

Digitalisering @Handelsbanken

Version: Oktober 2020

Digitalisering på vårt sätt

Den digitala utvecklingen går i en allt snabbare takt. När möjligheterna är många blir den viktigaste frågan: Vad ska vi satsa på? Frågan ska ställas både av kostnadsskäl och av effektivitetsskäl. Frågan ska också ställas för att se till att vi fokuserar på det våra kunder faktiskt efterfrågar och håller oss borta från sådant som inte är Handelsbanken.

Digitalisering är en ständigt pågående resa. Här visar vi ett axplock av exempel på vad som pågår inom ramen för Handelsbankens digitaliseringsarbete. Detta material uppdateras löpande utifrån vad som är mest aktuellt för tillfället.

För oss handlar digitalisering inte bara om utveckling av digitala verktyg och funktioner utan om hur vi skapar värde genom att kombinera det lokala, personliga och digitala så att vi kan möta våra kunder där de är, på det sätt de vill, när de vill. Det är den sammanlagda kundupplevelsen som är det viktiga.

TEMA: Ännu mer Handelsbanken 5

Digitalisering är inget nytt för oss – men vi höjer vår ambition och ökar takten för att bli ännu mer Handelsbanken för ännu fler. Vår riktning framöver ska ta oss ännu närmare våra kunder och ska, med proaktiva råd och tips, ge våra kunder ännu bättre förutsättningar för att kunna göra viktiga ekonomiska vägval – i tid. Vi berättar om vad vi gör här och nu och hur vi ser på vår digitaliseringsresa på lite längre sikt.

Kundmötet 25

Pensionsguiden i mobilen har lanserats och kompletterar därmed såväl rådgivning om pension på kontor som distansrådgivning av en pensionsspecialist. Privatkunder i Danmark kan kontakta sin personliga rådgivare direkt via internetbanken och våra kunder i Norge kan numera hantera kortreklamationer enkelt via mobilen. Private Banking-kunder i Sverige har fått tillgång till en ny portföljanalys som ger kunden bättre överblick över sin portfölj.

Våra relationer 50

Rådgivarstödet har nu även i Finland kompletterats med Pensionsguiden och i Sverige har vi lanserat ett nytt verktyg som underlättar kontorens och kredit-specialisters analys och beslut för större kreditengagemang.

Data & säkerhet 62

Vi fortsätter utveckla våra PSD2-APIer med feedback från utvecklare.

Nya samarbeten 68

Digital signering som lanserades i somras har tagits emot väl av våra kunder och vi har i samarbete med en forskare på Handelshögskolan i Stockholm utvecklat en analysmodell som med hjälp av AI-teknologi visar hur stor andel av intäkterna i de bolag som bankens fonder investerar i, som kommer från produkter och tjänster som bidrar till de globala målen (SDG). Apple Pay är nu också lanserat i Sverige.

Ett exempel: Bolån 77

Vägen mot en enklare kund- och medarbetarresa.

Kan man skapa relationer genom en smartphoneskärm?

För oss i Handelsbanken är digitalisering inget nytt. På ett eller ett annat sätt har vi sedan 60-talet omfamnat ny teknik. Något som på vägens gång lett till att vardagen blivit lättare för många. Inte minst genom förenklingar i betalningar och sparande för våra kunder och i administrativa uppgifter för våra medarbetare.

En ökad grad av digitalisering har i slutändan betytt att vi kan spendera mer tid på det vi gör bäst, bygga värdeskapande relationer med våra kunder. Kanske är det just därför vi blir så glada när SKIs undersökningar år efter år visar att kunderna uppskattar våra digitala tjänster och samtidigt ger oss högst betyg bland storbankerna i kundnöjdhet.

Men det betyder inte att vi på något sätt känner oss klara.

Digitalisering tenderar ibland att likställas enbart med automatisering, men i vårt fall kunde inget vara mer fel. Visst, dina vardagliga ekonomiska bestyr kommer ske allt mer i bakgrunden och inte kräva din uppmärksamhet. Men vi tror att digitaliseringen kan ta oss längre än så. Längre i vår ambition – och närmare kunden. Därför är vi nu på väg in i nästa fas, där relationer inte bara är något som är förbehållet fysiska möten – utan kan skapas, fördjupas och leva över tid, även i våra digitala kanaler.

Verklig omtanke om kunden, att se till dennes behov, och att följa med i livets alla faser är vår idé om hur vi vill hjälpa våra kunder att kunna leva de liv de vill. Vi ser helt enkelt möjligheter att vara ännu mer Handelsbanken för ännu fler av våra kunder.

När glaset mellan oss och kunden inte längre är bara ett skyltfönster utan sitter på en smartphoneskärm, kommer vi kunna vara mer proaktiva, fånga

ännu fler kundbehov – och kunna ge fler relevanta, och personligt anpassade, tips och råd.

Att hitta avvägningen mellan att automatisera och förenkla det som bara ska fungera i livet, och samtidigt med empati och omtanke hjälpa våra kunder med förutsättningar för det som betyder mest för dem. Det är vår ambition.

Men det är en resa vi är på. Att leva och utvecklas i förändring är en av bankens styrkor. Vi har både i kris och i uppgång alltid varit lyhörda och reagerat på omvärldens förändringar. Att gå för fort fram är inte heller bra. Kundernas förtroende får vi då vi går i takt. Känner av, och anpassar på ett sätt som passar. I slutändan är trots allt en transformation ett maraton snarare än ett 100-meterslopp.

Stephan Erne, Chief Digital Officer



Våra fyra fokusområden

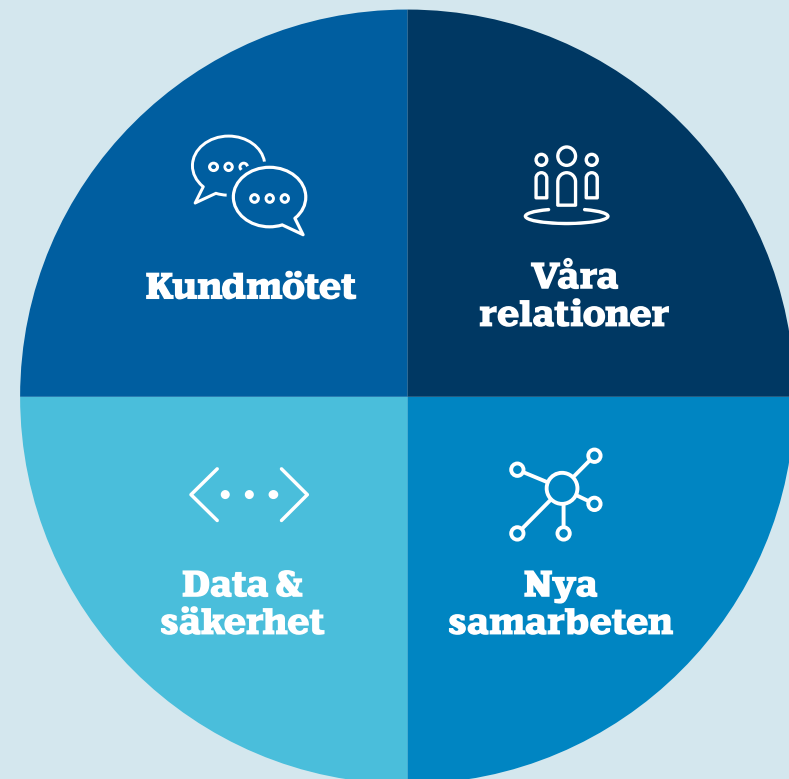
Handelsbankens utvecklingsarbete fokuserar särskilt på fyra områden:

Kundmötet: Det ska vara enkelt att vara kund i Handelsbanken. Våra mötesplatser ska vara användbara och baserade på våra kunders behov. Vi ska erbjuda en integrerad, personlig och lättillgänglig upplevelse där kunder kan röra sig mellan olika mötesplatser.

Våra relationer: Våra personliga och långsiktiga kundrelationer ger oss en konkurrensfördel. Med stöd av datadrivna kunskaper om våra kunder och färre administrativa uppgifter får våra kontor möjlighet att ge rätt erbjudande på rätt tid och plats. Det ska vara enkelt att ta hand om våra kunder.

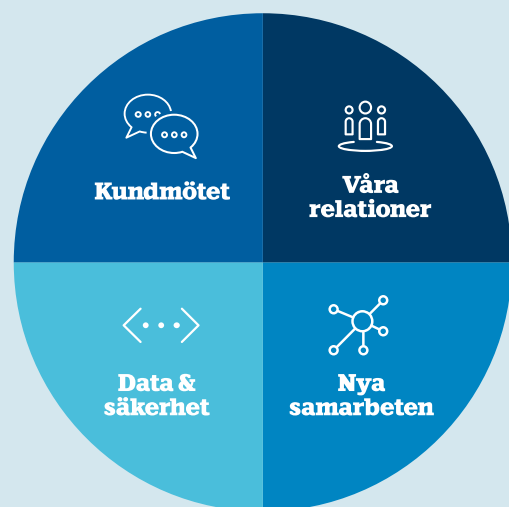
Data & säkerhet: Vi använder data för att erbjuda relevanta och anpassade tjänster och produkter i alla mötesplatser. I takt med att vikten och värdet av data ökar ska våra kunder kunna vara trygga i att vi använder data utifrån högsta standard för säkerhet, etik och integritet. Vår absoluta styrka är när vi i kundmöten kan kombinera detta med nära relationer och god kundkänedom.

Nya samarbeten: Nya regelverk och ny teknik ger ökad öppenhet och mer informationsdelning. I samarbeten med andra aktörer kan vi dra nytta av vår djupa kunskap om våra kunders förväntningar för att både utveckla vår lokala och digitala närvaro och samtidigt skapa kundnytta och nya affärsmöjligheter.



Vi ökar takten med våra värderingar och fokusområden som grund

Vi är våra relationer. Den personliga relationen mellan oss och våra kunder är den del av vårt erbjudande som ger mest nytta för våra kunder. Den är basen för den kvalificerade rådgivningen, men är också vägen till att snabbare kunna lösa ett omedelbart problem eller behov. Historiskt har det krävts fysiska möten för att upprätthålla den personliga relationen, men idag kan vi vara närmare våra kunder där det passar dem. Vi kan helt enkelt använda fler – och ibland bättre – metoder för att vara Handelsbanken i våra kunders ögon.



Kundkontakt, koncern



No1 "Handelsbanken är den bank där flest privatkunder anger att man har en egen kontaktperson."

Källa: SKI Bank 2020

1% Fysiska möten
99% Digitala möten
 Per april 2020 (Sverige)

Cirka 10%
 av våra digitalt aktiva kunder i Sverige har fått personlig rådgivning*

När vi ökar takten kan vi ge mer av det som är Handelsbanken till många fler av våra kunder.

* Rullande 12 månader, 30 september 2020

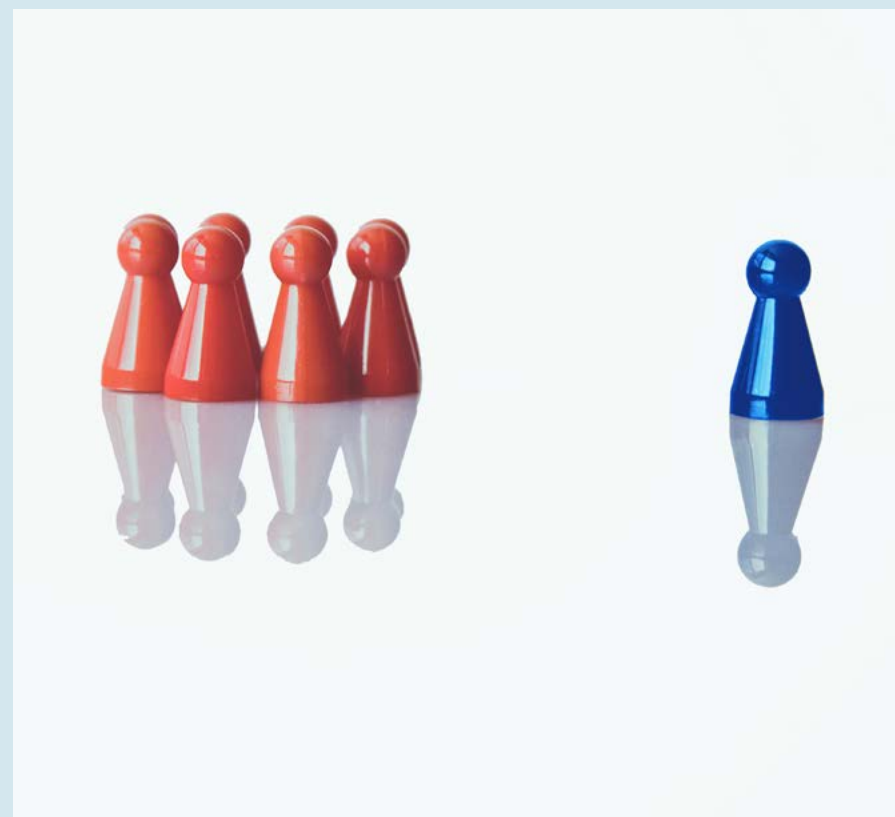
Ännu mer Handelsbanken - till fler

Vår decentraliserade modell syftar till att ge våra kunder en så hög tillgänglighet till banken som möjligt. När nu våra kunder i allt högre grad interagerar med oss i digitala kanaler höjer vi vår ambitionsnivå för att kunna vara så tillgängliga, effektiva och personliga utifrån deras behov som möjligt även där. Helt enkelt bli mer Handelsbanken. För oss innebär det bland annat:

- Vi fattar beslut så nära kunden som möjligt.
- Vi fokuserar på det som skapar mest nytta för våra kunder.
- Den samlade kundupplevelsen är viktigast.
- Vi organiserar oss med kunden som utgångspunkt.

”Kunderna uppskattar det digitala utbudet allt mer, men vill samtidigt att det även ska finnas lokal förankring. Men det behöver nödvändigtvis inte vara i formen av ett fysiskt kontor. Det handlar mer om att vara nära sina kunder och förstå deras vardag.”

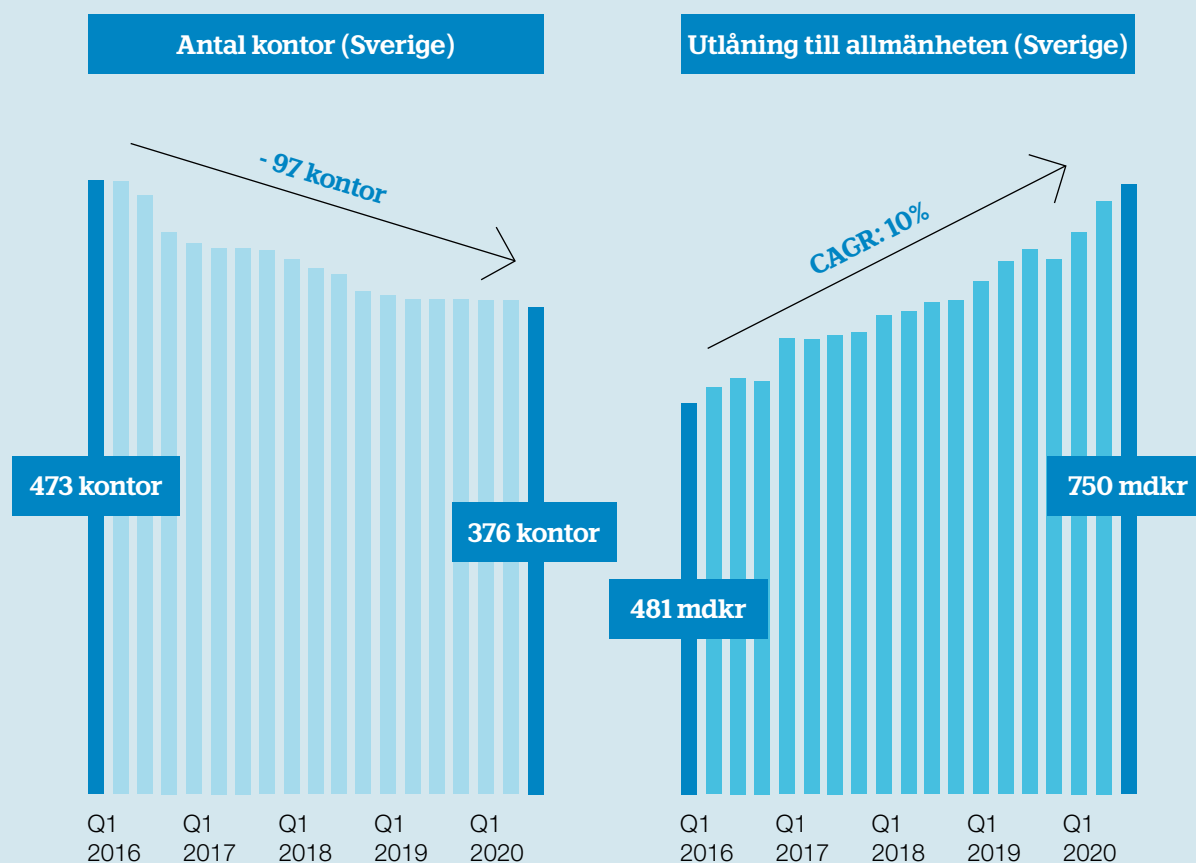
Ur SKI Bank 2020



I ständig förändring och i takt med våra kunder – med hög kundnöjdhet och tillväxt

Förändringsarbetet med att utveckla våra kundrelationer och mötesplatser pågår hela tiden. De senaste fem åren har digitaliseringen haft stor effekt på såväl kundbeteende som vår verksamhet. Hur och var våra kunder interagerar med oss har förändrats drastiskt, och sedan 2015 har antalet kontor i Sverige minskat med cirka 100.

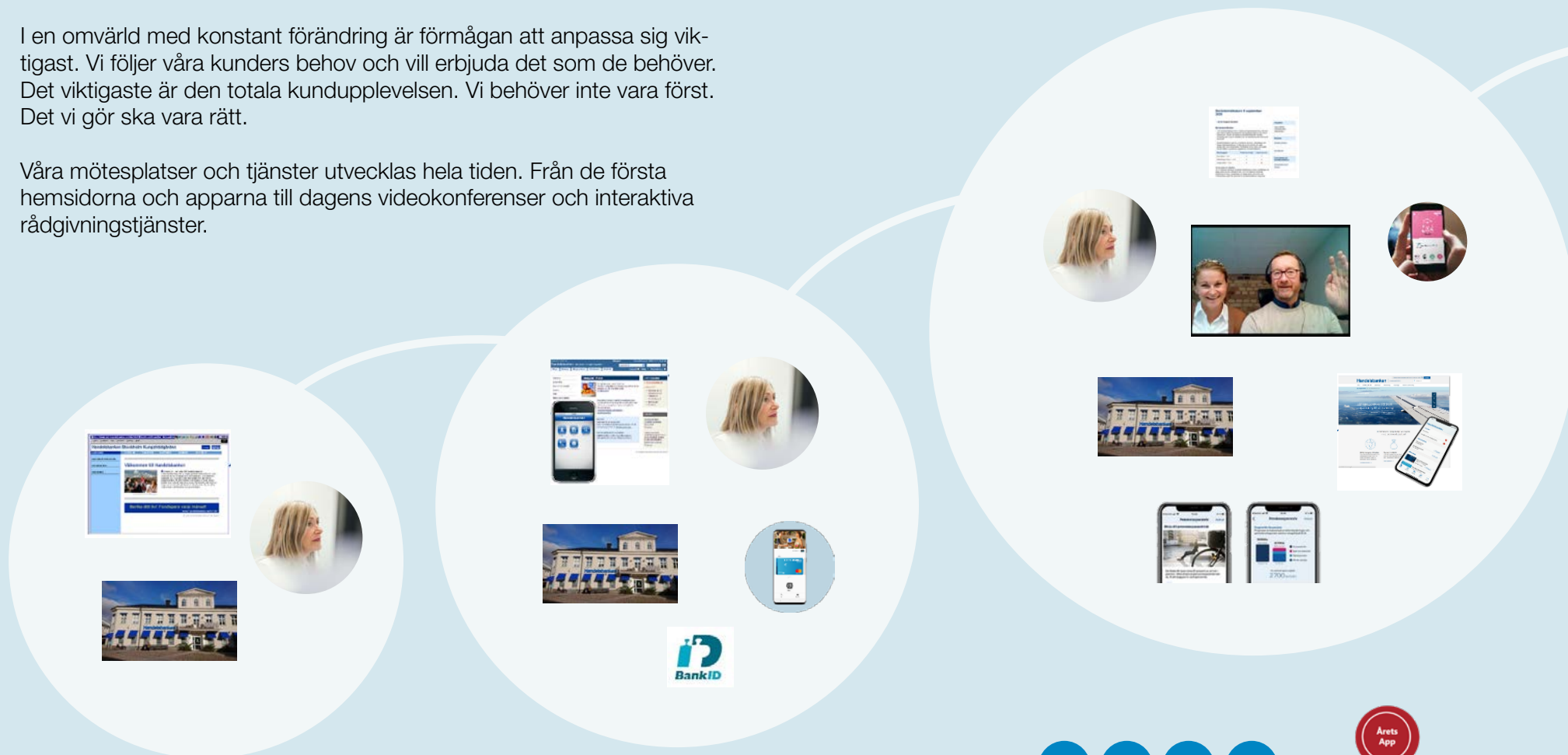
Under denna period har vi legat fortsatt högt i kundnöjdhetsmätningarna och volymen har fortsatt att växa inom både utlåning och sparande. Att vara lyhörd och kraftsamla där det behövs lönar sig.



