

Digitaliseringens påverkan på bankbranschen i Finland

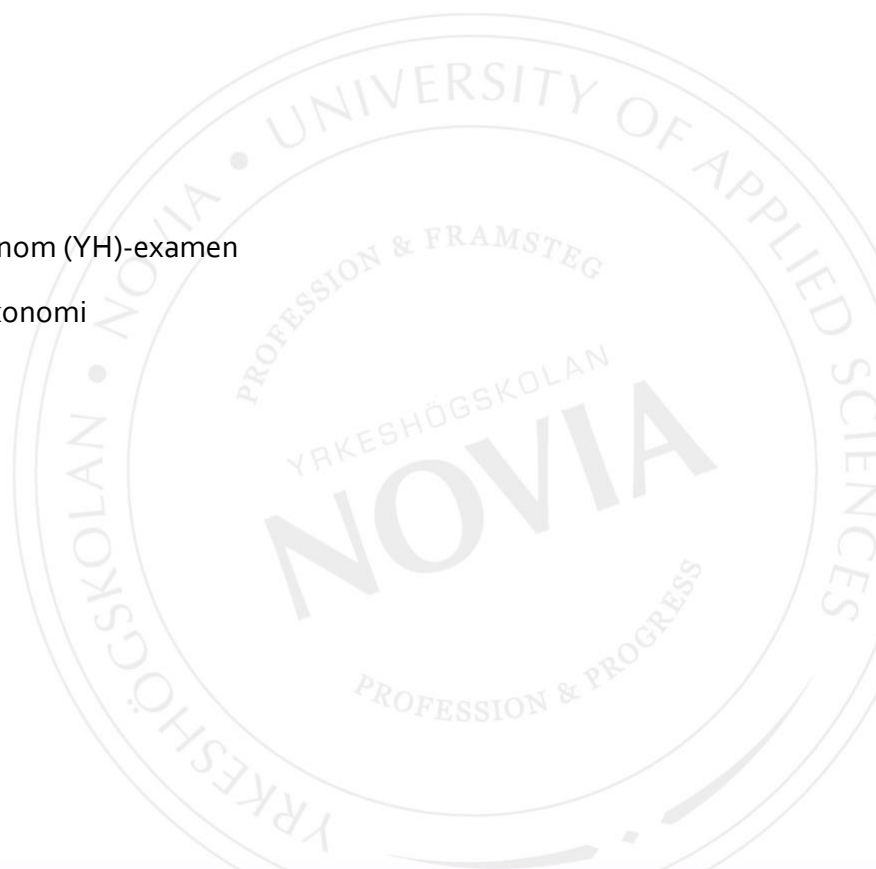
En kvalitativ undersökning av hur digitaliseringen påverkat
tjänsterna och produkterna ur bankens perspektiv

Kristoffer Wikberg

Examensarbete för Tradenom (YH)-examen

Utbildningen i Företagsekonomi

Åbo 1.12.2018



EXAMENSARBETE

Författare: Kristoffer Wikberg

Utbildning och ort: Företagsekonomi Åbo

Inriktningsalternativ/Fördjupning: Redovisning

Handledare: Thomas Finne

Titel: Digitaliseringens påverkan på bankbranschen i Finland - En kvalitativ undersökning hur digitaliseringen påverkat tjänsterna och produkterna ur bankens perspektiv

Datum

1.12.2018

Sidantal 36

Bilagor 1

Abstrakt

Bankerna är i mitten av ett digitalt genombrott och är tvungna att ständigt komma upp med nya innovativa digitala lösningar för att hållas sida vid sida med sina konkurrenter. Kundernas krav och förväntningar på bankernas digitala tjänster är höga och det är väldigt lätt hänt att de byter bank ifall de får bättre service på annat håll. Bankpersonalen och de fysiska kontoren står även inför risken att manuella, repeterande arbetsuppgifter såsom rådgivare kan ersättas av robotar i framtiden. Strukturella förändringar måste göras för att ha personal som är kunnig inom implementering av nya kanaler och marknadsföring på sociala medier. Dessutom måste applikationer finnas tillgängliga för att ha möjlighet att konkurrera med de andra bankerna.

Syftet med examensarbetet är att ta reda på vilka tjänster och produkter som har blivit mest påverkade av digitaliseringen samt vilka som har krävt mest utveckling. Syftet är också att ta reda på hur bankpersonalens arbetsuppgifter har förändrats under de senaste åren.

Genom undersökningen ville jag även få fram om digitaliseringen har medfört eventuella nya tjänster och produkter, hur drastisk minskning av fysiska kontor som skett samt hur framtidens betalningssätt kommer att se ut. Detta gjordes genom två semi-strukturerade intervjuer, en intervju med Aktias bank- och regiondirektör och en med Bank X biträdande kontorschef. Metodvalet grundade sig på att få en så öppen diskussion som möjligt för att ha möjligheten att ställa följdfrågor istället för att följa en strikt intervjuguide.

Både respondenterna från intervjuerna och teorin som har behandlats visar indikationer på att det gäller att hålla sig ajour med utvecklingen och den hårda konkurrensen. Enkla tjänster har digitaliserats och dessa kan enkelt och smärtfritt skötas digitalt. Ett antal mer avancerade ärenden har även digitaliserats såsom lån, placeringar, aktie- och pantbrev. För mer avancerade ärenden, som att köpa bostad eller göra större placeringar, finns det fortfarande och även i framtiden behov för i form av traditionella möten.

Språk: Svenska

Nyckelord: Digitalisering, Bankbranschen, Elektroniska- och mobila tjänster, kontor, personal, kundrelationer, PSD II

BACHELOR'S THESIS

Author: Kristoffer Wikberg

Degree Programme: Business Administration

Specialization: Accounting

Supervisor(s): Thomas Finne

Title: The digitalizations effect on the banking sector in Finland - A qualitative research about the digitalizations effect on banks products and services from their perspective

Date	1.12.2018	Number of pages	36	Appendices	1
------	-----------	-----------------	----	------------	---

Abstract

The banking sector is in the middle of a digital breakthrough and must constantly come up with new innovative digital solutions to keep up with its competitors. Customers' requirements and expectations on the banks' digital services are high and it is very easy to change to another provider if they provide a better service elsewhere. Bank staff and physical offices also face the risk that manual, repetitive tasks such as advisors can be replaced by robots in the future. Structural changes need to be made to have staff who are knowledgeable in implementing new channels and marketing on social media. In addition, there must be availability of apps in order to be able to compete with other banks.

The purpose of this Bachelors' thesis is to find out which services and products have been most affected by the digitization and which have required the most development.

In addition, finding out how the bank staff's duties have changed in the recent years. In the research, I would also like to see if digitalization has brought along any new services and products, how drastic reduction of physical offices and personnel have occurred and how the future of payment systems will look. This was done by performing two semi-structured interviews. An interview with Aktia's bank- and regional director and an interview with the Deputy Office Manager of Bank X. The methodology was based on getting as open a discussion as possible to have the opportunity to bring forward follow-up questions instead of following a strict interview guide.

Both the respondents of the interviews and the theory have shown indications that it is important to keep up with developments and tough competition. Simple services have been digitized and these can be easily managed digitally. A number of more advanced services have also been digitized such as loans, placements, stocks and mortgage letters. The more advanced services like on housing or making bigger investments are still today and even in the future in need of traditional meetings.

Language: Swedish

Key words: Digitalization, Banking sector, Electronic- and mobile services, Offices, Personnel, Customer relations, PSD II

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Problemformulering	2
1.3	Syfte och avgränsning	2
1.4	Frågeställning	2
1.5	Metod	2
1.6	Centrala begrepp	3
2	Teoretisk referensram	4
2.1	Traditionell bankverksamhet	4
2.2	Vad är digitalisering?	4
2.3	Digitalisering i Finland	5
2.4	Bankernas digitalisering	6
3	Förändringar som digitaliseringen medfört	8
3.1	Elektroniska tjänster	8
3.2	Mobiltjänster	9
3.3	Betalning	11
3.3.1	Fördelar med att digitalisera betalningssätt	13
3.3.2	Nackdelar med att digitalisera betalningssätt	14
3.4	Elektroniska- och mobiltjänsters säkerhet	14
3.5	Kontor och personal	15
3.6	Kundrelationer	16
3.7	Bankbranschens framtid	18
3.8	PSD II	19
3.9	GDPR och KYC	20
4	Metod	22
4.1	Kvalitativ forskning	22
4.2	Val av metod	22
4.3	Intervjuernas genomförande	23
4.4	Företagspresentation	25
4.5	Analysmetod	25
4.6	Tillförlitlighet	25
4.7	Metodkapitlets Sammanfattning	26
5	Undersökningens insamlade data	26
5.1	Intervjuerna	26
6	Analys och resultat	33
6.1	Slutsatser	35

7	Avslutande diskussion.....	36
	Källförteckning.....	37
	Bilaga 1.....	1

1 Inledning

I det första kapitlet presenteras kort en bakgrund till ämnet för att ge en förståelse om hur bankernas verksamhet såg ut förr i tiden och vad digitalisering innebär. Syftet med examensarbetet kommer att beskrivas och likaså problemformuleringen samt frågeställningen.

1.1 Bakgrund

Före IT-boomen slog igenom mellan 1990-2000-talet var kunderna tvungna att besöka sitt lokala bankkontor för att sköta sina bankärenden. De senaste åren har allting förändrats och den fysiska kontakten till bankkontoret finns det inte lika stort behov av längre. Då syftas det inte endast på att möten börjat utföras digitalt eller att kunderna sköter sina ärenden via egen nät bank eller app. Det börjar vara väldigt stor konkurrens från nya innovativa aktörer inom Fin Tech. Med Fin Techs avses t.ex. Klarna och iZettle som har kommit längst. Klarna inom internet handeln och iZettle inom kortbetalningar. År 2016 var det inte så många av Fin Tech startups som tjänade pengar men de började snabbt ta över stora marknadsandelar. Bankerna måste alltså lyckas med att konkurrera inom nya affärssegment samtidigt som de behåller deras nuvarande kunder (Larsson, 2016).

Eftersom digitalisering och utvecklandet av nya teknologier framskrider otroligt snabbt finns det risker för att traditionella arbetsuppgifter som rådgivare ersätts av robotar. Den tekniska innovationen betyder en stor del av banksektorn där alla tjänster börjat digitaliserats. För att bankerna skall hålla sig med inom utvecklingen gäller det att vara aktiv inom digital marknadsföring på internet och sociala medier, tillgänglighet av appar, internetbank möjligheter för att kunna konkurrera med de nya aktörerna. Det är väldigt lätthänt i dagens läge att kunderna byter tjänster ifall de får bättre service på annat håll (Larsson, 2016).

Ämnet för examensarbetet grundar sig på min praktiktid vid Svenska Handelsbanken. Praktiken gav mig en insyn på bankernas tjänster och produkter samt möjligheten till ett så aktuellt ämne som möjligt och även en undersökning med ett konkret underlag.

1.2 Problemformulering

Tidigare undersökningar visar att bankerna är beroende av att utveckla sina digitala tjänster för att hålla sig med inom den snabba utvecklingen. De visar även drastiska minskningar av både personal samt kontor. Examensarbetets teoretiska referensram svarar på den digitala utvecklingen för de finländska bankerna och ger en inblick i hur tjänsterna kommer att se ut i framtiden. Genom den kvalitativa undersökningen vill jag ta reda på vilka produkter och tjänster som krävt mest utveckling då konkurrensen har blivit större speciellt inom betaltjänster.

1.3 Syfte och avgränsning

Examensarbetets syfte är att ta reda på hur digitaliseringen har påverkat bankernas produkter och tjänster och ta reda på vilka som har krävt mest utveckling. Dessutom ta reda på hur digitaliseringen har inverkat på bankpersonalens arbetsuppgifter.

Examensarbetet kommer endast att behandla Fin Tech ytligt men inte på djupet. Arbetet kommer inte att behandla artificiell intelligens, robotisering eller automatisering.

1.4 Frågeställning

Frågeställningen för examensarbetet är baserad på syftet och kommer därför att besvara en huvudfråga och en delfråga som är följande:

- *Vad är digitaliseringens inverkan på bankernas produkter och tjänster?*
- *Hur har digitaliseringen inverkat på bankpersonalens arbetsuppgifter?*

1.5 Metod

För att undersöka digitaliseringens inverkan har undersökningen baserats på en kvalitativ undersökning med hjälp av intervjuer med bankpersonal. Som sekundärkällor har det använts olika artiklar, rapporter och litteratur både i form av böcker och digitala källor. För att ta reda på de olika EU-regleringarna kommer statliga myndigheters källor användas. För att beskriva digitala tjänster kommer det främst att användas de finländska bankernas hemsidor.

