden synnyttämään taloudelliseen lisäarvoon, uuteen ansaintaan, asiakashyötyyn tai parantuneeseen operatiiviseen tehokkuuteen liiketoiminnassa.

Tietopääoman ja tietovarojen arvoajurit kytkeytyvät toisiinsa ja tukevat toinen toisiaan. Näin taseen molemmat puolet osallistuvat arvontuotantoon OP:ssa ja kasvattavat synergisesti toistensa arvoa.

Tietotaseen molempien puolien arvon kehittäminen on keskeinen tietostrategian päämäärä OP:ssa. Käytännössä tietotaseen tasapaino tarkoittaa sitä, että sekä itse tietopääomaa että sen hyödyntämistä tietovarojen puolella on onnistuttu johtamaan ja kehittämään tasapainoisesti ja tuottavasti.

Tietotaseen epätasapainoa pyritään välttämään. Epätasapaino voi syntyä, jos tietopääoman arvo tai tietovarojen puolella OP:n digitaalisten palveluiden tai prosessien tuottama arvo ei kehity tai pahimmillaan rapautuu. Näin tapahtuu esimerkiksi, kun tietovarojen tuotto tai tuotto-potentiaali jää tietopääoman arvoon nähden pieneksi tai liiketoiminnan realisoituneet riskit heikentävät tietovarojen tuottamaa arvoa.

Tietointensiivisen liiketoiminnan riskitason ja yksittäisten riskien tunnistaminen sekä niiden ehkäisy on finanssialan yritykselle elintärkeää. Tasapainoinen tietopääoman ja tietovarojen riskienhallinta edistää myös koko tietotaseen tasapainon säilymistä.

## Case

Sameli Mäenpää, tietojohdaja:

# Tietotaseesta ja -tilinpäätöksestä keskeinen mittari yrityksille

Taloudellisella tilinpäätöksellä ja taseella on vakiintunut ja virallinen muoto. Sen sijaan tietotilinpäätökselle ja -taseelle ei ole vielä muodostunut rakennetta, joka tekisi eri yritysten tietotaseista yhteismitallisia keskenään.

”OP näyttää mallia Suomessa. Uskomme, että ajan myötä tietotaseelle muodostuu asteittain mittareita, joilla sidosryhmät voivat verrata eri yritysten dataan liittyvää liiketoimintakyvykkyyttä ja riskienhallintaa”, kertoo Sameli Mäenpää, OP:n tietojohdaja.

”Tietotaseessa tietovaroja sekä tietopääoman tuotopotentiaalia voitaisiin pyrkiä määrittelemään myös rahallisina arvoina, ja tästä on nähty ensimmäisiä hahmotelmia mm. tutkimusyhtiö Gartnerin\* tuottamana. Seuraamme tiiviisti tätä kehitystä ja osaltaan myös ohjaamme sitä. Vielä tässä vaiheessa arvostaminen saattaisi kuitenkin muodostua monimutkaiseksi ja monia epätarkkoja muuttujia sisältäväksi. Lisäksi yritykset eivät todennäköisesti haluaisi tehdä epävarmoista rahallisista arvoista komponenttia yrityksen arvon määrittämiseen”, hän jatkaa.

On lähes varmaa, että tietotilinpäätökset ja -taseet yleistyvät, kun tiedon laatuun ja arvoon sekä sen hyödyntämisen tavoitteisiin ja riskeihin kohdistuu kasvavaa sidosryhmien kiinnostusta. Kyse ei ole pelkästään siitä, että OP johtaa tietoa vastuullisesti ja tehokkaasti. Läpinäkyvyys edellyttää myös sen kommunikointia.

\* Why and how measure the value of your information assets. Gartner, Douglas Laney, 2015.





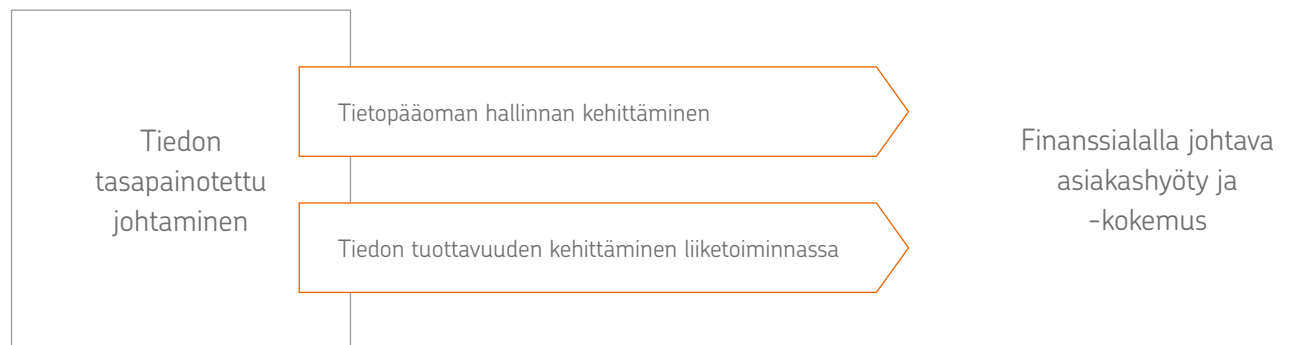
# OP:n tietostrategia ja sen toteuttaminen

Tietostrategian tavoitteena on kasvattaa tiedon avulla ymmärrystä OP:sta ja asiakkaasta. Sen ytimessä ovat tietopääoman johtaminen sekä tiedon hyödyntäminen liiketoiminnassa tuottavasti ja asiakkaan ja liiketoiminnan eduksi. Tietostrategia yhdistää tiedon johtamisen ja tiedolla johtamisen.

Tieto on OP:lle pääomaa, jota hyödynnetään kaikessa johtamisessa ja kehittämistyössä. Olipa kyse uusien palvelujen kehittämisestä, asiakaskokemuksen parantamisesta tai sisäisten prosessien tehostamisesta, tarvitaan laadukasta, ajantasaista ja jalostettavissa olevaa tietoa. Tiedolla johdetaan liiketoimintaa.

Tiedon johtaminen on tärkeä osa tietostrategiaa. Tiedon hyödyntämisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että tieto on laadukasta ja se on helposti ja reaaliaikaisesti saatavilla. Tiedonhallintaan liittyy myös OP:n vahvistetun riskienhallintamallin mukainen vahva tietopääoman riskienhallinta. Riskienhallinta perustuu siihen, kuinka pääsy keskeisiin tietopääoman ryhmiin hallitaan ja toisaalta tietosuoja varmistaa henkilötietojen lainmukaisen ja läpinäkyvän käsittelyn.

Tietostrategian onnistuminen mitataan viime kädessä asiakkaan mielessä. Tavoitteemme on olla asiakkaiden ensimmäinen valinta finanssialalla. Paras asiakasymmärrys syntyy tiedosta.



OP:n tietostrategian tavoitteena on tiedon tasapainotettu johtaminen toimialan parhaan asiakashyödyn ja -kokemuksen tarjoamiseksi.

OP:n tietostrategia kuvaa, kuinka kehitämme, hyödynnämme ja suojaamme tietotasettamme toimintamme ja asiakkaidemme eduksi. Digitaalisessa OP:ssa tiedon asemaa vahvistetaan sekä laadukkaana, tuottavana ja vähäriskisenä tietopääomana että merkittävänä liiketoiminnan tuotannontekijänä ja mahdollistajana. Tietostrategian tavoitteena on ohjata ja kehittää näiden molempien tiedon osa-alueiden tasapainotettua johtamista.

