

# OP Gruppens databokslut 2021





# Innehåll

OP Gruppens digitala år 2021 . . . . . 3

Ledningens hälsning . . . . . 4

Fokus på data i OP Gruppen . . . . . 6  
Data som en del av OP Gruppens modell för värdeskapande . 7

Data skapar värde för kunderna . . . . . 8  
Mobilen stärktes som ärendehanteringskanal . . . . . 9  
Data och dataanalys möjliggör den bästa kundupplevelsen. . 10  
Artificiell intelligens och automation en del av vardagen . . . 10  
Företagsansvaret styr hur datakapitalet används . . . . . 11

Informationshantering och datakvalitet . . . 14  
Affärsorienterad informationshantering. . . . . 14  
Särskilda krav i finanssektorn . . . . . 15  
Datakvalitetsledning. . . . . 15  
OP Gruppens säkring av datakvaliteten. . . . . 16

Cybersäkerhet och dataskydd . . . . . 17  
Inbyggd, slagtålig cybersäkerhet . . . . . 17  
Tietosuojan toteuttaminen. . . . . 18

Informationsledningsmodell och databalans . 20

Nyckeltal . . . . . 22



8  
Vi använder data och teknologi för att producera den bästa kundupplevelsen och det bästa kundvärdet.



9  
Användningen av mobiltjänster ökade snabbt. Vi utvecklar alla nya tjänster primärt för mobilen.



14  
Vi förnyade vår informationshanteringsmodell under 2021. Data av hög kvalitet är ett centralt mål för informationshanteringen.



17  
Vår cyber- och informationssäkerhetsverksamhet var utomordentligt framgångsrik 2021.

Databokslutet visar betydelsen av data för OP Gruppen, intressentgrupperna och omvärlden. OP Gruppens databokslut beskriver hur data hanteras, används och skyddas på ett sätt som skapar värde för kunderna, OP Gruppen och omvärlden. I databokslutet beskrivs de viktigaste målen, modellerna och resultaten för gruppens ledning och användning av data samt de viktigaste principerna och rutinerna som säkerställer att uppgifter behandlas och används på ett säkert sätt.

Rapportens omfattning och avgränsningar  
Rapporten tar upp de viktigaste händelserna 2021 inom OP Gruppens digitala tjänster. Rapporten är den fjärde i ordningen. Databokslutet för 2021 är mer komprimerat än tidigare och beskriver de viktigaste händelserna i samband med datahantering och värdeskapande. Databokslutet hör till OP Gruppens årsredovisning, som publicerats på adressen [vuosi.op.fi/sv/2021](https://vuosi.op.fi/sv/2021). OP Gruppens tidigare databokslut hittar du [här](#).

OP Gruppens rapporter 2021:  
[OP Gruppens 2021 Verksamhetsberättelse och bokslut](#)  
[Risk- och kapitaltäckningsrapport](#)  
[Bolagsstyrningsrapport](#)  
[Organens ersättningsrapport](#)  
[Organens ersättningspolicy](#)



# OP Gruppens digitala år 2021

3,6

miljoner hushålls- och företagsbankkunder



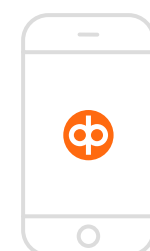
52

de digitala kanalernas NPS (-2)



40,1

miljoner besök per månad i genomsnitt i OP-mobilen (+19 %)



4,4

miljoner besök per månad i genomsnitt i nätbanken på op.fi (-23 %)



92

tusen automatiskt handlagda bolåneansökningar (+61 %)



82 %

chattboten Opottis lösningsgrad (+2 %-enheter)



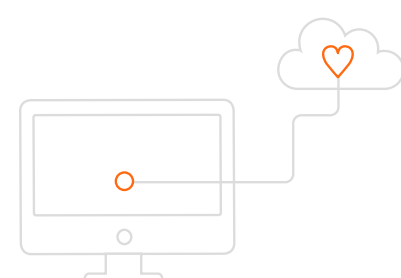
885

terabyte data i OP Gruppens analytiska database (+16 %)



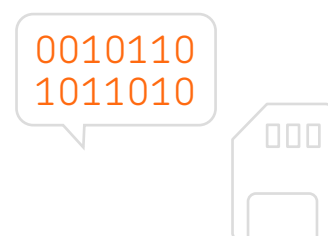
63

API-gränssnitt för externa datakunder och datapartner (+15 st.)



3 200

terabyte realtidsdata via externa gränssnitt (+468 %)



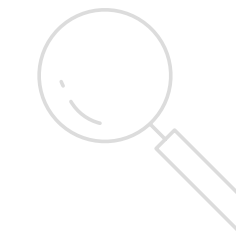
635

personer som arbetar med datautveckling och dataförädling vid OP Gruppens centralinstitut (+5 %)



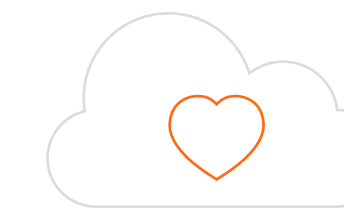
390

begäranden om kontroll av egna personuppgifter (-14 %)



620

tusen egna uppdateringar i tjänsten Min Profil



# Ansvarsfull dataanvändning genom alla tider

OP Gruppen har främjat kundernas och det finländska samhällets ekonomiska framgång, säkerhet och välfärd i 120 år. Vi känner våra kunder och vår omvärld – våra data om kundrelationerna är ett kapital som hjälper oss skapa värde för kunderna och vår egen verksamhet.

När de digitala tjänsterna används mer ökar de digitala mötena och mängden data om dem. Genom att förbättra datakvaliteten och användbarheten av data utvecklar vi framtidens bank- och försäkringstjänster och stärker vår kundinsikt. Allt oftare används och behandlas data med hjälp av artificiell intelligens och robotteknik. Det förbättrar servicen och gör ärendehantering snabbare för kunderna.

När data används i större skala och målsättningarna höjs accentueras vikten av förtroende. Ansvarskänsla är ett av våra värden, vilket också innebär en ansvarsfull och etisk användning av vårt datakapital. När vi använder data om våra kundrelationer utgår vi från kundens intressen, som styr våra val och vår verksamhet. Inte bara kunderna och intressentgrupperna, utan även lagstiftningen förutsätter en ansvarsfull och transparent dataanvändning.

Tekniken medför nya affärsmöjligheter, men också digitala säkerhetshot. Att skydda våra kunder och vår egen verksamhet och att förutse, öva och ha beredskap inför cyberhot är viktigt för kunderna, för vår egen affärsverksamhet och för att hela det finländska samhället ska fungera.

I år fyller OP Gruppen 120 år. Vi har varit en pålitlig partner och tillsammans med våra kunder byggt upp det finländska samhället i mer än hundra år. Kärnan i vår verksamhet har alltid varit förståelsen för varierande livssituationer och företagsverksamhet i alla storleksklasser. Vi vill göra Finland till en verksamhetsmiljö där data används säkert, innovativt och ansvarsfullt.

**Timo Ritakallio**  
OP Gruppens chefdirektör



”

Ansvarskänsla är ett av våra värden, vilket också innebär en ansvarsfull och etisk användning av vårt datakapital.



# Data skapar värde för kunderna

Under pandemin har digitaliseringen tagit sjumilasteg på alla livets områden. Behovet av att hålla avstånd vände upp och ner på vardagen och förändrade sättet att arbeta och arbetsgemenskaperna. I många fall blev digitala tjänster lösningen, och användningen av dem ökade snabbt.

Inom OP Gruppen har förändringen varit tydlig. Anlitandet av våra digitala servicekanaler fortsatte öka kraftigt 2021, och kraven på dem ökade. Samtidigt tilltog och mognade användningen av data och dataanalys för att producera tjänster och förbättra kundupplevelsen. Vårt datakapital stärks år för år, och vi har utvecklat vår datakompetens och teknik långsiktigt. Tillsammans är de här faktorerna centrala för vår framgång.

Vi leder och använder data i första hand med våra kunder i åtanke. Värde uppstår när vi lyckas använda data för att erbjuda den bästa kundupplevelsen och förbättra produktiviteten, effektiviteten och den övergripande kvaliteten i vår bank- och försäkringsverksamhet. Företagsansvar och etik styr våra beslut och aktiviteter i samband med data och dataanvändning.

OP Gruppen behöver flera olika kompetenser och kapaciteter för att kunna använda data på ett sätt som gynnar kunden och omvärlden. Informations-

hantering, analys och tillämpningar, teknik, cybersäkerhet och dataskydd är de viktigaste. Vi utvecklar dem på ett övergripande sätt så att de olika faktorerna ömsesidigt stöder varandra. Allt kretsar ändå kring data av så hög kvalitet som möjligt, och vår kompetens att förädla dessa data och skapa värde i affärsverksamheten.

Förutom att värdeskapandet och riskhanteringen ger resultat är det viktigt att alla intressentgrupper litar på vårt sätt att hantera, skydda och använda data. Vi hanterar och använder uppgifterna om våra kunder med stöd av det förtroende vi fått. Att beskriva målen och verksamheten i ett databokslut är för oss en del av vårt företagsansvar och ett sätt att proaktivt leva upp till intressentgruppernas växande förväntningar.

**Sameli Mäenpää**  
OP Gruppens digitalchef



”

Vi leder och använder data i första hand med våra kunder i åtanke.

# Fokus på data i OP Gruppen

Vi leder och använder data för att producera bestående värde för kunden, omvärlden och gruppen. Våra kundorienterade bank- och försäkringstjänster bygger på OP Gruppens gemensamma datakapital och på att vi använder det produktivt, säkert och ansvarsfullt. Teknik och analysresurser spelar en viktig roll eftersom de gör det möjligt att skapa värde.

Med dataledningen vill vi skapa värde för kunden, stärka en lönsam tillväxt och säkerställa att verksamheten är effektiv och håller hög kvalitet. Kopplingen mellan affärsverksamhet, data och teknik bildar en övergripande arkitektur där digitala tjänster och applikationer utvecklas och produceras smidigt och pålitligt. Vårt gemensamma dataunderlag är utgångspunkten för en affärsorienterad ledning och användning av data.

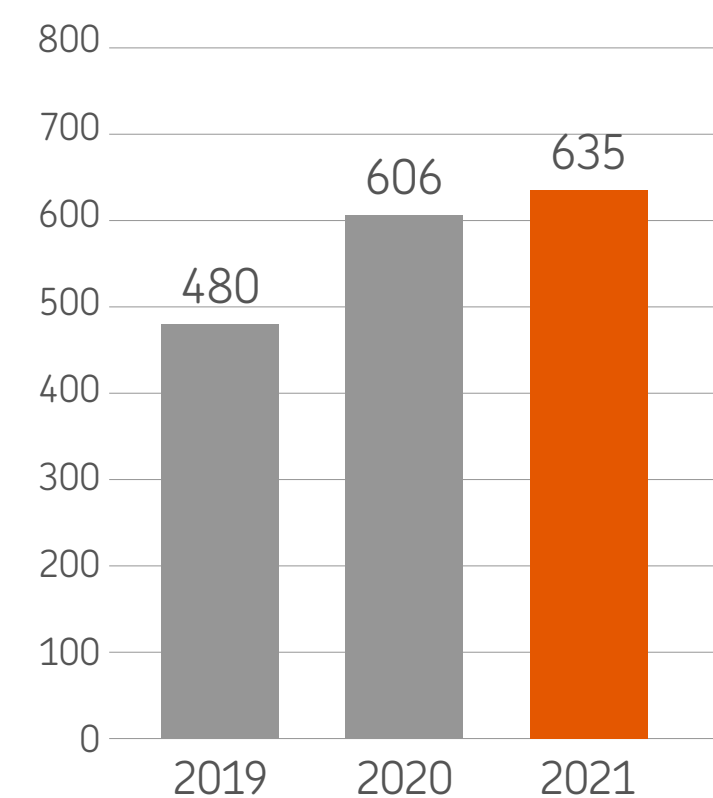
Vi leder data och användningen av data som en helhet i enlighet med OP Gruppens strategi. Vi baserar våra beslut om informationshantering och teknik på de strategiska målen och operativa behoven i affärsverksamheten. Utvecklings-, teknik-, ekonomi- och riskhanteringsfunktionerna och kompetenscentren på gruppnivå hjälper oss att lyckas. Kompe-

tens- och kapacitetsutveckling är avgörande. Under 2021 arbetade 635 personer med att utveckla och förädla data vid OP Gruppens centralinstitut. Antalet ökade med fem procent från året innan.

