



KREDITNYTT

Svenska Kreditföreningen tillvarar
näringslivets intressen inom kredithantering



Branschdagen:
Credit Conference & Awards
Hamburger Börs den 16 oktober

Hantering av
ESG-risker i banker

Risker, förebyggande
åtgärder och
varningssignaler

Inkasso kräver förtroende
och hållbarhet i alla led

BEDRÄGERIBROTTE ÖKAR

Så kan ni skydda er mot brott

dun&bradstreet

Lån

ÅTERBETALNING

Betalar du skyhögt ränta när du nallar godis av ditt barn? Grattis!

Som inkassobolag ser vi varje dag baksidan av en allt för låg ekonomisk kunskap, och vi vet att en av de bästa gåvor man kan ge sitt barn är bättre koll på pengar. För att sänka tröskeln för viktiga och lärorika samtal om ekonomi mellan vuxna och barn har vi tagit fram Pengapeppen. Ett initiativ, genom vilket vi vill ge människor ett ekonomiskt självförtroende och sunda ekonomiska vanor och värderingar. Allt för att fler ska kunna ta kloka ekonomiska beslut och genom det få en balanserad privatekonomi. Så varför inte "låna" lite godis av ditt barn samtidigt som du förklarar att barnet med räntan kan förvänta sig en större godispåse nästa lördag. Lycka till!

ALEKTUM GROUP pengapeppen.se PENGA PEPPEN

Leading the way

intrum



Glad sommar och välkomna på den nya galan i höst

Som ordförande för Svenska Kreditföreningen är det med stor glädje och stolthet jag vill uppmärksamma Credit Management & Compliance Awards 2024 – årets stora gala som går av stapeln på anrika Hamburger Börs.

Varje dag möter vi i våra roller inom kreditvärlden otaliga utmaningar och möjligheter. Vi hanterar komplexa situationer, arbetar med hög precision och strävar alltid efter att erbjuda den bästa servicen till våra kunder. Det är ett arbete som ofta sker i det tysta, men som har en enorm påverkan på både företag och individer.

Credit Management Awards är en unik möjlighet att hylla och lyfta fram de hjältar inom vårt yrke som verkligen gör skillnad. Det handlar om att erkänna och fira de kreditmedarbetare som med sin kompetens, empati och engagemang dagligen bidrar till att stärka vårt samhälles ekonomiska välbefinnande.

Jag vill därför uppmana er alla att nominera de kollegor som ni anser förtjänar att stå i rampljuset. Kanske är det en medarbetare som alltid går det där extra steget för att hjälpa en kund? Eller en ledare som inspirerar och motiverar sitt team på ett enastående sätt? Oavsett anledning, låt oss tillsammans se till att dessa individer får den uppmärksamhet och erkänsla de förtjänar.

Galan på Hamburger Börs kommer att bli en oförglömlig kväll fylld med glädje, inspiration och firande av våra mest framstående kolle-

gor. Det är ett tillfälle att nätverka, dela erfarenheter och tillsammans hylla framgångarna inom vårt yrke.

Så tveka inte – nominera din kandidat till Credit Management & Compliance Awards 2024 idag! Låt oss tillsammans skapa en oförglömlig kväll där vi firar det bästa inom kreditvärlden.

Varmt välkomna till en magisk kväll på Hamburger Börs den 16 oktober 2024!

Med detta får vi från styrelsen önska alla medlemmar en glad sommar och på återseende i höst!

Med vänlig hälsning,

Alexander Jute,
Ordförande, Svenska Kreditföreningen



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

Redaktion och skribenter
Johan Hagesund
Johannes Hägglund
Mari-Louise Paulson

Outer Rim Media
Adam Arnström
Robin Törnberg

Post
Konceptsjäl i Sverige AB
Klarabergsgatan 60
111 21 Stockholm

Personuppgifter
Personuppgifter Kreditnytt som ges ut av Konceptsjäl i Sverige AB, Konceptsjäl 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.



Hantering av ESG-risker i banker

– några observationer och lärdomar i ett internationellt perspektiv

De senaste månaderna har vi fått frågan av flera av våra kunder vad vi skulle rekommendera att de fokuserar på inom området ESG-risker, dels ur ett regelverksefterlevnadsperspektiv, men även ur ett långsiktigt strategiskt perspektiv. Vi vill dela med oss av några observationer och rekommendationer, med fokus på banker i Tyskland, Nederländerna och Sverige.

Generellt sett, medan några aktörer började inkludera ESG i sin kärnverksamhet och back-officeprocesser för flera år sedan, avvaktade andra för att försöka identifiera vilka krav som så småningom skulle utkristalliseras som branschstandarder för att därefter anpassa sig efter det. Trots att branschstandarder fortfarande håller på att utvecklas, har det på senare tid börjat stå klart vad EBA och ECB kommer att förvänta sig av europeiska banker. ECB SSM (The Single Supervisory Mechanism) utsåg ESG till en av sina tre högst prioriterade områden för tillsyn på plats:

Accelerera effektiva åtgärder av brister i styrning

och hantering av klimatrelaterade risker och miljörisker.

I januari 2024, publicerade EBA sina Draft Guidelines on the management of ESG risks med konkreta åtgärder banker bör fokusera på:

1. Samla in ESG risk-relaterad data på kund- / exponerings-nivå
2. Estimera sannolikheten för materialisering av risker på kort-, meddellång och lång sikt
3. Analysera sårbarheten för transitionsriskerna och mitigerande åtgärder

4. Inkludera ESG som en potentiell drivkraft i alla risktyper
5. Överväg ESG vid prissättning och strukturella beslut
6. Överväg bakåt- och framåtblickande mätetal
7. Genomför portföljbaserade ansatser (limiter)

Vid en jämförelse mellan vad EBA (och ECB) förväntar sig att banker ska göra med vad de faktiskt har gjort hittills, gör just nu eller planerar att göra, har vi sett både gap och en del best practices.

I en studie från openESG i november 2023 framkom att tyska banker redan utvärderar ESG-kriterier i 87% av alla noterade bolag, och 60% av alla små och medelstora bolag. Ungefär en fjärdedel av alla kreditgivningsbeslut påverkas av ESG-kriterier, vilket förväntas öka till 90% inom en snar framtid. Den största utmaningen för bankerna är tillgängligheten till och kvaliteten på klientspecifik data, men många har redan startat att samla data för en framtida integrering i deras IRB-processer.

I ett specifikt fall bedömer en stor, tysk fullservicebank miljöriskerna och sociala riskerna i sin kreditvärderings- / låneansökningsprocess och kan justera kreditbedömningar baserat på väsentlighet. Banken sätter ESG-standarder för evaluering av säkerheter vid lån baserat på regelverkskrav, och säkerställer därigenom lämplig övervakning under lånets löptid. Låntagare måste ha försäkrat de fastigheter som används som säkerheter, ofta med skydd mot naturkatastrofer, med eventuellt stöd från lokala myndigheter i vissa regioner.

Men även mindre och mer specialiserade banker har varit tidiga (2012-15) med att inkludera ESG-risker i sina övergripande riskramverk. De har samlat erfarenhet för att mäta och styra väsentliga ESG-risker i sina låneportföljer och integrerat dem i kvantitativa scenarionalyser och stresstester. För branscher med hög ESG-risk (exempelvis jordbruks-, energi-, flygindustri-, och fastighetsbranschen etc.), tillämpas specifika policier för att aktivt hantera risker på portfölj- men även enskild nivå. Vidare har fler och fler banker inkluderat gröna och samhälls-obligationer i sina återfinansieringsstrategier. Flertalet banker har även anpassat sin in-

terna styrning och skapat specifika ESG-(risk) funktioner, som en del av CEO-office eller riskavdelningen.

Inte alla banker i Tyskland har tillräckligt med data för att utveckla en IRB-modell och än mindre ESG-specifika tillämpningar. Å andra sidan finns det specialiserade tjänsteleverantörer som poolar bankdata, utvecklar och underhåller regelverksmässiga IRB-modeller för sina respektive medlemmar, såsom RSU eller CredaRate. Den senare utvecklade 2022 en ESG scoring-lösning, som de erbjuder både till sina medlemmar, men även till andra marknadsaktörer.

Vidare till Nederländerna, som på grund av sitt geografiska läge historiskt sett har fokuserat på fysiska miljörisker. Detta återspeglas även i förhållningssättet som Nederländska banker har implementerat. I synnerhet de större institutionerna har redan integrerat klimatomställningsrisker i kreditbesluten och kapitalallokeringsprocessen. De har satt upp egna transitionsplaner för att uppnå net-zero senast år 2050 med tydliga milstolpar år 2030. För att lyckas med detta, går de nederländska bankerna ännu längre än sina tyska konkurrenter och har satt explicita mätbara koldioxidreduceringsmål för specifika högrisksektorer.

Banker kan uppfylla dessa mål när deras kunder går över till lägre koldioxidutsläpp. Många banker stöttar aktivt sina kunder med speciella banktjänster för att åstadkomma detta. I de fall antingen kundens planer eller implementering inte räcker till för att åstadkomma detta, reducerar bankerna aktivt sin riskexponering gentemot branschen. Andra vanliga tillvägagångs-

sätt inkluderar integrering av transitionsriskerna till kreditvärderings- och beslutsprocessen, utvärderingen av fysisk risk för deras inhemska bolåneportföljer och sist, men inte minst, den aktiva förvaltningen av bankens egna Scope 1, 2 och 3-utsläpp.

