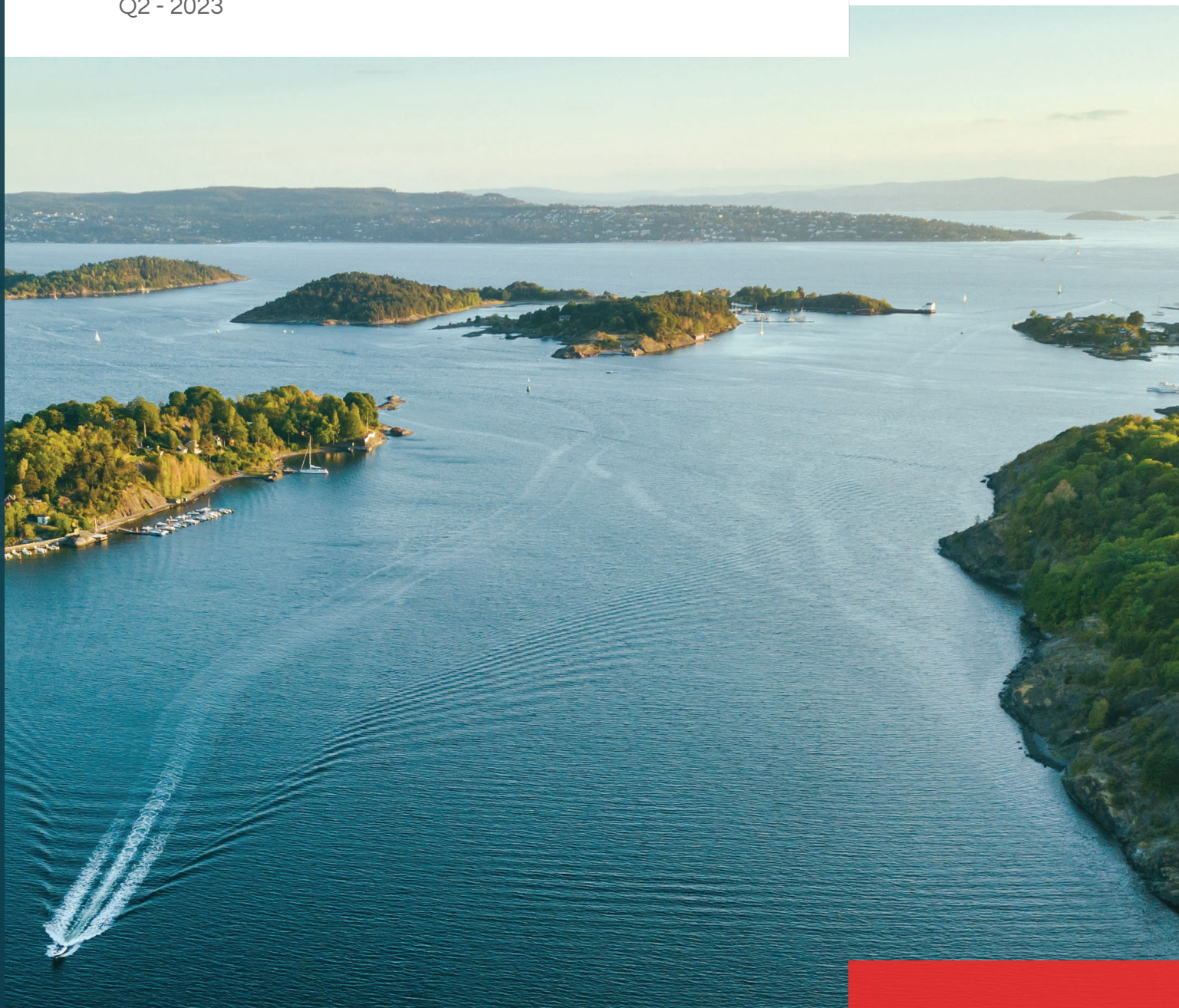


Credit Quarterly

Q2 - 2023





Christian Aandalen, daglig leder Fair Group AS og Per Sigurd Fjærestad, daglig leder - Creditsafe Norway AS

Hvordan stå bedre rustet til å håndtere økt mislighold og konkurser?

I løpet av de seks første månedene i 2023 har norske husholdninger og bedrifter fått testet seg med høyere renter, høy inflasjon, dyre energipriser, økning i offentlige avgifter og en svekket kronekurs. Foreløpig fasit er en øking i mislighold, og høyere konkurstall enn på lenge. Det vil bli veldig spennende å se hvordan tallene for usikret kreditt ser ut på andre siden av sommerferien.

Om Fair Group

Fair Group jobber for å fornye og forbedre betalingsbransjen. Vi hjelper selskaper med å få betalt på en enkel og rimelig måte, ved hjelp av fornuftige og rettfærdige løsninger som ivaretar gode kundeforhold og minimerer belastningen på sluttkunden. Vår modell sørger for at selskaper får raskere betaling, og at sluttkunde må betale mindre. Alle våre tjenester støttes av en moderne og markedsledende teknologisk plattform. Denne plattformen gjør at vi kan skreddersy en brukervennlig og kostnadseffektiv løsning, basert på ditt foretaks spesifikke behov og ønsker. Fair leverer god kundebehandling, bedre likviditet, lavere kundefrafall, høyere betalingsgrad og stor fleksibilitet.

Om Creditsafe Norway

Creditsafe Norway er en del av det ekspansive konsernet Creditsafe Group, som leverer kreditt- og foretaksinformasjon over hele verden. Hvert sekund hentes over 60 opplysninger fra våre databaser, og vi har verdens største kombinerte foretaksdatabase med informasjon om 365 millioner foretak. Creditsafe har i dag over 100 000 kunder og jobber fra 25 internasjonale kontor i Europa, USA og Asia. Som kunde kan du være trygg på at vi alltid arbeider med å gjøre mer informasjon tilgjengelig i våre databaser.

Det neste halve året vil komme med nye prøvelser, og kredittavdelingene i landets bedrifter vil få en stadig viktigere oppgave. Ved å forbedre kredittarbeidet kan man unngå mange av farene som lurar, og sikre sin bedrift et forsprang ovenfor konkurrentene. Det finnes mange grep man kan ta, og det meste handler om å ta riktige beslutninger basert på gode data.

I denne utgaven av Credit Quarterly forsøker vi å komme med tips til hvordan man kan møte de neste seks månedene på best mulig måte.

Som vanlig gir vi deg informasjon om hvordan utviklingen har vært innenfor mislighold og konkurser. Jan Ludvig Andreassen fra Eika Gruppen kommer sine betraktninger, og Rental Group forteller om hvordan de har jobbet for å forbedre kredittarbeidet hos seg.

Camilla Frimmel i Creditsafe forklarer hvordan du kan bygge et handlekraftig scorekort, og Cecilia van de Velde forteller om hvordan du kan automatisere kredittvurderingsprosessen.

Tommy Nguyen i Fair forteller om hvordan du kan bruke kundeservice for å bygge sterke relasjoner, og Rune Heimstad forteller om hvordan du kan forbedre kredittiden ved å sette ut fakturadistribusjon. Alt for at du og din bedrift skal stå bedre rustet til tiden som kommer.

Håper du setter pris på rapporten!

Gamle kredittfarer svinner hen, mens nye kommer til

Av: Jan Ludvig Andreassen

Det er rart å tenke på at NASDAQ-børsen i det herrens år 2023 går mot et av sine beste halvår noensinne, opp om lag 30 prosent, og over 40 prosent i norsk regning! En indeks som blir stadig viktigere for nordmenn flest.

Hvis vi starter denne kronikk med hvordan mine prognoser har endret seg over det siste året, har det meste gått galt for mine heroiske spådommer, uten at det har blitt så gale av den grunn. En kan nesten si at de manglende tap i bankene etter rentesjokk både ute og hjemme, sterkt boligprisfall i fjor og kollaps i nybyggingen av boliger er den største prognosebommen av dem alle. Jeg hadde virkelig trodd at banker rundt omkring i Norge ville lide mer enn de har gjort, hvis alt det gale med renter, inflasjon og strømpriser vi så i fjor høst skulle materialisere seg.

Så langt ser det greit ut. Av bankenes samlede utlån er drøyt halvparten til personmarkedet. De samlede tap her pleier ikke å overstige mer enn et kvartprosentpoeng av utlånsmassen. I år kan de bli marginalt høyere.

Men er problemene bare utsatt? Både ja og nei. Rentetoppen er enda ikke nådd og ventes av finansmarkedene i skrivende stund å bli hele 4,5 prosent ved juletider. Det vil gi mange sårbare husholdninger boliglånsrenter på rundt 7 prosent. Det vi sett så langt i år er økt mislighold i usikret gjeld med frykt for enda større tap i de som engasjert seg i krypto og folkefinansieringsmodeller. Disse tap er likevel ikke så viktig i den store sammenheng.



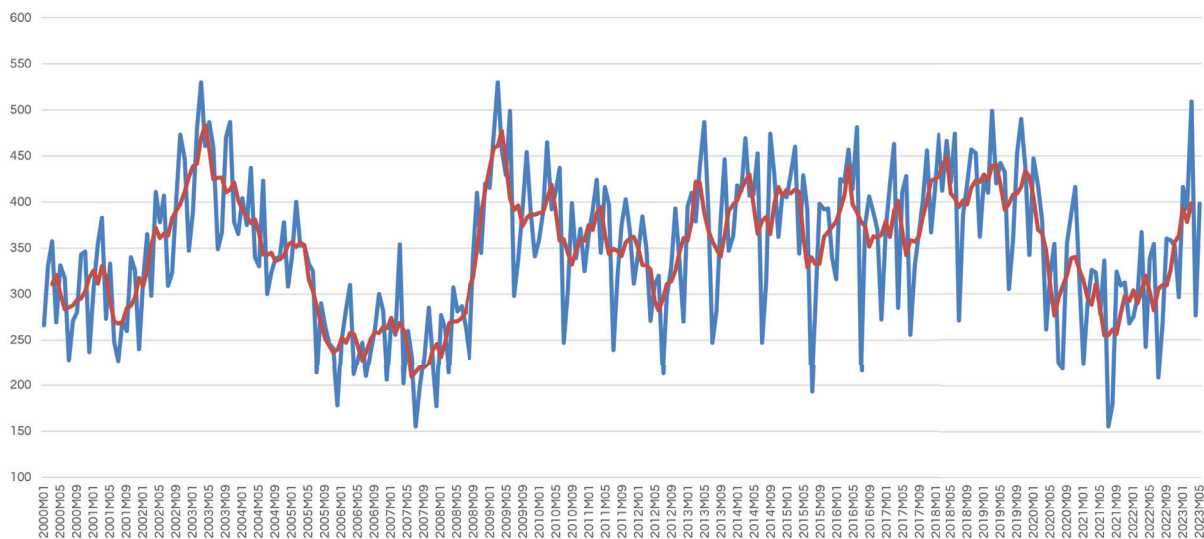
Jan Ludvig Andreassen, sjeføkonom i Eika Gruppen

For lån med pant i fast-eiendom har bildet vært langt lysere for bankene, all den tid såkalte 'loan to value' rater har falt i takt med en boligprisvekst på 7-8 prosent så langt i år, uten nevneverdig vekst i låneetterspørsel.

