



KREDITNYTT

Svenska Kreditföreningen tillvaratar
näringslivets intressen inom kredithantering

Credit vs sales

Kreditgivarens vardag

Kreditbranschen i
förändring?

Framtidens kreditscoring
är här och byggs med
open banking

De hetaste frågorna
för kreditchefer

Höstspaning med Sergel och Fredrik Reinfeldt!

Lunchseminarium
Tis 17 okt 2023

11.30-14.00 - Live
12.30-14.00 - Online

Program

Ekonomi i ett större perspektiv. Vad kan vi lära av tidigare kriser och vad väntar framöver.

Möjligheter med teknisk utveckling. Hur ska AI bli framgångsrikt och inte ett hot?

Delta fysiskt eller digitalt. Välkommen till Helio GT30 i Stockholm för fysisk medverkan alternativt anslut online!

Anmäl dig nu!
www.sergel.se/spaning



Fredrik Reinfeldt



Pamela Clark
Affärsutvecklingschef



Christian Hagegård
Moderator

Hybrid-
event



Vi skapar en trygg och förtroendeingivande kreditbransch

Jag är stolt över att kunna presentera vår nya branschtidning, Kreditnytt, en helt ny satsning från Svenska Kreditföreningen. Vår ambition har varit att skapa ett forum där alla i branschen kan höras, lyfta tankar och idéer, samt dela med sig av best practices.

Vi i Svenska Kreditföreningen har alltid som syfte och mål att bidra till en trygg, klok och förtroendeingivande bransch. Detta strävar vi mot genom flera olika satsningar och initiativ, som att till exempel anordna evenemang och mötesplatser som möjliggör nätverkande och kunskapsutbyte. Som jurist intresserar jag mig extra mycket för ny lagstiftning, och att hjälpa våra medlemmar tolka och anpassa sig till den. En del av detta gör vi som en del av den europeiska federationen för kreditföreningar, FECMA. Deras årliga event samlar hela den europeiska kreditbranschen, och det blir en möjlighet för våra medlemmar att ta del av nya lagstiftningar på den europeiska marknaden.

Vi ser även alltid till att lyfta våra medlemmars röst i branschen, genom initiativ som den här tidningen. Till exempel pratar vi i detta nummer bland annat om hållbar kreditgivning.

Vi ser idag att allt fler får upp ögonen för hållbar kreditgivning. På grund av pandemins och lågkonjunkturs effekter kan vi se att allt fler svenskar använder sig av krediter, vilket ökar vikten av en hållbar och förtroendeingivande kreditmarknad. Vi ser att flera myndigheter startar nya initiativ för hållbar kreditgivning, bland andra Finansinspektionen, Konsumentverket och Kronofogden. Det visar på en vilja till utveckling och förbättring, vilket alltid är välkommet.

Läs mer om detta och mycket mer i denna första upplaga av Kreditnytt.

Alexander Jute
ordförande i Svenska Kreditföreningen

Trevlig läsning!



Publisher
Dejan Smiljanic
dejan@konceptet.se
0706-77 50 76

Redaktion och skribenter
Johan Hagesund
Johannes Haggglund
Mari-Louise Paulson

Outer Rim Media
Adam Arnström
Robin Törnberg

Post
Konceptsjö i Sverige AB
Klarabergsgatan 60
111 21 Stockholm

Personuppgifter
Personuppgifter Kreditnytt som ges ut av Konceptsjö i Sverige AB, Konceptsjö i Sverige AB, behandlar alla kunduppgifter elektroniskt. Kunduppgifterna används för att fullgöra kundrelationer som leverans av produkter, fakturering, analys samt marknadsföring av egna och andras produkter.



Svenska Kreditföreningen bjuder in till nya perspektiv - och ett rejält kontaktnät

– Jag stötte på många bolag genom jobbet som var medlemmar, och de tipsade varmt om Kreditföreningen. Det var så det började.



Alexander Jute, ordförande i Svenska Kreditföreningen, jobbar som advokat på en affärsjuridisk byrå. De specialiserar sig på marknadsföring, IT-frågor och dataskydd. Bolag som ska sälja varor och hur de får marknadsföra när de tar ut sina produkter på marknaden. Där har Alexander jobbat länge med just marknadsföring av krediter.

Text; Adam Arnström

Låter som ett arbetsområde där du var särskilt mottaglig för att intressera dig i föreningen?

– Ja, det kan man definitivt säga. Under de åren innan jag fick upp ögonen för Kreditföreningen jobbade jag med specifikt marknadsföring av konsumentkrediter där man då riktar sig mot konsumenter. Hanterade då både tillsynsärenden, men även proaktivt till klienter om hur de ska göra för att förhålla sig till regelverket i sin marknadsföring.

Man kan aldrig lära sig för mycket, så för några år sedan gick jag med i föreningen. Långt innan jag gick med i styrelsen tyckte jag det var väldigt berikande att få en bättre förståelse av krediter ur ett bredare perspektiv än bara min ingång i det hela.

Även ett bra nätverk att ha såklart; träffa nya människor som är intresserade av samma frågor.

Så vad gör Svenska Kreditföreningen?

– Vår vision är att verka för en hållbar kreditgivning, och att vara en bra remissinstans för att försö-

ka få ny lagstiftning att bli väl avvägd. Lagstiftning som inte är för ingripande, men också tillräckligt ingripande så att man får bort mer oseriösa element som kan ta sig in i den här branschen och skada alla. Det skulle kunna vara snabba, enkla krediter på små belopp som riktar sig till unga eller gamla. Som utnyttjar folk bara de får läge. Det vill vi inte ha.

“En spelare som verkar för hållbar kreditgivning”.

Det är flera initiativ just nu som pågår mellan flera myndigheter, bland annat Finansinspektionen, Konsumentverket och Kronofogden - om hållbar kreditgivning. Svenskarna är idag totalt sett ett rätt skuldynt folk, och det undersöks hur man ska göra för att unga ska förstå konsekvenserna



av sådana krediter som kanske bara är tillgängliga, eller åtminstone snabbt tillgängliga, unga med blyga medel. Dumma krediter som sedan släpar med länge. Där gör de här myndigheterna ett stort arbete för att stävja den utvecklingen. Med längs vägen är branschen och Kreditföreningen en spelare som verkar för hållbar kreditgivning.

Kreditföreningen bedriver sitt arbete med hjälp av arbetsgrupper. Fyra olika grupper, närmare bestämt. Alla kommer med sitt expertisområde, och grupperna består av såväl styrelseledamöter som behjälpliga föreningsmedlemmar.

Kan du berätta lite mer om dessa?

– Låt oss gå in på två. För att kunna sprida kunskap över flera områden, behöver vi bred kompetens. Vi kan börja med Juridikgruppen, de tittar på krediter ur ett brett perspektiv. Allt från inkasso till själva kreditgivningen. Men de tittar på det från legalt håll. Där blir de en viktig del Kreditföreningens uppdrag att skriva remissvar när det kommer ny lagstiftning. De håller även ett öra mot rälserna om vad som är nytt och potentiellt intressant för medlemmarna. Sådant skriver de ut i form av nyheter om vilka lagförslag kan komma att påverka branschen och hur.

Sedan har vi Programgruppen. Det är kanske gruppen som syns mest utåt, och de arrangerar event - framförallt den årliga höstkonferensen som inte är långt bort. Den 28 september samlas vi för det som

nu blivit ett stående årligt inslag. Då försöker vi föra samman så många medlemmar som möjligt under en heldag, med övernattnings och en lättare dag två. Vi bjuder in olika talare, både inspirationsföreläsare, men även experter som gör ekonomiska spaningar. Robert Boije, chefekonom på SBAB till exempel. Det informeras om vad som pågår i landskapet och nyheter som påverkar våra medlemmar. Det är ett väldigt uppskattat inslag.

Vi har även ett event vi kallar Credit Talk. Det görs i samarbete med Credma, som ger utbildningar i kredithantering. Formatet är olika “avsnitt” med varsitt tema. Vi har haft bedrägerier i förhållande till krediter till exempel. Det har varit väldigt lyckat med över hundra deltagare varje gång. Vi planerar nästa tillfälle just nu.

Kreditföreningen är också en del av FECMA, som är den europeiska federationen för kreditföreningar. De har årliga event, sist var det i Aten. Det är mycket som pågår i EU när det gäller kreditgivning, som berör våra medlemsföretag, inte minst när lagändringar finner sin väg till Sverige. Nästa möte är i november, då i Budapest.

Vad ger ett medlemskap?

– Ett medlemskap ger en bra bild av branschen. Underskatta inte den vidgande kvaliteten olika perspektiv kan ha. Det är en bra nätverksplattform, just när väldigt många perspektiv samlas i medlemsbasen. Du kan också alltid hålla dig ajour om vad som

händer i branschen, genom tidningar som denna och genom våra olika samlingstillfällen.

Ett medlemskap ger möjligheten att ge sin syn på något, säg ett lagförslag, genom föreningen istället. Den har ju en lite annorlunda ställning än ett kommersiellt bolag.

“Nya affärer och ny kunskap.”

Det finns även en möjlighet att kunna nå ut till hela medlemsbasen. Genom ett koncept vi kan kalla “Hemma hos”, bjuder sponsorer och medlemmar in till gemensamma träffar. Antingen för att berätta om något nytt, eller för att man har ett perspektiv man vill dela med sig av och själv bredda sitt eget. Det här stora kontaktnätverket har lett till både nya affärer och ny kunskap. Det finns egentligen ingen bortregräns på hur mycket vi kan göra det här, och framförallt - hur mycket nätverkande och kunskapsutbyte kan ge våra medlemmar.



Svensk Inkasso skapar en branschstandard att vara stolt över

Hur skapas varaktigt förtroende för en ökad bransch i en pressad ekonomi?

Vi träffade Fredrik Engström, Ordförande för Branschorganisationen Svensk Inkasso, samt Advokat och Partner på Engström & Hellman Advokatbyrå.

–Mitt första jobb direkt efter examen var på ett inkassobolag i Göteborg. Jag fick så tidigt smak för branschen att jag snabbt engagerade mig i Juristkommittén hos Svensk Inkasso, där jag fick träffa andra bolagsjurister från andra stora inkassobolag, och lika snabbt insåg jag påverkanspotentialen av en sådan gemenskap.

När jag sedan lämnade för att starta advokatbyrå, behöll jag kopplingarna till inkassobranschen. Det är hård konkurrens mellan bolagen, så när tiden kom för för att utse en ny ordförande för Svensk Inkasso, så fick jag samtalet. Som någon utomstående, men med ingående kunskap om branschen, passade uppdraget mig perfekt.

Det är det jag kan bäst, och intresset för branschen är lika starkt än idag.

Vad gör Svensk Inkasso?

–Vårt uppdrag är, med utgångspunkt i våra medlemsföretags intressen och viljor, att företräda inkassobranschen externt. Som förening bedriver vi inte någon egen inkassoverksamhet, men vi bedriver däremot mycket lobbyarbete och utbildningsarbete. Därtill jobbar vi även med att ständigt utveckla riktlinjer för god etik inom inkassobranschen.

