

Samarbete och konkurrens mellan svenska banker och FinTech-bolag

Av: Maria Hanna & Rebecca Zeito

Handledare: Maria Smolander

Examinator: Mikael Lönnborg

Södertörns högskola | Institutionen för Samhällsvetenskaper

Kandidatuppsats 15 hp

Företagsekonomi med inriktning Finansiering | Vårterminen 2023



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till alla våra nära och kära som har stöttat oss under hela uppsatsens gång. Vi vill även tacka samtliga tre banker Handelsbanken, SEB och Swedbank som ställde upp på intervjuer som bidrog med betydelsefull information till studien. Slutligen vill vi även tacka våra opponenter som har hjälpt oss att förbättra vårt arbete med viktiga kommentarer.

Tack!

Stockholm, Augusti 2023

Maria Hanna och Rebecca Zeito

Abstract

Title: Cooperation and competition between major Swedish banks and FinTech companies

Authors: Maria Hanna and Rebecca Zeito

Supervisor: Maria Smolander

Background: The major Swedish banks have been affected by digitalization in the financial sector, where FinTech has contributed with new technological opportunities. The banks that partner with FinTech companies can develop effective and innovative solutions for both companies and individuals. However, the banks' cooperation with FinTech companies has resulted in various risks, mainly cyber and operational risks. The actors investigated were Handelsbanken, SEB and Swedbank.

Purpose: The purpose of the study is to analyze and investigate the relationship between banks and FinTech companies. With a focus on cooperation and competition as well as whether there are any potential risks that may arise in the relationships.

Methodology: In order to answer the purpose, semi-structured interviews have been conducted with representatives from the banks as primary data collection. Secondary data have also been used, such as banks' annual reports and scientific articles.

Theory: The theoretical frame of reference is important in relation to the research questions and the chosen theory of cooperation and competition is crucial for the purpose of the study.

Result and conclusions: The results showed that all banks saw collaborations with Fintech companies as an opportunity to streamline their systems and develop services beyond their own capacity. However, these collaborations were different, where Handelsbanken avoided external collaborations unlike SEB and Swedbank. Finally, the study concluded that all banks experienced increased exposure to risks because of the emergence of FinTech.

Keywords: FinTech, Cyber risks, Digitization, FinTech companies, bank, innovations, financial sector, operational risks, the financial sector, API

Sammanfattning

Titel: Samarbete och konkurrens mellan svenska storbanker och FinTech-bolag

Författare: Maria Hanna och Rebecca Zeito

Handledare: Maria Smolander

Bakgrund: De svenska storbankerna har påverkats av digitaliseringen inom finanssektorn där FinTech bidragit med nya teknologiska möjligheter. Bankerna som samarbetar med FinTech-företag kan utveckla effektiva och innovativa lösningar för både företag och privatpersoner. Dock har bankernas samarbete med företag inom FinTech resulterat i olika risker, främst cyber- och operativa risker. Aktörer som undersökts har varit Handelsbanken, SEB och Swedbank.

Syftet: Syftet med studien är att analysera och undersöka relationen mellan banker och FinTech-företag. Med fokus på samarbete och konkurrens samt om det finns några potentiella risker som kan uppstå i relationerna.

Metod: För att kunna besvara syftet har semistrukturerade intervjuer genomförts med representanter från bankerna som primär datainsamling. Sekundärdata har även använts, exempelvis bankernas årsredovisningar och vetenskapliga artiklar.

Teori Den teoretiska referensramen är viktig i förhållande till forskningsfrågorna och den valda teorin om samarbete och konkurrens är avgörande för studiens syfte.

Resultat och slutsats: Resultatet visade att samtliga banker betraktade samarbeten med Fintech-företag som en möjlighet att effektivisera sina system och utveckla tjänster utanför deras egen kapacitet. Däremot var dessa samarbeten olika, där Handelsbanken undvek externa samarbeten till skillnad från SEB och Swedbank. Slutligen kom studien fram till att samtliga banker upplevt ökad exponering av risker som en konsekvens av framväxten av FinTech.

Nyckelord: FinTech, cyberrisker, digitalisering, FinTech-företag, bank, innovationer, operativa risker, finanssektorn, API.

Begreppslista

FinTech: Förkortning för "*Finansiell Teknologi*", är en allmän term för teknisk innovation och finansiella lösningar.

Cyberrisker: Cyberrisk avser potentiella hot och faror kopplade till digital teknik och internet, exempelvis oavsiktlig spridning av data och obehörig åtkomst av konfidentiell information.

Digitalisering: Digitalisering är processen att effektivisera och omvandla analoga eller fysiska information och processer till digitala format med hjälp av ny teknologi.

FinTech-företag: Företag som tillämpar teknologi för att skapa eller förbättra finansiella tjänster.

Bank: Företag som erbjuder finansiella tjänster, exempelvis lån av pengar, rådgivning inom investeringar och sparande.

Innovation: Innebär att förändra och/eller skapa nya produkter eller i detta fall, tjänster.

Operativa risker: Avser potentiella förluster och problem som kan uppstå på grund av interna processer, system eller mänskliga faktorer inom en organisation.

Finanssektorn: Det är en del av ekonomin som omfattar institutioner, marknader och aktiviteter som rör hantering, fördelning och utnyttjande av pengar och kapital.

API: Förkortning för "Application Programming Interface", en teknisk term som beskriver processen där olika mjukvarusystem kommunicerar med varandra.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemdiskussion	2
1.3 Syfte	4
1.4 Frågeställningar/undersökningsfrågor	4
1.5 Avgränsningar	4
2. Teoretisk referensram	5
2.1 Tidigare forskning	5
2.2 Teorin om samarbete och konkurrens	6
2.3 Synergieffekter	8
2.4 API	9
2.5 Risker	9
2.5.1 Operativa risker	10
2.5.2 Cyberrisker	11
2.6 FinTechs utveckling	12
2.7 Implementering av innovationer	13
2.8 Analysmodell	14
3. Metodavsnitt	15
3.1 Forskningsstrategi	15
3.2 Forskningsansats	15
3.3 Datainsamling	16
3.3.1 Litteraturinsamling	16
3.4 Urvalskriterier och population	16
3.4.1 Urval av banker	17
3.4.2 Urval av respondenter	17
3.5 Intervjuer	18
3.5.1 Intervjuguide	19
3.6 Metod för analys av kvalitativa data	20
3.7 Etiskt förhållningssätt	21
3.8 Trovärdighet	22
3.9 Källkritik	24
3.10 Metodreflektion	26
4. Empiri	28
4.1 Svenska bankerna	28
4.1.1 Handelsbanken	28
4.1.2 SEB	28
4.1.3 Swedbank	28
4.2 FinTech	28
4.2.1 Handelsbanken	28

4.2.2 SEB	29
4.2.3 Swedbank	30
4.3 Potentiella möjligheter och partnerskap	31
4.3.1 Handelsbanken	31
4.3.2 SEB	32
4.3.3 Swedbank	34
4.4 Risker	35
4.4.1 Handelsbanken	35
4.4.2 SEB	36
4.4.3 Swedbank	37
5. Analys	39
5.1 Teorin om samarbete och konkurrens	39
5.1.1 Synergieffekt	41
5.1.2 API	42
5.2 Risker	44
5.2.1 Cyberrisker	44
5.2.2 Operativa risker	46
6. Slutsats	48
7. Förslag på vidare efterforskning	49
Källförteckning	50
Webbsidor	50
Litteratur	56
Bilagor	60

1. Inledning

I detta kapitel introduceras arbetets forskningsområde genom avsnitten Bakgrund och Problemdiskussion. Slutligen följer Problemformulering, valda undersökningsfrågor, studiens syfte och avgränsningar.

1.1 Bakgrund

Det nutida samhället utmärks av digital och teknologisk utveckling med betydande inverkan på dagens bankverksamhet genom nya tjänster (Puschmann, 2017). Digitalisering kan förenkla affärsprocesser och förbättra befintliga tjänster på marknaden (Vaher, u.å.) och har också utvecklat en så kallad "FinTech-industri" (Cuesta et al., 2015).

FinTech är ett samlingsbegrepp för tekniska innovationer och finansiella tjänster, vilka skapat nya lösningar och nya affärsmodeller (Sveriges Riksbank, 2022). Efter finanskrisen 2008–09 då allmänhetens förtroende minskade för "traditionella" banker, ökade betydelsen av FinTech och skapade helt nya förutsättningar för finansmarknaden (Fintech Weekly. U.å.; Arner et al., 2016). Genom att kombinera e-finans, internetjänster, sociala medier och dataanalys skapades flera FinTech-innovationer. Bankerna betraktade FinTech som en möjlighet att få konkurrensfördelar (Murinde et al., 2020; Lee & Shin, 2018). Därför utvecklade bankerna strategier för att konkurrera, samexistera och samarbeta med FinTech-företag (Lee & Shin, 2018).

Nya lösningar för bankkunder har genomförts när kundernas vanor ändrats, oftast till följd av samhällsförändringar och att bankerna har anpassat verksamheten (Cuesta et al., 2015). Sveriges kreditväsende domineras främst av fyra storbanker. Koncentrationen kan vid turbulens bidra till sårbarhet i det svenska finansiella systemet, vilket är Riksbankens uppgift att stabilisera. Av de fyra systemviktiga bankerna kommer denna undersökning att studera tre, nämligen: Handelsbanken, Swedbank och SEB (Sveriges riksbank, 2022). Med tanke på att FinTech-bolagen har fått en större betydelse för bankmarknaden, kan det vara intressant att studera om detta påverkat riskerna inom branschen.

Flera av storbankerna i Sverige har gemensamt skapat två stora digitala innovationer, Swish och mobilt BankID. Swish är en mobilapplikation som utvecklades för att förenkla

transaktioner och överföringar bland privatpersoner men sedermera inkluderar idag även företag (Swish, 2022). Den andra innovation som också påverkat svensk bankverksamhet är e-legitimationsalternativet mobilt BankID. Denna förenklade bankernas arbetssätt och underlättade transaktioner och avtal mellan privatpersoner, företag och myndigheter (BankID, u.å). Dessa innovationer skapades av bankerna själva men visade att det finns många teknologiska lösningar som kan effektivisera deras verksamhet. Detta medförde en större efterfrågan på samarbete med FinTech-företag eftersom dessa hade specialiserad kunskap om nya lösningar. Bankerna behövde därför inte utveckla dessa tjänster på egen hand utan kunde använda andra aktörers kompetens (FinTech Futures, 2019).

1.2 Problemdiskussion

Den moderna och hastigt föränderliga FinTech- och informationsteknologin har påverkat hela ekonomin, kanske framför allt banksektorn. Enligt Financial Stability Board (2019) har framväxten av FinTech-industrin ökat rivaliteten bland finansiella aktörer. Den ökade konkurrensen kan vara positiv för enskilda konsumenter och banker. Däremot hävdar Barefoot (2020) att FinTech kan orsaka finansiell instabilitet om inte bankerna anpassar sig till den tekniska utvecklingen. Således är det nödvändigt att framför allt banker tar hänsyn till utvecklingen av digitaliseringen.

Det svenska FinTech-företaget *Visa* tillhandahåller betallosningar, kreditkort och betalkort till både banker och kunder världen över (Visa, 2023). Storbankerna Handelsbanken, SEB och även Swedbank samarbetar med Visa, vilket ger bankkunderna tillgång till en global marknad. Visa är en av marknadens största aktörer med en tydlig riskhantering, vilket medför att bankerna väljer detta samarbete istället för med konkurrerande aktörer.

Ett annat svenskt FinTech-företag är *Tink* som tillhandahåller en plattform med information från ett stort antal banker. Tinks plattform erbjuder "Application Programming Interfaces" som ger användare åtkomst till sina finansiella uppgifter från olika bankkonton (DI, 2017). SEB, Handelsbanken och Swedbank samarbetar med Tink för att använda plattformen och tillhandahålla flexibilitet för sina kunder. Samarbetet ger kunderna en heltäckande översikt av sina finansiella transaktioner och tillgångar (DI, 2017). Storbankerna har däremot en egen infrastruktur och ett eget system vilket gör att de nödvändigtvis inte är i behov av samarbetet

med Tink för att tillhandahålla sina grundläggande banktjänster (DI, 2017). Tink däremot är i behov av samarbete med bankerna för att få tillgång till användardata för att kunna tillhandahålla sina tjänster (DI, 2017).

Enligt Rahnema (2020) finns flera skäl till att banker väljer att samarbeta med FinTech-företag. Bland annat för att öka innovationstakten, intressera kunder för digitala valmöjligheter och öka kundupplevelsen. Flera kunder valde samarbete med FinTech-företag för att åtgärda brister med hjälp av deras teknologi. Kunderna förväntar sig ständiga innovativa lösningar, vilket sätter press på bankerna att ingå samarbeten med FinTech-företag. De sistnämnda har helt enkelt blivit en väsentlig del av den svenska banksektorn (Rahnema, 2020).

Partnerskap har medfört att bankerna överlämnat delar av ansvaret till dessa företag, exempelvis gällande betalningsfunktioner och kundsupport. Huvuddelen av FinTech-företagen är relativt nybildade och har inte lika stor erfarenhet av säkerhetsrutiner som bankerna (Thedéen, 2020). Därför kan samarbete leda till säkerhetsbrister, exempelvis exponering av information och kunddata (Barefoot, 2020). Enligt Sveriges riksbank (2017) har teknikens utveckling kraftigt påverkat banksektorn, främst genom de risker som är en följd av utvecklingen av FinTech. Digitaliseringen har synliggjort cyberrisker och operativa risker (Lind, 2005).

FinTech är ett nytt inslag inom finansbranschen. Tidigare forskning har studerat dess betydelse inom banksektorn, särskilt bankernas intresse bakom samarbeten. Många banker ställer sig positiva till samarbeten med FinTech-företag främst för att arbeta med sina teknik- och innovationsutmaningar (Rahnema, 2020). Riksbanken (2017) har däremot förvarnat för möjliga hot och risker med FinTech, såsom exempelvis bristande reglering, säkerhetsrisker och osäkra överföringar på grund av det ökade antalet cyberangrepp. Det finns både fördelar och nackdelar med partnerskap mellan banker och FinTech-företag. Däremot anser uppsatsförfattarna att det saknas djupgående studier gällande eventuella risker i sådana partnerskap. Men även saknas studier beträffande bankernas beslut att ingå eller avstå samarbeten med FinTech-företag. Till följd av kunskapsbristen är uppsatsförfattarna intresserade av att studera bankernas perspektiv inom detta ämne.

1.3 Syfte

Syftet med studien är att analysera och undersöka relationen mellan banker och FinTech-företag med fokus på samarbete och konkurrens samt om potentiella risker kan uppstå i relationerna.

1.4 Frågeställningar/undersökningsfrågor

- Varför väljer vissa svenska storbanker samarbete med FinTech-företag, medan andra inte gör det?
- Vilka risker kan uppstå för banker i Sverige genom samarbetet med dessa företag?

1.5 Avgränsningar

Denna studie är avgränsad till att studera hur svenska storbankerna förhåller sig till potentiella partnerskap med FinTech-företag. Syftet är inte att studera FinTech-företagens uppkomst och utveckling utan deras samarbete (eller konkurrens) med bankerna. Studiens utgångspunkt är bankernas perspektiv. Undersökningsobjekt har varit Handelsbanken, Swedbank och SEB.

2. Teoretisk referensram

Avsnitten inleds med ett redogörande för arbetets tidigare forskning samt teorin om samarbete och konkurrens. Därefter definieras begreppen synergieffekter, API:er- operativa risker och cyberrisker. Slutligen presenteras utvecklingen av FinTech och adoption av innovationer.

2.1 Tidigare forskning

I undersökningen *“Strategic Alliances between Banks and FinTechs for Digital innovation: Motives to Collaborate and Types of interaction”* studerades motivationen till samarbete mellan FinTech-företag och banker (Klus et al., 2019). I takt med utvecklingen av FinTech har banker varit tvungna att anpassa sin verksamhet. FinTech-företag och banker har olika kompetens, vilket kan ge synergier vid samarbeten. De förstnämnda har teknisk expertis som kan öka kundvärdet men de har även bankernas effektivitet, medan bankerna har lång erfarenhet och nära relationer till sina kunder. Emellertid menar Klus et al. (2019) att det finns en uppfattning bland bankerna att FinTech-företag kan vara viktiga samarbetspartners men också konkurrenter.