1.6 Centrala begrepp

Eftersom avhandlingen kommer att behandla många finansiella termer både allmänt och i samband med EU-regleringar, har en beskrivning över begrepp sammanställts för att underlätta läsandet och för att ge en djupare förståelse i ämnet.

Fin Tech	Financial Technology, IT-teknologi som används för att skapa bank, försäkrings, finansierings-, investerings- eller betaltjänster (Finanssivalvonta b), 2017).
AI	Artificiell intelligens, intelligens som utförs av maskiner. I korthet kan AI tolkas som automatisering av manuellt arbete eller maskiner som övertar mänskliga arbetsuppgifter (Techworld, 2018).
EMV	Europay, Mastercard och VISA (Kossmann, 2017).
EMEA	Europa, Mellanöstern, Afrika (Investopedia, 2018).
PSD II	PSD II är det nya EU-direktivet som står för Payment Service Directive. Direktivets syfte är att förenkla säkerheten vid internetbetalningar samt konsumentskyddet vid missbruk, bedrägerier eller betalningsproblem (Finansinspektionen, 2018).
KYC	Fem storbanker som har etablerat en gemensam nordisk struktur som kallas Know Your Customer (Realtid.se, 2018).
GDPR	General data protection regulation är den nya dataskyddsförordningen (Ålandsbanken, 2018).
BLOCKKEDJA	Blockkedjetekniken är en teknik som kan främja bankerna att utföra transaktioner snabbare, enklare och billigare i realtid (Accenture b), 2016).
RIPPLE	Ripple är både en plattform och en valuta. Plattformen är till för att utföra snabba och billiga transaktioner. Plattformens har en egen valuta XPR (Cointelegraph, 2018).

2 Teoretisk referensram

Den teoretiska referensramen för examensarbetet kommer att behandla vad digitalisering innebär i allmänhet samt vilka tjänster och produkter som mest påverkats och krävt mest utveckling för bankerna.

2.1 Traditionell bankverksamhet

För att hantera vardagliga bankärenden behövs tjänster som konton och betalkort eftersom löner, pensioner och andra betalningar skickas till bankkonton. Räkningar betalas genom de tjänster som banken erbjuder och med hjälp av betalkort görs det kontantuttag och betalningar. Dessutom ger bankerna finansiell rådgivning samt beviljande av lån. För att göra stora affärer som att köpa bostad, behövs banken för lånet samt rådgivning angående bl.a. vilken ränta som ska väljas, amorteringar och låneskydd. Banken kan också ge rådgivning inom sparande ifall det är svårt att komma igång men kunden skulle vilja vara mer engagerad. Banken hjälper både privatkunder och företagskunder och kan ge rådgivning inom allt från att driva ett företag, till lösningar för din bransch och kapitalförvaltning (Handelsbanken c), 2018).

2.2 Vad är digitalisering?

Det har talats om digitalisering ända sedan 1990 men egentligen har det införts i Finland först mellan 2012–2014. Digitalisering händer då en produkt eller tjänst överförs helt och hållet eller eventuellt delvis till digital form (Ilmarinen & Koskela, 2015, ss. 21-22). Digitalisering kan betyda olika saker för olika människor. För en köpman kan det vara en nätbutik, för en bokföringsbyrå kan det vara digital ekonomistyrning, för en aktiv läsare kan det vara e-böcker (Torniainen, o.a., 2016, s. 20) eller för det som diskuteras i just denna studie för en bank digitala möten, mobiltjänster, eller bostadslåneansökningar elektroniskt istället för till pappers (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 22).

Digitalisering handlar inte om att helt och hållet ersätta det gamla utan att förvandla de befintliga processerna samt komma upp med nya idéer med hjälp av de digitala verktyg som finns tillgängliga (Zenta, 2018). Digitalisering är ett verktyg för att förnya sin företagsverksamhet, öka företagets tillväxt, lönsamhet, konkurrenskraft och att förbättra både kvalitet och kundupplevelse. Dessa är verksamhetens viktigaste mål oberoende på strategi och med hjälp av digitalisering kan dessa utvecklas otroligt mycket.

Digitaliseringen medför även knep som förbättrar kundupplevelsen med lägre kostnader genom att automatisera tjänster, använda sig av ökad självbetjäning samt minska på utskrift av dokument (Ilmarinen & Koskela, 2015, ss. 31-32). Detta kommer att underlätta och försnabba det fysiska arbetet i vardagen eftersom datorer kan ta över manuella och repeterande arbetsuppgifter. Det handlar inte heller om att ersätta människor med hjälp av att införa digitala processer. Istället har man möjlighet till många fördelar som att öka produktion, kvalitet, flexibilitet samt sänka kostnader. Inom industrin kan man t.o.m. skapa säkrare arbetsplatser med hjälp av att robotar sköter de tunga jobben medan människan kan lägga fokus på att utveckla system, skapa flöden och sköta kommunikationen till kunderna för att skapa det viktigaste för företaget, värde (Zenta, 2018).

Det huvudsakliga målet med digitaliseringen är alltså att skapa mervärde för kunderna med de tjänster som erbjuds. Fastän en stor övergång till den digitaliserade världen redan har passerat fortsätter världen att digitaliseras konstant och digitalisering av verksamheten är kritiskt fortfarande, både för att öka försäljning samt bli mer effektiva. Det är både affärsrelaterade samt interna processer som kräver nya innovativa IT-lösningar som skall fungera tillsammans (KPMG, 2018).

2.3 Digitalisering i Finland

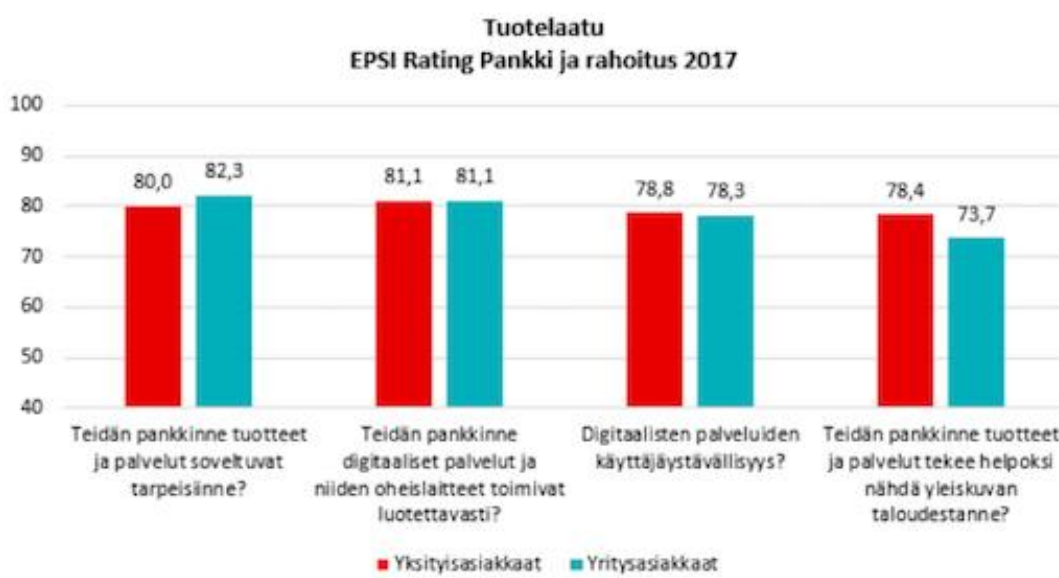
Finland ligger för tillfället trea inom digitaliseringen men kämpar fortfarande mot USA och Kina. Detta är mätt av trafik- och kommunikationsministeriet i samband med digitaliseringsbarometern. Den nyaste mätningen visade att Finland placerade trea i jämförelse till 22 andra länder. Överlag ligger de nordiska länderna högt upp i barometern (Liikenne- ja Viestintäministeriö, 2018). Finland var en av de första länderna som började erbjuda banktjänster på internet och en stor del av befolkningen började använda tjänsterna relativt tidigt (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 35). Dock utnyttjar vi inte digitaliseringen tillräckligt mycket i jämförelse till USA och Kina som har de stora globala digitala plattformarna som Netflix, Amazon, Facebook, Google och många fler. Den största utmaningen Finland har haft är själva implementeringen av mer djupgående handlingssätt. Organisationer har tagit upp många nya lösningar men inte tänkt på att dessa går hand i hand med nya teknologiska förändringar. Planeringen görs inte heller enligt de digitala förutsättningarna. Enligt Petri Rouvinen, VD på Etlatiето får Finland ut nytta av digitaliseringen men utnyttjar den inte till fullo (Granskog, 2018)

2.4 Bankernas digitalisering

Bankbranschen är i mitten av ett digitalt genombrott som leder till förändringar inom kund beteende, lagstiftningsförändringar och konkurrens på marknaden. Bankerna tvingas aktivt att komma upp med nya tjänster samt uppdatera de nuvarande tjänsterna för att hållas med i utvecklingen. I en undersökning av Deloitte om EMEA Digital Banking Maturity undersöktes 248 bankoperatörer från 38 länder i EMEA-regionen.

(Deloitte, 2018) kom fram till att länder som Polen, Schweiz, Turkiet och Ryssland redan har väldigt avancerade digitala kanaler och tjänster. Dock kan man även se en stark tillväxt i Finland inom digitaliseringen. Johanna Andersén, chef för banksektorn i Deloitte säger att finska banker har investerat kraftigt i digitala tjänster men det finns fortfarande utvecklingsmöjligheter. Fortfarande finns det svårigheter med att t.ex. öppna ett konto via en digital tjänst medan övriga EMEA länder redan har utvecklat detta länge sedan.

Figur 1 visar på ett index till 100 hur nöjda kunderna har varit mellan år 2016–2017 med bankernas tjänster och jag vill speciellt titta närmare på de mittersta som har med digitaliseringen att göra. Eftersom indexet ligger på 81 ifall de digitala tjänsterna fungerar pålitligt både för privat- och företagskunder samt om de digitala tjänsterna är användarvänliga ligger på 78 kan man tyda att det fortfarande finns utrymme inom utveckling av tjänsterna.



Figur 1 Produktkvalitet inom bankverksamheten 2017
(Epsi rating Finland, 2017)

Det har alltid funnits utrymme för digitalisering inom banksektorn och den största orsaken till att det måste ske en förändring hänger på kundernas förväntningar och krav. Kunderna blir mer och mer bekväma med att hantera sina tjänster online och speciellt via sina smarttelefoner, vilket ger dem en möjlighet att sköta sina ärenden på resande fot. Idag hanterar 59 % av européerna sina bankärenden på nätet. Förväntningarna är höga på bankerna eftersom andra tjänster erbjuder service dygnet runt på nätet och inom kort förväntas bankerna att göra det samma (European central bank, 2018).

En annan faktor som påverkar påskyndandet av utvecklingen av digitala tjänster är kundernas höga förväntningar samt den höga konkurrensen. Samtidigt som kunderna vill ha flera digitala kanaler påverkar Fin Tech aktörerna konkurrensen kraftigt. Detta leder till stora utmaningar för att sticka ut på marknaden med sina tjänster och produkter (Deloitte, 2018).

Det har redan införts internetbank och mobilbank i varje bank i Finland och det har blivit mer vanligt att ta till nästa steg som är chatroboten. Enligt Accentures rapport 2017 tror fyra av fem banker att kundkontakten kommer att skötas med hjälp av artificiell intelligens inom 3 år. AI är inte direkt nytt inom bankbranschen men har börjat ses som en nyckel teknologi tillsammans med andra Fin Tech innovationer så som blockchain, som kommer att förändra banken inom de kommande åren. Det spekuleras att bankärenden kommer att bli mycket mer opersonliga med tanke på digitaliseringen men enligt Alan McIntyre, chef för Accentures bankpraxis kommer de att bli en mer personlig nivå än den som finns idag. Detta för att kunderna kommer få känslan att banken känner dem mycket bättre (Accenture a), 2017). Eftersom arbetssättet kommer att förändras drastiskt i samband med att utveckla teknologin kommer bankerna att vara i större behov av IT-kunnig personal som har kunskap att implementera de system som är nödvändiga (European central bank, 2018).

I Finland har vi ett gott rykte inom finanssektorn med framgångsrika startup-företag och det är viktigt att vi är konkurrenskraftiga. Fastän vi håller oss med på en stadig plats inom digitaliseringen skulle det finnas möjligheter att utnyttja detta ännu mera inom Fin Tech sektorn (Finanssivalvonta a), 2016).

3 Förändringar som digitaliseringen medfört

I Kapitel 3 kommer det att redogöras vilka digitala tjänster som finns tillgängliga i finländska banker.

