Uudistuvan finanssialan muutoksen ajurit ja tulevaisuus

Timo Ritakallio
@ritakti

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP Ryhmä

OP Ryhmä tänään

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP Ryhmä

OP Ryhmä lyhyesti

Asiakkaidensa omistama OP Ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä. Perustehtävämme on edistää omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia.

OP Ryhmä

2 miljoonaa omistaja-asiakasta

117 osuuspankkia

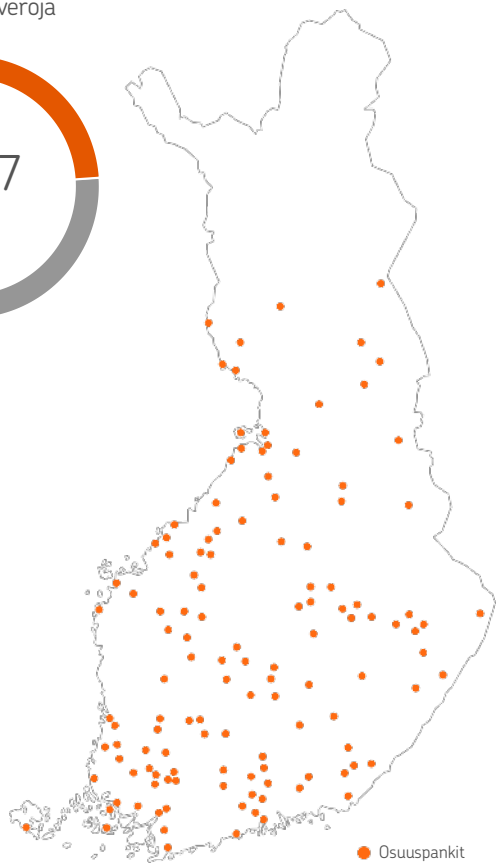
Keskusyhteisö

Vähittäispankki | Yrityspankki | Vakuutus

13 000 OP-ryhmäläistä

Tulos ennen veroja

Vähittäispankki
Yrityspankki
Vakuutus



Johtava markkina-asema Suomessa

Luotot
35 %

Talletukset
38%

Vahinkovakuutus
33%

Henkivakuutus
22%

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP Ryhmä

Laadukas ja tehokas toiminta

Kannattava kasvu

Vastuullinen liiketoiminta

Johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä Suomessa

Edistämme omistaja-asiakkaidemme ja toimintaympäristömme kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia.

Arvoa asiakkaille

Osaava, innostunut ja hyvinvoiva henkilöstö

IHMISLÄHEISYYS VASTUULLISUUS YHDESSÄ MENESTYMINEN

Geopolitiikan ja globaalin talouden epävarmuus

Kaupungistuminen ja väestön demografinen muutos

Kestävä kehitys ja vastuullisuus

Teknologian ja datan voima

Talouden pelisäännöt murroksessa

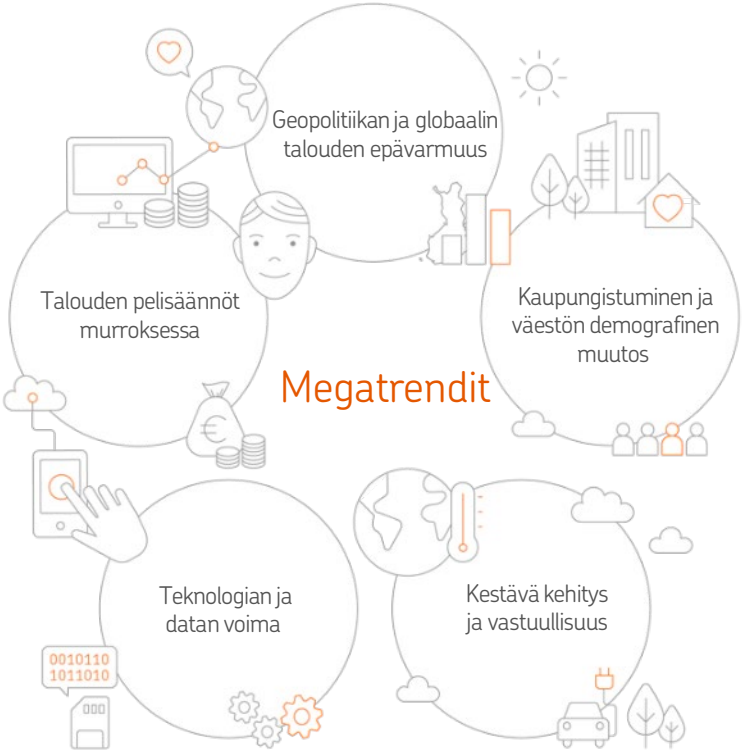
VAHVA RISKIENHALLINTA- JA COMPLIANCE-KULTTUURI