Bankerna hävdar att det är lönsammare att lämna ifrån sig vissa områden till FinTech-företag med hjälp av API:er, vilket är ett systematiskt sätt att både hämta och lämna information (Nilsson, 2013). Detta eftersom det är enklare och effektivare än att bankerna implementerar sina invändiga medel. På detta sätt kan bankernas medarbetare koncentrera sig på kärnverksamheten (Nilsson, 2013).

Harasim (2021) har studerat fördelar som FinTech och banker kan få genom ett samarbete. Syftet med undersökningen var att ta reda på vilka omständigheter som inverkar på partnerskap mellan banker och FinTech-företag och dessutom vid vilken tidpunkt det är fördelaktigast att samverka. Harasim (2021) har lyckats utveckla ett redskap som komparerar diverse hjälpmedel samt förmåner för FinTech-företag och banker. Författaren kom fram till att ifall en bank alternativt ett FinTech-företag innehar en hög styrka i samband med förmåner. Parallellt som den övriga verksamheten inte påverkas negativt av samarbetet, påstås det vara gynnsamt att samverka. Det här bottnar sig i att banker och FinTech-företag har möjlighet att göra varandra fullständiga (Harasim, 2021).

Vidare anser Harasim (2021) att FinTech-företag är utmärkande för sin enkelhet, smidighet samt effektivitet samtidigt som de har höga kvalifikationer inom teknologi. Kompetensen som finns hos dessa FinTech-företag gör att de kan framställa nyskapande möjligheter. Banker har förbättrande affärsmodeller i anslutning till en säker kundbas och även stora tillgångar samt hög kompetens inom riskhantering. Detta är emellertid något som Fintech-företag saknar. Utifrån detta konstaterar Harasim (2021) att det är gynnsammare för banker och FinTech-företag att samarbeta än att vara motståndare (Harasim, 2021).

Rapporten *The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks* av Murinde et al. (2022) redogör för hur banker har blivit berörda till följd av utvecklingen av FinTech. Undersökningen lyfter fram både osäkerheter och möjligheter som kan påverka banker. Enligt författarna har FinTech under de senaste tjugo åren genomgått en omfattande utvecklingsfas som omformat bankernas processer, affärsmodeller och tjänster. Enligt Murinde et al. (2022) har FinTech möjliggjort innovationsrika och teknologiska möjligheter som gynnat bankerna.

I rapporten *Fintech firms and banks sustainability: Why cybersecurity risk matters?* konstaterar Najaf et al. (2021) att FinTech har spelat en väsentlig roll inom den tekniska utvecklingen, vilket i sin tur har ökat effektivitet och lönsamhet för bankerna. Dock finns det även problem med ny teknologi, främst en ökad sårbarhet genom cyberrisker. Enligt Najaf et al. (2021) bör banker därför bara ingå partnerskap med FinTech-företag om säkerheten kan garanteras.

2.2 Teorin om samarbete och konkurrens

Enligt Brandenburger et al. (2011) är teorin om samarbete ett ledningsbegrepp som syftar på samarbetet som sker mellan konkurrerande företag för att uppnå ömsesidig nytta. Teorin kombinerar fördelarna med samarbete och konkurrens, vilket gör att företag kan arbeta tillsammans på projekt och mål som de inte skulle kunna uppnå ensamma samtidigt som företagen kan konkurrera med varandra på andra marknader. Teorin betonar också att samarbete mellan två eller flera parter kan leda till starkare relationer, tydligare strategier, dynamik och interna samt externa fördelar. Teorin om samarbete och konkurrens beskrivs som ett sätt att ta vara på och skapa värden genom att sammankoppla det bästa från båda

företagen och skapa nya möjligheter (Bouncken et al., 2015). Det innebär att diverse företag kan dra nytta av att ingå samarbeten för att uppnå gemensamma mål samtidigt som de fortsätter konkurrera inom andra områden av sin affärsverksamhet för att öka sin konkurrenskraft (Bouncken et al., 2015).

Banker har historiskt sett ingått strategiska allianser med andra banker för att skapa värde via deras breda nätverk (Child et al., 2019) och samarbetet kan medföra vissa fördelar för banken. Denna form av partnerskap innebär att de delar stora investeringar med konkurrenter. Genom att investera i verksamheten med FinTech-företag kan banken även dra nytta av det kund nät som byggs upp genom att digitaliseras. Det krävs dock gemensamma tekniska standarder för att partnerskapet ska gynna alla inblandade parter (Ferreira et al., 2015).

Ferreira et al. (2015) menar att banker har börjat inse FinTechs potential och deras förmåga att förnya och digitalisera. Banker ser därför samarbetet med FinTechs som en möjlighet till att öka flexibilitet, snabbhet och innovation. Vissa banker har redan kommit till insikt om win-win situationen genom att dela och kombinera styrkor. Ståhl (2017) påpekar att innovationsförmågan mellan FinTech och bankerna kan medföra utmaningar eftersom både FinTech-företagen och bankerna har sin kompetens i verksamheten som saknas i respektive verksamhet. Ett tydligt exempel som Sthål (2017) tar upp är att FinTech-företagen saknar den kundbas som storbankerna har och de saknar dessutom samma efterfråga och kundbemötande. Samtidigt saknar storbankerna utvecklingshastigheten och innovationsförmågan som FinTech-företagen har. Det är därför avgörande för stora banker att hantera utmaningen genom partnerskap, särskilt för att förbättra den operativa effektiviteten (Sthål, 2017).

Visserligen kännetecknas banker av kundernas förtroende för sin säkerhet och stabila tjänster. De kännetecknas också av tröghet och komplexitet eftersom de har stora heltäckande system med långa processer för alla förändringar. Det krävs med andra ord ett omfattande arbete för att göra framsteg (Fonseca & Meneses, 2020). Mishra (2020) påstår att genom att samarbeta med FinTechs kan banker fokusera på sina kärnkompetenser såsom initiering av betalningar, uppfyllelse, fakturering och att skicka transaktionsinformation för att skapa nya finansiella innovationer. Samtidigt kan de utnyttja nischade aspekter av sina lösningar som levereras av

digitala partners som är specialiserade på specifika vertikala lösningar. Tillsammans ger de en end-to-end upplevelse. Vidare presenterar bankerna också nya regler som till exempel öppen bankverksamhet. Det innebär den unika utmaningen att anpassa sig till lokala omväxlingar (Mishra, 2020).

2.3 Synergieffekter

Synergier innebär att det sammanställda resultatet samt värdet för två bolag kommer att vara högre i jämförelse med värdet av de separata komponenterna. Begreppet synergi nyttjas många gånger i relation med förvärv och fusioner (M&A). Synergi, alternativt den tänkbara ekonomiska vinningen som kan åstadkommas med hjälp av fusion av företag, är i många fall en drivande kraft bakom en sammanslagning (Barone, 2022). Ett samarbete kan till exempel föra med sig värdeskapande samt stordriftsfördelar, förutsatt att banker får åtkomst till FinTech-företags effektivitet som kan komplettera bankernas brister (Klus et al., 2019).

Haris et al. (2020) samt Harasim (2021) förklarar att en hopslagning mellan banker och FinTech-företag kan framkalla synergieffekter. Detta eftersom det hjälper banker att på nytt undersöka vad kunderna faktiskt efterfrågar samt utforska potentiella bristfälligheter. Detta kan exempelvis återspeglas på FinTech-företagen och deras kompetens att framställa finansiella tekniska lösningar. Vilket banker inte kan tillverka i lika stor omfattning på grund av trögrörliga samt avancerade system som möjligen kan rationaliseras med hjälp av synergi (Haris et al., 2020).

Gemensamt kan banker och FinTech-bolag produktivt dra nytta och förbättra storbankernas tjänster och produkter. Det bildar synergieffekter som kan åskådliggöras med hjälp av $1+1=3$ (Burgin & Meissner, 2017). Temelkov (2018) menar att detta är en illustration på hur mervärde kan framställas med hjälp av att två helt olika objekt kan sammanfogas på ett vis som sedan genererar något omfattande och nytt.

FinTech-företag uppfattas som ett stort hot mot banksektorn eftersom de tillhandahåller finansiella tjänster genom olika kanaler. Banker har varit distributörer för finansiella tjänster i årtionden och deras erfarenhet har medfört betydande fördelar. Det innebär även att banken har en stor kundbas som de kan utnyttja till deras fördel. Därmed är påståendet om att

FinTech-företag för närvarande är det största hotet mot banker, varken sant eller falskt. Huruvida det är sant eller falskt beror på vad banker och FinTech-företag väljer att göra under de närmaste åren (Temelkov, 2018).

2.4 API

Teorin API handlar om hur olika system och program kan förmedla information med varandra genom en standardiserad metod. Detta skapar möjligheter att skapa mer lönsamhet, effektivitet och innovativa lösningar till följd av att sammanställa data, tjänster och applikationer med varandra (Tarantino, 2023). Framväxten av FinTech och digitalisering är något som storbankerna inte kan bortse, vilket innebär att bankerna behöver utveckla sina system individuellt. Benmoussa (2019) menar att med hjälp av API:er blir det möjligt att bygga avancerade åtgärder och informationsflöden när FinTech-företag och banker arbetar tillsammans. Följaktligen kan ett partnerskap som detta ge upphov till ett effektivare tillvägagångssätt för bankerna i Sverige att tillfredsställa sina kunders behov (Benmoussa, 2019).

Ann och Iqbal (2017) anser att en open banking API-strategi är nyckeln till att öka effektiviteten, utöka tillgången, bidra till större innovation och främja konkurrensen inom finanssektorn. På liknande sätt tillåter API-applikationer anslutning till varandra för att skapa nya lösningar som förbättrar kundupplevelsen (Ann & Iqbal, 2017). Vidare lyfter Benmoussa (2019) fram att API:er kan bidra till att minska bankens utgifter med hjälp av att ge förutsättningar för dem att förenas med övriga tjänster och programvaror. Detta innebär med andra ord att bankerna inte behöver bygga och utveckla nya digitala tjänster och lösningar från grunden när de använder API:er. Parker et al. (2016) hävdar att banken kommer behöva underhålla och investera i vissa kärn-API:er samtidigt som de främjar och hanterar tillväxten av sin plattform. Som en del av denna digitala transformation och övergång till en öppen API-ekonomi måste banker bestämma i vilken utsträckning de vill implementera API:er i deras verksamhet (Parker et al., 2016).

2.5 Risker

Allmänna cyberrisker kan förklaras som risker som samtliga företag kan exponeras för oavsett bransch. Det kan exempelvis röra sig om risker som dataintrång och

phishing-attacker. Specifika risker som är kopplade till FinTech-sektorn omfattar risker som är sällsynta för branschen, exempelvis risker kopplade till blockchain, betalningar och användningen av AI (Thedéen, 2020).

2.5.1 Operativa risker

FinTech-företag kan också drabbas av operationella risker som orsakas av systemfel, processer eller mänskliga fel. En operativ risk avser risken för förlust orsakad av otillräckliga eller bristfälliga interna processer och system eller externa händelser. Detta inkluderar risker förknippade med den dagliga affärsverksamheten, såsom tekniska fel, bedrägerier samt efterlevnad av lagar och förordningar (Fi, 2006).

Den operativa risken finns inom varje verksamhet och kan ha betydande ekonomisk inverkan och anseende. En effektiv hantering av operativa risker omfattar identifiering, övervakning och kontroll av risker för att minimera potentiella förluster samt skydda organisationens tillgångar. Detta kan uppnås på flera olika sätt såsom genom implementering av interna kontroller, adekvat utbildning av anställda och säkerställande av adekvat försäkringsskydd (Moosa, 2007). Operativ risk är ett ständigt bekymmer för de svenska storbankerna. Utvecklingen av teknologin fortsätter att utmana den traditionella bankens förmåga att utveckla innovativa tjänster (Cuesta et al., 2015).

Buchelt och Unteregger (2004) hävdar att det är tekniska framsteg som framför allt har ökat potentialen för operativa risker. Bedrägerier och externa händelser har inträffat sedan banken grundades, men idag står banker inför betydande operativa risker relaterade till den tekniska och digitala utvecklingen. En operativ risk särskiljs från marknads- och kreditrisk, som i bankbranschen kallas finansiell affärsrisk. Detta eftersom en operationell risk kan få mycket allvarliga konsekvenser, exempelvis resultera i enorma förluster för bankerna och hota den finansiella stabiliteten. Förändringar i banksektorn i form av ny informationsteknik med ursprung i dagens FinTech ses som en källa till operativ riskexponering för banker. Det blir allt svårare för banken att stå emot dessa risker. Därmed krävs det anpassningar till nya regler och rutiner. Dessutom behöver banker arbetsmetoder som kan identifiera faror för att förhindra betydande förluster (Riksbank, 2000).

2.5.2 Cyberrisker

Cyberrisk är ett begrepp som handlar om att förstå sårbarhet och risker för en organisation. När ett företag är medvetna om eventuella cyberhot kan de även få kunskap om dess konsekvenser och därmed vidta åtgärder för att skydda verksamheten. Hot, sårbarhet och påverkan är tre grundläggande element för att förstå vilka säkerhetsåtgärder som behövs för att minska riskerna (Thedéen, 2020). Eftersom svenska banker har kommit långt i digitaliseringen har det också lett till att sårbarheten för digitala hot ökat. Detta betyder att bankernas säkerhetsavdelning måste ha åtgärder för dessa hot, då cyberincidenter exempelvis påverkar Mobilt Bank-id inom banksektorn. Förutom att det kan medföra allvarliga konsekvenser för verksamheten kan det även utgöra risk för individer som använder applikationen. Detta påverkar inte enbart banksektorn utan hela samhället (Sigblad, 2022).

De svenska storbankerna är kopplade till varandra och finansiella aktörer är alltmer sårbara för cyberrisker. Detta innebär att ett problem som påverkar en stor bank snabbt kan spridas och leda till problem för flera andra banker. Cyberhotet mot den finansiella stabiliteten bottenar till stor del i att företag och individuella individer genom transaktioner kan flytta över pengar mellan banker, vilket är möjligt på grund av den utvecklade infrastrukturen (Thedéen, 2020). Eftersom många av de FinTech-företag som storbankerna samarbetar med är relativt nya på marknaden, innebär det att de ibland saknar etablerade riskhanteringsprocesser eller den erfarenhet som storbankerna har. Detta i sin tur ökar den specifika risken för cybersäkerhet betydligt. Vidare när bankerna delar sin kundinformation och data med dessa FinTech-företag exponeras de för olika specifika risker (Thedéen, 2020).

När det gäller cyberrisker är FinTech-företag särskilt sårbara eftersom de hanterar stora mängder känslig finansiell information och genomför finansiella transaktioner på nätet. Några av de vanligaste cyberriskerna som FinTech-företag kan utsättas för är följande. *Dataintrång* som innebär att en hackare försöker bryta sig in i FinTech-företagets databaser för att få åtkomst till känslig information om kunder eller stjäla pengar (Riksdagen, 2020). *Phishing och bedrägerier* innebär att en bedragare kan skapa falska webbplatser eller e-postmeddelanden som ser ut att tillhöra FinTech-företag med avsikt att lura kunder att lämna ut känslig information eller göra falska transaktioner (Riksdagen, 2020). Dataintrång, phishing och bedrägerier räknas som både generella och specifika risker. Phishing kan ses

som en specifik variant av dataintrång eftersom den angripande parten kan använda sig av förfälskade webbplatser eller e-postmeddelanden för att lura individer att offentliggöra sina finansiella eller personliga uppgifter. Däremot kan de nämnda riskerna även bedömas som generella då de kan utsätta allmänheten för en risk. Bedrägerier och phishing är två exempel på risker som vem som helst kan utsättas för, oavsett yrke eller bransch. Då majoriteten av individer idag har en internetanslutning är de därmed mottagliga för cyberangrepp (Thedéen, 2020).

2.6 FinTechs utveckling

Utvecklingen av FinTech som en stor innovation för finanssektorn kan beskrivas genom tre olika epoker, där lösningar på finansiella problem kan kopplas samman med teknik. Den första epoken av FinTech uppstod på 1900-talet som ett resultat av att arbeten kom att globaliseras genom både finans och teknik, enligt Arner et al. (2016). Vid denna tid uppkom ny teknik såsom telegrafer, radio och radiokanaler.