3.1 Elektroniska tjänster

Det har blivit allt vanligare att utföra sina bankärenden genom **digitala möten** t.ex. hemifrån, från kontoret eller från stugan. Det finns i dagens läge möjlighet att sköta även mer avancerade ärenden via digitala möten som tidigare krävde fysiskt bemötande på bankkontoret. Ärenden som kan skötas digitalt är bl.a. bostadsköp, placeringar, köp av ny båt, bil eller resa eller helt enkelt kontrollera att sina försäkringsärenden är i sin ordning. Under mötets gång visas nödvändigt material och uträkningar som är skräddarsydda för ditt ändamål på din egen datorskärm av din rådgivare samtidigt som ärendet diskuteras (Nordea c), 2018).

Flera banker betjänar redan via **Chat** tjänst både via internetbanken och mobilbanken. Nordea erbjuder två olika Chatter varav den ena är för personliga ärenden där kunden måste identifiera sig med bankkoder. Denna Chat är tillgänglig för kunden dygnet runt. Den andra Chatten är till för allmänna frågor som de besvarar med endast begränsad tid på vardagar (Nordea a), 2018).

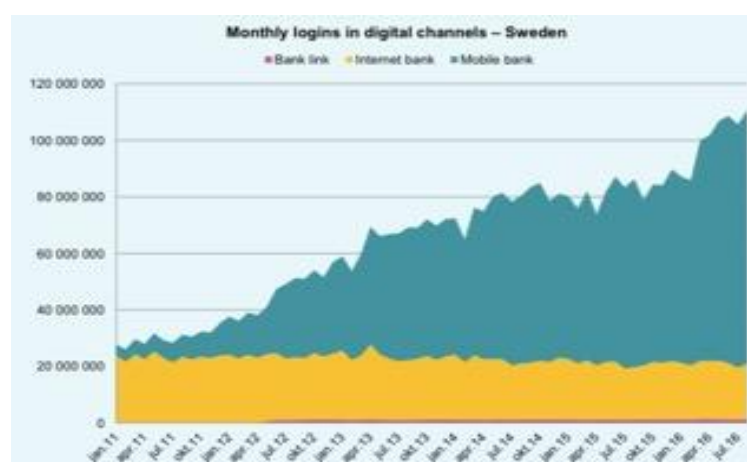
Internetbanken är ett snabbt och smidigt sätt att hantera alla tänkbara bankärenden vilken tid på dygnet som helst. På internetbanken är det möjligt att logga in med inloggningskortet eller genom mobilt bank ID. Med hjälp av internetbankens inloggningsuppgifter får kunden tillgång till alla internetbankens tjänster, mobilbanken, e-betalningar, internetbetalningar i internetbutiker. Dessutom har kunden möjlighet att identifiera sig på offentliga tjänster via internet samt verifiera sig med dessa genom telefontjänsten (Handelsbanken b), 2018).

Genom internetbanken har kunden tillgång till en personlig brevlåda från vilken det går att skicka meddelanden till banken och banken har möjlighet att skicka meddelanden till kunden. Meddelandena är krypterade så att informationen hålls med säkerhet endast mellan kunden och banken så att ingen tredje part skall ha tillgång till informationen som skickas. Betalningar som görs via internetbanken kan begränsas till de områden som du gör flest betalningar. Om kunden skall genomföra en betalning till ett annat land än Finland kan betalningarna begränsas till Europa, Norden eller hela världen. Det rekommenderas att lägga tillbaka begränsningen så fort betalningen blivit gjord för maximal säkerhet.

Kunden kan både öppna och stänga sina debet kort via internetbanken. Detta är smidigt om kunden gör internetköp väldigt sällan, i detta fall kan kortet öppnas endast för detta köp och sedan stänga det igen. Om kunden arbetar på en plats som använder sig av ”internetlön” finns det möjlighet att få sina lönespecifikationer direkt tillgängliga på internetbanken. Om lån har lyfts kan amorteringsprocessen och räntor följas med. Det är även möjligt att ansöka om bostadslån, studielån eller kredit samt överföra kredit från kreditkontot till bankkontot. Via internetkontoret kan man även snabbt och enkelt börja fonspara och det är möjligt att sälja eller avsluta sina fonder när som helst. Enligt Handelsbanken kan tjänsterna aldrig vara för säkra, därför lägger de mycket tid och resurser på att erbjuda säkra tjänster (Handelsbanken b), 2018).

3.2 Mobiltjänster

En av dagens största teknologitrender är mobilnätet. Alla har en mobil och var tredje har en smarttelefon. Inom mobilnätet finns den största affärspotentialen inom hälsovården och Fin Tech. Experter har utvärderat att mobilnätets teknologi kan uppskattas till ett företags värde mellan 3,7–10,8 miljarder dollar år 2025. Dessutom håller automat och internet ärenden på att förflyttas till mobilen. Likaså köp, avgifter och betalningar (Karhunen, 2016, s. 19). I Figur 2 kan mobilanvändningens ökning eller det så kallade ”mobile first” tydligt ses. Den gula färgen indikerar internetbankens inloggningar per månad i Sverige som neutral och stabil hos ca 20 000 000 användare medan den blåa färgen visar en radikal ökning på mobilinloggningar. Mobilinloggningen ökade med drygt 90 000 000 på fem år fram till år 2016.



Figur 2 Mobil inloggningens ökning

(Swedbank, 2016)

I **mobilbanken** kan kunderna hantera sina vardagliga ärenden. För att ha tillgång till mobilbanken behöver man ha ett kontrakt för internetbanken. Vid första inloggningstillfället måste kodtabellen användas för att välja sin personliga PIN-kod. Efter första inloggningen kan kunden själv välja om både kodtabell samt PIN-kod skall användas eller endast med hjälp av den personliga PIN-koden. I mobilbanken finns det möjlighet att granska saldo och de senaste transaktionerna från framsidan, överföra pengar samt överföring mellan egna konton, betalningar via QR- och streckkoder, granska e-betalningar och godkänna dessa. Kunden kan smidigt kontrollera kommande betalningar, lån, kreditkortets händelser, granska internetlönen, följa upp fondportföljen, kurser samt skicka meddelande precis som i internetbanken. Mobilbanken kan laddas ner både från GooglePlay och Appstore (Handelsbanken a), 2018).

MobilePay är ursprungligen DanskeBanks app som har underlättat mindre transaktioner mellan två personer. Då en kund registrerar sig kopplar man ett telefonnummer och ett betalkort till tjänsten. Detta underlättar enormt mycket eftersom de två parterna som vill överföra pengar endast behöver den andras telefonnummer. Om kunden har registrerat sig med bankkoder är gränserna som kan skickas samt mottas 500 €/dag och 15000 €/år. Om kunden inte har registrerat sig i appen med bankkoder är gränserna 100 €/dag och 5000/år. I appen fanns det från början endast möjlighet att skicka och motta transaktioner. Eftersom 100 000 användare laddade ner appen redan den första månaden och populariteten endast ökat sedan dess har de utvidgat verksamheten. Idag kan kunden även betala med MobilePay i butiken, internetbutiker, i andra appar och i butikernas betalterminaler (MobilePay, 2018).

MunRahat är en app som även är grundad av DanskeBank. Appens syfte är att föräldrar skall ha möjlighet att lätt överföra pengar till sina barn. Vårdnadshavaren kan bestämma hur mycket pengar sitt barn kan använda i dagen, veckan eller månaden. Både vårdnadshavaren och barnet laddar appen till sin mobil så de kan se hur mycket pengar som har överförts. Barnet får ett kort som är kopplat till kontot som kan användas i automater och i butiken. Från vårdnadshavarens app kan det begränsas om kortet kan användas utomlands, vid internetköp eller om barnet kan överföra pengar från sitt konto till sina besparingar (DanskeBank, 2018).

Mobilplånböcker har blivit allt vanligare och det finns ett antal av dessa. OP:s **Pivo** är en av de populäraste bland de inhemska mobilplånböckerna. Med Pivo kan kunden göra betalningar till andra personer, på nätet och i butikens betalterminaler. Appen tillåter även att kontrollera saldo, följa upp transaktioner samt tillgång till ett automatiskt budgetverktyg som kan göra kundens penninganvändning mer planmässig. Pivo fungerar även med telefonnummer och användaren behöver inte veta mottagarens kontonummer precis som i MobilePay. Pivo har även grundat **Pivo Junior** som är till för samma ändamål som DanskeBanks MunRahat (OP, 2018). Nordeas **Nordea Wallet** är en betalapp där kunden kan betala sina inköp som kontaktlösa betalningar. Denna app har även uppföljningsfunktioner precis som de andra. Det som skiljer sig med Nordea Wallet från de andra mobila plånböckerna är att mindre kontaktlösa köp kan göras direkt från låsskärmen utan att använda sig av PIN-kod eller fingeravtrycksidentifikation (Nordea b), 2018). Med **Aktia Wallet** kan kunden smidigt betala i butiker och dylikt med kontaktlös betalning samt på internetsidor och liknande tjänster. Några nya betallösningar har kommit till för 2018 och Aktia har b.l.a. gått över till endast Mastercard- kort. Detta har möjliggjort nya funktioner i Aktia Wallet appen som; Wallet kontaktlös och MasterPass. Dessutom kommer Aktia att lansera ett helt och hållet virtuellt betalkort under hösten 2018 som skall kunna användas på nätet och i butiker (Aktia a), 2018).

ApplePay är en väldigt populär mobilplånbok som smidig fungerar med alla Apple enheter. Appen är endast till för betalningar i butik, andra appar eller på internet och inte för transaktioner mellan två personer som de andra. Med endast ett tryck eller ansiktsidentifiering kan kunden genomföra sina köp oberoende vad det är. Betalningssättet är snabbare och smidigare än en vanlig kortbetalning och snabbar upp tiden vid kassan. Kundens kort finns samlade och säkra i Wallet funktionen på kundens enhet. Hittills är Nordea den enda banken som har ingått samarbete med ApplePay och kort som fungerar till tjänsten är Visa och Mastercard (Apple, 2018).

3.3 Betalning

Kort- och betalningsindustrin står inför konstant och snabb utveckling av digital teknik. Industrins snabba förändring, stor ökning av transaktionsvolymerna kombinerat med föråldrad infrastruktur har lett till att bankerna måste se närmare på deras korterbjudanden och utveckla sina betalningsmodeller.

Dessutom har datasäkerhet, integritet och bedrägeribekämpning blivit en av de högsta prioriteringarna då det gäller bankernas korttjänster (Larsen & Toubro Infotech Limited, 2018). Närbetalningen med kort och via mobilen ser inte ut att vara den kommande slutgiltiga lösningen som man trodde. Enligt Riikkinen är det fortfarande ett ”besvär” eller samma sak som att betala med det traditionella bankkortet så länge konsumenten är tvungen att ta fram telefonen, plånboken eller någon annan enhet för att genomföra sin betalning (Riikkinen, 2016, s. 14).

Närbetalningen som betalningsmetod, det mest mobiliserade betalningssättet i Finland ses fortfarande som ett säkert betalningssätt. Ett nytt chip och PIN är dock ändå på kommande vilket kommer att leda till en höjning av gränserna från 25 € till 125 €. Keinänen från Paytrail säger att när gränserna lyfts kommer närbetalningen bli det mest använda betalningssättet för vardagliga köp, t.o.m. för de som inte har tagit den nuvarande närbetalningen i bruk (Keinänen, 2016, ss. 17-18).

Företagens strategier för tjänster och kanaler är redan nu för det mesta så kallat ”mobile first” eller ”mobile only”. Med detta menas att betalningstjänster väljs först med termer för mobilen och anpassas först i efterhand till andra kanaler. Betalningar för butiksköp sköts fortfarande med hjälp av kontanter eller med betalkort, mobilen kommer dock väldigt tätt efter med snabb takt. Inom kort kommer betalningsalternativen endast finnas i telefonen och idag ser de ut enligt följande (Karhunen, 2016).

1. Sparande av betalkortsinformation i butik- eller köp av tjänster. Betalningen debiteras automatiskt enligt de sparade uppgifterna enligt bruk eller en tidsbaserad ”prenumeration”. Exempel på dessa tjänster är; Uber, Airbnb, Amazon, Wolt, Netflix, Alibaba, AliExpress och Spotify (Karhunen, 2016, ss. 19-20).
2. Godkännande av betalning- och avgiftsbelagda avtal genom pålitliga mobila appar med hjälp av kodtabeller eller fingeravtryck där kortuppgifter har sparats. Pålitliga tjänster för dessa godkännanden är t.ex. Danske Banks MobilePay, PayPal, mobilbankerna, Osuuspankki:s Pivo eller Mastercards MasterPass (Karhunen, 2016, s. 20).

