YRKESHÖGSKOLAN NOVIA

Digitala dagliga banktjänster

En kvalitativ undersökning av digitala dagliga banktjänsters risker ur traditionella bankers synvinkel

Michelle Cederkvist

Examesarbete för Tradenom (YH)-examen

Utbildning för företagsekonomi

Åbo 2022

EXAMENSARBETE

Författare: Michelle Cederkvist
Utbildning och ort: Tradenom (YH), Företagsekonomi, Åbo
Inriktning: Redovisning
Handledare: Timo Kerke
Titel: Digitala dagliga banktjänster

Datum: 15.5.2022 Sidantal: 38 Bilagor: 2

Abstrakt

Idag är digitaliseringen starkt involverad i traditionella bankers strategi. Traditionella banker har satsat på digitalisering en tid och idag erbjuder traditionella banker de flesta av sina tjänster digitalt. Digitaliseringen förändrar bankernas förfaringssätt och medför både möjligheter och risker för bankerna. Syftet med detta arbete är att förklara för läsaren hurdana digitala tjänster traditionella banker erbjuder till sina kunder och att granska riskerna med digitala dagliga banktjänster och deras effekter på bankverksamheten.

Bankernas nya digitala dagliga banktjänster inkluderar mobilbank, elektronisk identifiering, mobil betalning och olika elektroniska kundtjänstkanaler. Arbetet är uppdelat i tre teoretiska delar: Del 1 handlar om bankernas digitalisering och vad digitalisering är, del 2 består av traditionella bankers digitala dagliga banktjänster och del 3 består av riskerna med digitala dagliga banktjänster.

Som stöd till den teoretiska referensramen presenteras i detta arbete även två intervjuer med två specialister inom finanssektorn båda har erfarenhet av digitalisering och riskhantering.

Utifrån teorin och semistrukturerade intervjuer kan man konstatera att digitala banktjänster kräver stark riskhantering och förändring från traditionella banker. Digitala dagliga banktjänster innebär en mängd olika risker, inklusive säkerhets- och cyberrisker, konkurrens, reglering, investeringar och förnyade affärsmodeller. I värsta fall kan banker riskera att förlora sin marknadsplats om de inte investerar tillräckligt på digitaliseringen i framtiden. Nya innovativa aktörer i branschen, som GAFA och Fintech, sätter press på traditionella banker. I framtiden kommer de traditionella banker lyckas som kan kombinera kundernas behov av digitala tjänster och de som kan att ta till sig nya affärsmodeller och innovationer.

Språk: Svenska
Nyckelord: Digitalisering, traditionella banker, banktjänster, riskhantering

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Michelle Cederkvist
Koulutus ja paikkakunta: Tradenomi (AMK), Liiketalous, Turku
Suuntautumisvaihtoehto: Laskentatoimi
Ohjaaja(t): Timo Kerke
Nimike: Digialiset päivittäis pankkipalvelut

Päivämäärä 15.5.2022 Sivumäärä 38 Liitteet 2

Tiivistelmä

Tänä päivänä digitalisaatio on vahvasti mukana perinteisten pankkien strategiassa. Perinteiset pankit ovat tehostaneet digitalisaatioon jo jonkin aikaa ja nykyään perinteiset pankit tarjoavat suurimman osan palveluistaan digitaalisesti. Digitalisaatio muokkaa pankkien toimintatapoja sekä tuo pankeille sekä mahdollisuuksia että riskejä. Tämän tutkimuksen tarkoitus on selittää lukijalle millaisia digitaalisia palveluita perinteiset pankit tarjoavat asiakkailleen sekä tutkia digitaalisten pankkipalveluiden riskejä sekä niiden vaikutuksista pankkien toiminnalle.

Pankkien uusia digitalisia päivittäispankki palveluita ovat mobiilipankki, sähköinen tunnistautuminen, mobiilimaksaminen sekä erilaiset sähköiset asiakaspalvelukanavat. Tutkielman metodi on kvalitatiivinen tutkimus. Työ on jaettu kolmeen kappaleosioon: ensimmäinen osio käsittelee pankkien digitalisoitumista ja mitä digitalisaatio on, toinen osuus perinteisten pankkien digitaalisia päivittäispankkipalveluita ja viimeinen osio digitaalisten päivittäispankkipalveluiden riskejä.

Teorian lisäksi tutkielmassa esitetään myös haastattelu kahden finanssialalla toimivan asiantuntijan kanssa, joilla on kokemusta digitalisaatiosta sekä riskihallinnasta.

Aineiston sekä kvalitatiivisen haastattelujen perusteella voidaan todeta, että digitaaliset pankkipalvelut vaativat pankeilta vahvaa riskienhallitsemista sekä muutoksia. Digitaalisiin päivittäispankkipalveluihin liittyy erilaisia riskejä kuten turvallisuus- ja kyberriskit, kilpailu, sääntely, investoinnit, sekä uudistuneet liiketoimintamallit. Pankkeja voi pahimmassa tapauksessa kohdata markkinapaikkansa menettäminen, mikäli digitaalisuuteen ei panostettaisi tulevaisuudessa. Alalla uudet innovatiiviset toimijat kuten GAFA ja Fintech luovat paineita perinteisille pankeille. Tulevaisuudessa tulevat parhaiten menestymään ne pankit, jotka pystyvät yhdistämään asiakkaiden tarpeet digitaalisiksi palveluiksi sekä omaksumaan uudet liiketoimintamallit ja innovaatiot.

Kieli: Ruotsi
Avainsanat: Digitalisaatio, perinteiset pankit, pankkipalvelut, riskienhallinta

BACHELOR'S THESIS

Author: Michelle Cederkvist
Degree Programme: Business Administration. Turku
Specialisation: Accounting
Supervisor(s): Timo Kerke
Title: Digital Banking Services

Date 15.5.2022 Number of pages 38 Appendices 2

Abstract

Nowadays, digitalization is strongly connected to the strategy of traditional banks. The banks have put effort emphasized digitalization for some time and today traditional banks offer most of their services digitally. Digitalization changes the way banks operate and bring both opportunities and risks. The purpose of this thesis is to explain to the reader what kinds of digital services the banks offer to their customers and to explore the risks of digital banking services and the effects they have on banking operation.

The banks' new digital daily banking services include mobile banking, electronic identification, mobile payments, and various electronic customer service channels. The method of this thesis is qualitative research. It is divided into three theoretical parts: the first part deals with the digitalization of banks and the meaning of digitalization, the second section is about the digital daily banking services of traditional banks, and the last section explains the risks of digital daily banking services.

In addition to the theory, this thesis includes an interview with two experts in the financial sector with experience in digitalization and risk management.

Based on the theory and qualitative interviews, it was be discovered that digital banking services require strong risk management and changes. Digital daily banking services involve a variety of risks, including security and cyber risks, competition, regulation, investment, and renewed business models. In the worst-case scenario, banks could face losing their marketplace if they do not invest in digitalization enough in the future. New innovative actors in the industry, such as GAFA and Fintech, are putting pressure on the traditional banks. In the future, the most successful banks will be the ones that are able to combine costumer needs into digital services and embrace new business models and innovations.

Language: Swedish
Key words: Digitalization, traditional banks, bankservices, risk and risk managment

Innehållsförteckning

1 Inledning ... 6
1.1 Problemformulering ... 6
1.2 Syfte ... 7
1.3 Avgränsning ... 7
1.4 Metod ... 7
2 Digitalisering som ett begrepp ... 8
2.1 Digitalisering inom bankbranschen ... 10
2.2 GAFA ... 10
2.3 FinTech ... 12
2.4 Finansinspektionen ... 13
3 Digitala dagliga banktjänster ... 13
3.1 Mobilbetalning ... 14
3.2 Mobilbank ... 15
3.3 Stark elektronisk identifiering och PSD2-direktivet ... 16
3.3.1 Elektroniska bankkoder ... 17
3.4 Elektronisk kundservice ... 19
3.5 Distansmöte ... 19
3.6 Chatbot ... 20
3.7 Lån ... 21
4 Risker med digitala dagliga banktjänster ... 22
4.1 Affärsmodeller ... 23
4.2 Eget kapital ... 24
4.3 Konkurrenter ... 25
4.4 Fusion av traditionella banker ... 27
4.5 Covid-19 pandemin ... 28
4.6 Reglering ... 29
4.7 Säkerhet och cyberrisker ... 30
4.8 Kriget i Ukraina ... 31
5 Analys ... 32
5.1 Intervju analys ... 35
6 Kritisk granskning ... 36
7 Diskussion ... 37
8 Källförteckning ... 39

Bilageförteckning

Intervjufrågor åt Kimmo Rantala…… BILAGA 1

Intervjufrågor åt Finansinspektion Specialist……..BILAGA 2

Figurförteckningen

Figur 1: Bankkontors mängden i Finland 1998–2022
(Finanssialan keskusliitto,2020)……. 28

1 Inledning

Digitaliseringen har redan under flera år utformat den traditionella affärsmodellen för finanssektorn. Även om digitaliseringen för med sig nya möjligheter, medför den även risker för bankerna. Bankerna lever i revolution av digitaliseringen som påverkats av dagens trender såsom den föränderliga kundbeteende, teknologisk utveckling, förnyade affärsmodeller och reglering. Utvecklingen av teknologin har öppnat dörrar för nya distruptiva aktörer i branschen. Konkurrensen är hård och operatörer inom de olika finansiella sektorerna behöver anpassa och utveckla sina tjänster till kunderna och andra intressenter för att kunna delta i konkurrensen.

Teknologin och digitaliseringen har en stor påverkan på bankernas verksamhet och de tjänster de erbjuder sina kunder. Syftet med detta examensarbete är att granska hur bankernas digitala banktjänster ser ut idag och vilka risker de digitala tjänsterna innebär för traditionella banker och deras verksamhet. Arbetets forskningsfråga är: Vilka risker innebär de digitala tjänsterna för traditionella banker och deras verksamhet?

1.1 Problemformulering

Digitaliseringen har medfört både möjligheter och risker för banksektorn. Digitaliseringen har en stor påverkan i utvecklingen och framtidsutsikterna inom branschen. Eftersom teknologin utvecklas kontinuerligt, skapar den konkurrens mellan bankerna och sätter press på dem att fortsätta vara med i utvecklingen.

Digitala banktjänster är även nyckelaktörer för branschen och i framtiden kommer ytterligare utveckling ske och fler nya tjänster utvecklas innovativt hela tiden. Även om den digitala revolutionen inom banksektorn kan ses som en möjlighet, måste även riskerna identifieras.

Till följd av det förändrade kundbeteendet kommer bankerna i framtiden att behöva skapa tjänster för sina kunder mer digitalt. Digitaliseringen tillför även nya konkurrenter i branschen. I och med det förändrade kundbeteendet, vill kunderna ha

bankernas tjänster digitalt oavsett tid och plats. Digitala tjänster innebär även olika typer av cyber- och säkerhetsrisker som bankerna kontinuerligt måste utveckla för att ge sina kunder en säker kundupplevelse.

1.2 Syfte

Syftet med arbetet är att undersöka de digitala banktjänsterna som sker dagligen inom olika traditionella banker i Finland. Undersökningens fokus ligger på de digitala tjänster som mobilbetalningar, mobilbanker, elektronisk kundservice och identifiering samt lån.

Målet är att undersöka riskerna med de digitala tjänsterna ur bankernas synvinkel. I undersökningen intervjuas personer inom banksektorn och deras syn på riskerna angående de digitala tjänsterna.