I bedriftsmarkene blir nok tapsutviklingen mer dramatisk. Ved inngangen til året var det uro rundt boligbyggere og næringseiendom, med spesielt fokus på kontoreiendommer hos årvåkne risikosjefer i norske banker. I motsetning til hva vi ser i London og amerikanske storbyer har imidlertid norske hjemmekontorløsninger ikke redusert vår samlede etterspørsel etter kontoreiendom. En positiv overraskelse for mange.

Det kommer nok flere konkurser utover høsten som følge av at renta har blitt satt opp, og fordi forbrukerne sliter med høy innenlandsk inflasjon. Antall konkurser er opp 40 prosent fra i 1. kvartal fjor til samme kvartal i år, med hovedvekten på byggebransjen, varehandel og overnattingsvirksomheter. Likevel er det ikke snakk om mer enn en normalisering tilbake til 2019 tall, og knapt nok det.

— Antall åpnete konkurser per måned



Kilde: SSB

Det kan fortsette å gå bedre enn fryktet av flere grunner. For det første er arbeidsmarkedet stramt. Så en ting er å miste jobben (noe jeg unner ingen), men de fleste ledige kommer jo i jobb igjen, hvis man ikke er kresen, og er villig til å flytte på seg. Boligprisene er også stigende i det meste av kongeriket, så det bør ikke bli store tap ved flytteoperasjoner som innebærer skifte av bopel.

Og boligmarkedet vil trolig ikke falle mye i tiden fremover heller. Til det er husholdningenes inntektsvekst for sterk og tilbudet av boliger i Norge for lavt. Rentehoppens knusende effekt på boligbyggingen kommer faktisk til å gi oss høyere inflasjon i nær fremtid enn ønsket, all den tid vi nå er dømt til å få svært høy husleievekst i årene som kommer som følge av boligmangel.

Misligholdets reddende engel blir nok inntektsvekst og omleggingen av den økonomiske politikken i tiden fremover

Årets lønnsoppgjør ble rausere enn normalt i nominelle termer. Med forventninger om overskuddsdeling mot

slutten av året i ulike former kan det hende at Norges Banks siste estimat for lønnsveksten i år på 5,5 prosent står seg. Med bare en glidning på 1,7 prosent inn i året, betyr det at lønnsøkninger gitt i andre halvår (med halv effekt for året 2023) ofte må bli på 5 prosent eller mer hvis anslaget skal treffe.

Lønnsoppgjøret blekner imidlertid mot et historisk raust trygdeoppgjør på hele 6,5 prosent, og en regulering av pensjonssatser på om lag 8,5 prosent fra 1. mai. Derfor er det kanskje ikke så store tap i vente for alle kreditorene til folk flest. Et stramt boligmarked har dessuten gjort det mulig å heve husleiene mer enn normalt i år. Trenger en familie å leie ut et rom for å få endene til å møtes, går dette også lettere i år enn i fjor. For ikke å snakke om kontrasten til utleiernes katastrofetid med nedstenging av samfunnet i 2020.

Til høsten forventes også statsbudsjett å gi rause skatteletter for 2024. Endelig skal det bli vanlig folks tur! Oljefondet har økt med nesten 3000 milliarder kroner i år.

Noe som muliggjør bortimot 90 milliarder kroner i økt oljepengebruk for 2024, hvis en skal følge handlingsregelens 3 prosent uttaksnorm.

Noe som umulig kan tas i bruk gitt dagens stramme arbeidsmarked. Derfor blir doseringen av oljepengebruk naturlig mer beskjeden.

Men får vi ikke børskrakk, eller en sterk rekyl i kronekursen (som reduserer verdien av våre utenlandske plasseringer i norsk regning), så blir det nok skatteletter både til neste år og i valgåret 2025 for folk flest. I hvert fall hvis verdensøkonomien unngår resesjon med påfølgende kollaps i verdien av oljefondets internasjonale aksjeporteføljer.

Men det var det da: Hvordan utvikler verdensøkonomien seg?

Og her er det noen nye farer som har dukket opp underveis i dette turbulente året. På verdens børser og i amerikansk økonomi er det alltid fare for krakk og krise. Dette er kjente og kjære risikoer. Tror dessverre ikke det er spesielt produktivt å gå rundt og frykte at et krakk kan komme ut av det blå. Shit just happens.

Den nye fare som har kommet overraskende i år er at kinesisk økonomi har fått uventede konjunkturelle utfordringer. Alle har visst at Kina har en raskt aldrende befolkning, et gjeldsberg uten like og et kommuniststyret som når som helst kan gjøre store inngrep i økonomien. Dette er strukturelle utfordringer.

Men de fleste analytikere trodde at det var duket for en konjunkturell opptur etter at de fleste restriksjoner relatert til koronapandemien ble opphevet i desember i fjor. Men oppgangen i den økonomiske aktiviteten har vært langt svakere enn ventet, med regelrett deflasjon i industrien. Siste måling av konsumprisen viser en vekst på 0,2 prosent.

Kina kan meget vel få generell deflasjon i nær fremtid.

Dette er viktig for Norge all den tid mange av våre råvarepriser, inklusive olje og aluminium har hatt god drahjelp fra det økonomiske mirakel i Kina på 2000-tallet. For å dempe faren for deflasjon i økonomien har kinesiske myndigheter også begynt å tillate en klar depresiering av den kinesiske valutakursen mot vestlige valutaer. Slik vil ikke bare innenlands kinesisk deflasjon transporteres til vesten, men også forsterkes.

I senere år har kredittmedarbeidere fått en rekke helt uventet risikomomenter å bales med: BREXIT, koronapandemien, Ukraina-krigen, et militært opprør i Russland og nå altså faren for at noe går helt galt i det som verdens siste store kommuniststat.

Norsk økonomi har alltid vært følsom for store svingninger i internasjonale konjunkturer. Men denne gang er det ikke bare via handel med varer og tjenester eller migrasjoner som kan spille oss et puss. Overnevnte handlingsregelen for bruk av oljepenger tilsier også at ved et stort fall i oljefondets verdi så kan finanspolitikken måtte strupes. En krise som hvis vi er riktig uheldig også faller i sammen med tid med en rekyl i kronekursen.

Mange undres nok over påstanden om at NASDAQ-børsen er viktigere for Norge enn før. Et relativt nytt fenomen er at nordmenn i dag har store deler av sin pensjonsformue i utenlandsfond. Siden 2009 har privat sektor i Norge sine porteføljer i utlandet økt fra 1000 til 3000 milliarder kroner. Neste kollaps på verdens børser vil derfor kunne slå hardere inn i norsk økonomi enn før i tida.



Den nye fare som har kommet overraskende i år er at kinesisk økonomi har fått uventede konjunktuelle utfordringer.

Samle hele kredittpolicyen din i én enkel knapp

Med beslutningsmotoren Check & Decide kan du automatisere kredittvurderingsprosessen, og ta raskere beslutninger basert på samme vurderingsgrunnlag – hver eneste gang.

Hvor mye tid bruker du på manuelle kredittvurderinger? Og kan du stole på at alle eksisterende og potensielle kunder blir vurdert ut ifra samme grunnlag?

– Hvordan kredittvurderinger gjennomføres varierer fra selskap til selskap, og fra konsulent til konsulent. Noen bruker mye tid på parametre som kan bestemmes på forhånd, mens andre kun titter på kredittscore og tenker at grønn score betyr at selskapet er bra, sier Cecilia van de Velde, Data Insight Manager i Creditsafe. Hun mener det er mye å spare, både i tid og ressurser, på å automatisere kredittvurderingsprosessen.

– [Check & Decide er en løsning fra Creditsafe](#) som forenkler kredittvurderingen, slik at du kan forbedre produktiviteten, redusere kostnader og øke lønnsomheten din, sier hun.

— Skreddersydd beslutningstre

Check & Decide er en beslutningsmotor som oversetter hele kredittpolicyen din til én enkel knapp. Løsningen tilbyr over 200 ulike felter med forretningsinformasjon i et skreddersydd beslutningstre, samt et ubegrenset antall datafelter som du kan legge til selv.

Vurderingsgrunnlaget bestemmes av dine egne kriterier og regler, og utformes ut ifra ditt selskaps behov, ønsker og målsettinger.

– Når du bruker Check & Decide trenger du ikke se på kredittscore, betalingsanmerkninger, endringer i styre og ledelse og andre viktige faktorer for å vurdere risiko. Alle viktige parametre vurderes automatisk idet du trykker på knappen, sier Van de Velde.

Creditsafe har lenge tilbudt en lignende løsning, Credit Approval System, i Sverige, og Check & Decide er en videreutvikling av denne tjenesten, bygget i den AI-drevne programvaren Provenir og designet for et moderne marked.



Cecilia van de Velde, Data Insight Manager i Creditsafe.

— Må ta stilling til kredittpolicy

– Når vi spør kundene våre om deres kredittpolicy, merker vi ofte at de blir litt usikre på hva de skal svare. Mange innser at de ikke har noen håndfast kredittpolicy, eller at policyen de har ikke er godt nok kommunisert ut i organisasjonen, forteller Van de Velde.

