

Digitaliseringens inverkan på bankernas digitala tjänster och betalningstjänster

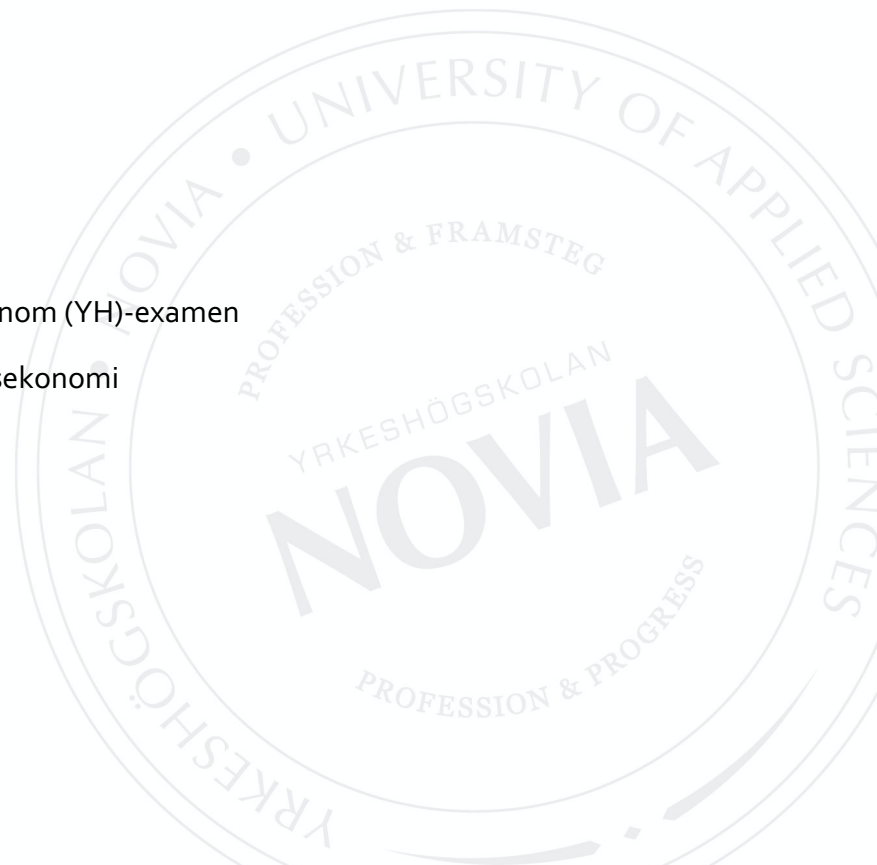
En kvalitativ undersökning om hur andra aktörer inom den
finansiella sektorn har påverkat bankernas verksamhet

Emil Norrback

Examensarbete för Tradenom (YH)-examen

Utbildningen för Företagsekonomi

Vasa 2021



EXAMENSARBETE

Författare: Emil Norrback

Utbildning och ort: Företagsekonomi, Vasa

Inriktning: Internationell handel

Handledare: Rosmeriany Nahan-Suomela

Titel: Digitaliseringens inverkan på bankernas digitala tjänster och betalningstjänster – En kvalitativ undersökning om hur andra aktörer inom den finansiella sektorn har påverkat bankernas verksamhet

Datum

15.4.2021

Sidantal 31

Bilagor 1

Abstrakt

Bankbranschen i Finland genomgår stora strukturella förändringar och digitaliseringen tvingar bankerna att ständigt utvecklas för att klara av att konkurrera med de andra bankerna. Det börjar även vara stor konkurrens från nyskapande aktörer inom Fin Tech som inte är lika begränsade som bankerna och kan lättare utveckla sina tjänster. Den stora utmaningen för bankerna är att försöka behålla sina kunder, om kunderna får bättre service någon annanstans är det stor sannolikhet att de byter bank. Bankpersonalen står även inför en risk i och med att manuella arbetsuppgifter alltmer automatiseras och ersätts av robotar.

Syftet med examensarbete var att undersöka vilken inverkan digitaliseringen har haft på bankernas utveckling av digitala tjänster och betaltjänster. Syftet var även att ta reda på ifall andra aktörer inom den finansiella sektorn har påverkat de traditionella bankernas verksamhet.

I forskningen ville jag få fram digitaliseringens påverkan från bankernas synvinkel och även få veta ifall de känner sig hotade av nya aktörer på marknaden. Detta gjordes genom två semistrukturerade intervjuer med bankpersonal från två olika banker, respondenterna var anonyma och referas i texten till Person X och Person Y. Kvalitativ forskning ansågs vara bäst lämpad eftersom forskningen fokuserar främst på utvecklingen ur bankernas perspektiv.

Resultatet av undersökningen tyder på att om bankerna ska hänga med i utvecklingen är de tvungna att göra strukturella förändringar. I framtiden kommer bankkontoren högst troligt att försvinna på grund av att tjänsterna alltmer digitaliseras och behovet av fysiska bankkontor minskar. Redan idag kan de flesta ärenden skötas via bankens nättjänster, även mera avancerade ärenden som lån, placerings och -försäkringsärenden.

Språk: Svenska

Nyckelord: Digitalisering, PSD2, Bankbranschen, Fin Tech, AI

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Emil Norrback

Koulutus ja paikkakunta: Liiketalous, Vaasa

Suuntautumisvaihtoehto: Kansainvälinen kauppa

Ohjaaja: Rosmeriany Nahan-Suomela

Nimike: Digitalisaation vaikutus pankkien digitaalisten palveluiden ja maksupalveluiden kehitykseen – Kvalitatiivinen tutkimus muiden toimijoiden vaikutuksesta pankkien toimintaan

Päivämäärä: 15.4.2021

Sivumäärä 31

Liitteet 1

Tiivistelmä

Suomen pankkialalla on meneillään suuria rakenteellisia muutoksia ja digitalisaatio pakottaa pankit jatkuvasti kehittymään kilpaillakseen muiden pankkien kanssa. Fin Techin innovatiiviset toimijat, jotka eivät ole yhtä rajoittuneet kuin pankit ja voivat helpommin kehittää palvelujaan, ovat myös hyvin mukana kilpailussa. Pankkien suuri haaste on yrittää pitää asiakkaansa. Jos asiakkaat saavat parempaa palvelua muualta, he hyvin todennäköisesti vaihtavat pankkia. Myös pankin henkilöstön työtehtävät ovat vaarassa, kun manuaaliset tehtävät automatisoidaan yhä enemmän ja korvataan roboteilla.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää digitalisaation vaikutusta pankkien digitaalisten palveluiden ja maksupalveluiden kehitykseen. Tavoitteena oli myös selvittää, ovatko muut finanssialan toimijat vaikuttaneet perinteisten pankkien toimintaan.

Tutkimuksessa halusin selvittää digitalisaation vaikutukset pankkien näkökulmasta ja myös tietää, kokevatko ne olonsa uhatuksi markkinoiden uusien toimijoiden vuoksi. Tämä tehtiin kahdella puolirakenteellisella haastattelulla kahden eri pankin pankkihenkilöstön kanssa. Vastaajat olivat nimettömiä ja heihin viitataan tekstissä henkilö X:llä ja henkilö Y:llä. Laadullista tutkimusta pidettiin parhaiten soveltuvana, koska tutkimus keskittyi ensisijaisesti kehitykseen pankkien näkökulmasta.

Tutkimuksen tulokset viittaavat siihen, että jos pankkien on määrä pysyä kehityksen mukana, niiden on tehtävä rakenteellisia muutoksia. Tulevaisuudessa pankkikonttorit häviävät todennäköisimmin, kun palvelut digitalisoituvat yhä enemmän ja fyysisten pankkikonttoreiden tarve vähenee. Useimmat asiat voidaan hoitaa pankin verkkopalveluiden kautta, mukaan lukien kehittyneemmät asiat, kuten lainat, sijoitukset ja vakuutusasiat.

Kieli: ruotsi

Avainsanat: digitalisointi, PSD2, pankkiala, Fin Tech, AI

BACHELOR'S THESIS

Author: Emil Norrback

Degree Programme: Business Administration

Specialization: International Business

Supervisor: Rosmeriany Nahan-Suomela

Title: Digitalization's impact on banks digital services and payment services – A qualitative study on how other actors in the financial sector have affected the banks operation

Date: 15.4.2021

Number of pages: 31 Appendices: 1

Abstract

The banking industry in Finland is going through major structural changes and digitalization is forcing banks to constantly evolve in order to be able to compete with the other banks. There is also beginning to be a lot of competition from new innovative actors within Fin Tech who are not as limited as the banks and can more easily develop their services. The big challenge for the banks is to try to keep their customers. If the customers get better service elsewhere, it is very likely that they will change banks. Bank staff also face a risk as manual tasks are increasingly automated and replaced by robots.

The purpose of the degree project is to investigate the impact that digitalization has had on the banks' development of digital services and payment services. The purpose is also to find out whether other actors in the financial sector have influenced the traditional banks' operations.

In the research, I wanted to bring out the impact of digitalization from the banks' point of view and also find out if they feel threatened by new actors on the market. This was done through two semi-structured interviews with bank staff from two different banks, the respondents were anonymous and referenced in the text to Person X and Person Y. Qualitative research was considered best suited as the research focuses mainly on development from the banks' perspective.

The results of the survey indicate that if the banks are to keep up with developments, they will have to make structural changes. In the future, bank branches will most likely disappear due to the increasing digitalization of services and the need for physical bank branches decreasing. Already today, most matters can be handled via the bank's online services, including more advanced matters such as loans, investment and insurance matters.

Language: Swedish

Key words: Digitalization, PSD2, Banking Sector, Fin Tech, AI

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Problemformulering.....	1
1.2	Syfte och avgränsning	2
1.3	Frågeställning	2
1.4	Metod.....	2
1.5	Centrala begrepp.....	2
2	Teori.....	3
2.1	Traditionell bankverksamhet	3
2.2	Digitalisering	4
2.3	Digitalisering i Finland.....	5
2.4	Bankernas digitalisering	5
2.4.1	Nätbanken.....	8
2.4.2	Mobilbanken.....	8
2.4.3	Nätmöte	9
2.4.4	Chatt.....	9
2.4.5	Mobilplånböcker.....	9
2.5	Bankernas förändring	11
2.5.1	PSD2.....	12
2.5.2	Fin Tech.....	13
2.5.3	Big Tech	14
2.5.4	Artificiell intelligens.....	15
2.6	Bankbranschens framtid	15
3	Andra aktörer som har påverkat bankernas verksamhet.....	16
3.1	Finansieringsbolag.....	16
3.1.1	Snabblån	17
3.2	P2P-lån.....	17
3.3	Placerings tjänster utanför bankerna.....	19
4	Teoridelens sammanfattning.....	20
5	Metod.....	20
5.1	Val av metod.....	21
5.2	Kvalitativ forskning.....	21
5.3	Tillförlitlighet	22
5.4	Intervjuernas genomförande	22
6	Undersökningens data insamling.....	23
6.1	Intervjuerna.....	23
7	Analys och resultat	28
7.1	Slutsatser.....	30

8	Avslutande diskussion	31
---	-----------------------------	----

1 Inledning

Det pågår stora strukturella förändringar inom det finländska samhället. Digitaliseringen medför möjligheter för att på ett framgångsrikt sätt genomföra dessa omställningar. Den sporrar oss till att komma fram med bättre, nyare och flexiblare handlingsätt. Digitaliseringen är ett aktuellt fenomen som synnerligen har utvecklats på senare år. Inom bankbranschen i Finland fick digitaliseringen sin början redan under 90-talet när de första elektroniska banktjänsterna introducerades. I dagens läge hör Finland till världstoppen inom offentliga digitala tjänster och finländarna anses ha den bästa digitala kompetensen i hela EU. Förutsättningarna för framgång är alltså enastående. (Finansministeriet, 2019)

De senaste åren har Fin Tech-aktörer utnyttjat teknologins framsteg och etablerat sig på marknaden på allvar för att konkurrera med bankerna. Fin Tech är ett begrepp som hänvisar till finansiell teknologi. Denna teknik används i den finansiella sektorn för att skapa nya flexibla tjänster. (Finansinspektionen, 2019)

Detta arbete kommer att handla om digitaliseringens inverkan på bankernas digitala tjänster och betaltjänster samt konkurrensen med andra aktörer inom den finansiella sektorn. Ämnet för mitt examensarbete grundar sig i att jag själv jobbar på bank på sidan av studierna och har ett intresse för banksektorns utveckling.