Kundcentrerad evolution, inte panisk revolution

I en omvärld med konstant förändring är förmågan att anpassa sig viktigast. Vi följer våra kunders behov och vill erbjuda det som de behöver. Det viktigaste är den totala kundupplevelsen. Vi behöver inte vara först. Det vi gör ska vara rätt.

Våra mötesplatser och tjänster utvecklas hela tiden. Från de första hemsidorna och apparna till dagens videokonferenser och interaktiva rådgivningstjänster.



No1 No1 No1 No1

Bäst betyg för bankappen av privatkunder i
SKI Bank 2017, 2018, 2019, 2020



Barnappen
Privata Affärer 2018

Tre inriktningar för vår digitaliseringsresa

Vår digitalisering följer tre inriktningar. Tillsammans har de målet att utveckla och tillgängliggöra vårt erbjudande till fler vid fler tillfällen.

Ännu närmare kunden

Vår kompetens och expertis ska göras mer lättillgänglig där våra kunder är. Avståndet mellan utveckling, användning och feedback ska kortas.

Individuell och personlig rådgivning till fler

Utnyttja potentialen i våra 35 miljoner digitala möten per månad och öka kundvärdet.

Ökat fokus på livshändelser

Förstå och proaktivt hjälpa våra kunder långsiktigt med deras aktuella livssituation som utgångspunkt.

En utgångspunkt för vår utveckling:

**Hur kan vi hjälpa våra kärnkunder
att få en ökad kontroll över sin
ekonomi och stärka deras förmåga
att göra viktiga vägval som leder
till en bättre ekonomi och
utveckling genom hela livet?**

Kommande steg i evolutionen



1. Ännu närmare kunden

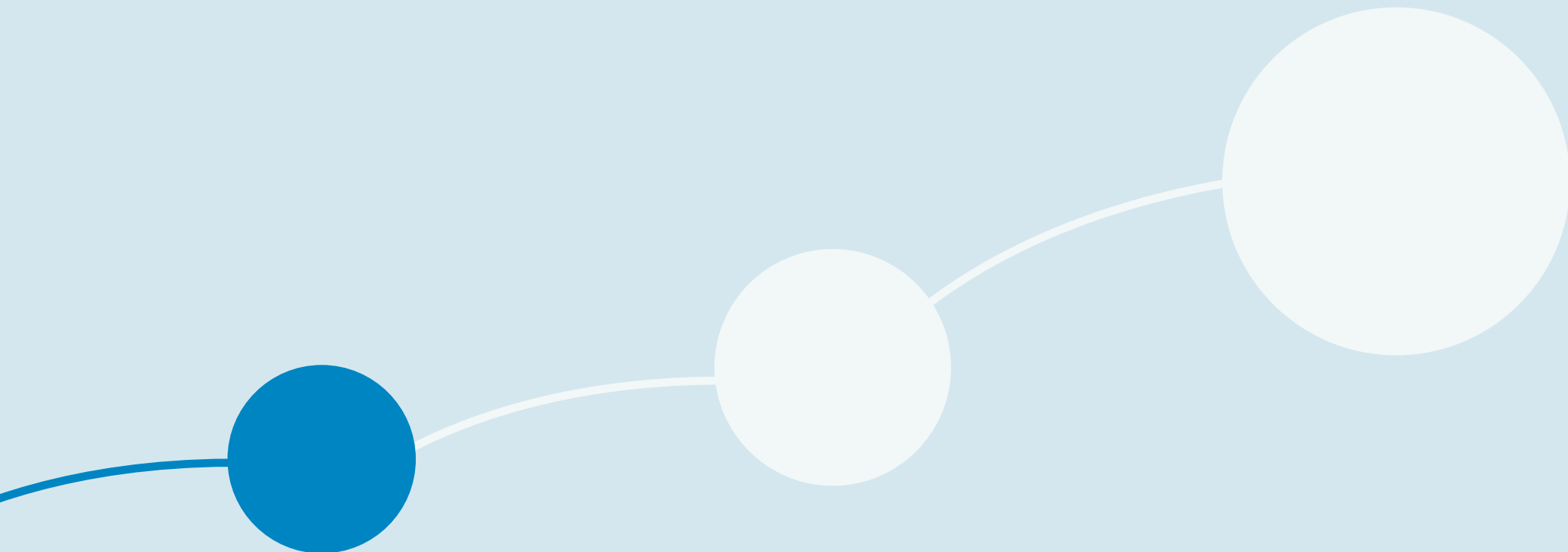
- Ny organisation
- Kundplattform
- Proaktivitet

2. Ökat fokus på livshändelser

- Barn
- Boende
- Pension
- Företaget

3. Rådgivning för livet

Skapa förutsättningar för att uppnå livsmål.

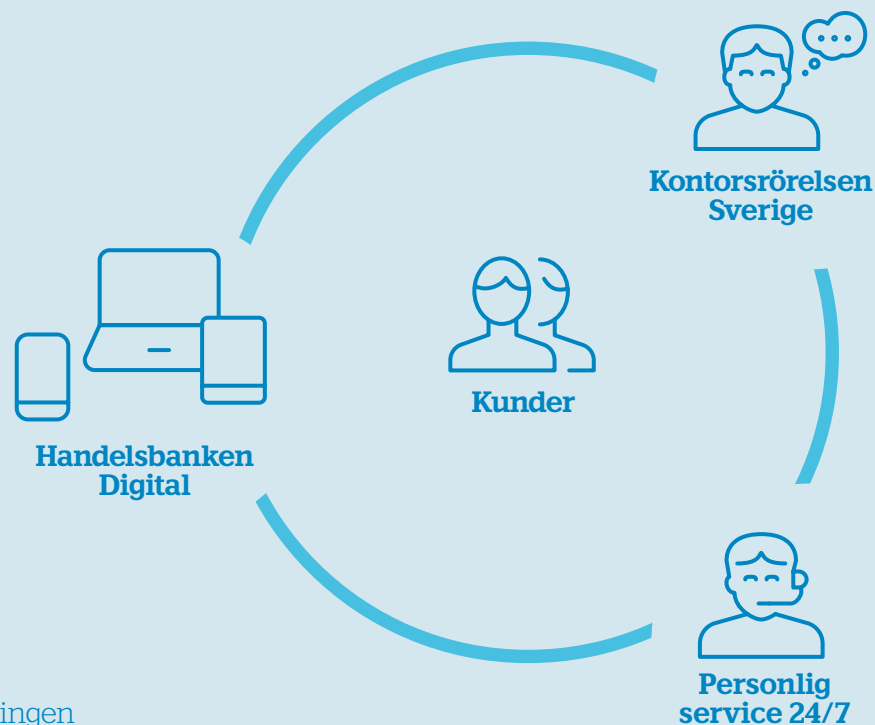


1. Ännu närmare kunden

- Ny organisation
- Kundplattform
- Proaktivitet

Stärkt digital kundupplevelse genom organisatorisk kraftsamling

Som ett led i att skapa ännu bättre förutsättningar för att utveckla våra digitala mötesplatser håller en ny enhet inom organisationen på att formas. Den kommer att driva Handelsbankens digitala affär och göra vårt erbjudande tillgängligt till fler kunder – anpassat utifrån deras behov och situation.



En sammanhängande kundupplevelse

Vårt mål är att bygga lika bra relationer digitalt som på kontor. I utvecklingen av kundmötet, oavsett var kunden möter oss, vill vi säkerställa att kunden får rätt erbjudande vid rätt tillfälle och på rätt plats. Personligt bemötande och erbjudande, service och omtanke som det passar våra kunder - både lokalt och digitalt.

” Vi samlar oss organisatoriskt med fokus på det digitala kundmötet för att öka vår förmåga att skapa värde för våra kunder. Vår Handelsbanksunika kundnärhet ska även möta kunden i det digitala kundmötet, med fortsatt hög tillgänglighet och en ständig strävan att förenkla för kunden.

Kunden ska snabbt och enkelt kunna överblicka och få kontroll över sin ekonomi och genom tips, råd och guider inspireras till att fatta kloka beslut som rör den egna ekonomin. Med användning av data blir vårt budskap och erbjudande till kunden successivt alltmer individanpassat - därigenom kan kunden känna trygghet i att vårt erbjudande ständigt är relevant och konkurrenskraftigt. På så vis kan vi fortsätta bygga långsiktiga relationer med våra kunder, baserade på förtroende. ”

Katarina Ljungqvist, Chef Affärsutveckling Sverige



1. Ännu närmare kunden

Nu: Vi kraftsamlar för att varje möte ska vara värdefullt

Smarta digitala tjänster och ökad möjlighet till personlig kontakt och rådgivning som förenklar vardagen för våra kunder och medarbetare

- Förbättrad personlig rådgivning i digitala kanaler genom möjlighet till säker kommunikation via mobilappen
- Digital själv-service för säkerhetslösningar på ett tryggt sätt (till exempel förnyelse av Mobilt BankID)
- Utökade möjligheter till personlig service dygnet runt genom enklare identifiering samt till hjälp med bolån, rådgivning och vardagsekonomi
- Nya verktyg för våra medarbetare för samarbete och möten på distans



Spara
tid



Få ökad
kontroll



Fatta
beslut

Vi möter kunders behov på flera sätt – redan idag

I Fondbolagens förenings stora Fondspararundersökning 2020 framgår det att totalt 47 procent av svenskarna känner ett behov av att komplettera pensionen med ett privat pensionssparande.

Rådgivningsstödet för möten på kontor har utvecklats successivt men har kompletterats med rådgivning på distans med specialister inom ett område som många kunder tycker är komplicerat.



**Pensionsguiden
lanserad i oktober
kompletterar
rådgivning på
distans och kontor**

Pensionsrådgivning på distans - feedback från kund:

**”Fick proffsig hjälp med saker som jag inte kan.
Glatt överraskad över att inte behöva ta kontakt
med gamla tjänstepensionsinstitut. Jätteskönt!”**



4.6 av 5.0 stjärnor

1. Ännu närmare kunden

Snart: Personlig service i alla kanaler - på riktigt

Ny kundrelationsplattform och verktyg för samarbete

Implementering av nya molnbaserade verktyg för kundrelation och samarbete kommer att öka våra möjligheter att proaktivt agera på våra kunders behov, hjälpa till när de kör fast och ge stöd för att gå från insikt till handling.

Vi skapar möjligheter att vara personlig oavsett om kunden vill prata med sitt lokala kontor, behöver en snabb lösning i kundtjänsten 24/7 eller interagera i våra digitala mötesplatser.

Flexibilitet och innovationskraft:

Samarbeten med världsledande innovativa partners skapar möjligheter till bland annat förflyttning inom moln, värdeskapande användning av data och ett ekosystem av möjliga alternativ för att på bästa sätt lösa och agera på våra kunders behov.



Ökad
individualisering,
tips och
råd digitalt

Personlig
rådgivning
på distans
24/7

Personlig
rådgivning
på kontor för
komplexa
frågor



” Vi kommer att kombinera en god fysisk närvaro i alla län med hög beslutskraft och digitala mötesplatser i framkant. Det är modernt och ligger helt i linje med vad kunder som jag möter efterfrågar - och vad SKI-mätningen säger att kunderna vill ha. Med moderna digitala verktyg kommer vi att kunna vara mer proaktiva både i avancerad rådgivning på kontor och i digitala mötesplatser där vi träffar våra kunder dagligen. Arbetet framåt innebär inte att vi ska bli mindre personliga i våra kundrelationer, tvärtom. Det kommer innebära bättre förutsättningar för att utveckla våra personliga kundrelationer överallt där vi möter kunden. ”

Michael Green, Chef Svensk kontorsrörelse

” Implementering av moderna digitala lösningar kommer att öka våra möjligheter att proaktivt agera på våra kunders behov. Dessutom skapas förutsättningar för personliga kundmöten, oavsett vilken mötesplats kunden använder. Vi har mycket data som kan användas för att skapa en personligare upplevelse i våra digitala tjänster. Det innebär ett stort förtroende att hantera kunskapen om kunderna som data ger, men det betyder också stora möjligheter att bättre möta deras förväntningar. Nu tar vi ytterligare steg för att modernisera i samarbete med ledande aktörer gällande molntjänster och på ett sätt där vi är nära kunden, jobbar datadrivet och förstår kundens verkliga behov. ”

Mattias Forsberg, CIO





2. Ökat fokus på livshändelser

- Barn
- Boende
- Pension
- Företaget

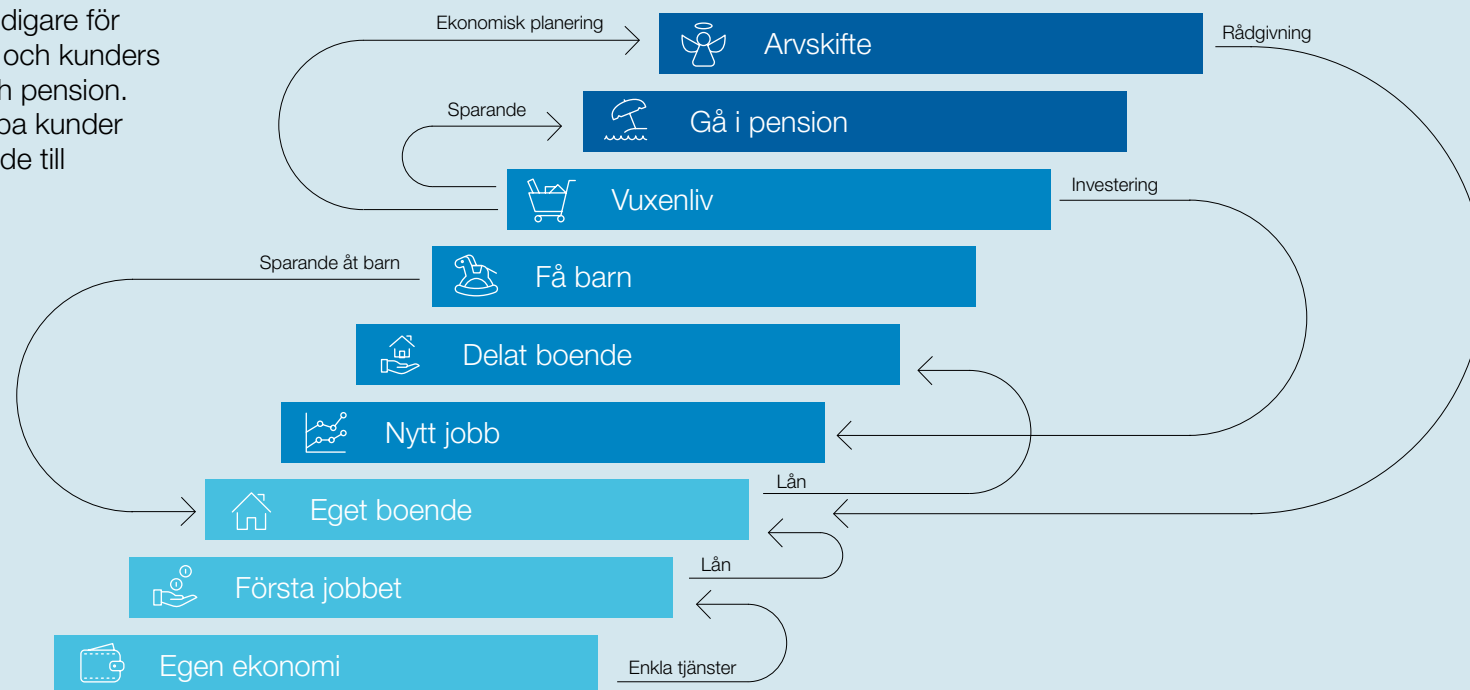
2. Ökat fokus på livshändelser

Större kundvärde och tillväxt genom att stödja kunden i livstrappan

Livstrappans steg är många och ser annorlunda ut för alla. Utifrån vår relation och kundernas behov ska vi vara ännu mer proaktiva och även digitalt ge kunder relevanta tips och råd utifrån deras behov och fas i livet.

Vi påbörjar våra långsiktiga relationer tidigare för att bättre möta framtida generationers och kunders behov av bland annat eget boende och pension. Det kan exempelvis handla om att hjälpa kunder att tidigt komma igång med ett sparande till barnens framtida kontantinsats eller finansiering av den första bostaden.

Ett ökat fokus på livshändelser hjälper till att göra viktiga vägval - i tid.



2. Ökat fokus på livshändelser

Utveckling med kunden i centrum

Vidareutveckling av koncept som stödjer kunders behov i olika livssituationer sker hela tiden – kontinuerligt och metodiskt enligt Handelsbankens designprocess – tillsammans med våra kunder och medarbetare. Insikter och feedback direkt från slutanvändare hjälper oss optimera vårt erbjudande men inspirerar också till nya lösningar och erbjudanden.

Några exempel på feedback från användartester av nya koncept i sen tid:



"Det här saknas i min bank idag. Detta är väldigt intressant - då jobbar banken för mig!"



"Trygghet för barn är 1000% för mig. Jag är inte jättebra på att investera så tar gärna råd från min bank om det."



"Jättebra att få råd presenterade för mig så här, då påminns jag. Det är ofta jag bara glömmer bort."



"Det känns seriöst och bra, speciellt att kunna ticka av vad man gjort. Många tjänster ger bara råd utan att följa upp."

1. Förstå behoven tillsammans med kund

2. Förtydliga och välja fokus

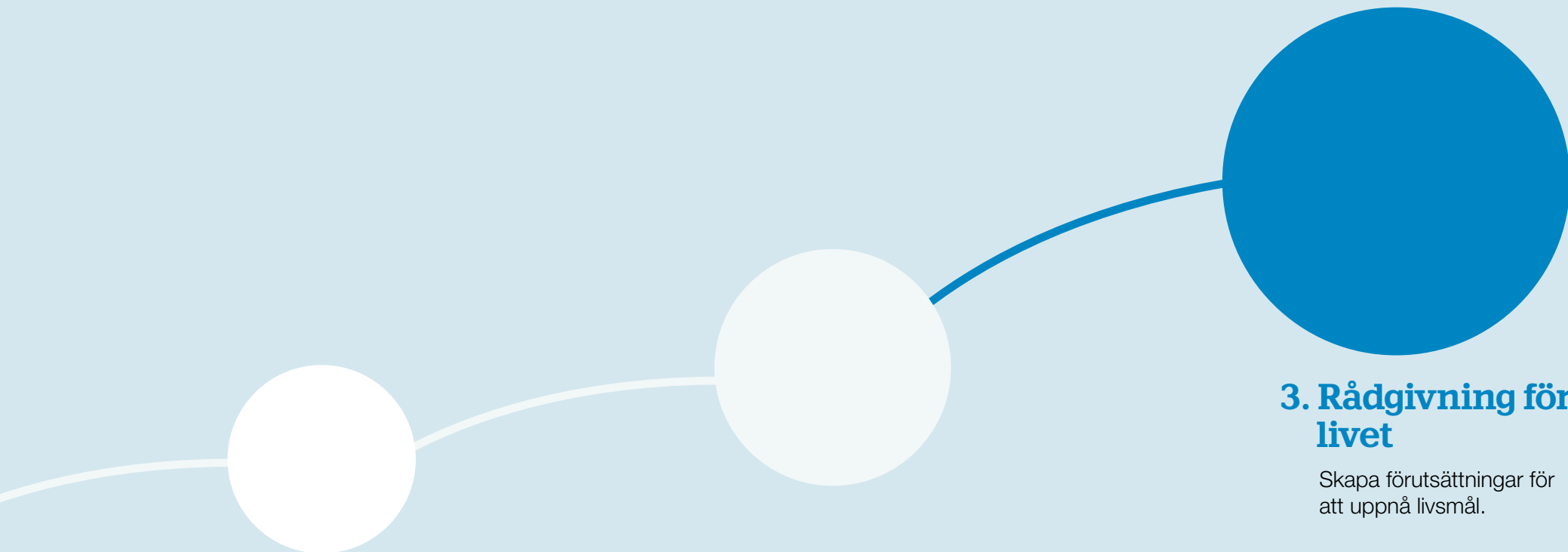


4. Testa och förbättra

3. Föreslå lösning



Värdefulla insikter inhämtas också via den kontakt vi har med våra kunder i vardagen. Ett sådant exempel är Pensionsguiden i mobilen (se sid 29). Vi har utifrån insikter från tusentals rådgivningsmöten, där liknande verktyg och logik använts, format detta stöd för kunder att på egen hand ta ett grepp om sin framtida pension. Självklart har vi också under utvecklingen låtit användare testa Pensionsguiden i appen och ge feedback i flera omgångar.



