



Finanssialan kilpailukyky ja tekoäly

Tietoyhteiskunta-akatemia

Meeri Haataja, 15.3.2018

Osuustoiminnallinen yritysmuotomme mukainen **kaksoisrooli**, identiteettimme perusta, haastaa jatkossa myös finanssiälyä



Liiketoimintarooli



Yhteisöllinen rooli

”Finanssiala käsitteenä tulee häviämään, se siirtyy taustalle”

“

Pankkien ja vakuutusyhtiöiden perinteiset tehtävät voidaan jatkossa toteuttaa ilman näitä instituutioita

Meidänkin ansainnasta 5-10 vuoden aikajänteellä 35-40 prosenttia rapautuu

Iso osa perinteisistä finanssitoimijoista muuntautuu prosessitehtäiksi, ne menevät kauas asiakaspinnasta

Meidän keskeisimmät kilpailijat tulevat olemaan Apple, Google ja Facebook

Pienet Fintech-yhtiöt ovat meidän tärkeimpiä kumppaneita

-Reijo Karhinen, OP Ryhmä



Video: Reijo Karhinen Suomi ja tekodly alustatalouden aikakaudella - tapahtumassa 23.10.17

Strategiamme pohjana on yhdessä rakennettu tulevaisuudenkuva, jota muokkaavat monet muutosvoimat

1

Teknologia
mahdollistaa

AI
Robotics
Big Data
Cloud
Blockchain
Internet of Things
Biometrics

2

Regulaatio
määrittelee rajat

EU, ECB, VM, Fiva
PSD2
MiFID2
GDPR
Solvency 2
Basel 3/4
Sote
Joukkorahoituslaki

3

Kilpailu
asettaa tahdin

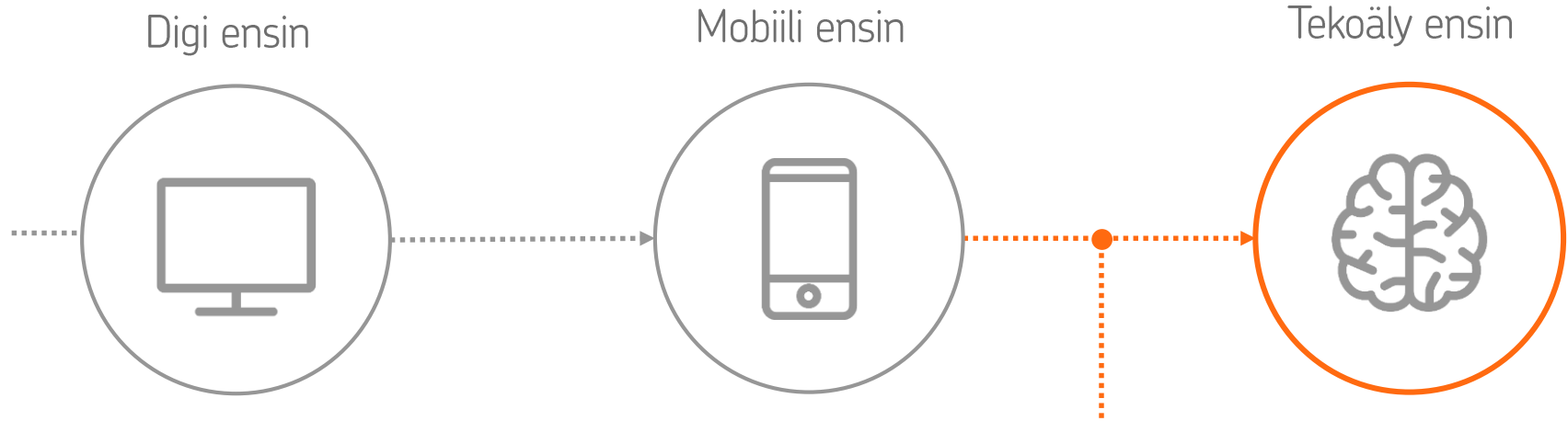
Incumbent FSI players
Global tech giants (GAFAA)
Fintech startups
Crowd, P2P, sharing
Retailers, telcos, ...

4

Asiakas
päättää

What she/he uses and recommends
The required level of quality
When, where and how she/he uses the service

Digitaalisen kehityksen painopisteen muutos



Olemme tässä

Suomi tekoälyn kärkimaaksi

Finanssiäly kaikkiin asiakaskohtaamisiin

Tekoäly ja edistyneet koneoppimisen menetelmät avaavat kokonaan uuden digitaalisen liiketoiminnan aikakauden, kun käytännöllisesti katsoen jokainen sovellus, palvelu ja digitalisoitu olio sisältää älykkään elementin.