Finanssialaan vaikuttavat keskeiset megatrendit

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP Ryhmä

Finanssialaan vaikuttavat keskeiset megatrendit



© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Uudet standardit asiakaskokemukselle

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP

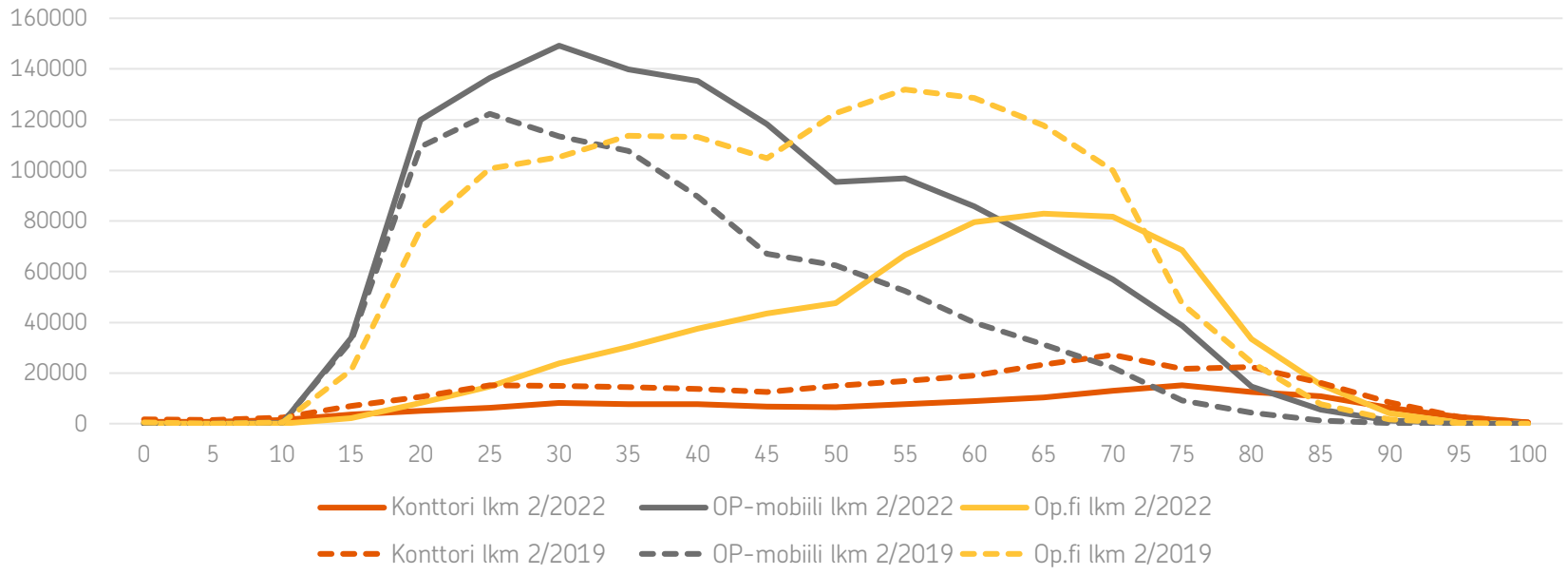
Uudet standardit asiakaskokemukselle

- Palveluiden kokonaisvaltaisen sujuvuuden ja helppokäyttöisyyden merkitys korostuu. Asiakkaat odottavat oikea-aikaista viestintää ja selkokielisiä palveluita.
- Mobiili on kasvava pääkanava. Digipalvelun lisäksi odotetaan henkilökohtaisuutta: kasvotusten ja kasvavasti etänä asioiden.
- Työelämän epävarmuus lisääntyy ja alueelliset erot kasvavat. Työn ja asiakaskäyttäytymisen muutos on kiihtynyt.
- Vastuullisuudessa haetaan konkretiaa haetaan ja tekoja arvostetaan. Vastuullisuuden, luotettavuuden ja läpinäkyvyyden merkitys valintakriteerinä kasvaa.

