
Riskhantering inom svenska banker

- En kvalitativ studie om hur banker uppfattar samt formar sig efter rådande krav gällande digitalisering, Kundkännedom, GDPR och PSD2

Författare: Beatrice Dalquist & Elin Magnusson
Handledare: Cheick Wagué
Södertörns högskola | Institutionen för Samhällsvetenskaper
Kandidatuppsats 15 hp
Företagsekonomi C med inriktning finansiering | VT 2020



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se

Förord

Vi vill ägna ett stort tack till vår handledare Cheick Wagué för god vägledning under uppsatsarbetets gång. Vidare vill vi även tacka samtliga respondenter som valt att delta i denna undersökning och möjliggjort denna studie. Avslutningsvis vill vi även tacka samtliga opponenter för god konstruktiv kritik.

Stockholm 2020-06-26

Stockholm 2020-06-26

Beatrice Dalquist

Elin Magnusson

Abstract

Title: Risk Management in Swedish Banks - A qualitative study about banks perception and adaptation to current requirements regarding digitalization, KYC, GDPR and PSD2.

Author: Beatrice Dalquist & Elin Magnusson

Tutor: Cheick Wagué

Subject: A Bachelor's thesis in Business Administration C with specialization in finance.

Purpose: This study aims to examine how digitalization affects risk management procedures within Swedish banks in relation to the implementation of GDPR, PSD2 and KYC.

Method: The empirical result is due to semi-structured interviews with four bank representatives from the Swedish bank sector as well as three representatives from the Swedish RegTech industry. The interviews took place in person or via telephone.

Empirics and Conclusion: The result shows that digitalization has affected the way Swedish banks handle their risks. New risks have emerged resulting in a more complex environment, where several factors need to be taken into consideration such as operational risks. Depending on the type of bank, different risk strategies have been identified. The bank- and RegTech representatives point out several aspects that need to be improved to make risk management more efficient. This includes increased digital automatization to handle big data more efficiently resulting in more adequate KYC analysis. Lastly the empirical result shows that digital banks together with RegTech companies set the normative standard on how to approach risk management in a digital era. From a new institutional perspective legitimacy is attained when banks conform to present norms within the industry caused by the three types of isomorphism. Where the institutional forces mould, construct and regulate the social structures. Furthermore, nudging can be applied as a tool that banks have been using to adapt to current requirements, by educating their workers and using digital tools to make better decisions.

Keywords: *Digitalization, GDPR, Know Your Customer, New Institutional Theory, Nudging, PSD2, Risk Management,*

Sammanfattning

Titel: Riskhantering inom svenska banker - En kvalitativ studie om hur banker uppfattar och formar sig efter rådande krav gällande digitalisering, KYC, GDPR och PSD2

Författare: Beatrice Dalquist och Elin Magnusson

Handledare: Cheick Wagué

Ämne: Kandidatuppsats inom Företagsekonomi C med inriktning mot finansiering

Syfte: Studien ämnar undersöka hur digitalisering påverkat riskhanteringsprocessen i svenska banker i relation till implementeringen av GDPR, PSD2 och KYC.

Metod: Empirin har uppkommit genom semistrukturerade intervjuer genom fyra bankrepresentanter från den svenska banksektorn tillsammans med tre representanter från svenska RegTechbolag. Intervjuerna skedde i person eller via telefon.

Empiri och Slutsats: Resultatet visar att den digitalisering som skett inom bankväsendet påverkat bankernas riskhantering. Nya risker har följaktligen uppkommit, vilket resulterat i en mer komplex miljö. Där flera nya faktorer behöver ses över såsom operativa risker. Beroende på typ av bank, har olika riskstrategier identifierats. Bank- och RegTechrepresentanter poängterar att det finns ett flertal förbättringsområden för att effektivisera den nuvarande riskhantering. Detta inkluderar en utökad digital automatisering för att hantera den massiva data som banker dagligen behöver analysera. På så sätt kundkännedomsanalys förbättrats. Slutligen visar det empiriska resultatet att digitala banker tillsammans med RegTechbolag sätter en normativ standard gällande hur risker skall bemötas i en digital era. Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv, uppnås legitimitet när banker formar sig efter rådande normer orsakat av institutionella krafter. Den likformiga riskhantering som uppstår i industrin kan kopplas till *tvingande-, normativ och imiterande isomorfism*. Även beteendeinsatser kan utläsas inom bankindustrin för att internt forma och strukturera organisationen efter rådande krav. Detta görs genom digitala riskhanteringsverktyg som förenklar beslutsprocessen samt genom utbildning och kunskap expertis.

Nyckelord: *Beteendeinsatser, Digitalisering, GDPR, kundkännedom, Nyinstitutionell teori, PSD2, Puffning, Riskhantering.*

Innehållsförteckning

1. Inledning	7
1.1 Bakgrund	7
1.2 Problemdiskussion	8
1.3 Syfte	10
1.4 Forskningsfrågor	10
1.5 Avgränsning	10
1.6 Disposition	11
2. Teoretisk referensram	12
2.1 Riskhantering	12
2.1.1 Definition av operativ risk	12
2.1.2 Fokusområde för den operativa risken	13
2.1.3 Hantering av operativa risker	14
2.2 Digitalisering	16
2.3 Kundkännedom	18
2.4 PSD2	19
2.5 General Data Protection Regulation	20
2.6 Tre försvarslinjer	22
2.7 Nyinstitutionell teori	23
2.8 Beteendekonomi	25
2.9 Sammanfattning av tidigare forskningsartiklar	27
2.10 Praktisk tillämpning av teori	29
3. Forskningsmetod	30
3.1 Vetenskaplig ansats och förhållningssätt	30
3.2 Val av metod	31
3.2.1 Kvalitativ forskningsmetod	31
3.2.2 Forskningsdesign: Fallstudie	32
3.2.3 Bortfall	33
3.2.4 Kodning av data	33
3.2.5 Utformning av intervju och etiska aspekter	35
3.3 Studiens kvalitet	36
3.4 Källkritik	37
4. Empiri	39

4.1 Presentation av respondenter	39
4.2 Riskhantering	40
4.3 Digitalisering	43
4.4 Kundkännedom	44
4.5 PSD2	45
4.6 GDPR.....	47
5. Analys.....	48
<hr/>	
5.1 Riskhantering i förhållande till digitalisering och direktiv	48
5.1.1 Applicering av nyinstitutionell teori	52
5.1.2 Applicering av beteendeinsatser “puffning”	53
6. Avslutande diskussion	55
6.2 Metoddiskussion	56
6.3 Slutsats.....	57
6.4 Förslag på framtida forskning	58
7. Referenser	59
8. Bilagor	65
Bilaga (1): Exempel på intervjufrågor till RegTechbolagen	65
Bilaga (2): Exempel på Intervjufrågor till Bankerna	65
Tabell (1): Hot och Möjligheter	66
Tabell (2): Sammanfattning tidigare forskning.....	67
Tabell (3): Intervjuobjekt.....	69
Figur (1): Tre operativa perspektiv	70
Figur (2): Tre försvarslinjer	70
Figur (3): Ramverk för tillämpning av beteendeinsatser	71
Figur (4): Beteendeinsatser inom bankväsendet	71

Begreppslista

AML: *Anti Money Laundering. De regler och lagar ämnade att förhindra penningtvätt.*

Asymmetrisk information: *När information mellan parter är ojämnt fördelad.*

Back Office: *En avdelning i den inre delen av verksamheten som ägnar sig åt redovisning.*

FinTech: *Digital finansiell teknologi*

Front Office: *Den avdelning i ett företag som ägnar sig åt de yttre delarna av verksamheten såsom kundkontakt och marknadsföring.*

GDPR: *I Sverige benämns GDPR som Dataskyddsförordningen och har som uppgift att skydda individers integritet.*

Hybrid klient: *En digital plattform skapad för att komma åt internetbaserade tjänster till följd av förändrat konsumentbeteende.*

Joint venture: *När ett flertal aktörer går ihop i ett företagsarrangemang i syfte att föra ihop deras resurser för att uppnå ett gemensamt mål.*

Know Your Customer “KYC”: *Riktlinjer för hur företag bör arbeta mot finansiell kriminalitet genom kundkännedom.*

Offshore konto: *När företag eller individer upprättar konton utomlands.*

Outsourca: *Utkontraktering, när företaget låter en tredje part ta hand om processer inom företaget*

Regulatory Technology “RegTech”: *Regulatorisk teknologi hjälper företag att följa upp lagkrav och regelverk genom digitala verktyg.*

PSD2: *Betaltjänstdirektiv som öppnat upp för tredjepartsleverantörer inom den finansiella marknaden.*

Soliditet: *Ett nyckeltal som mäter företagets tillgångar i relation till eget kapital.*

1. Inledning

Kapitel 1 beskriver ämnets bakgrund följt av en problemformulering. Detta med ändamål för att sätta ämnet i ett mer övergripande sammanhang för sedan belysa studiens syfte, avgränsningar, frågeställningar samt disposition.

1.1 Bakgrund

Under århundraden har livsomvälvande uppfinningar konstruerats och presenterats, vilket lagt grunden till dagens teknologiska framsteg. Den första Pc:n kom under den tidigare hälften av 1970-talet. 10 år senare revolutionerar och sprider sig internet snabbare än vad teknologiska uppfinningar någonsin gjort (Comin & Hobijn 2010).

Finansiella institutioner såsom banker strävar efter att effektivt kontrollera risker som uppstår till följd av sin affärsverksamhet. IT-relaterade informationsverktyg är således essentiella vid kontrollerandet av risker inom bankväsendet (Fight 1995). Enligt Fight (1995) bör riskhanteringsverktyg i banker beakta och analysera data som specificerats utifrån olika kategorier som land, marknad och kundprofil. Falkman (2004) konstaterar att den finansiella marknaden står under särskild reglering med anledning att skydda och stabilisera det finansiella systemet. Därav är Finansinspektionen i Sverige en central aktör inom denna sfär. Bankväsendet förhåller sig till näringsrättsliga regler såsom specifika riskregleringar på olika nivåer för att skydda olika intressenters intressen. Likaså påverkar integritet det finansiella systemet, där ett skadat förtroende kan ha en negativ inverkan på systemet. Brottslig verksamhet som utnyttjar bankväsendet är ytterligare en faktor som destabiliserar tilltron, vilket kan skada finansiella instituts integritet (Falkman 2004).

Genom åren har olika penningtvätts skandaler uppdagats. I april 2016 publiceras för första gången bevis i den så kallade Panamaläckan. Den tyska tidningen *Süddeutsche Zeitung*, tillsammans med det globala nätverket *International Consortium of Investigative Journalists* (ICIJ) kollaborerade för att uppdaga penningtvätt mellan offshorekonton. Dokumenten ifråga läcktes av en anonym källa och innehöll cirka 11.5 miljoner filer ergo 2,6 terabyte data från den panamanska firman Mossack Fonseca (Obermaier et al. 2016). Enligt ICIJ har läckan resulterat i att svenska staten 3 år efter publiceringen av dokumenten krävt berörda parter på 403 miljoner i skatt. Siffran kan dock komma att stiga, då alla rättsfall ännu inte avslutats (TT 2019b).

Efter *Süddeutsche Zeitung* och ICIJ:s rapport har ytterligare penningtvätts härvor uppdagats. Under 2019 publicerade SVT:s Uppdrag Granskning information om SEB:s involvering gällande penningtvätt i Baltikum (Dyfvermark et al. 2019a). Likaså har Swedbank afficerats med penningtvätt som möjliggjorts genom den estniska underavdelningen i Danske Bank (Dyfvermark et al. 2019b). Uppgifter indikerar att ett femtiotal kunder hos Swedbank utfört riskfyllda transaktioner till Baltikum mellan år 2007–2015 (TT 2019a).

1.2 Problemdiskussion

Allt eftersom den finansiella marknaden utvecklats och intensifierats, har faktorer som påverkar effektiviteten av bankaktiviteter uppkommit. Till följd av dessa omständigheter har större krav på effektiv riskhantering inom banker ställts. Globalisering och ett mer sammanflätat finansiellt system har gett upphov till internationellt erkända standarder allt eftersom riskernas skepnad förändrats. Bankverksamheter står nu inför nya sociala normer gällande penningtvätt till följd av den ekonomiska tillväxt som skett världen över (Omelchenko & Rats 2018). Där det framförallt är FATF som lagt grunden till de framtagna riktlinjerna och härstammar från samhällsskiktens ökade fokus på riskbaserade förordningar, vilket även inkluderar det individuella måendet i samhällsskikten likväl som den nationella säkerheten (Helgesson & Mörth 2018). Helgesson och Mörth (2018) uppmärksammar det faktum att bankchefer inte anser sig ha tillgång till nödvändig kunskap för att kunna utföra sina arbetsuppgifter fullständigt samt agera i linje med *Anti Money Laundering* (AML). Konsekvensen blir en varierad riskhantering inom banksektorn, där risken inte alltid synliggörs (Helgesson & Mörth 2018). Dion (2012) för en liknande diskussion och belyser kunskap som en viktig variabel i förhindrandet av penningtvätt på grund av begreppets komplexitet. Likaså ter sig principen *Know Your Customer* (KYC), i svenska termer kundkännedom, svårtolkad och vag i praktiken, vilket försvårar arbetsprocessen att granska diverse finansiella aktiviteter (Dion 2012).

Penningtvätt är således ett utbrett globalt fenomen som har sina rötter i början av 1900-talet. Ett begrepp som till en början endast innebar själva processen där illegalt tjänade pengar omvandlades till legala pengar. Idag har ytterligare segment adderats till fenomenet och innefattar ett bredare spektrum som inkluderar alla typer av ekonomiskt brottsliga intäkter (Magnusson 2009). År 1989 skapades Financial Action Task Force (FATF), en global mellanstatlig organisation med uppgiften att etablera åtgärder mot penningtvätt. Nya direktiv har till följd av detta implementerats och innefattar nu även finansiering av terrorism (FATF 2019). I Sverige implementerades det första penningtvättsdirektivet år 1991 och efter det har ytterligare fyra direktiv antagits (FI:19–24575). Det är en samordningsfunktion mellan 16 myndigheter som har ansvar för den årliga riskbedömningen i landet. Det finns inga exakta siffror på hur mycket penningtvätt som sker i landet, men det årliga beloppet uppskattas till flera miljarder (A303.013 2019). Pengar som skulle kunnat finansiera den svenska välfärden.

I Sverige har det de senaste åren skett en ökning av anmälningar gällande penningtvätt enligt statistik från Finanspolisen, främst bland kreditinstitut (19–24575). Nya regleringar påverkade av digitaliseringens framfart likväl som tidigare finanskriser har således haft en stor inverkan på etablerad regelefterlevnad. Där individens rätt till integritet samspelar med bekämpandet av penningtvätt (Veyder 2003; Cöster et al. 2017). Således har digitalisering föranlett av den IT-boom som uppstod på 90-talet förändrat finansfärens hantering av information. Nya gränsöverskridande koalitioner har skapats och arbetsmoment delegeras dagligen ut till tredjeparter. Likaså har informationsteknologins framfart möjliggjort en mer extensiv åtkomst till data i bankväsendet (Cöster et al. 2017), vilket i sin tur påverkat utvecklingen av regelefterlevnad. Efterföljande regleringar på grund av finansiella kriser, likt finanskrisen 2009 har följaktligen lagt grunden för FinTech- och RegTechbolagen. Digitala riskhanteringsverktyg har sålunda fått ett essentiellt värde inom finansiella institutioner för att hantera risker som bland annat uppkommer genom automatiserade processer och Big Data (Arner et al. 2017). Förenklat erbjuder finans -och regleringsteknologi tjänster till ett bättre pris genom digitala lösningar och konfronterar därigenom den traditionella bankindustrin.

Genom åren har FinTech stadigt ökat allt eftersom brister i banker avslöjats, vilket ökat kunders förväntningar (Anagnostopoulos 2018).

Den ökade digitaliseringen inom finansvärlden har förändrat uppfattningen kring hur risk bör bedömas. Tidigare reglerades snarare det mänskliga beteendet, vilket med tiden förändrats allt eftersom digitala lösningar presenterats. Regtech är således en kostnadseffektiv lösning till de regleringar som de senaste åren instiftats (Anagnostopoulos 2018). Under 2018 instiftades två nya direktiv, GDPR och PSD2 som båda ämnar skydda kundens intressen. GDPR är en dataskyddsförordning skapad av EU-kommissionen och reglerar hanteringen av personuppgifter för att öka kunders säkerhet. Lagen ställer krav på kontroll samt ändamålsenligt dataskydd som på så vis skall öka förtroendet hos verksamheter. GDPR uppfattas vidare som en krävande reglering då det innebär mer arbete för företagen. En fördel som pekas ut är ökat förtroende som skall leda till mer transparens inom företaget. Effektivisering inom företag ökar även då en bättre överblick inrättas över användbara uppgifter (PwC 2016). PSD2 ämnar däremot avskaffa den informationsmonopol banker har över kunder genom att låta nya aktörer få tillgång till personliga data. Under åren har det argumenterats för att det är mindre gynnsamt att låta färre aktörer ha tillgång till massiva data. PSD2 blir på så sätt en lösning som öppnar upp marknaden och genererar ny teknik som skräddarsyr produkter och tjänster utefter kundens behov (PwC 2018a).

Forskare har genom åren argumenterat och tilldelat bankregleringar olika attribut. Zulfikar et al. (2017) lyfter fram Chang (1997) förklaring att regleringar är en tjänst med syfte att verka effektivt och till fördel för samhället. Likaså diskuterar författarna Stiglers (1971) tes, som anser att regleringar är policys som styr marknaden utifrån institutionella krafter. Till sist nämner dem Taswan (2010) som argumenterar för att bankregleringar är grundläggande för att bland annat tvinga banker att agera rättvist och öka välbefindandet, tjäna allmänheten, skapa förtroende och hindra systematiska krascher. Ett flertal studier behandlar institutionella krav och hur det genom regleringar skapar legitimitet och konformitet i samhället och organisationer, vilket kan appliceras på bankers företagsstyrning (Zulfikar et al. 2017).

Avslutningsvis har digitala lösningar genom åren blivit allt mer närvarande i samtliga samhällsskikt och branscher. Allt fler arbetsuppgifter har effektiviserats och nya branscher såsom FinTech- och RegTechbolag har etablerats. Detta har influerat det svenska bankväsendet, som liksom många andra branscher är inne i en digitaliseringsvåg. Svenska banker har en samhällsviktig funktion, vilket kräver tillit och ansvarsfullhet. Medias rapportering kring ekobrott, samt studier inom finans- och företagsekonomi har skapat ett intresse att få djupare kunskap över bankernas riskhantering i den digitala eran. Detta sätts sedan i relation till införandet av PSD2, kundkännedom och GDPR. Studien har som förhoppning att generera samhällsnyttig kunskap för individer i samhället, samt aktörer inom finansiella institut. Genom att diskutera likheter och olikheter mellan banker, samt vilken förbättringspotential det finns för att mer effektivt hantera risker i förhållande till digitalisering och regleringar. Hoppas uppsatsen generera en bättre bild över svenska bankväsendets situation gällande regleringsrisker och operativa risker. Detta eftersom tidigare forskning snarare fokuserat på kreditrisk, likviditetsrisk och riskhantering i relation till revision och prestation.

1.3 Syfte

Uppsatsen har som syfte att undersöka svenska bankers riskhantering i en digital omvärld utifrån regelmässiga infallsvinklar.

1.4 Forskningsfrågor

- Hur uppfattar banker att GDPR, PSD2, Kundkännedom och digitaliseringen påverkat deras riskhantering?
- Vilka förbättringspotentialer finns det i svenska banker gällande riskhantering i kombination med digitalisering?
- Hur formar bankerna sina riskhanteringsrutiner efter rådande regleringskrav?

1.5 Avgränsning

Studien är avgränsad till att undersöka hur svenska banker bemöter operativ risk i relation till implementerade regelverk i en digital omvärld. Regelverken i fråga inkluderar GDPR, PSD2 samt Kundkännedom. Den digitala aspekten i studien är avgränsad till bankernas digitala automatisering av riskhanteringsprocesser.

1.6 Disposition

Kapitel 1 - Inledning

I kapitlet presenteras uppsatsens syfte, frågeställning, bakgrund och problemdiskussion. Likaså belyser kapitel 1 vilka avgränsningar som gjorts.

Kapitel 2 - Teoretisk referensram

Här presenteras tidigare forskning, relevanta begrepp och teorier som berör uppsatsens ämne.

Kapitel 3 - Metod

I metodavsnittet presenteras vetenskaplig ansats och förhållningssätt, val av metod, kvalitativ forskningsmetod, forskningsdesign, bortfall, kodning av data, utformning av intervju och etiska aspekter, studiens kvalitet samt källkritik.

Kapitel 4 - Empiri

Det empiriska avsnittet presenterar studiens primärdata utifrån den data som samlats in genom sju semistrukturerade intervjuer. I början av kapitlet beskrivs samtliga intervjudeltagare för att därefter presentera den erhållna datan utifrån följande fem underkategorier: Digitalisering, GDPR, PSD2, KYC och Riskhantering.

Kapitel 5 - Analys

I analysen diskuteras studiens teoretiska ramverk i relation till den empiriska datan som presenteras i kapitel 4.

Kapitel 6 - Avslutande diskussion och slutsats

I kapitlet förs en avslutande diskussion utifrån studiens resultat, syfte och frågeställning. Likaså förs en metoddiskussion och en slutsats presenteras. Avslutningsvis diskuteras förslag på framtida forskning.

Kapitel 7 - Referenslista

Kapitlet anger de referenser som studien använt.

Kapitel 8 - Bilagor

Detta avsnitt redovisar de intervjufrågor samt tabeller och figurer som använts i studien.

2. Teoretisk referensram

Kapitel 2 går djupare in på relevanta begrepp och regleringar som ämnas att undersökas vidare i denna uppsats. Olika teorier samt metoder används för att belysa innebörden av samtliga områden för att sedan diskutera tidigare forskning.

2.1 Riskhantering

Det finns ett flertal olika risker banker ställs inför (Smith 2012; Casu 2015). Förenklat delas risker upp på makro- och mikronivå, där makrorisker vanligtvis associeras med diverse miljöbetingade fenomen. Exempel på sådana händelser kan vara revolution, kris, nedgång på börsen, samt andra faktorer som kan generera oförväntade förändringar på den finansiella marknaden. Mikrorisker är å andra sidan orsakade av omständigheter inom banken snarare än externa faktorer. Här ingår den legala risken som skapas utifrån olagliga eller ofullständigt dokumenterade avtal. En kombination av interna och externa faktorer kan även ske vid management risker när ledningen inte är tillräckligt kapabla till att konsekvent och effektivt fatta relevanta beslut (Casu et al. 2015). Casu et al. (2015) benämner även en specifik typ av risk, regleringsrisk, som uppstår vid förändring av regleringspolicys. Detta sker exempelvis när gränsen för antalet aktörer eller gränsen för utlåning lättas upp. Likaså kan regleringsrisker medföras i kombination med förändrade regler för produkter och kunder.

Allt större fokus har kommit att läggas på operativa risker sedan 2000-talets början (Kallenberg 2009). Även Casu et al. (2015) påpekar att denna risk har ökat den senaste tiden, på grund av ökad digital handel, ökade sammankopplingar, samt ökad komplexitet inom den globala finansmarknaden. Tre faktorer förs fram som påverkat omställningen till en mer formell inställning gällande operativ risk. Den första är nya risker etablerade till följd av globalisering, IT, terrorism och exponering från media och allmänheten. Den andra faktorn är ett växande intresse samt en växande efterfråga på förbättrade riskhanteringsverktyg på grund av offentligt avslöjade affärsmisslyckanden. Till sist förmodas vikten av operativ riskhantering fått en allt större betydelse med anledning av ökat företags- och miljöansvar (Kallenberg 2009).

