

KREDITNYTT

NYHETSBREV

APRIL

2026

*VAD HÄNDER NÄR KUNDEN INTE
FÖRSTÅR SYSTEMET?*

*VI REGLERAR MER ÄN NÅGONSIN
– MEN VET VI MER?*

*NÄSTA STEG FÖR KREDITMARKNADEN:
ATT TÄPPA TILL INFORMATIONSGAPET*



SVENSKA
KREDITFÖRENINGEN

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

4	LEDARE
6	INKASSOMARKNADEN – Q1 2026
7	NÄSTA STEG FÖR KREDITMARKNADEN: ATT TÄPPA TILL INFORMATIONSGAPET
10	STOPP I LAGENS NAMN – ELLER I DITT?
12	VI REGLERAR MER ÄN NÅGONSIN – MEN VET VI MER?
14	ATT SE HELHETEN OCH STYRKAN I DE SMÅ MISSTAGEN
16	CCD2 SKÄRPER KRAVEN – FOKUS PÅ TILLRÄCKLIGA OCH AKTUELLA UPPGIFTER I KREDITPRÖVNINGEN
18	VAD HÄNDER NÄR KUNDEN INTE FÖRSTÅR SYSTEMET?
19	SPONSORER





Chefredaktör

Malin Simonsen

Innehållsproducent

Charlotte Brunmark

Postadress:
Kreditföreningen
c/o Föreningshuset Sedab AB, Lumaparksvägen 7
120 31 Stockholm

www.kreditforeningen.se

kansliet@kreditforeningen.se

I detta nummer



Alexander Jute
Ordförande
Kreditföreningen



Petra Siegers
VD
Kreditor Sverige



Roni Zacharion
VD
Kreditz



Marie Wallin
Grundare
RättNu



Magnus Källhager
Co-founder
Kreditz



Stefan Rundström
Senior Underwriter Surety
DUAL Nordics



Richard Wachtmeister
Chief Legal Officer
Kreditz



Tim Bisander
Grundare
Bill AB

LEDARE

EN BRANSCH I RÖRELSE – OCH VI MITT I DEN

I år har vi tagit ett nytt grepp om Kreditföreningens årliga konferens och kommer köra den i egen regi ute på Ellery Beach House på Lidingö redan nu den 5 maj. Det här är mer än en konferens. Det är en helhetsupplevelse där du får både insikter, nätverk och återhämtning – tillsammans med några av branschens mest relevanta profiler. Vi kommer ha flera högaktuella talare, bland annat Robert Boije – senaste om det makroekonomiska läget, Viveka Stranglert – nytt inom AML, Chris Monö – om ledarskap (eller snarare följarskap) i förändring, mfl. Det kommer även vara generösa nätverksytor med branschkollegor. Konferenspasset övergår också i möjlighet till spa och avkoppling och därefter trerätters middag samt övernattnings i fantastisk miljö. Vi kommer även dela ut årets stora kreditpris.

Anmälan är öppen och separat utskick har gått om detta, se mer här:

<https://kreditforeningen.se/event/kreditforeningens-arligen-kreditkonferens/>

Vi i styrelsen ser fram emot en inspirerande och trevlig dag och kväll och hoppas vi ses där!

Under våren har vi ett par nya avsnitt av CreditTalk planerade, föreningens webinariserie där vi intervjuar branshexperter om aktuella områden för våra medlemmar. De senaste två ett med är med Hans Brun som ska ha granskat om infiltratörer och ett med Davor Vuleta och Tim Bisander om överskuldssättning.



Vi håller även på att planera två nya inspelningar som kommer lanseras efter sommaren och kommer bland annat handla om nya konsumentkreditreglering – håll utkik i våra nyhetsbrev och LinkedIn.

Vi har även satt ny fart med inbjudningar från föreningens medlemmar. Först ut i år är ett event hos Riverty som den 16 april har bjudit in till nätverksträff med högrelevanta talare på temat Finanssektorn i förändring: Att balansera risk, ansvar och tillväxt i en ny era. Denna del kommer vi även utöka under året och är ditt företag intresserat av att bjuda in föreningens medlemmar får ni gärna höra av er till oss i styrelsen.