1.3 Avgränsning

Examensarbetet är avgränsat till att undersöka de digitala tjänsterna som sker dagligen inom olika banker i Finland. I arbetet avgränsas tjänster till dem på internet och som används i vardagslivet såsom mobilbank, mobilbetalning, elektronisk identifiering och olika digitala kundtjänstkanaler som chatt och distansmöten. I undersökningen fokuserar endast på de digitala banktjänster som är avsedda för konsumenter. Utöver detta avgränsas arbetet till att fokusera på risker ur bankernas synvinklar. De risker som undersöks i arbetet gäller bankernas digitala tjänster. I arbete undersöks endast traditionella banker i Finland, som är följande: Andelsbanken, Nordea, Sparbanken, Aktia, POP bank, Danske Bank, Ålandsbank och Handelsbanken.

1.4 Metod

Detta examensarbete är en kvalitativ undersökning. En kvalitativ undersökning är en vetenskaplig undersökning där målet är att förstå arbetets problem eller fenomen som undersöks i arbetet ur teoridelens eller informanternas synvinkel. Det innebär att

undersökning bygger på teori eller intervjupersonernas tankar, erfarenheter och fakta (Juusti & Puusa, 2020, s. 9). Den kvalitativa undersökningens mål är att undersöka resultatet ur olika synvinklar. Det slutliga resultatet i detta arbete har uppnåtts med hjälp av relevant teori och intervjuer med två specialister inom branschen.

För att få en tydligare helhetsbild presenteras två intervjuer i detta arbete. Den första intervjun är med en chef inom digitala tjänster- och utveckling på Sparbanken och den andra intervjun med en person som är specialist på Finansinspektionen. Metoden för intervjuerna är temaintervju. Temaintervju är en semistrukturerad intervjumetod. Med temaintervju som metod ska man framskrida enligt vissa teman och relaterade djupgående diskussioner.

Fördelen med temaintervju är att man kan specificera och fördjupa frågan med hjälp av svaren man får i intervjun. I denna forskning valdes denna metod, eftersom intervjupersonerna arbetar inom två olika organisationer och tjänster, så därmed kunde exakt samma frågor ställas till båda intervjupersonerna. I temaintervjuer kan personer intervjuas i olika ordning och formuleringen kan skilja sig. Med denna metod kunde man också lyfta fram intervjupersonernas tolkningar, perspektiv och lösningar. Dessa uppnåddes genom öppen diskussion och interaktion (Sarajärvi & Toumi, 2017).

2 Digitalisering som ett begrepp

Digitalisering betyder att informationsteknologin utnyttjas i företagens eller konsumenternas vardag. Förändringen påverkar generellt på samhällets verksamhet där saker hanteras digitalt. Digitalisering fungerar som ett verktyg i utnyttjandet av det globala nätverket. Digitaliseringen har påskyndat övergången till global handel och fört betydligt fler konsumenter och innovativa aktörer till marknaden. Digitaliseringen har förändrat konsumentbeteende, marknadsdynamik och företagens affärsmodeller (Lindgren, Mokka, Neuvonen, & Toponen, 2019, s. 9).

Digitalisering sker när saker eller föremål digitaliseras helt eller delvis. Ett gott exempel är när varuhusen stödjer sin traditionella försäljningsmekanism med näthandel, pappersnyhetstidningar ersätts med elektroniska nyhetstjänster eller e-böcker används i stället för fysiska böcker. Affärsmodeller och praxis digitaliseras också. Många organisationer har börjat erbjuda tjänster i digital form, och tjänsterna har blivit mer digitala (Ilmarinen & Koskinen, 2015 s.19).

Som sagt är digitaliseringen en stor del av samhället och konsumenterna. Digitaliseringen har brutit ner enskilda branscher och digitaliseringen gör det möjligt för konsumenter att producera allt intelligentare enheter och tjänster till lägre kostnad. Detta påverkas av utvecklingen av digitaliserade affärer. I början sänkte digitaliseringen kostnaderna, men idag är det inte ens en fråga om vilka organisationer som kan dra nytta av digitaliseringen, utan organisationer bygger istället hela verksamheten på digitalisering (Lindgren, Mokka, Neuvonen, & Toponen, 2019, s. 10).

Digitalisering kan ses som en möjlighet för många branscher, men för många är det ett obekvämt genombrott. Risken med digitalisering är att när många olika sektorer och arbeten digitaliseras och automatiseras, så faller många traditionella aktörer bort från utvecklingen. Saker i vardagen förändras och även om organisationer är smidiga i fråga om förändring, kan nödvändigtvis inte konsumenterna ta emot överdriven förändring. Men trots det ingår i digitaliseringen olösta frågor som måste helt enkelt finjusteras, eftersom digitalisering har kommit för att stanna. Digitalisering är redan så betydlig för många konsumenter, samhället och organisationer att den inte kan förhindras. Men för att hitta vettiga verksamhetsmodeller för digitalisering är det viktigt att förstå varför, hur och i vilken riktning digitaliseringen utvecklas. (Lindgren, Mokka, Neuvonen & Toponen, 2019, s.12).

2.1 Digitalisering inom bankbranschen

Såsom finanssektorn har även traditionella banker börjat utveckla sina affärsmodeller mer digitalt. Hela finanssektorn genomgår just nu en vändpunkt och digitaliseringen har permanent förändrat hela finanssektorn.

Banktjänster är immateriella och därav kan nästan all data och alla tjänster digitaliseras. Finanssektorn har länge anpassat sig till den förändring som den digitala utvecklingen orsakat genom att ersätta fysiska bankkontor med digitala tjänster. Nya digitala dagliga banktjänster har också snabbt tagits i bruk i Finland. Den digitala revolutionen inom finanssektorn kan kollas via dagliga banktjänster, eftersom digitalisering i allmänhet kommer att ändra mycket på dessa tjänster.

I stället för att använda kontanter har finländarna infört nya typer av betalningsmetoder mycket snabbare än i resten av världen. Detta kan tolkas som att finländare snabbt kan internalisera sig till nya innovativa digitala banktjänster. Detta är bra för traditionella bankers kunder, men en risk mot de traditionella bankerna. De nya digitala banktjänsterna är inte endast traditionella bankers mål, utan det tillbringar även nya aktörer på branschen. Eftersom fler och fler kunder vill ha digitala tjänster i framtiden, är det en utmaning för traditionella banker och finanssektorn som helhet att utveckla tillvägagångssätt med hjälp av ny teknik (Pohjola, 2015, s.10)

2.2 GAFA

Med GAFA avser man fyra stora teknologiföretag: Google, Amazon, Facebook och Apple. GAFA är ett av de största hoten mot de traditionella bankerna och dessa teknologiföretag har en enorm mängd kunddata i sitt bruk och med hjälp av det kan de skapa nya tjänster snabbt. Genom detta kan de erövra största delen av finansmarknaden. GAFA-teknologiföretag kan identifieras som en stor risk för banksektorn på grund av dess marknadsvärde och bränd. Dessa företag har byggt upp en välkänd bränd, eftersom GAFAs tjänster och produkter använder sig av hög teknologi som är bättre än sina konkurrenters. Företagen har ett stort kundsegment

och utmärkta IT-kunskaper, vilket gör att de kan utmana företag inom finanssektorn, såsom traditionella banker (Finanssialalle, u.å.a).

Enligt en undersökning i Storbritannien kunde redan 36 % tänka sig använda GAFA-företagens digitala banktjänster, eftersom GAFA har bättre teknologi än de traditionella bankerna och möjlighet till de mest innovativa produkterna och tjänsterna (Hatami, 2018).

Ur bankbranschens perspektiv har teknologiföretag Apple redan tagit över den finska finansmarknaden med lanseringen av Apple Pay. Apple Pay är ett elektroniskt betalkort som fungerar med en smart enhet som möjliggör att konsumenten kan betala sina köp med en smartmobil. Med Apple Pay kan man betala alla inköp oberoende summan, vilket möjliggör att konsumenten inte längre behöver ha med sig ett fysiskt bankkort (Andelsbank.fi, u.å.a). Facebook lanserade även sin chattjänst som är inriktad till banker för att förbättra sin kundservice. Även i Finland erbjuder många traditionella banker redan Chat i sina digitala kundtjänstkanaler (Finanssialalle, u.å.a).

Google ett amerikanskt multinationellt teknologiföretag som är mest känt för sin populära sökmotor-tjänst, som egentligen är även en risk för bankbranschen. Googles trumfkort är data från deras kunder och användare, vilket gör att de kan dra nytta av deras data och förse kunderna med mer riktad reklam, som till exempel banktjänster. Det skulle innebära att bankerna måste ingå ett samarbete med Google för att hitta deras tjänster i sökmotorn (Finanssialalle, u.å.a).

GAFA:s största tillgång är att de redan har nära engagemang i konsumenternas vardag. Att utnyttja det skulle göra det möjligt för dessa teknologiföretag att kringgå den nuvarande betalningsinfrastrukturen och tillhandahålla tjänster direkt till konsumenter i lämpligt sammanhang (Riikkinen, 2016. s. 14).

För att traditionella banker ska behålla sin nuvarande marknadsposition, måste de ge utmärkt service till sina kunder både digitalt och i en fysisk miljö. På så sätt ser de

också till att nya konkurrenter inte kommer i kapp dem på marknaden (Meirion-Williams, 2017).

2.3 FinTech

Fintech är en förkortning av engelskans" Financial Technology", som är en av världens mest lovande och snabbast växande industrier. Fintech är en teknologi som används för att producera bank-, försäkrings- och finansieringstjänster. Digitalisering formar och strukturerar finansbranschen och hela branschen lever för närvarande i en digital transformation.

I dagens läge är det största bankerna i världen som dominerar finansbranschens tjänster relaterade till digitalisering, identifiering, betalning och krediter. Trots detta, behöver bankerna vara beredda på nya aktörer inom finanssektorn, som Fintech och GAFA (Walden, 2020).

Bankernas strukturer fungerar med de traditionella IT-systemen och verksamhetsmodellerna. FinTech-företagen erbjuder även nya digitaliserade banktjänster som är tillverkade enligt kundens behov i dagsläget. FinTech företag skapar nya dagliga banktjänster digitalt inom sektorer som betalning, kundservice, lån och investering. Fintech innovationer är till exempel robotrådgivning, mobilplånböcker, kundservice med chatbot, kryptotillgångar och intelligenta kontrakt (Finansinspektionen, u.å.a).

Ur bankernas synvinkel ökar risken för de traditionella bankerna, då nya Fintech och GAFA företag ökar konkurrensen om kunderna. De traditionella bankerna är idag inte lika tekniskt utvecklade som start-up bankerna. Det betyder att de traditionella bankerna inte kan erbjuda lika unika digitala tjänster för kunderna som de nya start-up bankerna kan, däremot har de traditionella bankerna kundernas tillit.

Planeringen av de nya regleringarna kräver balans mellan förverkligande av innovation och riskhantering. Med för mycket innovativa experiment kan bankernas kunder bli lidande i marknadens snabba utveckling. De nya innovationerna kan bryta

fungerande praxis eller skapa bredare störningar i bankverksamheten och då kan förtroendet sjunka vad beträffar risker (Raunio, 2020 s. 17).

2.4 Finansinspektionen

Finansinspektionen är en myndighet med ansvar för finans- och försäkringstillsynen i Finland. Finansinspektionen har ansvar över bankerna, försäkringsbolagen, pensionsbolagen, andra aktörer i försäkringsbranschen, värdepappersföretagen, fondbolagen och börsen verksamhet. Finansinspektionen fungerar i samarbete med Finlands Bank, men fattar besluten självständigt. Finansinspektionen verksamhetsmål är att bedriva trygga och stabil verksamhet för deras bolag under tillsyn som är en förutsättning för finanssektorns stadighet. Som ytterligare uppgifter som hör till Finansinspektion verksamhet är att främja goda uppförande på finanssektorn (Finansinspektion, u.å.b).