## Tiedosta digitaalisen OP:n keskeinen menestystekijä

# OP:n tietotase



	Tietovarot (Data Asset Management)	Tietopääoma (Data Capital Management)						
Tavoite	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 tietovarot 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>Uudet palvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oma Profili</li> <li>Digiopastukset senioreille</li> <li>Kasvomaksamisen pilotti</li> <li>OP Sijoittajakoulu</li> <li>Aktiivisijoittajan palvelu</li> <li>Uudistunut Pivo</li> <li>Digitaalinen asuntolainapalvelu</li> <li>Asuntojen hinta-arviotyökalu</li> <li>Talousvalmentaja</li> <li>Viljo-vahinkorobotti</li> <li>Tuotesuosittelukone</li> <li>Mikrofaktorointipalvelu</li> <li>Verkkokauppiiaan uudet palvelut</li> <li>Digitaalinen vakuutus kortti yrityksille</li> <li>Uudistetut op.fi vakuutuspalvelut yrityksille</li> <li>OP Riskienhallintapalvelu yrityksille</li> <li>Säästämisen ja sijoittamisen palvelut OP yritysmobiiliin</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>Uudet palvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oma Profili</li> <li>Digiopastukset senioreille</li> <li>Kasvomaksamisen pilotti</li> <li>OP Sijoittajakoulu</li> <li>Aktiivisijoittajan palvelu</li> <li>Uudistunut Pivo</li> <li>Digitaalinen asuntolainapalvelu</li> <li>Asuntojen hinta-arviotyökalu</li> <li>Talousvalmentaja</li> <li>Viljo-vahinkorobotti</li> <li>Tuotesuosittelukone</li> <li>Mikrofaktorointipalvelu</li> <li>Verkkokauppiiaan uudet palvelut</li> <li>Digitaalinen vakuutus kortti yrityksille</li> <li>Uudistetut op.fi vakuutuspalvelut yrityksille</li> <li>OP Riskienhallintapalvelu yrityksille</li> <li>Säästämisen ja sijoittamisen palvelut OP yritysmobiiliin</li> </ul>	<table border="0"> <tr> <td colspan="2"> <b>Aineeton</b> OP:laisten inhimilliset tietovarot                 </td> </tr> <tr> <td> <b>Materiaalinen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Osapuolitieto</li> <li>Tuotetieto</li> <li>Sopimustieto</li> <li>Henkilöstötieto</li> <li>Organisaatitieto</li> <li>Ulkonen tieto</li> <li>Transaktiodata</li> <li>Markkinatieto</li> <li>Riskienhallinnan tiedot</li> <li>Talouden tiedot</li> </ul> </td> <td> <b>Toimintamallit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>OP:n tiedon ja henkilötietojen käsittelyn hallintamalli</li> <li>Tiedon laadunhallinnan prosessi</li> <li>Tiedon korjausprosessi</li> <li>Yhteiskäyttöiset rajapinta-palvelut</li> </ul> </td> </tr> </table>	<b>Aineeton</b> OP:laisten inhimilliset tietovarot		<b>Materiaalinen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Osapuolitieto</li> <li>Tuotetieto</li> <li>Sopimustieto</li> <li>Henkilöstötieto</li> <li>Organisaatitieto</li> <li>Ulkonen tieto</li> <li>Transaktiodata</li> <li>Markkinatieto</li> <li>Riskienhallinnan tiedot</li> <li>Talouden tiedot</li> </ul>	<b>Toimintamallit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>OP:n tiedon ja henkilötietojen käsittelyn hallintamalli</li> <li>Tiedon laadunhallinnan prosessi</li> <li>Tiedon korjausprosessi</li> <li>Yhteiskäyttöiset rajapinta-palvelut</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>Uudet palvelut</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oma Profili</li> <li>Digiopastukset senioreille</li> <li>Kasvomaksamisen pilotti</li> <li>OP Sijoittajakoulu</li> <li>Aktiivisijoittajan palvelu</li> <li>Uudistunut Pivo</li> <li>Digitaalinen asuntolainapalvelu</li> <li>Asuntojen hinta-arviotyökalu</li> <li>Talousvalmentaja</li> <li>Viljo-vahinkorobotti</li> <li>Tuotesuosittelukone</li> <li>Mikrofaktorointipalvelu</li> <li>Verkkokauppiiaan uudet palvelut</li> <li>Digitaalinen vakuutus kortti yrityksille</li> <li>Uudistetut op.fi vakuutuspalvelut yrityksille</li> <li>OP Riskienhallintapalvelu yrityksille</li> <li>Säästämisen ja sijoittamisen palvelut OP yritysmobiiliin</li> </ul>							
<b>Aineeton</b> OP:laisten inhimilliset tietovarot								
<b>Materiaalinen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Osapuolitieto</li> <li>Tuotetieto</li> <li>Sopimustieto</li> <li>Henkilöstötieto</li> <li>Organisaatitieto</li> <li>Ulkonen tieto</li> <li>Transaktiodata</li> <li>Markkinatieto</li> <li>Riskienhallinnan tiedot</li> <li>Talouden tiedot</li> </ul>	<b>Toimintamallit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>OP:n tiedon ja henkilötietojen käsittelyn hallintamalli</li> <li>Tiedon laadunhallinnan prosessi</li> <li>Tiedon korjausprosessi</li> <li>Yhteiskäyttöiset rajapinta-palvelut</li> </ul>							

# OP kehittää tiedon tasapainotettua johtamista

OP on muutaman viime vuoden aikana kehittänyt aktiivisesti tiedon johtamismalliaan sekä organisaatiotaan. Tavoitteena on edistää laadukkaan tiedonhallinnan ja tiedon liiketoimintamahdollisuuksien yhdistämistä.

## Uuden johtamismallin luominen tiedon ympärille

Tiedon johtaminen ja tiedolla johtaminen tarvitsevat yhteisesti sovittuja rooleja, toimintamalleja ja periaatteita.

OP:ssa toimii myös tietosuojan osaamiskeskus, joka ohjaa ja neuvoo henkilötietoihin ja tietosuojaan liittyvissä asioissa. Turvallisuuspalvelut-yksikkö ohjaa, tuottaa ja varmistaa OP:n turvallisuuden tietoturvan osalta.

Matka tiedon kokonaisvaltaiseen johtamiseen on OP:lla hyvällä mallilla. Tietokeskeisyys vaatii kuitenkin johtamiselta ja yrityskulttuurilta muutoksia ja sopeutumista. Oman lisämausteensa tuovat finanssialan omat sekä yleiset säädökset ja asetukset, jotka ohjaavat vahvasti toimintaa ja sen kehittämistä.