3. I januari 2018 infördes det ett nytt betalningstjänstdirektiv kallat PSD II, för betalningar från bankkontot. Detta innebär att kunden loggar in en gång på sin mobil- eller internetbank för att godkänna tjänsten eller butikens debiteringsrätt från kundens bankkonto. Betalningen debiteras automatiskt från kontot och detta kommer delvis att ersätta sparandet av debit-kortens information i Europa (Karhunen, 2016, s. 20).
4. ApplePay och andra nya liknande EMV-standardiserade kortbetalningsappar. ApplePay är det första betalningsmedlet som kan användas för; betalning i butik, i automater, betalning på internet samt mobilbetalning globalt som uppfyller kraven för både betalaren och mottagaren (Karhunen, 2016, s. 20).

Med tanke på digitaliseringens snabba utveckling är bankerna under mycket press och i behov av förändringar för att tillämpa sig till denna. Bankens kunder i dagens läge känner inte samma behov av att vara i en stark positiv relation till sin bank och specifikt inte ha förtroende för dem. Experter har uppskattat att bankerna är i en stor riskzon för att förlora tio procent av deras omsättning samt upp till hälften av deras intäkter till nya innovativa aktörer vid år 2025 (Karhunen, 2016, s. 21).

Investorerare lägger miljarder euro på nya innovativa Fin Tech företag och hälften av dessa pengar går till företag som driver tjänster inom betalnings-, finansierings-, förtroende- och låneproblem. Dessa problem löser de genom enkla appar som stärker förtroendet. Bankerna i Finland använder sig av gamla system och program som är till mera skada än nytta. Genom att utnyttja blockchain teknologin skulle man kunna göra radikala förändringar. Bankerna är med i denna teknologiutvecklings testande och samarbetar med de nya startup företagen vilket visar att bankerna är positivt inställda till förändring (Karhunen, 2016, s. 22).

3.3.1 Fördelar med att digitalisera betalningssätt

Den största fördelen med digitaliseringen är bekvämligheten att genomföra sina transaktioner. Att inte längre vara tvungen att fysiskt bära på kontanter, bankkort eller att inte behöva utföra kontantlyft från bankautomater. Detta leder även till ett säkrare samt lättare betalningsalternativ på resande fot. Eftersom alla transaktioner görs digitalt leder detta till lättare uppföljning av sina köp eftersom allting finns som digitala utdrag. Att ha tillgång till utdrag på alla sina transaktioner resulterar även i bättre budgetering.

Då man har möjlighet att kontrollera sin budget kan detta resultera i högre investeringar och det finns mindre risk för att budgeten skall överskridas. Överlag är det även mindre risk med ett kontantlöst samhälle. Om man t.ex. skulle bli bestulen är det omöjligt att få sina kontanter tillbaka men att spärra ett kort eller en mobil plånbok på distans är väldigt lätt att göra. Ifall det inte finns möjlighet att spärra detta genast är även dessa säkrade med fingeravtryck, ansiktsidentifiering eller personlig kod vilket gör det väldigt svårt att kopiera. Med hjälp av digitala plånböcker finns det dessutom alltid möjlighet att betala den exakta summan och man behöver inte bekymra sig över växel för sina betalningar (Bennett, Coleman & Co. Ltd., 2016).

3.3.2 Nackdelar med att digitalisera betalningssätt

Den digitala plånboken leder dock till högre identitetsstölder. I dagens läge ökar internet bedrägerier och detta kommer endast att öka i och med att fler och fler börjar vända sig till de digitala plattformarna. Eftersom alla kommer att vara beroende av sina telefoner finns det inte endast risk för identitetsstöld om man skulle tappa bort telefonen men man är även hjälplös utan kontanter eller andra betalningssätt. För äldre människor kan den digitala förflyttningen vara svår då de är vana med att använda kontanter. Svårigheter kan uppkomma då de kanske inte har möjlighet att ladda ner en app och deras konton är plötsligt inte åtkomna. Som det nämndes har man lättare att uppfölja sina transaktioner med hjälp av en budget, men de som inte använder sig av en budget kan lätt överspendera utan att veta hur mycket de gjort av med då alla transaktioner är digitala. (Bennett, Coleman & Co. Ltd., 2016)

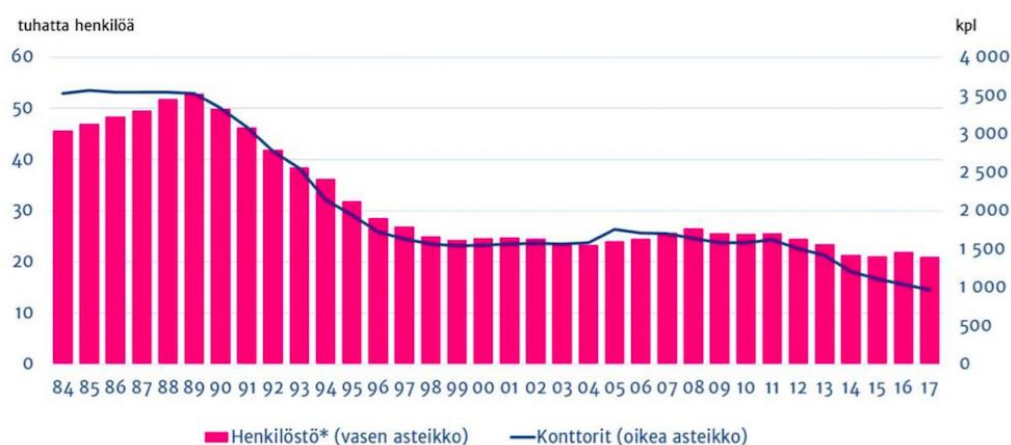
3.4 Elektroniska- och mobiltjänsters säkerhet

Elektroniska- och mobiltjänster är lätta och säkra att använda för konsumenten. Dock kan tjänsterna aldrig göras för säkra och därför jobbar bankerna med tjänsternas säkerhet kontinuerligt. Banker har säkra lösningar för alla sina tjänster och gör tester samt uppdateringar regelbundet för att upprätthålla och utveckla deras säkerhetslösningar. Då kunden använder sig av tjänsterna är informationen krypterad mellan banken och kunden (Swedish Bankers' Association, 2018). Enligt Mika Linna som arbetar vid finansbranschens centralförbund är internetbanken säkrare att använda via mobilenheter som smarttelefon eller surfplatta än via en dator. Detta för att inloggningar via en dator sker via webbläsare som kunden i samband med detta måste komma ihåg att uppdatera sina operativsystem och virusprogram aktivt.

På en webbläsare finns det miljontals användare runt om i världen samtidigt vilket leder till större risker för att kopiera information. På mobilenheterna används appar som är riktade endast till en specifik bank vilket i praktiken betyder att mycket färre användare behandlar tjänsten samtidigt. På mobiltjänsterna har bankerna lättare att reagera på möjliga hot och kan t.ex. tvinga på en uppdatering vilket är en effektiv lösning för att göra tjänsten säkrare (Röyskö, 2016, s. 20). Det är dock inte endast banken som har ansvaret för säkerheten av tjänsterna, kunden måste även hjälpa till att skydda sina uppgifter genom att följa bankernas säkerhetslösningar (Swedish Bankers' Association, 2018).

3.5 Kontor och personal

På 1980-talet hade bankverksamheten mest personal och vid millennieskiftet hade personalantalet sjunkit med nästan hälften. De senaste åren har personalantalet inte skiftat väldigt mycket och fr.o.m. mitten av 1990 har bankkontorens antal också hållits nästan oförändrat (Kontkanen, 2015, ss. 68-70). I Figur 3 kan minskningen av bankpersonal och kontor ses mellan 1984–2017. Minskningen det sista året berodde främst på bankgruppernas interna fusion då kreditinstitut inkluderade inlåningsbanker och andra kreditinstitut som inte accepterade inlåning. Övriga kreditinstitut inkluderade finansbolag, kreditkortsföretag och kommunens finansbolag. I slutet på år 2017 jobbade 20 999 personer i finländska banker och utländska inlåningsbanker vilket var ungefär tusen färre än år 2016. I slutet på år 2017 fanns det även 970 bankkontor vilket var 69 stycken färre än år 2016. Orsaken till minskningen av kontor berodde på att kundservicen digitaliserades, effektivisering av verksamheten samt fusionen mellan bankerna (Finanssiala b) ry:n Pankkivuosi 2017 julkaisu , 2017, s. 6)



Figur 3 Bankernas personal och kontor 2017 (Finanssiala b) ry:n Pankkivuosi 2017 julkaisu , 2017, s. 7)

Bankverksamhetens arbetsuppgifter i dagens läge och i framtiden är mer krävande än vad de har varit tidigare. Arbetsuppgifterna kräver mer djupgående kompetens, omfattande rådgivningskunskaper och försäljningskunskaper. Eftersom arbetsuppgifterna har blivit mera omfattande har bankerna satsat mycket på skolning av personal för att utveckla deras kunnande. Digitalisering av banktjänsterna som betalkort och elektroniska betalningar förbättrat åtkomsten till tjänsterna vilket har lett till att bankkontorens öppettider inte spelar en lika stor roll längre. Genom populariteten inom självbetjäning och de elektroniska tjänsterna har bankerna nu möjlighet att istället lägga större fokus på mer krävande bankärenden. Fastän bankkontorens utbud av service har förändrats försöker de erbjuda service enligt efterfrågan och kundernas behov (Kontkanen, 2015, ss. 68-70).

3.6 Kundrelationer

Allting bygger på förtroendet i en kundrelation och att mista en kundrelation kan gå snabbt om de får bättre service på annat håll. Det medföljer absolut risker med att börja utveckla verksamhetens digitala tjänster och det värsta som skulle kunna hända är att mista sina kundrelationer vilket skulle kunna leda till konkurser (Finanssivalvonta a), 2016). Det som bankerna tävlar mest om är vem som erbjuder de säkraste tjänsterna. Att kombinera smidighet med säkerhet i identifierings procedurer är där vissa banker kan hitta fördelar. Speciellt de fem storbankerna som har etablerat en gemensam nordisk struktur som kallas KYC (Know Your Customer). KYC kommer att behandlas senare i examensarbetet i samband med kapitlet för GDPR.

I Figur 4 visas det hur kundförtroendet 2017 har ökat både för privat- och företagskunder från föregående år. Förtroendet har ökat speciellt för privatkunder men i genomsnitt har kunderna högre förtroende för sin egna bank än bankverksamheten som helhet. För alla banker i Finland har kundförtroendet för den egna banken ökat till år 2017 och 90 % av kunder tror sig ha samma bankförhållande fortfarande nästa år (Epsi rating Finland, 2017).



Figur 4 Kundförtroende på bankverksamheten 2016–2017 (Epsi rating Finland, 2017)

Under de senaste åren har kundrelationerna till företag förändrats p.g.a. digitaliseringen. Detta bygger på att kunderna har mera makt i dagens läge eftersom det finns så mycket information lätt tillgänglig på nätet. Genom att ha tillgång till denna information kan det i vissa fall betyda att kunden har mera information om ditt företags produkter, tjänster, prissättning och rykte. Kunden har alltså möjlighet att jämföra, ta del av recensioner eller diskussioner på sociala medier, erfarenheter, och åsikter mycket tidigare än förut. Digitaliseringen har gett kunderna mera alternativ och valmöjligheter eftersom utländska produkter och tjänster är lättare att nå än förut. För finländska företag innebär det hårdare konkurrens och ett behov av att utveckla sin verksamhet för att kunna stå ut på marknaden (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 176).

Den fysiska kundkontakten har minskat betydligt och företagen behöver nya sätt att binda sig till kunden. Förut var den viktigaste kontakten ansikte mot ansikte mellan kunden och företaget, medan den nu har gått över till att vara digital i kundernas mobilenheter. Företagen har större möjligheter då det finns så många fler sätt att hantera kundkontakten och kan på detta vis vara mer nödvändiga och betydande för kunden. Tack vare digitaliseringen kan bankerna även med hjälp av den lätt åtkomliga informationen lättare ta reda på kundernas behov för att lyfta fram kundförståelsen samt använda denna på ett bra sätt i sin verksamhet (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 177).

3.7 Bankbranschens framtid

I en undersökning om den förändrade finansbranschen av Finanssiala där 17 finländska banker deltog, anser 95 % av bankanställda att finansbranschens framtid och arbetande inom branschen kräver bredare kunskap, implementering av nya kanaler, omorganisering av team samt att digitaliseringskunskaper är ett måste. Bankpersonalen är till största delen av den åsikten att branschen kräver drastiska förändringar och de tror starkt på att självbetjäningen kommer att öka p.g.a. digitalisering av tjänsterna. Konsumenterna försöker styras till de nya digitala tjänsterna och ny teknologi och program kommer att hjälpa personalen i deras vardagliga arbete. Statistik visar positivt på att bankbranschens arbetstider och distansarbete kommer att bli flexibla och allt vanligare samtidigt som en stor del tror att bankerna kommer att betjäna alla veckodagar dygnet runt. Över hälften av undersökningens deltagare tror dock inte på att robotar kommer att införas i finansbranschens framtid (Finanssiala a), 2015, ss. 5-7).

