

# OP Ryhmän tietotilinpäätös 2021



# Sisältö

OP Ryhmän digitaalinen vuosi 2021 . . . . .	3
Johdon näkökulma . . . . .	4
Data OP Ryhmän ytimessä . . . . .	6
Data osana OP Ryhmän arvontuontimallia . . . . .	7
Datasta arvoa asiakkaille . . . . .	8
Mobiili vahvistui asiointikanavana . . . . .	9
Data ja analytiikka ja paras asiakaskokemus . . . . .	10
Tekoälyn ja automaation käyttö arkipäivää . . . . .	10
Vastuullisuus ohjaa tietopääoman hyödyntämistä . . . . .	11
Tiedonhallinta ja tiedon laatu . . . . .	14
Liiketoimintakeskeistä tiedonhallintaa . . . . .	14
Finanssialalla erityisvaatimuksia . . . . .	15
Tiedon laadun johtaminen . . . . .	15
OP Ryhmän tiedonhallintamalli . . . . .	16
Kyberturvallisuus ja tietosuoja . . . . .	17
Sisäänrakennettu, iskunkestävä kyberturva . . . . .	17
Tietosuojan toteuttaminen . . . . .	18
Datajohtamismalli ja tietotase . . . . .	20
Tunnusluvut . . . . .	22



8

Hyödynnämme dataa ja teknologiaa parhaan asiakaskokemuksen ja arvon tuottamisessa.



9

Mobiilipalveluiden käyttö kasvoi. Kehitämme uudet palvelut ensisijaisesti mobiiliin.



14

Uudistimme tiedonhallintamalliamme vuonna 2021. Datan korkea laatu on tiedonhallinnan keskeinen tavoite..



17

Kyber- ja tietoturvatöimintämme onnistui vuonna 2021 erinomaisesti.

Tietotilinpäätös avaa datan merkityksen OP Ryhmälle, sidosryhmille ja toimintaympäristölle. OP Ryhmän tietotilinpäätös kuvaa datan hallintaa, hyödyntämistä ja suojaamista asiakkaille, OP Ryhmälle ja toimintaympäristölle arvoa luovalla tavalla. Tietotilinpäätöksessä kuvataan ryhmän keskeiset datan johtamisen ja hyödyntämisen tavoitteet, toimintamallit ja tulokset sekä turvallista tietojen käsittelyä ja hyödyntämistä koskevat keskeiset periaatteet ja käytännöt.

Raportin kattavuus ja rajaukset  
Raportti kattaa vuoden 2021 keskeiset tapahtumat OP Ryhmän digitaalisissa palveluissa. Raportti on järjestyksessään neljäs. Vuoden 2021 tietotilinpäätös on aiempia vuosia tiiviimpi ja kuvaa keskeisimmät datan hallintaan ja arvontuontiin liittyvät tapahtumat. Tietotilinpäätös on osa OP Ryhmän vuosiraportointikonaisuutta, joka on julkaistu osoitteessa [vuosi.op.fi/2021](https://vuosi.op.fi/2021).

OP Ryhmän raportit 2021:  
[OP Ryhmän vuosi 2021](#)  
[Toimintakertomus ja tilinpäätös](#)  
[Riski- ja vakavaraisuusraportti](#)  
[Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä](#)  
[Toimielinten palkitsemisraportti](#)  
[Toimielinten palkitsemispolitiikka](#)

# OP Ryhmän digitaalinen vuosi 2021

3,6

miljoonaa vähittäis- ja yrityspankkiasiakasta



52

digitaalisten kanavien NPS (-2)



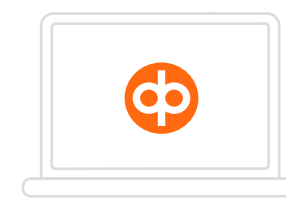
40,1

miljoonaa kirjautumista OP-mobiiliin keskimäärin kuukaudessa (+19 %)



4,4

miljoonaa kirjautumista op.fi-palveluun keskimäärin kuukaudessa (-23 %)



92

tuhatta automaattisesti käsiteltyä asuntolainahakemusta (+61 %)



82 %

Opotti-chatbotin ratkaisuaste (+2 %-yksikköä)



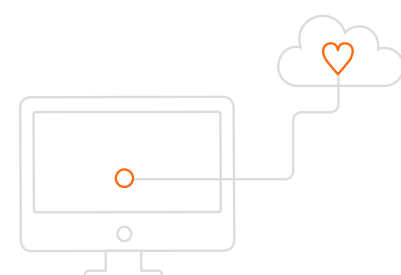
885

teratavua dataa OP Ryhmän analyyttisissä tietokannoissa (+16 %)



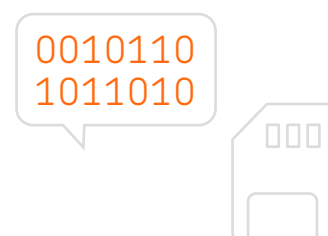
63

API-rajapintaa ulkoisille data-asiakkaille ja -kumppaneille (+15 kpl)



3 200

teratavua ulkoisten rajapintojen kautta siirtynyttä reaaliaikaista dataa (+468 %)



635

datan kehitys- ja jalostustehtävissä toimivaa henkilöä OP Ryhmän keskusyhteisössä (+5 %)



390

omien henkilötietojen tarkastuspyyntöä (-14 %)



620

tuhatta itse huollettua asiakastietoa Omaprofiili-palvelussa



# Vastuullista tiedon hyödyntämistä yli kaikkien aikojen

OP Ryhmä on edistänyt asiakkaidensa ja suomalaisen yhteiskunnan taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia jo 120 vuoden ajan. Tunnumme asiakkaamme ja toimintaympäristömme – asiakassuhteisiimme perustuva tieto on pääomaa, jonka avulla luomme arvoa asiakkaillemme ja omalle toiminnallemme.

Digitaalisten palveluiden käytön lisääntyessä digitaaliset kohtaamiset ja niistä kertyvän tiedon määrä kasvaa. Datan laatua ja hyödynnettävyyttä parantamalla kehitämme tulevaisuuden pankki- ja vakuutuspalveluita sekä rakennamme vahvempaa ymmärrystä asiakkaistamme. Yhä useammin dataa hyödynnetään ja käsitellään tekoälyä ja robotiikkaa apuna käyttäen: se nopeuttaa asiakkaidemme asiointia ja parantaa palvelua.

Kun datan hyödyntämisen mittakaava ja tavoitteet kasvavat, luottamuksen merkitys korostuu. Vastuullisuus on yksi arvoistamme, mikä tarkoittaa myös vastuullista ja eettistä tietopääomamme käyttämistä. Asiakassuhteisiimme perustuvan tiedon hyödyntämisen lähtökohta on, että asiakkaan etu ohjaa toimintaamme ja valintojamme. Asiakkaidemme ja muiden sidosryhmiemme lisäksi vastuullista ja läpinäkyvää tiedon käyttöä edellyttää myös sääntely.

Teknologia tarjoaa paitsi uusia liiketoimintamahdollisuuksia myös digitaaliseen turvallisuuteen liittyviä uhkia. Asiakkaidemme ja oman toimintamme suojaaminen sekä kyberuhkien ennakointi, niihin varautuminen ja harjoittelu niiden varalta on tärkeää niin asiakkaidemme, oman liiketoimintamme kuin koko suomalaisen yhteiskunnan toimivuuden näkökulmasta.

Tänä vuonna OP Ryhmä täyttää 120 vuotta. Olemme olleet luotettava kumppani ja rakentaneet yhdessä asiakkaidemme kanssa suomalaista yhteiskuntaa jo yli vuosisadan. Ymmärrys vaihtuvista elämäntilanteista ja kaikenkokoisten yritysten liiketoiminnasta on aina ollut toimintamme ytimessä. Haluamme rakentaa Suomesta toimintaympäristöä, jossa tietoa hyödynnetään turvallisesti, innovatiivisesti ja vastuullisesti.

**Timo Ritakallio**  
pääjohtaja, OP Ryhmä



”

Vastuullisuus on yksi arvoistamme, mikä tarkoittaa myös vastuullista ja eettistä tietopääomamme käyttämistä.

# Datasta arvoa asiakkaille

Digitalisaatio on ottanut pandemia-aikana jättäisloikkia kaikilla elämän osa-alueilla. Etäily mullisti arkea ja muutti työntekoa sekä työyhteisöjä. Digitaaliset palvelut tarjosivat ratkaisun moneen tarpeeseen ja niiden käyttö kasvoi kohisten.

OP Ryhmässä muutos on näkynyt selvästi. Digitaalisten palvelukanavien käyttö jatkoi vuonna 2021 voimakasta kasvuaan ja vaatimustaso niitä kohtaan kasvoi. Samalla datan ja analytiikan hyödyntäminen asiakaskokemuksen ja palveluiden tuottamisessa kiihtyi ja jatkoi kypsymistään. Vuosi vuodelta vahvistuvan tietopääomaamme sekä pitkäjänteisesti kehitetyn dataosaamisen ja teknologian yhteisvaikutus onnistumiseemme on keskeinen.

Johdamme ja hyödynnämme dataa ensisijaisesti asiakkaitamme varten. Datan arvo syntyy, kun onnistumme sen avulla tarjoamaan parhaan asiakaskokemuksen sekä parantamaan pankki- ja vakuutusliiketoimintamme tuottavuutta, tehokkuutta ja kokonaislaatua. Vastuullisuus ja eettisyys ohjaavat dataan ja sen hyödyntämiseen liittyviä päätöksiämme ja toimintaamme.

Datan hyödyntäminen asiakkaan ja toimintaympäristömme eduksi edellyttää OP Ryhmältä useita

eri kyvykkyyksiä. Tiedonhallinta, analytiikka ja sovellukset, teknologia, kyberturva ja tietosuoja ovat näistä merkittävimpiä. Kehitämme niitä kokonaisvaltaisesti ja toisiaan tukevalla tavalla. Kaiken ytimessä ovat kuitenkin mahdollisimman laadukas data sekä siihen perustuva jalostus- ja arvonluonti-osaaminen liiketoiminnassa.

Arvonluonnin ja riskienhallinnan tuloksellisuuden lisäksi on tärkeää, että tapaamme hallita, suojata ja hyödyntää dataa luotetaan kaikissa sidosryhmissä. Käsittelemme ja käytämme asiakkaidemme tietoja meille annetun luottamuksen varassa. Tavoitteiden ja toiminnan kuvaaminen tietotilinpäätöksessä on meille osa kokonaisvastuullisuutta ja tapa vastata proaktiivisesti sidosryhmien kasvaviin odotuksiin.

**Sameli Mäenpää**  
OP Ryhmän tietajohtaja



Johdamme ja hyödynnämme dataa ensisijaisesti asiakkaitamme varten.

# Data OP Ryhmän ytimessä

Johdamme ja hyödynnämme dataa tuottaaksemme kestäväää arvoa asiakkaalle, toimintaympäristölle ja OP Ryhmälle. Asiakaskeskeiset pankki- ja vakuutuspalvelut perustuvat yhteiseen datapohjaan ja sen hyödyntämiseen tuottavasti, turvallisesti ja vastuullisesti. Teknologialla ja analyyttisillä kyvykkyyksillä on merkittävä rooli arvonluonnin mahdollistajina.

OP Ryhmän datajohtamisen tavoitteena on tuottaa arvoa asiakkaalle, varmistaa laadukas ja tehokas toiminta sekä vahvistaa kannattavaa kasvua. Liiketoiminnan, datan ja teknologian kytkeytyminen toisiinsa muodostaa kokonaisarkkitehtuurin, jossa digitaalisia palveluita ja sovelluksia kehitetään ja tuotetaan ketterästi ja luotettavasti. Yhteinen datapohja on liiketoimintalähtöisen datan johtamisen ja hyödyntämisen lähtökohta.