## Tietoa koskevan päätöksenteon kehittäminen

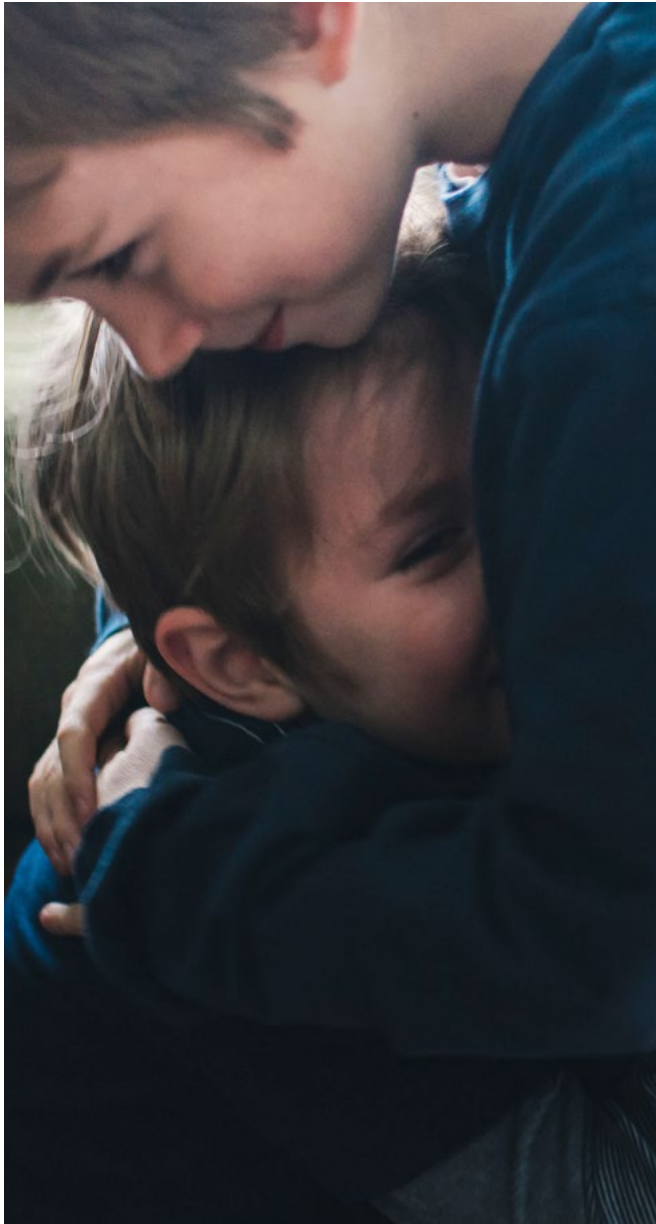
OP varmistaa kaiken tietoon kohdistuvan päätöksenteon yhdenmukaisuuden tiedonhallintamallissa määritetyillä rooleilla ja elimillä. Malli kuvaa päätöksentekotahot, erilaiset roolit ja roolien vastuut tiedon käsittelyssä. Siihen kuuluvat johtoryhmä- ja ohjausryhmäkäytännöt sekä erilaisia foorumeita, joissa muun muassa henkilötietojen käsittelyyn liittyviä asioita työstetään.

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.

Varmistaakseen parhaiden mahdollisten ratkaisujen kehittämisen tukiorganisaatioilla on vastuu siitä, että kaikista sovelluksiin ja ratkaisuihin kohdistuvista muutospaineista, vaatimuksista tai kehitysideoista ilmoitetaan tiedonhallinnalle.

## OP:n tiedonhallintamalli Hallintamalli ja roolit

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



# Tietopääoman hallinnan kehittäminen

OP:n palveluissa liiketoimintaprosessit ja asiakas kohtaamiset pohjautuvat laadukkaaseen tietoon. Tietopääoman hyödyntäminen edellyttää laadukasta tiedonhallintaa. Tiedonhallinnan kehittäminen on tietostrategian keskeisin osa-alue.

OP on kehittänyt tiedonhallinnan ja informaatioarkkitehtuurin tueksi rakenteet ja toimintamallit, joilla ylläpidetään ja lisätään tietopääoman laatua ja hyödynnettävyyttä liiketoiminnassa. Lisäksi on varmistettu se, että tietoja käsitellään ja hyödynnetään yhteisesti ja yhtenäisesti OP:n arvojen ja OP:n liiketoimintaa säätelevien regulaatioiden mukaisesti.

OP:n tietostrategiassa tiedonhallintaa kehitetään kolmen päälinjan puitteissa: a) tiedon laatu b) tiedon saataavuus ja käytettävyys sekä c) tiedon luottamuksellisuus ja yksityisyys.

Tiedonhallinnan tehtävä on varmistaa, että tiedolla pystytään kokonaisvaltaisesti tuottamaan OP:lle ja sen asiakkaille arvoa. Tavoitteena on tukea nykyisiä ja uusia liiketoimintoja sekä varmistetaan säädösten ja asetusten vaatimusten toteutuminen. Näihin päästään kehittämällä liiketoimintojen kanssa yhteisiä, yhdenmukaisia ja johdonmukaisia periaatteita ja käytäntöjä tehokkaalle ja vastuulliselle tiedonkäsittelylle.

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



Tiedonhallinnan osa-alueet

## Tietosuoja oli investointi tulevaisuuteen

EU:n yleinen tietosuoja-asetus GDPR on pankki- ja vakuutus toiminnassa erittäin tärkeä asia. OP on panostanut erityisen paljon GDPR:n toteutuksen valmisteluun ja käyttöönottoon. Samalla työ on ollut valmistautumista tulevaisuuteen.

OP:n vuonna 2016 luotujen tietosuojaperiaatteiden soveltaminen alkoi vuonna 2017. Periaatteita täydensivät ja konkretisoivat toimintamallit ja ohjeet, joilla tietosuoja liitettiin osaksi ryhmän liiketoimintojen prosesseja.

Vuonna 2017 valmistuivat myös tietosuoja-asetukseen perustuvat OP:n keskeiset linjaukset. Niiden pohjalta johdettiin tietosuojavaatimukset, jotka liittyvät rekisteröidyn oikeuksiin, tietoturvaan, tiedon hallintaan ja asiakasyötyjen tuottamiseen. Vaatimukset vietiin palvelujen kehittämisen salkkuihin ja niistä edelleen järjestelmiin toteutettaviksi.

Tietosuojaosaamista kehitettiin vuosien 2017–2018 aikana merkittävästi. OP:n tietosuojavastaavana aloitti Hannu Järvinen, tietosuojan osaamiskeskuksen toiminta käynnistyi, ja tietosuojan asiantuntijaverkosto aloitti toimintansa ja sai koulutusta uuden tietosuoja-asetuksen vaikutuksista. Tietosuojan kehityksen ohjausmalli määriteltiin ja otettiin käyttöön. Lisäksi asiakkaille julkistettiin Oma profiili -palvelukokonaisuus ja tietosuojaportaali.

Toteutusvaihe päättyi 25.5.2018, kun tietosuoja-asetuksen soveltaminen alkoi OP:ssa siirryttiin viimeistely- ja ylläpitovaiheeseen. Tässä vaiheessa tärkeintä on sisäänrakennetun tietosuojan toimintamallien ja -kulttuurin vakiinnuttaminen. Loppuraportti GDPR-hankkeesta annetaan vuonna 2019.

## Case

Vesa Marjanen, konseptikehityspäällikkö, tiedon laatu:

## Tiedon laadun hallinta OP:ssa

”Tiedon laadun ensisijainen tavoite OP:lla on varmistaa tiedon luotettavuus, positiivinen asiakaskokemus ja regulaatiovaatimuksiin vastaaminen”, kertoo tiedon laadusta ja sopimusviitetiedoista vastaava konseptikehityspäällikkö Vesa Marjanen.

Tiedon laadun prosessin käyttöönotto oli tärkeä askel laatuajattelun edistämiseksi. OP:n kaltaisessa monialaisessa finanssipalveluita tarjoavassa yrityksessä tieto on hajaantunut moniin eri liiketoimintojen järjestelmiin ja esim. asiakkaasta voi olla olemassa useampia ilmentymiä.

