

Vår verksamhet

## Vi befäster vår position som Finlands bästa Private Banking-aktör



Foto: Viktor Fremling

Magnus Johansson, direktör för affärsområdet Sverige, Mikael Mörn, direktör för affärsområdet Åland och Anne-Maria Salenius, direktör för affärsområdet Finland.

### Ålandsbanken Private Banking innefattar Private Banking-verksamheten på Åland, i Finland och i Sverige samt kapitalförvaltning (Ålandsbanken Fondbolag Ab med tillhörande dotterbolag).

För att kunna leverera tjänsten Private Banking tillhandahåller vi ett team av medarbetare specialiserade på förmögensförvaltning, finansieringslösningar, juridik, personlig service och banktjänster. Vår ambition är att hjälpa våra kunder i livets alla skeden.

Private Banking-erbjudandet utgör en av hörnstenarna i Ålandsbankens affärsverksamhet. Det är inom Private Banking som Ålandsbanken har sin största marknadsandel på det finländska fastlandet och i Sverige.

Under året fortsatte Private Banking locka nya kunder på de tre geografiska marknaderna. Det kundsegment som växer snabbast är kunder med mycket stora förmögenheter.

Rörelseresultatet för Private Banking uppgick 2022 till 24,5 miljoner euro, vilket

motsvarade 53 procent av Ålandsbankens samlade rörelseresultat. Avkastningen på allokerat eget kapital uppgick till 18,3 procent. Till följd av sjunkande marknadsvärden minskade det aktivt förvaldade kapitalet med 13 procent till 7 944 miljoner euro. Nettoinflödet av aktivt förvaltad kapital var dock fortsatt högt, trots den turbulenta omvärldssituationen.

För att kunna möta den starka efterfrågan och ge kunderna bästa tänkbara service utökades teamet under året med nya medarbetare.

För andra året i rad utsågs Ålandsbanken till Finlands bästa Private Banking-aktör i Kantar Prosperas undersökning Private Banking 2022 Finland. Vår övergripande prestation och viljan hos kunderna att rekommendera Ålandsbanken är mycket hög och vittnar om ett starkt förtroende och en hög lojalitet bland våra kunder. Ålandsbankens kundundersökningar visar att kunderna fortsättningsvis uppskattar oss i hög grad för våra Private Banking-lösningar, vår personliga service och vårt hållbarhetsarbete.

Genom medial synlighet för våra kapitalförvaltningsexperten har kännedomen om Ålandsbanken som förmögenhetsförvaltare ökat avsevärt. Östersjöprojektet har dessutom genererat stor synlighet i media. Tillsammans med personliga möten och relationsbyggande är Östersjöprojektet en värdefull differentieringsfaktor som tydliggör vad varumärket Ålandsbanken står för.

## Kapitalförvaltning

Ålandsbanken Fondbolag ansvarar för investeringsverksamheten inom Ålandsbanken, vilket innefattar de strategiska och taktiska placeringsbesluten i placeringsfonder och diskretionära portföljer. För att stöda Ålandsbankens kapitalförvaltningstjänster levererar fondbolaget material som exempelvis övergripande marknadssyn och rekommendationer på enskilda värdepapper och tillgångsallokering i modellportföljer.

2022 var ett turbulent år där stigande inflation och penningpolitiska åtstramningar innebar att både aktie- och räntemarknader sjönk på bred front. Förutom den stigande inflationen bidrog geopolitiska spänningar och fortsatta pandemiutbrott till minskad riskaptit, särskilt i början av året. Trots det turbulenta året och en allmän trend av utflöden från placeringsfonder i Finland och i Sverige ökade intresset för Ålandsbankens placeringsfonder. Våra kunder ägnade särskild uppmärksamhet åt alternativa investeringar som Vindkraftfonden.

Flertalet av Ålandsbankens placeringsfonder och diskretionärt förvaltade modellportföljer överträffade sina respektive jämförelseindex. Kapitalförvaltningens generella inriktning mot kvalitetsbolag med rimlig värdering gör att vår förvaltning ofta klarar sig bättre i ett svagt marknadsklimat.