2.1.1 Definition av operativ risk

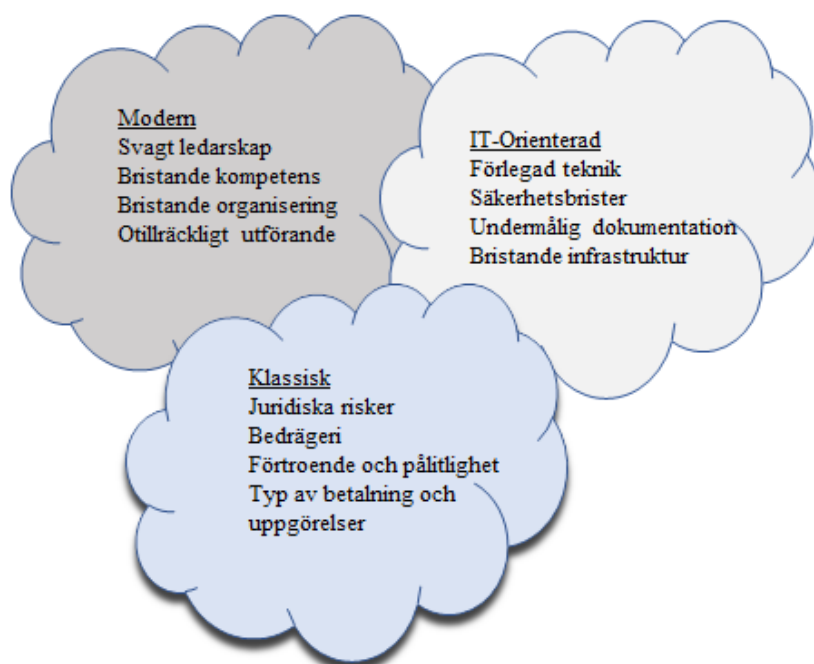
Sett ur ett regulatoriskt perspektiv ses operativ risk som ett nytt fenomen inom den finansiella sfären och har genom rekommendationer från ramverket Basel II blivit allt mer essentiell att beakta vid riskhantering. Ramverket innehåller en rad rekommendationer över hur finansiella institutioner bör hantera samt mäta sina risker. Detta för att stabiliteten inom den internationella banksektorn skall stärkas. Eftersom det finns många orsaker för operativ risk har Basel II kommit att underlätta samt förtydliga bankernas modellering och arbete vid hanteringen av risken (Ergashev 2012). Casu et al. (2015) argumenterar för hur operativ risk involverar misslyckanden eller otillräckligheter. Risken associeras med en negativ

värdeförändring orsakat av faktiska förluster till följd av otillräckligt ledarskap och mänskliga faktorer. Detta sker internt via arbetsprocesser i system och hos individer, samt externt genom yttre faktorer som påverkar bankernas kontroll, system och ledning. Operativ risk uppstår framförallt när det finns en bristande teknisk funktion eller när supporten för back-office raserar (Casu et al. 2015). Inom den operativa risken involveras även den legala risken och ett flertal riskhändelser såsom bedrägeri och penningtvätt av klienter (Ergashev 2012; Casu et al. 2015).

2.1.2 Fokusområde för den operativa risken

Den operativa risken definieras i breda termer och olika infallsvinklar för att precisera området. Chorafas (2004) delar upp operativa risker i tre olika perspektiv, där främst mänskligt agerande är orsaken till riskens uppkomst:

Figur (1): Tre operativa riskperspektiv



Källa: Chorafas (2004)

Den moderna infallsvinkeln för bland annat fram den mänskliga faktorn som en risk. Det kan exempelvis röra sig om att medarbetare eller ledningen inte innehar relevant erfarenhet eller kunskap. Det klassiska perspektivet utgår från den juridiska aspekten och beaktar förtroende- och legala risker. Avslutningsvis associeras det IT-orienterade perspektivet med digitala processer, kopplade till exempelvis innovation, globalisering och modellrisker. Operativa risker kan således orsakas av både individer, processer, system och själva organisationen och behöver identifieras därefter. Som hjälpmedel kan banker utgå från de tre ovanstående riskperspektiven i figur (1). Därigenom bör sedan banken utvärdera frekvensen av risken och hur stor inverkan den har på organisationen (Chorafas 2004).

2.1.3 Hantering av operativa risker

Finansiella institutioner såsom banker anses vara utmärkande i den bemärkelsen att de hanterar andra personers pengar. Detta kan innebära en viss typ av risk som i sin tur kan generera externa kostnader och konsekvenser för verksamheten ifall risker förbises. Detta illustrerades under finanskrisen som ägde rum mellan 2007–2009. Där undermålig riskhantering ansågs vara en bidragande faktor till den ekonomiska skada som inträffat både hos investerare och inom den finansiella sektorn. I detta fall hade institutioner bland annat en övertro på bristfälliga modeller, liksom en irrationell kompensations-praktik som inte gick ihop med långsiktig lönsamhet (Smith et al. 2012). Vidare konstaterar Smith et al. (2012) att bankväsendet inte besitter tillräckligt med förnuft vilket som konsekvens kan påverka allmänhetens förtroende för banken. I hanterandet av de operativa riskerna är det således fundamentalt att skapa en risköverblick över de risker som representerar extrema värden som kan leda till förödande konsekvenser (Smith et al. 2012). Detta innefattar händelser som inte tidigare observerats. I dessa fall är ledningen beroende av externa data eller simulationer för att uppskatta eventuella förluster och beräkna sannolikheten av en risk. Finansinspektionen (2013) beskriver även hur banker ställs inför förtroenderisk vid fall av penningtvätt, vilket i sin tur kan påverka marknadspositionen negativt. Därför finns det beroende på bransch olika typer av åtgärder för att hantera operativa risker såsom penningtvätt, där främst avancerade riskhanteringssystem används i banker. En grundlig riskbedömning över verksamheten är sålunda essentiell för att generera beslut utifrån en fördjupad analys. Likaså krävs det att företagets styrelse och ledning innehar relevant expertis i området och är medvetna om situationen och anpassar processen utefter rådande omständigheter. Områden som bland annat beaktas vid riskbedömning är: typ av kunder och produkter, geografiskt område, distributionskanaler och kontanthantering (Finansinspektionen 2013).

Helgesson och Mörth (2018) försvarar å andra sidan svenska banker och hävdar att de är väl insatta i risker inom verksamheten. Svenska banker uttrycker däremot ett missnöje kring att de inte har tillgång till den kunskap som är nödvändig för att fullständigt kunna fatta riskbeslut kring frågor rörande AML. Helgesson och Mörth (2018) bekräftar att kunskapen banker har inte överensstämmer med regleringens föreskrifter. För att hantera detta kunskapsgap, outsourcas riskhanteringen vidare till tredje part som specialiserar sig inom området. Dion (2012) är inne på samma linje som Helgesson och Mörth (2018) och förespråkar kunskap som ett essentiellt verktyg vid compliance. Det är således av största vikt att banker ser över följande variabler: företagsetik, kunskap expertis, definitionen av penningtvätt, lagstiftning och praktiskt arbete inom företaget. Likaså förklarar författaren att etik har en central påverkan på medarbetares arbetssätt, samt synsätt på illegala handlingar. Att anställda således innehar kunskap och en klar definition av penningtvätt utifrån lagstiftningen underlättar efterlevnadsarbetet (Dion 2012).

Riskhantering är enligt Casu et al. (2015) ett centralt arbetsverktyg för att banker skall erhålla en gedigen lönsamhet likväl soliditet. Riskhantering är ett komplext och omfattande arbete. Likväl som Smith et al. (2012) och Finansinspektionen (2013) belyser Casu et al. (2015) att en passande miljö bör skapas utifrån effektiv riskmätning, övervakning av riskbärande aktiviteter samt införande av lämplig intern kontroll. För att inneha en effektiv riskhantering avseende den operativa risken inom banksektorn diskuterar även Schwartz-Gârliște (2013) hur det är av vikt för ett företag att ha en god intern styrning. En vanlig praxis som kan observeras inom banker är arbetet med de tre försvarslinjerna (se avsnitt 2.6) som hävdar att god kommunikation mellan dessa linjer skapar en mer effektiv styrning av risker.

Riskhantering som fenomen har kommit att ta mer plats i och med växande marknadsturbulens där orsaken argumenteras vara kopplad till bristfällig systematisk hantering av risk. Utöver detta anses heller inte finansiella instrument som använts för riskhantering varit fullt överensstämmande med den risk banker i verkligheten möter. Ökat fokus på riskhantering är inte enbart till följd av reglerare som verkar för att utveckla och stabilisera sektorn, utan även från banker som vill hantera kapital effektivare. Detta för att i sin tur maximera avkastning på företagsaktiviteter. Casu et al. (2015) argumenterar för att centralbanker, regeringar och externa aktörer under en längre tid behövt ta itu med bankkriser på olika sätt beroende på omständigheter rörande reformer och mål. Utifrån detta delar Casu et al. (2015) in krishanteringen i fem olika punkter:

- Regeringens villighet att se typen av problem i ett tidigt stadium.
- Regeringens stödande av övervakande auktoriteter som vill försätta oförmögna banker i konkurs.
- Regeringens villighet att förse banksektorn med skattemässiga resurser.
- Tidig etablering av transparens.
- Införande av nödvändig reglering och övervakning.

(Casu et al. 2015)

Casu et al. (2015) förklarar att banker ständigt försöker tillfredsställa sina aktieägare och därmed erhålla högsta möjliga avkastning utifrån en acceptabel nivå av risk. Detta resulterar i en ökad press på bankerna och ökat risktagande. Banker behöver under dessa förhållanden hantera dessa risker till en större grad för att undvika potentiella förluster.

Kucuk Yilmaz och Flouris (2017) har däremot ett resursbaserat förhållningssätt till riskhantering genom upprättande av företagsstrategier. De använda parametrarna har som ändamål att förbättra företags marknadsposition, upprätthålla en positiv tillväxt samt minska företags risker. Strategin har som syfte att bedöma huruvida etablerade värden i verksamheten är lönsamma eller inte. Vidare bör verksamheten fokusera på att förbättra samarbeten med konkurrenter, leverantörer och kunder för att säkerställa beroendet av resurser (Kucuk Yilmaz & Flouris 2017). Miljön verksamheten verkar inom anses även vara en förklarande variabel för val av strategi. En resurs är värdefull när den verkar för att effektivisera strategin och verksamheten (Kucuk Yilmaz & Flouris 2017). Vid val av strategi och resurs behöver företagsledningen se över eventuella hot och möjligheter som kan uppkomma. Beroende på tillståndet företaget befinner sig i kan vissa strategier och resurser skapa mer hot än möjligheter. Inom ett riskhanterings-perspektiv bör ledningen se över följande faktorer, se tabell (1):

Tabell (1): Hot och Möjligheter

Hot	Möjligheter
<ul style="list-style-type: none"> - Legala kostnader - Ansvarssvårigheter - Förnyande av kontrakt - Ej uppfyllda krav på produkter och tjänster från samarbetspartners. - Övriga kostnader och besvär gällande företagskontroll 	<ul style="list-style-type: none"> - Ökad kvalitet - Resursbesparingar - Utökat nätverk - Kostnads -och effektivitetsbesparingar - Minskade omkostnader - Flexibilitet hos medarbetare - Utökat stöd och fokus på hållbarhet - Tillgång till högkvalitativa tjänster - Snabb åtkomst till nödvändiga tjänster - Delning av risker - Konkurrensfördelar - Ökad produktivitet - Flexibilitet för förändring - Utökad användning av ny teknik - Omorganisering - Differentieringsmöjligheter

Källa: Kucuk Yilmaz & Flouris (2017)

För att hantera de resurs-beroenden som kan uppkomma inom ett företag beskriver Kucuk Yilmaz och Flouris (2017) ett visst antal grundläggande strategier. Det första är att ingå partnerskapsavtal med andra företag, medan de andra är joint venture, upphandlingsavtal, genom att ingå allianser samt att utveckla företagets kompetens inom sitt eget huvudområde. Detta kan i sin tur påverka företagets rykte likväl som dess hållbarhet och lönsamhet.

2.2 Digitalisering

Under de senaste tjugo åren har digitala innovationer förändrat samhällsekonomin. Denna era har kommit att kallas för bland annat *den tekniska revolutionen* för att belysa hur denna utveckling resulterat i nya jobb, ny service samt nya ledningsverksamheter (Carbó-Valverde et al. 2020). Digitalisering som begrepp kan vara brett definierat, för denna studie betecknas den enligt Larssons och Viitaojas (2017) förklaring att det avser en digitalisering av processer där man utökar användningen av digital teknik inom ett företag, organisation eller samhälle.

Digitalisering har haft en kraftig inverkan på den finansiella sektorn orsakat av att finansiella produkter främst baseras på information, där ett flertal processer inte kräver någon fysisk interaktion. Digitalisering genererar en ökad automatisering av processer och omorganiserar sektorns värdekedja med nya affärsmetoder samt aktörer (Puschmann 2017). Puschmann (2017) beskriver fyra komponenter som driver på digitaliseringen i den finansiella sektorn:

- *Förändrat konsumentbeteende* där elektroniska interaktionskanaler ökat inom den finansiella sektorn, vilket har lett till skapandet av hybrid klienter och IT baserad självbetjäning.
- *Utformningen av IT* har bland annat genererat Cloudtjänster, Big Data och internet, vilket automatiserat den finansiella tjänstesektorn.
- *Förändrat ekosystem* där traditionella banker och försäkringsbolag fokuserar på att specialisera sig till följd av att delar inom back- och front office outsourcas.
- *Nya regleringar* som bland annat underlättat uppkomsten av FinTech. En paraplyterm som representerar innovativa IT-baserade lösningar inom den finansiella sektorn, Startups som erbjuder sådana tjänster, samt banker och försäkringsbolag med fintech baserade lösningar.

(Puschmann 2017)

Forcadell et al. (2020) analyserar de konsekvenser som uppkommer i och med ökad digitalisering i internationella banker. Författarna poängterar att digitalisering medför en ökad kvantitet av data, något som är värdefullt för bankerna eftersom det genererar utökad information om kundernas beteendemönster. På så sätt blir kundkännedomen tydligare och förbättrar utlåningsbeslut. Vidare kan en ökad ström av data vara ofördelaktigt för kunder eftersom det kan resultera i *asymmetrisk information* gällande transaktioner. Larsson och Viitaoja (2017) identifierar detta till följd av en ojämn informationsfördelning mellan parterna, vilket kan leda till urvalsproblem (*adverse selection*) samt moralisk risk (*moral hazard*). Med ett negativt urval menas att bristfällig informationstillgänglighet kan leda till ett sämre urval än om individen hade haft fullständig tillgång till all information. Moralisk risk innebär att ena parten efter avtal uppvisar ett förändrat beteende på grund av att den andra parten bär kostnadsrisken. Informationsasymmetri anses således vara problematisk inom sektorn då det kan öka kostnader och leda till misslyckanden på marknaden. Det är även av vikt att poängtera att informationsasymmetrin inte enbart beror på att ena parten inte är tillräckligt informerad, utan det kan även bero på att ena parten är felinformerad. Forcadell et al. (2020) förtydligar att banker kan skapa informationssystem för att tackla problematiken gällande asymmetrisk information och på så vis effektivisera processen. Författarna validerar påståendet genom data insamlad från ett flertal internationella banker som bekräftar tesen (Forcadell et al. 2020).

Vaithilingam et al. (2015) undersöker förhållandet mellan digitalisering och penningtvätt med fokus på informations- och kommunikationsbeteenden. Utifrån studiens resultat framkommer det att information och kommunikation inte är tillräckliga verktyg i bekämpningen av finansiell brottslighet. Det är därför väsentligt med erfaren och kunnig personal med insikt i området. Likaså diskuterar Kruisbergen et al. (2019) penningtvätt i förhållande till digitalisering och digital innovation där utveckling av digitala plattformar skapat möjlighet för både privatpersoner, företag och kriminella nätverk. Detta då informationsteknologi fått en central roll i kriminellas penningflöde (Kruisbergen et al. 2019). Zabala-Aguayo och Ślusarczyk (2020) hävdar vidare att digitalisering av beslutsprocesser bidrar till att förbättra bankernas verksamhet. Detta tack vare upprättande av elektroniska kanaler. Enligt författarna uppkommer nya risker genom digitalisering, vilket exemplifieras genom framtagen statistik. Där 22% av världens banker investerat minst 25% av sin årliga budget på digitala processer för att bemöta risker.

2.3 Kundkännedom

Sommaren 2019 beslutade regeringen att införa ett femte penningtvättsdirektiv för att effektivisera arbetet mot penningtvätt i hopp om att färre företag och privatpersoner blir exploaterade för illegal verksamhet. I huvudsak innebär direktivet att fler företag omfattas av penningtvättslagstiftningen. Likaså innehåller direktivet skärpta och förtydligande formuleringar gällande kundkännedom, även benämnt *Know Your Customer*, mot de kunder som befinner sig i högriskländer (Finansdepartementet 2019), med syfte att öka informationsflödet och förvärva en större insyn hos utländska parter. Företag får en ökad befogenhet och kommer kunna kräva finansiella institut på information utifrån centraliserade system gällande exempelvis fullmaktshavare och kontoinnehavare (PwC u.å.).

I förhindrandet av penningtvätt krävs det att banker har god kundkännedom, som utgår från en grundlig riskbedömning av banken och kunden i syfte att försäkra sig om att illegala handlingar inte äger rum. Det är därför viktigt att utföra noggrann kontroll och identifiering av kunden genom att erhålla relevanta uppgifter i ändamål att granska graden av kundens politiska utsatthet. Vidare ska banken även kontrollera om kunden har en huvudman som potentiellt kan ha inflytande över kunden för att försäkra sig om att även denna persons uppgifter överensstämmer (Finansinspektionen 2018).

Banker ska inte heller genomföra transaktioner eller ingå avtal om de inte är övertygande om kundens identitet. Detta resulterar i att banker utför ID-kontroller samt undersöker syfte och karaktär av vissa affärer (Konsumenternas Bank- och Finansbyrå u.å.). Olika åtgärder kan i sin tur tas beroende på risken som läggs på kunden. Anses risken vara låg kan det räcka med ID-kontroll och ytterligare frågor. Om misstanke om penningtvätt befaras är banken förpliktigad att anmäla ärendet till polisen utan kundens kännedom. Utifrån penningtvättslagen skall frågor löpande ställas till kunder samt dokumenteras när kundrelationer är pågående för att informationen ska hållas aktuell. Skulle uppgifter om en kunds transaktioner ändras kan ytterligare utredning göras. Det kan röra sig om ett specifikt månadssparande från ett angett lönekonto blir ett högre månadssparande från ett okänt konto. Detta kan ge upphov till misstanke från bankens sida eftersom uppgifterna avviker (Konsumenternas Bank- och Finansbyrå u.å.).

Begrepp kundkännedom är även ett lagkrav som syftar till att ge bolag en större förståelse om sina kunder för att underlätta finansiella beslutsfattanden. Genom att dela in begreppet i två frågeställningar; "vem är kunden?" och "vad gör kunden?" kan beslutsförloppet underlättas. Med andra ord skall kunden identifieras utifrån trovärdiga källor. Transaktioner skall övervakas för att skapa en bild över kundens intentioner och relation till pengarnas härkomst (Adl & Haworth 2018). Banker behöver i sin tur se över ett antal faktorer som påverkar kundutvärderingar. Följande faktorer beaktas (Sciurba 2018):

- Företagsrekonstruktion och sysselsättning
- Juridisk och geografisk risk
- Politisk risk
- Vilka typer av kanaler kunden interagerar med

- Vilka produkter och tjänster kunden brukar

(Sciurba 2018)

Sciurba (2018) poängterar hur detta resulterar i en fråga om risk hos bankerna eftersom det inte går att förlita sig fullständigt på den förvärvade datan. Följaktligen blir det svårt för banker att fullkomligt uppskatta risken, då datan är svåråtkomlig och integritetsskyddad. Författaren förklarar att riskhantering inom banker är bristfällig i förhindrandet av penningtvätt. Likaså utgör civilrättsliga regleringar förhinder i Storbritannien, eftersom lagstiftningen stundtals kolliderar med penningtvätt direktiven. Efterlevnadsarbetet blir således mindre effektivt. Utifrån ett kundperspektiv kan kundkännedom anses vara diskriminerande med anledning av överträdelse på integritet (Sciurba 2018). Digitala KYC-verktyg genererar mer data till ett billigare pris. Dessutom struktureras, kategoriseras och behandlas datan på ett mer överskådligt sätt utan subjektiv intervention (Adl & Haworth 2018).

Chen (2020) belyser vikten av att arbeta med KYC allteftersom bankers hantering av data ökar. Detta resulterar i en större variation av risker banker ställs inför. Detekteringsprocessen av risker banker arbetar med i KYC-processen har däremot en del brister. Det är inledningsvist problematiskt för banker att fullständigt erhålla personlig information om sina kunder såsom exempelvis hemadress. Likaså kan kvaliteten på den erhållna informationen vara låg med anledning av dess stora kvantitet samt frekvensen av erhållandet av informationen. Det är av värde att utföra rutinmässig datarengöring samt transformation för att preparera data som samlas in i olika format. Beteendemönster vad gäller exempelvis penningtvätt kan även variera mellan både olika företag och olika länder. Chen (2020) påstår att det ökar de rådande statistiska -och förenklade övervakningsmekanismernas benägenhet att fela sig. Slutligen kan det vara komplicerat att särskilja onormala transaktioner från normala transaktioner, vilket medför en ökad svårighet att upptäcka penningtvätt. För att efterfölja regleringar bör förbättringar ske inom dessa områden där maskininlärning anses underlätta bankernas efterlevnadsarbete. Det är på grund av att denna inlärning bygger på algoritmer innehållande riskdetekteringsmodeller som via erhållen KYC-data kan upptäcka kunder som har en högre riskfaktor. Även Riksbanken (2017) belyser hur automatisering till följd av teknisk innovation kan bidra till en mer effektivare granskning av bankernas kunder vad gäller deras beteenden samt transaktioner. Som exempel hävdar Riksbanken (2017) att sådan automatisering kan ta sin form i granskandet av bankers erhållna data men även automatisering av rapportering som sker mellan myndigheter och finansiella institut. Här ingår bland annat den regulatoriska teknologin som erbjuder verktyg till bland annat finansiella institutioner för att hantera efterlevnad av regelverk kostnadseffektivt.

2.4 PSD2

PSD2, även känt som *Payment Services Directive 2* är ett betaltjänstdirektiv som ämnar att förbättra, effektivisera och säkra betalningar, samt stärka och rationalisera marknaden gällande elektroniska betalningar. Direktivet implementerades i början av 2018 och är det andra av sitt slag och omfattar även "tredjepartstjänsteleverantörer". Dessa levererar främst betalningsinitieringstjänster och kontoinformationstjänster (FI 2019). Direktivet innefattar stramare säkerhetskrav vid elektroniska betalningar och har som mål att skydda kunders finansiella uppgifter. Även bestämmelser rörande tillsyn och auktorisation över betalningsinstitut exemplifieras (Racic & Dessimirova 2019). EU-kommissionen hävdar att

direktivet kommer skapa mer innovation inom finans- och banksektorn med fler aktörer och högre konkurrens på marknaden. Detta eftersom tredjepartsaktörer kommer kunna ta del av kontoinformation som banker erhållit. Därtill skapas ekonomiska utmaningar i takt med digitalisering och nya tekniska krav (PwC 2018b). EU Kommissionen har sammanfattat PSD2 i 5 punkter med fokus på digitala plattformar (The European Commission).

- Öka konsumentsäkerheten mot finansiella svårigheter såsom missbruk och lurendrejeri.
- Förstärka konsumenträttigheter.
- Säkra och underlätta digitala betaltjänster.
- Bidra till innovation inom den digitala sfären.
- Utöka europeiska bankmyndighetens auktoritet i ändamål att ta fram tekniska standarder samt samarbeta med diverse tillsynsmyndigheter.

(The European Commission u.å.)

Noctor (2018) diskuterar huruvida den svenska bankverksamheten är förberedd på den omställning PSD2-direktivet införlivar. Författaren förklarar att det tidigare direktivet PSD var bristfälligt och inte tillräckligt komplex. Det nya uppdaterade direktivet har anpassats till den rådande finansiella marknaden, där digitala innovationer är ständigt närvarande och integrerade i systemet. Konkurrenskraften inom bankmarknaden ska således ökas och skraddarsydda lösningar på individnivå skall erbjudas. Där exempelvis sociala medier blir ett verktyg som kan medla betalningslösningar. Noctor (2018) hävdar att de applikationssystem som används vid delning av data är primära verktyg för att PSD2 skall fungera. Författaren poängterar även att det finns nackdelar med PSD2 eftersom det involverar en tredje part som tar del av personuppgifter. Detta är i sin tur en risk i sig eftersom datan kan komprimeras. Det är därför essentiellt att tredje parter har hög säkerhet och ser till att det finns en tillräckligt stabil autentiseringsmetod, ett tankesätt som redan är etablerat hos banker för att bibehålla ett gott rykte (Noctor 2018). Mansfield-Devine (2016) utgår istället från de traditionella bankernas perspektiv och hävdar att PSD2 skadar deras verksamhet, då flera aktörer tillåts erbjuda liknande tjänster. Autentiseringen anses vara problematisk för bankerna eftersom de förlorar sin solitära kontroll över kundernas data, och är enligt PSD2 ansvariga för potentiella illegala betalningar, trots att de inte har ensamt ansvar för kanalen. Mansfield-Devine (2016) påpekar att det av den orsaken existerar en gråzon där banker inte med säkerhet kan försäkra sig om vem som specifikt utfört betalningen, likväl när ett köp sker mellan kund och tredje part. Vid tredjeparts involvering används främst *applikationsprogrammeringsgränssnitt* (API) för att få tillgång och dela datan mellan parterna och applikationerna. Detta skapar en ökad risk eftersom graden av autentiseringen mellan parterna skiljer sig åt (Mansfield-Devine 2016).