”Lähdimme liikkeelle tärkeimmästä, asiakkaidemme sopimustietojen ja henkilötietojen laadusta. Asiakastietojen oikeellisuus, luottamuksellisuus sekä finanssiliiketoiminnassa myös asiakkaan tunteminen (Know Your Customer, KYC) ovat tiedon laadun tärkein lähtökohta. Aluksi panostimme datan oikeellisuuteen perustietojen osalta”, Marjanen kertoo.

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

”OP:n voisi nähdä eräänlaisena datastehtaan, jonka toiminnan virheettömyyttä, tehokkuutta ja tuottavuutta parannetaan jatkuvasti. Tärkeätä on huolehtia



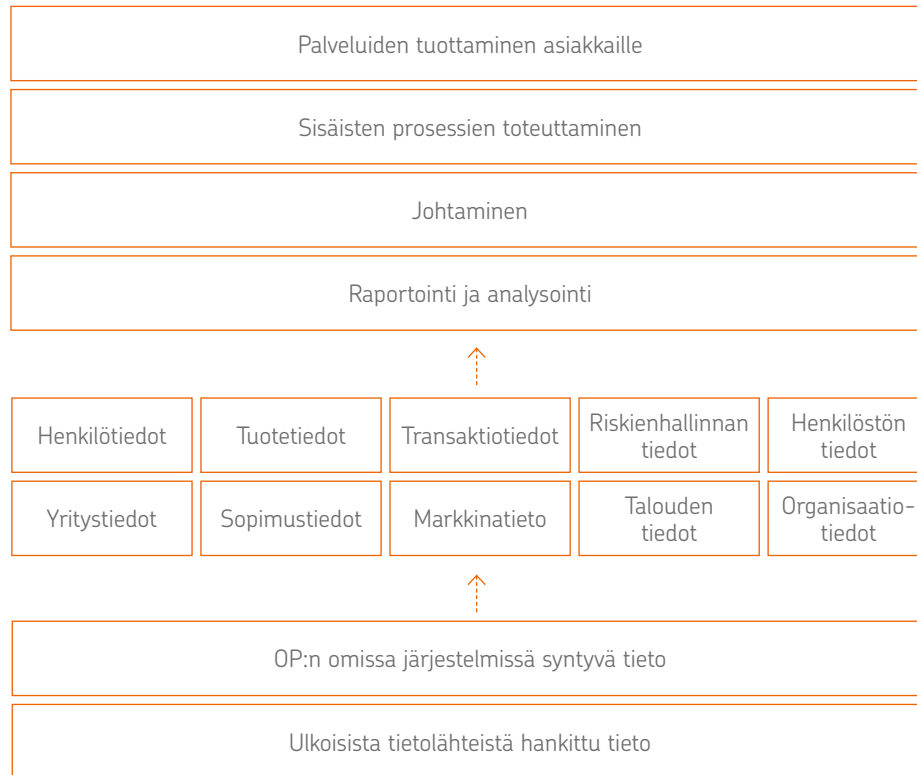
siitä, että tieto säilyy virheettömänä, kun se liikkuu eri järjestelmissä ja sitä jalostetaan matkan varrella loppukäyttäjien tarpeisiin. Myös tiedon käsittelyyn ja jalostamiseen voi soveltaa LEAN-ajattelua”, Marjanen kertoo.

Tietoarkkitehtuurin ja laatu prosessin jatkuva kehittäminen ohjaa jatkuvasti parantuvaan tiedon laatuun. Tiedon laadunhallinta luo arvoa liiketoiminnalle tunnistamalla laatu poikkeamien prioriteetit ja estämällä poikkeamien aiheuttamien ongelmien eskaloitumisen liiketoimintaprosesseissa ja tietojärjestelmissä. Tiedon laatua kehitetään OP:n liiketoiminnan tarpeiden mukaan.

”Tiedon laadunhallinnan avulla kykenemme tunnistamaan ydintiedossa olevat poikkeamat, näiden poikkeamien vaikutukset liiketoimintaan ja selvittämään juurisyyn poikkeamisen esiintymiselle, mikä puolestaan mahdollistaa uusien poikkeamien syntymisen estämisen”, Marjanen jatkaa.

Tiedon laadun parantaminen on jatkuvaa ja pitkäjänteistä työtä. Samaan aikaan tiedon laatua pitää pystyä valvomaan ja kehittämään yhä nopeammalla kelloaajuudella liiketoiminnan tietotarpeiden nopeutuessa.

## OP:n yksinkertaistettu tietovirta



## Informaatioarkkitehtuuri tukee tiedonhallintaa

Palvelujen digitalisoituminen, avautuvat rajapinnat ja muuttuva lainsäädäntö vaativat systemaattista arkkitehtuurityötä, jotta tiedonhallinta voi kehittyä liiketoiminnan vaatimusten mukaisesti. OP:n yhteiset ratkaisut ydin- ja referenssitiedoille, metatiedon hallinnalle, tiedon laadun varmistamiseen sekä laajojen tietovarastojen tuottamiseen mahdollistavat hyvän asiakaskokemuksen sekä vaatimusten ja määräysten mukaisuuden. Yhteisesti sovitut käsitteet ja tietomallit varmistavat yhteisen kielen sekä kehittämisessä että rajapinnoissa.

Tietoa tuottavia tietojärjestelmiä OP:ssa on satoja, ja niissä jokaisessa on oma tietovarastonsa, joka liittyy tuotettavaan palveluun tai tuotettavaan prosessiin. Varantoihin sisältyy tietoja OP:n asiakkaista, tuotteista, tehdyistä sopimuksista ja transaktioista sekä ryhmän sisäisiä, esimerkiksi talouteen, henkilöstöhallintaan ja riskienhallintaan liittyviä tietoja.

Tietovarantoja on koottu yhteen useiksi käytössä oleviksi tietovarastoiksi, jotka tullaan korvaamaan OP-tasoisella yhdistävällä tietovarastolla (Enterprise Data Warehouse, EDW). Näin yksinkertaistetaan tietojen jalostamisen ja tallentamisen arkkitehtuuria sekä tietovirtojen kulkua. Hanke on käynnissä ja suunnitelman mukaisesti nykyiset tietovarastot saadaan uusitua EDW-pohjaisiksi lähivuosien aikana.

# Tietopääoman tuottavuuden kehittäminen



OP:n tavoitteena on kehittää älykkäitä palveluita, jotka perustuvat vahvaan asiakasymmärrykseen. Tehtävä on vaativa, koska digitalisaatio murtaa vakiintuneita toimintamalleja ja asiakaskäyttäytyminen muuttuu samalla. OP:n tietopääoman onnistunut hyödyntäminen tarjoaa mahdollisuuden erottautua ja lisätä kannattavuutta.

Alustatalous on tulevaisuutta. Sen suuret tekijät perustavat ansaintalogiikkansa yhä vahvemmin asiakkaistaan keräämän tiedon hyödyntämisen varaan, kun taas transaktioista saatavien palkkioiden osuus pienenee. Asiakastieto yhdistyy yhä useammin muuhun liiketoiminnan tietoon ja synnyttää uudenlaista tietopääomaa liiketoimintaan.

Myös OP:ssa tiedon merkitys pääomana on voimakkaasti kasvamassa. Analysoimalla ja yhdistämällä tietoja eri lähteistä luodaan uudenlaista ymmärrystä ja näkemystä asiakkaiden tarpeista. Näin pystytään luomaan asiakkaiden elämää helpottavia ja hyvinvointia lisääviä ratkaisuja. Tiivistyvä asiakassuhde on liiketoiminnan kilpailukyvyyn, kasvun ja kannattavuuden perusta.

