

Trendspaning 2019

Operativa utmaningar i finansbranschen

B3 Financial Consulting Trendspaning

Varje år genomför B3 Financial Consulting en trendspaning för att identifiera befintliga och kommande operativa utmaningar hos de finansiella aktörerna i Sverige. I det arbetet inkluderar vi primärt banker, försäkringsbolag och fondbolag. Syftet med trendspaningen är att få en övergripande bild av vilka de största utmaningarna är för våra målkunder samt att förstå hur långt man har kommit i sitt arbete med att hantera utmaningarna, så att vi bättre kan stödja våra kunder i deras arbete.

Fokus i trendspaningen ligger på den typen av utmaningar som vi arbetar med dagligen, nämligen de operativa utmaningarna och framgångsfaktorerna för att lyckas med dessa utmaningar.

Innehållsförteckning

B3 Financial Consulting Trendspaning.....	2
1. INLEDNING	4
Sammanfattning	4
Framgångsfaktorer	4
2. OPERATIVA UTMANINGAR	5
Agilt – säker med Safe	5
Cloud – molnigt framöver	7
Blockchain – länken till säkra flöden?.....	9
RPA - den digitala medarbetaren.....	12
Hållbarhet – från ord till handling.....	14
Customer Experience – Vägen till kunden	16
3. FÖRÄNDRINGAR SOM UTMANAR BRANSCHEN	17
3.1 BANK	17
Open banking – PSD2 flyttar kunden	17
AML – fortsatt i strålkastarljuset	18
3.2 FÖRSÄKRING	21
IOT och realtidsinformation	21
Ekosystem.....	23
3.3 FONDBOLAG	26
Konsolidering -Tuffare tider för fondbolagen	27
4. TRENDER INOM TECH	28
Fintech – Sverige i täten	28
Regtech – Sverige halkar efter.....	29
Insurtech – datadriven försäkring	31
5. OM B3 FINANCIAL CONSULTINGS TRENDSPANING	35
Intervjuer	35
Texter och innehåll Trendspaning.....	35

1. INLEDNING

Sammanfattning

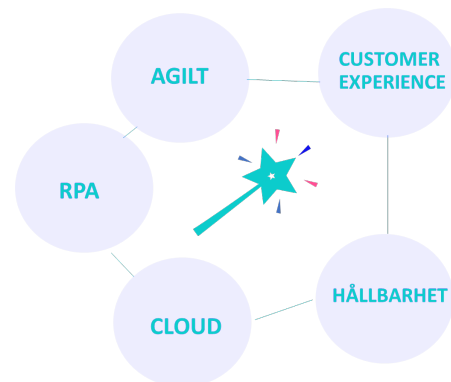
De finansiella aktörerna har länge haft automatiseringskrav, besparingskrav, nya konkurrenter och ny teknik som har hotat att påverka marknadsförutsättningarna. Det som skiljer sig nu mot tidigare är tempot. I det snabbföränderliga klimat som karakteriserar finansbranschen idag är det särskilt viktigt att hantera de operativa utmaningarna för att klara att ställa om snabbt nog för att möta konkurrensen.

De operativa utmaningarna drivs, med undantag av regelverkskrav, primärt av ny teknologi och av vad den möjliggör. Nya regelverk och regelverksefterlevnad tynger fortfarande många aktörer och är ett hinder för att friställa resurser till andra viktiga satsningar. En stor del av de operativa utmaningarna är fokuserade på kundupplevelse, hållbarhet, att bli agila, införa robotisering samt cloudlösningar.

En av möjligheterna att möta den tekniska utmaningen är att ingå i ett eller flera ekosystem. Det är att betrakta som en strategisk utmaning snarare än en operativ, men då det ligger som en utmaning på de operativa chefernas agenda är det inkluderat i trendspaningen.

Kundernas förhöjda krav på digitala tjänster tillsammans med ökad konkurrens från fintechbolag kommer leda till att organisationer måste förändra sina arbetssätt och sin kultur. Den klassiska silo-indelningen kommer brytas upp i tvärfunktionella team med specifika uppgifter för att snabbare möta kundernas behov. Insamlandet av kvantitativa och kvalitativa data tillsammans med ett utforskande arbetssätt kommer på sikt bli en del av vardagen för de organisationer som vill lyckas.

De stora aktörerna har en utmaning i att ställa om sina organisationer för att möta en allt mer snabbföränderlig marknad. Mindre aktörer har en utmaning i att prioritera rätt då de riskerar att det inte kommer finnas resurser för att satsa i fel riktning.



Framgångsfaktorer

Identifierade generella framgångsfaktorer för att lyckas i sina operativa utmaningar:

- När organisationen väl beslutar sig för ett genomförande måste ledningen satsa helhjärtat på implementationen och genomföra den hela vägen för att verkligen lyckas. Oavsett om det är hållbarhet, agil transformation eller digital kundupplevelse.
- Försök inte integrera innovation i organisationen om ni inte lyckas ställa om hela företaget, strukturen och kulturen. Låt innovativa grupper arbeta isolerat. Innovation och kreativitet smittar inte.
- Kontinuitet och uthållighet är avgörande för all form av framgångsrikt förändringsarbete.
- Alla förändringar kräver förberedelser och kunskap. Ny teknik och metodik kräver ett kunskapslyft i organisationerna. Ändå visar det sig om och om igen att det är människan och inte metodiken eller tekniken som är utmaningen för att få till en lyckad implementation.

2. OPERATIVA UTMANINGAR

Agilt – säker med Safe

INTRODUKTION TILL AGILT

Det agila arbetssättet, en metodik att driva utveckling, har gått från att vara standard inom mjukvaruutveckling en längre period till att bli ett resultatorienterat tillvägagångssätt i förändringsarbete överlag.

Waterfall v/s Agile genom tiderna

De första projektstyrningsmodellerna utvecklades av USA:s försvarsdepartement under det kalla kriget. Målet med modellerna var att uppnå hög styrbarhet, kontroll, planering och utvärdering av stora försvarsprojekt. Många av de vedertagna vattenfallsmetoderna, exempelvis RUP och PROPS, togs fram under 1980-talet. Metoderna, som revolutionerade styrning och kontroll av projekt, är snart 40 år gamla och även om de utvecklats under resans gång har ett behov uppstått av mer lättroliga och moderna metoder för förändringsresor.

Agile blev ett vedertaget arbetssätt inom mjukvaruutveckling under 1990-talet. Det Agile Manifestet (The Agile Manifesto) togs fram 2011 av sjutton amerikaner med rötter i systemutveckling. Fokus låg på specifikt mjukvaruutveckling och förhållningssätt kring detta.¹

Agila metoder och ramverk

Scrum är ett ramverk för att utveckla, tillhandahålla och underhålla komplexa produkter som används främst inom systemutveckling. Scrum formaliserades 1995

och är ett sätt att fördela arbetsuppgifter i tiden med bibehållet fokus på levererad affärsnytta.²

Lean Software development härstammar från Lean Manufacturing och Toyota. Lean erbjuder ett konceptuellt ramverk, värderingar, principer och praxis i syfte att verka som ett stöd i agila organisationer.³

Scaled Agile Framework (SAFe) introducerades 2011 och kallades ursprungligen "Agile Enterprise Big Picture". Big Picture beskrev hur man nyttjade de befintliga agila principerna så som Lean, Kanban, Scrum och XP och tillämpade dem på team-, program- och portföljnivå.

Ett av syftena med att arbeta agilt är att förflytta fokus från resurseffektivitet till flödeseffektivitet för att kunna leverera produkter med högre kvalitet, på kortare tid och med ökad motivation hos medarbetarna.

Scrum eller SAFe?

Scrum är särskilt användbart vid specifika förändringsprocesser medan Scaled Agile Framework (SAFe) är mer användbart vid större mer generella projekt som involverar större delar av verksamheten.

SAFe innebär att en förändring implementeras agilt i stor skala och att affärsnyttan inkluderas i sin helhet, då det är viktigt vid en transformation till Lean och Agile att det finns en stark samsyn i organisationen kring den nya riktningen. SAFe innefattar ett regelverk som ska säkerställa att hela organisationen är delaktiga och engagerade i förändringsresan

¹ <https://agilemanifesto.org/history.html>

² [https://en.wikipedia.org/wiki/Scrum_\(software_development\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Scrum_(software_development))

³ https://en.wikipedia.org/wiki/Lean_software_development

TRENDSPANING AGILT

På de svenska storbankerna pågår en övergång till det agila arbetssätt där projektkontor succesivt avvecklas och efterfrågan på klassiska projektledare minskar. Istället efterfrågas agila coacher och förändringsledare som kan driva den agila transformationen. Samtliga svenska storbanker har börjat införa SAFe som agilt ramverk, där Nordea införde det så tidigt som 2014⁴ och en aktör som Skandia påbörjade sin implementering 2017.⁵ Det man generellt önskar uppnå med att införa SAFe är bland annat ökad produktivitet, bättre prioriteringsförmåga och ett upplevt minskat gap mellan verksamhet och IT. Även de flesta större försäkringsbolag i Sverige har infört eller börjat införa SAFe. Några aktörer har tagit fram ett eget ramverk baserat på olika agila ramverk och metoder.

FRAMGÅNGSFAKTORER AGIL IMPLEMENTATION

Införandet av SAFe på de större bankerna och försäkringsbolagen i Sverige har överlag gett goda resultat i ökad produktivitet, snabbare leveranstakt och ökat medarbetarengagemang. Takten på införandet, mognadsgraden för att ta till sig det nya ramverket och omfattningen av utrullningen varierar stort mellan organisationer.

Det finns ett par faktorer som utmärker de aktörer som ser störst positiva effekter av införandet av SAFe:

- Engagemang, närvaro och kunskap från översta ledningen. Ska man lyckas med ett införande av SAFe behöver alla i "C-level" (CEO, CFO, CCO etc) vara engagerade och motiverade till förflyttningen.
- Tid och energi från ledare och coacher i införandet för att säkerställa "buy-in" från alla i organisationen (ofta externa till en början för att tillföra kompetens).
- Gemensam samsyn och en solid utgångspunkt baserad på de grundläggande principerna så att samtliga i organisationen är eniga om vad det innebär att vara lean och agil.
- Ett strukturerat sätt för införandet med god och väl avvägd detaljnivå på planering.

De aktörer som har varit noga med punkterna ovan har lyckats bra, men det finns aktörer som underskattat vikten av ett strukturerat införande tillsammans med ledningens engagemang och en samsyn i organisationen. Dessa aktörer har idag inte i samma omfattning fått ut den affärsnytta SAFe kan bidra med.

Att tänka på vid Agil implementation:

- Kommunicera, kommunicera, kommunicera
- Involvera och engagera både ledning och medarbetare
- Våga testa och vänta inte för länge med att starta testning. Planering är avgörande men det är lika kritiskt att komma igång med det agila arbetet.
- Målfokus och uthållighet
- Även små steg har stor betydelse
- Hållbart ledarskap - Styrning och självledarskap
- Retros – otroligt viktigt för att fortsätta utvecklas och finjustera

⁴ <https://www.scaledagileframework.com/nordea-case-study-2/>

⁵ <https://www.youtube.com/watch?v=PSqkEefwgjo&feature=youtu.be>

Cloud – molnigt framöver

INTRODUKTION TILL CLOUD

Med Cloud avses IT-tjänster som tillhandahålls över Internet, i synnerhet funktioner som traditionellt sköts på egna datorer men genom molnet sköts av någon annan. Det kan till exempel handla om tillämpningsprogram, serverprogram och lagring av data.

Skalbar teknik

Cloud har gett bolag av alla storlekar tillgång till en välfungerande IT-infrastruktur utan stora investeringar i vare sig fysiska servrar eller datorhallar. Till skillnad mot traditionell IT-hantering och fysiskt underhåll av system som sker in-house, tillåter cloud lättillgänglig och skalbar tillgång till teknik som kan administreras fullständigt av tredjepartsaktörer.⁶

Att tjänsten är skalbar är särskilt fördelaktigt i det snabbföränderliga företagsklimat som råder idag, då det går att skala upp eller ned användandet av cloud på några minuter

utefter rådande behov. En uppskalning innebär endast att betala mer till en Cloud Service Provider, som då kan leverera mer serverkapacitet vid oväntat stora datavolymer.