Från Svenska Kreditföreningens håll verkar vi för att säkerställa att direktiv och regelverk inom kreditbranschen främjar en sund finansiell miljö, där både kreditinstitut och konsumenter kan verka under tydliga och rättvisa förutsättningar. Föreningen arbetar för och strävar efter att driva på för lösningar som är långsiktiga och samhällsekonomiskt hållbara. Kreditföreningen bevakar löpande remisser och yttrar sig för egen räkning.

Vill du vara med och delta i detta arbete får du gärna kontakta föreningens Juristkommitté. Det är en grupp på cirka 15 personer som har ledande positioner på medlemsföretag inom juridik, compliance och kreditgivning. Välkommen att höra av dig!

Vi ser fram emot ett fortsatt händelserikt år och hoppas att du som medlem har mycket nytta av våra olika initiativ och möjligheterna att nätverka.

Alexander Jute

Ordförande i Svenska Kreditföreningen



INKASSOMARKNADEN

- Q1 2026



Av Petra Siegers
VD, Kredinor Sverige

Svenskarnas återbetalningsförmåga är på väg att förbättras, men bilden är långt ifrån entydig. Fallande inflation (ca 2–3 %) och förväntade realinkomstökningar under 2026 stärker hushållens marginaler. För kreditgivare innebär det i praktiken stabilare eller något minskande inflöden till inkasso, särskilt i tidiga faser.

Samtidigt syns en tydlig eftersläpning i systemet. Antalet personer med skulder hos Kronofogden ligger kvar på historiskt höga nivåer, och myndigheten arbetar fortsatt med stora balanser och långa handläggningstider. Det tyder på att även om inflödet bromsar, så har många hushåll ännu inte återhämtat sig från de senaste årens kostnadschock.

För kreditbranschen innebär det en mer polariserad verklighet. En bred majoritet av kunder får gradvis bättre betalningsförmåga medan en mindre grupp är mer varaktigt finansiellt pressad. Det skapar ett ökat behov av precision: att tidigt identifiera vilka kunder som är tillfälligt ansträngda och vilka som riskerar långvarig överskuldssättning.

I detta läge blir inkasso mindre av en volymfråga och mer av en strategisk signalpunkt i kreditykeln. Hur och när ett ärende lämnas vidare, och till vem, får större påverkan på både återvinning och kundvärde än tidigare.

Trendspaning: Svenskarnas återbetalningsförmåga förbättras, men ojämnt. För kreditgivare blir konkurrensfördelen att kunna navigera i den skillnaden, snarare än att optimera för ett genomsnitt som inte längre finns. ■

NÄSTA STEG FÖR KREDITMARKNADEN:

Att täppa till informationsgapet

Intervju med Roni Zacharion, VD och grundare för Kreditz

Nyligen erhöll Kreditz tillstånd från Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) att bedriva kreditupplysningsverksamhet i Sverige genom dotterbolaget Kreditz Data Sweden AB – ett steg som enligt bolagets vd Roni Zacharion markerar en viktig förflyttning i hur kreditdata kan användas framåt.

– Det här tillståndet är en viktig milstolpe för oss. Det ger oss möjlighet att vidareutveckla nästa generations kreditintelligens, där realtidsdata och AI står i centrum, säger han.

Trots digitalisering och ökade datamängder står stora delar av kreditmarknaden fortfarande inför samma grundproblem: kreditvärdiga individer och företag nekas finansiering, medan risk i andra fall underskattas. Enligt Roni Zacharion, VD och grundare av fintechbolaget Kreditz – är orsaken tydlig.

Traditionellt har kreditgivning byggts på historiska register, fysiska dokument och manuella processer som inkluderat årsredovisningar, kontoutdrag, intyg och referenser.



Dessa metoder, som länge har ansetts vara tillförlitliga, är dock inte anpassade för den värld och det tempo vi lever i idag.

– Problemet är att dessa metoder ofta är långsamma, manuella och kostnadstyngda samtidigt som bedragare vet exakt hur de ska manipulera processerna. Det fungerar helt enkelt inte för nystartade bolag och egenföretagare och heller inte för privatkonsumenter vars betenden och ekonomier kan ändras från dag till dag, säger Roni Zacharion.