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP:n asiakkaat käyttävät yhä enemmän digitaalisia palveluita

Asiointikanavien ikäprofiilit 12/2020 ja 12/2021



© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Lähde: OP:n asiakastietokanta

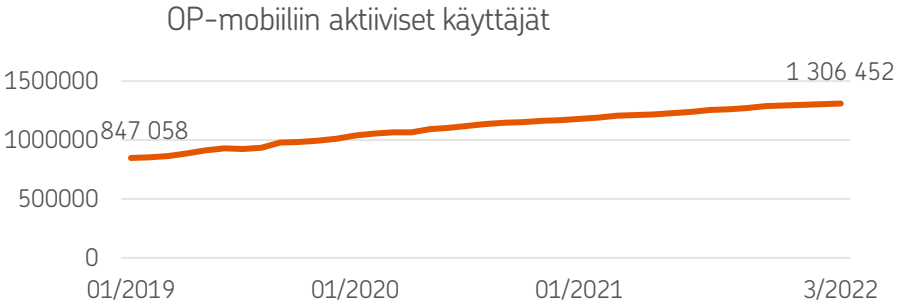
OP Ryhmä

OP-mobiilin käyttö kasvaa vauhdilla

OP-mobiiliin kirjauduttiin

44,6

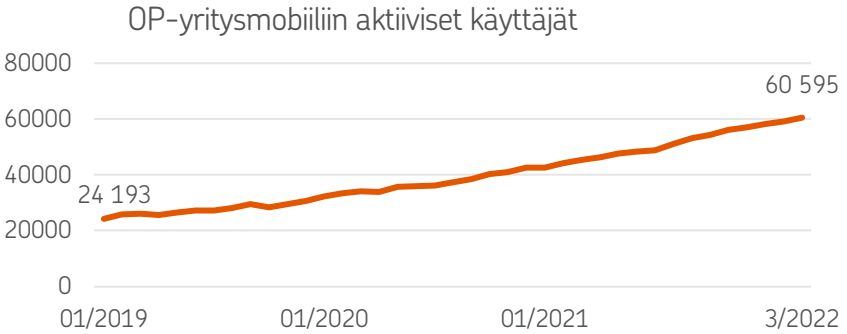
miljoonaa kertaa
3/2022
(22,3 miljoonaa kertaa 1/2019).



OP-yritysmobiiliin kirjauduttiin

1,8

miljoonaa kertaa
3/2022
(720 000 kertaa 1/2019).



© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP Ryhmä

Monimuotoisempaa kilpailua

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP Ryhmä

Monimuotoisempaa kilpailua

- Digitaalisuus ja teknologinen kehitys ovat avainasemassa, mutta kilpailua ei käydä teknologia edellä.
- Finanssipalveluita käytetään yhä useammin osana muita palveluita. Kumppanuuksien, jakeluverkostojen sekä alustojen hyödyntäminen tehostavat jakelua.
- Koroilla lähitulevaisuudessa iso merkitys ansaintaan ja kilpailuun.
- Asiakkaita kiinnostaa sujuvuuden lisäksi myös laatu ja palvelun taso. Vastuullisuudesta ollaan myös valmiita maksamaan enemmän.
- Finanssialan kentällä nähdään sekä konsolidoitumista että erikoistumista. Palveluita tarjoavat myös muut kuin perinteiset finanssialan toimijat.

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Liiketoiminta on myös teknologian johtamista

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP Ryhmä

Liiketoiminta on myös teknologian johtamista

- Modernimmat perusjärjestelmät tuovat luotettavuutta sekä mahdollistavat tehokkuuden parantamisen.
- Alustatalouden mukaisen kumppanuusverkoston rakentaminen yhä tärkeämpää.
- Dataherruus mahdollistaa ylivertaisen käyttökokemuksen, proaktiivisuuden, riskihinnoittelun ja personoinnin. Ulkoisten datalähteiden hyödyntäminen on osa peruskyvykkyyttä.
- Tekoälyä käyttävät palvelut yleistyvät.
- Kyberturvallisuuteen panostetaan voimakkaasti.
- Kollaboraatio ajaa työvälineitä pilvipohjaisiksi. Etä- ja hybridityö on laajasti mahdollista.

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Digitaalisten palveluiden käytön lisääntyessä digitaaliset kohtaamiset ja niistä kertyvän tiedon määrä kasvaa.

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Dataa hyödynnetään entistä enemmän ja laadukkaammin OP:ssa

885

teratavua dataa OP Ryhmän analyyttisissa 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 %)