Med hjälp av data kan vi ständigt förbättra kundupplevelsen och våra tjänster, och dessutom affärsverksamhetens lönsamhet och effektivitet. Vi utnyttjar data och dataanalys för att utveckla nya tjänster som tillför ett värde för kunderna. Digitalisering och automatisering minskar rutinarbetet och gör processerna snabbare och felfriare.

Dataledning är också riskhantering på gruppnivå. En god informationshantering stöder riskhanteringen och påverkar direkt OP Gruppens övergripande säkerhet och störningstolerans.

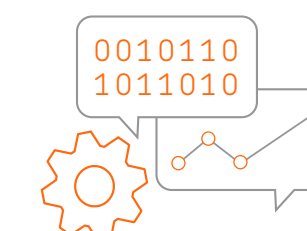
Personer som arbetar med datautveckling och dataförädling vid OP Gruppens centralinstitut



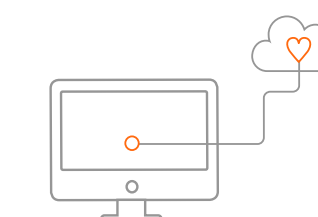
## Hörnstenarna i OP Gruppens datastrategi



Dataäggande i affärsverksamheten



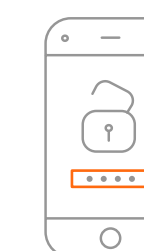
Integrering av affärsverksamhet, data och teknik



Gemensamt dataunderlag



Bättre lönsamhet och effektiviteten parantaminen



Cybersäkerhet och dataskydd



# Data som en del av OP Gruppens modell för värdeskapande

OP Gruppens modell för värdeskapande beskriver hurdana resurser och hurdant kapital som används för att genomföra grunduppgiften och strategin, och hurdana resultat och effekter gruppens verksamhet har.

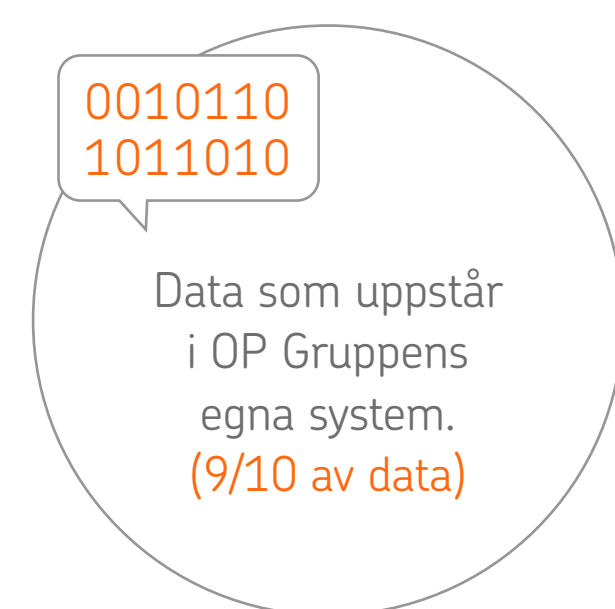
Ett datakapital av hög kvalitet som används på ett ansvarsfullt och smart sätt i kombination med system och tjänster som stöder kundupplevelsen är avgörande källor för gruppens värdeskapande.

Andra källor är en välmående, motiverad och kompetent personal, soliditet och ekonomiskt kapital samt en kooperativ värdegrund, förtroende och anseende.

OP Gruppens mål är att utifrån sitt datakapital skapa nytt, bestående och unikt värde för kunderna, gruppen och omvärlden.

OP Gruppens modell för värdeskapande beskrivs i översikten OP Gruppens år 2021, som kan läsas på adressen [vuosi.op.fi/sv/2021](https://vuosi.op.fi/sv/2021).

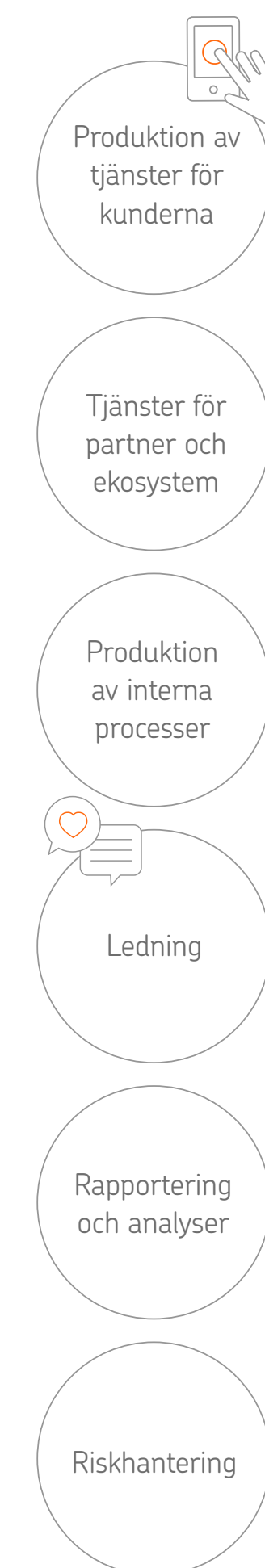
## Datakapital



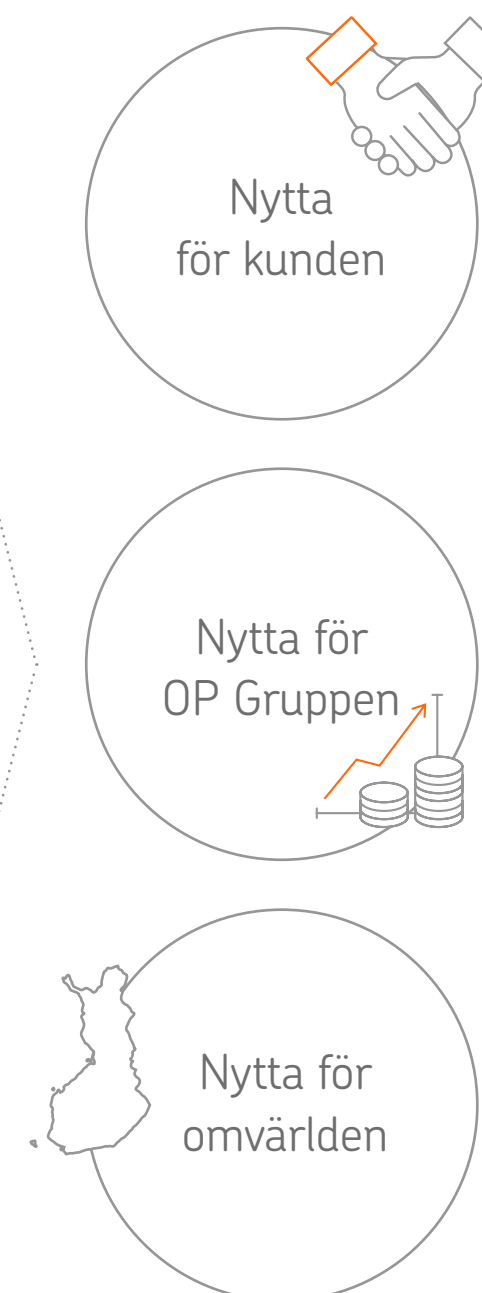
## Förädling av data



## Analys och tillämpningar



## Nytta





# Data skapar värde för kunderna

Vi använder data och teknik för att inom hela OP Gruppen producera den bästa kundupplevelsen och det bästa kundvärdet. För våra kunder utvecklade vi 2021 i synnerhet nyttiga tjänster som underlättar privat- och företagskundernas vardag. Data och analys spelade också en fortsatt växande roll i utvecklingen av kundupplevelsen i affärsverksamheten.

Finanssektorn är en av världens mest datacentrerade sektorer. Det viktigaste sättet att använda OP Gruppens datakapital är att producera högklassiga och nyttiga bank- och försäkringstjänster för privat- och företagskunder. Personlig och digital service baserad på omfattande kundkänedom knyts samman i de olika kanalerna. De digitala kanalerna hade ett fortsatt högt NPS-värde.

OP Gruppen har

3,6

miljoner  
bankkunder





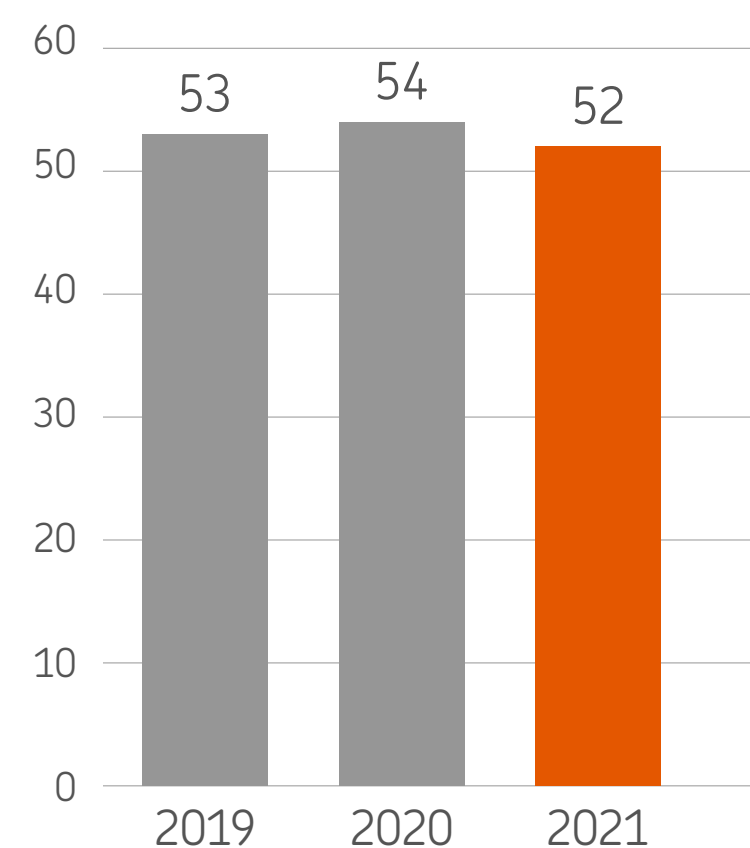
### Mobilen stärktes som ärendehanteringskanal, digitaliseringen av tjänster avancerade

OP Gruppen fortsatte utveckla de digitala kanalerna under 2021. Kunderna uppskattar möjligheten att sköta bank- och försäkringsärenden oberoende av tid och plats. Tillgänglighet, enkelhet och nytta är viktiga principer för alla kanaler. OP Gruppen utvecklar nya tjänster främst för mobilen.

OP-mobilens och OP-företagsmobilens användare fortsatte öka under 2021. Antalet inloggningar i mobiltjänsterna ökade med en femtedel jämfört med året innan. Enkelheten och de mobila enheternas ständiga närvaro i vardagen bidrar till att allt fler sköter sina ärenden i mobilen. Det avspeglas också i att nätbanksbesöken minskar.