Top 10 Strategic Technology Trends for 2017: A Gartner Trend Insight Report



Tekoäly
hyödyntää ja
tekee selkoa
monenlaisista,
toimialalle usein
uudenlaisistakin,
tietovirroista.



Muutos on jo käynnissä; **AI-first maailma** **mullistaa** finanssialaa monella tapaa



Luomalla radikaalia
tehokkuutta kaikissa
prosesseissa



Mahdollistamalla täysin
uudenlaisia innovaatioita



Avaamalla uusia
ansaintamahdollisuuksia

Tekoäly tulee asiakaskohtaamisiin mahdollistaen tavoitettavuutta ja asioinnin helppoutta



OP Vahinkoapu

Henkilö

Chat-asiakaspalvelu

Sattuiko vahinko? Ei huolta

Vahinkoavusta löydät ohjeet vahinkotilanteisiin sekä sinua lähellä olevat OP:n kun

Vahinkoapu chat ✕

Kerro, piditkö chat-tuesta

12:05:09 | Alma
Sattuiko vahinko? Koulutamme Viljo-vahinkorobottia auttamaan sinua vahingon sattuessa. Viljo osaa parhaiten vastata kysymykseesi, kun kysyt yhden asian kerrallaan mahdollisimman selkeästi ja lyhyesti. Mikäli Viljo ei vielä osaa vastata, saat apua tilanteeseesi asiakaspalvelijaltamme.

12:06:03 | Sinä
kylpyhuoneen lattia tulvii

12:06:04 | Viljo
Käsitin, että kysymyksesi liittyy toimintaohjeisiin vesivahingon sattuessa. Varmistaisiin vielä, näyttääkö vettä vuotavan edelleen, vai onko akuutteja toimenpiteitä vaativa vuoto saatu päätymään?