De följande 10 åren kommer flexibilitet och förmågan att reagera på förändring, brett kunskapsområde, kunskaper inom kundservice och försäljningskunskaper väga högre än förmånskunskaper, förhandlingskunskaper och problemlösningskunskaper (Finanssiala a), 2015, s. 12).

Bankbranschens framtida titlar för personalen uppskattas se ut enligt följande:

- mobiltjänstutvecklare
- försäljningsutbildare
- skatteexperter
- privatbankirer, online bankirer
- cyber riskforskare (Finanssiala a), 2015, s. 11).

Genom att införa blockkedjeteknik skulle bankerna i framtiden ha möjligheten att utföra transaktioner enklare, billigare och snabbare i jämförelse till de system som finns idag. Blockkedjetekniken är en teknik som gör det möjligt att överföra valutor snabbt och pålitligt men hjälper också till att följa upp transaktioner. Att överföra pengar till ett annat land är något som det fortfarande finns utvecklingsmöjligheter inom och några storbanker har redan använt sig av kryptovalutan Ripple för utlandsbetalningar med hjälp av blockkedjetekniken (Accenture b), 2016).

Blockkedjetekniken minskar även risken för bedrägeri eftersom den är svår att hacka. Tekniken kan hjälpa bankerna att identifiera personer snabbt och effektivt med hjälp av ett blockkedje-ID. Blockkedjeteknik för banker är ett av de mest omtalade områdena inom den finansiella sektorn. För att tekniken skall vara lönsam för bankerna, måste först en ny infrastruktur implementeras för att ha möjligheten att vara verksamma över ett globalt nätverk baserat på denna transformativa teknologi. Blockkedjetekniken har en klar framtid och kan främja bankerna i processen för betalningar i realtid utan en mellanhand, men också lyfta fram nya produkter och tjänster som kan frambringa nya kanaler för intäkter (Accenture b), 2016).

Tekniken är fortfarande väldigt ny och före i tiden med tanke på regulationerna. Några banker och andra branscher har redan börjat innovera med blockkedjetekniken även fast det inte är klart vad det förväntas med tanke på säkerhet, integritet, potentiell risker och konfliktlösningar. Dessa problem kan lösas men undersökning och förståelse av vilka problem som kan förekomma genom tekniken är kritiskt innan större transaktioner börjar utföras (Accenture b), 2016).

3.8 PSD II

PSD II är det nya EU-direktivet som står för Payment Service Directive. Som förkortningen säger är PSD II det andra betalningsdirektivet som infördes den 13 januari 2018. Direktivets syfte är att förenkla betalningar genom att inkludera tredjepartsbetalningsleverantörer, stärka säkerheten vid internetbetalningar samt konsumentskyddet vid missbruk, bedrägerier eller betalningsproblem (Finansinspektionen, 2018).

Båda parter påverkas av direktivet och till skillnad från konsumenten är dessa bl.a. betalningsinstitut, registrerade betalningsleverantörer och banker (Finansinspektionen, 2018). Bortsett från att PSD II förbättrar konsumentens rättigheter främjar direktivet även konkurrensen inom bankbranschen vilket ökar valmöjligheten av tjänster för kunderna. Med detta menas att kunderna nu har möjlighet att nå sina konton för att göra betalningar via de så kallade tredjepartsbetalningsleverantörerna, alltså via andra tjänster än deras egen nätbank. Tredjepartsaktörer som får tillgång till kundens data kan vara stora företag inom andra branscher eller Fin Techaktörer, men detta måste förstås ske med ett avtal från kunden (OP, 2018).

Hela direktivet har dock inte införts än utan detta kommer att ske systematiskt. Även då endast en del av direktivet har införts har kunderna haft möjlighet att ta del av flera fördelar redan i början av 2018. Några av dessa fördelar har varit att självriskan för missbruk av transaktioner har sjunkit från 150 € till 50 €, Tilläggsavgifter för Visa och Mastercard kort har fallit bort samt betalningstjänstleverantörerna kommer i fortsättningen att visa den använda kursen och avgifter vid valutakonverteringstjänster redan före en transaktion genomförs (OP, 2018).

3.9 GDPR och KYC

General Data Protection Regulation (GDPR) är den nya dataskyddsförordningen. Regelverket infördes i hela EU den 25 maj 2018 och ersatte därmed personuppgiftslagen. Syftet med att samla in personuppgifter från kunder är för att avtal skall kunna ingås, uppfylla lag- och myndighetskrav, säkra identifiering ytterligare samt hindra penningtvätt. Med andra ord måste kunden vara identifierad innan något sorts kundförhållande kan inledas. Kunden har numera större rätt att veta hur personuppgifterna behandlas inom banken, detta stärker både deras ställning och rättigheter till deras uppgifter (Ålandsbanken, 2018). För att identifiera kunden kan något av följande användas; personkort, pass, körkort, diplomatpass och utländskt pass.

I samband med EU:s nya dataskyddslag har 5 banker ingått en gemensam nordisk struktur kallad KYC, Know Your Customer. De nordiska bankerna som har ingått KYC är DNB Bank, Danske Bank, Nordea, Handelsbanken och SEB. För att bekämpa finansiell brottslighet, penningtvätt och terrorfinansiering har behandlingen av kundernas data blivit mycket viktigare.

Enligt Frank Hojem, presschef på SEB är syftet med strukturen att effektivera processer, standardisera dem samt göra dem mindre tidskrävande för konsumenten. KYC är öppen vilket betyder att andra kan ansluta sig till den och på detta sätt blir det en gemensam infrastruktur (Realtid.se, 2018).

Informationen som krävs för att fullständigt identifiera kunden är:

- Kundens namn, adress, personnummer, nationalitet
- uppgifter om kunden är en politiskt inflytelserik person (PEP), om kunden har en viktig offentlig arbetsuppgift utomlands eller om kunden är familjemedlem till en sådan person
- uppgifter om kundens ekonomiska situation, t.ex. löntagare, studerande eller pensionär
- information om kundens huvudsakliga bankärenden hanteras från den bank som kundförhållandet vill inledas till
- information från vilket ursprung regelbundna transaktioner och kassaflöden kommer ifrån
- en uppskattning av mängden betalningar
- en uppskattning av utlandsbetalningar samt orsak till dessa (Finanssiala c), 2018)

Då identifiering gäller företagskunder måste dessa identifieras med trovärdiga källor så som ursprungliga papper från patent- och registerstyrelsen. Banken måste även få information över företagets verksamhet, omsättning, företagsstruktur samt aktieägare. För att få denna information har bankerna rätt till att fråga efter bokslut och andra nödvändiga dokument för identifiering. Om företaget inte är inhemsk kan banken fråga efter de exakta företagsdokumenten från landets patent- och registerstyrelse där företaget är skrivet (Finanssiala c), 2018).

4 Metod

Metodkapitlet presenterar metoden som har använts för att samla in data för examensarbetet. För att ta reda på vilken metod och intervjutyp som passade bäst för denna undersökning har jag använt mig av litteraturen av (Bryman & Bell, 2013), företagsekonomiska metoder.

4.1 Kvalitativ forskning

Enligt (Bryman & Bell, 2013, ss. 394-397) är en kvalitativ forskning sådan där insamling och analys av data i huvudsak är baserad på ord istället för siffror. De viktigaste stegen i en kvalitativ forskning är att få en insyn på förhållandet mellan teorin och den praktiska forskningen. Det är viktigt att börja med att ställa upp generella frågeställningar och efter det välja platsen för undersökningen samt undersökningsspersonerna. Då frågeställningarna är upplagda och forskaren har valt miljön är det dags att starta själva undersökningen och samla in den empiriska delen för forskningen. Med empiri avses data som samlats in på basen av en kvalitativ undersökning, t.ex. intervju som kommer att utföras i detta examensarbete. Till slut skall empirin tolkas och rapporteras i form av resultat och slutsatser.

Det finns skillnader mellan kvantitativ och kvalitativ forskning ifråga om hur teori och resultat behandlas. (Bryman & Bell, 2013, ss. 398-399) beskriver dessa två sätt, som induktiva och deduktiva. Då forskaren använder sig av en induktiv metod är teorin resultatet på forskningen. I en deduktiv metod styrs undersökningen av teorin. Examensarbetet utförs med en deduktiv metod eftersom undersökningen baserar sig på teorin och genom undersökningens resultat ta reda på om teorin är sann eller inte. Då resultaten mäts kan forskningen accepteras eller avvisas. Om forskningen avvisas måste teorin omformuleras så att den har ett förhållande till undersökningen.

4.2 Val av metod

Undersökningens data samlades in med hjälp av 2 semistrukturerade intervjuer för att ge så mycket utrymme för respondenterna att svara på frågorna som möjligt. På detta sätt kan respondenterna svara fritt på frågorna och ta upp saker som intervjuaren inte tänkt på att ta med i den generella frågeställningen. Dessutom ger det möjlighet till en mera öppen diskussion med följdfrågor.

Bryman & Bell förklarar att i en semistrukturerad intervju har forskaren baserat intervjun på specifika teman eller en så kallad intervjuguide. Då intervjun är baserad på specifika teman har respondenten möjlighet att utforma svaren på sitt eget sätt och frågorna behöver inte heller utföras i exakt den ordningen som de har ställts upp i intervjuguiden. Dessutom har forskaren möjlighet att ställa frågor som inte fanns med i intervjuguiden om något baserat på vad respondenten sagt har väckt intresse och hör till temat. Fastän det finns stor flexibilitet i en semistrukturerad intervju följs ofta den ursprungliga ordningsföljden och utformningen av frågorna. Semistrukturerade intervjuer används även ofta då forskarens fokus är tydligt över vad som skall tas reda på. På detta sätt kan forskaren använda sig av mer specifika frågeställningar och en striktare struktur vilket passar då det redan finns en tydlig bild över hur datat skall analyseras. (Bryman & Bell, 2013, ss. 475-477)

4.3 Intervjuernas genomförande

Syftet med intervjuerna var att få svar på de forskningsfrågor som examensarbetet är baserat på. För examensarbetet intervjuades två personer inom bankbranschen. Den första respondenten är Christer Nyback som arbetar som bank- och regiondirektör på Aktia för området Åbo-Åboland. Nyback ansvarar även för bankens jord- och skogsbruksfrågor samt har varit anställd på banken sedan 2006. Han är utbildad statsvetare och har tidigare jobbat inom olika ekonomi och utvecklingsprojekt. Valet av respondent grundade sig på att han har varit insatt i den digitala utvecklingen de senaste 5 åren och därför kunde bidra med sin synvinkel på forskningsfrågorna.

Den andra respondenten önskade vara anonym i intervjun och jag kommer därför att hänvisa till denna respondent som Person X. Person X har arbetat i bankbranschen sedan 2005 och började som inhoppare i Åbo, Pargas och Helsingfors under studietiden. Efter ekonomstudierna började Person X på Bank X som vikarie med personkunder och började arbeta med företagskunder två år efter det. Person X har jobbat där sedan dess med både mindre och större kunder. Tillsammans hade båda respondenter tillräcklig kunskap och jag fick svar på mina forskningsfrågor.

Informant	Position	Bank	Kontor	Datum	Tid
Christer Nyback	Bank- och regiondirektör	Aktia	Åbo-Centrum	28.11.2018	46min
Person X	Biträdande kontorschef	Bank X	Kontor X	30.11.2018	26min

Tabell 1 Redogörelse för respondenterna

Den första intervjun utfördes den 28.11.2018 på Aktias kontor i Åbo centrum, och tog 46 minuter. Platsen var bekant för respondenten vilket gjorde att han kände sig bekväm med att svara på mina frågor i lugn och ro. Intervjun tog plats i ett stängt utrymme och detta utvecklade en avslappnad miljö där inga andra personer hade möjlighet att störa oss. Den andra intervjun utfördes den 30.11.2018 på Bank X. Intervjun tog 26 minuter och även här hade vi möjligheten till ett stängt och tyst utrymme för bästa möjliga intervjumiljö.

Båda intervjuerna utfördes på svenska eftersom alla pratade språket flytande vilket gjorde att jag slapp översättningar i arbetet. Förberedande frågor skickades ut till respondenterna för att möjliggöra att de kunde bekanta sig med ämnet före intervjun samt svara på frågorna så bra som möjligt.

Jag inledde båda intervjuer genom att presentera mig själv eftersom vi inte kände varandra från förut. Sedan presenterade jag mitt ämne för examensarbetet samt öppnade upp syftet och problemformuleringen. Jag fortsatte intervjun med att ställa några bakgrundsfrågor om respondenterna för att inleda diskussionen mjukt samt för att få en bättre bild av vem jag intervjuade. Syftet med intervjuerna var att ta reda på digitaliseringens påverkan på bankbranschen med en inriktning specifikt på produkterna, tjänsterna, personalen samt kontoren.