Finansinspektionen är också aktivt involverad i de traditionella bankernas verksamhet. En expert från Finansinspektionen kommenterar, att det är ur deras perspektiv viktigt att förstå att digitalisering är en viktig del av de traditionella bankernas strategi i nuet (Diskussionmöte, 29.3.2022).

Huvudprocessen för digital bankverksamhet är kontinuerlig tillsyn, det vill säga regelbunden kontakt med traditionella banker. I Finansinspektionen rekommenderar föreskrifter och riktlinjer för operativa risker att olika aktörer presenterar sina nya digitala tjänster till Finansinspektionen. Förfarandet föreskriver också att banker ska ha ett internt godkännandeförfarande för nya produkter, som tar hänsyn till alla risker med produkten (Finansinspektion, u.å.b).

3 Digitala dagliga banktjänster

Denna del består av hur digitala dagliga banktjänster hur ser ut idag. Delen innehåller endast de banktjänster som traditionella banker erbjuder till sina kunder i digital form. I denna del behandlas tjänsterna i följande traditionella banker: Andelsbanken, Nordea, Sparbank, Danskebank och POP-bank.

3.1 Mobilbetalning

Automatik transaktioner och näthandel har flyttat sig till mobilen. Genom detta överförs även inköpen, betalning och debitering till mobilen. Visionen av många betaltjänstleverantörer har förut varit ”mobil först” men i dagensläget det är ”endast mobil” (Karhunen, 2016, s. 7).

På grund av digitaliseringens och den snabb utveckling är betalningen annorlunda i dagensläget och användningen av kontanter har minskat betydligt. Betalkort har blivit populärare är därför har användning av kontanter minskat, och betalning med bankkort eller mobila enheter är vanligare (Vuorensola, 2021). Coronapandemin har också påskyndat betalningsstandarder till digital riktning. För att undvika närkontakt, rekommenderas att betala med betalkort samt kontaktlös betalning (Paavoseppä, 2020). Kontaktlös betalning innebär att man betalar köp med bankkort utan att slå in PIN-koden. (Sparbanken, u.å.a). Mobilbetalning har blivit alltmer populära idag och olika tjänster utvecklas ständigt för att säkerställa kvaliteten av tjänsterna.

Mobilbetalning avses en betalning som görs på en smart enhet såsom smarttelefon eller klocka. Mobilbetalningar inkluderar att överföra pengar via telefonnummer, betala räkning, inköp och nätserviceavgifter (Andelsbank, u.å.b). Enligt Finlands Bank e-bok har betalningen överförts till mobilapplikationer, och dessa smarta applikationer sköter betalningen istället för konsumenten (Kapanen, 2016, s.9). Största delen av tjänsterna kommer från internationella aktörer som Apple, Paypal, Google Pay och andra telekommunikationsföretag (Kapanen, 2016, s.10).

De mest aktuella betalnings tjänsteleverantörerna på den finska marknaden är: Mobilepay, Siirto, ApplePay och Pivo (Svea, u.å). Det finns inte bara en mobil betaltjänstleverantör i Finland, utan det finns många olika applikationer på den finska marknaden. Nya digitala tjänsterna revolutionerar förväntningarna av betalningen och konsumenterna väljer leverantör utifrån vad som bäst stödjer deras användningsbruk. Kundlojalitet till varumärken är inte längre viktig för konsumenterna (Kapanen, 2016, s.10).

Mobilbetalning kräver en mobilbetalningsapplikation, som kan vara en egen banks mobilbetalningsapplikation eller en applikation som är utvecklad av en annan operatör. Många traditionella banker har redan en egen applikation, såsom Nordeas Pay, Andelsbankens Pivo, SparBankens S-Mobile och Danske Banks Mobilepay. Ett eller flera betalkort kan läggas till i applikationen. Med mobila betalningsapplikationer kan man betala inköp, överföra pengar och betala räkningar**.** Vid överföring av pengar behövs mottagarens telefonnummer och båda parterna måste ha samma mobilbetalningsapplikation i sitt bruk (Filpus, 2018).

Det finns även säkerhetsrisker gällande mobilbetalningar. Det är viktigt att ta hand om den smarta enheten som innehåller mobila betalningsapplikationer, och med andra säkerhetsåtgärder kan man minimeras riskerna av mobil betalning. Säkerhetskoder, fingeravtryck eller andra olika identifieringsmetoder är bra sätt att säkerställa säkerheten (Filpus, 2018).

En stor del av betalningsleverantörerna är redan någon annan än de traditionella bankerna och denna trend kommer att fortsätta att växa även i framtiden. Detaljhandeln och globala transaktionerna har redan spelat en stark roll inom betalningstjänsterna. Den största förändringen kommer att ske i konsumenternas dagliga digitala betaltjänster, där de kommer nya distruptiva aktörer såsom Fintech-start-up, och den globala GAFA samt även andra aktörer från andra branscher. För att klara sig av måste bankerna hitta sin egen plats, starka sitt eget värdeerbjudande och utveckla sin strategi för att hantera disruptiva aktörer. Framför allt måste bankerna bedöma om de nuvarande affärsmodellerna längre kommer att fungera eller om betalnings införbetjäningsmodell har förändrats fundamental (Ristimäki, 2016, s.42).

3.2 Mobilbank

Mobilbank är en applikation som kan laddas ner till en smart enhet och som används för att sköta dagliga digitala bankärenden. Med mobilbank kan man betala räkningar, överföra pengar, kontrollera sina konto- och korttransaktioner, försäkrings- och

investeringstjänster och att ansöka om lån. Mobilbank kan användas när och var som helst, så länge den smarta enheten är ansluten till internet. Applikationen är gratis för sina användare (Finanssialalle, u.å.b).

Många olika banker i Finland har en egen mobilbankapplikation såsom Aktia, Andelsbanken, Nordea, Handelsbanken, Sparbanken, Oma Sparbanken och Ålandsbanken. Bankernas mobilbankapplikationer erbjuder ganska långt likadana banktjänster. Med applikationerna kan konsumenterna sköta sina dagliga banktjänster oavsett vilken bank de använder.

Mobilapplikationerna för att sköta de dagliga banktransaktionerna har blivit populärare. De första mobilbankerna öppnades redan i början av 2010-talet och fick redan år 2017 mera användare än de traditionella nätbankerna jämfört med inloggningsmängderna (Solla, 2017).

År 2018 hade Andelsbankens mobilbank redan mer än dubbelt så många besökare än nätbankerna. Mobilbanken fortsätter att bli allt mer populär och idag finns det fler mobilbankanvändare än nätbanksanvändare (Rämö, 2018). Enligt en analys som Finansinspektionen gjorde år 2020, har efterfrågan av digitala tjänstekanaler märkbart ökat. Bankerna har nämligen märkt en trend i beteendemönstret att kunderna flyttar sig från nät- till mobilbanker. (Meriläinen, 2020, s.2).

3.3 Stark elektronisk identifiering och PSD2-direktivet

En stark identifiering avser att identiteten verifieras elektroniskt. Denna typ av identifiering tryggar konsumenterna att bekräfta sin identitet till olika nätsidor och elektroniska tjänster och leverantörerna kan för sin del även identifiera sina kunder. Stark identifiering används vanligtvis i samband med en betalningstransaktion eller vid dylika inloggningar av banktjänster (Cybersäkerhetscentret, u.å).

Bankernas elektroniska identifieringsmedel används exempelvis i sådana tjänster såsom; FPA-, polis-, skatte- och försäkringstjänster. Vid inloggning av myndighetstjänster tillämpas reglering av autentiseringstjänster som kontrolleras av

Transport- och kommunikationsverket ”Traficom”. PSD2 kommer inte att ändra användningen av nätbanksidentifikation inom dessa myndighetstjänster (Finansinspektionen, 2019).

Det nya betalningsdirektivet PSD2 är det nya direktivet av Kommissionen som trädde i kraft år 2019 och ändrade lagstiftningen. Det nya direktivet medförde förändringar för bankernas verksamhet. Detta kommer att möjliggöra av en tredje part, till exempel tillgång till kundernas betalningskonton, ifall kunderna ger sitt samtycke. PSD2 medför förbättringar även av konsumentskyddet vid missbruk och av säkerhet samt stark identifiering. Syftet med PSD2-direktivet är att öka säkerheten angående betalning och identifiering. I allmänhet har identifieringsmetoderna blivit mer populära på grund av PSD2-direktiv. Utgångpunkten är vid digital betalning en stark identifiering av kunden i samband av betalningstransaktionens bekräftelse där även nätbankskoderna behövs. Enligt det nya PSD2-direktivet är det inte längre möjligt att betala på nätet med enbart bankkortsuppgifter, utan det kräver en stark autentisering för större inköp än 30 euro. (Finansinspektionen, 2019)

Den nya regleringen är ett sätt för myndigheterna att anpassa regleringen till pågående digitala marknadsutveckling, främja marknadsinnovation och skapa likställda villkor för banksektorns olika aktörer. PSD2:s krav att öppna kontotransaktioner för en tredje part enligt kundens önskemål öppnar även dörrarna för digitala distruptiva operatörer såsom för Fintech och GAFA att erbjuda sina digitala betalnings- och identifieringslösningar. Betalningar och identifieringar ska fortfarande förändras och bli mångsidigare. Med det nya direktivet kommer allt fler av dessa digitala tjänster erbjudas i framtiden till någon annan leverantör än de traditionella bankerna. För bankerna är detta en risk, eftersom de direkt kan tappa sina kundkontakter som kunde leda till att tjänsterna övergår till underliggande infrastrukturleverantörer (Ristimäki, 2020, s. 42).

3.3.1 Elektroniska bankkoder

PSD2-direktivet införde också ändringar i användningen av nyckeltalslistor som en del av identifiering. Nyckeltallistorna som bankerna erbjuder innebär flera risker,

eftersom listorna är enkla att kopiera, därmed är de inte tillräckligt trygga och uppfyller inte säkerhetskraven för identifiering och betalning (Mäntylä, 2019).

Till exempel har Andelsbanken och Nordea utvecklat nya identifieringssätt i stället för fysiska nyckeltalslistor. Mobilnyckeln är en identifieringsmetod utvecklad av Andelsbanken som alltid är intakt kunden i digitalt format. Med hjälp av mobilnyckeln kan man sköta bankärendet, såsom vid inloggning på mobilbanken, betala räkningar, överföra pengar och identifiera sig till olika nätsidor. Mobilnyckeln kan användas genom att ladda ner ifråga varande bankens mobilapplikation till sina smarta mobilenheter. När applikationen har laddats ner ska kunden välja en personlig PIN-kod. Andelsbanken har dock fortfarande en nyckeltalslista i bruk. Enligt Andelsbanken är mobilnyckeln deras primära identifieringssätt för olika tjänster (Andelsbanken, u.å.c).

Nordea har däremot utvecklat en identifieringsapplikation som heter Nordea- ID, som också är en applikation som går att ladda ner till en smart enhet. Med hjälp av applikationen kan man logga in på Nordeas mobila och nätbankstjänster, kundtjänster och även övriga andra tjänster från andra olika tjänsteleverantörer. Ett personligt användarnamn och PIN-kod skapas för applikationen. Nordea ID- har även en ny funktion där man kan logga in med en QR-kod. Inloggningen godkänns genom att öppna Nordeas ID-applikation och ta en bild av QR-koden från skärmen. Slutligen bekräftas identifieringen med en personlig PIN-kod (Nordea, u.å.a)

Å andra sidan kräver Finansinspektionen begränsningar och fordringar av elektroniska bankkoder. Enligt Finansinspektionen ska bankerna skapa egna alternativa metoder för att ersätta nyckeltalslistorna. Ytterligare ser inspektionen det som nödvändigt att diskutera och framföra synpunkter av användandet av motsvarande listor. Finansinspektionen kräver också att bankerna tar i beaktande alla olika kundsegments behov vid skapandet av nya autentiseringsmetoder. Kraven är att alla bankkunder ska ha en lätt använd metod för autentisering. Finansinspektionen linjerar även att bankerna inte kan kräva att deras kunder ska äga smarttelefoner utan de måste erbjuda andra alternativa autentiseringssätt. Finansinspektionen framhåller

också att bankerna ska ge sina kunder tillräcklig utbildning och personlig rådgivning om användandet av olika autentiseringsmetoder (Finansinspektionen, 2019).