2.5 General Data Protection Regulation

GDPR heter i svenska termer *Dataskyddsförordningen* (DSF) och är en EU- reglering som implementerades 2018. Regleringen behandlar hur företag bör samla in, hantera och

säkerhetsställer personuppgifter, så kallad personuppgiftsdata. Det finns sju principer som bedöms grundläggande i *DSF* vid personuppgiftsbehandling (*PUB*) (Datainspektionen u.å.).

1. *Laglighet, korrekthet och öppenhet* vid insamling av *PUB* betyder att det ska finnas en laglig grundsats, där minst en av de sex grundsatserna i *DSF* tillgodoses. Likaså skall resterande principer och övrig lagstiftning beaktas. Personuppgifter skall även behandlas på ett korrekt sätt, vilket betyder att företaget måste ta hänsyn till dem som skall registreras och vad som är i deras intresse jämfört med företaget. Registrering skall ske på ett icke-manipulerande sätt, som är tydligt och begripligt, där registrerade informeras om att insamling av personuppgifter skett utifrån specifikt ändamål och vad deras rättigheter är (EU 2016/979).
2. *Ändamålsbegränsning* innebär att personuppgifter enbart får samlas in utifrån specifika angivna grunder som är befogade. Uppgifterna får endast användas till det angivna ändamålet. När ändamålet för *PUB* klargörs för de registrerade är det av största vikt att syftet förtydligas. Exempelvis genom att exemplifiera att insamling sker till följd av säkerhetsskäl. Vid en ny behandling av tidigare insamlade personuppgifter måste detta följa det tidigare sagda ändamålet (EU 2016/979).
3. *Uppgiftsminimering*, där behandling av personuppgifter fullt ut motsvarar och är relevant för ändamålet. Det är således otillåtet att spara personuppgifter för eventuell framtida relevans (EU 2016/979).
4. *Riktighet* implicerar att lämnade uppgifter skall vara korrekta, väsentliga och uppdaterade. Därav måste felaktiga uppgifter tas bort eller korrigeras (EU, 2016/979).
5. *Lagringsminimering* avser att personuppgifter endast får sparas under den tidsperiod som ändamålet beträffar (EU 2016/979). Datainspektionen rekommenderar kontinuerliga kontroller. I enskilda fall måste personuppgifter sparas en längre tid. Exempelvis till följd av bokföringslagen eller allmänhetens intresse. Vid en sådan situation måste företaget skilja dessa från den löpande verksamheten (Datainspektionen u.å.).
6. *Integritet och konfidentialitet* vid *PUB* är av högsta vikt. De registrerade ska inte kunna identifieras under en tidsram som är längre än nödvändigt. Likaså måste personuppgifterna skyddas från att förolyckas eller hamna hos obehöriga. Både organisatoriska och tekniska säkerhetsåtgärder skall vidtas. Insatser skall utfärdas som både är tekniska och organisatoriska utifrån ett säkerhetsperspektiv (EU 2016/979). Detta inkluderar bland annat riktlinjer vid *PUB*, brandväggar och anti-viruskydd för att skydda den insamlade datan, samt implementerade av interna rutiner (Datainspektionen u.å.).
7. *Ansvarsskyldighet återkopplar* till den första principen. Den ansvariga måste bevisa att punkt 1 efterföljs (EU 2016/979).

Li et al. (2019) förklarar att GDPR bottnar i antagandet om att behandling av personuppgifter är riskabelt och att riskerna ökar i och med digitaliseringen. Om företag således inte följer lagen, kan de bli dömda att vara icke-compliant. Enligt Li et al. (2019) definieras personuppgifter som all data som kan användas för att identifiera en viss person. Regleringen skapar både utmaningar och potentiella möjligheter för techbolag där bland annat

molntjänster påverkas. Författarna påpekar senare att en organisation som efterlever GDPR med stor sannolikhet kommer ha en konkurrensfördel, eftersom det skapar förtroende. Företag behöver således uppgradera och uppdatera teknologiska plattformar, integritetspolicys och datalagringsprocesser för att vara compliant (Li et al. 2019). Beduschi (2019) å andra sidan undersöker nutida utmaningar med digitala skydd såsom GDPR för att se var det kan medföra på individens mänskliga rättigheter. Studiens resultat fastställer att digital reglering såsom GDPR snarare bidrar till att skydda än att skada individen. GDPR förklarar Beduschi (2019) medför en bredare definition och riktlinjer gällande integritet och dataskydd, vilket för med sig tydligare principer vid tillämpning av digitala identitetslösningar. Vidare påpekas hur GDPR preciserar krav som bör uppnås för att bejaka transparens, förtroende, dataintegritet samt minimering av data och på så vis bidrar till underlättande för leverantörer av digitala identiteter vid implementering av praxis. I sin tur skall detta istället effektivt bidra till att försvara mänskliga rättigheter, då förordningen minskar risken för potentiell diskriminering samt främjar utökade standarder gällande dataskydd och integritet (Beduschi 2019).

2.6 Tre försvarslinjer

Finanskrisen 2008 öppnade upp för nya regleringar, integration av finansiell teknik och RegTech, samt förändrad marknad där allt fler företag nischer sig. RegTech är således en subkategori till FinTech och tillhandahåller IT-baserade regleringsverktyg. På så sätt exponeras svagheter hos finansiella aktörers affärsmodeller och pressar banker att se över sina risker mer effektivt. Fokus har skiftat från att reglera mänskligt beteende till att kontrollera och övervaka algoritmer samt elektroniska processer med hjälp av AI. Fördelen är att det är mer kostnadseffektivt där riskbaserade beslut kan tas snabbare (Anagnostopoulos 2018). Lowe (2017) förklarar att företag som driver riskbaserade kontrollsystem måste per definition kunna identifiera risker. Utifrån det femte penningtvättsdirektivet måste företag som anses relevanta ha kännedom om sina kunder. Där banker framförallt kräver att kunden kan uppvisa bevis på identitet samt är bosatt på en adress. Datan kommer sedan processas och jämföras med olika register, sanktionslistor och databaser för att identifiera risker, och kräver ibland en manuell utredning (Lowe 2017).

Det finns givetvis olika verktyg och modeller för att hantera risk inom organisationer. I den finansiella sektorn har tre försvarslinjer blivit ett normgivande angreppssätt vid riskhantering. Både *The Basel Committee on Banking Supervision* (BCBS) och den Europeiska Banktillsynsmyndigheten kommenterar och diskuterar riktlinjer beträffande modellens användbarhet. De tre försvarslinjerna tar avstamp i bankens huvudsakliga skyldighet vid hantering av risk, utifrån intern styrning såväl som kontroll. Linjerna kategoriserar vem som har ansvar för vad, se figur (2). Högst upp sitter styrelsen som ansvar för att agera utifrån de direktiv som implementerats, samt företräda en riskhanteringspolicy utifrån ägarnas preferenser. Som underordnad sitter den verkställande direktören som har som ansvar att följa styrelsens riktlinjer formellt i organisationen (Arwinge & Rost 2013). Modellen kategoriserar ansvarsområdena i tre linjer (Institute of Internal Auditors 2013):

- De som äger och hanterar risker
- De som ser över och övervakar risker

- Internrevision som granskar oberoende och självständigt

(Institute of Internal Auditors 2013)

I första försvarslinjen har den operativa ledningen, som representerar senior management, som uppgift att identifiera, bearbeta och fatta korrekta beslut gällande undermålig riskkontroll tillsammans med affärsverksamheten. Linjen äger således riskerna och hanterar dem genom att implementera rätt åtgärder för att bibehålla en effektiv intern kontroll med rätt procedurer. Riskpolicyn i verksamheten utvärderas ständigt för att försäkra att åtgärderna stämmer överens med bolagsstyrningens mål och syfte (Institute of Internal Auditors 2013).

Andra linjen har som syfte att agera funktionellt genom att stödja och övervaka riskområden. Detta för att försäkra sig om att första linjens riskåtgärder är tillräckliga och agerar utifrån sitt syfte rådande regelefterlevnad samt kontroll av risker. På så sätt har linjen både en övervakande och rådgivande position. Beroende på verksamhet kan andra linjens arbetsuppgifter och gruppering skilja sig åt (Institute of Internal Auditors 2013).

I tredje linjen har verksamhetens internrevision som mål att granska och se över de två tidigare nämnda linjernas prestation objektivt. Linjen försäkrar och rapporterar till ledningen om tillräckligt effektiva åtgärder har implementerats i bolaget. Åtgärderna sätts i relation till olika målobjektiv såsom regelefterlevnad, policys, åtgärdernas effektivitet, funktion och process. Internrevisionen bör därför agera utifrån internationella revisionsstandarder, säkerhetsställa objektivitet och rapportera till bolagsstyrningen effektivt (Institute of Internal Auditors 2013).

Figur (2): Tre försvarslinjer



Källa: Institute of Internal Auditors (2013)

För att modellen skall vara väl fungerande krävs det att de tre linjerna koordineras, kommunicerar och förhåller sig till förutbestämda arbetsuppgifter. Därmed skapas en effektiv riskhantering där olika funktioner i ett företag samverkar utan att duplicera samma arbetsuppgifter. Det är därför av vikt att styrelsen styr etablerar riktlinjer för riskhantering och ansvarsområden för att förbigå överflödiga kostnader (Arwinge & Rost 2013).

2.7 Nyinstitutionell teori

Den nyinstitutionella teorin har växt fram ur den institutionella teorin som poängterar att det inom diverse institutioner råder en karaktäristisk verklighetsuppfattning gällande hur den sociala ordningen bör se ut, någonting som sedan påverkar samhällsaktörer och själva

organisationen. Olika föreställningar, däribland normer och olika koncept, skulpterar aktörer samtidigt som aktörer skapar den sociala verkligheten. Utfallet resulterar i en gemensam verklighet (Eriksson-Zetterquist et al. 2005). Institutionella teorin förklarar institutionella krafters inflytande över diverse organisationer regelefterlevnad och tolkning av dess omgivning (Eriksson-Zetterquist 2009).

Nyinstitutionella teorin lägger däremot större vikt på begrepp såsom *löskoppling*, *isomorfism*, *marknadsinflytande* och *legitimitet*. En organisations överlevnad beror inte enbart på effektivitet utan även legitimitet är nödvändigt, vilket uppnås genom att organisationen anpassar sig till de rådande normer som etablerats i den institutionella sfären. Detta kan exempelvis ske genom att löskoppla organisationens formella struktur med den informella strukturen. Den formella strukturen inom en institutionell sfär efterliknar oftast varandra till följd av att organisationer anpassar sig till referensramar som institutionaliseras. Likaså påverkar rationella beslut strukturen i en organisation. Normgivna strukturer kan således ses som byggstenar i skapandet av legitimitet. Anpassar sig inte organisationen till given social ordning kan omgivningen tolka organisationen som icke-legitim och avvikande. Med andra ord är en organisation beroende av dess anpassningsförmåga. Tekniska verktyg kan följaktligen användas för att bevisa för omgivningen att organisationen agerar rationellt. Att deras arbetssätt gynnas i form av institutionalisering och tillhörande lagstiftning, samt de kravomgivningen förmedlar (Eriksson-Zetterquist 2009).

När kraven blir för höga från omgivningen kan en organisation löskoppla genom att separera organisationsstrukturen i en formell och en informell struktur. Den formella strukturen inrättas efter rådande normer, likväl som lagar och trender och utgör den policy som organisationen utåt sett agerar enligt. Den informella strukturen ger däremot sken över vad som faktiskt sker i praktiken hos verksamheten (Eriksson-Zetterquist 2009).

Zetterquist et al. (2015) presenterar tre bidragande processer som främjar institutionaliserad likformighet: *Tvingande isomorfism*, *imiterande isomorfism* och *normativ isomorfism*. Tvingande isomorfismen uppstår genom lagkrav och regelverk, samt utifrån influenser från större aktörer från dominerande organisationer som skapar nya formella och informella riktlinjer (Eriksson-Zetterquist 2009; Eriksson-Zetterquist et al. 2005). Vidare kan detta ses som attityder som i sin tur införlivas genom övertalning, lagstiftning, överenskommelser men även genom övriga relevanta resurser. Ett exempel kan vara att staten ställer krav på anpassning till nya direktiv för att öka konkurrenskraften eller minimera den interna risken (Eriksson-Zetterquist 2009; Eriksson-Zetterquist et al. 2005).

Den imiterande isomorfismen uppkommer däremot i situationer där organisationer, oftast mindre, känner en osäkerhet över strukturen och handlingsbeteende. Organisationen i fråga kan då välja att imitera en framgångsrik organisations handlingsmönster i hopp om att uppnå ett liknande resultat (Eriksson-Zetterquist 2009; Eriksson-Zetterquist et al. 2005). Interna problem förbises i regel i tron att den osäkra organisationen kan bli lika framgångsrik som den aktör de imiterar. Denna process initieras därmed när intern problematiken uppkommer genom den osäkerhet som skapas från exempelvis den rådande omgivningen, vaga organisationsmål och obegriplig teknologi som tillämpas inom organisationen. Organisationen kan sålunda erhålla en kostnadseffektiv lösning som i bästa fall genererar legitimitet genom medveten eller omedveten imitation. Homogenitet uppstår som ett resultat av imiterande processer i konkurrensutsatta miljöer, där organisationen som imiterats formar strukturen (Eriksson-Zetterquist 2009).

Avslutningsvis symboliserar normativa isomorfism normgivande processer inom industrin som baseras på aktuell kunskapsexpertis (Eriksson-Zetterquist et al. 2005). Legitimitet uppnås när organisationer inom en industri delar ömsesidiga värderingar till följd av liknande yrkesförståelse och kompetens. På så sätt reproduceras normerna i olika organisationer som tillhör samma industri (Eriksson-Zetterquist 2009; Eriksson-Zetterquist et al. 2005). Den normativa isomorfismen kan vidare påverkas av både imiterande och tvingande processer (Eriksson-Zetterquist 2009).

2.8 Beteendekonomi

Richard Thaler (2015) är forskare inom beteendekonomi och står bakom konceptet “nudging”, vilket i svenska termer kommer översättas till puffning eller beteendeinsatser. Bakom begreppet står grundtanken att människan begår förutsägbara fel eftersom de inte är fullständigt rationella och således “homo oeconomicus”. Fel som kan förhindras genom att de förutspås och minskas genom passande policys. Thaler (2015) förklarar detta med ett enkelt exempel gällande utformningen av körbanor. Genom att etablera upphöjda körfältsmarkörer vibrerar bilen och indikerar föraren på att denne är på väg att korsa körfältet. På så sätt är upphöjda körfältsmarkörer ett verktyg för att minska olyckshändelser. Puffning handlar inte om att göra val för människor utan snarare om att influera dem att göra det bästa möjliga valet utifrån dennes egna perspektiv. Det är ett sätt att uppmärksamma och attrahera ett visst beteende utifrån valda åtgärder (Thaler 2015). Puffning är ett vidspritt fenomen där allt fler företag satsar på beteendeinsatser för att förbättra välfärden hos både individen och kollektivet. I rapporten av Ramsberg (2016) beskrivs människors beslutfattande utifrån olika aspekter:

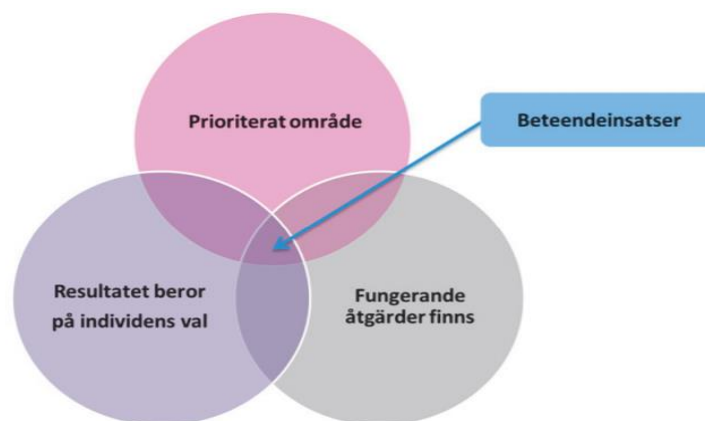
- *Kognitiva hinder* beskrivs utifrån ett beteendekononomiskt perspektiv hur individer stundtals brister i sin uppmärksamhet. Detta genererar mindre tillfredsställande beslut till följd av att individen simplificerar informationen, samt inte kan bearbeta alla handlingsalternativ eller tillgänglig information.
- *Status quo bias* är ett beteende som uppmärksammar det faktum att individer sällan ändrar tidigare beslut. På grund av detta har forskning visat på vikten av hur förval utformas eftersom detta påverkar beteendet.
- *Framträdande informations effekt*, genom att göra information mer framträdande kan informationsöverflödighet hanteras. Det kan således ses som en strategi för att tydligare framföra de essentiella delarna av given information och influera önskat beteende.
- *Tidsinkonsistenta preferenser*, detta syftar på likt namnet säger, att individens preferenser förändras över tiden och således hur de fattar beslut. Detta kan exempelvis bero på huruvida belöningen som genereras utifrån ett beslut är omedelbar eller inte. Likaså kan det bero på en individs självkontroll, där konkreta preferenser inte alltid fullföljs. Självkontroll kan påverkas negativt vid stress, dilemman och hinder.
- *Referenspunkter* utgår ifrån att människor upplever en viss nivå på nyttan beroende på utgångsläge. Detta förklaras exempelvis genom att människor ses som förlustaverta. Studier visar på att vinster och förluster värderas olika. Där ett framträdande drag indikerar på att förluster överskuggar det positiva med en vinst.

•*Sociala normer*, forskare har genom tiderna förklarat hur sociala normer påverkar människans beteende. Detta inkluderar även hur individen tror att de uppfattas av utomstående. När exempelvis information framkommer som kan gestalta personen i annat ljus, kan detta förändra dennes beteende. Genom att formulera meningar positivt snarare än negativt framställs det sociala beteendet tydligare.

(Ramsberg 2016)

Ramsberg (2016) påpekar “för att insatserna ska vara effektiva behöver mekanismerna bakom beteenden förstås “. Beteendekonomi är således inte alltid effektivt eftersom det resultatet fullständigt beror på målgrupp. Likaså är åtgärderna inte alltid långverkande. Det finns således ett ramverk för att välja när en beteendeinsats bör tillämpas, se figur (3). Prioriterade områden kan exempelvis grundas i politiska beslut, samhällsekonomiska fördelar och samhällsfrågor. Oftast konstateras *den mänskliga faktorn* inom olika samhällsrelaterade frågor. Om oönskade konsekvenser uppstår till följd av beslut fattade av individer är beteendeinsatser av intresse. Detta kan exempelvis kopplas till den stundande digitaliseringen och automatiseringen inom banker. Genom att uppmuntra individer till att utbilda sig inom området kan en positiv beteendeeffekt uppnås. Till sist bör åtgärder som anses fungera analyseras och följas upp.

Figur (3): Ramverk för tillämpning av beteendeinsatser



Källa: Ramsberg (2016)

Slutligen diskuterar författaren Haugh (2017) hur företag budgeterar miljontals kronor varje år för att agera compliant och förhindra anställda att begå oetiska eller illegala handlingar. Bolagsstyrning är således processer för att hantera efterlevnad tillsammans med medföljande normer, regleringar och lagar, däribland penningtvätt. Finansiella institut har på senare tid utvecklat algoritmer, ett så kallat prediktivt verktyg för att förutse risker och minimera oetiska handlingar. Beteendeverktyg är följaktligen en lösning på detta genom att influera medarbetare att fatta mer etiska beslut och minska efterlevnadsrisken. Författaren förklarar att de mest effektiva verktygen “arbetar i skymundan” och har ingen tydlig närvaro.

2.9 Sammanfattning av tidigare forskningsartiklar

Tabell (2): Sammanfattning tidigare forskning

Författare	Syfte	Metod	Slutsats
Anagnostopoulos (2018)	Undersöka hur Fintech påverkat bankindustrin och vilken effekt det haft på sektorn.	Kvalitativ forskning	Fintech har lett till nya samarbeten och bankens överlevnad beror på hur anpassningsbar den är till nya företagsmodeller.
Arwinge & Rost (2013)	Förklara varför tre försvarslinjemodellen har fått en stor spridning inom finanssektorn.	Kvalitativ forskning	En bra riskhantering krävs för framgång där ansvar är tydligt fördelat.
Beduschi (2019)	Utvärdera huruvida digital identifieringsteknologi skyddar mänskliga rättigheter.	Kvalitativ forskning	Digitala identifieringsplattformar hjälper till att skydda mänskliga rättigheter och minska potentiell risk
Carbò-Valverde et al. (2020)	Undersöker investeringar inom IT i banker och dess effekt.	Kvantitativ forskning	Bankers investering på IT har en effekt på verksamheten och kundernas beteende.
Charofas (2004)	Undersöker operativa risker inom försäkringsverksamheten och hur de kan kontrolleras.	Kvalitativ forskning	Operativa risker kan delas in i olika perspektiv och bör analyseras utförligt digitalt samt experimenteras kvalitativt och kvantitativt. Människan största orsaken till riskerna samt brist på övervakning.
Chen (2020)	Bidra med ett riskverktyg som beaktar kundkänedom och maskininlärning för att effektivt handskas med tillhörande risker.	Kvalitativ och Kvantitativ forskning	Bankbranschen har bra kännedom och insikt kring graden av risk och illegala transaktioner. Genom att fokusera på specifika branscher kan banker bli mer compliant.
Dion (2012)	Presentera penningtvätt som en metafor och narrativ i förhållande till Ricoeurs filosofi.	Kvalitativ forskning	Kunskap är en viktig variabel för att förhindra penningtvätt.
Ergashev (2012)	Diskuterar ett ramverk gällande operativa risker i förhållande till Basel II.	Kvalitativ och kvantitativ forskning	Ramverket resulterar i minst fem olika angreppssätt för att förhålla sig till operativ risk.
Forcadell et al. (2020)	Analysera digitalisering och hållbart företagande i relation till bankens prestationsförmåga på marknaden.	Kvantitativ forskning	Digitala strategier förbättrar bankers prestation tillsammans med hållbart företagande.
Haugh (2017)	Diskuterar etiska aspekter som bör beaktas vid puffning utifrån ett empiriskt och normativt perspektiv.	Kvalitativ forskning	Beteendetiska puffningar kan ha en positiv verkan på adapterade efterlevnadsprogram, dock bör företag även se över potentiella faror med att anamma en sådan strategi.
Helgesson & Mörth (2018)	Analysera hur svenska advokater hanterar ramverket för penningtvätt.	Kvalitativ forskning	Kunskap är viktigt för att agera compliant och sätts i relation till företagsetik, expertis och regelverk.
Kallenberg (2009)	Undersöka hur nya regleringar och normativa riktlinjer förändrat riskhanteringen inom företag.	Kvalitativ forskning	Mer strikta internationella regleringsstandarder kommer att leda till en mer formaliserad riskhantering då operativa risker har fått en alltmer central roll.

Kruisbergen et al. (2019)	Ge en insikt i hur organiserad brottslighet använder IT för att tvätta pengar.	Kvalitativ forskning	Expertis samt digitala innovationer är essentiella vid förhindrandet av finansiell kriminalitet.
Larsson & Viitaoja (2017)	Undersöka hur banker kan skapa kundlojalitet i en digital bankverksamhet.	Kvalitativ forskning	Banker behöver erhålla en bättre förståelse över sina kunder, vad de föredrar och vilken kunskap de har om digitala verktyg.
Li et al. (2019)	Diskutera GDPR:s effekt på teknologisk utveckling samt de svårigheter och möjligheter som uppkommer med direktivet.	Kvalitativ forskning	GDPR kommer påverka framtida teknologi. Direktivet kan generera strategiska fördelar för företag om de följer ramverket.
Lowe (2017)	Belysa vikten av relevant kunskap samt teknik som kan förutspå penningtvätt.	Kvalitativ forskning	Den finansiella sektorn behöver utveckla bättre tekniska verktyg som kan samla in och analysera stora mängder data.
Mansfield-Divine (2016)	Beskriva hur PSD2 påverkar bankverksamheten.	Kvalitativ forskning	PSD2 genererar både möjligheter och hot inom banksektorn.
Noctor (2018)	Diskutera huruvida bankverksamheten är förberedd på den omställning som blir med PSD2.	Kvalitativ forskning	PSD2 kommer skapa säkerhetsrisker inom bankväsendet till följd av tredjepartsleverantörer. Banker behöver förse sig med tydliga företagsstrategier för att hantera riskproblematiken.
Puschmann (2017)	Beskriva hur digitalisering påverkat den finansiella sektorn.	Kvalitativ forskning	Det finns fyra komponenter som påverkar den digitala utvecklingen i sektorn; Förändrat konsumentbeteende och ekosystem, utformning av IT och nya regleringar.
Schwartz-Gârliște (2013)	Diskutera utvecklingen av Basel II i relation till operativa risker inom bankväsendet.	Kvalitativ forskning	Basel II utvecklade problemen med Basel II i banker och ramverket kännetecknar innebörden av operativ riskhantering.
Sciurba (2018)	Undersöka hur kunder inom banker påverkas av riskpolicys gällande AML och kundkänedom, samt beskriva faktorer som influerar riskutvärderingen.	Kvalitativ forskning	AML-regelverk kan ha en negativ inverkan på kunders integritet och kan verka diskriminerande genom att banker kategoriserar kunder för att minska risker.
Vaithilingam et al. (2015)	Undersöka förhållandet mellan penningtvätt och digitalisering utifrån information -och kommunikations beteenden.	Kvantitativ forskning	Informations -och kommunikationsteknologi är inte tillräckliga redskap för att bekämpa penningtvätt. Allmän expertis krävs samt ett effektivt skattesystem.
Zabala-Aguayo & Ślusarczyk (2020)	Undersöka hot som kan uppkomma i och med diversifiering och operativa risker utifrån digitaliseringsprocessen i en specifik bank.	Kvalitativ och kvantitativ	Det finns en acceptabel nivå på operativa risker som utvald bank bör hålla sig till, vilket kan effektivisera beslutshandlingen av specifik risk.