Vilka utmaningar står branschen inför idag?

–Om vi talar om kommersiella utmaningar för bolagen, så kan vi se att vi får en allt mer harmoniserad europeisk lagstiftning, tack vare det är det mer och mer europeiska bolag som vill ge sig in på den svenska marknaden. Likaså svenska bolag som ger sig ut i Europa. Det gör att konkurrensen blir större, vilket jag tror är bra, och det tror jag även bolagen tycker. Men det kan innebära att man behöver skärpa till marginalerna och tänka lite nytt.

Jag kan tänka mig att det även är en utmaning med själva synen på inkassoverksamhet?

–Absolut. Bolagen måste alltid slåss mot bilden av inkassobolag som "okänsliga" och "giriga". Det är en bild av inkassobranschen som vi jobbar väldigt mycket med. En del i det är att försöka stöta bort de oseriösa aktörerna. Där ser vi på senare år många fler dels rena bedrägerier om påstådd eller låtsas inkassoverksamhet, men också företag som helt enkelt inte bryr sig om etiken.

–Därför vill vi faktiskt skydda ordet inkasso. Så de enda som skulle få skriva "inkasso" på sina kravbrev är bolag med tillstånd. Så att man vet att får man ett sådant brev så är det från ett företag som kan sin lagstiftning, och har tillstånd

att göra det. Då skulle vi nog kunna rensa upp många oseriösa aktörer.

Den senaste tidens samhällskriser har slagit hårt mot svensk privat- och företagsekonomi. När vi frågade Fredrik om vilka utmaningar detta presenterat för Svensk Inkasso, så uppger han att överskuldssättningen i samhället inte bara blir en utmaning för inkassobolag, utan för samhället i stort. Många personer har svårt att förstå, svårt att planera sin ekonomi och tar stora krediter som i sin tur blir svåra att betala tillbaka, vilket drabbar dem väldigt hårt. Fredrik beskriver att utmaningen blir att hitta ett sätt att förhålla sig till den stigande skuldsättningen utan att slå undan benen för människor, samtidigt som man inte heller får ha en för mjuk hand så fordringsägarna inte får tillbaka sina pengar.

Kreditgivarna har väl också ett ansvar med vilka de lånar pengar till?

–Utan tvekan. Inkassobolagen kommer ju in i ett senare skede när krediten redan lämnats och förfallit i betalning. Vi har ett ansvar oavsett, när vi möter de personerna som har hamnat i problematisk skuldsättning. Det är viktigt att förebygga skuldsättningen så gott man kan, men



sedan har vi ett gemensamt ansvar att hänvisa till exempelvis skuldsanering och skuldrådgivare för att komma till rätta med sina problem.

–Det som har förändrats efter pandemin, är att arbetslösheten inte är särskilt hög, men istället för att intäkterna har blivit lägre, så har kostnaderna - på så gott som allt - blivit högre. Många hushåll är nu pressade av inflation på hyror och räntor på bolån, kombinerat med höga energipriser. Risken är alltså att dessa hushåll som redan inte har så stora marginaler i slutet av månaden, och heller inte så mycket besparingar - nu kan sättas i skuldsättning för sådant som inte går att prioritera bort. Paketresor och andra nöjen går ju att klara sig utan, men när pengarna inte räcker till det livsviktiga, då kan vi komma att se hushåll som försätts i mer långvarig skuldsättning. Det är svårt att ta sig ur om inte ekonomin vänder tillbaka.

Om vi blickar mot framtiden, hur ser du att branschen kommer utvecklas?

–Kreditsamhället kommer fortsätta växa. I grunden tycker jag det är något positivt, möjligheten att inte betala på en gång. Det medför också alltid en viss procent som inte kommer kunna betala i tid -

med inkassobranschen som motorn för att hjälpa de här företagen att få in sina pengar.

Samtidigt tror jag att själva kreditgivningen kommer bli bättre. Bättre data, bättre modeller för att göra kreditbedömningar om vilka kunder som kommer kunna betala tillbaka. Där vill vi vara med och hjälpa identifiera människor som verkar vara ekonomiskt i glid och försöka styra bort dem från skadliga krediter innan det gått för långt. Kreditgivarna behöver tillgång till bättre data - men de behöver också använda den. Det bör ställas högre krav på kreditgivarna. Morot och piska.

"Man får en plats vid bordet"

Så vad får medlemmar i Svensk Inkasso?

–Det skapar en legitimitet för ett bolag att vara med i branschföreningen. Det visar på seriositet och skickar en signal till uppdragsgivare och omgivningen att man är ett seriöst bolag. Vi bedriver

Svensk Inkasso

Legitimitet

Det finns idag aktörer, som inte är medlemmar i Svensk Inkasso, som bedriver oetisk verksamhet på ett sätt som försämrar bilden av de seriösa aktörerna i branschen. Ett medlemskap i Svensk Inkasso signalerar ett distanserande från dessa och en gemensam legitimitet och trovärdighet.

Lobbyverksamhet

Statliga utredningar, remisser på förslag till politiker - hur man bör agera, eller inte. För att bekämpa överskuldssättning eller upprätthålla betalningsmoralen i samhället.

Utbildningar

Stärka kvaliteten och seriositeten i branschen genom att utbilda inkassohandläggare. Där vi har den enda certifieringsutbildningen för inkassohandläggare i Sverige.

Etik

Svensk Inkasso är ansvariga för den så kallade Inkassonämnden, en etisk disciplinnämnd. Dit vem som helst kan anmäla ett inkassobolag man tycker har agerat fel eller oetiskt. Om det handlar om allvarigare övertramp, så publiceras ärendet och kommer dyka upp vid en sökning på företaget i fråga. En slags mjuk lagföring. Själva offentliggörandet är skrämmande för bolaget som gjort fel, ur ett PR-synsätt.

också mycket samverkan i branschen genom att vi träffar varandra, som Juristkommittén jag var med i en gång i tiden. Verksamma från alla de stora bolagen träffas för att diskutera gemensamma problem och utforma det etiska ramverket - man får en plats vid bordet om man är med i branschföreningen.

Medlemmar blir även en del av vårt lobbyarbete; en del av vår gemensamma påverkansinsats mot lagstiftning och regering på ett sätt som är väldigt gynnsamt för branschen.

Tillsammans kan vi också jobba mot att bli ett standardiseringsorgan. Där vi kan jobba fram gemensamma standarder, såväl tekniskt som etiskt. Samordnar vi branschen blir det lättare för borgenären att byta inkassobolag, men det blir också lättare för inkassobolagen att köpa och sälja fordringar mellan varandra.

Vi vill inte släta ut skillnaderna mellan bolagen; de konkurrerar fritt med varandra. Vi vill se till att vi håller den högsta standarden och värnar om det gemensamma anseendet.

Text; Adam Arnström

Ta ditt företag till nästa nivå med Riverty.



Vi tillhandahåller hela betalningskedjan för dig och dina kunder. Med flexibla betalningsalternativ och smarta digitala verktyg hjälper vi dina kunder till en bättre vardag.

riverty.com

Våra barn behöver förstå pengars värde för att kunna konsumera med förnuft som vuxna.

Det är därför bra att prata pengar med sina barn.



Att tro på människor är grundläggande för oss på Alektum Group. Som inkassobolag vet och styrs vi av det faktum att bakom varje skuld finns en människa. Tyvärr ser vi att fler och fler av dessa människor är unga vuxna. Detta är en oroväckande trend vi vill vara med och ändra på.

Kan vi i vårt arbete bidra till att människor inte hamnar i en obalanserad ekonomisk situation och samtidigt göra det lättare för de som hamnat där att göra rätt för sig, och uppfylla sina avtal, gör vi stor skillnad.

Vi vill bidra till ett samhälle där alla har möjlighet att upprätthålla en balanserad privatekonomi, samtidigt som företag kan lita på att få betalt. Därför arbetar vi aktivt för att vägleda människor i besvärliga ekonomiska situationer, men också att inspirera till mer kunskap för att skapa privatekonomisk hållbarhet.

För att ge våra barn möjlighet till grundläggande ekonomiska kunskaper redan vid en tidig ålder arbetar vi proaktivt för ett samhälle med högre grad av ekonomisk läskunnighet.

– Två faktorer är drivande för oss. Den ena är den ökande skuldsättningen i samhället, framförallt i åldrarna 18-29 år, som ökat stort de senaste åren”, säger Moa Tyborn, kommunikations- och marknadsdirektör på Alektum Group. Hon fortsätter:

– Den andra faktorn är föräldrars oro för att deras barn ska få ekonomiska problem i vuxen ålder. Detta vill vi göra något åt.

Pengapeppen är Alektum Groups initiativ för att tydliggöra pengars värde för barn och ungdomar, och ge föräldrar vägledning, peppning och verktyg för att få igång pengaprata där hemma. I vårt näst intill kontantlösa samhälle är pengar en abstrakt företeelse, vilket för många föräldrar skapar en svårighet att förklara, och för barn att förstå, vad pengar egentligen är.

–Enligt forskning börjar barns inställning till och vanor kring pengar etableras redan i tidig ålder. Därför är det viktigt att föräldrar på ett naturligt och enkelt sätt pratar om pengar med sina barn i vardagen för att förbereda dem och skapa en stabil grund för framtiden” säger Paulina Gunnardo, beteendevetare med inriktning på barns utveckling. Hon är tillsammans med Magdalena Kowalczyk, Magnus Hedberg, och Rickard Nordström huvudambassadörer för Pengapeppen.

–Vår ambition är att bidra till att minska risken för att människor konsumerar för mer än de har råd med. Med Pengapeppen vill vi inspirera och hjälpa människor att hitta balans i sin privatekonomi, för sig själva och inte minst för sina barn. säger Moa Tyborn.

[Läs mer på pengapeppen.se](https://pengapeppen.se)



Moa Tyborn, kommunikations- och marknadsdirektör på Alektum Group

Kan vi förutse det oförutsedda och vad gör vi om det oförutsedda ändå inträffar.



KRÖNIKA

Stefan Rundstrom

Kundens konkurs var nu ett faktum. Den kom som en "blix från klar himmel", dvs uppstod både plötsligt och oförutsett.

Eller är det bara så som jag uppfattar det, med den information jag har tillgänglig. Du kanske hade mer information om företaget och inte alls uppfattat det på samma sätt som jag. Du kanske hade förutsett det här tidigare och minskat eller helt tagit bort dina exponeringar på företaget.

Ofta är aktuell och relevant information de bästa verktygen när en situation ska bedömas. Men hur gör man när det som är aktuellt idag är inaktuellt redan nästa dag eller vecka? När det som är relevant tenderar att öka i bredd och omfattning för varje dag som går? Klarar vi av att hantera det? Idag sker förändringarna snabbt inom ett företag och dess omvärld. Det är svårt att kontinuerligt, i alla fall med en tätare periodicitet, hålla sig uppdaterad och informerad om vad som sker. För att

inte tala om att bedöma vad som kommer att ske. Den delen av analysen blir nästan överblickbar. Vem kunde för några år sedan i sin vildaste fantasi förutse att vi skulle drabbas av pandemi, krig, nya miljöhot, energikris, cyberattacker, skenande ränteläge och på senare tid ökat terrorhot. Faktorer som i många fall lett fram till den konkursutveckling vi upplever idag. Om vi vrider fram klockan några år, vilka utmaningar har vi då varit tvungna att hantera? Har det kommit nya utmaningar? Har dagens utmaningar helt eller delvis försvunnit? Eller är allt bara frid och fröjd? Stanna upp och fundera på frågan. Vad ser du framför dig om 1, 3, 5 eller 10 år?