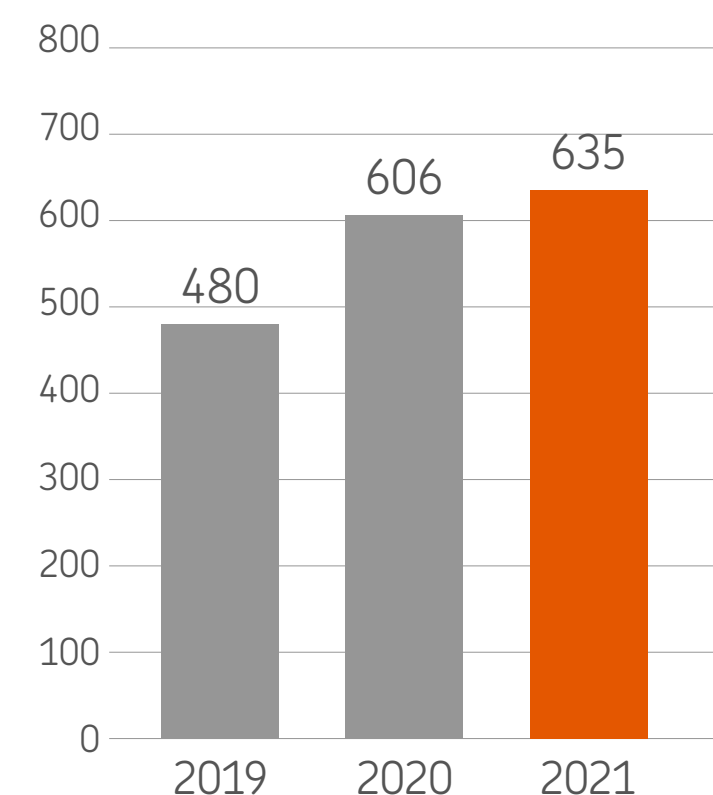
Dataa ja sen hyödyntämistä johdetaan kokonaisuutena OP Ryhmän strategian toteuttamiseksi. Datan hallintaan ja teknologioihin liittyvät päätökset perustuvat liiketoiminnan strategiaan tavoitteisiin ja operatiivisiin tarpeisiin. Ryhmätasoiset kehittämisen ja teknologioiden, talouden sekä riskienhallinnan toiminnot ja osaamiskeskukset tukevat onnistumista. Osaamisen ja kyvykkyyksien kehittäminen on

avainasemassa. Vuonna 2021 OP Ryhmän keskusyhteisössä työskenteli 635 henkilöä datan kehitys- ja jalostustehtävissä. Määrä kasvoi 5 prosenttia edellisvuodesta.

Asiakaskokemuksen ja palveluiden jatkuvan parantamisen lisäksi data tarjoaa mahdollisuuksia liiketoiminnan kannattavuuden ja tehokkuuden jatkuvaan parantamiseen. Uudet, asiakkaille arvoa tuottavat palvelut tuotetaan dataa ja analytiikkaa hyödyntämällä. Digitalisointi ja automatisointi vähentävät rutiinityötä, nopeuttavat prosesseja ja lisäävät toiminnan virheettömyyttä.

Datan johtaminen on lisäksi myös ryhmätason riskienhallintaa. Vahva tiedonhallinta tukee riskienhallintaa ja vaikuttaa suoraan OP Ryhmän kokonais- turvallisuuteen ja häiriönsietokykyyn.

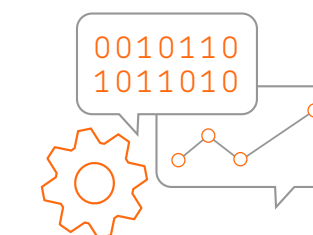
Datan kehitys- ja jalostustehtävissä toimivat henkilöt OP Ryhmän keskusyhteisössä



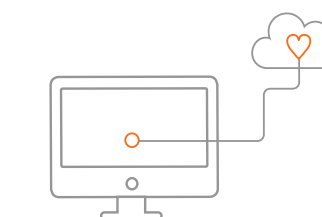
OP Ryhmän datastrategian kulmakivet



Datan liiketoimintamistajuus



Liiketoiminnan, datan ja teknologian integraatio



Yhteinen datapohja



Kannattavuuden ja tehokkuuden parantaminen



Kyberturva ja tietosuoja

# Data osana OP Ryhmän arvonluontimallia

OP Ryhmän arvonluontimalli kuvaa, millaisia resursseja ja pääomia käytetään perustehtävän ja strategian toteuttamiseksi ja millaisia tuloksia ja vaikutuksia ryhmän toiminnalla on.

Laadukas tietopääoma ja sen vastuullinen ja älykäs hyödyntäminen yhdessä asiakaskokemusta tukevien järjestelmien ja palveluiden kanssa muodostavat olennaisen osan ryhmän arvonluonnin lähteistä.

Muita arvonluonnin lähteitä tietopääoman rinnalla ovat hyvinvoiva, motivoitunut ja osaava henkilöstö, vakavaraisuus ja taloudellinen pääoma sekä osuustoiminnallinen arvopohja, luottamus ja maine.

OP Ryhmän tavoitteena on luoda tietopääomaan perustuvaa uutta, kestäväää ja ainutlaatuista arvoa asiakkaalle, ryhmälle ja toimintaympäristölle.

OP Ryhmän arvonluontimalli on kuvattu kokonaisuudessaan OP Ryhmän vuosi 2021 -katsauksessa, joka on luettavissa osoitteessa [vuosi.op.fi/2021](https://www.op.fi/2021).

## Tietopääoma



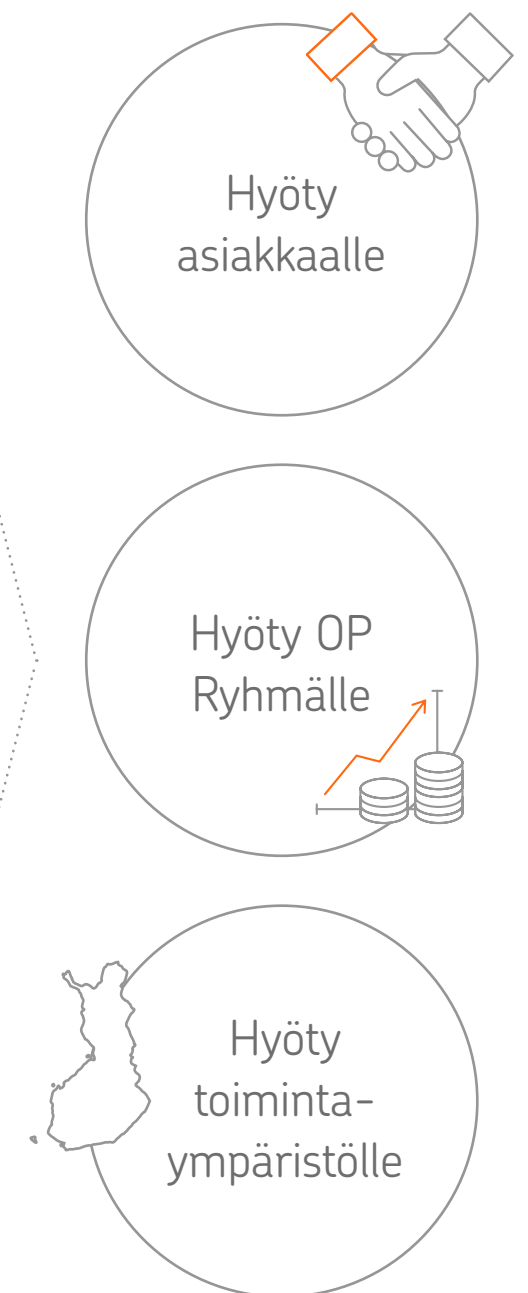
## Tiedon jalostaminen



## Analytiikka ja sovellukset



## Hyödyt



# Datasta arvoa asiakkaille

Hyödynnämme dataa ja teknologiaa parhaan asiakaskokemuksen ja -arvon tuottamisessa läpi OP Ryhmän. Kehitimme asiakkaillemme vuonna 2021 hyödyllisiä, arkea helpottavia palveluita. Myös datan ja analytiikan rooli asiakaskokemuksen tuottamisessa ja liiketoiminnan tukemisessa kasvoi edelleen.

Finanssiala on yksi datakeskeisimmistä toimialoista maailmassa. OP Ryhmän tietopääoman hyödyntämisen tärkein osa-alue on laadukkaiden ja hyödyllisten pankki- ja vakuutuspalveluiden tuottaminen henkilö- ja yritysasiakkaille. Kattavaan asiakasymmärrykseen perustuva henkilökohtainen ja digitaalinen palvelu nivoutuvat eri kanavissa toisiinsa. Digitaalisten kanavien NPS-arvo pysyi korkealla tasolla.

OP Ryhmällä on

3,6

miljoonaa  
pankkiasiakasta





## Mobiili vahvistui asiointikanavana, palveluiden digitalisaatio eteni

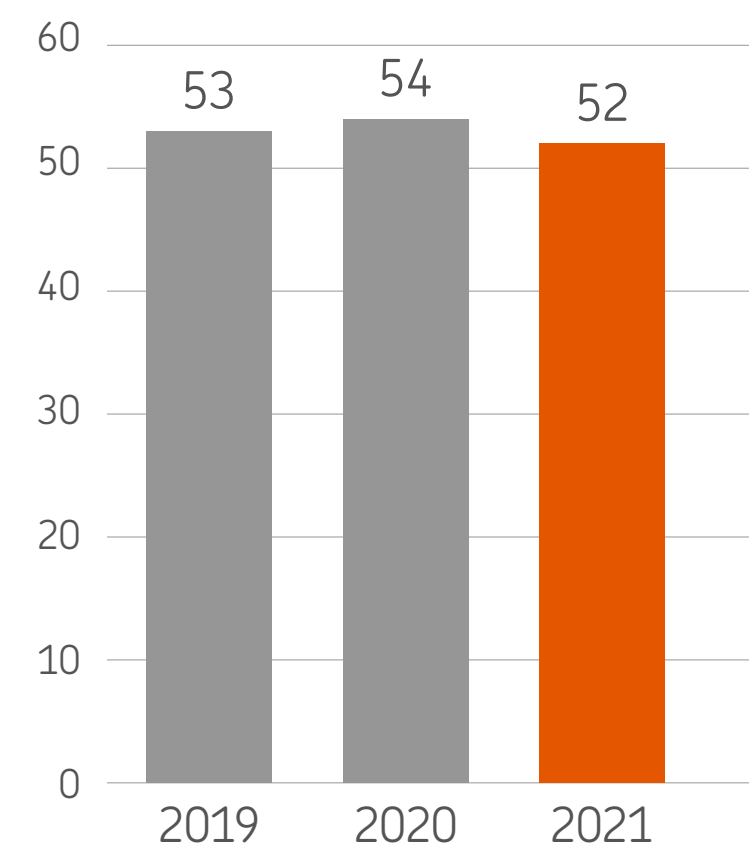
Digitaalisten kanavien kehittäminen jatkui OP Ryhmässä vuonna 2021. Asiakkaat arvostavat mahdollisuutta hoitaa pankki- ja vakuutusasioita ajasta ja paikasta riippumatta. Eri kanavien saavutettavuus, helppous ja hyödyllisyys ovat tärkeitä periaatteita. OP Ryhmässä uudet palvelut kehitetään ensisijaisesti mobiiliin.

OP-mobiilin ja OP-yritysmobiilin käyttäjämäärät kasvoivat edelleen vuonna 2021. Kirjautumiset mobiilipalveluihin kasvoivat edellisvuodesta viidenneksellä. Asiointin helppous ja mobiililaitteiden jatkuva läsnäolo arjessa ohjaa hoitamaan asiat mobiilissa, mikä näkyy myös verkkopankkikäyntien vähentymisenä.

OP Ryhmä toi tarjolle vuonna 2021 hyvän vastaanoton saaneita uusia digitaalisia palveluita sekä henkilö- että yritysasiakkaille. Perinteinen, käsityötä ja aikaa vaatinut uuden pankkiasiakkuuden perustaminen automatisoitiin: OP:n asiakkaaksi on nyt mahdollista tulla täysin digitaalisesti verkossa ajasta ja paikasta riippumatta. OP Rahoitus helpottaa henkilökohtaisten tai yrityksen luottojen keskitettyä hallintaa. OP Lasku puolestaan on erittäin helppokäyttöinen palvelu vähän suurempien verkko-ostosten maksamiseen ja rahoittamiseen.