2.10 Praktisk tillämpning av teori

I kapitel 2 har essentiella begrepp såsom digitalisering, GDPR, PSD2, kundkänedom och riskhantering presenterats. Tidigare forskning relaterade till dessa skall i analysen diskuteras tillsammans med empirin i förhoppning att skapa en djupare förståelse. Likaså har två teorier presenterats, den nyinstitutionella teorin samt beteendeekonomi med fokus på “puffning”. Dessa teorier kommer appliceras på intervjumaterialet för att besvara frågan gällande bankernas konformitet, samt hur det påverkat deras riskhanteringsrutiner. I avsnitt 2.6 förklaras även modellen *Tre försvarslinjer* för att skapa en djupare förståelse kring hur risk kan hanteras inom banker.

3. Forskningsmetod

Avsnitt 3 beskriver samt motiverar studiens tillvägagångssätt, val av metod och kvalitet. Utöver detta redogör metodavsnittet för vilken typ av data som använts, hur den samlats in samt analyserats. Avslutningsvis framförs en metod- och källkritik som diskuterar för och nackdelar med valt tillvägagångssätt.

3.1 Vetenskaplig ansats och förhållningssätt

Det finns olika tillvägagångssätt för hur empirin skall tolkas och analyseras. En renodlad deduktiv ansats har således en explicit referensram som utgångspunkt, med exemplifierade "hypoteser" som vägs mot empirin. En deduktiv studie drar följaktligen slutsatser som härleds från bevis som tillkommer utifrån valda hypoteser, allmängiltiga principer och teorier. Den insamlade datan tolkas på det sättet utifrån tidigare etablerad teori som bestämmer hur datan tolkas och relateras till vald teori. Ett induktivistiskt synsätt utgår istället utifrån insamlad empiri och drar slutsatser därigenom. Detta förhållningssätt tillåter forskaren att fördjupa sig inom forskningsområdet genom uppenbarad information och insamlad empiri och därefter komponera en teori som passar forskningsobjektet. Att renodlat utgå från någon av de två tidigare nämnda ansatserna ter sig stundtals gånger problematiskt och en abduktiv ansats presenteras således som ett ytterligare alternativ. I generella termer är detta angreppssätt en sammansättning av ovanstående förhållningssätt, där båda empirin och teori bearbetas och påverkar varandra (Alvehus 2019; Patel & Davidson 2019). Detta resulterar i att en förståelse kring studiens material kommer skapas genom den dialog som sker mellan insamlad data och uppsatsskribenternas förståelse (Bryman & Bell 2017). Utifrån Bryman & Bell (2017), Alvehus (2019), och Patel & Davidsons (2019) beskrivning av abduktion, kommer denna uppsats utgå från beskriven ansats. Med anledning av valt forskningsområde och det faktum att det är svårt att strikt basera en studie som antingen deduktiv eller induktiv.

Beroende på vilket vetenskapligt förhållningssätt som anammats, skiljer sig idén om kunskap. Positivism och hermeneutik är två kunskapsperspektiv som beaktas beroende på vetenskapligt område. En positivistisk ståndpunkt tillhör snarare den naturvetenskapliga läran och baseras på logik och prövbara teser (Patel & Davidson 2019). Hermeneutik är däremot en så kallad tolkningslära, där ett villkor studeras, delas upp och tolkas i hopp om att skapa en helhetsbild (Patel & Davidson 2019). Ontologiska ståndpunkten är därför av intresse som antingen ter sig i objektivistisk eller konstruktivistisk form. Ett beaktande bör göras om huruvida individen påverkas av rådande sociala konstruktioner och aktörer eller om sociala aktörer och företeelser existerar i samklang oberoende av varandra (Bryman & Bell 2017).

3.2 Val av metod

Beroende på en studies problemformulering och avgränsning måste forskaren fatta beslut om hur problemet skall angripas, det vill säga vilken typ av information och analysmetod som ska tillämpas. Härifrån härleds sedan vilken typ av undersökning som ska genomföras. Utifrån vilken mängd kunskap forskaren innehar kring ett forskningsområde, kategoriseras studien antingen som *explorativ* eller *deskriptiv*. Saknas kunskap om det preciserade problemet har undersökningen en explorativ prägel. Finns redan betydande kunskap kring valt problem blir studien deskriptiv och beskriver istället ett fenomen och tillhörande aspekter genom att applicera modeller för att förklara samband. Oftast förklaras samt beskrivs existerande eller dåvarande omständigheter (Patel & Davidson 2019). Den här uppsatsen behandlar som tidigare etablerat hur digitalisering påverkat bankernas riskhantering, där aspekter som GDPR, kundkännedom och PSD2 beaktas utifrån bankernas perspektiv med komplement från RegTechbolags synvinkel. Studien antar således en deskriptiv form, där respondenternas attityd, agerande och kunskap illustreras.

3.2.1 Kvalitativ forskningsmetod

Följaktligen ska val av metod beslutas, vilket stundtals gånger kan vara problematiskt. Vad som lämpas bäst beror helt på forskningsområde, frågeställning och syfte (Denscombe 2018; Patel & Davidson 2019). Kvantitativ forskningsmetod utgår främst från hårddata. Den insamlade datan mäts, analyseras och bearbetas statistiskt för att bland annat besvara korrelation och frekvens mellan variabler. Kvantitativ forskning fokuserar på mätbara fenomen, där forskaren förhåller sig logisk och analytisk. De variabler som undersöks måste därför preciseras. Detta förhållningssätt har oftast ett positivistiskt synsätt som baseras på verifierbarhet och *orsak-verkan samband*. Kvalitativ forskning utgår däremot snarare från en hermeneutisk eller fenomenologisk föreställningsram. Genom att försöka tolka och förstå sig på människors erfarenheter. Här lägger mjukdata grunden för empirin genom exempelvis intervjuer som sedan tolkas och analyseras (Patel & Davidson 2019). I vissa fall kombineras båda metoderna för att skapa flera olika infallsvinklar och generera ett resultat som kombinerats utifrån mjuk- och hårddata i förhoppning att framställa ett mer " trovärdigt" resultat (Denscombe 2018).

Den här studien har som syfte att jämföra och förklarar hur olika faktorer och influenser påverkar bankbranschen, samt hur utvalda aktörer upplever det. Området i sig är inte särskilt utforskat utifrån den kombinationen av begrepp, samt perspektiv som lagt grunden till uppsatsens. Studien innehåller en icke-numerisk metodik och har således en kvalitativ ansats, där empirin skapas genom intervjusamtal istället för siffror. Studiens forskningsfrågor bearbetas således under uppsatsarbetets gång och anpassas därefter. Intervjuobjekt har i sin tur kontaktats utifrån ett bekvämlighetsurval där geografisk närhet till Stockholmsområdet, samt branschtillhörighet haft betydelse. Följaktligen finns det två intervjugrupper, den ena tillhör bankbranschen och den andra gruppen företräder RegTechindustrin, se tabell (3) nedan:

Tabell (3): Intervjuobjekt

Respondent	Bolag	Yrkesposition/Avdelning
Ulf Hjertberg	RegTech Solution	Delägare
Dan Sjöholm	Trapets	Verkställande Direktör
Jonas Ingelström	ZignSec	Verkställande Direktör
Respondent A	Tillhör en bankförening*	Rådgivare till Verkställande Direktör
Respondent B	Storbank	Gruppchef för Digitalisering och Innovation
Respondent C	Digital Bank	Gruppchef för Operationell Risk
Respondent D	Digital Bank	Regelefterlevnadsansvarig

* Det finns både en officiell och inofficiella bankföreningar i Sverige.

3.2.2 Forskningsdesign: Fallstudie

En undersökning kan utformas på ett flertal olika sätt, vilket bland annat inkluderar *fallstudie* och *tvärsnittundersökning* (Patel & Davidson 2019). Patel & Davidson (2019) förankrar fallstudier med en studie av ett specifikt "fall". Fallet ifråga kan vara allt ifrån en individ till en omständighet eller organisation och inkludera ett eller flera fall. Fokus ligger på att skapa helhetsbild med adekvat information som förklarar ett förlopp eller en förändring. Huruvida resultatet är generaliserbart beror på urvalet i relation till populationen (Patel & Davidson 2019). Yin (2007) förklarar att fallstudier kan vara behändigt vid forskning av komplexa sociala fenomen med aktualitet. Fallstudier kan således både vara explorativa och deskriptiva därtill hörande forskningsfrågor främst formuleras med "hur?" och "varför?" utifrån utformad problemformulering. Materialet som samlas in i en fallstudie kan bland annat inhämtas från intervjuer, observationer och skrifter. Liksom Patel & Davidson (2019) förklarar författaren att en fallstudie antingen är en enfalls- eller flerfallsstudie. Yin (2007) argumenterar att generaliserbarheten i en fallstudie kan jämföras med generaliserbarheten i ett experiment. Följaktligen kan en fallstudie generaliseras vid hypoteser av teoretisk karaktär och därigenom generera så kallad *analytisk generalisering*. Det är därför av största vikt att bra frågor formuleras och ställs till intervjuobjekten. Den insamlade datan behöver inte alltid vara relevant och det är därför essentiellt att granska och ifrågasätta insamlad data. Flexibilitet är

därmed en viktig egenskap då undersökningen kan behöva anpassas till pågående situation samt information. Ett dokument skall upprättas med konkreta frågor som kan tänkas ställas till intervjuobjekten för att uppnå studiens syfte. Frågorna skall ställas på ett öppet sätt och framkalla välvillighet, där framförallt frågor som börjar med "hur" är att föredra (Yin 2007).

Intervjuer brukar delas in i tre olika kategorier, *strukturerade*-, *semistrukturerade*- eller *ostrukturerade intervjuer*. Strukturerade intervjuer är av standardiserad karaktär, medan semistrukturerade är en mer flexibel form liksom Yins (2007) förklaring och följdfrågor blir således en möjlighet. I ostrukturerade intervjuer ska intervjuaren däremot försöka att inte ingripa. Istället läggs fokus på respondentens egna tankegångar kring ett specifikt tema (Denscombe 2018).

Det finns givetvis olika synsätt på vad en fallstudie är och inom vilken ram den bör hålla sig till. Utifrån ovanstående beskrivning av fallstudier kategoriseras den här undersökningen som en flerfallstudie med semistrukturerade intervjuer för att skapa mer öppna frågor och flexibilitet.

3.2.3 Bortfall

Inför studien kontaktades 36 potentiella intervjuobjekt inom Stockholmsområdet till följd av geografisk närhet till uppsatsskrivarna som kunde tänkas ge insikt och besvara uppsatsens syfte och frågeställning. Framst inom bankväsendet, men även myndigheter och RegTechbolag. Intervjuobjekten kontaktades via mejl eller telefon. I slutändan valde 29 personer att tacka nej till att medverka. Detta resulterar i ett bortfall på cirka 80,56 %.

3.2.4 Kodning av data

Inom forskning lyfts *primär*- och *sekundärdata* oftast upp. Primärdata är specifikt skapad data tillhandahållen för forskningen i fråga genom exempelvis intervjuer för att besvara syftet. Sekundärdata gestaltar däremot redan befintlig data som är relevant för forskningen ifråga (Alvehus 2019) och kommer att appliceras i inledningen, problemdiskussionen, det teoretiska ramverket, samt i metodavsnittet. Primärdata kommer att användas i empirin och skapas utifrån semistrukturerade intervjuer, se bilaga (1) och (2). Analys av insamlad primärdata sker utifrån ett hermeneutiskt perspektiv. Den transkriberade datan baseras på intervjuobjektens åsikter och kunskap och har jämförts med vår egen uppfattning om ämnet för att skapa en generell uppfattning om materialet. Därpå har datan delats upp och lyft fram fem kategorier och underkategorier som illustrerats och jämförts med den generella uppfattningen. De fem huvudkategorierna är: PSD2, Riskhantering, GDPR, Kundkännedom och Typ av respondent. Materialet har sedan tolkats, analyserats och jämförts genom att kategorisera respondenternas svar som lika och olika, vilket i slutändan resulterat i en huvudtolkning av det insamlade materialet. Den ontologiska ståndpunkten har även beaktats och ter sig inom konstruktionismen. Uppsatsen besitter således ett konstruktivistiskt förhållningssätt där intervjuobjektens åsikter och handlingssätt är en ständig process. Detta härleds utifrån att arbetsförhållandena förändras alltjämt i och med IT-boomens och nya riskreducerande reglerings framfart. Yttre faktorer konstruerar på så sätt nya sammanhang i företagen, vilket i sin tur påverkar respondenternas svar som även verkar som talespersoner för respektive organisation.

Den insamlade primärdatan kan vidare diskuteras utifrån Alvesson och Sköldbberg (2017) fyra aspekter, som forskare bör vara insatta i för att kunna bedriva reflekterande forskning. Dessa är:

- *Systematik och teknik i tillvägagångssätt.* Denna aspekt klargör hur en forskning med ett kvalitativt förhållningssätt bör inneha en genomtänkt logik avseende den interaktion som sker med den insamlade empirin. Likaså bör behandlingen av den tekniska datan ske på ett noggrant sätt (Alvesson och Sköldbberg 2017).

- *Klargöring av tolkningens primat.* En medvetenhet bör ligga i att tolkning kan anses vara en primär aktivitet inom forskning. Detta bör beaktas vid tolkning av det empiriska materialet, men även vid studerande av andras studier som innehåller tolkningar. På så vis erhåller studien en kompetent syn på metoden som då får en tydligare koppling med teorin. Detta på grund av att det är begrepp och antaganden som har möjlighet att influera de tolkningar som görs i studien (Alvesson och Sköldbberg 2017).

- *Medvetenhet gällande forskningens politisk-ideologiska maktrelaterade karaktär.* Forskaren bör erhålla en förståelse i att forskningen som bedrivs inte undgår att antingen utmana eller stödja rådande sociala förhållanden i samhället. Detta är på grund av att forskningen resulterar i att diverse sociala intressen antingen missgynnas eller gynnas baserat på frågeställningar som antingen förs fram eller inte, samt hur tolkningar görs och vilka områden som representeras. Makt och kunskap är sammanlänkade med varandra och går ej att separera, vilket gör att tolkningarna som görs, tillsammans med det teoretiska ramverket inte fullt ut är neutrala utan bygger på -samt bidrar till konstruktionen av ideologiska och politiska omständigheter (Alvesson & Sköldbberg 2017).

- *Reflektion i förhållande till representations- /auktoritetsproblemet.* Här framförs texten som en egen del och frikopplas från författaren. Texten är självständig samt står utan referens till den yttre omvärlden. Texter i sin tur påverkar däremot varandra och mångfalden som är gör att texterna fragmenteras. Detta gör i sin tur att forskarens auktoritetspråk undermineras likväl som textens förmåga att skildra en realitet. Som slutsats är det både det utforskade objektet samt det forskande subjektet som ifrågasätts (Alvesson & Sköldbberg 2017).

Sammanfattningsvis går det systematiska och tekniska tillvägagångssättet i linje med det val som gjorts i studien för att på bästa möjliga sätt erhålla och tolka data. Den här studien utgår från ett hermeneutiskt tolkningsperspektiv och manifesteras i en konstruktivistisk form. Författarna till studien är väl medvetna om att den utvalda frågeställningen är komplex och laddad eftersom den riktar sig till bankväsendet och dess riskhantering. De tolkningar och teorier som manifesteras i studien är delvis förknippad med tidigare kunskap och sociala betingelser. Trots detta har författarna försökt lyfta fram olika förhållningssätt för att ventilera olika synsätt. Till sist representerar respondenterna företag och dess angivna normer och hierarkiska ordning, vilket kommer återspeglas i materialet. Empirin kan ifrågasättas huruvida den speglar verklighet eller om det skett en löskoppling mellan två strukturer.

3.2.5 Utformning av intervju och etiska aspekter

En litteraturundersökning har utförts för att skapa en bredare uppfattning om området. Olika sökmotorer såsom Google Scholar och Södertörns biblioteksdatabas har använts för att hitta relevant information om ämnet. Där framförallt vetenskapliga artiklar lagt grunden för problemdiskussionen. Väsentliga fraser och sökord har exempelvis varit, “Money Laundering”, “RegTech”, “PSD2”, “GDPR”, “Risk Management” och “Compliance”. Sökträffar som uppstått till följd av detta har främst bestått av vetenskapligt granskade artiklar på engelska som antingen undersökt en specifik bransch eller diskuterat begreppen i generella termer. Eftersom den här studien specifikt studerar tendenserna i Sverige, har Finansinspektionen- och datainspektionens hemsidor varit behjälpliga i framtagandet av information till studien, liksom EU:s hemsida.

Intervjuer är som tidigare nämnt den valda strategin för att besvara studiens frågeställning och syfte. Respondenterna ger med sina svar en överblick och en fördjupad förståelse över ett ämne som de anses vara experter inom. De har valts ut utifrån deras tillgänglighet, särskilt inom bankväsendet där en majoritet inte velat ställa upp på grund av “tidsbrist” och “ämnets känslighet” gällande hur deras information skulle porträtteras i förhållande till riskhantering.

Utformningen av intervjuerna har skett genom en litteraturundersökning för att få en bredare förståelse för ämnet. Intervjuerna som genomfördes var semistrukturerade och centrerade kring valt ämne. Detta möjliggjorde att intervjuerna kunde anpassas efter den information som intervjuobjektet tillkännagav och följdfrågor kunde således ställas. Intervjuerna i fråga tog mellan 20 till 30 minuter, var semistrukturerade och skedde i person eller via telefon. Varje intervju bestod av cirka 15 frågor, se bilaga (1) och (2). Beroende på vilken bransch som intervjuades skiljde sig frågorna åt en aning. I början av varje intervju godkände respondenterna om innehållet kunde spelas in för att underlätta transkriberingen. Därigenom har den etiska aspekten betraktats. Patel & Davidson (2019) resonerar om hur de *forskningsetiska aspekterna* behöver begrundas, för att skapa trovärdig kunskap. Det finns således fyra grundläggande krav som förklaras nedan:

- *Informationskrav*: Respondenten uppmärksammas om undersökningens syfte.
- *Samtyckeskrav*: Frivilligt deltagande
- *Konfidentialitetskrav*: Information om deltagarna ska hållas konfidentiella i den mån som går, likaså skall personuppgifter förvaras säkert.
- *Nyttjandekrav*: Den information och de uppgifter som samlats in från individer avser enbart forskningssyftet.

(Patel & Davidson 2019)

Inför varje intervju har respondenterna uppmärksammas om studiens ändamål och därefter fått förfrågan om de fortfarande vill delta i intervjun. Varje intervju har i sin tur spelats in, vilket har framförts till deltagarna. Inspelningarna har raderats efter att de transkriberats. Personuppgifter och dylikt har hållits konfidentiella och respondenter som önskas vara anonyma har anonymiserats. Den insamlade datan kommer följaktligen enbart att användas

för uppsatsens syfte. Slutligen har respondenterna fått ta del av den färdigskrivna uppsatsen och godkänt det som skrivits om dem.

3.3 Studiens kvalitet

För att mäta en samhällsvetenskaplig studies kvalitet finns det 3 essentiella begrepp som Bryman & Nilsson (2018) lyfter fram. Det första kriteriet är *reliabilitet* som mäter tillförlitligheten i en studie. I enkla ord undersöks huruvida resultatet skulle bli detsamma om undersökningen gjordes om på nytt, och med det huruvida yttre faktorer kan ha påverkat resultatet. Det andra kriteriet är *replikbarhet* och liknar till viss del reliabilitet. Studien behöver således beskriva tillvägagångssättet i detalj för att möjliggöra detta kriterium. Det sista begreppet är *validitet* och mäter huruvida studiens slutsatser stämmer överens med studiens innehåll. I övrigt skiljer kriterierna sig åt innehållsmässigt beroende på om det är en kvalitativ eller kvantitativ forskningsansats (Bryman & Nilsson 2018). Bevisligen är det lättare att bedöma kvantitativ forskning utifrån ovan nämnda kriterier än en kvalitativ studie där den sociala kontexten inte kan replikeras. Därför har alternativa kriterier skapats för kvalitativa studier och utgår från följande begrepp (Denscombe 2018):

- *Trovärdighet* som refererar till huruvida den insamlade datan är trovärdig.
- *Pålitlighet* hänvisar till om studiens resultat fortfarande skulle vara densamma om studien gjordes om.
- *Överförbarhet* baseras på hur studiens generaliserbarhet beroende av hur representativ studiens fall är.
- *Bekräftelsebarhet* syftar på studiens objektivitet och om forskaren övervägt olika utslag och förklaringar rörande datan.

(Denscombe 2018)

Den här studiens empiri utgår som tidigare nämnt från sju respondenters svar. *Trovärdighet* blir således en aspekt för att verifiera innehållet i den här studien. Alla intervjuobjekt har gått med på att läsa igenom studiens innehåll och på så sätt godkänna samt bekräfta den data som faktiskt tagits fram. Trovärdigheten kommer på så sätt styrkas genom respondentvalidering. Likaså har en litteraturundersökning genomförts för att få fram data som konkurrerar och går i linje med uppsatsens syfte. Gällande studiens *pålitlighet*, vilket är ett alternativ till begreppet reliabilitet, förklarar Denscombe (2018) att forskningsprocessen behöver synliggöras samt exemplifieras metodiskt. Själva processen för att skapa pålitlighet redogörs tidigare i metodkapitlet samt diskuteras i den avslutande diskussionen. Dock bör läsaren beakta att intervjudeltagarna som representerar bankväsendet är anonyma. Det blir således svårt för andra forskare att få fram exakt samma resultat. Utöver detta måste studiens *överförbarhet* beaktas. Kan studiens resultat generaliseras till en större massa? Till viss del ja, då uppsatsen innehåller representanter från fyra olika banksammanhang. Likaså har tre representanter från svenska RegTechbolag intervjuats som komplement. Denscombe (2018) exemplifierar att graden av överförbarhet en studie innefattar är omöjligt att fastslå eftersom det fullständigt beror på sammanhang (Denscombe 2018). Den här uppsatsen har för avsikt att undersöka det svenska bankväsendet och den lagstiftning som existerar i Sverige, vilket i

sin tur påverkar överförbarheten till andra länder. Den sista aspekten som bör tas hänsyn till gällande kvalitén på uppsatsen är *bekräftelsebarhet* och är en objektivitetsfaktor. Det vill säga att forskningens slutsatser har tagit fram med god avsikt utan allt för stor inverkan av personliga preferenser och värderingar. Uppsatsens bekräftelsebarhet kan således styrkas av det faktum att intervjudeltagarna har läst igenom uppsatsen och godkänt det innehåll som framställts. Vid analys av datan har även likheter och motsägelser exponerats för att skapa *bekräftelsebarhet*, vilket går i linje med Denscombes (2018) konstaterande.

3.4 Källkritik

Patel & Davidson (2019) tar upp flera kriterier som författare bör ha i åtanke för att förhålla sig källkritisk. En studies författarna bör bland annat synliggöra samt ta ställning till källans syfte, vem upphovsmannen är och varför den existerar. Dessa premisser gäller framförallt dokument (Patel & Davidson 2019). Under studiens gång har sekundärkällor använts som främst har hittats genom sökningar på Södertörns högskolas biblioteksdatas. Majoriteten av artiklarna som använts i uppsatsen har varit expertgranskade för att fastställa informationens äkthet och tillhör bland annat etablerade publikationsförlag likt *Journal of Economics and Business* och *Journal of Money Laundering Control*. Likaså har artiklar med liknande ämnesinnehåll jämförts med varandra för att utreda tillförlitligheten. I studiens inledning används exempelvis tidskrifter som beskriver olika penningtvättsmål som uppdragats. En jämförelse har följaktligen gjorts mellan olika tidskrifter för att säkerhetsställa innehållets äkthet. Tryckt litteratur som används i kurser på Södertörns Högskola har likaledes använts, vilket gör källornas innehåll någorlunda pålitliga. Kritik kan riktas mot ett flertal respondenters trovärdighet eftersom fyra av dem är anonyma. Trovärdigheten hade således ökat om företagen och respondenterna är kända för läsaren.

