

Neobanker på Åland

- Hur har neobanker påverkat de åländska bankernas företagstjänster?

Joel Östman



2023:44

Datum för godkännande: 14.12.2023
Handledare: Anna-Lena Groos

EXAMENSARBETE

Högskolan på Åland

Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Författare:	Joel Östman
Arbetets namn:	Neobanker på Åland - Hur har neobanker påverkat de åländska bankernas företagstjänster?
Handledare:	Anna-Lena Groos
Uppdragsgivare:	

Abstrakt

Syftet med detta examensarbete är att ta reda på vad en neobank är, samt att ta reda på hur neobanker kan ha påverkat de åländska traditionella bankernas företagstjänster. Neobank är ett tämligen nytt begrepp som dök upp runt år 2010 när nya banker uppstod i USA till följd av större efterfrågan på alternativa banker till de traditionella bankerna. Teorin är främst baserad på källor från internet, samt av andra examensarbeten och rapporter som behandlar neobanker. Intervjuer med tre representanter för de traditionella bankerna på Åland genomfördes och genom dessa intervjuer fick jag svar på mitt syfte. De traditionella bankerna ser i dagsläget inte neobankerna som något större hot mot sina företagstjänster, men anser att frågeställningen kan bli mer relevant inom en femårsperiod.

Nyckelord (sökord)

Neobank, fintech, traditionell bank, regelverk

Högskolans serienummer:	ISSN:	Språk:	Sidantal:
2023:44	1458-1531	Svenska	36 sidor

Inlämningsdatum:	Presentationsdatum:	Datum för godkännande:
20.11.2023	29.11.2023	14.12.2023

DEGREE THESIS

Åland University of Applied Sciences

Study program:	Business Administration
Author:	Joel Östman
Title:	Neobanks on the Åland Islands - What impact have neobanks had on the business service provided by banks on Åland Islands?
Academic Supervisor:	Anna-Lena Groos
Technical Supervisor:	

Abstract
<p>The purpose of this thesis is to find out what a neobank is, and also to look into what impact neobanks have had on the business services provided by the traditional banks on the Åland Islands. Neobank is quite a new term that surfaced around 2010 in the USA when new banks emerged as the demand for alternatives to the traditional banks was rising. The theory is mostly based on sources from the internet, and also based on other theses and reports that look into neobanks. Interviews with three representatives from the traditional banks on the Åland Islands were held and through these interviews I was able to answer the purpose of this thesis. The traditional banks do not see neobanks as a big threat at the moment when it comes to the service provided to businesses, but they do believe this could be an interesting subject to return to in approximately five years.</p>

Keywords
Neobank, fintech, traditional bank, regulations

Serial number:	ISSN:	Language:	Number of pages:
2023:44	1458-1531	Swedish	36 pages

Handed in:	Date of presentation:	Approved on:
20.11.2023	29.11.2023	14.12.2023

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	6
1.1 Bakgrund	6
1.2 Syfte	6
1.3 Frågeställning	7
1.4 Avgränsning	7
2. METOD	8
2.1 Kvalitativ metod	8
2.2 Intervjuer	8
3. TEORI	9
3.1 Neobanker	9
3.2 Fintech	11
3.3 AML, AMLD, KYC och KYB	12
3.4 Risker och utmaningar för neobanker	16
3.4.1 Cybersäkerhet	16
3.4.2 Efterlevnad av regelverk	17
3.4.3 Etablering på nya marknader	19
4. EMPIRI	24
4.1 Svar på intervjufrågor	24
4.1.1 Hur ser banken på uppkomsten av neobanker? Anser ni det vara bra med ytterligare banker som konkurrerar om samma marknadsandel?	24
4.1.2 Hur kan man som en traditionell bank konkurrera med en neobank när det kommer till prissättning?	24
4.1.3 Har banken på något vis påverkats av utbudet av neobanker? Exempelvis utvecklade processer eller produkter för att bättre kunna motsvara neobankernas snabba processer.	25
4.1.4 Går det att kombinera snabba och smidiga processer med hög säkerhet kring kundkännedom som KYB- och AML- regleringar?	25
4.1.5 Känner ni er som bank oroade över att tappa kundsegment som egenföretagare och föreningar till neobanker på grund av prissättningar? Kan det exempelvis vara en utmaning att vinna tillbaka en framgångsrik egenföretagare när de väl har bytt till en neobank?	26
4.1.6 På vilket sätt kan banken fortsätta ha en bra balans mellan pris och tillgänglighet för att se till att neobanker fortsättningsvis förblir en mindre spelare på den åländska marknaden?	26
4.1.7 Hur ser ni på den ökade konkurrensen när det kommer till direktivet PSD2? Har direktivet haft några innovativa förändringar som påverkat er verksamhet?	27
4.2 Analys	27

5. DISKUSSION	29
5.1 Slutsats	29
5.2 Validitet och reliabilitet	29
5.3 Förslag till vidare forskning	30
5.4 Personliga reflektioner	30
KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING	32
BILAGOR	35

1. INLEDNING

I dagens finansvärld finns det ofantliga mängder banker att välja på när vi önskar öppna banktjänster hos någon tjänsteleverantör. De flesta av oss kanske tänker på den traditionella banken där ens föräldrar öppnar ens första konto för att sätta undan en slant tills dess att vi själva kan fatta beslut kring vårt sparande och hantera våra egna pengar. Sedan när åren går kanske vi besöker samma kontor för att diskutera bolån med ett bekant ansikte över en kopp kaffe eller te. Ifall vi inte vill ta oss till kontoret kan vi bekvämt istället göra våra ärenden från soffan på vår telefon eller dator, genom att använda oss av bankens nätsidor.

Men det finns även banker där det inte finns något kontor, där allt sköts via internet och ifall problem uppstår kan kunden ta kontakt med banken antingen genom att ringa, eller genom att chatta med kundservice. För någon på Åland kanske det känns främmande att inte ha ett lokalt kontor att besöka, men för många i dagens värld är det här den bästa lösningen som de kan få. Neobanker är exempel på banker som helt saknar kontor och som endast finns tillgängliga för kunderna via internet.

1.1 Bakgrund

Genom detta examensarbete hoppas jag kunna få en inblick i hur de traditionella bankerna på Åland ser neobankerna och deras produkter och tjänster. Efter att ha spenderat ett år på Irland och själv prövat på att vara kund hos en neobank, blev jag nyfiken på hur bankerna på Åland ser på uppkomsten av neobanker och de traditionella bankerna på Åland ska fortsätta att hålla neobankerna som endast en mindre aktör på den åländska marknaden. Förhoppningen med mitt examensarbete är att det även kan fungera som en stödjande grund ifall någon i framtiden också vill undersöka frågor kring neobanker på Åland.

1.2 Syfte

Syftet med detta examensarbete är att ta reda på mer kring neobanker, risker och utmaningar för neobanker samt hur de traditionella bankerna ser på neobanker.

1.3 Frågeställning

Frågeställningarna jag valt att arbeta utgående från är: vilka risker och utmaningar det finns för neobanker? Vad är de traditionella bankernas syn på neobanker? Anser de traditionella bankerna att neobankerna kan vara ett hot mot de traditionella bankernas verksamhet för små företagskunder och föreningskunder?

1.4 Avgränsning

För att avgränsa examensarbetet kommer jag endast att koncentrera mig på neobanker som fokuserar på företagskunder. När jag undersöker vad de traditionella bankerna anser om neobanker kommer jag endast att fokusera på Åland. I dagsläget saknas det bra källor när det kommer till företagstjänster som rör neobanker, därav kommer även källor för privatkundstjänster från neobanker att bli refererade till i arbetet. Jag har dock försökt att endast inkludera sådana källor som ska vara relevanta för arbetet.

2. METOD

2.1 Kvalitativ metod

Kvalitativ metod intresserar sig för meningar eller innebörder, snarare än för statistiskt verifierbara sammanband. (Alvehus, 2013)

För att samla in fakta om neobanker använder jag främst källor från internet. Detta då neobanker är ett relativt nytt fenomen som exploderat bara de senaste åren, så att hitta fysiska litterära källor har visat sig vara mycket svårt. Jag har även valt att använda mig av tidigare skrivna examensarbeten kring neobanker som har gjorts i Sverige, men också från övriga Europa.