Olika molnlösningar

Användandet av tredjepartsaktörer innebär att molnlösningen ligger utanför organisationens brandväggar i en så kallad public cloud-lösning, men genom att behålla viss hårdvara och servrar på plats så kan en privat *on-premises cloud infrastructure* lösning upprättas, vilket inte är lika vanligt.⁷ Trots att informationen oftast hanteras i det publika molnet, anses säkerheten vara hög då exempelvis Microsoft har tusentals anställda uteslutande ansvariga för säkerheten med verktyg på plats som avvärjer miljardtals hot varje dag.⁸

Hybrida molnlösningar är som det låter en kombination av publikt och privat cloud och community cloud-lösningar är något som endast delar resurser mellan organisationer, vilket är fördelaktigt för exempelvis myndigheter.⁹



⁶https://www.webopedia.com/TERM/C/cloud_services.html

⁷ <https://www.techopedia.com/definition/32287/on-premises-cloud-infrastructure>

⁸<https://computersweden.idg.se/2.2683/1.715718/myndigheter-moln-ta-sig-vidare>

⁹ <https://azure.microsoft.com/en-us/overview/what-is-the-cloud/>

Cloud har kanske varit den mest dominerande förändringen inom IT de senaste 10 åren¹⁰, med teknik bestående av ett omfattande globalt nätverk av servrar som är utformade för att fungera som ett enhetligt ekosystem.¹¹ Enorma aktörer som Amazon Web Services, Microsoft Azure och Google Cloud Platform kan med stora tillgångar och på distans erbjuda servrar, lagring och applikationer i önskad omfattning direkt till organisationens hårdvara genom en internetuppkoppling.¹²

Sekretessutmaningen

Även om myndigheter och statliga organ har nytta av tekniken som molntjänster för med sig finns det hinder på vägen. Ett av dem är integritetsaspekten, där amerikanska lagar som *Cloud Act* och *Foreign Intelligence Surveillance Act* underlättar för amerikanska myndigheter att få ut uppgifter som amerikanska bolag förfogar över utanför USA. Dessutom ger det amerikanska underrättelsemyndigheter möjligheten att inhämta information om icke-amerikanska medborgare¹³ och med tanke på att stora leverantörer av molntjänster ofta är från USA, har det väckt frågeställningar om deras lämplighet för information som svenska staten innehar.

TRENDSPANING CLOUD

Många statliga uppgifter omfattas av sekretess, vilket i kombination med hänsyn till GDPR-frågor, NIS-direktivet och säkerhetsskyddslagen innebar att ett statligt ramavtal för molntjänster fick avslag av Svenska Statens Inköpscentral under 2019. Leverantörerna når helt enkelt inte upp till de funktionella, säkerhetsrelaterade – och

juridiska krav som efterfrågas för att få ett sådant ramavtal på plats.

Lösningen kan istället finnas tvärs över Östersjön, där stormakten Tyskland har utvecklat en statlig on-premises cloud-lösning som är skilt från det publika molnet, kallat Bundescloud. Dit kan olika statliga organ ansluta sig för fillagring och dokumenthantering, samtidigt som informationen hålls inom landets gränser.¹⁴

De svenska storbankerna står i början av sin molntransformation, men hindras av komplexiteten och kostnaden i att bit för bit utveckla och ersätta gamla system med den nya tekniken. I nuläget är det oftast en hybridlösning som är av intresse, då det tillåter att kundupplevelsen läggs i molnet samtidigt som viss finansiell data behålls on-premise. Det innebär en ökad prestanda för kundnära tjänster och produkter, som exempelvis hantering av en bankapplikation i utlandet, samtidigt som känslig information behålls innanför brandväggarna.

Fortsatt säkerhetsutmaning

Om framtiden och ambitionen är att all data ska ligga i det publika molnet, kommer det att vara en säkerhetsrelaterad fråga som beror på när all data går att kryptera på ett tillfredsställande sätt. För även om säkerheten anses hög och molnaktörer har tusentals anställda dedikerade till området, anses säkerheten fortfarande vara den främsta utmaningen. Tidigare låg informationen bakom egna brandväggar, men för att lyckas med en cloud-resa måste all utgående data krypteras så att den behandlas på ett konfidentiellt och tillförlitligt sätt även i molnet.

¹⁰ Deloitte Insights -Tech Trends 2019 – beyond the digital frontier

¹¹ <https://azure.microsoft.com/en-us/overview/what-is-the-cloud/>

¹² https://www.webopedia.com/quick_ref/cloud_computing.asp

¹³ <https://upphandling24.se/inget-ramavtal-for-molntjanster-ingen-leverantor-klarar-kraven/>

¹⁴ <https://computersweden.idg.se/2.2683/1.715718/myndigheter-moln-ta-sig-vidare>

Nya aktörer bättre rustade

Nischbankerna är inte i samma omfattning som universalbanker beroende av gamla system och har således haft bättre förutsättningar att komma längre på sin molnresa, där exempelvis Collector är en cloud-only bank med processer utformade utefter molntechniken. Utöver Collector har det inneburit att en del nischbanker och exempelvis Klarna ligger i framkant i användningen av ny teknik. Försäkringsbolag har liknande utmaningar som banker, men i och med att de inte i samma utsträckning har direktkontakt med slutkund utmanas de inte i samma omfattning av nischaktörer. Användningen av cloud förutspås för försäkring att precis som för bank att explodera inom branschen de närmaste åren.

Oundviklig molntransformation

Oavsett vilken lösning företag eller statliga organisationer väljer framöver, så är framtiden molnbaserad och en förändring lika naturlig som skiftet från häst och vagn till bil. Ny teknik som exempelvis mönsterigenkänning och artificiell intelligens kommer endast att erbjudas genom ett mer högpresterande moln, vilket innebär att organisationer som står utanför har missat en väsentlig del av digitaliseringsresan och en stor möjlighet till ökad konkurrenskraft.

FRAMGÅNGSFAKTORER VID IMPLEMENTATION AV CLOUD

- Förmågan att lyckas strukturera sitt data
- Prioritera rätt data att flytta in i molnet

Blockchain – länken till säkra flöden?**INTRODUKTION TILL BLOCKCHAIN**

En blockkedja, på engelska blockchain, är en databas som lagras i många kopior - en på varje nod (dator) i ett peer-to-peer-nätverk. De många kopiorna och en sekvens av kryptografiska hashfunktioner gör det svårt eller omöjligt att i efterhand manipulera databasens ändringshistorik. Varje händelse i databasen (varje databastransaktion) lagras genom att ett så kallat block läggs till databasen, och en sekvens av block kallas därför en blockkedja.

Sedan blockkedjetekniken skapades 2008 har den varit ett hett debatterat ämne. Kanske främst för sin roll i att skapa stundtals högt värderade kryptovalutor såsom Bitcoin och Ethereum, vars anonymitet har gjort dem ökända för att utnyttjas vid penningtvätt och kriminella transaktioner.

Distributed Ledger Technology

Tekniken har utöver centrala kryptovalutor fått en bredare benämning och större tillämpningsområde genom Distributed Ledger Technology (DLT), vilket innebär att data härstammar på flera olika ställen (ledgers) som verkar simultant för att verifiera varandra.¹⁵

Reglerna för ett visst blockchain är förutbestämda, vilket innebär att en part som försöker manipulera ett pris i efterhand för en försäljning eller liknande kommer flaggas och inte verifieras i ledgern.¹⁶

¹⁵ <http://www.blockchainbloggen.se/okategoriserade-sv/skillnaden-mellan-blockchain-och-dlt/>

¹⁶ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/blockchain-and-retail-banking-making-the-connection>

Coopetition - konkurrerande samarbete

När en transaktion adderas till en blockkedja blir den således verifierad och immun mot manipulation¹⁷, vilket är eftertraktat inom både transaktions – och informationshantering. Säkerheten beror därmed på hur många som är med i blockkedjan och antalet som verifierar varandra.¹⁸ Oavsett nätverket; banker eller försäkringsbolag, kommer blockkedjan ha förutbestämda regler som bestämmer om en transaktion hamnar innanför ramarna och är giltig eller inte. Det är ett fenomen benämnt *coopetition*, vilket innebär att konkurrerande företag måste samarbeta kring standarder och governance.¹⁹

Coopetition-paradoxen

McKinsey genomförde under 2018 en utvärdering där de stresstestade effekterna och genomförbarheten av blockkedjeteknik i olika användningsområden för att förstå dess övergripande strategiska värde. Utvärderingen konkluderade att financial services och försäkringsbranschen var särskilt lämpade och troliga att genomgå större förändringar på grund av blockchain, samt att påverkan där skulle vara stor relativt till andra branscher.²⁰ På en kortare tidshorisont förutspår McKinsey att blockkedjetekniken främst kommer tillföra värde genom att skära ner på kostnader, och att full användbarhet av tekniken kommer först om ett par år.²¹ Anledningen till det menas vara "coopetition-paradoxen", som innebär att naturliga konkurrenter först behöver enas om en gemensam lösning för hur hela processen ska hanteras.²²



¹⁷ <https://www.cognizant.com/whitepapers/demystifying-blockchain-codex2199.pdf>

¹⁸ Deeptech – Stockholm Innovation

¹⁹ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/blockchains-occam-problem>

²⁰ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/blockchain-and-retail-banking-making-the-connection#>

²¹ <https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/blockchain-beyond-the-hype-what-is-the-strategic-business-value>

²² <https://www.blockchaintechology-news.com/2018/06/25/why-coopetition-could-be-the-biggest-barrier-to-blockchain-adoption/>

TRENDSPANING BLOCKCHAIN

Trots att fullskalig implementering väntas ligga några år fram i tiden och att företagsledningar ställer sig frågan om hur tekniken ska fungera för dem²³, finns det många potentiella användningsområden för blockkedjeteknik inom både bank och försäkring framöver. Till exempel inom digitala avtal eller kontrakt – och betalningslösningar mellan landsgränser, personer, banker och företag.

GDPR begränsar

En utmaning med blockchain blir tydligt med nya regelverk som GDPR, då det förutsätter att personuppgifter går att ta bort på förfrågan. Med tanke på att en blockkedja gör tillägg permanenta så måste sådan information i nuläget hållas separat från kedjan. Istället får blockkedjan användas för att visa att data är korrekt; vem som är ägaren och att det inte manipulerats.²⁴

Digitala avtal lukrativt

Inom digitala avtal arbetar det svenska bolaget *EnigioTime* med att digitalisera dokument med hjälp av blockkedjeteknik. Fördelarna med ett sådant dokument är att processerna fortfarande kan vara i princip desamma, men att det skyndar på hanteringen och undanröjer behovet av transporter och fysisk långtidsförvaring. Utmaningarna i att kunna bevisa ett dokumentets äkthet, ägarskap och tidsstämpel digitalt, menar bolaget går att lösa med hjälp av blockkedjeteknik. Framförallt bolånemarknaden är fortfarande beroende av kostsam och långsam pappershantering av skuldebrev. Med tanke på mängden skuldebrev i omlopp hade en digitalisering av originaldokument, som administreras online

på ett säkert sätt, kunnat spara miljardtals kronor för låneaktörer årligen.²⁵

Inom den globala försäkringsbranschen används DLT på liknande vis i kombination med digitala kontrakt, för att accelerera processen för kontraktshantering.²⁶

RPA - den digitala medarbetaren

INTRODUKTION TILL RPA

Robotics Process Automation (RPA) är en underkategori inom automatisering och en del av de kognitiva teknologierna Machine Learning (ML), Natural Language Processing (NLP) samt den breda domänen inom Artificial Intelligence (AI).²⁷

Verksamheter som idag använder sig av RPA i sina processer gör det oftast för ett distinkt processteg, där *Software automation* till skillnad mot fysiska robotar inom *Industrial automation* inte går att vidröra, utan istället handlar det om automation i form av mjukvara som tillämpar sig på digitala uppgifter.