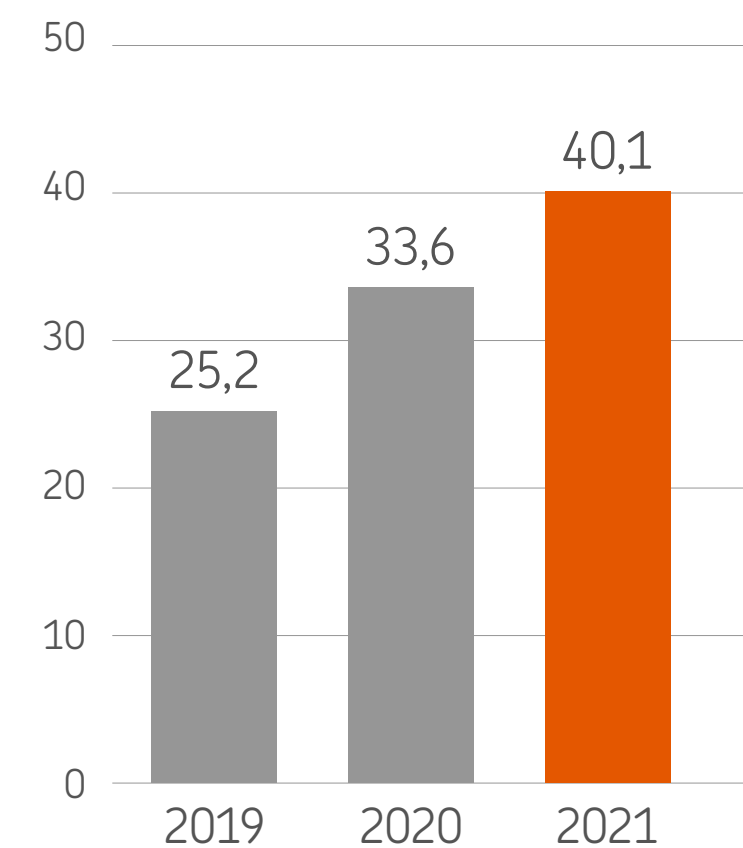
Myös mobiilimaksaminen yleistyi. Siirto-maksun käyttäjien määrä OP:n mobiilikanavissa nousi

### Digitaalisten kanavien NPS<sup>1</sup>



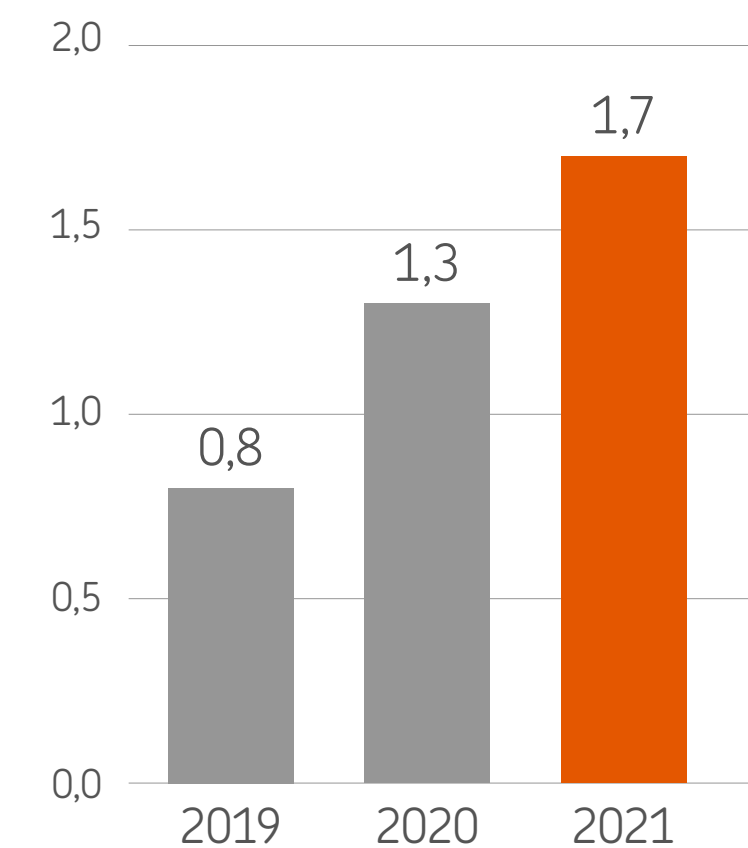
### OP-mobiilin kirjautumiset

miljoonaa kirjautumista kuukaudessa keskimäärin



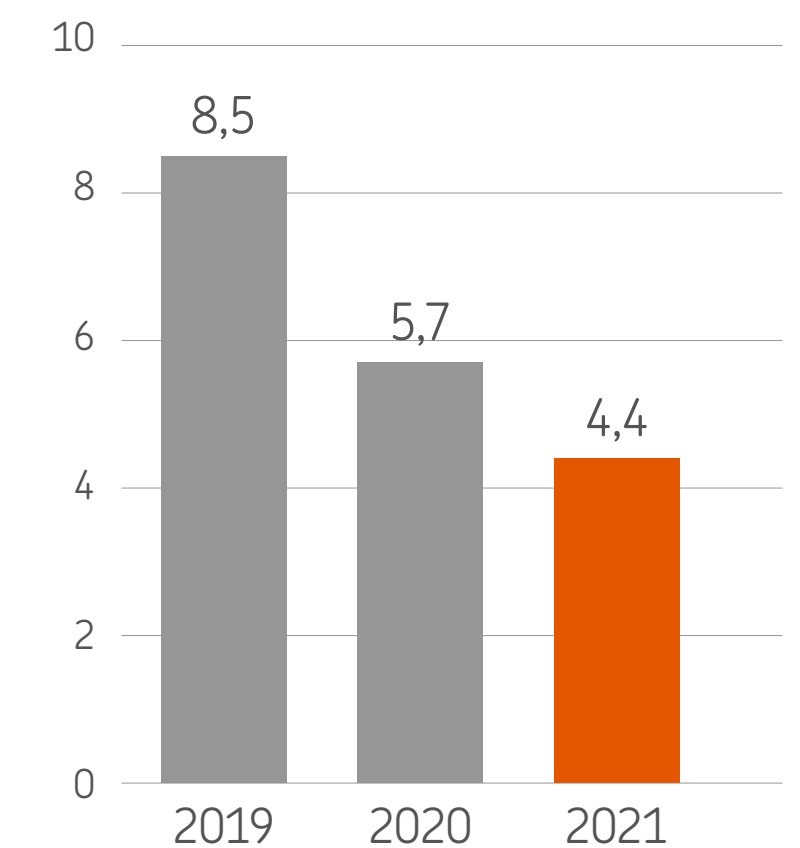
### OP-yritysmobiilin kirjautumiset

miljoonaa kirjautumista kuukaudessa keskimäärin



### Op.fi-palveluun kirjautumiset

miljoonaa kirjautumista kuukaudessa keskimäärin



<sup>1</sup> Net Promoter Score (NPS) eli nettosuositteluindeksi mittaa, kuinka todennäköisesti käyttäjä suosittelisi palvelua asteikolla 0–10. Indeksä lasketaan vähentämällä erittäin tyytyväisten suosittelijoiden (arvosanat 9–10) osuudesta arvostelijoiden (0–6) osuus. OP Ryhmän digitaalisten kanavien NPS kysytään asiakkaalta uloskirjautumisen yhteydessä.

vuonna 2021 yli 1 miljoonaan. Mobiilimaksamista helpottamaan tuotiin Apple Pay -palvelu.

Saavutettavuus on keskeinen palveluiden suunnittelua ohjaava periaate. OP toi Suomessa asiakkaille tekstiviestipohjaisen OP-Tiliviesti-palvelun. Se sopii esimerkiksi ikäihmisille ja muille erityistä tukea tarvitseville asiakkaille, jotka eivät asioi OP:n digitaalisissa kanavissa. OP-Tiliviesti tarjoaa mahdollisuuden itsenäiseen raha-asioiden seurantaan.

### Data ja analytiikka mahdollistavat parhaan asiakaskokemuksen

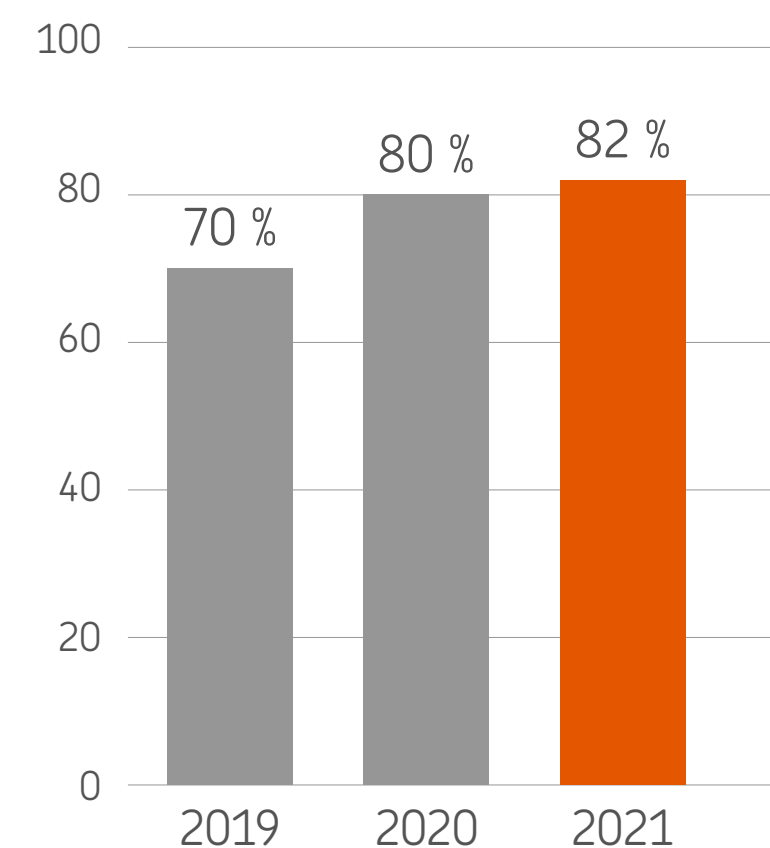
Datan ja analytiikan hyödyntäminen palveluissa ja taustaprosesseissa mahdollistaa älykkään itsepalvelun sekä helpottaa asiakasneuvojen ja toimihenkilöiden työtä. OP Ryhmä kehitti digitaalisia apureita ja chatbottejaan vuoden aikana yhä paremmin asiakastarpeisiin vastaaviksi. Chatbottien tarkkuus on kasvanut tekoälyratkaisun kouluttamisen ja aktiivisen kehittämisen myötä merkittävästi samalla, kun käyttäjien odotukset ovat kasvaneet.

Lisäksi asiakkaan arkea helpotettiin yksilöllisten, analyyttiseen asiakasymmärrykseen perustuvien tuote- ja palveluehdotusten sekä personoidun asiakasviestinnän avulla. Kanavien digitalisoitumisen ja palveluiden lisääntyvän automaation rinnalla OP Ryhmä pyrkii varmistamaan, että henkilökohtaista palvelua on helposti saatavilla. Vuonna 2021 toimimme ensimmäisenä pankkina Suomessa asiakkaillem-

me OP-mobiilissa toimivan digitaalisen assistentti-palvelun, joka auttaa asiakasta ratkaisemaan arjen talouden pulmia itsenäisesti.

Digitaalisten palveluiden suunnitteluperiaatteissa korostuvat asiakaslähtöisyys ja vahva tietoturvalisuus. Suunnitteluperiaatteet varmistavat, että palveluita kehitetään oikeaan suuntaan helpoiksi, hyödyllisiksi ja turvallisiksi käyttää. Saavutettavuus on keskeinen osa palveluiden kehittämistä.

### Opotti-chatbotin ratkaisuaste



### Tekoälyn ja automaation käyttö arkipäivää

Useissa OP Ryhmän digitaalisissa palveluissa hyödynnetään ohjelmistorobotiikkaa ja tekoälysovelluksia. Niiden avulla tuotetaan asiakkaalle uutta lisäarvoa ja ryhmän omaan toimintaan operatiivista tehokkuutta tai vahvempaa riskienhallintaa. Asiakkaille suunnattavissa palveluissa sitä hyödynnetään yhä useammin heitä hyödyttävien palveluiden tuottamiseen sekä asiakaskokemuksen ja -palvelun parantamiseen.