3.4 Elektronisk kundservice

Som kan man konstatera från föregående del vill fler och fler kunder sköta sina bankärenden digitalt och mängden av bankkontor i Finland minskar, eftersom kunderna föredrar att sköta sina dagliga bankärenden digitalt. Sami Laakso (2019) intervjuar Petri Imberg, Nordeas huvudekonom, i sin artikel och han kommenterade att i framtiden det kanske inte längre behövs en fysisk bank, utan bara de tjänster banken erbjuder till sina kunder. Man kan också säga att om det inte finns fysiska bankkontor i framtiden måste bankerna investera i sina digitala kundtjänstkanaler.

Banker har länge erbjudit sina kunder möjligheten att kontakta banken via telefonkundtjänst eller via mejl. Nordea erbjuder också sina teckenspråkskunder möjligheten att sköta sina bankaränder i Nordeas kundtjänst på teckenspråk med hjälp av Chabla-applikationen. Med hjälp av Chabla-applikationen deltar en teckenspråkstolk på distansmötet (Nordea, u.å.b).

3.5 Distansmöte

Med distansmöte avses ett möte som sker digitalt, där man hanterar ärenden precis på samma sätt som vid ett traditionellt kontorsmöte, likt låneärenden, investeringsrådgivning, konto-, kort- och betaltjänster. Man kan delta på distansmöte med vilken elektronisk enhet som helst såsom en dator, tablett eller smarttelefon. Distansmötets tidpunkt bokas genom bankens hemsida. Målet för distansmötet är att kunden ska få personlig rådgivning av en bankspecialist. I samband med distansmötet kan kunden bli delgiven även dokumentation, material och information som kan genomgås gemensamt (Sparbanken, u.å.b).

Efterfrågan på digitala banktjänster har vuxit snabbt. Bankkunderna vill i en allt högre grad bli betjänad av olika digitala tjänster vilket gäller även kundmöten. Enligt en grundläggande bankundersökning av Finansinspektionen 2020 har kundmöten

övergått till en stor del till distansmöten (Meriläinen, 2020, s. 5). En av de betydande orsakerna till ökning av distansmöten är minskningen av fysiska kontor avsedda för konsumenter**.** I september år 2020 fanns det bara 769 bankkontor för konsumenter i Finland. Kontoren har begränsade öppethållningstider och endast 62 % av kontoren betjänar kunder på heltid (Meriläinen, 2020, s. 3).

Den världsomfattande Covid-19 pandemin har också påverkat banktjänsterna som erbjuds på kontorsbasis och bankerna har varit tvungna att göra ändringar i öppethållningstiderna av tjänsterna de bjuder. Förändringar i kundmötena påverkas av begränsningar av kundmängder på grund av pandemin till exempel under rusningstider. Vissa banker anser att distansmöten kommer att förbli en permanent del av bankens verksamhetsstrategi, medan andra tror på att de nya avvikelserna angående pandemin inte ska påverka dagliga tjänster som bankerna erbjuder på sina kontor (Meriläinen, 2020 s. 1).

Av detta kan man dra slutsatsen att pandemin har påverkat i den snabba tillväxten och spridningen av distansmöten. Danske Bank meddelar att deras distansmöten har ökat på investeringssidan med 33 % och i utlåning 23 % under år 2022. Enligt Andelsbanken har transaktionerna på kontoren minskat och Nordea meddelar i sin tur att deras distansmöten har ökat med 70 % under år 2020 (Palmgren, 2020).

Det finns även risker och utmaningar för bankerna att identifiera sina kunder på distansmöten. POP Bank har utvecklat en ny tjänst som heter POP Nätstund. POP Nätstund är ett distansmöte mellan en kund och en bankspecialist. På dessa distansmöten krävs en stark identifiering med kundens egna bankkoder så att kanalen är säker och bankärendena kan diskuteras på ett tillförlitligt sätt (Pelto-Timperi, 2020).

3.6 Chatbot

Chatbot är ett datorprogram som fungerar som ett kundtjänstverktyg. Chatbot kan ha konversationer i ett chattfönster i textformat eller på ljud med chatbots taligenkänning. Den intelligenta roboten kan även identifiera den andra partens

känslomässiga tillstånd och attityd genom att analysera samtalets språk och sammanhang. Chatbot kan besvara kundernas frågor och förfrågningar i ett ögonblick dygnet runt. Chatbot kommer dock inte att kunna ersätta mänsklig kundservice inom den nära framtiden, utan kommer att vara mest effektiv när den integreras som en del av mänsklig kundservice (Chatbotpack, u.å).

Många banker erbjuder Chat som ett alternativt kundtjänstverktyg och till exempel S-Bankens Chatbot betjänar kunderna dygnet runt, alla dagar om året. Kunden får hjälp av S-Bankens Chatbot, till exempel frågor som gäller nät- och mobilbanker, konton, lån och finansiering (Sparbanken, u.å.c). Chatbot har dock även olika säkerhetsrisker, varför man till exempel inte får ge Chatbot sina egna personuppgifter, såsom bankkoder, personnummer eller annan personlig information. Sparbankens strategi- och utvecklingsdirektör Kai Koskela kommenterar Sparbankens Chatbot som ett utmärkt ytterligare verktyg till Sparbankens tjänsteutbud, eftersom det länge har varit en trend för att kunder skulle hellre kontakta banker digitalt (Sparbanksgrupp, 2021).

3.7 Lån

I de digitala banktjänsterna ansöker många kunder idag om lån. Bankerna erbjuder en mängd olika finansiella tjänster till kunder för många olika ändamål såsom; bostads-, studie-, konsument- och kortlån. Du kan ansöka om lån antingen från ett fysiskt bankkontor eller helt digitalt (Finanssialalle, u.å.c).

Många banker i Finland erbjuder i sina tjänster att ansöka om bostadslån digitalt. Ansökningsprocessen om ett bostadslån börjar alltid med en digital låneansökan. När banken får låneansökan inleds löneförhandlingarna som kan hanteras digitalt på distans. Efter förhandlingarna är det möjligt att underteckna och godkänna lånet genom att använda en elektronisk signatur (Andelsbanken, u.å.c). Många banker erbjuder även låneräknare på sina hemsidor, som visar hur mycket ett lån kan beviljas till en kund med amortering och ränta (POP-Bank, u.å).

4 Risker med digitala dagliga banktjänster

I detta kapitel undersöks riskerna som gäller digitaliseringen och de dagliga banktjänsterna. Riskerna undersökas speciellt ur traditionella bankers synvinkel. I delen presenteras också två bank specialistens åsikter och synvinklar.

I detta kapitel undersöks riskerna som gäller digitaliseringen med de dagliga banktjänsterna. Riskerna undersökas ur de traditionella bankernas synvinkel och två specialisters åsikter och perspektiv tas upp. Intervjupersonerna är Sparbankens utvecklingschef för digitala tjänster Kimmo Rantala och en specialist från Finansinspektionen, vars namn inte presenteras utan hen refereras som Finansinspektionens specialist i texten. Intervjuerna är i författarens ägo och materialet är inte publicerat.

Utgående från den föregående delen kan man dra slutsatsen att konsumentbeteendet har förändrats och allt fler bankkunder vill sköta sina dagliga banktjänster digitalt. Många traditionella banker har producerat massor av sina tjänster digitalt och faktum är att alla bankers dagliga banktjänster kan hanteras digitalt – oavsett tid och plats.

Samtidigt som digitaliseringen öppnar nya möjligheter för traditionella banker, medför den också risker och utmaningar. Den nya tekniken möjliggör ett mer kostnadseffektivt tillhandahållande av finansiella- och banktjänster. Kunderna förväntar sig snabbare och enklare tillgång till banktjänster. De digitala tjänster som traditionella banker tillhandahåller måste därför vara pålitliga och effektiva.

Den teknologiska utvecklingen i marknadsförändringar och digitalisering är de största hoten som traditionella banker står inför. Särskilt upplever de traditionella bankerna hot av konkurrenter från externa aktörer. De företag som konkurrerar om dagliga banktjänster har fokuserat på marknaden om betalningar, investeringar och kapitalförvaltning. Traditionella banker måste vara beredda på att kunderna kan byta till konkurrenterna på grund av mer förmånliga priser eller på grund av ett nytt tjänstekoncept (Fungacova, Tölö & Toivanen, 2015, s. 4).

Enligt en finansspecialisten (Diskussionmöte, 29.3.2022) är en viktig del av tillsynen på en generell nivå att alla aktörer behöver kartlägga sina väsentliga processer och risker och definiera sina hanterings- och korrigerande åtgärder. De generella riskhanteringsprinciperna för varje aktörer anpassar sin egen branschs verksamhet och bedömer sina egna väsentliga risker relaterade till sin verksamhet. Finansinspektionens specialist påpekar också att det är viktigt att ta i hänsyn upptäcktsrisker inom verksamheten.

4.1 Affärsmodeller

Digitaliseringen har ändrat bankbranschen mycket. Digitaliseringen för med sig möjligheter för bankbranschen men det är också en risk för bankerna att uppnå nya affärsverksamhetsmodeller. De nya affärsmodellerna möjliggör utnyttjande av digitaliseringen till fullo. Traditionella banker behöver skaffa nytt teknologiskt kunnande för att klara sig av att konkurrera (Finanssialalle.fi, u.å.d).

Traditionella banker går igenom en övergångsperiod där utmaningen för traditionella banker behöver behålla sin nuvarande verksamhet och samtidigt vidareutveckla den. De nya affärsmodellerna bygger på det föränderliga kundbeteendet, där kunderna vill ha flera dagliga digitala banktjänster. Detta innebär utmaningar för traditionella banker eftersom de hela tiden måste utveckla sina nya mobila applikationer, nätbanker och andra tjänstekanaler (Mustonen, 2017, s 2.)

De inhemska traditionella bankerna lever i en cykel av branschförändringar som beror mycket på hur de lyckas med att utveckla och förnya sina tjänster i en snabbt förändrande konkurrensmiljö. Digitala dagliga banktjänster har öppnat möjligheter för traditionella banker att tillhandahålla mer kostnadseffektiva tjänster (Helenius, 2017, s.4). Även om digitaliseringen kan erbjuda utmärkta möjligheter att förbättra de traditionella bankernas verksamhet och utveckla kundupplevelsen, kräver den fortfarande investeringar och mycket specifikt nytt kunnande inom organisationen (Heinilä, Jantunen, Koskinen, Strandman & Voutilainen &, 2016).

För traditionella banker är affärsutveckling och reformering en risk, men ändå obligatorisk. Traditionella banker är allmänt kända som banker med ett fysiskt kontor och omvandlingen till en digitaltids bank kommer att kräva betydande investeringar av bankerna, såsom investeringar i IT-systemen, övrigt annat utvecklingsarbete och nya typer av affärsmodeller som kräver resurser och eget kapital. Dessa faktorer utsätter bankerna i risker som gäller affärsmodelländringar och reformering. Nya affärsmodeller behöver dock utvecklas så att de traditionella bankerna hänger med i den utveckling som målsätter framtidens utmaningar. De traditionella bankerna måste ännu mera svara på de utmaningar som digitaliseringstrenderna innebär (Diskussionmöte, 29.3.2022).