När man beaktar svenska bankers åtgärder på området, har vi sett att några har börjat sätta upp speciella ESG- / hållbarhetsfunktioner och motsvarande styrning. För många banker är regel efterlevnaden helt central när det gäller ESG-relaterade rapporteringsmodeller. Några banker har inkluderat insamlandet av klientspecifik data i sina KYC-processer, medan andra arbetar med specialiserade leverantörer eller en kombination därav. Flertalet banker har startat projekt för att mäta ESG-risker på portföljnivå. Några av dem har också byggt extra scorecards som en del av långivningsprocessen. Dessa anses också vara integrerade i IRB-modeller, som påverkar efterföljande processer såsom IFRS9 och ICLAAP. Compliance och implementering av PCAF-standards verkar ha blivit allmän praxis i Sverige.

Sammantaget har vi identifierat åtta gemensamma områden som alla banker vi talat med prioriterar. Läs mer om dessa och vilka åtgärder vi rekommenderar er att fokusera på i vår artikel "Management of ESG Risks in Banks – Recent Learnings" på [advise.com](https://www.advise.com).



Sebastian Fritz-Morgenthal
Managing Director
Advise GmbH



Theo van Drunen
Director
Advise GmbH



Christian Ahlin

Christian bor i en villa i södra Stockholm med sin sambo och två döttrar. Han driver sitt eget företag, via vilket han sitter i styrelser, coachar chefer men framförallt hjälper bolag navigera i det okända. På fritiden coachar han andra personer på autismspektrumet för att nå framgång i livet via hans koncept "How to Human".

Friskrivning: Jag har ingen koppling till bolaget Resultat Finans, utöver en kartläggning och AI-workshop som hållits.

”Det är inte den starkaste som vinner, utan den som anpassar sig snabbast”

Megginsons tolkning av Darwin tycker jag är mycket mer talande än "Det är inte AI som kommer konkurrera ut er, det är den som kan använda AI som kommer konkurrera ut er", som det slängs med så mycket. För det skiftar fokuset från att "använda AI" till att förmedla förståelse kring att det är snabbbrörlighet och anpassning som är den viktiga egenskapen, inte AI i sig. Att implementera det bästa AI-verktyget inom kreditgivning men fortfarande ha avsevärd mängd av ens värdeflöde pappersbaserad kommer vara ungefär som att sätta en raketmotor på en häst och vagn. Någonstans vid stratosfären kommer verkligheten ikapp och man tappar andan, antingen i form av att vagnen förvandlas till ett eldklot eller ren syrebrist.

Men för de som ser på framtiden inom kreditmarknaden med tilltro och vill skapa den tillsammans, så finns det faktiskt vägar att ta och stigar att utforska. Men hur börjar man? Hur undviker man att bli överväldigad av alla möjligheter? På Kredit 2023 föreläste jag lite om detta ämne och denna guide syftar till att ge en lite mer pragmatisk, steg-för-steg översikt över hur ett kreditbolag kan börja använda AI i liten skala och sedan skala upp vad som fungerar.

När Internet Kom

Minns du när internet blev tillgängligt för allmänheten och varje företag skyndade sig att bygga en hemsida? Precis som då finns det nu

en känsla av brådska att anamma AI. Medan den bistra verkligheten är att många företag misslyckades med sina första försök, är det viktigt att ta lärdom av historien. AI är visserligen större än internet i termer av potential, och det kommer definitivt att förändra allt, men frågan är inom vilken tidshorisont. De grundläggande behoven inom kreditgivning – att låna ett värde man inte har – kommer att kvarstå, men de verktyg vi använder för att möta dessa behov kommer att förändras dramatiskt. Så här är mina ödmjuka tankar kring hur man kan tänka eller resonera.

Fem Steg för att Implementera

AI i Kreditbolag

Nyckeln till framgång med AI är att börja i liten skala. Försök inte att implementera AI över hela verksamheten på en gång. Identifiera ett specifikt område där AI kan ha en omedelbar inverkan och börja där. Här är en pragmatisk plan för att komma igång:

1. Rita upp en förmågekarta:

Börja med att skapa en översikt över de förmågor som finns inom företaget och ranka de områden där AI kan göra skillnad. Använd verktyg som IRMs Vintergata för att skapa en sådan karta. En sådan workshop tar bara cirka

två dagar men kan ge ovärderliga insikter ur väldigt många perspektiv.

2. Identifiera ett eller fåtal pilotområden:

Välj en del av verksamheten där AI kan göra störst skillnad på kort sikt. Exempel kan vara textbaserad kundtjänst eller andra textbaserade flöden mot kund.

3. Utforska och implementera småskaligt och kontrollerat:

Implementera en mindre AI-lösning, till exempel en chatbot för kundtjänst, och mät resultaten noggrant. Det har kommit flera framstående företag i Sverige som gör just detta med stor framgång.

4. Utvärdera och justera:

Analysera resultaten från den första implementeringen och gör nödvändiga justeringar.

5. Skala upp:

När du har en framgångsrik pilot, börja skala upp lösningen och fortsätt utöka till andra delar av verksamheten.

3 Förslag på Praktiska Tillämpningar

Under en flerdagsworkshop med Resultat Finans kunde vi exempelvis identifiera specifika områden där AI snabbt kunde göra stor skillnad. Genom att kartlägga förmågor och pilotområden fick vi insikter som ledde till spännande resultat och förbättrade processer.

Resultat Finans har varit generösa nog att låta mig dela med mig av vad vi resonerade kring på en hög nivå. Detta då de ligger väldigt långt fram i implementeringen av den senaste tekniken och omsätter resultaten till sista raden.

1. Kundtjänst

En av de mest lovande tillämpningarna av AI är inom textbaserad kundtjänst. Genom att använda chatbotar kan kreditbolag erbjuda snabbare och mer effektiv service till sina kunder. Moderna chatbotar kan hantera en mängd olika kundfrågor, från enkla saldokontroller till mer komplexa frågor om betalningsplaner.

2. Kreditbedömning

Traditionellt har kreditbedömning varit en tidskrävande process som involverar mycket manuellt arbete. Genom att använda AI för att analysera kunddata kan kreditbolag göra snabbare och mer exakta bedömningar. AI-modeller kan tränas att identifiera riskmönster och förutse sannolikheten för att en kund kommer att betala tillbaka sitt lån. Det är dock viktigt att notera att finansbranschen måste kunna visa på hur och varför beslut tas. Det pågår mycket forskning kring hur AI fattar beslut, och den aktör som först kan använda och redovisa hur AI resonerar på ett fullgott sätt kan eventuellt konkurrera ut hela kreditbedömningsmarknaden över väldigt kort tid.

3. Återdrivning av Medel

AI kan också användas för att förbättra pro-

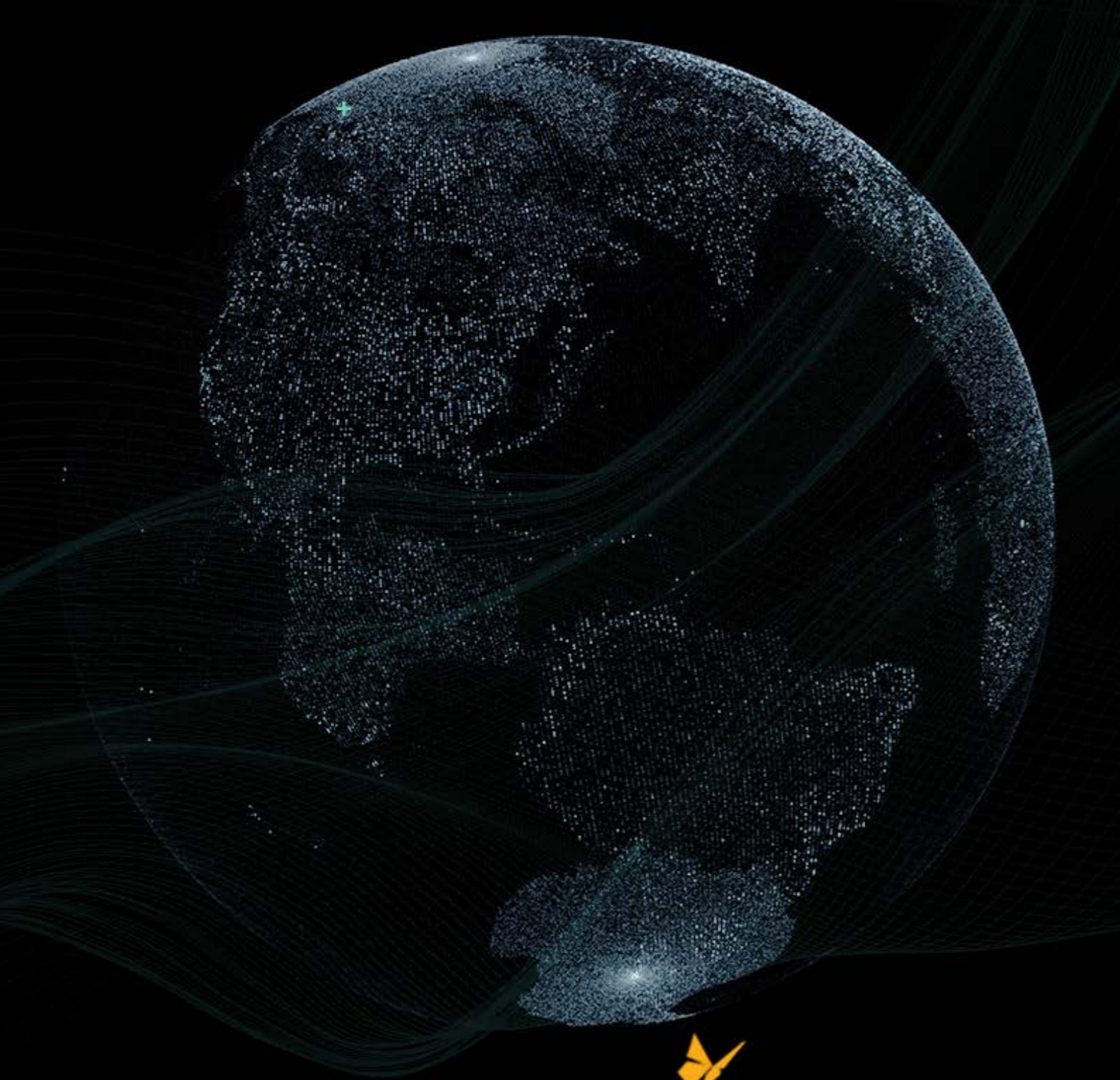
cessen för återdrivning av medel. Genom att analysera kundbeteende och identifiera de bästa sätten att kommunicera med kunder kan AI bidra till att öka återdrivningsgraden och samtidigt ge en bättre upplevelse för alla inblandade. Detta kan inkludera att skicka personliga påminnelser eller erbjudanden om betalningsplaner baserade på kundens specifika situation.