Eftersom båda intervjuerna var avgränsade till ett och samma ämnesområde, genomfördes båda intervjuer med samma intervjuguide. Den insamlade datan från intervjuerna transkriberades och analyserades. Analysen har gjorts baserat på både primärdata från intervjuerna samt sekundärdata från examensarbetet.

4.4 Företagspresentation

Aktia är en koncern som erbjuder lösningar inom bank, kapitalförvaltning, försäkring samt fastighetsförmedling. Aktia är Finlands äldsta depositionsbank som grundades redan år 1825. Aktia sparbank bildades för ca 20 år sedan genom en fusion mellan Helsingfors sparbank och ett flertal sparbanker på kustområdet som är koncernens verksamhetsområde. Aktia ändrade företagsform till aktiebolag år 1993 och omstrukturerades sedan på nytt 2008 för att förbättra produkt- och serviceutbudet. Sedan år 2013 förenklades strukturen genom ytterligare en fusion mellan Aktia Abp och Aktia Bank Abp som sedan blev koncernens moderbolag. Aktia har drygt 380 000 kunder och de betjänar i 45 olika kontor (Aktia b), 2018). Bank X kommer inte att presenteras här p.g.a. anonymiteten.

4.5 Analyismetod

Intervjuerna spelades in med hjälp av min telefon för bästa ljudkvalitet. Efter intervjuerna transkriberades ljudfilerna för att lättare kunna analysera dem. Analysen genomfördes genom att se på intervjuguiden samt markera i texten det som var relevant och som stödde mina forskningsfrågor. Jag fokuserade på att hitta det viktigaste i texten samt reducera den irrelevanta datan.

4.6 Tillförlitlighet

För forskare finns det kriterier på reliabilitet och validitet som utgör kvaliteten för undersökningen. Då det gäller kvalitativa forskare är kvaliteten dock inte lika relevant som i en kvantitativ forskning. Med detta menas då inte att kvaliteten inte är relevant över huvud taget men eftersom validitet oftast berör mätning av resultat, vilket inte är det främsta syftet i en kvalitativ undersökning. Kvalitativa forskare använder sig ändå av begreppet reliabilitet och validitet men lägger då mindre vikt på de frågor som handlar om mätning (Bryman & Bell, 2013, s. 304). Jag anser att min undersökning är tillförlitlig med tanke på respondenternas bakgrund.

4.7 Metodkapitlets Sammanfattning

Som nämnades tidigare i kapitlet skall metoden användas som stöd för att få svar på forskningsfrågorna i examensarbetet. Jag hade planerat mina semi-strukturerade intervjuer på förhand och anser att denna typ av intervju fungerade väldigt bra för att få en så öppen diskussion som möjligt där respondenterna kunde bidra med mycket information per fråga.

Metoden som jag valde för examensarbetet räckte till för att svara på forskningsfrågorna i arbetet. Respondenterna arbetade alla i olika arbetsuppgifter vilket gjorde att jag fick flera olika synvinklar på frågorna.

5 Undersökningens insamlade data

I detta kapitel kommer det redogöras för den insamlade datan för undersökningen. Alla respondenters svar från intervjuerna har packats ihop under samma intervjufråga med hänvisning till efternamnet.

5.1 Intervjuerna

Hur har digitaliseringen påverkat arbetsuppgifterna de senaste 5 åren?

Enligt Nyback har digitaliseringen påverkat arbetsuppgifterna i stor utsträckning och gjort att personer som arbetat en längre tid inom bankverksamheten idag har helt andra uppgifter än de haft när de börjat. Förr var bankverksamheten den att man levererade det som kunden behövde, man skötte det uppdraget och så gick det vidare. Människorna vill dock fortfarande än i dagens läge ha ett ganska smärtfritt förhållande med sin bank, där de har sina bastjänster som sköts enkelt och smidigt. Strategin är ändå den att kontoret gärna träffar sina kunder då det finns ett mervärde och inte för att kunden skall behöva besöka kontoret för att betala en räkning eller göra något enkelt. Den fysiska traditionella kundkontakten har minskat och det är relativt få som kommer in utan en tidsbokning. Banken har fortfarande ett brett kontorsnätverk där de kan ta emot och leverera kontanter medan andra storbanker bara har några kontor i landet. Huvudmålet är att kunderna som besöker kontoret har bokat det på förtid så att allting har gått igenom och förberetts. Med tanke på det traditionella bankmötet behöver det inte betyda att man ses ansikte mot ansikte mera. Digitaliseringen har möjliggjort att man kan bemöta sina kunder över en annan media vilket har gjort det mer smärtfritt för kunderna.

Idag träffas dock rådgivaren med kunden normalt vid första träffen. Detta för att gå igenom mer avancerade saker och bygga ett förtroende och tillit till kunden. Om det är något som inte hunnit tas upp under första mötet anser inte Nyback att det är något som helst problem att ta det över nätet nästa gång. På detta sätt har man redan byggt upp förtroenden och båda parterna vet vem man pratar med. Det har redan tagits robotar i bruk för placeringsrådgivning men Nyback anser att man måste se digitaliseringen som ett verktyg. Robotarna fungerar ännu endast inom enkla uppgifter så som att kunden kan beställa saldoförfrågningar och saldoutdrag. Problemet med robotarna är att det är väldigt svårt att programmera dem till chattar på det svenska och finska språket. Den engelskspråkiga Chat roboten tror Nyback att kan gå mycket längre eftersom det inte finns lika mycket problematiska frågeställningar i det stora språket. Han ser dock inga risker i att robotarna skulle ta över manuella och repeterande arbetsuppgifter men att de nog kommer att förändras. Människan kommer dock finnas ännu en lång tid med i bilden.

Person X kommenterar att allting i princip har förändrats sedan 2005 då X började inom branschen. Man skulle kunna säga att det är en strukturomvandling som händer och tror att detta endast är den första fasen som kommer att fortsätta framöver. Med tanke på kundytan och om man tänker mera på hela branschen och inte bankspecifikt har arbetsuppgifterna ändrats mycket. Tio år tillbaka hade man nätbanken, telefonen och epost medan man nu använder sig av mycket mera medier för att vara i kontakt till banken så som video eller Skype-liknande konferenser samt Chat tjänster. Telefonen är såklart fortfarande med i bilden men de olika kanalerna har utvidgats väldigt mycket från detta.

För vissa banker har denna förändringar varit väldigt stor med tanke på att samtidigt som fysiska kontor har stängts och personalen minskat har man öppnat så kallade co-centers som enbart tillhandahåller de digitala tjänsterna som Chat och video. Med tanke på detta har anställda fått vänja sig vid ett helt nytt arbetssätt. Person X nämner att både sätter hur man arbetar samt uppgifterna har blivit mer specialiserade och blivit en nisch, samtidigt som man måste ha de mänskliga resurserna och kunna rikta om dessa samt använda dem på ett helt annat sätt. Bankanställda blir mera konsulter som erbjuder skräddarsydda lösningar och fördjupar sig i viktiga ärenden i kundens ekonomi medan de enklare ärendena blir automatiserade och digitaliserade.

Krävs det mera av bankanställda i dagens läge än förr?

Nyback nämner att det finns andra kvalifikationer för bankanställda men på samma gång är verktygen som används normala och enkla och är inte desto särskilt svåra att lära sig. Under åren har det även kommit skolningar för att de anställda skall ha det som krävs för att motsvara kundernas förväntningar. Detta gör man även för att se om banken är i behov av nya arbetsuppgifter eller av att omskola personalen enligt den konstanta förändringen. Detta har möjliggjort att banken är mera rörlig och kan träffa rätt kunder. Målet är ändå att då en kundträff sker skall det finnas tillräckligt bred kunskap för att förstå sig på helheten. Bankanställda idag måste vara kunniga om hur hela samhället fungerar och vad människor behöver i vissa situationer. Vet man inte detta är det väldigt svårt att rådge en kund ekonomiskt samt veta vilka verktyg och skydd som skall erbjudas den personen.

Person X säger att det beror på hur man har organiserat arbetsuppgifterna och resurserna. Det mest drastiska som har ändrat är ökningen av regleringar. Regleringarna har gjort det tungt och vissa banker har löst detta med mer centraliserade enheter som tar det största ansvaret, medan vissa kan arbeta med rutiner som inte tidigare fanns eller åtminstone i mindre utsträckning. Oberoende av i vilken position man arbetar på en bank så påverkar regleringarna ändå alla. Regleringarna gynnar inte de mindre enheterna på samma sätt oberoende av hur väl de skulle vara skötta eller hur bra det går för dem.

Vad är din synvinkel på framtiden för fysiska kontor och personal?

Detta är utmaningen som kan ses både som ett hot och möjlighet. Enligt Nyback måste man anse detta som ett hot om man vill vara en av spelarna på marknaden. Det måste helt enkelt finnas ett brett utbud som löper bra och smärtfritt och sådana tjänster som erbjuder stöd åt kunderna dygnet runt. Då man tänker på minskningen av mängden kontor och man ser på hur många som finns nu kommer man lite bort från kontorstänkandet. Aktia har fortfarande 31 stycken kontor men tanken med detta är att banken funderar på hur den framtida mötesplatsen kommer att se ut.

Nyback tror att det i framtiden kommer att finnas mötesplatser. Kontoren kommer alltså att kallas mötesplatser istället för kontor. Kontoren kan i princip vara vad som helst och det behöver nödvändigtvis inte vara så att pengarna är fast i fysiska väggar. Det kommer bli till det att tjänster som finns tillgängliga är såna som gör banken mer rörliga än kunden och kan träffa dem då det finns ett behov. I stor utsträckning kommer även kundträffarna skötas över nätet.

Person X nämner att ändringen har varit så stor att oftast då det händer en radikal förändring brukar det slå tillbaka i något skede. Med detta menar Person X att man kanske kommer att återgå till de fysiska mötena och dylika traditionella tjänster i framtiden. Troligtvis kommer det vara mötesplatsen som kommer att se annorlunda ut men det är kunderna som avgör hur den kommer att se ut. Företagssidan kräver lite annorlunda tjänster än de privata kundernas och där anser Person X att det finns ett större behov för de fysiska mötet samt att detta kommer att fortsätta i framtiden. Eftersom tjänsterna för privatkunderna har blivit mera nischat så träffas man mera i de mer avancerande ärendena för att t.ex. diskutera en större placering. Detta vill man då kanske inte göra digitalt utan istället träffas ansikte mot ansikte för att säkerställa saker samt bygga upp ett förtroende.

Att kunder kommer in till kontoret för att sköta enkla ärenden har minskat och dessa saker är sådan som troligtvis kommer att bli helt automatiserade i framtiden. Person X nämner att det säkert finns en risk att robotar skulle ersätta helt och hållet manuella och repeterande arbetsuppgifter men ser det mera som en positiv sak. På detta sett befrias resurser till något annat produktivt och roboten kan sköta de tjänster som människan kan mer effektivt och billigare.

På vilket sätt har digitaliseringen inverkat på bankens tjänster och produkter?

Nyback säger att bastjänsterna som att betala fakturor eller att transferera pengar från ett ställe till ett annat mellan konton är de enkla sakerna. Behovet finns mera då det handlar om rådgivning och kreditgivning eftersom säkerheten sedan spelar en ännu större roll. Det är en stor utvecklingsfas då t.ex. en lägenhet skall pantsättas. Digitaliseringen har nu medfört digitala aktiebrev fr.o.m. 1.1.2019, så de nya aktielägenhetshusen som byggs kommer det inte finnas fysiska aktiebrev på längre. De pantsätts då även digitalt och det är lantmäteriet som bygger upp det här systemet men en rak förbindelse till banken. Köpebrev kan man även redan idag göra digitalt och det krävs inte längre ett offentligt köpvittne. Digitaliseringen påverkar alltså på många saker och det gäller att hållas med i fronten.

Människor som fyller 60 i år har ändå varit med under utvecklingen och det är egenligen inga konstigheter med data användningen. Då man tänker på digitala plånböcker nämner Nyback att dessa är tjänster som man behöver. Fördelen med dessa är att man lätt kan begränsa och spärra sina digitala kort. Med dessa tjänster undviker man då samtidigt säkerhetsrisker. En av de stora utvecklingarna har också varit att övergå från ett mera tjänstemans Aktia till en försäljningsorganisation. Tillika som konkurrensen är hård och digitala möten har utvecklats massor. Det har gjorts stora satsningar på grundsystem och på detta sett finns nu en plattform där det kan byggas digitala tjänster och det är nu resultaten börjar ses på att man kan bygga på dessa moduler.