1.1 Problemformulering

Digitaliseringen inom bankbranschen de senaste åren har gjort att den fysiska kontakten till bankerna nästan försvunnit. Detta beror på att behovet av de vardagliga banktjänsterna har minskat i och med förändringen. Detta tyder dock inte bara på att möten börjat genomföras via nätet eller att kunderna sköter ärenden via bankernas digitala kanaler. Det börjar även vara stor konkurrens från nyskapande aktörer inom Fin Tech. Med Fin Tech avser man t.ex., Klarna och iZettle. Klarna erbjuder flexibla betalningssätt för kunderna, i form av avbetalningar och iZettle inom kortbetalningar. Den stora utmaningen för bankerna kommer att vara att behålla sina kunder i och med den ökade konkurrensen. Om kunderna får bättre service någon annanstans är det stor sannolikhet att de byter bank. (Larsson, 2020)

1.2 Syfte och avgränsning

Examensarbetets syfte är att ta reda på digitaliseringens inverkan på bankernas digitala tjänster och betaltjänster samt om de traditionella bankerna upplever konkurrens av andra aktörer inom den finansiella sektorn och om de har påverkat bankernas verksamhet.

Examensarbetet kommer endast att behandla bankbranschen i Finland och fokusera på utvecklingen av bankernas digitala tjänster och betaltjänster. Arbetet kommer endast att behandla nya innovativa Fin-Tech företag som har dykt upp i och med digitaliseringen och hur det nya betalningsdirektivet PSD2 har påverkat branschen.

1.3 Frågeställning

Frågeställningen för examensarbetet kommer att utgå ifrån syftet och besvara två följande frågor:

- *Vilken inverkan har digitaliseringen haft för bankernas utveckling av digitala tjänster och betalningstjänster?*
- *Har andra aktörer inom den finansiella sektorn påverkat de traditionella bankernas verksamhet?*

1.4 Metod

Metoden för att undersöka och ge svar på frågeställningen kommer att utgå ifrån en kvalitativ undersökning i form av intervjuer med bankpersonal från 2 olika banker. Som sekundärkällor kommer jag att använda mig av artiklar, rapporter, bankernas hemsidor, och litteratur i form av böcker och digitala källor. För att ta reda på olika EU-förordningar kommer informationskällor från myndigheter att användas. Finländska bankers hemsidor kommer huvudsakligen att användas för att beskriva bankernas digitala tjänster.

1.5 Centrala begrepp

Eftersom examensarbetet kommer att behandla finansiella termer och förkortningar inom bankbranschen, har en sammanställning framställts för att underlätta läsning och ge en djupare förståelse för ämnet.

- Fin Tech** Finansiell teknologi, IT, används för att producera bank-, försäkrings-, finansierings-, investerings- eller betalningstjänster. Termen används även för att hänvisa till företag som utvecklar ny finansiell teknologi. (Finansinspektionen, 2021)
- Big Tech** Big Tech är en term som refererar till de mest dominerande och största teknikföretagen i sina respektive sektorer. Deras produkter och tjänster används globalt och är kopplade till vår nya verklighet mer än någonsin tidigare. (The Guardian, 2021)
- PSD II** PSD II är ett nytt EU-direktiv som står för Payment Services Directive. Syftet med direktivet är att förenkla säkerheten för internetbetalningar och skydda konsumenter för missbruk, bedrägeri eller betalningsproblem. (Finansinspektionen, 2021)
- AI** AI är förkortat av artificiell intelligens och betyder en samling teknologier och applikationer som sträcker sig från dataanalys till artificiell inlärning. Med hjälp av artificiell intelligens kan maskiner, apparater, program, system och tjänster fungera effektivt enligt uppgift och situation. (Finansministeriet, 2021)

2 Teori

Den teoretiska referensramen kommer att utgå ifrån vilka påföljder digitaliseringen och nya finansiella aktörer haft på för traditionella bankverksamheten och ge en insyn i vad digitaliseringen innebär. Denna teori kommer även att behandla bankernas potentiella konkurrenter, samt en del direktiv som har begränsat bankernas verksamhet.

2.1 Traditionell bankverksamhet

För att behandla vardagliga bankärenden krävs tjänster som konton och betalkort eftersom löner, pensioner och andra betalningar sköts mellan bankkonton. Fakturor betalas med hjälp av de tjänster som banken erbjuder och med betalkort görs det betalningar och kontantuttag. Utöver detta beviljar bankerna lån samt ger finansiell rådgivning. För stora affärer som att t.ex. köpa bostad, behövs banken för att lyfta lånet samt rådgivning om vilket typ av lån som är mest skräddarsytt för kunden, med det menas bl.a. vilken ränta utgående från kundens ekonomiska situation, amorteringar, räntetak och låneskydd. Bankerna kan även ge

rådgivning inom sparande och placeringar ifall det är svårt för kunden att komma igång och kunden skulle vara intresserad. Banken hjälper både privatkunder och företagskunder och ger rådgivning inom allt från att driva ett företag, till lösningar för ditt verksamhetsområde och kapitalförvaltning. (Handelsbanken, 2021)

2.2 Digitalisering

Historiskt sett har en del tider inneburit större omställningar än andra. Dessa typer av förändringar beskrivs som industriella revolutioner. Idag befinner vi oss i och med digitaliseringen i den fjärde industriella revolutionen. Digitaliseringen handlar om att dra nytta av digitala teknologier för att skapa ett värde för kunder och konsumenter. Digitaliseringen omfattas av alla sektorer inom näringslivet och benämns därför som en generell teknologi. Själva aktiviteten inom digitaliseringen när något övergår från analog form till digital form kallas egentligen för Digifiering. Detta kan vara övergången från en fysisk butik till webbutik, ibruktagande av molntjänster istället för att lagra dokument i pappersform eller böckernas övergång till e-böcker. (Ek & Ek, 2020)

Företagen går alltmer mot att bli mer dataorienterade. Nya förfaranden att bearbeta stora mängder data möjliggör i att detalj bättre förstå sina kunder samt den interna verksamheten. Samtidigt är det viktigt för företagen att de förstår vad och på vilket sätt de ska bearbeta data. Detta på grund av att det pågår en stor förändring i företagets beslutfattande, där besluten går från att vara mer intuitiva till att i allt högre grad baseras på analyser av stor mängd data. En studie visar på att företag som analyserar stora mängder data skapar produktivitetsvinster på upp till 5 - 6 procent (Brynjolfsson, Hammerbacher & Stevens, 2011). Dessa beslutprocesser möjliggör för företagen att prestera bättre än sina konkurrenter. Två faktorer som möjliggör företag att jobba med denna typ av datamängder är dels IT-specialister som har kompetens, samt anställda som engagerar sig, vill förstå och utveckla verksamheten med hjälp av att använda data. (Ek & Ek, 2020)

Eftersom man allt mer försöker övergå till ett papperslöst samhälle och digitalisera tjänsterna har en stor del av företagen valt att lagra sin hårdvara och mjukvara i så kallade molntjänster som inte ägs av dem själva utan de köper tjänsten istället. Det här innebär att små och medelstora företag kan få tillgång till en digital infrastruktur och mjukvara som de själva inte skulle ha haft råd att investera i. I och med att företagen köper molntjänster betyder det att företagen inte själva behöver uppdatera, installera eller ta säkerhetskopior av sin data,

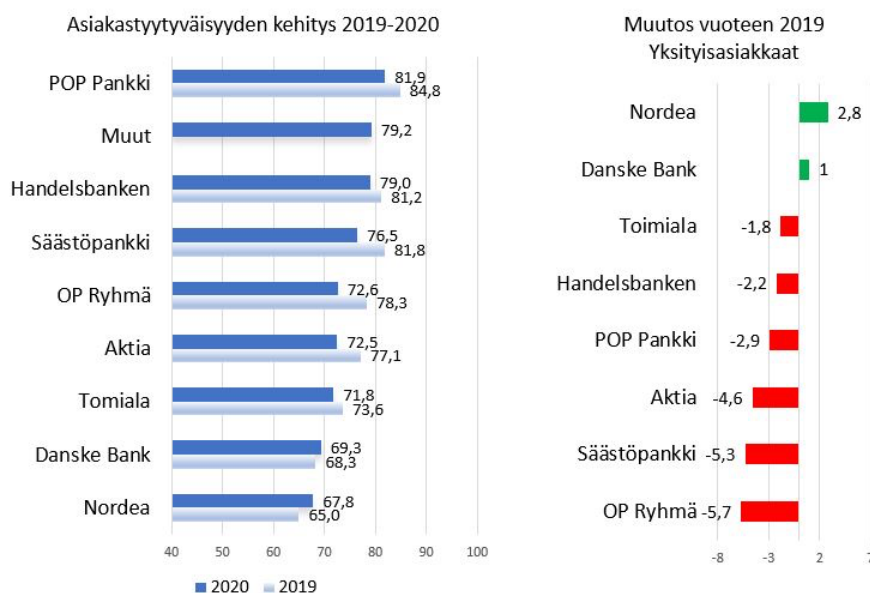
utan det sköts utav leverantören av molntjänsten. Det här medför positiva effekter både för miljön samt för ekonomin. (Ek & Ek, 2020)

2.3 Digitalisering i Finland

Finland ligger för tillfället på andra plats i den internationella jämförelsen av hur digitaliseringen används. Detta är mätt av trafik- och kommunikationsministeriet i samband med digitaliseringsbarometern. Jämfört med ifjol har Finland förbättrat den offentliga sektorns digitala skickligheter. Inom företagen har placeringen likväl blivit sämre, i brist på experter vilket har börjat synas i resultaten. Finland, vilket är en av de länder som kommit längst inom branschen och har varit bland de tre bästa länderna ända sedan den första digitalbarometern 2014. Digitaliseringsbarometern mäter hela landets digitaliseringsstatus, även i förhållande till andra länder. Barometern indikerar hur väl samhället utnyttjar digitaliseringen och mätningen består av tre olika huvudområden -företag, medborgare samt den offentliga sektorn. (Liikenne- ja Viestintäministeriö, 2020)

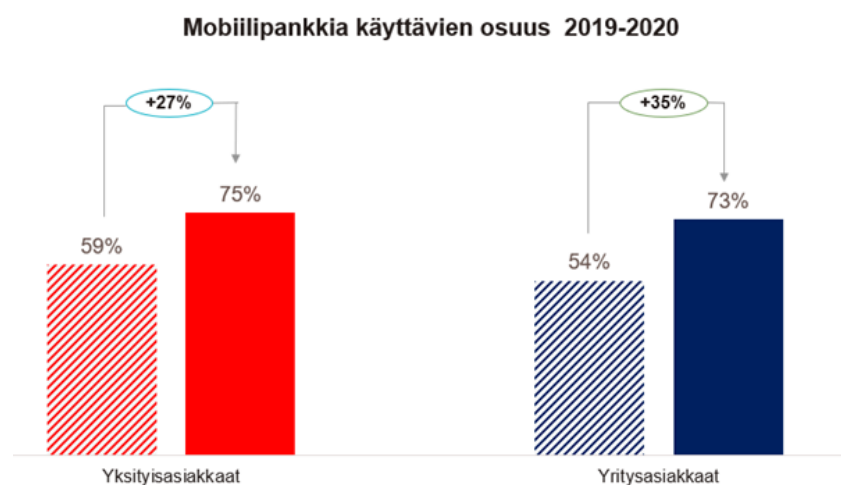
2.4 Bankernas digitalisering

Digitaliseringen inom bankbranschen har medfört förändringar inom kundbeteende, konkurrens och lagstiftningsändringar. Bankerna tvingas kontinuerligt uppdatera sina tjänster för att hänga med i utvecklingen. Som i alla branscher har även pandemin haft en stor inverkan och tvingat aktörerna att göra en betydande förändring för att upprätthålla kundupplevelsen. Under denna exceptionella digitaliseringsperiod har kundnöjdheten för de flesta banker minskat i jämförelse med tidigare år. Undantagsvis har Nordea samt Danske Bank lyckats öka deras kundnöjdhet på grund av hög effektivitet och produktkvalitet, skriver Heidi Laitinen, chef för EPSI Rating Finland.