Oavsett vad du ser framför dig, är jag ganska säker på att du med största sannolikhet kommer att ha

"Klarar vi av att hantera det?"



Stefan Rundstrom

fel i din bedömning. Det har de flesta haft tidigare. Men misströsta inte, det är så verkligheten ser ut. Historiskt har kriserna, i alla fall de finansiella, återkommit med någon form av kontinuerlig och i viss mån förutsägbar periodicitet. De har ofta uppstått var femtonde till tjugonde år, t ex i senare tid 1990-talet, 2010-talet och nu 2020-talet. Kanske kommer de tätare framöver. En sak är i alla fall säker, när allt ser för bra ut alldeles för länge brukar vi successivt närma oss en ny kris.

Det är verkligen utmanande att jobba med kreditbedömningar. Ett företags kreditvärdighet påverkas i mängd och mycket av de faktorer som nämndes ovan, antingen direkt eller indirekt. Utfall har vi relativt lätt att analysera, dvs företagets finansiella status. Den delen av analysen utgår oftast från historiska data. I viss mån kan vi, ibland med hjälp av företaget själva, göra något så när rimliga bedömningar om framtiden. I alla fall under nästkommande 12 månader utifrån orderstockar, förfallostruktur på lånen etc. Sen vet vi att om en månad kan det visa sig att vi ändå måste revidera vår analys på grund av ett helt nytt läge, återigen på grund av t ex plötsliga och då oförutsedda händelser. Analysen blir också lättare om det företag som vi ska analysera ligger nära oss. Det är i de flesta fall svårare att bedöma en utländsk kund. Eller kanske till och med om avståndet inom landet är stort, dvs i vissa fall kan förutsättningarna för att driva företag skilja sig mellan norra och södra Sverige. Hur den skillnaden ser ut kan det vara bra att ha kunskap om. Eller mellan olika branscher. Eller mellan... Nej, låt oss stanna där.

Det tål att upprepas, det är verkligen utmanande att jobba med kreditbedömningar. Men vi gör vad vi kan utifrån den kunskap och de verktyg vi har tillgängliga. Vårt arbete ska minska risken för att vårt företag råkar ut för kundförluster. Vi kanske tar kreditupplysning på kunden, begär in aktuella finansiella rapporter, gör uppföljande kreditbevakning av kunden och några av oss kanske utnyttjar möjligheten att försäkra kundfordringarna.

Det sistnämnda verktyget, kreditförsäkring, är något jag själv jobbat med under många år. Tyvärr är det, i förhållande till många andra länder, mindre vanligt att svenska företag utnyttjar den möjligheten. Återkopplingen man får är ofta att företaget själva har bra kontroll på sina kunder. Det ska de ha, vilket jag också är säker på att de i de flesta fall har. Det ligger inget motstridigt förhållande i detta. Men försäkringen är ett skydd om det plötsliga och oförutsedda inträffar, dvs den analys där jag ovan tror att du kommer ha fel. Kundförluster är ofta jobbiga både finansiellt och emotionellt. Ibland har man en nära och fin relation till både kunden och de personer som företräder denne. Då blir den ekonomiska förlusten tung att bära, särskilt när man bär den ensam och den slår direkt på den egna resultaträkningen. I värsta fall kan den också äventyra mitt eget företags existens. Dominokonkurser har onekligen blivit vanligare på senare tid. Det är här försäkringen kommer in och som ett skyddsnät skyddar företaget från de negativa finansiella effekterna av att en kund ställer in sina betalningar. Allt är ett samspel mellan personen som gör sin egen bedömning och de verktyg/tjänster denne använder.

Det är verkligen utmanande att jobba med kreditbedömningar, men det är väl också det som gör jobbet så utvecklande och roligt för de flesta av oss. Slutligen, i dessa tider, var försiktiga där ute...

23 UC-Dagen Stockholm

Årets största event för kreditbranschen

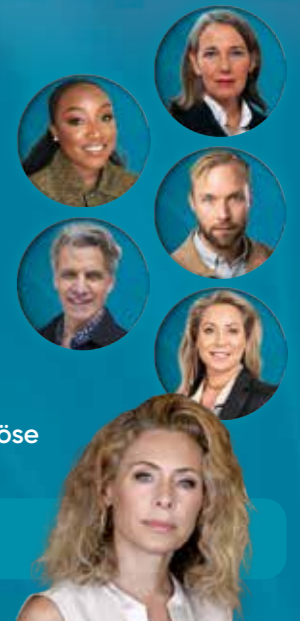
Snart är det dags för vårt stora årliga event UC-dagen! Eventet går av stapeln den 13 november och bjuder som vanligt på ett fullspäckat schema med inspirerande talare och underhållning där skrott och allvar blandas i en härlig mix.

Årets talare på UC-dagen

- Annika Winsth
- Binette Seck
- Oscar Jonsson
- Pelle Sandstrak
- Jeanette Jäger
- UCs experter

Årets moderator: Eva Röse

Läs mer och boka på uc.se/uc-dagen





Nyckeln till framgång inom Credit Management: glädje, nyfikenhet och kunskap

Medlemsintervju: Katrin Björkstén

Katrin Björkstén's yrkeskarriär tog en oväntad väg när hon, lockad av att jobba med ekonomi, kastade sig in i världen av kredithantering. Från sina första steg på Handelskredit till kreditchef på Electrolux, har Katrin Björkstén på olika sätt arbetat för att höja statusen för kreditchefen i en allt mer krävande och föränderlig ekonomisk verklighet.

”Jag ville jobba med ekonomi.”

Hon vill inte säga att det var slumpen, men att hennes yrkeskarriär skulle handla om kredithantering var inte något som hon planerade.

- Jag ville jobba med ekonomi och såg en annons där man skulle arbeta med bokslutsanalyser. Jag tänkte att det lät roligt och sökte, säger Katrin Björkstén som också var den som fick jobbet.

Det blev starten på en lång karriär inom Credit Management, först på bolaget Handelskredit sedan på Electrolux där hon arbetade fram till pensionen i januari 2021. Det var dock på Handelskredit som Katrin Björksténs första möjlighet att skaffa sig mer kunskap erbjöds.

- Jag började arbeta med bokslutsanalyser på befintliga kunder och efter något år fick jag frågan om jag ville jobba med lånehantering, alltså pantförskrivningar och utbetalningar. Då fanns det inte någon renodlad kreditutbildning men vissa delar av den kompetensen kunde jag få genom Studierådet vid Affärsbankerna. Kurserna var väldigt konkreta och användbara i yrkesutövningen. Det var kul att lära mig mer så jag fortsatte att utbilda mig, och läste efter kursen i säkerhetshandling även en kurs i kreditberedning och en i kreditbedömning, säger hon.

Att lära sig mer för att förhindra kreditförluster men även att kunna hjälpa både kunder och kollegor går som en röd tråd genom Katrin Björksténs karriär. Som till exempel när hon arbetade med riskkrediter och många av hennes kunder var verksamma i restaurangbranschen som vid den tiden var ”bannlysta” av bankerna. Så med en lite högre ränta fick krogarna bli kunder hos Handelskredit.

- Många av dessa företagare var jätteduktiga med bra och livskraftiga bolag. Därför var det kul att man kunde hjälpa till, säger hon.

Sin vana trogen ville Katrin Björkstén lära sig

branschen för att minimera risker, vilket gjorde att hon ofta var ute hos olika kunder. Något som hon har fortsatt med genom hela karriären.

- Att sätta sig in i olika branscher och utmaningar med att vara uppdaterad med lagstiftning gör att jobbet blir så mångfacetterat. Att kunna läsa mellan raderna och snabbt genomskåda sånt som inte var bra är också väldigt tillfredsställande.

Från små och medelstora företag till internationell koncern

1998 blev Katrin Björkstén kreditchef på Electrolux och det innebar en del nytt att komma till en stor internationell koncern.

- Jag fick verkligen känslan att vi var ett sälj företag och Electrolux säljkår ses ju som en av de främsta i Sverige. Jag jobbade med ett jättefint team som verkligen förstod att en vara inte är såld förens den är betald, säger hon.

Inom bolaget växte också hennes ansvarsområde. Först var hon kreditchef för den svenska marknaden, sedan även för Norge och tillslut för hela Norden. Med ansvar för konsumentkrediter, utlåning och factoring.

Kreditcheffrollen utvecklas

I branschen upplever många att Katrin Björkstén har stärkt kreditcheffrollen och ”banat väg” för kvinnliga kreditchefer. Som medlem i Svenska Kreditföreningen har hon fortsatt att jobba nyfiskt med att lyfta kompetens och status för kreditchefer. I det sammanhanget blev hon invald i styrelsen för Svenska Kreditföreningen och som representant i FECMA, den europeiska samarbetsorganisationen för kreditföreningar. Hon har även gjort avtryck i det Europeiska Kreditrådet.

- Vi har jobbat mycket med ”net working” och har även fått en inblick hur de arbetar med Credit Management i andra europeiska länder.

Fakta:

Namn: Katrin Björkstén

Karriär: Handelskredit och kreditchef på Electrolux.

Medlem i styrelsen för Svenska Kreditföreningen och representant i FECMA.

Det visade sig också att Svenska Kreditföreningen var en av de få som var en ideell organisation. De flesta av de andra kreditföreningarna hade en högre kreditcheftutbildning och i flera europeiska länder finns det till och med universitetsutbildningar för att bli kreditchef. Det gjorde att jag fick idén om att starta upp en liknande utbildning här i Sverige, säger hon.

Då öppnades möjligheten att inleda ett samarbete med den brittiska kreditföreningen, Chartered Institute of Credit Management (CICM), som är en av de största i världen inom kreditutbildningar.

- Vi fick möjlighet att delta i deras kurser och erbjuda ett urval av utbildningarna till svenskar i samarbete med Credma. Så vi har handplockat kurser för att få ihop till en kreditcheftutbildning som består av fyra olika kurser. Vi har skruvat lite grann på kurserna så att det ska bli så bra som möjligt och funka för svenska förhållanden.

Katrin Björkstén säger att det är positivt att Sveriges kreditverksamhet går framåt men att kriser och bedrägerier ställer allt högre krav på en kreditchef. Där menar hon att ju högre status rollen har desto större genomslag får man i organisationen. Något som är ännu viktigare i svåra ekonomiska tider.

- Ju mer kunskap man har, desto mer kan man påverka. Med rätt kompetens kan man vara lite mer bestämd och driva olika saker. Men en kreditchef behöver också ha förståelse för andra avdelningar och måste kunna samarbeta med säljkår, IT, marknad och andra delar. Det är bland annat sånt som man får lära sig på utbildningen, avslutar Katrin Björkstén.