Fondernas betyg i externa rankingar fortsatte att förbättras under året, både vad gäller avkastning och hållbarhet.

Ålandsbanken Fondbolag och energiföretaget OX2 har under året fördjupat och förlängt sitt samarbetsavtal. Det kompletterande avtalet gäller utveckling av ytterligare ett havsbaserat vindkraftsprojekt som blir beläget norr om Åland och går under namnet Noatun Nord.

Ålandsbanken Vindkraft Specialplaceringsfond har under året investerat i flera vindkraftsparker. I februari köpte fonden tillsammans med energibolaget Helen Ab vindkraftsparken Kalistanneva i södra Österbotten. Säljare var den franska energioveroperatören Valorem. Kalistanneva kommer bestå av 30 vindkraftverk och den totala kapaciteten blir 165 MW. När parken står färdig kommer den generera en elmängd som motsvarar elförbrukningen för 60 000 hushåll per år.

I juli köpte Ålandsbanken Vindkraft Specialplaceringsfond tillsammans med Helen Ab vindkraftparkerna Juurakko och Karahka av den internationella VSB-koncernen. De båda vindkraftparkerna i Österbotten får sammanlagt 32 turbiner. Juurakko vindkraftpark får en effekt på 40 MW och Karahka på cirka 150 MW. I november färdigställdes Juurakko vindkraftpark.

I slutet på året tecknade Ålandsbanken Vindkraft Specialplaceringsfond och OX2 avtal om att bygga en vindkraftpark på 145 megawatt i södra Savolax. Niinimäki vindkraftpark i Pieksämäki kommer att bestå av 22 vindkraftverk och när den står klar kommer den vara den största vindkraftparken i östra Finland. Den årliga energiproduktionen kommer vara mer än 400 GWh.

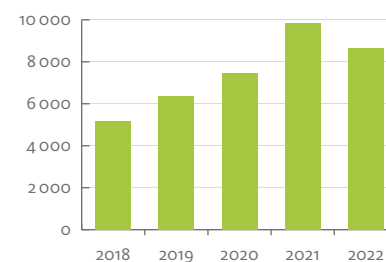
Generellt uppvisar Ålandsbankens fonder en god nivå inom hållbarhetsområdet, bland annat håller koldioxidavtrycket av fondernas verksamhet en låg nivå i jämförelse med branschen i övrigt.

Osäkerheten inför 2023 är ovanligt hög, både vad det gäller konjunkturutvecklingen, penning- och finanspolitiken och utvecklingen på kapitalmarknaderna. Vi kommer att fortsätta att utveckla verksamheten ytterligare under året, både genom lanseringar av nya hållbara produkter och genom ökade försäljnings- och marknadsföringsinsatser.

Bärande teman för vår strategi är god avkastning, hållbarhet och grön energi. Behovet av mörkgröna placeringsalternativ växer och räntefonden Ålandsbanken Green Bond ESG klassificerades under året som en så kallad artikel 9-produkt, enligt SFDR-förordningens upplysningskrav. Vi utforskar löpande nya placeringsalternativ och startar nya fonder i takt med kundefterfrågan.

Vår investeringsfilosofi bygger på aktivt ägande av kvalitetsbolag med rimlig värdering. Också under 2023 förväntas den filosofin ha goda förutsättningar att skapa mervärde för våra kunder och fondandelsägare.

Aktivt förvaltad kapital  
miljoner euro



## Allt större förvaltningsuppdrag

**Inom affärssegmentet Premium Banking redovisar vi samtliga privat- och företagskunder som inte är Private Banking-kunder.**

Lite förenklat består affärssegmentet av tre kundkategorier: Premium Banking-konceptkunder, som ökar på alla geografiska hemmamarknader, företagskunder på Åland och slutligen övriga kunder, som ofta har en relation till andra Premium Banking-kunder.