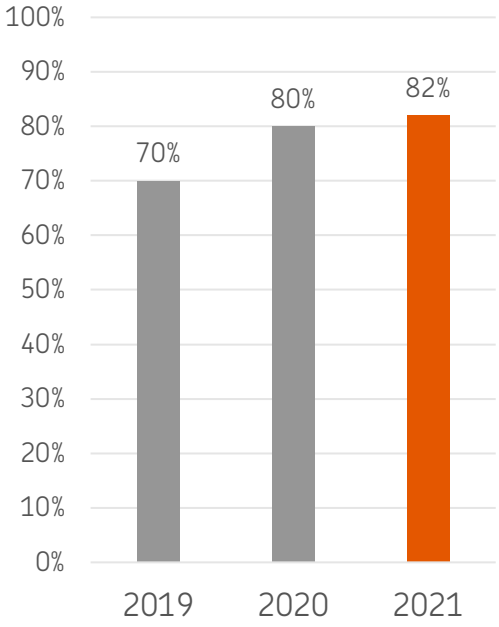
620

tuhatta itse huollettua asiakastietoa Omaprofiili-palvelussa

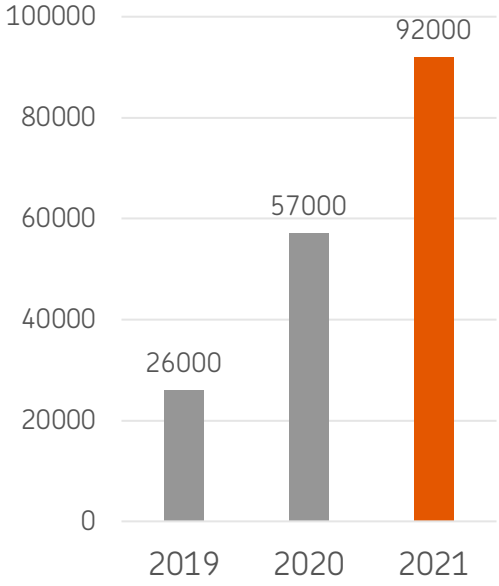
© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Tekoäly ja automaatio tuottavat asiakkaille uutta lisäarvoa ja toimintaan tehokkuutta OP:ssa

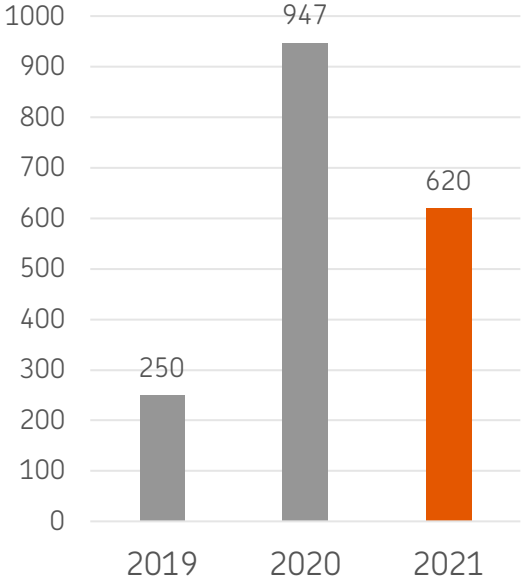
Opotti-chatbotin ratkaisuaste



Asuntolainahakemusten automaattiset käsittelyt



Omaprofiili-palvelun kautta itse huolletut asiakastiedot, 1000 kpl



Luottopäätöskoneen käsittelemät hakemukset

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Sääntely muokkaa toimintaympäristöä

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP Ryhmä

Sääntely muokkaa toimintaympäristöä

- Finanssialan harmonisointi etenee. Pankkiunioni rakentuu vaiheittain ja lopuksi neuvotellaan yhteisestä talletussuojasta.
- Valvonta yhdenmukaistuu ja laatustandardit nousevat. Pankit haastetaan yhä tarkempaan riskien tunnistamiseen ja hallintaan.
- Pääomavaateet kasvavat ja makrovakausvälineet vakiintuvat.
- Vastuullisuus, ilmastonmuutos ja kestävä rahoitus synnyttävät uutta sääntelyä.
- Myös vakuutusyhtiöiden riskienhallintaa ja hallintoa säännellään aiempaa selvästi yksityiskohtaisemmin.