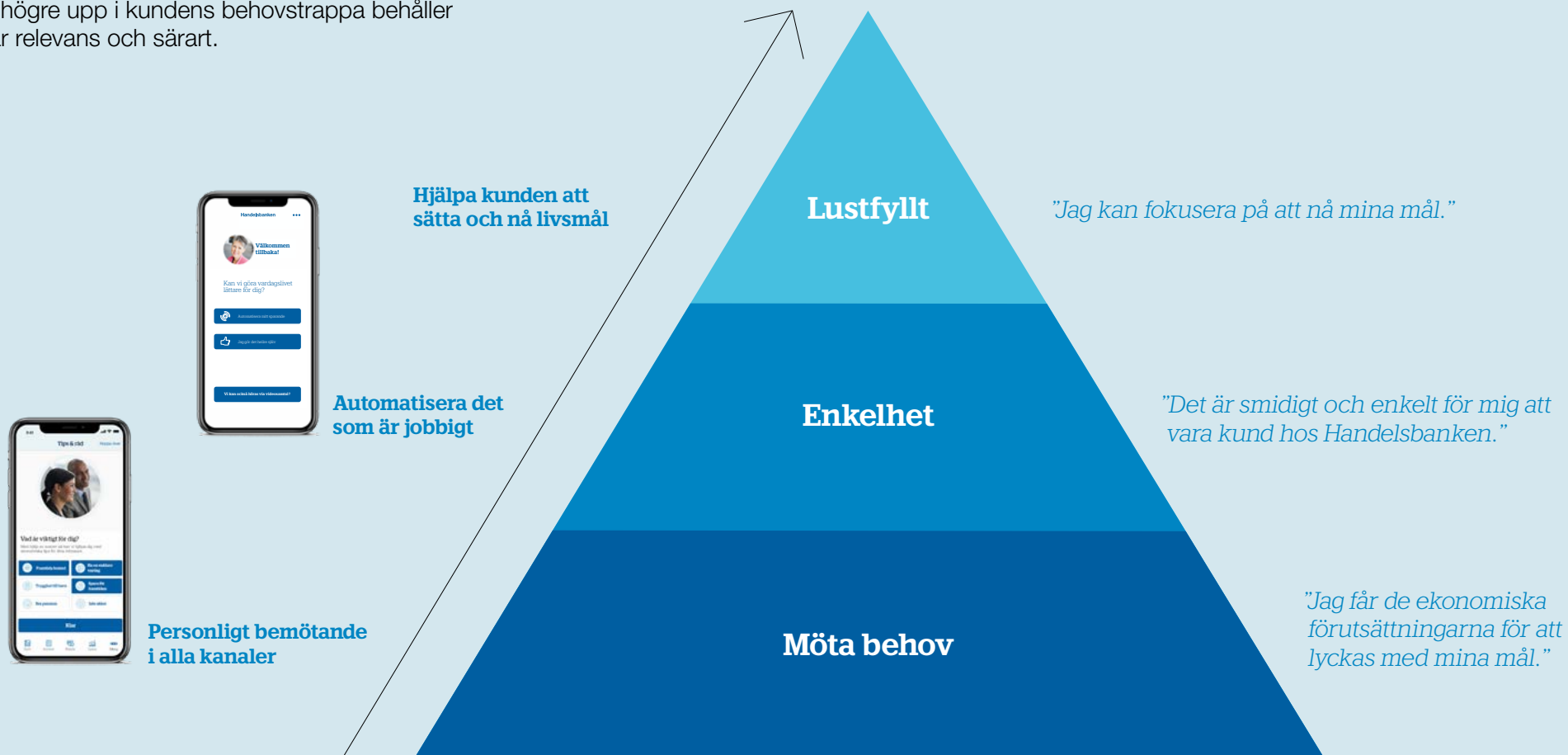
3. Rådgivning för livet

Skapa förutsättningar för att uppnå livsmål.

3. Rådgivning för livet

Vi skapar förutsättningar för att uppnå livsmål

Genom att kontinuerligt röra oss snabbare och högre upp i kundens behovstrappa behåller vi vår relevans och särart.



3. Rådgivning för livet

När någon säger ”Self-driving finance” -Vad säger vi?

När vi känner till kunders finansiella mål och prioriteringar blir det lätt att automatisera och optimera deras ekonomi – helt utan handpåläggning. Idag utvecklas nya sådana tjänster hela tiden och stegen mot så kallad ”self-driving finance” tas allt snabbare.

Vår syn är, som alltid, att kundens behov och önskemål måste få styra denna utveckling. Vilken metod – automatik, gör-det-själv eller personlig service – som passar vid olika frågor och tjänster ska vara upp till våra kunder.

Vi ska alltid finns tillgängliga för våra kunder med smarta digitala tjänster och personlig kontakt med kvalificerad rådgivning.

Vårt sätt kanske då blir ”Self-driving omtanke”?



Idéskiss

Sammanfattningsvis:

**Vi gör det
enkla enklare och
det komplexa mer
personligt.**

Kundmötet

Det ska vara enkelt att vara kund i Handelsbanken. Våra mötesplatser ska vara användbara och baserade på våra kunders behov. Vi ska erbjuda en integrerad, personlig och lättillgänglig upplevelse där kunder kan röra sig mellan olika mötesplatser.

Nya vägar till kunderna: Personligt möte online till fler kunder



Tidigare har våra kunder i Finland kunnat boka rådgivning via möte digitalt. Sedan den 19 mars finns möjligheten för rådgivare att genomföra ett möte digitalt med privatkunder som inte kan eller vill ta sig till sitt bankkontor även i Sverige. Det finns också en hållbarhetsaspekt då vår påverkan på miljön avtar med minskat resande.

- Mötet sker på ett säkert sätt genom att kunden verifieras med QR-kod och Mobilt BankID.
- Onlinemötet ger större flexibilitet i mötet med kund och kan ytterligare förstärka vår lokala och personliga prägel.
- Kunden kan få hjälp och rådgivning online både av sitt lokala kontor och via personlig service dygnet runt.

Hur går det till?

Kunden ansluter till onlinemöte i internetbanken via sin dator, mobil eller surfplatta. Rådgivaren sitter på kontoret och kunden där det passar kunden bäst. Samtalet sker över telefon och spelas in om behovet finns.

"I mötet kan jag guida hur man öppnar avtal och gör placeringar och en pensionsgenomgång via onlinemöte uppskattas mycket då vi även gemensamt kan se hur kundens situation ser ut i Min pension."

Peter Nordin, placeringsrådgivare, Stockholm Globen



Fler sätt att mötas: Skype med externa deltagare



- I början av mars lanserades möjligheten att bjuda in externa deltagare till våra Skypemöten.
- Lösningen är tillgänglig för alla medarbetare i hela koncernen och används när mötet inte avser rådgivning och samtal kan genomföras utan behov av legitimering. Detta har möjliggjort att vi lättare kan kommunicera med potentiella kunder, myndigheter och leverantörer.
- Funktionen innebär också att det går att ansluta till Skypemöten via mobilen eller ringa in till mötet, vilket ökar flexibiliteten för att ansluta till mötet.
- I mötet kan deltagarna dela skärm och presentationer* vilket har varit till stor nytta i en tid då möten i hög grad har skett på distans istället för att träffas fysiskt.
- Medarbetare har också möjlighet att ansluta till externa videomöten via till exempel Teams, Google Meet och WebEx. Därmed kan mötesform väljas utifrån situation.

"På grunn av Korona-krisen har vi måttet gjøre det mulig for våre kunder å treffe oss på andre måter enn på kontoret. Vi gir nå derfor våre kunder mulighet til å velge mellom fysiske og digitale møter avhengig av hva de føler seg mest bekvem med i dagens situasjon, noe de setter pris på."

Jarle Hundvin, KC Bergen Syd



*Enbart öppen, det vill säga ej känslig information

Omtanke på distans vid pensionsrådgivning



Sedan 2019 har kunder möjlighet att få rådgivning på distans av en pensions-specialist i samband med en eventuell flytt av befintliga individuella tjänstepensioner och privata pensionsförsäkringar till Handelsbanken.

Ofta initieras behovet vid rådgivning med en rådgivare på ett bankkontor. När en bild över kundens samlade innehav finns tillgänglig tar specialister vid och rådgivning med kunden sker per telefon på distans. Lösningen innebär både en effektivisering inom banken och för kunden samt en ökad tillgänglighet till goda råd för kunden inom ett område som många tycker är komplicerat.

Kunden går själv in och bokar sitt möte i en portal och kan välja den tid som passar bäst.

Flyttmarknaden omfattas av ett i många fall komplicerat regelverk. Genom att i lugn och ro prata igenom sin nuvarande lösning med en specialist får kunden en bättre förståelse för vad man har och hur allt hänger ihop i pensionssystemet. Om kunden kan få en bättre lösning utifrån sina behov föreslår vi en förändring men ett gott råd kan också vara att behålla det man har precis som det är – om det är det bästa för kunden med hänsyn till avgifter, aktuella placeringar och risknivå.



* Augusti 2019 till augusti 2020



Feedback från kunder:

"Trevligt bemötande och bra/tydlig information i pensionsdjungeln."

"Väldigt trevligt, givande och informativt möte. Upplevde det professionellt och opartiskt."

"Kunnig personal som gav bra förklaringar och tydliga svar på mina frågor. Gav även bra opartiska råd."

"Fick proffsig hjälp med saker som jag inte kan. Och glatt överraskad över att jag inte behöver ta kontakt med gamla tjänstepensionsinstitut. Jätteskönt!"

Pensionsguiden i mobilen möter kunders behov



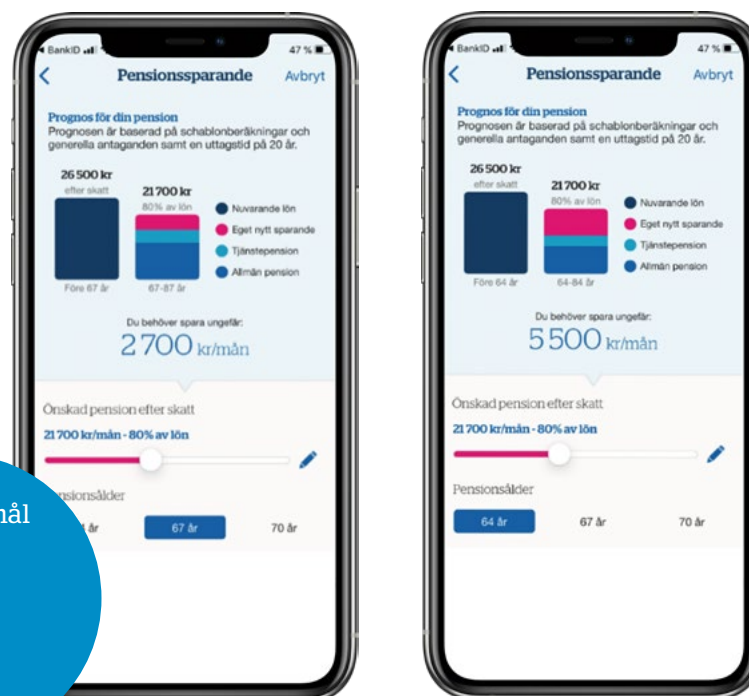
Handelsbankens mobilapp för privatkunder har fått högsta betyg de senaste fyra åren i undersökningar från SKI, Svenskt Kvalitetsindex. För två år sedan lanserades Sparguiden i appen och den blev på kort tid ett populärt verktyg bland kunder som enkelt vill komma igång med ett eget sparande. Under oktober lanserades en liknande tjänst anpassad för pensionssparande.

I Fondbolagens förenings stora Fondspararundersökning 2020* framgår det att totalt 47 procent av svenskarna känner ett behov av att komplettera pensionen med ett privat pensionssparande. I åldersgruppen 18–33 år uppger hela 67 procent att de har ett behov av privat pensions-sparande.

Pensionsguiden – enklare att få en bild av sin pension

För att bredda erbjudandet till att även omfatta pension har vi under 2020 utvecklat ett nytt verktyg – Pensionsguiden i mobilappen. Med samma logik och beräkningsgrunder som i rådgivningsmötet kan kunden på ett enkelt och effektivt sätt skapa sig en bild av sin hur mycket de behöver spara för att nå önskad nivå av en framtida pension, samtidigt som behovet av ett privat pensionssparande lyfts fram.

Tjänsten riktar sig till kunder i åldersgruppen 18–55 år och innehåller förutom simuleringsmöjligheter ett integrerat köpflöde där kunden kan öppna förvar och fondsparande i tre enkla steg.



Från
start till mål

3
steg

”De senaste åren har antalet privata pensionsrådgivningar på kontor ökat kraftigt. Med Pensionsguiden i mobilappen breddar vi bankens digitala kunderbjudande och gör det möjligt för fler kunder att komma igång med sitt pensionssparande.”

Simon Franz, Affärsutveckling Pension & Försäkring

Ökad tillgänglighet bidrar till ökad aktiehandel



Handelsbankens tillväxt inom sparaffären har varit stark de senaste åren och på värdepappersområdet har vi under året förstärkt bankens erbjudande ytterligare.

I februari sänktes minimicourtage på värdepappersaffärer på nordiska marknader som görs via appen eller internetbanken från 99 kronor till 9 kronor.

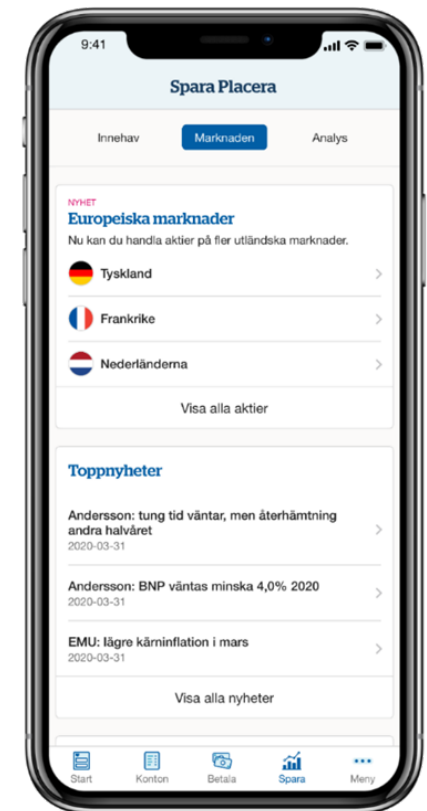
Därefter lanserades handel med värdepapper i Tyskland, Frankrike och Nederländerna via mobilappen och internetbanken.

Antalet värdepappersaffärer har ökat under året

- Antalet värdepappersaffärer ökade första halvåret 2020 med 144 procent jämfört med samma period 2019.
- I samband med börsoro kopplat till covid-19-krisen i mars såg vi generellt ett ökat intresse för värdepappersaffärer. Vår bedömning är att den ökade tillgängligheten genom lägre courtage och fler marknader i våra självbetjäningstjänster har bidragit till att kunderna valt att göra sina aktieaffärer under den här perioden via Handelsbanken.

Kommande förbättringar

- Vi fortsätter att utveckla och öka tillgängligheten för våra kunder. Lansering av handel på fler marknader, bland annat USA planeras att göras tillgängligt för våra kunder i början på nästa år.



Ny design och funktionalitet förenklar



Enklare navigering och visuell utformning i mobilappen

- Ny design på startsidan.
- Personlig anpassning – Möjlighet att anpassa vilka konton och kort som syns.
- Meny för smidigare navigering.
- Globala moduler i bruk för effektivare utveckling och upprätthållning.

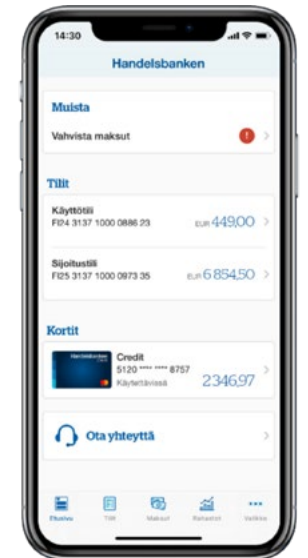
Enklare att ansöka om kort via internetbanken

- Nytt utseende i enlighet med resten av internetbanken.
- Alla kortansökningar på ett ställe.
- Kunden kan ansöka om nytt kort och höjning av kreditlimit, samt göra överföringar från kreditkortet till bankkontot.
- Responsiv ansökan som fungerar på skärmar av olika storlek.

The screenshot displays the Handelsbanken website's 'Kortansökningar' (Credit Card Applications) page. The header includes the Handelsbanken logo and 'S-HB Kampens kontor'. A navigation menu shows 'Konton', 'Kort', 'Betalingar', 'Spara och placera', and 'Lån'. The main content area is titled 'Kortansökningar' and features three application options, each with a 'TILL ANSÖKAN' button:

- Ansök om nytt kort** (Apply for new card)
- Ansök om höjning av kreditlimit** (Apply for credit limit increase)
- Överföring från kreditkort** (Transfer from credit card)

The first option, 'Credit-kortet', lists features: 'Kortet innehåller ett omfattande försäkringspaket', 'Flexibel betalid', and 'Årsavgiften är 70 euro'. The second option, 'Credit-kort med Platinum-paket', lists features: 'Platinum-paketet kan kopplas till ett Credit-kort', 'Ett täckande försäkringspaket', 'Obegränsat Priority Pass-loungekort', 'Platinum Service dygnet runt', and 'Credit-kortets årsavgift 70 euro och Platinum-paketets årsavgift 320 euro'. The third option, 'Credit-Debit-kortet', lists features: 'Ett Credit-kort med Debit-funktionalitet', 'Kortet innehåller ett omfattande försäkringspaket', 'Flexibel betalid', and 'Årsavgiften är 70 euro'. A footer note states: 'Om du är intresserad av ett Debit- eller Online Debit-kort, ta kontakt med ditt kontor.'



Enklare att hantera kortreklamationer och teckna nya avtal



Tidigare i år har vi bland annat lanserat möjligheten för kunder att:

- få tillgång till information som kontoutdrag och årsbesked via mobilen.
- kommunicera på ett säkert sätt med banken via internetbanken.
- kunna följa sina så kallade BSU-konton (BoligSparing for Ungdom).

Enklare att hantera kortreklamationer – My Dispute

- Kunder i Handelsbanken har nu tillgång till en ny digital tjänst för att hantera kortreklamationer. Tidigare behövde kunden kontakta banken och skriva under en blankett för att reklamera ett kortköp.
- Nu loggar kunden istället in med hjälp av BankID och kan själv registrera en kortreklamation via internetbanken på ett enkelt sätt.
- Kunden får också bättre överblick över ärendet och kan följa hanteringen via internetbanken. Lösningen sparar tid för både kunden och banken och den bidrar också till en bättre datakvalitet.

Digital on-boarding av fler produkter

- Våra kunder kan sedan tidigare öppna konto och beställa kort i internetbanken. Nu kan också kunder med specialvillkor, till exempel avtalskunder, själva öppna konto och beställa kort i internetbanken och mobilappen, där avtalade villkor automatiskt erhålls.
- Funktionen kan också användas för andra segment, till exempel unga kunder som behöver kunna beställa ungdomsprodukter, till exempel ungdomskonto och ungdomskort.