För att kunna bilda mig en uppfattning om hur de traditionella bankerna ser på neobanker har jag valt att utföra personliga intervjuer med representanter från de traditionella bankerna på Åland.

Orsaken till valet av kvalitativ metod är att en enkätform av de frågor jag önskar få besvarade med detta examensarbete hade varit svårt att genomföra.

2.2 Intervjuer

Grunden för en intervju är att det finns två olika roller. Det finns en intervjuare och en informant. Intervjuaren kommer till intervjun förberedd och har ett syfte som hen önskar få svar på. Intervjuaren inleder, avslutar och för samtalet. Intervjuaren är den som ser till att platsen för intervjun är lämplig och skapar förtroende hos informanten. Informanten har före intervjun blivit tillfrågad om hen kan tänka sig delta i intervjun och samtyckt till att bli intervjuad. Under intervjun ligger fokus på informantens svar på intervjuarens frågor och det hör till intervjuarens ansvar att se till att samtalet fortlöper under intervjun. (Klingberg & Hallberg, 2021)

3. TEORI

För mina teorier kring neobanker kommer jag främst att använda mig av källor från internet. I och med att begreppet neobank är så pass nytt, finns det inte mycket fysisk litteratur att använda sig av.

3.1 Neobanker

Neobank definieras som en bank som endast är verksam online, via applikationer på en smarttelefon eller ett webbgränssnitt. De har vanligtvis inte något kontor för kunder som kan besökas fysiskt. (*Neo-Bank*, 2023)

Idén bakom neobanker grundade sig på att flera kundsegment i USA kände att de inte fick den service som de behövde från de traditionella bankerna. Orsaken till att kundsegmenten var missnöjda var exempelvis höga avgifter för tjänsterna och avsaknaden av ett lokalt kontor som kunderna kunde besöka för att få sina ärenden uträttade eller sina frågor besvarade. Under år 2010 exploderade fintech-utbudet och nya lösningar kom. Fintech definieras av Mendix glosor som ett företag som kombinerar finansiella tjänster med teknologi. Hos neobankerna kunde de öppna konton på ett par minuter, de hade inga minimikrav på kapital och inga avgifter för en eventuell överskridning av kapital på kontot vid köp. När neobankerna började bli populära började de ta avgifter för betalningar, då de inte har samma regelverk att följa som de traditionella bankerna när det gäller prissättningen av betalningarna. (Cohen, 2023)

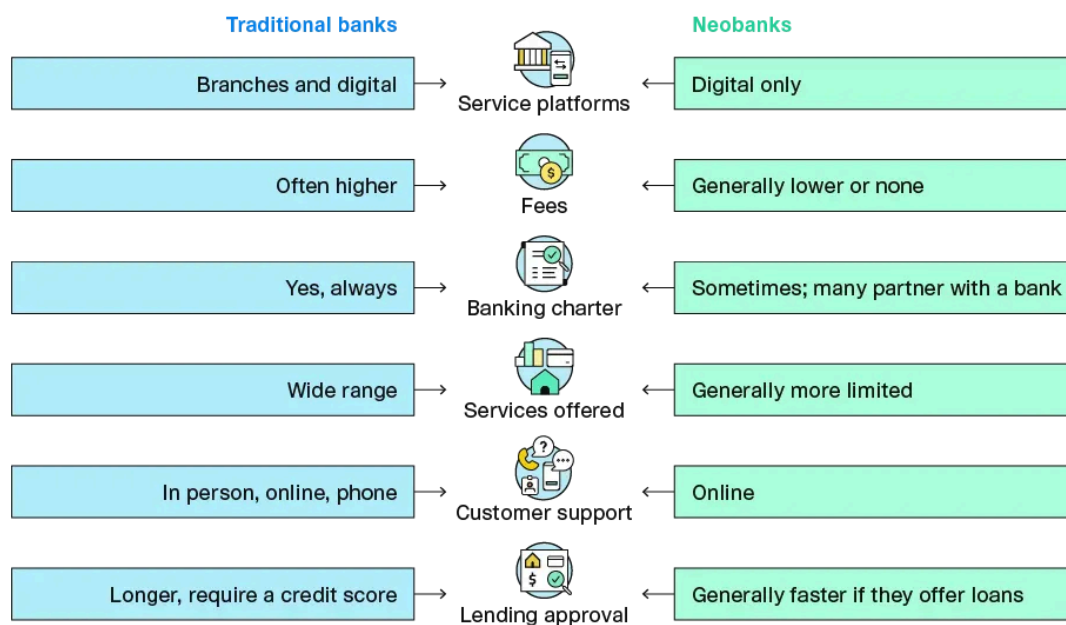
Neobanker är ofta klassade som fintech-bolag, eller också så kallade "utmanarbanker", som erbjuder appar, mjukvaror och andra teknologiska lösningar för att sammankoppla den moderna smarttelefonen och möjligheten att sköta sina bankärenden online. Oftast har neobanker specialiserat sig främst på dagliga brukskonton och konton för sparande. Fördelen med neobanker kan anses vara att de är lättare att handskas med än de traditionella bankerna, även om en del neobanker har en traditionell bank som partner för att kunna säkerställa neobankens finansiella produkter. (Walden & Strohm, 2021)

Neobanker erbjuder sina kunder möjlighet att sköta sina ärenden via internet, men det betyder inte att de kan klassas som en onlinebank. Vanligtvis brukar en onlinebank även erbjuda sina kunder ett mer komplett servicepaket, såsom brukskonton, sparkonton, investeringskonton och lån. Majoriteten av de traditionella bankerna erbjuder sina kunder möjlighet att utföra sina ärenden online, men erbjuder inte dessa tjänster endast online. I vissa fall har även banker i vissa områden av ett land också endast onlineservice för sina kunder. Dessa ska då mer klassas som onlinebanker och inte neobanker, eftersom neobanker bygger på endast online basis. Vanligtvis brukar mer traditionella banker ha månatliga kostnader och ge en lägre ränta för kapital som sparas på konton. (Burnette, 2021)

Beroende på vilket behov en person har, kan en neobank vara en bättre lösning. Skulle kunden vara i behov av ett större utbud av finansiella produkter och har begränsad kunskap när det kommer till att göra allting online, är en traditionell bank kanske mer lämpad. För någon som har ett mindre behov av utbud och har en god överblick över hur de sköter sina egna ärenden kan en neobank vara ett bra val. Neobanker kan också vara ett bra val för kunder som tidigare har hållit sig borta eller vill bort från de traditionella bankernas kostnader eller saknar ett kontor i sin närhet. (Antosz, 2023)

Figur 1 nedan visar en sammanställning över karaktäristiska drag för traditionella banker och neobanker. I figuren förklaras olika drag som kan användas för att separera på traditionella banker och neobanker. De traditionella bankerna har oftast fysiska kontor men finns även på internet, medan en neobank endast finns 'online' eller tillgänglig via en applikation på en smarttelefon. Traditionella banker har vanligtvis en högre avgift för sina tjänster, medan neobanker har lägre eller inga avgifter. Traditionella banker har alltid en så kallad bankcharter, men neobanker har inte alltid en sådan, endast när de har traditionella banker som partner. Traditionella banker har oftast ett brett urval av finansiella tjänster, medan neobanker oftast har ett mer begränsat urval av tjänster. Traditionella banker har generellt sett kundbetjäning fysiskt, online och per telefon. Neobanker har endast betjäning online. Traditionella banker har oftast en längre process för att kunna lyfta lån, medan neobanker har snabbare process förutsatt att de erbjuder en lånetjänst för sina kunder.