Konsekvensen blir ett snedvridet system. Vissa låntagare framstår som trygga eftersom den historiska datan ger den bilden – men i realiteten är risken högre än vad modellerna fångar upp. Samtidigt bedöms andra som riskabla trots att de i praktiken är fullt kreditvärdiga. Sist men inte minst missar man allt som oftast bedragarna som är ute efter att lura kreditprocesserna.

Realtidsdata bygger broar

Enligt Kreditz ligger lösningen i att komplettera, inte ersätta, traditionell kreditinformation med realtidsbaserad transaktions- och beteendedata, möjliggjord genom PSD2/Open Banking.

– Realtidsdata fungerar som broar mellan de ”öar” av information som tidigare inte gått att koppla samman. När vi förstår faktiska kassaflöden, beteendemönster och återbetalningsförmåga i nuet kan riskerna bedömas betydligt mer träffsäkert vilket gör att vi kan brygga kreditinformationsgapet, säger Zacharion.

För kreditgivare innebär det snabbare beslut, mer precis risksegmentering och möjlighet att nå nya kundgrupper. För låntagare innebär det bättre tillgång till finansiering på rättvisa villkor.

Ett växande datauniversum kräver nya plattformar

Samtidigt växer mängden tillgänglig data snabbt. Utöver banktransaktioner (PSD2/Open Banking), som ger tillgång till tusentals nya datapunkter i realtid, skymtar både Open Finance och Open Data på horisonten, vilket kommer leda till 10 000-tals eller 100 000-tals nya datapunkter att ta hänsyn till när man tar sina kreditbeslut.

– Det ställer helt nya krav på teknik och beslutsprocesser. Lösningar måste vara skalbara, flexibla och data-agnostiska för att kunna anpassas när nya datakällor tillkommer, säger Zacharion.

Det är här Kreditz positionerar sig.

– Vi ser oss inte bara som en leverantör som löser dagens informationsgap. Vi bygger infrastrukturen för att kontinuerligt stänga det – i takt med att datauniversumet expanderar.

Från kreditrisk till samhällsnytta

Globalt är utmaningen omfattande. Över 1,4 miljarder vuxna saknar fortfarande tillgång till grundläggande banktjänster, och finansieringsgapet för små och medelstora företag uppgår till flera biljoner dollar.

I Sverige ser vi också tydliga tecken på att kreditmarknaden inte fungerar optimalt för alla aktörer. Enligt *The European Money and Finance Forum* har endast ungefär hälften av alla företag en fungerande kreditlinja hos en bank, vilket innebär att en betydande andel saknar omedelbar tillgång till kapital trots att de är etablerade och växande verksamheter.

Samtidigt visar statistik från Tillväxtverket att andelen små och medelstora företag som både sökt och beviljats lån eller kredit minskat kraftigt under det senaste decenniet – från över 34% år 2011 till drygt 17% år 2023.

På en annan front fortsätter kreditbedrägerier att belasta det finansiella systemet. Enligt rapporter från branschaktörer och myndigheter ligger de årliga kostnaderna för bedrägerier i Sverige i hundratals miljoner kronor, vilket både ökar kostnaderna för långivare och skapar osäkerhet i riskbedömningar.

– Med bättre information kan vi skapa ett mer träffsäkert och inkluderande kreditsystem. Ett system där risk bedöms i realtid, kapitalet hittar rätt och fler får möjlighet att växa. I slutändan handlar det inte bara om kreditbeslut – utan om att bygga ett mer effektivt finansiellt ekosystem, avslutar Roni Zacharion.

3 tips från Roni Zacharion

1

Komplettera historiken med realtidsdata – annars ser ni bara halva risken

Traditionell kreditupplysning räcker inte längre ensam. Integrera realtidsbaserad transaktions- och beteendedata i beslutsprocessen för att både minska bedrägerier och identifiera kreditvärdiga kunder som annars nekas.

2

Bygg för framtidens datamängd redan idag

Open Banking är bara början. Säkerställ att era system och processer är skalbara och data-agnostiska, så att ni kan hantera Open Finance och nya datakällor utan att behöva bygga om hela infrastrukturen.