Samarbetet mellan Private Banking och Premium Banking har fortsatt att utvecklas på alla tre hemmamarknader. I takt med att Private Banking har fått en allt större andel mycket förmögna kunder har kunder som tidigare betjänades av Private Banking flyttat till Premium Banking för att erbjudas mer tid och anpassad service. Placeringsaffären har de senaste åren fått en allt större vikt inom Premium Banking. Premium Banking-erbjudandet kännetecknas av en hög personlig servicenivå.

Rörelseresultatet för Premium Banking uppgick 2022 till 21,3 miljoner euro, vilket var 9,7 miljoner euro bättre än föregående år. Ökningen förklaras till betydande del av intäkten från överlåtelsen av den svenska bolåneportföljen till Borgo. De stigande räntorna betydde också att den klassiska inlåningsaffären började bidra positivt till räntenettet.

Kundundersökningar bekräftar fortsattningvis att våra kunder uppskattar den personliga service som vi erbjuder. Kundnöjdheten under 2022 låg på en rekordnivå. Våra kunder är i hög utsträckning villiga att rekommendera oss för sina vänner.

Vi satsar kontinuerligt på kompetenshöjning. Personalen har deltagit i både interna och externa utbildningar.

### Ålandsbanken Företag och Ålandsbanken Corporate Banking

Enheten Ålandsbanken Företag är marknadsledaren på Åland och erbjuder ett stort utbud av tjänster och produkter som är anpassade för de åländska företagen.

Enheten Ålandsbanken Corporate Banking hanterar större koncerner med internationell inriktning med säte på Åland. Dessutom erbjuder man kvalificerade finansieringstjänster till befintliga och potentiella kunder hos Private Banking i Finland och Sverige.

För att överbrygga de negativa effekter som pandemin och införda restriktioner har haft på företagen har Ålandsbanken Företag under 2022 erbjudit de åländska företagen likviditetslån med landskapsstöd. Det åländska näringslivet erbjuds också finansiering som är säkerställd med en garanti från Europeiska Investeringsfonden (EIF). Tack vare garantin minskar Ålandsbankens kapital- och kreditriskkostnader, vilket i sin tur kommer företagen till godo. Följaktligen har Ålandsbanken kunnat erbjuda förmånligare finansieringsvillkor för små och medelstora företag som vill utveckla sin verksamhet eller göra satsningar inom exempelvis miljö och hållbarhet.

Ålandsbanken Företag har som målsättning att ligga i framkanten vad gäller att förse det åländska näringslivet med kapital för investeringar i omställningen till ett hållbarare samhälle. Enheten har under året fortsatt sitt engagemang i projekt och arbetsgrupper som ordnas av Ålands Näringsliv och landskapet Åland. På så sätt kan Ålandsbanken bidra till en positiv syn på entreprenörskap och ge företagare möjlighet att enklare komma i gång eller utveckla sin verksamhet.

## Samarbeten ger volymökningar och bredare affärspalette



Foto: Therese Andersson

Sofie Holmström, affärsområdeschef för Partnersamarbeten.

**Ålandsbankens partnersamarbeten står i dag stabilt på tre ben. Vi samarbetar med och levererar banktjänster till svenska fintechbolag och det svenska hypoteksbolaget Borgo. Vi är tjänsteverantör inom betalningsområdet i både Sverige och Finland. Vi har också ägarintressen i fyra partnerföretag, Dreams, Doconomy, Borgo och sedan slutet av 2022 även Plusius.**

Sedan vi 2015 inledde samarbetet med företaget Dreams har Ålandsbanken hunnit få bred erfarenhet av fintechsamarbeten. De senaste åren har fintechaktörernas verksamhet utvecklats mot allt mer specifika produktområden, där företagen vill samarbeta med en bank som inte bara har branschkunskap utan också kan leverera en digital plattform, IT-infrastruktur och regelefterlevnad.

Ålandsbankens målsättning är att via våra samarbeten bredda affärsmodellen och få skalfördelar genom att hantera ökade volymer inom sådana banktjänster som redan produceras av oss. I våra samarbeten finns också en tydlig hållbarhetsaspekt. När befintliga resurser används i högre utsträckning minskar utsläppen per enhet både inom Ålandsbankens egen verksamhet och för våra samarbetspartners.