Den andra epoken kan ses som en mer modern epok med utvecklingen av nya tjänster, exempelvis nya betalningssystem och ett nytt sätt att använda internet för bankärenden och betalningar. Dessa tjänster skapade fler möjligheter för bankkunder. Utvecklingen av internetbanken har kommit att innebära färre fysiska banker och att kunder kan utföra fler finansiella tjänster självständigt (Arner et al., 2016).

Den tredje epoken kom efter finanskrisen 2008, vilket blev ett startskott för FinTech. Finanskrisen ledde till ett minskat förtroende för bankerna under den stigande arbetslöshet. Detta resulterade i att många aktörer beslutade sig för att byta bransch till FinTech för att utnyttja sina kunskaper bättre. Således har flera aktörer gått samman för att utveckla finansiella tjänster med tonvikt på optimerad teknik där de övervägt möjligheten att bygga ett konventionellt banksystem, enligt Arner et al. (2016).

Arner et al. (2016) menar att regleringarna som ska skydda finansmarknaden kan utgöra hinder för nya aktörer att etablera sig eftersom det kan kräva betydande resurser för att uppfylla kraven i regelverket. Detta kan begränsa konkurrensen på finansmarknaden. Däremot har lagstiftare under senaste åren försökt använda reglering som ett medel för att underlätta

etableringen av nya aktörer på finansmarknaden. Ett exempel på detta är det nya betaltjänstdirektivet som möjliggör för nya aktörer att med kundens medgivande samla in och presentera information om konton från banker samt genomföra betalningar på bankkonton. Denna utveckling innebär dock en ökad risk för olagliga aktiviteter, inklusive penningtvätt och finansiering av terrorism. Risken för sådana aktiviteter kan öka i takt med att finansiella transaktioner flyttas bort från stora aktörer, vilket kan göra det svårare för myndigheter att uppnå fullständig transparens kring transaktionerna. Samtidigt möjliggör tekniska innovationer att automatisera kontrollen av transaktioner och kundbeteenden, även kallat ”RegTech” (Arner et al., 2016).

2.7 Implementering av innovationer

Trots att en idé kan medföra många fördelar är det en utmaning att gå från idé till verklig tillämpning. Begreppet innovation definieras som en idé, objekt eller praxis som ur ett digitalt perspektiv upplevs som en ny eller revolutionerande teknologi för individer eller organisationer som använder den (Clohessy & Acton, 2019). Rogers et al. (1997) betonar att innovationer kräver en lång process av bearbetning innan produkten kan komma ut på marknaden för allmänhetens användning. Ett gemensamt problem för många organisationer är därför spridningen av nya innovationer. Banksektorn går gradvis över mot digitalisering, vilket till största del bygger på nya teknikinnovationer som har förändrat kunders beteende och marknadsförhållanden med en alltmer konkurrenskraftig situation. Med hjälp av den tekniska utvecklingen har bankerna svarat på denna utmaning med nya strategier inriktade på att öka kundnöjdheten. Detta genom att erbjuda bättre produkter och tjänster som digitala betalningsmetoder, exempelvis plånbokstjänster och mobilbetalningar. I sin tur har detta gjort det smidigare och enklare för bankkunder att genomföra betalningstransaktioner utan kontanter eller kort (Sohail & Shanmugham, 2003). Dessutom har mobilbankappar även gett bankkunderna alternativet att hantera sina bankärenden digitalt när som helst på dygnet. Det är därför viktigt att bankerna har förståelse för de tjänster och produkter som kunderna önskar för att kunna utveckla dessa, påpekar (Pousttchi och Schurig, 2004).

Bankers implementering av innovationer gör att bankverksamheten måste kunna anpassa sitt arbete för att ständigt hålla samma nivå som FinTech-företag. Detta eftersom ett fungerande samarbete förutsätter att båda parternas teknik, kunskaper och innovationsförmåga är

likvärdiga. Avslutningsvis har innovationer inom FinTech omformat bankbranschen på så vis att det har gjort det snabbare, enklare och mer åtkomligt för människor att sköta sina ekonomiska ärenden (Lin, 2011).

2.8 Analysmodell

Den vanligaste metoden som används av uppsatsförfattare är en tematisk analys i samband med analys av kvalitativa data (Bryman och Bell, 2013). En tematisk analys utmärks av möjligheten att finna upprepade och gemensamma kategorier som beaktas vid verkställandet av semistrukturerade intervjuer.

Studiens analysmodell har utgått från en tematisk analys för att operationalisera och analysera studiens teori om samarbete och konkurrens. Det första steget var att förstå teorins grundläggande aspekter, vilket författarna kom fram till var samarbete och konkurrens och vidare identifiera och finna olika teman i teorin. Detta lade grunden till möjligheten att utforma relevanta intervjufrågor som kunde ställas till respondenterna vid genomförandet av intervjuerna. Efter att samtliga intervjuer hade genomförts kunde skribenterna strukturera och kategorisera all insamlade data och analysera det för att finna olika samband och mönster mellan de olika perspektiven av teorin. Vid det steget kunde författarna finna tre återkommande teman: *FinTech*, *potentiella möjligheter och partnerskap* och *risker* som empirin delades in i. I avsnittet “3.6 Metod för analys av kvalitativa data” redogörs en ingående beskrivning för de olika stegen som tillämpats för att analysera den kvalitativa datan med anknytning till studiens teori och empiri.

3. Metodavsnitt

I det här kapitlet diskuteras uppsatsens metod, i huvudsak val av forskningsstrategi- och ansats. Vidare beskrivs datainsamling, urvalskriterier och population, vilket avslutas med källkritik, etiska förhållningssätt och metodreflektion.

3.1 Forskningsstrategi

Syftet med studien är att analysera och undersöka relationen mellan banker och FinTech-företag. Med fokus på samarbete och konkurrens samt om det finns några potentiella risker som kan uppstå i relationerna. En kvalitativ metod valdes. Enligt Jacobsen (2002) kan data samlas genom exempelvis intervjuer, observationer och ljudinspelningar för att analysera ämnet. Intervjuerna möjliggjorde en personlig och interaktiv kommunikation med respondenterna. Det fanns också möjlighet att ställa följdfrågor (Adams et al., 2014). Det som eftersträvades var att analysera bankernas erfarenhet av relationerna med FinTech-företagen, vilket ansågs kunna genomföras med hjälp av en kvalitativ metod (Denscombe, 2014).

3.2 Forskningsansats

Det finns tre forskningsansatser; abduktiv, deduktiv och induktiv (Patel & Davidson, 2019). Denna studie tillämpade en abduktiv ansats, vilket enligt Patel och Davidson (2019) är en kombination av induktiva och deduktiva metoder. Det abduktiva tillvägagångssättet används för att ge teoretiska insikter och tolkningar av empiriska data. Det deduktiva utgår från etablerade teorier för att skapa hypoteser som testas mot data. Det induktiva handlar om att dra allmänna slutsatser baserade på specifika observationer. Den abduktiva ansatsen kombinerar teoretiska referensramen med empiriskt material för att utveckla nya teorier (Johansson, 2020). Denna studie, som tillämpade det abduktiva tillvägagångssättet, utgick från observationer för att finna ett mönster som kan förklara dessa observationer. Därefter utforskades olika teoretiska perspektiv för att tolka och förstå det empiriska resultatet. Enligt Peirce (1990) förflyttar det abduktiva tillvägagångssättet sig mellan empiri och teori. Dessutom omprövas och revideras den teoretiska referensramen till följd av insamlad empiri (Johansson, 2020). Den abduktiva ansatsen betonar även vikten av att vara öppen för nya idéer och utmana teorier, vilket kan bidra till kunskapsutvecklingen (Peirce, 1990).

3.3 Datainsamling

Det finns enligt Bryman och Bell (2013) två olika metoder, kvantitativ och kvalitativ. Kvalitativ studie går på djupet och insamlingen av data sker främst genom intervjuer, observationer och analyser. Däremot sker datainsamling i den kvantitativa metoden ofta med hjälp av statistik (Denscombe, 2016). Den valda forskningsmetoden för detta arbete är kvalitativ eftersom målsättningen var att analysera relationen mellan FinTech-företag och de större svenska bankerna. Därför föredrogs semistrukturerade intervjuer med respondenter från bankerna för att analysera frågeställningarna. Respondenterna fick frågorna i förväg och under intervjuerna fick de även möjligheterna att diskutera aspekterna som inte var med i de ursprungliga frågorna. Därigenom kunde vi dra nytta av deras erfarenheter och kompetens inom det aktuella området. Denna studie har omfattat både primär- och sekundärdata. Primärdata (Weblogographic, 2023) bestod av av de semistrukturerade intervjuerna medan sekundär var information från tidskrifter, litteraturer och årsredovisningar.

3.3.1 Litteraturinsamling

Inledningsvis samlas relevant litteratur och data för att besvara forskningsfrågorna (Patel & Davidson, 2019). De vetenskapliga artiklarna som ligger till grund för studien har hämtats från olika databaser som *Söderscholar*, och *Google Scholar*. De artiklar och den litteratur som användes hittades med hjälp av nyckelord och olika filterfunktioner på både svenska och engelska. Söktermer användes som exempelvis "*Financial technology in the bank sector*" eller "*Finansiell teknik och utvecklingen i digitaliseringen*". Med hjälp av finansiella data från de svenska bankerna, men även myndigheter bidrog med relevant information.

3.4 Urvalskriterier och population

En population omfattas av alla enheter. Urvalet är helt enkelt det som väljs ut av populationen för en undersökning. Urvalstekniken kan vara antingen ett slumpmässigt urval (sannolikhetsurval) eller ett planerat urval (Bryman & Bell, 2013). I denna studie är populationen anställda inom bankerna och respondenterna valdes från specifika avdelningar med erfarenhet från dessa samarbeten, vilket därigenom var ett planerat urval.

3.4.1 Urval av banker

Detta arbete syftar till att analysera svenska storbanker och därför beaktades vad som kännetecknar en "storbank" och om det var en "svensk" bank. Enligt Samuelsson (2023) var de fyra största bankerna i Sverige 2019 Nordea, Handelsbanken, SEB och Swedbank. Enligt svenska bankföreningen (2023) var det enbart Nordea som inte uppfyllde kraven, eftersom huvudkontoret är registrerat i Finland. Med hänsyn till urvalskriterierna valdes därför SEB, Swedbank och Handelsbanken.

3.4.2 Urval av respondenter

I denna undersökning valdes ett målstyrt men även ett selektivt urval av respondenter, ett så kallat icke-sannolikhetsurval (Bryman & Bell, 2013). Respondenter valdes med erfarenhet från relationer med FinTech-företag som kunde tillföra meningsfulla uppgifter. Två kriterier användes, att personen och organisationen skulle ha kompetens inom FinTech-industrin. Ytterligare var ett kriterium att respondenter skulle ha åtminstone 10 års yrkeserfarenhet, vilket var perioden som FinTech fått större betydelse (Arner et al., 2016).

Den första deltagaren i intervjuerna kallas för respondent A och har ansvar för Handelsbankens kontinuitetsplanering och krishantering. Dessutom var denna ansvarig för identifiering, processdokumentation och riskanalys av Handelsbankens processer, men även risk management inom Handelsbanken Group IT.

Den andra deltagaren kommer att kallas för respondent B. Denna ansvarar för affärsutveckling på SEB av framtida tjänster med utgångspunkt från kunddata och marknadens utveckling. Respondenten har haft anställning sedan 1994.

Respondent C är riskkontrollchef och har ansvar för IT, cybersäkerhet, informationssäkerhet, bedrägerier och digitalisering. Respondenten har arbetat i 22 år på Swedbank.

Tabell 1. Sammanställning av arbetets respondenter

Respondent	Bank	Anställning inom banken	Intervjuplats	Intervjutid
Respondent A	Handelsbanken	<i>Head of Risk, Continuity and Processes</i>	Handelsbankens kontor	56 min
Respondent B	SEB	<i>Head of Exploratory Banking & Strategic Partnerships</i>	SEB:s kontor	1 h 8 min
Respondent C	Swedbank	<i>Head of risk control - Digital banking & IT</i>	Swedbanks kontor	1 h 2 min

Egenutformad tabell

3.5 Intervjuer

Enligt Bryman och Bell (2013) kan intervju som metod förse forskaren med detaljrika primärdata där man får kunskap och förståelse om respondenternas upplevelser kring det som undersöks. Samtliga intervjuer följde en semistrukturerad utformning som innebär att frågorna i förväg formulerats i en intervjuguide (Bryman & Bell, 2013).

Samtliga intervjuer genomfördes genom fysiska träffar. Sprio (2023) tydliggör att intervjuer som sker ansikte mot ansikte hjälper arbetsgivaren att få en lämpligare uppfattning om den sökandes kompetens och personlighet. Författaren menar att det fysiska mötet hjälper arbetsgivarna att se kandidaternas kroppsuttryck, tonläge samt gester, något som inte är möjligt att lägga märke till genom digitala möten (Sprio, 2023). Intervjufrågorna baserades på studiens syfte och frågeställningar och formulerades som öppna frågor. Bryman och Bell (2013) förklarar att intervjufrågorna inte bör vara specificerade. Öppna frågor ger även större utrymme för respondenten att uttrycka sig fritt och bidrar dessutom till att intervjuaren kan ställa uppföljningsfrågor (Denscombe, 2016).

Samtliga intervjuer ägde rum på respondenternas arbetsplatser i Stockholm. Intervjuerna hölls i enskilda rum med stängda dörrar för att undvika tänkbara störningsmoment. Level

recruitment (2023) menar att den externa omgivningen är en väsentlig faktor att ta i beaktande vid utförande av intervjun av anledning att undvika att koncentrationen försvinner från intervjun. För att säkerställa att respondenternas svar som togs upp, inte missas, användes två olika inspelningskällor, en mobiltelefon samt dator. Bryman och Bell (2013) påpekar att människans minnesförmåga inte alltid är tillförlitligt och man kan därmed missa väsentlig information som tas upp under intervjun. Det inspelade materialet gjorde det även möjligt för uppsatsförfattarna att lyssna igenom intervjuerna flera gånger och sedan transkribera dem. Samtliga respondenter fick förfrågan om de kunde kontaktas via mejl vid behov av följdfrågor. Samtliga respondenter svarade ja men efter sammanställningen av all data visade det sig inte behövas då alla svar från intervjuerna ansågs vara tillräckliga.

3.5.1 Intervjuguide

Samtliga intervjuer genomfördes utifrån en intervjuguide som innehöll förhandsvalda frågor som var relevanta för studiens syfte och frågeställningar. Innan det var möjligt att genomföra intervjuerna krävdes planering och noggrann undersökning för att kunna utforma intervjufrågorna som dessutom skulle kunna ge djupare förståelse för undersökningsämnet. En intervjuguide som består av tydliga frågor som är lätta att förstå förhindrar eventuella misstolkningar från respondenterna, vilket i sin tur förhindrar irrelevanta svar. Under intervjutillfället kan intervjuguiden tillämpas likt ett manus för att underlätta för intervjuaren att ta upp de ämnen som studien har för avsikt att studera (Patel & Davidsson, 2019). För att ta del av intervjuguiden, se bilaga 1.

Intervjuguiden delades in i flera olika sektioner. Samtliga intervjuer inleddes med övergripande frågor och sedan ställdes specifika frågor som berörde uppsatsämnet. Respondenterna fick möjlighet att besvara frågorna utan begränsningar, vilket ledde till att flera av svaren egentligen inte var direkt kopplade till de planerade frågorna men som genererade mer data för studien. Frågorna som ingick i intervjuguiden var konstruerade med utgångspunkt i studiens undersökningsfrågor, den teoretiska referensramen och även problemformuleringen. Intervjuguiden fördelades således enligt följande ämnen: FinTech, potentiella möjligheter och partnerskap samt risker. I övrigt var intervjufrågorna formulerade som "hur" och "varför", vilket kan vara signifikant i semistrukturerade intervjuer, då det eftersöks en omfattande förståelse av problemet. Samma intervjufrågor ställdes till alla

respondenter. Med andra ord svarade samtliga respondenter på identiska frågor vilket är väsentligt vid genomförande av intervjuer, enligt Patel och Davidsson (2019).