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Talouden näkymät

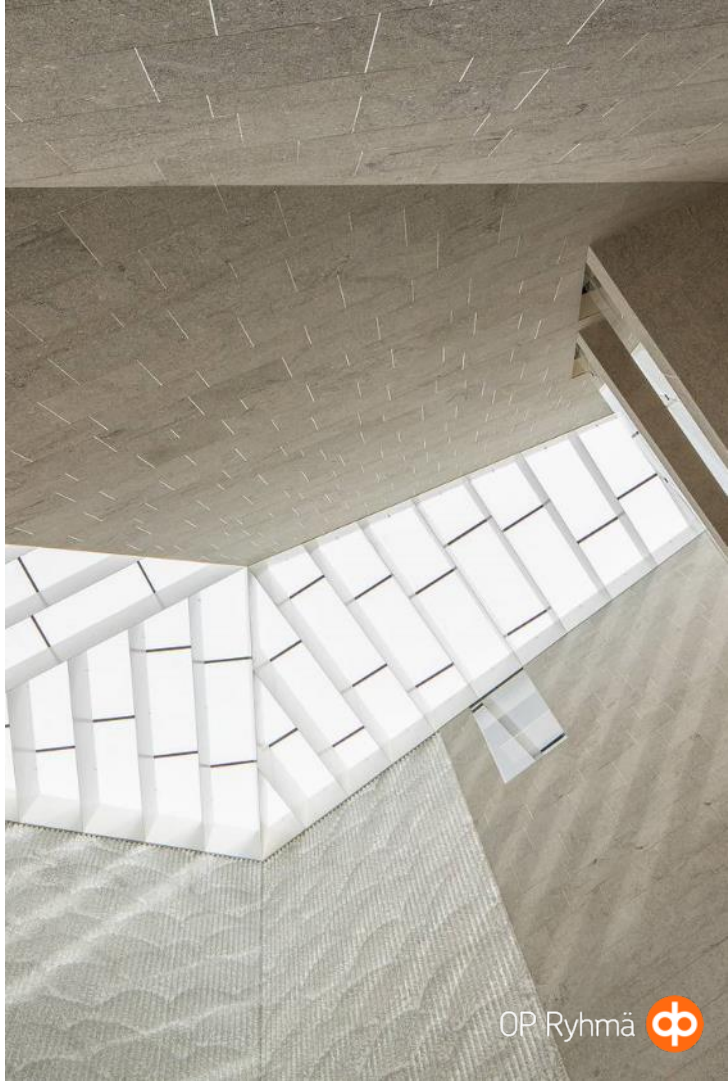
© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Yhä jatkuva koronaviruspandemia ja Venäjän hyökkäys Ukrainaan seurausvaikutuksineen tekevät talouden ennakoinnista poikkeuksellisen vaikeaa.

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

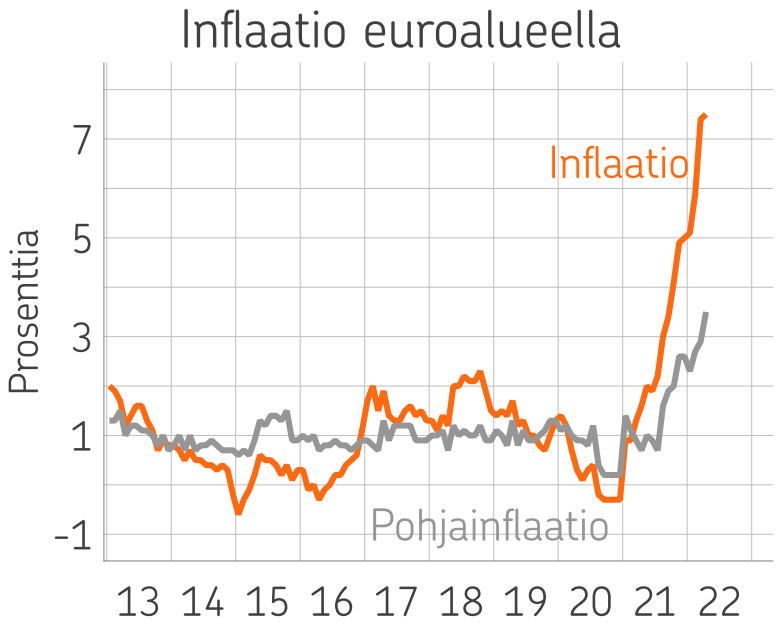
Talouden vauhti hidastuu – inflaatio nopeaa

- Maailmantalouden kasvu hidastuu, mutta säilyy kohtalaisena.
- Euroalueen talouskasvu kärsii selvästi, mutta on yhä kohtuullisissa lukemissa.
- Suomen talouskasvu hidastuu tilapäisesti keskivertoa heikompaan kasvuun.
- Epävarmuus suurta. Inflaatio, korkojen nousu, ja energian tarjonnan arvioitua voimakkaampi supistuminen voivat pahimmillaan painaa talouden taantumaan.