Under året har affärsområdet Partnersamarbeten bidragit till en positiv resultat-effekt i koncernens bokslut.

Under det gångna året har det utökade bolånesamarbetet med Borgo legat i fokus. Vi levererar nu banktjänster som täcker hela Borgos verksamhet från kund- och kontohantering till utlånings- och inlåningstjänster samt betalningar. Dessutom hanterar vi Borgos redovisning, treasuryverksamhet och myndighetsrapportering.

I februari 2022 överlät Ålandsbanken sina bolån och säkerställda obligationer till Borgo. Samtidigt överläts också de bolån som tillhört kunder hos ICA Banken och Söderberg & Partners. De bolånen hade tillfälligt skötts av Ålandsbanken i väntan på lanseringen av Borgo. Överlåtelsen hade en positiv resultat-effekt på 2022, och nu har Ålandsbanken två nya affärsvolymmer: Förvaltade bolån är en intäktspost inom affärsområdet Partnersamarbeten och Förmedlade bolån är en intäktspost inom Ålandsbankens svenska affärsområde. Under 2022 fortsatte också projektarbetet kring att färdigställa Ålandsbankens plattformstjänst. Året präglades av omfattande leveranser inom kreditområdet.

För att möjliggöra fortsatt snabb expansion av Åland Index valde Ålandsbanken under 2021 att sälja de immateriella rättigheterna för koldioxidberäkningen till Doconomy, som redan hade etablerat Åland Index som global bankstandard. Under 2022 fortsatte tillväxten. I dag når Åland Index mer än 20 länder och 360 miljoner människor. Utöver Ålandsbanken förlitar sig också internationella aktörer som BNP Paribas, Mastercard, Standard Chartered och Klarna på Åland Index för att bidra till att möta bolagens och kundernas målsättningar inom hållbarhet. Under 2022 öppnade Doconomy kontor i New York och Tokyo.

Doconomys framgång delas av Ålandsbanken via vår ägarandel på 17 procent och också genom att vi kan erbjuda våra kunder nya produkter. Utöver ett individuellt koldioxidavtryck kan Åland Index nu också visa hur konsumtionen påverkar den individuella vattenförbrukningen. Den här insiktsmöjligheten kommer framöver att erbjudas våra kunder.

I slutet av 2022 hade Ålandsbanken via sina partnersamarbeten hanterat mer än 200 000 fullt digitaliserade kund- och kontoöppningar. Varje månad hanterar och

förmedlar vi genom digitala lösningar över 500 000 betalningar, tusentals krediter och fondsparanden. Tillväxten förväntas fortsätta under 2023 tack vare volymökningar inom nuvarande samarbeten och nya samarbetspartners.

I början av 2023 äger en produktanserling rum när Ålandsbanken tillsammans med Dreams erbjuder sparande som hjälper privatpersoner att snabbare bli skuldfria och uppnå en balanserad vardagsekonomi. Under senare delen av 2023 kommer vi också att göra en uppföljande överlåtelse av svenska bolån till Borgo. När överlåtelsen är genomförd kan vårt samarbete med Borgo anses fullt ut etablerat.

Under de kommande åren förväntas samarbetet med Borgo leda till ökade affärsvolymmer. Det handlar då främst om fler förmedlade bolån och förvaltade bolån, som utgör tjänsteleveranser till Borgo och de andra aktörerna som erbjuder bolån inom samarbetet: ICA Banken, Ikano Bank, Söderberg & Partners, Sparbanken Syd och Ålandsbankens svenska verksamhet.

Vi bedömer att man inom fintechsektorn ser Ålandsbanken som en uppskattad och värdefull samarbetspartner. Egenskaper som präglar synen på Ålandsbanken är entreprenörskap, fullsortimentutbud, hållbarhet och erfarenhet.