Kreditbranschen i förändring

Digitalisering, automatisering och nya lagstiftning banar väg för stora reformer för kreditbranschen. Kreditnytt har träffat Malin Höök, chef för produktutveckling på Dun & Bradstreet (tidigare Bisnode) som beskriver hur marknaden förändras och vad som är aktuellt just nu.

– Kreditbranschen är ganska konservativ och har inte förändrats så mycket under många år, men den snabba teknikutvecklingen och nya direktiv driver nu stora förändringar. Ett exempel är PSD2-direktivet som kom för några år sedan. Det är ett EU-direktiv som innebär att banker inte längre är de enda som har tillgång till sina kunders betaltjänster och kontoinformation. Och nu finns det även ett förslag från den svenska regeringen om ett nationellt skuld- och kreditregister som ligger på remiss hos politiken, berättar Malin Höök.

Ett nationellt skuld- och kreditregister skulle innebära att kreditupplysningsföretag som Dun & Bradstreet kan hämta sin information för kunder från en samlad databas. Detta är något som redan finns i Norge sedan flera år tillbaka. I början av 2024 får även Finland ett liknande register och Malin Höök hoppas att även Sverige följer efter.

– Ett nationellt skuld- och kreditregister bör vara en självklarhet för Sverige. Det skulle innebära att samtliga aktörer på den svenska marknaden kan hämta sin information från ett och samma ställe. Det kommer inte att lösa alla utmaningar

som branschen står inför, men det blir enklare för finansbranschens aktörer att göra bättre och snabbare kreditbedömningar.

– Digitaliseringen driver också på en förändring av kreditbranschen där vi har sett att många processer förändras till snabbare och mer effektiva sätt att arbeta. Kunderna kan inte längre vänta två till tre arbetsdagar utan informationen måste finnas tillhands i realtid.

Som leverantör av affärsinformation handlar det även om att tillhandahålla data med hög kvalitet och att tillföra värde genom att ge kunderna insikter som hjälper dem att ta bättre och snabbare beslut. Dun & Bradstreet kombinerar lokala, nordiska och globala data från över 30 000 datakällor. Genom intelligent analys och automatisering förvandlar vi data till insikter om vilka kunderna gör affärer med och hur det potentiella nätverket för affärspartners ser ut.

Dun & Bradstreet har i många år varit en del av Svenska Kreditföreningen. Dels som aktiv medlem, dels som en del av styrelsen för organisationen.

Om Dun & Bradstreet

Dun & Bradstreet är en ledande global leverantör av affärsdata och analyser som gör det möjligt för företag över hela världen att fatta snabbare och bättre affärsbeslut. Dun & Bradstreets Data Cloud utvecklar lösningar och ger insikter som gör det möjligt för kunder att öka intäkterna, minska kostnaderna, minska riskerna och transformera sina verksamheter. Sedan 1841 har företag av alla storlekar tagit hjälp av Dun & Bradstreet för riskhantering och för att se möjligheter.

För mer information, besök dnb.com



FCG is a leading governance, risk and compliance firm, offering best-in-class services and tech solutions to the European financial industry.

We help you navigate a changing and complex regulatory environment, supporting you in every step from analysis and advice to implementation and outsourcing.

We offer advice and support to compliance functions and management teams, based on extensive experience and insights in best practices in regulatory compliance matters.





Kredit tar kreditprövning in i framtiden

Mer data ger mer välgrundade beslut vilket leder till lägre risk och högre lönsamhet. Andra generationens kreditscoring från Kreditz är guld värd för deras kunder – och deras kunders kunder. ”Bättre beslut begränsar överskuldssättning och ser till att rätt personer får kredit vilket gör alla till vinnare”, säger Magnus Källhager, medgrundare och analyschef på Kreditz med ansvar för den datadrivna produktutvecklingen.

Efter nästan 15 års erfarenhet av arbete med kreditfrågor på olika företag och i olika roller träffade Magnus Källhager fintech-entreprenören Roni Zacharion som länge hade undrat om man inte kunde göra en kreditcore i realtid. Tillsammans med IT-teknikern Arlen Rios startade de tre kollegorna Kreditz 2018. Vad de erbjuder marknaden är ett mer noggrant verktyg för kreditbedömning och affärsbeslut och deras kunder är allt från storbanker och kreditinstitut till spelbolag.

– Vår målsättning när vi startade Kreditz var att kunna tillhandahålla mer aktuell och relevant information och därmed skapa bättre förutsättningar för våra kunder att fatta rätt kredit- eller affärsbeslut, berättar Magnus.

PSD2 öppnade dörren mot framtiden

En förutsättning som gör detta möjligt är betaltjänstedirektivet PSD2, även kallat open banking, som trädde i kraft 2019 och som bland annat stipulerar att konsumenten ska återfå kontrollen över sin bankinformation.

– Tidigare har kreditupplysningsbolagen samlat information ”bakom ryggen” på konsumenterna, exempelvis din taxerade inkomst från föregående år och om du har betalningsanmärkningar med mera som de sedan sålt till banker inför kreditgivning. Du som privatkund har inte haft möjlighet att påverka dina möjligheter att få ett lån baserat på hur din ekonomi ser ut idag. När PSD2 trädde i kraft ändrades det så att du som kund kan ta med dig och dela information om din ekonomi till en kreditgiva-

re, vilket ger en mer rättvis och individanpassad bedömning, förklarar Magnus.

Fler lån till samma risk

De nya open banking-direktiven innebär ett paradigmskifte för kreditgivare, som – om de använder informationen strukturerat och konsekvent – kan fatta mer välgrundade kredit- och affärsbeslut och därmed minska sina risker.

– Många finansbolag har ett styrelsebeslut om en viss riskaptit, men genom att fatta fler korrekta kreditbeslut kan ett företag ge ut fler lån utan att för den sakens skull öka risken. Detta i sin tur leder dessutom till att den som ansöker om kredit oftare får ett beslut som gynnar den individen, menar Magnus.

– Det är ju ogynnsamt för alla delar i samhäl-

”KALP:en är en beräkning av disponibla inkomster över tid”



Magnus Källhager

let, inte minst individen själv, om en person som har en benägenhet för spelmissbruk tilläts öppna ett konto i ännu ett spelbolag, eller att en person som inte har förutsättningar att klara av ett lån beviljas det. Samma sak åt andra hållet, om en person med hjälp av data från till exempel sin bank eller annan aktör kan påvisa att han eller hon klarar av att återbetala ett lån är det såklart till fördel för personen i fråga att tilldelas krediten.

Magnus Källhager understryker att Informationen är samtyckesbaserad vilket innebär att det är upp till kunden att välja att dela med sig av sin data. Dessutom krävs en licens från Finansinspektionen för att man ska få hantera bankkontodata, vilket såklart utgör en ytterligare trygghet för individen. Men för kreditgivare, banker och spelbolag räcker det inte att bara ha informationen tillgänglig.

– Bankkontodata är svårtolkad information. Det är viktigt att man kan tolka och kategorisera informationen för att dra full nytta av den, påpekar Magnus. Många företag saknar verktyg för den information som finns och då gör den inte så mycket nytta.

Kredit ACE – tolkningsverktyget som ökar träffsäkerheten

I stället för att ägna lång tid åt att försöka programmera och implementera ett sådant verktyg själva kan banker istället nyttja Kreditz avancerade tolkningsmotor Kredit ACE, som bland annat bygger på AI och kan tolka och kategorisera precis den här typen av information.

– Eftersom det är ett nytt direktiv på gång, PSD3, kommer ytterligare data finnas tillgänglig framöver vilket gör att vårt verktyg blir applicerbart i ännu fler processer ute hos kunderna, säger Magnus.

– Dessutom med mer effektiviserade och automatiserade processer, vilket vi vet värderas högt av våra kunder, fortsätter han.

Kreditgivning i praktiken med hjälp av PSD2

Så hur går man då till väga för att kunna nyttja PSD2-data i sin kreditgivning? Jo, för att få till en effektiv kreditprocess används den tolkade PSD2-datan i olika processer. Det vanligaste är kreditscoring, policyregler, KALP (kvar-att-leva-på-kalkylen) och inkomstverifiering, men även enklare lösningar som att hämta bankkontonummer för att till exempel koppla autogiro är värdefullt.

Med PSD2-scoring kan man räkna ut en mycket bättre sannolikhet för om kunden i fråga kan klara av att återbetala sina krediter eller inte. Detta gör att man kan låna ut mer till sökande som faktiskt kommer klara av det och mindre till sökande som inte har samma sannolikhet att klara av det.

Policyreglerna är där för att se till att ingen slinker igenom ansökan i strid med bankens interna kreditregler, till exempel att kunden saknar inkomst, har för mycket inkassobetalningar eller missbrukar onlinespelande.

– KALP:en är en beräkning av disponibla inkomster över tid. Detta har traditionellt sett gjorts med schabloner som såklart inte blir optimalt på individnivå. Idag kan vi med banktransaktionsdata se till att få full kontroll över kundens faktiska inkomster men också deras verkliga kostnader. Vi ser helt enkelt om budgeten går ihop med det nya lånet. Gör den inte det så kan inte heller kunden beviljas en kredit. Tyvärr slarvas det fortfarande därute med att titta på kundernas verkliga kostnader. Det kan såklart leda till att kunder som inte har råd

trots allt medges krediter vilket i sin tur bidrar till den ökade överskuldssättningen i samhället, konstaterar Magnus.

Kreditprövning i realtid

Förutom den ökade mängden information som kan tolkas innebär PSD2 att den data som finns tillgänglig är mer aktuell än den som används vid mer traditionell kreditprövning.

– Det säger sig självt att det är vanskeligare att ta ett kreditbeslut på taxeringsdata som är 18 månader gammal än på data som visar om du fått din lön regelbundet den 25:e varje månad som du borde, tagit ett sms-lån senaste veckan eller plockat ut en kredit hos något annat kreditgivningsbolag, säger Magnus.

I en allt mer global värld är Kreditz vision ”One World, One Score”, vilket kan översättas till att de vill möjliggöra en värld som andas finansiell rättvisa och inkludering.

– Det ska inte spela någon roll vem du är, varifrån du kommer eller i vilket land du befinner dig, så länge du kan uppvisa att du skött din ekonomi tidigare, säger Magnus.

– Eftersom vi jobbar med samma typ av information i alla länder har vi idag en global produkt som fungerar över många olika marknader. I dagsläget finns vi på tio stora marknader som Norden, Storbritannien, Tyskland, Nederländerna, Belgien med flera. Vi ligger också i startgroparna i bland annat Spanien, Frankrike och resten av Europa.



En resa genom förändring – Christina Stuesson, koncernchef Profina Finans AB

I en värld av förändring har Christina Stuesson under två decennier navigerat kreditlandskapet i olika befattningar inom Profina gruppen. Genom att forma smarta strategier har hon lett en stabil verksamhet med både nöjda kunder och medarbetare. Vad är hemligheten bakom hennes framgång?