Tilanne akuutti

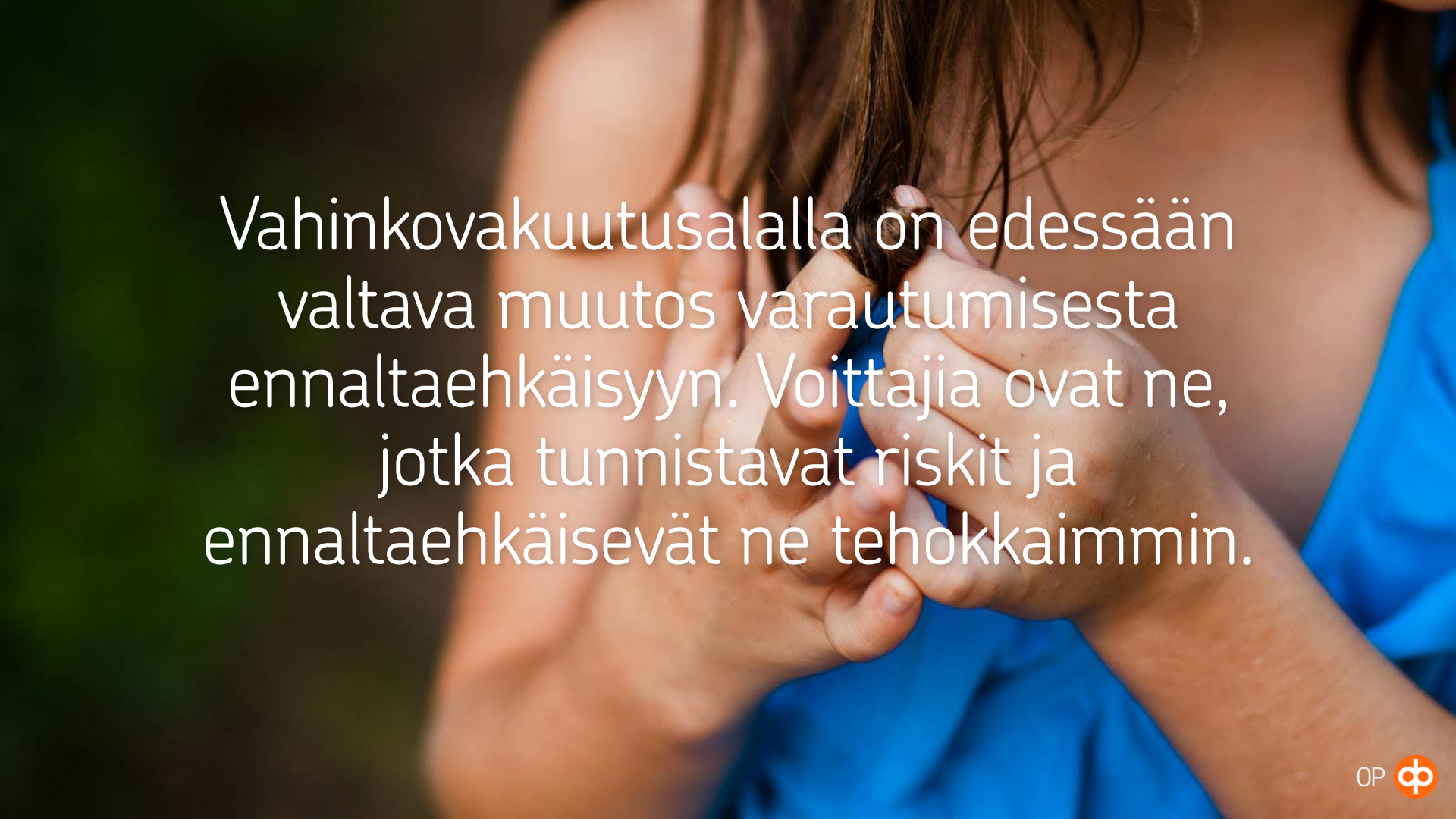
Tilanne ei akuutti

Ymmärsinkö kysymyksesi väärin? Kirjoita "apua", jos haluat asiakaspalvelijan avuksesi. Ohjaus asiakaspalvelijalle kestää hetken.

--

▲ | ▼

LÄHETÄ



Vahinkovakuutusallalla on edessään
valtava muutos varautumisesta
ennaltaehkäisyyn. Voittajia ovat ne,
jotka tunnistavat riskit ja
ennaltaehkäisevät ne tehokkaimmin.

Amazon julkaisee lähtönsä terveysterveystyöskenttöseen

UnitedHealth Group Inc

NYSE: UNH - 9. helmik. klo 18.11 UTC-5

220,96 USD **↑4,50 (2,08 %)**

Tavallisen kaupankäyntiajan jälkeen: 220,96 0,00 %



Anthem Inc

NYSE: ANTM - 9. helmik. klo 19.48 UTC-5

231,71 USD **↑1,14 (0,49 %)**

Tavallisen kaupankäyntiajan jälkeen: 231,71 0,00 (0,00 %)



Amazon, Berkshire and JPMorgan join forces to shake up healthcare

Joint venture would initially focus on using big data analytics, software and apps to help employees to cut their healthcare costs. ... effort could be prelude to a more full-fledged venture that would see the three companies explore other options to lower costs, using their more than 950,000 employees and families as a testing ground for new initiatives.

Aetna Inc

NYSE: AET - 9. helmik. klo 18.17 UTC-5

176,39 USD **↓1,61 (0,90 %)**

Tavallisen kaupankäyntiajan jälkeen: 176,39 0,00 (0,00 %)