Ålandsbanken får årligen cirka 100 samarbetsförfrågningar, och vi utvärderar löpande vilka projekt som kan skapa ett ömsesidigt värde. I utvärderingsprocessen lägger vi stor vikt vid att Ålandsbankens hållbarhetsmål ska delas av den potentiella partnern. Mer specifikt lägger vi fokus på social hållbarhet genom att vi försäkrar oss om god regelbundenhet, som exempelvis motverkande av penningtvätt och dataskydd för kunder.

Inom betalningsområdet är Ålandsbankens palett av lösningar och tjänster väl rustad för ytterligare ökning via befintliga och nya samarbeten. Under slutet av året inledde Ålandsbanken ett samarbete med startupföretaget Plusius som utvecklar betalningstjänster för internationell e-handel. Samtidigt valde vi att göra en investering i företaget. Under 2023 förväntar vi oss en volymökning både via Plusius och våra etablerade samarbeten inom betalningsområdet.

## Crosskey fortsätter växa

**Crosskey har under året fortsatt sin tillväxtresa med både nya affärer och fler medarbetare. Under 2022 ökade antal heltidstjänster till 324, vilket är en nettoökning med 16 jämfört med utgången av 2021.**

I takt med att Ålandsbankens partneraffärer växer blir Crosskey en allt viktigare del av koncernen. Crosskey och moderbolaget Ålandsbanken tillhandahåller allt fler paketerade tjänstelösningar för finansiella företag.

Året inleddes positivt med att POP Banken valde Crosskey som partner för att förnya sitt kärnbanksystem. Bankgruppen POP är en finländsk finanskoncern som består av 21 kooperativa andelsbanker, Skadeförsäkring AB, det centrala kreditinstitutet Bonum Bank Plc och centralinstitutet Andelslaget POP Bankcentralen. POP Banken räknar med att införa det nya banksystemet under 2025.

Under året har Crosskey fortsatt att leverera viktiga komponenter till hypoteksbolaget Borgo. Den enskilt största milstolpen var överföringen av den svenska bolåneportföljen.

På kapitalmarknadsområdet tog svenska Länsförsäkringar Bank i bruk Crosskeys kapitalmarknadssystem.

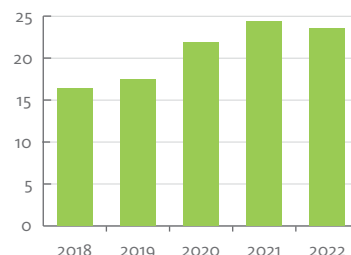
Inom betalningsområdet sker det stora förändringar i hela Europa, framför allt i Sverige. Crosskey har under året levererat sin lösning för SEPA-expressbetalningar och fortsatt utveckla P27, den nordiska betalplattformen, inför Sveriges övergång till den nya plattformen.

Intresset för Crosskeys lösningar är stort och vi har under året knutit till oss flera nya kunder. Som leverantör av bank- och kreditkortssystem uppdaterade Crosskey sin PCI-DSS-certifiering för tionde året i rad.

Inom hållbarhetsområdet har Crosskey i pandemins efterdyningar infört olika lösningar för hybridarbete för alla medarbetare.

### Koncernexterna IT-intäkter, Crosskey

miljoner euro



Niclas Södergård verkställande direktör för Crosskey Banking Solutions Ab Ltd.

## Koncernstaber



Foto: Viktor Fremling

Tove Erikslund, Chief Administrative Officer, Jan-Gunnar Eurell, Chief Financial Officer och Juhana Rauthovi, Chief Risk & Compliance.

### CFO-staben

*Chief Financial Officer Jan-Gunnar Eurell leder avdelningarna Treasury och Group Finance. CFO-staben har cirka 35 medarbetare i Mariehamn, Helsingfors och Stockholm.*

Treasury ansvarar direkt för cirka en femtedel av Ålandsbankens balansräkning genom likviditetsförvaltning och kapitalmarknadsupplåning och indirekt för hela koncernens balansräkning vad gäller ränterisk, valutarisk och likviditetsrisk. Treasuryverksamheten har stor betydelse för bankens lönsamhet.