Christina Stuesson har en lång historia inom Profina gruppen. Från sitt inträde 2004 som Ekonomichef för Profina koncernen till att även senare axla rollen som vd för både Profina Finans AB och Profina AB från 2012. Ett år senare tog hon klivet till koncernchef. Några av de saker som hon uppskattar med jobbet är företagskulturen, frihet i beslutsfattande och relationen till bolagets kunder. Ett av hennes framgångsrecept är just långsiktiga samarbeten med kunder inom finans- och inkassoverksamheten.

– Det som lockar mig med jobbet är vår platta organisation, närheten till beslut, och den goda relation som vi har till våra kunder. På inkassosidan

har vi till exempel väldigt långa samarbeten, vilket beror på att vi tar hand om våra kunder, säger Christina Stuesson.

Koncernen som hon basar över är ett av Sveriges äldsta privatägda finans- och inkassobolag, som i år firar 40 år. Under den tiden har Profina utvecklats från att husera i en lägenhet på Kungsholmen i Stockholm, där Gunnar Bratt startade företaget under namnet Analys-Inkasso, AB. Till en koncern med ett 60-tal medarbetare och fyra kontor runt om i landet. Det som gör bolaget relativt unikt är att det även arbetar med internationell inkasso.

– Vi har ombud i 150 länder i ett globalt sam-

arbete och vi är det enda svenska företaget i den organisationen. Vilket gör att många av våra branschkollegor anlitar oss för internationella inkassoärenden, säger Christina Stuesson.

Anpassning och utmaningar

Att arbeta nära kunden och att ha en rådgivande dialog är något som Christina Stuesson lyfter när det gäller framgångar med kredithantering. Det har visat sig vara ett bra arbetssätt men med anpassningar under samhällskriser som till exempel när Covid-19 spreds som mest.

– Under pandemin tog jag bort allt målarbete och hade bara fokus på att alla medarbetare skulle ha kvar sina jobb och att vi skulle gå break even, säger koncernchefen.

Det gjordes bland annat med direktiven om mindre risk på utlåning, att behålla de kunder de hade och en tuffare kreditbedömning för nya kunder.

– Hade man ett negativt eget kapital innan pandemin var det svårt att tro att de företagen skulle klara sig under den perioden. Vi försökte behålla de kunder vi hade inhouse som började få negativt resultat. För att klara det tog vi in kontinuerliga ekonomiska rapporter, ställde krav på månatliga uppdateringar samt kreditkontroller på slutkunderna.

När pandemin avtog hade Profina koncernen klarat sig enligt målsättningen. Men sviterna från det affärsläge som skapades under covid 19 ekar ännu idag. Eftersom kundens betalningsförmåga dels baseras på hantering av räntehöjningar och amort-

ringar, och dels eventuella anstånd med moms och skatt som nu ska börja betalas. En utmaning som har resulterat i en ökning av ärenden som involverar Skatteverket och olika krav från myndigheter.

Skydd mot förluster

Ett annat sätt att motverka kreditförluster är att använda borgensmän. Något som hon säger att de alltid kräver. Det handlar både om att öka möjligheten att få betalt och att säkerställa att företagsledaren har en tro på sin verksamhet är engagerad i sina affärer. Risken med enbart borgen är dock stor menar Christina Stuesson, därför är det viktigt att som kreditgivare skaffa sig en klar bild av företagarens övriga kostnader och ansvar.

– Min erfarenhet är att entreprenörer tror gott om sina bolag och har en framtidstro men jag som har varit i branschen i 20 år vet att affärsläget kan förändras snabbt. Därför försöker vi avtala om en mindre amortering från start. Utöver borgen tar vi oftast reallånggångar som säkerhet vid företagslån, säger hon.

Bra stöd i branschen

Något som har ökat är bedrägerier i alla former. Det handlar om brott som görs med hjälp av AI och annan teknik men också om andra typer av kriminalitet. Som till exempel när en bedragare bygger upp en säkerhet genom att först betala fakturor och sedan belåna en eller flera stora fakturor, samtidigt som företaget försvinner. För att motverka det skulle Christina Stuesson gärna se ett nationellt skuldregister och någon slags möjlighet inom branschen

Fakta:

Namn:
Christina Stuesson

Medlem i Svenska
Kreditföreningen

Koncernchef Profina Finans AB
som arbetar med finans,
inkasso, internationell inkasso
och juridik.

”Min erfarenhet är att
entreprenörer tror gott
om sina bolag”

Samarbetet mellan Sales och Credit är av stor betydelse för att upprätthålla en effektiv och lönsam verksamhet.

Det finns en vanlig uppfattning att kreditavdelningen är "anti-sales". Denna "Sales v/s Credit" -attityd är så fel och kan bara elimineras genom starka relationer och en medvetenhet kring att en affär inte är avslutad förrän kunden betalat fakturan.

Text; Robin Törnberg

Genom att upprätta ett starkt samarbete mellan Sales och Credit kan man säkerställa att försäljningsprocessen och kreditbeslutsfattandet är i linje med företagets övergripande mål. Detta kan bidra till ökad försäljning, minskad kreditrisk och förbättrad kundnöjdhet.

Sales har ett tufft jobb, särskilt i det nuvarande ekonomiska klimatet. Kreditavdelningens del i denna process är att försöka göra affärer vid varje möjligt tillfälle. Om en kund inte anses vara kreditvärdig bör Credit leta efter alternativa lösningar som förskottsbetalning, personliga garantier eller andra säkerheter. I min roll som Credit Manager på Michelin Nordic AB fick jag aldrig säga nej till en affär, detta öppnade upp för en rad kreativa lösningar för att få ut prognostiserad volym utan att öka risken.

För att få en rättvis förståelse för varandras roller, som är mycket lika på många sätt vill jag visa att båda avdelningarna vill

Utveckla nya affärer

Säkerställa kontinuitet i verksamheten

Göra vinst

Här är några sätt på vilka de båda avdelningarna kan samarbeta:

1

Kommunikation och dela information: Sales och Credit bör ha en öppen och regelbunden kommunikation. Det är viktigt att Sales delar relevant information om potentiella kunder och deras köpbeteende med Credit. Å andra sidan bör Credit informera Sales om kreditpolicyer, riskbedömningar och eventuella kreditrestriktioner.

2

Gemensamma mål och strategier: Båda avdelningarna bör arbeta tillsammans för att fastställa gemensamma mål och strategier. Det kan innebära att identifiera önskvärda kundprofiler och företagets risktolerans. Genom att arbeta mot samma mål kan Sales och Credit undvika konflikter och fatta beslut som gynnar både försäljningsvolymen och kreditkvaliteten. Overdue/Late payments bör även vara en del av sales incentives.

3

Utbildning och kompetensutveckling: För att främja samarbete och förståelse bör Sales och Credit få möjlighet att delta i gemensamma utbildningsaktiviteter och workshops. Detta kan bidra till att öka förståelsen för varandras behov och utmaningar samt stärka samarbetet. Sales bör kunna läsa och förstå en kreditupplysning, det gör att de snabbt i första skedet kan bilda sig en uppfattning om företaget de uppvaktar. De bör också känna till hur mycket en kundförlust egentligen kostar företaget.

4

Gemensam kundhantering: För att underlätta samarbetet kan det vara fördelaktigt att implementera ett gemensamt kundhanteringssystem eller CRM-system. Detta möjliggör enkel och snabb delning av information om kunder, kreditvillkor, betalningshistorik etc. Detta hjälper Sales att fatta välgrundade beslut vid försäljning och ger Credit bättre insikt i kundrelationerna.

5

Regelbundna möten och feedback: Sales och Credit bör hålla regelbundna månadsmöten för att utvärdera och diskutera gemensamma utmaningar, lösa problem och utbyta feedback. Det är viktigt att

skapa en miljö där båda avdelningarna känner sig bekväma att dela sina synpunkter och idéer för att förbättra samarbetet och processerna.

Att tillsammans med Sales arbeta fram kundstrategier på förhand och skapa en position i vilken jag kunde hjälpa kunderna att utvecklas, så att vår affär också kunde växa tillsammans med kundens. När du har engagerat dig i, och hjälpt en kund med sin verksamhet, lämnar de dig aldrig. Då har kreditarbetets styrkor inte bara strategiskt stöttat, utan växt, affären.

Jag fick frågan en gång vad som fick mig att tro att jag kunde bli en bra säljare. Mitt svar var att om jag kan skapa bra kundrelationer i en miljö där jag jagar betalningar och skickar kunder till inkasso med fortsatt bra relation till kunden, då ser jag inget som omöjligt.



Malin Simonsen

Senior Credit & Risk Advisor
D&B Europe Analytics

Lån



ÅTERBETALNING

Betalar du skyhög ränta när du nallar godis av ditt barn? Grattis.

En av de bästa gåvor du kan ge ditt barn är bättre koll på hur pengar fungerar. Det hjälper inte bara här och nu. Du lägger också grunden till att ditt barn tar klokare ekonomiska beslut som vuxen. En bra sak att prata om är hur räntor fungerar, även om det kan bli dyrt för dig att nalla från lördagsgodiset. För att stötta dig har vi utvecklat Pengapeppen. En webbplats fylld av tips, råd, utmaningar, underhållning och mycket mer. Allt innehåll är gratis - men värt oändligt mycket för dig och ditt barn.

ALEKTUM
GROUP

pengapeppen.se

PENGA
PEPPEN
Ett initiativ av Alektum Group



Text; Robin Törnberg

Innovation med människan i centrum

Sergel Kreditjänster tar nya steg med datadriven teknisk innovation mot ett mer personligt bemötande. Med målet att öka inkasseringen och minska kundchurn ligger affärsutveckling långt fram för marknadschef Christian Hagegård. Detta och många andra frågor kommer han diskutera på Sergels Höstinspiration med Fredrik Reinfeldt och affärsutvecklingschef Pamela Clark den 17 oktober.

Christian Hagegård är marknadschef hos Sergel Kreditjänster och har en bakgrund inom byråvärlden där han arbetat med kundansvar såväl som strategi. Sedan han anställdes för två år sedan har han varit med och byggt upp den nuvarande marknadsavdelningen.

Hans utmaning ligger i att verka på en marknad som arbetar i långa cykler och som kan uppfattas som konservativ, skrämmande och hård.

Vad uppskattar du mest med att jobba hos Sergel Kreditjänster?

– Vad jag uppskattar är att kunna arbeta holistiskt. Genom att omfamna helheten kan jag dagligen fördjupa min insikt och förståelse för branschen och marknaden.

I min tjänst ingår även mycket affärsutveckling och Sergel har under många år varit i en position som relativt okänd underdog. Detta är något vi behövt råda bot på och det innebär att vi har fått arbeta mycket med vår identitet. Vi är fortfarande störst på inkasso inom telekom, men vi är nu för tiden en alltmer betydande spelare på marknaden, och är med och påverkar hur marknaden utvecklas. Det tycker jag är otroligt spännande!

Skulle du kunna berätta mer om vad som särskiljer Sergel?

– Ett exempel är att vi arbetar med ett koncept som vi kallar "We Care". We Care erbjuder en palett av tillvägagångssätt som genomryr hela företaget - från hur vi arbetar med kundrelationer, förhållningssätt till medarbetare och även kontakt med privatpersoner genom uppdragsgivare. Det handlar om att se helheten samt människan. Detta har resulterat i att vi idag har väldigt höga kundbetyg - eftersom vi bryr oss på riktigt. Det påverkar vårt resultat och driver oss i rätt riktning.