Teknikbrygga oavsett gränssnitt

RPA möjliggör en kostnadseffektiv, kvalitetssäker och tidseffektiv ersättning för en manuell handling, med målet att den ska fungera som en brygga i överlämningen mellan teknik och människa. En lyckad implementering ger stärkt processkontroll som avlastar humankapitalet till att fokusera sin tid på mer avancerade aktiviteter. Tekniken ändrar inte IT-infrastrukturen i grunden utan fungerar som ett tillägg, något som är

²³https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/se/Documents/risk/DI_2019-global-blockchain-survey.pdf

²⁴ Deeptech - Stockholm Innovation. Göran Almgren

²⁵ Deeptech - Stockholm Innovation. Göran Almgren

²⁶ [https://insuranceblog.accenture.com/ultimate-guide-to-blockchain-in-insurance?iesrc=rcmd&astid=fce6b774-cd88-](https://insuranceblog.accenture.com/ultimate-guide-to-blockchain-in-insurance?iesrc=rcmd&astid=fce6b774-cd88-46b8-ac77-d18ad127094d&at=77&rcmd_source=WIDGET&req_id=1b989023-400a-4470-bcb8-64bf676cbe26#how-is-blockchain-being-implemented)

46b8-ac77-

d18ad127094d&at=77&rcmd_source=WIDGET&req_id=1b989023-400a-4470-bcb8-64bf676cbe26#how-is-blockchain-being-implemented

²⁷ Deloitte Insights - Tech Trends 2019 – beyond the digital frontier

användbart oavsett gränssnitt i form av webb, applikationer, mail eller Excel.

RPA kan kombineras för att skapa en chattbot, som automatiskt hanterar förfrågningar från kunder eller internkommunikation inom organisationen. RPA jobbar då i bakgrunden och tar emot det chattboten sedan levererar genom vidare maskinlärning.

Digital superkollega

”Den digitala medarbetaren” har myntats utefter att roboten i många fall utför sin uppgift i användargränssnittet, vilket innebär att man rent visuellt kan se att mjukvaran jobbar på skärmen.

Till skillnad från människor blir roboten aldrig trött, levererar alltid samma kvalité och utför allt som oftast uppgifterna snabbare än sina mänskliga kollegor.²⁸ Sverige var relativt sena med att börja använda sig av robotisering och runt 2016–2017 skedde den första implementeringen.



TRENDSPANING RPA

Bank

I banksektorn finns det fortfarande hög automatiseringspotential inom avdelningar som Risk & Compliance, bolån, kundservice och framförallt Operations. Automatisering generellt kan med fördel appliceras på arbetsuppgifter såsom exempelvis KYC & AML, sanktionsscreening, kontorelaterade förfrågningar, bolånehandlingar och automatiserad kundservice genom AI då det ofta är informationstunga och repetitiva arbetsuppgifter.²⁹

Många storbanker är på god väg att etablera en bred kompetensbas kring robotics inom sin verksamhet, främst på grund av den stora potentialen inom back-office där miljön karaktäriseras av mer eller mindre förlegade och komplicerade system för en och samma process.

Utöver utmaningen med föråldrade system utsätts alla aktörer för ökade kundförväntningar och ökade krav på att leverera snabbt, sömlöst och kostnadseffektivt till slutkund, vilket tvingar dem att hitta effektivare arbetsprocesser. Därtill har förändringarna inom regelverk de senaste åren medfört nya arbetsmoment. Lösningen på denna ekvation är till stor del digitalisering och automatisering, där robotics framöver spås vara en fortsatt attraktiv lösning inom branschen.

²⁸ <https://www.pwc.se/rpa>

²⁹ <https://digitalworkforce.com/sv/intelligent-automation/rpa-finans-bank/>

Försäkring

Försäkringsbranschen har stor potential men robotiseringsresan startade något senare än i bankbranschen. Tekniken fungerar på samma vis och exempel på användningsområde är automatisk överföring av försäkringar som köpts online till äldre system, hantering av uppsägningar av försäkringsavtal samt produktion av intyg för medicinska skäl eller för reseförsäkring.

Ekonomifunktioner

Robotisering som teknik passar sig väl inom finansiella processer överlag, då de präglas av digital information som ofta ska flyttas från ett ställe till ett annat samt för att underlätta vid volymtoppar. Exempel är vid uppdateringar av kontaktuppgifter för e-fakturerings, validering av masterdatakonton samt realtidsanalyser.

RPA 2.0

Diskussionerna har startat om "RPA 2.0" och *Intelligent Process Automation*, som syftar till att kombinera teknologier för att maximera digitaliseringseffekten på riktigt. Robotics förmåga att hantera data och repetitiva uppgifter kan då kombineras med exempelvis AI för trendidentifieringar och analys. Nu har frågan gått från "vad *kan* robotics göra?", till att ersättas med "vad *bör* robotics göra?", vilket blir en viktig skiljefaktor för erfarna konsulter. Nyckeln i ett lite längre tidsperspektiv är att inte se RPA som en isolerad aktivitet utan som en del i en sammanhängande affärslösning, det vill säga ett verktyg bland många andra i den digitala verktygslådan.³⁰

Hett digitalt verktyg

Utmaningen för flera aktörer har legat i att få organisationen att ta steget ifrån pilot och Proof of Concept till en fullskalig produktion.³¹ Det har lett till att tekniken fått en något trög start i sin faktiska användning i vissa branscher, trots att ämnet varit aktuellt. Med hög potential, en relativt snabb implementering och låga investeringskostnader väntas robotics vara ett hett verktyg i den digitala verktygslådan framöver.³²

Robotisering framöver

Robotiseringsbehovet kommer bli allt mer komplext allteftersom organisationer efterfrågar kombinationer av digitala verktyg för en mer helautomatiserad lösning. Till exempel att RPA kombineras med Machine Learning (ML), med det förstnämnda som samlar in och strukturerar stora mängder data och det sistnämnda som i sin tur bearbetar och analyserar själva inhämtningen.

FRAMGÅNGSFAKTORER VID IMPLEMENTATION AV RPA

- Roboten behöver åtkomst till verksamhetens system och applikationer, vilket är en klassisk flaskhals i många verksamhetsdrivna RPA-projekt där vikten av att tidigt inkludera IT-organisationen underskattas.

³⁰ <https://lekab.com/future-of-rpa-2018/>

³¹ <https://lekab.com/future-of-rpa-2018/>

³² Deloitte Insights. Leading the social enterprise: Reinvent with a human focus

Hållbarhet – från ord till handling

INTRODUKTION TILL HÅLLBARHET

Begreppet hållbar utveckling skapades av FN:s världskommission för miljö och utveckling år 1987 och gavs följande definition:

”Hållbar utveckling är en utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov.”

En hållbar utveckling bygger på tre dimensioner: det sociala, miljön och ekonomin.

EU-kommissionens handlingsplan

I mars 2018 la EU-kommissionen fram en handlingsplan för dess fortsatta arbete med hållbarhet på de finansiella marknaderna. Ett viktigt inslag i arbetet var EU-kommissionens expertgrupp för hållbara finanser, den så kallade HLEG-gruppen (High-Level Expert Group on Sustainable Finance), som la fram sin slutrapport i januari 2018. Den utgör en viktig grund för EU-kommissionens handlingsplan.

Målsättningen med handlingsplanen är att:

- a) Styra kapitalflöden till hållbara investeringar för att uppnå smart och hållbar tillväxt för alla.
- b) Hantera finansiella risker till följd av klimatförändringar, resursutarmning, miljöförstöring och sociala frågor.
- c) Främja öppenhet och långsiktighet i finansiell och ekonomisk verksamhet.

Sammanlagt omfattar handlingsplanen 27 initiativ – såväl lagstiftningsinitiativ som andra initiativ – på tio olika områden.

Hållbarhetsrapportering

Sedan den 1 december 2016 redovisar samtliga stora bolag i Sverige årligen hur de arbetar med samt status gällande hållbarhet.

Lagkravet för redovisning av icke finansiell information, så kallad hållbarhetsrapportering, omfattar samtliga bolag med 1) över 250 anställda, och/eller 2) en balansomslutning på mer än 175 miljoner, och/eller 3) en nettoomsättning över 350 miljoner. Rapporten ska innehålla information om hur företaget arbetar med miljöfrågor, sociala förhållanden, personal, respekt för mänskliga rättigheter och motverkande av korruption.³³

TRENDSPANING HÅLLBARHET

EU-kommissionen har börjat arbeta med bland annat en arbetsström som handlar om hur de befintliga finansiella regelverken, däribland Solvens II och IDD, kan kompletteras med bestämmelser för hur ESG-risker (Environment (miljö), Social (samhälle) och Governance (bolagsstyrning)) ska integreras i de finansiella aktörernas processer och beslut.³⁴

Hållbarhet har flyttat allt högre upp på regeringars, företags och individers agendor. Frågor om miljö, mänskliga rättigheter, sociala förhållanden och motverkande av korruption får en allt större plats. På EU:s finansmarknads-område har EU-kommissionen lagt fram en handlingsplan för EU:s fortsatta arbete med hållbarhet på de finansiella marknaderna. Hållbarhetsfrågorna har därmed på allvar gjort sitt inträde i den finansiella lagstiftningen. Det råder inte längre någon tvekan om att spelplanen håller på att förändras.

³³ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/arende/betankande/foretagens-rapportering-om-hallbarhet-och_H401CU2

³⁴ <https://www.svenskforsakring.se/globalassets/rapporter/om-varldsbeskrivning/omvarldstrender-2019>

De svenska bankerna och försäkringsföretagen arbetar aktivt med hållbarhetsfrågor. Genom ansvarsfullt agerande i exempelvis investeringar och i samband med skadereglering vill försäkringsföretagen både hantera hållbarhetsutmaningarna och möta kunders önskemål om hållbara försäkringsprodukter.

Banker och försäkringsbolag är viktiga aktörer i samhället och deras agerande i hållbarhetsfrågor spelar därför en viktig roll för att bidra till en långsiktigt hållbar utveckling.

Även om intresset för hållbarhet vad gäller sparande och pension har ökat de senaste åren, är klimatfrågan fortfarande inte så närvarande ur spararnas perspektiv som i samhället i stort. Men oavsett detta växer behovet för pensionsbolagen att förhålla sig till klimatförändringarna. De ska placera pensionen under lång tid – ibland flera decennier. Då blir det naturligt att titta på hur klimatförändringarna kommer förändra vårt samhälle, vilka branscher som blir vinnare och

vilka investeringar som inte ter sig lika lönsamma i ett längre perspektiv. Hur pensionsförvaltarna arbetar med hållbarhetsfrågan beror lite på hur investeringsstrategin ser ut.

FRAMGÅNGSFAKTORER IMPLEMENTATION AV HÅLLBARHET

De som lyckas bli en hållbar organisation identifierar inom vilka områden man har en särart/kan bidra mest till en hållbar utveckling. Då kan hållbarhet bli en naturlig del av affären.

För att bli långsiktigt framgångsrik och uthållig är det viktigt att integrera hållbarhet i hela organisationen, i processer och i kunderbjudanden.

De hållbara företagen håller sig till sin strategi oavsett förändringar runt omkring och även när det får ekonomisk påverkan. De rapporterar och kommunicerar också med marknaden och anställda kontinuerligt.



Customer Experience – Vägen till kunden

INTRODUKTION TILL CUSTOMER EXPERIENCE

I handeln är kundupplevelse (CX) produkten av en interaktion mellan en organisation och en kund under deras relation. Denna interaktion består av tre delar: kundresan, varumärkesberöringspunkter som kunden interagerar med och de miljöer som kunden upplever (inklusive digital miljö) under sin upplevelse. En god kundupplevelse innebär att individens upplevelse under alla kontaktpunkter matchar individens förväntningar.

TRENDSPANING CUSTOMER EXPERIENCE

Kundernas förväntan ökar konstant och de etablerade finansiella aktörerna jämförs med både nya och ledande digitala tjänster. Idag är det enklare än någonsin tidigare för konkurrenter att starta upp verksamheter och att få investeringar. Dessa nya aktörer investerar i och utvecklar för att möta de nya kundförväntningarna med målet inställt på att ta marknadsandelar. Den som äger kundgränssnittet kan också komma att äga kundrelationen vilket skapat ett reellt hot mot de etablerade finansaktörerna som med en portfölj av föråldrade system har svårt att ställa om i takt med uppstickare.