Tekoälyä hyödynnettäessä avainasemaan nousee asiakkaiden luottamus tekoälyn toiminnan vastuullisuuteen ja eettisyyteen. Vastuu tekoälyn toiminnan valvonnasta on aina tekoälyn kehittäjällä ja sen hyödyntäjällä. Huomioitavia seikkoja ovat tekoälyn tekemien ratkaisujen läpinäkyvyys ja valvonnan mahdollisuus, ennustettava käyttäytyminen, manipulaatiolta suojautuminen sekä tekoälyn tekemien päätösten vastuunjako.

OP Ryhmässä tekoälyn vastuullista hyödyntämistä ohjaavat tekoälyn eettiset periaatteet, jotka julkaisimme ensimmäisenä suomalaisena yrityksenä.

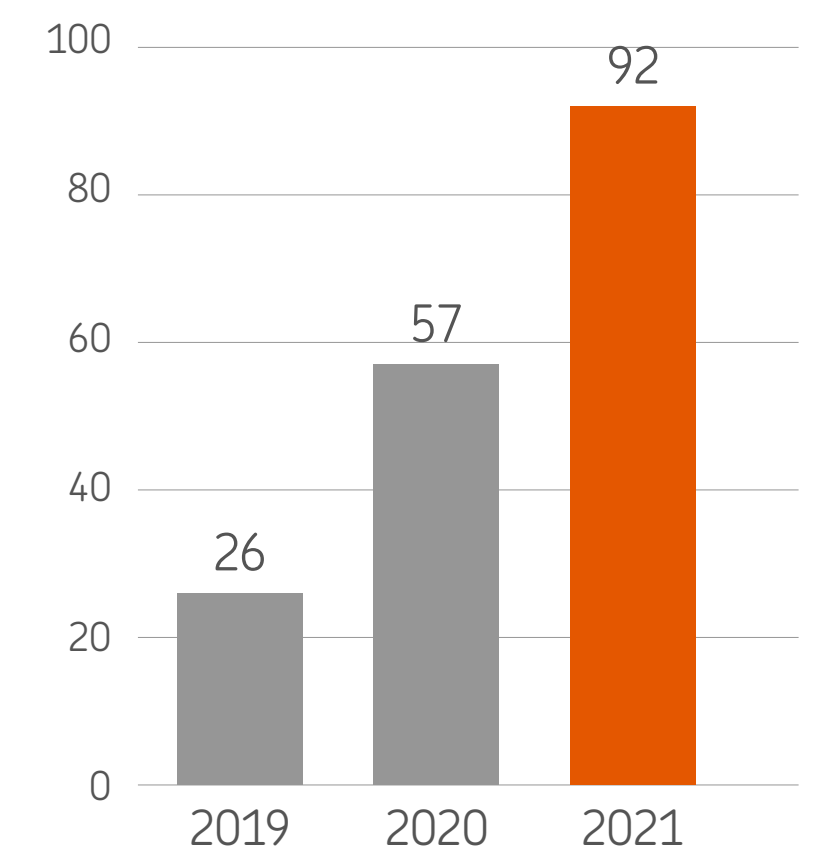
Tekoälyn hyödyntämistä ohjaavat eettiset linjaukset

- Ihmisläheisyys
- Läpinäkyvyys ja avoimuus
- Vaikutusten arviointi
- Omistajuus
- Yksityisyyden suoja



### Asuntolainahakemusten automaattiset käsittelyt

Luottopäätöskoneen käsittelemät hakemukset, 1 000 kpl



## Vastuullisuus ohjaa tietopääoman hyödyntämistä

Datan vastuullinen kerääminen ja hyödyntäminen ovat keskeinen osa OP Ryhmän vastuullisuutta. Dataa hyödynnetään asiakkaan etu edellä. Luottamus perustuu vastuullisiin ja huolellisiin toimintatapoihin sekä läpinäkyvyyteen tiedon keräämisessä, varastoinnissa ja hyödyntämisessä. OP Ryhmä kertoo asiakastietojen keräämisestä, käsittelystä ja hyödyntämisestä läpinäkyvästi.

Markkinointi ja myynti perustuvat tietosuojaselosteissa kuvattuihin asiakastietojen käytön rajauksiin, hyvään markkinointitapaan sekä sääntelyn noudattamiseen.

## Case: OP Lasku on joustava verkkokaupan maksutapa

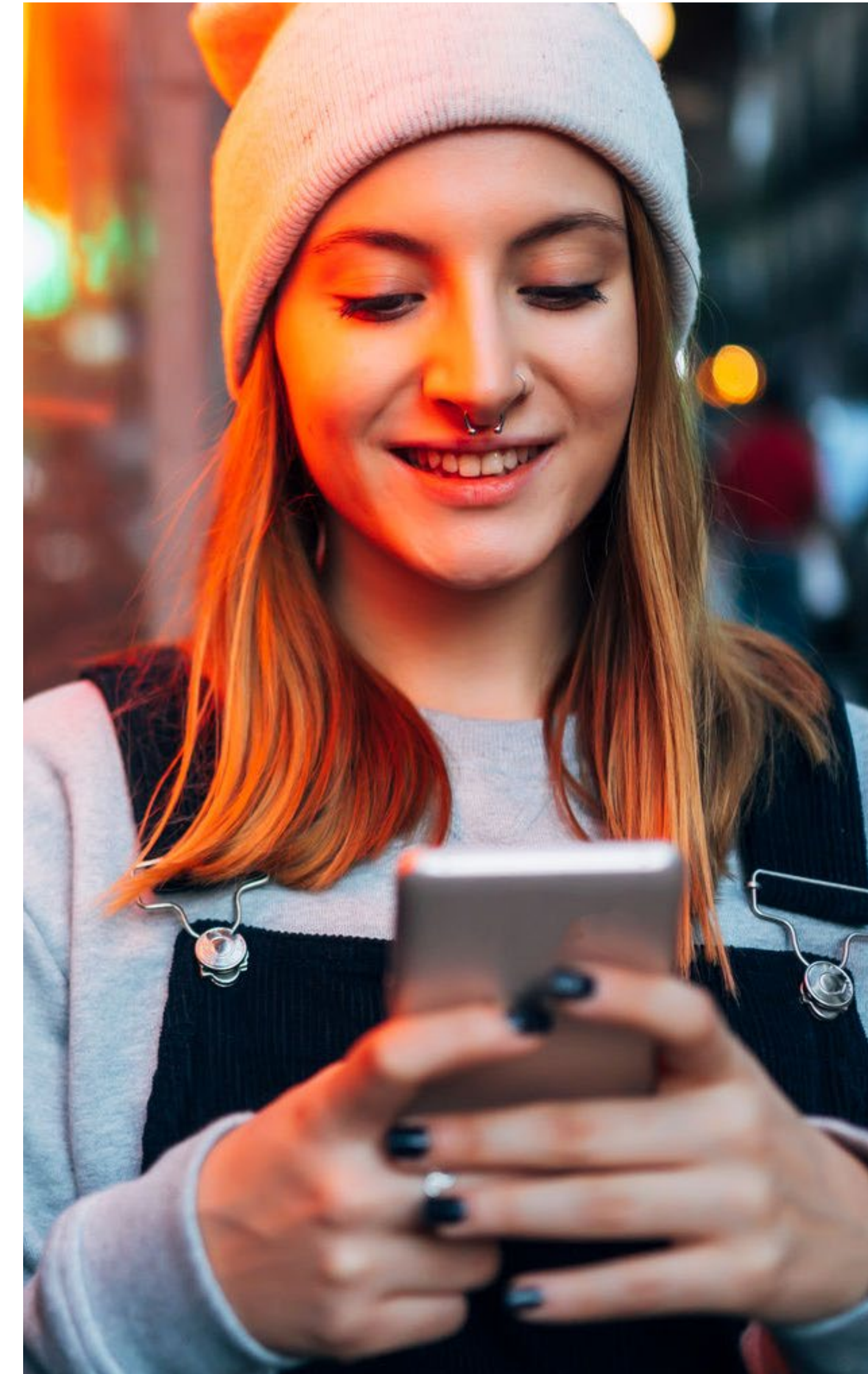
Uudistettu OP Lasku toi tarjolle entistä joustavamman verkkokaupan maksutavan. Reaaliaikaisen analytiikan ja automaation ansiosta asiakas saa luottopäätöksen heti verkkokaupan kassalla.

Uudistettu OP Lasku on verkkokaupan maksutapa kaikkien pankkien asiakkaille. Maksutavan saa käyttöön verkkokaupan kassalla, minkä jälkeen se on käytettävissä luottorajan puitteissa myös tulevilla ostoksissa, ilman uutta hakemusta.

Uusi laskun, erämaksun ja jatkuvakäyttöisen luoton yhdistävä maksutapa on asiakkaalle vaivaton ja joustava. Tällä on merkitystä myös verkkokauppiaille, sillä hankala maksutapa voi aiheuttaa huonon asiakaskokemuksen tai siirtymisen toiseen verkkokauppaan. Asiakas saa luottopäätöksen heti reaaliaikaisen ja automa-

tisoidun luottokelpoisuuden arvioinnin ansiosta, eikä erillisiä luottohakemuksia tai -selvityksiä tarvitse tehdä.

OP Ryhmä hyödyntää dataa ja analytiikkaa mahdollisimman helpon asiakkaaksitulon sekä luottoriskien hallinnan moottoreina. Luottopäätökset perustuvat kokonaisarvioon asiakkaan maksukyvyistä. Arvio perustuu asiakkaan itsensä antamiin sekä OP:n sisäisiin tietoihin. Vaivattomuudesta ja riskienhallinnasta hyötyvät verkkokauppias, hänen asiakkaansa sekä OP Ryhmä.





## Case: Digitaalinen asiakkaaksi tulo vapauttaa ajasta ja paikasta

Digitaalinen asiakkaaksitulo on asiakkaan ja pankin elämää helpottava palvelu. Asiakashakemusten määrä on kasvanut uuden palvelun aikana.

OP Ryhmän asiakkaaksi voi uuden palvelun ansiosta hakea ajasta ja paikasta riippumatta. Koko prosessi taustatarkistuksineen ja allekirjoituksineen vie aikaa noin vartin verran.

Taustalla tapahtuu kuitenkin paljon, sillä pankki-asiakkuuden perustaminen edellyttää henkilön vahvaa tunnistamista ja riskien arviointia. Henkilön taustatietojen tarkistukset tehdään eri viranomaislähteistä sekä OP Ryhmän omasta asiakasdatasta. Täysin sähköinen prosessi parantaa tiedon laatua, kun inhimillisten virheiden todennäköisyys pienenee.

Automatisointi säästää sekä asiakkaan että OP Ryhmän toimihenkilöiden aikaa ja vaivaa. Aikaisemmin uuden asiakkuuden avaaminen on vaatinut noin puoli tuntia toimihenkilön työaikaa eri vaiheiden suorittamiseen yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaaksi tulo on edellyttänyt tapaamista pankin toimipisteessä ja tähän liittyvää ajanvaraamista.

OP Ryhmän tavoitteena on automatisoida koko päivittäispalvelupaketin perustaminen. Paketti koostuu käyttötilistä, verkkopalvelutunnuksista, maksuvälineistä sekä omistaja-asiakkuudesta. Ensimmäisessä vaiheessa vuonna 2021 automatisoitiin asiakkuuden perustaminen ja tilin avaus. Vuodesta 2022 lähtien automatisoidaan vaiheittain myös muita osa-alueita.

Digitaalisen asiakkaaksi tulon ydinteknologia ja käytöstä saatavat kokemukset avaavat mahdollisuuksia myös muille OP Ryhmän tuotteille ja palveluille. Tulevaisuudessa asiakas voikin hankkia itsepalveluna yhä useampia OP Ryhmän eri liiketoimintojen tuotteita, joustavasti ja helposti silloin kuin hänelle parhaiten sopii.

## Case: Pohjola Vakuutuksen perusjärjestelmäuudistus muuttaa datan ja analytiikan palveluksi

Pohjola Vakuutus käsittelee vuositasolla noin 800 000 vakuutustapahtumaa. Prosesseissa hyödynnetään lisääntyvässä määrin dataa, automaatiota ja analytiikkaa. Vuonna 2021 otettiin käyttöön uusi data- ja analytiikka infrastruktuuri osana perusjärjestelmien uudistamista.