3

Se informationsgapet som en affärsmöjlighet – inte bara en riskfråga

Bättre riskprecision innebär inte bara färre förluster, utan även högre konvertering, fler godkända affärer och stärkt finansiell inkludering. Den aktör som täpper till informationsgapet vinner både lönsamhet och förtroende.

STOPP I LAGENS NAMN

- eller i ditt?



Av Marie Wallin
Grundare, RättNU

Spioner, infiltratörer, insiders. Kärt barn har många namn. Den farliga fienden mitt ibland oss. Inte sällan svår att upptäcka. Men är fler verktyg lösningen? Handlar det inte om att bättre använda de verktyg vi redan har?

Ledaren i *Dagens Industri* den 26 mars hade följande rubrik ”Hjälp företagen att mota bort kriminella” och inleddes: ”Bankföreningen vill att regeringen ändrar lagstiftningen så att banker kan begära ut uppgifter ur belastningsregistret.”

Om att alla arbetsgivare behöver känna sina anställda och blivande anställda och om betydelsen av utdrag från belastningsregistret i detta arbete.

Helt enig att alla arbetsgivare behöver känna sina medarbetare och blivande medarbetare.

På samma sätt som de behöver känna sina kunder och blivande kunder.

Och även ”sina” kriminella i meningen den organiserade brottsligheten som behöver företag, myndigheter och de anställda där i sina brottsmanus. Kunskap om allt är nödvändigt för en arbetsgivare som vill hitta sitt företags sårbarheter, i syfte att ”mota bort kriminella”.

KYC i riskhanteringen handlar därför inte bara om att lära känna dina kunder, Know Your Customer. Det handlar om Know Your Criminal och om Know Your Colleague.

Hur kan ett företag lära känna sina medarbetare och blivande medarbetare då? Redan i dag finns många verktyg att använda. Ett av dessa, som en del har tillgång till, är uppgifter från belastningsregistret. Och jag menar att vi inte ska lägga för stor enskild vikt vid det. Det är bara ett verktyg bland fler. Inte sällan för trubbigt. Information från andra verktyg som konton på sociala medier, öppen information på internet och fördjupade intervjuer med referenstagnung kan säga mer.

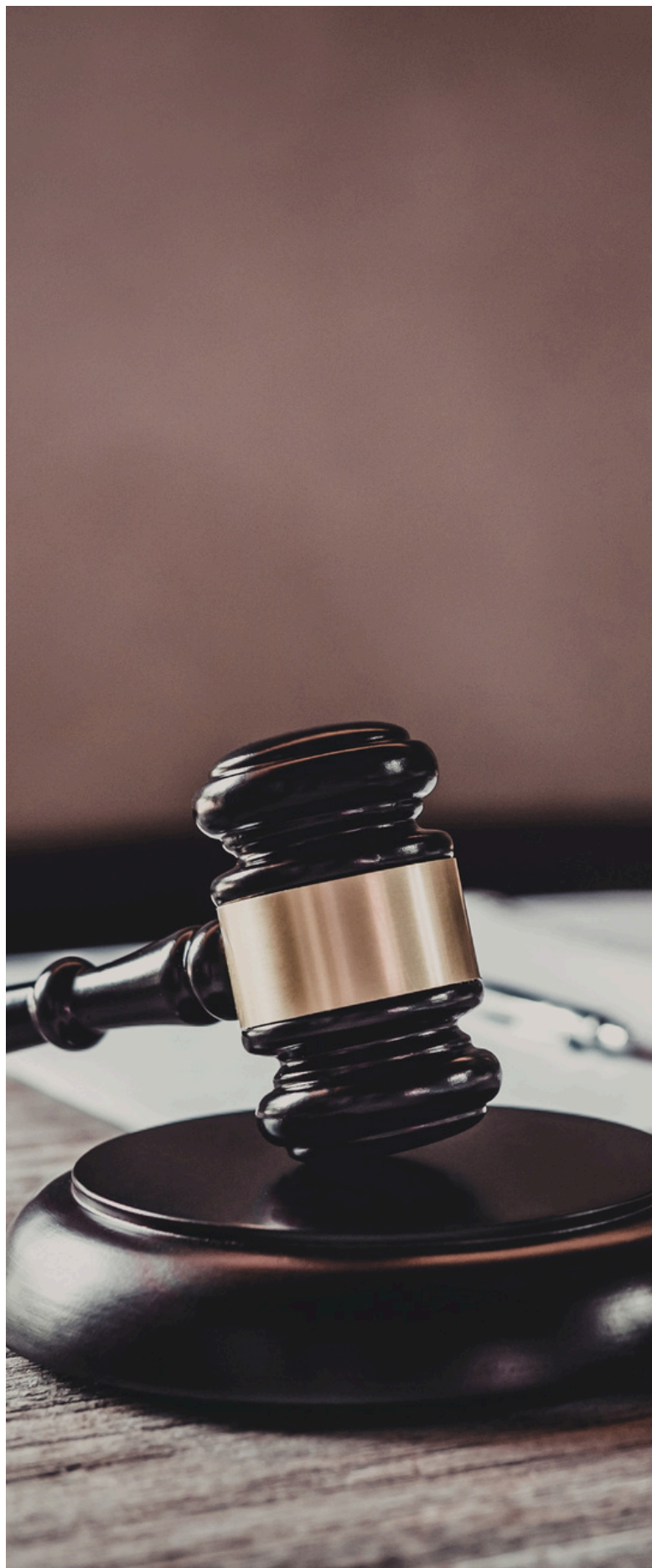
Ett effektivt arbete mot ”insiders” handlar inte om antalet verktyg – utan om hur man använder de verktyg man har. Att som arbetsgivare förstå syftet med arbetet; att det handlar om att skapa ett skydd och att skapa ett ”vi” på arbetsplatsen. Att det handlar om att noga värdera och balansera all information som alla verktyg ger.