Ny mobilapp för företagskunder

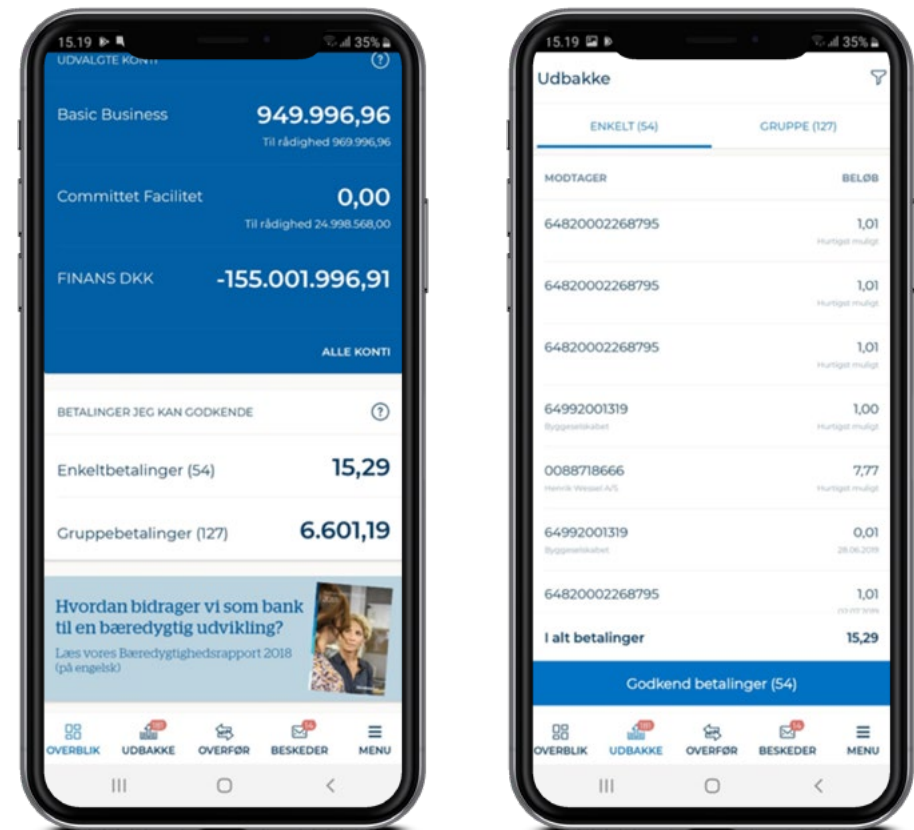


Under året har företagskunderna till exempel fått mulighed att kunna godkänna betalningar som registrerats via internetbanken.

- Kunden kan enkelt godkänna sina betalningar varifrån och när de vill. Detta underlättar särskilt vid tillfällen då betalningar registreras av en person och godkänns av en annan.
- Genom tillgång till en utkorg för betalningar och en funktionalitet i övrigt som är mer anpassad till företagets behov blir flödet mer användarvänligt och upplevelsen bättre.

Tidigare har både privat- och företagskunder använt samma app vilket har medfört onödiga in- och utloggningar för att få tillgång till information och funktioner för kunder som använder banken både privat och för företaget.

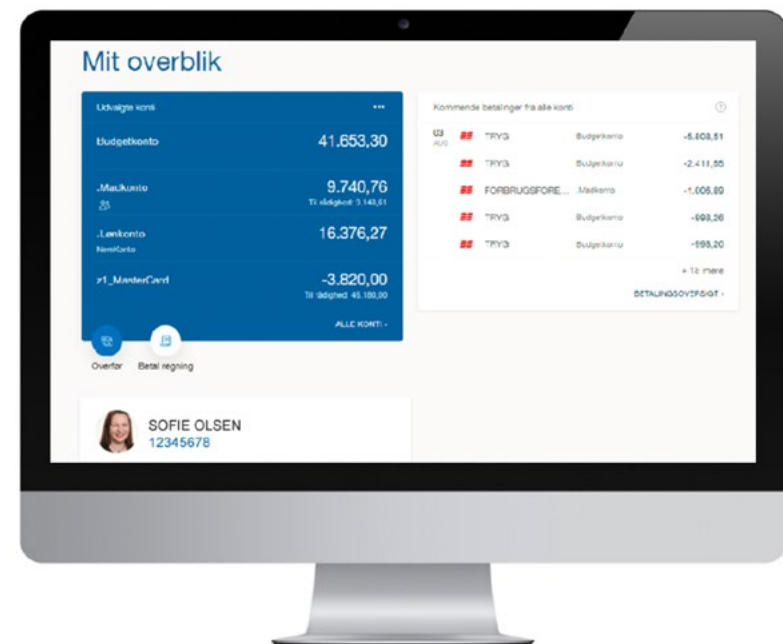
Nu kan användaren enklare växla mellan privat- och företagsaffären genom att enkelt växla mellan de olika apparna för privat och företag. Vår förhoppning är att detta bidrar till nöjdare kunder i banken.



Nära till en personlig rådgivare



- Vi har successivt testat och utvecklat en betaversion av vår nya internetbank för privatkunder. Den nya internetbanken lanserades till kunderna den 16 september.
- Lösningen är responsiv och optimerad för användning i mobilen.
- Våra kunder får en bättre överblick av sina vanligaste konton och kommande betalningar.
- Genvägar gör det enkelt att göra överföringar och betala räkningar men även att vid behov få kontakt med sin personliga rådgivare.
- Vi har även uppdaterat hjälp och support på webbsidan för att göra det enklare för kunderna att hitta rätt i den nya mötesplatsen genom sökbara webbaserade guider.
- Den feedback vi får från våra kunder visar att de uppskattar den snabba och användarvänliga överblickens samt att de själva kan anpassa vilka konton som syns.



Enklare att hantera barn- och pensionssparande



Förenkling för kunder med "Puljer"*

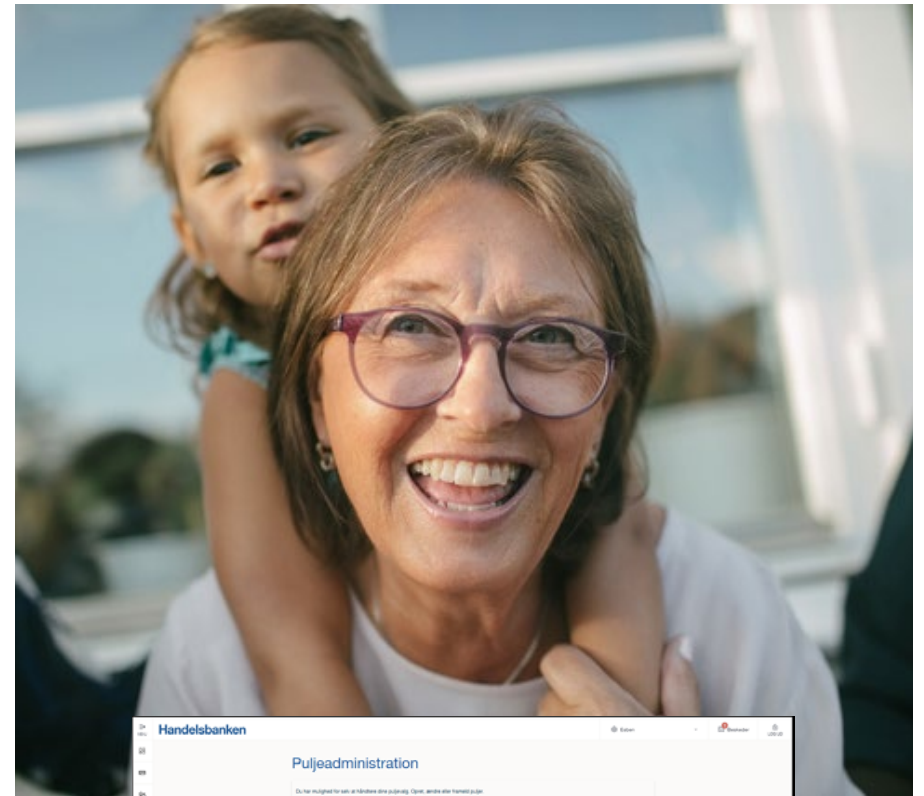
- Numera kan privatkunder som vet att de vill öppna pensions- eller barnsparkonto och som vet hur de vill placera kapitalet, själva öppna och hantera sina investeringar i så kallade "Puljer" via internetbanken.
- Tidigare var detta beroende av att det gjorts och registrerats en bedömning av vilken risknivå man vill och bör ha i sitt sparande – oavsett om kunden önskat rådgivning eller inte.
- Då många kunder väljer "Puljer" för den här typen av sparande innebär lösningen en viktig och tidsbesparande förenkling.
- Fler kunder kan nu själva få gjort det de vill när och på det sätt de vill. Lösningen innebär en snabbare och mer flexibel process utan att vara beroende av någon manuell hantering från en rådgivare.

**Spar tid
åt kunden**

- möter ett viktigt
behov hos många
kunder

Puljer

är en investerings-
produkt för barn-
och pensions-
sparande



*Puljer är en dansk investeringsprodukt under eget regelverk (ej MIFID II/MIFIR)

Vidareutveckling av vår mötesplats för den fond- och aktieintresserade kunden



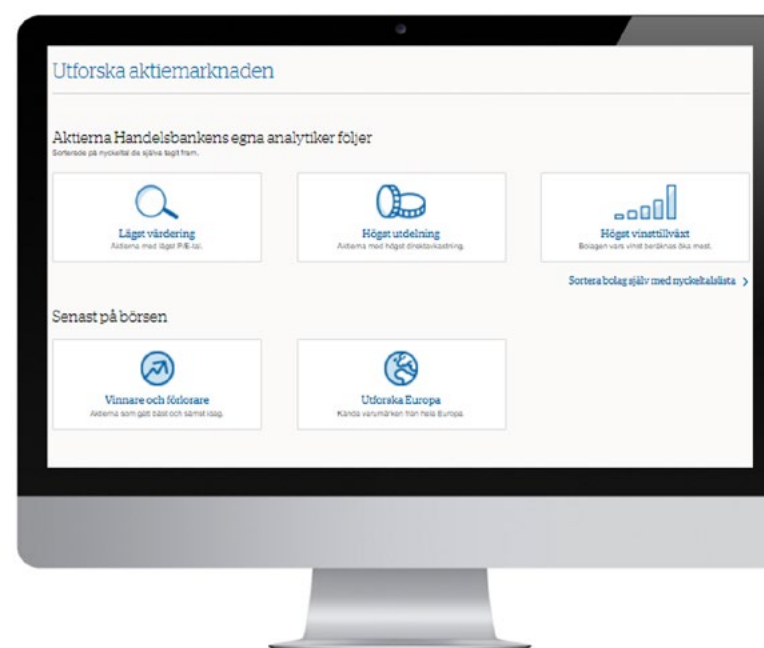
Tidigare under året har vi lanserat förbättringar i vår mötesplats för fond- och aktieintresserade kunder.

- Förbättrad Fondöversikt med nytt fördjupat innehåll om hur man som kund bör tänka kring sitt fondsparande.
- Fokuslistan har ersatt Aktieportföljen och innehåller omkring 10 favoritaktier i olika sektorer där urvalet av aktier baseras på fundamentala analyser och rekommendationer.

Nu lanserar vi en ny tjänst för att inspirera och motivera den aktieintresserade kunden

- Möjlighet att utforska värdepapper och intressanta nyckeltal.
- Enkel tillgång till utvalda bolagsanalyser och fokus på bankens analytikers urval i Fokuslistan och Småbolagslistan.
- Aktier sorterade på de viktigaste nyckeltalen.
- Europeiska aktier sorterade på branscher.
- Vinnare/Förlorare för nordiska och europeiska marknader.
- Artiklar och tips om aktier och marknaden.

Sammantaget bidrar detta till att den aktieintresserade kunden får en smidig och inspirerande överblick över möjliga investeringar baserat på bankens bolagsanalys och samlade kunskap om marknadsläget.



Portföljanslys för Private Banking-kunder



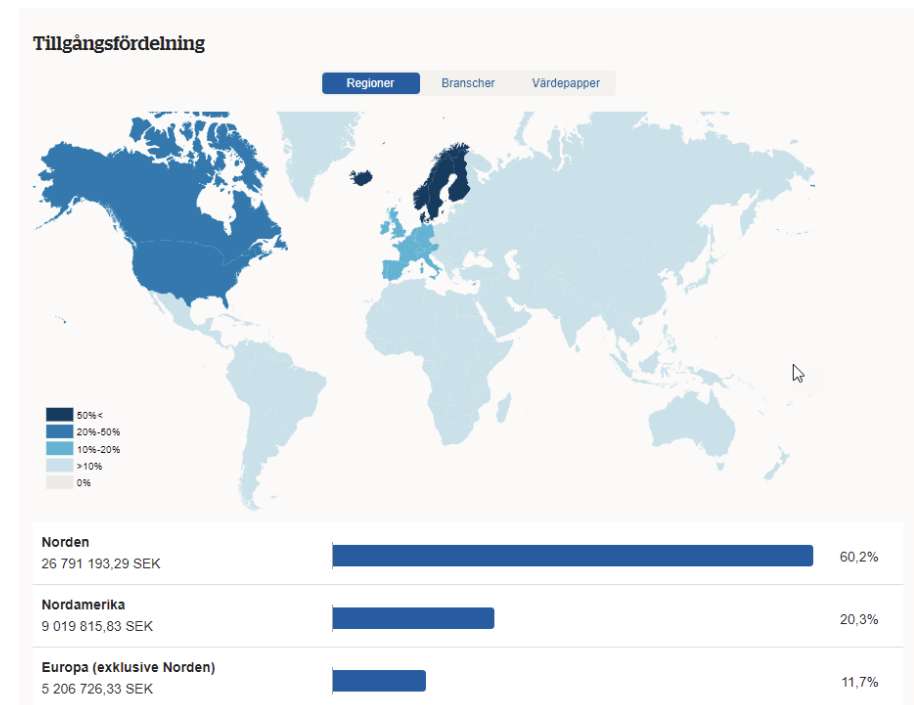
Som ett första steg i den satsning vi gör för att förbättra bankens digitala tjänster för Private Banking-kunder har vi lanserat en helt ny tjänst för portföljanslys i internetbanken.

Tidigare var det endast möjligt att se fördelning på tillgångsslag. I den nya tjänsten ger vi kunden betydligt fler och bättre möjligheter till analys av portföljinnehaven inom ramen för någon av våra Private Banking-tjänster.

Kunden kan välja att analysera innehaven för en eller flera portföljer.

- Analysen visar en fördelning i olika tillgångsslag.
- Dessutom visas en analys för tillgångsfördelning uppdelat på Regioner, Branscher och Värdepapper.
- För regionfördelningen visas en karta för att ge en tydlig överblick.

Syftet med tjänsten är att ge kunden en bättre överblick över sin portfölj och hur dess olika innehav fördelas över tillgångsslag, regioner, branscher och värdepapper.



Användarvänlig och digital information till våra Private Banking- och kapitalförvaltningskunder



Ett nytt kundrapporteringspaket har tagits i bruk i syfte att ge våra Private Banking- och kapitalförvaltningskunder* lättillgänglig och relevant information om hur deras investeringsportfölj utvecklas.

Rapporten finns tillgänglig för kunden via internetbanken och kunden kan där få en överblick med information om till exempel:

- Värdeutveckling
- Aktuell allokering
- Genomförda transaktioner
- Kostnader och avgifter

Digitaliserad och automatiserad process

- Skickas till kundens internetbank.
- Spar tid på grund av mindre manuell hantering.

Generellt har vi fått positiva kommentarer från kunder bland annat om layout och att informationen är relevant.

”Våra private bankers har varit väldigt nöjda med den förnyade rapporten och sitt användargränssnitt. Med hjälp av gränssnittet kan de köra en ny rapport när som helst, till exempel före ett kundmöte. Kunderna har varit väldigt nöjda med rapporten som nu dels levereras snabbare och via internetbanken. Vi uppskattar att detta har sparat 1 persons arbetstid till 100 procent.”

*Matti Sulamaa, utvecklingschef, Spara och placera,
Handelsbanken Finland*

Kapital och värdeutveckling

Rapporteringsperiod 1.1.2016 - 18.6.2020

	Från rapporteringsperiod	Början av året	Fr.o.m 1.2.2018
Insättningar	650 000,00	0,00	650 000,00
Uttag	156 118,11	29 895,80	156 118,11
Netto investering	493 881,89	- 29 895,80	493 881,89
Marknadsvärde i början	0,00	2 835 608,91	1 738 365,16
Marknadsvärde i slutet av period	2 729 786,11	2 729 786,11	2 729 786,11
Förändring, EUR *	2 235 904,22	- 75 927,00	497 539,06

* Förändring i marknadsvärde inkl. insättningar och uttag

Investeringsstrategi: 40% PM suorilla osakkeilla / 60% KV allokaatio

Tilleggsgslag	Vikt	Neutralvikt	Min vikt	Max vikt
Aktieplaceringar	99,67%	100,00%	90,00%	100,00%
Ränteplaceringar	0,33%	0,00%	0,00%	10,00%
Alternativa placeringar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Övriga placeringar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Allokering

Helhetsfördelning



Aktieplaceringar



Heartwood Investment Management – Förbättrad investeringsrapportering



Under 2019 lanserade Heartwood Investment Management sin nya digitala rapporteringsplattform Portfolio Online i samarbete med SimCorp Coric.

Portfolio Online utvecklades för att möta kundens och rådgivarens efterfrågan på korrekt och relevant realtidsinformation avseende sin investeringsportfölj.

Genom att erbjuda rapportering via dator, surfplatta och mobil kan kunder och rådgivare följa investeringsportföljens utveckling, och få tillgång till rapporter och detaljerad analys av utvecklingen samt relevanta marknadskommentarer.

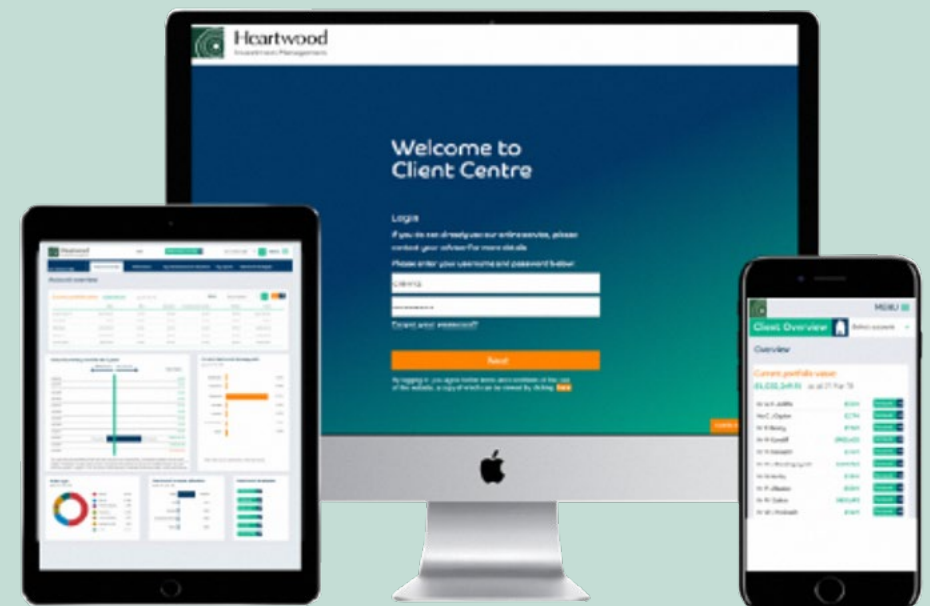
Heartwood har erhållit två utmärkelser under 2019 för en marknadsledande digital upplevelse:

- Wealth Briefing: Best Implementation of a Technology Solution.
- Financial Services Forum Innovation: Customer Loyalty.

Plattformen har bland annat använts under covid-19-krisen för att förse kunder med daglig uppdatering kring finansiella marknader och investeringar. Möjligheten att förmedla relevant information till våra kunder har varit uppskattad under den här perioden och avsikten är att fortsätta med detta framöver.

“We have had excellent feedback from many customers and notably we have successfully maintained the majority of Investment in our funds and in some instances, have attracted new money.”