Bonustips

Hitta och dra nytta av alla era leverantörer som satsar enormt på AI och når framgång. Hanterar ni exempelvis era interna mail, kalendrar och möten med stöd av AI? Ett konkret exempel är att nyttja AI som summerar och skriver mötesanteckningar.

Avslutande Insikter

AI har potentialen att dramatiskt förändra kreditbranschen, men det är viktigt att närma sig denna transformation på ett pragmatiskt och strukturerat sätt. Genom att börja i liten skala, använda högkvalitativ data och kontinuerligt utvärdera och justera era insatser kan ni säkerställa en framgångsrik implementering. Om inte annat så kan man redan nu förbereda sig själv och organisationen för snabb förändring. Genom att följa dessa steg och hålla en pragmatisk inställning kan ditt kreditbolag inte bara överleva den digitala transformationen, utan också blomstra i en AI-driven framtid.



Kreditor
credma

VINGE
FÖRETAGS
UNIVERSITETET

CREDIT & MANAGEMENT COMPLIANCE AWARDS 2024

16 oktober 2024
Hamburger Börs

NORTH HOUSE

FALLBY &
JOHANNESSEN

SHARP
RECRUITMENT & CONSULTANTS

profina 40

zwapgrid

Branschgalan CMC Awards

Credit Management & Compliance Awards är en gala för Kredit, Inkasso och Compliancebranschens medarbetare och aktörer.

Galans syfte är att en gång per år uppmärksamma medarbetare, konsulter, bolag och övriga marknadsaktörer som under det gångna året gjort en betydande insats för branschen i stort eller det egna bolaget.

CMC galan är uppdelat i olika priskategorier utifrån Kredit, Inkasso och Compliancebranschen. Kategorierna är framtagna av respektive branschförening och speglar det intresse och behov som finns på marknaden att kunna utse finalister och vinnare i respektive kategori.

För varje kategori finns en självständig oberoende jury som tar del av samtliga nomineringar och ansvarar för att utse kategorins finalister och dess vinnare. Samtliga jurymedlemmar kommer löpande att presenteras från och med den 22 augusti.

Den 16 oktober arrangeras galan på Hamburger Börs. Den röda mattan är upprullad och branschens medarbetare och aktörer samlas till en treätters-middag med underhållning och prisutdelning på scen, där branschens stjärnor kommer att tilldelas pris, ära och bekräftelse för sina insatser.

FCG and transcendent group have joined

forces, becoming advisense

A powerhouse of governance,
risk and compliance experts

Kategorier

Svenska Kreditföreningens
Stora Kreditpris
person

Svenska Kreditföreningens
Stora Kreditpris
företag

Årets hållbarhetsinitiativ

Årets stjärnskott

Årets innovatör

Årets Kreditprofil

Läs mer om galan och nominera er eller era favoriter på:
www.cmcawards.se



We help you make it bild: Kredinors vision är "We help you make it" och med ett kompetent och mångfaldigt team tar vi hand om våra klienters kunder.

”Vi har ett stort socialt ansvar för att främja sund ekonomi och goda betalningsvanor”

är samhällsutmaningar som Kredinor arbetar brett för att avhjälpa och en viktig del av vår strategi, säger Petra.

Hur inkluderas hållbarhet i det ni erbjuder era uppdragsgivare?

Att driva in utestående kredit är en förtroende-fråga. Vi lägger stor vikt vid att förvalta det förtroende våra uppdragsgivare ger oss, och just därför är vi engagerade i hållbarhet i alla led. För oss handlar hållbarhet om att förvalta uppdragsgivarens utestående fordringar på ett säkert och etiskt sätt som tillgodoser både kunden som är skyldig pengar och företaget som behöver få betalt för sina produkter och tjänster. Kredinor är medvetna om att vi har ett stort socialt ansvar för att främja sund ekonomi och goda betalningsvanor. Det är ett ansvar vi har på uppdrag av många – vare sig det är dem som är skyldiga pengar, företagen som ger oss uppdragen, våra medarbetare eller myndigheterna och samhället som sådant, säger Malin.

Vår ledande position ger oss möjlighet att förvalta det ansvaret och det förtroendet. Vi kan också genom vår storlek påverka samhället i stort. Vi kan justera och förbättra flera av våra tjänster på olika sätt, med märkbara effekter för många. Som branschledare kan vi påverka ramar, samarbeten och partnerskap i riktning mot ett mer hållbart och socialt rättvist samhälle, avslutar Malin.

Dokumentation av hållbarhet = Trygghet för uppdragsgivare

Kredinor upplever ett ökande intresse från sina uppdragsgivare, men också från kunder och anställda, om hur företaget levererar på hållbarhet. Som följd av Eus hållbarhetsdirektiv, men även genom nationella upphandlingskrav, ställs det idag krav på att man måste dokumentera både social och miljömässig hållbarhet, både för egen drift och i hela värdekedjan. Därför har Kredinor investerat tid och resurser i att vara certifierade inom hållbarhet, bland

annat hos det internationellt erkända företaget EcoVadis. Detta ger Kredinors uppdragsgivare och kunder trygghet.



EcoVadis är en av världens största och mest erkända hållbarhetscertifieringar. Genom att arbeta målmedvetet med hållbarhet i värdekedjan de senaste åren har nu en samlad poäng på 71 av 100 möjliga poäng. Denna samlade poäng placerar Kredinor AS i topp 3 % inom sin bransch.

Kredinor:

“Inkasso kräver förtroende och hållbarhet i alla led”

Kredinor är Norges ledande företag inom inkasso och indrivning, och har ambitionen att bli ledande även i Sverige. I Norge har Kredinor haft en viktig samhällsroll sedan 1905 med både små och stora uppdragsgivare. Företaget etablerade sig i Sverige 2019 och satsar nu fullt ut på att växa i Sverige.

Trots att vi har en lång historia av förtroende från våra kunder vet vi att vi inte kan ta deras förtroende för givet när vi går in i nya utmanande tider med både finansiell och klimatisk instabilitet. Därför kommer vi att fortsätta digitalisera våra tjänster och integrera riskkontroll och hållbarhet i våra kärnprocesser, säger Malin Gustavi. Hon är Chief Transformation and Sustainability Officer på Kredinor AS. Tillsammans med Petra Siegers, som är managing director för Kredinor i Sverige, vill de erbjuda den svenska marknaden hållbara inkassotjänster som säkerställer uppdragsgivarens lönsamhet.

Petra menar att Kredinors styrka är den spetskompetens som Kredinors svenska team har. Vi har en unik kultur där vi lägger vikt vid mångfald och förmågan att se kundens och uppdragsgivarens behov, och Kredinor tänker nytt för att få de mest erfarna medarbetarna till sitt team.

Mångfald ger bättre kundinsikt och kvalitet

2023 lanserade Kredinor Sverige satsningen Seniorpoolen, där pensionärer arbetar deltid efter gemensamma behov och önskemål.

Vi ser ett stort värde i den erfarenhet och kompetens som innehas av människor som har ett helt yrkesliv bakom sig. Ålderismen kryper allt längre ner i åldrarna, men det faktum att man avvecklas i 65-årsåldern är ett problem. Detta är en grupp som är ekonomiskt starka, har hög digital kompetens och är socialt aktiva. Dessutom är det den snabbast växande åldersgruppen i västvärlden.

Ålderismen riskerar att få samhällsekonomiska konsekvenser eftersom vi lever allt längre. Vidare säger FN att ålderism är förknippat med sämre fysisk och psykisk hälsa, försämrad livskvalitet och större ekonomisk osäkerhet. Detta



Petra Siegers och Malin Gustavi menar att inkassoverksamheten sköts bäst om man arbetar målmedvetet med att ta hand om både kunden, uppdragsgivaren och samhället - med ett hållbart perspektiv i alla led.



FECMA Credit Conference

Malta april 2024

I april träffades FECMAS styrelse tillsammans med andra medlemmar till en kreditkonferens på Malta. Malin Simonsen var där och representerade Sverige och Svenska Kreditföreningen.

Att träffa delegater från de andra medlemsländerna är otroligt givande, säger Malin Simonsen, som har lång erfarenhet av nätverkande på europeisk nivå. Mellan 2003-2010 arbetade jag som Credit Manager på Michelin Nordic AB och alla Credit Managers träffades 2-3 gånger per år för att diskutera kreditrelaterade utmaningar och kreditrelaterade framgångar. 2016-2019 arbetade jag som Nordisk Credit Manager på Pirelli Tyre och där nätverkade vi på global nivå som förutom Europa inkluderar USA, Ryssland och Asien. Jag känner mig verkligen hemma på den här arenan, berättar Malin.

På kreditkonferensen fick vi ta del av EU's direktiv CCD2 (Consumer Credit Directive) skillnaden mellan CCD2 och CCD1 och effekterna de väntas ge. Och det diskuterades EU's direktiv Late Payment.