3.6 Metod för analys av kvalitativa data

Vid tillämpandet av kvalitativa studier är det normalt att det uppstår stora mängder empiriska data vilket behöver hanteras noggrant. Ahrne och Svensson (2015) redogör för en metod som används för att bearbeta sådant material och består av fem huvudsakliga steg: *sortering, reducering, kategorisering, fördelning av enheter till olika kategorier och sammankoppling av data*.

Sortering

Det första steget är sortering, som innebär att man strukturerar all data som samlats in och endast behåller det som är relevant för studien. Forskaren strukturerar data med hjälp av att sammankoppla materialet som sorterats tillsammans med studiens teoretiska referensram, vilket ger en klarare översikt (Ahrne & Svensson, 2015). I studien transkriberades samtliga intervjuer som vidare kopplades samman med analysmodellen och studiens teori. Det transkriberade materialet sorterades sedan med hjälp av att binda samman det som varit utmärkande i respektive intervju. Dessutom kopplades samtliga bankers årsredovisning med studiens teoretiska referensram. Materialet sorterades genom ett separat word-dokument som endast bestod av de utvalda teorierna i studien, intervjuerna samt årsredovisningar transkriberades för att det skulle bli tydligt och enkelt att se en förbindelse mellan de olika momenten. Genom detta tillvägagångssätt kan studiens forskare gå igenom den sammanställda datan vid upprepade tillfällen (Ahrne & Svensson, 2015).

Reducering

Enligt Ahrne och Svensson (2015) innebär reducering att man granskar det insamlade materialet för att sedan exkludera det som inte är av betydelse för studien. På det sättet behåller man aktuella fakta. Det är viktigt att inte skära ned på väsentliga fakta som kan vara av betydelse för studien (Ahrne & Svensson, 2015). Därför behöver man komma fram till vad som är relevant för studien för att kunna uppnå studiens syfte och besvara forskningsfrågorna.

Kategorisering

I detta steg fastställs kategorier och teman som härleds från det insamlade materialet (Jacobsen, 2017). Skribenten har mestadels en tydlig uppfattning beträffande vilka kategorier som är relevanta. I detta arbete identifierades redan vid utformningen av intervjuguiden de kategorier som var väsentliga, såsom FinTech, potentiella möjligheter och partnerskap samt risker.

Fördelning av enheter till olika kategorier

I detta steg överfördes datan från den empiriska datan till specifika kategorier (Jacobsen, 2017). Detta steg gör det möjligt att jämföra svaren från respondenterna med specifika kategorier, vilket gör det möjligt för forskaren att identifiera sambandet mellan frågorna, svaren och respondenterna. Med andra ord kan olika respondenter ha liknande uppfattningar om en viss kategori. I detta steg valdes även citat och annan relevant information från det insamlade materialet och både citat samt information kategoriserades.

Sammankoppling av data

Efter att ha identifierat sambanden mellan de olika datatyperna, kategorierna och den insamlade datan var målet att få en djupare förståelse för ämnet (Jacobson, 2017). I slutet av analysprocessen dokumenterades alla identifierade samband noggrant, vilket genomfördes i analysens fjärde steg. Denna analys utgör en viktig del av studiens argumentstruktur och stödjer även de slutsatser som presenteras (Alvehus, 2019).

3.7 Etiskt förhållningssätt

Ett etiskt förhållningssätt är avgörande i alla former av forskning, inte minst i studier som involverar intervjuer. Studien har beaktat fyra primära krav vid genomförandet av undersökningen. Dessa är enligt Vetenskapsrådet (2002): samtyckes-, konfidentialitets-, nyttjande-, och informationskrav. Genom att visa respekt för respondenterna, skydda deras integritet och informera dem om deras rättigheter, kan man skapa en miljö där de känner sig trygga och villiga att dela sina erfarenheter och åsikter (Wilson, 2014).

Samtycke

Kravet behandlar respondenternas samtycke att delta i studien, där det har varit frivilligt att delta (Dalen, 2015). Respondenterna som tackade ja till intervjuerna fick bestämma tid och plats. Respondenterna valde aktivt att delta och de skrev på samtyckesblankett. De informerades även om att de kunde avstå från att svara på någon fråga om det gick emot bankens policy och även att de när som helst kunde välja att avsluta intervjun.

Konfidentialitet

Detta krav är viktigt av flera skäl, då den bidrar till att skydda deltagarnas personliga integritet och självbestämmande. Genom att skydda deras integritet kan deltagarna vara mer benägna att vara öppna och ärliga i sina svar. Vilket i sin tur kan öka tillförlitligheten i resultatet. Frågorna i denna studie uppmärksammade detta krav genom GDPR och sekretess genom att uppsatsförfattarna tog hänsyn till vilka som fick tillgång till materialet, vilket uppfyllde konfidentialitetskravet (Dalen, 2015).

Nyttjande

Nyttjandekravet går hand i hand med konfidentialitetskravet då informationen i denna studie endast används till studiens ändamål. Dessutom fanns möjligheten att vara anonym i studien där varken namn och e-postadress nämns i arbetet för att ta hänsyn till nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002).

Information

Respondenterna fick information angående studiens forskningssyfte, bakgrundsinformation och om uppsatsförfattarna (Vetenskapsrådet, 2002) Informationskravet uppfylldes vidare genom att respondenterna i förväg fick en överblick över intervjufrågorna och bakgrundsinformation som gjorde att de även kunde förbereda sig. All data och insamlat material från intervjuerna raderades efter att studien var klar (Dalen, 2015).

3.8 Trovärdighet

Trovärdighet omfattar både validitet och reliabilitet, men relaterar även till andra faktorer som påverkar studiens kvalitet. Exempelvis överensstämmelse mellan forskningsteori och forskningsfrågor, representativitet av studiepopulationen, samt transparens i rapportering av

resultaten. Inom området trovärdighet används ofta begreppen tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet och konfirmering för att beskriva olika aspekter av hur trovärdig en forskningsstudie eller ett vetenskapligt påstående är (Connelly, 2016).

För att öka trovärdigheten i en studie kan forskaren återvända till respondenten för att granska resultaten av den empiriska studien, vilket ger respondenten möjlighet att bekräfta sina svar (Denscombe, 2016). Validitet syftar till att säkerställa att en studie mäter eller undersöker det som den avser att göra. Om en studie har hög validitet innebär det att resultaten återspeglar det som studien avser att undersöka. Denna studie har valt respondenter med rätt yrke, arbetsroll och expertis för att kunna få gynnsamma svar på intervjufrågorna. Respondenterna valdes utifrån sina kunskaper inom ämnet för att stärka studiens validitet. Reliabilitet syftar till att säkerställa att mätningarna eller resultaten är tillförlitliga och reproducerbara. I denna studie har en omfattande beskrivning presenterats av både forskningsfrågorna och svaren från respondenterna. Dessutom har insamlad data analyserats noggrant för att öka studiens trovärdighet. Detta kriterium är avsett att verifiera om liknande resultat och slutsatser skulle kunna framkomma om en annan forskare genomför studien på nytt med samma intervjuupplägg och respondenter. Om en studie har hög reliabilitet innebär det att resultaten är konsekventa och reproducerbara över tid (Taherdoost, 2016).

Överförbarhet

Överförbarhet handlar om hur väl resultaten från en studie kan appliceras på andra grupper av människor eller sammanhang än de i föreliggande studie. En studie anses ha hög överförbarhet om resultaten kan generaliseras till andra populationer eller sammanhang. FinTech befinner sig fortfarande i en relativt ny fas i bankbranschen och utvecklas ständigt i takt med digitaliseringen, vilket skapar utmaningar gällande studiens överförbarhet. Dessutom behöver man ta hänsyn till att cyberrisker är vanliga och framtiden är osäker. Denna studie är därför mycket komplex när det gäller överförbarhet, eftersom de antaganden som gjorts kan komma att omprövas med tiden.

Konfirmering

Konfirmering beskriver studiens neutralitet (Connelly, 2016). Denna aspekt kan vara svår att beakta då respondenterna i denna studie intervjuades. Respondenterna fick tala fritt när de

svarade på intervjufrågorna och deras svar kan ha varit partiska från deras personliga värderingar. Personliga åsikter och subjektivitet som kom upp under intervjuerna bortsågs för att uppnå konfirmeringskravet.

Pålitlighet

Pålitligheten handlar om graden av tillförlitlighet eller tillförlitligheten av resultat eller data som har samlats in genom en studie, alternativt en forskningsmetod. Pålitlighet i en studie handlar om hur väl resultaten kan reproduceras eller upprepas under liknande förhållanden och av andra forskare som utför samma undersökning (Connelly, 2016). Eftersom denna studie använde en kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer, hade respondenterna möjlighet att öppet diskutera frågorna och uttrycka varierande åsikter. Det innebär att respondenterna förmodligen inte skulle återge exakt samma svar vid en annan tidpunkt. Trots detta anses det mer troligt att deras svar skulle ligga inom samma övergripande riktlinjer. Detta indikerar att respondenternas svar inte skulle vara identiska om samma forskning återskapades, vilket potentiellt minskar studiens pålitlighet. Eftersom studien inte är den första studien som utforskar detta område är pålitligheten förhållandevis hög med tanke på att tidigare studier har visat liknande resultat.

Tillförlitlighet

Tillförlitlighet beskriver graden av struktur och precision i resultat eller data som har samlats in genom en studie eller en forskningsmetod (Connelly, 2016). När intervjuerna genomfördes togs hänsyn till denna faktor då arbetsprocessen alltid måste vara objektiv. Detta beaktades när intervjuerna genomfördes genom inspelning och anteckningar för att minska risken för missförstånd. Ljudinspelningarna gav uppsatsförfattarna möjlighet att lyssna på intervjuerna upprepade gånger, vilket ökar studiens tillförlitlighet.

3.9 Källkritik

I forskning är det väsentligt att alltid agera källkritiskt till all utvalda data för att kunna bibehålla hög trovärdighet i rapporten (MDU, 2023). Denna studie har omfattat både primär- och sekundärdata. De semistrukturerade intervjuerna består av den primära datan. De insamlade vetenskapliga artiklarna, böcker och undersökningar består av den sekundära datan. Det har därmed varit avgörande att ha ett kritiskt förhållningssätt gentemot de utvalda

källorna för att säkerställa att informationen är pålitlig (Patel & Davidson, 2019). Denna undersökning har omfattat ett kritiskt förhållningssätt med utgångspunkt i fyra olika bedömningsgrunder: Samtid, tendens, beroende och äkthet (MDU, 2023).

Samtid

Kravet på samtid avser att något är relevant och aktuellt vid en viss tidpunkt och att det faktiskt förekommer idag (MDU, 2023). Vid valet av vetenskapliga artiklar har tidsperioden varit oerhört väsentlig. I den här studien har utgångsläget varit att endast använda vetenskapliga artiklar publicerade under de senaste tio åren för att bibehålla aktualitet. Majoriteten av de utvalda artiklarna i studiens teoretiska referensram är förhållandevis nya. I enstaka fall har artiklar äldre än tio år valts men dessa har dock förstärkts med övriga artiklar som har haft ett betydelsefullt tidssamband.

Tendens

Kravet på tendens handlar om att konstant vara medveten om att varje källa har möjlighet att ha en särskild åsikt eller tendens som återspeglas i det som rapporteras eller beskrivs. Det är därför viktigt att alltid granska och ifrågasätta informationen som presenteras samt försöka finna ett flertal källor för att få en helhetsbild. Genom att ta hänsyn till tendenskravet kan man undvika att tro att en särskild lösning eller källa är den enda objektiva eller riktiga (MDU, 2023). För att uppfylla tendenskravet har flera källor för ett och samma ämne använts, dels för att få en helhetsbild av ämnet, dels för att kunna styrka det som skrivs.

Beroende

Beroendekravet innebär att informationen som framgår i en källa grundar sig på angivelser från andra källor. Om två olika informationer konstaterar samma saker men härstammar från olika fristående källor, ökar det trovärdigheten. Trovärdigheten ökar när källorna avviker från varandra, medan källor som är väldigt lika minskar trovärdigheten. Således är risken stor att en av dessa källor har tagit information från den andra, alternativt att skribenten hänvisar till precis samma källa. För att uppfylla beroendekravet har studien refererat till information från diverse källor som dessutom inte har en direkthänvisning till de andra källorna för att öka

trovärdigheten. Det förekommer ofta att diverse medier framför inkorrekt information. Av den anledningen är det viktigt att använda sig av förstahandskällor (MDU, 2023).

Äkthet

Äkthet är ett huvudsakligt krav som syftar till att bedöma om en källa är trovärdig och verklig. Detta kan göras genom att granska en källas aktualitet, reliabilitet, relevans och trovärdighet. För att fullgöra äkthetskravet krävs det att man även kontrollerar källan för att se om den har gått igenom några ändringar, alternativt om inkorrekt information förekommer (MDU, 2023). För att uppnå äkthetskravet och öka studiens tillförlitlighet har källornas aktualitet, reliabilitet och relevans granskats.

3.10 Metodreflektion

Det förekommer kritik mot kvalitativ metod, bland annat att den är subjektiv samt att resultatet kan influeras av forskarens egna åsikter och fördomar. Dessutom kan det även vara utmanande att dra allmänna slutsatser från kvalitativ forskning då det mesta grundas på en förhållandevis liten och bestämd grupp (Ulmanen et al., 2011). Den här undersökningen fokuserar på de svenska storbankerna och behandlar på så sätt banksektorn. Dock grundar den sig på framväxten inom FinTech, vilket på samma sätt har en inverkan på övriga aktörer med motsvarande utmaningar som banker. Det betyder att en del av slutsatserna och resultaten kan föras över till övriga finansiella aktörer. Det är viktigt att replikera och generalisera resultat för att kunna tillförsäkra forskningens validitet och trovärdighet. De metoder som inte möjliggör generalisering och replikering blir därför mindre trovärdiga (Ahrne & Svensson, 2015)

Vidare förekommer kritik mot kvalitativa metodens insamling av data från intervjuer. Eftersom intervjuretats utgår från vad respondenterna framför är det i alla situationer inte i samklang med verkligheten. Det kan ha ett inflytande på grund av diverse faktorer som exempelvis förväntningar och sociala normer. Detta i sin tur har en effekt på studiens applicerbarhet samt tillförlitlighet, då respondenterna har en benägenhet för att vara partiska. För att öka reliabiliteten har personliga uppfattningar som förmedlats av respondenterna i detta arbete exkluderats. Ahrne och Svensson (2015) hävdar att det är nödvändigt att den som ställer frågorna under intervjun inte har en effekt på respondentens svar genom egna

avvikelser och uppfattningar för att erhålla tillförlitliga resultat. Under vissa intervjuer har det varit nödvändigt att ställa följdfrågor för att få vidare förklaringar från respondenterna. Dock har detta gjorts med försiktighet för att säkerställa korrekthet och neutralitet i resultaten. Med hänsyn till att valet av respondenter behövde uppnå vissa krav för intervjuerna, var det utmanande att finna relevanta kandidater. Enligt Ahrne och Svensson (2015) kan det innebära utmaningar med att finna kvalificerade personer att intervjua eftersom det kan föreligga resursbrist samt att det kan vara tidskrävande.

4. Empiri

I detta avsnitt samlas all empiri från intervjuerna. Inledningsvis presenteras en redogörelse för bankerna och därefter tre separata huvudområden: (4.2) FinTech, (4.3) Potentiella möjligheter och partnerskap samt (4.4) risker.

4.1 Svenska bankerna

4.1.1 Handelsbanken

Handelsbanken är en av Sveriges äldsta banker, som grundades 1871 i Stockholm av tidigare medlemmar för styrelsen inom Stockholms Enskilda Bank (sedermera SEB). Handelsbanken är en av de största bankerna i Norden och har över 800 kontor i mer än 20 länder runt om i världen (Handelsbanken, u.å).

4.1.2 SEB

Stockholms Enskilda Bank grundades år 1856 och som efter en fusion tillsammans med skandinaviska banken 1972 bildade Skandinaviska Enskilda Banken. SEB lanserade konceptet som internetbank redan 1996 som en av de första bankerna i hela världen.

4.1.3 Swedbank

År 1820 bildades i Göteborg Sveriges första sparbank. Efter sammanslagning med Föreningssparbanken lanserades namnet Swedbank 1997 och banken har idag verksamhet i Norden och Baltikum. Oberoende sparbanker finns fortfarande men dessa har nära samarbete med Swedbank.