År 2021 lanserade OP Gruppen nya digitala tjänster som fick ett positivt mottagande bland både privat- och företagskunder. Den traditionella, manuella och tidskrävande processen för att bli kund hos banken automatiserades: nu är det möjligt att bli OP-kund helt digitalt på nätet oberoende av tid och plats. OP Rahoitus är en tjänst där privatkunder och företag kan hantera sina krediter på ett och samma ställe. OP Lasku är en mycket

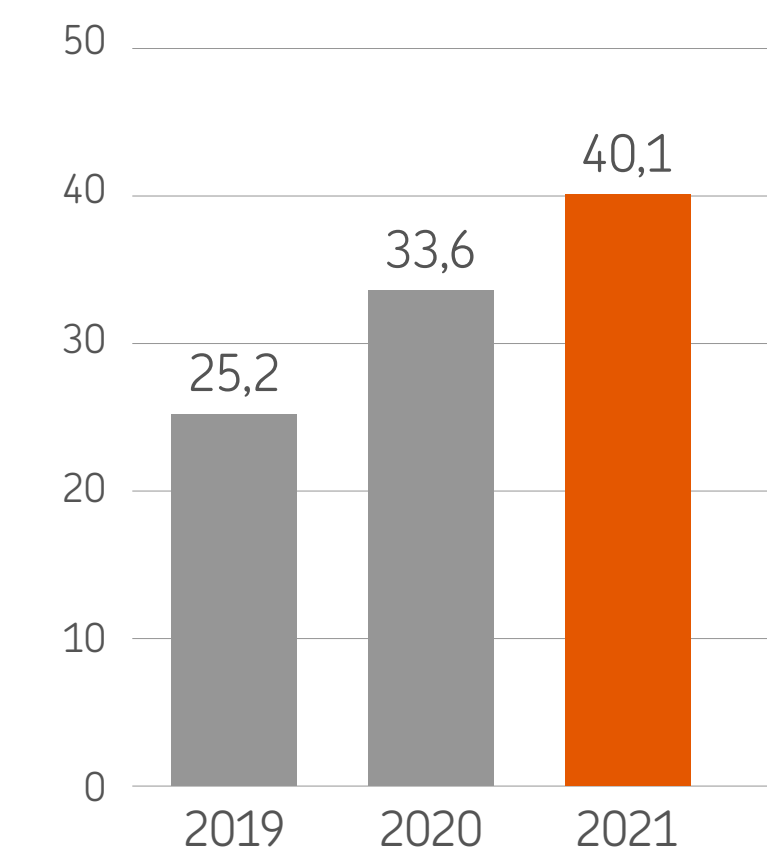
### De digitala kanalernas NPS<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Net Promoter Score (NPS) är ett index som mäter hur sannolikt det är på skalan 0–10 att användaren rekommenderar tjänsten för andra. Indexet beräknas genom att dra av andelen kritiska användare (vitsorden 0–6) från andelen mycket nöjda användare (9–10). OP Gruppens kunder tillfrågas om NPS för de digitala kanalerna när de loggar ut.

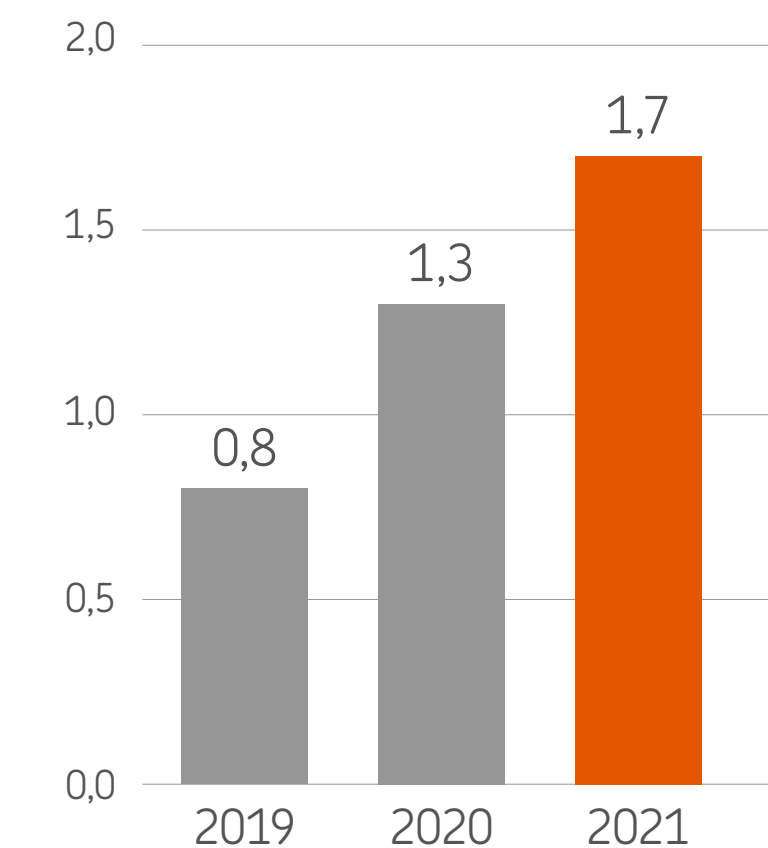
### OP-mobil

miljoner besök per månad i genomsnitt



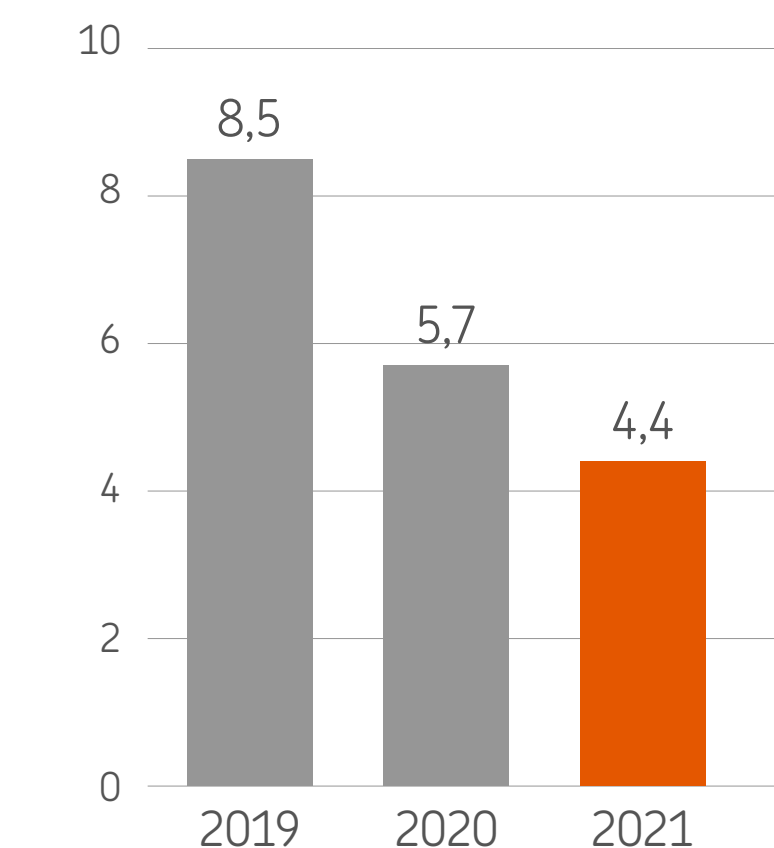
### OP-företagsmobilen

miljoner besök per månad i genomsnitt



### Nätbanken op.fi

miljoner besök per månad i genomsnitt





lättnvänd tjänst för betalning och finansiering av större inköp på nätet.

Mobilbetalningarna blev också vanligare. Antalet användare av Siirto-betalningar i OP:s mobilkanaler ökade till över en miljon 2021. Tjänsten Apple Pay lanserades för att underlätta mobilbetalning.

### Data och dataanalys möjliggör den bästa kundupplevelsen

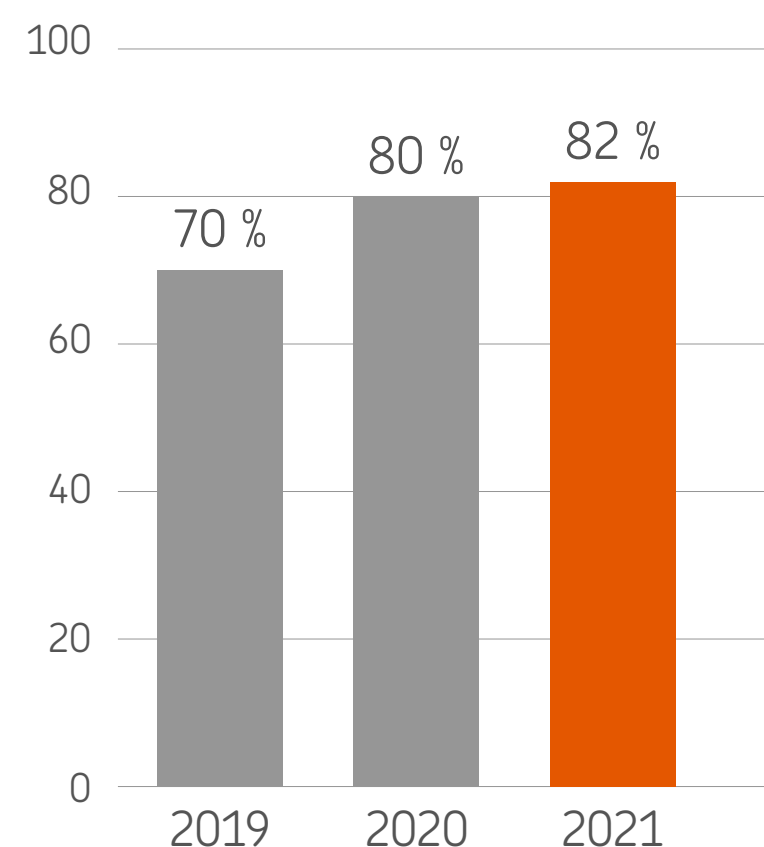
Data och dataanalys i tjänsterna och bakgrundprocesserna möjliggör smart självbetjäning och underlättar kundrådgivarnas och medarbetarnas arbete. Under 2021 utvecklade vi våra digitala assistenter och chattbotar för att de ännu bättre ska motsvara kundernas behov. Genom att träna och aktivt utveckla chattbotarnas artificiella intelligens har de blivit mycket träffsäkra samtidigt som användarnas förväntningar har stigit.

År 2021 lanserade vi som första bank i Finland en digital assistent i OP-mobilen för att hjälpa våra kunder att självständigt lösa dagliga ekonomiska problem.

Dessutom underlättade vi kundernas vardag med individualiserade produkt- och serviceförslag baserade på analytisk kundkännedom och med personaliserad kundkommunikation. Jämsides med digitaliseringen av kanalerna och den ökande automatiseringen av tjänsterna strävar vi efter att säkerställa att personlig service är lätt att få.

Principerna för planeringen av de digitala tjänsterna betonar kundorientering och hög informations säkerhet. Planeringsprinciperna säkerställer att tjänsterna utvecklas i rätt riktning så att de är enkla, nyttiga och säkra att använda. Tillgängligheten spelar en central roll i tjänsteutvecklingen.

### Chattboten Opottis lösningsgrad



### Artificiell intelligens och automation en del av vardagen

Flera av OP Gruppens digitala tjänster utnyttjar digitala medarbetare och artificiell intelligens. De används för att skapa nytt mervärde för kunden och förbättra den operativa effektiviteten och riskhanteringen i gruppens egen verksamhet. I tjänsterna för kunderna utnyttjas de allt oftare för att producera tjänster som kunden har nytta av och för att förbättra kundupplevelsen och kundbetjäningen.

När artificiell intelligens används är det avgörande att kunderna litar på att verksamheten är ansvarsfull och etisk. Den som utvecklar och den som använder artificiell intelligens bär alltid ansvaret för att den övervakas. Den artificiella intelligensens beslut ska vara transparenta och kunna övervakas, den ska bete sig förutsägbart och skyddas mot manipulering och det ska finnas en ansvarsfördelning för de beslut som den artificiella intelligensen fattar.

OP Gruppen har etiska principer som styr den ansvarsfulla tillämpningen av artificiell intelligens. Vi var det första finländska företaget som publicerade sådana principer.

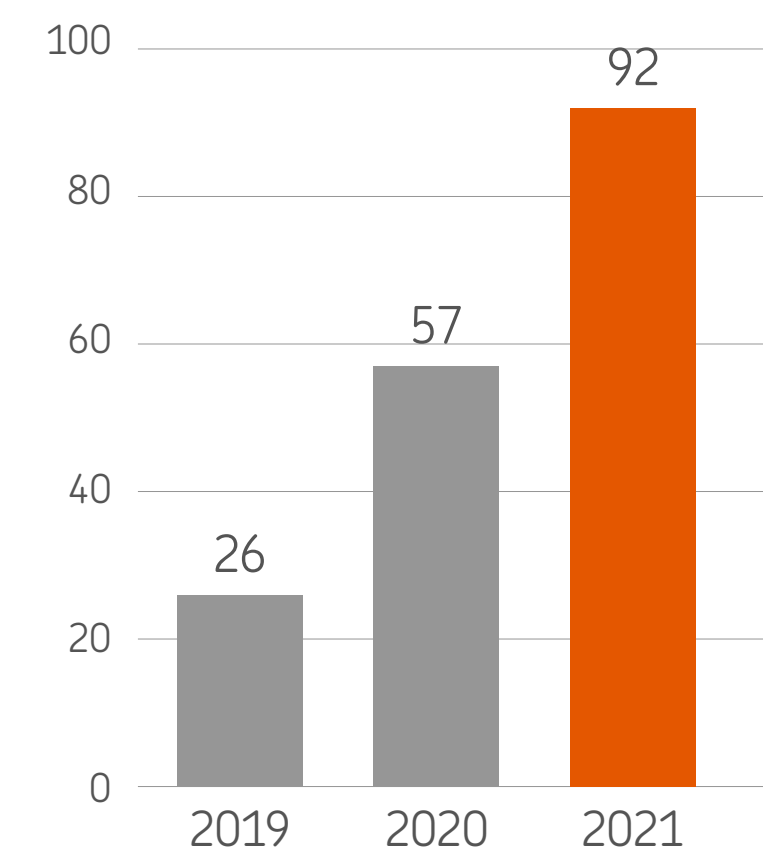
#### Etiska principer för tillämpningen av artificiell intelligens

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

Här kan du läsa OP Gruppens [etiska riktlinjer](#) för användningen av artificiell intelligens.