Traditional banks vs. neobanks



Figur 1. Karaktäristiska drag hos traditionella banker och neobanker. (Antosz, 2023)

En fördel som uppstått på grund av neobanker är att de traditionella bankerna har varit tvungna att modernisera de tjänster som erbjuds. Exempel på sådana fall kan vara att bankerna får mer konkurrens, vilket ökar innovationen inom sektorn. Mer resurser sätts på att uppdatera olika typer av upplevelser, både vad gäller den fysiska betjäningen och den betjäning som kan ges online. En annan aspekt som har förbättrats är den tjänst som finns tillgänglig för de kunder som inte har den bästa ekonomin, till exempel kunder med tidigare betalningssvårigheter eller mindre sparkapital. Dessa kunder kan använda sig av flera olika typer av appar eller ekonomiverktyg för att kunna bygga upp en hållbar ekonomisk situation och bygga sig ett nytt liv. (Antosz, 2023)

3.2 Fintech

Fintech definieras av Mendix glosor som ett företag som kombinerar finansiella tjänster med teknologi, exempelvis kan det vara företag som arbetar med AI och avancerad data som ska analyseras. Företagen genererar inkomst på olika sätt, beroende på vilken sektor de är

specificerade inom. Många använder sig av transaktionskostnader och månatliga kostnader för att kunna bedriva och få lönsamhet i sin verksamhet. (*Fintech*, 2023)

Fintech är ett brett område, men innefattar slutligen samtliga delar som traditionellt sett förekommer hos de traditionella bankerna. Dessa tjänster är till exempel betalningar, kreditgivning, förvaltning av tillgångar och försäkringstjänster. (*Finansiella tjänster kombineras med ny teknik*, 2022)

Det finns i huvudsak tre olika typer av företag som använder sig av fintech i sin verksamhet. Det är nya företag, existerande finansiella aktörer och stora teknikföretag. Nya företag bygger sitt utbud på att hitta en ny teknik för att tillhandahålla sina tjänster, medan redan existerande finansiella aktörer börjar använda sig av ny teknik för att betjäna sina kunder och förbättra tillgängligheten för kunderna. Exempel på sådana aktörer kan vara en traditionell bank. Stora teknikföretag är de som börjar erbjuda sina kunder finansiella tjänster. (*Finansiella tjänster kombineras med ny teknik*, 2022)

En studie från 2018 gjord av Fintechmundi och Magnacarta där de intervjuat 32 olika representanter från fintech-bolag i Norden och Baltikum, har visat att dessa regioner är väldigt fördelaktiga för fintech-bolag då den lokala marknaden inom länderna är relativt liten och regelverken klara och tydliga. Därav förekommer fintechbolag i betydligt större grad i Norden och Baltikum än i övriga världen. I studien nämns att det i Norden och Baltikum fanns under 2018 över 500 unika fintech-företag, jämfört med drygt 300 i Tyskland under samma tidpunkt. (*2018 Nordic Fintech Disruptors Report, Exclusively from MagnaCarta*, 2018)

3.3 AML, AMLD, KYC och KYB

Lexisnexis glosor definierar Anti money laundering som processen att få illegala pengar till att se ut som legitima pengar, så kallad penningtvätt. Pengarna kommer ursprungligen från illegal verksamhet, men 'tvättas' genom att flöda genom olika processer. För att motverka

denna typ av penningtvätt behöver finansiella institut följa en hel del regler som satts upp. (LexisNexis, n.d.)

Inom EU behöver finansiella institut följa det så kallade Anti Money Laundering Directive och de direktiv som finns i den. Direktivet om penningtvätt finns till för att begränsa all typ av verksamhet som kan kopplas till kriminell verksamhet, samt förhindra att unionens finansiella system används för penningtvätt och finansiering av terrorism. (PSD2 Direktiv, n.d.)

I AMLD uppdaterad 30.06.2021 definieras penningtvätt som följande:

- a) Omvandling eller överföring av egendom, i vetskap om att egendomen härrör från brottslig handling eller från medverkan till brottslig handling, i syfte att hemlighålla eller dölja egendomens olagliga ursprung eller för att hjälpa någon som är delaktig i en sådan verksamhet att undandra sig de rättsliga följderna av sitt handlande.
 - b) Hemlighållande eller döljande av en viss egendoms rätta beskaffenhet eller ursprung, av dess belägenhet, av förfogandet över den, av dess förflyttning, av de rättigheter som är knutna till den, eller av äganderätten till den, i vetskap om att egendomen härrör från brottslig handling eller från medverkan till en sådan handling.
 - c) Förvärv, innehav eller brukande av egendom, i vetskap om, vid tiden för mottagandet, att egendomen härrörde från brottslig handling eller från medverkan till en sådan handling.
 - d) Deltagande, sammanslutning för att utföra, försöka att utföra och medhjälp, underlättande och rådgivning vid utförandet av någon av de handlingar som avses i leden a, b och c.
- (PSD2 Direktiv, n.d.)

Know Your Customer (KYC) och Know Your Business (KYB) syftar på kundkännedom. På svenska benämns det ofta som känn din kund. När en person, eller ett företag, önskar bli kund hos en bank behöver de gå igenom en så kallad KYC eller KYB. Syftet med genomförandet är att kunna säkerställa att det nya kundförhållandet inte ska användas för att kunna genomföra penningtvätt eller finansiering av terrorism, genom att utnyttja bankens finansiella tjänster. (Bluemel, 2021)

Under genomförandet av en KYB kommer leverantören av finansiella tjänster behöva säkerställa identitet och kontrollera kundens identitet, samt samla in andra uppgifter som kan vara aktuella för inledning av kundförhållandet. Detta är av intresse för det finansiella

institutet då de behöver klarlägga om kunden är en person i politiskt utsatt ställning. Finansiella institutet behöver även undersöka att identiteten på kunden stämmer överens med de andra uppgifterna som kunden lämnat. (Finansinspektionen, 2023)

Finansiella institutet behöver även ta reda på om kunden har en verklig huvudman. Verklig huvudman definieras som den person som har direkt eller indirekt rätt att fatta beslut för kundens del. Banken eller finansiella institutionen behöver därefter utreda hur ägarförhållanden och kontrollstruktur ser ut, för att kunna förstå vilken risk den här kunden kan innebära om ett kundförhållande inleds. Även här behövs det utredas om en verklig huvudman är en person i politisk ställning. För kommuner, stater eller regioner finns inget krav på att utse en verklig huvudman om risken med att inleda ett kundförhållande kan bedömas vara låg. (Finansinspektionen, 2023)

Ifall en kund anses vara en person i politiskt utsatt ställning behöver finansiella institutet vidta skärpta åtgärder. Bland annat innebär detta att de alltid ska ta reda på varifrån tillgångarna kommer som ska hanteras i kundförhållandet. Oftast betyder en sådan situation också att godkännande behövs från en behörig beslutsfattare inom finansiella institutet. Finansiella institutet ska även fortlöpande genomföra en skärpt uppföljning av kundförhållandet. Även efter att en person i politisk utsatt ställning kan anses ha frånsagt sig det som gjort att de klassas som person i politisk utsatt ställning ska de skärpta åtgärderna fortsätta gälla i minst 18 månader. (Finansinspektionen, 2023)

Den finansiella institutionen ska även kontrollera om kunden är etablerad som kund i något land utanför EES-området, som klassas som högrisk tredjeland av Europeiska kommissionen. (Finansinspektionen, 2023).

I figur 2 nedan kan vi se de olika stegen för processen kring en KYC eller en KYB: Identifiering och kontroll av kunden, inhämtning av information om affärsförbindelsens syfte och art, riskbedömning av kund, uppföljning av affärsförbindelsen samt lagring av handlingar och uppgifter om kunden i fem år efter det att kundförhållandet har upphört. I figuren nämns även skärpta åtgärder om risken för penningtvätt klassas som hög.



Figur 2. Processtegen för känn din kund. (Vad är KYC (Know Your Customer)?, 2023).

PSD2 eller Payment Services Directive, syftar på det direktiv som tagits fram av EU och som trädde i kraft från och med 2016, men länderna hade fram till 2018 på sig att implementera ändringarna. Syftet med direktivet är att förbättra och bidra till en mer integrerad och effektivare europeisk betalningsmarknad. Tanken bakom PSD2 är att se till att nya aktörer på betalningsmarknaden har möjlighet att etablera sig på marknaden och kunna utmana. På så vis anses det bidra till ny innovation och mer konkurrens på den europeiska marknaden. Samtidigt ska det även öka säkerheten kring betalningar och förbättra skyddet för europeiska konsumenter och företag. (European Central Bank, 2018)

PSD2 öppnar upp marknaden inom betalningar i EU för tredjeparts betalningsleverantörer. PSD2 fokuserar främst på tre typer av tjänster som är PISP, AISP och CBPII. (European Central Bank, 2018)

PISP står för Payment Initiation Services, det syftar på leverantörer av betalningstjänster som initierar betalningar på kundens begäran. Exempel på sådana kan vara Swish i Sverige.