Banksektorns digitalisering går i en snabb takt framåt, eftersom även resten av samhället digitaliseras och konsumenterna använder mobiltjänster mer än förut. De traditionella bankerna måste förbereda sig för konkurrens inom banksektorn och efterfrågan på mobila tjänster genom att förnya sina affärsmodeller, tjänsteutbud och sättet de implementera tjänster (Koskinen & Manninen, 2019).

Enligt Rantala (Diskussionmöte, 29.3.2022) definierar varje bank sin egen affärsmodell enligt bankens mission, vision och strategi. Bankerna måste tänka på sina egna konkurrensfördelar på marknaden och med hjälp av de börja utveckla sin egen reformerade affärsmodell. Vissa banker kan utnyttja hybridmodellen som är en blandning av den traditionella affärsmodellen och digitaliseringen. Vissa banker kan även bygga en affärsmodell som är totalt digital.

4.2 Eget kapital

På grund av digitaliseringen har traditionella banker blivit tvungna att utveckla nya digitala dagliga banktjänster, som inkluderar mobilbanks-, mobilapplikationer-, distansmötes-, chatbotstjänster förutom olika elektroniska kundtjänstkanaler. Digitaliseringen av tjänster kräver dock stora investeringar av bankerna. Digitala investeringar har redan bromsats upp av bankernas svaga finansiella lönsamhet sedan 2010-talet som drivs med av långsam ekonomisk tillväxt, en osäker affärsmiljö, låga räntor och merkostnader på grund av olika EU-direktiv (Alasoini, 2021).

Utvecklingen och produktionen av digitala banktjänster kräver kapital av bankerna. Många bankers informationssystem har byggts under decennier och är dyra att underhålla och tillåter inte en full användning av digitalisering. För att dra full nytta av digitaliseringen måste traditionella bankens system vara kompatibel och processerna ska gå att genomföra digitalt. Att möjliggöra digitalisering kräver förnyelse och utveckling av IT-system och det innebär även egna risker ur bankernas synvinkel. Enligt ”Euro ja Talous” finns det banker som har påbörjat byggande av betydande teknologiinvesteringsprojekt. Projektkostnader och tidsplaner har förändrats betydligt från de ursprungliga planerna. Detta innebär stora utmaningar för traditionella banker när det gäller lönsamhet. Bankerna måste fundera noga på om de kan investera tillräckligt för att reformera (Koskinen & Manninen, 2019).

På längre sikt tror man att digitaliseringen av de traditionella bankerna kommer att leda till en bättre kundupplevelse och även kostnadsbesparingar. Digitaliseringen kan dock fortfarande öka bankernas kostnader, eftersom bankerna behöver behålla sin nuvarande affärsmodell och utveckla nya tjänster (Mustonen, 2017, s.2).

Enligt Rantala (Diskussionmöte, 29.3.2022) är förnyelsen av systemen också lönsamma, eftersom enhetspriserna i framtiden kommer att minska i och med förnyelserna. För närvarande är dock bankernas gamla IT-system dyra för bankerna. Enligt Rantala är man tvungen att göra investeringar och reformerna måste vara lönsamma på lång sikt, men bankerna är fortfarande i en reformprocess. Det är dock fortfarande svårt att säga hur länge reformer och investeringar kommer att behövas för att stabilisera situationen och tekniken kommer att fortsätta sin utveckling.

4.3 Konkurrenter

Traditionella banker möter konkurrens eftersom digitaliseringen möjliggör konkurrens i branschen och konsumenterna har därmed allt fler valmöjligheter på de finansiella marknaderna. De nya aktörerna inom banksektorn utanför den traditionella sektorn som grupperas i tre kategorier enligt deras motiv. Den första kategorin omfattar företag som vill sälja eller producera egna banktjänster istället för

traditionella banktjänster. Den andra gruppen inkluderar Fintech-företag, vars mål är att ge mervärde till de produkter och tjänster som traditionella banker erbjuder. I den tredje gruppen ingår GAFA-företag som har möjlighet att konkurrera inom banksektorn med sin avancerade teknologi (Mustonen, 2017, 1).

Det finns betydande skillnader mellan de traditionella bankernas strategi och de nya aktörernas verksamhetsidéer. Traditionella banker erbjuder alla finansiella tjänster på en viss marknad eller flera, medan de nya aktörerna fokuserar enbart på några tjänster och sedan erbjuder man dem på hela finansmarknaden. Operatörerna utanför de traditionella bankerna har hittills fokuserat på att utveckla lättillgängliga betaltjänster som till exempel ApplePay. Den utvecklade tekniken av andra operatorer utmanar de traditionella bankerna. Det har sagts att de företag som inte kan erbjuda digitala tjänster, kommer att försvinna från marknaden som till exempel filmuthyrningsbutiker och resebyråer. Samma kan hända med de traditionella bankerna om ingen satsning görs på digitalisering lika effektivt (Koskinen & Manninen, 2019)

Enligt Rantala (Diskussionmöte, 29.3.2022) har traditionella bankerna blivit medvetna om GAFAs:s risker för länge sedan. Som det redan har framkommit i undersökningen, har till exempel GAFA redan utökat sin verksamhet till den finska marknaden genom att lansera Apple Pay och Google Pay. Hittills har GAFA bara hunnit integrera sig i de traditionella bankernas verksamhet, och de tjänster de lanserar finns i bankernas egna applikationer. Enligt Rantala kan Fintechs risk mot traditionella banker vara bankfusioner. Globalt har det redan hänt att Fintech köpt stenfotsbanker och genom det blivit börsnoterade. Rantala anser också att detta är ett av de möjliga scenarierna på den finska marknaden att en fusion kan ske med Fintech-företag. Det kom också fram i intervjun att Finlands begränsade finansmarknader inte är nödvändigtvis konkurrenternas första mål. I Finland är finanssektorn bunden av många olika regleringar och bankernas verksamhet övervakas regelbundet på myndighetsnivå.

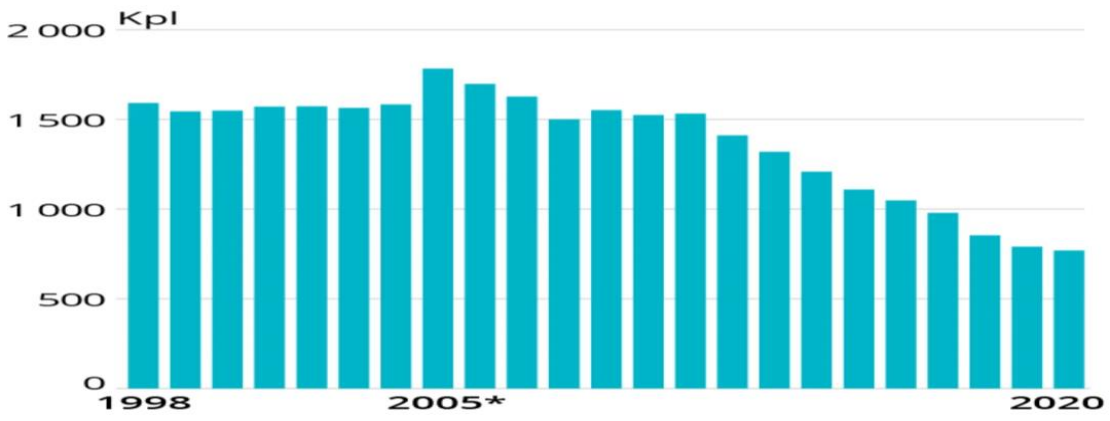
Finansinspektionens specialist (Diskussionmöte, 29.3.2022) påpekar att samma regleringar gäller för alla aktörer inom branschen. Aktörerna måste ha sina riskhanteringssystem på plats innan de kan licensieras. På så sätt garanteras lika möjligheter och enhetlig reglering för alla. Men det som är fördelen med GAFA eller de olika start-up företag är att det räcker för finanssektorn att bara ha en licens för ett EU-land, förutom eventuella landspecifika licenser. Detta gör det också möjligt att verka på andra håll än i EU. Detta möjliggör verksamhet även i andra EU-länder.

Rantala (Diskussionmöte, 29.3.2022) påpekar också att ett av de viktiga elementen i konkurrensen inom digitala banktjänster är att en personlig kundservice uppstår med kundnöjdhet.

4.4 Fusion av traditionella banker

Mängden av bankkontor i Finland har minskat, eftersom de dagliga banktjänsterna enkelt kan hanteras digitalt. Under 2020-talet har antalet bankkontor krympt så att det kanske inte längre finns traditionella banker exempelvis i städernas eller kommunernas centrum. Om det inte fanns traditionella banker i framtiden skulle det utgöra en verklig utmaning, eftersom de inte kan betjäna alla sina kunder digitalt.

Traditionella banker kan inte anta att alla deras kunder vill utföra sina bankärenden digitalt. Utgångspunkten är att kunden alltid skulle kunna välja mellan digital och personlig service. Enligt en artikel från YLE uppskattar kunderna också den fysiska bankverksamheten. I en fysisk bank uppskattar kunderna den personliga servicen med sitt lämpligare servicesätt speciellt för den äldre generationen (Vuorela & Tekoniemi,2021)



Figur 1: Bankkontors mängden i Finland 1998–2022 (Finanssialan keskusliitto,2020).

I YLE:s artikel kan man upptäcka att de fysiska bankerna minskar år för år. Sami Kurri på Finansinspektionen anser att antalet fysiska bankkontor fortsätter att minska. Han anser även att det är möjligt att man kommer definiera genom lagstiftning hur många fysiska banker som kan skäras ned (Vuorela & Tekoniemi, 2021).

Fusioner av banker baserar sig på att kunderna vill ha tjänster i digital form och att det kanske inte kommer att behövas fysiska banker i framtiden. Även om fusioner beror på att kundbeteende förändras, riskerar det banker att erbjuda sina tjänster till olika kundgrupper. Det finns fortfarande kunder som behöver en fysisk bank för att sköta sina dagliga banktjänster. Traditionella banker kan inte anta att alla kunder vill sköta sina bankärenden digitalt. Kunden skall kunna välja mellan digital och personlig service.

4.5 Covid-19 pandemin

Koronapandemin har ändrat konsumentbeteendet och preferensen för olika betalningsmetoder. Användningen av kontanter har minskat avsevärt och populariteten för olika betalningsmetoder har ökat. På grund av Covid-19 pandemin ökade kontaktlös betalning och mobilbetalningar enormt. Förändringen av betalningsmetoder ökade även populariteten att använda olika nätbutiker. På grund av den snabba och plötsliga tillväxten krävdes också åtgärder för att säkra mobila

betalningsmetoder och detta krävde satsning särskilt i riskhantering från bankernas sida. Tillförlitliga och säkra betalnings- och avvecklingssystem är avgörande för det finansiella systemets stabilitet och för att samhället i helhet ska fungera väl, både i vardagen men också i kristider.

När digitaliseringen fortsätter sin utveckling är det viktigt att säkerställa tryggt användande av digitala dagliga banktjänster avsedda för konsumenter. Traditionella banker, tillsammans med myndigheterna, strävar ständigt efter att säkerställa trygga digitala betaltjänster genom att samarbeta med olika finansiella aktörer, särskilt under en pandemi (Finlands Bank, 2020).