Vilken roll bör information om en dom få i relation till annat? Till information om att någon har ett visst släktskap, verkar umgås i ”fel kretsar” eller finns på en ”Swishlista” på grund av ett narkotikaköp? Till information om en plötslig livskris?

Ett effektivt arbete mot det här behöver också ske löpande. Med insikten att det som gällde i går kan ha ändrats i dag. Livet pågår och saker ändras.

Ja, vi är många som kan enas om att problemet med insiders finns, att det är allvar och att vi behöver agera i det nu.

Jag menar att företag inte behöver vänta på hjälp från regeringen för att ”mota bort kriminella”. Det går att redan i dag hjälpa sig själv och skydda sig själv. Med ett stopp – i sitt eget namn. ■



VI REGLERAR MER ÄN NÅGONSIN

- men vet vi mer?



Av Magnus Källhager
Co-founder, Kreditz

Den svenska kreditmarknaden är på väg in i en ny era. Kraven skärps, tillsynen breddas och allt fler aktörer som tidigare har kunnat verka utan tillstånd eller andra typer av enklare tillstånd nu kommer att regleras hårdare. Ambitionen är tydlig: att skapa en mer ansvarsfull kreditgivning och ett starkare konsumentskydd.

Samtidigt implementeras den nya konsumentkreditlagen, baserad på EU:s CCD2-direktiv. Kraven på kreditprövning skärps ytterligare och ansvaret för att säkerställa att krediter är lämpliga för konsumenten flyttas ännu tydligare över på kreditgivaren.

Det låter, på pappret, som ett stort steg framåt. Men här uppstår en obekvämlig fråga: hur bra blir besluten om underlaget fortfarande är bristfälligt?

I praktiken bygger en stor del av kreditprövningen i Sverige fortfarande på data från kreditbyråernas kreditregister. Det är en etablerad standard, men också ett system med tydliga begränsningar. Ta ett vanligt exempel: en familj med två bilar på leasing.

Månadskostnaden uppgår till drygt 10 000 kronor, vilket är en betydande del av hushållets ekonomi som inte kommer med i kreditbedömningen för att den saknas i kreditupplysningen.

Inte heller framgår hela bilden av de högriskkrediter som vuxit fram utanför de traditionella rapporteringsstrukturerna.

Resultatet? Vi riskerar att fatta allt striktare beslut – på alltmer ofullständig information.

Det är inte bara orimligt – det riskerar att förstärka just den överskuldssättning som regleringen är tänkt att motverka.