Treasury har under de senaste åren gjort flera nya typer av kapitalmarknadstransaktioner. Flytten av den svenska bolåneverksamheten till Borgo under första kvartalet 2022 var ytterligare en unik transaktion som innebar att den egna svenska hypoteksbanksrörelsen avslutades och Ålandsbankens balansräkningsstruktur förändrades. Ålandsbankens kapital-, likviditets- och funderingsituation kommer på nytt att påverkas av den sista överföringen av svenska bolån till Borgo under 2023.

Under fjärde kvartalet tecknade Ålandsbanken ett LTRO-lån på 200 miljoner euro från Europeiska centralbanken mot säkerhet

i en egen säkerställd obligation. Lånet togs för att hantera ett TLTRO-lån på 117 miljoner euro som förföll några veckor senare och en utestående säkerställd obligation på netto 90 miljoner euro som förföll i januari 2023.

Den nya lagstiftningen för säkerställda obligationer trädde i kraft i juli 2022. Utgångspunkten är att obligationer som har emitterats under den gamla lagen ska ligga i en pool och obligationer som emitteras under den nya lagen ska ligga i en annan pool. Ålandsbanken har ännu inte emitterat några obligationer under den nya lagstiftningen.

De snabbt stigande marknadsräntorna, och det faktum att noll inte längre är en hög



ränta, ställer krav på nya lösningar vad gäller likviditetsförvaltning och ränteriskhantering för att nå hög avkastning i treasuryportföljen och samtidigt hantera marknadsrisker. Andelen kassa och placeringar hos centralbanker minskade därför väsentligt under året.

Group Finances uppdrag är att dels leverera publik information till marknad och myndigheter, dels att utveckla och förvalta koncernens ekonomi- och verksamhetsstyrning. Group Finance har också ett koncernövergripande ansvar för inköpsprocessen och systemägarskapet för gemensamma tekniska plattformar och system samt arbetsplatser och datalager.

Koncernbokslut och interna styrrapporter är idag klara bankdag fem. Uppskattade kundanalys- och kundlönsamhetsrapporter uppdateras från datalagret. Arbetsplatsutrustningen har successivt moderniserats och effektiviserats. Ett systematiskt arbete med inköp och leverantörsrelationer har lett till allt lägre kostnader för köpta tjänster. Hållbarhet har blivit en integrerad del av både verksamhetsplaneringen och den ekonomiska rapporteringen.

Nya steg under året var att legalt inkludera dotterbolaget Crosskeys ekonomifunktion i Group Finance-organisationen. Syftet är att på så sätt i högre grad inkludera Crosskey i koncernens processer kring bland annat verksamhetsstyrning, internredovisning, bokslut, rapportering och inköp.

Ett annat framtidsområde i samverkan med Crosskey är Business Intelligence och dataanvändning, där flera seniora nyckelpersoner har rekryterats de senaste åren för att minska konsultberoendet och driva på utvecklingen. Den växande hållbarhetsredovisningen ställer också stora krav på data.

Processerna inom CFO-stabens samtliga funktioner håller idag en sådan kvalitet och effektivitet att de står sig väl i en branschjämförelse. Personalojdheten och motivationen är också hög. Ambitionen är likväl att fortsätta utvecklas och bli ännu bättre och effektivare.

Två av Ålandsbankens plattformstjänster till Borgo är treasurytjänsten och redovisningstjänsten.

## CRO-staben

*Chief Risk & Compliance Officer Juhana Rauthovi leder avdelningarna Risk Control, Compliance, Operativa risker & Säkerhet, Juridiska, Kreditberedning och Kreditprocesser. CRO-staben består av cirka 100 personer i Mariehamn, Helsingfors och Stockholm.*

Koncernstaben Risk Office har som huvudsakligt uppdrag att skydda Ålandsbankens kapital, resultat och varumärke genom att erbjuda ett ramverk för risk- och kredithantering. Syftet är att upprätthålla en riskkultur som är sund och som motsvarar bankens riskaptit och förmåga att bära risker.