OP:n strategisessa keskiössä on erinomaisen asiakaskokemuksen tuottaminen. Siinä kaiken kehittämisen lähtökohdانا on syvälinen asiakasymmärrys ja jatkuva toiminnan parantaminen tiiviissä dialogissa asiakkaiden kanssa. Hyödyntäessä asiakastietoa uusien palvelujen kehittämisessä toimintaan asiakkaiden luottamuksen varassa.

Uusien palvelujen ja ratkaisujen myyminen sekä nykyisten palvelujen asiakaskokemuksen parantaminen tuo uutta liiketoimintaa. Tämä synnyttää tietopääomalle tuottoa.

## OP:n tietopääomaa hyödyntäviä konsepteja

Tietovarantojen uudenlainen hyödyntäminen liiketoiminnassa mahdollistaa asiakkaan taloudellista hyvinvointia parantavia palveluita. Älykkäiden tuotteiden ja palvelujen kehittäminen on yksi lähivuosien tärkeimmistä teemoista.

OP on edistänyt tekoälyn merkittävää hyödyntämistä erityisesti pankkitoiminnassa ja vahinkovakuutuksessa ja tämä muodostaa siksi keskeisimmän tietopääoman kehittämisen muodon. Kehitämme aktiivisesti kyvykkyyttämme tuoda OP:n dataa myös pilvialustoille ja integroida analytiikka osaksi asiakkaan käyttämiä palveluita.

## Laadukkaat peruspalvelut

OP hyödyntää tietopääomaansa lisääntyvässä määrin palvelujensa suunnittelussa, tuotannossa ja seurannassa. Digitalisoituvassa maailmassa netti- ja mobiiliasiointi, palveluneuvonta sekä muu asiakaspalvelu pohjautuu tietopääoman hyödyntämiseen sekä asiakastietoihin perustuvaan asiakasymmärrykseen. Tietoa käytetään merkittävässä määrin myös asiakaslähtöisen myynnin ja markkinoinnin suunnittelussa ja toteutuksessa sekä kokonaisvaltaisesti jatkuvassa palvelumuotoilussa.

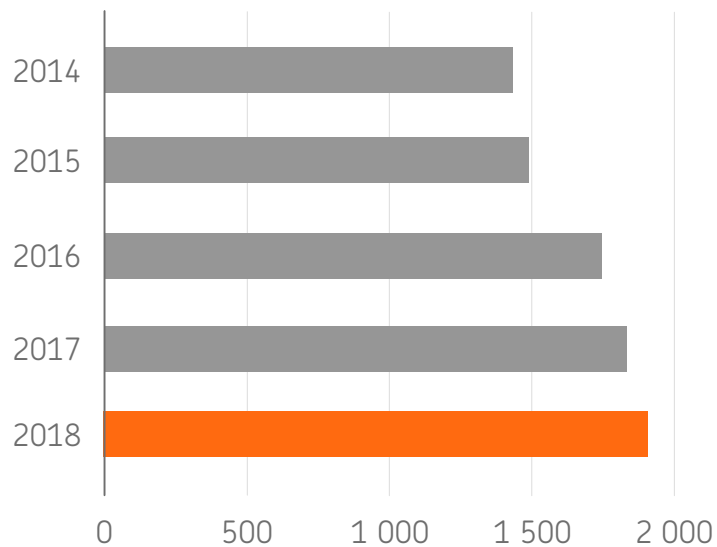
## OP:n asiakkaat (1 000 asiakasta)

	31.12.2018
Asiakkaat yhteensä	4 282
Henkilöasiakkaat	3 859
Yritysiasiakkaat	423
Omistaja-asiakkaat	1 911
Yhteiset pankki- ja vakuutusasiakkaat	1 809
Pankkiasiakkaat	3 608
Henkilöasiakkaat	3 270
Vahinkovakuutuksen asiakkaat	2 510
Henkilöasiakkaita	2 349
Yritysiasiakkaita	162





## Omistaja-asiakkaiden määrän kehitys (1 000 asiakasta)



## OP:n palvelukanavat 12/2018

Verkko- ja mobiilipalvelut	Milj. käyntiä/kk	Muutos 12 kk
OP.fi	8,86	-3 %
OP-mobiili	22,18	25 %
OP-yritysmobiili	0,62	72 %
Pivo-sovelluksen käyntien määrä	3,70	47 %
<hr/>		
Verkkopalvelusopimukset	31.12.2018	Muutos 12 kk
Henkilöasiakkaat	1 880 686	71 254
<hr/>		
Toimipaikat ja puhelinpalvelu	31.12.2018	Muutos 12 kk
Pankkien toimipaikat	365	-42
... joissa sekä vahinkovakuutus- että pankkipalvelut	323	-10
Privat Banking -toimipaikat	42	0
Asiakaskontakteja puhelinpalvelussa	340 180	29 753
<hr/>		
Sosiaalinen media	31.12.2018	Muutos 12 kk
Seuraajat Facebookissa (OP Ryhmä ja osuuspankit)	345 248	31 861
Seuraajat Twitterissä	38 665	11 795
Seuraajat LinkedInissä	30 816	11 632
Seuraajat Instagramissa	9 903	3 322

OP-mobiilissa oli 22 miljoonaa käyntiä joulukuussa 2018. OP:n palveluiden kautta on tehty reaaliaikaisia Siirto-mobiilimaksuja yli 150 miljoonalla eurolla.

## Tietopääomaa hyödyntäviä palveluita

### OP-mobiili

OP-mobiili kehitettiin helpoksi ja turvalliseksi tavaksi hoitaa tärkeimmät pankki- ja vakuutusasiat missä tahansa älypuhelimella tai tabletilla. Sovelluksessa päivittäinen pankkiasiointi onnistuu turvallisesti, tärkeät vakuutustiedot ja Vahinkoapu kulkevat aina mukana ja myös osakekauppa onnistuu. OP-mobiililla voi asioida ilman avainlukulistaa aktivoimalla Mobiiliavaimen. OP-mobiilista löytyy myös Siirto: voit siirtää rahaa reaaliaikaisesti puhelinnumeroa käyttäen eri pankkien tilien välillä.

### Digitaalinen asuntolainapalvelu

Digitaalinen asuntolainapalvelu oli vuoden 2018 lopussa käytössä jo 117 osuuspankissa ja kattaa nyt myös kahden velallisen lainapäätökset. Palvelun asuntolainahakemus on osittain esitötetty ja automatisoidun asuntolainapäätöksen mahdollistamiseksi käytetään asiakkuudesta mallinnettuja taloustietoja. Palvelun kautta asiakas voi saada asuntolainapäätöksen ja -tarjouksen nopeasti ja automaattisesti verkossa.

### Asuntojen hinta-arviotyökalu

Asunnon vaihdon ja hankinnan tueksi on tuotu myös asuntojen hinta-arviotyökalu. Tämä palvelu on tuotu asiakkaille OP Koti -sivustolle oman kodin mahdollisen myyntihinnan arvioimiseen ja OP:n sisällä pankkien toimihenkilöille asuntojen vakuusarvon määrittämisen avuksi. Hinta-arvio lasketaan kiinteistövälittäjien liiton toteutuneiden kauppojen dataan perustuen neuroverkkoteknologiaa hyödyntäen.