### Automatisk handläggning av bolåneansökningar

Ansökningar som handlagts av kreditbeslutsverktyget, 1 000 st.





## Företagsansvaret styr hur datakapitalet används

Ansvarsfull insamling och användning av data är en viktig del av OP Gruppens företagsansvar. Data används med kundens intresse i första rummet. Förtroendet bygger på ansvarsfulla och omsorgsfulla rutiner och transparent insamling, lagring och användning av data. OP Gruppen informerar transparent om insamlingen, behandlingen och användningen av kunduppgifter.

Marknadsföringen och försäljningen baseras på de avgränsningar i användningen av kunduppgifter som anges i dataskyddsbeskrivningen, på god marknadsföringssed och på att regleringen följs.

## Case: OP Lasku är ett flexibelt betalningssätt på nätet

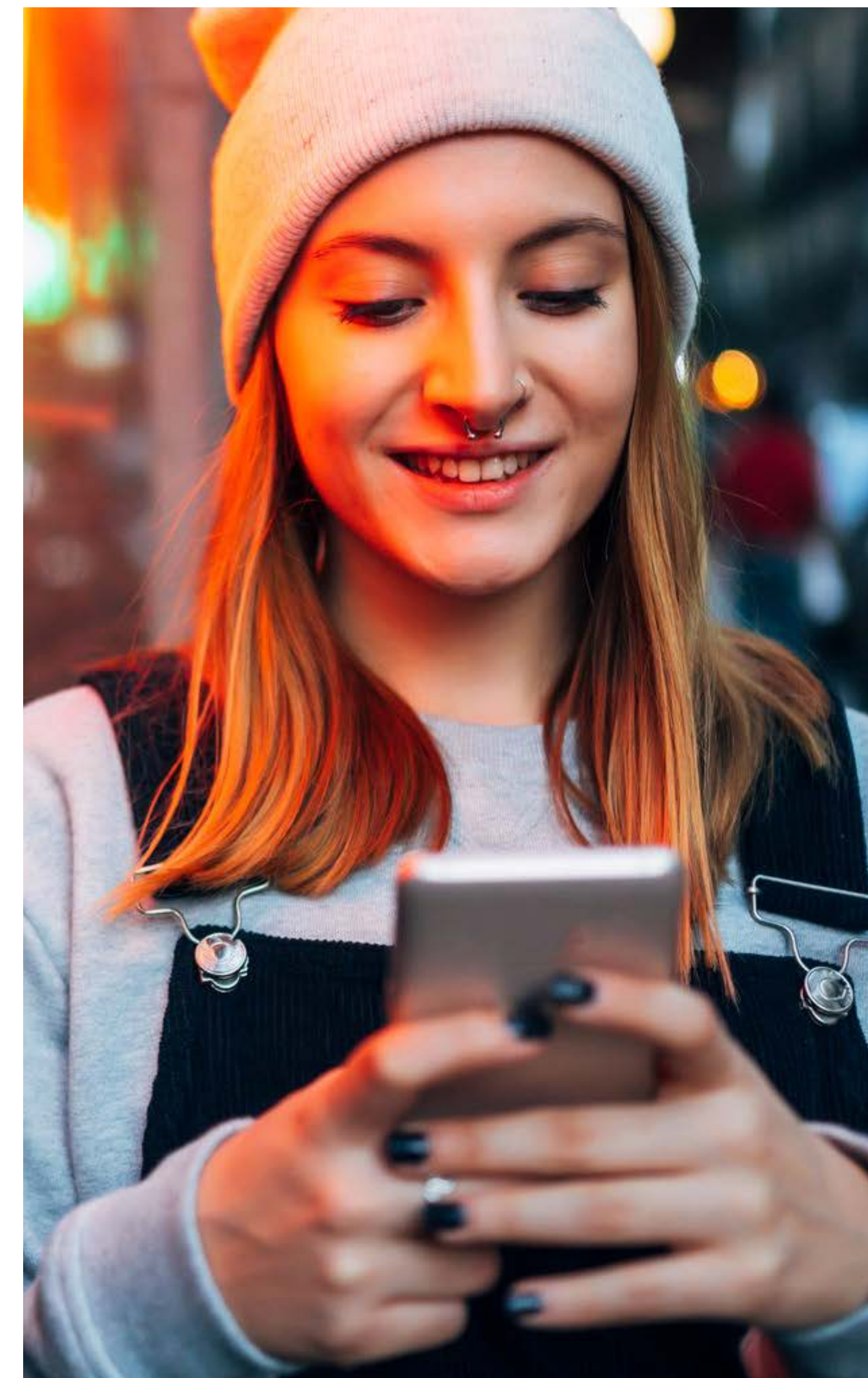
Förnyade OP Lasku erbjuder ett mer flexibelt sätt att betala inköp på nätet. Tack vare analys och automation i realtid får kunden ett kreditbeslut direkt vid nätbutikens kassa.

Alla bankers kunder kan använda förnyade OP Lasku som betalningssätt. Betalningssättet kan tas i bruk vid kassan och sedan användas även för framtida inköp inom kreditlimiten utan ny ansökan.

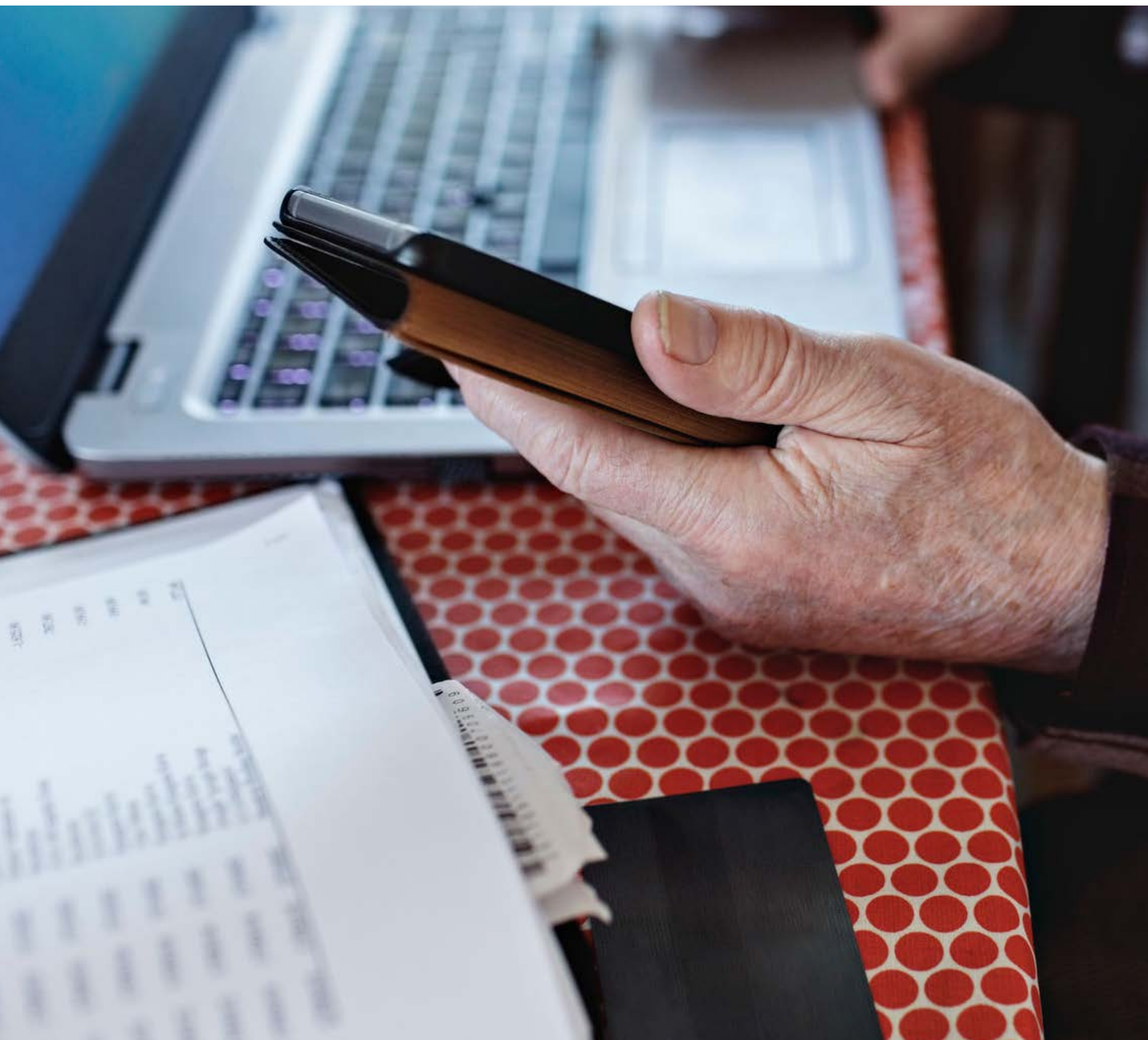
Det nya betalningssättet kombinerar faktura, delbetalning och fortlöpande kredit på ett enkelt och flexibelt sätt. Det gynnar också näthandlaren, eftersom ett besvärligt betalningssätt kan försämra kundupplevelsen eller få kunden att byta nätbutik. Tack vare automatiserad kreditbedömning i realtid får kunden kreditbe-

slutet genast utan särskilda ansökningar eller utredningar.

OP Gruppen använder data och analys för att göra det lättare att bli kund hos oss och för att hantera kreditrisker. Kreditbesluten baseras på en samlad bedömning av kundens betalningsförmåga. Bedömningen bygger på uppgifter som kunden själv ger och på OP:s interna uppgifter. Enkelheten och riskhanteringen gynnar både näthandlaren, kunden och OP Gruppen.







## Case: Att bli kund digitalt går när som helst, var som helst

Möjligheten att bli kund digitalt är en tjänst som gör livet lättare för både kunden och banken. Kundensökningarna har ökat sedan den nya tjänsten infördes.

Nu kan man ansöka om att bli OP-kund när som helst och var som helst. Hela processen med bakgrundskontroller och underskrifter tar cirka femton minuter.

Men bakom kulisserna händer det mycket. För att godkänna en ny kund krävs stark autentisering och riskbedömning. Personens bakgrundsinformation kontrolleras i olika myndighetskällor och OP Gruppens kunddata. Den fullständigt elektroniska processen förbättrar informationens kvalitet eftersom sannolikheten för mänskliga misstag minskar.

Automatisering sparar både kunden och OP Gruppens personal tid och möda. Tidigare krävde en ny kundrelation cirka en halv timme av personalens arbetstid för genomgången av processens olika skeden tillsammans med kunden. För att bli kund

krävdes tidsbokning och ett möte på bankkontoret.

OP Gruppen vill automatisera hela processen för att inrätta ett paket för dagliga tjänster. Paketet består av brukskonto, nätbankskoder, betalningsmedel och ägarkundrelation. I den första fasen 2021 automatiserades processerna för att bli kund och öppna ett konto. Från och med 2022 automatiseras även andra processer stegvis.

Den grundläggande tekniska lösningen för att bli kund digitalt och erfarenheterna från tillämpningen öppnar möjligheter att digitalisera också andra av OP Gruppens produkter och tjänster. I framtiden kan kunden via självbetjäning skaffa allt fler produkter från OP Gruppens olika affärsrörelser, flexibelt och enkelt vid en lämplig tidpunkt.