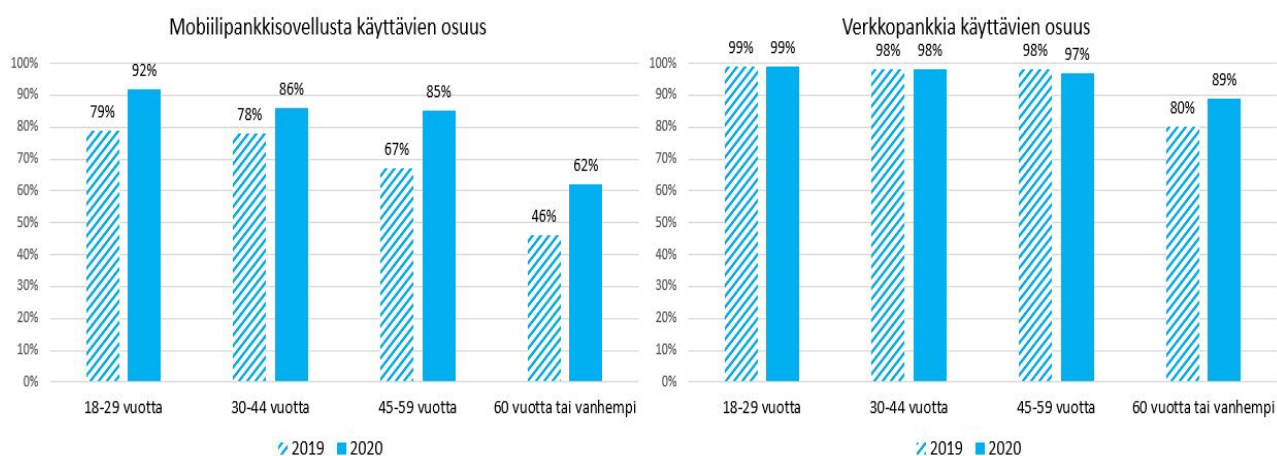
Figur 1 Utveckling av kundnöjdheten 2020 (Epsi rating Finland, 2020)

Enligt en undersökning har den exceptionella situationen under 2020 skyndat på den digitala förändringen inom banksektorn, dessa förändringar är troligtvis inte tillfälliga utan snarare kommer detta typ av kundbeteende fortsätta även efter att COVID-19 är över. Till exempel har andelen av de som använder mobilapplikationen både bland privat- och företagskunder ökat från ungefär 50% 2019 till ca 75% år 2020. Pandemin har förändrat sättet som kunder interagerar med bankerna. Det visar sig även att de som en gång börjat använda sig av digitala tjänster, sällan återgår till gamla vanor. (Epsi rating Finland, 2020)



Figur 2 Andel användare av mobilbanken 2020 (Epsi rating Finland, 2020)

Bland privatkunderna har användningen av mobilbankapplikationen ökat tydligt inom alla åldersgrupper. Andelen av dem som använder sig av Internetbanken ökade mest bland de som är över 60 år.



Figur 3 andel användare av mobilbanken och nätbanken 2020 (Epsi rating Finland, 2020)

Digitaliseringen har haft en märkbar förändring under det senaste året, med tanke på att fram till 2019 var mer än 50% av kunderna beroende av fysiska bankkontor. Nedskärningen av bankfilialer har ökat missnöjet hos många kunder. En undersökning gjord 2019 visar att 55% av kunderna hade besökt sitt bankkontor under de 12 senaste månaderna, jämförelsevis med i dagens läge då andelen ligger på 42%.

Kunderna har även förväntat sig få samma servicenivå digitalt som på kontoret. En betydande orsak till minskningen av kundnöjdheten inom kundservicen har att göra med bankernas digitala kanaler. Trots att kunderna troligtvis kommer att fortsätta övergå från fysisk bankverksamhet till internet- och mobiltjänster, är den personliga kontakten inom banken fortfarande viktig.

Under de 12 senaste månaderna är de som varit i kontakt med sin bank i genomsnitt mer nöjda bland både privat- och företagskunder än de som inte varit i kontakt. Dessutom är de som besökt sin bankfilial under de senaste 12 månaderna mer nöjda än de som har skött sina ärenden digitalt via t.ex. e-post. Dessutom är tillfredsställelsen högre bland kunder som känner att deras bank känner till deras behov och vet var de skall få personlig service från sin bank. (Epsi rating Finland, 2020)

2.4.1 Nätbanken

Nätbanken är något som alla banker erbjuder nuförtiden och ca 90% av landets befolkning använder sig av nätbanken för att hantera sin ekonomi. I nätbanken kan man bland annat kontrollera kontouppgifter, saldo, kontotransaktioner och se information samt hantera sina besparingar, lån och försäkringar. Det går smidigt att göra kontoöverföringar och betala fakturor dygnet runt. Det är även ett väldigt säkert sätt att sköta sin ekonomi i nätbanken. Eftersom användningen kräver ett personligt användarnamn, lösenord, ett sexsiffrigt slumpmässigt ombytligt nyckeltal för att bekräfta betalningar och all datatrafik skyddas med säker SSL-kryptering. De flesta banker har även tagit i bruk en identifieringsapplikation, vilket gör att du istället för att använda nyckeltalslistan så kan du identifiera dig med antingen en fyra siffrig kod, fingerprint, eller ansiktsgenkänning. (Sparbanken, 2021)

I nätbanken kan du även tryggt kommunicera med din egen bank genom en personlig postlåda. Du kan skicka och ta emot meddelanden. Eftersom meddelandena är skyddade hamnar inte uppgifterna om dina ekonomiska ärenden i fel händer. Därför föredrar bankerna att man använder sig av deras egna meddelandekanaler istället för t.ex. e-post. Den säkra kommunikationen gör att du kan i princip sköta alla bankärenden på distans utan att besöka ett fysiskt bankkontor. Digitaliseringen har medfört att du kan skriva under dokument och avtal med hjälp av dina nätbankskoder som en elektronisk underskrift. (Handelsbanken, 2021)

Eftersom de flesta ärenden och underskrifter idag sköts digitalt har banken utvecklat en identifieringstjänst för sina kunder, med hjälp av identifieringstjänsten kan kunderna identifiera sig till företag eller organisationer som t.ex. FPA eller skatteverket genom att använda sig av sina nätbankskoder. Banken utgår i från identifieringstjänstens principer som tagits fram av Finansbranschens Centralförbund och tjänstebeskrivningen för bankernas Tupas-identifieringstjänst. (POP banken, 2021)

2.4.2 Mobilbanken

Mobilbanken är en motsvarighet till nätbanken med aningen mindre funktioner än nätbanken och fungerar i form av en applikation i antingen din mobiltelefon eller pekplatta. För att ta i bruk mobilapplikationen krävs det vid första inloggningstillfället att man identifierar sig med sina nätbankskoder och efter det får man välja om man i fortsättningen vill logga in med PIN-kod eller fingeravtryck. I mobilbanken sköter du snabbt och smidigt dina dagliga bankärenden oavsett var du är. Alla som har ett ikraftvarigt nätbanksavtal kan använda sig

av mobilbanken. I mobilbanken kan du kontrollera saldo, göra betalningar, hantera e-fakturor, kontrollera situationen med lån eller placeringar utan att behöva använda nätbankskoder, du kan smidigt och snabbt logga in och sköta dina bankärenden med enbart fingeravtryck eller PIN-kod. Mobilbanken kan laddas ned från både App store och Google play. (Aktia, 2021)

2.4.3 Nätmöte

Bankernas verksamhet flyttas allt mera från de fysiska besöken till digitala möten, detta har blivit ännu vanligare i och med situationen med Covid-19 som vi befinner oss idag. Genom online-möten kan du enkelt byta ut kontorsbesöken till exempel till ett nätmöte från soffan där hemma och njuta av personlig betjäning var du än befinner dig. Du kan bland annat förhandla om lån eller gå igenom dina investeringsplaner med en sakkunnig via mobilen. De digitala mötena kan även hållas utanför kontorets öppettider. Genom att logga in med dina nätbankskoder kan du kontrollera vilka typer av nätmöten din bank erbjuder och boka den tid som passar dig bäst. De större bankerna såsom Andelsbanken och Nordea har även en skild applikation som du kan ladda ner till mobilen och via applikationen utföra dina nätmöten. (OP, 2021)

2.4.4 Chatt

Flera banker har redan tagit i bruk chatt-funktionen via sina nätbank eller mobilbank. Syftet med chatten är att på ett smidigare sätt hantera kundservicen och utveckla servicen. I detta fall används Aktias chattrobot som exempel. Chattroboten kan dygnet runt svara på finska och svenska, på de vanligaste frågorna som kunder och andra besökare på webbsidan ställer. Roboten försöker vägleda en på en allmän nivå men tar inte hänsyn till personliga ärenden. Om den inte uppfattar frågan eller saknar svar, uppmanar den kunden att kontakta kundservicen. Samtalen lagras i en säker databas inom den Europeiska unionen. Eftersom roboten inte vet vem det är som använder sig av chatten lagras inte personuppgifterna någonstans. (Aktia, 2021)

2.4.5 Mobilplånböcker

Apple Pay hör till föregångarna när det gäller mobilplånböcker och är väldigt populär, den fungerar med alla Apple enheter. Med appen kan du göra kontaktlösa betalningar i butiker, appar och på webben. Apple Pay är ett väldigt säkert sätt att betala, och väldigt smidigt med tanke på att du inte behöver använda ett fysiskt kort utan du kan med endast ett tryck eller

ansiktsidentifiering genomföra dina inköp. Kundens kort finns lagrade och säkra i Wallet funktionen på kundens Apple enhet. I dagens läge är det endast Aktia, Danske Bank och Nordea av de finska bankerna som ingått samarbete med Apple pay och den typen av kort som går att koppla till tjänsten är Visa och Mastercard. (Apple, 2021)

Google Pay är en sammanslagning av Google Wallet och Android Pay och är mostvarigheten till Apple Pay men för Android operativsystem. Med Google Pay kan du spara kredit- och betalkort digitalt i appen. Du kan också få presentkort och använda bonuspoäng. Du kan använda appen för att betala online och i butiker som accepterar Google Pay. (Dagens analys, 2021)

MobilePay är den mest använda mobilbetalningsapplikationen i Finland och den är gratis för alla bankers kunder. Med MobilePay kan du enkelt överföra pengar, begära pengar eller dela fakturor med dina vänner genom att sätta till mottagarens telefonnummer och bekräfta med ett svep. Ifall man gör mer än en betalning kräver den även PIN-koden som du loggar in i applikationen med. Du kan även betala för inköp på nätet, i appar och butiker med endast en svepning. Ibrukttagandet av applikationen kräver att man registrerar sitt telefonnummer, kort- kontonummer och identifierar sig med sina egna nätbankskoder. En stor del av de finländska webbutikerna erbjuder MobilePay som betalningsalternativ och det har även blivit vanligare att tjänsten påträffas i vanliga kassor. Tjänsten är tillgänglig för alla finländska bankers kunder och inte enbart Danske Bank som har utvecklat applikationen. (MobilePay, 2021)