Hela erbjudandemarknaden flyttar sig från ett läge med teknisk risk till marknadsrisk. Det som förut var "Kan vi bygga det här?" är numera "Vem vill köpa vårt erbjudande?" Det som tidigare var starkast överlever har gått till snabbast anpassningsbar överlever

FRAMGÅNGSFAKTORER CUSTOMER EXPERIENCE

Vinnarna här är de som lyckas ställa om sin affär till det kunden efterfrågar. Nordeas chef för Open Banking öppnar för att Nordea i framtiden snarare har en roll som en plattformslieferant än en transaktionsbank som en konsekvens av Open Banking³⁵.

En annan framgångsfaktor är de som klarar att få till en kreativ och innovativ beslutsorganisation. Med standardiserade system och en organisationskultur byggd på förvaltning är det svårt att lyckas om man inte lyckas frikoppla innovationsenheten.

De vi ser som inte lyckas är de aktörer som försökt att sätta en innovativ grupp mitt i en organisation och tror att innovationskraften smittar av sig – det som sker är att innovationskraften och kreativiteten istället dör om inte hela organisationen lyckas ställa om sin kultur.

Att tänka på för framgångsrik utveckling av customer experience:

- Basera beslut på faktiska data, kvantitativ och kvalitativ.
- Använd data proaktivt, inte reaktivt. En bra analysavdelning ska inte bara ta fram rapporter på vad kunderna gjort, utan aktivt leta efter förbättringspotential.
- Var efterklok ofta och billigt. Testa så många idéer som möjligt och dra lärdom av dessa.
- Satsa helhjärtat på nya idéer, låt det inte bara bli ännu en marknadsföringskampanj.
- Använd er egen tjänst och reflektera över upplevelsen.
- Medlyssna i kundtjänst för att lära er mer om kundernas utmaningar.

³⁵ Di Fin tech 2019-10-16 Gunnar Berger "Konsekvenserna av PSD2"

3. FÖRÄNDRINGAR SOM UTMANAR BRANSCHEN

3.1 BANK

Open banking – PSD2 flyttar kunden

INTRODUKTION TILL OPEN BANKING

Open banking är användandet av öppna API:er som möjliggör för tredje part att bygga applikationer och tjänster mot API:et för att få tillgång till kundens data.

Den traditionella bankvärlden håller på att genomgå sin kanske största förändring någonsin; med teknologisk utveckling, förändrade kundförväntningar och nya regelverk tvingas finansbranschen att öppna upp för fler aktörer. Payment Services Directive 2 (PSD2), EU-kommissionens betaltjänstdirektiv, är regelverket bakom Open Banking.

Nya aktörer

Genom att öppna upp API:er tillåter PSD2 tredjepartsaktörer tillgång till kunders finansiella information i banker, vilket innebär ökad transparens och valmöjligheter för slutkonsumenten.³⁶ Tredjepartsaktörerna kan vara *Payment Initiation Service Providers (PIPS)* eller *Account Information Service Providers (AISP)*, vilket innebär reglerade aktörer som med kundens godkännande har rätt att initiera betalningar direkt från privata bankkonton samt aktörer som får tillgång till kunders finansiella information för sammanställningar.⁷

Flytt mot moderna gränssnitt

Genom det nya direktivet kan således aktörer med hjälp av till exempel Tinks lösningar; inhämta och sammanställa information från olika banker med konsumentens godkännande.³⁷ Det innebär att kunderna kan frånga bankernas stundtals omoderna användargränssnitt, för att istället använda fintechbolags lösningar för att inhämta data från flertalet bankrelationer. Förutom att slutkunden då kan få en översyn av samtliga bankengagemang på en och samma plats, tillfredsställs en yngre generations behov av grafiskt tilltalande och enkla lösningar.

Ökade krav

Samtidigt innebär Open banking och PSD2 att fler aktörer kommer hamna under Finansinspektionens tillsyn och att tredjepartsbetaltjänstleverantörer omfattas av tillståndsplikt. I Finansinspektionens föreskrifter ställs nya krav på dessa aktörer i form av att de måste ha system på plats som säkerställer rapportering av potentiella incidenter och hantering av operativa aspekter – samt säkerhetsrisker.³⁸ Dessutom införs parallellt nya regler om krav på starkare kundautentisering inom EU, vilket innebär att åtgärder som innebär en risk för bedrägeri kräver att kunden autentiserar sig med säkra metoder, exempelvis Bank-ID.³⁹

TRENDSPANING OPEN BANKING

Slutkunden är ägaren

Open banking innebär att det blir lättare för slutkund att jämföra olika erbjudanden och sömlöst byta tjänsteleverantör om något bättre dyker upp, vilket riskerar att påverka

³⁶ <https://www2.deloitte.com/uk/en/pages/financial-services/articles/future-banking-open-banking-psd2-flourish-in-uncertainty.html>

³⁷ <https://tink.com/blog/2019/08/21/tink-open-letter>

³⁸ <https://www.fi.se/sv/bank/andra-betaltjanstdirektivet-psd-2/>

³⁹ <https://fi.se/sv/publicerat/nyheter/2019/nya-regler-om-stark-kundautentisering/>

kundlojaliteten och förflytta ägandeskapet av kunden.⁷

För tredjepartsleverantörer som både är PIPS och AIPS, innebär det således att de kan hota bankernas gränssnitt mot kunden och överta kontroll över de direkta kundrelationerna.

För de traditionella bankerna innebär Open banking således att förändringsbenägenheten behöver accelerera för att bibehålla marknadsandelar. För slutkunden innebär det ett minskat beroende av fullservicebanker, istället kan olika finansiella tjänster utföras av olika aktörer. När kunden själv äger informationen och avgör vem som ska sköta vad, kommer kundupplevelsen bli mer central än någonsin. Lån, betalningar och sparande kan alla skötas av olika aktörer baserat på vem som har bäst erbjudande för stunden.⁴⁰

Giganternas möjlighet

Open banking öppnar samtidigt upp möjligheterna för techgiganter som Facebook och Google att ta sig in på finansmarknaden och bredda sitt erbjudande ytterligare. De bolagen har pågående kundengagemang med miljardtals människor och kan med sina tillgångar erbjuda fullservicetjänster med moderna gränssnitt. I Kina finns WeChat som är just en sådan typ av multifunktionell applikation, där drygt en miljard kineser kan sköta sina sociala nätverk, kommunikation, betalningar och e-handel på en och samma plattform. Facebook har redan tagit kliv mot den finansiella marknaden som grundare av en egen kryptovaluta, och hade genom vidare investeringar och PSD2 i ryggen kunnat störa branschen i grunden.⁴¹

AML – fortsatt i strålkastarljuset

INTRODUKTION TILL AML

Lag om straff för penningtvättsbrott är det straffrättsliga regelverk som omfattar penningtvätt och finansiering av terrorism. Lagen medför bland annat att det är brottsligt att tvätta pengar. Anti Money Laundering (AML) är automatiserade system som skall upptäcka och förhindra penningtvätt.

Fjärde penningtvättsdirektivet

Kraven utökas gradvis och blir kontinuerligt tuffare och mer resurskrävande att uppnå. De grundar sig i svenska lagar samt i europeiska direktiv och förordningar, där det senaste och fjärde penningtvättsdirektivet, *EU-direktiv 2015/849*, implementerades 2017 i Sverige. Det grundade sig i sin tur i Financial Action Task Force (FATF) rekommendationer och syftade till att förstärka det internationella regelverket för att förhindra missbruk av det finansiella systemet.⁴² Regelverket innebar en mer komplicerad riskbedömningsmodell, där bankerna fick anta ett mer kvantitativt arbetssätt med nya riskavvägningar och informationsinhämtning från flera olika källor.⁴³

”Femte” penningtvättsdirektivet

Revideringen av penningtvättsdirektivet innehåller bland annat utökade bestämmelser kring publika register över verkliga huvudmän, med intention att öka transparensen över EU:s gränser. För svenska banker innebär det en betydande förändring i möjligheterna att få insyn i utländska ägar – och kontrollstrukturer.⁴ Direktivet syftar även till att öka kraven kring transaktioner associerade

⁴⁰ DeepTech – Stockholm innovation. **Gustav Baltscheffsky TINK**

⁴¹ DeepTech – Stockholm Innovation

⁴² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX:32015L0849>

⁴³ <https://www.pwc.se/sv/publikationer/fs/fjarde-amld-hinner-foretagen-bli-compliant-i-tid.html>

med högriskländer, där mer resurser behöver läggas på att utröna syftet med transaktionen samt dokumenterad förståelse om de ingående parterna och medlens ursprung. Överlag innebär förändringarna att ännu mer information behöver samlas in och verifieras, men även att Finanspolisen lättare ska kunna ta del av den informationen som finns. Detta då det nya direktivet syftar till att underlätta ett samarbete mellan länders motsvarighet till Finanspolisen, så kallade *Financial Intelligence Units*, genom att dessa organ ska kunna få tillgång till information utan att någon misstanke nödvändigtvis har rapporterats. Sverige syftar även till att införa ett system som på ett smidigt sätt tillhandahåller Finanspolisen med information om innehavare av bank – och betalkonton.⁴

Branschutmaning

När bankvärlden skakades av penningtvättsskandalerna som uppdagades

under hösten 2018⁴⁴, tvångsinitierades en omfattande upptrappning inom AML. Bankerna hade jobbat med KYC under ett antal år, men det blev tydligt att processerna på plats inte varit tillräckliga för att identifiera, förhindra och proaktivt arbeta för att deras produkter och tjänster inte utnyttjas i brottsliga syften.

Skandalernas efterdyningar

Med intensiva strålkastare på bankerna och på grund av deras betydelse för att stoppa penningtvätt och terroristfinansiering, blev följderna stora investeringar och massanställningar av roller som analytiker och specialister inom området. Nu har bankerna en pågående utmaning i att minska sitt beroende av humankapital, för att hitta lösningar som på ett mer effektivt och automatiserat sätt samlar in den enorma mängd data som krävs för att tillgodose kraven på god kundkännedom.



⁴⁴ <https://www.svt.se/special/swedbank/danskebank/>

AML framöver

Framöver sker en del förändringar och tillskott inom regelverken kopplat till AML, som kommer påverka finansiella aktörer i allra högsta grad. På grund av anonymiteten kopplat till kryptovalutor, ska verksamhetsutövare som påverkas av direktiven nu även utökas till att innefatta plattformar för växling av virtuella valutor samt plånböcker till dessa.⁴⁵ Ett femte penningtvättsdirektiv, som är en revidering av det fjärde och inte ett fristående sådant, ska genomföras under januari 2020 på bred front med syfte att täppa till luckor och förhindra att liknande penningtvättsskandaler sker igen.

Regelverksförändringarna innebär att banker såväl som en utökad krets av verksamhetsutövare kommer ställas inför ännu hårdare krav, som förutsätter att effektiva processer är etablerade för att undvika stora böter från myndigheter. Allt mer data behöver i led med detta samlas in och effektivare sätt att göra det på behöver implementeras. De uttömmande regelverken behöver gå från att finnas i teorin till att efterlevas i praktiken med hjälp av mer än massanställningar. Utvecklingen av AML har pågått ett antal år, men området kommer växla upp ytterligare framöver med bankerna fortsatt mitt i strålkastarljuset.