– Da kan samme foretak kan bli vurdert ulikt, basert på personen som ser på det, deres kompetanse og hvilken informasjon de synes er viktig. I tillegg må man hele tiden lære opp nye ansatte i hva de skal se på når de skal gjøre vurderinger, noe som egentlig bare er tidssløseri, fortsetter hun.

For å benytte Check & Decide på en effektiv måte er du avhengig av å ha en fastsatt kredittpolicy, som bestemmer rammene for hvordan vurderingene skal gjøres, og reglene som definerer utfallet.

– Sånn sett tvinger verktøyet deg til å ta stilling og eierskap til selskapets kredittpolicy.

— Samme beslutningsgrunnlag hver gang

En av de største fordelene med å bruke Check & Decide er at alle potensielle kunder og kredittakere blir vurdert på samme grunnlag. Dermed får du også de samme beslutningene hver gang, uavhengig av konsulentenes kompetanse og innfallsvinkel.

– Ved å automatisere prosessen øker du i tillegg produktivitet, ved at beslutningene tas raskere, og nøyaktig, i form av at alle beslutninger gjøres helt i tråd med reglene i din kredittpolicy, påpeker Van de Velde.

Kort oppsummert kan du med Check & Decide definere beslutningsgrunnlaget én gang, fremfor å måtte gjøre arbeidet manuelt hver gang en av dine kredittkonsulenter skal foreta en vurdering.

— Handler om å spare tid

– Det handler om å spare tid og ressurser. Et selskap som jobber godt med dette verktøyet trenger i teorien ikke å ha kredittansvarlige. Hele prosessen går automatisk, sier Van de Velde.

Med Check & Decide kan du gjøre en kredittvurdering av en kunde ved hjelp av noen få enkle tastetrykk. Prosessen resulterer i ett av tre alternativer: Godkjent, avslag eller manuell kontroll.

– Om det blir manuell kontroll kan saken sendes videre til en seniorkonsulent for vurdering, men i utgangspunktet ønsker man ikke å måtte se på kunder manuelt, sier Van de Velde, og utdyper:

– Det optimale er at ingen potensielle kunder går til manuell kontroll, men vi opplever at mange av våre kunder ikke våger å slippe kontrollen helt. Faktum er at informasjonen og parametrene man vurderer i en manuell kontroll som oftest kan legges inn i beslutningstreet på forhånd.

— Tilgjengelig via nettplattform eller integrert løsning

Check & Decide er tilgjengelig via Creditsafes nettplattform, men du kan også enkelt integrere verktøyet i dine egne systemer via en API. I dag benytter majoriteten av brukerne seg av førstnevnte alternativ, men stadig flere får øynene opp for verdien av en integrert løsning.

– Om du har Check & Decide integrert i dine egne systemer kan du også bruke [verktøyet i KYC-prosessen](#) ("Know Your Customer"), og du har all nødvendig informasjon tilgjengelig uten å måtte logge deg inn på en ekstern plattform, forklarer Van de Velde.

– Du får det samme beslutningsgrunnlaget uavhengig av om du bruker verktøyet gjennom en integrert løsning eller nettplattformen. Det fine med å ha begge disse alternativene er at Check & Decide kan brukes av hvem som helst og hvor som helst. Alt du trenger er internett, avslutter hun.

The screenshot displays the Creditsafe web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Creditsafe logo, a search bar, and user account information. The main content area is titled "Decision Details" and includes a "Decision Tree" section with a dropdown menu set to "Testing UK New Template9" and a "Sales Value" input field set to "1500000". A "Request Decision" button is visible. Below this, the "Decision" section shows an "Outcome" of "Approve" with a green checkmark icon. To the right, a table lists various audit rules and their results:

Rule Name	Audit Description	Result
Contract Limit	500,000,000	Pass
Company Status	Active	Pass
International Score	E	Pass
Payment Behaviour Indicator (PBI)	5	Pass
Payment Expectation Indicator (PEI)	6	Pass
DBT	1.43	Pass
Number of CCJs	1	Pass
Value of CCJs	1,802	Pass
Turnover	57,491,000,000	Pass
Shareholder Funds	10,480,000,000	Pass
Pre Tax Profit	1,296,000,000	Pass
Current Debt Ratio	1.83	Pass
Years in Business	75	Pass
Number of Employees	448,988	Pass

At the bottom of the table, there are buttons for "Make a new Check & Decide search" and "Save / Email PDF".



Outsourcing av fakturadistribusjon forbedrer kredittiden

Mange bedrifter bruker mye tid og ressurser på fakturadistribusjon. Å sette bort denne oppgaven til spesialister resulterer ofte i kortere kredittider, lavere kostnader og generelt økt effektivitet for kunden. Fair Distribution tilbyr tjenester som kan hjelpe din bedrift med å håndtere fakturadistribusjon på en god og effektiv måte.

— Ny teknologi for fakturadistribusjon

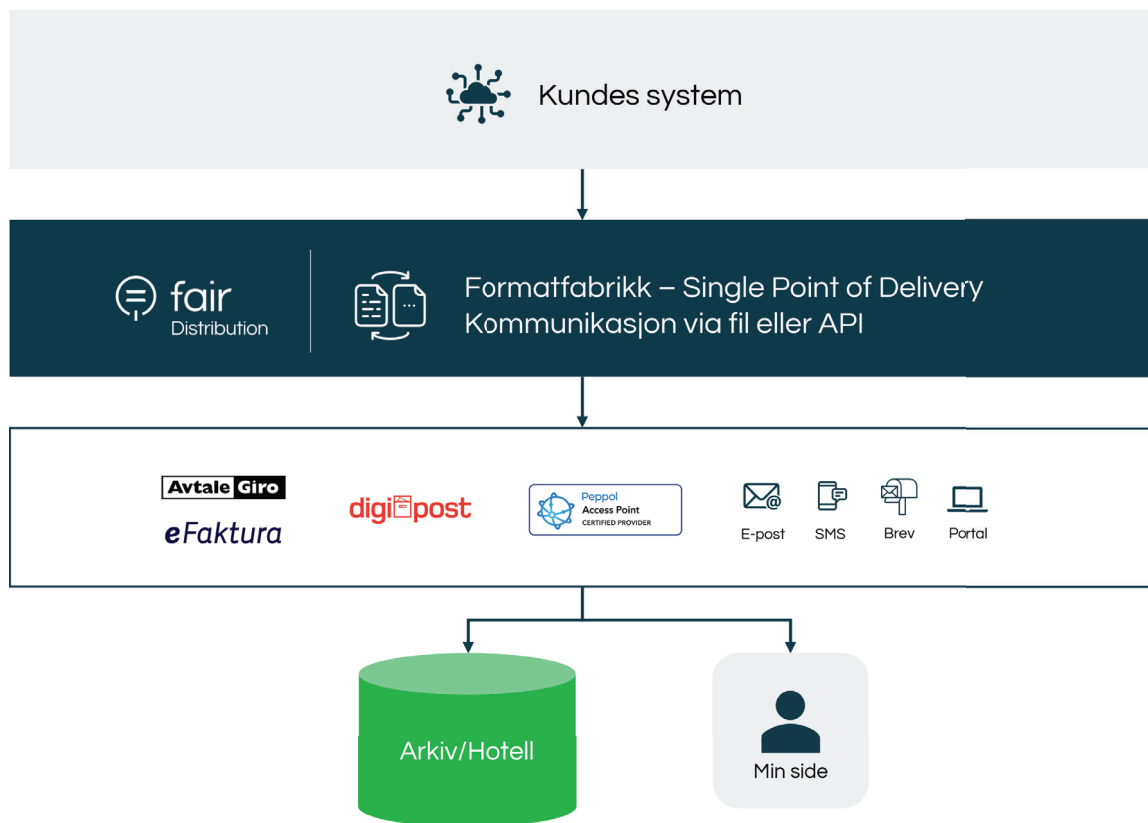
Fair har utviklet Fair24, en markedsledende teknologi innen fakturadistribusjon. Fokuset er å effektivisere administrative oppgaver og tilby skreddersydde kundereiser for betalere. Dette sikrer at kundenes nåværende og fremtidige behov innen fakturadistribusjon blir dekket.

Som et teknologiselskap er det viktig for Fair å være i forkant av ny teknologi. Dette sikrer fornyelse og effektivisering av arbeidsprosessene, økning i betalingsgraden og reduksjon av kredittiden. Disse tiltakene har gjort Fair til den foretrukne samarbeidspartneren for de fleste store fakturadistributørene i Norge det siste året.



Rune Heimstad, daglig leder i Fair Distribution

– Fair har lang erfaring med integrasjon med de fleste nordiske systemer. Vi kan tilpasse oss de formatene kunden bruker i dag. Vi har vår egen "formatfabrikk" (en spesialisert løsning utviklet for å håndtere ulike filformater og strukturer som brukes i faktureringsystemer) som kan håndtere alle strukturerte formater, og vi tilbyr også integrasjoner gjennom API-er. Dette gir en betydelig fordel for kunden ved å spare tid og ressurser når man raskt og enkelt kan bytte integrasjonsløsninger uten å kreve endringer hos kunden, forteller daglig leder i Fair Distribution, Rune Heimstad.



— Riktig outsourcing er kostnadseffektivt og gir kortere kredittid

Fakturaens kredittid, det vil si hvor lang tid tar det fra fakturaen er distribuert til den blir betalt, er en god KPI på om fakturadistributøren leverer en optimal og kostnadseffektiv kundereise. Det er flere elementer som spiller inn for å optimalisere dette.

Fair Distribution tilbyr en rekke tjenester som bidrar til å forbedre fakturaprosessen og øke effektiviteten. Fair har en høy digitaliseringsgrad på fakturautsendelser, noe som reduserer tiden det tar å levere fakturaer og redusere kostnadene knyttet til porto og papir, i tillegg til at betalingsgraden er vesentlig høyere på digitale forsendelser. Med Fair blir også fakturahåndtering i større grad automatisert, som igjen reduserer risikoen for feil og gir mer nøyaktighet i faktureringen.

En viktig faktor for en god kundereise er å forstå hva man faktisk skal betale. Fair har lang erfaring med å utvikle fakturadesign som er forståelig for betaleren. Riktig format, farge og budskap reduserer kundehevendelser og fører til kortere kredittid, noe som igjen øker kundetilfredsheten.