Pivo är en mobil betalningsapplikation utvecklad av OP Financial Group som kan användas av kunder i alla banker. Pivo har 1,2 miljoner registrerade användare. Med Pivo kan du betala i webbutiker, till en vän och i kassorna med mobiltelefonen. Pivo är en del av det inhemska mobila betalningssystemet Transfer, som möjliggör betalningar mellan olika banker och applikationer. Pivo släpptes 2013 och vann omedelbart många prestigefyllda designpriser i sina tidiga skeden, t.ex. priser för bästa design och bästa mobiltjänst på Grand One 2014. Pivo har tilldelats Avainlippu-märket som bevis på att Pivo är en tjänst som produceras och används i Finland. (Pivo, 2021) Den kontaktlösa mobilbetalningen stöds endast av Android telefoner med NFC-stöd. Pivo tillåter också kunder att snabbt och enkelt betala eller begära pengar med endast den andra partens telefonnummer. Detta innebär att inget kontonummer krävs. Betalningar kan överföras till de banker som hör till Siirto i realtid. Många onlinebutiker erbjuder också Pivo som betalningsmetod för köp. Som betalningsmetod på

webbplatsen kan Pivo fungera effektivt eftersom betalningen bara behöver godkännas i appen och inget kortnummer eller säkerhetstal krävs. (OP, 2021)

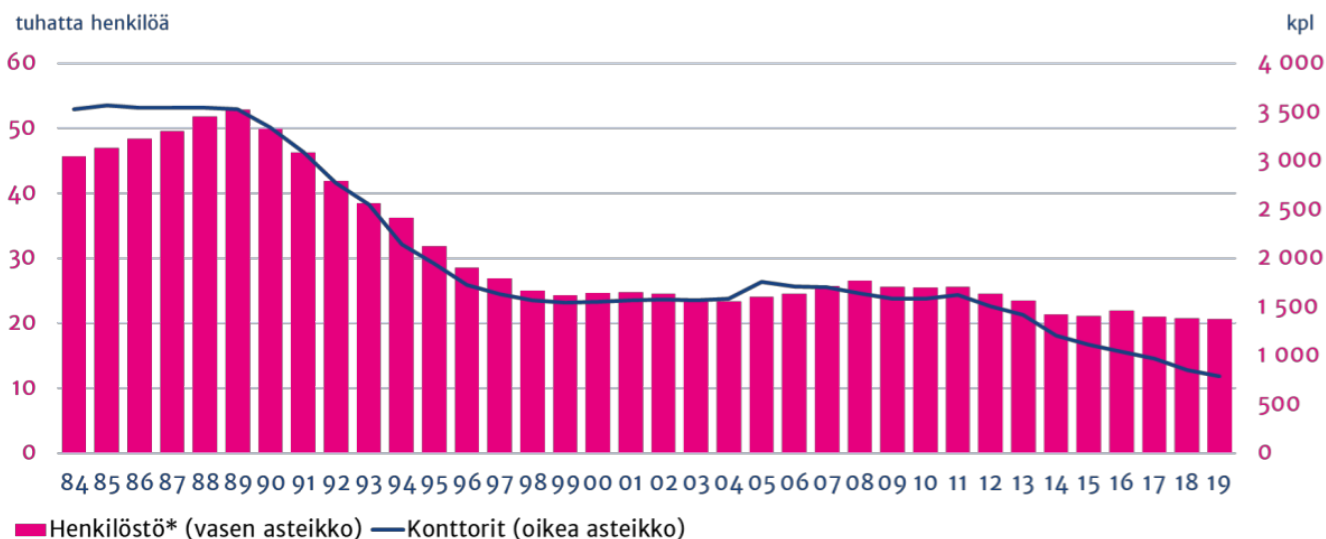
Med **Aktia Wallet** kan man enkelt och smidigt göra kontaktlösa betalningar i t.ex. butiker, hantera inställningar för dina kort, kontrollera dina korttransaktioner och bekräfta betalningar på nätet. Dina Kort i Aktia Wallet kan även enkelt kopplas till Apple Pay och Google Pay. Aktia har även lanserat ett virtuellt betalkort som endast finns som digitalt kort i Aktia Wallet. Kortet är säkrare än ett fysiskt kort eftersom CVC koden byts ut efter varje inköp för att förhindra kortbedrägeri och kortet har endast Credit funktion i bruk. (Aktia, 2021) **Nordea Wallet** är Nordeas motsvarighet till Aktias mobilplånbok. Skillnaden mellan Nordea Wallet och andra mobila plånböcker är att du kan göra mindre kontaktlösa köp direkt på låsskärmen utan att använda en PIN-kod eller fingeravtrycksigenkänning. Med Nordea Wallet kan kunden även betala sina inköp kontaktlöst med telefonen och följa med korttransaktioner i realtid. (Nordea, 2021)

2.5 Bankernas förändring

Bankerna har genomgått en stor förändring genom åren. I slutet av 2019 arbetade totalt 20 644 personer inom finländska banker, filialer och utländska inlåningsbanker, vilket är 56 färre än året innan. År 2019 fanns det totalt 790 bankkontor i Finland, vilket var 64 färre än året innan. Minskningen av antalet anställda och filialer avtog något från föregående år. Personal- och filialminskningarna i bankerna beror bland annat på övergången till kundtjänst inom digitala kanaler, ökad automatisering, effektivisering av verksamheten och sammanslagningar mellan banker.

I slutet av 2019 fanns det totalt 246 kreditinstitut i Finland, exklusive koncernstrukturer. Det fanns nio färre kreditinstitut än i slutet av 2018. Minskningen berodde främst på koncerninterna fusioner. Kreditinstitut inkluderar inlåningsbanker eller andra kreditinstitut som inte accepterar insättningar. Andra kreditinstitut inkluderar till exempel finansbolag, kreditkortsföretag, och Municipality Finance Plc. De flesta kreditinstitut tillhör en bankkoncern eller ett bolag. Med hänsyn till grupp- och gruppstrukturerna inkluderade den inhemska banksektorn i slutet av 2019 12 banker. Nordea, OP Financial Group och

Municipality Finance övervakas direkt av ECB. Övriga kreditinstitut som är verksamma i Finland övervakas av Finansinspektionen. (Finanssiala, 2019)



Figur 4 Bankernas personal och kontor 2019 (Finanssiala b) ry:n Pankkivuosi 2019 julkaisu, 2019, s 7

2.5.1 PSD2

PSD2 är ett EU-direktiv som står för Payment Service Directive. Som förkortningen säger så är PSD2 det andra betalningsdirektivet och infördes den 13 januari 2018. Syftet med direktivet är att utvidga reglerna mer omfattande än tidigare för att omfatta olika betaltjänster och att uppdatera bestämmelserna om betaltjänster för att anpassas till marknadsutvecklingen. Direktivet innebär att banker inte längre tillhandahåller betaltjänster, kundkonton och deras information på egen hand. Tredje parten (tredjepartsleverantör av betaltjänster) har nu tillgång till dessa uppgifter. (Finansinspektionen, 2021)

I och med PSD2 minskar ditt ansvar som konsument och dina rättigheter ökar. Lagstiftningens syfte är att öka konkurrensen och ta fram nya lösningar för betalningar och kontoanvändning. De viktigaste förändringarna innebär bland annat att:

- Kortinnehavarens självrisk minskades från 150€ till 50€ i situationer där normal vårdslöshet av kortinnehavaren har lett till kortmissbruk.
- När man betalar med ett Visa-kreditkort inom EU försvinner de extra avgifter som köpmännen eventuellt kan ta ut.

- Fördelningen av serviceavgifter i betalningar som förmedlas inom EES-området. Detta innebär att betalaren och mottagaren av alla dessa betalningar själva ansvarar för sina egna bankkostnader. (Sparbanken, 2021)

Från och med början på 2021 har man tagit i bruk kravet på stark identifiering när man utför nätköp, kravet kommer från det andra betalningstjänstdirektivet (PSD2). Detta innebär att i praktiken måste man använda sig av tvåfaktorsidentifieringen när man skall använda sitt kort och behöver bekräfta ett nätköp. Detta gör man genom att identifiera sig starkt med antingen sina nätbankskoder eller en så kallad identifieringsapp som bankerna tillhandahåller. Säkerhetskraven som gäller elektroniska betalningar samt kravet på tvåfaktorsidentifieringen minskar risken för bedrägerier och missbruk. Ifall en nätbutik inte följer kraven på stark identifiering kan det hända att köpet inte går igenom. (Aktia, 2021)

2.5.2 Fin Tech

Fin Tech, är en slags finansiell teknik inom it-teknologi som används för att producera nya och flexibla tjänster för bank-, försäkring-, finansiering-, investering- och betalningsbranschen. Fin Tech har främst åtagit sig uppgiften för att göra det lättare för kunderna att använda sig av tjänsterna. Den finansiella teknologi som används på marknaden är AI-baserade kundtjänster, kryptotillgångar, intelligenta kontrakt, P2P-lån, mobilbetalningar och mobilplånböcker. (Finansinspektionen, 2021).

Den finländska finanssektorn har känt ett hot till nya finansiella tjänsteleverantörer. Fintech-företag sägs ha gått förbi kurvan med sina smidiga tjänster skraddarsydda för mobila enheter. Själva finanssektorn ser situationen som en stor möjlighet speciellt för kunder. Fintechs huvudsakliga uppgift var från början informationssystem för banker och börsmäklare, men konceptet har vuxit och täcker ett brett utbud av olika program och tekniker för att underlätta kundens personliga ekonomi eller annan handel.

Nya applikationer och innovationer utvecklas ständigt och har ett brett utbud. Exempel på FinTech-applikationer är Danske Banks MobilePay, OP: s Pivo och Fjuul i Finland, som kombinerar vård och finansiering. Fjuul har utvecklats i samarbete med Nordea. Nya konkurrenter Acorns och SoFi, som erbjuder tjänster för låneansökningar. Big Data och annan personlig information kan samlas in från lånesökaren för att underlätta kreditbeslut. Vilket gynnar både konsumenten och företaget.

En konkret drivkraft för banker när det gäller finansiell teknik är EU: s betalningstjänstedirektiv (PSD2). Den finansiella sektorn har traditionellt varit en starkt reglerad sektor. Regleringen har medfört kostnader, vilket har gjort det svårt att komma in i sektorn. Ibrukttagandet av PSD2 har lättat på dessa regleringar och öppnat upp möjligheten för nya Fintech aktörer. Via dessa betalningstjänster kan kunden sköta sina betalningar, utan att bankerna tar del av kostnaderna som uppstår. (Finanssiala, 2021)

Klarna Bank AB är grundat i Sverige och är ett Fintech företag med målet att förenkla betalningar på internet, Klarna ger kunderna flexibla och säkra betalningsmetoder. Förutom betalningsfunktionen förser Klarna också kunder med flexibla avbetalningsmöjligheter, och ”köp nu, betala senare”-alternativ, så att kunderna kan välja själva när de skall betala. Klarna hör till de ledande betalningsleverantörerna i världen, och har i dagens läge 90 miljoner aktiva användare och upp till 250 000 butiker i 17 länder. (Klarna, 2021)

Zettle är ett välkänt företag inom Fintech. Företaget levererar flexibla tjänster, främst inom betalningar med kort. Företaget förser sina kunder med betalterminaler som kan ta emot kontaktlösa betalningar och även stödja mobilbetalningar i form av Apple och Google Pay. Zettle tillhandahåller också en e-handelsplattform kopplad till Zettle-appen, som gör det möjligt för kunder att ta emot kortbetalningar online, bygga sin webbutik och hantera lager. Sedan betalas alla betalningar som tas emot via iZettle till kunden inom några dagar. (Zettle, 2021)

2.5.3 Big Tech

Big tech är de största och mest dominerande företag inom IT-industrin som t.ex. Facebook, Amazon, Apple, Google och Microsoft. Medan coronavirus pandemin har lett till ekonomiska svårigheter på global nivå, har dessa företag vuxit under pandemin. Den sensationella prestandan hos big tech har lett till ökad politisk granskning och hot om ökad reglering. Dessa företag är mer kopplade till vår nya verklighet än någonsin tidigare. Faktum är att de stora teknikföretagen är involverade i en stor andel mänskliga interaktioner med digital teknik varje dag, från mobiltelefoner till datorer som används i företag över hela världen. Teknologins uppgång har inneburit att marknadsvärdet i de fem största företagen har återgått till nivåer som senast sågs i början av 1970-talet.