### OP Laskulaina -palvelu pienemmille yrityksille

Pien- ja mikroyrityksille on tuotu laskurahoituspalvelu, OP Laskulaina, jota tarjotaan laskutuspalveluja tuottavien yhteistyökumppanien kautta. Palvelu vähentää pien- ja mikroyrityksien kassavirran epävarmuutta. Koko palvelu tarjotaan digitaalisesti. Riskimallinnus rakennetaan oman sekä yhteistyökumppaneiden tarjoaman historiallisen datan avulla.

### Viljo-vahinkorobotti auttaa väsymättä

Vahinkoavun chat-keskusteluita on automatisoitu hyödyntäen luonnollisen kielen analyysia ja chatbot-kyvykkyyttä. Vahinkovakuutuksen Viljo-vahinkorobotti on OP:n ensimmäinen chatbot-hanke. Viljon tekoälyä käytetään OP Vahinkoavussa, jotta asiakkaita voidaan palvella vahinkotilanteissa laadukkaasti ja nopeasti. Tavoitteena on, että asiakkaiden toistuvat ja rutiinikysymykset siirretään Viljon hoidettavaksi, jolloin asiakaspalvelu voi keskittyä henkilökohtaista palvelua edellyttäviin ja vaikeampia tilanteita koskeviin vahinkotapauksiin. Vahinkoavun chatbot hoitaa automaattisesti noin 70 prosenttia asiakkaiden kysymyksistä ja sen käyttäjämäärä on kaksinkertaistunut vuosittain.

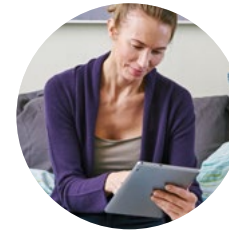


2/3 asiakkaiden kysymyksistä saa vastauksen Viljolta automaattisesti

## Tuoreimpia palvelulanseerauksia vuodelta 2018

Pohjola Sairaala  
-sovellusDigiopastukset  
senioreilleKasvomaksamisen  
sisäinen pilotti

OP Sijoittajakoulu

Aktiivisijoittajan  
palveluDigitaalinen  
asuntolainapäätös  
laajeneeUudistunut Pivo  
iPhone-käyttäjille

## H2

Sijoituspohjainen  
kassanhallinta  
(sweeping)Uusia palveluita  
verkkokauppiailleDigitaalinen  
vakuutuskortti  
yrityksilleUudistetut op.fi  
vakuutuspalvelut  
yrityksilleOP Riskienhallinta-  
palvelu yrityksilleSäästämisen ja  
sijoittamisen palvelut  
OP-yritysmobiiliin

# Finanssiäly laittaa tietotaseen töihin

Asiakkaita, markkinoita ja omaa toimintaa koskevan informaation määrä kasvaa kiihtyvällä tahdilla. Finanssiäly – koneoppiminen, tekoäly ja datatiede – auttaa OP:ta hyödyntämään tietotasetta yhä tehokkaammin, räätälöidymmin ja tuottavammin. Muuttuvassa maailmassa finanssiäly on strateginen ja välttämätön kyvykkyys, jonka avulla OP vahvistaa tehokkuuttaan ja tuottavuuttaan sekä säilyttää asemansa ykkösenä asiakkaiden valinnoissa ja arjessa.

Finanssiäly nostaa tiedon hyödyntämisen ja asiakaskokemuksen uudelle tasolle. Monia tekoäly- ja koneoppimishankkeita on jo käytössä tai pilottivaiheessa. Niitä edistetään ripeästi, ja kaikissa uusissa palveluissa hyödynnetään finanssiälyä.

Yksi esimerkki finanssiällyn käytöstä on automaattinen asuntolainapäätös, joka helpottaa asunnonostajan elämää. Asiakas voi saada lainapäätöksen mobiililaitteella tarvittaessa jo asuntonäytön aikana. Hän täyttää palveluun samat tiedot kuin muutoinkin lainaa hakiessaan, mutta tiedot eivät mene ihmisen vaan tekoällyn käsittelyyn. Tämä nopeuttaa toimintaa huomattavasti.

Finanssiällyn avulla osuuspankit vahvistuvat moderneina, oppivina ja aktiivisina yhteisöinä, jotka yhdistävät henkilökohtaisen ja digitaalisen palvelun.



## Finanssiällyn käytölle eettiset linjaukset

Tekoäly vaikuttaa jo nyt merkittävästi ja jatkossa yhä enemmän ihmisten elämään. Tekoällyn kyky käsitellä informaatiota yhdistettynä ihmisen toiminnasta kertyvän informaation määrän kasvuun askarruttaa oikeutetusti. Henkilötietojen lisäksi myös muun tiedon määrä kasvaa räjähdysmäisesti muun muassa esineiden internetin (IoT) takia.

Uusia tapoja soveltaa tekoälyä kehitetään aktiivisesti. On tärkeitä ottaa huomioon tekoällyn tekemien ratkaisujen läpinäkyvyys ja valvonnan mahdollisuus, ennustettava käyttäytyminen, manipulaatiolta suojautuminen sekä tekoällyn tekemien päätösten vastuunjako.

Vastuullisena toimijana OP Ryhmä on ensimmäisenä Suomessa määrittänyt omat tekoällyn käytön eettiset linjaukset.

## OP:n tekoällyn 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 ja meitä ympäröivään yhteisöön, ja teemme tekoällyn hyödyntämisessä aina vastuullisia valintoja.

### Omistajuus

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

### Yksityisyyden suoja

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

## Teema-artikkeli

Tietosuojahankkeen hankejohtaja Riikka Helin

# Henkilötietojen suoja OP:ssa

EU:n uusi yleinen tietosuojasetus toi uusia vaatimuksia meillä jo ennestään tiukasti säänneltyyn henkilötietojen käsittelyyn. Kehitystyö ei kuitenkaan lopu tähän.

EU:n uusi tietosuojasetus (GDPR), jota alettiin soveltaa toukokuun 25. päivänä 2018, antaa kansalaisille läpinäkyvyyttä heidän omien henkilötietojensa käyttöön. Se antaa mahdollisuuden hallita omia henkilötietoja aiempaa paremmin maailmassa, jossa tieto liikkuu entistä nopeammin ja mahdollisuudet henkilötietojen väärinkäytölle kasvavat jatkuvasti.

”Henkilötietoja käsitteleville organisaatioille, kuten OP:lle, asetuksen voimaantulo merkitsi uusia velvollisuuksia. Vaikka olemme suojanneet asiakkaidemme ja muiden sidosryhmiemme henkilötietoja tehokkaasti jo aiemmin, uuden asetuksen perusteella meidän oli varmistettava, että asiakkaiden oikeuksien toteutuminen on jatkuvasti turvattu. Lisäksi meidän on joka hetki pystyttävä osoittamaan, että täytämme nämä velvollisuudet.”, kertoo tietosuojahankkeen hankejohtaja Riikka Helin.

Työ asetuksen vaatimusten täyttämiseksi alkoi hyvissä ajoin vuonna 2016. Vaikka asetuksen soveltaminen on jo alkanut, tekee OP jatkossakin jatkuvasti työtä parantaakseen läpinäkyvyyttä henkilötietojen käsittelyssä ja kehittääkseen kykyään vastata asiakkaiden henkilötietotarpeisiin.

”Tietosuojasetuksen vaatimusten täyttämisen lisäksi toimiva tietosuojat on meille tärkeää hyvän maineemme ylläpitämiseksi, sillä uskottava ja luotettava henkilötietojen käsittely, käytön valvonta ja käyttöoikeuksien rajaaminen ovat asiakkaille tärkeitä”, jatkaa Helin.