4.2 FinTech

4.2.1 Handelsbanken

Enligt respondent A har FinTech och digitaliseringens framväxt bidragit till en förvandling av banksektorn. Möjligheten att använda information och banktjänster för övriga FinTech-företag för utvecklandet av Application Programming Interfaces har ökat. Orsaken till detta har främst varit på grund av PSD2-regelverket. Handelsbanken är en av de äldre bankerna med en mycket gammal infrastruktur. Respondenten menar att FinTech har

stimulerat bankerna att tillhandahålla nya digitala lösningar som bankkunderna har efterfrågat.

“De svenska bankerna söker i vanliga fall efter utomstående parter för att göra det effektivare samt möjliggöra förändring, då det är oerhört kostsamt att förändra de här systemen.” (Respondent A, 2023)

Enligt respondent A inledde flera banker, till följd av höga interna kostnader, samarbete med diverse FinTech-företag för att utveckla en del av sina tjänstesystem. Handelsbanken har varit positiva till samarbete med Fintech-företag. Särskilt eftersom utvecklingen gått fortare än om de gjort det på egen hand, och banken har kunnat dra fördel av innovativa lösningar och teknologiska expertis. Det är viktigt att banken erbjuder nya tjänster för att möta kundernas efterfrågan och därigenom kundvärdet.

4.2.2 SEB

Respondent B menar att banken ständigt anpassar sina produkter och tjänster efter kundernas behov. Respondenten uppger att banken försöker förenkla de digitala tjänsterna till kunderna, vilket kräver kontinuerliga förbättringar. SEB arbetar interaktivt med sina kunder, exempelvis genom kundpaneler för kundundersökningar, för att utveckla tjänsterna i linje med kundernas önskemål. Antalet kundbesök på bankkontor har minskat kraftigt och huvuddelen av kontakterna genomförs hemifrån via internetbanken, vilket i sin tur har ställt krav på fler digitala tjänster.

“Vi försöker ligga nära våra kunder, ha en dialog. Vi jobbar med att ta fram och utveckla det våra kunder önskar och uppfattar att de vill ha.” (Respondent B, 2023)

Detta har tvingat SEB att bli mer effektiva och anpassningsbara i sina arbetsmetoder så att de snabbt ska kunna utveckla nya tjänster. Följaktligen har FinTech fått en växande betydelse, men enligt respondent B har dessa företag inte kapacitet att på allvar konkurrera med SEB. Dessutom är respondenternas uppfattning att kunderna har högre förtroende för banker att hantera känslig information än FinTech-företag. SEB håller sig däremot uppdaterade om dessa företag och deras möjligheter att bidra med nya lösningar. Enligt respondenten kan detta leda till samarbete med eller förvärv av bolag.

“För ungefär 10 år sedan vid den tidpunkt då FinTech kom så var många övertygade om att storbankerna i Sverige inte skulle finnas kvar om 10 år, bland annat för att bankerna använde gamla och komplicerade system som är svåra att förändra.” (Respondent B, 2023)

Enligt respondenten har FinTech-företag tillgång till ny teknik och samarbeten med dem har medfört utvecklingen av nya banktjänster. Trots detta har FinTech-företagens marknadsandel varit begränsad, vilket kan förklaras med att de specialiserat sig på vissa segment, exempelvis inom lån, sparande eller betalning. Deras verksamhet är således mer begränsad jämfört med vad bankerna kan erbjuda.

“Till sist förstod FinTech-företagen själva att en samverkan med banker skulle vara mer värt för dem.” (Respondent B, 2023)

Enligt respondent B etablerades FinTech-företag för att lösa problem eller brister med befintliga banktjänster och strävade efter att bli förvärvade av bankerna.

4.2.3 Swedbank

Enligt respondenten är det avgörande att bankkunder får tillgång till effektiva och framåtriktade lösningar från den svenska banksektorn. Om Swedbank inte kan tillhandahålla en välfungerande bankapplikation, alternativt andra innovativa FinTech-lösningar, riskerar de att inte utvecklas i samma takt som konkurrenterna på marknaden. Respondent C framhåller vidare att FinTech har haft en enorm inverkan på den svenska banksektorn genom varaktig förändring och utveckling av bankernas arbetsmetod och analyserande egenskap. Av denna anledning är det viktigt för banker att sammanhålla med en plattform samt uppvisa en starkare position gentemot andra banker.

Respondent C påpekar att både privatpersoner och företag idag har höga krav och förväntningar på de lösningar som tillhandahålls av bankerna. De är väl insatta i de olika FinTech-lösningar som är tillgängliga och strävar efter att kunna nyttja dessa. För Swedbanks bankkunder är det följaktligen viktigt att ha tillgång till diverse FinTech-lösningar. Privatpersoner efterfrågar enkla och smidiga lösningar, exempelvis smidiga betalningsalternativ. Om kunder upplever brister hos en bank kan de enkelt byta till en annan. Av denna anledning är det av yttersta vikt för Swedbank att effektivisera, utveckla samt

investera i olika system som möter kundens krav. Swedbanks satsning på IT-utbildningar och rekrytering av högkvalificerad arbetskraft är ett exempel på hur de försöker möta dessa krav och tillhandahålla eftertraktade lösningar, vilket respondent C uttrycker på följande sätt:

“Swedbank rekryterar främst individer med kompetens inom IT, vilket utgör cirka 70 procent av den befintliga personalen på banken. Detta val av kompetens är nödvändigt för att utveckla en effektiv stimulans inom bankens verksamhet för att uppnå ökad effektivitet.”
(Respondent C, 2023)

4.3 Potentiella möjligheter och partnerskap

4.3.1 Handelsbanken

Enligt respondent A har Handelsbanken bestämt sig för en avgränsad presentation av FinTech-företag inom informationstjänster. För banken innebär detta att de inte tar in uppgifter från varken finansiella aktörer eller banker. Likaså delar de inte ut uppgifter eller information till utomstående personer. Respondent A förklarar att banken samarbetar med väldigt få FinTech-företag på grund av att de är noga med att skydda sina kunders uppgifter, alternativt har en rädsla för att partnerskapet eventuellt kan skada bankens integritet och varumärke. På frågan kring nuvarande samarbeten med FinTech-företag nämner respondenten inte några specifika nuvarande samarbeten. Däremot berättar respondenten att Handelsbanken ingick i ett samarbete med FinTech-företagen Samsung Pay samt Apple Pay 2020. Vilket var ett samarbete som möjliggjorde för Handelsbankens kunder att betala med mobiltelefon. Detta samarbete nämns även i Handelsbankens årsredovisning från år 2020 (Handelsbanken, 2021). Detta är två samarbeten som skapat kundnöjdhet och kundvärde. Respondenten menar att det finns flera fördelar vid ett samarbete med FinTech-företag, bland annat att banken kan dra fördel av deras innovativa lösningar och tekniska expertis samt att dessa företag för det mesta är kostnadseffektiva.

Handelsbanken skriver i sin årsredovisning (2018) att banken investerar betydande resurser i den tekniska utvecklingen genom sitt team av experter och specialister, men att de också inser att samarbeten med andra aktörer kan ge kundnytta och nya erbjudanden på ett bättre sätt. Dessa samarbeten utvecklas genom bankens djupa förståelse för sina kunders förväntningar (Handelsbanken, 2018). Respondenten uppger att Handelsbanken gärna ingår i samarbete

med FinTech-företag såvida båda parternas riskhantering är i samklang. Dock förklarar respondenten att Handelsbanken anser att många FinTech-företags riskhantering inte uppfyller de ställda kraven och väljer därför att avstå sådana typer av samarbeten. Som en lösning på denna problematik har Handelsbanken tagit beslutet att själva förbättra sina redan existerande system samt utveckla nya.

Handelsbanken nämner två samarbeten med FinTech-företag i deras års- och hållbarhetsredovisning (2018). Det första är den digitala portalen Tambur, som Handelsbanken utvecklat tillsammans med andra banker i Sverige. Tambur underlättar informationsutbytet mellan banker och mäklare när kunder köper och tillträder en ny bostad, vilket resulterar i en effektivare process för alla parter. Det andra samarbetet är de nya affärstjänsterna för företag som Handelsbanken utvecklat i partnerskap med ett FinTech-företag. Denna molnbaserade plattform gör det möjligt för företagskunder att hantera sina ekonomiska och administrationsbehov i Handelsbankens internet- eller mobilbank. Genom dessa tjänster kan banken förenkla sina kunders vardag och samtidigt fördjupa sina kundrelationer och kundkänedom, vilket skapar förutsättningar för att erbjuda ytterligare värdefull rådgivning till kunderna (Handelsbanken, 2018).

4.3.2 SEB

Respondent B uppger att SEB ser FinTech-företag som en möjlighet till att utveckla och förbättra sina tjänster. Vidare menar respondenten att banken har kommit till insikt om att FinTech-företag kan hitta verktyg och tjänster som kan skapa kundvärde och kundnöjdhet på kort tid. Detta är positivt för banken, för FinTech-företaget och för kunderna. Respondent B förklarar även att samarbete med FinTech-företag dessutom är tidseffektivt då de kan hjälpa banken att bygga en tjänst på ungefär 5–6 månader när det annars skulle tagit minst två år för banken att bygga samma tjänst. Detta gör att banken sparar tid och kan erbjuda denna tjänst till sina kunder snabbare vilket skapar kundvärde på ett snabbt sätt. Dessutom kommer FinTech-företaget att underhålla funktionen vilket innebär att banken inte behöver göra det.

Respondent B nämner att SEB ingick ett samarbete med FinTech-företaget Capcito 2017, som även nämns i SEB:s års- och hållbarhetsredovisning (SEB, 2018). Capcito erbjuder en onlinetjänst som tillåter företag att koppla sina affärssystem till företaget för enkel tillgång till

företagslån baserat på kassaflöde och underliggande fordringar (SEB, 2018). Respondenten förklarar att det är ett företag som möjliggör för bankens företagskunder att ansöka om fakturafinansiering samt lån digitalt. Respondent B tillägger att SEB implementerade Capcitos redan befintliga finansieringslösningar i sin internetbank, vilket gjorde att kunderna kunde ta del av dessa lösningar på kortare tid än vad det hade tagit om banken hade utvecklat denna tjänst själv.

Respondent B förklarar att partnerskap med FinTech-företag samt en open banking API-strategi kan öka effektiviteten på banken. Respondenten menar att SEB har en positiv inställning till samarbete med FinTech-företag, förutsatt att de anser att de har hittat en lösning som kan hjälpa banken att snabbare skapa en tjänst som kunderna kommer att uppskatta. Enligt respondent B arbetar SEB ständigt med att förbättra olika FinTech-lösningar och att de påstås vara skickliga på att utse de bästa FinTech-tjänsterna som kan tillämpas i deras system.

“Vid den tidpunkt då vi är i behov av ett lite mindre FinTech-företag väljer vi i de flesta fall att satsa på det och förvärva en liten del av den FinTechen, av anledning att vi vill vara före alla andra banker och expandera.” (Respondent B, 2023)

Respondenten nämner “Insurely” som ett FinTech-företag som SEB för ett år sedan valde att ingå ett samarbete med. FinTech-företaget hade byggt en infrastruktur där de använde sig av API:er. Respondenten förklarar att SEB implementerade Insurelys redan befintliga teknologi i sin internetbank så att kunderna skulle kunna bättre bevaka sin ekonomi. Detta genom att se var de har alla sina pensionsförsäkringar. Denna funktion gör det möjligt att få information om alla försäkringar som man har på olika företag och flytta över dem till SEB genom ett knapptryck i appen. Respondent B påpekar att SEB hade kunnat utveckla en sådan funktion själva men det hade tagit mycket längre tid och dessutom hade det inneburit stora kostnader för banken.

“FinTech-företag försöker finna brister och svagheter, med andra ord något som man har möjlighet att kunna utföra på ett gynnsammare sätt i jämförelse med vad bankerna kan göra idag och så utvecklar de det.” (Respondent B, 2023)

4.3.3 Swedbank

Respondent C berättar att FinTech har haft ett stort inflytande på Swedbank och betonar potentiella möjligheter vid samarbete med FinTech-företag. Med hjälp av dessa samarbeten kan Swedbank använda sig av företagets tjänster och produkter till förmån för sina kunder, bland annat utveckla olika tjänster inom internetbanken för att kunna tillhandahålla ett effektivare och fördelaktigare utbud till sina kunder. Respondenten nämner ett FinTech-företag som Swedbank har samarbetat med sedan år 2017, vilket är *Meniga*. Företaget har utvecklat ett program som hjälper kunder att sköta sin ekonomi. Detta samarbete har möjliggjort att Swedbanks kunder kan få en mycket bättre översikt över sin ekonomi samt bättre uppfattning om sina utgifter i sin internetbank, förklarar respondent C. Samarbetet gjorde att Swedbank kunde erbjuda Menigas tjänster och produkter till sina kunder utan att behöva utveckla tjänsten själv.

“FinTech-företag kan vara intressanta därför att de levererar en produkt som blir effektivt samarbete för oss av anledning att vi kan tillskansa oss kunskap och teknik som vi i sin tur kan implementera i vår verksamhet vilket förenklar arbetet för oss” (Respondent C, 2023)

Dessa FinTech-företag tillför i huvudsak automatisering samt kundinriktade tjänster. Följaktligen är det väsentligt att se dessa FinTech-företag som ett komplement till banken för att kunna utvecklas, i stället för att betrakta dem som motståndare menar respondenten.

“FinTech-företag kan hjälpa banker att utveckla olika tjänster på ett effektivare sätt än vad banker kan göra. Dessutom kan det vara effektivare att köpa en tjänst av ett FinTech-företag än att bygga själv, exempelvis tjänster för att bygga verktyg och modeller för att föregripa bedrägerier och annan finansiell brottslighet.” (Respondent C, 2023)

Respondent C uppmärksammar att partnerskap med olika FinTech-företag betraktas som något positivt inom Swedbank eftersom det exempelvis bidrar med ett större urval av produkter och tjänster. Respondenten tar upp ett samarbete som Swedbank haft med FinTech-företaget *Minna Technologies*, som byggde en affärsmodell som gick ut på att hjälpa kunden att hantera sin prenumerationsekonomi. Swedbank byggde in denna som en funktion i sin internetbank och kunde sedan erbjuda denna tjänst till sina kunder. Swedbank nämner

även i sin års- och hållbarhetsredovisning (2020) att de ingått ett samarbete med företaget Minna Technologies.

Respondent C påpekar vidare att Swedbank är väldigt måna om att samverka med FinTech-företag innebär en skyddad och säker hantering av bankkundernas ekonomiska transaktioner och personuppgifter. Detta är en grundläggande regel för banken och något som aldrig får bortses från, enligt respondenten. Swedbank väljer av den anledningen att endast ingå partnerskap med pålitliga och seriösa FinTech-företag som kan säkerställa detta. Respondenten tillägger att förvärv av samarbeten medför ett mer lönsamt arbetssätt för banken då API-verktyg används för att stärka nuvarande tjänster, alternativt för att utveckla nya.

Swedbank framhåller i sin i års- och hållbarhetsredovisning (2021) att de bygger kompetens genom partnerskap med andra organisationer för att ge kunder råd om hållbara affärsmodeller, tekniker och livsstilar. Swedbank är också engagerade i Energy Efficient Mortgages Initiative. Där arbetar de med att ta fram nya modeller för att ge bättre bolånevillkor till kunder som investerar i energieffektiva lösningar i sina bostäder (Swedbank, 2021). Vidare år 2022 är de en digital bank med fysiska mötesplatser och kunder som blir alltmer digitala. Swedbanks transformationsresa fortsätter. Under 2021 fokuserade banken på stabilitet och IT-säkerhet (resiliens) för att möta kraven på snabb utveckling. Tillsammans med sin partner FNZ har Swedbank även påbörjat utvecklingen av en ny IT-plattform för personligt sparande. Detta är en betydande investering som kommer möjliggöra ännu bättre lösningar för bankkunderna att nå sina banker när, hur och var de vill (Swedbank, 2022).