Risk Control ansvarar för oberoende kontroll och rapportering av bankens finansiella risker. Verksamhetsåret 2022 präglades av nya myndighetskrav och implementationen av dessa. Det arbetet fortsätter under 2023. Under året färdigställdes en ansökan till Finansinspektionen om förnyade kreditriskmodeller enligt en ny fallissemangsdefinition. Ett myndighetsgodkännande förväntas under 2023, men till dess är de nya modellerna inte i bruk. Risk Control arbetade också med vidareutveckling av avdelningens tjänsteleveranser till Borgo.

Compliance är en oberoende avdelning som identifierar och kontrollerar bankens regelefterlevnadsrisker och rapporterar om dessa till ledning och styrelse. Avdelningen ger råd och stöd till ledningen och affärsverksamheten i hur regelefterlevnadsriskerna ska hanteras, så att bankverksamheten bedrivs i enlighet med myndighetskrav och med fokus på kundernas intressen. Under 2022 låg fokus på att kontrollera och stödja bankens placeringsverksamhet samt på preventiva åtgärder för att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism. Avdelningen var också aktiv i bankens arbete att stärka kontroll och uppföljning av outsourcingarrangemang samt i implementationen av nya krav gällande visselblåsning.

Operativa risker & Säkerhet är en oberoende avdelning som ger råd, stöd och rekommendationer om hantering av

operativa risker. Avdelningens fokus ligger på att öka medvetenheten om de operativa riskerna, kontrollera regelefterlevnaden inom ansvarsområdet och rapportera operativa risker och incidenter till ledning och myndigheter.

2022 präglades av projektarbete för att vidareutveckla bankens register över behandling av personuppgifter (GDPR), transaktionsmonitorering (PSD2), förbättrad cybersäkerhet, kvalitetssäkring av riskanalyser samt stöd för processutveckling i anslutning till Borgo. Avdelningen bistår även med sin expertis inom processutveckling gällande partnersarbeten.

Arbetet med att integrera klimat- och hållbarhetsrisker i bankens befintliga riskhanteringsprocesser kommer att fortsätta under 2023.

Juridiska avdelningen ansvarar för att tillgodose Ålandsbankens behov av juridisk kompetens då man agerar i egenskap av kreditinstitut och emittent. Avdelningen jobbar med att bevaka regelverksförändringar och stödja både affärsområdena och staberna då de utvecklar och tillhandahåller produkter och tjänster till kunder och samarbetspartners. Under året har avdelningen fokuserat på implementeringen av nya regelverk. Tyngdpunkten har legat på hållbarhetsrelaterade regelverk, juridiska frågor om outsourcinghantering, lansering av nya fonder och produkter från bankens fondbolag samt utveckling av befintliga partnersarbeten.

Kreditberedning utvecklar och upprätthåller kreditanalys och kreditkontroll för att säkerställa en god kvalitet i bankens kreditgivning. Under 2022 ökade avdelningens roll som tjänsteleverantör till Borgo, allteftersom affären växte sig större.

Andelen oreglerade krediter i kreditportföljen ökade under året, vilket främst berodde på ett fåtal större exponeringar som inte har någon direkt koppling till det allmänna konjunkturläget. Kreditberedningen var aktiv i arbetet med leveranser till både Borgosamarbetet och leveranser kopplade till Europeiska Bankmyndighetens (EBA) riktlinjer för kreditgivning och övervakning.

Kreditprocessavdelningen ansvarar för att förvalta och utveckla bankens kreditprocesser och säkerställa att de uppfyller interna och externa regelverk. Avdelningens fokus låg 2022 på att implementera nya myndighetskrav och utöka sin leverans till Borgo.

Också framöver kommer avdelningens arbete att domineras av regelverksimplementering, bland annat införandet av ett positivt kreditregister i Finland, Basel 4 och processutveckling för våra partnersamarbeten.