Oppdragsgivere har ulike preferanser når det gjelder fakturadesign og budskap. Derfor har Fair utviklet en plattform som imøtekommer de forskjellige oppdragsgivernes ønsker og krav. En faktura er ofte en viktig kommunikasjonskanal med kundene, og derfor er det viktig å ha funksjonalitet som tilfredsstill disse behovene. Plattformen gir oppdragsgiverne muligheten til å dynamisk endre budskapet i fakturaen basert på gitte kriterier.

– Riktig dialog til rett tid gir gode resultater. SMS kan ofte være et nyttig verktøy for å minne kunder om ubetalte fakturaer, og i kombinasjon med høy digitalisering gir dette kortere kredittider.

— En forbrukers kundereise

Fair har utviklet en distribusjonsprosess som tydelig skiller mellom privat- og bedriftskunder, da det er betydelige forskjeller i hva som utgjør en god kundereise for disse to kundegruppene.

Når det gjelder privatkunder er alltid førstevalget AvtaleGiro, hvor det er gjentakende betalinger som løper automatisk. Fair har gode løsninger som kombinerer AvtaleGiro med eFaktura og andre betalingskanaler.

eFaktura er den klart mest effektive kanalen for distribusjon av fakturaer til privatkunder dersom de ikke er påmeldt AvtaleGiro. Denne kanalen oppnår den høyeste betalingsgraden og dermed også kortest mulig kredittid. Fair gjennomfører en sanntidsverifisering av alle mottatte fakturaer som skal distribueres ved hjelp av Mastercards "Ja takk til alle" (JTTA) register. Dette gjøres for å maksimere treffsikkerheten og nå kunden gjennom denne digitale kanalen. Dersom eFaktura ikke er tilgjengelig, vil fakturaen bli sendt via e-post med en overvåket lenke for å sikre levering. Dersom kunden ikke klikker på lenken innen tre virkedager, vil fakturaen bli sendt til Digipost. Hvis Digipost heller ikke er mulig, vil fakturaen bli sendt per post.

— En bedrifts kundereise

For å sikre en optimal kundereise for bedriftskunder har Fair et dedikert aksesspunkt som håndterer EHF-fakturaer. Via dette aksesspunktet sender vi elektroniske fakturaer til våre bedriftskunder. Som en del av denne prosessen gjennomfører vi automatisk en vask av fakturaene mot ELMA-registeret (elektronisk mottakeradresseregister), et offentlig register der foretak må registrere seg for å kunne motta EHF-fakturaer.

Ved å vaske fakturaene mot ELMA-registeret sikrer vi at så mange fakturaer som mulig blir sendt som EHF-fakturaer. Dette bidrar til å effektivisere fakturadistribusjonen og redusere behovet for manuell behandling. Gjennom bruk av EHF-fakturaer kan våre bedriftskunder dra nytte av fordelene med elektronisk fakturering, inkludert raskere levering, reduserte kostnader og bedre sporbarhet.

Gjennom vårt dedikerte aksesspunkt og integrasjon med ELMA-registeret jobber Fair kontinuerlig for å optimalisere kundereisen for bedriftskunder. Vi er forpliktet til å levere effektive og skreddersydde løsninger som oppfyller behovene og kravene til våre bedriftskunder innen fakturadistribusjon.

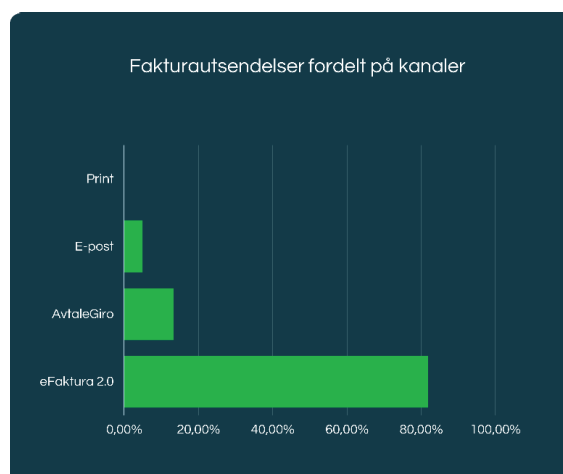
For de bedriftskundene som ikke kan motta EHF-fakturaer, tilbyr vi alternativer som sending av faktura via e-post eller post. Vi sikrer dermed at vi uansett preferanser eller begrensninger kan tilby en tilfredsstillende kundereise for våre bedriftskunder.

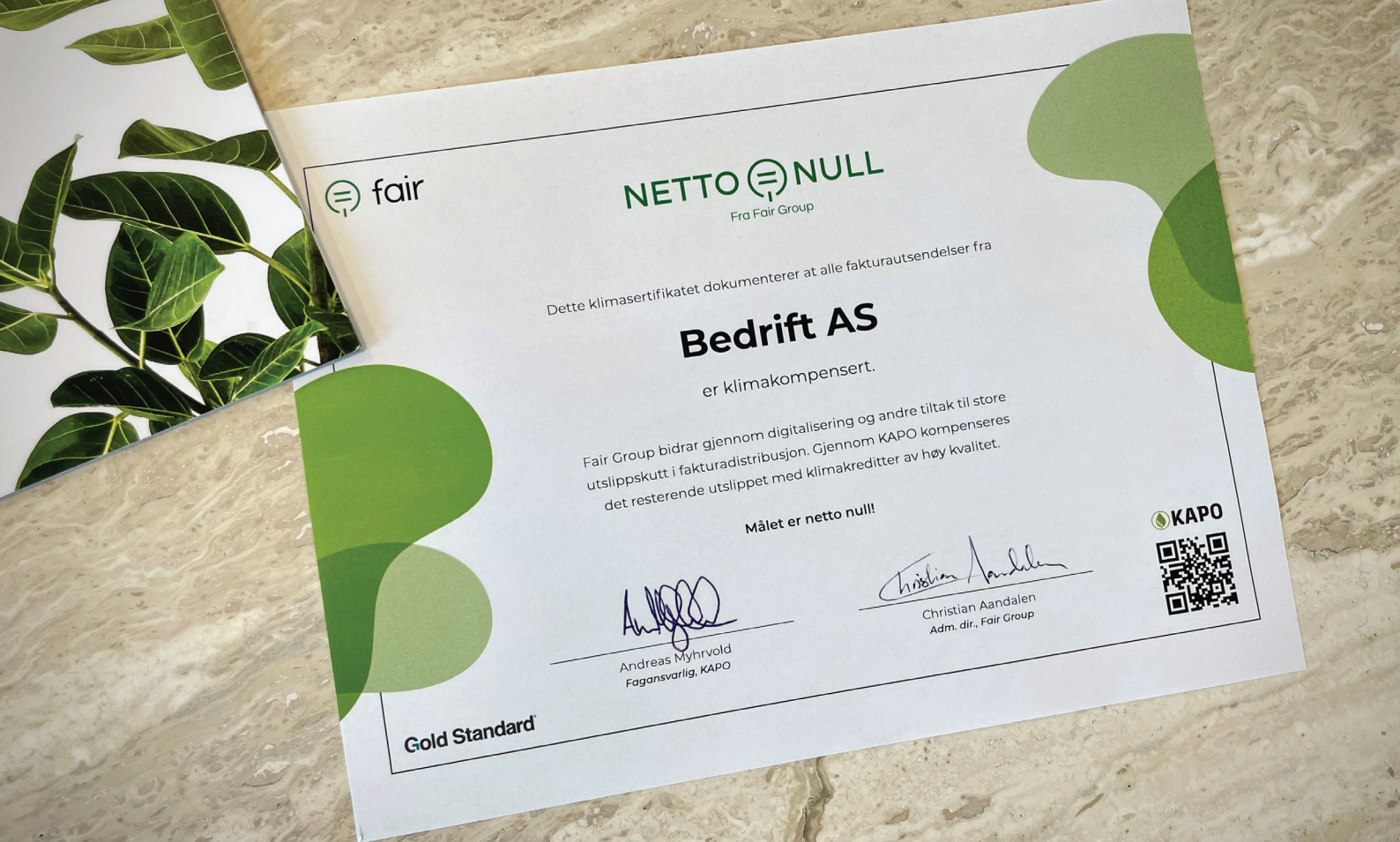
— Fremtidens samarbeidspartner

Fair er ikke redd for å utfordre bransjen og setter kontinuerlig i gang tiltak for å forenkle og forbedre løsninger til det beste for våre oppdragsgivere og kunder.

– Som et teknologiselskap ligger kontinuerlig utvikling i vårt DNA. Gjennom gode tekniske løsninger og integrasjoner, endringer i arbeidsprosesser og skreddersydde kundereiser for betalere, effektiviserer vi hverdagen og reduserer kredittiden, sier Heimstad.

En av Fairs oppdragsgivere, Motkraft, distribuerer rundt 35 000 fakturaer hver måned. Imponerende nok blir nesten alle disse fakturaene sendt som eFaktura gjennom nettbanken. Ved å kombinere AvtaleGiro, eFaktura og e-post som distribusjonsmetoder i stedet for papirfaktura, oppnår Motkraft en ekstremt høy digitaliseringsgrad på hele 99,99% for sine fakturautsendelser. Dette betyr at kun et minimalt antall fakturaer blir sendt i fysisk form, og at den digitale kanalen er foretrukket og effektivt utnyttet.





— Bærekraft som strategisk mål

Fair har forankret bærekraft som en sentral del av vår overordnede strategi for perioden 2022-2025. Vi er stolte av å være en drivkraft for bærekraftig transformasjon i bransjen, og vårt strategiske mål er å oppnå netto nullutslipp innen utgangen av 2025. Som en del av vår bærekraftsatsing har vi utviklet konseptet «Netto Null», som gir våre oppdragsgivere muligheten til å klimakompensere alle sine faktura utsendelser.

Netto Null-konseptet gir våre oppdragsgivere en unik mulighet til å redusere sin klimapåvirkning og bidra til en mer bærekraftig fremtid. Ved å velge Netto Null kan oppdragsgivere kompensere for de utslippene som er knyttet til deres fakturadistribusjon. Dette skjer gjennom ulike klimakompensasjonsprosjekter som støtter miljøtiltak og utslippsreducerende prosjekter.