4.6 Reglering

Syftet med reglering och tillsyn är att stärka förtroendet mellan bankerna och deras kundkrets. Efter finanskrisen 2008 reglerades bankverksamheten även på den globala nivån, vilket födde ständigt nya lagstiftningsprojekt. Grundelementen i de nya reglerna finns betonat riskhanteringens roll, skapandet av krislösningsregler, förbättring av all kunddata och utveckling av säkerheten (Norros, Luukkonen, Siren & Raulos, 2016, s. 1). Enligt Finansinspektionens specialist (Diskussionsmöte, 29.3.2022) kan reglering i viss mängd begränsa tillgång till finanssektorn men alla regleringsåtgärder är ändå nödvändiga ur säkerhets- och förtroendesynpunkt.

Det finns utmaningar i de olika bestämmelserna på grund av att de träder oftast snabbt i kraft. Det är svårt att förutse regleringar eftersom de utvecklas först när nya risker och innovationer börjar dyka upp. Ändringar av nationella lagstiftningar och kommissionens förordningar innebär utmaningar för traditionella banker att följa och uppfylla nya regleringar för sina digitala tjänster (Koponen & Nisen, 2016, s.54).

Tyngdpunkten och grundidén för regleringen av den europeiska betalningsmarknaden är transparens i de gemensamma marknadsområdena för konsumentskyddet. Fokus för regleringen under 2020-talet flyttas från traditionella krav och transparens till lösningar som stödjer innovation och teknik. Regleringarna

minskar inträdesbarriärer och skapar incitament och rättigheter för nya aktörer att behandla och erbjuda olika digitala tjänster (Kapas, 2016, s.10).

Trots olika mål utgör regleringen av harmonisering och tillsynspraxis ett hot mot regelhierarkin. Till exempel betaltjänstleverantörer försöker ta sig fram just där var regleringen är som lättast. De som har tillstånd inom området för starkare reglering kommer förmodligen att ha en sämre position på grund av strängare krav på marknadstillträde (Koponen & Nisen, 2016, s.55).

4.7 Säkerhet och cyberrisker

Det finns även säkerhetsrisker gällande digitala banktjänster. Cyberbrottsligheten och riskerna för informationssystem kommer att öka när digitaliseringen framskrider. Digitaliseringen och digitala banktjänster kräver stark riskhantering av traditionella banker (European Central Bank, 2019). Med digitaliseringens snabba utveckling har hackning och brottslighet också blivit vanligare (Finanssialalle.fi, u.å.e.).

I framtiden måste de traditionella bankerna kunna förbereda sig på de säkerhetsrisker som den nya tekniken innebär. Cyberbrottsligheten ökar inom digitaliseringen och det utmanar både traditionella bankernas verksamhet samt deras kunder. På grund av detta måste finansföretagen utveckla säkerheten för de digitala banktjänsterna.

Cyberrisker förekommer idag främst som identitetsstöld när kunddata kopplas till falska konton. Andra risk är bland annat attacker mot digitala banktjänster som mobilbank, olagliga överföringar av pengar och hackning i kundernas personliga bankkoder. Många banker har tagit i bruk artificiell intelligens som verktyg för riskhantering (Finanssialalle,u.å.e). Artificiell intelligens avser teknisk intelligens som kan användas i lösningen av avancerad analys som möjliggör automatiserat beslutsfattande (CGI, u.å).

Enligt Finansinspektionens strategi åren 2020–2022 utgör de digitala riskerna sådant som prioriteras högt i Finansinspektionens strategiska arbete. Finansinspektionen samarbetar regelbundet med andra aktörer, såsom inhemska-, nordiska- och

europeiska bank-, försäkrings- och värdepappersmarknadsmyndigheter. Tillsynsmyndigheterna vill accentuera och betona digitaliseringen och cyberriskerna som kan fälla hela finanssektorn. (Finansinspektionen,2020). Utifrån detta kan man konstatera att både myndigheterna på inhemsk och internationell nivå satsar mycket på att trygga de digitala banktjänsterna.

4.8 Kriget i Ukraina

Rysslands invasion i Ukraina i slutet av februari 2022 har påverkat den ekonomiska utvecklingen i Europa som redan hade börjat återhämta sig från de utmanande tiderna efter Covid-19 pandemin. Riskerna i den finska finanssektorn har även ökat. Cyberriskerna har varit kända för banksektorn redan länge och även olika bedrägeri- och fiskeföretag är välkända riskfaktorer för banksektorn. Ett cyberhot utgör ett hot mot digital tillgång, IT-system eller tjänster som implementeras via digitala medel. Cyberhotet involverar faktorer som äventyrar den verksamhetsrelaterade funktionaliteten hos de olika inblandade aktörerna (Finansinspektionen, 2022).

Störningar i betalningstransaktioner, mobilbank eller internetbank är ärenden som regelbundet rapporteras av Finansinspektionen. Rysslands invasion i Ukraina och den därav följande plötsliga försämringen av säkerhetsläget ökar antalet olika cyberrisker och olika andra digitala störningar. Cyberattacker kan också rikta sig mot enskilda operatörer och de tjänster och system de använder samt ansvarar för. Finansinspektionen har uppmanat sina tillsynsmyndigheter att identifiera och öka cybersäkerhetsövervakningen. I Finland måste kontinuiteten i driften av olika digitala betalningssystem säkerställas i enlighet med de finska beredskapsbestämmelserna. De viktigaste systemen är betalningstransaktioner, kortbetalningar och värdepappershandeln. Effekterna av cyberattacker ses främst som störningar just i de senast nämnda systemen (Finansinspektionen, 2022).

Finland är mycket vaksam inom finanssektorn men utomstående risker kan inte uteslutas. Även om finanssektorn är väl förberedd för misslyckanden och störningar, finns det fortfarande luckor i den digitala bankinfrastrukturen. Utmaningarna är främst relaterade till utländsk blockering av informationssystem och

tjänsteproduktion på grund av Ukraina-kriget. Utmaningar ställs också på grund av att situationen är mycket ostabil och kräver snabba reaktioner från de traditionella bankerna (Alhonsua, Sinersalo & Heiskanen, 2022, s. 10–11).

5 Analys

Digitala dagliga banktjänster i dagens läge kan avses nödvändigt för bankers verksamhet och framtidens utveckling. Denna undersöknings syfte och avgränsning är hur de traditionella bankernas digitala dagliga banktjänster ser ut och att undersöka deras risker från traditionella bankers synvinkel. Syften med denna undersökning är att redogöra för läsaren om hurdana digitala tjänster traditionella bankerna erbjuder och vilka risker det finns med dessa tjänster för banker.

Enligt teorin om de dagliga tjänsterna, spelar det stor roll i bankers verksamhet och framtidens utsikt. Konsumenter kan sköta nästan alla dagliga bankärendet digitalt och allt fler vill ha tjänster i digital form. De traditionella bankers vision är att de producerar digitala dagliga tjänster så kunderna kan sköta alla sina digitala banktjänster digitalt.

I granskning avslöjades det att traditionella banker måste integrera digitalisering i sin strategi för att kunna konkurrera. Även om det finns risker med digitala banktjänster, kan hantering och kontroll av dem möjliggöra stora fördelar med digitaliseringen som en del av bankverksamheten i framtiden. I granskningen var de största riskerna inom digitala banktjänster konkurrens, eget kapital, reglering, olika säkerhetsrisker, fusioner av banker och oidentifierade risker samt en föränderlig miljö. Varje risk är betydande och kräver särskild uppmärksamhet från banker.

För att analysera framkomna risker bättre har risker indelats i tre grupper: Interna, externa, och ekonomiska risker. Operativ risk är för förluster till följd av icke ändamålsenliga eller misslyckade interna processer som mänskliga fel eller felaktiga fel (Finansinspektionen, 2014). Interna risker i undersökning som kom fram är: Affärsmodellen och fusion av banker. Risken och utmaningen för traditionella banker är att behålla sin nuvarande affärsplan, samtidigt som de utvecklar en ny – digital affärsmodell. Det förändrade kundbeteendet formar finanssektorn och traditionella banker måste vara beredda att möta de förändrade kundbehoven. Samtidigt behöver bankerna behålla sitt kontorsnät för att möjliggöra tjänster till alla sina kunder och utveckla bankernas digitala dagliga banktjänster, såsom mobilbank, kundtjänst och andra digitala tjänstekanaler.

Ekonomiska risker avser man risker som leder till misslyckanden i eget kapital marknads- eller ekonomiska processer (Rousku,2017). Bankernas gamla IT-system utmanar bankerna att anpassa sig till förändringar i miljön och det påverkar också organisationernas interna kompetens. En av de största utmaningarna för traditionella banker kan avses de gamla IT-systemen. Dessa investeringar är dock nödvändiga, trots att det kräver mycket kapital från de traditionella bankerna.

Externa risker är sådana som företag kan inte själva påverka, eftersom de vanligtvis orsakas av någon extern aktör (Spacey, 2020). I denna grupp tillhör: Konkurrenter, reglering, kriget i Ukraina, Covid-19 pandemin och säkerhets, - och cyberrisker. Enligt Finanssialalle-nätsidan kommer sådana organisationer klara av den hårda konkurrensen som kan svara på alla kund segmentens behov i den globala verksamheten. Konkurrensen är hård och det tillför nya aktörer till branschen. Traditionella banker har en betydande risk med att tappa kontroll och relevans i konsumentens liv. Situationen understryks av förmågan hos smidigare Fintech-företag att kringgå reglering medan de traditionella bankerna är bundna av ett flertal regleringar och rapporteringsskyldigheter. Regleringarna skyddar dock inte mot teknik eller marknadsstörningar, utan kanske tvärtom: det kan förhindra uppfinnandet och utvecklingen av något nytt, eftersom så mycket resurser samtidigt går till att följa reglerna (Nordlund, 2016, s. 7).

Bankerna måste göra strategiska val gällande konkurrens, samarbete och investeringar när de möter den föränderliga miljön. Det påverkar betydelsen av bankernas operativa och strategiska riskhantering i verksamhet. Användning av ny teknik och informationsbehandling lyfter fram också vikten av informationssäkerhet och cyberrisker. Digitaliseringen av traditionella banker påverkar bankernas risker på olika sätt och lyfter fram många olika oidentifierade risker. I intervjuerna kom det fram att dessa risker kan minimeras genom kontinuerlig tillsyn samt regelbunden kontakt med bankerna. Olika oidentifierade riskerna är svåra att förebygga. Ett exempel på en oidentifierad risk är kriget i Ukraina, som är främst relaterad till cyberattacker. Även Covid-19 är en risk som traditionella banker inte kan förebygga sig. Allvarligheten av cyberattackerna är svår att bedöma, eftersom situationen fortfarande är ostabil. Egentligen är det enda sättet att minimera riskerna genom att förbereda sig för risker mer noggrant.

5.1 Intervju analys

Med hjälp av en intervju med en specialist från Finansinspektionen ville man också få myndigheternas perspektiv och åsikter av risker inom digitalisering. I undersökning Finansinspektionen är en stor del, eftersom Finansinspektionen spelar en stor roll i bankernas digitala tjänster.

De som har redan kommit fram är att traditionella banker och Finansinspektionen ska vara mycket i kontakt när det gäller tillsyn och övervakning. Målet med Finansinspektionens specialistintervju var att ta reda på Finansinspektionens åsikter av digitalisering och riskhantering. I intervjun diskuterades vad är Finansinspektionens specialistens åsikt om traditionella bankernas digitala banktjänster och hurdana tjänster Finansinspektionens vill att banker skulle erbjuda till sina kunder.