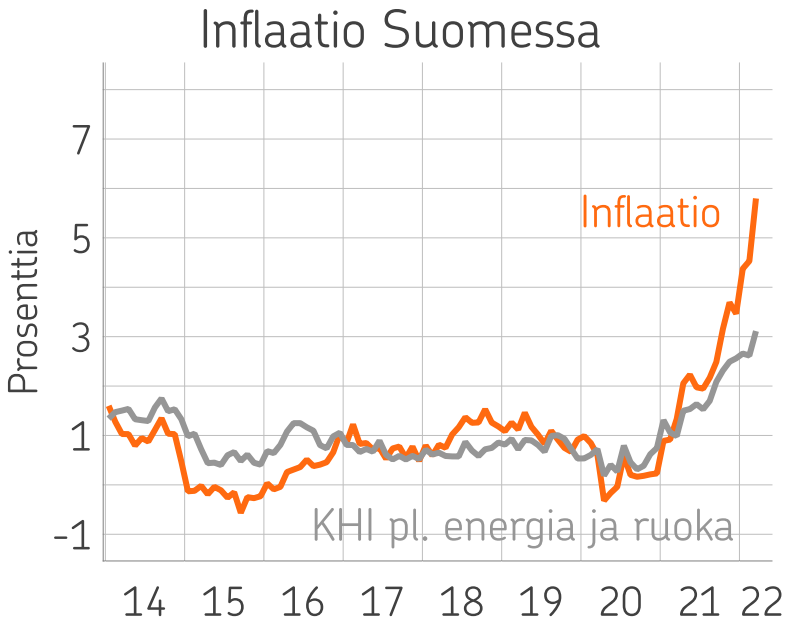


© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Inflaation kiihtyminen edellyttää rahapolitiikan kiristämistä myös euroalueella



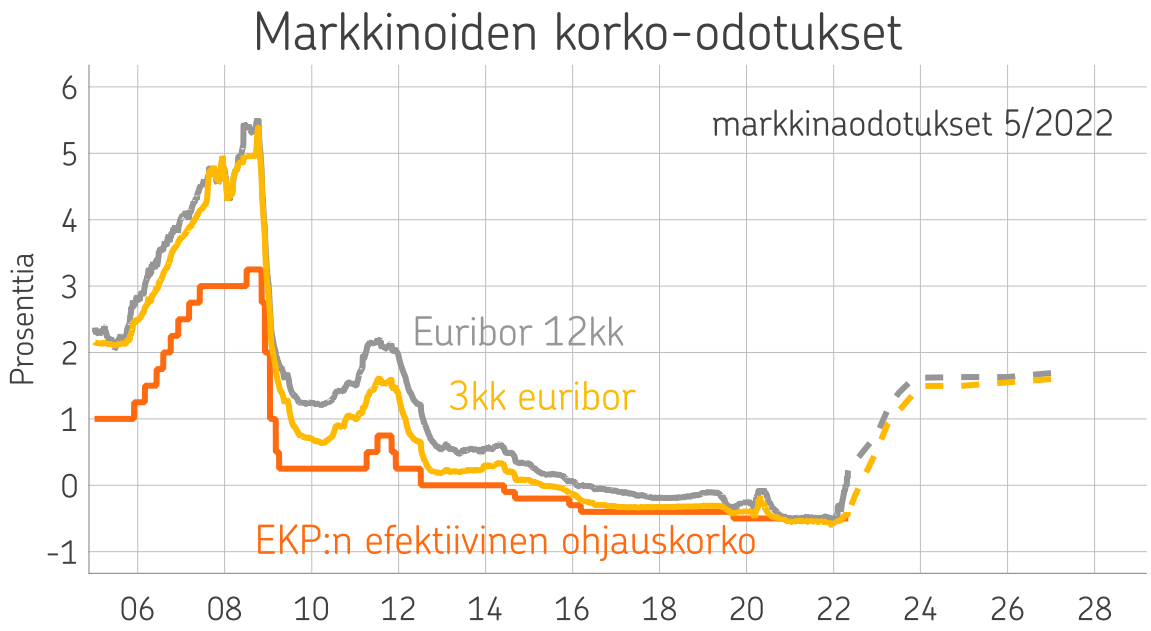
Lähde: Macrobond, OP



Lähde: Macrobond, StatFin, OP

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

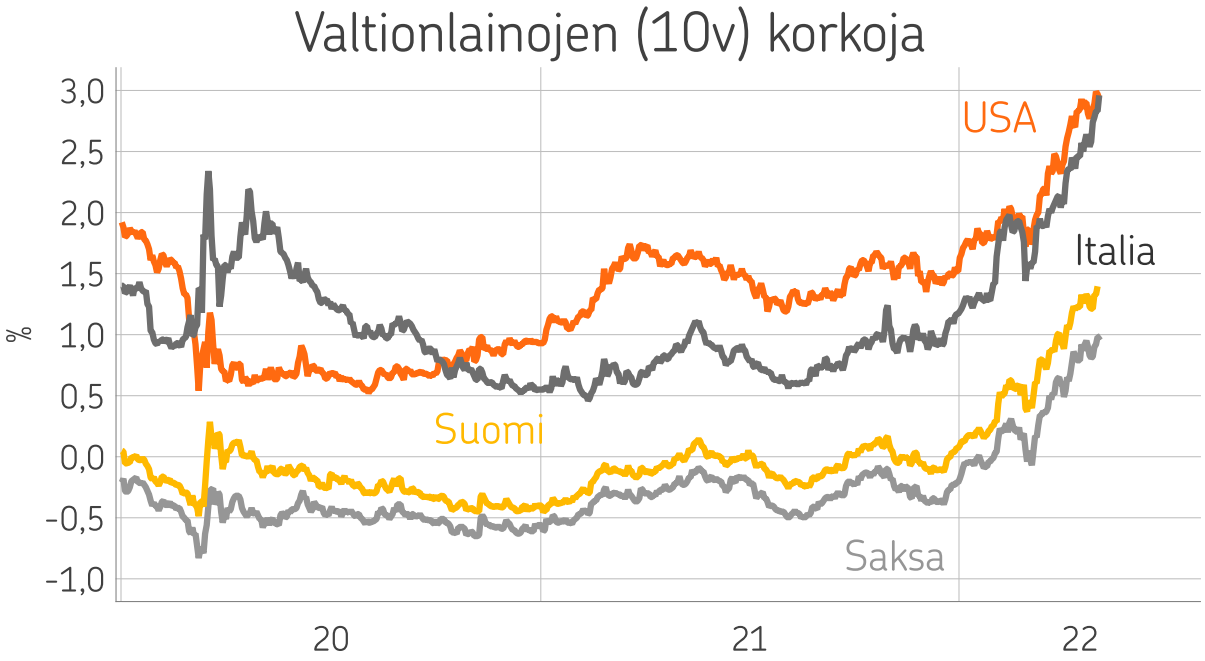
EKP:n odotetaan nostavan korkoja rivakasti, mutta maltilliselle tasolle