– Innen utgangen av 2025 er målet vårt å redusere antall utsendte papirfakturaer med 50%, og dermed redusere klimautslippene fra papirfakturaer med 364 tonn per år, avslutter Heimstad.

— Fordeler ved å velge Fair som leverandør

- Enkelt og raskt å komme i gang
- Eneste leverandør som Netto Null-sertifiserer oppdragsgiveren
- Fakturadistribusjon i alle kjente formater
- Full oversikt i portalen eller via API-integrasjon
- Markedets korteste kredittid på faktura utsendelser
- Kundesenter i Norge – Gir nærhet, trygg og god kundedialog
- Den fremste teknologileverandøren i bransjen
- Alle data lagres på norske servere i Oslo

Analyse: Privatmarkedet



Q2 - 2023

Misligholdsutvikling andre kvartal 2023: Privat

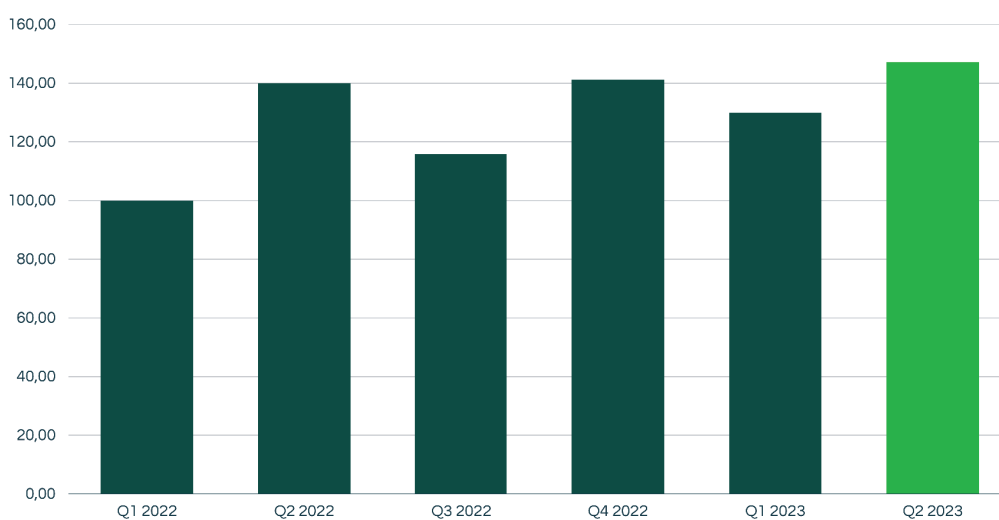


Christian Aandalen, daglig leder Fair Group AS

Presset på lommeboken fortsetter med økte renter, økt inflasjon og en rekordlav norsk krone. I løpet av det siste kvartalet har det vært en betydelig økning i misligholdet blant husholdningene, og på bare tre måneder er antall inkassosaker opp med hele 13,37 prosent. Om vi sammenlikner med første halvår i fjor er økningen på 15,45 prosent. Denne økningen indikerer at nordmenns betalingsevne er under betydelig press, og det er grunn til å forvente at vi bare er i starten av en større misligholdsbølge.

Antall inkassosaker mot private var på de laveste nivåene under pandemien. Siden den gang har antall inkassosaker økt med 40 prosent.

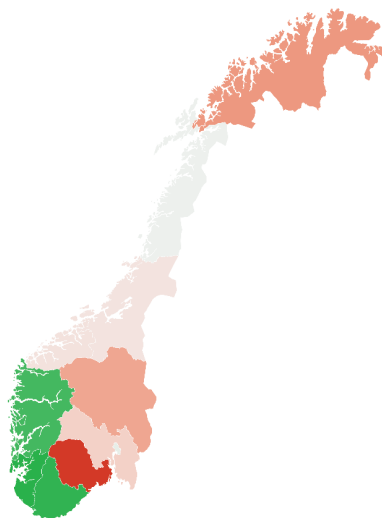
— Antall mottatte oppdrag (indekserte tall)



Geografi

Når vi ser på misligholdet ned på fylkesnivå ser vi at det er store forskjeller. Den største økningen i inkassosaker siden andre kvartal i fjor finner vi i Vestfold og Telemark, med en økning på hele 69,91 prosent. Videre følger Troms og Finnmark og Innlandet, med økninger på henholdsvis 35,91 prosent og 30,14 prosent. Den største nedgangen finner vi Rogaland, der det har vært en nedgang i antall inkassosaker på 41,94 prosent.

Endring i prosent
-44% 0% 70%

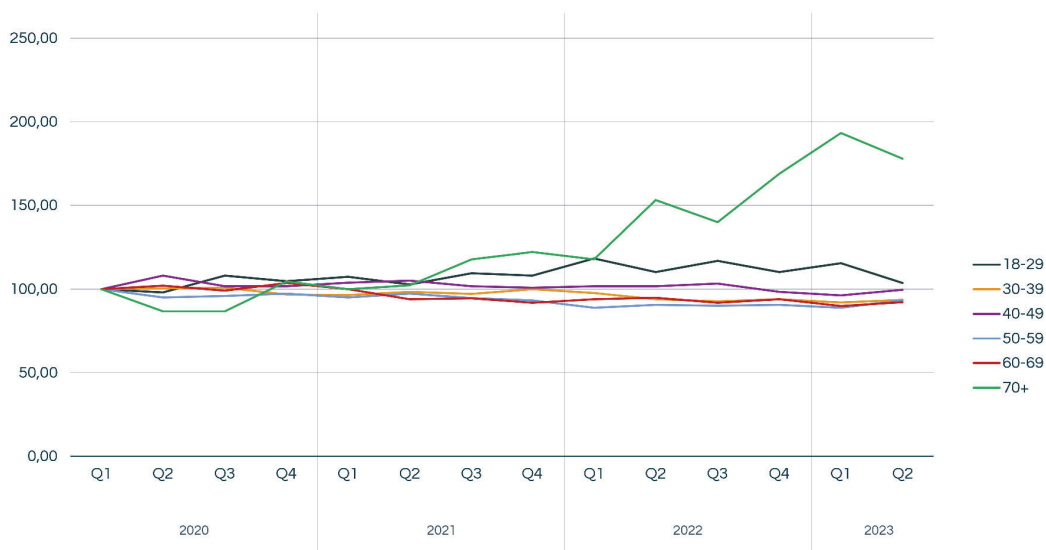


Grafikk: Fair Group - Kilde: Fair Group - Laget med Datawrapper

Demografi

Vi står nå ved et kritisk punkt, hvor flere nordmenn risikerer å havne i gjeldsfellen. Det er nødvendig at vi overvåker tallene nøye, og iverksetter effektive tiltak for å forebygge og håndtere mislighold. Forbruket i sommerferien, og opptaket av usikret gjeld vil være syretesten for svært mange husholdninger. Et lite lyspunkt er at vi i juni har registret en økning i innbetaling av gammel gjeld, og dette gjør at flere vil stå bedre rustet til høsten.

Kvartalsvis utvikling inkasso aldersfordelt index



Kundeservice – nøkkelen til en positiv kundeopplevelse

Enhver vellykket bedrift vet at kundeservice er avgjørende for å opprettholde fornøyde kunder og bygge sterke relasjoner. I et konkurranseutsatt forretningsmiljø er det å levere enestående kundeservice ikke bare et fortrinn, men også en nødvendighet.

Fair legger stor vekt på onboarding av nye ansatte for å sikre at alle samtaler blir håndtert på en profesjonell og vennlig måte. De introduseres til Fairs verdier og kjerneprinsipper, og regelmessig oppfølging og trening sikrer at kundebehandlere alltid er rustet til å møte ulike situasjoner.

– I Fair setter vi vennlighet og en imøtekommende holdning svært høyt. De fleste som ringer inn har en oppfatning om at inkassobransjen er en uhyggelig og streng bransje, og derfor er det viktig at vi tar imot alle kundene med åpne armer og strekker oss langt for å gi dem det lille ekstra, forteller kundeserviceleder Tommy Nguyen.

– Tålmodighet og ydmykhet er også viktige egenskaper som bidrar til å bygge tillit og vise forståelse.

— Menneskelig forståelse og personlig service

Som kundebehandler i et inkassoselskap møter man ofte på krevende eller emosjonelle situasjoner, og alle nye ansatte blir lært opp til å vise menneskelig forståelse for å håndtere dette. Erfaring spiller en viktig rolle, og kundebehandlere er i stand til å håndtere selv de mest utfordrende samtaler på en profesjonell måte.

– Vi trener ikke kundebehandlere våre på spesifikke scenarioer, men vi har mye menneskelig forståelse som vi legger til grunn. Når man har jobbet på telefon en stund lærer man seg å kjenne igjen hva slags type samtale man står ovenfor og tilpasser seg deretter, forteller Tommy.

– Vanskelige samtaler er god læring, og vi oppfordrer kundebehandlere våre til å utfordre seg selv. Dersom det blir for tøft står vi sammen som et team og hjelper hverandre.



Tommy Nguyen, Teamleder Operations i Fair Collection
(foto: Fair Group)

For å opprettholde balansen mellom effektivitet og personlig oppmerksomhet til hver enkelt kunde, har Fair satt seg klare mål. Det viktigste er at kunden er fornøyd. Fair stiller relevante spørsmål for å kunne styre samtalen effektivt, samtidig som de gjør sitt beste for å skape en positiv kundeopplevelse med et personlig preg. De erkjenner at alle samtaler er unike og krever en individuell tilnærming.

– Vi må være løsningsorienterte og gjøre det tydelig at vi er på kundens side. Vi er ikke ute etter å ta noen, vi ønsker å hjelpe kunden med å få betalt gjelden sin, sier Tommy og legger til at det erfaringsmessig hjelper å vise forståelse for kundens situasjon og være på lag med dem.

For å gi en mer personlig service benytter Fair et telefonsystem som gjør det mulig å registrere og spore kundeinformasjon under samtalen. Dette sikrer at kundene får den oppfølgingen de trenger og bidrar til å skape en mer skreddersydd opplevelse.

— Fleksibel tilnærming

Som inkassoselskap møter man mange misfornøyde, sinte eller frustrerte kunder. For å håndtere disse tar Fair en løsningsorientert tilnærming.