Alex Spreckley, Head of Wealth, Handelsbanken Wealth Management



Fortsatt hög aktivitet hos bolånekunder



Lån till bostad

När du ska köpa bostad finns vi nära dig och vi sätter oss in i dina förutsättningar för att ge dig stöd med dina bolån. Erbjudande om låneskydd ingår.

[Bolån >](#)

Antalet unika besökare på våra publika bolånesidor har ökat med

+32%

328 000 i år mot 249 000 i fjol

830 000 sidvisningar

+110%

jämfört med fjolårets
394 000 sidvisningar

Fortsatt hög efterfrågan från våra kunder

Vår andel av nettoökningen i bolån i Sverige för årets åtta första månader uppgick till

16,5%

av marknadens nettoutlåning bolån*

Störst andel av alla banker.



Särskilt ökar användningen av vår bokalkyl där objektsinformation från Hemnet följer med till Handelsbankens webbplats.

Generellt ser vi att våra bokalkyler är populära och används i allt högre grad vid jämförelse av samma period 2020 och 2019.



[Logga in och ansök](#)

Cirka **37 000** ansökningar om amorteringsfrihet hanterade digitalt i Sverige hittills

Cirka **12 000** besparade arbetstimmar för kontoren

Ny lånelöftesansökan

- enklare att gå från idé till ansökan



Ny ansökan för kunder som ansöker om lånelöfte på webbsidan lanserades under våren 2020.

- Mer användarvänligt flöde.
- Bättre kundupplevelse. Kontinuerlig uppföljning och anpassning utifrån kundernas användning.
- Responsiv (går att använda även från en webbläsare i mobilen).
- Mer dynamisk – bland annat genom att uppgifter från Bolåne- och Hemnetkalkylen följer med om kunden går vidare till en ansökan om lånelöfte.

Vi ser att det numera är en högre andel av de som påbörjar en ansökan om lånelöfte som också fyller i och skickar in den.

**Ny ansökan
finns tillgänglig
både på öppen och
inloggad sida**

**Pågående
arbete**
- att samla alla
typer av bolåne-
ansökningar i den
nya designen

The image shows a desktop view of the Handelsbanken website and a mobile app view. The desktop page is titled "Bolån" and "Behöver du hjälp att fatta smarta beslut om ditt bolån?". It features a navigation menu with "Start", "Lån", "Spara", "Pension", "Konton, kort och betala", "Barn och unga", and "Digitala tjänster". The main content area includes a photo of a woman looking at a smartphone, a progress indicator with four steps (1-4), and sections for "Bolån med personlig rådgivning" and "Väljer du bolån hos oss får du också:". The mobile app view shows the "Ansök om lånelöfte" screen with a progress indicator and options for "Om bostaden" and "Hur många är ni som ska köpa?".

Digitala bolånelöften

- Maskinella beslut



Ett viktigt steg i arbetet med att skapa en helt digitaliserad process för hanteringen av bolånelöften

Under året har vi möjliggjort för att fatta beslut om lånelöfte helt maskinellt för vissa kundgrupper och fler kundgrupper omfattas efter vidareutveckling.

- Automatiskt upplägg av lånelöftesavtal inklusive notifiering till kund.
- Snabbare process även för de ansökningar som hanteras av kontoret.
- I nästa steg återanvänder vi samma logik och funktionalitet. Samtliga lånelöftesansökningar får ett förbättrat beslutsstöd för snabbare handläggning och våra medarbetare kommer då att få stöd genom ett redan delvis bearbetat beslutsunderlag.
- 37 procent av alla lånelöftesansökningar hanteras numera maskinellt vilket leder antingen till att kunden får besked direkt eller till ett förbättrat beslutsunderlag för medarbetare på kontoren. Sammantaget bidrar detta till att kunden får snabbare beslut på sin ansökan.



Lånelöfte

skickas digitalt till kund
inom några sekunder
vid beviljning

37%

av ansökningar
om lånelöfte hanteras
maskinellt

Ränteerbjudande vid villkorsändring bidrar till långsiktiga relationer



Kontoret registrerar ett ränteerbjudande till kund inför villkorsändring av bundna lån. Kunden kan sedan enkelt ta del av sitt individuella erbjudande direkt i mobilappen och internetbanken.

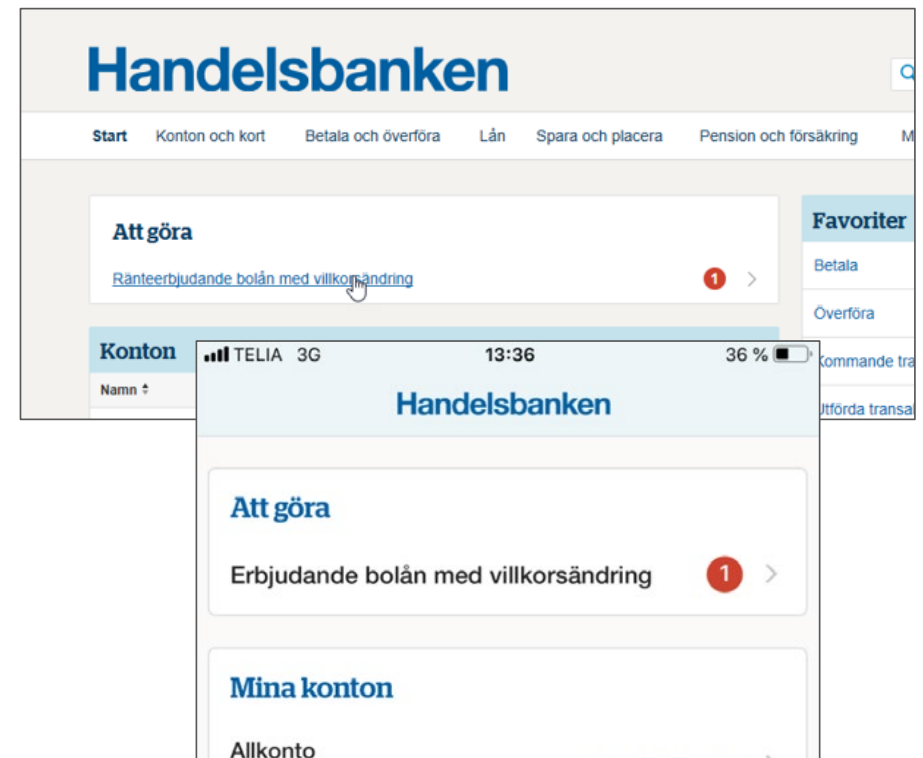
- Kunden får ett meddelande direkt på startsidan i internetbanken och i mobilappen om att det finns ett individuellt ränteerbjudande och kan sedan ta del av sitt individuella ränteerbjudande direkt i vald mötesplats.
- Kunden behöver inte kontakta kontoret för att ränteförhandla och även kunder som inte gör ett aktivt val kan få ett individuellt pris.

”Med det digitala ränteerbjudandet kan vi nyttja styrkan i att fortsätta att vara lokala och personliga men samtidigt använda oss av smidigheten för kunden att få och acceptera ränteerbjudandet direkt i mobilappen eller internetbanken.

Det är kundens egen rådgivare som har bestämt villkoren vilket gör att vår kunskap om kunden och vår relation kan tas hänsyn till vid prissättningen. På så sätt blir kundens upplevelse att erbjudandet är ifrån den egna rådgivaren även om kontakt sedan sker med någon annan på kontoret.”

*Rebecka Sandevärn, privatmarknadschef,
Göteborg Första Långgatan*

Kunder som fått ett individuellt ränteerbjudande inför en villkorsändring behåller i större utsträckning sitt bolån i banken.



Nu kan fler kundgrupper låna till hållbart boende



I Handelsbanken är hållbarhet en naturlig del av vår verksamhet och vi ska bidra till en långsiktigt hållbar utveckling i samhället. Det gör vi bland annat genom att ständigt se över vårt erbjudande och ta fram hållbara produkter. Sedan 2016 har vi erbjudit Gröna lån till större företagskunder och under hösten 2019 lanserades Grönt bolån.

Grönt lån för flerbostadshus lanserat under året

Numera finns Grönt lån tillgängligt för fler företag som äger byggnader som är miljöcertifierade eller energieffektiva samt företag som tänker bygga nya miljö- och klimatsmarta byggnader eller företag som genomför energieffektiviseringar.

Ansökan och hantering kan numera ske direkt via kontoret vilket underlättar för både kund och kontor. Därigenom förenklas kedjan från en grön finansiering av nybyggnation, till grön finansiering för till exempel bostadsrättsföreningen och bostadsrättsköparna.

Enklare för kund och kontor – Grönt bolån

Hanteringen av Grönt bolån har under våren förenklats för både kund och kontor i samband med villkorsändring. Kunden kan nu också följa sina gröna villkor via internetbanken och mobilappen.

Sedan starten har vi tagit emot cirka 2 000 ansökningar om Grönt bolån för bostäder och fritidshus och 3,95 miljarder finansieras nu som Gröna bolån. Vi ser att det framför allt är våra yngre kunder som ansöker.

En puff i mobilappen om möjligheten att ansöka om Grönt bolån har varit ett sätt att informera kunderna och våra kunder har snabbt agerat på möjligheten till ett Grönt bolån.

The image shows a composite of a website page and a mobile app interface. The website page, titled 'Gröna lån', features a navigation bar with 'Företag / Finansiera / Hållbar finansiering / Gröna lån'. The main heading is 'Gröna lån' in blue. Below it, a sub-heading reads: 'Äger, investerar eller bygger ditt företag fastigheter eller andra projekt som bidrar till miljömässig hållbarhet? Då kan vi erbjuda gröna lån.' The background image shows a woman in a dark jacket and helmet riding a bicycle past a modern building under construction. Below the image, the text says 'Gröna lån för en hållbar miljö'. A paragraph follows: 'Vi erbjuder gröna lån till företag som äger byggnader som är miljöcertifierade eller energieffektiva, bygga nya miljö- och klimatsmarta byggnader eller företag som planerar att genomföra miljöförbättringar på existerande byggnader. Byggnader vi finansierar kan vara antingen flerbostadshus, som bostadsrättsföreningar och hyreshus, eller kommersiella byggnader som gallerior och kontorshus.' The mobile app interface, titled 'Grönt bolån', shows a green house with ivy. The text on the app reads: 'Grönt bolån för hållbara hus', 'Nu kan du som bor hållbart få 0,10 procentenheter lägre ränta än den du redan har på ditt bolån.', and 'För att kunna ansöka om Grönt bolån behöver du:'. Below this are two bullet points: '• Ett befintligt bolån hos oss' and '• Ett energieffektivt eller miljöcertifierat boende'. At the bottom of the app screen, there is a link: 'Läs mer och ansök om Grönt bolån'.

Affärstjänster: Fler tjänster tillgängliga för våra kunder digitalt



Möjlighet att hantera företagets ekonomi på ett enkelt sätt, ha kontroll och överblick och med stöd av data och insikter kunna planera framåt är viktigt. Vi vill att företagare och företagskunder ska kunna ägna sig så mycket som möjligt åt att utveckla sina företag istället för att ägna sig åt administration.

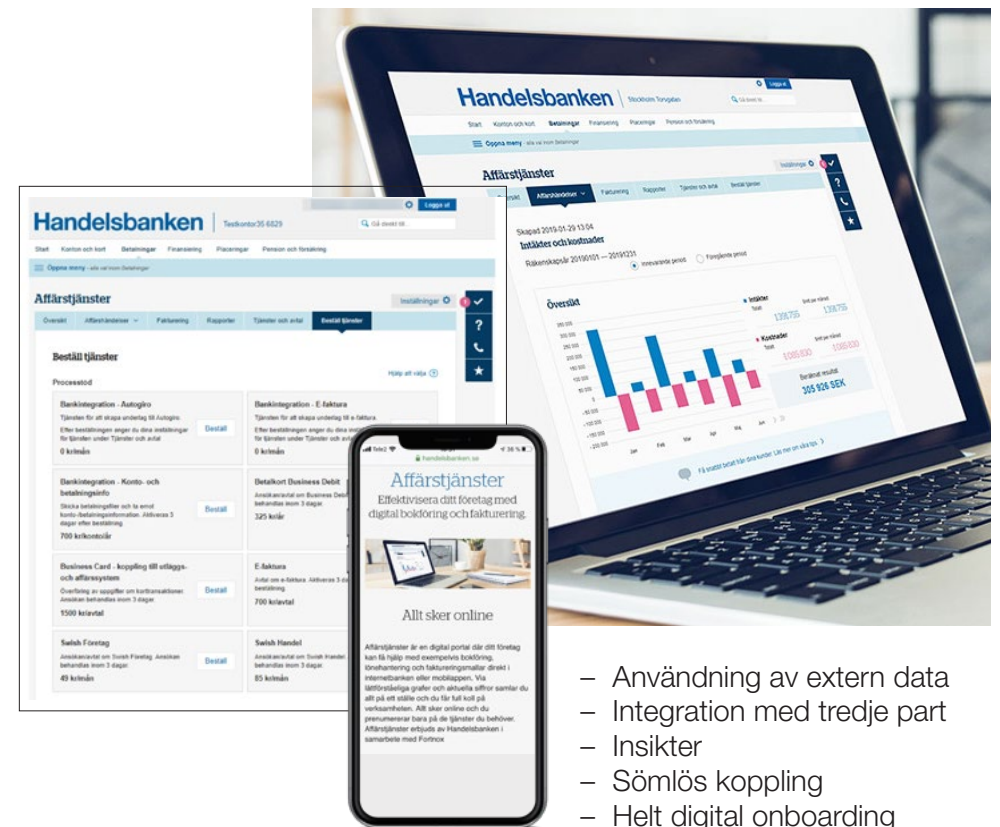
Via Affärstjänster som finns tillgängligt för företagskunder via internetbanken och i appen, får kunden stöd med såväl bokföring som fakturering.

- Administrativa tjänster som till exempel bokföring, fakturering med mera tecknas av kund till 100 procent digitalt.
- Bankintegration – koppling av betalningar och kontoinformation mellan Handelsbanken och affärssystemet tecknas av kund till 100 procent digitalt.
- Banktjänster till exempel Swish Företag, Swish Handel, e-faktura, Business Debet med flera tjänster tecknas nu av kund mellan 10–50 procent digitalt beroende av vald tjänst.

Kunder som använder Affärstjänster har nu möjlighet att teckna **26 stycken tjänster digitalt** utan att behöva kontakta sitt bankkonto.

Feedback från kund:

”Vi har, efter senaste genomgången, kopplat på Affärstjänster. Så här vill vi jobba.”



- Användning av extern data
- Integration med tredje part
- Insikter
- Sömlös koppling
- Helt digital onboarding

Affärstjänster: Enklare för företaget att få tillgång till fler tjänster



Det ska vara enkelt för våra företagskunder att fokusera på sin affär. Under året har fler tjänster gjorts tillgängliga via Affärstjänster, där tredjepartslösningar underlättar för en effektiv hantering av företagets ekonomi och planering.

- Under sidan "Tillval" presenteras fler tjänster som fungerar i samverkan med Handelsbanken där kunden får ut mer av sina Affärstjänster.

Några exempel

- Verktyg för planering av företagets likviditet.
- Betallösningar via Ecster.
- Digital lösning för att skapa företagets årsredovisning och deklaration för aktiebolag och digital inlämning till Bolagsverket.
- HR-tjänst som förenklar och skapar en bättre upplevelse för företagskundens anställda.

Feedback från kund:

"Jag är jättenöjd med Affärstjänster - det är modernt. Jag sparar mycket tid i hanteringen av leverantörsfakturor, säkert minst 20 minuter om dagen. Integrationen gör att allt går mycket snabbare. Det är enkelt att rätta fel.

Jag har också fått bra hjälp från supporten, både från Handelsbanken och Fortnox, de gånger som jag har behövt det."

The screenshot displays the Handelsbanken Affärstjänster web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Start', 'Konton och kort', 'Betalingar', 'Finansiering', 'Placeringar', and 'Pension och försäkring'. Below this is a sub-menu for 'Affärstjänster' with tabs for 'Översikt', 'Affärshändelser', 'Fakturering', 'Rapporter', 'Tillval' (selected), 'Tjänster och avtal', and 'Beställ tjänster'. The main content area is titled 'Tillval' and contains two service cards. The first card, 'Verktøy for likviditetsplanering', describes a tool for liquidity planning. The second card, 'Betalløsninger for alle behov', describes payment solutions provided by Ecster. A sidebar on the right contains icons for help, search, and favorites.

Överblick för företagskunder utvecklas vidare



Handelsbanken Insight – nu tillgänglig för alla företagskunder i Norge

Vi fortsätter att vidareutveckla den här tjänsten, som på sikt kommer att bli vår nya portal för företagskunder i Norge. Tjänsten samlar all information från internetbanken och cash pool-tjänsterna på ett ställe och fler företagstjänster kommer successivt att kunna nås via portalen. Lösningen är responsiv och kan därför användas både i mobil och på surfplatta.

Alla företagskunder som har cash pool har fått tillgång till tjänsten under sommaren och den har blivit mycket väl mottagen på marknaden. Numera är tjänsten tillgänglig för alla företagskunder i Norge.

Med Handelsbanken Insight kan våra företagskunder få en enkel överblick av sin likviditet, rapporter, betalningar, notifieringar och Trade finance-tjänster. Användaren anpassar sin dashboard efter sina individuella behov.

Tjänsten kommer att utvecklas löpande för att möta våra kunders behov av relevant information och tillgång till våra tjänster.

Feedback från kund:

"Insight gir mulighet for skreddersøm ved visning av mine data, det er flott at det er mulig å lage mange ulike visningssider avhengig av behov."

"Fint med grafiske muligheter i forbindelse med presentasjoner. Insight gir meg en god oversikt over bedriftens balanse og betalinger."



Ecster: Positiv respons från kunderna



Sommaren 2019 lanserades nya inloggade sidor för Ecsters privatkunder. Kunder har bidragit med feedback, som använts för att successivt förbättra tjänsten under utveckling och före en bredare lansering.

Tidiga mätningar visade att 90 procent av kunderna tyckte att den nya versionen av inloggade sidor innehöll ett enklare och ett mer lättanvänt gränssnitt.

I december 2019 lanserade vi också inloggade tjänster till en helt ny målgrupp - kunder med avbetalningslån. Hittills har vi bland annat sett följande effekter:

- Fler kunder aktiverar sina kort.
- Fler ansökningar om ökad kortkredit.
- Färre samtal till vår Kundservice.

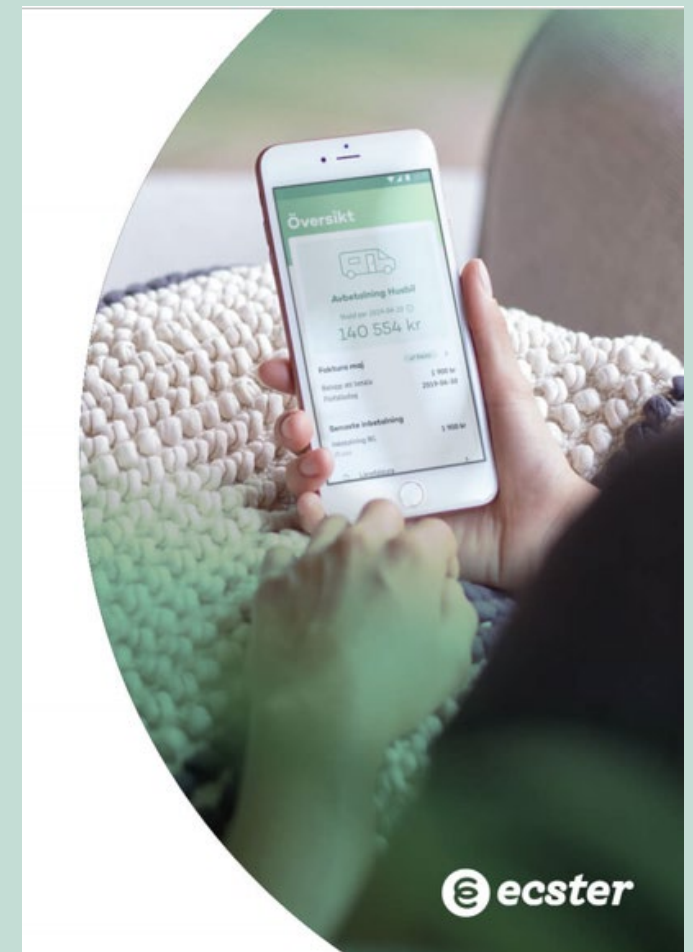
Under perioden juli 2019 – juli 2020 har antalet inloggningar ökat med 21 procent.