## Asiakkaille lisää oikeuksia omiin tietoihinsa

Tietosuojasetus on tuonut henkilötietojen käsittelyyn avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Se vahvistaa rekisteröityjen oikeuksia valvoa omien henkilötietojensa käsittelyä. Asiakkaat voivat asetuksen nojalla pyytää omia henkilötietojaan itselleen sähköisessä muodossa.

”Tietosuojasetuksen laajentuneen informointivelvoitteen takia kerromme verkkosivuilla olevissa tietosuojaselosteissa ja palvelujen käyttöliittymissä tietojen käsittelystä näkyvästi sekä aiempaa laajemmin. Lisäksi meillä on valmius vastata asiakkaiden henkilötietojen tarkastuspyyntöihin”, Helin kuvailee.

Asetuksen osoitusvelvollisuus edellyttää henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuuden osoittamista. Tieto



on yksi tapa toteuttaa osoitusvelvollisuutta. Lisäksi asetus muutti henkilötietojen tietosuojan dokumentointiin ja raportointiin kohdistuvia vaatimuksia.

## Omien tietojen hallinta onnistuu verkossa

"Emme halua täyttää pelkästään lain minimivaatimuksia, vaan olemme miettineet, millainen palvelu palvelisi asiakkaita mahdollisimman hyvin sekä tuottaisi hyvää asiakaskokemusta."

"Siksi olemme kehittäneet uudentyyppisen tietosuojapalveluajattelun ja lanseeranneet op.fi-verkkosivulla oma profiili -palvelukokonaisuuden. Sieltä asiakas voi katsoa osaa omista tiedoistaan, ladata niitä itselleen, käyttää oikeuksiaan, esittää lisäpyyntöjä ja olla yhteydessä OP:n tietosuojatiimiin," kertoo Helin.

Omassa profiilissa on käynyt ja validoinut yhteystietonsa noin 2 miljoonaa asiakasta ja yli 70 000 yhteystietoa on päivitetty. Omassa profiilissa käy viikoittain keskimäärin 90 000 eri asiakasta.

## OP:n vastaus GDPR:ään: Tietosuojahanke



OP vastasi tietosuoja-asetuksen tulon tietosuojahankkeella, joka käynnistettiin vuonna 2016.

## Käsitlemme henkilötietoja riskitason mukaan

EU:n uusi tietosuoja-asetus toi tullessaan uuden periaatteen: henkilötietojen käsittelyyn liittyvä riskitaso määrittää, miten henkilötietoja käsiteltäessä saa ja tulee toimia.

Riskiperusteinen lähestymistapa henkilötietojen käsittelyyn on leimallista erityisesti finanssiliiketoiminnassa. Meillä on rekisterinpitäjänä velvollisuus tehdä henkilötietojen käsittelyn riskiarviointi ja määritellä toimenpiteet tunnistettujen riskien hallinnoimiseksi.

Finanssiliiketoiminnassa, kuten vähittäispankki- ja rahoitusyhtiötoiminnassa, henkilötietoihin kohdistuu enemmän vaatimuksia kuin monilla muilla toimialoilla.

Kaiken kaikkiaan henkilötietojen huolellinen ja varovainen käsittely on OP Ryhmässä ensisijaista. Henkilötietoja käsitellään aina tietosuojalainsäädännön sekä

hyvän tiedonhallinta- ja käsittelytavan mukaisesti. OP:ssa ollaan myös varauduttu poikkeustilanteisiin eli esimerkiksi mahdollisiin henkilötietojen tietoturvaloukkauksiin. Vakavista tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan asetuksen mukaisesti viranomaiselle ja tietyistä tapauksista myös asianomaisille asiakkaille.

## Tietoa kertyy useista lähteistä

OP kerää ja sille kertyy henkilötietoja useista eri lähteistä. Liiketoiminnasta tietoja kertyy henkilö- ja yritysasiakkaista sekä yhteistyökumppaneista, sidosryhmistä ja toimittajista, HR-toiminnossa henkilökunnasta ja työnhakijoista. Verkossa evästeiden ja muun verkkoanalytiikan avulla voidaan kerätä tietoja sivustolla kävijöistä yleisellä tasolla sekä selainkohtaisesti.

Henkilötietoja kertyy etenkin asiakas- tai työsuhteen aluksi, mutta ne myös muuttuvat ja lisääntyvät suhteen aikana. Lisäksi syntyy uutta tietoa, kun olemassa olevaa tietoa hyödynnetään ja tehdään sen perusteella esimerkiksi henkilöiden profilointia ja analytiikkaa esimerkiksi heidän palvelujensa räätälöimiseksi. Tähän hankitaan aina tarvittaessa asiakkaan suostumus.

Lisäksi toimialoillamme on välttämätöntä ja normaalia, että tietoa tulee ja hankitaan ulkoisista lähteistä. Yhteystietoja päivitetään viranomaislähteistä, ja luottotietoja tarkistetaan luottotietorekistereistä. Näin pystytään varmistamaan tietojen ajantasaisuus ja oikeellisuus.

Henkilötietoja kerätään laajasti myös toimialaa koskevan sääntelyn takia. Pankilla on esimerkiksi velvoite tuntee asiakkaansa rahanpesun estämiseksi sekä vastuullisen luotonannon varmistamiseksi.

Sisäisesti henkilötietojen suojaus varmistetaan käyttövaltuushallinnalla: Valtuus henkilötietojen katseluun annetaan henkilölle siihen tietoon, jota tämä oikeasti tarvitsee tehtävässään. Jos työtehtävä muuttuu, valtuuksia poistetaan tai laajennetaan tarpeen mukaan.

Lain vaatimusten mukaisesti henkilötietojen katsoamisesta jää jälki lokiin.

## Tietosuoja-vaatimukset ulottuvat kumppaneihin

Henkilötietoja luovutetaan OP:sta viranomaisille näiden tiedonsaantioikeuden perusteella, esimerkiksi veroviranomaisille ja joissain yksittäistapauksissa ulosottoviranomaisille. Poliisiviranomaiset voivat rikosta tutkiessaan pyytää ja saada asiankuuluvia tietoja.

Lainsäädännön perusteella saamme ulkoistaa henkilötietojen käsittelyä palveluntuottajille. Näiden kumppaneiden kannalta merkittävien muutosten ovat uudenlaiset sopimukset sekä kumppaneiden vastuulla olevat muut tietosuojavelvoitteet.

Uusi tietosuoja-asetus määrittää sopimuksiin sisällytettäviä asioita, joilla muun muassa varmistetaan henkilötietojen käsittelyn turvallisuus.

Osoitusvelvollisuus puolestaan lisää oletettavasti kiinnostusta puolin ja toisin osapuolten toimintoihin, mikä näkyy tietosuojakatselmuksina ja auditointeina myös sopimuksen tekemisen jälkeen.