I intervjun med en specialist från Finansinspektionen (Diskussionmöte, 29.3.2022) konstaterades att Finansinspektionen ständigt följer bankernas verksamhet och de är väl medvetna om att digitaliseringen är en betydande del av bankernas verksamhet. Enligt Finansinspektionens strategi år 2020–2022 är en av tillsynsinriktningarna digitalisering. Finansinspektionen anger också att traditionella banker bör identifiera de mest betydande riskerna och satsa mer resurser på sin tillsyn. I granskningen kom det även fram att digitaliseringen förändrar finansiella sektorernas affärsmodeller, produkter, tjänster och kundbeteende. I undersökningen spelar Finansinspektionen också en stor roll i riskhanteringen av de digitala tjänsterna (Finansinspektionen, 2020). Enligt specialisten (Diskussionsmöte, 29.3.2022) på Finansinspektionen måste tillgänglighet av digitala banktjänster tas i beaktan och att digitala banktjänster är sådana som kunden blivit lovad. Om kunden utlovas service dygnet runt ska löftet hållas. Det är också viktigt att traditionella bankers kunder vet vem de har att göra med. Till exempel, om en mobilbank har en länk till andra tjänsteleverantörer, måste traditionella banker tydligt ange vems tjänst de använder.

Meningen av intervjun med Rantala var att diskutera om risker som hade undersökts i undersökningen. Intervju med Rantala diskuterades risker såsom konkurrens, eget kapital, reglering, olika säkerhetsrisker, fusioner av banker och oidentifierade risker samt en föränderlig miljö.

I en intervju med Sparbanken påpekades Rantala (Diskussionsmöte, 29.3.2022) att digitaliseringen för med sig många olika reformer som påverkar bankernas verksamhet, tjänster och deras kunder. I undersökning fanns också att digitaliseringen redan har spelat en så stor roll i samhället att den redan är en stor del av såväl konsumenterna som vårt samhälle. Det kom också fram att traditionella bankerna har funderat på olika digitala dagliga banktjänsters risker och riskerna har noggrant analyserats. Riskhanteringen är ett viktigt element inom digitala dagliga banktjänster och de kom fram i båda intervjuer.

I intervjuerna kom det tydligt fram att reglering och tillsyn är en av den störsra konflikten mellan banker och Finansinspektionen. Finansinspektionen vill att bankerna ska följa lagen och olika regleringar, vilket bankerna uppfattar som en risk, eftersom branschen är noga övervakad. Även om reglering är viktig kommer det att öppna dörren för nya konkurrenter med de nya olika direktiven som till exempel PSD2-direktiv. Enligt Finansinspektionen ska konkurrensen vara jämställd, men traditionella banker ser ytterlig reglering som en utmaning för sin verksamhet. Detta medför också andra risker för branschen, eftersom riskerna med en föränderlig miljö är svåra att förutsäga och regleringen är riktigt snabb och kräver en snabb reaktion från bankerna. Det angavs dock i intervjun att riskerna är betydande och att banker är skyldiga att vara särskilt uppmärksamma när det gäller olika risker, såsom risker gällande säkerhet. Finansinspektionen vill att bankerna ska ha en strategi för riskhantering (Diskussionsmöte, 29.3.2022).

6 Kritisk granskning

Det fanns material om ämnet på finska, svenska och engelska och ibland fick materialet översättas mycket och det kom fram även kulturella skillnader. Arbetet är dock begränsat till finska traditionella banker, så alla källor gäller endast finska

banker. Trots alla källor än inte vetenskapliga var de ändå nödvändiga för undersöknings helhet och källorna kan avses tillförlitliga.

På grund av att världsläget märkbart har förändrats under detta pågående arbete, lyftes speciellt kriget i Ukraina upp och de risker det medför i de digitala banktjänsterna. I arbetet gick även igenom riskerna med en föränderlig miljö och därför var det viktigt att prata om aktuella ämnen såsom Covid 19-pandemin och kriget i Ukraina. Även om världen förändras snabbt, var arbetets mål att fokusera på aktuella händelser för att ge läsaren en så tydlig bild av aktuella händelser. För att denna undersökning är valid var det viktig att lyfta fram aktuella händelser.

Även om relevanta ämnen har tagits upp i arbetet förändras världen ständigt och i arbetet stävade man efter att endast behandla aktuella ämnen. På grund av den föränderliga miljön, var det ibland utmanande att hålla en röd tråd. Meningen med detta arbete var att granska dagsläget med digitala banktjänster, men branschen utvecklas ständigt och nya tjänster utvecklas snabbt.

Undersökningens reliabilitet kan försäkras genom gjorda intervjuer. Arbetet kan därmed anses tillförlitligt, eftersom specialister har också uppmärksammat dessa risker och fenomen som undersökts.

7 Diskussion

Det är tydligt att traditionella banker idag lever i en övergång mot digitalisering. Banker utvecklar sina tjänster internt, men deltar också i internationella utvecklingsprojekt i samarbete med andra aktörer i branschen, såsom Fintech-företag och andra start-up företag. Oavsett vart innovationen kommer ifrån, ställer den till med utmaningar för traditionella banker när det gäller hur man får tillräckligt mycket användare för innovation samt hur man integrerar det i bankernas nya affärsmodell.

Men som Rantala också har observerat att digitaliseringen kontinuerligt utvecklas och kommer att förnya branschen ännu mer. Nya strategier och förändringar uppkommer,

men traditionella banker är redan vana vid den föränderliga miljön och reformerna. Men enligt Rantala har traditionella banker en föråldrad teknik och programvara i bruk, så reformerna är nödvändiga och bör produceras mer vettigare och bättre integrerade med varandra. Att betona kundorientering är dock enligt honom den viktigaste resursen i den digitala revolutionen. Rantala påpekar att utgångspunkten för digitalisering är att tjänster borde produceras efter kundernas behov, samtidigt som man lyssnar på kunderna.

Enligt en Capgemini (2020) kvalitativ undersökning inom bank- och försäkringsbranschen är vikten av bankers kundupplevelse och kundresan betydande. Enligt bankernas personal måste de ständigt förbättra sina kundtjänster för att de ska kunna klara av konkurrensen med andra aktörerna som till exempel Fintech och GAFA. Undersökningen avslöjade även att om kunder känner att de inte får den service de vill ha från inhemska aktörer, kommer kunden att ha en lägre tröskel för att bli kund hos en konkurrent eller någon annan utländsk tjänsteleverantör såsom Fintech. I sådana situationer kan traditionella banker hamna, om de erbjuder sämre digitala betalningstjänster än andra aktörer. Av detta kan man dra slutsatsen att traditionella banker behöver satsa på sina kunder och lyssna på deras önskemål. För att traditionella bankerna skulle klara sig av konkurrens borde de satsa på sitt tjänsutbud och kundnöjdhet.

8 Källförteckning

Alasoini, T. (2021). *Pankkien asiantuntijatyö digitalisaation ja EU-sääntelyn puristuksessa. I: Arbetslivforskning.* Hämtad 28.3.2022 från https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/100399

Alhonsua S., Sinersalo M., Heiskanen, H. (2022). *Finanssisektorin toimintaympäristö keväällä 2022: uuden epävarmuuden kausi alkanut.* Hämtad 21.3.2022 från https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/18321/Finanssisektorin-toimintaymparisto-kevaalla-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Andelsbank. (u.å.a.) *Apple Pay.* Hämtad 14.3.2022 från https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/apple-pay

Andelsbank. (u.å.b). *Mobilbetalning*. Hämtad 23.2.2022 från https://www.op.fi/mobilbetalning

Andelsbank. (u.å.c). *Tunnistautuminen*. Hämtad 8.3.2022 från https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/digitaaliset-palvelut/tunnistautuminen

Andelsbank. (u.å.d). *Bolån*. Hämtad 8.3.2022 från https://www.op.fi/privatkunder/lan-och-bostader/bolan

CGI. (u.å). *Mitä on tekoäly?* Hämtad 21.3.2022 från https://www.cgi.com/fi/fi/mita-on-tekoaly

Chatbotpack. (u.å) *Chatbot vs. Ihminen: tulevatko chatbotit korvaamaan ihmisen chat- ja verkkoasiakaspalvelussa?* Hämtad 14.3.2022 https://www.chatbotpack.fi/chatbot-chat-asiakaspalvelu/

Digitaalinen Helsinki. (u,å). *Mitä digitalisaatio tarkoittaa*? Hämtad 27.3.2022 från https://digi.hel.fi/esittely/mika-digi/

Euroopan keskuspankki. (2019). *Eurojärjestelmä*. Hämtad 21.3.2022 från https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/ra/html/ssm.ra2020~a9164196cc.fi.html

Filpus, L. (2018). *Näin mobiilimaksaminen toimii.* Hämtad 24.2.2022 från https://yksi- tyisille.hub.elisa.fi/nain-mobiilimaksaminen-toimii/

Finansinspektionen. (u.å.a). *FinTech – innovationer i den finansiella sektorn*. Hämtad 17.3.2022 från https://www.finanssivalvonta.fi/sv/forsakring/fintech--innovationer-i-den-finansiella-sektorn/

Finansinspektion. (u.å.b) *OM FI*. Hämtad 13.4.2022 från https://www.finanssivalvonta.fi/sv/om-fi/

Finansinspektion. (2021). *Finanssivalvonnan strategia 2020-2022: Valvonnassa korostuvat digitalisaation ja ilmastonmuutoksen vaikutukset ja riskit finanssisektorille sekä rahanpesun estäminen.* Hämtad 15.4.2022 från
https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/lehdistotiedotteet/2020/finanssivalvonnan-strategia-2020-2022-valvonnassa-korostuvat-digitalisaation-ja-ilmastonmuutoksen-vaikutukset-ja-riskit-finanssisektorille-seka-rahanpesun-estaminen/

Finansinspektion. (Uppdaterad 2019). *Förändringar inom betalningsområdett till följ av PSD2.* Hämtad 18.4.2022 från
https://www.finanssivalvonta.fi/sv/kund/betaltjanster/psd2--det-andra-betaltjanstdirektivet/

Finansinspektion. (2014). Föreskrifter och anvisningar. Hämtad 12.5.2022 från
https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/sv/regelverk/foreskriftssamling/2014/08_2014/mok.m5_sv.pdf

Finanssialalle. (u.å.a). *Kilpailu*. Hämtad 13.4.2022 från
https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-pankki/gafa.html

Finanssialalle. (u.å.b) *Mobiilipankki*. Hämtad 14.3.2022 från
https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-pankki/mobiilipankki-pankki-aina-mukana.htm

Finanssialalle. (u.å.c). *Henkilöasiakkaan rahoituspalvelut*. Hämtad 8.3.2022 från
https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialanperusteet/pankkiala/henkiloasiakkaan-rahoituspalvelut.html

Finanssialalle.(u.å.d). *Digitaaliset liiketoimintamallit.* Hämtad 10.2.2022 från
*https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finans*sialan-perusteet/innovaatiot/digitaaliset-liiketoimintamallit.html

Finanssialalle. (u.å.e) *Kyberriskit finanssialalla*. Hämtad 1.4.2022 från
https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-pankki/kyberriskit-finanssialalla.html

Finlands Bank. (2021). *Betalnings- och avvecklingssystemen måste vara funktionssäkra och pålitliga.* Hämtad 21.3.2022 från
https://vuosikertomus.suomenpankki.fi/2020/toimintakertomus/raha-ja-maksaminen/maksu-ja-selvitysjarjestelmien-on-toimittava-luotettavasti-ja-turvallisesti/

Fungacova, Z.,Tölö,E.,Toivanen, M. s. 4 (2015). *Suomen pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta.* Euro ja talous. Hämtad 20.3.2022 från
https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/13928/eurotalous_analyysi_3.pdf

Hatami, A. (2018). Gafa and Banking, The Next Battleground? Hämtad 3.2.2022 från
https://fintechnews.sg/20478/fintech/gafa-and-banking-the-next-battleground/

Heinilä, T., Jantunen, L., Koskinen, K., Strandman, V., Voutilainen, V. (2016) Euro & Talous. *Eurooppalaisten pankkien muuttuvat liiketoimintamallit*. Hämtad 20.3.2022 från https://www.eurojatalous.fi/fi/2016/artikkelit/eurooppalaisten-pankkien-muuttuvat-liiketoimintamallit/

Helenius, J. (2017). *Pankkisektorin uudistuttuva, mutta ei riskienhallinnan kustannuksella.* Finansinspektionen. Hämtad 20.3.2022 från https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/14661/Pankkisektorin_uudistuttava_mutta_ei_riskienhallinnan_kustannuksella.pdf?sequence=

Ilmarinen, K. & Koskela, K. (2015). *Digitalisaatio – Yritysjohdon käsikirja.* Helsinki: Talentum.