I juni 2020 hade 47 procent av kunder med avbetalningsköp loggat in på de inloggade sidorna.

Net promotor score (NPS) ökar från 20 till 22,7 mellan 2020 och 2019.

Vi fortsätter löpande att fråga kunderna vad de tycker om tjänsten och förbättrar hela tiden våra inloggade tjänster utifrån kundens feedback.

*Januari – juni 2020 jämfört motsvarande period 2019



Ecster Pay Link har tredubblats sedan årsskiftet



- Ecster Pay Link är en del av kassalösningen Ecster Pay där alla vanliga betalsätt erbjuds – kort, faktura, delbetalning och Swish.
- Betallänken gör det möjligt att ta betalt på distans, oberoende av det fysiska rummet.
- Betallänken skickas till kundens mobil eller mejl – kunden identifierar sig med BankID och väljer sedan önskat betalsätt.
- Inga känsliga uppgifter som personuppgifter eller betalsätt behöver behandlas via telefon.
- Det är samma betalsätt, oavsett om kunden handlar i butik, över telefon eller hemifrån när en vara levereras.

Genom betallänken har sälj företaget direktkontakt med kunden genom hela köpprocessen, även om de inte kan träffas fysiskt.

Det är en av anledningarna till att intresset har ökat de senaste månaderna.



Våra relationer

Våra personliga och långsiktiga kundrelationer ger oss en konkurrensfördel. Med stöd av datadrivna kunskaper om våra kunder och färre administrativa uppgifter får våra kontor möjlighet att ge rätt erbjudande på rätt tid och plats. Det ska vara enkelt att ta hand om våra kunder.

Rådgivningsmötet – Mer tid till kunden och enklare att ge råd utifrån kundens behov



Ett ständigt pågående initiativ handlar om att utveckla stödet till rådgivare och kund för en mer heltäckande rådgivning utifrån kundens behov samtidigt som vi vill minimera administrativa och manuella moment kring kundmötet.

Här görs ständiga förbättringar och justeringar som öppnar upp för mer effektiva möten där tiden går till en värdefull behovsanalys utifrån kundens situation.

- Administrativa inslag som informationsinsamling eller dokumentation går att förenkla och ett sådant arbete pågår löpande.
- Under det andra kvartalet 2020 färdigställdes en automatisk import av kundens pensionsuppgifter. Processen att samla in och kartlägga kundens pensionsinnehav hos marknadens aktörer är nu helt automatiserad och digitaliserad. Kundens uppgifter sammanställs av den så kallade Försäkringsfabriken, och kan därifrån enkelt importeras i Pensionsguiden och användas i behovsanalysen.

I takt med att efterfrågan på att träffa sin rådgivare online ökar, sker också successiva förbättringar där Rådgivarstödet anpassas till att användas i ett onlinemöte.



Rådgivarstödet – Enklare att ge råd om pension till fler kunder



En viktig del av bankens helhetsrådgivning avser behovsanalys rörande kundens pension och prognoser kring framtida kassaflöden.

Under 2018 utvecklades Pensionsguiden som en del av Rådgivarstödet för den svenska marknaden.

I Pensionsguiden kartlägger rådgivaren kundens situation och prognoser skapas utifrån önskad pensionsålder och önskad andel av slutlön. Här identifieras också behov av eventuellt kompletterande sparande och kapital.

Pensionsguiden i Sverige har blivit ett mycket uppskattat verktyg och används i många kundsituationer. Sedan i våras finns den svenska Pensionsguiden även i en engelskspråkig version.

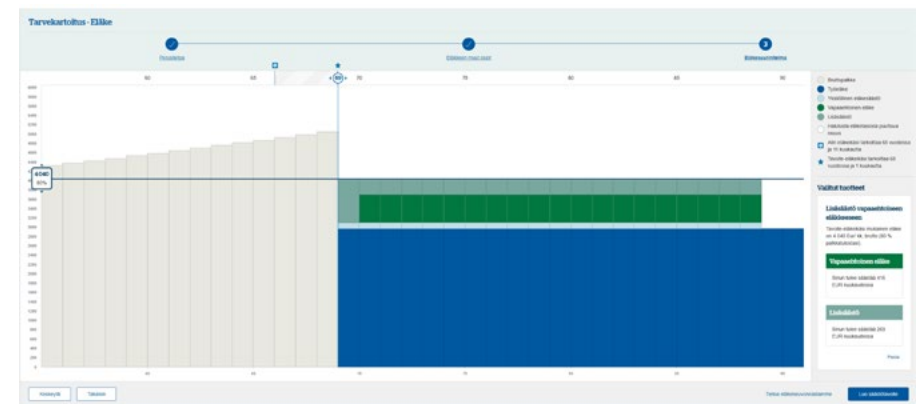
Pensionsguiden lanseras i Finland

Under våren 2020 har Pensionsguiden också färdigställts för Finland. I september 2020 lanserades den anpassad till det finska pensions-systemet.

Feedback från kund:

"Intressant och ögonöppnande kalkyl."

"Fint och lätt att förstå varför man behöver spara extra."



Rådgivningsmötet – Enklare att gå från råd till handling



Digital signering i samband med rådgivningsmötet

En helhetsrådgivning i Handelsbanken omfattar alla delar av kundens ekonomi. En rådgivning resulterar ofta i en mängd olika åtgärder där nya avtal och transaktioner ska skapas.

Ett pågående initiativ avser att göra det enklare att godkänna och signera de avtal och transaktioner som rådgivningen resulterar i.

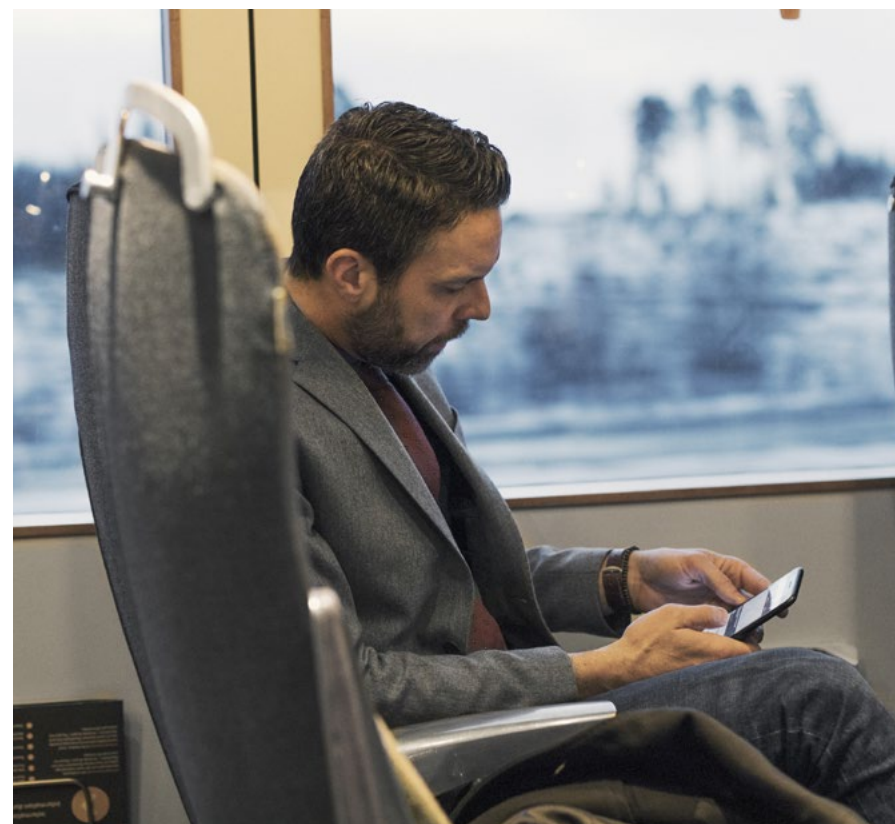
En process för digital signering i bankens självbetjäningsskanaler började implementeras under det andra kvartalet 2020.

Den digitala signeringen möjliggör över tid:

- Ett mer effektivt möte där kunden i lugn och ro kan ta ställning till bankens förslag och godkänna dessa digitalt.
- Ett mer effektivt onlinemöte.
- Minskad administration för kontoren med minskad postgång och hantering av fysiska avtal.
- Automatiserade processer för hantering av kundens affärer och order.

Lanserat i Norge

Från och med juni kan våra kunder i Norge signera avtal digitalt med BankID. Avtalen skickas till kundens internetbank och mobilapp.



Nytt stöd för rådgivning vid köp av bostad



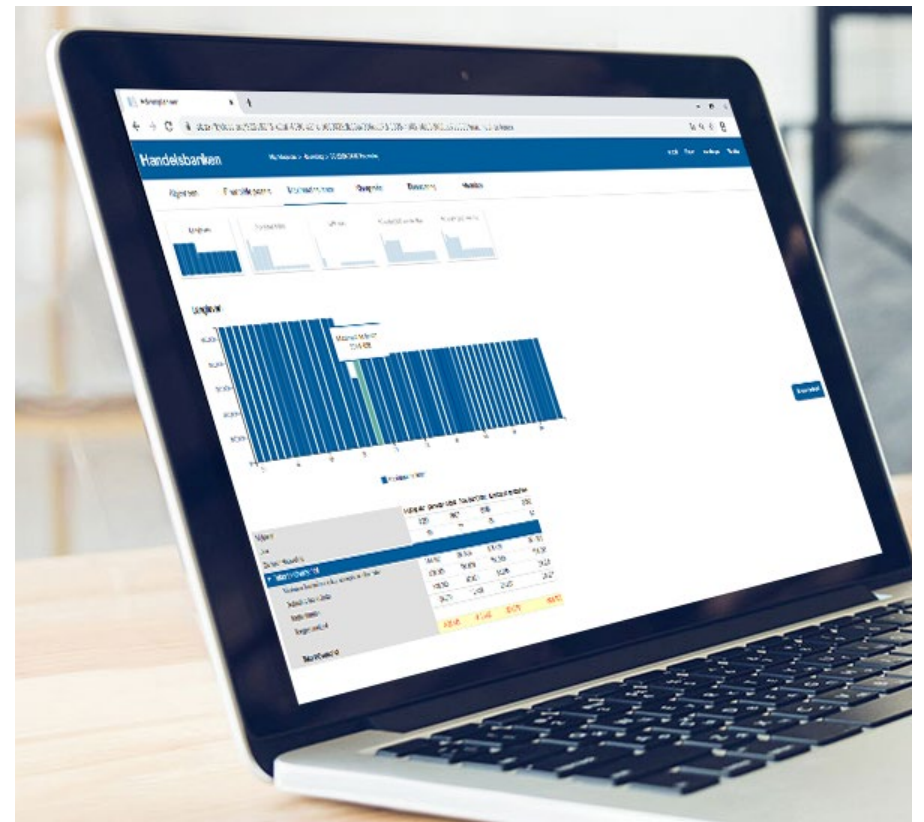
I Nederländerna har vi lanserat verktyget ”Adviesplanner”

Som en del i resan mot en enklare kund- och medarbetarresa för bolån lanserades verktyget den 20 april i år. Det används av rådgivarna i samband med rådgivning till privatpersoner som ska köpa ny privatbostad (villa).

- Regulatoriska krav för konsumentskydd och Handelsbankens egna policier och riktlinjer hanteras av verktyget.
- Kunden får en komplett rapport baserat på det råd som vi har gett kunden.

Sammantaget bidrar detta till att det blir enklare att ge råd utifrån kundens behov, en bättre kundupplevelse och tidsbesparingar för både kund och medarbetare.

Hittills har vi fått positiva reaktioner ifrån såväl medarbetare som kunder. Inom kort kommer ytterligare rådgivningsmöjligheter för fler bolåneprodukter att läggas till och rådgivningsverktyget kommer vidare att integreras med övriga system som används i processen att ansöka och få bolån i banken.



Digitaliserad tjänstepensionsplan



Det ska vara enkelt att teckna och underhålla en tjänstepensionsplan själv eller med hjälp av rådgivare och det ska vara enkelt att ansluta till olika plattformar, till exempel webb, mobilapp och externa samarbetspartners.

Enklare för företag med fler än 20 anställda att rapportera förändringar

- Sedan november 2019 erbjuder vi en digital tjänst där företag kan skicka en fil direkt från lönesystemet* för att rapportera in personalförändringar som påverkar försäkringarna (till exempel ändrade löner och nyanställda).
- Filen hanterar förändringar hos alla försäkringsbolag där Handelsbanken är anknuten försäkringsförmedlare, vilket i praktiken innebär att blanketter till dessa leverantörer ersätts med denna fil.
- På så vis kan företaget känna sig trygga med att deras anställda alltid är rätt försäkrade enligt företagets pensionspolicy och hanteringen vid förändringar förenklas.
- Tjänsten förväntas bidra till tidsbesparing för både kunder och rådgivare.

"Kunderna har höga krav på enkla tillförlitliga lösningar som gör att de kan koncentrera sig på sina företag och samtidigt veta att deras anställda är rätt försäkrade. Lönefilstjänsten är ett stort steg och gör att vi nu kan vara relevanta för våra lite större tjänstepensionskunder. Min önskan är att vi snart ska kunna erbjuda en smidig rapportering även för våra mindre företagskunder."

Peter Massaro, chef försäkring, Regionbanken Stockholm



*Tjänsten förutsätter att kundens lönesystem kan leverera de uppgifter som behövs

Mer tid till kundmötet och bättre stöd för analys



- Banken har utvecklat ett nytt verktyg där kontor och kreditspecialister enklare och snabbare kan kvalitetssäkra visst innehåll i så kallade affärsbedömnings-PM som upprättas som en viktig del i dokumentationen av analys och beslut för större kreditengagemang.
- Verktöget erbjuder ett bättre stöd genom återkoppling till medarbetaren och därmed säkerställs både kvalitet och regelefterlevnad vid kreditanalysen. Det ger mer tid till mötet med kund.
- Det lanserades till samtliga kontor i Sverige i september 2020.

Feedback från användare på kontor:

"Detta höjer kvalitén och besparar tid i flera led."

"Ett mycket enkelt och bra verktyg som kommer ge oss bra hjälp framöver."

Utforskande fältstudie gav insikter på vägen

I ett tidigt skede utvecklades en prototyp som testades av användare i en fältstudie på 22 kontor i banken. Fältstudien gav värdefull input kring hur våra medarbetare kan få stöd i den aktuella processen, men även hur ett verktyg kan generera värdefull data för vidare utveckling och innovation oavsett affärsområde utan parallella processer eller system. Dessa insikter kommer bland annat att användas vidare i bankens mer utforskande arbete relaterat till AI och Machine-learning.



Enklare och mer effektiva processer ger minskad pappersförbrukning

Under våren har vi utvecklat systemstöd och sett över processer i syfte att spara tid på framför allt våra kontor. Tid som istället kan användas till möten med kund och att bygga relationer. En annan effekt är att pappersförbrukningen minskar.

Enklare och pappersfri process för sammanställning av engagemangsbeked och fullmakter till företagskunder

- Processen för att sammanställa företagskunders engagemangsbeked per bokslutsdatum och paketera detta med till exempel historiska fullmakter etcetera har tidigare inneburit såväl manuell hantering som postutskick. Numera kan dessa tas fram och delas digitalt med kunden via säker e-post. Detta förenklar och spar tid, kunden kan snabbare få ett komplett utskick och färre utskrifter behövs på papper.

*"Kanon! Bästa som har hänt på länge. Alla älskar det!"
Från kontor angående engagemangsbekeden*

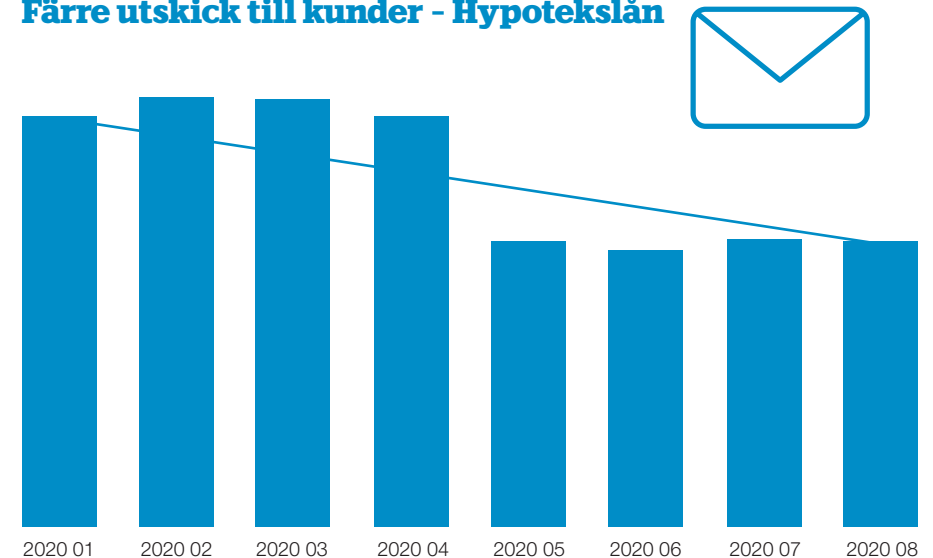
Fler exempel:

- Informationsfullmakter hämtas numera in digitalt inför en pensionsgenomgång.
- Kunder tecknar fler avtal för företag digitalt via Affärstjänster.
- Vårt agila utvecklingståg för bolån har genomfört flera steg som successivt minskar mängden utskick till exempel i det system som hanterar utskick till kund i samband med villkorsändring av bolån.

Minskat behov av utskrifter inom flera affärsområden under det senaste året

- Sammantaget har mängden utskrifter och pappersutskick minskat kraftigt under senaste året. Bakgrunden bedöms vara en kombination av utveckling och digitalisering av moment i processer inom flera olika affärsområden.

Färre utskick till kunder - Hypotekslån



Automatisering av fler interna processer



Automatiserad datainsamling och kontroll av svenska kunder som är så kallade PEP/RCA

Detta skapar en mer effektiv och löpande kontroll av vår kundstock som tidigare tog mycket tid och innebar mycket manuellt arbete.

Automatiseringen ger oss även möjligheten att återanvända data i kommande systemutveckling inom AML-området.

Processoptimering

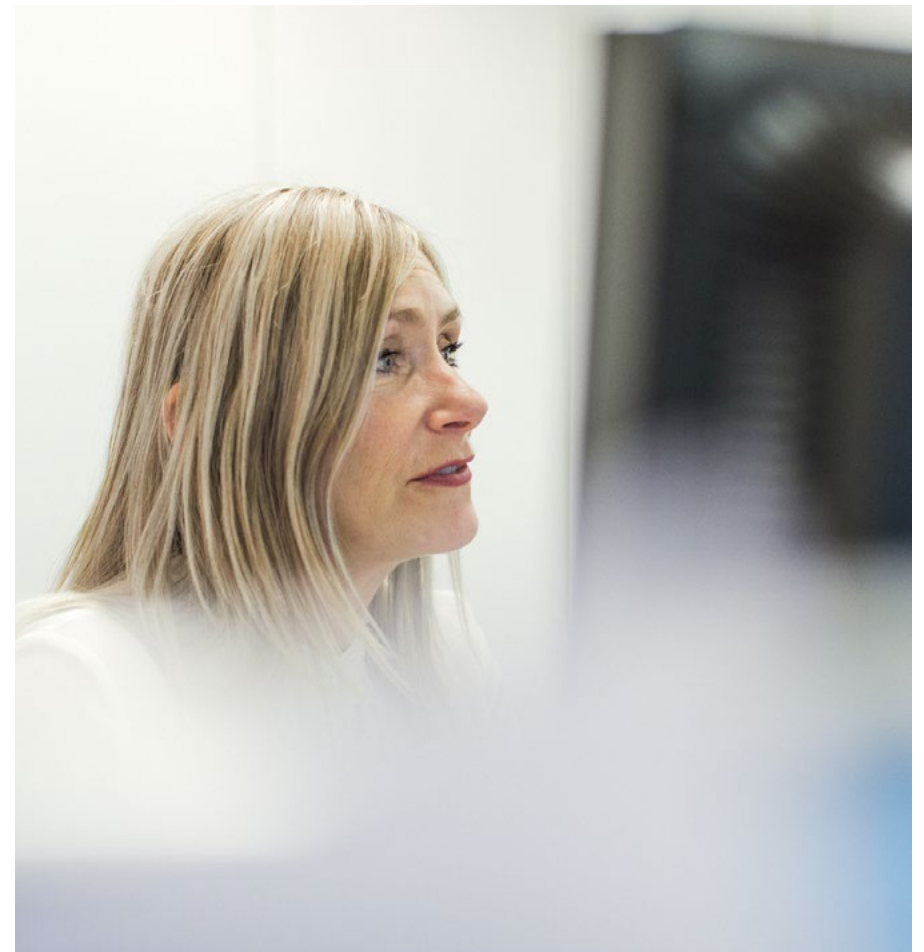
Vi har utifrån våra erfarenheter inom automatisering påbörjat och utvecklat en metod för processoptimering.