## Case: Pohjola Försäkrings systemreform gör data och dataanalys till en tjänst

Pohjola Försäkring handlägger årligen cirka 800 000 försäkringsfall. I processerna utnyttjas allt oftare data, automation och dataanalys. År 2021 infördes en ny data- och analysinfrastruktur som en del av den grundläggande systemreformen.

Den nya data- och analysinfrastrukturen gör det möjligt att utveckla nya typer av produkter och tjänster och uppnå högre effektivitet i försäkringsverksamheten. En transparent och flexibel kärnarkitektur, analys- och robotteknik som kontinuerligt utvecklas samt informationsflöden i realtid öppnar upp nya möjligheter för försäkringsprocesserna, kund- och affärskännedomen och riskhanteringen.

I reformen bildar data och analys en fortlöpande, internt produktifierad tjänst inom försäkringsverksamheten. Kapaciteten för datainsamling och databehandling om försäk-

ringsfall ökar kraftigt. Informationsflöden i realtid och artificiell intelligens såsom maskininlärning höjer dataintensiteten i försäkringsprocesserna till en ny nivå.

I systemreformen har vi skapat en så framtids-säker infrastruktur som möjligt. Vårt mål har varit att möjliggöra utvecklingen av allt mer avancerade affärs- och riskhanteringsprocesser, försäkringsprodukter och försäkringstjänster. I den nya miljön kan vi producera nya tillämpningar direkt, och allra först tog vi fram nya processer för lagstadgad olycksfallsförsäkring.

## Case: Konsumentfinansieringen hanteras på ett och samma ställe

Den nya e-tjänsten är en självbetjäningskanal där kunderna kan bläddra i och hantera avtal med finansieringsbolag och vidta åtgärder under avtalets giltighetstid.

OP lanserade våren 2021 en ny e-tjänst där privat- och företagskunder enkelt kan hantera sina krediter. I tjänsten kan kunden med en inloggning se alla sina avtal med objektsäkerhet och avtal om konsumentfinansiering.

I tjänsten kan privatkunder hantera avbetalning av en bil eller leasingavgifter, avtal med samarbetsföretag, engångs- eller kontokrediter från samarbetsföretag eller OP Lasku. I tjänsten kan kunden kontrollera sitt kreditsaldo eller det återstående skuldbeloppet, ansöka om amorteringsfrihet eller ändring av betalningsplanen eller betala bort sin återstående skuld.

Företagskundernas befullmäktigade företrädare kan se företagets avtal om investeringsfinansiering, leasingfinansiering och avbetalningsfinansiering inklusive kapital- och tilläggsinformation, avtalsfinansierade objekt och betalningsposter. Framöver kommer nya funktioner att införas i tjänsten bl.a. för betalningshantering, skyddad kommunikation, förtida avslutande av avtal, ansökan om ny finansiering samt rapportering.



# Informationshantering och datakvalitet

För att datakvaliteten ska vara så hög som möjligt och data ska kunna användas så omfattande som möjligt måste den samlade informationshanteringen fungera. Under 2021 fokuserade vi särskilt på att utvidga användningen av datakvalitetsverktyget (Data Quality Engine) och uppdatera den samlade informationshanteringsmodellen.

Informationshanteringen säkerställer att data håller hög kvalitet och används på ett ändamålsenligt och kontrollerat sätt. Den består av tre delområden: kvalitet, tillgänglighet och användbarhet samt konfidentialitet och integritet. Betydelsen av ramar för informationshanteringen på gruppnivå accentueras i takt med att databehovet i affärsverksamheten ständigt ökar.

OP Gruppen uppdaterade anvisningarna för sin informationshanteringsmodell 2021. Helheten omfattar principer och policyer för informationshantering, förfarings- och tillämpningsanvisningar, förhållningsregler samt anvisningar och standarder som stöder helheten. Det här stärker ledningen av informationen och informationens livscykel, vilket förbättrar förutsättningarna för att skapa värde, arbeta effektivt och tillförlitligt och lyckas med risk-

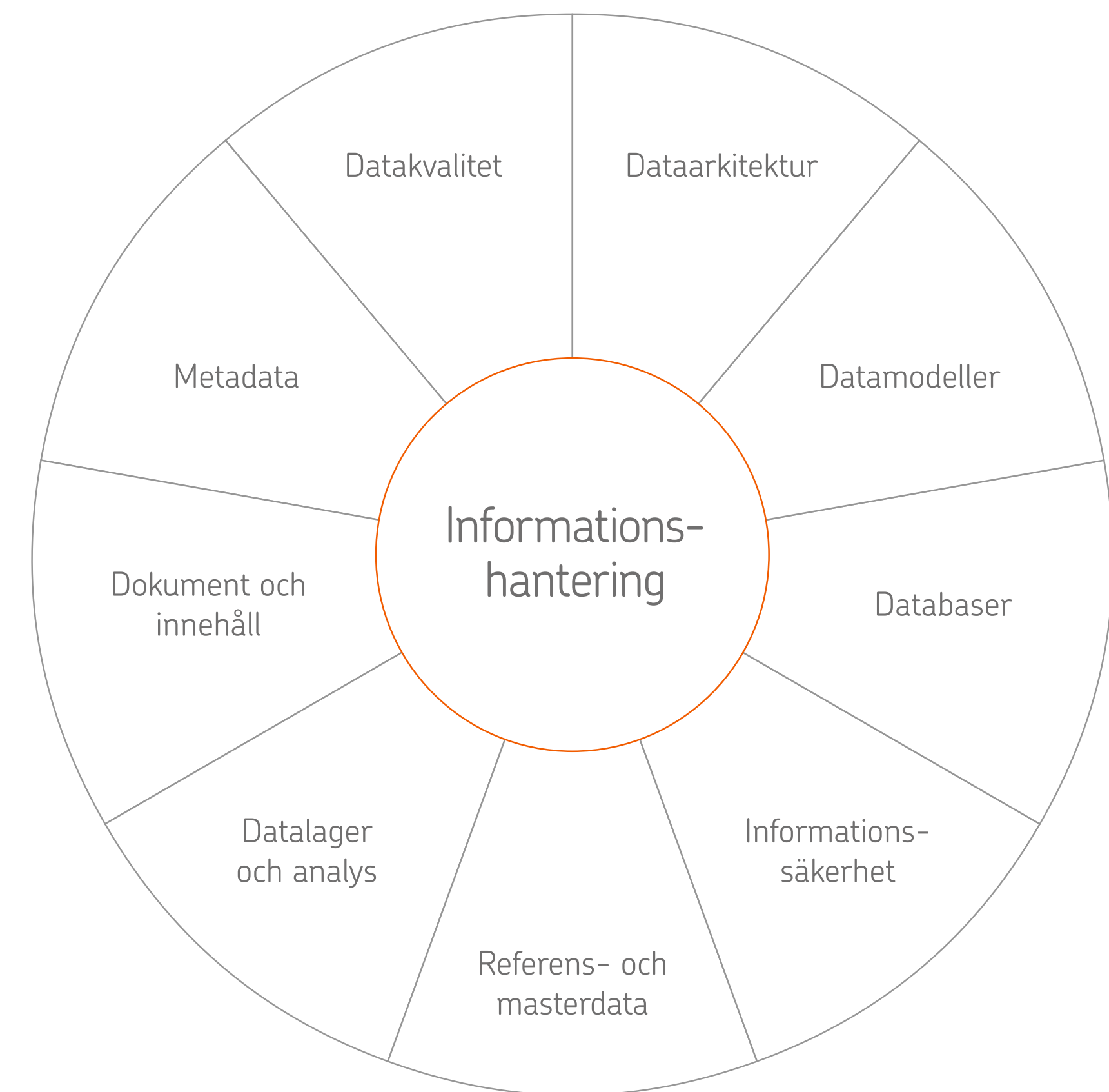
hanteringen i enlighet med OP Gruppens data- och ICT-strategier.

Den förnyade informationshanteringsmodellen betonar affärsrörelsens ägarskap i hanteringen av datakapital. Data har inget egenvärde inom OP Gruppen. Värdet baseras på hur dessa data faktiskt eller potentiellt kan användas i affärsverksamheten.

## Affärsorienterad informationshantering

I OP Gruppens informationshanteringsmodell ingår två viktiga roller: dataägare (Data Owner) och dataansvarig (Data Steward). Dataägarna är de bästa experterna på att använda information inom sina egna ansvarsområden av affärsverksamheten. De ser till att data utvecklas och används enligt lag,

## Delområden för informationshantering





regler och överenskomna riktlinjer och att datakvaliteten motsvarar användningsändamålet.

Data Stewarderna, som arbetar tillsammans med dataägarna, känner ingående egenskaperna hos de data som systemen innehåller och säkerställer datakvaliteten. De stöder dataägarna för att dessa ska kunna använda systemen så effektivt och produktivt som möjligt.

### Särskilda krav i finanssektorn

Informationshanteringen inom finanssektorn är starkt reglerad inte bara genom EU:s allmänna dataskyddsförordning, utan också genom EU:s kapitalkravsförordning (CRR, Capital Requirements Regulation), Solvens II-direktivet och Baselkommitténs branschstandard BCBS 239. OP Gruppens informationshanteringsmodell säkerställer överensstämmelsen med kraven i lagar och rekommendationer inom de olika delområdena. OP Gruppen rapporterar också om informationshanteringsens delområden till tillsynsmyndigheterna.

### Datakvalitetsledning

Varje OP-medarbetare ansvarar för att data håller hög kvalitet. Data produceras, används och förädlas oavbrutet i affärsverksamheten. Datakvaliteten säk-

ras i samband med varje arbetsrutin, arbetsskede och enskild åtgärd. OP Gruppen har separata anvisningar för säkringen av datakvaliteten i samband med utveckling, operativ verksamhet, rapportering och upphandling.

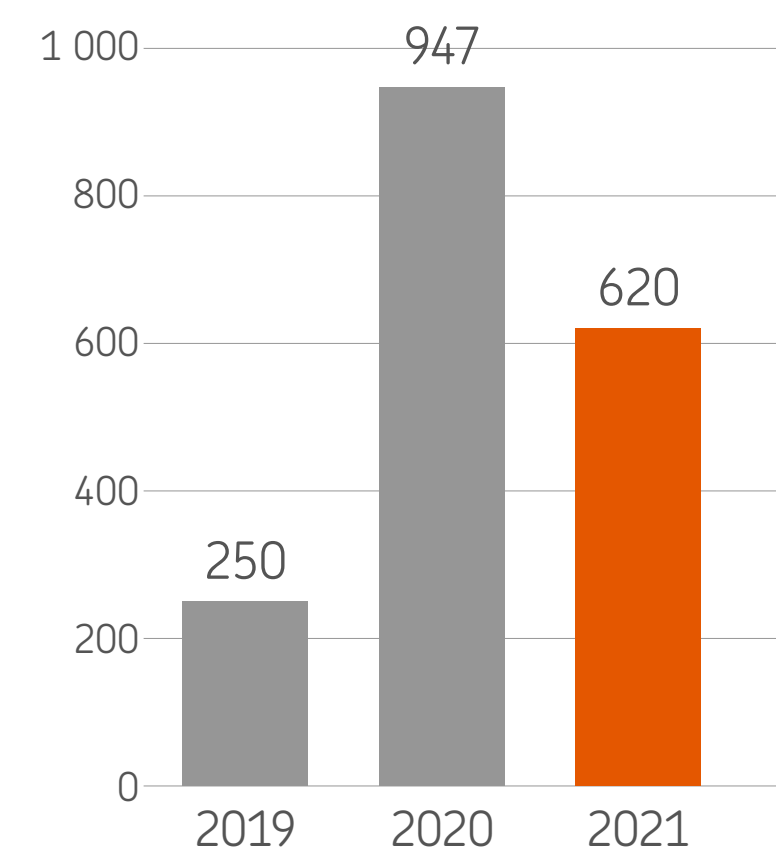
Kontrollen och den ständiga förbättringen av datakvaliteten är regelbaserad. Under 2021 började vi använda vårt datakvalitetsverktyg (Data Quality Engine) på nya tillämpningsområden i såväl affärsrörelserna som datalagringen, efter att verktyget i det första skedet efter lanseringen 2020 främst hade inriktats på data som är kritiska för hanteringen av kreditrisker. Den regelbaserade, automatiserade kvalitetssäkringen utsträcks gradvis till alla viktiga informationsflöden.