Intressanta propositioner

På en kortare tidshorisont finns det ett antal propositioner av intresse inom AML-området, som antingen träder i kraft eller är föreslagna att göra det inom en snar framtid. *Proposition 2017/18:291: Finansiella företags uppgifter till brottsutredande myndigheter*, trädde i kraft i september 2019 och innebär att uppgifter som enligt rörelselagstiftningen lämnas till brottsutredande myndigheter ska lämnas utan dröjsmål och i elektronisk form.⁴⁶ *Proposition 2018/19:150: Skärpta åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism*, är en konkretisering framlagd av regeringen på hur revideringen av det fjärde penningtvättsdirektivet bör genomföras i Sverige. Förutom direktivets innehåll så lägger Finansdepartementet fram ett förslag om att fler kategorier av företag ska anses verksamhetsutövare som berörs av penningtvättslagstiftningen, förutom förvaltare av virtuella valutor adderas konsthandlare. Dessutom föreslås att utrymmet för förenklade åtgärder kring anonyma betalningssätt ska begränsas samt att skyddet för visselblåsare ska utökas.⁴⁷

⁴⁵ <https://fcg.se/blog/2018/06/20/eus-femte-penningtvattdirektiv-klubbas/#>

⁴⁶ <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/proposition/2018/09/prop.-201718291/>

⁴⁷

<https://www.regeringen.se/49eb51/contentassets/542cdf70b0a642d987c4dc7d0991e196/skarpta-atgarder-mot-penningtvatt-och-finansiering-av-terrorism-prop.-201819150.pdf.pdf>

3.2 FÖRSÄKRING

IoT och realtidsinformation

IoT

IoT är ett samlingsbegrepp för utvecklingen mot att sensorer och processorer används för att enheter ska kunna uppfatta sin omvärld och skapa smarta miljöer, varor och tjänster. Saker som maskiner, fordon, hushållsapparater, lampor och klockor är då exempel på saker som kan kopplas upp för att kunna kommunicera och rapportera om sin status och omgivning.⁴⁸

Enorma mängder data

IoT tillåter människan att utnyttja teknik för en enklare vardag, där de uppkopplade sakerna fungerar som ett attraktivt hjälpmedel. År 2018 hade vartannat hem i Sverige en uppkopplad pryl eller mer⁴⁹ och med hjälp av teknik som 5G väntas det finnas drygt 20 miljarder IoT-enheter globalt redan 2022.⁵⁰ Prognoser förutspår att smarta sensorer och IoT-apparater kommer generera minst 500 biljoner gigabytes av data år 2020.⁵¹

Skräddarsydda försäkringar

Det innebär att IoT är rena guldgruvan av information för försäkringsbolag, som möjliggör ett mer kundcentrerat tillvägagångssätt utefter realtidsdata. Traditionellt har försäkringsbolagens riskmodeller utgått efter historisk information, skadestatistik och demografiska aspekter som kön och ålder för att prissätta sina premier; men med data som samlas in genom IoT kan

istället skräddarsydda försäkringslösningar tillämpas.⁵²

Proaktivt & faktabaserat

Data går att samla in relaterat till bland annat fukt, temperatur, plats, ljud, kemiskt innehåll och rörelse, vilket ger smarta sensorer ett brett användningsområde.⁵³ Fuktsensorer kan exempelvis användas för att proaktivt förhindra vattenskador, vilket eliminerar stora ersättningsbelopp. IOT-enheter som smarta lampor kan vidare användas för att hålla en villa belyst vid rätt tillfällen för att minska inbrott eller så används hälsodata från en Smartwatch för att prissätta en sjukförsäkringspremie. För försäkringsbolagen handlar det om att försäkra med förhoppningen att försäkringen aldrig behöver utnyttjas, vilket IoT då kan bidra till.

Realtidsinformation innebär dessutom en minskad risk för försäkringsbedrägerier. Till skillnad från uppblåsta ersättningskrav från den som drabbats ger uppkopplade enheter fakta om vad som faktiskt hänt, vilket innebär att skadan kan regleras snabbt utefter konkret information.⁵⁴

Användningsområde

Motor, hem och hälsa är de försäkringsområden där IoT än så länge fått störst tillämpning och inom just hemförsäkring ser branschen störst möjligheter att vidareutveckla sina tjänster.⁵⁵

Sammanfattat möjliggör IoT mer faktabaserad prissättning, mer precis rapportering av faktiska incidenter och minskad risk för

⁴⁸ <https://iotsverige.se/internet-things/>

⁴⁹ <https://2018.svenskarnaochinternet.se/allmant-om-internetutvecklingen/uppkopplade-saker-finns-i-varannat-hem-iot/>

⁵⁰ <https://www.ericsson.com/en/mobility-report/internet-of-things-forecast>

⁵¹ <https://insuranceblog.accenture.com/the-new-iot-for-insurance>

⁵² Insurance Nexus – Connected Insurance Report

⁵³ <https://iotsverige.se/internet-things/>

⁵⁴ Insurance Nexus – Connected Insurance Report

⁵⁵ Insurance Nexus – Connected Insurance Report

försäkringsbedrägerier vilket innebär lägre skadekostnader för försäkringsbolagen och lägre premier för kunderna.

Utvecklat erbjudande

Ett potentiellt tapp i försäkringspremier kan förutom minskade skadekostnader kompenseras med ett utökat tjänsteerbjudande för kunderna. All information som samlas in kan nyttjas för att försäkringsbolagen ska bli ett mer naturligt inslag i kundernas liv; till exempel genom att insamlad data kan ligga som underlag för rekommendationer av pålitliga hantverkare eller organisering av bilservice.⁵⁶

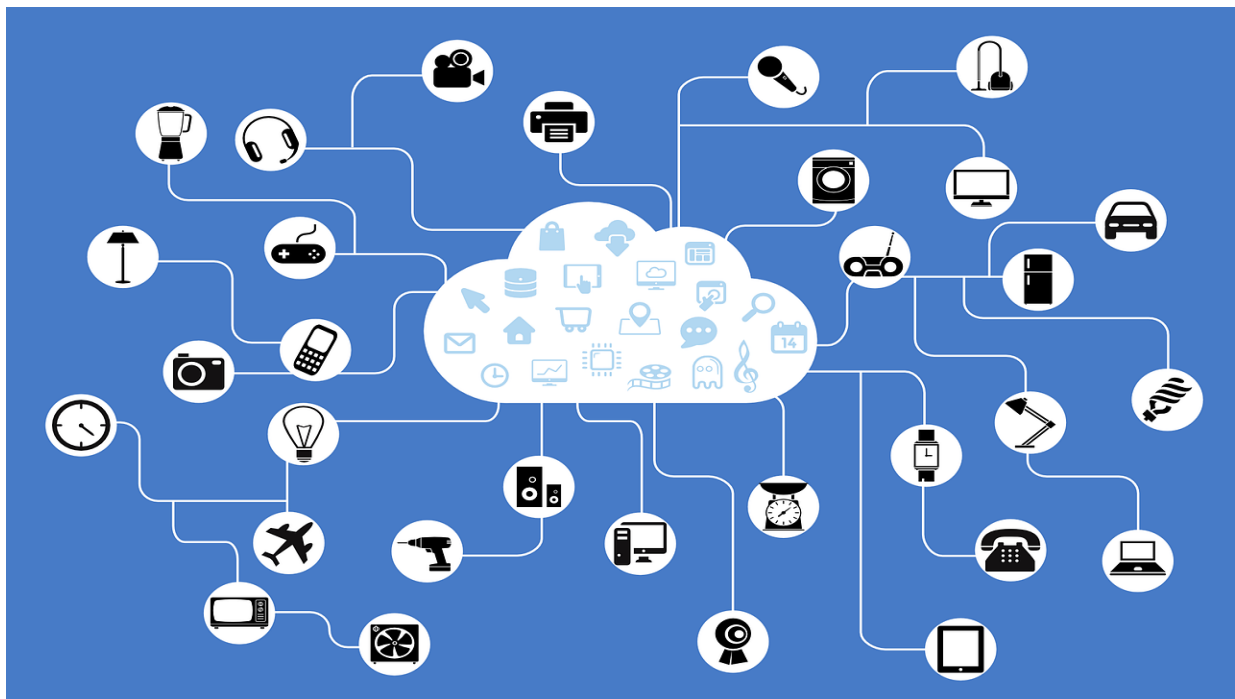
IoT framöver

Att IoT är en potentiell guldgruva för försäkringsbolagen informationsmässigt, är lätt att prata om i teorin men svårare att förverkliga i praktiken. Den mängd data som

genereras innebär insamling, sällning och analys på nivåer som få, om någon, organisationer är redo för. Det är en gigantisk uppgift för försäkringsgivare att kunna dra fördel av alla de uppkopplade enheter som förväntas finnas framöver.⁵⁷

Förändring i grunden

Lösningen för att hantera informationsvågen IoT möjliggör kan vara att utnyttja relevant och ny teknik som cloud, robotisering, maskininlärning och artificiell intelligens. Detta kräver system som kombineras för att klara av att hantera både enhetsdriven realtidsinformation samt metainformation för övergripande analyser. Det innebär att lagringsbehovet måste tänkas igenom och att datatillgångar som ska behållas måste differentieras från de som behöver kasseras.⁵⁸ De bolag som lyckas bäst och är först ut med funktionella lösningar har möjlighet att snabbt plocka marknadsandelar i det nya försäkringsklimatet.⁵⁹



⁵⁶ Insurance Nexus – Connected Insurance Report

⁵⁷ Insurance Nexus – Connected Insurance Report

⁵⁸ <https://insuranceblog.accenture.com/the-new-iot-for-insurance>

⁵⁹ Insurance Nexus – Connected Insurance Report

Det nya försäkringsklimatet karaktäriseras av proaktivt skadeförebyggande och kundcentrerade lösningar, som drivs av aktuell och uppdaterad data. Där delas risken inte längre mellan försäkringstagare och försäkringsgivare, utan minimeras genom beteendeförändringar och välgrundade analyser.

För försäkringsbolagen gäller det att gå all-in i sin transformation för att utnyttja IoT-erans möjligheter, då det inte går att smyga in IoT-anpassade arbetsprocesser i verksamheten. IoT är en stor förändring och möjlighet som kommer kräva en digitaliserad affärsmodell i grunden.⁶⁰

Med IoT förändras nämligen villkoren i en traditionell bransch och med det försäkringsgivare och försäkringstagare. Kan bolagen hantera den komplexa process som IoT innebär, kan slutresultatet bli enkla försäkringslösningar som är anpassade efter varje kund.⁶¹

Utmaningar IoT

Den främsta utmaningen ligger i att kunna hantera all den information som enligt studierna kommer ackumuleras de närmaste åren. Processer måste finnas på plats som på ett effektivt sätt kan sälla och selektera ut väsentlig information i allt brus.

En annan utmaning med IoT och konstant uppkoppling är sekretessfrågan och hur mycket information en privatperson är bekväm att dela med sig av, något som kan lösas av premier i proportion till mängden data som delas.

Ekosystem

Utöver att framtidens försäkringsbransch är datadriven, blir ekonomin alltmer plattformsbaserad med organisationer som ingår i ekosystem. Digitaliseringen minskar traditionella aktörers dominans på marknaden och suddar ut gränserna mellan olika branscher, där försäkringsbolag kan dra nytta av samarbete med olika aktörer.⁶²

Definition

En plattform är en affärsmodell som tillåter anslutning av olika aktörer, såsom producenter och konsumenter, för att genom interaktion skapa och utbyta värde. Ett ekosystem utnyttjar detta, då det är en samlad uppsättning tjänster som tillåter användaren att uppfylla olika behov i en och samma integrerade upplevelse.⁶³

Stora ekosystemspelare

Stora bolag som Uber och AirBnb har redan framgångsrikt använt sig av i befintliga plattformar för att samla utbud och efterfrågan i en och samma åtkomstpunkt. Genom samarbete med befintliga bil- och husägare kan bolagen erbjuda transport och logi sömlöst för slutkunden.⁶⁴ Även Alibaba, Alphabet, Amazon, Apple, Facebook och Microsoft är exempel på ekosystemsaktörer.⁶⁵

Inom försäkringsbranschen är den franska försäkrings- och investeringsjätten AXA ett exempel. De har avdelningar som jobbar uteslutande med att hitta nya strategiska samarbeten med techbolag som kan ta dem

⁶⁰ Insurance Nexus – Connected Insurance Report

⁶¹ Insurance Nexus – Connected Insurance Report

⁶² https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-55/accenture-insurance-ecosystems-pov.pdf

⁶³ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-beyond-digital-the-rise-of-ecosystems-and-platforms>

⁶⁴ https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-55/accenture-insurance-ecosystems-pov.pdf

⁶⁵ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-beyond-digital-the-rise-of-ecosystems-and-platforms>

utanför försäkringsbranschen för att utveckla och bredda sitt erbjudande mot slutkund.⁶⁶

Ekosystem förutspås vara en grundläggande del av ekonomin om bara några år, men trots den förväntade betydelsen är det ett område med utmaningar. Potentialen för ekosystem skiljer sig mellan industrier och aktörer; de största försäkringsaktörerna är kanske de som är mest lämpade för att klara av att styra i ett ekosystem, mindre aktörer kan ha svårt att ta en plats och ta del av värdet som skapas.⁶⁷

EKOSSYSTEM FRAMÖVER

Olika ekosystem

Primärt finns det tre olika ekosystemsmöjligheter för försäkringsbolagen framöver; att vara administratör och drivande i ett eget ekosystem, att nyttja ett befintligt ekosystem från en annan aktör eller en hybridlösning som är en blandning mellan de båda. Ett eget ekosystem kan till exempel vara uppbyggt kring husägare och att andra samarbetspartners kan ansluta sig för att erbjuda säkerhet – och finansieringslösningar i samma paket.⁶⁸ Att ingå i ett befintligt ekosystem kan handla om samarbete med återförsäljare av bilar.