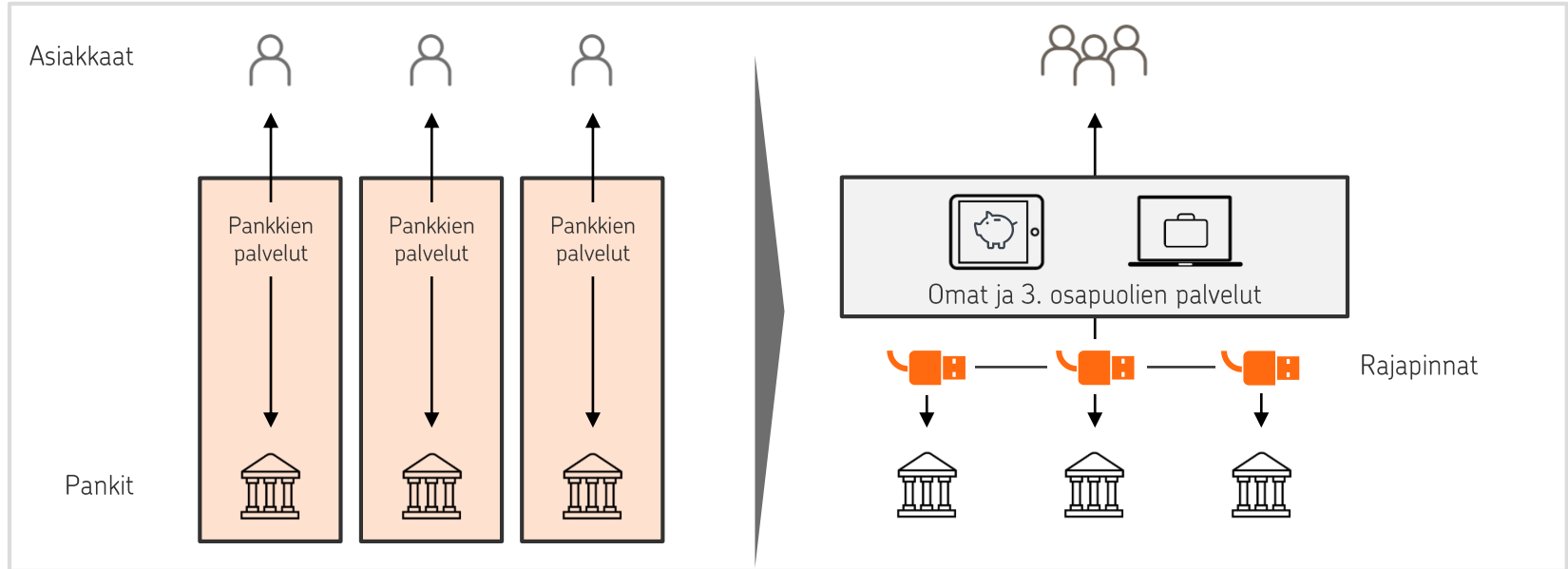


Tulevaisuuden vahinkovakuuttaja on asiakkaan riskienhallinnan kumppani

Tekoälyä hyödyntävä Älykipsi otetaan osaksi tapaturmapotilaiden kuntoutusta Pohjola Sairaalan pilotissa ensimmäisenä Suomessa.



Perinteinen finanssipalveluiden arvoketju hajoaa ja digitaaliset toimijat valtaavat asiakaspinnan

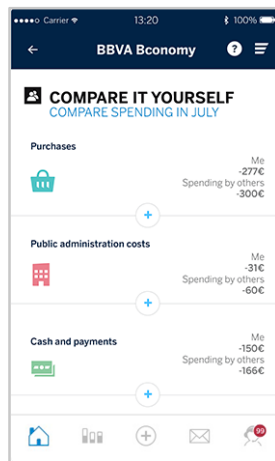


Pankkien ja vakuutusyhtiöiden perinteiset tehtävät voidaan jatkossa toteuttaa ilman näitä instituutioita, monet finanssitoimijat muuntautuvat prosessitehtäiksi ja etäännyvät asiakaspinnasta

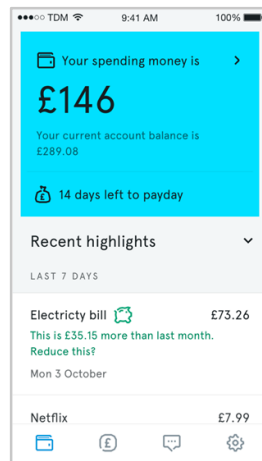
Oman talouden hallinnan ratkaisut kilpailevat kyvyllä luoda asiakkaalle realistinen kuva omasta tilanteesta, ja auttaa toteuttamaan positiivisia muutoksia



Pivo Lompakko



BBVA Bconomy (ES)



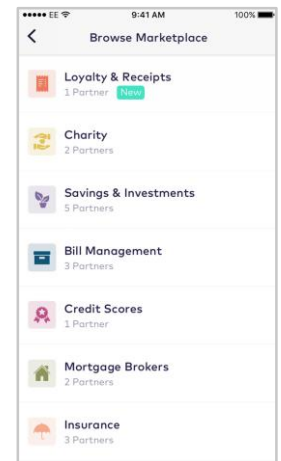
Tandem (UK)



BBVA Bconomy, financialhealth (ES)

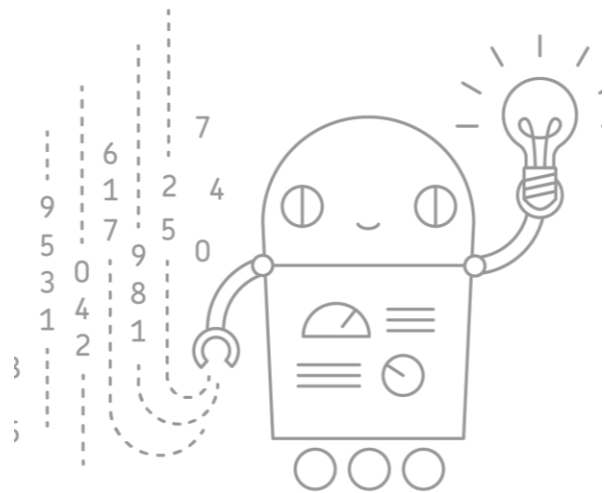


Fintonic FinScore (ES)