AISP står för Account Informations Service Provider, och syftar på en leverantör av kontoinformationstjänster. Tjänsten ska ge kunden en samlad överblick av deras tillgångar i samtliga banker och genom användning av och analysering av data erbjuda specifika lösningar utifrån deras behov. Exempel för AISP kan vara svenska Tink. (Ellingsen, n.d.)

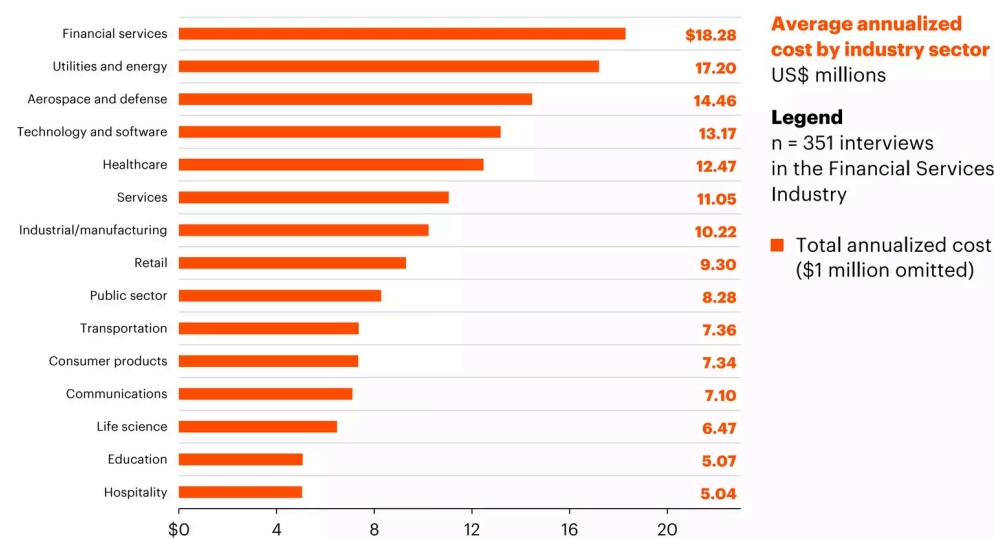
CBPII, eller Card Based Payment Instrument Issuer, beskrivs av Open banking glosor som en betalningstjänsteleverantör som utfärdar en betalningsmetod där kunden använder sig av ett kort för att starta en betalningstransaktion från ett betalningskonto som finns hos en annan betalningstjänsteleverantör. (*Card Based Payment Instrument Issuer*, 2021)

3.4 Risker och utmaningar för neobanker

3.4.1 Cybersäkerhet

Risken för olika typer av cyberattacker har under de senaste åren ökat, på grund av den ökade informationstillgången på internet. En studie gjord av Accenture under 2019 visar att finansbranschen är den bransch som ekonomiskt drabbas hårdast av olika typer av cyberkriminalitet. Figur 3 nedan visar kostnaden per bransch och hur mycket ekonomisk skada som åstadkommit. (Accenture & Ponemon Institute, 2018)

FINANCIAL SERVICES HAS THE HIGHEST COST OF CYBER CRIME



Source: Cost of Cyber Crime 2017, Accenture and the Ponemon Institute, September 2017
Copyright © 2018 Accenture Security. All rights reserved.

Figur 3. Ekonomisk skada som åstadkommit per bransch på grund av cyberkriminalitet. (Accenture & Ponemon Institute, 2018)

För neobanker är implementering av säkra cyberförhållanden för sina kunder viktigt, och därav är en egen avdelning inom företaget för upprätthållandet av säkerheten att föredra, men många neobanker har inte råd att ha sådana tjänster inom företagets väggar och förlitar sig därför på en tredje part som har hand om säkerhetsfrågor. I samband med anlitaning av en tredje part ökar också risken att utsättas för dataintrång vid en cyberattack. (Zabolotnyy, n.d.)

3.4.2 Efterlevnad av regelverk

I och med digitala bankers och neobankernas uppkomst har det även bidragit till att kunder nu förväntar sig att det inte ska ta mer än 24 till 48 timmar innan en process är färdig för att exempelvis kunna öppna sina banktjänster. Då digitala banker och neobanker ofta har använt sig av ‘misslyckas snabbt, lära sig snabbt’-taktik har det i många fall fungerat, men när det kommer till efterlevnad av regelverk behöver de tänka om. Då stor vikt ska ställas vid att finansiella institutioner ska kunna identifiera och stoppa misstänkta pengaflöden, behöver dessa banker komma på ett sätt som inte försämrar kundupplevelsen och som ser till att KYC-, KYB- och AML-regleringar efterföljs. (ComplyAdvantage, 2021)

Banker inom EU-området behöver efterfölja så kallade AMLD, anti-money laundering directives. Dessa regler gäller inom hela EU, samt att bankerna därtill även behöver efterfölja de nationella regleringarna som finns i landet. Därtill finns det övriga bestämmelser som PSD2. Denna bestämmelse började gälla från 2018, och förde med sig det som kallas ‘Open banking’ inom EU. Detta kan tituleras som det som öppnade upp lagstiftningen för digitala banker och andra fintech-bolag att kunna ta sig in på marknaden för att erbjuda sina tjänster. (ComplyAdvantage, 2021)

Bankerna inom EU måste vara godkända och inneha en banklicens genom Europeiska Centralbanken (ECB) för att EU:s garanti om insättningsgaranti ska gälla. Däremot kan det inom länderna förekomma även andra lagstiftningar utöver de som krävs för att få en licens från ECB. En onlinebank eller en neobank kan efter att ha fått sin licens, ha verksamhet inom

resterande delar av EU utan att behöva ansöka om ytterligare licenser från de enskilda länderna som banken har verksamhet i. (ComplyAdvantage, 2021)

Neobanker har oftast ett partnersamarbete med en större traditionell bank och kan därför vara reglerade på olika sätt. För en neobank som är registrerad som ett fintech-bolag kan regulationen bland annat vara genom partnerbanken. På så vis tas även neobankens verksamhet i beaktande när regulatorerna kommer på besök. Med tanke på hur stor och populär branschen är kan det anses som att lagstiftningen fortfarande släpar efter när det kommer till fintech-bolagen. (Parikh, 2022)

Även om neobanker och onlinebanker har tillgång till mängder data, blir det svårt för dem att konkret kunna använda sig av den datan. De samlar exempelvis in data som IP-adresser och geologisk placering och dessa kan potentiellt vara bra att kunna använda för att kunna identifiera risker och trender, men det är desto viktigare då för företagen att kunna använda de rätta verktygen för att identifiera dessa och inte låta det falla genom gallringen av data. (ComplyAdvantage, 2021)

I studien gjord av ComplyAdvantage från 2021, där de har frågat olika banker vad de ser som sina problemområden, framkommer att det finns tre olika processer som borde effektiviseras för onlinebanker och neobanker när det kommer till regelverksefterlevnad. Dessa är kundonboarding och identitetsverifiering, screening och övervakning av kundstatus samt transaktionsövervakning. I samband med att den nya kunden ska bli kund så ska banken genomföra en så kallad KYC, känn din kund, eller KYB, känn ditt bolag. Studien lyfter framförallt att det är problematiskt att genomföra KYB.

Screening och övervakning handlar om att kontrollera ifall någon av kunderna är PEP, personer med politiskt utsatt ställning, samt att kunna fortsätta ha den övervakningen i kraft i sina system även efter att kundens tjänster är öppnade.