Den nya EU CCD2-direktivet: Vad är nytt och annorlunda från CCD1?

Det nya EU CCD2-direktivet, som trädde i kraft den 31 december 2023, innebär betydande förändringar jämfört med dess föregångare CCD1. CCD2, eller "Consumer Credit Directive 2", är utformat för att öka skyddet för konsumenterna som tar kredit och för att främja ansvarsfull utlåning inom EU. Här är några av de viktigaste förändringarna som införts med CCD2:

1. Utökad tillämpningsområde: CCD2 har utvidgat sitt tillämpningsområde för att inkludera fler typer av kreditavtal, såsom krediter utanför banker och finansiella institutioner.

2. Strängare kreditvillkor: Direktivet inför strängare regler för kreditgivare, inklusive krav på att bedöma konsumenternas kreditvärdighet noggrant innan de beviljar lån. Detta syf-

tar till att minska risken för överbelåning och överutlåning.

3. Mer transparenta kreditvillkor: CCD2 kräver att kreditgivare tillhandahåller tydligare och mer omfattande information om kreditavtal till konsumenterna. Detta inkluderar tydligare redovisning av kostnader och villkor för lånet, vilket gör det lättare för konsumenter att fatta välgrundade beslut.

4. Förbud mot vissa försäljningsmetoder: Direktivet förbjuder vissa aggressiva försäljningsmetoder, såsom försäljning av krediter utan att först ha utfört en noggrann bedömning av konsumentens kreditvärdighet.

5. Ökad konsumentskydd: CCD2 stärker konsumentskyddet genom att införa åtgärder för att förhindra och hantera skuldkriser, såsom krav på att kreditgivare erbjuder lämplig

rådgivning och stöd till konsumenterna som har svårt att betala tillbaka sina lån.

Genom att införa dessa förändringar strävar EU att skapa en mer hållbar och ansvarsfull kreditmarknad som gynnar både konsumenterna och kreditgivare. CCD2 är ett steg mot att säkerställa en sund ekonomisk miljö där kreditmarknaden fungerar effektivt och skyddar konsumenternas intressen.

EU-direktivet Late Payment: Varför det är så viktigt för SME-företag i Europa

EU-direktivet om Late Payment är en central lagstiftning som syftar till att bekämpa försenade betalningar mellan företag och offentliga myndigheter inom Europeiska unionen. Detta direktiv, som antogs 2011 och implementerades i medlemsländernas lagar, fastställer regler för att säkerställa att företag betalas i tid för de varor och tjänster de tillhandahåller. Här är några skäl till varför detta direktiv är så viktigt för små och medelstora företag (SME-företag) i Europa:

1. Förbättrad likviditet: För SME-företag är likviditet avgörande för deras överlevnad och tillväxt. Försenade betalningar kan orsaka

allvarliga kassaflödesproblem och sätta företagets ekonomiska hälsa på spel. Genom att införa regler för dröjsmålsränta ser EU till att företag får betalt i tid, vilket säkerställer deras likviditet och stabilitet.

2. Minskat behov av kredit: När företag betalas i tid minskar deras behov av att ta kredit för att täcka löpande kostnader och finansiera sina verksamheter. Detta leder till minskade finansiella kostnader och ökad självständighet för SME-företag, vilket kan främja deras tillväxt och konkurrenskraft på marknaden.

3. Förbättrad affärsrelationer: Försenade betalningar kan leda till spänningar och missnöje mellan företag och deras kunder eller leverantörer. Genom att införa regler för dröjsmålsränta skapas incitament för alla parter att respektera betalningsterminaler och upprätthålla goda affärsrelationer baserade på tillförlitlighet och förtroende.

4. Rättvis konkurrens: Ett system där företag betalas i tid främjar en miljö med rättvis konkurrens på marknaden. Små och medelstora företag kan inte alltid konkurrera med stör-

re företag när det gäller pris och volym, men genom att säkerställa att betalningar sker i tid skapas en mer jämn spelplan där alla företag har en chans att blomstra.

5. Förhindra företagskonkurser: Försenade betalningar kan vara en av de främsta orsakerna till företagskonkurser, särskilt för SME-företag som ofta har begränsade ekonomiska resurser och svårigheter att hantera kassaflödesproblem. Genom att införa regler för dröjsmålsränta skyddar EU företag från att hamna i ekonomisk kris på grund av uteblivna betalningar.

Sammanfattningsvis är EU-direktivet om Late Payment och dröjsmålsränta avgörande betydelse för SME-företag i Europa genom att säkerställa likviditet, främja rättvis konkurrens och skydda företag från företagskonkurser. Det skapar en miljö där företag kan växa och blomstra genom att få betalt i tid för de varor och tjänster de tillhandahåller.



Tillgång till kundernas realtime data är 2024 ett måste för en modern kredit- och factoringprocess!

I dagens affärsklimat är snabb och korrekt information avgörande. De flesta kreditupplysningar baseras fortfarande på årsredovisningar som kan vara upp till 18 månader gamla. Detta är en metod som inte längre möter de krav och förväntningar som moderna finansörer har.

Det finns idag lösningar där en finansör kan se data som bara är någon minut gammal, med detaljerad information som genomsnittlig betalningstid på fakturor och om företagaren slarvar med att betala sina leverantörsfakturor. Möjligheterna med realtime data är oändliga.

”Så, låt mig ge ett exempel; när ett företag tecknat avtal med Zwapgrid och kopplat upp

sig mot vårt API.1 öppnar sig en värld av system vi byggt in i vårt nätverk. Det innebär att våra partners kan erbjuda sina kunder att dela data från något av de vanligaste ekonomisystemen i Norden, allt i realtid.

Zwapgrid har ingen insyn i vilka våra partners kunder är vilket säkerställer GDPR och företagets höga krav på cyber security och com-

pliance.

Ett tydligt use-case för användningen av den här tekniken är inom bolagsfinansiering där företagaren kopplar upp sitt redovisningssystem mot finansören. Finansbolaget kan då lättare och bättre hantera risken samt automatisera administrationen kring finansieringen, både internt men även för företagaren genom auto-

matiserad bokföring av avräkningsnotorna.

- ”Så, vi löser inte bara de traditionella utmaningarna med systemintegrationer, vi säkerställer även att våra partners 24/7 har access till sina kunders realtime data. Skulle ett företag sluta betala sina leverantörsfakturor flaggas det hos vår partner direkt.“

-Leo Berghald, VD och grundare Zwapgrid

Vad Zwapgrid gör

På samma sätt som Tink, Enable Banking och Open Payments har ett API för att kommunicera med många banker, har Zwapgrid ett nätverk av nordiska ekonomisystem för de som har behov av att skicka data till/från ekonomisystem. Genom vårt API kan banker, FinTech-bolag och SaaS-bolag med en enkel integration hämta och lämna data i alla dessa ekonomisystem. Exempel på data inkluderar fakturor som behövs för factoring eller uppgifter från bokföringen som används för att göra en kreditupplysning i realtid.

Vi tillhandahåller ett harmoniserat dataformat, vilket sparar våra kunder hundratals timmar per år eftersom de inte behöver bygga en unik integration för varje ekonomisystem. Vår lösning gör det möjligt för våra kunder att bjuda in sina företagskunder att koppla upp sina ekonomisystem mot vår kund för att på så sätt

”Vår lösning med
“Embedded Connectivity”
kan frigöra tusentals timmar
för mjukvarubolag”

kunna dela sin data och automatisera processer inom exempelvis factoring, företagslån eller tidrapportering.

Vi hanterar även filer, exempelvis XML eller PDF-fakturor eller SIE-filer som grund för kreditbedömning. På samma sätt som One-flow eller Scrive erbjuder digitala signaturer för avtal mellan företag, erbjuder vi en lösning för att företagare ska kunna koppla upp sitt system mot banken eller specifik programvara. Det betyder dock inte att vi har rätt att använda informationen, vi möjliggör bara kopplingen. Problemet vi löser

Mjukvarubolag och banker som vill automatisera överföring av data från/till ekonomisystem har tidigare behövt bygga en unik integration för varje ekonomisystem som används av deras kundbas. Detta är en tidskrävande och kostsam process. Jag själv, Leo Berghald, var tidigare VD för ett mjukvarubolag där vi i långa perioder spenderade mer än 50% av våra utvecklarens tid på att bygga externa integrationer, istället för att säkerställa att vår mjukvara var den bästa på marknaden. Detta är det ursprungliga problemet vi ville lösa med Zwapgrid.

Genom att vårt API arbetar med harmoniserad data räcker det att företagen bygger en enda integration mot vårt API, så hanterar vi alla systemspecifika skillnader och olika systemens onboarding-processer. Alla nya system i vårt

nätverk blir tillgängliga för befintliga kunder utan ny utveckling.

Varför är detta så spännande?

Sedan 2017 har vi arbetat med att förenkla arbetet med systemintegrationer och har efter många iterationer och flera års utveckling hittat en lösning som är så enkel för slutkunderna att använda att vem som helst kan koppla upp sitt ekonomisystem mot sin leverantör på mindre än 15 sekunder.

Vår lösning med “Embedded Connectivity” kan frigöra tusentals timmar för mjukvarubolag, samtidigt som de kan vara säkra på att alla framtida system deras kunder efterfrågar kommer att finnas. Vi sparar och modifierar inte kundens data, utan levererar harmoniserad realtime data. Detta gör att vi kan möta bankernas högsta krav på compliance och GDPR. Vi känner inte ens till namnet på företagen som kopplar upp sina system. Allt görs med högsta tänkbara säkerhet med fokus på integritet och driftsäkerhet.

Vi verkar på en europeisk marknad som är värd 10 miljarder SEK per år och har ambitiösa planer på att bli den ledande partnern för dessa bolag.