4.4 Risker

4.4.1 Handelsbanken

Respondent A klargör för diverse risker som banken står inför i anknytning till den ökade digitaliseringen samt framväxten av FinTech. Enligt respondenten har allt fler risker blivit aktuella, framför allt cyber- och operativa risker för de svenska storbankerna. Detta resulterar i svårigheter som är relaterade till deras tekniska förmåga.

“Vid den tidpunkt det blir allt förekommande att tjänster med avseende datainsamling används i samhället på samma gång som företag nyttjar en tredjepartsaktör av anledning att skaffa sig data, ökar trycket på banker.” (Respondent A, 2023)

Enligt respondent A krävs det att banken förhåller sina system för att behandla den större mängden data som FinTech bidrar till. Samtidigt utmanar tredjepartsaktörer bankerna genom att tillhandahålla moderna betalningssätt, något som kan resultera i snabbare transaktioner. Det här kan emellertid resultera i en ostadig finansiell marknad och dessutom ha en inverkan på övriga stora aktörer. Respondent A varnar för att flexibiliteten i betalningar kan innebära en hotbild mot banker. Respondenten menar att de svenska bankerna har en oerhört viktig roll i samhället och det förväntas även att Handelsbanken agerar som en säker och pålitlig aktör som kan tillförsäkra sin ekonomiska infrastruktur. Av denna anledning kontrolleras alla transaktioner ingående och eventuella tvivelaktiga fall förhindras omedelbart. Respondent A hävdar att Handelsbanken än så länge inte har utsatts för vare sig bedrägeri eller intrång i sina API:er eller program i relation till FinTech. Av den anledningen har tredjepartsaktör inte åtkomst till Handelsbankens program. På samma gång förekommer det en kraftfull kundautentisering i banken för ytterligare säkerhet.

“Potentiella skiljaktigheter observeras internt av kompetenta och kvalificerade anställda som vidtar åtgärder med avsikt att minimera risker. Om det är nödvändigt meddelas skiljaktigheterna till myndigheter, av den orsaken att det är obligatoriskt för banken att göra så.” (Respondent A, 2023)

4.4.2 SEB

Respondent B förklarar att de största riskerna för SEB är cyber- och operativa risker som kan bli en konsekvens av FinTech eftersom det oavbrutet pågår olika former av cyberattacker och IT-systemfel. På grund av detta gör SEB stora satsningar på resurser för att ha tillräcklig säkerhet och skydd, hävdar respondenten. Vidare förklarar respondenten att den största utmaningen när banken arbetar med FinTech-företag är att ha en “cyber defense”. SEB:s samarbetspartners får till exempel aldrig åtkomst till bankens system och detta är en av säkerhetsåtgärderna. Fortsättningsvis hävdar respondent B att SEB jobbar med proaktiva ingripanden för att arbeta mot både operativa- och cyberrisker genom att frekvent ha uppsikt över alla varianter av risker.

“Då vi ingår ett partnerskap med ett FinTech-företag har vi på SEB affärsmässiga avtal som är strikt reglerade, både vi och den andra parten kommer överens om villkoren vid ingående av avtal.” (Respondent B, 2023)

Respondenten menar att när banken finner ett intresse i ett FinTech-företag krävs det i första hand att alla nya lösningar eller tjänster genomförs med ett så kallat ”new product approval commit impact”. Där uppskattar man de möjliga riskerna, främst cyberrisker och operativa risker som är de två mest förekommande riskerna. Vidare utvärderas detta och banken försöker hitta alla eventuella risker. Detta går vidare i flera processer tills ett samarbete kan ingås med ett FinTech-företag. Respondenten förklarar att SEB har tuffa säkerhetskrav som alla företag behöver uppfylla innan ett samarbete beviljas. Uppnår ett FinTech-företag inte dessa krav ingår banken inte ett samarbete med den parten och arbetet avslutas omgående.

4.4.3 Swedbank

Respondent C lyfter fram eventuella risker som kan uppkomma i anknytning till banker och FinTech-företag. Dessa risker omfattar i huvudsak intrång av obehöriga och driftsäkerhet. Särskilt viktigt är banksekretessen samt de bestämda riktlinjerna som de svenska bankerna är skyldiga att följa för att bibehålla sin trovärdighet. Banken arbetar kontinuerligt med att gardera att deras system är skyddade och starka för att undvika störningar orsakade av intrång. Respondent C menar att banken har starka säkerhetssystem som säkerställer att störningar som exempelvis intrång väldigt sällan sker.

Respondent C förklarar att innan Swedbank beslutar att ingå ett partnerskap med ett FinTech-företag, bedöms företaget med utgångspunkt i olika bedömningsgrunder för att intyga säkerheten. Banken har även egna kodningar vilket gör att ingen har tillgång till Swedbanks system och detta inkluderar samarbetspartners. Detta reducerar risken för obehörig åtkomst samt ökar skyddet i bankens system. Dessutom menar respondent C att banken ställer krav på fullständig tillgänglighet för till exempel reviderbarhet och utvecklade kontinuitetsplaner. Utöver detta behöver banken ha eventuella "*exit-planer*" som behöver finnas överenskomna med FinTech-företaget som banken samarbetar med om deras service skulle falla eller att samarbetet inte går som planerat.

“Vår bank strävar ständigt efter att förhindra upptäckta risker. Det här gör oss inte endast mer robusta, utan hjälper även oss att igenkänna de delar som kräver upprustning för att anlägga ett starkare system.” (Respondent C, 2023)

Partnerskap med olika FinTech-företag kan utgöra stora osäkerheter för banker då det kan vara utmanande att veta vilka som egentligen står bakom dessa företag. Därför är Swedbank väldigt måna om att ingå partnerskap med stor försiktighet, alternativt investera i FinTech-företag med stor försiktighet. Respondent C menar att banken av den anledningen måste göra en noggrann granskning kring företaget innan något partnerskap påbörjas. Respondenten påpekar att om bankerna inte vidtar säkerhetsåtgärder kommer det i sin tur att påverka bankkundernas förtroende för sin bank och det kan innebära en osäkerhet som resulterar i ett bankbyte. Som ett resultat av detta arbetar Swedbank kontinuerligt med att bygga upp och förstärka sina system samt vidta proaktiva åtgärder.

“Att inneha ett robust samt välfungerande system är av yttersta betydelse när det gäller att vidmakthålla förtroende för en bank samt förbättra dess position på marknaden.” (Respondent C, 2023).

5. Analys

I detta kapitel analyseras det empiriska materialet i relation till den teoretiska referensramen. Avsnittet redogör för de valda huvudkategorierna: teorin om samarbete och konkurrens samt risker.

5.1 Teorin om samarbete och konkurrens

Bonucken et al. 2015 menar att teorin om samarbete och konkurrens anses vara en strategi som bygger på samarbetet mellan två eller flera parter som vanligtvis inte samarbetar och syftar till att möjliggöra betydande fördelar och värdeskapande. Respondenterna i denna studie betonar bankens strävande efter värdeskapande eftersom det kan leda till ytterligare vinstgenerering. Detta genom att samtliga respondenter lyfter fram hur det ökar effektivitet och lönsamhet att utveckla tjänster med FinTech-företag. En tydlig drivkraft bakom detta är att ett sådant samarbete gör att banken kan erbjuda tjänster till sina kunder, enligt Mishra (2020). Detta resulterar i att de inte behöver vända sig till en tredje leverantör för att tillfredsställa deras behov. Genom detta förstärks även det som Fonseca och Meneses (2020) tar upp, att ett samarbete med ett FinTech-företag kan ge banken nya finansiella tjänster som deras kunder efterfrågar. Respondent B förtydligar att ett samarbete med FinTech-företag skapar möjligheter för SEB och genom det även större utvecklingsmöjligheter för att öka bankens kundrelationer.

Respondent B förklarar vidare att bankens beslut om att samarbeta med FinTech-företag inte resulterar i att de blir mindre konkurrenskraftiga på marknaden. När bankerna upplever att de kan gynnas av FinTech-företagens nya teknologier och stordriftsfördelar väljer de att samarbeta med dem. Däremot lyfter respondent B vidare att FinTech-företag i vissa fall kan erbjuda lägre avgifter och kostnader än vad storbankerna kan göra, vilket medför att de i denna kontext i stället konkurrerar med varandra. Som ett vidare led i detta kan FinTech-företagen dra till sig kunder som söker efter lägre kostnadseffektiva lösningar. Respondent B menar att det förekommer konkurrens och att utvecklingen av FinTech har medfört ett hot mot banksektorn. Detta på grund av att FinTech har kommit med nya tjänster och smidigare funktioner som bankerna inte kunnat utveckla på samma sätt med sina tekniska möjligheter. Då uppfattningen av FinTech förändrats för SEB genom åren eftersom FinTech

anses ha bidragit till möjligheter till områden där banken brister. Därav, en stor anledning till att ingå samarbeten nämner respondent B.

Likt respondent B uttrycker respondent C en positiv inställning till FinTech-företag och ser det mer som samarbetspartners snarare än konkurrenter. Detta kan vidare kopplas till Harasim (2021) och (Klus et al., 2019) argument som hävdar att det är bättre att tillämpa FinTech i sin verksamhet som samarbetspartners eftersom det gynnar banksektorn. Detta kan ske genom att bankerna bygger sin verksamhet med hjälp av strategier för att öka banksektorns effektivitet och ge kunderna de tjänster som efterfrågas. Detta i sin tur leder till ökade resurser och mer fokus på att få banken att bli mer lönsam och generera mer vinster, menar respondent C.

Till skillnad från resterande banker i denna studie så skiljer sig Handelsbanken som har begränsat sina samarbeten och väljer att använda sig av "leverantörer" eller interna system. Detta för att ramverken för samarbeten med FinTech-företag ser annorlunda ut, förklarar respondenten. Banken betraktade samarbeten med FinTech-företagen som hot till en början och valde därför att begränsa samarbeten. Detta för att inte förlora kontrollen över kunduppgifter såsom GDPR. Dock var de även försiktiga med samarbeten med FinTech-företag för att skydda sitt varumärke och sin integritet. Å andra sidan har inte Handelsbanken uteslutit samarbeten med FinTech-företag helt och hållet eftersom de anser att de har en effektivare teknisk utveckling som bankerna vill ta del av. Även Murinde et al. (2022) styrker det som respondent A tar upp med att framväxten av FinTech medförde en större osäkerhet hos bankerna, men att bankerna insåg med tiden att det fanns möjligheter med samarbeten. Författarna beskriver att FinTech har både format och utvecklat bankernas arbetssätt genom att implementera nya finansiella tjänster och tekniker i deras system. Respondent A hävdar att man kan ifrågasätta teorin om samarbete och konkurrens då det inte är optimalt att i varje situation samarbeta med FinTech-företag.

Swedbank förklarar att en ny tjänst eller produkt kan ta längre tid för banken att ta fram utan rätt teknik. Däremot satsar de på IT-kompetens och utbildningar internt för att kunna möta de olika kraven som ställs när banken utvecklas och blir mer digitaliserad, detta enligt respondent C. Detta är något som de andra två respondenterna även instämmer med. Detta bekräftas i Nilssons (2013) argument om att samarbeten med FinTech-företag kan hjälpa

banken att implementera API:er och system i deras verksamhet som underlättar bankens digitalisering på ett effektivt sätt. Respondent C påpekar att fastän samarbeten är väldigt effektiva för banken förekommer det konkurrens mellan banken och FinTech-företag. Detta med anledning av att banken ständigt måste utvecklas och följa med i den teknologiska utvecklingen och dess resurser. Men även smt hålla sig på samma eller en högre nivå för att konkurrera med FinTech-företag, Respondent C ger ytterligare ett exempel på varför banken i vissa fall väljer att avstå ett samarbete med ett FinTech-företag. Respondenten förklarar att om en bank ser ett FinTech-företag som en konkurrent kan de undvika att ingå ett sådant samarbete för att värna om sin egen marknadsandel. En annan anledning är att undvika att ge den konkurrerande parten åtkomst till bankens kunder eller tekniska innovationer och skydda sina intressen.

5.1.1 Synergieffekt

Att arbeta med fusion och förvärv, som är en del av synergieffekter, ska stärka marknadsandelen och ge en förbättrad marknadsposition för bankerna. Detta kan ske genom att de blir mer etablerade och får ett snabbare produktsortiment anpassade efter deras kundefterfrågan (Klus et al., 2019). Respondent C beskriver hur Swedbank kan utvecklas och vilka delar i deras verksamhet som brister och där det finns potential att ansluta sig till ett partnerskap för att kunna stärka dessa incitament. Respondent B påpekar att banksektorn är väldigt hårt reglerad av Finansinspektionens tillsyn samt att FinTech-branschen är enormt begränsad. En bra riktlinje är att ingå ett partnerskap där båda parter kan gynnas av de komparativa fördelarna. Harasim (2021) lyfter fram att synergieffekter ger möjligheter för bankerna att se vad som fattas i deras verksamhet och applicera det i deras verksamhet för att få högre värden genom att ingå partnerskap. Denna process går vanligtvis snabbare och ger ett bättre resultat i jämförelse med om den enskilda banken hade utfört arbetet individuellt (Haris et al., 2020). Respondent A uttrycker liknande tankegång om denna positiva syn av ett partnerskap som en drivande faktor till att Handelsbanken väljer att arbeta med FinTech-företag. Harasim (2021) hävdar att de svenska storbankernas system är komplicerade och att deras utveckling inte går lika snabbt framåt som hos FinTech-företagen. Detta är på grund av deras AI- teknologi och tjänster som banken saknar i sina system. Respondent A menar, i likhet med Harasim (2021), att samarbeten med FinTech-företagen påskyndar

utvecklingen vidare. Det är både lönsammare och smidigare att arbeta tillsammans för att kunna erbjuda sina kunder nya teknologiska tjänster.

Då SEB och Swedbank har valt att arbeta mer med FinTech kan det vara produktivt för Handelsbanken att införa fler FinTech-företag i deras verksamhet. Detta för att kunna öka deras innovationsförmåga och utvecklingsmöjligheter i relation till storbanker (Rahnema, 2020). Således går teorin om samarbete och konkurrens och synergi ihop med varandra, som Bouncken et al. (2015) belyser, där det finns möjligheter för båda parterna. Detta genom att kombinera deras styrkor i syfte att bli starkare i sin respektive verksamhet. Samtliga respondenter uppger att bankerna saknar den flexibilitet som FinTech-företagen besitter för att nå ut till deras kundbaser smidigare. Vidare förklarar respondenterna att de har varit tvungna att förändra bankens interna avdelning för att anpassa sig, vilket gör att banken blir mer digitaliserad. Detta innebär en förändring i deras arbetssätt och även i deras strategier. Cuesta et al. (2015) belyser hur ett förändrat arbetssätt och anpassade strategier i en verksamhet kan resultera i en mer digitaliserad verksamhet. När bankerna blir mer digitaliserade, som en effekt av den växande FinTech-faktorn, är finanssektorn medvetna om den ökade risken för både cyberrisker från utomstående parter och interna risker (Thedéen, 2020). Detta instämmer samtliga respondenter med. Respondent A förklarar därmed att Handelsbankens strategier och riktlinjer för samarbeten med FinTech-företag är hårda och det är dessutom precis samma ramverk som ställs för banken såsom det görs för utomstående parter.

5.1.2 API

Tarantino (2023) hävdar att API:er skapar möjligheter att frambringa mer lönsamhet, effektivitet och innovativa lösningar till följd av att sammanställa diverse data, tjänster och applikationer med varandra. Benmoussa (2019) påpekar att ett partnerskap mellan banker och FinTech-företag kan ge upphov till ett effektivare tillvägagångssätt för bankerna i Sverige att tillfredsställa sina kunders begär. I likhet med detta menar Klus et al. (2019) att samarbete mellan banker och FinTech-företag kan ge upphov till att nya tjänster och produkter skapas för kunderna vilket genererar kundvärde.