Transaktionsövervakning handlar om att bankerna behöver kunna förstå kundens transaktioner och att kunna identifiera misstänkta aktiviteter från kundens konton. (ComplyAdvantage, 2021)

För en neobank är en välfungerande process för KYC eller KYB en av hörnstenarna. Tidigare har det setts som bara en regulatorisk process, men i dagens banker med närvaro online ses det som en möjlighet att differentiera och ha en välsmord process som fungerar smärtfritt för kunden. (Hooper, 2023)

3.4.3 Etablering på nya marknader

Många neobankers vill etablera sina så kallade "kärntjänster", som fungerat i tidigare verksamhetsländer. Exempel på sådana tjänster kan vara kreditkort utan avgifter och internationella valutaöverföringar. Det finns även vissa exempel på neobankers som utvecklar sig åt ett håll som kan liknas vid en traditionell bank med lån, investeringskonton och försäkringar. (Filmer, 2022)

I en studie gjord av fem studerande vid Chalmers i Göteborg, har de intervjuat två anonyma representanter som arbetar för en neobank om neobankens utmaningar när det kommer till etablering på nya marknader. I studien framkommer att neobanken upplever det som en väldigt kostsam process att etablera sig i Sverige, då det är många större riksomfattande system som bankerna måste ansluta sig till för att kunna ge sina kunder en bra kundupplevelse. Som exempel nämns uppkopplingen till Riksbanken och Bankgirosystemet. På grund av de höga initiala kostnaderna behöver neobankerna ha ett stort startkapital och behöver vara lönsamma innan kapitalet tar slut. (Back et al., 2021)

Neobankerna stöter dock på problem när de försöker inta nya marknader med endast sina kärntjänster som strategi för att ta nya marknadsandelar. Bankmarknaden kan kulturellt skilja sig åt på många sätt i olika länder. På vissa marknader runt världen kan det anses finnas för många banker som konkurrerar om samma marknadsandel, vilket gör att även de traditionella bankerna kan ha fyllt det behov som neobankerna försöker tillgodose, genom att redan ha en bra utvecklad onlineverksamhet. Detta begränsar neobankernas möjligheter då de inte kan differentiera sig på just den marknaden. (Filmer, 2022)

I en studie gjord av Rogers från 2021, skickades frågor ut till närstående inom skribentens kontaktnät, kan det även urskiljas att de tillfrågade har delade åsikter gällande förtroende för

neobankerna. En stor del av de tillfrågade kände ändå tillit till neobanken. Även fast majoriteten av de tillfrågade väljer att använda sin neobank när de ska göra betalningar till vänner och familj, känner de större tillit till sin traditionella bank. (Rogers, 2021)

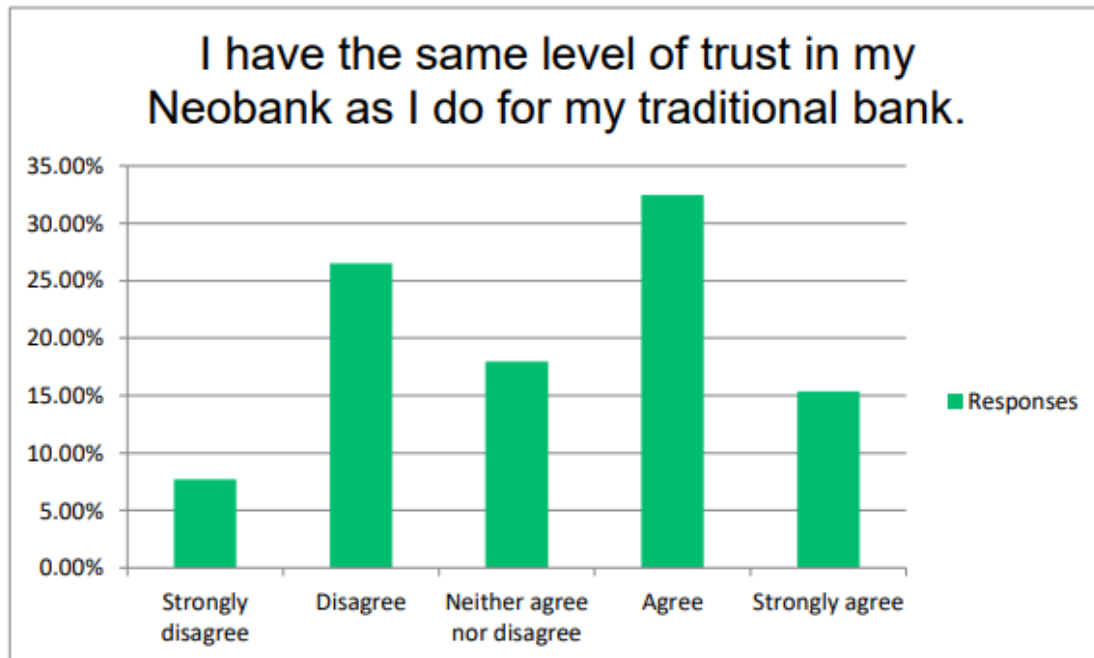


Figure 9 - Graphical Representation of Q21

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Strongly disagree	7.69%	9
Disagree	26.50%	31
Neither agree nor disagree	17.95%	21
Agree	32.48%	38
Strongly agree	15.38%	18
TOTAL		117

Figur 4. Respons angående om de tillfrågade känner samma tillit för neobank jämfört med traditionell bank. (Rogers, 2021)

I figur 4 ovan kan vi se svaren hur de tillfrågade ställde sig till frågan som ställdes 'om de har samma tillit till sin neobank, som de har till sin traditionella bank'.

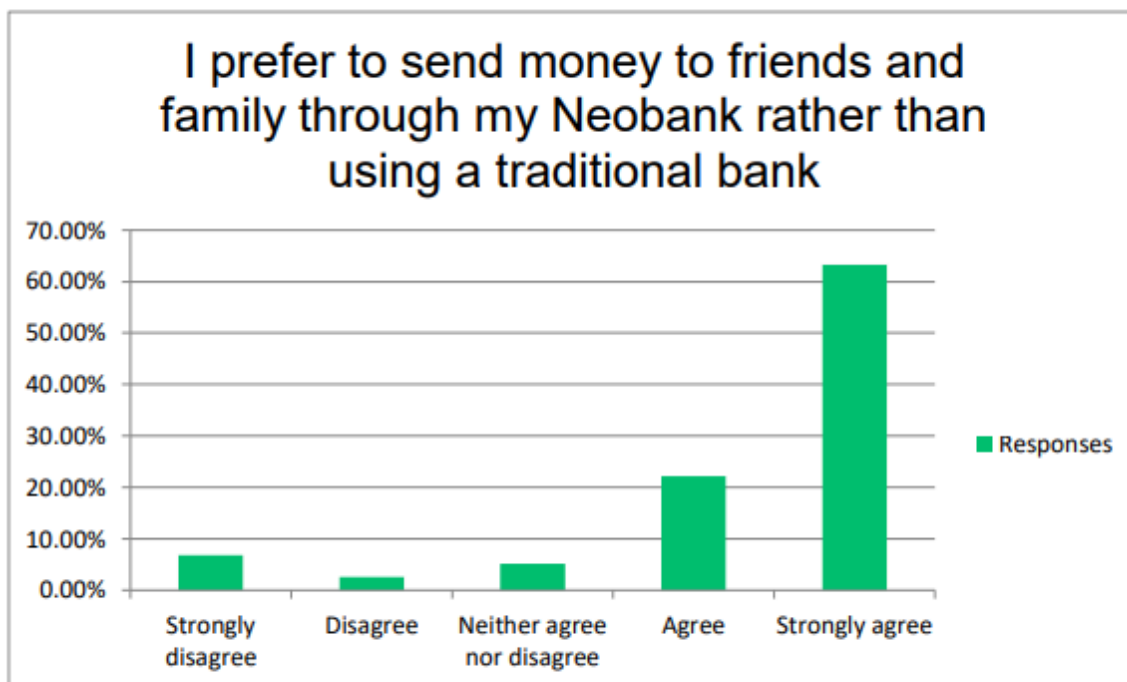


Figure 8 - Graphical Representation of Q6

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Strongly disagree	6.84%	8
Disagree	2.56%	3
Neither agree nor disagree	5.13%	6
Agree	22.22%	26
Strongly agree	63.25%	74
TOTAL		117

Table 4 - Cross Tabulation Q6

Figur 5. Respons från tillfrågade om de använder neobank istället för traditionell bank när de ska skicka pengar till vänner och familj. (Rogers, 2021)

I figur 5 ovan kan vi se hur de tillfrågade i samma studie gjord av Rogers, svarade på frågan 'Jag använder hellre min neobank än min traditionella bank för att skicka pengar till vänner och familj'. En väldigt stor majoritet av de tillfrågade har svarat 'strongly agree'.