Det finns givetvis andra förhållningssätt gällande vilka aspekter som bör diskuteras vid källkritik. Alvesson och Sköldberg (2017) beskriver fyra kriterier som skiljer sig en aning från Patel och Davidsons (2019) källkritiska ställningstagande:

- *Äkthetskritik*, det vill säga är studiens resultat autentiskt och sanningsenligt.
- *Tendenskritik*, där en diskussion förs kring forskarens paradig och hur detta i sin tur kan påverka hans tolkningar.
- *Samtidighetskritik*, vilket syftar på när empirin samlades in, samt vid vilken tidpunkt och sammanhang den skrevs ner.
- *Beroendekritik*, vilket anspelar på andra berättelsers påverkan på forskarens struktur, innehåll samt analys i sin rapport.

(Alvesson & Sköldberg 2017)

Studiens äkthet kan ifrågasättas eftersom ett flertal respondenter är anonyma. Detta försvårar läsarens bedömning kring resultatets äkthet. Som tidigare utgår studien från respondentvalidering för att öka innehållets äkthet. Likaså kommer tendens kritiken minska genom detta. Den sekundära och primära datan som samlats in och exemplifieras har utgått från olika perspektiv för att kunna jämföra olika bias. Författarna till studien är dock

medvetna om att vi lever i en värld där sociala konstruktioner och tillgänglig kunskap påverkar människors tolkningar och att det inte är möjligt att vara tendensfri till fullo. Utifrån ett samtidighetskritiskt perspektiv har materialet samlats in genom intervjuer som spelats in för att underlätta för analysen av materialet och dess kontext. Likaså har data samlats in före intervjuerna för att skapa en förförståelse om ämnesområdet och dess kontext. Slutligen finns det en viss beroendekritik som kan riktas mot uppsatsen. Författarna till uppsatsen har influerats av tidigare forskning och erhållen kunskap, liksom studiens intervjumaterial.

4. Empiri

I följande avsnitt presenteras resultatet från det insamlade empiriska materialet. Presentationen sker utifrån huvudkategorierna digitalisering, riskhantering, PSD2, GDPR och kundkännedom, där datan tillhandahållits från bankrepresentanter och RegTechbolag. De valda kategorierna är utvalda utifrån gemensamma teman respondenterna svarat på, samt har som ändamål att följa den teoretiska referensram som tagits upp för att besvara forskningsfrågorna. Från respondenternas sida har belysning skett kring riskhantering i förhållande till digitalisering där även identifiering av eventuella förbättringsområden framförts.

4.1 Presentation av respondenter

Resultatet som erhållits från intervjuerna är baserat på utlåtanden från tre olika RegTechbolag samt fyra representanter från den svenska bankvärlden. Med tanke på att forskningsfrågorna syftar till att undersöka digitalisering och riskhantering har respondenterna från bankbranschen anonymiserats. Detta görs i ändamål till respondenternas önskemål. På så sätt flyttas fokus från de specifika bankerna till att istället inrikta sig på typen av bank som representeras. Därmed undersöks verksamhetskontext för specifik bank och bolag för att skapa en helhetsbild, trots att bankrepresentanterna är anonyma, se avsnitt (3.2.1). Bankrepresentanterna har sålunda tilldelats en bestämd bokstav mellan A och D.

Ulf Hjertberg är en av de tre ägarna till RegTech Solutions AB som fokuserar på svenska bolag, främst inom näringsverksamheter däribland mindre fristående finansbolag, revisionsverksamhet, bokföringsverksamhet och fastighetsverksamhet. Bolaget etablerades för två år sedan och erbjuder tjänster och produkter för att efterleva regelverk kring AML. De har en digital plattform som bygger på lagstiftning, kontroll, riskvärdering och grundutbildning i form av e-utbildning. Jonas Ingelström är nästkommande respondent från Zignsec AB och verkställande direktör för företaget. Likväl dem specialiserar sig på efterlevnad av rådande regelverk. De etablerades år 2015 och är placerade i Stockholm och specialiserade inom identifiering av individer "kundkännedom". De erbjuder främst sina tjänster till finansiella bolag, hälsobolag och elbolag. Det tredje och sista representanten för RegTechindustrin är Dan Sjöholm, verkställande direktör för Trapets, och tillhör ett av de större verkande bolagen inom Europa som inriktar sig på system för marknadsövervakning av finansiell brottslighet.

Respondent A representerar en förening för svenska banker och agerar företrädare för dess medlemmar både på nationellt och internationellt plan gentemot organisationer och myndigheter. Respondent A i fråga har även tidigare i sin karriär arbetat på ett flertal stora svenska banker. Strävan ligger i att samordna utveckling av konkurrensneutralitet via utveckling av standardiserade betaltjänster och betalningslösningar på både den nationella och internationella marknaden.

Respondent B har sin position i en av de svenska storbankerna och är sedan ett flertal år tillbaka placerad på en avdelning som arbetar med innovation inom digitalisering. Avdelningen är en mindre enhet som har som syfte att internt bistå med att effektivare

hantering av digitalisering samt hitta nya sätt att föra arbetet vidare. Respondent C som arbetar med riskhantering och oberoende rapportering till ledningen för en växande mindre svensk bank inriktad på digitala betalningar. Slutligen är likaså respondent D företrädare för en mindre svensk bank inriktad på compliance avdelningen i syfte att erbjuda råd och stöd via utbildningar som är relevanta i bankens arbete gällande AML

4.2 Riskhantering

Risk inom bolag har den senaste tiden ökat i och med digitala innovationer. Däremot kan risken ha olika former beroende på typ av bolag och bransch. Vad som är gemensamt för de flesta respondenterna är hur riskhanteringen ökat och bidragit till att förbättra verksamheten med ökad digitalisering. Vidare poängterar majoriteten hur kundkännedom är en central faktor för att minska risken inom banker. Samtidigt för även riskhanteringen med sig en viss komplexitet med de nya reglerna som införts.

Samtliga bolag fick bland annat svara hur de arbetar med riskhantering samt hur de påverkas av digitalisering och nya regleringar. Dan Sjöholm från Trapets AB tredje börjar med att förklara att det tredje penningtvättsdirektivet kom till i slutet på 2000-talet, något som förde med sig en mer riskbaserad framförhållning. Detta innebar att de delar i verksamheten som ansågs bära en högre risk inkluderat kunder, har blivit ett större fokusområde i ändamål att avslöja penningtvätt. Identifiering av ens verksamhet behöver då göras i form av en riskanalys, vilket Sjöholm konstaterar att Trapets erbjudit sina kunder sedan 2009. I denna process tas attribut från företagets kunder och kan justeras utifrån bankernas preferenser. På så vis kan gränsvärden snävas till på kunder och analyser av dennes transaktioner kan larma på en lägre nivå. Jonas Ingelström från Zignsec AB diskuterar i sin tur hur digitaliseringen fört med sig en ökad tillgänglighet och att det följaktligen ställer höga krav på branschen i form av processer, rutiner och säkerhet på plats. Ingelström illustrerar ett exempel om skadeståndsärenden och tillhörande problematik. Där personlig information släpps som är en direkt konsekvens av digitaliseringen. Likaså poängterar Ingelström innebörden av att integrera och minska dessa risker i bolaget genom exempelvis instiftande av rutiner, automatisering och digitalisering.

Två hörnspelare som RegTech Solution AB använder utgår från en riskbaserad framförhållning. Den första spelaren utgår från att på ett riskbaserat synsätt kontrollera risker för penningtvätt, där Hjertberg likt Sjöholm anser att en riskbedömning bör ske över den egna verksamheten. Likaså utför RegTechbolagen en årlig riskvärdering av sina kunders verksamhet utifrån de lagar och regler som implementerats. Ulf Hjertberg förklarar att riskhanteringen med tiden kommit att automatiseras allt mer i och med den ökade digitaliseringen. Vidare hävdar Hjertberg att vissa arbetsuppgifter idag sker manuellt och tar lång tid, samt att det finns en avsaknadexpertis inom banker som inte greppat att vissa arbetsuppgifter kan automatiseras för att effektivisera arbetet. Utöver det finns det verksamheter som inte har full förståelse för lagen, där mäklarbranschen exemplifieras. Han understryker dock att revisionsverksamheten och banker har en god insikt i regelverket.

Respondent A som representerar en av Sveriges bankföreningar påpekar hur risk kan delas in i tre centrala komponenter; kundkännedom, operativa risker och cyberhot. Fokus ligger i att ta fram lösningsverktyg för att minimera de risker banker ställs inför. En större omfattande tillsyn över banker har även ökat utifrån de regelverk och lagar som implementerats genom

åren. Detta har lett till att compliance avdelningarna i de större bankerna idag består av hundratals medarbetare.

Storbankens representant, respondent B, tar i sin tur upp hur de i verksamheten delar upp riskhantering i två olika delar. Den första innefattar riskavdelningens användning av exempelvis ny teknik för att möjliggöra effektivare arbetssätt gällande riskanalys och riskhantering. Banken ifråga undersöker huruvida modulering och analysering kan förbättras i relation till den risk banken tar vid kreditgivning. Den andra delen behandlar den "utökade riskbild" som kan uppstå vid en kundrelation med nya branscher, nya aktörer och samarbeten. Likväl som respondent A förklarar respondent B att compliance avdelningarna har ökat inom de flesta finansiella institutionerna i Sverige. Respondent B påpekar att de nya regleringarna som uppkommit lett till en ökad komplexitet, vilket i sin tur skapar mer svårhanterliga risker och ökar behovet av kunskapsförståelse.

Respondent C som arbetar för en digital bank i Sverige hävdar att riskerna kommer till företaget på ett annat sätt än vad de gjort tidigare till följd av nya regleringar. Riskhanteringen belyser respondent C därför inte behöver ha blivit bättre efter regleringarna, däremot har bankens produkter förbättrats och riskhanteringsprocessen förtydligats;

"Vi får ju nöjdare kunder om kunden tycker att vi är tydliga. Där denne vet vad den ger sig in på och hur våra produkter fungerar. Så regelverken har förbättrat våra produkter."

- Respondent C

Vidare förklarar respondent D från en av de digitala bankerna att banker i generella drag tillämpat strängare versioner av dessa regelverk i relation till riskhanteringen. Detta då de nya regelverken, som respondent C tidigare belyst, nödvändigtvis inte lett till förenklad riskhantering, utan snarare ställt högre krav på banken. Utöver detta hävdar respondent D att ökade modellrisker och IT-relaterade risker ökar i och med digitalisering. Både respondent D och C belyser å andra sidan att vissa operativa risker reduceras eftersom den mänskliga faktorn delvis elimineras.

Respondent C poängterar att hen arbetar i en gruppering som sitter i andra linjen och äger den process som hanterar operativa risker samt övervakar efterlevnad av dessa inom första linjen. De rapporterar även eventuella avvikelser samt övergripande riskbild till verkställande direktör samt styrelse. Banken i fråga har en tydlig operativ modell som de följer, där första linjen äger risken. Innan köpte banken in ett externt riskverktyg som SAAS (Software As A Service) där enbart risk assessment resultatet och kontrollerna dokumenteras. Nu har de integrerat ett liknande verktyg i första linjen som hantera andra aspekter av verksamheten såsom incidenter, utveckling av riskhantering och kontroller. Det har visat sig göra en stor skillnad eftersom det integreras i det dagliga arbetet, vilket gör att riskmedvetenheten blir daglig istället för sporadisk, samt att riskhanteringen görs mer datadriven.

Respondenterna svarade även på frågan gällande potentiell informationsasymmetri och eventuella kunskapsluckor. Ulf Hjertberg öppnar upp med att understryka hur fastighetsmäklare inom fastighetsbranschen inte har full förståelse över att de lyder under regelverket och därför har ett visst ansvar. Detta exemplifieras av Hjertberg genom att förklara att vissa fastighetsmäklare inte undersöker ursprunget av kontantinsatsen. Istället lägger de över ansvaret på banken, vilket motsäger lagen. Respondenten belyser att det är

mäklaren som skall kontrollera vem köparen är, samt kontantinsatsens ursprung innan det sätts in på ett bankkonto. Utifrån detta konstaterar Hjertberg att det handlar om en kunskapslucka. Detta på grund av att det är mäklaren som öppnar upp ett konto hos en bank, vilket innebär att det är mäklaren i fråga som äger kontot. Detta förklarar Hjertberg skapar en viss typ av problematik och risk för banken eftersom de med säkerhet inte kan konstatera vart pengarna kommer ifrån. Däremot tror Hjertberg att en framtida juridisk reform kommer att underlätta problematiken gällande klientmedlemskonton. Dessa konton skapas och ägs exempelvis av mäklare och används till bland annat kontantinsatser. Hjertberg tror högre krav kommer ställas där bankernas klienter behöver uppfylla de juridiska kraven för att ens kunna ta del av ett sådant konto. Vidare kan digitaliserade kontrollverktyg vara till en fördel för mäklare, då kundkännedomen effektiviseras. Hjertberg får medhåll från respondent A som svarar att mäklarna har fullt ansvar för kundkännedomen av sina kunder. Respondent A betonar att mäklarinspektionen bör tydliggöra lagen. Även Dan Sjöholm betonar att han antar, liksom tidigare utlåtanden gällande informationsasymmetri, att samtliga parter har samma krav att granska transaktioner och pengars ursprung. Det vill säga att olika företag eller branscher per automatik inte kan lämna över ansvaret till varandra. Jonas Ingelström från Zignsec AB hävdar att en stor kunskapslucka finns på ett flertal plan. Dels är det knepig för företag att förstå regelverket på grund av dess otydlighet och att det på så vis blir en riskbedömning för individer. Dels kan denna riskbedömning hanteras olika komplext beroende på bransch. Sjöholm poängterar även att företag som tenderar att sätta för höga krav gällande riskhantering, riskerar att förlora kunder till sina konkurrenter. Således uppmanar Sjöholm företag att granska sina konkurrenter för att få en överblick över den skapade normen. Han förklarar även att detta område är problematiskt då företag strävar efter att vara kommersiella och behålla sin marknadsposition, men samtidigt riskerar böter och indragna licenser om de inte följer lagen.

När det gäller utlåtanden från bankverksamheten råder delade meningar. Respondent D från en av de digitala bankerna håller med RegTechbolagen angående påståendet att det råder en kunskapslucka mellan banker och dess kunder. Respondenten förklarar att det finns flera områden där kunskapsasymmetri råder, särskilt inom betalningsväsendet där tredjepartsleverantörer såsom Trustly med flera är en del i en större kedja där aktörer inte alltid är överens om ansvar. Respondent C från den andra digitala banken anser däremot att det inte existerar någon informationsasymmetri i arbetet med riskhantering. Respondenten hävdar att riskhanteringen är tydlig inom den bank hen företräder och att det finns en tydlig bild över vem som i vilket led är ansvarig för risken. Vidare svarar respondent B från storbanken att hen inte specifikt kan uttala sig i frågan, men att banker rent generellt har en viktig samhällsroll där de har mer ansvar än andra aktörer. Respondent B tillägger att en del av ansvaret kommer från statligt håll, exempelvis Finansinspektionen och byråkratiska institut. Något som leder till att banker åtar mer ansvar.

Vidare svarade en del av respondenterna på frågan kring riskhantering i framtiden och vad som skulle kunna förbättras. RegTech-bolagen anser att kundkännedom kommer ha en central roll vid minimering av framtida risker. Både Ingelström och Sjöholm betonar att kundkännedomen är av stor innebörd hos banker för att erhålla en gedigen riskhantering. Ulf Hjertberg föreslår vidare hur användning av fler olika typer av informationskällor kan bidra till en effektivare riskhantering. Då vissa bolag har internationella verksamheter och nätverk finns tillgång till en mängd data som fördelaktigt kan behandlas och hjälpa riskhanteringsprocessen.

Inom banksektorn anses digitaliseringen ha en betydande roll i framtida utveckling. Respondent D från en av de digitala bankerna belyser hur AI är någonting som både kan vara ett verktyg och hjälpmedel i riskhantering. Vidare anser respondenten att det kan medföra risker i sig och att det kan vara intressant att kika på dessa i framtiden. Respondent B från storbanken har i sin tur som åsikt att fokus bör läggas på ny teknik som släpps, samt att partnerskap och samarbeten kan minimera risker. Respondent B belyser att compliance och riskhantering för många banker inte ses som en konkurrensfördel. Risk kan dock uppfattas som en konkurrensfördel i den bemärkelsen att banker erhåller bättre information om sina kunder och på så vis erhåller lägre risk gällande exempelvis krediter. Att vara compliant påstår respondent B däremot är en binär situation där du antingen är compliant eller ej och att det på så vis inte anses vara en konkurrensfördel. I och med det tror respondent B att det finns andra exempel i Europa som kan vara till fördel för den svenska banksektorn:

“Det finns andra exempel i Europa där man har banker på samma marknad som gått ihop och tänkt hur kan vi hjälpa varandra i att samarbeta kring att vara ett gemensamt bolag för att vara mer compliance. Det händer ganska mycket globalt som vi nationellt skulle kunna ha nytta av på bankmarknaden eller finansmarknaden.”

- Respondent B

4.3 Digitalisering

Digitalisering har kommit att ta en allt större plats i samhället och har en central roll inom samtliga intervjudeltagares verksamheter. Ett återkommande tema är hur digitaliseringen går hand i hand med riskhantering i företagen, speciellt gällande arbetet med AML. I stora drag hävdar samtliga parter hur digitalisering skapar nya möjligheter och en mer gedigen kontroll av sina kunder i arbetet mot finansiell kriminalitet. Likaså konstaterar majoriteten att digitaliseringen ställer krav på hur de potentiella riskerna skall hanteras.

Respondent A från en av Sveriges bankföreningar förklarar att digitalisering funnits som ett begrepp ganska länge, men att bankväsendet redan för mer än 40 år sedan diskuterade det i termer såsom automatisering för att förenkla betjänade banktjänster och det då nya begreppet självbetjäning, med stöd i bankgiro och sedan bankomater som startskott. Efter det hävdar respondenten att digitalisering började ta sin form. BankID säkrar bankers digitalisering eftersom individer på så sätt kan nyttja och legitimera tjänster i samhället.

Respondent C från en av de digitala bankerna går i samma linje som Hjertberg och liknar digitalisering med automatisering som tar bort den mänskliga faktorn i form av manuella processer. Jonas Ingelström konstaterar att digitalisering och automatisering gör allt mer tillgängligt, vilket förenklar processer och rutiner.

Respondent B från den svenska storbanken identifierar digitalisering som ett antal strömmar i förändring i samhället och att dessa i sin tur kan delas in i fyra delar; kundbeteende, regleringar, ny teknik och nya aktörer. Ur ett tekniskt perspektiv fortsätter respondent B påpeka att AI, framförallt maskininlärning är ett tekniskt skifte som påverkat inte enbart banker utan hela finansbranschen. Respondent B yttrar ytterligare att de av regulatoriska skäl nästintill alltid samlat in data och att det på senare år kommit ett uppvaknande om att denna data kan vara särskilt fördelaktig vid kundkännedom.

Ulf Hjertberg från RegTech Solutions hävdar, som tidigare nämnt i avsnitt 4.2, att digitaliseringen öppnat upp för möjligheten att automatisera riskhantering och på så vis erhålla utökad kontroll jämfört med innan digitaliseringen tog fart. Fortsättningsvis diskuterar Hjertberg potentiella nödvändiga ågeranden för att arbetet mot penningtvätt ska underlättas med hänvisning till digitaliseringen;

“Naturligtvis att de som lyder under de här regelverken anammar ett synsätt och en hantering som gör att vi får koll på det här med penningtvätt. Det andra är att det kommer att komma fler nya direktiv som styr upp det här hårdare. Digitaliseringen kommer hjälpa till.”

- Ulf Hjertberg, RegTech Solutions AB

Dan Sjöholm diskuterar hur digitaliseringen inom svenska banker till stor del är en utbildningsfråga. Sjöholm exemplifierar hur en del arbetsuppgifter sker manuellt istället för digitalt, när kundinformations samlas in, se avsnitt 4.4. Respondent C från en av de digitala bankerna hävdar i sin tur att digitaliseringen minskar nästan alla risker, då de manuella felen elimineras. Likaså uppmärksammar respondenten att digitala fel alternativt modellfel kan ske när exempelvis förändringar i system görs, vilket lägger vikt vid att företagen har en undertjänsthantering som genererar bra metoder för att hålla en låg riskprofil. Respondent C framhåller, som tidigare nämnt i avsnitt 4.2, att digitaliseringen tar bort den mänskliga faktorn, då människan bör ses som en emotionell varelse. Digital automatisering tar därmed bort risk som uppstår vid manuella felsteg. Detta inkluderar mänskliga aspekter såsom trötthet och stress. Digitala system påverkas därav inte av tidigare nämnda aspekter och effektiviserar hela processen genom att arbeta dygnet runt. Vidare poängteras hur deras bolag inte blir lika påverkade som de svenska storbankerna, då de från början utgått från digitaliserade verksamhetsprocesser. Följaktligen tror de inte att digitalisering ökar risken för kundbortfall, som skulle kunna vara en risk för en mer traditionell bank.

4.4 Kundkännedom

Kundkännedom har genom diverse implementeringar och digitalisering fått en allt mer central roll inom bankväsendet. RehTechbolag erbjuder i sin tur digitala verktyg gällande kundkännedom. Ulf Hjertberg förklarar att han vid ett flertal tillfällen talat med klienter som säger att de känner sina kunder bra och att de följer lagen. Detta i sig är inte ett svar som hade accepterats av Tillsynsmyndigheten. Att klienten i fråga känner sin kund är inte vad myndigheten är ute efter. Snarare handlar det om vilka rutiner som implementerats och dokumenterats. Digitaliserade mekanismer blir därmed ett sätt att kontrollera och utvärdera kunden.

Respondent B från den svenska storbanken förklarar att kundkännedom alltid varit en central del i deras affärsmodell. Storbanken anser att de kan skapa en lägre risk genom att känna sina kunder bättre. Varje bankkontor har i sin tur ett eget kostnadsansvar och ett eget sätt att driva in intäkter som täcker kostnaderna. Varje kontor behöver därför se över sina risker för att inte påverka likviditeten negativt. Detta resulterar i ett kyrktornsperspektiv. Där varje kontor behöver ha en tydlig översikt över de områden som finns under dem. Vidare framför respondent B att banken har fullt förtroende för sina fysiska kontor som har i uppdrag att etablera en stark personlig relation till sina kunder. På så sätt skapas ett kunskapsövertag där kundkännedom kombineras med personlig interaktion och digitala punkter för att exempelvis

ta bättre kreditbeslut.

Trapets representant Dan Sjöholm uttrycker att hanteringen av KYC-information har stor förbättringspotential. Det är ett pågående arbete där vissa ligger längre fram än andra. De som ligger i framkanten förklarar han har förstått vikten av att använda digitala lösningar. Sjöholm har full förståelse för att kundkännedom är en stor utmaning för företag, dels för att hålla rätt på all information samt dels att informationen samlas in i rätt intervall. Det finns således krav på företag att ställa en samling frågor till kunden när denne blir kund. Denna information måste sedan uppdateras kontinuerligt utifrån en riskbaserad frekvens. Vidare förklarar Sjöholm att det är företagskunderna till Trapets som kör systemen själva. På så sätt kan de ändra systemets innehåll utifrån egna preferenser och att övervakningen därmed kan se olika ut inom exempelvis banker. Sjöholm resonerar att en bank med förmögna kunder kan ha andra gränsvärden och aspekter än en bank som riktar sig till en vanlig "Svensson". Likaså skiljer sig värdena för en företagsbank gentemot en bank som fokuserar på privatpersoner. Trapets hjälper således sina klienter att sätta upp system som passar kundens verksamhet. Sedan utfärdas larm i systemen allteftersom misstänkt data hittas. Sjöholm påpekar dock att eftersom banker är med och bestämmer vad systemen skall slå på, kompliceras situationen. Detta eftersom verktygen baseras på statistiska modeller som beräknar vad som är normalt för enskild kund. Det är i vissa fall svårt att peka ut en misstänksam transaktion rent matematiskt. Vidare förklarar Sjöholm att digitalisering underlättar principen om kundkännedom. Fortfarande existerar bolag som sänder ut fysiska blanketter gällande kundkännedom. Han ställer sig frågan vart tar blanketterna vägen? Och svarar;

"I bästa fall skannas den in och blir ett PDF dokument... Men det är ingenting man kan använda digitalt i en analys. Därför är digitala blanketter i bankportaler ett bra verktyg för att underlätta KYC-analysen".