Lähde: Macrobond, OP

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

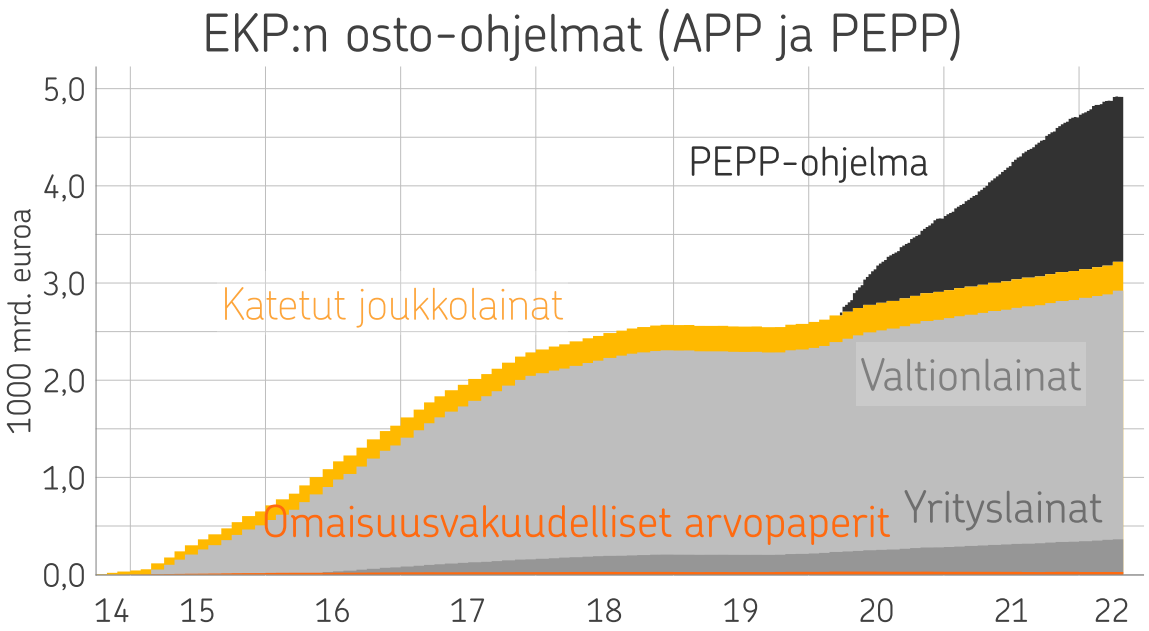
Pitkien korkojen nousun myötä rahoitusolot ovat jo kiristyneet myös euroalueella