Vi har en förståelse för att personer som kommer i kontakt med oss befinner sig i en utsatt situation. Därför är det viktigt att vi har rätt förutsättningar att kunna bemöta dessa personer. Det kan handla om

att hjälpa till med att vägleda dessa personer i hur de ska gå tillväga för att kunna betala sin skuld. Det är viktigt att lyssna för att kunna förstå helheten och hur varje enskilt fall på enklast vis ska kunna lösas.

För vårt uppdrag är att inkassera skulder. Men vänder man på resonemanget så handlar det om att hjälpa människor och företag till en betalning man åtagit sig och att bli skuldfria. Genom att tänka så och använda avancerad teknik när vi högre grad av betalning. Samtidigt som vi skapar goda relationer med våra kunders kunder. Att minska kundchurn är en hög prioritering.

– Beroende på situationen så kan inkasso innebära en avslutad kundrelation för våra uppdragsgivare. Vårt mål är inte att personer eller företag ska hamna hos Kronofogden. Vårt förhållningssätt är att värna om kundrelationer genom att hitta lösningar - och vi ser även att branschen mer och mer vänder sig åt det hållet. Det kostar mer att bygga upp en ny kundrelation än att värna om en befintlig. Jag tror att det är därför många kunder vänder sig till oss.

Hur ser du att er bransch utvecklas och vilka utmaningar ser du framöver?

– Teknisk utveckling öppnar upp för helt nya möjligheter där vi jobbar med ett antal spännande spår. Ekosystemet för både kommunikation och betalningslösningar förändras och med det verktygen vi jobbar med. Vårt uppdrag är i stort detsamma men prioriteringar ändras och vi kan med vår kompetens och insikter spela en större roll som strategisk partner till våra kunder.

Inkasso handlar till största del om marginaler. Just nu är det till exempel svårare att få betalt för äldre portföljer med skulder. Det bygger på traditionella värderingar och beräkningar av prognosticerad inkassering. Men genom smartare och mer datadriven analys, AI och en mer person anpassad bearbetning kan vi skapa bättre resultat. Och med det värdera portföljköpen på ett annat sätt. Här finns en enorm potential.

Den största potentialen ligger i dataanalys. Här ser vi på en rad otroligt spännande möjligheter som vi tror kommer förändra branschen radikalt. Stora

ord, men vi är i början av ett paradigmskifte, det är jag helt säker på.

Christian ser även en utmaning i att det idag är svårt att se nivån av personlig skuldsättning innan det ofta är allt för sent och det har gått för långt. Nuvarande system öppnar även upp för bedrägerier och organiserad brottslighet vilket skapar kreditförluster för många företag.

– Vi vill kunna se exakt hur den nuvarande skuldsättningen ser ut. Detta för att kunna få en helhetsbild av personen som vi är i kontakt med. Här kan ett nationellt skuldregister göra stor skillnad. Kredit är en förutsättning för bra affärer och målet är att parter ska hamna i hälsosamma affärsrelationer.

Vad är din vision för framtiden?

– Att kredit- och inkassobranchens processer blir så pass adaptiva samt förstående att man enkelt kan hitta en lösning för var och en som hamnar i skuld. Att vi med system samt mänsklig hantering snabbt och enkelt kan skapa lösningar. För vi behövs idag för att kunna hantera företags skulder och finnas där som stöd. Sen tror jag att vi behöver se utanför den traditionella rollen för att öka vår relevans och relation till både kunden och gäldenärerna.

Sergel Kreditjänster har omdefinierat sin bransch genom att placera människor i centrum. Genom koncepten "We Care" och snabb teknisk innovation satsar man på hög inkassering genom bättre data och personligare bearbetning. Med en vision om att göra skuldhantering enkel och skräddarsydd genom avancerad teknik, strävar de efter att vara mer än bara ett inkassoföretag. De vill vara en partner som stödjer människor och företag, och deras engagemang för att skapa hälsosamma affärsrelationer är beundransvärt. I en tid av innovation och kundfokus visar Sergel vägen mot en bättre framtid för sin bransch.



Lågkonjunkturen som råder får allt fler företag att välja kortsiktiga lösningar i jakten på kompetens. Oavsett förutsättning kvarstår behovet av att hitta rätt kandidat till rätt tjänst. Specialistbyrå Sharp Recruitment & Consultants är experter inom området och har gedigen erfarenhet och kunskap om såväl arbetsgivares som arbetstagares behov vid kompetensbrist. Deras expertis är något många av deras kunder drar nytta av för att möjliggöra rekrytering och bemanning i utmanande tider.

Nya metoder krävs för att hitta specialistkompetens

Pandemi, krig och lågkonjunktur har satt Europas ekonomier i gungning. Ron Cohen, grundare och partner på Sharp Recruitment & Consultants, menar ändå att deras affärsområden – Legal, Compliance, Business & Finance, Tax & Audit, Risk och Data Protection & Security – klarat sig lindrigt genom de senaste årens turbulens.

– Vårt bread and butter är ekonomer och jurister specialiserade inom olika områden och den typen av kompetens är alltid efterfrågad. Förutom ett par månaders konstpaus i samband med pandemin har vi fortsatt sett en brist på specialistkompetens som kräver en djup kunskap om marknaden vid rekrytering och bemanning, berättar Ron.

Ändrade mönster vid rekrytering

Trots lågkonjunkturen ser Ron och hans kolleger på Sharp Recruitment & Consultants att behovet av specialister kvarstår. Samtidigt väljer fler företag att hitta kortsiktiga lösningar på problem som kommer att kvarstå även på längre sikt.

– Kompetensen efterfrågas i ungefär lika hög utsträckning, men en del företag försöker spara in pengar genom att hitta kompetensen själva, till exempel via en egen HR-avdelning. En annan tendens vi ser är att företag hellre plockar in en konsult eller interimslösning än en tillsvidareanställning. Konsulten kostar lite mer per timme, men med betydligt lägre risk och ger företaget större flexibilitet i stunden.

– Att bemanna med konsulter är både ekonomiskt och kompetensmässigt rätt, om det

pågår under en begränsad tid. Däremot blir det mycket dyrare om du ska sitta och betala konsultarvode löpande över lång tid. Det blir även strategiskt ineffektivt om de begränsade resurser HR-avdelningen har inte räcker till för att hitta rätt kompetens, konstaterar Ron.

En globaliserad marknad

Behovet av specialistkompetens är fortsatt stort på den svenska marknaden, men kompetensen som behövs saknas. Till följd av detta börjar allt fler aktörer vidga sina vyer och söker idag kompetens även utomlands för att säkerställa sin konkurrenskraft och möta de regelkrav som ställs. En global närvaro, menar Ron, är en förutsättning för att fortsatt vara relevanta.

– Sverige är unikt när det kommer till entreprenörskap och företagande. Vi har otroligt många framgångsrika bolag i olika storlekar, men vi har en begränsning i att vår befolkning bara är tio miljoner. Kompetensen räcker inte till och det utgör en utmaning när svenska företag ska rekrytera specialister. Trenden vi ser just nu är att svenska företag i allt större utsträckning hämtar arbetskraft utanför Sveriges gränser, exempelvis från Väst- och Östeuropa, vilket tycks komma att fortsätta ske på både kort och medellång sikt.

– Vi genomför rekryteringar i Norden, Frankrike, Benelux, Storbritannien, Israel och USA. Det ger oss en bredare och djupare förståelse för vad som är möjligt, i vilket utvecklingsstadium en verksamhet är i och vart de är på väg. Vi drar lärdom av varje rekrytering och interimsuppdrag för att bli bättre på att matcha rätt kandidat mot rätt jobb. Den kompetensen

kan spara mycket tid och pengar, fortsätter Ron Cohen.

Mer än bara en rekrytering

Med nya regelverk och högre ställda krav på verksamheter saknas ofta satta rutiner och organisatoriska strukturer när kompetensen väl ska tillsättas. Behoven ser olika ut och därför också lösningarna. Att vara lyhörd och erbjuda rådgivning genom hela processen blir därför minst lika viktigt som att utföra själva rekryteringen av en ny medarbetare.

– Det är inte alls ovanligt att vi får frågor från en rekryterande chef om hur funktionen de ska rekrytera till ska organiseras. Den frågan får vi eftersom vi har en så bred erfarenhet av att jobba med olika bolag och avdelningar inom våra affärsområden.

– Vi följer alltid upp de rekryteringar vi varit inblandade i och utvärderar hur både kandidaten och kunden upplever situationen efter sex eller tolv månader, fortsätter Ron. Vi vill ju att kandidaten ska vara fortsatt motiverad och få möjlighet att utvecklas vidare. Det är också det som krävs för att både specialister och bolag ska förbli relevanta på morgondagens marknad, avslutar Ron.



Fakta:

Stefan Lundberg – jurist och handläggare för brottsförebyggande arbete på Polismyndigheten NOA och Nationellt bedrägericentrum (NBC).

Den sällan uppmärksammade brottsbekämpningen: förebyggande arbete

Det görs inga actionfilmer om männen och kvinnorna som jobbar för att stoppa brott innan de sker, men enligt Stefan Lundberg är det här fokus bör ligga.

Stefan Lundberg har bakgrund som åklagare och spenderade 35 år inom rättsväsendet. Först som operativ åklagare, sedan som chefsåklagare i 15 år på Ekobrottsmyndigheten (EBM). De senaste 10 åren har han jobbat med brottsförebyggande arbete, först på EBM och sedan på Nationellt bedrägericentrum (NBC) som tillhör polisens Nationella operativa avdelning (NOA).

Hur står sig bedrägerier i prevalens bland ekobrotten idag?

– Tittar vi på brottsanmälningarna förra året, så var det totala antalet anmälda bedrägerier 190 000. Kom ihåg att bedrägerier är ett av flera ekobrott. Jämför den siffran med inflödet till Ekobrottsmyndigheten, så handlade det om 7 200 anmälningar förra året. EBM jobbar främst med bokföringsbrott och skattebrott. Då kan vi alltså med lätthet konstatera att bedrägerier står för lejonparten av ekobrotten idag.

De här siffrorna visar antalet anmälda brott, men det som är kännetecknande för ekobrott är att det finns

ett stort mörkertal. Många ekobrott upptäcks aldrig och även om de upptäcks så anmäls de inte alltid. Även om de anmäls så finns det stor risk att de inte lagförs - just på grund av hur många av anmälningarna till polisen är bedrägerier. Resurserna räcker inte till. Vidare kan huvudmännen finnas utomlands vilket försvårar lagföring.

Därför jobbar man brottsförebyggande. Det är det vi framförallt gör på NBC. Vi har kontakt med de som kan påverka, och därigenom försvåra för bedragare. Banker, olika finansinstitut och teleoperatörer till exempel. Vidare kan det handla om kunskapsspridning i form av exempelvis föredrag. Samverkansforum där vi sitter i olika nätverk med myndigheter och näringsliv. Vi har en löpande dialog om sårbarheter i säkerhetslösningar, och idag handlar det mycket om teknikfrågor med tanke på digitaliseringen inom bankväsendet. Hur man kan försvåra för bedragare. Det är sättet vi gör det på, och vi ser att det ger resultat.