### CAO-staben

*Chief Administrative Officer Tove Erikslund leder staben som består av avdelningarna Affärsstöd, Affärsstöd Kapitalmarknad, Kundservice & Marknadssupport, Affärsutveckling, Human Resources och funktionen för hållbar utveckling. CAO-staben har cirka 140 medarbetare i Mariehamn.*

2022 var fortsättningsvis ett utvecklingsintensivt år för CAO-staben. Avdelningarna Affärsstöd och Affärsstöd Kapitalmarknad hör till de största beställarna av prioriterade utvecklingsprojekt. Främst har det handlat om att anpassa verksamheten till marknads- och regelverksförändringar. Förändringarna gäller allt från ökade krav på kundkännedom och riskhantering till stora infrastrukturella förändringar på marknaderna för betalningar, clearing och avveckling av värdepapper inom Europa. Vidare har staben arbetat med att ytterligare effektivisera verksamheten och förbättra kundupplevelsen.

Utvecklingsprojekten inom effektivisering har under året varit inriktade på att minska drift- och licenskostnaderna för IT-system, förbättra systemstöd och processer både för kundansvariga och backoffice. Som stöd i det arbetet har vi fortsatt använda automationsteknik i form av Robotic Process Automation (RPA) och datalagret.

Vad gäller projekt för att förstärka kundupplevelsen har vi gjort det möjligt för våra kunder att ta emot SEPA-expressbetalningar och betala med Garmin Pay-tjänsten. Under året fortsatte också vårt arbete med att förbättra användarupplevelsen och utöka

tjänstebudet och självservicemöjligheterna i Mobilbanken och Internetkontoret. För att ytterligare öka standardiseringen och skapa förutsättningar för ökad skalbarhet har staben under 2022 arbetat med att definiera servicelöften och standarderbjudanden.

Utvecklingsarbetet inom staben kommer under 2023 att präglas av regelverksanpassningar av verksamheten. Satsningarna för att öka effektiviteten och stärka kundupplevelsen drivs som prioriterade utvecklingsprojekt, och de fortsätter vid sidan av vårt löpande förbättringsarbete. Inom kapitalmarknadsområdet planerar vi också att ta nästa steg mot att ytterligare harmonisera systemen och processerna, så att vi på sikt har samma system i Sverige och Finland.

Inom förvaltningen har i synnerhet avdelningen för affärsstöd fokuserat på att skapa rutiner och processer för Ålandsbankens nya roll som leverantör till hypoteksbolaget Borgo. Stabens förvaltningsarbete har också präglats av arbetet med att stärka kontinuiteten i verksamheten, bland annat genom insatser för att säkerställa kompetensförsörjningen.

Året förde med sig ett förändrat marknadsläge som har ställt nya krav som förvaltnings- och utvecklingsorganisationerna har anpassat sig efter. Under året ökade antalet kundbedrägerier. För våra kunder innebär det ökad försiktighet och medvetenhet när de använder våra digitala tjänster. Vi jobbar kontinuerligt med att höja IT-säkerheten i Ålandsbankens digitala kanaler.

Hos Kundservice låg ärendevolymer 2022 på ungefär samma nivå som tidigare, cirka 11 000 ärenden i månaden. Kunderna kan kontakta Ålandsbankens kundservice via telefon, Internetkontoret och Mobilbanken samt via mejl och chatt.

Den kundundersökning som vi gör visar att Kundservice håller en hög kvalitet i sina kundmöten. Vår senaste undersökning ger oss ett jämförande underlag med ett tjugotal andra banker i Finland och Sverige. Ålandsbankens poäng i Net Promoter Score-undersökningen ligger på 56, vilket är högt över genomsnittet på 34 för banker. Också kundernas allmänna nöjdhet med Ålandsbanken ligger på en hög nivå.

För Human Resources-avdelningen har året till stor del handlat om rekrytering och anpassningar till myndighetskrav. Vi reviderade våra årliga kunskapsuppdateringar för rådgivare, samtidigt som kompetensförsörjningen och kompetensutvecklingen har fått högsta prioritet.