Hög datakvalitet förbättrar beslutsfattandet i OP Gruppen, verksamhetens effektivitet, kundupplevelsen och efterlevnaden av föreskrifterna. Det är också viktigt att datakvaliteten är transparent och ständigt förbättras. OP Gruppens kunder kan också hantera sina egna kunduppgifter.

Kvalitetssäkringen identifierar avvikelser och deras konsekvenser för affärsverksamheten samt åtgärdar kvalitetsavvikelseorsaker. Processen att åtgärda datakvaliteten är en central del av kvalitetsledningen. Vi utvecklar kontinuerligt våra kvalitetsrutiner och lösningar för att förbättra datakvaliteten.

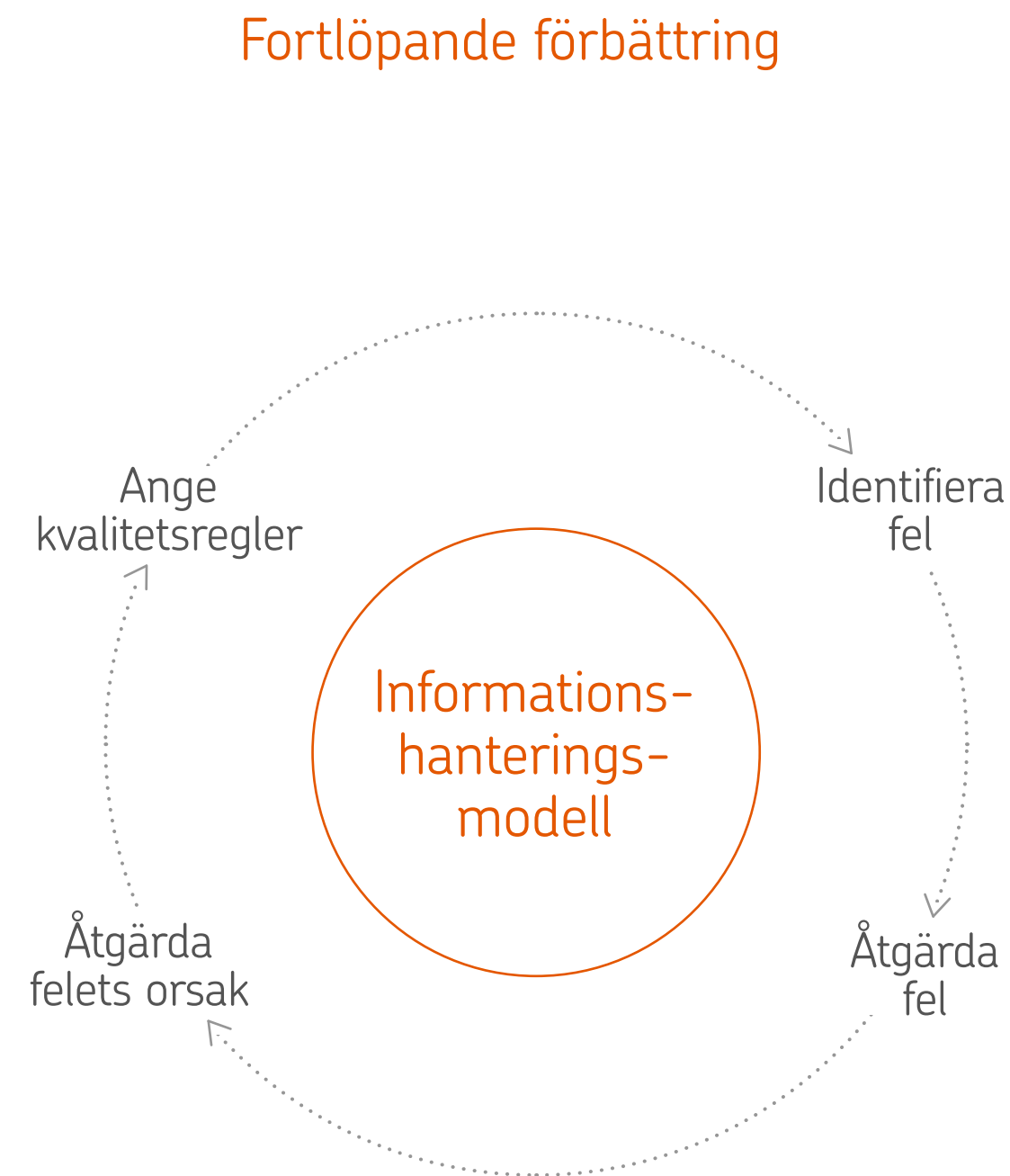
### Hanterade kunduppgifter i tjänsten Min Profil

1 000 st.





## OP Gruppens säkring av datakvaliteten



## Kvalitetsbedömning

|                             |
|-----------------------------|
| Omfattning                  |
| Unik karaktär               |
| Aktualitet                  |
| Överensstämmelse med kraven |
| Riktighet                   |
| Enhetlighet                 |
| Integritet                  |
| Tillgänglighet              |

## OP Gruppens informationshanteringsmodell

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

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



# Cybersäkerhet och dataskydd

Vi skyddar data, den digitala infrastrukturen samt kunders och andra intressentgruppers personuppgifter med starka förfaranden och tekniker. Vår cyber- och informationssäkerhetsverksamhet var utomordentligt framgångsrik 2021. I utvecklingen fokuserade vi särskilt på att stärka den inbyggda cyber- och informationssäkerheten.

Den datarelaterade riskhanteringen omfattar OP Gruppens och kundens risker så heltäckande som möjligt. Att identifiera och analysera risker, planera och rapportera om åtgärder är en fortlöpande verksamhet på gruppnivå inom ramen för den stärkta hanteringsmodellen och organisationen och uppfyller regleringens krav. Data- och AI-resurser används i allt högre grad i riskhanteringen och för att identifiera försök till missbruk.

## Inbyggd, slagtålig cybersäkerhet

Att skydda funktioner och kunder mot cyberhot är inte bara viktigt för OP Gruppen, utan för hela finanssektorn och det monetära systemet. Handlingsmodellen för cyberhot baseras på flera kapaciteter som skyddar verksamhet och data samt på aktiv övervakning av cybersäkerhetsmiljön. På gruppnivå finns gemensamma handlingsmodeller

för hotberedskap, skydd mot hot, hotobservation och reaktioner på avvikelser.

I utvecklingen av cybersäkerheten under 2021 accentuerades stärkandet av den inbyggda cyber- och informationssäkerheten. Under året anställdes 20 nya cyber- och informationssäkerhetsexperter inom de olika affärsrörelserna och utvecklingen. Experterna och utvecklarna arbetar tillsammans för att säkerställa informationssäkerheten redan i planeringsfasen. All ny kod och alla nya tjänster och applikationer testas i utvecklingskedet före publiceringen eller innan de tas i bruk i produktionen. Hanteringen och elimineringen av sårbarheter har ytterligare effektiviserats tack vare handlingsmodellen.

## Övningar

Övningsverksamheten inom cybersäkerhet stärktes ytterligare. OP Gruppen övade sitt försvar mot

cyberattacker både internt och i samövningar. Den viktigaste samövningen var den nationella cybersäkerhetsövningen Taisto 21 som ordnades av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB), där OP Gruppen deltog med flera lag. Varje år deltar tiotals team och hundratals medarbetare från OP:s kritiska länkar inom cybersäkerheten i olika övningar.

OP Gruppens cyber- och informationssäkerhetsverksamhet var utomordentligt framgångsrik 2021. Efter att ha analyserat vår lyckade avvärjning av attacker och sårbarheter vet vi att OP Gruppens kompetens, processer och teknik har en god kombinerad reaktionshastighet och avvärjningsförmåga.

Vi fortsatte anlita fristående informationssäkerhetsforskare dvs. white hat-hackare och Bug Bounty-program för att hitta sårbarheter. Bug Bounty är en modell där den som upptäcker en sårbarhet får en hittelön. Utvecklingsteamerna under-

”

Varje medarbetare har uppdaterad utbildning och verktyg för att identifiera och rapportera om säkerhetshot. Omedelbara reaktioner hör till ett starkt försvar.

rättas omedelbart om upptäckta sårbarheter och åtgärdar dem.

## Fortlöpande förbättring

OP Gruppen utvecklar kontinuerligt sin beredskap och förmåga att identifiera risker, avvikelser och nya hot så tidigt som möjligt. Dessutom deltar OP Gruppen i samarbetsforum inom finanssektorn och samarbetar aktivt med myndigheterna.

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



## Dataskydd

I OP Gruppen sköts dataskyddet i hela organisationen utifrån riktlinjer och anvisningar på gruppnivå och med stöd av dataskyddsorganisationen (Kompetenscentret för dataskydd). Affärsrörelsen ansvarar för att dataskyddet beaktas och tillämpas i verksamheten och utvecklingsprojekten. Styrmodellerna för dataskyddet behandlar utvecklingen av affärsverksamheten, upphandlingen, marknadsföringen och tjänsteproduktionsprocesserna.

Dataskyddet är vardag för alla OP-medarbetare. Vårt gemensamma dataskyddsarbete stärker OP Gruppens omfattande, hållbara dataskyddskultur som snabbt reagerar på förändringar. I vår smidiga verksamhetsmodell genomförs och utvecklas dataskyddet i nätverk och på alla verksamhetsnivåer. Dataskyddsorganisationen, affärsrörelserna och riskhanteringen samt tillsynsrollerna samarbetar intensivt.

## Utbildning

Varje medarbetares kompetens, kunskap, färdigheter och attityder är avgörande för att dataskyddet och en korrekt behandling av personuppgifter ska kunna säkerställas. Inom OP har vi försökt ordna

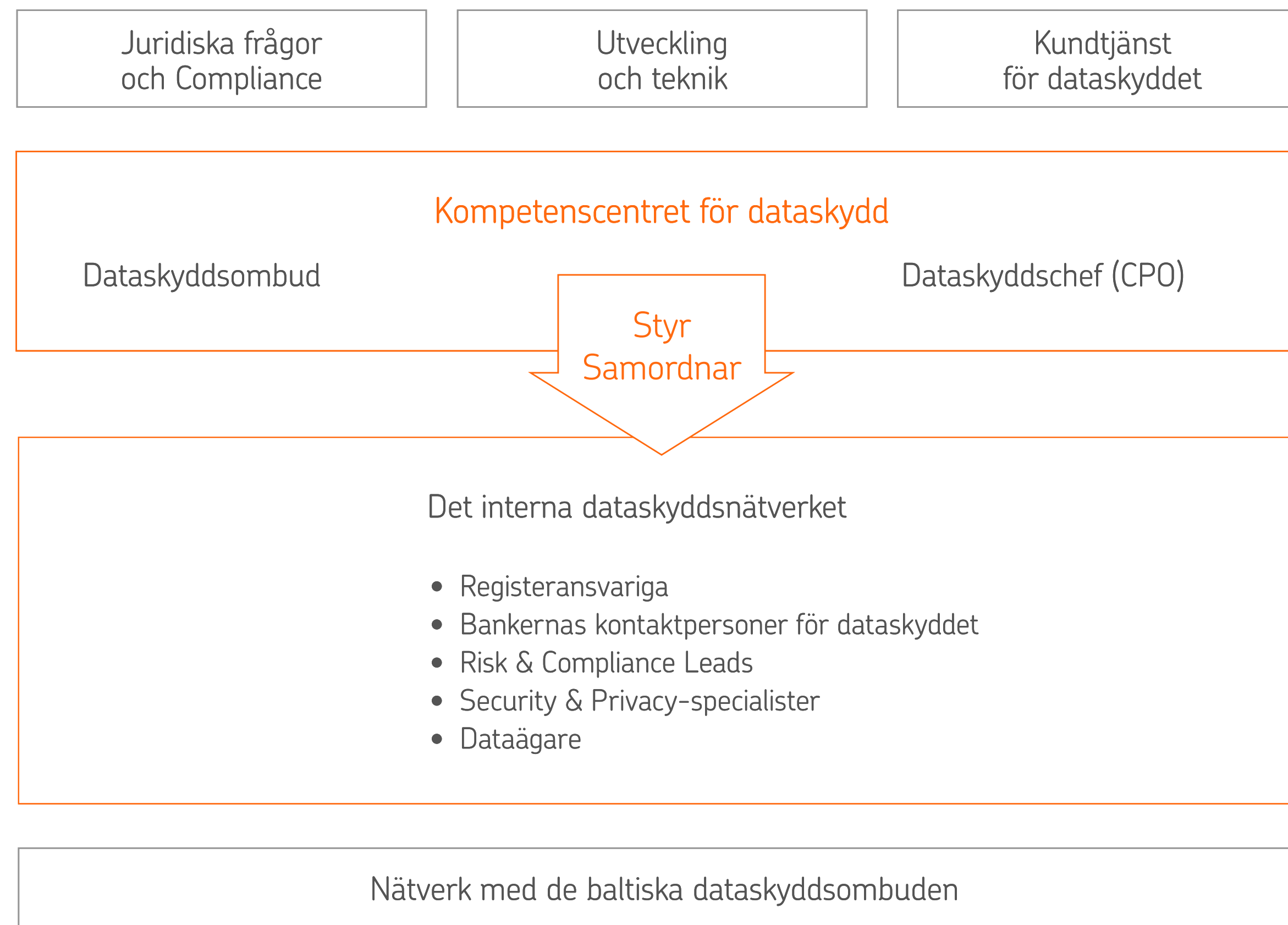
den dataskyddsrelaterade informationen och utbildningarna så att varje anställd har de dataskyddskunskaper som behövs i den egna arbetsrollen.