Det innebär att vi genomlyser och analyserar system, organisation och arbetssätt med ett helhetsperspektiv.

Först ut i den nya leveransen är AML-området där vi har tittat på hur vi kan göra kommunikationen mellan våra kontor och centrala avdelningar mer effektiv. Effektiviseringen förväntas leda till en effektivare organisation med mindre administration till förmån för analysarbete och möten med kund.

”Vårt mål är att det ska leda till ett mer effektivt sätt att arbeta på, höja kvalitén, öka arbetsglädjen och skapa en bättre arbetsmiljö.”

Jonas Hamberger, chef Automatisering och processer



Automatisering - Enklare hantering av bolån



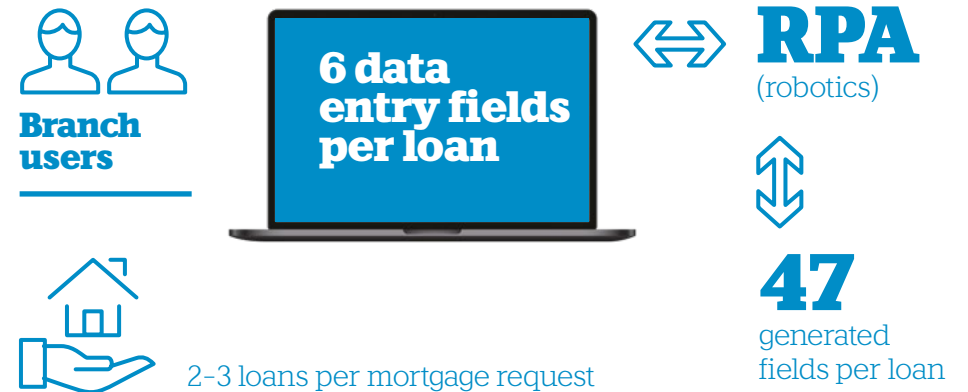
Automatisering i hanteringen av bolåneansökningar

När privatkunder accepterat ett erbjudande om bolån registreras detta numera i ett (1) lokalt system där endast ett fåtal informationsfält behöver fyllas i manuellt. Den mesta informationen som behövs utöver detta beräknas automatiskt av systemet och importeras med hjälp av RPA-teknologi.

Exempel på effekter:

- Tidsbesparing och högre datakvalitet – mindre manuell hantering för att föra in rätt information och minskad risk för fel. Särskilt då varje bolåneärende i snitt omfattar 2–3 lån som ska registreras var för sig.
- Tiden som frigörs kan användas av kontoret för kundmöten och att bygga relationer helt i linje med vår övergripande målbild – att flytta tid från administration till värdefull tid med kund.
- Data och information kan enklare användas i flera involverade delar av banken såsom kontor och supportavdelningar men även till exempel av bankens Treasury och i riskhantering.
- Ökat samarbete mellan det lokala teamet som utvecklar systemstödet och teamet som utvecklar stöd för automatisering med RPA-teknologi.

Den nya möjligheten att automatisera den här delen av en viktig process lanserades i våras.



Handläggningstiden

per låneansökan har minskat med

80 minuter

I nästa steg kommer fler bolåneprodukter att omfattas

Feedback från kontoren:

“The system is easy to use and usage is intuitive / self explanatory.”

“Is providing a relaxed way of working.”

“Lets Go Live even with the remote working situation.”

Effektivisering och modernisering av fondbolagets portföljssystem och processer

Under en period har vi arbetat med att modernisera och konsolidera fondbolagets IT-miljöer. Det nya systemet är nu fullt implementerat.

Detta innebär att verksamheten numera kan hantera hela värdekedjan (Fondförvaltning, NAV beräkning inklusive bokföring) i ett och samma system.

Förväntade effekter är till exempel:

- Högre datakvalitet.
- Tidsbesparing.
- Enklare att rekrytera och introducera ny personal.
- Mer automatiserade och strömlinjeformade processer.
- Snabbare och enklare leverans vid utveckling av ny funktionalitet, nya produkter och/eller finansiella instrument.

”Denna konsolidering och effektivisering via nytt portföljssystem inom Fondförvaltningen, möjliggör att vi kan ta ytterligare steg avseende nya och förbättrade produkter och erbjudanden samt vårt hållbarhetsarbete.”

Henrik Åhman, vVD Handelsbanken Fonder



Enklare att utveckla vissa produkter och tjänster

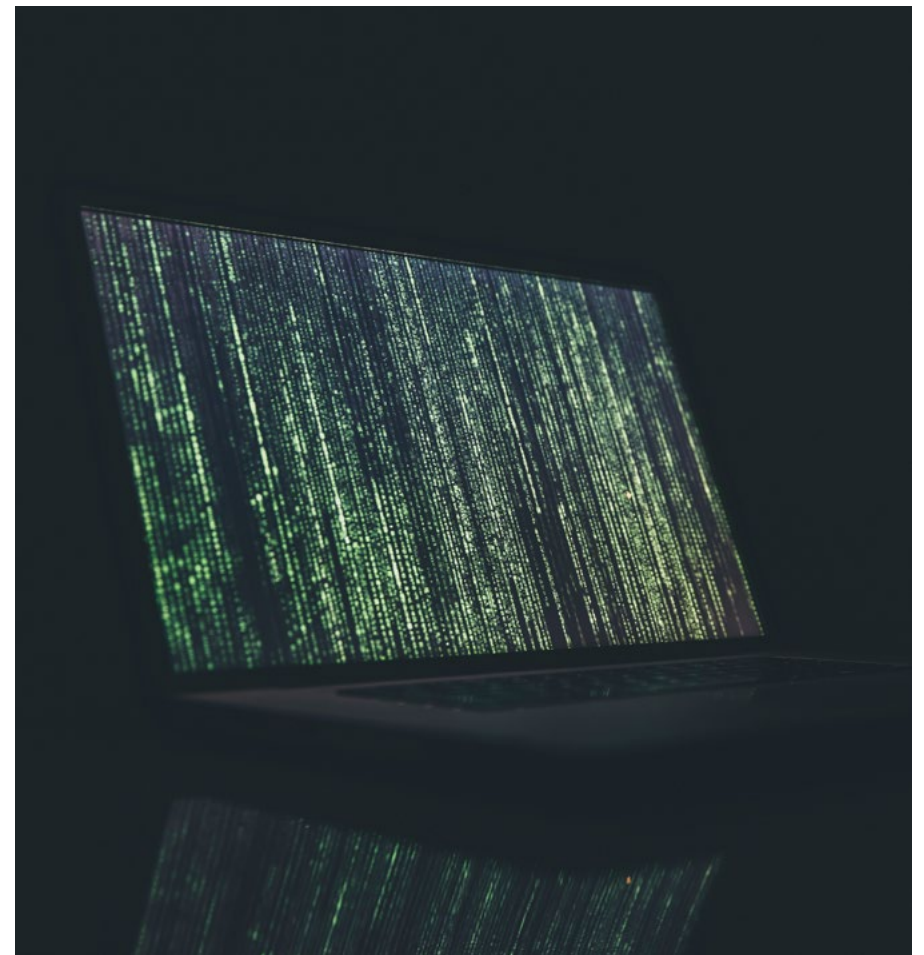
Effektiv IT är ett team inom banken som fokuserar på att arbeta bort utvecklingsrelaterade hinder för att på så vis öka vår interna effektivitet och förmåga. Därmed bidrar teamet till vår målsättning att öka förmågan att leverera värde ofta och vid den tidpunkt vi vill. Utveckling som sker inom teamet kommer bland annat till nytta för våra agila utvecklingståg som på samma tid kan utveckla mer med högre kvalitet och flexibilitet.

Arbetet sker genom fokus på:

- Snabbare och mer effektiva leveranser av teknisk infrastruktur – både genom förändrade arbetssätt kring leverans av befintlig teknik och genom möjliggörande av en högre automatiseringsgrad.
- Moderniserad utvecklingsmetodik och automatiserade utvecklingsverktyg – som ger möjlighet att utveckla mer på kortare tid.
- Minskad administration och manuell hantering för att till exempel säkerställa att aktuella regelverk följs och att testa koden med olika system och applikationer före produktionssättning ersätts av automatiserade lösningar.
- Effektiv IT stöttar organisationen genom att bygga dessa lösningar.

Nya förutsättningar för snabbare utveckling

Ett steg på vägen är ett förenklat sätt att anropa information som i praktiken innebär att mindre tid än tidigare går åt för att utveckla nödvändig kod, som används inom många olika typer av produkter och tjänster över de flesta verksamhetsområden som banken verkar inom. Därigenom frigörs tid till annat värdeskapande arbete. Den nya metoden och tekniken kan användas av alla hemmamarknader och påverkar till exempel alla som utvecklar nya kunddialoger via internet.



Data & säkerhet

Vi använder data för att erbjuda relevanta och anpassade tjänster och produkter i alla mötesplatser. I takt med att vikten och värdet av data ökar ska våra kunder kunna vara trygga i att vi använder data utifrån högsta standard för säkerhet, etik och integritet. Vår absoluta styrka är när vi i kundmöten kan kombinera detta med nära relationer och god kundkänedom.

Open banking – Betalkonton från fler banker i mobilen



Privatkunder kan sedan i mars se sina betalkonton från Nordea, SEB och Swedbank med transaktioner i mobilappen. I juni lanserades även möjligheten att hämta in betalkonton från SBAB.

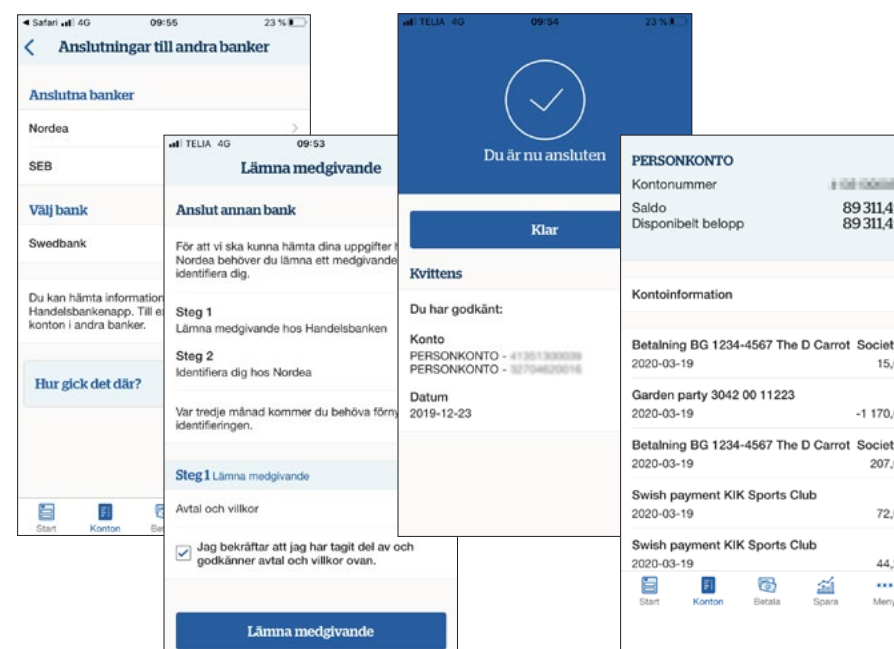
Kunden lämnar sitt godkännande för att hämta data och vi gör det via de andra bankernas PSD2-APIer.

Antalet användare ligger på en stabil nivå och vi ser att tjänsten attraherar flera olika kundgrupper.

Framåt ser vi att detta till exempel kan innebära:

- En förbättrad bild över kundens ekonomi för kunden och kontoren.
- Sparad tid vid bankbyte till Handelsbanken.

Sammantaget ser vi att detta skapar nya affärsmöjligheter samt förutsättningar för nöjdare kunder och ytterligare effektivisering för våra kontor.



Open banking – Vidareutveckling av PSD2-APIer efter feedback



Vi utvecklar löpande våra PSD2-APIer baserat på den feedback vi får från utvecklare i Developer-portalen. Här är några exempel på utveckling under tredje kvartalet 2020:

Payments API

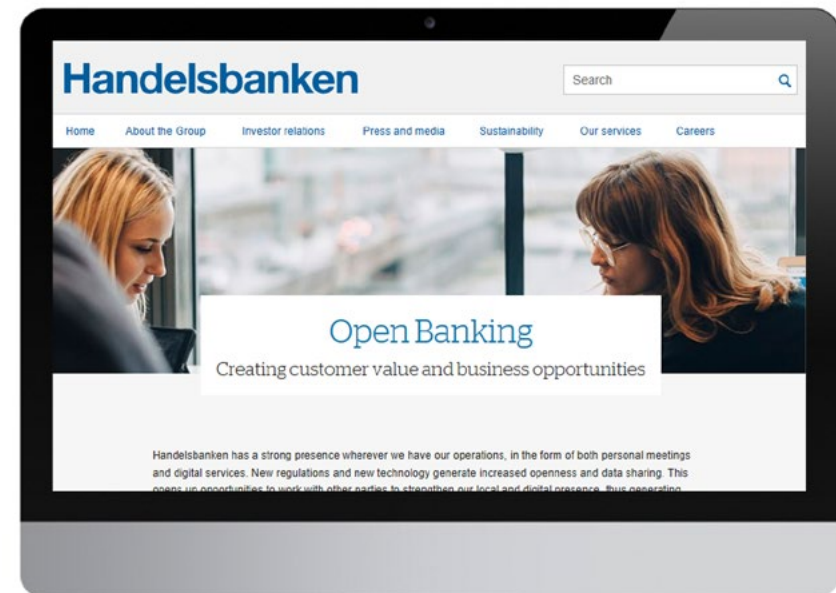
- Förra kvartalet kompletterade vi med initiering av betalningar för privatpersoner i Finland. Nu har vi även lanserat detta för företag i Finland.
- Ytterligare en marknad har nu funktionalitet för framtida betalnings-initiering efter lansering i Finland för både privatpersoner och företag.

Vi har ytterligare förfinat våra tekniska guider i Developer-portalen med fokus på användarvänlighet.

- Vi har förbättrat vår guide för "Live Data Enrollment" för att göra det enklare för godkända TPPs att komma igång med Live Data.
- Vi har uppdaterat vår information avseende SCA autentiseringsmetoder.

Syftet är att det ska vara enkelt att förvalta och lättare att förstå hur utvecklare kopplar upp sig mot våra APIer.

Med vårt fokus på användarvänlighet är det extra roligt att just Handelsbankens så kallade decoupled-flöde lyftes fram som exemplariskt av en TPP på senaste mötet med Swedish API forum – en fristående mötesplats där banker och fintechbolag träffas för att utbyta erfarenheter och samarbeta.



Open banking – Betalkonton från fler banker i appen och internetbanken



Sedan september 2019 kan våra norske kunder se och göra betalningar från sina betalkonton hos andra banker via internetbanken och i mobilen. Vid lanseringen var det möjligt att ansluta konton från andra banker som använder TietoEVERYs plattform.

Under första halvåret i år har lösningen vidareutvecklats och kunderna kan nu även se saldon på betalkonton i Nordea, samt se och initiera betalningar från betalkonton hos DNB.

Möjlighet att ansluta betalkonton i Danske Bank, Eika-bankene och Storebrand Bank är under utveckling och pilot pågår för närvarande.

Hittills har Handelsbankens kunder hämtat in drygt 3 000 konton från andra banker till mobilappen eller internetbanken. Antalet inhämtade konton från andra banker har ökat med nästan 50 procent sedan förra kvartalet.

The image displays the Handelsbanken internet banking interface for a user named Bergen Sentrum. The main section shows an 'Oppsummering' (Summary) with the following data:

Disponibelt:	Sum trukket kreditt:	Sum lån:	Sum kredittkort:
4 075,00	0,00	-1 569 000,00	-10 126,14

Below the summary, there are sections for 'Brukskontoer' (Current accounts), 'Lånekontoer' (Loan accounts), and 'Nordea' accounts. The 'Brukskontoer' section includes:

Navn	Kontonummer	Saldo	Disponibelt
Lønnskonto		4 075,00	4 075,00

The 'Lånekontoer' section includes:

Navn	Kontonummer	Saldo
Boliglån		-1 569 000,00

The 'Nordea' section includes:

Kontonavn	Kontonummer	Saldo	Disponibelt
BRUKSKONTO		193,53	193,53
BRUKSKONTO		100,00	100,00

The 'Sbanken' section includes:

Kontonavn	Kontonummer	Saldo	Disponibelt
Alt i Ett-konto		71,24	71,24

The 'SpareBank 1 Østlandet' section includes:

Kontonavn	Kontonummer	Saldo	Disponibelt
BRUKSKONTO		18,62	18,62

The 'Sparebanken Sør' section includes:

Kontonavn	Kontonummer	Saldo	Disponibelt
BRUKSKONTO T		130,88	130,88

On the right side of the interface, there are sections for 'Varslinger' (Notifications) and 'Postkasse' (Mailbox). The 'Varslinger' section shows 'Ubehandlede betalinger (1)' (Unprocessed payments (1)) with a notification from Handelsbanken on 15.04.2020 for 10 065,14. The 'Postkasse' section shows 'Meldinger' (Messages) and 'Bankmeldinger' (Bank messages), both with 0 unread items.

Below the desktop view, a mobile app interface is shown, displaying a similar summary of accounts and balances, including the total 'BRUKSKONTO TOTAL' of 130,88 and 'Visa Kredittkort' of 25 000,00.

Ecster har utvecklat första tjänsten i AWS molntjänster



I mitten av juni lanserade Ecster i samarbete med försäkringsbolaget BNP Paribas Cardif Låneskydd och Betalskydd för alla nya konsumenter som tar ett lån eller en kontokredit hos Ecster.

Utvecklad i molntjänsten AWS

- Tjänsten är koncernens första att utvecklas i AWS molntjänst.
- Under utvecklingen har vi byggt upp kunskap, kompetens, arbetsmetodik och infrastruktur för att få upp fler tjänster i molnet vilket gör det mer effektivt framöver.

Vi förväntar oss att detta kommer skapa bättre förutsättningar för effektivare utveckling och snabbare time to market samt ökad möjlighet att utvärdera detta med tillgång till väsentlig data och mätpunkter. Molnlösningen innebär också en ökad skalbarhet och flexibilitet samt bättre möjlighet att attrahera nya utvecklare till Ecster.



Ecsters nya informationslager



- För att öka tillgängligheten och kvaliteten kring Ecsters affärsdata har vi påbörjat ett arbete med att bygga upp ett centralt informationslager.
- Målet är att all information som på ett eller annat sätt påverkar Ecsters affär ska vara tillgängligt via lagret.
- Informationslagret kommer byggas och drifas i bankens nya molndriftstjänst – AWS.
- Tanken är att informationslagret ska byggas upp successivt, i takt med att vi utvecklar nya tjänster.
- Lanseringen av Låneskydd och Betalskydd var den första tjänsten som Ecster miljöplacerat i AWS och den första tjänsten hos oss som går via vårt nya informationslager.
- I just detta fallet handlar det om information kring Ecsters avbetalnings- och delbetalningskunder.