I en studie gjord vid Lunds Tekniska Högskola där två studerande intervjuade flertal personer från olika finansiella institut, kan de se att allt fler väljer att utföra sina banktjänster via internet. Jämförelsevis i den studien kan det urskiljas att endast 32 % av de tillfrågade interagerade med sin bank dagligen digitalt 2018, medan 2020 så uppgav 50 % att de dagligen interagerade med sin bank digitalt. Det lyfts också i studien att allt fler väljer att

använda en neobank som kompliment till sin dagliga bank, men att kunderna inte flyttar hela sitt engagemang till neobanken, utan väljer att även ha kvar sin vanliga traditionella bank. Det som också lyfts i studien är att det inte går att avgöra om detta är på grund av covid-19-pandemin eller om det är på grund av bristande tillit till neobanken. (Busk & Harrysson, 2022)

I samma studie nämns det av flera av intervjuobjekten att de ser en utveckling där neobankerna och andra leverantörer av finansiella tjänster lockar fler kunder. Våldigt få av kunderna väljer att helt sätta sitt engagemang hos neobankerna. Det nämns även att beroende på vilka tjänster det rör så kan vissa kunder vara mer lätttröliga. När det kommer till kort och sparande är kunderna mer benägna att använda sig av andra lösningar från de traditionella bankerna, men när det kommer till finansiering och dylika mer komplexa tjänster är kunderna inte villiga att flytta de tjänsterna från de traditionella bankerna. Det verkar också som att för de mer komplexa produkterna önskar kunderna fortfarande få fysisk rådgivning istället för digitalt. Intervjuobjekten nämner även att de traditionella bankernas kunder i Sverige generellt har en hög kundlojalitet, vilket även bidrar till att kunderna håller sig kvar hos de traditionella bankerna. (Busk & Harrysson, 2022)

Accenture genomför vartannat år en global konsumentstudie inom finanssektorn. De tillfrågade är totalt 49 000 kunder, utspridda över 33 olika länder, i alla världsdelar. När de genomförde undersökningen mellan juli och augusti 2022, svarade 82 % av de tillfrågade mellan åldrarna 18-24 att de under de senaste 12 månaderna har börjat prenumerera på tjänster från en annan bank på grund av otillräcklig service. Motsvarande procent för kunder över 65 låg på 34 %. (Accenture, 2023)

I samma undersökning framkommer även att 44 % av de tillfrågade i åldrarna 18-44 saknade att få den personliga hjälpen de behövde, när de behövde den. Det nämns även att många kunder i undersökningen upplever att servicen som fås genom de digitala tjänsterna inte kan uppnå samma nivå som den personliga, då de inte kan bygga en relation med den digitala tjänsteleverantören. (Accenture, 2023)

En majoritet på 62 % i undersökningen upplever att ett kontor i närregionen dit de kan gå för att uträtta mer komplexa ärenden är viktigt för att kunna känna tillit till bankens stabilitet och tillgänglighet. Det antyds även i undersökningen att även om endast 3 % utför sina bankärenden hos sitt bankkontor, upplever de att bankerna har tagit ett steg tillbaka från att skapa personliga relationer med sina kunder. Undersökningen visar också att kunderna allt mer söker banktjänster baserat på priser, detta på grund av de ökade levnadskostnaderna och högre räntor. (Accenture, 2023)

4. EMPIRI

För att kunna fastställa de traditionella bankernas syn på neobanker, har jag valt att skicka ut sju stycken frågor till tre olika banker som är verksamma på Åland. Ett par av bankerna önskade att deras namn inte skulle skrivas ut i arbetet. Därav kommer bankerna i sista delen av arbetet hänvisas till genom "Bank A", "Bank B" och "Bank C".

4.1 Svar på intervjufrågor

4.1.1 Hur ser banken på uppkomsten av neobanker? Anser ni det vara bra med ytterligare banker som konkurrerar om samma marknadsandel?

Samtliga av de tillfrågade bankerna anser att den fria konkurrensen är en bra sak och ser inga problem med att neobanker har uppstått. Däremot lyfter de upp att en nyckel för att den fria konkurrensen ska kunna råda är att alla har samma regelverk att följa. Alla bankerna är även överens om att det till och med kan vara nyttigt för marknaden att neobankerna har uppstått, då de anser att det gör att de på så vis kan fortsätta utvecklas och komma med nya lösningar samt produkter som kan hjälpa de traditionella bankerna att få nya kunder.

4.1.2 Hur kan man som en traditionell bank konkurrera med en neobank när det kommer till prissättning?

När det kommer till hur de traditionella bankerna kan konkurrera med neobankernas låga prissättning skiljer sig svaren på olika sätt. Bank A ser det som att de har samma förutsättningar som neobankerna när det kommer till service för kunderna. Bank A har på många sätt börjat styra kunderna till att utföra sina ärenden via nätet, på samma vis som neobankerna betjänar sina kunder. Däremot ser banken att de tyngs av gamla lösningar systemmässigt som inte är anpassade till kundernas behov via nätet. När det kommer till prissättning försöker de alltid ha en differentierad prissättning som kan anpassas efter kundens behov av tjänster. För Bank B ser de det som att de i dagsläget inte behöver konkurrera med någon neobank, då Bank B har valt att inte endast fokusera på prissättningen,

utan de försöker även konkurrera när det kommer till betjäningen av sina kunder. Bank C är också inne på samma spår. Banken vill hellre konkurrera med att ha en god relation till företaget än prissättning. Bank C lyfter även fram att det även är viktigt att ha goda systemlösningar. De nämner även att neobankerna alltid kommer att kunna vara billigare och effektivare, men att neobankerna relationsmässigt inte kan utmana på samma vis.

4.1.3 Har banken på något vis påverkats av utbudet av neobanker? Exempelvis utvecklade processer eller produkter för att bättre kunna motsvara neobankernas snabba processer.

På frågan om de traditionella bankerna har påverkats av utbudet av neobanker är svaren lite olika. Bank A nämner snabba servicelöften som ett exempel på vilken påverkan det haft, men nämner även att det är svårt att avgöra om det är enkom på grund av neobankerna eller om det mer handlar om vad kunderna vill ha i dagsläget. Bank B svarar att de inte direkt har påverkats av neobankerna, men att de håller ett öga på neobankernas tjänster. De nämner även att det viktiga är att erbjuda relevanta tjänster och produkter till sina kunder, därav håller de ett öga på vad neobankerna gör. Bank C svarar att de har skapat partnersamarbeten för att bättre kunna hålla jämna steg med neobankerna. På så vis kan de utmana den delen av marknaden genom att kombinera den traditionella banken och ett fintechbolag.

4.1.4 Går det att kombinera snabba och smidiga processer med hög säkerhet kring kundkännedom som KYB- och AML-regleringar?

Bankerna svarade lite olika när det gäller om det går att kombinera en hög säkerhet kring kundkännedom och regelverk med snabba processer och lösningar. Bank A svarade att de inte ser några bekymmer. De anser att automatiska lösningar på många sätt är betydligt mer effektiva än de manuella och de ser att den teknik som finns att tillgå inom företaget bör användas. Bank B svarade att säkerhet och efterföljande av regelverk kommer först men att de även vill ha smidiga och problemfria lösningar för kunderna. De låter säkerheten sätta tidsramen för processerna som hör till regelverk och kundkännedom. Bank C svarade att de ser stora utmaningar i att balansera hög säkerhet och snabba processer. Regelverken bygger på väldigt hårda grunder och därför är det svårt att se hur snabbt dessa processer kan gå utan

att tumma på säkerhet. Nykomna regelverk gör också att processerna blir långsammare för banken.

4.1.5 Känner ni er som bank oroade över att tappa kundsegment som egenföretagare och föreningar till neobanker på grund av prissättningar? Kan det exempelvis vara en utmaning att vinna tillbaka en framgångsrik egenföretagare när de väl har bytt till en neobank?

Samtliga av de tillfrågade traditionella bankerna ser i dagsläget inte något större hot från neobankerna. De nämner alla att det överlag är svårt att locka över företagskunder, då det kan vara många av kundens system som exempelvis är kopplade direkt till bankens tjänster. Ett exempel på sådana kopplade tjänster kan vara redovisningen. Bankerna nämner även att de tror att kundens behov styr mycket. Om en kund har ett mindre behov av tjänster, som exempelvis bara ett konto, kort och nätbank för betalningar finns det en större risk att förlora den kunden till en neobank. När kunden har ett behov av finansiering finns det inte många alternativ hos neobankerna. Bank A och Bank B tror även att när företaget växer kan kunden vilja ha en lokal bank med bra kännedom om den lokala marknaden. Bank C lyfter även att människan i ganska stor utsträckning gärna håller alla sina tjänster, såväl privata som företagstjänster, på samma bank.