Att nu kunna behändigt identifiera kunder på ett helt annat vis och få in mycket mera data och information har möjliggjort att få en helt annan bild på kundbeteendet. Dessutom att få reda på vilka tjänster och produkter kunderna har behov av samt vara där som en ekonomisk helhetstrygghet för kunderna. Bankerna har även utmaningar med regleringar som kommer in hela tiden och det kan vara svårt för småbanker att klara av detta p.g.a. regleringarnas storlek. Hela tiden styr man över kunderna till mobilen eftersom det är ett centralt redskap idag. Alla vill ha sina mobilbanker men prissättningarna kan vara helt olika. Mobilbanken är i princip helt gratis men då kunden använder tjänsterna så kostar det. Med detta menar Nyback att prisstyrningen kan vara väldigt olika mellan bankerna.

Person X menar att digitaliseringen mest inverkat på de olika kanalerna som gett möjlighet att träffas och ta kontakt med banken på olika sätt. Även det att man kan sköta de flesta enklare ärendena men också lån och placeringar med hjälp av sin mobil eller dator. På vissa digitala tjänster som tillkommer kan det märkas efter några år att dessa kanske inte hade så stort intresse eller efterfrågan Fastän de klassades som intressanta tjänster då de togs i bruk. Lånprocessen har också förändrats under de senaste tio åren. Förr kom kunden in till banken för att förhandla som sedan ledde till ett lånebeslut och en affär. Idag gör man detta nästan helt automatiskt genom att ansöka om lånet t.ex. via internetbanken och så får kunden beslutet snabbt. Detta betyder att processen har krympt eller att det bara är några steg kvar i processen. På placeringssidan gjorde man även för t.ex. telefonhandel där kunden ringde till bankens rådgivare och sade att köp det här antalet aktier av den typen medan man idag sköter dessa själv i realtid.

Vad är din synvinkel på framtidens betalningssätt och kontanters framtid?

Nyback kommenterar att betalningssätten hela tiden går mot mera digitala lösningar och håller med att närbetalningen knappast kommer att vara den slutgiltiga lösningen. Han menar även att det finns utrymme för en hel del utveckling av detta. Man kan ju undra vart kontanterna egentligen behövs med tanke på att man inte längre använder dessa då man t.ex. går på lunch, betalar parkeringsavgiften eller köper något i butiken. Det positiva som digitaliseringen har medfört på den här fronten är kontrollen av pengarna som rör sig. Det vill säga att det blivit mycket svårare att hantera större summor kontanter. Om kunden idag vill lägga in en större summa på kontot så måste personen fylla i blanketter där det förklaras pengarnas ursprung o.s.v. På detta sätt börjar någon undra någonstans om det kommer in stora summor kontinuerligt av en och samma person. Det talas även om varför vissa banker inte slutar helt och hållet med kontanter.

Det är alltså konstitutionen som bestämmer att bankerna i Finland måste ha kontanter. Dock sägs det inte var, men en bank kan inte heller vara bara någonstans. Med tanke på mängden bankautomater som finns samt att man idag kan lyfta kontanter i K-butiken och R-Kiosken behöver kunderna inte komma till kontoret för att lyfta dem. Nyback nämner att kontanternas betydelse minskar hela tiden men samtidigt har de fortfarande en viss betydelse. Han anser att plastkorten knappast har så lång livslängd och den digitala utvecklingen går ju inte heller att stoppa så dessa kommer att försvinna.

Person X nämner att det kommer mycket nya tillämpningar inom betalningssätt och att det fortfarande är väldigt populärt med kontanter i vissa länder så som Tyskland. Sedan finns det även extrema länder som Sverige där det ser ut som att kontanter kan försvinna helt och hållet. Person X avslutar med att det är väldigt svårt att kommentera på den frågan ytterligare.

Hur ser framtiden ut för bankens verksamhet?

Nyback säger att den digitala marknadsföringen är effektiv och att sociala medier är den vägen man skall gå idag för att nå ut med sitt budskap. Om en kampanj hålls så kommer det en impuls till banken om en kund har varit inne och läst om detta. Då kan man anta att kunden är intresserad av detta och det kan vara värt att kontakta personen. Nyback tog fram ett bra exempel på ett problem på mindre orter. En person kommer in för att lyfta 300 € kontanter för att ta ut sin bil från verkstaden. Sedan går personen till verkstaden som även är deras kund.

Detta blir då endast ett problem för honom eftersom personen sedan måste leverera samma pengar tillbaka till banken. Detta skulle t.ex. ha kunnat skötas smidigt och enkelt med en kortbetalning istället. Genom digitaliseringen uppstår det absolut risker för missbruk om systemen som används inte är tillräckligt säkra. Han säger att desto mindre kontanter det rör sig finns det än bättre chans att hålla koll på den svarta ekonomin.

Person X säger att många kanaler redan implementerats i bankens verksamhet och att många fler troligtvis kommer till. Efterfrågan kommer dock visa vilka kanaler som kunderna kommer att använda framöver och det kan vara att vissa kanaler inte har samma popularitet som de har idag fastän det nu kan se ut som att de kommer finnas för evigt. Arbetstiderna har ändrats på många banker och vissa har redan något av co-centren som nämndes tidigare öppna på kvällar och helger. Dessutom finns det redan dygnet runt service i Sverige. Person X menar att detta är lite samma som butikernas öppethållningstider som förlängts.

Man måste helt enkelt se efter några år om det faktiskt finns en kundgrupp där konsumenten vill handla klockan 3 på morgonen eller ha en förhandling med bankens rådgivare via någon kanal 4 på morgonen. Person X tror ändå att det är en relativt begränsad grupp som vill ha denna typ av service. Det pratas mycket om detta och om en stor revolution men i slutändan är det ändå kundbeteendet och efterfrågan som avgör.

Vad är kundernas respons till digitaliseringens utveckling?

Nyback nämner att utmaningen är att koppla den snabba utvecklingen med ett bra utbud med digitala tjänster samtidigt som man måste hålla mänskligheten kvar i verksamheten. Möjligheten till fysiska träffar måste finnas kvar för de kunder som vill. Det görs mycket undersökningar, intervjuer av kunder och ser på kundupplevelser för att veta vilken kund vill ha vilken typ av tjänst. Det finns såklart olika typer av kunder. Vissa vill endast att tjänsterna skall fungera smärtfritt och vill inte ha något mer än så av banken. Andra vill att tjänsterna skall finnas där, nödvändigtvis inte utvecklade i högsta grad men vill även ha något ytterligare av banken. Det varierar mycket men Nyback anser att kunden ändå vill träffa någon personligen för att göra de större besluten. Att vinna förtroendet är det viktigaste och då har man ett bra kundförhållande där. Konkurrensen blir mycket hårdare och den har blivit mer global än lokal. Dessutom så som marknaden har öppnats kan man i praktiken öppna ett konto i Tyskland nu direkt utan några hinder från unionen.

Person X säger att reaktionerna varit blandade och alla är inte lika förtjusta i självbetjäningkonceptet via digitala kanaler. Personligen tror X att den personliga servicen kommer att börja uppskattas igen och slå tillbaka. Detta kan t.o.m. bli en konkurrensfördel att uppehålla personlig service om man ser på alla banker avslutar person X.



Figur 5 Sammanfattning av intervjuerna

6 Analys och resultat

I detta kapitel kommer jag att analysera intervjuerna och sammankoppla den med teorin för att se om den skall accepteras eller avvisas. Jag kommer att ställa upp de två forskningsfrågorna nedan för att analysera dem enskilt.

Vad är digitaliseringens inverkan på bankernas produkter och tjänster?

I Kapitel 3 skrivs det om förändringarna som digitaliseringen har medfört. Enligt Nyback är dessa bastjänsterna som har digitaliserats men det finns fortfarande utveckling då det gäller rådgivning och kreditgivning p.g.a. säkerheten. Som (European central bank, 2018) och (Deloitte, 2018) nämner är den största orsaken till att förändring måste ske kundernas höga förväntningar och den hårda konkurrensen från nya innovativa aktörer.

Enligt (Deloitte, 2018) tvingas bankerna aktivt att komma upp med nya tjänster och uppdatera de befintliga för att hållas med i utvecklingen. De nämner även att finska banker har investerat kraftigt i digitala kanaler men att det fortfarande finns utvecklingsmöjligheter. Nyback nämnder att det gjorts stora satsningar i grundsystem som nu kan byggas på med digitala tjänster. Det har nu börjat visas resultat över att detta är bra moduler för att bygga nya kanaler på. Respondenterna håller med om att det gäller att följa med utvecklingen och den hårda konkurrensen för att hållas med på marknaden. Enkla tjänster har digitaliserats och dessa kan enkelt och smärtfritt skötas digitalt. Ett antal mer avancerade ärenden har även digitaliserats såsom lån, placeringar, aktie- och pantbrev.

De mer avancerade ärendena som att köpa bostad eller göra större placeringar finns det fortfarande och även i framtiden behov för i form av traditionella möten. Detta för att kunden vill veta vem den pratar med då det gäller större summor, vilket gör processen tryggare.

Digitaliseringen av tjänster har möjliggjort helt andra processer för identifiering vilket sedan har påverkat kundbeteendet. Tryggheten ökar också genom att implementera verktyg som digitala tjänster genom att det lätt går att spärra och begränsa sina betalmedel. Som Nyback även nämnde blir det lättare att ha kontroll över den svarta ekonomin ju mindre kontanter som rör sig.

Hur har digitaliseringen inverkat på bankpersonalens arbetsuppgifter?

(Larsson, 2016) nämner att det traditionella mötet har försvunnit och det digitala har tagit över, dessutom att risken för att robotiseringen skall ta över manuella och repeterande arbetsuppgifter är stor. Respondenterna håller med om att en minskning har skett men tyder ändå på att det traditionella mötet fortfarande finns kvar och att det i framtiden även finns behov av det då det gäller ärenden som gäller större summor för att känna tryggheten i affären. Att robotiseringen skulle ta över arbetsuppgifter såg respondenterna ändå mera positivt på. Detta för att man måste se digitaliseringen som ett verktyg och att det endast skulle befria personalen till att vara mer produktiva inom andra områden.

(Kontkanen, 2015) nämner att bankanställdas arbetsuppgifter har blivit mer krävande samt att de kräver mer djupgående kompetens, omfattande rådgivnings och försäljningskunskaper. Respondenterna håller med om att arbetsuppgifterna är mer omfattande i synnerhet med tanke på mängden och storleken regleringar som kommit till.

Därför har det fört in skolningar för att personalen skall ha det som krävs då rådgivning ges. Dessutom nämndes det i intervjuerna att bankpersonalen måste ha koll på hela samhället för att fullständigt ha möjlighet att rådge kunderna.

(Finanssiala b) ry:n Pankkivuosi 2017 julkaisu , 2017) visar statistik över den drastiska minskningen av bankpersonal. I samband med minskningen som skett har vissa arbetsuppgifter fallit bort men nya har även kommit till. Nyback nämner att personalen arbetar inom olika uppgifter i dagens läge än de gjort då de började arbetsförhållandet. Person X nämner att personalen har fått vänja sig vid ett helt nytt arbetssätt och att uppgifterna har blivit mer specialiserade. Bankanställda har även blivit mer till konsulter som erbjuder skräddarsydda lösningar och fördjupar sig i kundernas ekonomi.

Arbetsuppgifterna har alltså förändrats i stor utsträckning och det har skett omstrukturering inom kontoren. Regleringarna anses ändå höra till de största utmaningarna och i vilken position man än arbetar som bankanställd berör regleringarna alla.

6.1 Slutsatser

I analysen och resultatet ville jag lyfta fram de faktorer som hade en koppling till den teoretiska referensen men även nya insikter som kom fram i intervjuerna. Digitaliseringen är i en konstant utveckling som inte går att stoppa och ingen kan egentligen förutspå var och när den kommer att sluta. Som både teorin och respondenterna tog fram är digitaliseringen ingen nyhet utan den har funnits med redan en längre tid. Syftet med intervjuerna var att ta reda på vilka produkter och tjänster som påverkats av digitaliseringen samt hur digitaliseringen har påverkat personalen och kontoren. Enkla tjänster har digitaliserats och även vissa mera avancerade ärenden såsom placeringar, låneansökningar, bostadsköp, aktie och pantbrev. Drastiskt minskning av personal och kontor har hänt men i samband med detta har omstrukturering inom kontoren gjorts och arbetsuppgifter har inte endast fallit bort utan nya har även kommit till.

7 Avslutande diskussion

I det sista kapitlet sammanfattas examensarbetet. I arbetet har det forskats om bakomliggande faktorer till digitaliseringen, vilka tjänster som kommit till och tittat på olika undersökningar för att se vilka tjänster som utvecklats mest. Statistik över minskning av personal och kontor har granskats, likaså betalningssätt, säkerhet bland digitala tjänster och bankverksamhetens framtid.