## Tietosuoja-asetus muuttaa OP:ta

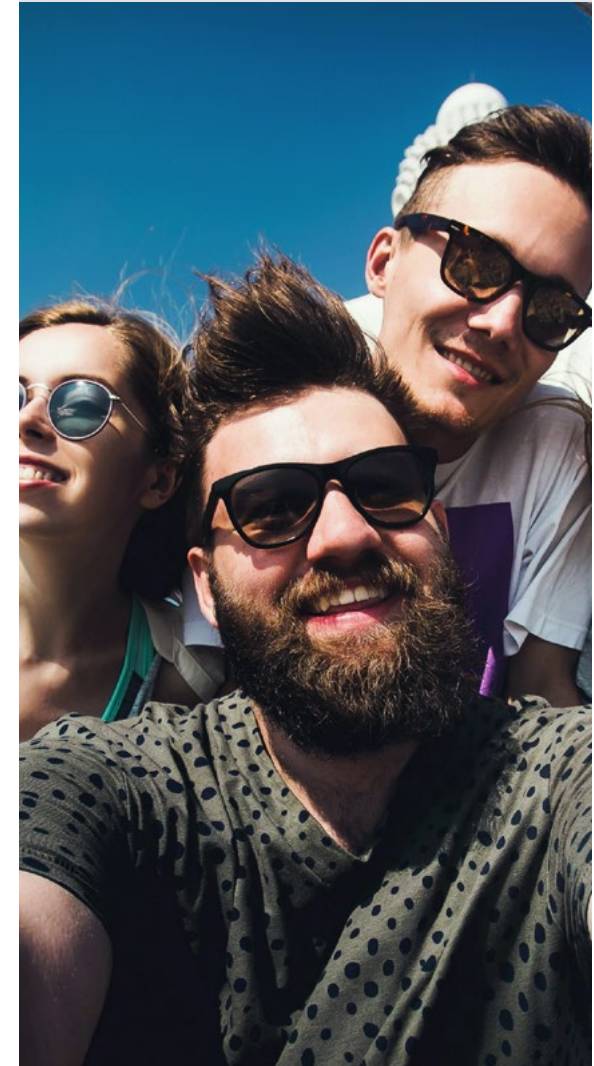
Tietosuoja-asetuksen vaatimuksiin vastaaminen on tuonut tullessaan uudenlaisen OP:n sisäisen tietosuojan palvelun eli keskitetyn tietosuojaatiimin.

”Palveluja on jo aiemminkin tarjottu ryhmän pankeille ja vakuutusyhtiöille, Nyt toimintaa on laajennettu koskemaan myös palveluja, jotka liittyvät henkilörekistereihin kuuluvien oikeuksien toteuttamiseen pankki- ja vakuutustoiminnassa sekä varallisuudenhoidossa.”

”Sisäisesti olemme luoneet tietosuoja-asiantuntijoiden palveluorganisaation, tietosuojan osaamiskeskukseen, joka linjaa henkilötietoihin liittyviä tietosuojakäytäntöjä, tarjoaa koulutuspalveluita ja ratkoo hankalimpia tietosuojakysymyksiä. Tietosuojan osaamiskeskus vastaa myös viranomaisyhteyksistä”, kertoo Helin.

Kun kehitetään uutta liiketoimintaa ja uusia palveluja, kehityksen ohjauksella varmistetaan, että tietosuoja on alusta alkaen olennainen osa uutta palvelua.

Keskitetty tietosuojaatiimi ja tietosuojan osaamiskeskus pitävät huolta tietosuojasta täysipäiväisesti.



## Tietosuojahankkeen tavoitteet täyttyivät

### Rekisteröidyn oikeudet

Olemme varmistaneet rekisteröidyn oikeuksien toteutumisen

Rekisteröidyllä on esim. oikeus tarkastaa ja korjata henkilötietojaan sekä saada tietonsa poistetuksi lain sallimissa rajoissa

### Osoitusvelvollisuus

Olemme varmistaneet osoitusvelvollisuuden viestinnän, dokumentoinnin ja auditointien keinoin.

### Rekisterit ja sopimukset

OP Ryhmän kaikkien rekisterinpitäjien roolit ovat selvät. Yksittäiset rekisterit ja sopimukset täyttävät tietosuojan vaatimukset.

### Tietosuojaosaaminen

Yleistä osaamista on kehitetty koko OP:ssa. Kaikille OP:laisille pakollinen tietosuojakoulutus ja räätälöityjä koulutuksia eri kohderyhmille.

### Operatiivinen tuki

Tietosuojan osaamiskeskus tukee ja neuvoa tietosuoja-asioissa.

### Toimintamallit

Kehityksen, markkinoinnin ja hankinnan toimintamallit päivitetty vastaamaan tietosuojan vaatimuksia.

### Järjestelmät, tiedon hallinta ja tietoturva

Olemme päivittäneet tietojärjestelmämme sekä tiedon hallinnan ja tietoturvan prosessimme vastaamaan tietosuojan vaatimuksia.

Lisäksi on luotu erillinen tietosuoja-asiantuntijoiden verkosto, jossa päätoimisessa tehtävässään henkilötietoja käsittelevät henkilöt huolehtivat oman toimensa ohessa tietosuojasta. Tietosuoja-asiantuntijat ovat saaneet laajennetun tietosuojakoulutuksen.

Sadoista henkilörekistereistä vastaava rekisterivastuuhenkilöiden verkosto pitää henkilötietojen dokumentaation ajan tasalla, tuntee näiden dokumenttien sisällöt ja voi tarvittaessa kertoa vastuullaan olevasta rekisteristä.

Verkostotoiminta käynnistettiin vuonna 2017, ja vuoden 2018 aikana on rakennettu ja tarkennettu hyviä toimintamalleja. Asiantuntijaverkostossa on tällä hetkellä yli 100 henkilöä, ja tavoitteena on laajentaa verkostoa ja tuoda siihen uusia osaajia.

”Tietosuoja-asetuksen takia osaamisen pitää kehittyä myös koko OP:ssa. Tämän vuoksi kaikki työntekijämme ovat saaneet peruskoulutuksen tietosuoja-käytännöistä kevään 2018 aikana. Myös jokainen uusi työntekijä käy tämän kaikille pakollisen koulutuksen”, kertoo Helin.





# Liite: Tietopääoman johtamisen keskeiset kehittämisen alueet

## Keskeisiä tuloksia vuosilta 2017–2018

### Tietosuojan organisaatio

- Tietosuojan Osaamiskeskus
- Keskitettyjen palvelujen (KEPA) tietosuojatiimi
- Tietosuojaeksperttiverkosto

### Hallinnointimalli

- Rekisteriluettelo ja henkilötietojen hallintamalli
- Asianhallinta-järjestelmä
- Järjestelmätoteutukset (poistokyvykkyydet, käytönvalvonta, käyttöliittymämuutokset, käyttövaltuushallinta)
- Asianhallinnan tietosisältöjen tarkentaminen
- Sopimuspäivitysten viimeistely
- Suostumustenhallinta

### Toimintamallit ja koulutukset

- Privacy Impact Assessment (PIA) -työkalu
- Tietosuojalauseke
- Hankinnan tietosuojaohjausmalli
- Markkinoinnin toimintamalli
- Kehityksen tietosuojaohjausmalli
- Henkilöstön tietosuojakoulutus

### Merkittäviä palveluita ja hankkeita

- Oma profiili
- Big Data -alustan kehitys
- Tietovarastojen uudistaminen (käynnissä)
- Viranomaisraportoinnin uudistaminen (käynnissä)
- OP Open Platform (käynnissä)

- Tuettu yli 100 kehityshanketta
- 390 järjestelmää dokumentoitu (TP), 140 tietovirtakuvausta

## Keskeiset tiedonhallinnan mittarit 2018

### Tietovaroihin kytkeytyvät mittarit

- Järjestelmien lukumäärä
- Tiedon laatu
- Yhteiskäyttöisten rajapintojen käyttövolyymi
- Tietojen tarkastuspyynnöt

### Tietopääomaan kytkeytyvät mittarit

- Omistaja-asiakkaiden määrä
- Kaikkien asiakkaiden määrä
- Verkkopalvelujen käyttö
- Mobiilipalvelujen käyttö