Juusti, P. & Puusa, P. (2020). *Laadullisen tutkielman näkökulmat ja menetelmät*. Helsinki: Gaudeamus.

Kapanen, H. (2016). *Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkokulmia tulevaisuude maksamisratkaisuihin*. Hämtad 23.2.2022 från https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf

Karhunen, S. (2016). *Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia maksamisratkaisuihin.* Suomen Pankki. Hämtad 30.3.2022 från https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf

Koskinen, K., Manninen, O. (2019) Euro & Talous. *Digitalisaation vaikutus pankkien kannattavuuteen*. Hämtad 22.3.2022 från https://www.eurojatalous.fi/fi/2019/2/digitalisaation-vaikutus-pankkien-kannattavuuteen/

Laakso, S. (2019). Tarvitaanko *tulevaisuudessa pankkia?. Ratkaisu-lehti.* Hämtad 10.2.2022 från https://www.cgi.com/fi/fi/ratkaisu-lehti/1-2019/tarvitaanko-tulevaisuudessa-pankkia

Lainalaskuri. (u.å). *Lainalaskuri*. Hämtad 8.3.2022 från https://www.poppankki.fi/palvelut/lainat-ja-luotot/lainalaskuri

Lindgren, J., Mokka, R., Neuvonen, A. & Toponen, A. (2019). *Digitalisaatio – Murroksen koko kuva.* Helsinki: Tammi.

Mäntylä, J-M. (2019) *Kieltääkö EU avainlukulistat? Yle kysyi seitsemästä pankista mitä syyskuussa oikein tapahtuu – kukaan ei tiedä sitä varmasti.* I Yle-Uutiset. Hämtad 14.3.2022 från https://yle.fi/uutiset/3-10711540

Meirion-Williams, R. (2017). *How Can Banks Counteract The GAFA Threat?.* Finance Monthly. Hämtad 14.3.2022 från
https://www.finance-monthly.com/2017/10/how-can-banks-counteract-the-gafa-threat/

Meriläinen, A. (2020). *Digitalisaatio ja analyysi*. Finansinspektionen. Hämtad 25.2.2022 från
https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/kuluttajansuoja/peruspankkipalveluselvitykset/peruspankkipalveluselvitys2020_k2021.pdf

Mustonen, E. (2017)l. D*igitalisaatio lisää kilpailua pankkitoimialalla.* Finansinspektionen. Hämtad 20.3.2022 från
https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/14660/digitalisaatio_lisaa_kilpailua_pankkitoimialla.pdf?sequence=1

Nisen, A. & Koponen, M. (2016) s-54-55. *Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia maksamisratkaisuihin.* Suomen Pankki. Hämtad 30.3.2022 från
https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf

Nordea. (u.å.b). *Tunnuslukusovellus on nyt Nordea ID-sovellus.* Hämtad 8.3.2022 från
https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/tunnuslukusovellus.html#faq=Usein-kysyttya-Nordea-ID--sovelluksesta+420579

Nordea. (u.å.a). *Asiointi Nordeassa*. Hämtad 10.3.2022 från
https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/tuki/kayta-pankin-digitaalisia-palveluja.html

Nordlund, S. (2016), s. 7. *Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia maksamisratkaisuihin.* Suomen Pankki. Hämtad 14.3.2022 från
https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf

Norros, O., Luukkonen, I., Siren, E. & Raulos, V. (2016). *Lamfalussysta pankkiunioniin – finanssialan sääntely ja valvonta Euroopan Unionissa.* Hämtad 30.3.2022 från
https://www.fine.fi/media/julkaisut-2017/piia-noora-kauppi-lamfalussysta-pankkiunioniin.pdf

Paavoseppä, M. (2020). OP-Media.fi. *Käteiselle on vaihtoehtoja.* Hämtad 23.2.2022 från
https://www.op-media.fi/omat-rahat/maksaminen/nain-kaytamme-kateista-5-10-ja-15-vuoden-kuluttua/

Palmgren, J. (2020). *Korona-aika lisäsi sähköisten pankkipalvelujen käyttöä jopa kymmeneillä prosenteilla.* Finanssiala.fi. Hämtad 8.3.2022 från
https://www.finanssiala.fi/uutiset/korona-aika-lisasi-sahkoisten-pankkipalvelujen-kayttoa-jopa-kymmenilla-prosenteilla/

Pelto-Timperi, J. (2020). *Pankkiasiat hoituvat POP Verkkohetki etätapaamisessa.* POP-Pankki.fi. Hämtad 8.3.2022 från
https://www.poppankki.fi/blogi/pankkiasiat-hoituvat-pop-verkkohetki-etatapaamisessa

Pohjola, M. (2015). *Digitalisaatio ja tuottavuus Finanssialalla*. Aalto-Yliopiston Kauppakorkeakoulu. Hämtad 13.4.2022 från
https://www.finanssiala.fi/wpcontent/uploads/2015/06/Digitalisaatio_ja_tuottavuus_finanssialalla.pdf

Raha. (u.å). *Mobiilimaksaminen yleistyy- Näin pääset mukaan.* Hämtad 23.2.2022 från
https://raha.fi/mobiilimaksaminen-yleistyy-nain-paaset-mukaan/

Raunio, E. (2020). *Pelissä Euroopan datatalouden tulevaisuus*. Sitra. Hämtad 14.3.2022 från
https://media.sitra.fi/2020/10/13085920/pelissa-euroopan-datatalouden-tulevaisuus.pdf.

Riikkinen, M. (2016), s. 4. *Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia maksamisratkaisuihin.* Suomen Pankki. Hämtad 14.3.2022 från
https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf

Ristimäki, J. (2016), s.42-43. *Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia maksamisratkaisuihin.* Suomen Pankki. Hämtad 14.3.2022 från
https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf

Rousku, K. (2017). Ohje riskien hallintaan. Valtionneuvosto. Hämtad 105.2022 från
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80013/Liitteet_VM22_2017.pdf

Rämö, M. (2018). *Aktiivikäyttäjät poikkeavat mobiilipankissa lähes päivittäin.* Tamperelainen. Hämtad 25.2.2022 från
https://www.tamperelainen.fi/paikalliset/1391967

Sarajärvi, A. & Toumi, J. (2017). *Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi.* Helsinki: Tammi.

Solla,K. (2017). *Digitreenit: Miten pankkiin mennään kännykällä? Viisi kysymystä pankkien mobiilisovelluksista*. Yle.fi. Hämtad 25.2.2022 från
https://yle.fi/aihe/artikkeli/2017/08/09/digitreenit-miten-pankkiin-mennaan-kannykalla-viisi-kysymysta-pankkien

Svea. (u.å.) *Mitä on mobiilimaksaminen? 8 ajankohtaista tapaa maksaa kännykällä.* Hämtad 23.2.2022 från
https://www.svea.com/fi/fi/yritykset/yritysblogi/lue/mita-on-mobiilimaksaminen-8-ajankohtaisinta-tapaa-maksaa-kannykalla/

Spacey, J. (2020). 8 Exemples of an Extern Risk. Hämtad 10.5.2022 från
https://simplicable.com/en/external-risk

Sparbanken. (2021). *Digipalvelumme kehittyvät – esittelyssä tekoälykollegamme*. Hämtad 10.3.2022 från
https://www.saastopankki.fi/fifi/saastopankkiryhma/saastopankkikeskus/saastopankkiliitto/ajankohtaista/esittelyssa-tekoalykollegamme

Sparbanken. (u.å.a). Kontaktlös betalning. Hämtad 10.3.2022 från
https://www.saastopankki.fi/sv-se/konton-kort-och-betalningar/kort/kortanvandning/kontaktlos-betalning

Sparbanken (u.å.b) *Chatbot*. Hämtad 10.3.2022 från
https://www.saastopankki.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/yhteydenottokanavat/chat

Sparbanken. (u.å.b) *Nätmöte*. Hämtad 8.3.2022 från
https://www.saastopankki.fi/sv-se/kundservice/kontaktkanaler/natmote

Vuorela, B. & Tekoniemi, S. (2021). *Kivijalkapankkien määrä puolittautui Suomessa 2000-luvulla- Finanssivalvonta: Jos tahti kiihtyy, voidaan tarvita tarkempaa lainsäädäntöä.* I: Yle-Uutiset. Hämtad 28.3.2022 från
https://yle.fi/uutiset/3-11760096

Vuorensola, A. (2021). OP-Media.fi. *Näin käytämme käteistä, 5, 10 ja 15 vuoden kuluttua.* Hämtad 23.2.2022 från
https://www.op-media.fi/omat-rahat/maksaminen/nain-kaytamme-kateista-5-10-ja-15-vuoden-kuluttua/

Walden, S. (2020. What Is Fintech And how Does It Affect How I Bank? Forbes. Hämtad 14.5.2022 från
https://www.forbes.com/advisor/banking/what-is-fintech/

Bilaga 1

Intervjufrågor åt Kimmo Rantala
Åbo, Diskussionsmöte, 29.3.202229.3.2022

1. Berätta om din akademiska bakgrund och arbetshistoria.
2. På vilka sätt har digitalisering påverkat bankbranschen?
3. Lever bankerna fortfarande i en ändringsprocess eller är digitalisering av banktjänsterna stabiliserad?
4. Kommer det att behövas en fysisk bank i framtiden?
5. Vilka typer av kundtjänst föredrar kunderna mest?
6. Hurdana affärsmodeller kommer traditionella bankerna ha i framtiden?
7. Hur stor risk är gamla IT-systemet för traditionella banker?
8. Hur länge kommer traditionella bankerna investera på gamla IT-system?
9. Hur anser traditionella banker konkurrens såsom GAFA och FinTech?
10. Kunde GAFA och Fintech göra samarbete med traditionella banker i framtiden?

Bilaga 2

Intervjufrågor åt Finansinspektionens Specialist

Åbo, Diskussionsmöte, 29.3.202229.3.2022

1. Berätta om din akademiska bakgrund och arbetshistoria.
2. Hur tar Finansinspektionen i beaktan digitaliseringen av traditionella banker?
3. En hur stor del är digitaliseringen i Finansinspektion tillsyn?
4. Hur råder och övervakar Finansinspektion traditionella banker?
5. Vilka risker kräver specifik övervakning i digitaliseringen?
6. Hurdan riskhantering kräver Finansinspektionen av traditionella bankerna?
7. Hurdant beaktande kräver de traditionella bankerna för den föränderliga miljön?
8. Vilka olika regleringar måste traditionella banker följa och uppfylla?
9. Övervakar Finansinspektionen utländska aktörers verksamhet som agerar i Finland?
10. Hur stor risk är konkurrens för traditionella banker?
11. Linjerar Finansinspektionen att traditionella bankerna ska ta i beaktande alla kundsegment inom digitala tjänster?
12. Har Rysslands invasion i Ukraina påverkat Finlands finansbransch?