Reglering i sig löser inte problemet med informationsasymmetri. Tvärtom kan ökade krav på kreditgivare skapa en falsk trygghet om inte datagrunden samtidigt förbättras. Att luta sig mot ett kreditregister och anta att det ger hela bilden är idag, ärligt talat, en väldigt naiv utgångspunkt.

Om ambitionen med den nya lagstiftningen är att stärka konsumentskyddet på riktigt, måste nästa steg handla om datakvalitet och datakomplettering. Annars riskerar vi att bygga ett allt striktare regelverk ovanpå en ofullständig verklighetsbild.

Och då är frågan: vem skyddar vi egentligen? ■



ATT SE HELHETEN OCH STYRKAN I DE SMÅ

misstagen



Av Stefan Rundström
Senior Underwriter Surety, DUAL Nordics

Jag skulle kunna använda den här krönikan till att skriva spaltmeter om krig, oro och elände i omvärlden – sådant som gör vårt arbete med krediter svårare, mer oförutsägbart och ibland frustrerande. Men det gör så många andra redan, och dessutom riskerar det att skymma en annan viktig sak: allt det som faktiskt fungerar, allt det vi är bra på och alla de styrkor som finns runt omkring oss – hos våra kollegor, våra kunder och i oss själva.

Det slog mig särskilt när jag följde golfspelaren Ludvig Åberg i hans senaste stora tävling. Inför sista rundan ledde han fältet. På två slag gick bollen i vattnet och segern försvann. Han slutade femma, i knivskarp konkurrens med världseliten. Rubrikerna? De handlade om ”kollaps” och ”genomklappning”.

Men låt oss stanna upp en sekund: Under tävlingen slog han runt 275 perfekta slag. Två av dem, mindre än en procent, misslyckades. Är det verkligen rimligt att bedöma en världsprestation utifrån 0,7 procent av resultatet? Var finns berättelsen om de 99,3 procent som var på världsnivå?

Ett annat exempel är Roger Federer, en av tidernas största tennisspelare. Han vann mer än 80 procent av alla sina matcher, men bara drygt hälften av de enskilda bollarna. Tänk på det. I den absolut yttersta världstoppen är idrottarna inte felfria. De är snarare bäst på att fortsätta vinna trots sina misstag, inte tack vare att de undviker dem.

Och här kommer parallellen till vår egen vardag.