Framväxten av big tech företag har skapat de största personliga förmögenheter som man någonsin har sett, och en ny klass av hyperrika, så kallade ”centibillionaires”. År 2020 tjänade både Jeff Bezos och Elon Musk mer än 100 miljarder dollar var, vilket motsvarar

cirka 3000 dollar per sekund. Big techs ökande tillväxt ger det en ypperlig fördel: ju större det blir, desto svårare är det att kontrollera. Detta har alltid varit ett problem med dominerande företag. Men med plattformar på sociala medier som t.ex. Facebook eller Amazons handelsnätverk, där ju fler användare de har desto snabbare växer deras värde. Detta brukar ekonomer kalla för nätverkseffekten. (The Guardian, 2021)

2.5.4 Artificiell intelligens

Artificiell intelligens, förkortas oftast som AI, är ett samlingsbegrepp för olika teknologier som har samma egenskaper, de kan ta in data, se sammanhang och fatta beslut och vidta åtgärder baserat på dessa beslut. Artificiell intelligens kommer att göra den finansiella sektorn smidigare i framtiden. Åtminstone om den används för rätt ändamål. För närvarande har artificiell intelligens använts i finansbranschen för att underlätta kundservicen. Till exempel har olika applikationer såsom chattrobotar utvecklats för att betjäna kunder som använder artificiell intelligens. Artificiell intelligens kan användas för att eliminera kötider och rikta kunden till rätt behandlingsskö när de interagerar online. Det finns dock fortfarande problem med användning av artificiell intelligens vid reglering och hantering.

I framtiden kommer användningen av artificiell intelligens att underlätta kundservicen inom finanssektorn. Till exempel kommer artificiell intelligens applikationer att utvecklas för att underlätta valet av tjänster. Användningen av artificiell intelligens i framtiden är en viktig färdighet i finansbranschen. Bank- och försäkringsbranschen samlar redan in mycket data från kunderna, men nyttjandet av data kommer man att lägga mera vikt på i framtiden. Uppgifterna kan användas för att skräddarsy bättre tjänster för kunderna.

Enligt en PwC-studie 2017 kommer artificiell intelligens leda till att jobben minskar i framtiden, därför är det viktigt att personalen inom finanssektorn utbildas till nya sätt att arbeta på. Situationen kan jämföras med mekaniseringen från 1900-talet, vilket underlättade och befriade privata hushålls tid från normala vardagliga rutiner. När arbetsuppgifter automatiseras har anställda mera tid att utföra viktigare arbetsuppgifter. (Finanssiala, 2021)

2.6 Bankbranschens framtid

Framtiden för den finansiella sektorn och arbetet inom branschen kommer att kräva annorlunda färdigheter än vad som krävs idag. Bankbranschens framtida arbetsområden

beräknas bestå av mobiltjänstutvecklare, försäljningscoach och skattexperter. En ökning av den personifierade servicen och konsumentvägledningen återspeglas också i det faktum att arbetet förväntas omfatta betydligt mer kundservice och försäljningsuppgifter i framtiden. I en förändrade arbetsmiljö kommer både handledare och experter behöva ett allt mer varierande utbud av färdigheter, på grund av framväxten av nya servicekanaler, mångfald inom teamen och behovet av digitala färdigheter. (Finanssiala, 2021)

I framtiden kommer bankerna att behöva anpassa sig till kundernas behov bättre än tidigare. Finanssialas kundinriktade undersökning visade att två tredjedelar av respondenterna vill att bankerna ska vara öppna dygnet runt, även på helgerna. Kunderna kommer i stor utsträckning att använda självbetjäning med hjälp av bankernas nätbank, där de kan sköta de flesta ärenden. Onlinemöten och chatt kommer att bli allt mer vanliga för de ärenden som kunderna inte själv kan sköta i nätbanken. Betalningar med kort, oavsett om det är i vanliga butikskassor eller på internet, har mobilplånböcker blivit allt vanligare. Banker kommer också att ta ett viktigt steg mot papperslös verksamhet, eftersom de elektroniska dokument som de tillhandahåller idag undertecknas med elektroniska signaturer med hjälp av kundens nätbankkoder. (Finanssiala, 2021)

3 Andra aktörer som har påverkat bankernas verksamhet

Genom digitaliseringens frammarsch och det nya PSD2-direktivet har andra aktörer på marknaden fått möjlighet att konkurrera med de traditionella bankerna, i detta kapitel kommer det att behandlas en del av de aktörer som kan utgöra ett potentiellt hot mot banker och huruvida de kan konkurrera om bankernas kunder.

3.1 Finansieringsbolag

Med finansieringsbolag avses företag som bedriver kreditverksamhet. I Finland behöver endast kreditleverantörer som är anslutna till banker få tillstånd från Finansinspektionen. Finansieringsföretag utan bankanslutningar behöver bara registrera sig i det

kreditutgivningsregistret som upprättats av regionsförvaltningsverket. (Finansinspektionen, 2021)

Finansieringsföretag erbjuder konsumtionslån av olika storlek med flexibla återbetalningsperioder. Finansieringsföretag kan också tillhandahålla hög finansiering utan säkerhet eller borgenärer, medan bankerna oftast kräver någon typ av säkerhet. Låneansökningar är vanligtvis mycket snabba och helt digitala. Finansieringsbolagen utnyttjar sin verksamhet genom att låna ut pengar med väldigt hög ränta, och kraven på att bevilja lånen är väldigt låga. Som t.ex. banknorwegian som erbjuder lån upp till 60 000 euro utan säkerhet enda som krävs är följande: Inga betalningsanmärkningar, Åldersgräns 23 år, Folkbokförd i Finland de senaste 36 månaderna. (banknorwegian, 2021)

3.1.1 Snabblån

Snabblån är vanligtvis lån utan säkerhet och med en återbetalningstid på högst tre månader. Snabblånsleverantörer finns det gott om på marknaden och lånet kan snabbt och smidigt lyftas via telefonen eller internet. Finansinspektionen övervakar inte de företag som erbjuder snabblån, men de är skyldiga att registrera sig i regionförvaltningsverkets kreditutgivningsregister. (Finansinspektionen, 2021)

Det finns redan många finansbolag som beviljar snabblån på marknaden och de är populära eftersom lånet snabbt kommer in på den sökandens konto. Man kan ansöka om snabblån dygnet runt och lånebeslutet får man genast, inga säkerheter eller bilagor krävs. Det enda som krävs är att man har registrerat sig. Efter att man har fått ett positivt lånebeslut kan lånet lyftas genom att t.ex. skicka ett textmeddelande till det angivna telefonnummret och pengarna betalas till kontot inom fem minuter. (Saldo Finance Oyj, 2021)

3.2 P2P-lån

Peer to Peer lån, ofta förkortat P2P är en låneform där privatpersoner lånar pengar av varandra på ömsesidigt överenskomna villkor och är en form av crowdfunding, där lånet

varken kräver banker eller andra finansiella företags inblandning. När båda parterna når en överenskommelse om lånevillkor träder låneavtalet i kraft när lånet överförs till låntagarens konto. Anonymiteten är väldigt viktig i P2P-lån så att långivaren och låntagaren inte kan identifiera varandra. (FellowFinance, 2021)

Person-till-person-lån är den äldsta formen av lån i världen. Människor har alltid lånat pengar från varandra och kommit överens om lånevillkor. Det är först nu när digitaliseringen i samhället har blivit allt mer vardagligt som det har blivit möjligt att skapa en onlinemarknad där människor snabbt och enkelt kan låna pengar från varandra och samtidigt upprätthålls anonymiteten. (FellowFinance, 2021)

Under de senaste åren har Finlands P2P-lån till konsumenter ökat kraftigt. 2016 uppgick den konsumentinriktade P2P-lån till 64,2 miljoner euro fördelat på 17 280 finansieringsomgångar. År 2017 hade denna summa ökat kraftigt till 106,9 miljoner euro och 23 766 finansieringsomgångar, detta gav en ökning på 67 procent. Tillväxten fortsatte fram till 2018, då summan ökade med ytterligare 40 procent och uppgick till totalt 150,1 miljoner euro. År 2018 genomfördes totalt 30 867 finansieringsomgångar. (Finlands Bank, 2019)

Tabell 1 Förändring av belopp som förmedlas av gräsrotsfinansiering

	2016, mn euro	2017, mn euro (12 mån. förändring)	2018, mn euro (12 mån. förändring)
Lånebaserad gräsrotsfinansiering	46,3	76,0 (64 %)	98,3 (29 %)
Investeringsbaserad gräsrotsfinansiering	38,2	62,8 (64 %)	58,0 (-8 %)
Produkt- och vederlagsbaserad gräsrotsfinansiering	1,0	1,0 (4 %)	0,7 (-27 %)
Person-till-person-lån till konsumenter	64,2	106,9 (67 %)	150,1 (40 %)
Sammanlagt	149,6	246,7 (65 %)	307,2 (24 %)

(Finlands Bank b, 2019)

3.3 Placeringstjänster utanför bankerna

Nordnet Bank AB är en av aktörerna som tillhandahåller placeringstjänster vid sidan av de traditionella bankerna. Nordnet fungerar helt och hållet digitalt med ett affärsområde som täcker hela norden. Företaget ger kunderna snabba, användarvänliga tjänster till låga priser och erbjuder ett brett utbud av placeringsmöjligheter på sju olika marknader i sju olika länder. Detta är ett betydligt större utbud än vad de flesta banker kan erbjuda och priset ligger på en lägre nivå än bankernas prisnivå. Kunderna kan själva sätta in pengar i realtid och på så sätt placera pengarna direkt till den kurs som aktien eller fonden befinner sig i dagens läge. (Nordnet Bank AB, 2021)

Det finns gott om förvaltningsbolag på marknaden. Med ett förvaltningsbolag avses ett aktiebolag som bedriver fonder, dvs. ett företag som förvaltar tillgångarna i en eller flera fonder. Förvaltningsbolaget äger inte de tillgångar det förvaltar, men de tillhör fondandelsägarna, dvs. de personer eller företag som har investerat i fonden. Förvaltningsbolagets uppgift är att förvalta dessa tillgångar genom att investera dem på ett produktivt sätt. Förvaltningsbolag kan vara oberoende tjänsteleverantörer eller verka tillsammans med en bank eller annat värdepappersföretag.

Förvaltningsbolaget behöver en licens som utfärdats av Finansinspektionen för att bedriva fondfonder. Det finns ett antal lagstadgade villkor för att bevilja en licens. Till exempel måste styrelseledamöterna i förvaltningsbolaget, verkställande direktören och andra ledande befattningshavare vara tillförlitliga personer som inte är i konkurs och vars förmåga att fungera inte är begränsad. Förvaltningsbolagets verksamhet och organiseringen av administrationen regleras av lag, och Finansinspektionen övervakar också kontinuerligt lagligheten i förvaltningsbolagets verksamhet. Eftersom dessa bolag kan verka separat från bankverksamheten kan de betraktas som konkurrenter till bankerna. (Minilex, 2021)

4 Teoridelens sammanfattning

Den teoretiska delen av arbetet visar på att de traditionella bankerna har genomgått stora förändringar genom åren. Digitaliseringen har medfört nya digitala lösningar som ersätter de mänskliga faktorerna inom den traditionella bankvärlden. Kunder använder sig av nätbanken eller mobilbanken för att sköta sina dagliga bankärenden och detta minskar därmed de fysiska besöken till kontoren. Besöken har i viss mån ersatts av digitala möten, desto mera det senaste året med Covid-19 pandemin som gjort att kontorsbesöken minskat drastiskt, vilket troligtvis kommer att ha en inverkan även efter pandemin. Detta innebär att bankernas roll förändras och antalet bankfilialer minskar.