4.1.6 På vilket sätt kan banken fortsätta ha en bra balans mellan pris och tillgänglighet för att se till att neobanker fortsättningsvis förblir en mindre spelare på den åländska marknaden?

På frågan gällande balansen mellan pris och tillgänglighet för att stävja att en neobank ska ta en större marknadsandel på Åland, svarade alla tillfrågade bankerna att den personliga servicen är viktig. Bank A lyfter även effektiva lösningar som en viktig aspekt. Bank B svarar att de bör fortsätta ha en smidig onboarding av kunden via nätet, samt att de även ska ha bra paket balanserat med bra priser för mindre aktörer. Bank C svarar även att de bör ha ett bättre utbud av tjänster än vad neobankerna erbjuder.

4.1.7 Hur ser ni på den ökade konkurrensen när det kommer till direktivet PSD2? Har direktivet haft några innovativa förändringar som påverkat er verksamhet?

PSD2-direktivet har haft olika påverkningar på de tillfrågade traditionella bankerna. Bank A svarar att de genom de uppluckrade regelverken har kunnat utveckla olika typer av tjänster för kunderna som möjliggör en smidigare vardag. Som ett exempel nämns det att kunderna kan se sina konton från andra banker i sin nätbank, förutsatt att kunden själv lägger till dem i sin nätbank. Bank B kunde inte under intervjun ge några konkreta exempel, men tillägger att de på många sätt jobbar utgående från PSD2-direktivet när det kommer till tjänster och att hitta samarbetspartners som kan hjälpa till att utveckla verksamheten i enlighet med direktivet. Bank C svarade att de inte i dagsläget kan säga hur PSD2-direktivet har påverkat dem. Däremot tror de att det blir mer aktuellt inom den närmaste framtiden.

4.2 Analys

Det finns ett flertal risker och utmaningar för neobankerna. Dessa är kopplade till säkerheten kring systemen de använder sig av, förmågan att behålla kunder och lönsamhet.

I dagens värld är cybersäkerhet en stor fråga för samtliga banker. För neobankerna är detta en ännu viktigare fråga då allt bygger på system som används via internet. Många av neobankerna har här valt att använda sig av en tredje part som bygger systemen och ser till att de löper fortlöpande. I samband med att de tar in en tredje part ökar också risken för att neobankerna kan drabbas av intrång i databaser och viktig information kan gå förlorad. Däremot kan det vara en effektiv lösning om neobanken inte har tillräckligt med eget kapital för att kunna ha en egen IT-avdelning som sköter om systemen och deras funktionalitet. Enligt tidigare undersökningar på dessa områden hör cybersäkerheten till de stora kostnaderna för bankerna och det kan snabbt bli en stor kostnadspost för neobankerna.

En utmaning för neobankerna är också att kunna fortsätta att plocka kunder av andra banker. Steget att byta till en neobank må vara lätt, men det kan också bli så att de kunder de lyckas locka över med bra erbjudanden, snabbt försvinner till andra neobanker som erbjuder en mer

passande tjänst till kunden. Undersökningar som gjorts visar att många kunder väljer att byta bank relativt snabbt när de hittar något de är missnöjda med bland banker.

Till sist behöver neobankerna också kämpa hårt för lönsamheten. För de traditionella bankerna har de olika typer av ben de kan stå på, medan neobankerna oftast har mellan en till tre stycken koncentrerade tjänster. Exempelvis kan en neobank ha betalningstjänster, korttjänster och sparande lösningar, medan en traditionella bank även har finansiering och ofta även försäkringstjänster genom samarbetsavtal. Tidigare undersökning på området har visat att neobankerna oftast behöver nå lönsamhet innan deras startkapital tar slut.

De traditionella bankerna på Åland ser i dagsläget inte något problem med att neobanker har uppstått. De tycker till och med att det kan vara hälsosamt för marknaden att nya spelare uppstår, för att på så vis kan även de traditionella bankerna utveckla sina egna produkter och tjänster för att kunna mäta sig med en konkurrent som endast finns på internet. Samtliga av de traditionella bankerna på Åland har även välutvecklade sidor så att kunderna kan utföra majoriteten av sina tjänster hemifrån, istället för att komma in till sitt lokala kontor och göra samma tjänster där.

I dagsläget ser inte de traditionella bankerna neobankerna som ett större hot. De ser ingen marknadsföring som riktar sig till företagskunder på Åland från någon neobank. De tror även att om sådan marknadsföring skulle ske, så skulle det ändå vara en utmaning för neobankerna att vinna över kunder, beroende på vilka behov kunderna har. Ifall det är en kund som endast behöver ett konto och nätbank ser de att det kan finnas en betydligt större risk. Många av de mindre företagen på Åland som använder sig av de traditionella bankerna vill ha personliga relationer med bankerna.

5. DISKUSSION

5.1 Slutsats

Syftet med examensarbetet var att ta reda på mer kring neobanker samt risker och utmaningar för dem. Syftet var även att se hur de traditionella bankerna på Åland upplever neobankernas konkurrens på företagssidan. För att få svar på dessa frågor valde jag att göra tre stycken intervjuer med representanter från de traditionella bankerna på Åland, samt att använda mig av källor från internet för att reda ut vad begreppet neobank innebär. Intervjuerna avslöjade att de traditionella bankerna på Åland inte ser neobanker som ett hot i dagsläget, utan snarare tvärtom som en bra konkurrent på en marknad som kanske inte alltid kommer fram på en liten ort som Åland. Genom att benchmarka mot neobankerna kan de traditionella bankerna fortsätta utveckla sina produkter och tjänster för att vara bättre förberedda ifall en neobank väljer att rikta marknadsföring mot den åländska marknaden. De traditionella bankerna som representeras i studien lyfter dock att detta ämne kan vara ytterst intressant att återkomma till om några år.

5.2 Validitet och reliabilitet

Validitet avser att man undersöker det man verkligen vill undersöka i sitt arbete. (Alvehus, 2013) Validiteten i mitt arbete kan tolkas som relativt hög. Jag har valt att ha sju öppna frågor som ställs till de tre olika traditionella bankerna. Frågorna har varit samma för alla tre banker. Med de frågor som jag har använt mig av mäter jag det som syftet för examensarbetet är, det vill säga hur de traditionella bankerna ser på neobanker och hur de ser på konkurrensen från neobankerna.

Reliabilitet mäter ifall utfallet av forskningen är upprepningsbart. Ifall någon annan gör samma studie, kan man då få samma resultat igen. (Alvehus, 2013, p. 122) Reliabiliteten i mitt arbete kan anses vara låg. Samtliga tre representanter för de traditionella bankerna är individer som är anställda och jobbar inom företagssektorn i bankerna. De här representanterna har själva dagligen kontakt med sina företagskunder och har en god insikt i hur den åländska marknaden ser ut idag. Det kan möjligtvis även ha varit relevant att

inkludera någon som arbetar med att utveckla de traditionella bankernas processer och även någon från deras riskavdelningar, för att få en större bild av hur de ser på neobankerna. I intervjuerna som genomfördes framkommer bara spekulationer då det saknas utmanare och en konkret erfarenhet för de traditionella bankerna av neobanker. Således blir det inte en helhetsbild som kan fastställas som fullständigt korrekt i dagsläget.

5.3 Förslag till vidare forskning

Utgående från de frågor jag har valt att lyfta i mitt examensarbete, skulle jag påstå att en liknande undersökning som riktar sig mot företag som använder sig av neobanker på Åland, inte bör göras inom några år. Detta är baserat på de svar som intervjuerna har gett, då de traditionella bankerna inte ser någon konkurrens i dagsläget från neobanker. Det finns mycket liten till nästan ingen närvaro från neobankerna när det gäller företagstjänster. Däremot skulle en liknande undersökning för den enskilda privatkunden säkert ge mer resultat, och då skulle fler erfarenheter fås från olika håll. Neobankerna syns betydligt mer på den privata sidan än på företagssidan.