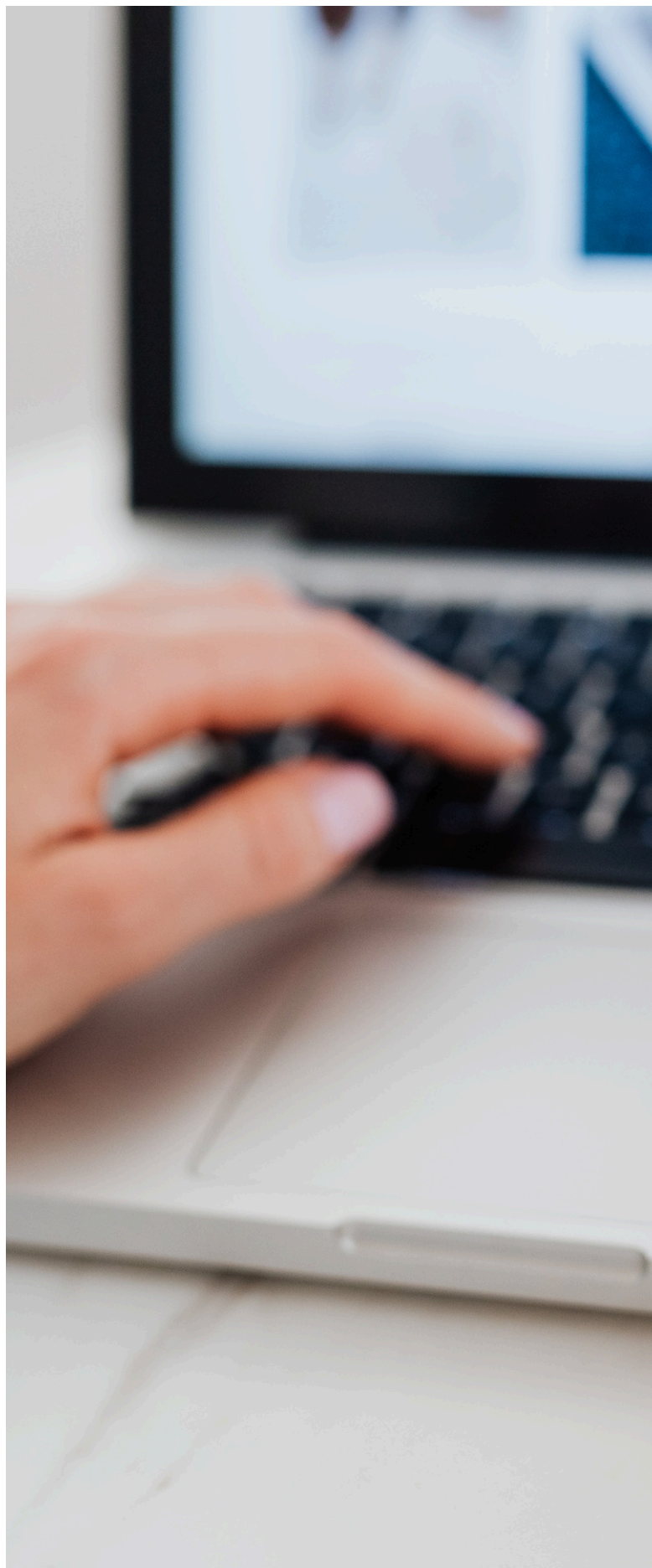
Inom kreditgivning, liksom i idrott, är marginalerna ofta små. Underlag, analyser och diskussioner leder fram till beslut där enskilda avvikelser eller felsteg ibland får oproportionerligt stor tyngd. Det är lätt att fastna i det som gick fel - en missad detalj, ett glapp i kommunikationen, en bedömning som kunde ha gjorts bättre.

Men om vi ständigt fokuserar på misstagen missar vi helheten. Och helheten är oftast stark, genomtänkt och resultatet av hårt arbete och gedigen kompetens.

Vi behöver också påminna oss om något annat: ibland måste vi våga misslyckas för att bli bättre. Rädslan begränsar, och begränsningar leder sällan till utveckling eller framgång. Den som aldrig vågar ta ett steg utanför komfortzonen kommer heller aldrig upptäcka vilken kapacitet som finns där.

I stället för att låta enstaka misstag definiera människor, eller för den delen beslut, borde vi lyfta fram det som fungerar, det som är bra och det som har potential att bli ännu bättre. Misstag är inte slutstationer. De är utvecklingsmöjligheter.

Jag ser därför helst till de positiva delarna. För i vår värld är det viktigaste inte att alla slag hamnar rätt, utan att vi fortsätter slå dem med trygghet, professionalism och en vilja att bli bättre. ■



CCD2 SKÄRPER KRAVEN – FOKUS PÅ TILLRÄCKLIGA UPPGIFTER I

kreditprövningen

Intervju med Richard Wachtmeister, Chief Legal Officer Kreditz

Consumer Credit Directive 2 (CCD2) innebär en tydlig utveckling av regelverket för konsumentkrediter i Europa. Fler produkter omfattas, och kraven på kreditprövning förtydligas. Richard Wachtmeister, CLO på Kreditz, menar att fokus nu i högre grad ligger på kvaliteten i beslutsunderlaget.

CCD2 innebär inte en revolution, men väl en utvidgning av regelverket. I praktiken handlar det om ett bredare scope där fler kreditprodukter omfattas, inte minst buy now, pay later, som tidigare befunnit sig i ett mer oreglerat utrymme. Samtidigt skärps kraven på kreditprövning: bedömningen ska baseras på tillräckliga uppgifter och, där det är relevant, på uppgifter som är aktuella.

– Det är här den stora utmaningen uppstår. Många aktörer förlitar sig fortfarande i hög grad på historisk information. Frågan är om den informationen är tillräcklig och tillräckligt aktuell för att uppfylla kraven i en kreditprövning, säger Richard Wachtmeister.