Enligt Nilsson (2013) anser bankerna att det är mer lönsamt att lämna ifrån sig en del områden till diverse FinTech-företag med hjälp av API:er. Vidare menar författaren att anledningen till det är att det förmodligen är enklare och effektivare samt ökar resurserna i jämförelse med om bankerna hade implementerat sina interna verktyg för att skapa nya lösningar och tjänster. Detta överensstämmer med respondent B och C:s svar om att FinTech-företag kan hjälpa banker att utveckla olika tjänster på ett effektivare sätt än vad banker kan göra. Dessutom kan det vara effektivare att köpa en tjänst av ett FinTech-företag än att bygga det själv. Detta kan kopplas till Klus et al. (2019) som förklarar att banken kan rikta sitt fokus på kärnverksamheten i stället för att lägga resurser på att utveckla nya produkter och tjänster till sina kunder. Respondent B uttrycker liknande resonemang och menar att samarbete med FinTech-företag är tidseffektivt då de kan hjälpa banken att bygga en tjänst som för dem kan ta ungefär 5–6 månader. För bankerna hade det tagit minst två år att konstruera samma tjänst. Respondent C från Swedbank menar att detta är positivt då IT-avdelningen kan fokusera på huvudverksamheten.

Vidare tar Klus et al. (2019) upp att partnerskap samt investeringar i alternativa FinTech-företag medverkar till förbättrade affärsmodeller, vilket följaktligen kan etablera konkurrensfördelar och dessutom kundvärde. Även Ann och Iqbal (2017) menar att en open banking API-strategi kan vara nyckeln till att öka effektiviteten, utöka tillgången, bidra till större innovation och främja konkurrensen inom finanssektorn. Detta kan kopplas till respondent B som menar att partnerskap med FinTech-företag samt att en open banking API-strategi kan öka bankens effektivitet.

Benmoussa (2019) förklarar att API:er kan medföra att banken får möjlighet att tillämpa fullbordade produkter och lösningar och behöver till följd av det inte investera tillgångar och kapital på att framställa nya innovationer. Detta bidrar även till ökade resurser som kan nyttjas till andra aspekter i deras verksamhet. Med andra ord behöver bankerna inte konstruera och utveckla nya digitala tjänster och lösningar från grunden när de använder API:er (Benmoussa, 2019). Det här kan vidare knytas an till respondent B från SEB, som uppger att digitaliseringen och FinTech haft en betydande påverkan på banken och utgjort en konstant utmaning. Detta har i sin tur tvingat banken att vidta åtgärder för att bli mer effektiva och anpassningsbara i sina arbetsmetoder för att snabbt kunna utveckla nya tjänster. Det har

resulterat i att SEB valt att samarbeta med FinTech-företag för att snabbt få tillgång till nya tjänster och produkter på ett effektivt sätt för att bli lönsamma och skapa kundvärde.

5.2 Risker

5.2.1 Cyberrisker

Banker måste ta hänsyn till det finansiella regelverket, speciellt vid partnerskap med FinTech-företag. Bankerna har både interna och externa krav som dessa FinTech-företag måste nå upp till för att kunna ingå samarbete med storbankerna. Interna kriterier kan inkludera rigorösa interna granskningar för att garantera integritet och säkerhet i enlighet med gällande regler. De externa kraven syftar till samverkan med tillsynsmyndigheter såsom Finansinspektionen (FI) i Sverige för att uppfylla kriterierna för "kundkännedom". Respondent B och C uppger att de har emitterade säkerhetskrav som behöver uppfyllas och noga undersökas innan en samverkan kan beviljas. Ett pålitligt och verksamt system är avgörande för att kunna skydda bankkundernas information och likvida medel (Sigblad, 2022).

Respondent A menar att tredjepartsaktörer som är verksamma inom FinTech utmanar bankerna genom att tillhandahålla moderna betalningssätt, något som kan resultera i snabbare transaktioner. Det här kan emellertid slita ut bankerna i relation till ökade cyberrisker samt säkerhetsproblem. Detta innebär att bankerna kan bli tvungna att genomföra extra ingripanden för att skydda sin verksamhet mot dessa risker. Handelsbankens betraktande på framtida cyberrisker i relation med FinTech poängteras dessutom av Thedéen (2020). Författaren hävdar att FinTech-företag är särskilt sårbara eftersom de hanterar stora mängder känslig finansiell information och genomför finansiella transaktioner på internet. Anledningen till detta är att många FinTech-företag saknar tillräckliga säkerhetsåtgärder samt undersökningar för riskhantering. Detta gör det enklare för obehöriga att inrikta sig på cyberattacker mot dem. Storbankerna har i vanliga fall kraftigare motståndskraft och skydd som gör att de inte är lika känsliga för angrepp i jämförelse med FinTech-företag. Handelsbanken är varsam om att ta kontrollen för att framträda som en säker och bestående storbank i sin ekonomiska infrastruktur. Respondent A hävdar att Handelsbanken än så länge inte har blivit utsatt för vare sig bedrägeri eller intrång i sina API:er eller program när det berör FinTech.

Najaf et al. (2021) redogör att de klassiska bankernas systematik och organisation har blivit mer sårbara med hänsyn till risken för cyberintrång. Respondent C framhåller potentiella specifika risker som kan uppstå i samband med samarbetet mellan banker och FinTech-företag. Dessa specifika riskaspekter inkluderar huvudsakligen hotet om obehöriga intrång och utmaningar relaterade till driftsäkerhet. Detta kan hänföras till det Thedéen (2020) tar upp om att samarbete med FinTech-företag kan öka risken för exempelvis phishing, dataintrång samt bedrägerier. Thedéen (2020) förklarar att phishing bland annat kan betraktas som en specifik variant av dataintrång, då falska webbplatser eller e-postmeddelanden skapas i syfte att lura individer att offentliggöra sina finansiella eller personliga uppgifter av den angripande parten. Dessutom anser Thedéen (2020) att phishing även kan betraktas som en specifikt riktad risk mot en viss grupp av människor eller organisationer. Emellertid kan de nämnda riskerna även värderas som generella då de utgör risker som vem som helst kan utsättas för, oavsett yrke eller bransch. Majoriteten av alla individer har idag en internetanslutning, vilket därmed gör dem mottagliga för cyberangrepp (Thedéen, 2020). Genom att dela sina insikter belyser respondent C potentiella bekymmer som kan påverka samarbetet mellan finansiella institutioner och teknikinnovatörer (Thedéen, 2020). Vidare kopplas detta till det Najaf et al. (2021) beskriver, att banker olyckligtvis ökar de specifika riskerna alltmer i samband med möjliga partnerskap mellan FinTech-företag och banker. Cyberintrång samt den expanderande sårbarheten har sin huvudsakliga grund i att FinTech-företag frekvent drabbas av hot avseende utlämnande av personuppgifter och dataintegritetsrisk. Följaktligen kan partnerskap med FinTech-företag leda till stöld av betydelsefulla uppgifter som bankerna är i besittning av.

I samband med att traditionella banker samverkar med diverse FinTech-företag växer känsligheten för intrång i banksystemen. En eventuell motivering till att Handelsbanken är väldigt försiktiga med vilka FinTech-företag de väljer att samverka med kan ha sin grund i att de uppfattar att de potentiella riskerna överskrider de potentiella fördelarna. Enligt studierna som publicerats av Riksdagen (2020) och Harasim (2021) har det visats att klassiska banker har större risk att förlora kontrollen över betydelsefulla avseenden av sin huvudverksamhet vid samarbete med FinTech-företag. Exempel på ett antal specifika risker är att FinTech-företagen kan ta styrningen över användardata och kundrelationer men också att de

eventuellt saknar tillräcklig säkerhet i sina system. Detta kan resultera i större synlighet för specifika risker.

Både Swedbank och SEB har tidigare haft och har fortfarande nuvarande samarbete med olika FinTech-företag. De anser att samarbete med FinTech kan resultera i diverse risker för cyberintrång. Påståendet har som grund i att FinTech-företag är osäkra och känsliga när det kommer till förlust av integration av data samt personuppgifter (Riksdagen, 2020). FinTech kan utgöra en stimulerande uppgift för storbankernas hantering av risker påstår Harasim (2021). Utöver det kan partnerskap med FinTech-företag förse bankerna med förmåner som nyskapande tjänster och kostnadseffektivitet (Klus et al., 2019). Dock kan svenska storbanker förlägga sig genom cyberrisker samt behöva bibehålla efterlevnadskrav. Trots att de är kompetenta inom riskhantering är det utmanande att till fullo utesluta cyberrisker. Således är det viktigt att de är försiktiga med vilka företag de delar sin verksamhet (Riksdagen, 2020).

Respondent B förklarar att de största riskerna för SEB är cyber- och operativa risker som kan bli en konsekvens av FinTech då det oavbrutet försiggår cyberattacker och IT-systemfel. Detta styrks av Thedéen (2020) som menar att FinTech-företagen inte har samma riskhantering och saknar den erfarenhet som storbankerna har. Detta kan resultera i mer specifika risker för SEB, där banken kan exponeras för mer osäkerhet, menar respondent B. Thedéen (2020) hävdar att FinTech-företagen är relativt nya på marknaden och därför är det viktigt att upplysa bankerna vid samarbeten av FinTech-företag om detta. När bankerna delar kundinformation och data med FinTech-företag, kan de utsätta sig för olika specifika risker såsom respondent B styrker.

5.2.2 Operativa risker

Buchelt och Unteregger (2004) hävdar att tekniska framsteg har ökat potentialen för operativa risker. Bedrägerier och externa händelser har inträffat sedan grundandet av banker, men idag står banker inför betydande operativa risker relaterade till den tekniska och digitala utvecklingen. Cuesta et al. (2015) poängterar att de operativa riskerna i relation till FinTech och banker i de flesta fall är kopplade till cyberrisker samt lyfter fram en ängslan över att storbankerna i Sverige ständigt blir alltmer känsliga för sådana risker. Detta bottnar i att cyberrisker avviker från andra typer av risker eftersom de kan uppstå plötsligt samt orsaka

betydande skador. Om användandet av teknik från ett FinTech-företag inte är effektivt eller smidigt kan det resultera i störningar i bankens processer och arbetsflöden som kan påverka produktivitet. Det kan i sin tur resultera i enorma förluster för bankerna och hota den finansiella stabiliteten, vilket därmed kan öka de specifika riskerna. Förändringar i banksektorn i form av ny informationsteknik med ursprung i dagens FinTech ses som en källa till operativ riskexponering för banker, bekräftar samtliga respondenter. Samtidigt introducerar banker FinTech-företag i sin verksamhet, vilket kan resultera i att bankerna möter på svårigheter avseende tänkbara risker (Cuesta et al., 2015). I enlighet med respondenterna växer riskerna för de svenska storbankerna när markanta förändringar inträffar alltför snabbt.

Respondent B menar att samarbetet med ett FinTech-företag kan utsätta banken för ökad risk för dataintrång, stöld av kundinformation och känsliga finansiella data, vilket avser specifika risker som påverkar banken. Detta bekräftas även i Fis (2006) studie som förklarar att en specifik operativ risk kan vara ett resultat av både mänskliga och tekniska fel, bedrägerier samt efterlevnad av lagar och förordningar (Fi, 2006). Vidare påpekar respondent B att om FinTech-företagets system inte är tillräckligt säkra kan det leda till specifika risker för banken och dess kunder. Dessutom om bankens och FinTech-företagets system inte är kompatibla kan det resultera i informationsöverföring och processintegration. Detta kan i sin tur leda till att information förloras och kan hamna i felaktiga händer. Detta är en av anledningarna till att Handelsbanken väljer att samarbeta med FinTech-företag i mindre utsträckning.

6. Slutsats

I studiens sista kapitel återges studiens empiriska och teoretiska slutsatser och besvara undersökningsfrågorna. Slutsatserna har dragits utifrån analysen som grund. Slutligen avser studien att redogöra för förslag på vidare efterforskning inom studiens område.

Syftet med studien har varit att analysera och undersöka relationen mellan svenska banker och FinTech-företag. Detta med särskilt fokus på samarbete och konkurrens samt om det finns risker i dessa relationer. En teoretisk slutsats var att partnerskap mellan FinTech-företag och banker kan vara ett tillvägagångssätt för att öka bankernas konkurrenskraft genom innovationer. Med hjälp av FinTech-företagens tekniska expertis kan storbankerna utveckla sina system men även få tillgång till mer effektiva tjänster. På samma gång kan konkurrens, det vill säga inga samarbeten, skapa problem för bankerna att hålla jämna steg med den tekniska utvecklingen. Detta kan öka riskerna för operativa risker- och cyberrisker.

De empiriska slutsatserna har varit att bankerna ser potential i samarbete med FinTech-företag. Banker är intresserade av att vidareutveckla och förbättra sina tjänster genom att integrera FinTech-teknologier i sina verksamheter som exempelvis API:er. En annan anledning till att banker ställer sig positiva till att FinTech-företag snabbt kan skapa värdefulla verktyg och tjänster som ökar kundnöjdheten. Samarbeten med FinTech-företag kunde hjälpa bankerna att möta de växande behoven hos sina kunder, vilket i sin tur kunde öka lönsamhet och effektivitet.

Studien har fastställt att bankerna såg potential för partnerskap med FinTech-företag. Däremot fanns det banker som undvek dessa samarbeten eftersom det betraktades vara förenat med ökade säkerhetsrisker. FinTech-företag kan vara av mindre storlek och ha mindre stabila IT-system, vilket kan öka risken för dataintrång och hackerattacker. Bankerna har höga krav på säkerhet av transaktioner och därför kan samarbeten med andra aktörer, vilka inte har lika höga krav, öka de operativa riskerna. Det finns därför exempel på att inte genomföra samarbeten bland vissa av bankerna för att inte underminera säkerheten. Ytterligare en anledning till att inte genomföra samarbeten med FinTech-företag kan vara att banken betraktar dem som konkurrent. För att skydda sin marknadsandel och värna sina intressen kan strategin vara att undvika dessa samarbeten.

Sammanfattningsvis för att besvara frågan om varför vissa storbanker har valt att samarbeta och andra inte, kan detta bero på flera orsaker. De banker som valde att samarbeta med FinTech-företag förklarade att de kunde dra fördel av deras tekniska expertis och innovationsutveckling, samt nå nya marknader och kundsegment. Det viktigaste skälet att inte samarbeta var oro för ökade säkerhetsrisker. De kunde även uppfatta FinTech-företag som konkurrenter och avstod samarbetet för att skydda sina intressen. Bankerna som ingick i undersökningen hade också olika preferenser. Swedbank och SEB var mer samarbetsbenägna, i jämförelse med Handelsbanken, vilka undvek partnerskap med FinTech-företag.

Alla tre banker bekräftade en ökning av risker, främst kopplade till cybersäkerhet, i synnerhet obehöriga intrång. Det ständiga hotet om cyberattacker har tvingat banker att investera betydande resurser i säkerhet och skydd. De är särskilt sårbara för digitala attacker med tanke på den ökande användningen av digitala plattformar i finansiella transaktioner. Införandet av FinTech-lösningar har också ökat de operativa riskerna. En del av dessa FinTech-företag har inte lika hög säkerhet som bankerna, vilket kan leda till ökad känslighet vid partnerskap. Sammanfattningsvis nämnde samtliga banker i undersökningen att de upplevt ökad exponering för cyberrisker- och operativa risker vid samarbete med FinTech-företag.

Denna undersökning syftade till att analysera samarbete och konkurrens mellan FinTech-företag och banker. Det är tydligt att det funnits drivkrafter för såväl samarbete som konkurrens men att bankerna haft skiftande inställning till dessa strategier. Det förefaller ha varit uppfattningen som aktörer betraktats som konkurrenter och vilka risker som finns kopplade till samarbeten, som avgjort vägvalen.

7. Förslag på vidare efterforskning

Studien har enbart tillämpat bankens perspektiv. För att få en mer nyanserad bild hade varit att studera ämnet utifrån FinTech-företagens synvinkel. Det hade också varit intressant att studera bankkunderna och ålderssegmentet på respektive bank för att analysera hur kunderna uppfattat den digitala förändringen.

Källförteckning

Webbsidor

BankID. (u.å). *Vår historia*.

<https://www.bankid.com/om-oss/historia>

Barone, A. (2022). *Synergies: Concepts in Finance and Examples*.

[Synergies: Concepts in Finance and Examples \(investopedia.com\)](https://investopedia.com)

Chavan, I. (2021). "Top Banks and FinTechs partnerships in 2021"

<https://bfsi.economictimes.indiatimes.com/news/industry/top-banks-and-fintechs-partnerships-in-2021/88604384>

DI (2017). *Här är storbankernas alla startupsatsningar*

[Här är storbankernas alla startupsatsningar \(di.se\)](https://di.se)

Financial stability board. (2019). *FinTech and market structure in financial services: Market developments and potential financial stability implications*.