Uusi data- ja analytiikka-infrastruktuuri mahdollistaa uudenlaisten tuotteiden ja palveluiden kehittämisen sekä uuden tehokkuuden saavuttamisen vakuutusliiketoiminnassa. Ydinarkkitehtuurin avoimuus ja joustavuus, alati kehittyvät analytiikka- ja robotiikkasovellukset sekä reaaliaikaiset tietovirrat avaavat uusia mahdollisuuksia vakuutusprosesseihin, asiakas- ja liiketoimintaymmärryksen muodostamiseen sekä riskienhallintaan.

Uudistuksessa datasta ja analytiikasta muodostuu jatkuva, sisäisesti tuotettu palvelu vakuutusliiketoimintaan. Vakuutustapahtumien datan keräämisen ja käsittelyn kapasiteetti

kasvaa voimakkaasti. Reaaliaikaiset tietovirrat ja koneoppimisen kaltaiset tekoälykyvykkyudet nostavat vakuutusprosessien dataintensiivisyyden uudelle tasolle.

Järjestelmäuudistuksessa on luotu mahdollisimman tulevaisuuskestävä infra. Tavoitteena on ollut mahdollistaa entistä edistyneempien liiketoiminta- ja riskienhallintasovellusten sekä vakuutustuotteiden ja -palveluiden kehittäminen. Ympäristöön voidaan tuottaa sovelluksia heti ja ensimmäisenä sinne tuotettiin uudistetut lakisääteisen tapaturmavakuuttamisen prosessit.

## Case: Kuluttajarahoitusten hallinta yhdestä paikasta

Uusi verkkopalvelu on itsepalvelukanava rahoitusyhtiösopimusten selailuun, hallinointiin ja sopimuksen aikaisten toimenpiteiden tekemiseen.

OP lanseerasi keväällä 2021 henkilö- ja yrittäjäasiakkailleen uuden luottojen hallintaa helpottavan verkkopalvelun. Palvelussa asiakas saa näkymän omiin kohdevakuudellisiin ja kuluttajarahoitusten sopimuksiin yhdellä kirjautumisella.

Henkilöasiakkaat voivat hallinnoida palvelussa auton osamaksurahoitusta tai leasing-maksuja, kumppaniliikkeestä sopimuksia, kumppaniliikkeestä hankittua kerta- tai tililuottoa tai OP Laskua. Palvelussa asiakas voi tarkistaa luoton saldon tai jäljellä olevan velan määrän, hakea lyhennysvapaata tai maksuohjelman muutosta tai maksaa loppuvelan pois.

Yrittäjäasiakkaiden valtuutetut edustajat saava näkymään yrityksen investointirahoitus- ja leasing-rahoidusten sekä osamaksurahoitusten sopimukset pääoma- ja lisätietoineen, sopimuksilla rahoitetut kohteet sekä maksuerät. Jatkossa palveluun tuodaan uusia toiminnallisuuksia mm. maksujen käsittelyyn, suojattuun viestintään, ennenaikaiseen sopimuksen päättämiseen, uuden rahoituksen hakemiseen ja raportointiin.

# Tiedonhallinta ja tiedon laatu

Datan mahdollisimman korkea kokonaislaatu ja hyödynnettävyys perustuvat tiedonhallinnan kokonaisuuden onnistumiseen. Keskityimme vuonna 2021 erityisesti tiedon laatukoneen (Data Quality Engine) käytön laajentamiseen sekä tiedonhallintamallin kokonaisuuden päivittämiseen.

Tiedonhallinta varmistaa, että data on laadukasta ja sen käyttö on tarkoituksenmukaista sekä hallittua. Se perustuu kolmeen osa-alueeseen: tiedon laatu, tiedon saatavuus ja käytettävyys sekä tiedon luottamuksellisuus ja yksityisyys. Ryhmätasoisien tiedonhallinnan kehysten merkitys korostuu liiketoiminnan datatarpeiden jatkuvasti kasvaessa.

OP Ryhmä päivitti vuonna 2021 tiedonhallintamallinsa ohjekokonaisuuden. Kokonaisuus yhdistää tiedonhallinnan periaatteet ja politiikat, menettelytapa- ja soveltamisohjeet, toimintaohjeet sekä kokonaisuutta tukevat ohjeistukset ja standardit. Tämä vahvistaa tiedon ja sen elinkaaren johtamista, mikä parantaa arvonluonnin, tehokkuuden ja luotettavuuden sekä riskienhallinnan onnistumisen edellytyksiä OP Ryhmän data- ja ICT-strategioiden mukaisesti.

Uudistetussa tiedonhallintamallissa painottuu liiketoiminnan omistajuus tietopääomien hallinnassa.

Tiedolla ei ole OP Ryhmässä itseisarvoa, vaan sen arvo perustuu sen todelliseen tai potentiaaliseen hyödyntämiseen liiketoiminnassa.

## Liiketoimintakeskeistä tiedonhallintaa

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

Tiedon omistajien kanssa toimivat tietovastuulliset tuntevat yksityiskohtaisesti järjestelmien sisältämien tietojen ominaisuudet ja varmistavat, että ne ovat kunnossa. Tietovastuulliset tukevat tiedon omista-

## Tiedonhallinnan osa-alueet



jia, jotta nämä pystyvät hyödyntämään järjestelmiä mahdollisimman tehokkaasti ja tuottavasti.

### Finanssialalla erityisvaatimuksia

Tiedonhallintaan kohdistuu finanssialalla merkittävää sääntelyä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen lisäksi myös EU:n vakavaraisuusasetuksen (CRR, Capital Requirements Regulation), Solvenssi II -direktiivin sekä Baselin komitean BCBS 239 -toimialastandardin perusteella. OP Ryhmän tiedonhallintamalli varmistaa tiedonhallinnan eri osa-alueiden vaatimustenmukaisuuden suhteessa sääntelyyn ja suosituksiin. OP Ryhmä myös raportoi tiedonhallinnan osa-alueista valvoville viranomaisille.

### Tiedon laadun johtaminen

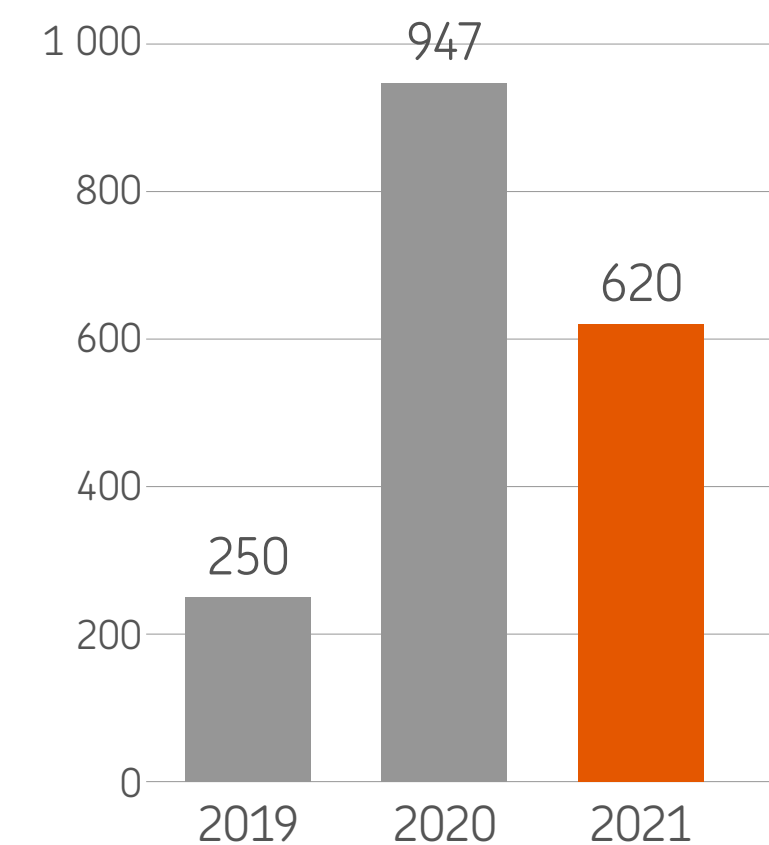
Tiedon korkea laatu on jokaisen OP-ryhmäläisen vastuulla. Tietoa tuotetaan, käytetään ja jalostetaan liiketoiminnassa keskeytyksettä. Tiedon laadun hallinta on osa jokaista työnkulkua, työvaiheita ja yksittäisiä toimenpidettä. Tiedon laadun hallinta on OP Ryhmässä ohjeistettu erikseen kehittämistä, operatiivista toimintaa, tiedon laadun raportointia ja hankintoja koskien.

OP:ssa tiedon laadun valvonta ja jatkuva parantaminen perustuvat sääntöpohjaisuuteen. Vuonna 2020 käyttöönotetun, alkuvaiheessa luottoriskien hallinnan kannalta kriittisen tiedon laatuun keskittyneen tiedonlaatukoneen (Data Quality Engine) käyttöä laajennettiin vuonna 2021 uusille sovellusalueille sekä liiketoiminnoissa että tietovarastoinnissa. Sääntöpohjainen, automatisoitu laadun seuranta ulotetaan asteittain kaikkiin keskeisiin tietovirtoihin.

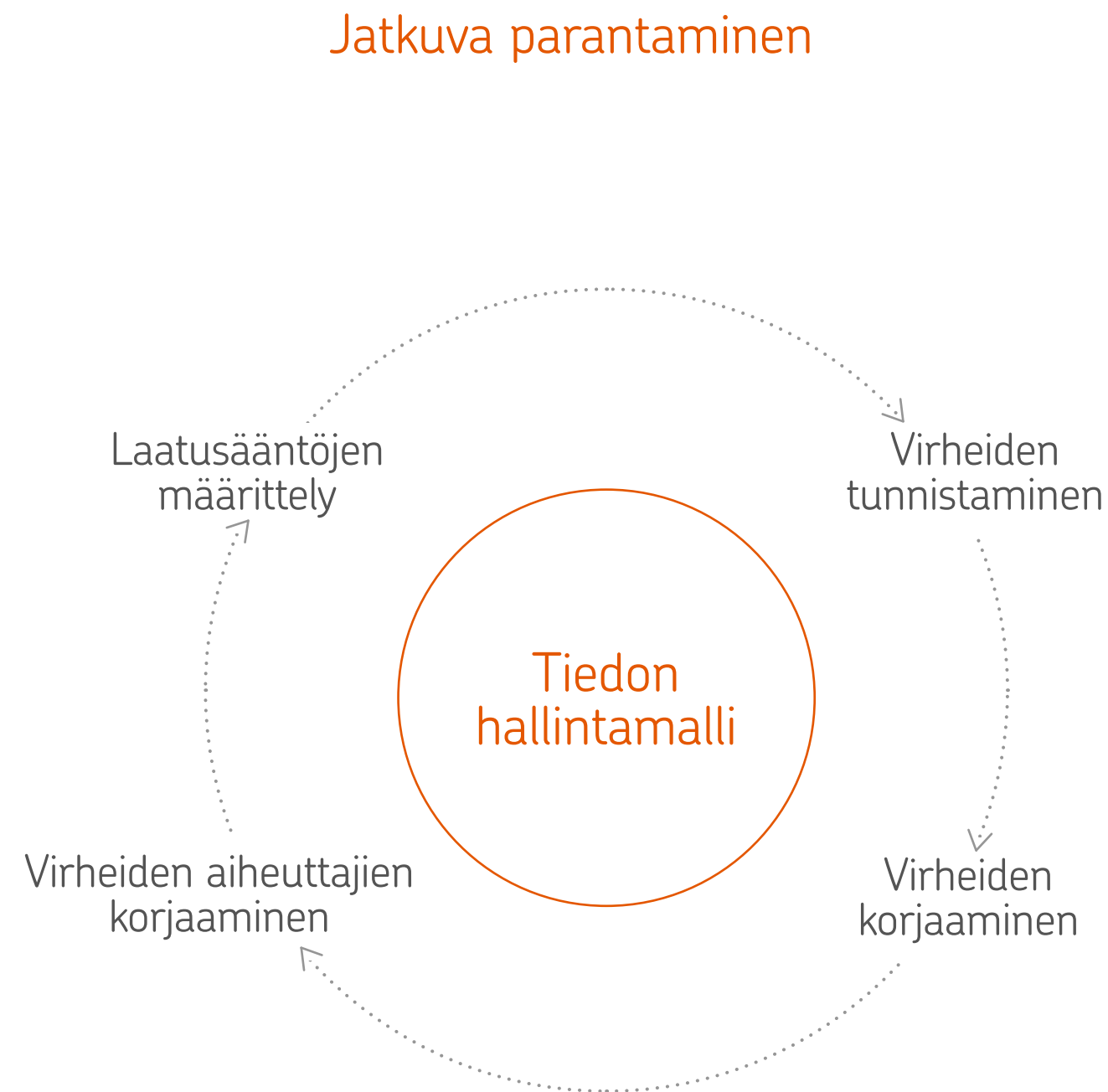
Hyvä tiedon laatu parantaa OP Ryhmässä tapahtuvaa päätöksentekoa, toiminnan tehokkuutta, asiakaskokemusta sekä määräystenmukaisuutta. Keskeistä on myös hyvä näkyvyys tiedon laatuun ja tiedon laadun jatkuva parantaminen. OP Ryhmässä asiakkailta on mahdollisuus huoltaa myös itse omia asiakastietojaan.