För att få svar på mina forskningsfrågor använde jag mig av två semistrukturerade intervjuer med bankpersonal från två olika banker. Det som även gav stöd till att få svar på forskningsfrågorna var intervjuguiden i Bilaga 1 samt den teoretiska referensramen för arbetet. Genom min huvudsakliga forskningsfråga och min delfråga har en röd tråd i arbetet kunnat uppehållas. Teorin och den insamlade datan från intervjuerna tyder på att digitaliseringen har påverkat många faktorer inom hela bankverksamheten på både positiva och negativa sätt. Eftersom det inte finns något rätt svar eller statistik på hur branschen kommer att se ut i framtiden är det svårt att lyfta fram ett generellt resultat från undersökningen. Vidare forskning skulle kunna utföras genom att t.ex. jämföra stora och små banker för att se skillnaden mellan dem. Genom att intervjua mer personal eller någon inom t.ex. produktutveckling skulle resultatet ha kunnat blivit mera tillförlitligt. Undersökning skulle även kunna fortsättas inom bankernas framtid med hjälp av blockkedjetekniken. I examensarbetet utfördes dock endast två intervjuer p.g.a. tidsbrist.

Källförteckning

- Ålandsbanken. (den 24 Maj 2018). *GDPR-Nya regler för behandling av personuppgifter*. Hämtat från <https://www.alandsbanken.fi/sv/nyheter/gdpr-nya-regler-for-behandling-av-personuppgifter> den 2 Oktober 2018
- Accenture a). (2017). Accenture Banking Technology Vision 2017 report. *Reuters London* Hämtat från https://www.reuters.com/article/us-banks-ai-accenture/ai-to-become-main-way-banks-interact-with-customers-within-three-years-accenture-idUSKBN16Z1AH?feedType=RSS&feedName=technologyNews&utm_source=Twitter&u den 11 September 2018.
- Accenture b). (2016). *Blockchain Technology - How banks are building a real-time global payment network* Hämtat den 21 December 2018. Accenture Mobility.
- Aktia a). (2018). *Aktia Wallet*. Hämtat från <https://www.aktia.fi/sv/aktia-wallet> Hämtat den 28.11.2018
- Aktia b). (2018). *Om Aktia*. Hämtat från <https://www.aktia.fi/sv/tietoa-aktiasta> hämtat den 28.11.2018
- Apple. (2018). *ApplePay*. Hämtat från <https://www.apple.com/fi/apple-pay/> den 24 10 2018
- Bennett, Coleman & Co. Ltd. (den 16 12 2016). *The Economic Times*. Hämtat från Going cashless, the pros and cons: <https://economictimes.indiatimes.com/slideshows/spending-lifestyle/this-gujarat-business-man-could-have-spent-rs-13860-cr-like-this/when-the-world-is-your-oyster/slideshow/55957291.cms> den 18 September
- Bryman, A., & Bell, E. (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber.
- Cointelegraph. (2018). *What is Ripple*. Hämtat från <https://cointelegraph.com/ripple-101/what-is-ripple> den 21 12 2018
- DanskeBank. (2018). *MunRahat-sovellus*. Hämtat från <https://danskebank.fi/sinulle/tyokalut/munrahat> den 23.10.2018
- Deloitte. (2018). *Pankkien digikehitys kiihtyy*. Hämtat från <https://www2.deloitte.com/fi/fi/pages/financial-services/articles/pankkien-digikehitys-kiihtyy.html> den 13 September 2018
- Epsi rating Finland. (den 2 Oktober 2017). *Pankki ja rahoitus 2017*. Hämtat från <http://www.epsi-finland.org/report/pankki-ja-rahoitus-2017/> den 15 Oktober 2018
- European central bank. (den 6 Juni 2018). *The digitalisation of banking – supervisory implications*. Hämtat från <https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/speeches/date/2018/html/ssm.sp180606.en.html> den 8 Oktober 2018

- Finansinspektionen. (den 7 Juni 2018). *Nya regler för betaltjänster, FI-forum*. Hämtat från https://www.fi.se/contentassets/acb039cf00bd4993b6f12b6ff8571303/presbilder_fi-forum_betaltjanster_20180607ny.pdf den 1 Oktober 2018
- Finanssiala a). (den 1 2 2015). *Muuttuva työ finanssialalla*. Hämtat från https://www.finanssiala.fi/materiaalit/Muuttuva_tyo_finanssialalla.pdf den 11 11 2018
- Finanssiala b) ry:n Pankkivuosi 2017 julkaisu . (den 16 Augusti 2017). *Pankkivuosi 2017*. Hämtat från <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Pankkivuosi-2017.pdf> den 15 Oktober 2018
- Finanssiala c). (2018). *Know your customer, Why do banks ask?* Hämtat från http://www.finanssiala.fi/en/material/Know_Your_Customer.pdf den 2 Oktober 2018
- Finanssivalvonta a). (den 4 10 2016). *Digitaliseringens möjligheter och risker inom finansbranschen*. Hämtat från http://www.finanssivalvonta.fi/se/Publicerat/pressmeddelanden/Pages/15_2016.aspx den 12 September
- Finanssivalvonta b). (den 09 08 2017). *Vad är Fin Tech*. Hämtat från http://www.finanssivalvonta.fi/se/Tillstand/Innovation/Pages/Vad_ar_FinTech.aspx den 11.9.2018
- Granskog, S. (2018). Finland världstrea i digitalisering. *Svenska Yle Hämtat den 12 September 2018*.
- Handelsbanken a). (2018). *Mobiilipankki*. Hämtat från https://www.handelsbanken.fi/shb/inet/IStartfi.nsf/Frameset?OpenView&id=Shbfi&navid=X_Tietoa_Handelsbankenista&sa=/shb/inet/icentfi.nsf/default/q66FAA493D3C4A2F2C22570F900327F5B?opendocument&iddef=Tietoapankista den 14 September 2018
- Handelsbanken b). (2018). *Palvelut verkkopankissa*. Hämtat från https://www.handelsbanken.fi/shb/inet/IStartfi.nsf/Frameset?OpenView&id=Shbfi&navid=X_Tietoa_Handelsbankenista&sa=/shb/inet/icentfi.nsf/default/q66FAA493D3C4A2F2C22570F900327F5B?opendocument&iddef=Tietoapankista den 14 September 2018
- Handelsbanken c). (2018). *Privat- och företag*. Hämtat från <https://www.handelsbanken.se/sv/> den 13 September 2018
- Ilmarinen, V., & Koskela, K. (2015). *Digitalisaatio, Yritysjohdon käsikirja*. Helsinki: Talentum.
- Investopedia. (2018). *EMEA*. Hämtat från <https://www.investopedia.com/terms/e/emea.asp> den 13 September 2018
- Karhunen, S. (2016). *Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia tulevaisuuden maksamisratkaisuihin*. Helsinki: Suomen Pankki.
- Keinänen, L. (2016). *Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia tulevaisuuden maksamisratkaisuihin*. Helsinki: Suomen Pankki.

- Kontkanen, E. (2015). *Pankkitoiminnan käsikirja*. Helsinki: Finva Hämtad 17 Oktober 2018.
- Kossmann, S. (den 29 08 2017). *Creditcards.com*. Hämtat från <https://www.creditcards.com/credit-card-news/emv-faq-chip-cards-answers-1264.php> den 24.10.2018
- KPMG. (2018). *Digital Transformation & Innovation*. Hämtat från <https://home.kpmg.com/se/sv/home/tjanster/radgivning/digital-transformation-and-innovation.html> den 11.9.2018
- Larsen & Toubro Infotech Limited. (2018). *Cards & Payments*. Hämtat från <https://www.lntinfotech.com/industries/banking-financial-services/cards-payments/> den 19 Oktober 2018
- Larsson, D. (2016). *Expandtalk*. Hämtat från Intervju med Annika Falkengren, VD SEB-bank: <https://expandtalk.se/bankernas-digitalisering/> den 10.9.2018
- Liikenne- ja Viestintäministeriö. (den 6 6 2018). *Digitaliseringsbarometern 2018: Finland trea*. Hämtat från <https://www.lvm.fi/-/digital-barometer-2018-finland-ranked-third-976159> den 15 12 2018
- MobilePay. (2018). *Maksa nopeammin MobilePaylla*. Hämtat från <https://www.mobilepay.fi/kayttajille> den 23.10.2018
- Nordea a). (2018). *Helppo asioida*. Hämtat från <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/helppo-asioida.html> den 23.10.2018
- Nordea b). (2018). *Nordea Wallet*. Hämtat från <https://www.nordea.fi/sv/privat/vara-tjanster/nat-mobiltjanster/nordea-wallet.html> den 24 10 2018
- Nordea c). (2018). *Verkkotapaaminen*. Hämtat från <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/verkkotapaaminen.html> den 23.10.2018
- OP. (2018). *Pivo*. Hämtat från <https://uusi.op.fi/anvandningen-av-tjanster/pivo> den 24 10 2018
- OP. (2018). *PSD II*. Hämtat från <https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/psd2> den 1 Oktober 2018
- Röyskö, H. (2016). *Kohden vuotta 2020 - näkökulmia digitalisaation vaikutuksista*. Helsinki: Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry Hämtad den 25.10.2018.
- Realtid.se. (den 31 05 2018). Nordiska banker satsar på gemensam KYC-infrastruktur. *Realtid.se*.
- Riikkinen, M. (2016). *Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia tulevaisuuden maksamisratkaisuihin*. Turku: Suomen Pankki.
- Swedbank. (2016). *Banking in the age of digitalization*. Hämtat från <https://www.sparebankforeningen.no/globalassets/banking-in-the-age-of-digitalization-patrik-rylander.pdf> den 20 September 2018

- Swedish Bankers' Association. (2018). *Banksäkerhet*. Hämtat från <https://www.swedishbankers.se/foer-bankkunder/banksaekerhet/banksaekerhet/> den 25.10.2018
- Techworld. (den 1 10 2018). *Det här är AI och så funkar det*. Hämtat från <https://techworld.idg.se/2.2524/1.699032/ai-sa-funkar> den 24.10.2018
- Torniainen, A.-M., Aaltonen, H., Hirvonen, J., Korhonen, M., Ollanketo, A., Rossi, A.-M., & Tiljander, P. (2016). *Digitaalisuudella tuottavuutta työelämään*. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu hämtat den 11.9.2018.
- Zenta. (2018). *Zentas syn på digitalisering*. Hämtat från <https://www.zenta.se/vad-ar-digitalisering/> den 12 September 2018

Figurförteckning

Figur 1 Produktkvalitet inom bankverksamheten 2017	6
Figur 2 Mobil inloggningens ökning	9
Figur 3 Bankernas personal och kontor 2017 (Finanssiala b) ry:n Pankkivuosi 2017 julkaisu , 2017, s. 7)	15
Figur 4 Kundförtroende på bankverksamheten 2016–2017 (Epsi rating Finland, 2017)	17
Figur 5 Sammanfattning av intervjuerna	33

Tabellförteckning

Tabell 1 Redogörelse för respondenterna	24
---	----

1. Respondentens bakgrund, skolning, erfarenhet, position
2. Hur har digitaliseringen påverkat arbetsuppgifterna de senaste 5 åren?
 - Fysisk kontaktminskat/ökad mängd digitala möten?
 - Omstrukturering av arbetsuppgifter, arbetar personerna inom andra uppgifter än när de började p.g.a. digitaliseringen?
3. Krävs det mera av bankanställdas i dagens läge än förr?
 - Krävs bredare kunskaps område?
 - Har det införts skolningar för att se om personalen är tillräckligt kompetent?
 - Mer försäljningsinriktat?
 - Kunskaper inom olika kanaler/system?
4. Vad är er synvinkel på framtiden för de fysiska kontor och personalen?
 - Drastisk minskning av både personal och kontor? Kommer minskningen fortsätta och det blir mer digitalt eller kommer bara mötesplatsen eventuellt att se annorlunda ut?
 - Kanske även andra vägen och kunderna förväntar sig service 24/7
 - Risk att robotiseringen tar över manuella och repeterande arbetsuppgifter?
5. På vilket sätt har digitaliseringen inverkat på tjänster och produkter och vilka har krävt eventuellt krävt mest utveckling?
 - Införts chattar, mobila plånböcker, betalningsapplikationer eller dylikt?

6. Vad är er synvinkel på framtidens betalningssätt och kontanters framtid?

- Kommer kontanterna att finnas kvar bakom fysiska väggar i kontor?
- Är närbetalningen den sista lösningen?
- Kommer betalkorten ha en lång livslängd ännu?

7. Hur ser framtiden ut för bankens verksamhet?

- Krävs mer implementering av nya kanaler?
- kommer självbetjäningen öka med tanke på de digitala tjänsterna?
- Förändrade arbetstider?

8. Vad är kundernas respons till digitaliseringens utveckling?

- Höga förväntningar på tillgänglighet av tjänster?