Starling Bank, Marketplace (UK)

Kyse ei ole niinkään määrättyjen työkalujen käyttöönotosta vaan uudesta teknologia-pohjasta, joka **ravistelee totuttuja toimintatapoja** ja ennen kaikkea **mahdollistaa uudenlaisia asiakkaan hyvinvointia parantavia innovaatioita.**



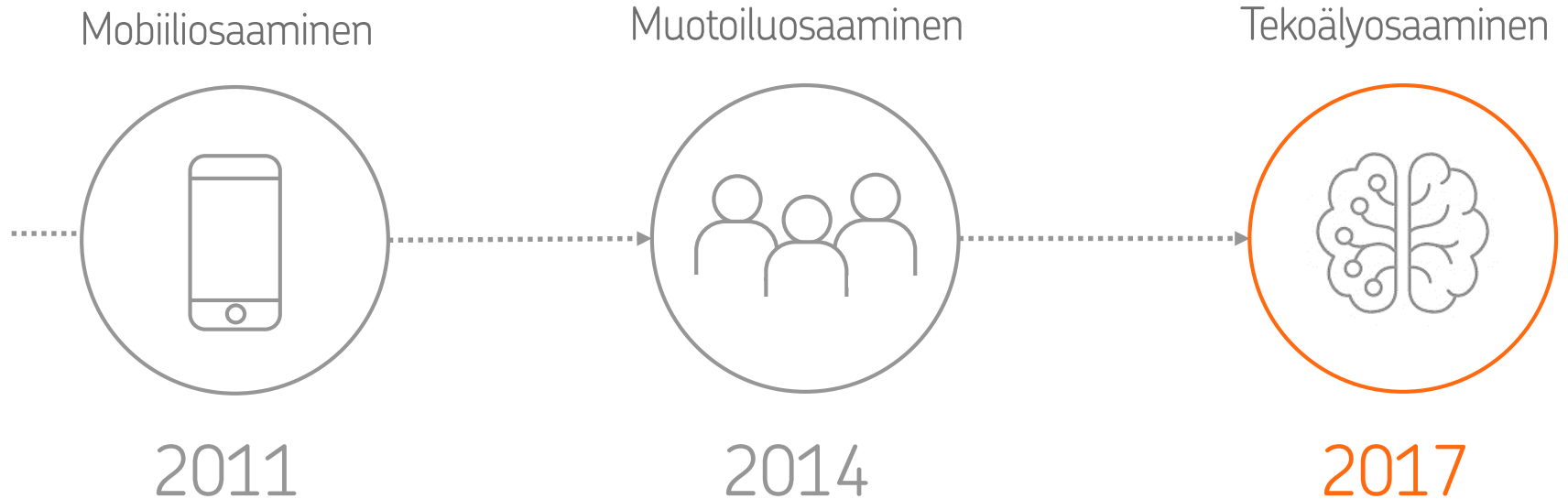
Finanssialalla kilpailukyky nojaa
jatkossa kykyyn **luoda uutta**
hyvinvointia tekoälyn
mahdollistamassa maailmassa.
Muutos haastaa erityisesti ne, jotka
ovat liian kiireisiä muissa asioissa.


A close-up photograph of two young children, a girl on the left and a boy on the right, hugging each other. They are both looking down and smiling slightly. The girl has light brown hair and is wearing a brown long-sleeved shirt. The boy has dark brown hair and is wearing a blue and white striped shirt. The background is a grey textured surface, possibly a couch or bed. The text is overlaid in the center of the image.

Jos tämä on tulevaisuuden-
kuvamme, kuinka varmistamme
elinedellytykset murroksessa?

Edessämme oleva muutos vaatii huippuosaamista datan ja koneoppimisen kehittämistä. **Paljon suurempi joukko osaajia tarvitaan uusien mahdollisuuksien näkemiseen ja innovointiin** niin organisaation kuin yhteiskunnankin tasolla.

Tekoälyosaaminen on kolmas aalto OPn strategisten osaamisten kehittämisen ketjussa





Yhteinen tehtävämme nyt on
avoin keskustelu siitä millaisen
tulevaisuuden me luomme
tekoälyä hyödyntäen.
Tekoäly on ihmistä varten.

Kiitos!

Meeri Haataja

@meerahaataja

meeri.haataja@op.fi

040 7725010