Överlag tillåter ekosystem försäkringsbolag att erbjuda hybrida lösningar genom samarbete med andra aktörer, förutom det nämnt ovan exempelvis lösningar relaterat till prediktivt underhåll eller förebyggande vård.⁶⁹

Att ingå i andras ekosystem skulle kunna innebära att försäkringsbolagen förlorar

direktkontakten med kund och istället blir en ännu mer anonym försäkringsgivare. Men att inte ingå i ekosystem alls skulle kunna innebära att missa en naturlig del av digitaliseringen och en marknad som McKinsey förutspår kommer stå för drygt en tredjedel av globala intäkter 2025.⁷⁰

Oavsett val så skapar ekosystem generellt tre former av värde; friktionsfritt byte mellan relaterade tjänster, utnyttjande av nätverkseffekter och integration av data från olika tjänster.⁷¹ Kinesiska WeChat som nämnts tidigare, är ett bra exempel på en multifunktionell plattform som tillåter kunden tillgång till olika tjänster genom ett och samma gränssnitt.

Vikten av samarbete

För att lyckas i ett ekosystem blir det viktigt att försäkringsbolagen bygger upp en kompetens inom sensorer, analysverktyg och kundgränssnitt. Genvägen dit blir då att samarbeta med andra aktörer. Med tanke på försäkringsbranschens etablerade analysförmåga, kan det vara något de erbjuder som en service till andra aktörer inom ekosystemet eller till tredjepartsaktörer. Det kan då exempelvis innehålla prediktionsmodellering och optimeringstjänster för att möjliggöra smartare affärsbeslut genom hela värdekedjan.⁷² Ekosystemet utgörs således av symbiotiska partnerskap med kompetensdelning, för att uppnå högre värde tillsammans än vad de enskilda aktörerna kan på egen hand.

⁶⁶ Di Insurtech 2019.05.22 Lars von Sivers Lindmark "Axa next"

⁶⁷ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-beyond-digital-the-rise-of-ecosystems-and-platforms>

⁶⁸ https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-55/accenture-insurance-ecosystems-pov.pdf

⁶⁹ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-beyond-digital-the-rise-of-ecosystems-and-platforms>

⁷⁰ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-beyond-digital-the-rise-of-ecosystems-and-platforms>

⁷¹ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-beyond-digital-the-rise-of-ecosystems-and-platforms>

⁷² <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-beyond-digital-the-rise-of-ecosystems-and-platforms>

Utvärdera & prioritera

För att försäkringsbolagen ska lyckas i ekosystemen, behöver de utvärdera sin traditionella roll och affärsmodell för att bedöma värdet av samarbeten med aktörer i andra branscher. Det blir viktigt att identifiera och prioritera vilket ekosystem som skulle kunna vara relevant för just dem.⁷³ För försäkringsbolag hade delaktighet i ett ekosystem kunnat bestå av samarbete med bolag som tillverkar och säljer exempelvis bilar, mobiltelefoner eller hemelektronik för att försäkringserbudandet ska vara integrerat och en del av produkten redan från start.⁷⁴

Närmare kunden

I ett ekosystem går försäkringsbolagen från att vara sammanställare och utvärderare av risk, till att bli en mer aktiv del i slutkundernas liv. Trots att försäkring av tjänster och produkter

kommer förbli kärnan i verksamheten, kan samarbete och teknik som IoT och telematik utveckla djupare kundrelationer.

Samarbeten kan ske med OEMs, IoT-tillverkare eller insurtechbolag som har potential att bidra till stärkta kundrelationer. En stark kundrelation bidrar nämligen inte endast till en bättre kundupplevelse; utan den ger tillgång till mer kunddata, vilket är bränsle och en direkt nödvändighet i en ekosystemvärld.⁷⁵

Ekosystemaktörer har också förmågan att skala upp snabbare än företag tidigare kunnat, något som beror på tillgång till ett starkt nätverk som sträcker verksamheten utanför den egna branschen.⁷⁶ De försäkringsbolag som klarar att anpassa sig till samarbetet i de digitala ekosystemen kan ta genvägar mot nya intäktsströmmar och framtidens försäkringsbransch.



⁷³ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-beyond-digital-the-rise-of-ecosystems-and-platforms>

⁷⁴ Insurance Nexus – Connected Insurance Report

⁷⁵ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-beyond-digital-the-rise-of-ecosystems-and-platforms>

⁷⁶ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-beyond-digital-the-rise-of-ecosystems-and-platforms>

3.3 FONDBOLAG

Konsolidering - Tuffare tider för fondbolagen

Fondmarknad i förändring

Det snabbföränderliga företagsklimat som råder idag karaktäriseras av hög marknadskonkurrens med kunder som kräver mer och mer av varje organisation. Kapitalmarknaden är inget undantag och när regelverkskraven blir alltmer komplexa letar bolagen inom branschen sätt att optimera och standardisera sin kärnverksamhet för att fortsatt vara konkurrenskraftiga.⁷⁷

Nytt statlig fondtorg

Förutom en marknad karaktäriserad av högre konkurrens anses huvudorsaken vara ändrade regler för Statens fondtorg, PPM-fonder, som initierades under 2017. Pensionsmyndigheten ville då rensa upp i premiefondssystemet och bland annat införa en begränsning av ägande där fonder inte endast skulle få finnas inom premiepensionen.⁷⁸

Det nya avtalet som började gälla i slutet på 2018 innebar sammantaget hårdare krav på fondbolag som vill finnas kvar på Pensionsmyndighetens fondtorg, som står för 35 procent av allt nysparande i fonder i Sverige samt är ett av världens största fondtorg med 1 200 miljarder SEK i förvaltat kapital. Några av kraven var bland annat att fonderna ska ha minst 500 miljoner kronor i kapital utanför premiepensionen för att sprida sitt ägande, att fondförvaltaren ska ha minst tre års verksamhetshistorik, införandet av minimikrav på hållbarhetsarbete samt att ett fondavtal ska

ingås per fond istället för större samarbetsavtal med bolag som förvaltar flera fonder.⁷⁹

De nya kraven har inneburit att fonder som exempelvis *Lannebo Europa Småbolag* och *Lannebo Komplet* inte nått upp till kraven 2019 och avregistreras från fondtorget för premiepensionen,⁸⁰ som ett av många andra fondbolag som går samma öde till mötes. Utav de cirka 550 fonder som ansökt om att få vara med på fondtorget efter att de nya premisserna hittills, har drygt hälften antingen fått avslag eller dragit tillbaka sin ansökan.⁸¹

Utmaningar fondbolagsmarknaden

Den ökade konkurrensen, och prispressen på fondmarknaden överlag, har lett till skapandet av så kallade fondhotell de senaste åren. Exempel är FCG, AIFM och SFM Sthlm (som är ett dotterbolag till FCG) som alla startat fondhotell som erbjuder helhetslösningar för fondförvaltare. I dem sköts administration, regelverkshantering och kontakten med Finansinspektionen, något som lockar fondbolag i en alltmer reglerad bransch.

Enorma aktörer som exempelvis Blackrock, som både tillhandahåller system och förvaltar kapital, tvingar ned priserna på marknaden och sätter press på mindre aktörer. I Sverige illustreras det tuffa klimatet på marknaden av att det under de nio första månader av 2019 startades hälften så många fondbolag som normalt. Inte på sexton år har så få nya fonder startats som nu och för tillfället är det fler fonder som stängs ner än startas.⁸²

⁷⁷ <https://www.simcorp.com/en/insights/journal/2019/simcorp-standard-platforms>

⁷⁸ <https://www.expressen.se/dinapengar/pension/allman-pension/hundratals-fonder-forsviner-nar-ppm-gors-om/>

⁷⁹ <https://www.pensionsmyndigheten.se/nyheter-och-press/pressrum/nytt-avtal-klart-for-premiepensionens-fondtorg>

⁸⁰ <https://www.lannebofonder.se/nyheter/information-gallande-ppm>

⁸¹ <https://www.privataaffarer.se/har-ar-fonderna-som-inte-far-vara-med-i-nya-ppm/>

⁸² <https://www.morningstar.se/Articles/Chronicle.aspx?title=halvering-nya-fonder-sverige>

MARKNADEN FRAMÖVER

Konsolideringar

Fonderna exkluderas ofta på grund av att de inte uppnår storlekskravet, och avslagen sker bland annat för fonder från storbanker såsom Nordea, Handelsbanken och Danske Bank. Det har lett till att specialiserade nischfonder försvunnit från torget (t.ex. Lannebo Europa Småbolag) och att fonder börjat konsolidera för att nå upp till kraven. Ett exempel är *Affärsvärldenfonden* som slogs samman med

innebar att de nådde upp till storlekskravet och blev godkända in i det nya fondtorget.⁸³ Ett *Lannebo Sverige* under slutet på 2018,⁸⁴ vilket annat exempel är Danske Bank som under början på 2019 fusionerade fyra av sina invest-fonder till att ingå i andra befintliga fonder.⁸⁵ I november 2019 ska ett förslag initierat av regeringen presenteras, innehållandes ett regelverk utformat för ett upphandlat premiepensionsfondtorg samt en lag som reglerar en ny myndighet att sköta upphandling och förvaltning av detsamma.⁸⁶



⁸³ <https://www.privataaffarer.se/har-ar-fonderna-som-inte-far-vara-med-i-nya-ppm/>

⁸⁴

<https://www.avanza.se/placera/telegram/2018/08/20/lannebo-sverige-affarsvarldenfonden-slas-samman-med-lannebo-sverige.html>

⁸⁵ <https://www.danskeinvest.se/articles/fyra-fonder-slaas-samman-med-andra-fonder>

⁸⁶ <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/kommittedirektiv/2018/06/dir.-201857/>

4. TRENDER INOM TECH

Fintech – Sverige i täten

FINTECH

Efter Silicon Valley producerar Stockholm näst mest miljardbolag per capita i världen. Som hem till ett av världens mest välkända tech-ekosystem, har bolag som Spotify, Skype, Klarna och Izettle all startats i den svenska huvudstaden.⁸⁷ Fintech handlar om utnyttjandet av teknologi för innovation inom finanssektorn, men utöver startandet och försäljningen av rena fintechbolag är innovationer som Swish och BankID i allra högsta grad exempel på finansteknologiska succéer.⁸⁸

Sverige frontfigur

Inom techindustrin har just finansteknologiska investeringar varit särskilt intressanta världen över, med Stockholm på en femteplats med 735 miljoner dollar investerade de första nio månaderna 2019.⁸⁹ Under de första två kvartalen har fintechbolag som Klarna, Tink och Bynk mottagit drygt 190 miljoner EUR i samlade investeringar. The World Economic Forum rankar Sverige som topp 10 mest konkurrenskraftiga länderna i världen, med höga betyg för innovationskapacitet. Mer än tre procent av Sveriges BNP går till just forskning och utveckling, vilket är en av de högsta siffrorna globalt.⁹⁰

Vidden av fintech

Sverige är bevisligen ett bra klimat för startups och kanske framförallt fintechbolag, med

framgångssagor som Klarna och Izettle tillsammans med drygt fyrahundra andra aktörer. Izettle köptes dessutom upp av den amerikanska giganten Paypal under 2018 för en prislapp på 19 miljarder kronor. Fintech har tagit sig in i alla olika delar av finansbranschen, med innovativa lösningar och moderna gränssnitt inom bland annat betalningar (Izettle, Klarna, Trustly), analys (Zlantar, fondmarknaden.se), lån (Lendify, Collector Bank) och trading (Sigmastocks, Toborrow).⁹¹

Banker, försäkringsbolag och kapitalförvaltare har insett värdet av fintechbolag och att de kommit för att stanna. Enligt PwC så uppger 82 % att de kommer öka sina partnerskap med fintechbolag de närmaste 3-5 åren.⁹²

P27 - Utveckling framåt?