Både PSD2-direktivet och Fin Tech har haft en stor inverkan på den traditionella bankverksamheten. PSD2 innebär att en tredje part kan komma åt kundinformation från bankernas system genom att få tillgång till kontoinformation och bedriva betaltjänster. Därefter kan kunder använda tredjepartstjänster för att utföra sina dagliga banktjänster, vilket innebär att banken inte kommer att få provision från tjänsterna, detta kommer att resultera i en negativ inverkan på bankens resultat. Även om banken själv är den största leverantören av finansiell teknik, drar också andra deltagare utanför banksektorn nytta av den. Banker är strikt reglerade av lag, vilket gör det lättare för andra fintechföretag utanför banksektorn att upprätta skräddarsydda planer som tillgodoser kundernas behov.

Idag finns artificiell intelligens i bankbranschen i form av kundtjänstrobotar, men den förväntas göra ett ännu större genombrott i branschen i framtiden. Utvecklingen av AI i framtiden kan innebära att robotar kan ersätta mänskliga faktorer i den dagliga bankverksamheten. Fördelen med robotar för att hantera dagliga affärer är att de kan arbeta 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, vilket innebär att banker kan spara på personalkostnader.

5 Metod

Detta kapitel kommer att behandla metoden som har använts i examensarbetet för att samla in undersökningsdata. Kapitlet kommer även att behandla genomförandet av undersökningen och redogöra för de svarande som deltog i undersökningen.

5.1 Val av metod

I examensarbetets forskning användes en kvalitativ forskningsmetod i form av intervjuer med bankpersonal från två olika banker med olika sorters bakgrund och olika lång erfarenhet. För att få ett bredare perspektiv på hur banken själv tror att den har påverkats av digitalisering och andra aktörer på marknaden. Kvalitativ forskning ansågs vara bäst lämpad eftersom forskningen fokuserar på utvecklingen ur bankernas perspektiv och undersöker om bankerna känner sig hotade.

I undersökningen användes två semistrukturerade intervjuer för att samla in data. De intervjuade bestod av bankpersonal med olika lång erfarenhet och olika arbetsuppgifter för att få ett bredare perspektiv. Denna metod visade sig vara mycket lämplig eftersom målet med undersökningen var att ha en dialog för att så mycket information som möjligt. Intervjuerna utgick ifrån några frågor som gjorde det möjligt för respondenten att svara på ett sådant sätt att det ledde till diskussioner.

5.2 Kvalitativ forskning

Kvalitativa studier är en forskningsstrategi där tyngpunkten under insamling av data oftare ligger på ord än på kvantifiering och siffror. Metodens centrala uppgift är att beskriva förhållandet mellan teori och praktisk forskning. Inom kvalitativ forskning är intervjuer sannolikt den mest använda metoden. Då man pratar om intervjuer i en kvalitativ forskning, finns det tre olika huvudtyper. (Bryman & Bell, 2017)

1. Strukturerad intervju

Strukturerade intervjuer är bara en av flera typer av vetenskapliga intervjuer, men det är den som för det mesta kommer till användning vid surveystudier. Syftet med strukturerade intervjuer är att utfrågningen av respondenterna ska vara standardiserad så att skillnaderna mellan de olika intervjuerna som ingår i forskningen skall vara så små som möjligt. Därför finns det många vägledande principer för hur man genomför strukturerade intervjuer, syftet är att variationen mellan intervjubeteende och frågeformulering blir marginella. (Bryman & Bell, 2017)

2. Semistrukturerad intervju

I en semistrukturerad intervju använder sig forskaren av en lista med relativt specifika teman som behandlas (ofta kallad en intervjuguide), men intervjuaren har stor frihet att utforma svaret på sitt eget sätt. Frågorna behöver inte ordnas i samma ordning som i intervjuguiden. Man kan även ställa frågor som inte ingår i intervjuguiden, om intervjuaren anknyter till något som den intervjuade har sagt. Men stort sett kommer frågorna att ställas i den ursprungliga ordalaget. (Bryman & Bell, 2017)

3. Ostrukturerad intervju

I denna typ av intervju använder sig forskaren i huvudsak av relativt vaga stödpunkter som hjälp vid genomgången av ett visst antal ämnen under intervjun. Det kan vara så att intervjuaren endast ställer en fråga och att intervjupersonen därefter får svara fritt och anknyta till ämnet. Intervjuaren reagerar endast på de punkter som verkar vara värda en tillägsfråga. Ostrukturerade intervjuer tenderar att likna en vanlig konversationen. Det handlar inte om intervjuer i en vanlig mening utan om ett antal fördelade och fragmentariska samtal som, när de sammanfattas skriftligt kan knytas ihop till ett uttalande. (Bryman & Bell, 2017)

5.3 Tillförlitlighet

Undersökningen bestod endast av två respondenter, vilket är ganska få. De intervjuade hade ändå en väldigt lång erfarenhet inom branschen, vilket borde göra svaren tillförlitliga. Eftersom undersökningen endast omfattade två intervjuer är möjligheterna till generalisering begränsade. Därmed kan detta resultat endast betraktas som riktgivande.

5.4 Intervjuernas genomförande

Intervjuerna genomfördes med nyckelfrågor för ämnet för att väcka diskussioner och få ett bredare perspektiv. Forskningsdelen innehåller två intervjuer med personer som är relativt erfarna inom bankbranschen, men med relativt olika arbetsuppgifter. De intervjuade är båda anonyma, och kommer därför att kallas Person X från bank X och Person Y från bank Y. Strukturen och frågorna i de båda intervjuerna är desamma. Syftet med intervjuerna var att ta reda på vad de intervjuade trodde att kommer ske med bankerna i framtiden och att ta reda på om de upplever konkurrensen av andra aktörer på marknaden som ett hot.

Person X jobbar som Verkställande direktör på Bank X och har ca 34 års erfarenhet inom bankbranchen och hen började som sommarvikarie 1987 och fick fast tjänst 1991. År 1995 blev hen verkställande direktör och har varit det enda sen dess. Person X:s huvudsakliga uppgift är att leda banken, mycket inom compliance, riskhantering och även lite kundförhandling på både kreditsidan och placeringssidan. Valet av Person X gjordes på grund av hens position i banken och att hen sysslar väldigt mycket med bankens strategiska utveckling. Intervjun genomfördes via Teams den 6 april 2021.

Person Y som jobbar på Bank Y har ca 10 års erfarenhet inom bankbranschen och hen började jobba på sidan om studierna som inhoppare i kassan och fortsatt sedan som Account Manager och jobbar i dagens läge som kontaktchef. Huvudsakliga uppgifter är att ta hand om nya kunder och försöka få en större helhet, att man inte endast försöker sälja ett lån utan även fokuserar på att även få igång den sparande biten och livsförsäkringarna. Till arbetsuppgifterna hör även att sköta om nuvarande kunder och försöker hitta bättre lösningar åt dem. Person Y är även intresserad av bankernas digitala utveckling och artificiell intelligens och i dagens läge sköter hen det mesta via digitala kanaler, vilket var den bidragande orsaken till valet av Person Y som respondent. Intervjun utfördes via Teams den 31 mars 2021.

6 Undersökningens data insamling

I detta kapitel kommer den insamlade datan i undersökningen att redogöras. Respondenternas svar kommer att presenteras i en sammanhängande text med frågeställningen först och sedan den intervjuades svar, börjandes med Person X och därefter med Person Y:s svar.

6.1 Intervjuerna

På vilket sätt har digitaliseringen inverkat på bankernas digitala tjänster och betaltjänster och vilka tjänster har eventuellt krävt mest utveckling?

Enligt Person X har utvecklingen förändrats mest inom användningen av mobilbanken, förr i tiden pratade man bara om nättjänster i banken, men för privatpersoner i dagens läge är det nog mobilbanken som de flesta använder sig av. Även andra digitala tjänster i mobilen har utvecklats mycket på senaste tiden, man har till exempel tagit i bruk en så kallad chattrobot på försäkringsidan 2018 och på banksidan 2019 som klarar av att svara på de enklare

frågorna. På kundsidan försöker man hitta förbättringsåtgärder hela tiden. Person X berättar också att under det senaste året har man tagit i bruk en sådan funktion att man kan logga in med vilken banks koder som helst i mobilbanken och se sina bankuppgifter, vilket har att göra med PSD2-direktivet och menar att man måste svara på den efterfrågan som kunderna har. Med det menas bland annat att man inte går in i en mellanplattform som plockar in dessa typer av tjänster utan att man klarar av att erbjuda dessa tjänster själv till ett vettigt pris och som ett smidigt kundverktyg. Bank X erbjuder även en mötesapplikation i telefonen, men hen menar att den inte har varit i så stor användning åtminstone på landsbygden, men i och med pandemin har förstås användningen ökat och kommer troligtvis även efter pandemin bli allt vanligare. Person X tror även att bankerna kommer att börja använda sig mera av de redan existerande mötesapplikationerna såsom Teams och Zoom , men att det handlar så mycket om säkerhet och identifikation som måste vara kopplade till dem. Det har också funnits ett visst tryck att ta i bruk Apple Pay för att hänga med i utvecklingen. Men hen menar att det är väldigt svårt att ha att göra med Apple på grund av att de vill att man skall ta i bruk Apple Pay istället för att ha ett digitalt kort kopplat till någon av bankernas egna tjänster, vilket har fungerat smidigare med Android. Person X kan inte säga om det är några nya digitala tjänster på kommande på grund av sekretess, men att något riktigt revolutionerande tror han åtminstone inte.

Person Y menar att i och med digitaliseringen har det blivit mycket lättare för kunden att vara i kontakt med banken och tröskeln lägre att kontakta banken. Kanalerna som de är kontakt via har ändrats att de inte till exempel ringer lika mycket nuförtiden utan använder sig istället av nätbanken som kanal för att vara i kontakt. Hen berättar även att på grund av att de har en bättre blick över sin helhet i mobilbanken kan de enkelt och smidigt sköta olika transaktioner och uppdrag som till exempel att teckna fonder själv så de inte behöver komma in till kontoret för att sköta deras ärenden. Bank Y har ändå inte varit lika kvicka i utvecklingen som de andra bankerna i och med bankens storlek har det tagit mer tid att utveckla deras digitala tjänster. En annan orsak var att de använde sig av en gammal plattform i samarbete med andra och ansåg att det inte var lönsamt att utveckla tjänsterna förrän de bytt till den nyare egna plattformen. Med den nya plattformen kan de smidigare göra ändringar själv och bättre följa med i utvecklingen. Bank Y håller även på att utveckla en identifieringsmöjlighet i mobilbanken, men Person Y kunde inte säga när den tas i bruk. Hen ansåg att det var viktigt för att hänga med i digitaliseringens utveckling.

Hur har bankerna påverkats av PSD2? Anses det vara ett hot för bankerna?

Enligt Person X är de flesta kunder som vänder sig till andra aktörer på marknaden de kunder som inte har blivit beviljade lån vid sin egen bank. Problematiken med detta är då att kunderna inte inser själva vilken situation de sätter sig i och får problem med betalningsmöjligheten. Detta leder efter en viss tid till att kunderna får betalningsproblem både till sin egna bank och till det nya lånebolaget. En positiv sak med nya finansiella bolag som kommer in på marknaden är att de traditionella bankerna också måste hitta nya smarta lånetjänster som är attraktiva för kunderna, så att kunderna inte vänder sig till konkurrenterna. Person X nämner även att billånen har minskat på senare tid, på grund av att bilfirmorna själva har börjat erbjuda finansiering och nämner även att bankerna har egna finansieringsavtal med de flesta bilfirmorna i landet. Där är konkurrensen väldigt hög och bilfirmorna erbjuder förstås det finansieringsalternativ som är bäst för kunden. Person X säger även att bankerna själv har bidragit till att billånen har minskat vid bankerna och ser det som en positiv sak att kunderna inte behöva binda upp privata säkerheter i samband med finansiering av bilköpet. För mindre typer av finansieringar som till exempel för en ny dator menar Person X att bankerna försöker hänvisa till att använda sig av kortkrediten som redan finns i plånboken istället för att ansöka om något mindre lån. Där finns även i dagens läge en viss konkurrens i och med att de flesta bolag som t.ex. Gigantti erbjuder sina egna avbetalningssystem.