Laadunhallinnan avulla tunnistetaan poikkeamat ja niiden vaikutukset liiketoimintaan sekä korjataan laatupoikkeamien juurisyitä. Tiedon laadun korjausprosessi on keskeinen osa laadunhallintaa. Tiedon laadun toimintatapoja ja tiedon laadun parantamisen ratkaisuja kehitetään jatkuvasti.

### Omaprofiili-palvelun kautta itse huolletut asiakastiedot, 1 000 kpl



Tiedon laadunhallinnan kokonaisuus OP Ryhmässä



Laadun arviointi

Kattavuus
Ainutlaatuisuus
Ajantasaisuus
Vaatimustenmukaisuus
Oikeellisuus
Yhdenmukaisuus
Eheys
Saatavuus

OP Ryhmän tiedonhallintamalli

OP Ryhmä varmistaa kaiken tietoon kohdistuvan päätöksenteon yhdenmukaisuuden tiedonhallintamallissa määritetyillä rooleilla ja ryhmillä.

Taso	Tehtävät	Roolit ja ryhmät
Strateginen	Strategiset tavoitteet ja prioriteetit	Pääjohtaja Tiedon johtoryhmä Tietojohtaja
Taktinen	Tietopääoman kehittäminen Tiedonhallinnan operatiivisen toiminnan ohjaaminen Tiedonhallinnan prosessien kehittäminen ja ylläpitäminen Tiedon laadun hallinta Tietoarkkitehtuurin ohjaus	Tietojohtaja (Chief Data Officer) Aihealuekohtaiset tiedonhallinnan työryhmät Tiedon omistajat (Data Owners) Tietovastuulliset (Data Stewards) Keskitetty tiedonhallintaorganisaatio Arkkitehtuuriohjaus
Operatiivinen	Tiedon käsittely tiedon hallintamallin mukaisesti	Tiedon ylläpitäjät



# Kyberturvallisuus ja tietosuoja

Suojaamme dataa, digitaalista infrastruktuuria sekä asiakkaiden ja muiden sidosryhmien henkilötietoja vahvoilla menetelmillä ja teknologioilla. Kyber- ja tietoturvatointiamme onnistui vuonna 2021 erinomaisesti. Keskityimme kehittämisessä erityisesti sisäänrakennetun kyber- ja tietoturvallisuuden vahvistamiseen.

Tietoon liittyvä riskienhallinta kattaa OP Ryhmän ja asiakkaan riskit mahdollisimman kattavasti. Riskien tunnistaminen, analyysi, toimenpiteiden suunnittelu ja raportointi ovat jatkuvaa toimintaa, jota toteutetaan ryhmätasolla vahvistetun hallintamallin ja -organisaation puitteissa, sääntelyn vaatimuksiin vastaten. Data- ja tekoälykyvykkyyttä hyödynnetään lisääntyvässä määrin riskienhallinnassa ja väärinkäytösyörytysten tunnistamisessa.

## Sisäänrakennettu, iskunkestävä kyberturva

Toimintojen ja asiakkaiden suojaaminen kyberuhkilta on tärkeää OP Ryhmän lisäksi koko finanssialalle ja rahajärjestelmälle. Kyberuhkien toimintamalli perustuu moninkertaisiin toimintaa ja tietoja suo-

jaaviin kyvykkyysiin sekä kyberturvallisuusympäristön aktiiviseen valvontaan. Uhkiin varautumisen, suojautumisen, havainnoinnin sekä poikkeamiin reagoinnin toimintamallit ovat ryhmätasolla yhteisiä, ja niitä sovelletaan läpi organisaation.

Vuonna 2021 kyberturvallisuuden kehittämisessä korostui sisäänrakennetun kyber- ja tietoturvallisuuden vahvistaminen. Eri liiketoimintojen ja kehittämisen heimoissa aloitti vuoden aikana 20 uutta kyber- ja tietoturvaan erikoistunutta asiantuntijaa. Asiantuntijat ja kehittäjät toimivat yhdessä varmistaen tietoturvan toteutumista jo suunnitteluvaiheesta lähtien. Kaikki uusi koodi sekä uudet palvelut ja sovellukset testataan kehitysvaiheessa ennen julkaisua tai tuotantokäyttöön ottamista. Toimintamallin tuloksena haavoittuvuuksien hallinta ja poistaminen on edelleen tehostunut.

## Harjoitustoiminta

Kyberturvaharjoitustoimintaa vahvistettiin edelleen. OP Ryhmä harjoitteli kyberhyökkäyksiin vastaamista sekä sisäisesti että yhteisharjoituksissa. Merkittävin yhteinen harjoitus oli Digi- ja Väestötietoviraston (DVV) järjestämä kansallinen Taisto 21 -kyberturvallisuusharjoitus, johon OP Ryhmä osallistui usean joukkueen voimin. Vuositasolla harjoituksiin osallistuu kymmeniä tiimejä ja satoja OP:laisia kyberturvallisuuden kriittisissä lenkeissä.

OP Ryhmän kyber- ja tietoturvatointi onnistui vuonna 2021 erinomaisesti. Hyökkäysten ja haavoittuvuuksien onnistuneen torjumisen analysointi on osoittanut, että osaamisen, prosessien ja teknologioiden yhdistetty reagointinopeus ja torjuntakyky ovat OP Ryhmässä vahvoja.

”

Jokaisella OP-ryhmäläisellä on ajantasainen koulutus ja työkalut turvallisuusuhkien tunnistamiseen ja raportointiin. Välitön reagointi osa vahvaa puolustusta.

Itsenäisten tietoturvatutkijoiden eli valkohattu-hakkerien ja Bug Bounty -ohjelmien käyttöä jatkettiin haavoittuvuuksien etsimisessä. Bug Bounty on malli, jossa löydetyistä haavoittuvuuksista maksetaan sen löytäjälle palkkio. Kehitystiimit saavat välittömästi tiedon löydetyistä haavoittuvuuksista ja korjaavat ne.

## Jatkuva parantaminen

OP Ryhmä kehittää jatkuvasti varautumistaan ja kykyään tunnistaa riskit, poikkeavat tapahtumat ja uudet uhat mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Lisäksi OP Ryhmä osallistuu finanssialan yhteistyöfoorumeihin ja tekee aktiivista yhteistyötä viranomaisten kanssa.

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

### Tietosuojan toteuttaminen

OP Ryhmässä tietosuoja toteutetaan läpi organisaation ryhmätason linjausten, ohjeiden sekä tietosuojaorganisaation (Tietosuojan osaamiskeskuksen) tukemana. Liiketoiminta vastaa tietosuojan huomiomisesta ja toteuttamisesta omassa toiminnassaan sekä kehityshankkeissaan. Tietosuojan ohjausmallit kattavat liiketoiminnan kehittämisen, hankinnan, markkinoinnin ja palvelutuotannon prosessit.

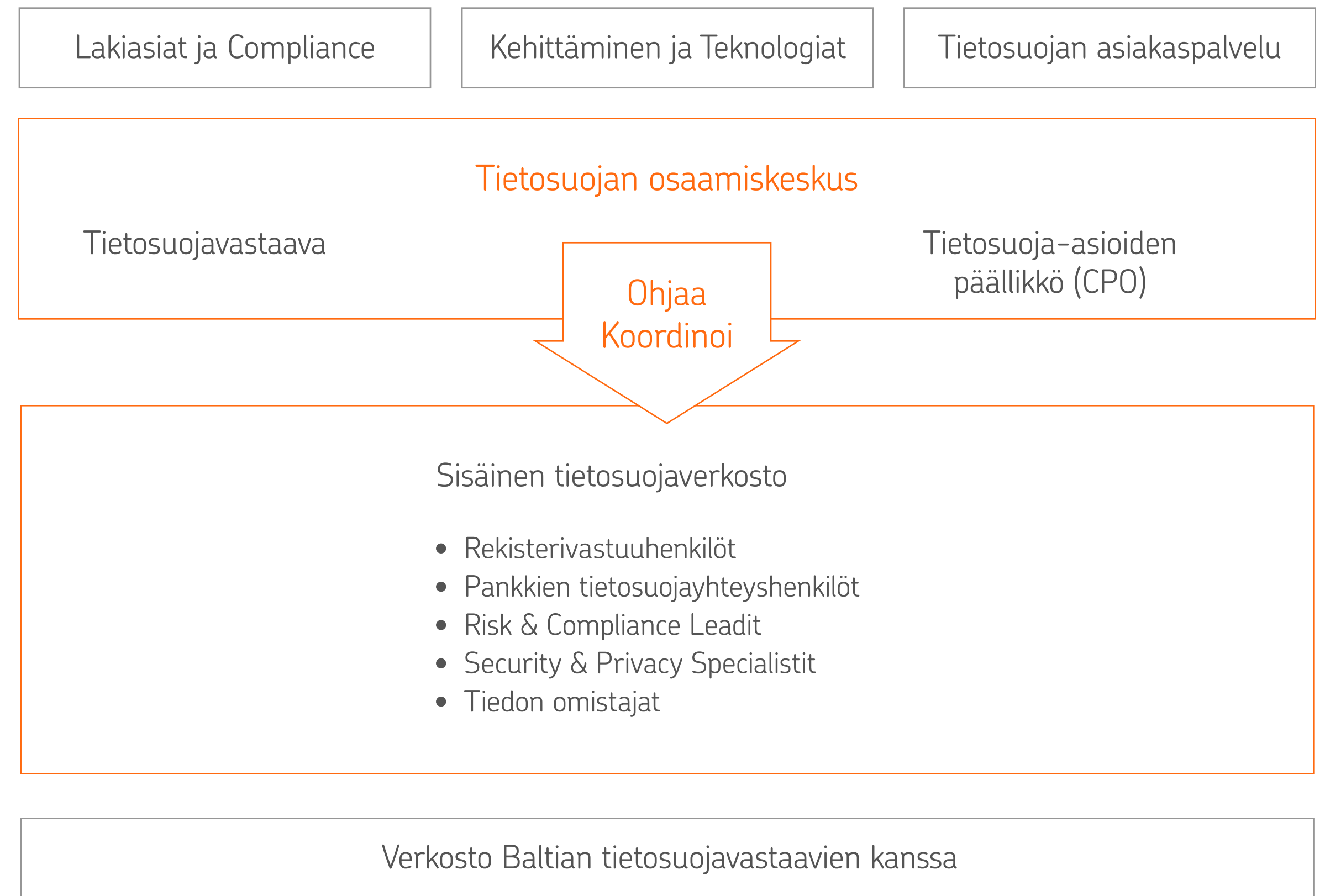
Tietosuoja on osa jokaisen OP:laisen arkea. Yhteinen tietosuojatekeminen vahvistaa OP Ryhmän kattavaa, kestävä ja muutoksiin nopeasti vastaavaa tietosuojakulttuuria. Ketterässä toimintamallissa tietosuoja toteutetaan ja kehitetään verkostoissa ja kaikilla toiminnan tasoilla. Yhteistyö tietosuojaorganisaation, liiketoimintojen ja riskienhallinnan sekä valvonnan roolien kesken on erittäin tiivistä.