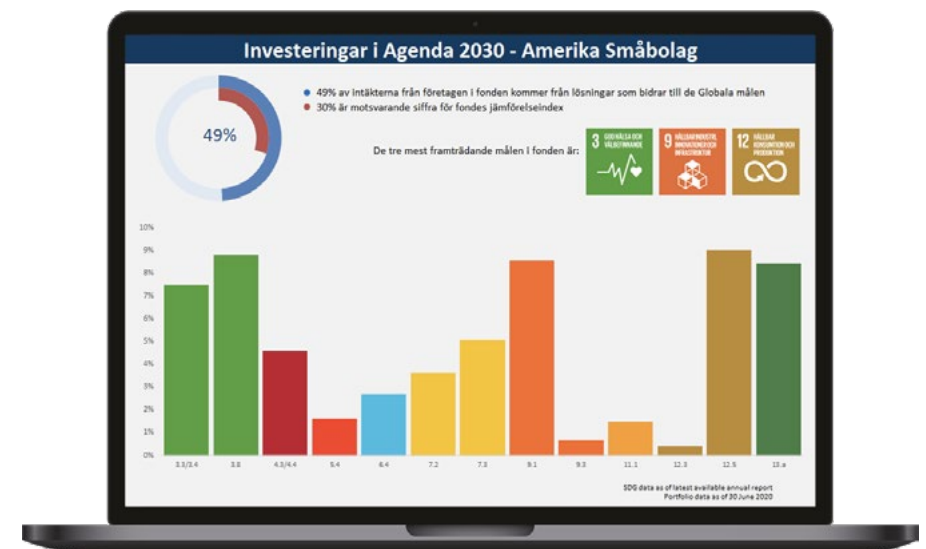
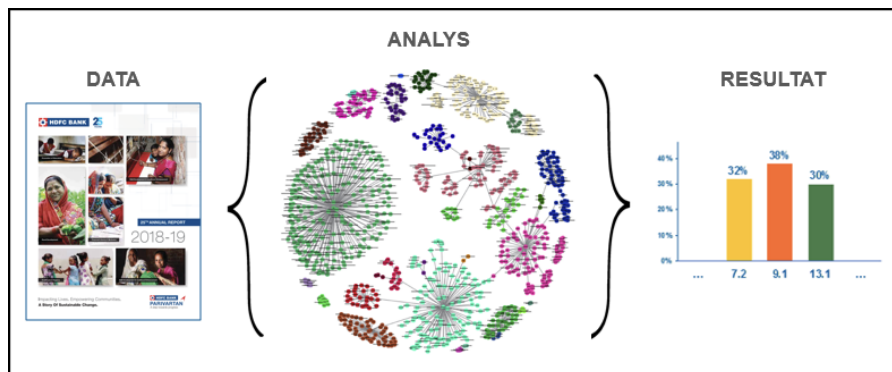
Nya samarbeten

Nya regelverk och ny teknik ger ökad öppenhet och mer informationsdelning. I samarbeten med andra aktörer kan vi dra nytta av vår djupa kunskap om våra kunders förväntningar för att både utveckla vår lokala och digitala närvaro och samtidigt skapa kundnytta och nya affärsmöjligheter.

Bidrag till de Globala målen mäts med stöd av AI

Handelsbanken Fonder har utvecklat en analysmodell, Handelsbanken SDG Solutions, som med stöd av AI-teknologi mäter fondernas investeringar i lösningar på de Globala målen. Modellen har tagits fram i samarbete med Henrik Talborn från Handelshögskolan i Stockholm och är ett steg på vägen mot att öka fokus på bolags positiva bidrag genom att identifiera produkter och tjänster som levererar lösningar för en hållbar utveckling.

Modellen visar hur stor andel av intäkterna i de bolag som bankens fonder investerar i, som kommer från produkter och tjänster som bidrar till Globala målen. Här tar vi därmed hänsyn till hur produkten eller tjänsten i sig bidrar till de globala målen och inte enbart att till exempel produktionen sker på ett hållbart sätt.



"Det bygger på textanalys av årsredovisningar och materialet struktureras digitalt, för att sedan kunna läsas in och analyseras maskinellt. För att hjälpa våra kunder att se hur just deras sparande bidrar lanserar vi inom kort en första kundanpassad version av verktyget."

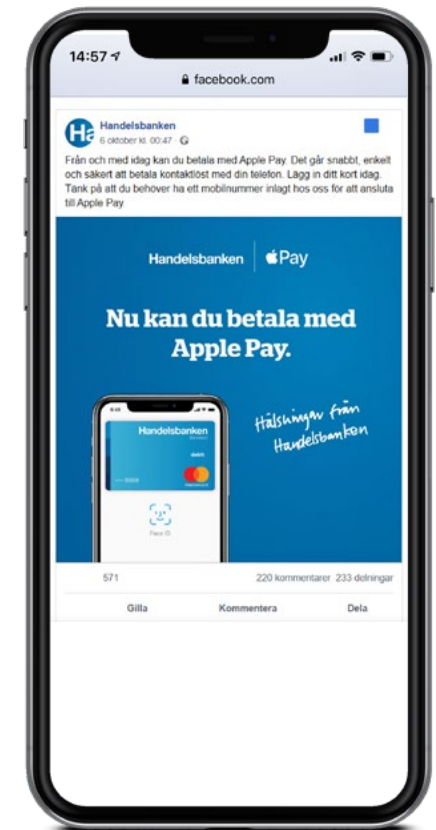
Simon Park, hållbarhetsanalytiker vid Handelsbanken Fonder

Apple Pay lanserat i Skandinavien

I början av sommaren lanserades Apple Pay, en tjänst som har varit mycket efterfrågad, i Danmark och Norge. Sverige följde senare under hösten.

- Apple Pay erbjuder våra kunder ett säkert, enkelt och kontaktlöst sätt att betala med sin iPhone eller Apple Watch.
- Det är enkelt att sätta igång genom Wallet. Så fort ett kort är tillagt i iPhone, Apple Watch, iPad eller Mac är det bara att börja använda tjänsten.

Mottagandet hos kunderna har varit mycket positivt – i termer av både antal anslutna kort och transaktionsvolymen samt respons i bland annat sociala kanaler.



Affärstjänster: Tillgång till fakturatjänster via samarbete



Som ett led i att bli en mer fokuserad bank erbjuds fler tjänster via ett digitalt ekosystem tillgängligt via Affärstjänster

Företagskunder som önskar få mer tid över till sin verksamhet och önskar att någon annan administrerar fakturorna till ett attraktivt pris erbjuds nu en modern fakturaservicetjänst genom samarbete.

- Kunden tecknar tjänsten digitalt.
- Kunden skapar och väljer själv vilka fakturor som ska hanteras via Fakturaservice.
- Bokföring av fakturorna sker med automatik.

The screenshot displays the 'Affärstjänster' web interface. The header includes a 'Meny' button, the title 'Affärstjänster' with the subtitle 'Ett samarbete mellan Handelsbanken och Fortnox', and navigation icons for shopping, notifications, user profile, date (2019), settings, and help. The main content area is titled 'Fortnox Fakturaservice' and contains the following text: 'Få mer tid över till din verksamhet och låt oss administrera dina fakturor. Det enda du behöver göra är att skapa fakturan. Vi ser till att din kund får den på önskat sätt, samt hanterar eventuella påminnelser och inkasso om det skulle behövas. När fakturan sedan betalas så registreras och bokförs den i Fortnox – helt automatiskt.'

Below the text, there are three green checkmarks with the following benefits:

- ✓ Få betalt snabbare
- ✓ Slipp administration
- ✓ Inga dolda eller fasta avgifter

To the right of these benefits, the price is displayed as 'Från 4.90 kr/st' with a green button labeled 'AKTIVERA FAKTURASERVICE'.

At the bottom, there are two columns of text:

- Skapa din faktura i Fortnox Fakturering**
I Fortnox Fakturering skapar du enkelt dina kundfakturor och får en tydlig överblick över deras status.
- Skicka fakturan via Fortnox Fakturatjänster**
Klicka på knappen "Skicka med fakturatjänster" inne i programmet. Vi skickar ut fakturan på det leveranssätt du väljer och hanterar hela processen från eventuella påminnelser till efterbevakning om det skulle behövas.

Digital signering för ökad tillgänglighet och hållbarhet



- Företagskunder kan numera signera utvalda blanketter och avtal med Mobilt BankID.
- Det blir enklare för kunderna att signera avtalen digitalt och möjliggör en tidseffektivare handlägningsprocess.
- Lösningen möjliggör också minskad pappershantering och minskad miljöpåverkan.
- Löpande utveckling sker och målet är att kunna erbjuda digital signering även för privatkunder inom kort.
- Lösningen levereras i samarbete med Verified.

Cirka
2000
avtal signerade
digitalt sedan
lansering och fram
till september

"Vårt arbetssätt kommer successivt att förändras i och med användningen av digital signering. Vi kommer att kunna erbjuda ett personligt digitalt möte och avsluta affären vid samma tillfälle. Att träffa kunden i ett onlinemöte, via Skype eller telefon och få avtalen signerade direkt kommer att kunna ge en effektiv arbetsprocess. Det blir dessutom enklare att göra klart affären direkt inom flera områden, till exempel när fler avtal inom sparaffären blir tillgängliga för digital signering. Om flera firmatecknare befinner sig på olika platser i Sverige är det en stor fördel att de kan signera på distans."

Hampus Bogsjö, företagsrådgivare, Göteborg City

Ny och mer tidseffektiv process för både kund och bank.

1

Rådgivaren förbereder dokumentet som ska undertecknas

2

Dokumentet mailas till kunden för signering via säker e-post

3

Kunden signerar dokumentet med Mobilt BankID

4

Det slutsignerade dokumentet skickas digitalt till berörda parter

Enklare att köpa och sälja bostad



Finansbranschen i Norge samarbetar med ett antal myndigheter, så som Skatteverket och Polisen, för att utveckla digitala lösningar. Syftet är att effektivisera tidigare manuell hantering.

De senaste åren har stadigt nya tjänster lanserats. Lösningarna sparar mycket tid i vardagen på kontor och interna avdelningar.

Digitala fastighetsaffärer

Digital in-teckning av pantbrev är lanserat sedan tidigare. Under andra kvartalet 2020 vidareutvecklades lösningen för att kunna genomföra fastighetsaffärer digitalt, vilket blev lanserat i april.

Under oktober lanseras möjlighet för fastighetsmäklaren att klarmarkera ärendet digitalt hos Kartverket*, när pantbrevet är klart. Därmed är hela värdekedjan digitaliserad och såväl fastighetsmäklaren, som kunden och bankkontoret sparar tid. Samtidigt bidrar detta till en högre data-kvalitet.

Detta är ytterligare ett exempel på samarbete, där såväl flera branscher som både privat och offentlig verksamhet deltar. Det förväntas bidra till ytterligare ökad effektivisering av fastighetsaffärer genom tidsbesparing och snabbare processer vilket förväntas leda till stora besparingar i det norska samhället.

Vi förväntar oss en bred uppslutning från aktörer på den norska marknaden.



*Norges motsvarighet till Lantmäteriet och den myndighet där panten officiellt registreras

Enklare att köpa och sälja bostad



DIAS plattform gör det möjligt att genomföra bostadsaffärer* helt digitalt. Sedan i mars 2020 är Handelsbanken anslutna till plattformen

Fördelen är att köpare, säljare, mäklare, utvecklare och banker länkas samman i ett system. Cirka 97 procent av mäklare och banker är anslutna.

Exempelvis hanteras köparens och säljares underskrifter, informationsöverföring till skattemyndigheten samt registrering av ägarbytet digitalt via plattformen. Lösningen bygger på blockkedjeteknik och bygger på ett samarbete mellan banker och mäklare på bostadsförmedlingsplattformen DIAS.

Under den första månaden genomfördes 14 bostadsaffärer med Handelsbankens kunder via plattformen. Antalet per månad har därefter varit stabilt sedan lanseringen och lösningen är uppskattad av både kunder och medarbetare.



*Bostadsaffärer med så kallade bostadsaktier

Ecster: Tryggt och enkelt att köpa och sälja bil digitalt



Blipp är sedan årsskiftet en ny samarbetspartner till Ecster

- Genom samarbetet erbjuder vi en digital helhetslösning för bilaffärer mellan privatpersoner, där Ecster hjälper till med finansieringen.
- Blipp har flyttat ut alla de tjänster som man normalt sett får hos en bilfirma till den privata marknaden så att även en affär mellan privatpersoner kan genomföras tryggt och enkelt för både köpare och säljare.

Så här går en affär till:

- Köparen ansöker om ett lånelöfte hos Ecster via blipp.se.
- Ecster beviljar ansökan.
- Köparen skickar ett bud till säljaren via appen som säljaren accepterar.
- Köparen och säljaren träffas för att via videosamtal med blipp gå igenom bilen.
- Om köpare och säljare är överens hjälper blipp till med ägarbyte och betalning till säljaren.

Beviljade och utbetalda billån 2020: 15 000 000 kronor.



Ecster: Digital signering ger utbetalning direkt



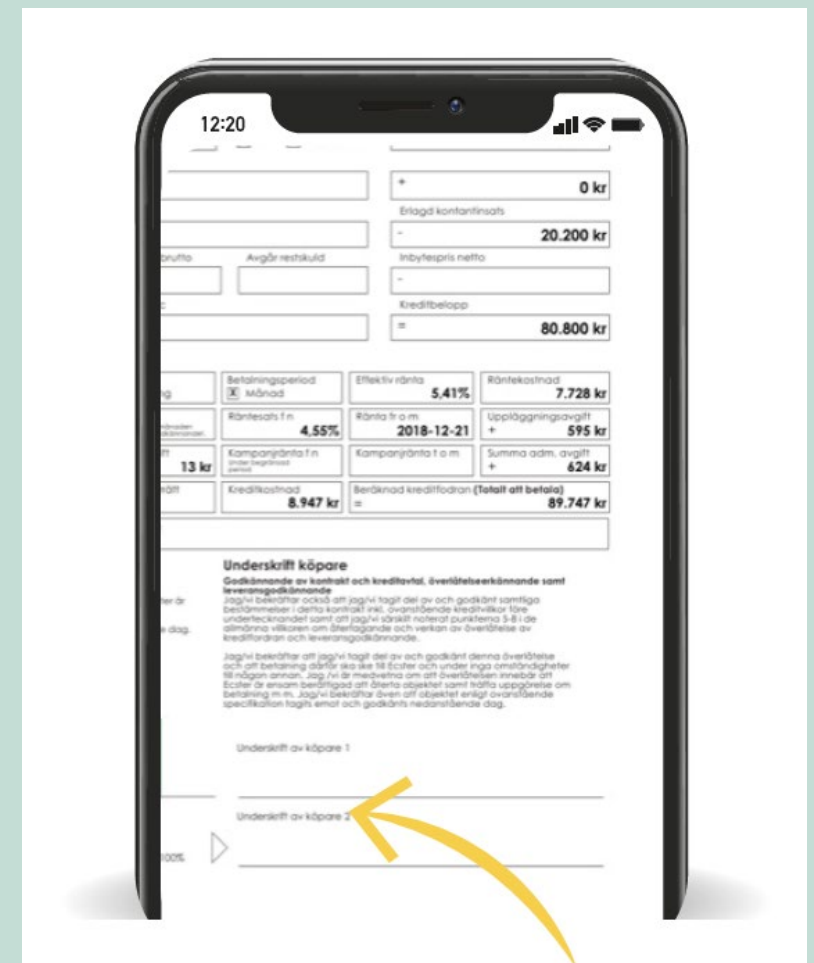
Under 2019 lanserade Ecster i samarbete med Scrive digital signering av kontrakt och skuldebrev

Så här går det till:

- Sälj företaget skickar hela kontraktet, inklusive villkor, via en sms-länk till kunden som sedan signerar kontraktet med BankID.
- Så fort kunden signerat registrerar Ecsters kreditbord kontraktet och betalar ut pengarna till sälj företaget.
- Nu betalar vi ut 100 procent av alla kompletta kontrakt samma dag som vi får in kontraktet.

Fördelar:

- Sälj företaget slipper skriva ut papper och får betalt av Ecster samma dag.
- Kunden kan skriva under på distans och får en digital kopia via sms.



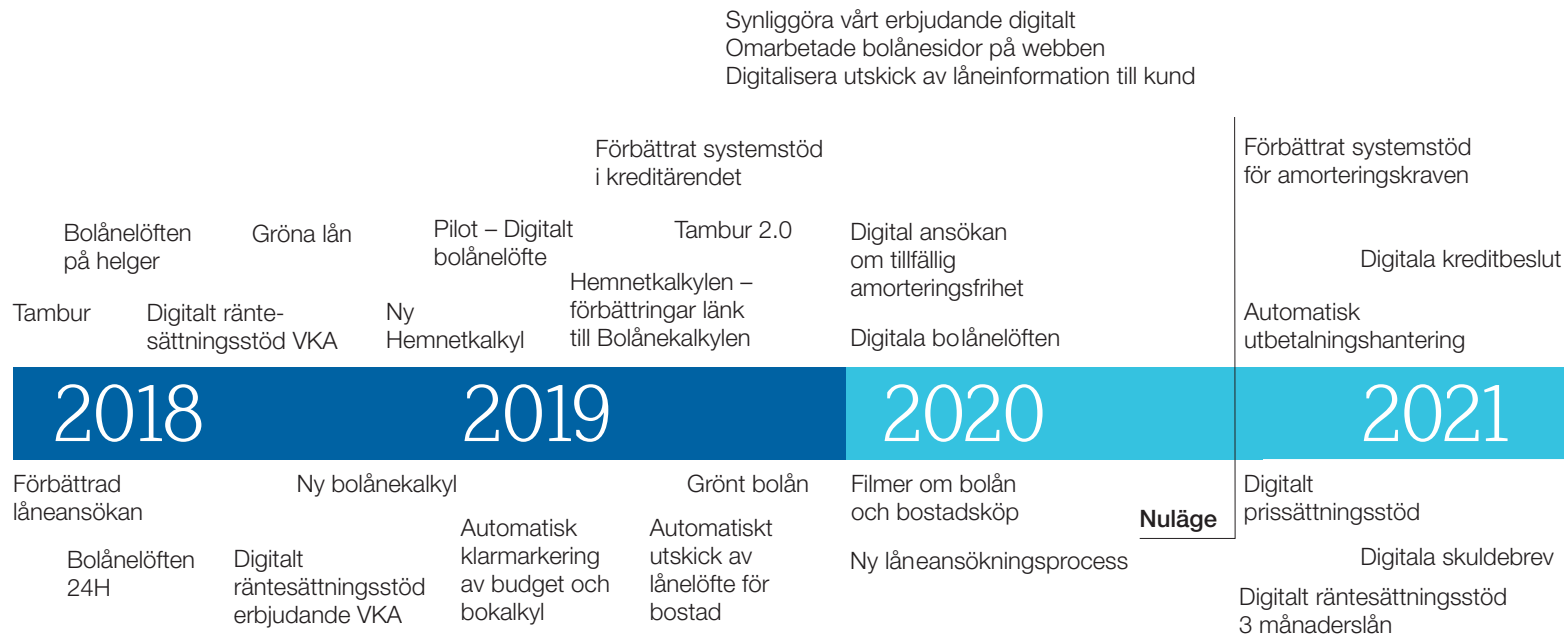
**Ett exempel på vägen
mot en enklare kund-
och medarbetarresa:**

Bolån

Bolån: Vägen mot en enklare kund- och medarbetarresa



Ett tydligt exempel på hur Handelsbanken arbetar med affärsutveckling och digitalisering är vår bolåneaffär. Processen visar på en gradvis, långsiktig och parallell utveckling, lansering och implementering av olika produkter, tjänster och verktyg – såväl interna som externa.



Regelverk, pappersförbrukning, löpande funktionsförbättringar, processharmonisering med mera.

Bolån: Vägen mot en enklare kund- och medarbetarresa



Digital signering
av lån

Digital inhämtning
av information om
lön och skatt

Gröna bolån:
Energimärkning av
pansatta objekt

2019

Digital inhämtning
av information om
andra skulder

Självbetjäning
Kreditkortsansökan

2020

Självbetjäning
Ändring av lån

Självbetjäning
Ansökan om
utökat lån

Självbetjäning
Ansökan om höjd
kreditkortsram

Självbetjäning
Ansökan om lånelöfte

Självbetjäning
Ansökan om bolån

Genomföra
fastighetsaffärer digitalt

Digital inhämtning av
data om lön och skatt för
borgensman Företag

Digital inhämtning av
data om andra skulder i
självbetjäningstjänster

Självbetjäning
Ansökan om
amorteringsfrihet

2021

Överbrygningslån
lanseras som egen
produkt

Ytterligare effektivisering av kreditprocessen

”De selvbetjente løsningene for lån startet opp rett før sommeren. Allerede nå ser vi en forflytning over til digitale lånesøknader hvor ca 5 procent av lånesøknadene kommer digitalt. Vi følger utviklingen med spenning fremover!”

Nuläge

Regelverk, pappersförbrukning, löpande funktionsförbättringar, processharmonisering med mera.

Handelsbanken