Hot i form av andra placeringsbolag som tar över förmögenhetsförvaltningen från de traditionella bankerna anser Person X inte vara lika stora som för cirka 5-6 år då det var mycket aktiva placerare som böt till Nordnet. En del av dem har kommit tillbaka till banken på grund av att de insåg att bankerna har ganska samma prisnivå som t.ex. Nordnet. Person X säger även för att de traditionella bankerna skall hänga med i utvecklingen måste man komma ner till samma kostnadsstruktur. Fördelen med att det har kommit nya aktörer är att kunderna har fått en produkt som har blivit billigare och mycket bättre. Person X tror även att i framtiden kommer bankernas utbud av andra bolags fonder kommer att bli mera förekommande i det man erbjuder.

Person Y menar att hen ser PSD2 direktivet mera som en möjlighet än som ett hot, att man har t.ex. konto på ett ställe, nätbank på ett och lånet på ett annat ställe åtminstone i kostnadsstrukturen. Att man kan sätta mera fokus på det område som man har expertis inom. Detta på grund av att det är ganska stor kostnad att uppehålla alla typer av tjänster. Person Y säger att det säkert finns en del hot, men att möjligheterna är större. Hen menar att det är väldigt svårt att få pengarna att räcka till utvecklingen av alla de tjänster som banken

erbjuder. Det skulle istället vara bättre att en viss bank eller bolag fokuserar på det som de är bäst på och att man sedan tar stöd av varandra inom andra områden.

Gällande lånetjänster berättar Person Y att bankerna anses som mycket säkrare att lyfta lån från, på grund av att bankerna kollar upp betalningsförmågan på ett helt annat sätt än något främmande lånebolag. Det är även väldigt svårt att hålla koll på budgeten ifall man har lån från många olika instanser. Orsaken till att kunder lyfter lån från andra bolag anser Person Y bero på att de inte kräver säkerheter för lånen som bankerna oftast gör, men de månatliga kostnaderna och räntorna är i sin tur oftast mycket högre vid dessa typer av lånebolag. Det finns många kunder som har mindre lån utspridda på många olika ställen och sen när de inte längre klarar av att betala så kommer de till banken och behöver hjälp. I dagens läge går det inte att kolla upp ifall kunderna har lån på andra ställen än vid den egna banken, men Person Y menar att det är på kommande en lag som skall ge bankerna tillgång att kontrollera detta.

Placeringsverksamheten vid andra bolag som Nordnet har ökat väldigt mycket, men Person Y ser inte detta som en dålig sak, utan det som är viktigast är att kunderna faktiskt vet hur placeringsmarknaden fungerar. Det är kanske där hotbilden kommer fram, att de placerar i något okänt bolag som de har hört från någon bekant att skulle kunna vara en bra investering. Bankerna i sin tur är väldigt noggranna med att göra en lämplighetsbedömning i hurdan produkt som skulle passa bäst för kunden. Orsaken till varför man använder sig av t.ex. Nordnet som placeringsbolag tror Person Y beror på att det är väldigt lätt, man kan placera pengarna när som helst och så är kostnaderna lägre än om man placera pengarna via banken.

Tror du att artificiell intelligens kommer att göra ett genombrott i banksektorn?

Detta är något som kontinuerligt utvecklas inom bankbranschen nämner Person X. Bostadslåneansökningsprocessen är t.ex. något som har automatiserats, kunderna kan redan i dagens läge få ett kreditbeslut direkt utan att ha behövat pratat med någon från banken medan de andra lånen kräver mera manuellt arbete. För att en bostadslåneansökan skall kunna gå vidare får kunderna inte ha några betalningsstörningar, och att banken har tillgång till alla uppgifter så att robotarna kan plocka information ur systemet. Förekommer det något problem i något system så kopplas ansökan till bankens lånesida och ifall beslutet inte kan ges direkt måste en tjänsteman vara i kontakt med kunden och begära de uppgifter som saknas. De övriga lånen anser Bank X inte vara nödvändiga att utveckla lika mycket på grund av att om en kund har ett bostadslån vid en bank är det stor sannolikhet att han också tar ett annat lån från samma bank. Problemet med låneansökningarna som tidigare nämns i

intervjun med Person Y är att den egna banken inte kan kolla upp ifall kunden har lån vid någon annan bank. Detta är ett område som Person X ser att skulle kunna effektiveras genom ett positivt kreditstörningsregister. Gällande betalningar mellan andra banker berättar Person X att de håller på att utveckla ett system så att betalningarna inom hela EU skall komma fram i realtid och detta tror hen att är på kommande ganska snart. En orsak till fördröjningen beror på att bankerna tjänar pengar desto längre pengarna hålls i den egna banken och lagstiftningen som inte varit fullt utvecklad för att det skulle ha varit möjligt.

Person Y menar att artificiell intelligens kommer att ta över i varje bransch, men till vilken grad ville hen inte kommentera. Inom bankbranschen kommer automatiseringen att ta över många steg som i dag görs manuellt. Artificiell intelligens kommer att börja klara av att analysera och lagra data, vilket gör att t.ex. riskprofileringen kommer att förenklas på grund av att robotorna kommer att ha tillgång till mer data för att se vad det finns för risker. Person Y tror trots allt att bankerna kommer att fortsätta med individuella helhetslösningar för kunderna men att digitaliseringen kommer frigöra mycket tid för försäljarna genom att hitta lösningarna, medan mindre manuella arbeten kommer att automatiseras.

Vad har kundernas respons varit till digitaliseringens utveckling?

Responserna till digitaliseringen varierar mellan kunderna, det finns de som tycker att det har blivit sämre, i flesta fall den äldre generationen. Person X menar att bankerna även försöker styra mera mot den digitala bankvärlden. För de som inte riktigt hänger med i digitaliseringen försöker banken styra mot andra lösningar som inte kräver så mycket interaktion av kunden. Fastän det finns flera kanaler att vara i kontakt med banken är det trots allt via telefonen som kunderna oftast kontaktar banken. Största delen av kunderna som är i kontakt till banken är som tidigare de äldre men även många småföretagare. Det som ändrats mest enligt Person X är de elektroniska underskrifterna som i dag skrivs under med kundens nätbankskoder. Aktiebrevens har även ändrats till elektroniskt format vilket gör att dessa typer av tjänster blir mycket smidigare. Person X menar att fastän kunderna är digitaliserade så finns det de som fortfarande anser att det skall finnas fysiskt kontor på ett rimligt avstånd. Speciellt juridiska tjänster vill kunderna ha ganska nära, fastän många advokatbyråer tycker att kanske bankerna inte längre skall syssla med juridiska tjänster medan kunderna anser det som en god kundförmån.

Person Y menar att det finns både positiv och negativ inställning till digitaliseringen, det beror på vilken inställning kunden själv har. Äldre generationen kan anse digitaliseringen som lite skrämmande när man är van att ha den där en och samma personen som man alltid

är i kontakt med. När de äldre kunderna väl har kommit igång med t.ex. mobilbanken eller nätbanken så inser de hur enkelt det är och inställningen ändras. Den yngre generationen är i sin tur väldigt intresserade av utvecklingen och vill att det skall vara smidigt och enkelt. De sätter inte lika stor vikt vid den personliga kontakten med banken utan uppskattar att allting i princip går att sköta från applikationen i telefonen.

Hur ser framtiden ut för bankens verksamhet?

Bankernas verksamhet kommer att digitaliseras ytterligare och Person X tror att bankkontoren kommer att minska ännu mera än vad de redan gjort. Detta beror på regleringar som myndigheter sätter som börjar ta så mycket tid och resurser som gör att det blir så pass kostsamt att det blir en lönsamhetsfråga för banken. Behovet av fysiska bankkontor har helt enkelt minskat, i och med att de flesta ärenden kan skötas digitalt. Person X menar även att bank X har många kontor på ställen där befolkningen inte växer längre, vilket gör att kontor på mindre orter stängs ner eller går samman med ett närliggande kontor. För tillfället har Bank X inte några planer på att göra omstruktureringar men på sikt kommer det säkert att ske förändringar, hen säger att det är oundvikligt. Så menar Person X att framtiden inom bankbranschen kommer att se ut.

Person Y tror att utvecklingen kommer att ske snabbt och att en hel del av de manuella jobben automatiseras. Hen tror även det kommer bli mera nischat, att bankernas fokusområde inte kommer vara lika brett som i dagsläget. Det kommer bli många ändringar i låneprocessen, hur man kontrollerar betalningsförmågan, och hur man får skicka information sina e mellan men hen kunde inte säga hur dessa förändringar kommer att se ut. Bankbranschen kommer att bli striktare med mera regleringar för att bättre kunna skydda och hantera kundernas personuppgifter.

7 Analys och resultat

I detta kapitel kommer jag att presentera resultatet av intervjuerna och se om de har koppling till teorin för att kunna dra slutsatsen om det skall godkännas eller avvisas. Forskningsfrågorna kommer jag att analysera enskilt.

- *Vilken inverkan har digitaliseringen haft för bankernas utveckling av digitala tjänster och betalningstjänster?*

I kapitel två skrivs det om bankernas digitalisering och vilken inverkan det har haft på deras digitala tjänster. Enligt Person X har utvecklingen varit störst inom användningen av mobilbanken och även andra digitala tjänster i mobilen har utvecklats mycket på senaste tiden. Vilket (EPSI rating Finland, 2020) upplyser om att användningen av mobilbanken har ökat avsevärt de senaste åren, med så pass mycket som från ungefär 50 % 2019 till 75 % 2020. Kunder som en gång har börjat använda sig av bankernas digitala tjänster, återgår sällan till gamla vanor.

Enligt EPSI rating Finland, (2020) har digitaliseringen medfört förändringar inom kundbeteende, konkurrens och lagstifningsändringar och att bankerna tvingas ständigt uppdatera sina tjänster för att hänga med i utvecklingen. Person X säger att de traditionella bankerna måste klara av att konkurrera med de övriga finansieringsbolagen för att hänga med i utvecklingen. Person X nämner att det har gjorts stora kostnadsamma investeringar i deras digitala plattformar för att klara av konkurrensen även från andra banker. Enkla tjänster har automatiserats och kan i dag skötas smidigt digitalt via nättjänsterna. De mer avancerade tjänsterna aktiebrev, lånen och placeringarna har även digitaliserats.

Det finns fortfarande och kommer även i fortsättningen att finnas behov för traditionella möten. Som Person Y nämner att för den äldre generationen kan digitaliseringen i vissa fall vara skrämmande och även för de mera krävande ärendena som t.ex. bostadsköp eller större placeringar uppskattar kunderna att prata med någon, eftersom processen känns tryggare.

Genom digitaliseringen av tjänsterna har man möjliggjort andra processer för att identifiera kunderna vilket har påverkat deras beteende. Implementeringen av digitala tjänster har gjort så att tryggheten har ökat och gjort det smidigare att kontrollera och begränsa kundernas tillgångar. Som Person Y nämner, att bankbranschen kommer att bli mera reglerad för att bättre kunna skydda och hantera kundernas personuppgifter.

Har andra aktörer inom den finansiella sektorn påverkat de traditionella bankernas verksamhet?