– Vi forsøker å kartlegge og forstå årsaken til kundens frustrasjon og samarbeider ofte med oppdragsgiveren for å finne en løsning. Vi er villige til å redusere gebyrer og gjøre endringer på saken for å snu en negativ opplevelse til en positiv en, forteller Tommy.

God kommunikasjon og samarbeid mellom kundesenteret og andre avdelinger i selskapet er avgjørende for å løse kundeutfordringer effektivt, og dette gjør at Fair ofte kan gå utover forventningene for å hjelpe kunder under telefonsamtaler. Fleksible avdragsordninger, flere sjanser til å betale, og muligheten til å redusere eller slette gebyrer bidrar til å hjelpe kunden med å bli kvitt gjelden. Deres fokus på forståelse og samarbeid har vist seg å være effektivt, og de opplever ofte at kunden er fornøyd på slutten av samtalen.

– Vi har hatt tilfeller hvor kunden har ringt tilbake til oss senere på dagen for å beklage oppførselen sin. Det er alltid hyggelig og da får vi avsluttet saken på en positiv måte.

— Bransjens beste kundetilfredshet

For å måle kundetilfredshet og følge opp tilbakemeldinger etter samtaler, bruker Fair et SMS-rangeringssystem. Dette gir kundene muligheten til å vurdere servicen på en skala fra 1 til 6, samt legge til kommentarer. Månedrappporter gir kundesenteret verdifulle tilbakemeldinger og gir dem muligheten til å forbedre seg kontinuerlig.

God kundeservice er avgjørende for en bedrifts suksess, og her lever Fair opp til navnet sitt. Deres fokus på å levere profesjonell, vennlig og personlig service er en nøkkelkomponent i deres tilnærming.

For å lykkes med kundeservice har Tommy har fem råd:

1. Vis forståelse, ivareta og lytt til kunden
2. Vær tålmodig og bruk den tiden som trengs
3. Fokuser på den gode samtalen og avslutt med en hyggelig tone
4. Vær hyggelig – alltid
5. Vær løsningsorientert og gjør det beste ut av enhver situasjon

5,47
av 6

Våre saksbehandlere er alle høyskoleutdannede, og opererer etter de høyeste etiske standarder. Dette gir bransjens beste kundetilfredshet.

Analyse: Bedriftsmarkedet



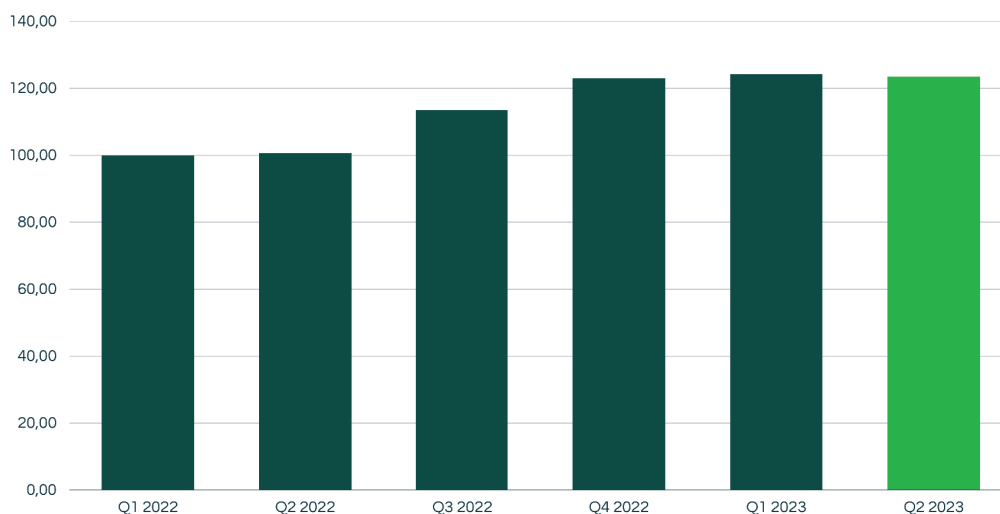
Misligholdsutvikling andre kvartal 2023: Bedrift

Den norske bedriftsøkonomien er under press. Siden starten av 2022 har det vært en jevn stigning i antall inkassosaker mot bedrifter. Disse nivåene er nå betydelig høyere enn det vi så før koronapandemien. Antallet inkassosaker mot bedrifter har steget med 18,51 prosent om man måler andre kvartal 2022 mot andre kvartal 2023. Selv om den kraftige økningen i inkassosaker har flatet noe ut i løpet av de siste to kvartalene, er utviklingen fortsatt bekymringsfull. Fra første til andre kvartal har det vært

en marginal nedgang i antall inkassosaker mot bedrifter på 0,81 prosent. Selv om dette kan være et tegn på at situasjonen stabiliserer seg, tror vi at vi fortsatt er et stykke fra toppen.

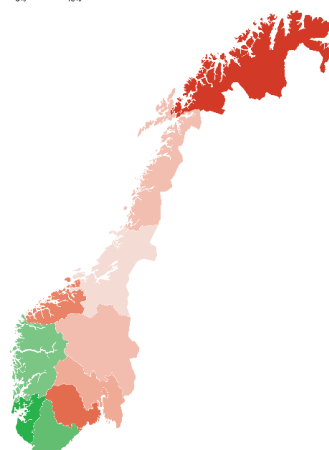
Antall inkassosaker mot bedrifter var på de laveste nivåene under pandemien. Siden den gang har antall inkassosaker økt med nesten 50 prosent.

— Antall mottatte oppdrag (indekserte tall)



Det er store regionale forskjeller i misligholdet. Den største økningen i inkassosaker siden andre kvartal i fjor finner vi i Troms og Finnmark hvor økningen i antall inkassosaker var på hele 47,55 prosent tett etterfulgt av Vestfold og Telemark med en oppgang på 35,60 prosent. Den største nedgangen sto Rogaland for med en nedgang i antall inkassosaker på 38,82 prosent.

Endring i prosent
-39% 0% 46%



Grafikk: Fair Group • Kilde: Fair Group • Laget med Dataerapper

– Vi er på stø kurs tilbake mot konkursnivåene vi så før pandemien

Selv om utviklingskurven ikke er like dramatisk som i Q1, ser vi en markant konkursøkning også i årets andre kvartal. Detaljhandel, servering og bygg- og anlegg er blant bransjene der stadig flere nå sliter med å holde hodet over vann.

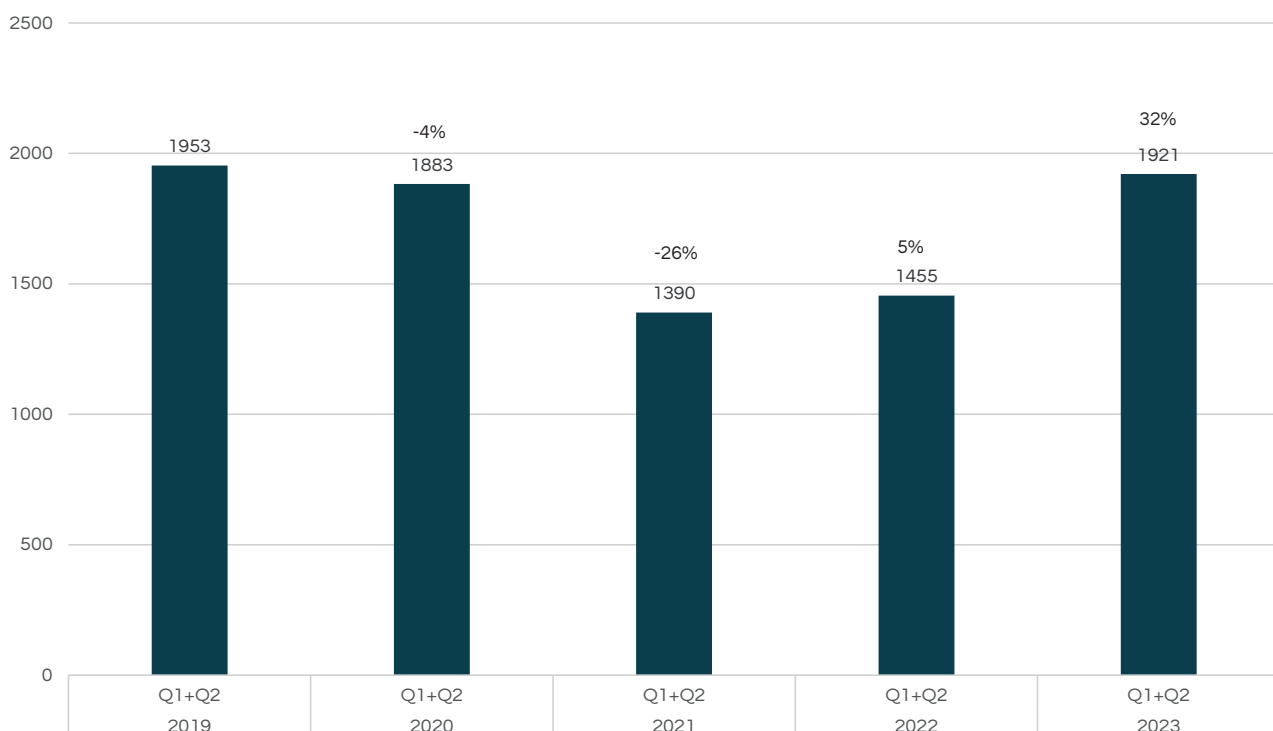
327 selskaper gikk konkurs i juni, en økning på 20% sammenlignet med fjorårets 273. Dermed rundes årets andre kvartal av med en konkursøkning som er betydelig mer moderat enn i første kvartal, men likevel på et markant høyere nivå enn i 2022.

Totalt 841 norske selskaper gikk konkurs i april, mai og juni. Dette tilsvarer en økning på 18% sammenlignet samme periode i fjor, med 710 konkurser, og plasserer oss på omtrent samme nivå som vi så i Q2 i 2020 – ved inngangen til koronapandemien.