Insiders: risker, förebyggande åtgärder och varningssignaler

Insiders och spionage är ett reellt hot mot svenska bolag idag, som troligtvis kommer fortsätta öka i takt med att världsläget trappas upp. Det säger Carolina Angelis, som både arbetat inom underrättelsetjänsten i nära två decennier, och skrivit tre spionromaner.

”Man ska dock komma ihåg att bakgrundskontrollen bara kan säga en viss del”

Carolina Angelis har en lång bakgrund inom underrättelsetjänsten, närmare bestämt på Försvarets Radioanstalt (FRA) och MUST, den militära underrättelse- och säkerhetstjänsten. Efter det har hon också arbetat i försvarsindustrin, på Saab, och även drivit ett eget företag under ett antal år. Idag jobbar hon på Truesec, som är ett cybersäkerhetsbolag. Vid sidan av arbetet har Carolina även skrivit tre spionromaner som tack vare hennes bakgrund är både initierade och väl förankrade i verkligheten.

Carolinas arbete går idag ut på att skapa medvetande om riskerna med insiders och spionage, detta gör hon genom bland annat föreläsningar och utbildningar. Hon medverkar även ofta i TV, radio och tidningar som denna.

– Mitt fokus när det kommer till cybersäkerhet är inte de tekniska hoten eller de tekniska säkerhetslösningarna utan människan och den mänskliga faktorn.

Hon menar att många idag inte tar insiderproblematiken på tillräckligt stort allvar. Det finns fortfarande en bild av att det är ovanligt, vilket tyvärr sätter käppar i hjulen för förebyggande arbete.

– Det i sig är ett problem, att man inte tror att det kan drabba den egna verksamheten, säger Carolina.

Hon tror att vi kommer se en ökning av infiltration i framtiden. Inte minst eftersom det idag blivit vanligare att kriminella nätverk försöker rekrytera personer på insidan, samtidigt som Ryssland flyttar fram sina positioner. För ett tydligt nutida exempel behöver man inte se längre än kriget i Ukraina, där Ryssland riktat in sig på samhällsbärande infrastruktur som el, vatten, matproduktion och banker.

– Med den typ av säkerhetsläge vi befinner oss i nu, på såväl nationell som global nivå, ökar behovet av information, men man vill också bereda sig access till system och anläggningar.

Så går det till

Statliga aktörer och kriminella nätverk använder sig till viss del av liknande metoder och tillvägagångssätt för att identifiera potentiella insiders, kartlägga dem och ta en första kontakt. Den största skillnaden är att en statlig aktör har mer tid och resurser. De kan därför arbeta långsiktigt, medan en kriminell aktör är mer opportunistisk. En tumregel för företag som undrar om deras verksamhet löper risk för infiltration från kriminella är: om det går att tjäna pengar i verksamheten, eller på annat sätt vinna inflytande, ligger man i riskzonen.

– Bank och finansbranschen är absolut en av de mest utsatta sektorerna för både statliga och kriminella aktörer.

Något som alla inte tänker på är hur mycket privat information som finns på sociala medier idag. Om man är en hotaktör som försöker kartlägga en potentiell måltavla kan Facebook eller Instagramflödet vara en riktig guldgruva. Här kan man förstå en persons familjesituation, intressen, värderingar och personlighet. Kartläggningen är extensiv och djupgående, och den rekryterande aktören är ofta duktig på att identifiera eventuella sårbarheter som man kan utnyttja, berättar Carolina.

Genom kartläggningen kan hotaktören lära sig mycket om personen de försöker närma sig. De vet till exempel ofta vad man gör på fritiden, vilka mönster man har och vilka kretsar man rör sig i. Den första kontakten kan således vara svår att upptäcka. Den kan ske i princip var som helst, till exempel i hotellbaren eller på

en internationell konferens.

– Om den första kontakten faller väl ut påbörjas det som kallas Vänskapsfasen. Den syftar till att utveckla relationen och lära känna målpersonen bättre. Det handlar också om att vänja honom eller henne vid att få små presenter eller pengar för mindre och oskyldiga uppdrag och sakta men säkert höja tröskeln, förklarar Carolina.

Efter hand, när målpersonen börjar bli van vid att lämna uppgifter till underrättelseofficern, kommer det kritiska ögonblicket, när man börjar beröra känslig och hemlig information. Om den tilltänkte agenten lämnar ut informationen anses han eller hon värvad. Det som sedan följer är ofta en mycket lång relation där man träffas regelbundet och personen som värvats får nya uppdrag att inhämta information.

Vem blir värvad

Carolina berättar att merparten av de case som hon har tittat på genom åren, både moderna och historiska, har involverat ekonomisk ersättning, men att det sällan rört sig om enbart det. Ofta har det varit en kombination av flera olika drivkrafter som ibland också varierat över tid, till exempel missnöje eller dubbla lojaliteter.

– Dessutom har vissa personlighetsdrag konstaterats vara vanligt förekommande hos de som värvats, bland annat grandiosa, narcissistiska och manipulativa, impulsiva, spänningssökande och lättledda, men också personer med ett stort behov av att känna sig värdefulla

Så upptäcker man en insider

Det bästa skyddet är alltid förebyggande. Detta arbete handlar till exempel om att ha ordent-

”Bank och finansbranschen är absolut en av de mest utsatta sektorerna för både statliga och kriminella aktörer”

lig kännedom om vem man anställer genom bland annat bakgrundskontroller.

– Man ska dock komma ihåg att bakgrundskontrollen bara kan säga en viss del. Det är minst lika viktigt att genomföra en säkerhetsprövningsintervju med personen och ställa adekvata frågor. I ett samtal är det nämligen enklare att fånga upp saker som attityder och personlighet. Det är inte ovanligt att personen är tidigare ostraffad, och att allt ser bra ut på pappret, men där det finns varningssignaler inom andra delar.

Carolina understryker även hur viktigt det är att ta dessa varningssignaler på allvar. Även i ett senare skede, när personen redan är anställd. Vi vill sällan ifrågasätta eller misstänkliggöra våra kollegor, vilket i grunden är fint, men det kan även bli en björntjänst gentemot personen i fråga. Man har sett att personer som avslöjas som insiders ofta sedan länge väckt misstankar hos kollegor. Det kan röra sig om att personen tar onödiga risker i arbetet, stannar sent på kontoret, verkar ha mer pengar än tidigare,

agerar hemlighetsfullt eller kringgår säkerhetsregler.

– Istället för att se det som att man kränker någon genom att till exempel lyfta misstankar till närmaste chef bör man se det som att man månar om personen. Kanske har man möjlighet att hjälpa honom eller henne innan en hotaktör drar nytta av den sits de befinner sig i.

Tydliga processer bästa skyddet

För att skydda bolaget mot infiltration behöver man ha ordentliga säkerhetsprocesser på plats. En del i dem bör vara att säkerhetspröva blivande medarbetare, men också att följa upp de kontrollerna.

– Men det räcker inte att titta på det här när någon påbörjar sin tjänst eller uppdraget inleds. Det måste följas upp, eftersom livet förändras, värderingar och förutsättningar förändras och med det i vissa fall även vår lojalitet, menar Carolina.

Det är även viktigt att man vid behov inkluderar konsulter och projektanställda. Ofta finns bra system på plats för bolagets heltidsanställda, men man får inte glömma bort de personer som bara är inne under en kort period. Så länge de har samma access bör de antagligen genomgå samma kontroller.

Man behöver även skapa en trygg kultur på arbetsplatsen. Dels för att personer som känner oro för en medarbetare ska våga lyfta det i organisationen men även för att personer som misstänker att de själva är utsatta för någon form av påverkan ska kunna be om hjälp utan att oroa sig för att i första hand bli misstänkliggjord.

Utbildning och tydliga riktlinjer spelar också stor roll. Man behöver bland annat veta vem man ska vända sig till när. Man behöver också förstå att om verksamheten är av intresse – så innebär det antagligen att man själv också är det.

VI HAR ALLT UNDER SAMMA TAK



**FAKTURAKÖP | FAKTURABELÅNING | FÖRETAGSLÅN
INKASSO | INTERNATIONELL INKASSO | JURIDIK**

Alla tjänster hos samma leverantör! Vi har 40 års erfarenhet och finns nära dig i Stockholm, Malmö, Sundsvall och Karlshamn