[FinTech and market structure in financial services: Market developments and potential financial stability implications \(fsb.org\)](https://fsb.org)

Fi (2006). *Operativa risker - företagens hantering och FI:s rekommendationer*.

https://www.fi.se/contentassets/dfcc849b389a417e8ea26298c4199f89/rapport2006_18.pdf

FinTech Futures (2019). *Why should banks and fintechs work together?*

[Why should banks and fintechs work together? - FinTech Futures](https://fintechfutures.com)

Fintech Weekly. (u.å.). *Fintech definition*.

<https://www.fintechweekly.com/fintech-definition>

Johansson, A (2020). *Vad är deduktiv forskning?*

<https://www.cafealar.se/vad-ar-deduktiv-forskning/>

Harasim, J. (2021). *FinTechs, BigTechs and Banks & mdash: When cooperation and when competition?*

[JRFM | Free Full-Text | FinTechs, BigTechs and Banks—When Cooperation and When Competition? \(mdpi.com\)](#)

Handelsbanken. (u.å). *Handelsbanken genom historien*

<https://www.handelsbanken.com/sv/om-koncernen/handelsbanken-genom-historien>

Handelsbanken. (-2018). *2017 Årsredovisningen*

<https://vp292.alertir.com/afw/files/press/handelsbanken/201802158813-1.pdf>

Handelsbanken. (-2021). *Års- och hållbarhetsredovisning 2020*

<https://vp292.alertir.com/afw/files/press/handelsbanken/202102237647-1.pdf>

Klus, F. M., Lohwasser, T. S., Holotiuik, F., & Moormann, J. (2019). *Strategic Alliances between Banks and FinTechs for Digital innovation: Motives to Collaborate and Types of interaction*

[Strategic Alliances between Banks and Fintechs for Digital Innovation: Motives to Collaborate and Types of Interaction \(pepperdine.edu\)](#)

Level Recruitment. (2023). *För dig som intervjuar*

[För dig som intervjuar – miniguide till en lyckad intervju! - Level Recruitment](#)

Lind, G. (2005). *Basel II- nytt regelverk för bankkapital. Riksbanken.*

[Basel II – nytt regelverk för bankkapital \(riksbank.se\)](#)

MDU (2023). *Vägledning för uppsatser och PM i företagsekonomi*

[Källkritik - Metoddoktorn - vägledning för uppsatser och PM i företagsekonomi - LibGuides at Malardalen University Library \(mdu.se\)](#)

Nilsson, M (2013). *Vad är API och hur använder man API:er?*

[Vad är API och hur använder man API:er? Guide för dig som är nybörjare \(portablamedia.se\)](#)

Rahnema, A. (2020). *Bank and FinTech partnerships that are changing financial service*
<https://www.flybits.com/resources/blog/8-bank-and-fintech-partnerships-that-are-changing-financial-services/>

Riksbank. (2000). *Operativa risker*.
https://archive.riksbank.se/Upload/Dokument_riksbank/Kat_publicerat/Artiklar_FS/FinStab00_2_artikel1.pdf

Riksdagen. (2020). *Hur påverkas den finansiella stabiliteten av cyberhot, fintech och klimatförändringar?*
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/rapport-fran-riksdagen/hur-paverkas-den-finansiella-stabiliteten-av_H70WRFR5/html

Samuelsson, H. (2023). *Vilken bank är bäst i Sverige?*
<https://www.samuelsson.se/vilken-bank-ar-bast-i-sverige/>

SEB (u.å). *Bank och försäkring*

[Bank och försäkring | SEB](https://www.seb.se/om-seb/om-seb-och-forsakring)

SEB (2018). *2017 Årsredovisning*
[https://webapp.sebgroup.com/mb/mblib.nsf/alldocsbyunid/21DEE49A15968823C125869D002D580F/\\$FILE/arsredovisning_2017.pdf](https://webapp.sebgroup.com/mb/mblib.nsf/alldocsbyunid/21DEE49A15968823C125869D002D580F/$FILE/arsredovisning_2017.pdf)

SEB (2020). *2019 Årsredovisning*
[https://webapp.sebgroup.com/mb/mblib.nsf/alldocsbyunid/F6DA559490A5CBB1C125869D002CED88/\\$FILE/arsredovisning_2019.pdf](https://webapp.sebgroup.com/mb/mblib.nsf/alldocsbyunid/F6DA559490A5CBB1C125869D002CED88/$FILE/arsredovisning_2019.pdf)

SEB (2022). *Års- och Hållbarhetsredovisning 2022*
[SEB Års- och Hållbarhetsredovisning 2022 \(sebgroup.com\)](https://www.seb.se/om-seb/ars-och-hallbarhetsredovisning-2022)

Sigblad, A. (2022). *FI vill att FRA ska få hjälpa bankerna med cyberhot*.
<https://www.finansliv.se/artikel/fi-vill-att-fra-ska-fa-hjalpa-bankerna-med-cyberhot/>

Sprio (2023). *Digitala eller fysiska intervjuer*

[Digitala eller fysiska intervjuer - Sprio Rekrytering & Bemanning](#)

Sthål, B. (2017). *FinTech*

[fintech-den-digitala-transformeringen-av-finansmarknaden.pdf \(vinnova.se\)](#)

Svenska bankföreningen. (2023). *De stora bankkoncernerna.*

[De stora bankkoncernerna | Swedishbankers](#)

Sveriges Riksbank. (2016). *Finansiell stabilitet*

https://archive.riksbank.se/Documents/Rapporter/FSR/2016/FSR_1/rap_fsr1_160601_sve.pdf

Sveriges riksbank. (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>

Sveriges Riksbank. (2022). *Bankerna är centrala aktörer i det finansiella systemet eftersom betalningar i ekonomin främst görs via bankkonton.*

<https://www.riksbank.se/sv/finansiell-stabilitet/det-finansiella-systemet/banksystemet/>

Sveriges riksbank. (2022). *Vad är fintech?*

<https://www.riksbank.se/sv/press-och-publicerat/publikationer/staff-memo/en-oversikt-over-fintech-och-kryptotillgangar/vad-ar-fintech/>

Swedbank. (2018). *2017 Års- och hållbarhetsredovisningar*

<https://online.swedbank.se/ConditionsEarchive/download?bankid=1111&id=WEBDOC-PRO-DE30066563>

Swedbank. (2020). *2019 Års- och hållbarhetsredovisning*

<https://internetbank.swedbank.se/ConditionsEarchive/download?bankid=1111&id=WEBDO C-PRODE53582036>

Swedbank. (2021). *2020 Års-och hållbarhetsredovisning*

<https://internetbank.swedbank.se/ConditionsEarchive/download?bankid=1111&id=WEBDO C-PRODE78505423>

Swedbank. (2022). *2021 Års- och hållbarhetsredovisning*

<https://internetbank.swedbank.se/ConditionsEarchive/download?bankid=1111&id=WEBDO C-PRODE109368910>

Swedbank. (u.å.). *Vår historia*

[Vår historia | Swedbank](#)

Swish. (u.å.). *Om Swish*

<https://www.swish.nu/om-swish>

Taherdoost, H. (2016). *Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/survey in a research. How to test the validation of a questionnaire/survey in a research.*

<https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=633098025092007024098109007088103113028078052014017010096085122031084093005068010121006013001017037121004120121089108020125092030002028047082019111100066019117121112035012004119099068028001124070126113002081096029010027096113022121121028091013029071110&EXT=pdf&INDEX=TRUE>

Tarantino, G. (2023). *Öka förtroendet för offentlig sektor med digitala tjänster*

[Öka förtroendet för offentlig sektor med digitala tjänster - Salesforce Blog](#)

Vaher, V. (u.å.). *Varför behöver man digitalisera?*

<https://digitaliseringen.se/upptack-e-fakturans-dolda-potentia/>

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer*.

[https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska principer VR 2002.pdf](https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska_principer_VR_2002.pdf)

Visa (2023). *En av de pålitliga ledarna inom digitala betalningar*

[Visa, en av de pålitliga ledarna inom digitala betalningar.](#)

Weblogographic (2023) Skillnad mellan primär och sekundärdata

[Skillnad mellan primära och sekundära data \(med jämförelsedigram\) - Blog 2023 \(weblogographic.com\).](#)

Litteratur

Adams, J., Raeside, R. & Khan, H. T. A. (2014). *Research methods for business and social science students*. 2. uppl. New Delhi: Sage Publications.

Ahrne, G., & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder* (2 uppl.). Liber.

Alvehus, J. (2019). *Skriva uppsats med kvalitativ metod*. 2. uppl. Kina: People Printing.

Ann, C. W. S., & Iqbal, N. M. (2017). *Open application programming interface (API): a financial revolution*. Bank Negara Malaysia Quarterly Bulletin, 4(1), 51-57.

Arner, W. D., Barberis, N. J., och Buckley, P. R. (2016). *The evolution of fintech: A new post-crisis paradigm?* Law Research paper, 62(47), 3-44.

Barefoot, A. J. (2020). *Digital Technology Risks for Finance: Dangers Embedded in Fintech and Regtech*. M-RCBG Associate Working Paper Series, 151(6), 1-25.

Benmoussa, M. (2019). *API Application programming interface Banking: A promising future for financial institutions*. MQEMAAD research laboratory, 18(2), 31-43.

Bouncken, R. B., Gast, J., Kraus, S., & Bogers, M. (2015). *Coopetition: a systematic review, synthesis, and future research directions*. Review of Managerial Science, 9(3), 577-601.

Brandenburger, A. M., & Nalebuff, B. J. (2011). *Co-opetition*. Currency.

Bryman & Bell (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (2 uppl.).

Buchelt, R., & S, Unteregger. (2004). *Cultural Risk and Risk Culture: Operational Risk after Basel II*. Financial Stability Report 6.

Burgin, M. & Meissner, G. (2017). *1+1=3: Synergy Arithmetic in Economics*. Applied Mathematics, 8, 133-144.

Child, J., Faulkner, D., Tallman, S.B. and Hsieh, L. (2019). *Cooperative strategy: managing alliances and networks*, 3rd ed. Oxford: Oxford University Press.

Clohessy, T., & Acton, T. (2019). *Investigating the influence of organizational factors on blockchain adoption: An innovation theory perspective. Industrial Management & Data Systems*. 119(7), 1457-1491.

Connelly, L. M. (2016). *Trustworthiness in qualitative research. Medsurg Nursing*, 25(6), 435-436.

Cuesta, C., Ruesta, M., Tuesta, D., & Urbiola, P. (2015). *The digital transformation of the banking industry*. BBVA research, 1–10.

Dalen, M. (2015). *Intervju som metod*. 2. uppl. Malmö: Gleerups.

Denscombe, M. (2014). *The good research guide: For small-scale research projects*. 5. uppl. Maidenhead, Berkshire: McGraw-Hill Education.

Denscombe, M. (2016). *Forskningshandboken - för småskaliga forskningsprojekt inom Samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

D, Peppers., M, Rogers. (1997). *Enterprise one to one: handbok i relationsmarknadsföring*. Malmö: Richter.

Ferreira, J. J. M., Raposo, M. L., Fernandes, C. I. (2015). *Inter-firm Cross Border Co-opetition: Evidence from a TwoCountry Comparison, in: New Challenges in Entrepreneurship and Finance Examining the Prospects for Sustainable Business Development, Performance, Innovation, and Economic Growth*.

Fonseca, C., & Meneses, R. (2020, July). *Motivations for Coopetition Strategies between Banks and Fintechs. In Proceedings of the International Conference on Business Excellence*. 14(1), 282-293.

- Jacobsen, D. I. (2002). *Vad, hur och varför: om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Lee, I. & Shin, Y. J., (2018). *Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges*. *Business Horizon*. 61(1), 35-46.
- Lin, H. F. (2011). An empirical investigation of mobile banking adoption: The effect of innovation attributes and knowledge-based trust. *International journal of information management*, 31(3), 252-260.
- Mishra, M. (2020). *Evolution of the invisible bank: How partnerships with FinTechs are driving digital innovation*. *Journal of Digital Banking*, 5(1), 36-40.
- Moosa, I. (2007). *Operational Risk: A Survey*. *Financial Markets, Institutions & Instruments*. 16(4), 167-200.
- Murinde, V., Rizopoulos, E., & Zachariadis, M. (2022). *The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks*. *International Review of Financial Analysis*, 81(1), 2-25.
- Najaf, K., Mostafiz, M. I., & Najaf, R. (2021). *Fintech firms and banks sustainability: why cybersecurity risk matters?* *International Journal of Financial Engineering*, 8(2), 2-10. DOI: 10.1142/S2424786321500195.
- Parker, G., Van Alstyne, M., and Choudary, S. (2016). *Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You*. Norton & Company.
- Patel, R., & Davidson, B. (2019). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Studentlitteratur.

Peirce CS. (1990). *Pragmatism och kosmologi*, valda uppsatser i översättning av Matz R. Göteborg: Daidalos.

Pousttchi, K. and M. Schurig. (2004). *Assessment of today's mobile banking applications from the view of customer requirements*. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, Big Island, Hawaii.

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

Sohail, M. and B. Shanmugham, (2003). "E-banking and customer preferences in Malaysia: An empirical investigation," *Information Sciences*, Vol. 150, No. 3/4: 207-217.

Temelkov, Z. (2018). *Fintech firms opportunity or threat for banks?* *International journal of information. Business and Management*, 10(1), 137-143.

Thedéen, E. (2020). *Finansinspektionen. Fintech och cyberhot – hur påverkas den finansiella stabiliteten?* (FI Dnr 20–908).

Ulmanen et al. (2011). "Kvalitativa metoder i arbetet med social hälsa" (1 Uppl).

Wilson, J. (2014). *Essentials of business research. A guide to doing your research project*. SAGE Publications Ltd: London.

Bilagor

Bilaga 1. Intervjuguide

Syfte:

Syftet med studien är att analysera och undersöka relationen mellan banker och FinTech-företag. Med fokus på samarbete och konkurrens samt om det finns några potentiella risker som kan uppstå i relationerna.

Anonymitet:

- Vill personen vara anonym i studien?
- Vill banken vara anonym i studien?

Etiska aspekter:

- Intervjun kommer att spelas in om det är okej.
- Materialet som samlas in används enbart för studiens ändamål
- Intervjun är frivillig och respondenten kan välja att inte besvara en fråga samt avbryta intervjun när den vill.

Intervjufrågor:

Del 1: Generella frågor

- Vilken tjänst har du just nu på banken?
- Samt vad är dina vanliga arbetsuppgifter?
- Hur länge har du arbetat inom bank?
- → Tidigare erfarenhet inom banksektorn?

Del 2 Marknaden:

- Hur arbetar banken för att utveckla finansiella tjänster för att bli mer digitaliserade?
- Vilka utmaningar ställs banken inför kring riskhanteringen på bank vid samarbete med FinTech-företag?
- Har framväxten av FinTech orsakat cyberrisker för er bank mer specifikt?

Del 3: Samarbetsmöjligheter

- Vilka krav har banken när de ingår i ett samarbete med FinTech-företag?

- Hur ser utvecklingen ut för banken med fintech och för att bli mer digitaliserad?
- Blir FinTech-företag mer som samarbeten eller konkurrenter? Hur ställer sig banken till det?
- Storbankerna i Sverige beslutar sig för eller emot samarbete med FinTech-företag?
- Finns det ramverk för risker för de svenska storbankerna ett samarbete med FinTech?
- Finns det nuvarande samarbeten med ett FinTech-företag från er bank? Om ja, vilka?

Del 4: Om det finns samarbete med FinTech?

- Kan du nämna exempel på ett samarbete/ partnerskap och vad det har gjort för att hjälpa banken?
- Vad finns det för för- och nackdelar med samarbete med FinTech-företag?

Del 5: Om det inte finns ett samarbete?

- Varför har banken valt att inte samarbeta med ett FinTech-företag?

Del 6: Riskhantering

- Hur arbetar banken med risker när banken blir mer digitaliserad med hjälp av FinTech utveckling?
- Har riskhanteringen förändrat arbetet på banken? i och med digitaliseringen arbetar banken för att hantera
 - Cyberrisker
 - Operativa risker

Del 7: Slutliga fråga

- Finns det något som du skulle vilja ta upp i intervjun som du anser vara relevant till vår studie?