Det skulle även vara intressant att se hur allmänheten ställer sig till neobanker. Känner allmänheten på Åland att de kan lita på dessa banker och i vilken utsträckning använder de åländska invånarna sig av dessa? På så vis kunde även enkäter göras riktade till allmänheten som exempelvis kunde publiceras i någon av de lokala Facebookgrupperna för ekonomi.

5.4 Personliga reflektioner

Innan jag påbörjade mitt examensarbete hade jag en uppfattning om att det för företag inte finns jättemånga alternativ om de inte vill använda sig av en traditionell bank på Åland. Jag blev ganska förvånad att det fanns runt nio stycken neobanker med verksamhet i Finland. Däremot förväntade jag mig inte att någon av dessa neobanker skulle ha någon större marknad på Åland, dels för att vi gärna vill ha våra lokala aktörer med i bilden, och för att många av dessa neobanker för företag endast erbjuder tjänster på finska och engelska.

För arbetets skull hade jag gärna haft med en representant från någon av dessa neobanker, men tyvärr fick jag ingen respons från någon intresserad part. Det hade även varit intressant

att se om någon lokal entreprenör hade använt sig av deras tjänster, men på grund av att jag själv är anställd hos en lokal traditionell bank hade det kunnat ses som att jag försöker få information om andra bankers tjänster.

Sist och slutligen tycker jag att det var ett väldigt spännande arbete att jobba med. Det finns så många olika spännande perspektiv som kom fram från intervjuerna, både när det gäller neobanker privat och som representant för företagen. Det som vi med säkerhet kan säga, är att neobankerna kommer att bli kvar ett tag till, vare sig de lyckas etablera sig på Åland eller ej.

KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING

2018 Nordic Fintech Disruptors Report, exclusively from MagnaCarta. (2018). Fintechmundi.

<https://www.fintechmundi.com/wp-content/uploads/2018/06/Nordic-Fintech-Disruptors-Report-2018.pdf>

Accenture. (2023). *Global Banking Consumer Study.*

<https://www.accenture.com/content/dam/accenture/final/industry/banking/document/Accenture-Banking-Consumer-Study.pdf>

Accenture, & Ponemon Institute. (2018). *Cost of Cyber Crime: Financial Services.*

<https://www.slideshare.net/accenture/cost-of-cyber-crime-financial-services-87930580>

Alvehus, J. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok.* Liber.

Antosz, D. (2023, July 31). *What is a Neobank? How fintech is transforming banking.* Plaid.

<https://plaid.com/resources/fintech/what-is-a-neobank/>

Back, H., Munkevik, O. J. A., Bengtsson Philipsson, A., & Mellbring, L. (2021). *Rollfördelningen inom bankmarknaden; en fallstudie i Sverige* [Kandidatarbete, Chalmers Tekniska Högskola].

<https://odr.chalmers.se/server/api/core/bitstreams/1b8ac0ad-8374-4cb6-a856-553806b1f9d3/content>

Bluemel, J. (2021, October 11). *Know your business (KYB).* IDnow.

<https://www.idnow.io/glossary/know-your-business-kyb/>

Burnette, M. (2021, May 24). *What is a neobank?* NerdWallet.

<https://www.nerdwallet.com/article/banking/what-is-a-neobank>

Busk, E., & Harrysson, J. (2022). *Framtida affärsmöjligheter med Open Banking* [Examensarbete, Lunds Tekniska Högskola].

<https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOId=9092171&fileOId=9095111>

Card based payment instrument issuer. (2021, April 16). Open Banking.

<https://www.openbanking.org.uk/glossary/card-based-payment-instrument-issuer/>

- Cohen, D. (2023, June 13). The New World Of Banking Apps: How Neobanks Can Evolve. *Forbes Magazine*.
<https://www.forbes.com/sites/forbesfinancecouncil/2023/06/13/the-new-world-of-banking-apps-how-neobanks-can-evolve/>
- ComplyAdvantage. (2021). *A Guide to Anti-Money Laundering for Digital Banks*.
<https://get.complyadvantage.com/a-guide-to-anti-money-laundering-aml-for-digital-banks>
- Ellingsen, C. C. (n.d.). *PSD2 Betaltjänstedirektivet som hotar bankernas affärsmodell*. Retrieved 9 October 2023, from
<https://www.knowit.se/tjanster/experience/digital-strategi-och-analys/strategi-och-digitalisering/knowits-take-on-tomorrow/bankernas-affarsmodell-ar-hotad/>
- European Central Bank. (2018, October 5). *The revised Payment Services Directive (PSD2)*. European Central Bank.
https://www.ecb.europa.eu/paym/intro/mip-online/2018/html/1803_revisedpsd.en.html
- Filmer, J. (2022, December 12). *Neobanks: The threats and opportunities in 2022*. Publicis Sapient.
<https://www.publicissapient.com/insights/neobanks-the-threats-and-opportunities-in-2022>
- Finansiella tjänster kombineras med ny teknik*. (2022, May 19). Sveriges Riksbank.
<https://www.riksbank.se/sv/press-och-publicerat/publikationer/staff-memo/en-oversikt-over-fintech-och-kryptotillgangar/vad-ar-fintech/finansiella-tjanster-kombineras-med-ny-teknik/>
- Finansinspektionen. (2023). *Kundkännedom*.
<https://www.fi.se/sv/bank/penningtvatt/process/kundkannedom/>
- Fintech*. (2023, August 9). Mendix. <https://www.mendix.com/glossary/fintech/>
- Hooper, C. (2023, March 29). *Why a killer KYC strategy matters to neobank customers*. Veriff.
<https://www.veriff.com/kyc/guides/why-a-killer-kyc-strategy-matters-to-neobank-customers>
- Klingberg, G., & Hallberg, U. (2021). *Kvalitativa metoder helt enkelt!* Studentlitteratur AB.
- LexisNexis. (n.d.). *Anti money laundering (AML)*. Retrieved 9 October 2023, from
<https://internationalsales.lexisnexis.com/glossary/compliance/anti-money-laundering-aml>

Neo-bank. (2023, July 18). Mendix. <https://www.mendix.com/glossary/neo-bank/>

Parikh, S. (2022, June 15). *How are Neobanks Regulated?* Treasury Prime.

<https://www.treasuryprime.com/blog/how-neobanks-are-regulated>

PSD2 Direktiv, 2366/2015, European Parliament. Retrieved 9 October 2023, from

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02015L0849-20210630>

Rogers, J. (2021). *FinTech Disruption: What are the impacts of Neobanks on the Irish retail banking consumer?* [Examensarbete, National College of Ireland].

<https://norma.ncirl.ie/5390/1/jasonrogers.pdf>

Vad är KYC (Know Your Customer)? (2023, February 13). Penneo; Penneo A/S.

<https://penneo.com/sv/blog/know-your-customer-kyc/>

Walden, S., & Strohm, M. (2021, June 24). What Is A Neobank? *Forbes Magazine*.

<https://www.forbes.com/advisor/banking/what-is-a-neobank/>

Zabolotnyy, O. (n.d.). *Cybersecurity challenges faced by neobanks*. First Bridge. Retrieved 2 October 2023, from <https://firstbridge.io/blog/fintech/neobanks-security>

BILAGOR

Fråga 1

Hur ser banken på uppkomsten av neobanker? Anser ni det vara bra med ytterligare banker som konkurrerar om samma marknadsandel?

Fråga 2

Hur kan man som en traditionell bank konkurrera med en neobank när det kommer till prissättning?

Fråga 3

Har banken på något vis påverkats av utbudet av neobanker? Exempelvis utvecklat processer eller produkter för att bättre kunna motsvara neobankernas snabba processer.

Fråga 4

Går det att kombinera snabba och smidiga processer med hög säkerhet kring kundkännedom som KYB och AML regleringar?

Fråga 5

Känner ni er som bank oroade över att tappa kundsegment som egen företagare och föreningar till neobanker på grund av prissättningar? Kan det exempelvis vara en utmaning att vinna tillbaka en framgångsrik egen företagare när de väl har bytt till en neobank?

Fråga 6

På vilket sätt kan banken fortsätta ha en bra balans mellan pris och tillgänglighet för att se till att neobanker fortsättningsvis förblir en mindre spelare på den åländska marknaden?

Fråga 7

Hur ser ni på den ökade konkurrensen när det kommer till direktivet PSD2? Har direktivet haft några innovativa förändringar som påverkat er verksamhet?