De vanligast förekommande typerna av bedrägerier som NBC ser, är de där förövare kommer åt saker de lätt kan sälja vidare. Mobiltelefoner är vanliga så klart, men även byggutrustning är en annan där det rör sig om stora belopp.

NBC pratar om bedrägerier i tre faser: Närmande, förtroende och utförande. Det börjar ofta med att en bedragare gör några mindre beställningar, som betalas, varvid man får bättre kreditvärdighet. Närmande. Man gör sig någorlunda bekant hos företaget och får möjligheten att kunna handla på faktura. Förtroende. Då är bedragaren redo att göra en större beställning - som inte betalas. Utförande.

– Det som är karakteristiskt är att bedragare alltid har bråttom. Alltid. De vill göra snabba affärer. En skillnad mot en seriös beställare är att bedragare inte frågar om rabatter vid stora köp. De kan vilja ha leveranser till suspekta adresser, som en lastkaj någonstans. De använder skumma bolag som brottsverktyg för att göra sina beställningar.

"Bedragare har alltid bråttom..."

Det är precis sådant här vi varnar organisationer om. Vilka markörer man ska titta på. Jag har, under min tid på EBM, varit med och tagit fram en checklista i form av en trafikljusmodell för att leverantörer ska kunna jobba förebyggande på ett strukturerat och systematiskt sätt, istället för på ad hoc-basis.

Stefan rekommenderar att titta på om det beställande företaget är ett nystartat bolag. Om de har täta styrelsebyten. Frekventa adressändringar. Har ett företag dessa tre tillsammans, då finns det goda skäl att göra en fördjupad manuell kontroll innan man släpper iväg en leverans.

– Vi kan se att mindre företag ofta inte har system på plats för att upptäcka bedrägerimarkörer. Kanske finns inte någon säkerhetsavdelning, ekonomiavdelning eller IT-avdelning. Alla företag, oavsett storlek, kan och bör bygga upp rutiner i förebyggande syfte. Det den mindre organisationen förslagsvis kan göra, är att abonnera på en tjänst som hjälper till att förhindra bedrägerier. Det finns många sådana bra på marknaden som bland annat många kommuner använder. Det kan vara en generell så kallad fraudtjänst. Det kan även vara en nischad tjänst som innebär automatiserad kontroll av leverantörsreskontra, från inkommen leverantörsfaktura till betalning. Med en scanningfunktion, som går igenom bland annat Svensk Handels varningslista innan fakturan skickas iväg.

Stoppar man en enda faktura med hjälp av ett sådant här verktyg, så är man nog hemma på kostnaden för tjänsten.

Hur ser det ut med skador på privatpersoner som utsätts för bedrägerier?

– Det kan vara förödande. Nog för att företag utan vidare kan gå under till följd av ett bedrägeri, speciellt mindre företag; ett familjeföretag, ett livsverk som går under. Men för enskilda individer kan det vara särskilt långvariga skador, för att till att börja med, så är det ofta stora belopp det rör sig om och den drabbade får stå för kostnaden själv.

Själv?

– Ja, tyvärr ser det ut så. Banker och försäkringsbolag ser det som "eget vållande" och ersätter oftast inte de pengarna. Det kom en dom från Högsta domstolen förra året som fastställde detta: Har en person lämnat ut sina uppgifter, sin bankdosa eller BankID - har den brutit mot sitt standardavtal med banken. Det får man inte göra.

Det här kan ju leda till personliga tragedier. Ofta känner brottsoffret skuld och skam av att ha blivit lurade på sina besparingar. Det som skulle gått till arv eller ens egna begravning. Äldre människor är ofta måltavlor. Det är många som inte ens berättar för sina närmaste att de har råkat ut för bedrägeri.

Sedan finns det så kallade romansbedrägerier eller catfishing, där offren ibland till och med övertalas att ta banklån för att bedragaren sitter i någon slags knipa och behöver pengar snabbt. Igen, bedragare har alltid bråttom. Där kan skammen och skuldskänslorna vara ännu värre; hela vägen till självmordstankar.

Därav ett stort mörkertal på bedrägerier.

Hur ser framtiden ut för brottsbekämpningen?

– Bedragare är extremt skickliga omvärldsbevakare. Om en ny lagändring ska träda i kraft, tittar de direkt på hur man kan hämta pengar olagligt. Jag tänker direkt på till exempel Tillväxtverkets stöd, permitteringsstöd eller när ROT-avdraget kom. Alla möjliga sorters bidrag är till gagn för exempelvis olika hittepå-föreningar utan verksamhet vars enda syfte är att få bidragspengar. Sådana öppningar kommer hela tiden, och de ser bedragare snabbt.

De är därtill snabba på att ta till sig ny teknik. AI ser vi till exempel användas mer och mer i Sverige. Bland annat i telefonbedrägerier, där det blir mer och mer sofistikerat.

Min bedömning om AI är att det kommer ställa nya omfattande krav på säkerhetsrutiner. Det kommer

behöva finnas effektiva kontrollmöjligheter för ekonomiavdelningar, såsom särskilda attestrutiner vid vissa beloppsgränser, eller att det är två som måste attestera över ett visst belopp. Dessa nya digitala identiteter, som är manipulerade med både röst och bild, kan komma kräva desto mer analoga förebyggande säkerhetsrutiner.

Hur möter rättsväsendet den här utvecklingen?

– Rättsväsendet är, till sin natur, trögfotat. Det är byråkratiskt. Saker tar oundvikligen tid. Det tar tid att kompetensutveckla personal som till exempel IT-forskare och specialister inom ekonomi. Det finns såklart begränsade skattepengar att lägga på detta. Dessutom är det svårt att rekrytera spetskompetens när man konkurrerar med näringslivet som kan erbjuda högre löner. Samt att rättsvärdande myndigheter som redan har duktiga specialister kan mista dessa till näringslivet. Det här är en stor utmaning.

Det låter dock som att de flesta bedrägerierna faktiskt går att undvika om man är förberedd och på sin vakt?

– Exakt! Det är därför det är så viktigt att fokus läggs på det brottsförebyggande området med preventiva åtgärder - och inte bara repressiva åtgärder.

Vi har stor förståelse för besvikelsen och uppgivenheten man som enskilt brottsoffer kan ha. Brottsanmälningar som avskrivs snabbt utan utredning och lagföring. Det är dock ändå fortsatt viktigt att göra anmälningar, för det ger en bild av hur brottsligheten ser ut. Det är jätteviktigt att kunna visa för statsmakten själva omfattningen av bedrägerier. Vi tar all den datan, klustrar ihop den, och får en bild av brottsligheten som kan paketeras till olika polisregioner som utreder och lagför brotten. En enskild anmälan kan därför vara en liten men mycket intressant och viktig del i ett pussel som behövs för att utreda en större härva - och lagföra gärningsmännen.

Text; Adam Arnström

PayEx



PayEx erbjuder idag tjänster inom två huvudområden: Fakturahantering och finansiering. Via dessa tjänster kan de effektivisera sina kunders ekonomiska flöden och minska riskerna i deras affärer. Men det som gör att PayEx sticker ut är deras flexibilitet och långsiktighet – de är en partner att utvecklas tillsammans med.

PayEx grundades på Gotland 1972 (under ett annat namn) men finns idag i hela Norden. Sedan 2017 är PayEx ett helägt dotterbolag till Swedbank och har närmare 850 anställda. En av dem är Niklas Levin, nordisk försäljningschef.

– Jag har varit i bolaget i 25 år och på nära håll följt utvecklingen inom fakturerings- och finansieringstjänster, berättar Niklas.

Med sina många år inom bolaget i ryggen har Niklas identifierat flera av PayEx styrkor, och en ligger i den företagskultur som präglat verksamheten ända sedan starten.

– Vi är i grund och botten ett kreativt entreprenörsbolag med styrkan i vår personal, men sedan 2017 kan vi kombinera det med resurserna och

möjligheterna som kommer med en stark ägare i ryggen.

Factoring ökar i tuffa tider

Att ha en storbank som ägare kommer väl till hands som kreditgivare, för det är en del i PayEx verksamhet. Factoringdelen har, av förståeliga skäl, ökat under lågkonjunkturen.

– Fakturabelåning och fakturaköp innebär både minskad risk och bättre likviditet för våra kunder. Nu när det är tuffare tider lever fler företag på gränsen och är i behov av likvida medel för att hålla leveranskedjan igång, säger Niklas.

– Trycket ökar också eftersom banker och riskkapitalister är mindre benägna att investera vilket

ger företagen mindre kapital att röra sig med.

En annan effekt av lågkonjunkturen är att många företag väljer att dra ner på administrativa tjänster och personal. Då är det tacksamt att outsourca till exempel fakturahanteringen.

– Vi har välfungerande processer för fakturering och hanteringen kring påminnelser och betalning. Faktum är att flera av våra kunder upplever att de har högre betalningsgrad och dessutom får betalt snabbare när de använder vår fakturerings tjänst än det de använt tidigare, berättar Niklas.

Olika betalningsmodeller ger konsumenten alternativ – men ställer krav på PayEx

Flexibilitet och hållbarhet gör att PayEx sticker ut ur mängden

Ett led i att öka betalningsgraden kan vara att erbjuda olika betalningsalternativ, till exempel delbetalning eller en abonnemangstjänst, olika lösningar PayEx arbetat fram över tid.

– Det finns ju konsumenter som klarar en investering över tid, men inte här och nu. Då är det klart att vår kund vill sälja en tjänst eller vara till den konsumenten, men då faller ett stort ansvar på oss som kreditgivare att göra en noggrann kreditkontroll.

I vissa fall går det, av olika anledningar, ändå inte. Fakturor förfaller, betalningen uteblir. Där understryker Niklas Levin vikten av fingertoppskänsla.

– Vår approach är att sköta det på ett schysst sätt. Kan man lösa en avbetalning och konsumenten till slut betalar ligger det ju i vår kunds intresse att ha kvar den konsumenten som sin kund. Det där är något vi formar mycket i dialog med våra kunder, vilken inställning de vill ha och hur de vill driva in sina pengar.

Att göra det komplexa lätt och tydligt är en svår konst

Många av PayEx kunder idag är stora bolag inom exempelvis telekom- och energibranscherna. De har komplexa behov samtidigt som de vill göra det så enkelt som möjligt för sina konsumenter.

– I många av våra partnerskap har vi utöver den tjänst vi tillhandahåller en rådgivande funktion. Vi har byggt på oss mycket erfarenhet och kunskap och vill utmärka oss genom att ge bra råd och vara ett stöd genom hela processen.

– Både inom telekom- och energibranscherna finns många olika typer av abonnemang och avtalstjänster, men gemensamt är också att det ska vara så tydligt och lätt som möjligt för kunden att se på sin faktura vad man betalar för och hur man betalar, fortsätter Niklas.