Lähde: Macrobond, OP

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

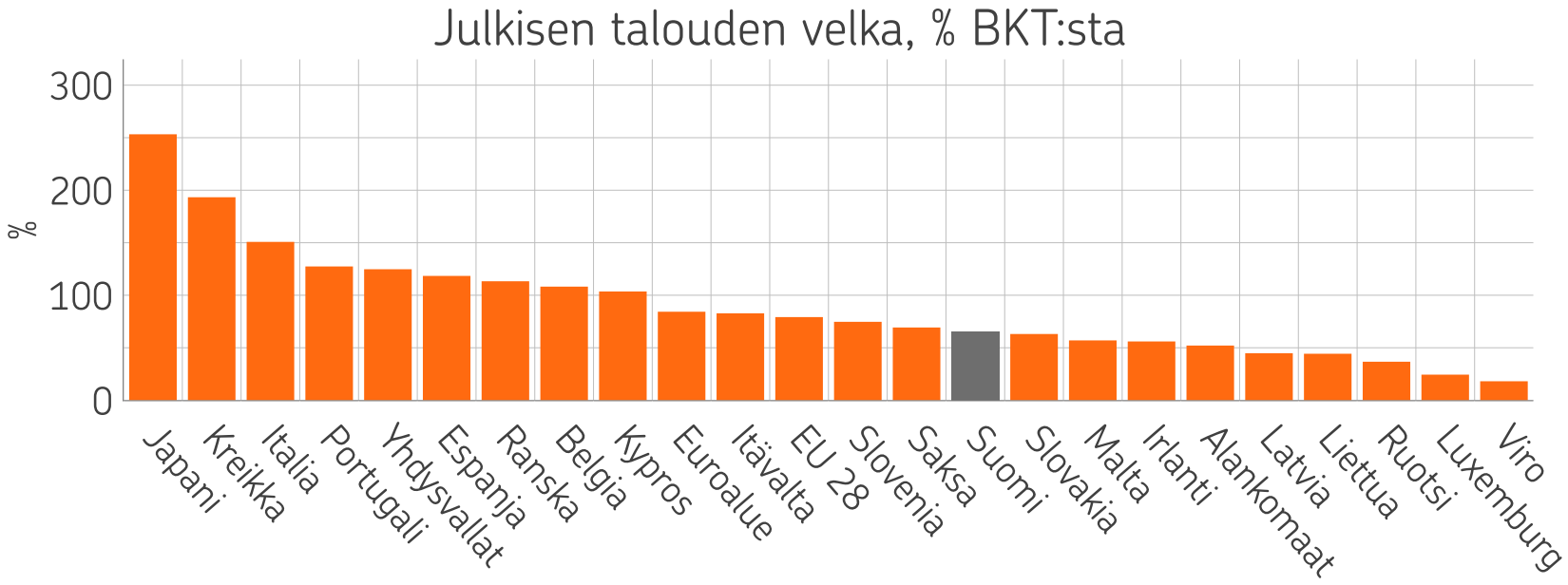
EKP lopettaa arvopaperien netto-ostot kesällä, mutta se säilyy lainojen suuromistajana pitkään



Lähde: Macrobond, OP

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Useat maat ovat haavoittuvaisia koron nousulle velkaantumisen vuoksi



Lähde: Macrobond, OP

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Nopeasti muuttuva toimintaympäristö vaatii jatkuvaa strategista uudistumista.

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Jatkuva strategiaprosessi parantaa reagointiherkkyyttä ja ketteryyttä

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Itseohjautuva työskentelytapa antaa vapautta ja vastuuta tiimeille, uudistaa johtamista ja ohjaa työskentelyä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP:ssa itseohjautuvalla työskentelytavalla tavoitellaan työntekijäkokemuksen, asiakaskokemuksen sekä toiminnan tehokkuuden parantamista

Itseohjautuvassa toimintatavassa asiakasarvon ympärille muodostetaan itseohjautuvia tiimejä, joilla on selkeät tavoitteet. Moniosaavat tiimit kantavat kokonaisvastuun tavoitteiden saavuttamisesta. Läpinäkyvyys ja yhteinen tapa toimia mahdollistavat tiimien itseohjautuvuuden. Palaute ja kokeileminen ovat osa arkea. Johtaminen on valmentamista ja mahdollistamista.

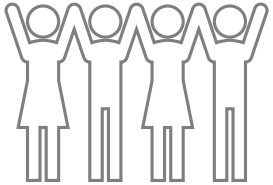
- Asiakkaat odottavat entistä sujuvampaa palvelua sekä kilpailukyisiä ja houkuttelevia tuotteita ja palveluita.
- Työntekijät odottavat autonomiaa ja merkitystä.
- Toimintaympäristön jatkuva muutos edellyttää nopeaa reagointia.

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

Itseohjautuva työskentelytapa tuo konkreettista hyötyä OP:ssa

Läpinäkyvyys ja vuorovaikutus lisääntyneet, yhteistyö parantunut.

Byrokratia ja hierarkia vähentyneet ja vapaus ja vastuu lisääntyneet, päätöksenteko nopeutunut.



Reagointi markkinamuutoksiin ja ongelmiin nopeutunut.

Jatkuva parantaminen arjessa, osaaminen kehittynyt moniosaajatiimeissä.

78% henkilöstöstä kokee, että tiimit toimivat itseohjautuvasti ja vastuuta ottaen.*

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

* Henkilöstökysely 10/2021

Kiitos!

© OP Ryhmä / OP-Julkinen

OP Ryhmä