- Dan Sjöholm, (VD), Trapets

Denna sorts kundinformation uppger respondenten är användbar när den erhålls digitalt, då det är tidskrävande, dyrt och svårt att i praktiken manuellt läsa igenom alla sina kunders blanketter. Vidare poängterar Sjöholm hur allt fler banker börjat erbjuda blanketterna digitalt via deras bankportal. Sjöholm, liksom Ingelström, uppmärksammar ytterligare en faktor som bör beaktas, och det är huruvida sanningsenlig kunden är i sina svar. Det vill säga om kunderna fyller i rätt uppgifter i dokumenten eller inte, vilket kan vara svårt att undersöka.

Respondent D tillhör en digital bank och påpekar liksom Sjöholm att den digitala processen är essentiell för att uppnå kundkännedom. Banken använder huvudsakligen digitala medel och förklarar att de är beroende av detta för att kunna identifiera avvikelser inom kundbasen. En liknande respons har respondent C som även hen representerar en digital bank. Deras affärsmetodik bygger på att saker och ting sker online, och påpekar att det inte gjort dem sämre trots avsaknaden av fysiska möten på kundkontor.

4.5 PSD2

Respondent A från en svensk bankförening beskriver hur PSD först implementerades år 2010, för att sedan följas upp med PSD2 8 år senare. Hen förklarar att det följaktligen varit ett intensivt implementeringsarbete för att säkerhetsställa att regleringen inrättas tillförlitligt.

Respondenten förklarar att hen har en positiv bild av PSD2 på grund av ett flertal skäl där bland annat tryggare kundrelation och nya affärsmöjligheter poängteras. Respondent A konstaterar att hen till en början kände oro för att öppna upp kundengagemang för tredjepartsleverantörer eftersom det kan vara svårt att veta exakt vilka de är, vilket i sin tur skapar en oro. Dock hävdar respondenten att de positiva aspekterna överväger de negativa. PSD2 har underlättat skapandet av en överblickande transaktionshistorik i olika banker för kunden, något som var omöjligt för fem till tio år sedan. Svårigheten med PSD2 är i sin tur att agera tryggt ur ett konsumentperspektiv, där systemen måste vara tillräckligt robusta för att stå emot bedrägerier. Öppenhet och tillgänglighet är även resultat av implementeringen av PSD2, vilket har skapat nya affärsmöjligheter.

Betaltjänstdirektivet PSD2 har enligt representant B från den svenska storbanken öppnat upp för en mer öppen finansiell marknad mellan olika parter. Hen förklarar att "open banking" var ett begrepp som fanns redan innan implementeringen av PSD2. Det fanns således redan en idé på marknaden om att banker var på väg att öppnas upp och har på så sätt blivit ett självuppfyllande mål även inom efterlevnad. Hen fortsätter sedan med att förklara:

"... för oss har open banking alltid varit en strömning som går mot att banker ska ta en av ett antal roller som nu kommer att finnas i framtida förändrade bankmarknader eller finansmarknads industrin. Där vissa aktörer kommer vara mycket mer en back-end, alltså någon som skapar produkter och tjänster, en producent kan man säga. Medan andra kommer vara en sådan som konsumerar produkter och tjänster åt en slutkund, åt en distributör".

- Respondent B

Vidare förklarar respondent B att banken denne företräder kommer vara distributör utifrån tidigare nämnd uppdelning. Visionen är att vara digital och lokal med kontor som bygger upp en personlig relation till kunderna. PSD2 har på det sättet strukturerat och formaliserat marknaden. Respondent D från en av de digitala bankerna poängterar att PSD2 haft en direkt påverkan på banken. Det har medfört ett större implementeringsarbete för att kunna erbjuda tredjepartsleverantörer tillgång till betalkonton online. Detta ställer i sin tur krav på bankens riskhantering. I samma linje går respondent C som också representerar en digital bank och uppger att regleringen påverkat bankens "attention". Det vill säga att PSD2 följaktligen ställer krav på hur fort banken utför sin rapportering, likväl krav som ställs på deras IT-system. Banken måste därför kunna identifiera vilka produkter som går under regleringen.

Jonas Ingelström konstaterar att PSD2 till viss del påverkat företagets produkter. Där det framförallt är "strong customer identification" som påverkar riskhanteringsprodukterna. Än så länge har inte kraven på identifiering tillämpats fullt ut i regleringen. Ingelström påpekar dock att när det väl sker kommer det att ske en stor förändring jämfört med idag. Han får medhåll från Hjertberg och Sjöholm som båda konstaterar att regleringen bör ses som ett instrument i att förhindra penningtvätt.

4.6 GDPR

Hjertberg, Ingelström och Sjöholm fick frågan huruvida GDPR påverkat RegTechbolagens tjänster. Ulf Hjertberg förklarar att GDPR inte direkt är någonting som har försvårat deras arbete mot penningtvätt eftersom penningtvättslagen trumfar GDPR, och i det här fallet dataskyddsförordningen. Vidare anser han att så länge företaget arbetar med data för att efterleva penningtvättslagen och endast använder data som har med lagen att göra, behöver de inte bekymra sig över GDPR. Hjertberg får medhåll från Dan Sjöholm, som även han förklarar att penningtvättslagen står över GDPR. Han poängterar dock att GDPR i generella termer inte har förenklat något. Sjöholm förklarar att deras bolag har ett stort antal uppdrag, vilket medför en massiv datainsamling. På så sätt har stora resurser lagts ner på efterlevnad gällande GDPR. Jonas Ingelström går inte specifikt in på huruvida GDPR har försvårat deras arbete, utan påstår snarare att det öppnat upp för nya möjligheter. Han förklarar att kraven från direktivet på ett sätt ökat efterfrågan på deras produkter. Vidare konstaterar Ingelström att det är en del av deras produkt att hjälpa bolagen att uppfylla kraven.

Respondent B från den svenska storbanken förklarar att bankvärlden på ett sätt är anpassad till GDPR och regleringar. Respondenten poängterar att samhället under de senaste åren haft en så kallad "regleringsvåg" och att banker i sin tur tillhör en av de mest välreglerade sektorerna. Han hävdar att banksektorn är van vid att hantera regleringar från myndigheter och institutioner, vilket skiljer dem från andra industrier. Vidare förklarar respondent B att de som en traditionell aktör tar hänsyn till extensivdata, vilket gör dem ovilliga att ta onödiga risker. De har en låg risktolerans och uppger att banken i fråga hämtar in information genom kunder som besöker deras kontor. Givetvis måste den här typen av data sparas och tas i hänsyn, vilket kan ha påverkat dem mer än deras konkurrenter. Respondent D från en av de digitala bankerna är inne på samma spår och konstaterar följande:

"Banker har mycket personuppgifter och många system som uppgifterna lagras i. Banksystemen har behövt genomgå stora uppdateringar för att kunna hantera personuppgifter på ett GDPR-compliant sätt".

- Respondent D

Vidare diskuterar respondent D att GDPR inte har förenklat riskhanteringen utan att det snarare medför nya risker i form av regelefterlevnadsrisker och informationssäkerhetsrisker. Liksom respondent D förklarar även respondent C som också representerar en digital bank att GDPR påverkat verksamheten. Främst eftersom de sparar all data i digitala moln, och att det därför är av största vikt att de produktavtal som skrivs är målsenligt och skyddar individen. Utöver detta förklarar respondent C att de skapat en ny avdelning som hanterar alla frågor kring integritetsskydd. De sitter således i första linjen och hjälper hela företaget att utforma och följa riktlinjerna. Likaså har compliance styrkt sin kunskap gällande GDPR i andra linjen genom att de försäkras sig om att integritetsgruppen varit inblandade och att den bedömning som utförts är rätt tillsammans med utvecklare och produktteam. Intervjuobjekt A från föreningen belyser att GDPR på ett sätt inte påverkat det finansiella systemet eftersom banksekretessen är sedan gammalt. All information hävdar respondenten redan lagras på ett tryggt och säkert sätt och hävdar rent generellt att föreningen inte fått några direkta signaler att lagstiftningen skulle vara besvärande att följa.

5. Analys

I analysen presenteras empirin i förhållande till det teoretiska ramverket. Här jämförs och tolkas empirin med tidigare forskning och teori. Kapitlet delas upp i olika underkategorier såsom digitalisering, GDPR, PSD2, KYC där samtliga presenteras i förhållande till riskhantering. Avslutningsvis appliceras den nyinstitutionella teorin och beteendeinsatser på det empiriska materialet för att skapa en förståelse över varför bankers riskhantering ser ut som den gör.

5.1 Riskhantering i förhållande till digitalisering och direktiv

Puschmann (2017) beskriver fyra komponenter inom den finansiella sektorn som driver på digitaliseringstrenden. Dels beskriver han hur ett förändrat konsumentbeteende påverkat digitalisering inom finansiella sektorn, där bland annat elektroniska informationskanaler ses som ett essentiellt verktyg bland företagen (Puschmann 2017). Carbó-Valverde et al. (2020) beskriver de senaste årens utveckling som *den tekniska revolutionen*. Utifrån intervjustvaren kan en generalisering göras, där allt fler banker använder sig av elektroniska informationskanaler likt digitala bankportaler. Detta eftersom fler regleringar ökar trycket på bankerna, och digitalisering blir ett verktyg för att hantera lagkrav och regleringar. Puschmann (2017) nämner hur regleringar på senare år underlättat uppkomsten av FinTech där RegTechbolagen bildat en underkategori, för att hantera ökade krav på riskhanteringen på grund av exempelvis PSD-direktiven. Till sist talar Puschmann (2017) om hur utformade IT-tjänster förändrat det finansiella ekosystemet och genererat mer nischade banker. Exempel på detta finns i intervjustvaren, där de olika bankrepresentanterna riktar in sig på olika målgrupper. De digitala bankerna är nästintill fullständigt digitaliserade i sina tjänster, medan representanten från storbanken förklarar att de har delvis digitaliserade tjänster men även manuella. Respondenterna är dock överens om att digitalisering medför nya möjligheter, mer data och minskar den felande mänskliga faktorn. Detta går vidare att kopplas till Casu et al. (2015) påstående att användning av digitala verktyg i form av övervakning och riskmätning skapar en mer fördelaktig riskkontroll över verksamheten. Likaså går det hand i hand med Chorafas (2004) operativa riskperspektiv där den mänskliga interventionen anses vara en av grundpelarna för att operativa risker uppstår.

Forcadell et al. (2020) beskriver å andra sidan i sin artikel om konsekvenser som uppkommer via ökad digitalisering. Liksom respondenternas svar, förklarar artikelförfattarna att ökad digitalisering skapar en ökad mängd data. Något som till stor del är fördelaktigt vid kundkännedomen, där mer data kan processas och beslut fattas utifrån en mer gedigen och genomgående historik. Författaren påpekar dock att detta kan vara ofördelaktigt för kunden, då det kan skapa en informationsasymmetri gällande kundens transaktionskostnader. Där en ojämn informationsfördelning mellan parterna kan skapa urvalsproblem och förändrade beteendemönster (Forcadell et al. 2020), något som även belyses i avsnittet 4.2. Detta kan vidare kopplas till Casu et al. (2015) som informerar om att banker står inför regleringsrisker som kan leda till förändringar för deras sätt att bedriva sin verksamhet. Författarna förklarar att en sådan risk kan öka när nya aktörer tillåts komma in på marknaden. Det betonas även av vissa intervjudeltagare där påstående görs att osäkerhet tidigare rådde gällande att låta tredjepartsleverantörer få tillträde till marknaden. Detta då banker inte med säkerhet vet vilka

dessa aktörer är och på så vis inte kan granska pengarnas ursprung, vilket kan skapa oro inom bankerna. Detta belyser enligt Chen (2020) innebörden av att lägga större vikt i arbetet med kundkännedom inom bankerna. Det blir en ökad variation av risker till följd av ökad mängd data där detekterings-stadiet av kunderna och deras transaktioner är bristfällig. Både Chen (2020) och respondenterna hävdar att banker inte fullt ut kan förlita sig på den informationen de erhåller, likväl som den kan vara hanterad på ett ineffektivt sätt. Detta kan i sin tur leda till urvalsproblem och moralisk risk som Larsson och Viitaoja (2017) diskuterar i förhållande till den potentiella asymmetriska information som kan uppkomma. Digitaliserade beslutsprocesser i form av elektroniska kanaler blir därmed ett sätt att minska den asymmetriska informationen och även den moraliska risken utifrån Zabala-Aguayo och Ślusarczyk (2020) konstaterande.

Vaithilingam et al. (2015) och Kruisbergen et al. (2019) diskuterar penningtvätt i förhållande till digitalisering och belyser vikten av att ha kunnig personal. Något som även respondenterna i generella termer talar om. Ulf Hjertberg hävdar att riskhanteringen automatiserats allt mer till följd av digitalisering i företagen. Han förklarar att vissa arbetsuppgifter fortfarande sker manuellt, vilket i sin tur är tidskrävande och ineffektivt. Liksom bör den mänskliga faktorn beaktas, då alla inte har full förståelse för lagen, vilket går i linje med Smith et al. (2012), Vaithilingam et al. (2015) och Kruisbergen et al. (2019) förhållningssätt om att expertis är en viktig komponent vid riskhantering. Kriminell aktivitet kan enbart stoppas om kunskap finns, något som RegTechbolagen bedömer att de kan erbjuda. Jonas Ingelström är en av de som påpekar att otydlighet råder i tolkning av regelverket och att det på så vis blir en försvårad och riskfylld bedömning för de enstaka företagen. Även respondent B från storbanken lägger vikt vid att behov för kunskapsförståelse råder, då komplexiteten ökat i takt med att de nya regleringarna implementerats. Detta är på grund av att komplexiteten i sig skapar nya risker som blir mer svårhanterliga. Detta stämmer vidare överens med de regleringsrisker som Casu et al. (2015) tar upp. Kruisbergen et al (2019) diskuterar även hur digitala plattformar bidrar till digital innovation där fysiska möten inte längre har en stor betydelse. På så sätt kan kriminella nätverk, privatpersoner och företag utnyttja informationsteknologin, vilket kan vara både positivt och negativt för banken och kunden (Kruisbergen et al. 2019). Liksom Kruisbergen et al. (2019) och Vaithilingam et al. (2015) förespråkar Helgesson och Mörth (2018) och Dion (2012) kunskapsexpertis som ett viktigt verktyg mot penningtvätt. Detta ger exempelvis upphov till RegTechbolagens expertis. RegTech kan även härledas till Kallenbergs (2009) åsikt, där faktorer såsom globalisering, IT, terrorism och en större efterfrågan på riskhanteringsverktyg möjliggör digitala verktyg och lösningar. Liksom att den operativa risken fått en större betydelse bland banker och företag.

När det femte penningtvättsdirektivet implementerades stärktes behovet av relevant kundkännedom. Detta gäller framförallt bland personer som befinner sig i högriskländer (Finansdepartementet 2019). Ulf Hjertberg bejakar detta och förklarar att han har en ständig dialog med sina klienter för att se om de följer rutinerna. Enligt PwC (u.å.) har det genererat större befogenhet hos företag att kräva institutioner på information (PwC u.å.). Regtechbolagen erbjuder i sin tur ett verktyg där digitala mekanismer samlar in information i intervaller. Samtliga banker påpekar att kundkännedom är en central komponent i deras verksamheter för att minska risken. Respondent B, som tillhör en av Sveriges storbanker, kompletterar digitala mekanismer med fysiska möten och således personlig interaktion. På så sätt svarar de på Adl och Haworths (2018) frågeställning om vem kunden är och vad den gör. Respondent B hävdar att det genom sitt kyrktornsperspektiv känner sina kunder väl. Sciarba (2018) uppmärksammar fem kategorier som bör beaktas vid kundkännedom:

- Företagsrekonstruktion och sysselsättning
- Juridisk och geografisk risk
- Politisk risk
- Vilka typer av kanaler kunden interagerar med
- Vilka produkter och tjänster kunden brukar (Sciruba 2018)

Utifrån Sciurbas (2018) antaganden bör dessa punkter inkluderas i bankers digitala processer för att upprätta en gedigen kundkännedom. Dan Sjöholm anser att det finns en stor förbättringspotential hos banker där digitala lösningar bör inkorporeras mer i verksamheter. Banker har således olika övervakningssystem som anpassas till specifika gränsvärden. Han förespråkar digitala metoder framför fysiska utskick av blanketter, då det finns en risk att dem försvinner. Adl och Haworth (2018) konstaterar att digitala KYC-verktyg behandlar datan till ett billigare pris utan subjektiva antaganden. Detta dras även till hur den operativa risken kan minskas när upprättande av effektiva och användbara arbetsprocesser sker som kan ge positiv inverkan på system, företagets ledning samt kontroll (Smith et al. (2012); Casu et al. (2015)). Trots detta förespråkar respondent B från storbanken fortfarande fysiska möten med sina kunder som ett komplement till digitala KYC-verktyg. Respondent D liksom respondent C är tillhör en digital bank och går i samma linje som Adl och Haworth (2018), det vill säga att den digitala processen är av största vikt vid kundkännedom, och att det inte gör dem sämre än banker som har fysiska möten med kunder. Lowe (2017) påpekar att banker har krav på att kunder kan bevisa sin identitet och adress. Denna data undersöks sedan och jämförs med olika databaser och sanktionslistor för att få fram vilken risk kunden medför. Författaren förklarar att digitala processer inte alltid är tillräckligt och att en manuell utredning stundtals är nödvändig. Något som skulle kunna kopplas med respondent B:s svar, att kombinera fysiska möten med KYC-verktyg.

Betaltjänstdirektivet PSD2 har tagits upp med samtliga respondenter i förhållande till riskhantering. Beroende på vilket perspektiv respondenten anammat, har ett antal olika svar angetts. Respondenterna från RegTechbolagen betonar att PSD2 är en reglering som påverkat förhindrandet av penningtvätt till det bättre. Ingelström tydliggör hur regleringen skapar mer inflytande på företags riskhanteringsprodukter, specifikt identifieringsaspekten av kunder. Dessa svar stärks av Finansinspektionens (FI 2019) utlåtande gällande PSD2:s strävan att åstadkomma en förstärkt finansiell marknad med stramare säkerhetskrav för att upprätthålla säkra och effektiva betalningar.

Eftersom PSD2 tillåter tredjepartsleverantörer att få tillgång till personuppgiftsdata, anser EU-kommissionen att innovationen och konkurrensen i sektorn har ökat (PwC 2018). Hos respondenterna som representerar banksektorn råder det däremot delade meningar. Respondent C och D är eniga om att regleringen ställer högre krav på arbetets kvalitet, vilket resulterar i en utökad implementeringsprocess som skapar osäkerhet. Likväl påpekar respondent C hur detta genererar ett ökat ansvar i att identifiera kunder samt att ha effektiva IT-system. Respondent D understryker att banker behöver se över vilka produkter som går under regleringen. På så vis skapas en översikt över produkter som inkluderar tredjepartsleverantörer, vilket ställer krav på deras riskhantering. Respondent B hävdar däremot att PSD2 snarare skapar nya möjligheter till en friare marknad mellan aktörer. Likväl

respondent A är positiv och anser att regleringen ger utökade affärsmöjligheter samt en tryggare kundrelation. Detta trots att viss kritik i början rådde på grund av oro i risken som eventuellt skulle kunna uppkomma vid spårning av likvid historik, likväl som vid identifiering av leverantörer. Här kan en koppling göras till den regleringsrisk Casu et al. (2015) tar upp gällande nya risker som potentiellt uppkommer vid regelförändringar. Respondenten A bedömer att de positiva aspekterna övervinner de negativa. Vidare belyser respondenten vikten av användningen av relevanta problemlösningsverktyg för att minimera risk inom banksektorn. Detta kan i sin tur kopplas till Kucuk Yilmaz och Flouris (2017) påstående att företag bör åta sig strategier som ger ett värde för verksamheten och samtidigt minskar dess risker för att vara lönsamma.

Utifrån Anagnostopoulos (2018) artikel kan implementeringen av PSD2 kopplas till det regleringsskifte som uppkom efter Finanskrisen. Innan krisen var det främst mänskliga faktorer som låg till grund för finansiella regleringar. Efter krisen lades fokus på regleringar som riktar in sig på digitala processer för att effektivisera riskbaserade beslut. Finansinspektionen (2013) går i samma linje och argumenterar att det är av största vikt att banker innehar en gedigen riskhantering eftersom riskbedömning är essentiellt vid analys av olika situationer. Utifrån detta betonas likaså flexibilitet hos banker, där FI förklarar att banksektorn behöver anpassa sig utifrån rådande omständigheter (Finansinspektionen 2013). Detta gestaltas i respondenternas svar där bankerna bland annat har utökat sin riskhantering. Respondent B hävdar exempelvis att de använder sig av ny teknik för att generera en bättre riskanalys och riskhantering. Likaså kan detta dras ihop med hur Kucuk Yilmaz och Flouris (2017) belyser användning av ny teknik som en möjlighet i val av strategi inom riskhantering. Dessutom betonar respondent B att de arbetar mot den ökade riskbilden som uppkommit i och med det utökade samarbetet med externa parter. Detta betonas även av Hjertberg som anser att banker har bra koll på lagen och att de därmed anpassat sig till den.

GDPR som i svenska termer går under Dataskyddsförordningen, har diskuterats med respondenterna och huruvida lagen påverkat respondenternas riskhanteringsarbete. Hjertberg och Sjöholm förklarar att direktivet inte direkt påverkat dem eftersom Penningtvättslagen står över GDPR. På så sätt kan de lagligt samla in data i den mån det kan hänvisas till penningtvättslagen, vilket går i linje med de sju punkterna som räknas upp i teorikapitlet 2.5. Däribland princip 1, 2, och 3, vilket bland annat inkluderar *uppgiftsminimering* där den insamlade datan avser ändamålet. Dan Sjöholm medger att företaget lagt ner resurser för att vara mer GDPR compliant och således följa det ramverk som finns. Med massiv datainsamling, vilket Sjöholm nämner, behövs mer data ses över. Författarna Li et al. (2019) förklarar att GDPR:s uppkomst beror på risken personuppgifter innebär. Riskerna har således ökat med digitaliseringen. Genom att företagen uppdaterar sina policys och cybersäkerhet blir de mer GDPR compliant (Li et al. 2019), något som kan kopplas till det tidigare nämnda påståendet av Sjöholm. Till följd av att Trapets lagt ner resurser för att öka integritetsskyddet, har de även skapat förtroende utifrån Li et al:s (2019) diskussion, samtidigt som de minimerar risken.

Detta bidrar i sin tur till att styrka Beduschis (2019) påstående att GDPR hjälper till att skydda individer då företag anammar en stramare riskhantering utifrån tydliga riktlinjer. Likaså anser bankerna att de är rustade för GDPR eftersom bankväsendet är vana vid nya regleringar. Dock nämner respondent D hur denna reglering för med sig nya risker som bör hanteras för att efterleva regelverket, samt upprätthålla säkert informationsflöde. Detta stämmer överens med Casu et al. (2015) som diskuterar hur banker utsätts för nya risker när regleringar förändras.

Respondent B förklarar att banksektorn har erfarenhet av att hantera nya förändringar i regelverket och att de som traditionell bank ser över extensiv data och med det är måna om att hålla en låg riskprofil. Detta går att koppla till Kucuk Yilmaz och Flouris (2017) som hävdar att det är miljön som påverkar val av riskstrategi. Detta styrker respondent D genom att exemplifiera hur banker behöver genomgå signifikanta uppdateringar för att den stora mängden personlig data skall hanteras i enlighet med GDPR:s riktlinjer. Respondent C i sin tur upplyser att produktavtal är viktigt för att vara målsenligt med regelverket samt skydda individens integritet. Utöver detta informerar respondenten om hur nya avdelningar har skapats och rådande avdelningar utökats för att mer hållbart hantera frågor gällande integritetsskyddet. Respondent C konstaterar att en ny avdelning som hanterar integritetsskydd i första linjen bidrar till att nya riktlinjer utformas. Utifrån respondent C:s beskrivning av bankens riskhantering använder de sig utav modellen tre försvarslinjer, vilket Arwinge och Rost (2013) samt Institute of Internal Auditors (2013) beskriver. Genom att illustrera tre olika ansvarsområden för att effektivt hantera möjliga risker, vilket är en modell som även banken som respondent D representerar använder sig utav. Med utvecklad digitaliseringen i samhället uppkommer operativa risker inom banken, vilket Ergashev (2012) diskuterar i förhållande till Basel II. För att hantera den är det viktigt att bankerna har en god intern kontroll, där framförallt tre försvarslinjerna anses vara en bra metod (Schwartz-Gârliște 2013). Likaså förklarar Casu et al (2015) olika risker banker ställs inför. Där ingår bland annat den operativa risken som kan orsakas av regleringsrisker, mänskliga faktorer, otillräckliga system samt otydligt ledarskap. Denna risk ökar till följd av ökad komplexitet och utökade digitala sammankopplingar (Casu et al. 2015). Respondenterna hävdar att nya risker uppkommit i och med den digitala innovationen, vilket ställer högre krav på bankerna vad gäller att inneha en effektiv riskhantering som bejakar alla nya aspekter. Detta har tagit sin form genom att bankerna utformat olika rutiner och processer för att automatisera hanteringen av riskerna samt rationalisera kännedomen om deras kunder. Vid instiftandet av GDPR ställdes nya krav på företagen, vilket bland annat Trapets tagit itu med för att minimera risken. Delar av banksektorns deltagare hävdade däremot att de sedan tidigare haft banksekretess och att instiftandet av GDPR inte påverkat dem särskilt mycket. GDPR ses i sig inte som en vidare stor regleringsrisk eftersom bankerna tidigare stått under banksekretess, vilket varit till en fördel för dem eftersom bankerna är vana vid att hantera stora mängder data.