profina
din finansiella partner

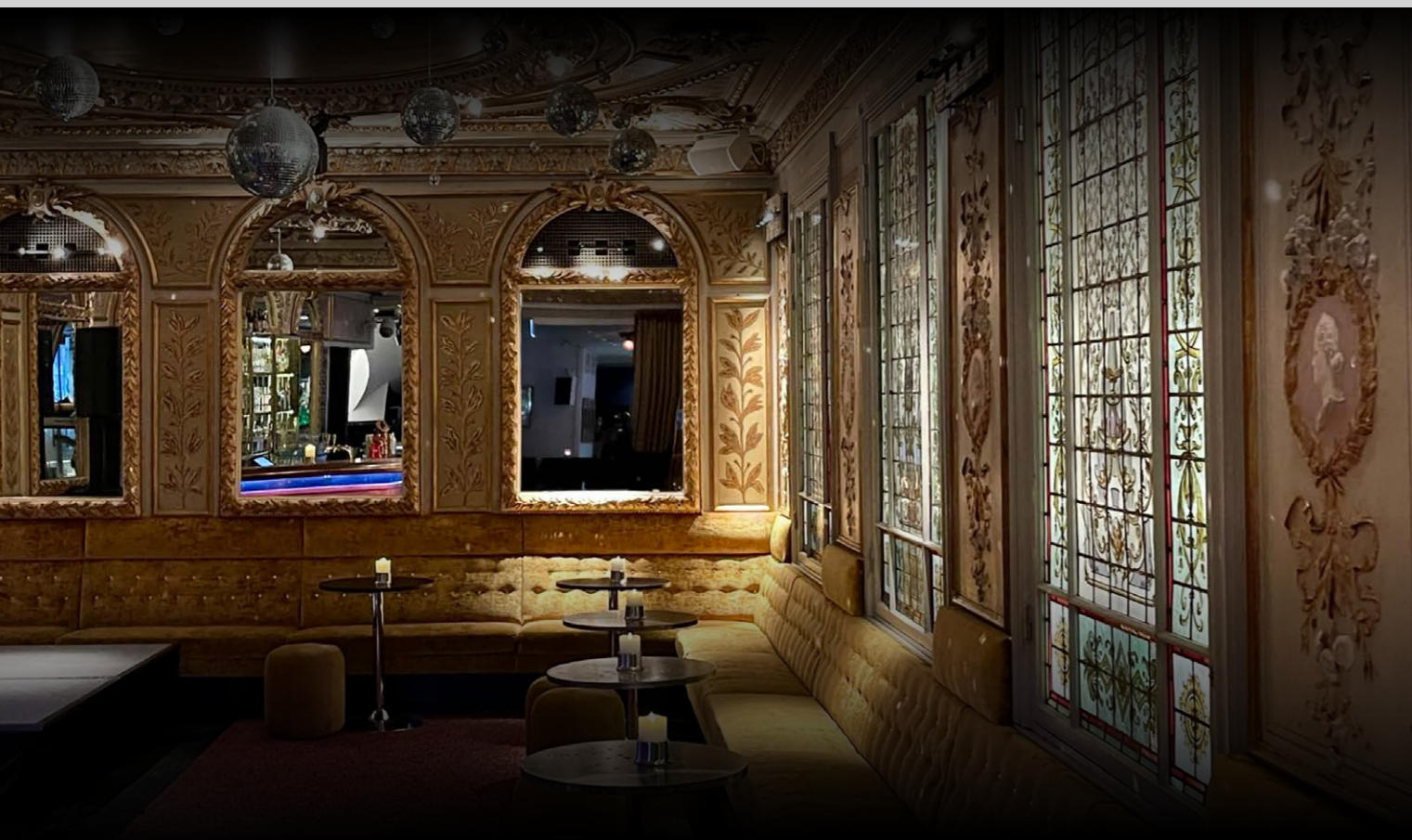
Tel 08-600 54 99 | E-post: info@profina.se
Läs mer på vår hemsida www.profina.se

Enabling financial innovation

Software solutions for new business opportunities
and a competitive advantage

ASSET FINANCE // CREDIT MANAGEMENT // DIGITAL BANKING

BanQsoft
banqsoft.com



Credit Management & Compliance Conference 2024

Högaktuella frågor för dig som arbetar med compliance eller kredit

Den **16 oktober** öppnar vi dörrarna på Hamburger Börs för årets konferens för alla som arbetar med compliance eller kredit. Under en välfylld eftermiddag får du lyssna till inspirerande föreläsningar och samtal på scenen, allt under ledning av Fredrik Berling och Milica Milic. Du bjuds på ny kunskap, uppdatering, inspiration och möjlighet till nätverkande med bransch- och yrkeskollegor från hela Sverige.

Credit Management & Compliance Conference anordnas av Företagsuniversitetet och Credma i samarbete med Svenska Kreditföreningen och ComplianceForum.

När eftermiddagen övergår till kväll byter Hamburger Börs skepnad och vi bjuder in till galakväll med Credit Management & Compliance Awards. Du kan välja att delta i både eftermiddagens och kvällens program, eller enbart eftermiddagen eller kvällen.

För mer information besök cmawards.se

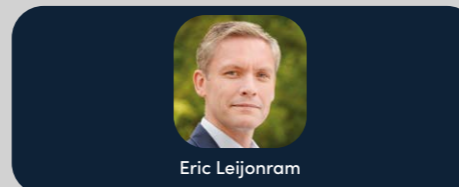


Fredrik Berling

Milica Milic



Erik Lewin



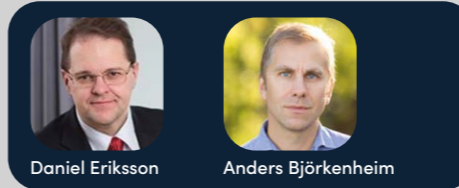
Eric Leijonram



Viveca Strangert

Patrik Rydén

Davor Vuleta

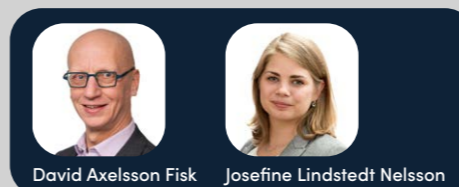


Daniel Eriksson

Anders Björkenheim

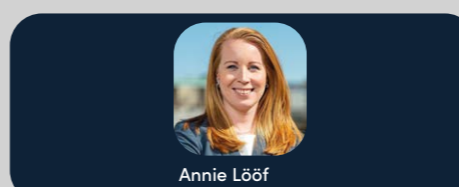


Tomas Brytting



David Axelsson Fisk

Josefine Lindstedt Nelsson



Annie Lööf

Program Credit Management & Compliance Conference 2024

13.30 Välkommen

Eftermiddagens värdar Fredrik Berling och Milica Milic öppnar Compliance and Credit Management Conference 2024

13.40 Säkerhetspolitiska hot mot Sverige

Sveriges säkerhetspolitik och hoten mot Sverige är frågor som i allra högsta grad står i fokus. Att geopolitiska faktorer har stor betydelse för konjunkturen har också blivit alltmer uppenbart. Erik Lewin har mer än 20 års erfarenhet som officer och säkerhetsrådgivare i Mellanöstern, Centralasien och Sverige. Här ger han en aktuell bild av hoten mot Sverige.

14.20 Finansinspektionens prioriteringar 2024

Eric Leijonram är chefsjurist på Finansinspektionen. Han ger en inblick i hur Finansinspektionen ser på sitt uppdrag och vad man prioriterar under 2024.

14.45 Aktuella utmaningar inom bank och finans

Viveca Strangert, välkänd complianceexpert, Patrik Rydén, chef på Konsumenternas bank- och finansbyrå samt Kronofogdens Davor Vuleta kommenterar Finansinspektionens prioriteringar och ger sin syn på hur compliance- och kreditfunktionerna kan bidra till en hållbar verksamhet inom bank och finans.

15.15 Eftermiddagskaffe med möjlighet till nätverkande

15.45 Vad kan kredit och compliance lära sig av aktuella sanktionsbeslut?

Daniel Eriksson, complianceexpert med lång erfarenhet inom finanssektorn och Anders Björkenheim, välkänd bedrägeriutredare, redovisar ett antal aktuella sanktionsbeslut och reflekterar över hur vi kan använda besluten för att utveckla policies och metoder inom kreditgivning och compliance.

16.10 Korruptionens anatomi

"Det finns ett spänningsfält mellan etik och ekonomi", menar forskaren och författaren Tomas Brytting. Här resonerar han kring vad moralisk kompetens är och hur den påverkas av organisationens utformning. Tomas är docent i företagsekonomi vid Handelshögskolan i Stockholm samt professor emeritus vid Marie Cederschiöld högskola.

16.50 Kort paus

17.00 När en cyberattack slår ut en samhällskritisk funktion

I november förra året utsattes Svenska Kyrkan för en s.k. ransomware-attack, som gjorde att en rad kritiska funktioner slogs ut. Det gick till exempel inte att boka bröllop, dop eller begravningar via kyrkans hemsida. Här berättar David Axelsson Fisk och Josefine Lindstedt Nelsson från Svenska kyrkan om de lärdomar man kunnat dra av attacken.

17.30 Mål, mod och passion

När Annie Lööf förra året avgick som partiledare hade hon under lång tid varit makthavare i en position som givit henne unika insikter i samhällsutvecklingen. I ett personligt samtal berättar Annie om hur hon använder mål, mod och passion för att inte bara själv få en ram och riktning i sitt ledarskap, utan även för att skapa bättre möjligheter att andra frivilligt åker med på tåget.

18.00 Konferensen avslutas
Välkommen till mingel och gala!



Svenska bolag har överlag ett dåligt skydd mot IT-brott

Jan Olsson har tre decennier av erfarenhet inom polisen, där han de senaste 15 åren arbetat främst med bedrägerier. Idag jobbar han på Nationellt IT-brottscentrum där hans fokus ligger på prevention, internationellt och nationellt. Vi träffas för att prata om de risker som finns för bland annat finansbranschen när tekniken möjliggör allt mer avancerade bedrägerier.

– Det som är speciellt för cyberbrottslighet är att den helt och hållet bygger på internet, och den kriminella således aldrig behöver se sitt brottsoffer, vilket sänker den moraliska tröskeln för många. På samma gång är det en väldigt effektiv form av bedrägeri, där till exempel ett mail kan gå ut till tusentals personer på samma gång. Den vanligaste typen av bedrägerier vi ser är phishing, även kallat nätfiske, där man skickar ut mail eller sms där offret uppmanas att lämna ifrån sig person- och bankuppgifter, eller klicka på en länk. Man kan fortfarande utnyttja att de flesta personer har svårt att förhålla sig till internet, och ofta separerar sitt liv på internet från det "vanliga" livet. Det skapar en distans mellan vad man gör online och i verkligheten,

berättar Jan.

Cyberbrottslighet har blivit allt vanligare, och gärningsmännen kan vara allt från enskilda personer till organiserade nätverk, eller till och med utländska underrättelsetjänster. Jan berättar att det idag finns färdiga phishing-program, att köpa på internet, helt öppet. Vem som helst kan alltså i teorin starta upp en egen bedrägeriverksamhet.