Inom området smidiga lösningar finns det ett aktuellt initiativ för att bygga en gemensam infrastruktur och betalningsplattform för de nordiska länderna. Ambition är bland annat, likt Swish, att möjliggöra överföringar mellan mobila enheter fast gränsöverskridande. Initiativet startades av de största bankerna i Norden (Swedbank, SEB, Nordea, Handelsbanken, Danske Bank och OP Financial Group) och drivs i samarbete med Mastercard.⁹³ Syftet är att förse den nordiska regionen med infrastruktur som säkerställer nordisk clearing och settlement samt realtidsbetalningar marknader emellan, med mål att erbjuda ett kostnadseffektivt och säkert sätt att överföra pengar utan fördröjning.

⁸⁷<https://www.investstockholm.com/globalassets/invest/report/s/stockholm-fintech-guide.pdf>

⁸⁸<https://www.investstockholm.com/globalassets/invest/report/s/stockholm-fintech-guide.pdf>

⁸⁹ <https://www.cnbc.com/2019/09/22/london-just-overtook-new-york-for-fintech-investment-research-shows.html>

⁹⁰<https://www.investstockholm.com/globalassets/invest/report/s/stockholm-fintech-guide.pdf>

⁹¹ <https://www.swefintech.se/members>

⁹²<https://www.investstockholm.com/globalassets/invest/report/s/stockholm-fintech-guide.pdf>

⁹³<https://newsroom.mastercard.com/eu/sv/press-releases/mastercard-och-p27-nordic-payments-platform-samarbetar-for-att-bygga-varldens-forsta-infrastruktur-for-direktbetalningar-i-norden/>

Direktbetalningar i olika valutor från ett konto direkt till ett annat hade inneburit en stor förändring inom kapitalflöden för betalningsindustrin i stort. En lyckad implementering hade kunnat ersätta bankernas egna plattformar och således spara både pengar och tid. Relaterat till ekobrott hade det dessutom blivit enklare att flagga misstänkta transaktioner i ett gemensamt system. Ambitionen är att den första transaktionen ska ske under 2021⁹⁴, men innan dess är projektet föremål för licensansökningar, slutgiltiga investeringsåtaganden och godkännande från konkurrensmyndigheter.⁹⁵ DnB har tidigare dragit sig ur samarbetet och P27 Nordic Payments Platform AB har inlett dialoger med svenska Bankgirot att förvärva dem.

Större valmöjlighet för kunden

Fintechbolag kan upplevas som utdaterat då många aktörer är väl etablerade och stora bolag som Klarna lyckats väldigt väl en längre period. Men med Open banking och information som ägs utav slutkunden, kan området få ytterligare uppsving. Med fler aktörer på marknaden blir valmöjligheterna för kunden större och konkurrensen ökar; vilket innebär att erbjudandet måste bli mer kundcentrerat och fylla de digitala behov som finns i form av lättillgänglighet, funktionalitet och design.

Moderna från start

Framtiden inom finansvärlden är tekniska lösningar som bidrar till ekonomiskt välmående; skräddarsydda och automatiskt genererade utefter varje kund, med

lättillgänglig tillgång till tillfredsställande gränssnitt.⁹⁶ Antingen utvecklar de etablerade finansiella aktörerna detta på egen hand, eller så ingår eller utökar de samarbete med fintechbolag som utnyttjat modern teknik från start. Innovation är fintechbolagens grundorsak till sin existens, vilket krävs för att långsiktigt överleva det snabbföränderliga företagsklimat som karaktäriserar den digitala eran idag.

Fintechbolagen har visat att de är spelare att räkna med på marknaden, och genom PSD2 väntas deras relevans och avtryck i finansbranschen bli än större.

Regtech – Sverige halkar efter

REGTECH

Regulatory technology eller Regtech, nyttjar teknologi för att på ett effektivt och kostnadsmedvetet sätt hantera regulatoriska krav och processer inom främst finansbranschen.⁹⁷ Fusionen mellan teknologi och regelverk för datainsamling och efterlevnadsarbete är inget nytt, men efter finanskrisen 2008 blev det tydligt att det fanns ett behov av en framtida end-to-end lösning som effektivt kunde hantera alla de nya regleringar och krav som infördes.⁹⁸ Trots att en automatiserad helhetslösning ännu inte har utvecklats inom compliance har dagens techdrivna ekonomi i kombinationen med framfarten av molnbaserad teknologi, fintechbolag och öppna API:er banat vägen för utveckling inom området.⁹⁹

⁹⁴ <https://www.realtid.se/mastercard-bygger-infrastruktur-direktbetalningar-over-hela-norden>

⁹⁵ <https://news.cision.com/se/swedbank/r/p27-nordic-payments-platform-ingar-partnerskap-med-mastercard,c2849489>

⁹⁶ <https://www.investstockholm.com/globalassets/invest/report/s/stockholm-fintech-guide.pdf>

⁹⁷ Cambridge University – The Global Regtech Industry Benchmark report

⁹⁸ <https://www.investopedia.com/terms/r/Regtech.asp>

⁹⁹ Cambridge University – The Global Regtech Industry Benchmark report

Användningsområde

Regtechs huvudsakliga funktion är att effektivisera compliance-processer; övervaka regelverk samt att samla in, organisera och framställa data med hjälp av Machine Learning, prediktiv dataanalys och Natural Language Processing.¹⁰⁰ Med nya regleringar, som exempelvis reviderade penningtvättsdirektiv och PSD2, medföljer stigande krav på organisationers datainsamling och rapportering. Just AML har visat sig ha stor potential, då området är föremål för stora böter vid misskötsel och innefattar inhämtning och analys av en stor mängd data, vilket visas av att drygt hälften av världens investeringar inom regtech har gått till AML och KYC.¹⁰¹

Hög tillväxt

Regtech är en global marknad som i nuläget omsätter drygt 5 miljarder dollar årligen och väntas ha en global årlig tillväxt på runt 25 % mellan 2018-2023.¹⁰² De mest framstående länderna inom området är USA och Storbritannien, där majoriteten av världens drygt åttahundra regtechbolag är etablerade.

Splittrad svensk marknad

Trots en stor global marknad har Sverige halkat efter i själva implementeringen och användandet av regeltekniska lösningar. Det beror delvis på att det finns ett gap mellan vad nuvarande regtechbolag erbjuder och vad köpare inom den finansiella sektorn efterfrågar. Regtechmarknaden i Sverige erbjuder för närvarande enskilda lösningar för enstaka eller delar av ett specifikt regelverk, vilket är en utmaning då finansbolagen oftast efterfrågar en mer heltäckande lösning.

Många större finansiella aktörer drunknar i olika regelverk och de drar sig för att köpa in många olika lösningar för att täcka ett behov som sedan ska underhållas och förvaltas. Samtidigt innebär det ett stort risktagande för till exempel banker att lägga över compliance på en relativt nystartad tredje part, då området kan vara licenspåverkande och misskötsel i värsta fall kan leda till en indragen banklicens av Finansinspektionen.

Nya aktörer

DP Organizer och Verisec Freja E-ID är exempel på svenska regtechbolag; företag som funnits i mindre än fyra år och som tillhandahåller IT-verktyg för hantering av GDPR samt en tjänst för digitala säkerhetslösningar.¹⁰³ Deras framgångar har främst berott på försäljning utanför Sveriges gränser.

Tunga investeringar

Riskkapitalinvesteringar inom regtech visar att det är ett område med potential; globalt investerades det nästan tre miljarder dollar mellan 2012 och 2017¹⁰⁴ och DP Organizer mottog 30 miljoner kronor i en investeringsrunda i slutet på 2017.¹⁰⁵

Regtech framöver - välbehövligt i Sverige

Trots investeringar har regtechmarknaden ännu inte blomstrat på svensk mark, samtidigt som det kan konstateras att tekniken är välbehövlig i framförallt bankbranschen framöver.

År 2017 gick tio procent eller mer av bankers rörelsekostnader till compliance-relaterade

¹⁰⁰ Cambridge University – The Global Regtech Industry Benchmark report

¹⁰¹ Richard Rosenholtz - Chairman of the Nordic Regtech Association

¹⁰² Cambridge University – The Global Regtech Industry Benchmark report

¹⁰³ <https://www.dporganizer.com/> & <https://frejaeid.com/>

¹⁰⁴ <https://computersweden.idg.se/2.2683/1.716285/Regtech-skapar-jattemarknad>

¹⁰⁵ <https://computersweden.idg.se/2.2683/1.693743/veckans-affarer>

uppgifter¹⁰⁶, vilket i dagens klimat med nya regleringar inom AML och GDPR antagligen är lågt räknat. Därtill är arbetsbördan kopplat till alla nya och reviderade regelverk stor, vilket innebär en stor press på bankerna. Det finns därmed tydliga incitament för banker att implementera regeltekniska lösningar för att spara pengar och effektivisera sina processer. Även försäkringsbranschen kan dra nytta av tekniken, då den blir alltmer reglerad.

Regtech som komplement

När regtechbolagen väl möter bankernas och försäkringsbolagens omfattande behov, är det fortfarande inget som väntas lösa alla compliance-relaterade problem av sig självt. Istället är det menat som ett underliggande verktyg som tillåter en förskjutning av kompetens till mer avancerade uppgifter, då det i slutändan fortfarande är människor som behöver göra den slutgiltiga avvägningen av de belysta problem och analyserade data regtech kan bistå med.¹⁰⁷

Regulatorisk sandlåda

En framtid med regtech i Sverige är inte enbart beroende av kunderna utan också av ett klimat som stöttar den, exempelvis att Finansinspektionen tilldelats mandat att *utveckla* finansmarknaden och inte enbart att övervaka och kontrollera den. Genom att följa andra länders exempel, hade då en regulatorisk *sandbox* kunnat implementeras; vilket tillåter lättnader inom regelverksområdet i en begränsad testperiod och därav minskar risken med att ta in en ny innovativ aktör för de potentiella kunderna.¹⁰⁸

Insurtech – datadriven försäkring

Regtech och insurtech är båda underkategorier till fintech och benämningar på användning av innovativ teknologi för att effektivisera processer och lösningar inom respektive område. Insurtech har ingen accepterad definition, men syftar till att utnyttja teknologins möjligheter för att omvandla en traditionellt policyledd försäkringsindustri till att bli en mer kundcentrerad sådan.

Modern försäkringsbransch

Inom försäkringsbranschen finns det stor potential för samarbeten mellan försäkringsgivare och insurtechbolag, där den tekniska transformationen endast är en del i en förändring mot en mer digitaliserad affärsmodell överlag.¹⁰⁹ I kombination med ny teknik och framfarten av 5G och IoT, kommer försäkringsbranschen inte längre behöva segmentera kunderna efter demografiska aspekter som ålder och kön, istället kan riskbedömningarna vara data – och beteendedrivna. Konstant uppkoppling innebär då att livförsäkringen kan bestämmas utefter insamlade hälsodata från en Smartwatch istället för ålder, att reseförsäkringen föreslås när du är på skidsemester i Frankrike utefter platsdata eller att bilförsäkringen endast betalas för den tid som fordonet faktiskt används genom en smart bil.