Som Person X nämner i intervjun har det både funnits positiva och negativa saker med nya aktörer på marknaden, som t.ex. att de traditionella bankerna måste hitta nya smarta lösningar för att hänga med i utvecklingen och klara av konkurrensen. En negativ aspekt har varit att de kunder som inte blir beviljade lån från sin egen bank ofta vänder sig till andra aktörer vilket i sin tur leder till att de får problem med betalningsförmågan på grund av att kostnaderna och räntorna vid dessa typer av bolag ofta är väldigt höga. Orsaken till att många

ändå vänder sig till denna typ av lånebolag som t.ex. Saldo Finance Oyj, (2021) nämner är att det är väldigt enkelt, man kan ansöka om lånet när som helst på dygnet och får ett lånebeslut genast, inga säkerheter eller bilagor krävs.

I dagens läge upplever båda respondenterna ur bankens synvinkel inte det som ett hot att kunderna lyfter lån från andra aktörer, eftersom det är en stor möjlighet för att kunna utvecklas och uppehålla kvaliteten på tjänsterna, Finanssiala, (2021) och på grund av att det oftast handlar om mindre lån som t.ex. brukslån, vilket inte är bankernas huvudsakliga inkomstkälla. Det som båda respondenterna upplever som ett hot är de kunder som lyfter lånen från andra lånebolag, och kunder som oftast sätter sig i en sådan situation att de inte klarar av betalningsförmågan.

Respondenterna upplever inte heller ett hot av de kunder som väljer att placera sina pengar via andra tjänster såsom Nordnet, eftersom de personer som oftast placerar via andra tjänster inte hör till bankernas målgrupp. Person X menar även att skillnaden för några år sen var mycket större men eftersom bankerna har börjat vara nere på samma prisnivå är det även många kunder som tidigare placerat via ett annat bolag som har återvänt till banken. Bankerna erbjuder även kunderna placeringsrådgivning, vilket gör det lättare att hitta en produkt som passar bäst för kunden.

7.1 Slutsatser

I analys- och resultatdelen ville jag betona de faktorer som var kopplade till teorin, samt lyfta fram nya inblickar som framkom i intervjuerna. Digitaliseringen är något som kontinuerligt utvecklas och ingen kan riktigt säga hur det kommer att se ut i framtiden. Som det kom fram i både intervjuerna och teoridelen är digitaliseringen något som redan pågått länge och fortsätter utvecklas snabbare än någonsin. Syftet med intervjuerna var att lyfta fram digitaliseringens inverkan på bankernas digitala tjänster och betaltjänster samt om de traditionella bankerna upplever konkurrens av andra aktörer som ett hot. Enkla tjänster har automatiserats och kan i dag skötas smidigt digitalt via nättjänsterna. De mer avancerade tjänsterna aktiebrev, lånen och placeringarna har även digitaliserats. I dagens läge upplever inte bankbranschen att det finns ett hot från andra aktörer, utan hotbilden ligger mera hos kunderna och deras ekonomiska tänkande samt digitala kompetens. Bankbranschen genomgår förändringar konstant, vilket gör det svårt för vissa åldersgrupper att hänga med i digitaliseringens frammarsch.

8 Avslutande diskussion

Det sista kapitlet består av en sammanfattning av examensarbetet. Syftet med arbetet var att undersöka digitaliseringens inverkan på bankernas digitala tjänster och betaltjänster och om hur andra aktörer inom den finansiella sektorn har påverkat bankernas verksamhet. Teoridelen fokuserar främst på digitaliseringen, vad det är, hur det har påverkat bankerna och hur det kommer att ha en inverkan på bankbranschen i framtiden.

I den empiriska delen av arbetet använde jag mig av två semistrukturerade intervjuer med banktjänstemän från två olika banker med olika lång erfarenhet för att få svar på mina två forskningsfrågor. Forskningens undersökning utgick ifrån antaganden och tolkningar av utvecklingsriktningar. Under mitt genomförande av mina två intervjuer samlade jag in både teori och data som visar på att digitaliseringen har orsakat stora förändringar inom bankbranschen på både gott och ont. På grund av att det inte finns någon rätt eller fel svar på hur bankernas verksamhet kommer att se ut i framtiden, är en del svar från undersökningen endast riktgivande. Vidare undersökning skulle kunna realiserars genom att t.ex. intervjua mer personal eller genom att undersöka skillnaderna mellan de olika bankernas utveckling för att resultatet skulle ha blivit mera tillförlitligt.

Källförteckning

Aktia. (2021a). Aktia Wallet. Hämtat från <https://www.aktia.fi/sv/paivittaiset-rahasiat/aktia-wallet> Hämtat den 1.4.2021

Aktia. (2021b). Vad är mobilbank och vilka funktioner har den? Hämtat från <https://www.aktia.fi/sv/usein-kysytyt-kysymykset/kategoria/digitaalinen-asiointi/mobiilipankki/mita-hyodyn-mobiilipankista> Hämtat den 1.4.2021

Aktia. (2021c). Vad innebär den nya betaltjänstlagen för mig som kortanvändare? hämtat från <https://www.aktia.fi/sv/usein-kysytyt-kysymykset/kategoria/kortit/stark-kundidentifiering/mita-uusi-maksupalvelulaki-tarkoittaa-minulle-kortinkayttajana> Hämtat den 24.3.2021

Aktia. (2021d). Dataskyddsförordning. Hämtat från <https://www.aktia.fi/sv/yksityisyyden-suoja> Hämtat den 1.4.2021

Apple. (2021) ApplePay. Hämtat från <https://www.apple.com/se/apple-pay/> Hämtat den 3.4.2021

BankNorwegian. (2021). Brukslån. Hämtat från <https://www.banknorwegian.fi/sv/Lån/Förbrukslån>. Hämtat den 5.4.2021

Bryman, A., & Bell, E. (2017). Företagsekonomiska forskningsmetoder. Stockholm: Liber.

Dagensanalys. (2021). Nu kommer Google Pay. Hämtat från <https://www.dagensanalys.se/nu-kommer-google-pay/> Hämtat den 3.4.2021

Ek, I., & Ek, T. (2020). Digitaliseringen i företag. Studenlitteratur AB, Lund

Epsi rating Finland. (2020). Pankki ja rahoitus. Hämtat från <https://www.epsi-finland.org/report/pankki-ja-rahoitus-2020/> Hämtat den 27.3.2021

Expandtalk. (25.3.2021). Bankernas digitalisering 2021. Hämtat från <https://expandtalk.se/bankernas-digitalisering/> Hämtat den 27.3.2021

Finanssiala. (27.8.2020a). Pankkivuosi 2019 julkaisu. Hämtat från <https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2020/08/FA-julkaisu-Pankkivuosi-2019.pdf> Hämtat den 29.3.2021

Finanssiala. (31.3.2015b). Muuttuva työ finanssialalla. Hämtat från https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2015/03/Muuttuva_työ_finanssialalla.pdf Hämtat den 29.3.2021

Finanssiala. (17.3.2021c) Fintech-yritykset tuovat uundenlaista kumppanuutta finanssialalle. Hämtat från <https://www.finanssiala.fi/kolumni/fintech-yritykset-tuovat-uundenlaista-kumppanuutta-finanssialalle/> Hämtat den 30.3.2021

Finanssialalle. (2020) Tekoäly. Hämtat från <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/innovaatiot/tekoaly.html> Hämtat den 30.3.2021

Finanssivalvonta. (16.1.2019a) Innovationer i den finansiella sektorn. Hämtat från <https://www.finanssivalvonta.fi/sv/fintech--innovationer-i-den-finansiella-sektorn/> Hämtat den 15.3.2021

Finanssivalvonta. (21.11.2018b) Konsumentkrediter och snabblån. Hämtat från <https://www.finanssivalvonta.fi/sv/kund/fragor-och-svar/banktjanster/konsumentkrediter-och-snabblan/> Hämtat den 15.3.2021

Finanssivalvonta. (7.2.2019b) PSD2. Hämtat från <https://www.finanssivalvonta.fi/sv/regelverk/regelverk/psd2/> Hämtat den 15.3.2021

Handelsbanken. (2021) Nätbanken. Hämtat från <https://www.handelsbanken.fi/sv/privat/mobil-och-natbanken/natbanken> Hämtat den 16.3.2021

Klarna. (2021) Om oss. Hämtat från <https://www.klarna.com/se/om-oss/> Hämtat den 18.3.2021

LVM. (11.6.2020) Finland på andra plats i den internationella jämförelsen av hur digitaliseringen utnyttjas. Hämtat från <https://www.lvm.fi/-/finland-pa-andra-plats-i-den-internationella-jamforelsen-av-hur-digitaliseringen-utnyttjas-1209218> Hämtat den 18.3.2021

Minilex. (2021). Mikä on rahastoyhtiö? Hämtat från <https://www.minilex.fi/a/mika-on-rahastoyhtiö> Hämtat den 19.3.2021

Mobilepay. (2021). Maksa nopeammin mobilepaylla. Hämtat från <https://www.mobilepay.fi/kayttajille> Hämtat den 16.3.2021

Nordea. (2021). Nordea Wallet-den bästa verktygslådan för din ekonomi. Hämtat från <https://www.nordea.fi/sv/privat/vara-tjanster/nat-mobiltjanster/nordea-wallet.html> Hämtat den 16.3.2021

Nordnet. (2021). Detta är Nordnet. Hämtat från <https://nordnetab.com/sv/om/oversikt-nordnet/> Hämtat den 16.3.2021

OP. (2021). Nätmöte. Hämtat från <https://www.op.fi/kundtjanst/boka-tid/mote-pa-natet> Hämtat den 16.3.2021

OP. (2021). Pivo. Hämtat från <https://www.op.fi/privatkunder/digitala-tjanster/pivo> Hämtat den 16.3.2021

Pivo. (2021) Helppoa ja turvallista maksamista. Hämtat från <https://pivo.fi> Hämtat den 16.3.2021

POPBanken. (2021). Leverantören av identifieringsverktyg. Hämtat från <https://www.poppankki.fi/sv/kayttoehdot-ja-tietoturva/identifieringsverktyg> Hämtat den 17.3.2021

Sparbanken. (2021). Nätbanken. Hämtat från <https://www.saastopankki.fi/sv-se/kundservice/kontaktkanaler/natbanken> Hämtat den 17.3.2021

Sparbanken. (2021). Vad då PSD2? Hämtat från <https://www.saastopankki.fi/sv-se/kundservice/tips/hem-bostad-och-vardag/vad-da-psd2> Hämtat den 18.3.2021

Suomenpankki. (29.3.2018) Gräsrotsfinansiering och person-till-person-lån. Hämtat från <https://www.suomenpankki.fi/sv/statistik/grasrotsfinansiering-och-person-till-person-lan/> Hämtat den 2.4.2021

Theguardian. (6.2.2021). Is big tech now just too big to stomach? Hämtat från <https://www.theguardian.com/business/2021/feb/06/is-big-tech-now-just-too-big-to-stomach> Hämtat den 27.3.2021

Tietosuoja. (2021). Vad är GDPR? Hämtat från <https://tietosuoja.fi/sv/gdpr-sv> Hämtat den 2.4.2021

Vippi. (2021). Pikavippi heti tilille 24 h. Hämtat från <https://www.vippi.fi/pikavippi-heti-tilille-24-h/> Hämtat den 2.4.2021

Finansministeriet. (2021). Artificiell intelligens och robotisering. Hämtat från <https://vm.fi/sv/artificiell-intelligens-och-robotisering> hämtat den 14.3.2021

Finansministeriet. (2021). Digitalisering. Hämtat från <https://vm.fi/sv/digitalisering> Hämtat den 14.3.2021

Zettle. (2021). Om oss. Hämtat från <https://www.zettle.com/se/om-oss> Hämtat den 28.3.2021

Bilaga 1

1. På vilket sätt har digitaliseringen inverkat på bankernas digitala tjänster och betaltjänster och vilka tjänster har eventuellt krävt mest utveckling?
2. Hur påverkas bankerna av PSD2? Är det ett hot för bankerna?
3. Tror du att artificiell intelligens kommer att göra ett genombrott i banksektorn? Kan robotar hjälpa kunder att lösa problem?
4. Vad är kundernas respons till digitaliseringens utveckling?
5. Hur ser framtiden ut för bankens verksamhet?