Jan menar att bedrägerierna ser i princip likadana ut oavsett om de riktar sig mot privatpersoner eller företag. Anledningen är att det alltid är en människa som blir utsatt, och brottet grundar sig i social manipulation. Vanligast är attacker

i form av mail och sms med uppmaningar att klicka på länkar, men tekniken har även skapat förutsättningar för mer avancerade bedrägerier.

– Till exempel deepfakes, det vill säga en ljud- eller videoimitation av en verklig person som är skapad av AI, har vi sett öka som verktyg för bedrägerier. Det kan till exempel röra sig om att du får ett samtal från någon som låter precis som din chef.

Jan berättar att de flesta svenska företag är väldigt dåligt skyddade mot IT-brottslighet. I de fall han sett där ett bolag blivit angripet finns ofta en policy på plats, men det saknas någonting. Till exempel berättar han att många

företag har en backup, men aldrig har testat att starta upp från den. När man sedan har blivit utsatt har backupen inte fungerat och all data har gått förlorad. Det är även viktigt att ha tillgång till bra kompetens. Jan menar att få företag har resurserna att ha rätt kompetens in-house, men att man då behöver hitta en extern aktör man kan ta hjälp av i en krissituation.

Hur skyddar man sig bäst mot den typen av manipulation?

– Det är självklart viktigt att ha bra processer på plats. I de fall där stora svenska bolag blivit utsatta har vi sett att de som klarat sig bäst är de som haft en policy och följt den till punkt och pricka. Men det viktigaste skyddet är det preventiva. Efter att en attack skett är det inte mycket man kan göra, då kan man i princip bara hoppas att man har gjort ett tillräckligt bra förebyggande arbete.

Och hur arbetar man bäst förebyggande?

– Dels behöver man göra regelbundna backupar, och även regelbundet göra försök med att starta upp från en backup. Sedan bör du självklart ha bra antivirusprogram, och säkra IT-produkter. Men det absolut vikti-



“Det är i de flesta fall vi som blir hackade, inte programmen”

gaste är en bra utbildning av medarbetarna. En cyberattack vänder sig som sagt först och främst till en människa, och en människa kan kringgå de flesta säkerhetsprogram om hon så vill. Det är i de flesta fall vi som blir hackade, inte programmen. Således behövs ett bra "antivirusprogram" även i medarbetarna.

Finansbranschen sitter i en unik situation, säger Jan, då de dels behöver skydda sig själva, men även står som ett sista försvar om deras kunder blir angripna. Här understryker Jan vikten av noggrannhet och kritiskt tänkande.

Hur kan finansbranschen hjälpa till att stoppa cyberkriminalitet?

– Kontroll av större transaktioner, framförallt de som ligger utanför personens vanliga beteende, kan vara en stor hjälp. Skulle en av bankens kunder till exempel göra en stor betalning till utlandet bör man ringa upp och kontrollera. Motringning är något som jag uppmanar alla företag att göra när en utbetalning inte ser helt korrekt ut, oavsett om den kommer från den egna kassan eller om det är en kund. Det är viktigt att förstå hur stor skillnad man kan göra. Längre har det helt och hållet legat på polisens bord att förebygga IT-brottslighet och bedrägerier, men vi kan

inte ha det ensamma ansvaret längre. Här har bankerna stora möjligheter att vara en stoppkloss. Problemet är att samhället idag går så snabbt, och vi är alla vana vid att till exempel kontoutbetalningar inte ska ta mer än någon dag. Det är i de flesta fall för kort tid för att stoppa att ett brott begås.

Jan förklarar att de flesta som blivit utsatta för ett cyberbedrägeri inom loppet av några timmar brukar förstå att något inte står rätt till. Då är det tyvärr i de flesta fall för sent, och pengarna har redan lämnat kontot. Han lyfter Nordea, som infört en typ av konto med 72 timmars väntetid för utbetalningar. Den tidsramen innebär att bedrägeriet ofta hinner stoppas. Dessa bedragare skapar alltid en tidspress och panik hos offret, vilket leder till illa genomtänkta beslut.

– Tyvärr är det inte så enkelt för bankerna att anamma en liknande modell. Det finns en förväntning från samhället att det ska gå snabbt, och om en bank skulle införa längre väntetid är risken stor att de förlorar mycket kunder. Därför skulle bankerna behöva gå ihop och göra det tillsammans.



Morgondagens inkassoprocesser måste även de anpassas till fokus på kund och livstidsvärdet på kundstocken.

Hej Rickard Andersson här, Ni som känner mig sedan gammalt vet att jag brinner för att försöka utveckla både processer och lösningar! Ni som läste min tidigare krönika i Kreditnytt nr 1:2024 med rubriken: "Livstidsvärdet på Era kunder är centralt! Om synen på kundändras måste vi säkerställa att hanteringen av kunder i kreditprocessen ändrats i samma takt." Ni kommer säkert känna igen resonemanget, men jag är 100% övertygad om att vägen framåt måste ligga i att höja kvalitet, tillgänglighet och kundupplevelse snarare än att försöka fila vidare på de processer vi fram tills nu jobbat med. Faktum är att jag anser att branschen gör sig själva en otjänst genom att "bara" konkurrera med prisparametrar. Vi måste nu lyfta blicken och kanske i grunden ändra vårt mindset om vi faktiskt skall landa i processer som syftar till både nöjda kunder och betalda skulder.

Varför är detta så centralt? Jo, en felupplagd process där fokus från kreditgivare/upp-handlande aktör väljer att fokusera på det man

kallar kick-bak (dvs. en del av de för inkassoprocessen lagstadgade avgifterna som finns där för att täcka kostnader för att hantera processen), gör att man får just den typ av fokus som i mina ögon blir helt gale. För om vi kan vara överens som att livstidsvärdet på en energikund är upp emot 400.000 kr SEK, har vi då råd med att ha processer där en förlorad kund faktiskt kan motsvara detta belopp?

Nej, i mina ögon så tror jag att vi behöver resonera både inom branschen med berörda aktörer, branschorganisation mm så väl som kringdels som i Norge göra kick-back förbjudet. Med större del av intäkterna tidigt i processen kvar att "bygga process med" skulle sedan upp-handlande bolag kunna ställa helt andra krav på tillgänglighet (SLA:er) kring tillgång på information. Tillgänglighet 24/7/365 genom krav på vassare plattformar osv.

När vi tillsammans med våra uppdragsgivare kan designa processer som faktiskt motverkar risken att tappa kunder pga. missnöje avseende

process/tillgänglighet (churn), där vi hela tiden fokuserar på de saker som är viktiga i uppdragsgivarens egen verksamhet (tillgänglighet, lojalitet osv) – där och då tänker jag att vi är på rätt väg. Då fokuserar vi på att optimera livstidsvärdet på kunden!

Var är vi idag och vilka möjligheter skulle man kunna se?

Den värld som jag klev in i 1994 har i grunden inte förändrats. Fokus på att slipa ner alla ojämnheter har resulterat i fantastiskt effektiva helautomatiserade processer med minimalt med kontakt. När vi dessutom har lagt till element som garanterade lösningsgrader (SRG), löpande försäljning av kundfordringar (Forward Flow) samt fokus på att återbeta stora delar av de arvoden som skulle täcka kostnaderna för arbetet – ja då finns säkert en tydlig risk för att kundfokus blir eftersatt. För ingen vill ju i slutänden förlora pengar och givet detta så riskerar i mina ögon slutkunden att hamna i kläm!

Inkasso är en funktion av en kundrelation!

Ja, men visst är det så. Det är egentligen bara när det handlar om parkeringsböter som det i grunden ej finns en kundrelation som startar hela processen. Som jag i min tidigare krönika lyfte så kommer olika branscher att ha olika livstidsvärden på sina kunder.

Utifrån ett konsumentperspektiv så talar vi om allt från några miljoner SEK (Bank Bolån mm), till 400'-500' för en villakund avseende el handel osv. När man nagelfar dessa värden blir det ännu mer befogat att snarare gå in och rannsaka dels hur nuvarande lösning ser ut, dels hur det faktiskt borde fungera!

Digitalisering skapar nya möjligheter

I en tid av ökad digitalisering och förväntningar på personliga upplevelser, måste även inkassoprocessen anpassas till mer kundfokuserade strategier. Att kombinera detta med moderna tekniker och empati kan skapa en effektiv och mer positiv upplevelse för både gäldenärer och borgenärer. Det faktum att vi har en exponentiell teknikutveckling möjliggör saker idag som ej var möjligt för bara några månader sedan! Genom generativ AI så kan vi baserat på data leverera väldigt bra svar, mycket tidigare i processen. Genom att via concent inhämta kontoinformation från våra betalningsskyldiga genom Open Banking så skapar vi förutsättningar att helt automatiskt kunna skapa avbetalningsplaner som går att hålla – detta på några sekunder. Vi kan automatiskt bekräfta detta och samtidigt som man med bank-ID signerar "avtalet" så kan man samtidigt med Konto-till-konto lösningar göra automatiska dragningar av överenskommet belopp. Kan även göras via autogiro.

Man skulle kunna se det ut 3 olika vinklar som sedan alla smälter samman i slutänden.

Kundcentrerad approach:

- Fokusera på att förstå kundens situation och behov.
- Erbjud individuella lösningar och betalningsplaner. Med hjälp at

- Open Banking finns idag verktyg för att faktiskt anpassa betalplaner efter givna möjligheter. De skulle dessutom kunna signeras med bank-id samt automatiskt läggas som autogiro
- Kommunicera tydligt och transparent genom hela processen.
- Visa respekt och empati för kundens situation.