Regelverket är teknikneutralt och ställer inga krav på specifika datakällor. Däremot tydliggör CCD2 att kreditgivaren ansvarar för att inhämta och beakta relevant information som gör det möjligt att bedöma konsumentens återbetalningsförmåga.



– CCD2 flyttar i praktiken fokus till bevisfrågan. Det handlar inte bara om att göra en bedömning, utan om att kunna visa att den baseras på tillräckliga och relevanta uppgifter, fortsätter han.

Att uppfylla god kreditgivningssed har alltid varit centralt, men kraven på hur detta ska operationaliseras och dokumenteras blir tydligare. För kreditgivare innebär det att processer, datakällor och modeller behöver säkerställa att kreditprövningen speglar konsumentens aktuella ekonomiska situation.

– För många affärsmodeller innebär det här ett skifte. Det räcker inte nödvändigtvis med statiska eller äldre uppgifter om de inte längre ger en rättvisande bild av kundens återbetalningsförmåga.

För kreditgivare blir det avgörande att balansera regelefterlevnad, riskaptit och kundupplevelse. Ett mer omfattande beslutsunderlag kan påverka processen, men bidrar samtidigt till mer hållbara kreditbeslut.

I praktiken innebär CCD2 att kvaliteten i beslutsunderlaget blir en konkurrensfaktor. Aktörer som Kreditz kan kombinera aktuella finansiella data med automatiserade beslutsflöden kommer att ha bättre förutsättningar att både möta regelkraven och leverera en smidig kundupplevelse.

Richard Wachtmeister avslutar:

– Frågan framåt är hur marknaden väljer att tolka och implementera kraven på tillräckliga och aktuella uppgifter, och vilken nivå av säkerhet man vill ha i sina kreditprövningar. ■



VAD HÄNDER NÄR KUNDEN INTE FÖRSTÅR *systemet?*



Av Tim Bisander
Grundare, Bill AB

I hela mitt yrkesverksamma liv har jag arbetat med att effektivisera kreditprocesser. AI är en dröm för automatisering och möjligheten att använda oss av mer och bättre data!

På det stora hela tycker jag att vi lyckats riktigt bra, men de senaste åren har det blivit allt tydligare att många kunder hamnar utanför. Modellerna vi använder är optimerade för den stora massan, men de bygger på att mottagaren förstår hur allt fungerar. Vad händer när kunden inte gör det?

- Avtal signeras med ett klick, utan att någon läser dem
- Fakturor skickas digitalt och betalas med autogiro
- Beslut fattas automatiskt, ofta utan att någon människa varit inblandad.

I mitt arbete möter jag regelbundet personer som inte vet vad räkningen betyder, om de vågar låta bli att svara på ett sms, eller vad de ska göra om de hamnat efter med betalningarna. Personer som vill göra rätt för sig, men inte förstår vad de ska göra.

Det här får konsekvenser när ansökningar fylls i fel, betalningar uteblir, och svarstiderna hos kundservice ökar.

Det finns en strukturell brist i sättet vi har byggt våra processer på. Vi har varit extremt duktiga på att effektivisera, men betydligt sämre på att säkerställa att alla faktiskt förstår vad som förväntas. Prova själv chattfunktionen hos valfritt företag så blir det tydligt att de digitala alternativen till manuell kundservice inte fungerar.

Resultatet blir att vi exkluderar grupper som egentligen hade kunnat vara fullt fungerande kunder. Det är ett problem som ofta får ödesdigra konsekvenser för den enskilda individen, men också innebär tappade affärsmöjligheter och ökade kostnader för kreditgivarna. Jag är övertygad om att de aktörer som lyckas med att kommunicera med sina kunder också kommer lyckas betydligt bättre med sin digitala omställning.

Och jag är oerhört glad över att få arbeta med just den pusselbiten i Bill. ■

TACK TILL VÅRA SPONSORER

dun & bradstreet

FIVERTY


ALEKTUM
INKASSO

 myntro

 UC

 Kredinor


Zoot®

 aptic

 SVENSKA
KREDITFÖRENINGEN

FRÅGOR OM KREDITNYTT? MAILA INNEHÅLLSPRODUCENT
CHARLOTTE@CHARLOTTEBRUNMARK.SE