### Koulutus

Jokaisen OP:laisen osaaminen, tiedot ja taidot ja asenteet ovat avainasemassa tietosuojan ja henkilötietojen asianmukaisen käsittelyn varmistamisessa. OP:ssa tietosuojaan liittyvä viestintä ja koulutukset on pyritty järjestämään niin, että jokaisella työntekijällä on omassa työroolissaan tarvittava osaaminen tietosuoja-asioista.

Vuonna 2021 OP Ryhmässä järjestettiin henkilöstölle sisäinen tietosuoapäivä, ja tietosuojan eri osa-alueita käsiteltiin kuukausitapahtumissa. Tietosuojan koulutukset uudistettiin ja räätälöitiin tehtäväkohtaisesti. Vuonna 2021 räätälöityjä koulutuksia järjestettiin erityisesti liittyen henkilötietojen kansainväliseen siirtoon ja niitä koskeviin uusiin viranomaisohjeisiin.

Yleisen tietosuojakoulutuksen lisäksi henkilöstölle on tarjolla esimerkiksi asiakaspalvelun, liiketoiminnan kehittämisen, työsuhteasioiden, analyytikkojen ja finanssiällyn sekä viestinnän, markkinoinnin ja myynnin tietosuojakoulutusta. Henkilöstöä palvelee intranetissä uudistettu tietosuoja palvelu, josta löytyy yleistiedon lisäksi myös toiminta- ja suunnitteluohjeita eri käyttötarkoituksiin.



### Tietosuojajoinnissa

OP Ryhmän tietosuojan toimintamalli yhdistää ryhmätasoisien tietosuojan hallinnoinnin ja kyvykkyyksien kehittämisen sekä tehokkaat, toimintaan sisäänrakennetut tietosuojaprosessit.

Tietosuojan osaamiskeskus tuottaa keskitetysti tietosuojan asiantuntijapalvelut koko ryhmälle ja koordinoi henkilötietojen käsittelyä ryhmässä. Osaamiskeskus vastaa tietosuojalainsäädännön tulkinnasta, laatii ohjeistuksia sekä tekee henkilötietojen käsittelyä koskevat vaikutustenarvioinnit (Data Protection Impact Assessment, DPIA). Osaamiskeskus ylläpitää kokonaiskuvaa ryhmän henkilötietojen käsittelytoimista sekä raportoi tietosuojariskeistä johtamisjärjestelmän mukaisesti.

### Asiakastiedon suojaaminen ja rekisteröidyn oikeudet

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

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

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

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

OP Ryhmän asiakkaat saavat avointa ja läpinäkyvää tietoa henkilötietojensa käsittelystä ja elinkaaresta muun muassa op.fi-verkkosivuston tietosuojasiosta. OP:n asiakaspalvelussa on erillinen tiimi, joka hoitaa asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn liittyviä pyyntöjä ja kysymyksiä. Lisätietoja löytyy osoitteesta [www.op.fi/tietosuoja](http://www.op.fi/tietosuoja).

### Tietosuojajapoikkeamat

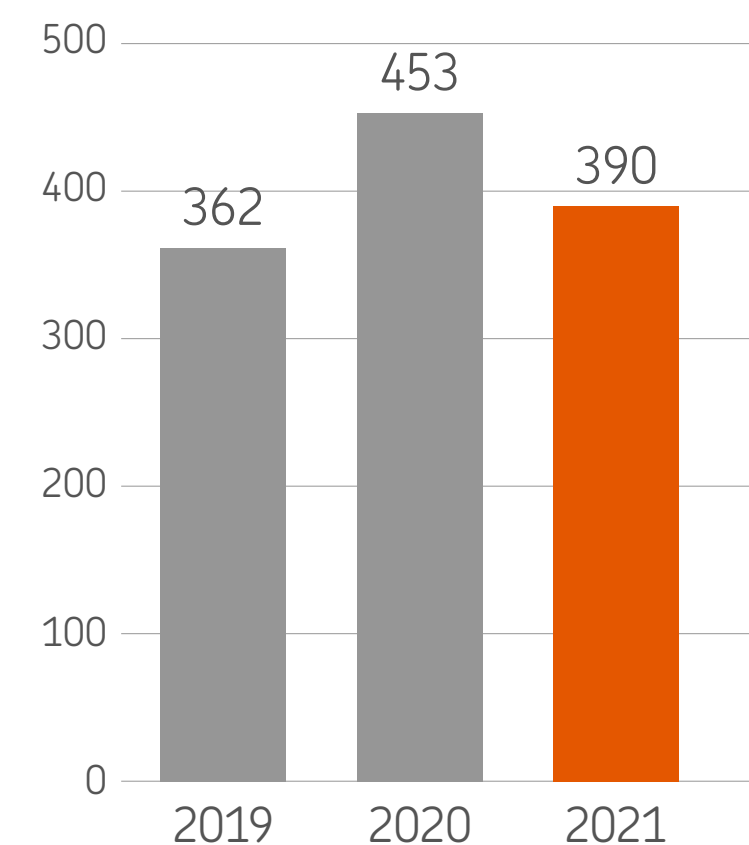
OP Ryhmä reagoi lainsäädännössä tarkoitettuihin henkilötietojen tietoturvaloukkauksiin sekä muihin tietosuojajapoikkeamiin välittömästi. Jokainen tietoturvaloukkaus käsitellään keskitetysti. Samalla arvioidaan myös tarve ilmoittaa loukkauksesta viran-

omaiselle ja sen kohteena oleville rekisteröidyille.

Vuonna 2021 OP Ryhmä vastaanotti 16 perustelluiksi todettua asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn tai yksityisyydensuojaan liittyvää asiakasvalitusta. Kokonaismäärän laskennassa samasta tapahtumasta (esim. postitusvirhe) johtuneet asiakasvalitukset on laskettu yhdeksi valitukseksi.

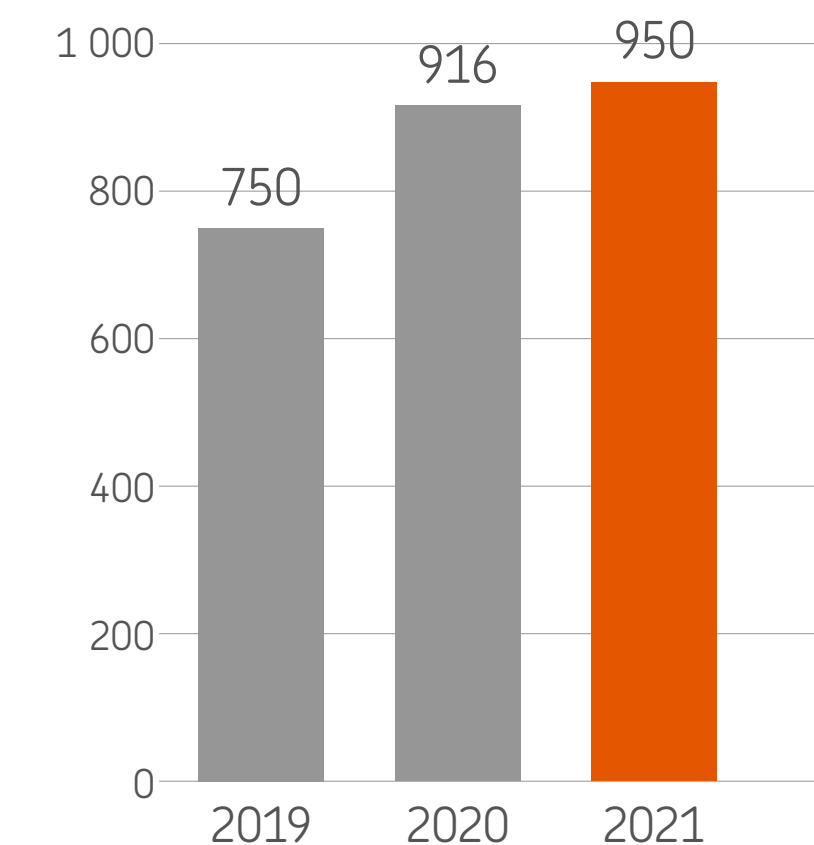
### Omien tietojen tarkastuspyynnöt

Rahoitus- ja vakuutustoiminnassa



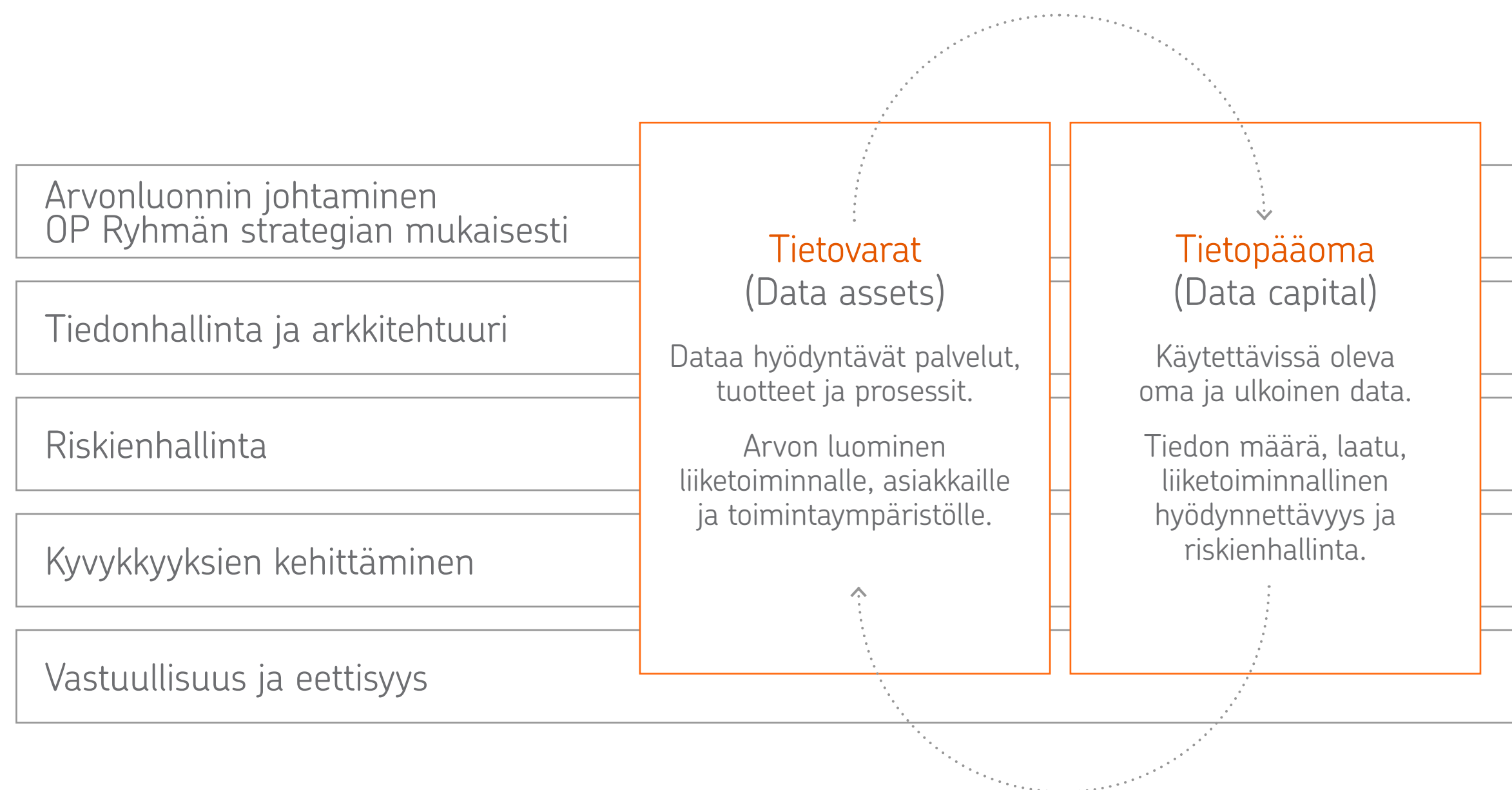
OP Ryhmä havaitsi toiminnassaan vuonna 2021 yhteensä 950 tapausta, jotka luokitellaan henkilötietojen tietoturvaloukkaukseksi EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Tämä määrä sisältää myös esimerkiksi inhimillisistä virheistä johtuneet tapaukset, joista ei arvioida aiheutuvan luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä.