5.1.1 Applicering av nyinstitutionell teori

Institutionella krafter har utifrån en nyinstitutionell teori format det svenska bankväsendet. Banker har automatiserat sin verksamhet allt mer, där bland annat respondent C och D tillhör nischbanker som är nästintill fullständigt digitaliserade. Utifrån Eriksson-Zetterquist et al. (2005) kan detta kopplas till författarnas beskrivning av normativ isomorfism, där en viss kunskapsexpertis utgör den normativa standarden för verksamheten, och i det här fallet de digitala bankerna. Storbanken, respondent B, använder sig fortfarande av fysiska kontor för att samla in data manuellt om kunder som sedan kompletteras med digitala verktygsprocesser. Något som kan hänvisas till imiterande processer inom bankväsendet, där framförallt digitala banker och RegTechbolag innehar en högre kunskapsförståelse för digital innovation. Detta kan även kopplas till den tvingande isomorfismen. Där nya lagkrav till följd av implementeringen av nya regleringar ökat komplexiteten och ökat kravet på bankers riskhantering. För att skapa legitimitet imiterar banker framgångsrika aktörer inom

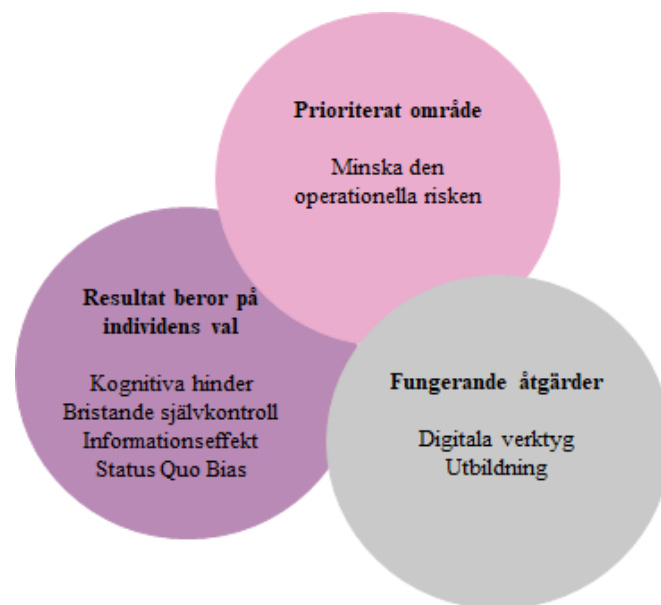
institutionen samt applicerar lagkraven i praktiken. Arwinge och Rost (2013) beskriver en riskhanteringsmodell som innehåller tre försvarslinjer. Modellen ifråga har blomstrat inom den finansiella sektorn. Ett strategiskt verktyg som bland används i de banker som respondent C och D representerar för att upprätthålla en tydlig riskhanteringsstrategi. Detta genererar en likformighet sinsemellan de banker som valt samma riskhanteringsmodell. Eftersom modellen används flitigt inom den finansiella sektorn kan banker uppnå en viss typ av legitimitet genom att använda en normativ riskhanteringsstrategi inom sektorn. Digitala kontrollsystem effektiviserar således riskhanteringen inom banker för att kunna hantera de lagkrav och regleringar som ställs. Respondent C nämner som sagt att implementering av regleringar genererar nöjdare kunder men komplicerar riskhanteringen. Operativa risker minskar och mänskliga interventioner minimeras, vilket skapar legitimitet i form av att normativa strukturer etableras. Respondent B konstaterar att banker utsätts för större ansvar än vad de egentligen vill ha, orsakat av större statliga institutioner. Likaså beskriver Kallenberg (2009) hur olika samhällsfaktorer och processer förändrar sociala förväntningar och skapar en större efterfrågan på bättre hantering av risker. Media uppmärksammar dessa fenomen och utifrån den nyinstitutionella teorin bidrar detta till en normativ ordning. Där framgångsrika aktörer institutionaliserar paradigmen och regler inom bestämd industri (Eriksson-Zetterquist et al. 2005).

5.1.2 Applicering av beteendeinsatser “puffning”

Risker och riskhantering är ett delikat dilemma som kräver rationella beslut. Detta är givetvis inte alltid möjligt eftersom människan inte är “homo oeconomicus”. Med hjälp av beteendekonomiska insatser kan organisationer forma förväntade beslutsfattande genom så kallade “puffningar” (Thaler 2015). Liksom den nyinstitutionella teorin, skapar puffningar en normativ standard, antingen med verktyg som verkar mer i skymundan eller mer märkbart vilket Haugh (2017) diskuterar. De intervjuade bankerna är mer eller mindre digitaliserade, och flera av respondenterna belyser hur den stundtals felande mänskliga faktorn minskar. När digitala verktyg ersätter tidigare manuella processer med skräddarsydda datapunkter och således anpassade gränsvärden skapas en viss rutin och önskat beteende. Ingelström snuddar vid detta och poängterar hur viktigt det är att integrera rutiner, automatisera och digitalisera inom banker för att skapa ett önskat utfall. Dessa tre aspekter blir således ett sätt för bolagsstyrningen att hantera oetiska handlingar och algoritmer vid riskvärdering blir istället vägledande. Figur (3) ger ett exempel på hur banker potentiellt använt sig av beteendeinsatser utifrån Ramsbergs (2016) ramverk för att forma sig efter rådande samhällskrav. Detta kan exempelvis ske genom utbildning av personal för att uppnå önskad effekt. Empirin tyder på att det finns ett behov av kunskapsexpertis, vilket bland annat Respondent D arbetar med i sin avdelning samt RegTechbolagen erbjuder sina klienter för att förbättra efterlevnadsarbetet. Dion (2020) nämner bland annat följande variabler som bör beaktas vid bekämpning av penningtvätt: *företagsetik, lagstiftning och praktiskt arbete inom företaget* (Dion 2020). Den gemensamma nämnaren som skulle kunna appliceras på dessa är kunskap expertis. Digital innovation liksom utbildning kan därmed ses som fungerande åtgärder för att minska den operativa risken och däribland penningtvätt. Detta sätts i relation till potentiella hinder som kan påverka huruvida det blir ett lyckat resultat eller inte. Ramsberg (2016) tar bland annat upp *kognitiva hinder* som berör individens hantering av information, handlingsalternativ och beslut. Digitala beslutsprocesser kan således minimera risken. Ślusarczyk (2020) liksom respondenterna vittnar om digitaliseringens framfart och hur det blivit ett verktyg för att bemöta operativa risker. Beroende på om det är en traditionell bank eller en nischbank ser

riskhanteringsstrategin olik ut. Som tidigare nämnt använder sig storbanken av ett kyrktornsperspektiv där digitala processer samverkar med fysisk kundkontakt, medan de digitala bankerna enbart utgår från digitalt inhämtad information. Både utgångssätten kräver kunskap expertis gällande digitala strömningar, etik samt korrekt hantering av information för att fatta korrekta beslut och minska risken. Vilket även Riksbanken (2017) exemplifierar där en automatisering och digitalisering påverkar framställandet av information. Ramsberg (2016) diskuterar hur mer framträdande information har en effekt på beteendet. Det blir en så kallad informationseffekt där essentiella delar lyfts fram och tydliggörs (Ramsberg 2016) exempelvis genom digitala riskverktyg. På samma sätt kan bristande självkontroll hanteras genom att avvikande datapunkter larmar i systemet, liksom *status quo bias*.

Figur (4): Beteendeinsatser inom bankväsendet



6. Avslutande diskussion

Detta avsnitt diskuterar uppsatsens resultat och analys utifrån vald metod. Dessa ställs i relation till studiens syfte och frågeställning, samt egna kommentarer, vilket resulterar i en sammanfattande resultat- och metoddiskussion. Vidare kommer ett överläggande att göras huruvida studien är generaliserbar och trovärdig.

6.1. Resultatdiskussion

Studiens syfte är att undersöka svenska bankers riskhantering i en digital omvärld utifrån regelmässiga infallsvinklar. Däribland beaktas regleringar som implementerats de senaste åren, vilket inkluderar GDPR, kundkännedom och PSD2. Fyra bankrepresentanter tillsammans med utlåtande från tre svenska RegTechbolag utgör grunden för empirin. Intervjuerna har byggts upp utifrån studiens syfte och följande frågeställningar;

- Hur uppfattar banker att GDPR, PSD2, Kundkännedom och digitaliseringen påverkat deras riskhantering?
- Vilka förbättringspotentialer finns det i svenska banker gällande riskhantering i kombination med digitalisering?
- Hur formar bankerna sina riskhanteringsrutiner efter rådande regleringskrav?

En ökad digitalisering inom bankväsendet är en konsekvens av den utveckling som skett inom informationsteknologi och FinTech. Banker har behövt automatisera och digitalisera sina riskhanteringsverktyg för att uppnå de krav som ställs på banksektorn. I och med implementeringen av PSD2 har även tredjepartsleverantörer fått spelrum på marknaden, däribland finner vi RegTechbolag som levererar digitala riskhanteringsverktyg. Nya strategier har behövts implementeras för att hantera den risk som tredjepartsleverantörer medför. Svenska banker tillhör en av de mest välreglerade sektorerna i samhället och är vana vid att hantera nya restriktioner. GDPR:s påverkan på riskhantering har inte uppfattats som alltför stor, då banker redan tidigare stod inför banksekretess. Finansdepartementet (2019) uttrycker hur det femte penningtvättsdirektivet förtydligat kundkännedomens relevans. Beroende på vilken typ av bank respondenten representerar förklaras olika typer av arbetsrutiner kring risk i förhållande till kundkännedom. Storbankens strategi utgår från ett kyrktornsperspektiv där fysiska möten kombineras med digitala processer. I de nischade bankerna använder de sig främst av automatiserade digitala processer för att identifiera avvikelser hos kunden.

Den sociala struktur som svenska banker befinner sig i är ett resultat av institutionella aktörer däribland statliga organisationer och media som etablerar normgivande strukturer. Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv behöver banker forma sig efter de normer som råder inom sektorn för att skapa legitimitet och på sätt tillhandahålla marknads förtroende. Empirin visar på att det finns en normativ standard inom de digitala nischbankerna. Där bankerna bland annat använder sig av samma riskhanteringsmodell. Alla tre banker har formellt anpassat sin riskhantering utifrån tvingande lagkrav. Genom att formellt acceptera de normer och regler som tillsats uppnås gradvis legitimitet beroende på bankernas anpassningsbarhet, samtidigt

som bankernas sätt att hantera risker blir allt mer likformiga.

Det framkommer genom de intervjuer som utförts att de nya regelverken som uppkommit lett till behovet av större kunskapsexpertis inom rådande regelverk. Riskhanteringsens komplexitet har således ökat och satt större press på bankers compliance-avdelningar. Detta för att bättre hantera risker som uppstår till följd av penningtvättsproblematiken och följaktligen kundkännedom. RegTechbolagen ser stor förbättringspotential gällande riskbedömning på individer eftersom det finns en viss otydlighet gällande regelverken överlag. Vilken riskbedömning som sker beror vidare på företagets nisch. Det krävs därför att banker ser över och tillämpar ännu mer enhetliga riskhanteringsprocesser, samt utbildar sin personal inom riskhantering för att eliminera manuella fel. På så sätt utsätts sektorn i sin helhet för mindre riskpåverkan anknuten till PSD2, GDPR, digitalisering och kundkännedom.

Beteendeinsatser blir ett sätt att följa de institutionella normerna och förbättra beslutsprocessen internt. Stor vikt läggs på digitala processer, automatisering och kunskaps expertis, vilket tidigare nämnt vid ett flertal gånger. Genom att informera om etiska principer inom banken, lyfta fram essentiell information för att fatta önskvärda beslut och ta bort distraktioner, formar sig bankerna efter rådande krav

Avslutningsvis är resultatet ifråga väldigt generellt och kanske inte lika djupgående som önskats. Varför resultatet blev som det blev, kan givetvis diskuteras utifrån olika aspekter. Delvis utifrån metodaspekter, vilket belyses nedan i avsnitt (6.2) men även utifrån ämnesval. Risk, riskhantering i banker är ett aktuellt och känsligt ämne. Att banker inte djupgående vill diskutera dessa aspekter beror förmodligen på de samhällskrav de står inför. Att uppdaga en mindre perfekt bild är således inte fördelaktigt för bankerna. Detta är även något som Sjöholm diskuterar, där det är en hårfin kant att efterfölja regelverken och samtidigt bibehålla en god marknadsposition.

6.2 Metoddiskussion

Valet av en kvalitativ metodansats grundas i tidigare forskning som främst utgår från samma förhållningssätt. Utifrån studiens forskningsfrågor och syfte, är intervjuer med representanter från företagen det bästa tillvägagångssättet för att få tillgång till utförliga svar. Svar som sedan analyserats i relation till det teoretiska ramverket. Tidigare forskning som anammat en kvantitativ metod har snarare fokuserat på effekten av risk och beräknat kostnaden för den, vilket inte går i linje med den här uppsatsen.

Det finns givetvis kritik som kan riktas mot den här studien, då enbart 3 respondenter arbetar i en bank. Detta kan försvåra generaliseringen och i andra ord överförbarheten av resultatet. Denscombe (2018) diskuteras hur ett litet urval kan vara till en nackdel. För att hantera det låga antalet av respondenter från svenska banker har ytterligare intervjuer utförts som komplement med en representant från en av svensk bankförening samt tre företrädare för svenska RegTechbolag, se tabell 3.

Likaså bör iakttagelse göras i huruvida tillförlitlig datan är eftersom alla intervjuobjekt representerar ett företag. Det vill säga stämmer verkligen det som sägs med verkligheten? Detta har givetvis beaktats. Ytterligare en kritik som kan lyftas fram är att intervjufrågorna inte utformats utifrån en intervjuguide, något som kan ha varit till studiens nackdel. Likaså

skedde majoriteten av intervjuerna via telefon, vilket kan vara ogynnsamt när den insamlade datan tolkas eftersom respondenternas svar kan misstolkas och på så vis ge en missvisande bild av företaget och respondentens uppfattning. Transkribering av intervjuerna har dock genomförts för att underlätta tolkning och kodning av materialet. Denscombe (2018) påpekar att det alltid finns en risk för att respondenten utelämnar information till följd av den så kallade *intervjueffekten*. Olika aspekter behöver därför tas hänsyn till, såsom huruvida åldersskillnad, utbildningsnivå och ämne påverkar datakvaliteten. Vid intervjuerna har vi därför försökt hålla oss neutrala i den mån det går för att inte påverka respondenternas svar. Vid fall där det insamlade materialet inte känns tillräckligt, har respondenterna kontaktats igen.

Den erhållna datan är inte lika djupgående som önskats och istället är den i mer generella termer. Detta kan bero på ett flertal aspekter däribland det metodologiska tillvägagångssättet. Här kan sättet som intervjufrågorna ställs på påverkat graden av djupgående svar. Detta kan vara en anledning till att frågeställningarna besvarades i mer generella termer. Likaså gjordes ingen pilotstudie och intervjufrågorna utvärderades aldrig, vilket kan förklara resultatet.

Avslutningsvis kan en fallstudies trovärdighet ifrågasättas gällande dess generaliserbarhet, vilket bland annat Denscombe (2018) och Yin (2007) problematiserar. Studien beskriver därför i metoddelen uppsatsens tillvägagångssätt och informerar läsaren om varje fall i generella drag, se empiriavsnittet (4.1), för att öka insikten om varje intervjuobjekt. Uppsatsen syfte är inte att gestalta frekvenser utan snarare i generella drag framställa åsikter samt kunskap kring riskhantering och är inte explicit för en hel population. Uppsatsens generaliserbarhet är följaktligen beroende av vilken kontext den jämförs med.

6.3 Slutsats

- *Hur uppfattar banker att GDPR, PSD2, KYC och digitaliseringen påverkat deras riskhantering?*

Utifrån empirin går det att konstatera att den digitala automatisering som skett inom banker har påverkat deras riskhantering. Nya risker har uppkommit och i sin tur komplicerat bankernas riskhantering. Beroende på vilken typ av bank som undersöks, har olika riskhanteringsprocesser identifierats. De digitala bankerna använder sig nästintill utav fullständigt digitala system för att hantera implementerade regelverk, såsom PSD2, Kundkännedom och GDPR. Medan den traditionella banken använder sig utav både automatiserade och manuella metoder för att hantera riskerna. Ett större fokus har lagts på hantering av operativa risker i och med den ökade komplexitet och sammanlänkning mellan finansiella institut. Två respondenter nämner att deras bank använder tre försvarslinjer modellen för att tydliggöra olika avdelningars ansvarsområde vid hantering av risk. Det är framförallt PSD2 och KYC med digitalisering som påverkat riskrutinerna i och med att tredjepartsleverantörer nu kan ta del av personuppgifter som tidigare banker enbart hade tillgång till.

- *Vilka förbättringspotentialer finns det i svenska banker gällande riskhantering i kombination med digitalisering?*

Respondenterna tar upp ett flertal förbättringsmöjligheter, där framförallt RegTechbolagen påpekar att digitalisering samt automatisering av processer är av stor relevans för att minimera risk inom banken. Banker behandlar en stor mängd data som bör hanteras effektivt. Detta proklamerar ett flertal respondenter enbart är möjligt genom digitala verktyg. I en allt mer digitaliserad värld krävs det att banker utbildar sin personal för att kunna förstå den potential digitala plattformar medför. Som det ser ut nu, verkar det råda en kunskapslucka. Dock varierar riskhanteringsstrategier beroende på typ av bank, expertis och intressen. Gemensamt för majoriteten av respondenterna är att det finns en stor förbättringspotential gällande arbetet med kundkännedom. Som det ser ut i dagsläget har banker svårt att fullt ut förlita sig på den data de erhåller från sina kunder. All data behöver samlas in digitalt för att vara användbar vid en KYC-analys och på så sätt inte förbises.

- *Hur formar bankerna sina riskhanteringsrutiner efter rådande regleringskrav?*

De tvingande lagkraven gör att samtliga banker formellt anpassar sin riskhantering utifrån institutionella krav. Utifrån det resultat som studien erhållit och tidigare forskning är det de digitala nischbankerna som ligger i framkanten utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv. Dessa banker tillsammans med regtechbolag sätter en normativ standard gällande digitala riskhanteringsverktyg. Legitimitet uppnås när banker accepterar de normer och regler som gäller inom industrin. Flera banker använder sig av likartade risk strategier, vilket visar på att det finns en normativ standard som kan stärka bankens legitimitet och förtroende. Detta kan ske på olika sätt, antingen genom tvingande-, normativ- eller imiterande isomorfism. Media är stundtals en aktör som belyser misslyckanden inom banker, vilket öppnar upp för nya institutionella krafter. Banker behöver därför anpassa sig till den sociala struktur de befinner sig inom. Intern kan olika beteendeinsatser utläsas som hjälpt bankerna att forma sina medarbetare att fatta bättre beslut. Dels genom utbildning och dels genom digital innovation som förbättrar beslutsprocessen.

6.4 Förslag på framtida forskning

Denna studie har lagt fokus på att undersöka riskhanteringsprocessen inom svenska banker utifrån digital innovation samt implementering av nya regelverk. Författarna noterade under studiens gång svårigheter i att få tag på företag som var villiga att ställa upp på en intervju, vilket kan ha påverkat studiens generaliserbarhet. Utifrån denna aspekt skulle en mer omfattande studie vara behövlig vid framtida forskning där populationen består av flera banker i olika storlek samt marknadsnisch. Under intervjusamtalen lade forskarna märke till att flera respondenter underströk vikten av effektiv KYC och tillhörande arbetsprocess för att öka en banks förtroende på marknaden. Detta talar för att en forskning med enbart fokus på kundkännedom i relation till bankernas risk hade varit av intresse att forska vidare på. Exempelvis genom att rikta in forskningen på hur normer, lagar och riktlinjer bör utformas för att bankernas kundkännedom skall effektiviseras. Här skulle även internationella banker kunna studeras för att jämföra skillnader och likheter gällande riskhantering. Framtida forskning skulle även kunna rikta in sig på ett kundperspektiv för att studera hur kunder upplever förtroendet för sin bank utifrån de nya digitala system som implementerats. Detta i syfte att ytterligare förstå hur förtroendet för banker kan relateras till deras val av risk.

7. Referenser

Nedan följer en referenslista i alfabetisk ordning med utgångspunkt i Harvardsystemet.

19–24575, Finansinspektionen. 2019. *FI:s arbete mot penningtvätt och finansiering av terrorism. 15 november*.
<https://www.fi.se/contentassets/5a89ed7d9d1a4776b455c64d7d43b460/fis-arbete-mot-penningtvatt-fin-terrorism.pdf>

A303.013. 2019. *Nationell riskbedömning av penningtvätt och finansiering av terrorism i Sverige 2019*. Polismyndigheten. Juni 2019.

Adl, M. & Haworth, W. 2018. *How a Know-Your-Customer Utility Could Increase Access to Financial Services in Emerging Markets*. International Finance Corporation. Washington, DC.

Ahtik, M., Pilipovic, O. & Marelja, M. 2019. Economic analysis of money laundering prevention in Croatia and Slovenia. *Journal of Money Laundering Control*, Vol.22(1), pp.97–109. doi:10.1108/JMLC-01-2018-0009

Alvehus, J. 2019. *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok*. Upplaga 2. Stockholm: Liber.

Alvesson, M. & Sköldberg, K. 2017. *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Tredje upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Anagnostopoulos, I. 2018. Fintech and regtech: Impact on regulators and banks. *Journal of Economics and Business*, Vol.100, pp.7–25.

Arner, D., Zetsche, D., Buckley, R. & Barberis, J. 2017. FinTech and RegTech: Enabling Innovation While Preserving Financial Stability. *Georgetown Journal of International Affairs*, Vol.18(3), pp.47–58.

Arwinge, O. & Rost, I. 2013. Modellen om tre försvarslinjer skapar struktur kring riskägarskapet. *Balans*, Vol.6, pp.32–35.

Beduschi, A. 2019. Digital identity: Contemporary challenges for data protection, privacy and non-discrimination rights. *Big Data & Society*, Vol.6(2).
doi:10.1177/2053951719855091

Bryman, A. & Bell, E. 2017. *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Upplaga 3. Stockholm: Liber.

Bryman, A. & Nilsson, B. 2018. *Samhällsvetenskapliga metoder*. Upplaga 3. Stockholm: Liber.