– Som forventet ser vi en markant økning i antall konkurser også i andre kvartal. Det er ikke en like dramatisk økning som i Q1, da det hovedsakelig var januar som dro opp tallene, men vi ser likevel helt tydelig at vi er på stø kurs tilbake mot de konkursnivåene vi så før pandemien, konstaterer daglig leder Per Fjærestad i Creditsafe Norway.

Med halve året bak oss er det faktisk bare 32 skarve konkurser som skiller 2023 fra rekordåret 2019. Så langt i år har totalt 1.921 norske AS gått konkurs, mot 1.953 selskaper første halvår i 2019.

– Utviklingen Q1 + Q2 i konkurs 2019-2023



— Strammer inn livreima

– Oppsummert ser vi at marsjarten er noe lavere, men at det fremdeles er relativt høy aktivitet og god økonomi i norsk næringsliv. Likevel ser vi tydelige tegn på at det er tøffere og trangere tider enn tidligere, sier Fjærestad.

Han poengterer at det er umulig å se på utviklingen i norsk næringsliv uten å ta høyde for konsumentenes økonomi, og påpeker at de seneste rentehevingene og prisøkningene naturligvis også vil påvirke næringslivet.

– Ifølge SIFOs rapport sliter to av ti nå økonomisk, og selv om det betyr at majoriteten fremdeles greier seg fint, må nærmest alle gjøre innstramminger i forbruket. Det vil helt klart ha en effekt over tid. Et lavere forbruk betyr mindre inntjening for selskaper som allerede har høyere kostnader, og særlig innen byggebransjen, og i konsumentavhengige bransjer som detaljhandel og servering, ser vi at mange nå strammer inn livreima, kommenterer han.

– I tillegg vil de som er avhengige av import utvilsomt kjenne effekten av den svake kronen, i form av et tøffere kostnadsbilde. På motsatt side opplever eksportnæringene våre på generelt grunnlag en opptur som følge av valutakursen.

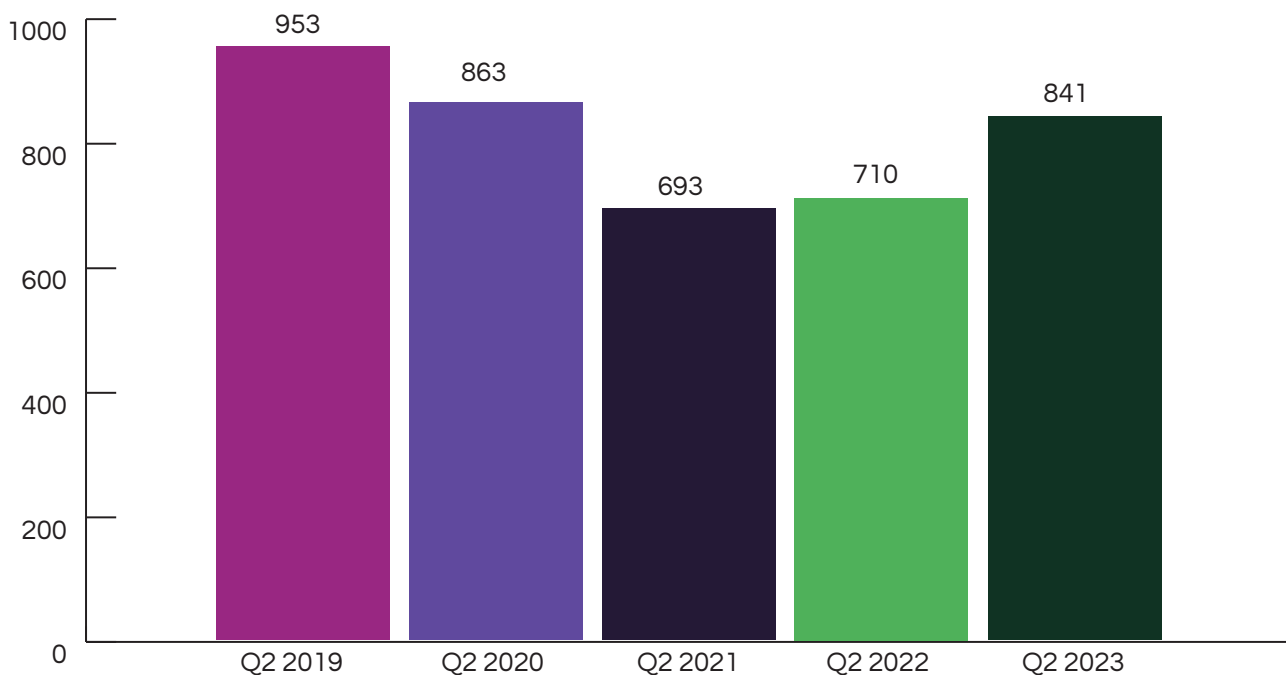


Per Fjærestad, daglig leder i Creditsafe Norway

Fortsetter utviklingen i samme retning ser 2023 med andre ord ut til å bli et rekordår på konkursfronten, etter tre år med unormalt lave konkurstall som følge av koronapandemien.

– Konkurstallene vi ser fra måned til måned gir oss en god indikasjon på aktuelle trender, men det er først når vi kan oppsummere kvartalet i sin helhet at vi får et tydelig bilde på konkursutviklingen. Og nå peker alle piler rett oppover, konstaterer Per Fjærestad, Country Manager i Creditsafe Norway.

— Antall konkurser



Nå sliter de tradisjonelle konkursbransjene

Ser man nærmere på bransjene Fjærestad nevner, blir det raskt tydelig at stadig flere selskaper nå sliter økonomisk. Selv om fire av de fem typiske konkursbransjene hadde en nedgang i konkurser i Q2 sammenlignet med første kvartal, er bildet et helt annet når vi sammenligner med fjoråret.

97 konkurser innen detaljhandelen tilsvarer en økning på 45% sammenlignet med andre kvartal i fjor. For serveringsbransjen er økningen på 41%. I de to bransjekodene innen bygg- og anlegg – oppføring av bygninger og spesialisert bygg- og anleggsvirksomhet –, viser tallene en økning på henholdsvis 17% for førstnevnte og 12% for sistnevnte. Det er også her de fleste konkursene kommer.

– Det er ingenting ved disse tallene som fremstår overraskende for oss. Det passer godt med det vi har uttalt tidligere, og samsvarer også med det aktuelle bildet vi ser i norsk økonomi generelt, sier Fjærestad.

En bransje som skiller seg ut i statistikkene for andre kvartal er agentur- og engroshandel. Sammenlignet

med Q2 i fjor ser vi her en konkursøkning på 19% – men dette er også den eneste av de tradisjonelle konkursbransjene der vi så en økning fra første kvartal i år. 42 selskaper gikk konkurs i årets tre første måneder, mens 50 nye aktører fikk kroken på døra i april, mai og juni.

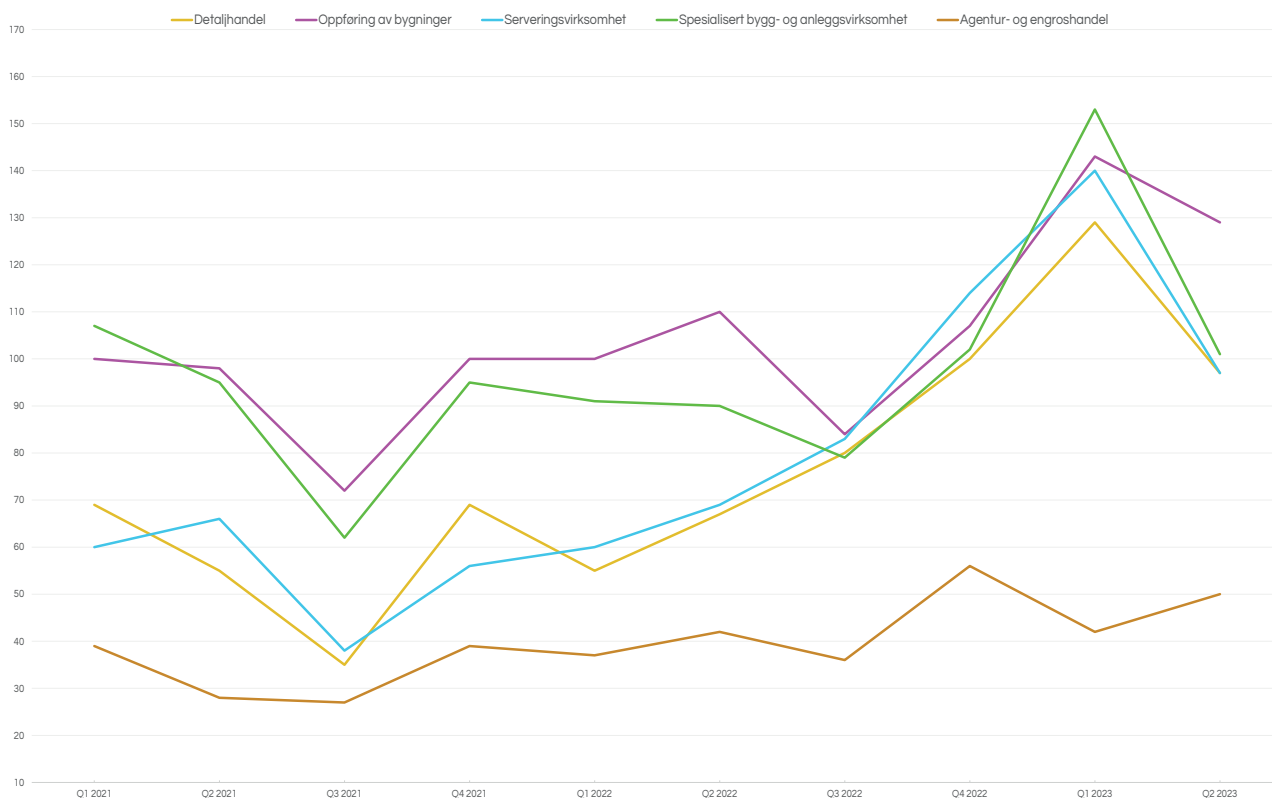
– Konkursøkningen vi ser i denne bransjen nå kan nok ha en sammenheng med den lave kronekursen, og det vil være interessant å følge utviklingen fremover, mener Fjærestad.