Under 2021 ordnades en intern dataskyddsdag för OP Gruppens personal, och dataskyddets olika aspekter behandlades på månatliga evenemang. Dataskyddsutbildningarna sågs över och skraddarsyddes för olika arbetsuppgifter. Under 2021 ordnades skraddarsydda utbildningar i synnerhet om internationell överföring av personuppgifter och relaterade nya myndighetsanvisningar.

Förutom en allmän dataskyddsutbildning kan personalen delta i dataskyddsutbildning inriktad på till exempel kundbetjäning, affärsutveckling, anställningsfrågor, analytiker och finansintelligens samt kommunikation, marknadsföring och försäljning. I intranätet kan personalen använda den förnyade dataskyddstjänsten som innehåller både allmän information och förfarings- och planeringsanvisningar för olika ändamål.

## Dataskyddsorganisationen

OP Gruppens verksamhetsmodell för dataskyddet sammanför förvaltningen av dataskyddet på gruppnivå, kapacitetsutvecklingen och effektiva, inbyggda dataskyddsprocesser.





Kompetenscentret för dataskydd producerar centraliserat experttjänster inom dataskyddet för hela gruppen och samordnar behandlingen av personuppgifter i gruppen. Kompetenscentret ansvarar för tolkningen av dataskyddslagstiftningen, utarbetar anvisningar och gör konsekvensbedömningar som gäller behandling av personuppgifter (Data Protection Impact Assessment, DPIA). Kompetenscentret upprätthåller en helhetsbild av gruppens behandling av personuppgifter och rapporterar om dataskyddsrisiker i enlighet med ledningssystemet.

### Skydd av kunduppgifter och den registrerades rättigheter

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

Personuppgifter skyddas med lämpliga tekniska och organisatoriska skyddsmetoder. Sådana är bland annat en förebyggande och reaktiv riskhantering, användning av brandväggar, krypteringstekniker och säkra utrustningslokaler samt passerkontroll och säkerhetssystem. Andra skyddsmetoder är säker-

hetsplanering, ett kontrollerat beviljande av behörigheter och uppföljning av dem, säkerställande av kompetensen hos personal som deltar i behandlingen av personuppgifter samt ett omsorgsfullt val av underleverantörer.

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

OP Gruppens kunder får öppen och transparent information om behandlingen av sina personuppgifter och uppgifternas livscykel bland annat på webbplatsen [op.fi](http://op.fi):s sidor om dataskydd. OP:s kundtjänst har ett särskilt team för förfrågningar och begäranden som gäller behandlingen av kundernas personuppgifter. Mer information finns på adressen [www.op.fi/dataskydd](http://www.op.fi/dataskydd).

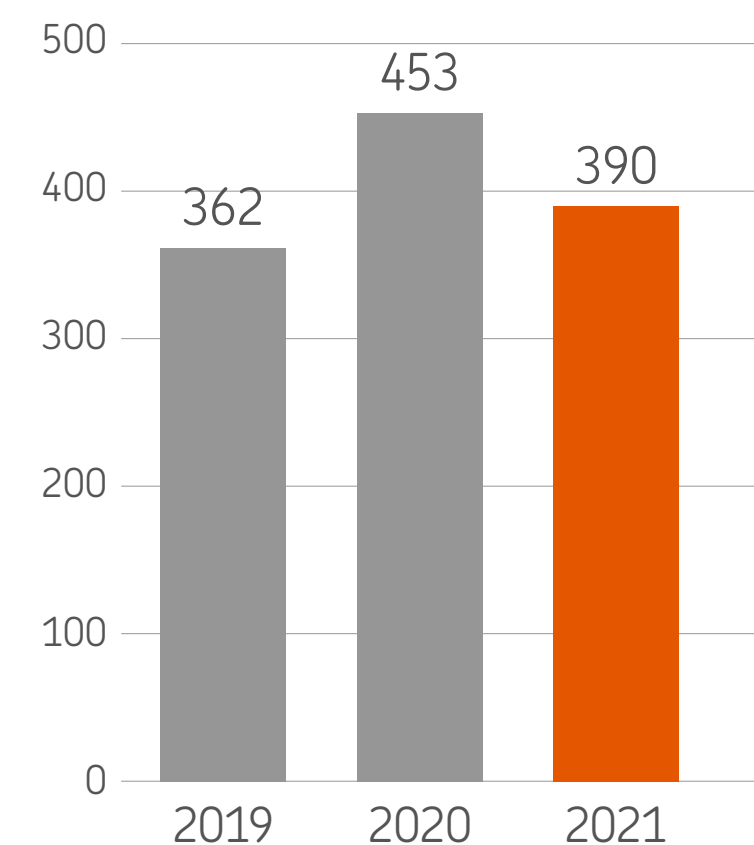
### Dataskyddsavvikelser

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

Under 2021 tog OP Gruppen emot 16 kundklagomål om behandlingen av personuppgifter eller integritetsskyddet som konstaterades vara befogade. Klagomål som gäller samma händelse (t.ex. postningsfel) har räknats som ett klagomål.

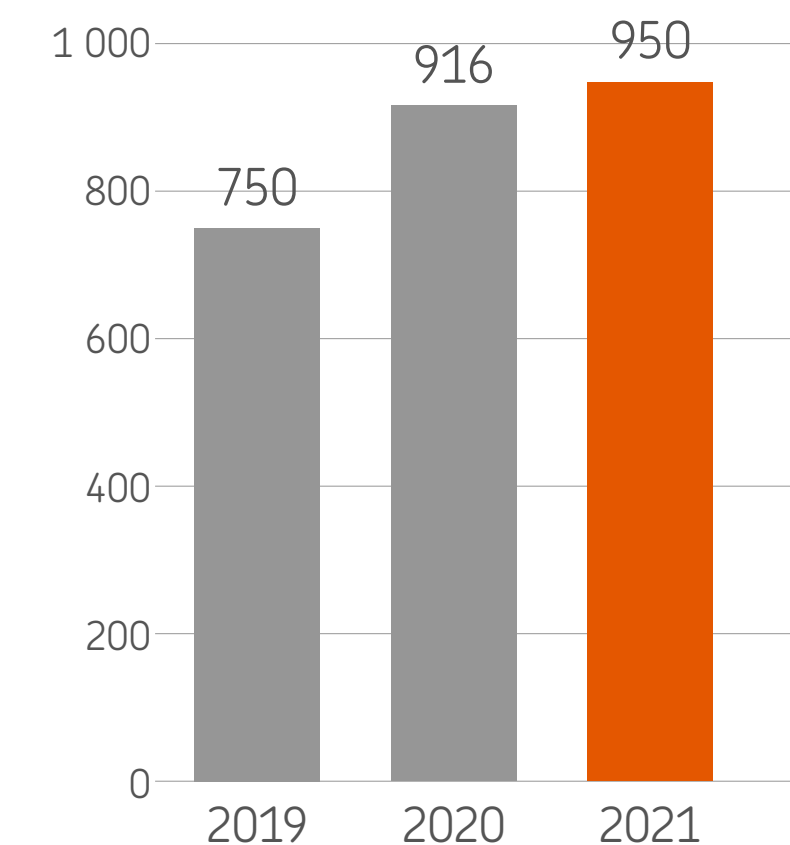
### Begäranden om att kontrollera egna uppgifter

I finansierings- och försäkringsverksamheten



OP Gruppen upptäckte i sin verksamhet 2021 totalt 950 fall som kategoriseras som personuppgiftsincidenter enligt EU:s allmänna dataskyddsförordning. Den siffran inkluderar också till exempel mänskliga misstag som inte bedöms orsaka någon risk för fysiska personers rättigheter och friheter.

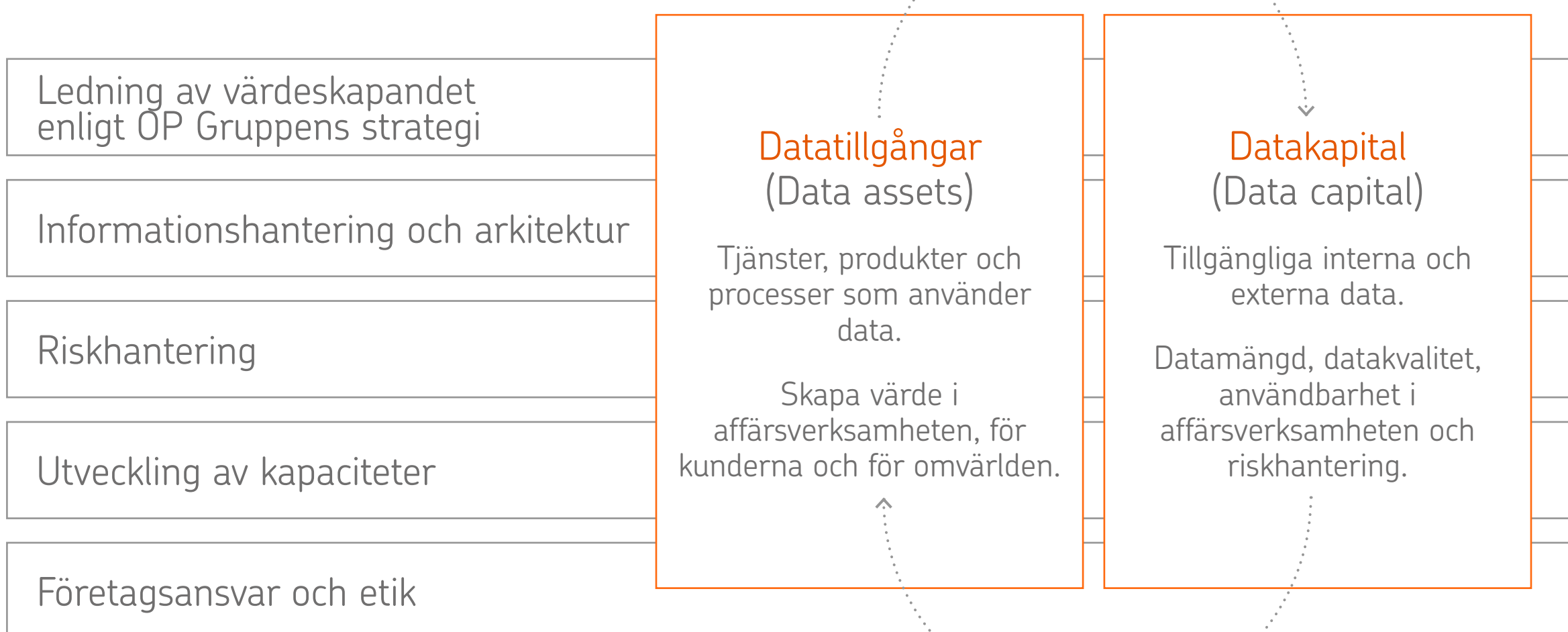
### Personuppgiftsincidenter som OP Gruppen identifierat