- Carbó-Valverde, S., Cuadros-Solas, P.J. & Rodríguez-Fernández, F. 2020. The Effect of Banks' IT Investments on the Digitalization of their Customers. *Global Policy*, Vol.11(S1), pp.9–17.
- Casu, B., Girardone, C. & Molyneux, P. 2015. *Introduction to banking*. Upplaga 2. Harlow, England; New York: Pearson.
- Chorafas, D. 2004. Operational Risk Control Business Opportunity and Challenges for the Insurance Industry. *The Geneva Papers on Risk and Insurance*, Vol. 29(1), pp. 87-101
- Chen, T.-H. 2020. Do you know your customer? Bank risk assessment based on machine learning. *Applied Soft Computing Journal*, Vol.86, pp. 1-7.
- Comin, D. & Hobijn, B. 2010. An Exploration of Technology Diffusion. *American Economic Review*, Vol.100(5), pp.2031–2059. doi: 10.1257/aer.100.5.2031
- Cöster, M., Ekenberg, L., Gullberg, C., Westelius, A. & Wettergren, G. 2017. *Organisering och digitalisering: att skapa värde i det 21:a århundradet*. Upplaga 1. Stockholm: Liber.
- Datainspektionen. u.å. *Dataskyddsförordningens grundläggande principer*. <https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/dataskyddsförordningen/grundläggande-principer/> [2020-02-28]
- Denscombe, M. 2018. *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Upplaga 4. Lund: Studentlitteratur.
- Dion, M. 2012. The moral discourse of banks about money laundering: an analysis of the narrative from Paul Ricoeur's philosophical perspective. *Business Ethics: A European Review*. Vol. 21(3): 251-263. doi:10.1111/j.1467-8608.2012.01655.x
- Dyfvermark, J. et al. 2019a. SVT avslöjar: Misstänkt penningtvätt i Swedbank. *SVT*. 20 februari. <https://www.svt.se/special/swedbank/> [2020-01-28]
- Dyfvermark, J. et al. 2019b. Uppdrag granskning och TT avslöjar: Misstänkt penningtvätt i SEB. *SVT*. 27 November. <https://www.svt.se/special/seb/penningtvatten/> [2020-01-28]
- Ergashev, B. 2012. A Theoretical Framework for Incorporating Scenarios into Operational Risk Modeling. *Journal of Financial Services Research*. Vol. 41(3), pp.145–161.
- Eriksson-Zetterquist, U. 2009. *Institutionell teori : idéer, moden, förändring*. Upplaga 1. Malmö: Liber.
- Eriksson-Zetterquist, U., Kalling, T. & Styhre, A. 2015. *Organisation och organisering*. Upplaga 4. Stockholm: Liber.
- EU. 2016/679. *General Data Protection Regulation*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> [2020-03-10]
- Falkman, H. 2004. *Bank- och finansieringstjänster: varför krävs reglering?* Upplaga 1.

Stockholm: Norstedts juridik.

FATF. 2019. *Financial Action Task Force – 30 years*. FATF, Paris, www.fatf-gafi.org/publications/fatfgeneraldocuments/FATF-30.html [2020-03-11]

Fight, A. 1995. *Advanced IT systems in finance*. London: Euromoney.

Finansdepartementet, 2019. *Pressmeddelande: Skärpta åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism*. 23 maj.
<https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2019/05/skarpta-atgarder-mot-penningtvatt-och-finansiering-av-terrorism/> [2020-03-10]

Finansinspektionen. 2013. *Penningtvätt och Finansiering av Terrorism- En bättre riskhantering*.
<https://www.fi.se/contentassets/af6fa9b54b8c4c6190f2cc5a8e4a0f94/penningtvatt2013ny2.pdf> [2020-04-23]

Finansinspektionen. 2019. *Betaltjänster (PSD2/PAD)*. <https://www.fi.se/sv/bank/andra-betaltjanstdirektivet-psd-2/> [2020-03-10]

Finansinspektionen. 2018. *Kundkännedom*.
<https://www.fi.se/sv/bank/penningtvatt/process/kundkannedom/> [2020-04-23]

Forcadell, F.J., Aracil, E. & Úbeda, F. 2020. The Impact of Corporate Sustainability and Digitalization on International Banks' Performance. *Global Policy*, Vol.11(1), pp.18–27.
doi:10.1111/1758-5899.12761

Haugh, T. 2017. Nudging Corporate Compliance. *American Business Law Journal*, Vol.54(4), pp.683–741.

Helgesson, K. & Mörth, U. 2018. Client privilege, compliance and the rule of law: Swedish lawyers and money laundering prevention. *Crime Law and Social Change*, Vol.69(2), pp.227-248.

Institute of Internal Auditors. *IIA Position Paper: The three lines of defense in effective risk management and control*, January 2013.

Kallenberg, K. 2009. Operational Risk Management In Swedish Industry: Emergence Of A New Risk Paradigm? *Risk Management*, Vol.11(2), pp.90–110.

Kruisbergen, E.W., Leukfeldt, E.R., Kleemans, E.R. & Roks, R.A. 2019. Money talks money laundering choices of organized crime offenders in a digital age. *Journal of Crime and Justice: New Directions in Cybercrime Research*, Vol.42(5), pp.569–581.
doi:10.1080/0735648X.2019.1692420

Konsumenternas Bank -och Finansbyrå. u.å. *Lagen ställer krav på kundkännedom*.
<https://www.konsumenternas.se/lana/fakta/om-penningtvatt/kundkannedom> [2020-04-23]

Kucuk Yilmaz, A. & Flouris, T. 2017. *Corporate Risk Management for International Business*. Springerlink: Springer Singapore.

Larsson, A. & Viitaoja, Y, 2017. Building customer loyalty in digital banking. *International Journal of Bank Marketing*, Vol.35(6), pp.858–877.

Li, H., Yu, L. & Wu, H. 2019. The Impact of GDPR on Global Technology Development. *Journal of Global Information Technology Management*, Vol.22(1), pp.1-6.
doi:10.1080/1097198X.2019.1569186

Lowe, R.J. 2017. Anti-money laundering – the need for intelligence. *Journal of Financial Crime*, Vol.24(3), pp.472–479.

Magnusson, D. 2009. The costs of implementing the anti-money laundering regulations in Sweden. *Journal of Money Laundering Control*, Vol.12(2), pp.101–112.

Mansfield-Devine, S. 2016. Open banking: opportunity and danger. *Computer Fraud & Security*, Vol.2016(10), pp.8–13.

Marron, D. 2010. *30-Second Economics: The 50 Most Thought-Provoking Economic Theories, Each Explained in Half a Minute*. Storbritannien: Ivy Press Limited

Noctor, M. 2018. PSD2: Is the banking industry prepared? *Computer Fraud & Security*, Vol.2018(6), pp.9–11.

Obermaier, F., Wormer, V. & Jaschensky, W. 2016. *About the Panama Papers*. Süddeutsche Zeitung.
<https://panamapapers.sueddeutsche.de/articles/56febff0a1bb8d3c3495adf4/> [2020-01-28]

Omelchenko, I & Rats, M. 2018. Leveling the Financial Risks of Banking System with Use of Monitoring Instruments. *Biznes Inform*, 12(491), pp.379–385.

Patel, R. & Davidson, B. 2019. *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Upplaga 5. Lund: Studentlitteratur.

Puschmann, T. 2017. Fintech. *Business & Information Systems Engineering*, Vol.59(1), pp.69–76.

PwC. 2016. *GDPR- vad innebär dataskyddsförordningen?*.
<https://www.pwc.se/gdpr> [Hämtad 2020-05-08]

PwC. 2018a. *PSD2- Direktivet som rita om landskapet i banksektorn*.
<https://www.pwc.se/sv/financial-services/psd2-forberedelser.html> [Hämtat 2020-05-08]

PwC. 2018b. *PSD2- Är vinnaren den enskilde bankkunden?*.
<https://www.pwc.se/sv/financial-services/psd2.html> [Hämtat 2020-03-10]

PwC, u.å. *Nu är femte penningtvättsdirektivet här*.
<https://www.pwc.se/sv/forsakring/5amld.html> [2020-02-15]

- Rakic, D. & Dessimirova, D. 2019. *Finansiella tjänster*. Europaparlamentet. <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/sv/sheet/83/finansiella-tjanster> [Hämtat 2020-03-10]
- Ramsberg, F. 2016. ”När det rätta blir det lätta – en ESO-rapport om ”nudging””. https://eso.expertgrupp.se/wp-content/uploads/2016/02/Hela_ESO_2016-7_web.pdf
- Riksbanken. 2017. *Fördjupning- FinTech- växelverkan mellan finansiell verksamhet och teknologisk innovation*. <https://www.riksbank.se/globalassets/media/rapporter/fsr/fordjupningar/svenska/2017/fintech--vaxelverkan-mellan-finansiell-verksamhet-och-teknologisk-innovation-fordjupning-i-finansiell-stabilitetsrapport-maj-2017.pdf> [2020-06-10]
- Sandelin, B., Trautwein, H-M & Wundrak, R. 2008. *Det ekonomiska tänkandets historia*. Upplaga 4. Stockholm: SNS förl.
- Schwartz-Gârliște, M.-A., 2013. The Operational Risk Management in Banking – Evolution of Concepts and Principles, Basel II Challenges. *Revista de Management Comparat Internațional*, Vol 14(1), pp.165–174.
- Sciurba, M. 2018. The Heart of Know Your Customer Requirements: The Discriminatory Effect of AML and CTF Policies in Times of Counter-Terrorism in the UK. *European Journal of Crime*, Vol.26(3), pp. 222-235.
- Stigler, G. 1971. The Theory of Economic Regulation. *The Bell Journal of Economics and Management Science*, 2(1), 3-21.
- Thaler, H, R. 2015. *Misbehaving the making of behavioural economics*. New York och London: WW. Norton & Company.
- TT. 2019a. Bolund vill strama åt penningtvättsreglerna. *Svenska Dagbladet*. 23 maj. <https://www.svd.se/forslag-om-skarpta-atgarder-mot-penningtvatt> [2020-01-28]
- TT. 2019b. Panamadokumentet drog in 11 miljarder kronor i skatt. *Dagens Industri*. 3 april. <https://www.di.se/live/panamadokumentet-drog-in-11-miljarder-kronor-i-skatt/> [Hämtad 29/01-20]
- Vaithilingam, S., Nair, M. & Thiyagarajan, T. 2015. Managing Money Laundering in a Digital Economy. *Journal of Asia-Pacific Business*, Vol.16(1), pp.44–65. doi:10.1080/10599231.2015.997626
- Veyder, F. 2003. Case study: Where is the risk in transaction monitoring? *Journal of Financial Regulation and Compliance*, Vol.11(4), pp.323–328.
- Zabala-Aguayo, F. & Ślusarczyk, B. 2020. Risks of Banking Services’ Digitalization: The Practice of Diversification and Sustainable Development Goals. *Sustainability*, Vol.12(4040), p. 4040.

Zulfikar, R., Lukviarman, N., & Suhardjanto, D. 2017. Banking regulation and financial performance (Institutional perspective). *CLEAR International Journal of Research in Commerce & Management*, Vol.8(2).

8. Bilagor

I detta avsnitt presenteras samtliga bilagor.

Bilaga (1): Exempel på intervjufrågor till RegTechbolagen

- Berätta kort om ditt arbete.
- Vilka tjänster och produkter erbjuder ni?
- Vilka branscher tillhör främst er kundkrets?
- Vilka är de främsta orsakerna till att företag kontaktar er?
- Hur har digitalisering påverkat riskhantering i företag?
- GDPR införlivades 2018, har det försvårat ert arbete gällande reglering av efterlevnad/penningtvätt? Hur påverkar GDPR riskhantering?
- Under samma år införlivades PSD 2 (EU-direktiv för betaltjänster) har det påverkat ert företag på något sätt och era produkter? Hur påverkar PSD2 riskhantering?
- På vilket sätt påverkar PSD2/GDPR ert samarbete med era kunder?
 - Anser ni att regleringar så som psd2, gdpr och penningtvättsdirektiven har en funktion i förhindrandet av penningtvätt? Om ja, varför?
 - Vad anser ni kommer behöva ske i framtiden för att ert arbete mot penningtvätt ska effektiviseras?
 - Vilka förväntningar har ni på regtech i framtiden?
 - Hur följs samarbeten upp med era kunder?
 - Är det något du vill tillägga?

Bilaga (2): Exempel på Intervjufrågor till Bankerna

- Berätta kort om ditt arbete! /Vilka arbetsuppgifter har du, vad gör ni etcetera
- Vad skulle du säga att digitalisering är för något?
- Hur anser ni att digitaliseringen påverkar riskhantering i banker?

- Hur ser ni på framtidsplaner gällande digitalisering inom bankväsendet?
- Finns det någon specifik digital trend som gjort särskilt intryck på bankväsendet?
- Vilka risker bör beaktas vid digitalisering av bankväsendet? Särskilda problem som uppmärksammats?
- GDPR införlivades 2018, hur har det påverkat reglering av efterlevnad (penningtvätt) och banksektorn i allmänhet?
- Under samma år införlivades PSD 2 (EU-direktiv för betaltjänster), hur har det påverkat banksektorns riskhantering främst inom penningtvätt? Ser ni en skillnad beroende på typ av bank?
- Upplever ni att det finns en informationsasymmetri gällande riskhantering och vem som bär ansvar för vad inom bankväsendet och dess klienter? Förklara.
- Hur arbetar ni för att få ut information till bankerna?
- Varför är KYC viktigt inom bankindustrin? Och hur har det påverkats av diverse regleringar?
- Vad anser ni kommer behöva ske i framtiden för att ert arbete skall effektiviseras gällande riskhantering?

Tabell (1): Hot och Möjligheter

Hot	Möjligheter
<ul style="list-style-type: none"> - Legala kostnader - Ansvarssvårigheter - Förnyande av kontrakt - Ej uppfyllda krav på produkter och tjänster från samarbetspartners. - Övriga kostnader och besvär gällande företagskontroll 	<ul style="list-style-type: none"> - Ökad kvalitet - Resursbesparingar - Utökat nätverk - Kostnads -och effektivitetsbesparingar - Minskade omkostnader - Flexibilitet hos medarbetare - Utökat stöd och fokus på hållbarhet - Tillgång till högkvalitativa tjänster - Snabb åtkomst till nödvändiga tjänster - Delning av risker - Konkurrensfördelar - Ökad produktivitet - Flexibilitet för förändring - Utökad användning av ny teknik - Omorganisering - Differentieringsmöjligheter

Tabell (2): Sammanfattning tidigare forskning

Författare	Syfte	Metod	Slutsats
Anagnostopoulos (2018)	Undersöka hur Fintech påverkat bankindustrin och vilken effekt det haft på sektorn.	Kvalitativ forskning	Fintech har lett till nya samarbeten och bankens överlevnad beror på hur anpassningsbar den är till nya företagsmodeller.
Arwinge & Rost (2013)	Förklara varför tre försvarslinje-modellen har fått en stor spridning inom finanssektorn.	Kvalitativ forskning	En bra riskhantering krävs för framgång där ansvar är tydligt fördelat.
Beduschi (2019)	Utvärdera huruvida digital identifieringsteknologi skyddar mänskliga rättigheter.	Kvalitativ forskning	Digitala identifieringsplattformar hjälper till att skydda mänskliga rättigheter och minska potentiell risk
Carbò-Valverde et al. (2020)	Undersöker investeringar inom IT i banker och dess effekt.	Kvantitativ forskning	Bankers investering på IT har en effekt på verksamheten och kundernas beteende.
Charofas (2004)	Undersöker operativa risker inom försäkringsverksamheten och hur de kan kontrolleras.	Kvalitativ forskning	Operativa risker kan delas in i olika perspektiv och bör analyseras utförligt digitalt samt experimenteras kvalitativt och kvantitativt. Människan största orsaken till riskerna samt brist på övervakning.
Chen (2020)	Bidra med ett riskverktyg som beaktar kundkänedom och maskininlärning för att effektivt handskas med tillhörande risker.	Kvalitativ och Kvantitativ forskning	Bankbranschen har bra kännedom och insikt kring graden av risk och illegala transaktioner. Genom att fokusera på specifika branscher kan banker bli mer compliant.
Dion (2012)	Presentera penningtvätt som en metafor och narrativ i förhållande till Ricoeurs filosofi.	Kvalitativ forskning	Kunskap är en viktig variabel för att förhindra penningtvätt.
Ergashev (2012)	Diskuterar ett ramverk gällande operativ risk i förhållande till Basel II.	Kvalitativ och kvantitativ forskning	Ramverket resulterar i minst fem olika angreppssätt för att förhålla sig till operativ risk.
Forcadell et al. (2020)	Analysera digitalisering och hållbart företagande i relation till bankens prestationsförmåga på marknaden.	Kvantitativ forskning	Digitala strategier förbättrar bankers prestation tillsammans med hållbart företagande.
Haugh (2017)	Diskuterar etiska aspekter som bör beaktas vid puffning utifrån ett empiriskt och normativt perspektiv.	Kvalitativ forskning	Beteendetiska puffningar kan ha en positivt verkan på adapterade efterlevnadsprogram, dock bör företag även se över potentiella faror med att anamma en sådan strategi.
Helgesson & Mörth (2018)	Analysera hur svenska advokater hanterar ramverket för penningtvätt.	Kvalitativ forskning	Kunskap är viktigt för att agera compliant och sätts i relation till företagsetik, expertis och regelverk.
Kallenberg (2009)	Undersöka hur nya regleringar och normativa riktlinjer förändrat riskhanteringen inom företag.	Kvalitativ forskning	Mer strikta internationella regleringsstandarder kommer att leda till en mer formaliserad riskhantering då operativa risker har fått en alltmer central roll.
Kruisbergen et al. (2019)	Ge en insikt i hur organiserad brottslighet använder IT för att tvätta pengar.	Kvalitativ forskning	Expertis samt digitala innovationer är essentiella vid förhindrandet av finansiell

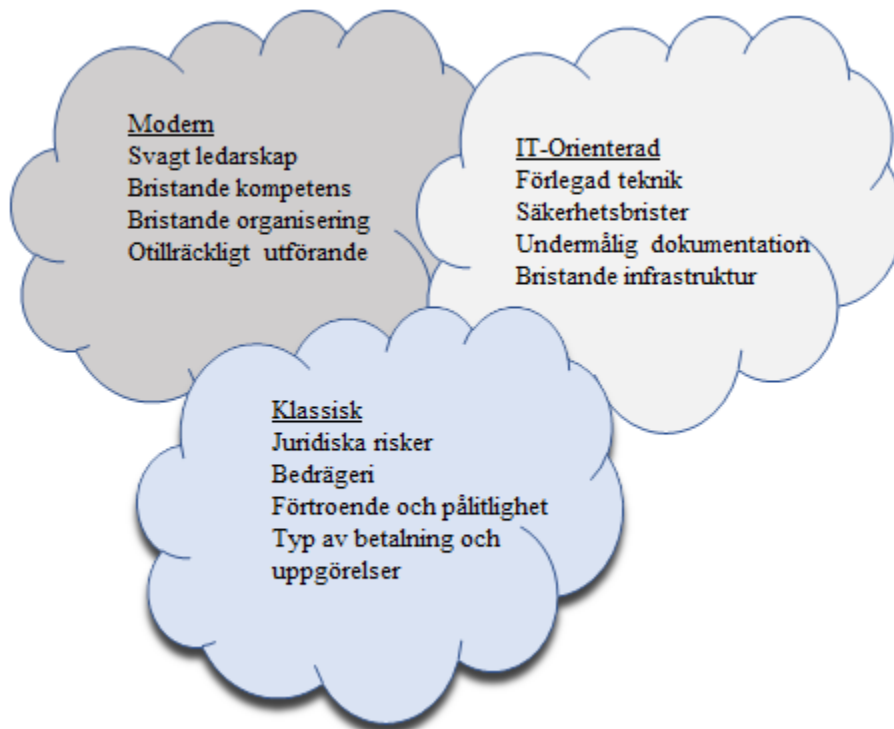
			kriminalitet.
Larsson & Viitaoja (2017)	Undersöka hur banker kan skapa kundlojalitet i en digital bankverksamhet.	Kvalitativ forskning	Banker behöver erhålla en bättre förståelse över sina kunder, vad de föredrar och vilken kunskap de har om digitala verktyg.
Li et al. (2019)	Diskutera GDPR:s effekt på teknologisk utveckling samt de svårigheter och möjligheter som uppkommer med direktivet.	Kvalitativ forskning	GDPR kommer påverka framtida teknologi. Direktivet kan generera strategiska fördelar för företag om de följer ramverket.
Lowe (2017)	Belysa vikten av relevant kunskap samt teknik som kan förutspå penningtvätt.	Kvalitativ forskning	Den finansiella sektorn behöver utveckla bättre tekniska verktyg som kan samla in och analysera stora mängder data.
Mansfield-Divine (2016)	Beskriva hur PSD2 påverkar bankverksamheten.	Kvalitativ forskning	PSD2 genererar både möjligheter och hot inom banksektorn.
Noctor (2018)	Diskutera huruvida bankverksamheten är förberedd på den omställning som blir med PSD2.	Kvalitativ forskning	PSD2 kommer skapa säkerhetsrisker inom bankväsendet till följd av tredjepartsleverantörer. Banker behöver förse sig med tydliga företagsstrategier för att hantera riskproblematiken.
Puschmann (2017)	Beskriva hur digitalisering påverkat den finansiella sektorn.	Kvalitativ forskning	Det finns fyra komponenter som påverkar den digitala utvecklingen i sektorn; Förändrat konsumentbeteende och ekosystem, utformning av IT och nya regleringar.
Schwartz-Gärlište (2013)	Diskutera utvecklingen av Basel II i relation till operativ risk inom banker.	Kvalitativ forskning	Basel II utvecklade problemen med Basel II i banker och ramverket kännetecknar innebörden av operativ riskhantering.
Sciurba (2018)	Undersöka hur kunder inom banker påverkas av riskpolicys gällande AML och kundkänedom, samt beskriva faktorer som influerar riskutvärderingen.	Kvalitativ forskning	AML-regelverk kan ha en negativ inverkan på kunders integritet och kan verka diskriminerande genom att banker kategoriserar kunder för att minska risker.
Vaithilingam et al. (2015)	Undersöka förhållandet mellan penningtvätt och digitalisering utifrån information -och kommunikations beteenden.	Kvantitativ forskning	Informations -och kommunikationsteknologi är inte tillräckliga redskap för att bekämpa penningtvätt. Allmän expertis krävs samt ett effektivt skattesystem.
Zabala-Aguayo & Ślusarczyk (2020)	Undersöka hot som kan uppkomma i och med diversifiering och operativa risker utifrån digitaliseringsprocessen i en specifik bank.	Kvalitativ och kvantitativ	Det finns en acceptabel nivå på operativ risk som utvald bank bör hålla sig till, vilket kan effektivisera beslutshandlingen av operativa risker.

Tabell (3): Intervjuobjekt

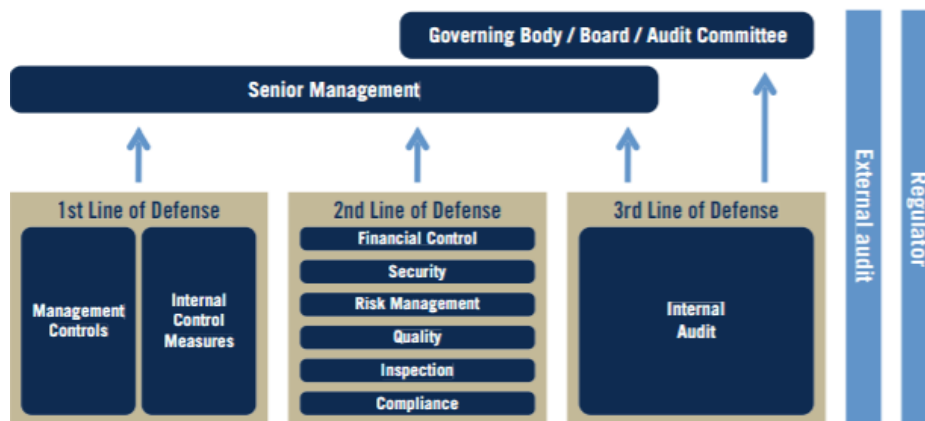
Respondent	Bolag	Yrkesposition/Avdelning
Ulf Hjertberg	RegTech Solution	Delägare
Dan Sjöholm	Trapets	Verkställande Direktör
Jonas Ingelström	ZignSec	Verkställande Direktör
Respondent A	Tillhör en bankförening*	Rådgivare till Verkställande Direktör
Respondent B	Storbank	Gruppchef för Digitalisering och Innovation
Respondent C	Digital Bank	Gruppchef för Operationell Risk
Respondent D	Digital Bank	Regelefterlevnadsansvarig

* Det finns både en officiell och inofficiella bankföreningar i Sverige.

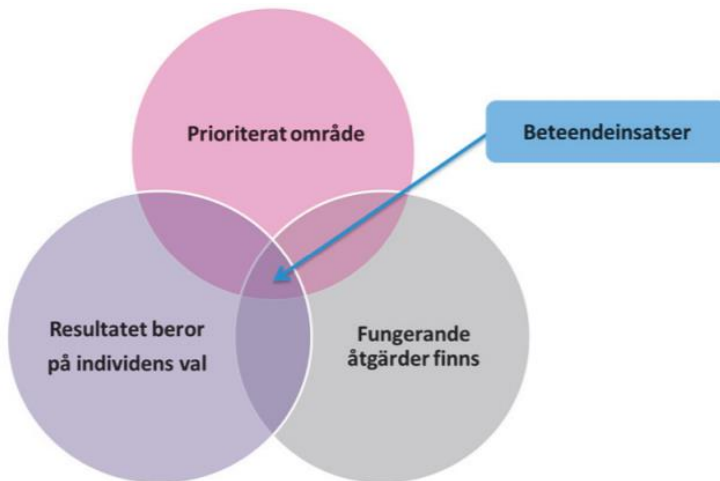
Figur (1): Tre operativa perspektiv



Figur (2): Tre försvarslinjer



Figur (3): Ramverk för tillämpning av beteendeinsatser



Figur (4): Beteendeinsatser inom bankväsendet