Värdet här handlar om att vi verkligen ser och förstår kunden. Det kan vi göra när vi har maximal tillgänglighet genom både telefoni, chatt och mail 24/7/365 – för många delar går ju att lösa tekniskt redan idag.

Teknikdriven effektivitet:

- Automatisera processer för att frigöra tid för kundkontakt.
- Ni AI driven teknik kan leverera svar längre ut i gränssnittet (chatbot)
- Använd dataanalys för att identifiera och stödja kunder i riskzonen.
- Erbjud digitala verktyg för självbetjäning och kommunikation.
- Utnyttja artificiell intelligens för att personalisera interaktionen.

Värdet: En datadriven och tekniskt driven approach innebär att man dels hela tiden kan optimera tillvägagångssätten framåt. Genom maximerad tillgänglighet, Open Banking

Empatisk kommunikation:

- Använd ett språk som är tydligt, respektfullt och utan jargong.
- Hur är det med språkstöd (fler språk)? Kan tekniken möjliggöra kommunikation på kundens villkor så att man förstår hela innebörden av det brev man just fått.
- Erbjud stöd och resurser för att hantera skulder.
- Bygg en relation av tillit och ömsesidig respekt.

Värdet: Genom att kombinera dessa element kan morgondagens inkasso bli en mer effektiv, kundorienterad och positiv process för alla

inblandade.

Slutsats:

Framtidens inkassoprocesser måste anpassas till ett ökat fokus på kundens livstidsvärde. Jag vill argumentera för att branschen tillsammans med kunderna måste förändra sitt tankesätt och höja kvaliteten, tillgängligheten och kundupplevelsen snarare än att bara konkurrera med pris. Nuvarande fokus på kostnadseffektivitet och minimala kundkontakter riskerar att försämrade kundrelationer och därmed livstidsvärdet på kund och kundstock.

Inkassoprocesser bör inte bara ses som ett sätt att driva in skulder, utan också som en del av en långsiktig kundrelation. Digitalisering och modern teknik, såsom generativ AI och Open Banking, erbjuder nya möjligheter att skapa mer kundanpassade och effektiva lösningar. Genom att erbjuda individuella betalningsplaner och maximera tillgängligheten kan man minska risken för kundförluster och förbättra kundnöjdheten.

För att nå dessa mål menar jag att en kombination av en kundcentrerad approach, teknikdriven effektivitet och empatisk kommunikation skapar en spännande helhet. Kundfokuserade strategier innebär att förstå kundens situation och erbjuda individuella lösningar. Teknikdriven effektivitet handlar om att automatisera processer och använda dataanalys för att stödja kunder i riskzonen. Empatisk kommunikation innebär att använda ett tydligt och respektfullt språk, samt erbjuda stöd både språkligt och kunskapsmässigt för skuldhantering.

Genom att kombinera dessa tre strategier kan inkassoprocesser bli mer effektiva, kundorienterade och positiva för alla inblandade. Ha en fantastisk sommar kreditväner!

Mvh

Rickard Andersson
VD/Senior Rådgivare
Andersson & Co. Advisory AB

Är generativ AI nyckeln till framtidens compliance och kreditbedömning?

Efter snart två år av "AI-hype" börjar nu företag och organisationer på allvar titta på hur den nya teknologin kan hjälpa dem att realisera verksamhetsnyttan och öka konkurrenskraften.

Traditionell AI är ingen nyhet inom bank och finans men inom compliance och kredit har generativ AI blivit både ett nytt mål och ett verktyg för att driva funktioner och företag framåt. Med dess potential att omforma både arbetsmetoder och tankesätt, öppnar AI-drivna assistenter dörren till ökad produktivitet och förbättrad kvalitet. Resultatet? Minskade risker och nya möjligheter. Men för att nå dit krävs en strategisk omställning, effektiv förändringsledning och ett tydligt ledarskap som prioriterar AI.

Förändrat tankesätt
För att framgångsrikt integrera generativ AI behöver vi förändra vårt sätt att tänka, på samma sätt som internet och mobiltelefoni tvingade oss att lära om och se den nya teknologin som en möjlighet, snarare än ett hot eller ersättare. För första gången har vi nu alla tillgång till verktyg som kommer att förändra hur vi lever och arbetar. Vi måste bara lära oss att tänka om.

För att kunna dra full nytta av generativ AI måste organisationer som vill vara konkurrenskraftiga vara villiga att anpassa sina strategier och kulturer. Detta innebär att motivera och utbilda medarbetare om AI:s potential och begränsningar, samt att uppmuntra en kultur av innovation och ständig förbättring.

Generativ AI för compliance och kredit
AI kommer att förbättra processer för funktioner och företag inom compliance och kredit dramatiskt genom att automatisera rutinarbete och förbättra beslutsfattandet. Inom compliance kan AI automatisera tidskrävande uppgifter som dokumentgranskning, riskbedömning och regelefterlevnadsrapportering. Genom att analysera stora mängder data kan AI identifiera mönster och avvikelser som mänskliga ögon kan missa, vilket leder till mer effektiva och exakta resultat.

För kreditföretag innebär AI möjligheten att förbättra kreditbedömningar genom att analysera en mängd olika datakällor, från finansiella rapporter, transkriberade kundtjänster till sociala medier. Detta ger en mer omfattande bild av en t.ex. låntagares kreditvärdighet och minskar risken för dåliga krediter.

Transformation och integration
Allt kan inte skötas med AI. Till exempel kräver integrationen av generativ AI i företag traditionell transformation och effektiv förändringsledning av riktiga människor. Det handlar om att se AI som en långsiktig investering som kräver både strategisk och operativ planering och genomförande.

För att framgångsrikt implementera AI-lösningar måste verksamheten vara beredda att investera tid och resurser i transformation. Detta innebär att identifiera de områden där AI kan göra störst skillnad, och utveckla en tydlig strategi för integration och säkerställa att det finns tillräcklig kompetens och infrastruktur på plats. Effektiv förändringsledning är avgörande för att hålla dessa insatser på rätt spår och säkerställa att de levererar önskade resultat.

Konstant förbättring av AI-modeller

Vi är på väg in i nästa fas där organisationer mäs-

Om författarna:

Maja Tullberg, Peter Herré och Patrik Steen är förändringsledare på Shiftwise, och hjälper företag att skapa affärsnytta genom hållbara, långsiktiga strategier med och för AI.



te fokusera på att implementera och förbättra AI-modeller för att maximera effektivitet och noggrannhet. Denna resa är en kontinuerlig process som kräver både teknisk kompetens och strategisk insikt på nya sätt jämfört med traditionella arbetsmetoder. Eftersom AI-modeller bygger på både strukturerad och ostrukturerad data, inklusive kund- och företagsunik data, blir ett datadrivet synsätt och ett nära samarbete med datavetare och AI-utvecklare avgörande. Eftersom AI-modeller inte kan krävas på konventionella sätt, kommer Agila arbetssätt att dominera utvecklingen framöver.

Ledarskap och AI på agendan
För att verkligen dra nytta av generativ AI måste styrelser och företagsledningar sätta AI på agendan och utveckla tydliga strategier och policys som styr dess användning och utveckling

Här är några viktiga steg som hjälper er att driva arbetet framåt:

- Initiera och leda samtal om AI-användning.
- Definiera inledande mål och riktlinjer för AI-användning.
- Säkerställa att nödvändiga resurser och stöd finns tillgängliga.
- Kontinuerligt övervaka och utvärdera AI-initiativ.
- Säkerställa att AI-initiativ levererar önskade resultat.
- Utveckla en välgrundad AI-strategi och policy.
- Navigera de utmaningar och möjligheter som generativ AI medför.
- Främja innovation inom organisationen genom att använda generativ AI

Slutsats

Generativ AI är här för att stanna. Därför är det nödvändigt att utforska och prioritera hur vi kan förbättra processer och resultat. Först när man anammat AI, både som mål och medel, samt genom att investera i transformation, förändringsledning och strategisk planering, kan organisationer dra full nytta av potentialen med AI. Ledningens roll är avgörande för att driva denna förändring och säkerställa att AI-integrationen sker på ett effektivt och hållbart sätt.

För att undvika att fastna i gamla mönster och uppnå nya, bättre resultat, måste vi våga bryta ny mark. Aldrig tidigare har vi haft tillgång till en teknologi som kan förändra vårt arbetssätt på en personlig nivå. Men denna förändring kräver att vi är modiga och motiverade att lära oss tänka på nya sätt.

We help you make it

Skräddarsydda inkassolösningar
anpassade för små och stora företag



Läs mer på kredinor.se

Kredinor AB – Hammarby allé 93, 120 63 Stockholm

Det bästa sättet att hitta en konsult är sällan det enklaste



sharprecruitment.se

Regelverken blir fler och fler. Det krävs experter för både överblick och detaljdjup. Samtidigt blir regelefterlevnaden viktigare på allt fler områden. Experterna på detta är för få, men vi vet var de finns. Vi vet deras ambitioner, karriärplaner och incitament. Vi vet också vilket som är deras naturliga nästa steg. Genom oss får du access till kompetensen.

SHARP
RECRUITMENT & CONSULTANTS

FIVERTY

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

VILSE I COMPLIANCE- DJUNGELN?

Vi hjälper dig navigera de regulatoriska kraven så att du kan känna dig trygg i att du följer gällande lagar och regelverk.



Läs mer här!



Financial Fraud Forum 2024

– årets forum för alla som arbetar mot bedrägerierna

Torsdag den 26 september i Posthuset i centrala Stockholm



Hans Brun



Peter Helsing



Diamant Salihu



Jens Nylander



Per Eleblad



Petra Lundh

credma



Anmäl dig nu!



FÖRETAGS
UNIVERSITETET