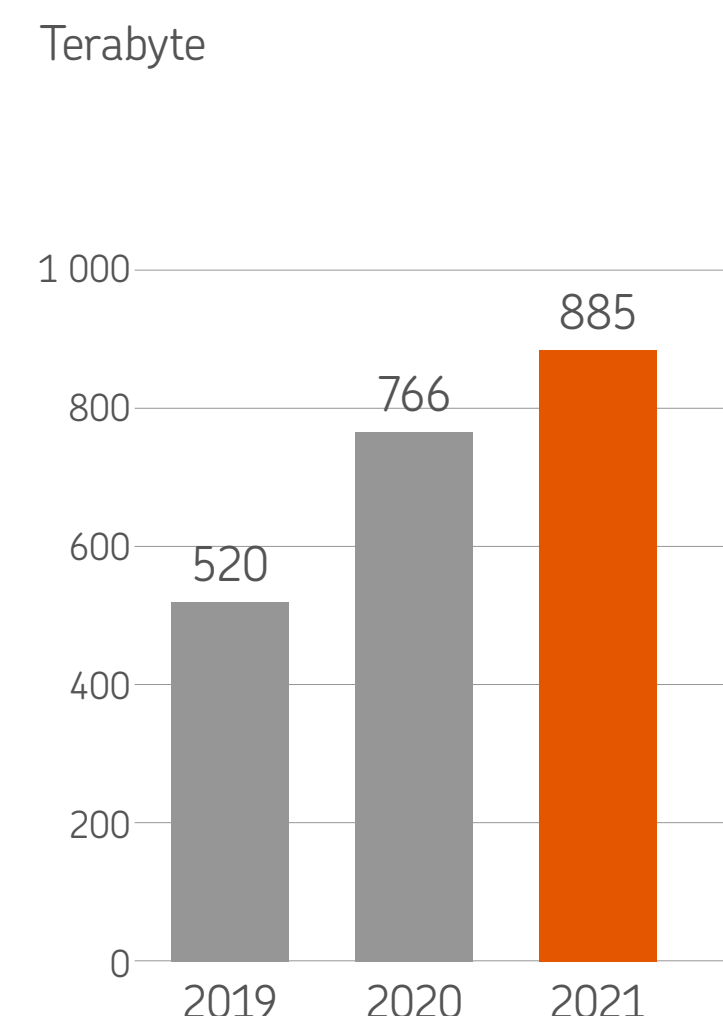


# Informationsledningsmodell och databalans

Vårt databaserade värdeskapande bygger på OP Gruppens databalans och en balanserad ledning av den. Vår databalans omfattar såväl OP Gruppens tillgängliga datakapital som de digitala tjänster, datatillgångar, som produceras med hjälp av datakapitalet.



Datamängden i de analytiska databaserna



Databalansen ger en samlad översikt över OP Gruppens data och hur de används, och stöder informationsledningen i enlighet med gruppens strategi. Databalansen kombinerar ledningen av datakapitalets datamängd, datakvalitet och livscykel med ledningen av det databaserade värdeskapandet i datatillgångarna i OP Gruppens tjänster, produkter och processer. När databalansen är i jämvikt kan allt större värde skapas på ett hållbart sätt.

OP Gruppens databalans stärktes under 2021. Det egna datakapitalet ökade märkbart då datamängden i de analytiska databaserna som är kopplade till affärsverksamheten ökade. Mängden data som överfördes via externa gränssnitt mångdubbades, vilket beskriver att allt fler av OP Gruppens tjänster baseras på eget och externt datakapital. När det gäller datatillgångarna ökade användningen av digitala tjänster, och nya tjänster lanserades.

Gränssnittstjänsternas betydelse fortsatte öka 2021. De externa API-gränssnittstjänsterna blev fler jämfört med året innan, och mängden data som överfördes via externa gränssnitt nästan sexfaldigades. Realtidsdata blir snabbt viktigare i OP Gruppens databalans.

OP Gruppens data- och ICT-strategier styr dataanvändningen, informationshanteringen, kapacitetsledningen och kapacitetsutvecklingen i enlighet med OP Gruppens strategi. Företagsansvaret och de etiska principerna ingår i alla delområden. Dessutom styr de etiska principerna för artificiell intelligens AI-användningen.



**Datatillgångar**  
Data Assets

**Datakapital**  
Data Capital

|  |   |  |
|--|---|--|
| Definition                                   | <b>OP Gruppens tjänster, produkter och processer som produceras med hjälp av datakapitalet</b>  | <b>Interna och externa data som står till OP Gruppens förfogande</b>   |
| Mål  | Att leda affärsvärdet och kundnyttan av data  | Att leda datamängden, datakvaliteten, användbarheten och riskhanteringen   |
| Verksamhetsmodeller                          | Kund- och affärsprocesserna<br>Analys-, besluts- och riskhanteringsprocesserna<br>Verksamhetsmodellerna för dataskydd och informationssäkerhet  | Processen för att kontrollera och åtgärda datakvaliteten<br>Informationshantering  |
| <b>Palvelut asiakkaille</b><br>(esimerkkejä) | <b>Allmänna servicekanaler</b><br>E-tjänster och mobiltjänster<br>Kundbetjäning och kundrådgivning<br><br><b>Tjänster för privatkunder</b><br>Min profil<br>Ekonomisk balans<br>Den digitala bolånetjänsten<br>OP Lasku<br>OP Rahoitus<br>OP Placeringspartner<br>OP Multibanktjänsten<br>Redskap för värdering av bostadens pris<br>Produktrekommendationsverktyget<br>Chattboten Opotti<br>Chattboten Viljo<br>Digitala medarbetare<br>Digitalt kundinträde<br><br><b>Tjänster för företagskunder</b><br>OP Företagsekonomi<br>API-gränssnittstjänster<br>Realtidsbetalningstjänster<br>OP Multibanktjänsten<br>OP Lasku<br>OP Rahoitus | <b>Eget datakapital</b><br><br>Partsdata<br>Produktdata<br>Avtalsdata<br>Personaldata<br>Organisationsdata<br>Interna referensdata<br>Transaktionsdata<br>Riskhanteringsdata<br>Ekonomiska data<br>Dokumentarkiv<br><br>Medarbetarnas humankapital |
| <b>Interna tjänster</b>                      | Marknadsförings- och försäljningstjänster<br>360° kundinsiktstjänster<br>Datakvalitetsverktyget<br>Marknadsinformationstjänster<br>Business Intelligence-tjänster<br>Ekonomirapporteringstjänster<br>People Analytics-tjänster<br>Kreditbeslutsverktyget<br>Dataskydds- och informationssäkerhetstjänster<br>Cybersäkerhetstjänster<br>Beräkningstjänst för bostadens säkerhetsvärde<br>Tjänster för identifiering av penningtvätts- och bedrägerimisstankar<br>ESG-verktyg   | <b>Externt datakapital</b><br><br>Marknadsdata<br>Omvärldsdata<br>Externa referensdata<br>ESG-data   |
| <b>Ekosystem- och omvärldstjänster</b>       | Gemensamma API-gränssnittstjänster<br>Myndigheternas informationstjänster och rapportering<br>Centralbanksrapportering  |  |



# Nyckeltal

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

| OP:s servicekanaler  | 2019    | 2020    | 2021    | Förändring |
|--|---------|---------|---------|------------|
| De digitala kanalernas NPS   | 53      | 54      | 52      | -2         |
| E- och mobiltjänster (miljoner inloggningar per månad, i medeltal) |         |         |         |            |
| Op.fi  | 8,5     | 5,7     | 4,4     | -22 %      |
| OP-mobilen   | 25,2    | 33,6    | 40,1    | 19 %       |
| OP-företagsmobilen   | 0,8     | 1,3     | 1,7     | 34 %       |
| Antal besök i appen Pivo   | 4,4     | 3,6     | 3,7     | 2 %        |
| E-tjänstavtal (1 000 avtal)  |         |         |         |            |
| Privatkunder   | 1 937   | 1 980   | 2 024   | 2 %        |
| Verksamhetsställen och telefontjänst                               |         |         |         |            |
| Bankkontor   | 352     | 342     | 324     | -5 %       |
| Sociala medier   |         |         |         |            |
| Följare på Facebook (OP Gruppen och andelsbankerna)                | 376 979 | 442 004 | 470 609 | 6 %        |
| Följare på Twitter   | 42 515  | 46 591  | 50 158  | 8 %        |
| Följare på LinkedIn  | 43 355  | 60 188  | 69 888  | 16 %       |
| Följare på Instagram   | 14 953  | 18 211  | 26 100  | 43 %       |
| Följare på Youtube   | 4 140   | 6 090   | 7 811   | 28 %       |



### Nyckeltal för de digitala tjänsterna

(1 000 st. om inget annat anges)

|  | 2019 | 2020 | 2021  | Förändring |
|--|------|------|-------|------------|
| Bolåneansökningar behandlade av kreditbeslutsverktyget           |      |      |       |            |
| Automatiskt handlagda ansökningar sammanlagt                     | 26   | 57   | 92    | 61 %       |
| Automatiska jakande beslut                                       | 9    | 20   | 34    | 70 %       |
| Antal rapporter per månad som skickats till myndigheterna        | 20   | 20   | 20    | -          |
| Nyckeltal för bankchattboten Opotti                              |      |      |       |            |
| Meddelandespecifik lösningsgrad                                  | 70 % | 80 % | 82 %  | +2 %-enh   |
| Andel helt automatiserade samtal                                 | 40 % | 44 % | 54 %  | +10 %-enh  |
| Andel kunder som gett positiv respons                            | 67 % | 72 % | 67 %  | -5 %-enh   |
| Andel helt automatiserade samtal med försäkringschattboten Viljo | 50 % | 50 % | 58 %  | +8 %-enh   |
| Meddelandespecifik lösningsgrad                                  |      |      | 88 %  |            |
| Andel kunder som gett positiv respons                            |      |      | 46 %  |            |
| Externa API-gränssnittstjänster i produktionen (st.)             |      | 48   | 63    | + 15 st.   |
| Datamängd som överfördes via externa gränssnitt, terabyte        |      | 563  | 3 200 | 468 %      |
| Registrerade Siirto-betalningsanvändare                          | 666  | 899  | 1 055 | 17 %       |

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

\* Beräkningen av nyckeltalet har ändrats sedan rapporten 2019

### Datakapital (1 000 st. om inget annat anges)

|  | 2019    | 2020    | 2021    | Förändring |
|--|---------|---------|---------|------------|
| Datamängden i de analytiska databaserna, terabyte  | 520     | 766     | 885     | 16 %       |
| Antal insamlade logghändelser per månad i den centraliserade logghanteringen (miljarder st.) * | 97      | 165     | 200     | 21 %       |
| Antal elektroniska handlingar  | 520 000 | 611 000 | 775 000 | 27 %       |
| Digitaliseringsgrad för avtal inom banktjänsterna  |         | 45 %    | 45 %    | -          |
| Hanterade kunduppgifter i tjänsten Min Profil  | 250     | 947     | 620     | -35 %      |

### Datakapaciteter och kompetens

|  | 2019 | 2020 | 2021 | Förändring |
|--|------|------|------|------------|
| OP-personal vid centralinstitutet som arbetar med datautveckling och dataförädling | 480  | 606  | 635  | 5 %        |
| andel av hela OP-centralinstitutets personal                                       | 7 %  | 8 %  | 8 %  | -          |
| Anställda som utbildats i att använda och leda artificiell intelligens             | 500  | 636  | 555  | -13 %      |
| OP SW Academys utbildningar  |      | 430  | 424  | -1 %       |

### Dataskydd och intern kontroll

|   | 2019 | 2020      | 2021      | Förändring |
|---|------|-----------|-----------|------------|
| Handlagda begäranden om att kontrollera egna uppgifter i finansierings- och försäkringsverksamheten | 362  | 453       | 390       | -14 %      |
| Samtycke till kakor i OP.fi och OP-mobilen  |      | 1 985 435 | 2 255 659 | 14 %       |
| Kundklagomål om behandling av personuppgifter eller integritetsskydd                                | 11   | 20        | 16        | -20 %      |
| Fall som klassificerats som personuppgiftsincidenter  | 750  | 916       | 950       | 4 %        |



OP Andelslag  
Gebhardsplatsen 1  
00510 Helsingfors

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