¹⁰⁶ <https://internationalbanker.com/technology/spotlight-compliance-costs-banks-get-business-ai/>

¹⁰⁷ Richard Rosenholtz - Chairman of the Nordic Regtech Association

¹⁰⁸ <https://www.bbva.com/en/what-is-regulatory-sandbox/>
¹⁰⁹

<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/03/insurtech-trends-2019.pdf>

Fyra huvudkategorier

Insurtech riktar sig främst till fyra olika tillämpningsområden.¹¹⁰

- **Digital Distribution**

Att flödet ska vara helt digitaliserat och administreras effektivt. Slutkund ska kunna sköta sina försäkringsärenden enkelt, mobilt och snabbt.

- **Telematik & Internet of Things (IoT)**

Telematik är tätt sammanknutet med IoT då det avser kommunikationen mellan maskiner. Konstant uppkoppling och alltfler smarta prylar möjliggör mer träffsäker insamling av stora mängder data.

- **Microförsäkringar**

Utnyttjandet av mobil teknologi för att kunna erbjuda billiga försäkringar till utsatta i framförallt utvecklingsländer.

- **Artificiell Intelligens (AI) & Maskininlärning (ML)**

Användningen av ny teknik för att snabbare samla in och analysera data som blir underlag för mer välavvägda beslut. Automatisk hantering av processer.

Idag finns det cirka 72 aktörer på den nordiska marknaden inom Insurtech. Inom IoT finns det svenska bolaget Paydrive som genom uppkopplade bilar erbjuder en bilförsäkringspremie i proportion till kundens körstil. Istället för att räkna på tiden en kund använder bilen tittar bolaget alltså på hur fordonet faktiskt används. Om hastighetsbegränsningarna följs och fåtal tvära inbromsningar görs hamnar kunden i körstilen LUGN, vilket innebär lägre försäkringspremie.

Men skulle körstilen vara aggressivare blir det dyrare.¹¹¹ Det är fördelaktigt både för miljön och ur ett prissättningsperspektiv, då den uppskattade påverkan av faktorer som ålder och kön inte längre behöver spela in i samma utsträckning.

Insurance Simplified arbetar med utvecklandet av en AI-baserad försäkringsrådgivare, som ska kunna analysera varje persons unika levnadssituation och utefter det rekommendera det optimala försäkringspaketet.¹¹²

BIMA är delvis Kinnevik-ägt och erbjuder genom mobiltelefoner anpassade mikroförsäkringar till utsatta genom i 14 länder i Afrika, Asien, Latinamerika och Karibien.¹¹³

Marknadstrender Insurtech

Om den första teknikvågen fokuserade mycket på att sänka kostnader och öka kundupplevelsen inom försäkringsbranschen, går utvecklingen nu in i en fas där målet är att utnyttja avancerad teknik såsom sensorer, maskininlärning och AI för proaktiva lösningar.¹¹⁴ Genom att analysera stora mängder data med hjälp av insurtechbolagens lösningar kan försäkringsbolagen dra nytta av teknik för att prissätta premier mer träffsäkert, vilket är fördelaktigt både för försäkringsgivare och försäkringstagare. Bara på den nordiska sakförsäkringsmarknaden uppskattas effektiviseringspotentialen vara 10-20 % med besparingar på 8-16 miljarder SEK årligen.¹¹⁵

Kundnöjdhet allt viktigare

Med intåget av nya aktörer på försäkringsmarknaden, sker det precis som i

¹¹⁰ "Om försäkringsbranschen och Insurtech – DI"

¹¹¹ <https://www.paydrive.se/bilforsakring/>

¹¹² <http://www.insurancesimplified.se/>

¹¹³ <https://www.kinnevik.com/sv/vara-investeringar/bima>

¹¹⁴ PwC - Insurance trends 2019 – Digital transformation shifts from threat to opportunity.

¹¹⁵ "Om försäkringsbranschen och Insurtech – DI"

bankbranschen en förflyttning av ägarskapet till fintechbolag med moderna gränssnitt (exempelvis Hedvig). Mer fler valmöjligheter på marknaden innebär det att kundnöjdheten och att kunna behålla existerande kunder blir allt viktigare som en KPI för traditionella försäkringsbolag. En viktig del i det blir förmågan att effektivt hantera de få tillfällen inom försäkringsbranschen som innebär direkt kundkontakt, exempelvis hanteringen av ersättningsanspråk. Genom att dra fördel av digitalisering och avancerad teknik är målet att processen ska innebära en högre kundnöjdhet, samtidigt som det minskar den manuella hanteringen för de anställda.¹¹⁶

Försäkringsbolag som inte är datadrivna framöver kommer ha svårt att möta en moderniserad försäkringsbransch, med AI och maskininlärning som de främsta katalysatorerna för ökad effektivitet.¹¹⁷

Tech-aktörer

Med digitaliseringens framfart, nya regelverk och Open banking har flertalet intressanta teknologiska bolag startats de senaste åren, som med sitt nytänkande och grafiskt tilltalande lösningar snabbt blivit aktörer att räkna med på marknaden. Nedan går vi igenom några aktörer som inte nödvändigtvis är nystartade, men som i våra intervjuer med finansmarknaden omnämns ha stor potential framöver.

Dreams

År 2014 startade Dreams Nordic AB och ett år senare hade bolaget ingått i ett partnerskap med Ålandsbanken, vilket var det första i sitt slag i världen. Två år efter uppstarten lanserades applikationen Dreams, som ledde till att bolaget blev utnämnt till *Best Swedish*

Fintech Startup 2017. Efter en expansion till Norge i slutet på 2018, uppvisade bolaget en genomsnittlig månadsökning i användare med tio procent och totalt 300 000 användare med ett samlat sparkapital på 1 miljard SEK.¹¹⁸

Dreams drar nytta av kunders underliggande incitament och visioner för att spara pengar, där applikationen hjälper till att konkretisera och visualisera vad det sparade kapitalet ska gå till. Det innebär att istället för att lägga pengar på hög utan något särskilt motiv, kan privatpersoner spara pengar reserverat för exempelvis en drömräsa personen länge velat göra. Kapital kan då förflyttas i önskad kvantitet och frekvens från personens konto till ett konto som administreras av Ålandsbanken, till dess att sparmålet är uppnått. Summorna kan vara såpass små att de inte märks av, men som ackumulerat över en period innebär att personen utan att tänka på det sparar ihop till drömsemestern. Dreams är således den digitala motsvarigheten till att hitta en femhundralapp i ett par gamla byxor, med skillnaden att någon kontinuerligt lagt fler av ens sedlar i byxorna under tiden. Enligt bolaget själva har deras tjänst lett till att 83 % av användarna sparar mer än vad de gjort innan, och bolaget växlar nu upp och är på väg ut i Europa.¹¹⁹ De har således etablerat sig som en framtida utmanare mot bankerna och en aktör som gör sparande enkelt och ändamålsenligt.

Minna technologies

Minna technologies startades 2016 som ett svar på framfarten av den abonnemangsrelaterade ekonomin. Privatpersoner har på en månadsbasis stora ackumulerade utgifter för saker som vatten, el, internet, mobil och underhållningstjänster

¹¹⁶<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/03/insurtech-trends-2019.pdf>

¹¹⁷

<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/03/insurtech-trends-2019.pdf>

¹¹⁸ <https://www.getdreams.com/en/our-story/>

¹¹⁹ <https://www.getdreams.com/en/our-story/>

utan att nödvändigtvis ha koll på vart pengarna går eller potentiellt bättre alternativ. Det som började som en konsumentapp för att hantera alla abonnemang, har idag utvecklats till en bankintegrerad plattform som kategoriserar alla månatliga utgifter samt ger möjlighet till uppsägning alternativt byte till bättre alternativ. Genom Bank-ID kan då exempelvis Netflix stängas ner eller ett byte av telefonabonnemang ske på ett smidigt sätt. Det senare valet kräver dock några ytterligare frågor som till exempel preferenser i antal samtalsminuter och önskad datakapacitet för att plattformen ska kunna erbjuda intelligenta alternativ. Minna technologies har än så länge ingått i samarbete med Danske Bank och Swedbank, men ska framöver lanseras även i Europa där de har uppbackning av Visa Inc som är ett av världens största bolag inom digitala betalningssätt.¹²⁰

Fortnox

Fortnox startades redan 2001 och var först med bokföring på webben. Bolaget är idag en moln-baserad plattform, som erbjuder ekonomi-administration till småföretag, redovisnings-byråer, föreningar och skolor. De inriktar sig mot mindre organisationer och med allt fler program och funktioner samlat i en och samma plattform, täcker bolaget in en allt större del av kundernas behov för att sköta sina företag.¹²¹ Fortnox har över 250 000 företagare som kunder och förutom program för fakturering, bokföring, löner och utläggshantering finns en stor mängd branschspecifika lösningar från andra leverantörer som integrerats i plattformen. Dessutom har Fortnox samarbetsavtal med landets alla stora redovisningsbyråer och möjlighet att koppla ihop systemet med banker och myndigheter för en helhetslösning där allt kan utföras digitalt

och på språng. Finansieringstjänster och försäkringstjänster erbjuds via dotterbolagen Fortnox Finans och Fortnox Försäkringar, vilket innebär att bolaget är en one-stop-cloud-shop som löser både administration och finansiering till en stor mängd företagskunder.

Pensure

Pensure AB grundades 2017 som en digital plattform där små och medelstora företag kan teckna avtal för tjänstepension på ett digitalt och hållbart sätt. Konkret erbjuds samma förmånliga priser som hos stora traditionella bolag, vilket möjliggörs utav ett digitaliserat flöde och bortskalad handpåläggning hos sig själva och sina partners. Pensure tar inga avgifter på kapital som investeras via dem, dessutom erbjuder de fonder till rabatterat pris. Det enda som behövs är ett Bank-ID och en uppkoppling, inga blanketter eller utskrifter krävs.¹²²

Varenda krona som investeras via Pensure placeras i hållbara fonder via försäkringspartnern SPP, där SPP har funnits med på listan över världens mest 100 hållbara företag de senaste åren. Kunderna ska således på ett enkelt sätt kunna bidra till en mer hållbar värld genom investeringar i bolaget. Bolaget har hittat sin marknadsposition i luckan mellan pension – och IT branschen, där de såg stora digitaliseringsmöjligheterna i en gammaldags pensionsbransch.

¹²⁰ <https://minnatechnologies.com/2019/05/17/swedish-fintech-minna-technologies-raises-e5-6m-round-to-execute-european-expansion/>

¹²¹ <https://www.fortnox.se/om-fortnox/>

¹²² <https://www.pensure.se/om-oss>

Om B3 Financials Consultings Trendspaning

Intervjuer

Informationen i den här trendspaningen är baserad på offentliga rapporter samt på intervjuer med personer i ledande ställning inom den finansiella sektorn, både befintliga kunder och aktörer vi inte arbetar med idag.

Texter och innehåll Trendspaning

Område	Ansvar	B3 Consulting Group	Kontakt
Hållbarhet	Tanja Åberg Kuren	B3 Financial Consulting	tanja.aberg.kuren@b3.se
Rapporter	Filip Eriksson	B3 Financial Consulting	filip.eriksson@b3.se
Agile	Mimmi Brungardt	B3 Financial Consulting	mimmi.brungardt@b3.se
	Ann-Charlotte Olsson	B3 Financial Consulting	ann-charlotte.olsson@b3.se
RPA	Klas Fokine	B3 Squadra	klas.fokine@b3.se
	Filippo Cappellaro	B3 Squadra	Filippo.cappellaro@b3.se
	Sabina Sjöstedt	B3 Financial Consulting	sabina.sjostedt@b3.se
Cloud	Ronnie Eliasson	B3 Consulting Group	Ronnie.eliasson@b3.se
Customer Experience	Jonas Elgquist	Rebel&Bird	jonas@rebelandbird.com
	Erik Westerdahl	Rebel&Bird	erik.westedal@rebelandbird.com
Analys, intervjuer	Karin Elgquist Magnergård	B3 Financial Consulting	karin.magnergard@b3.se