### OP Ryhmän havaitsemat tietoturvaloukkaukset



# Datajohtamismalli ja tietotase

Datapohjainen arvonluonti perustuu ryhmän tietotaseeseen ja sen tasapainotettuun johtamiseen. Tietotase käsittää sekä OP Ryhmän käytettävissä olevan tietopääoman että sen avulla tuotetut digitaaliset palvelut, tietovarot.



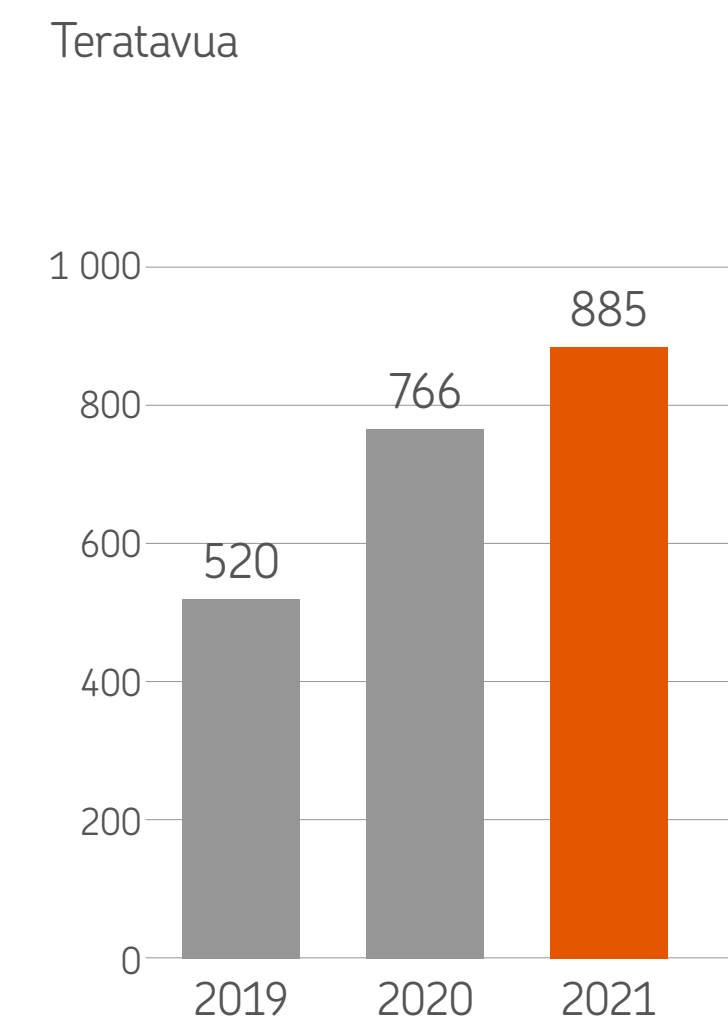
OP Ryhmän tietotase tarjoaa kokonaisnäköyksen dataan ja sen hyödyntämiseen sekä tukee datajohtamista ryhmän strategian mukaisesti. Tietotaseessa yhdistyy tietopääoman puolella tapahtuva datan määrän, laadun ja elinkaaren johtaminen sekä tietovarojen puolella tapahtuva datan arvonluonnin johtaminen OP Ryhmän palveluissa, tuotteissa ja prosesseissa. Tietotaseen tasapaino mahdollistaa kestävästi kasvavan arvonluonnin.

OP Ryhmän tietotase vahvistui vuonna 2021. Oma tietopääoma kasvoi tuntuvasti, kun liiketoimintaan kytkeytyvien analyttisten tietokantojen sisältämä datamäärä kasvoi. Ulkoisten rajapintojen kautta siirretyn datan määrä moninkertaistui, mikä osaltaan kuvaa yhä useamman OP Ryhmän palvelun perustuvan oman ja ulkoisen tietopääoman hyödyntämiseen. Tietovarojen puolella digitaalisten palveluiden käyttömäärät kasvoivat ja uusia palveluita otettiin käyttöön.

Rajapintapalveluiden merkitys kasvoi vuonna 2021 edelleen. Ulkoisten API-rajapintapalveluiden lukumäärä kasvoi edellisvuodesta ja ulkoisten rajapintojen kautta siirretyn datan määrä lähes kaksinkertaistui. Reaaliaikaisen datan merkitys onkin voimakkaassa kasvussa OP Ryhmän tietotaseessa.

OP Ryhmän data- ja ICT-strategiat ohjavat datan hyödyntämistä, tiedonhallintaa sekä kyvykkyyksien johtamista ja kehittämistä OP Ryhmän strategian mukaisesti. Vastuullisuuden ja eettisyyden periaatteet sisältyvät kaikkiin osa-alueisiin. Tekoälyn hyödyntämistä ohjaavat lisäksi tekoälyn eettiset periaatteet.

Analyttisten tietokantojen sisältämä datamäärä



	<b>Tietovarot</b> Data Assets		<b>Tietopääoma</b> Data Capital
Määritelmä	<b>OP Ryhmän palvelut, tuotteet ja prosessit, jotka tuotetaan tietopääomaa hyödyntämällä</b>		<b>OP Ryhmän käytettävissä oleva oma ja ulkoinen data</b>
Päämäärä	Datan liiketoiminnallisen arvon ja asiakashyödyn johtaminen		Datan laadun, määrän, hyödynnettävyyden ja riskienhallinnan johtaminen
Toimintamallit	Asiakas- ja liiketoimintaprosessit Analyysi-, päätöksenteko- ja riskienhallintaprosessit Tietosuojan ja tietoturvan toimintamallit		Tiedon laadun hallinta- ja korjausprosessi Tiedonhallinta
<b>Palvelut asiakkaille</b> (esimerkkejä)	<b>Yleiset palvelukanavat</b> Verkko- ja mobiilipalvelut Asiakaspalvelu ja -neuvonta  <b>Henkilöasiakkaiden palvelut</b> Oma profiili Talouden tasapaino Digitaalinen asuntolainapalvelu OP Lasku OP Rahoitus OP Sijoituskumppani OP Monipankkipalvelu Asunnon hinta-arviotyökalu Tuotesuosittelukone Opotti-chatbot Viljo-chatbot Digitaaliset apurit Digitaalinen asiakkaaksitulo  <b>Yritysassiakkaiden palvelut</b> OP Yritystalous API-rajapintapalvelut Reaaliaikamaksamisen palvelut OP Monipankkipalvelu OP Lasku OP Rahoitus	<b>Oma tietopääoma</b>	Osapuolittieto Tuotetieto Sopimustieto Henkilöstötieto Organisaatiotieto Sisäinen referenssidata Transaktiodata Riskienhallinnan tiedot Talouden tiedot Dokumenttiarkistot  OP-ryhmäläisten inhimillinen pääoma
<b>Sisäiset palvelut</b>	Markkinoinnin ja myynnin palvelut 360° asiakasymmärryspalvelut Tiedonlaatukone Markkinainformaatiopalvelut Business Intelligence -palvelut Talouden raportointipalvelut People Analytics -palvelut Luottopäätöskone Tietosuoja- ja -turvapalvelut Kyberturvallisuuspalvelut Asunnon vakuusarvon määrittäminen Rahanpesu- ja petosepäilyjen tunnistamispalvelut ESG-työkalu	<b>Ulkoinen tietopääoma</b>	Markkinadata Toimintaympäristödata Ulkoinen referenssidata ESG-data
<b>Ekosysteemi- ja toimintaympäristöpalvelut</b>	Yhteiskäyttöiset API-rajapintapalvelut Viranomaisten tietopalvelut ja raportointi Keskuspankkiraportointi		

# Tunnusluvut

Asiakkaat (miljoonaa asiakasta)	2019	2020	2021
Vähittäispankin asiakkaat	3,3	3,3	3,3
Yritys pankin asiakakat	0,3	0,3	0,3
Omistaja-asiakkaat	2,0	2,0	2,0
Pankki- ja vakuutustoiminnan yhteiset asiakkaat	1,2	1,3	1,3

OP:n palvelukanavat	2019	2020	2021	Muutos
OP:n digitaalisten kanavien NPS	53	54	52	-2
Verkko- ja mobiilipalvelut (miljoonaa kirjautumista kuukaudessa, keskimäärin)				
Op.fi	8,5	5,7	4,4	-22 %
OP-mobiili	25,2	33,6	40,1	19 %
OP-yritysmobiili	0,8	1,3	1,7	34 %
Pivo-sovelluksen käyntien määrä	4,4	3,6	3,7	2 %
Verkkopalvelusopimukset (1 000 sopimusta)				
Henkilöasiakkaat	1 937	1 980	2 024	2 %
Toimipaikat				
Pankkien toimipaikat	352	342	324	-5 %
Sosiaalinen media				
Seuraajat Facebookissa (OP-ryhmä ja osuuspankit)	376 979	442 004	470 609	6 %
Seuraajat Twitterissä	42 515	46 591	50 158	8 %
Seuraajat LinkedInissä	43 355	60 188	69 888	16 %
Seuraajat Instagramissa	14 953	18 211	26 100	43 %
Seuraajat Youtubessa	4 140	6 090	7 811	28 %

**Digitaalisten palveluiden tunnusluvut**  
(1 000 kpl, ellei toisin mainita)

	2019	2020	2021	Muutos
Luottopäätöskoneen käsittelemät asuntolainahakemukset				
Automaattisesti käsitellyt hakemukset yhteensä	26	57	92	61 %
Automaattisesti tehdy myönteiset päätökset	9	20	34	70 %
Viranomaisille lähetettyjen raporttien määrä kuukaudessa	20	20	20	-
Pankkipalveluiden Opotti-chatbotin tunnusluvut				
Viestikohtainen ratkaisuaste	70 %	80 %	82 %	+2 %-yks
Täysin automatisoitujen keskusteluiden osuus	40 %	44 %	54 %	+10 %-yks
Positiivisen palautteen antaneiden asiakkaiden osuus	67 %	72 %	67 %	-5 %-yks
Vakuutuspalveluiden Viljo-chatbotin täysin automatisoitujen keskusteluiden osuus	50 %	50 %	58 %	+8 %-yks
Viestikohtainen ratkaisuaste			88 %	
Positiivisen palautteen antaneiden asiakkaiden osuus			46 %	
Tuotannossa olevat ulkoiset API-rajapinnat (kpl)		48	63	+ 15 kpl
Ulkoisten rajapintojen kautta siirretyn tiedon määrä, teratavua		563	3 200	468 %
Siirto-maksuun rekisteröityneet käyttäjät OP:n mobiilikanavissa	666	899	1 055	17 %

**Tietopääoma** (1 000 kpl, ellei toisin mainita)

	2019	2020	2021	Muutos
Analyttisten tietokantojen sisältämä datamäärä, teratavua	520	766	885	16 %
Keskitetyn lokienhallinnan keräämien lokitapahtumien määrä kuukaudessa (miljardia kappaletta)*	97	165	200	21 %
Sähköisten asiakirjojen määrä	520 000	611 000	775 000	27 %
Sopimusten sähköistymisaste pankkipalveluissa		45 %	45 %	-
Omaprofiili-palvelun kautta itse huolletut asiakastiedot	250	947	620	-35 %

**Tietokyvykkyudet ja osaaminen**

	2019	2020	2021	Muutos
Datan kehitys- ja jalostustehtävissä toimivat OP:n henkilöt keskusyhteisössä	480	606	635	5 %
osuus koko OP:n keskusyhteisön henkilöstömäärästä	7 %	8 %	8 %	-
Tekoälyn hyödyntämiseen ja johtamiseen koulutetut työntekijät	500	636	555	-13 %
OP Software Academyn järjestämät koulutukset		430	424	-1 %

**Tietosuoja ja sisäinen valvonta**

	2019	2020	2021	Muutos
Käsitellyt asiakkaan omien tietojen tarkastuspyynnöt rahoitus- ja vakuutusaloilla	362	453	390	-14 %
Evästesuostumukset op.fi ja OP-mobiili		1 985 435	2 255 659	14 %
Henkilötietojen käsittelyyn tai yksityisyydensuojaan liittyvät asiakasvalitukset	11	20	16	-20 %
Tapaukset, jotka luokiteltu henkilötietojen tietoturvaloukkaukseksi	750	916	950	4 %

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

\* Tunnusluvun laskentaperiaate muuttunut vuoden 2019 raportista



OP Osuuskunta  
Gebhardinaukio 1  
00510 Helsinki

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