– Genom att kunna skicka ut fakturan i den digitala brevlådan och erbjuda Swishbetalning ger vi konsumenten ett smidigt och säkert sätt att betala

vilket i många fall både skyndar på betalningen och ökar betalningsgraden. Det ger en win-win-situation där våra kunder får sina pengar – ofta tidigare än förväntat – och där konsumenterna slipper krångel eller till och med inkassokrav.

Mervärde är inte alltid räntemaximering

Ett fokusområde som ökar på PayEx och som Niklas Levin framhåller som en av deras verkliga styrkor är hållbarheten. Det gäller såväl miljömässig hållbarhet som social hållbarhet, där den typiska kunden är en långsiktig partner som man jobbar med över tid och utvecklar en schysst relation till.

– Det kanske inte alltid handlar om att maximera ränta och tjäna så mycket pengar som möjligt här och nu, utan att skapa mervärde och en givande relation där vi berikar varandra både som företag och människor, säger Niklas.

Enabling financial innovation

Software solutions for new business opportunities
and a competitive advantage

ASSET FINANCE // CREDIT MANAGEMENT // DIGITAL BANKING

BanQsoft



De hetaste frågorna för kreditchefer och CFOer just nu

Det händer mycket i omvärlden nu och läget är mer instabilt än på länge. Kreditmarknaden påverkas parallellt av många faktorer och är ovanligt svårbedömd, samtidigt som de senaste årens regelverksförändringar ställer hårdare och nya krav. Henrik Nilsson, chef för Financial Services och Patrik Scheele, chef för Risk & Finance i Sverige på FCG delar med sig av sin dialog med kreditchefer och CFOer runt om i Sveriges näringsliv.

En central fråga för kreditchefer just nu är att se över kvaliteten på tillgångarna, speciellt inom fastighetssektorn. Det är svårt att argumentera för att vi befinner oss i en fastighets- eller bostadsmarknadskris, men läget är ansträngt och det gör detta till ett fokusområde just nu. Om läget blir allvarligare och vi börjar se företags- och privatkunder hamna i obestånd ställs kredit och kreditriskavdelningarna inför en utmaning. För att inte behöva realisera för stora förluster på sina säkerheter i en nedåtgående marknad kan det vara fördelaktigt att vänta ut marknaden något. Men givet inflations- och ränteläget minskar det ekonomiska värdet av framtida kassaflöden från dessa säkerheter. Därför är detta en analys som behöver genomföras noggrant så att återvinningsstrategin är tydlig, förankrad och beslutad, säger Henrik.

Kostnaden för att inneha sämre krediter har dessutom ökat på grund av de nya kapitaltäckningsreglerna, berättar Patrik. Det gör att flera banker ser över möjligheterna att sälja av dåliga krediter, men eftersom utbudet därmed ökar så sjunker priset inkassobolagen är villiga att betala för dem. De nya regelverken kräver också att bolagen har en plan för hur de ska hantera, följa upp, och på sikt minska antalet, dåliga krediter. Både FI och internrevisorer kommer att följa upp detta och det administrativa arbetet med denna typ av krediter har därmed ökat.

Parallellt med detta är flertalet banker mitt inne i en period där man ser över eller byter ut sina kreditriskmodeller, och där även detta tar stora resurser i anspråk. De nya regelverken ställer högre krav på kreditriskmodeller och KALP, dvs analyser av vad



Henrik Nilsson
Head of Risk, Compliance
and Finance Sweden
FCG



Patrik Scheele
chef för Risk &
Finance i Sverige
FCG

kredittagaren har kvar att leva på, samtidigt som det har tillkommit nya definitioner av fallissemang och eftergifter. Att till detta även addera diskussioner runt strategiska och operativa hållbarhetsfrågor innebär givetvis att belastningen på kreditavdelningen är väldigt hög, fortsätter Patrik.

De finanschefer som vi har dialog med möter primärt två utmaningar, berättar Henrik. För det första möter bankerna, precis om övriga delar av ekonomin, ett högre kostnadstryck. Bortser vi från uppläringskostnaderna så möter finanscheferna också ökade personalkostnader samtidigt som regelverksförändringar och investeringar i IT fortsätter driva kostnader. Som bekant finns det en debatt där bankerna menar att exempelvis kostnaderna för penningtvätsrelaterat arbete är orimligt höga givet det antal anmälningar som arbetet resulterar i.

Den ingångsvinkeln har relevans, men motargumentet är också svårt att bortse ifrån, dvs att det här är en kostnad som kommer med att få bedriva bankverksamhet. Med teknikutvecklingen och de möjligheter som kommer med den finns möjligheter att reducera denna kostnad. Problemet är dock att det är förknippat med investeringar på kort sikt, och givet det osäkra läget är det en utmanande riskbedömning att göra. Här spelar kreditriskfunktionen en central roll då de banker som känner sig trygga i sina riskberäkningar och framåtblickande perspektiv på kreditförluster kan fatta bättre beslut i dessa frågor.

Det andra stora temat för finanschefen är ju finanskommitténs arbete och verktygslåda. Från att ha upplevt en längre period med låga räntor och relativt höga bolänemarginaler, som ett exempel,

är man mitt i en period där räntorna stigit avsevärt och där kundernas intresse för att konkurrenternas låna- och sparaerbjudande ökar. Finansinspektionens redovisning av bankernas bolänemarginaler visar också en tydlig trend nedåt vilket delvis kan förklaras av konkurrensläget för in- och utlåning. Därutöver tillkommer också regelverk för ränteriskhanteringen, och det kapital som måste avsättas för den, vilket komplicerar situationen ytterligare. Det är naturligtvis inget nytt för en bank med en aktiv förvaltning av tillgångar och skulder, men även här kan man se att det finns en viss teknisk kuld att börja beta av, och där denna uppstått under lågränteperioden, fortsätter Henrik.

En plattform
för **fakturans
hela livscykel**

Factoring • Lån • Inkasso • E-com & Retail • Leasing

www.aptic.net

aptic

**Leading the
way.**

intrum

dun & bradstreet

Do you check
your clients
creditworthiness
regularly?

> Click here.

Get 5 tips.

Vår viktigaste tillgång är intelligent, men inte det minsta artificiell.

Det är mycket prat om AI nu. Om supersmarta datorer som skapar bilder och filmer och skriver fullt begripliga texter utan att någon människa varit inblandad. Det finns till och med de som menar att människor snart kanske kommer att vara överflödiga.

Det tror inte vi.

Vi är nämligen helt övertygade om att människor kommer att vilja ha med människor att göra även i fortsättningen. Och att det i en värld där vi alltmer förlitar oss på att teknik och algoritmer ska lösa allt åt oss blir ännu viktigare med några nypor *human touch*.

Vi vet att det gäller för ett teknikdrivet företag som vårt. Och vi är rätt övertygade om att det också gäller för våra kunder. För när du vill veta hur vi ska lösa just ditt företags fakturahantering och finansieringsbehov vill du antagligen inte köpa en standardlösning som passar alla och ingen. Och inte heller vill du prata med en chatbot eller bli hänvisad till en lista med "Frequently asked questions", hur omfattande den än är (framför allt inte då).

Du vill prata med någon som lyssnar. Någon som ger dig en chans att berätta hur just er marknad och era kunder ser ut. Någon som förstår att just era utmaningar och behov förmodligen skiljer sig en del från andras.

Det har varit vår filosofi under hela vår långa historia av att ta fram fakturerings- och finansieringslösningar för några av Sveriges största företag. Och det är därför vi ser människorna som jobbar här som vår viktigaste tillgång.

Och även om vi självklart alltid kommer att använda oss av den senaste tekniken, så lär det nog dröja innan vi låter AI ta hand om kontakten med våra kunder.



PayEx

Fakturahantering och finansiering för företag som behöver mer än en "standardlösning". Läs mer på payex.se

Sveriges ledande utbildare inom kredit

→ **Korta kreditutbildningar**

En- och tvådagarsutbildningar som ger dig praktiska verktyg och modeller.

→ **Diplomutbildningar**

Diplomerad Credit Controller samt den internationellt erkända Diplomerad Kreditchef (Diploma in Credit and Collections).

→ **Financial Fraud Forum**

Årets forum för alla som arbetar med att förebygga och bekämpa bedrägerier. 20 september 2023 i Stockholm.

www.credma.se

Bli medlem i Svenska Kreditföreningen

Svenska Kreditföreningen är en ideell organisation som tillvaratar näringslivets intressen inom kredithantering, finans- och ekonomifrågor samt krav- och inkassohantering.

Vi har till syfte att sprida kunskap inom dessa områden och bereda tillfällen till erfarenhets- och informationsutbyte som kan vara till hjälp i medlemmarnas yrkesmässiga verksamhet.

Läs mer om medlemskapet på vår hemsida:

kreditforeningen.se

Eller scanna QR:



Vill ni få mer information om medlemskapet eller vill ni prata om möjligheterna till att bli sponsor till Kreditföreningen. Kontakta Mikael Svala, kansliet@kreditforeningen.se så får du all information du behöver.

Går KALP:en ihop?

Upptäck hur PSD2 & AI kan revolutionera
Er kreditprocess för mer individoptimerade beslut



35%

Ökad konvertering



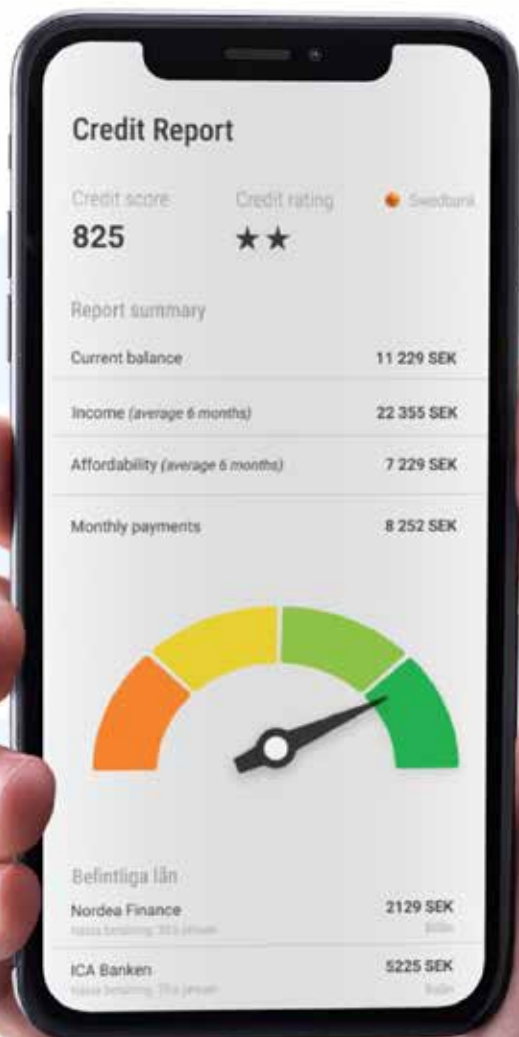
25%

Minskade kundförluster



80%

Snabbare beslutsprocess



✉ sales@kreditz.com 🌐 www.kreditz.com

Ledande inom PSD2-scoring sedan 2018