Full stans i produksjonen

En annen bemerkelsesverdig trend i konkurstillene er utviklingen blant produksjonsbedrifter. Sett i kroner og øre er fem av de seks største konkursene i andre kvartal selskaper som produserer utstyr og materialer til industri, bygg og anlegg.

– Dette er selskaper som trolig har hatt økonomiske utfordringer over lang tid. Vi vet at økte strømpriser rammet disse bedriftene hardt, og når konkursene nå øker innen bygg- og anleggsbransjen, kombinert med noe mer forsiktighet i markedet, kan det ha vært tungen på vektskålen for disse selskapene, sier Fjærestad.

Bransjer 2021 - 2023



Konkursnedgang i sør

På fylkesbasis er Oslo, Viken og Vestfold og Telemark de største konkursdriverne i andre kvartal. 161 konkurser i Oslo tilsvarer en økning på 48% sammenlignet med samme periode i fjor. 223 konkurser i Viken gir en økning på 36%, mens Vestfold og Telemark hadde en økning på 31% med 64 konkurser.

Også Møre & Romsdal (+18%), Troms og Finnmark (+17%), Nordland (+14%) og Trøndelag (+5%) så en økning, mens Innlandet hadde like mange konkurser i år som i fjor.

Agder fylke kommer best ut i andre kvartal, med kun 50 konkurser og en nedgang på 12% sammenlignet med fjoråret. Også Vestland (-3%) og Rogaland (-2%) hadde færre konkurser enn i Q2 i fjor.

— Konkurstall for samtlige fylker

Fylke:	Q2 2023	Q2 2022	2023	2022	Diff 2023/2022 %
Agder	50	57	99	98	1%
Innlandet	35	35	89	84	6%
Møre og Romsdal	39	33	89	69	29%
Nordland	25	22	74	53	40%
Oslo	161	109	363	228	59%
Rogaland	53	54	155	126	23%
Troms og Finnmark	28	24	55	59	-7%
Trøndelag	65	62	152	117	30%
Vestfold og Telemark	64	49	141	125	13%
Vestland	78	80	191	157	22%
Viken	223	164	497	339	47%
TOTALT	841	710	1926	1455	32%

Nesten ett av sju norske aksjeselskaper har betalingsanmerkninger

Antall aksjeselskaper med betalingsanmerkninger øker jevnt og konsekvent – men blant privatpersoner ser vi en liten nedgang i Q2.

52.105 norske aksjeselskaper sto oppført med betalings-anmerkninger ved utgangen av andre kvartal. Det tilsvarer 13,54% av alle registrerte AS, og er dermed den høyeste andelen målt siden Q2 i 2020.

– Vi ser at antall foretak med betalingsanmerkninger har økt jevnt og konsekvent de siste tre årene, uten at vi ser noen dramatisk oppsving, sier daglig leder Per Fjærestad i Creditsafe Norway.

— Flere aktive aksjeselskaper

I andre kvartal i 2020 var det registrert 334.027 aktive aksjeselskaper i Norge. Tre år senere har dette tallet steget til 384.873.

– Vi ser altså en jevn økning også i antallet aktive AS, og særlig etter pandemien øker disse tallene betraktelig. Kurven korrelerer med utviklingen vi ser når det kommer til både betalingsanmerkninger og antall konkurser, bemerker Fjærestad.

– I tillegg stemmer det godt med rapportene vi får fra Fair og andre inkassoselskaper, om at antall inkassosaker øker, legger han til.

— Blir verken dårligere eller bedre

Blant privatpersoner går utviklingskurven noe mer opp og ned enn blant foretak, men heller ikke her ser vi noen kraftige svingninger.

Ved utgangen av andre kvartal sto 242.444 personer oppført med betalingsanmerkninger. – 5,4 % av alle som

er registrert med skattbar inntekt i Norge. Disse har i snitt 6,04 registrerte betalingsanmerkninger.

Dette viser en liten nedgang fra første kvartal, da 245.781 personer i snitt hadde 6,07 betalingsanmerkninger.

– I Norge har vi en gruppe mennesker med store økonomiske utfordringer, som har misligholdt gjeld og dermed fått betalingsanmerkninger. Denne gruppen blir verken dårligere eller bedre, og tallene holder seg derfor stabile, kommenterer Fjærestad.

– De med aller dårligst økonomi får jo heller ikke kreditt, og vil derfor ikke få nye inkassosaker eller anmerkninger, tilføyer han.

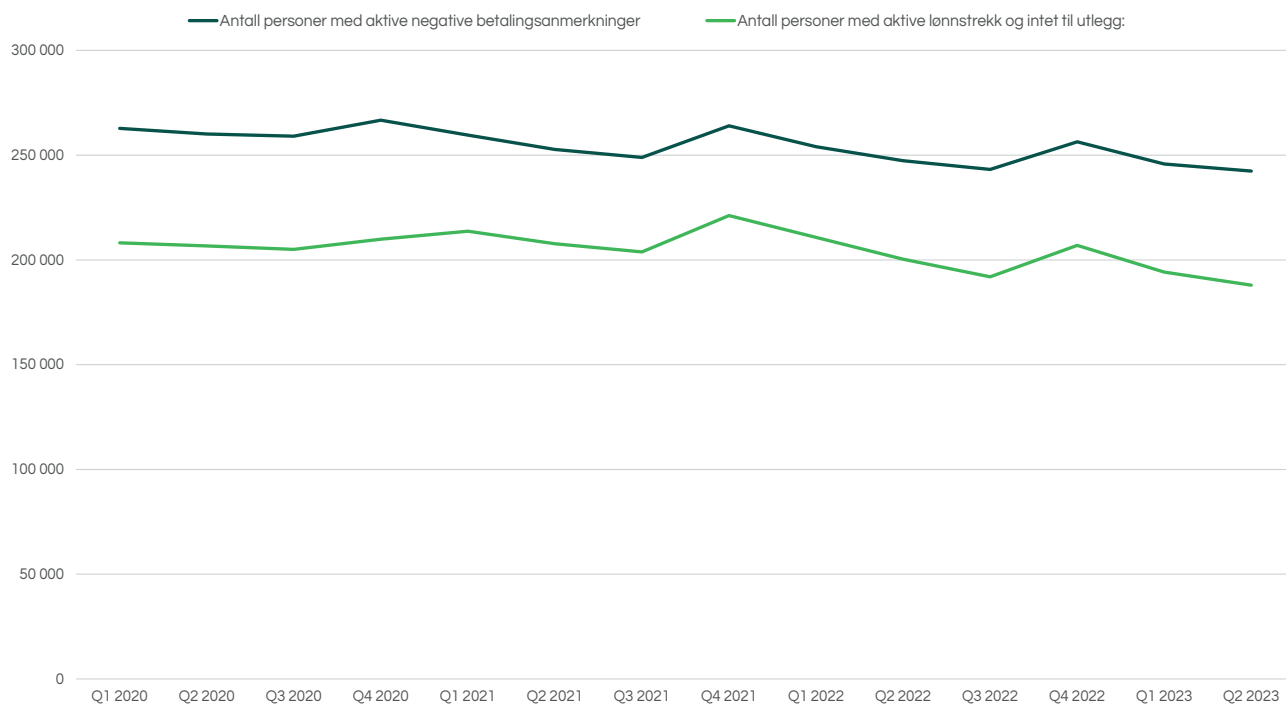
— Forventer en økning på sikt

Fjærestad mener det er liten tvil om at de fleste nordmenn nå har en strammere økonomi enn tidligere, at kun de færreste slipper å tenke på tilpasninger i forbruket og at flere nå sliter med å betale for seg, men påpeker samtidig at veien fra en inkassosak til en betalingsanmerkning er lang for privatpersoner.

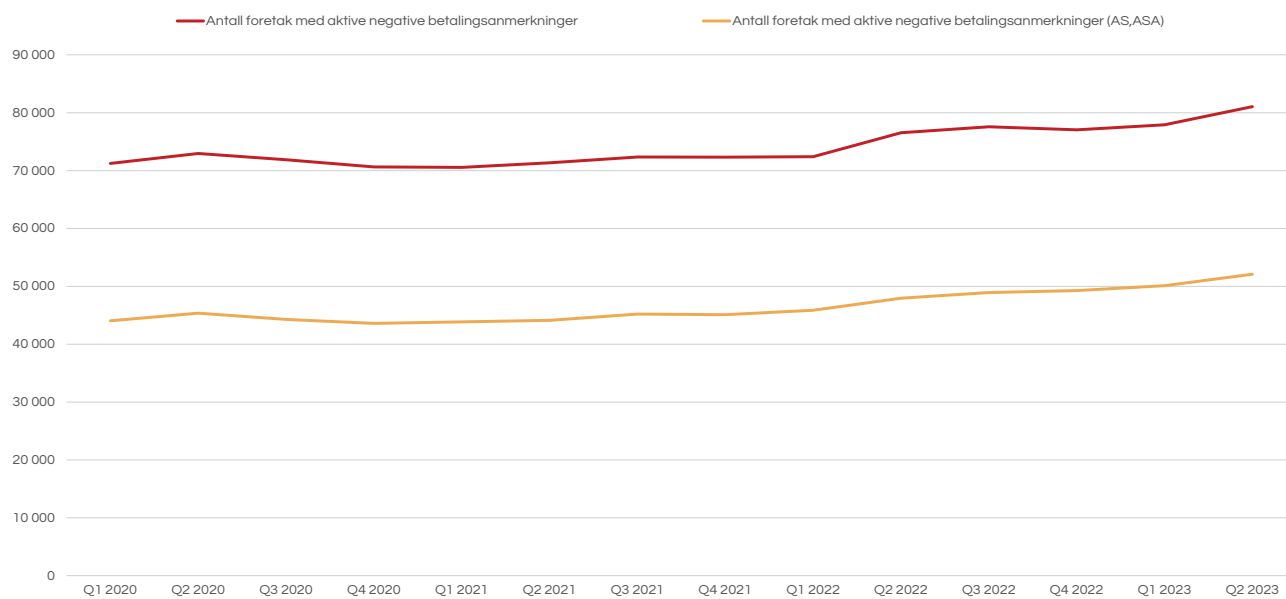
– Inkassosaker blir ofte liggende en stund før de blir purret på. Ofte finner man også løsninger som delbetaling og lignende, før noe går til namsmannen. Det kan nok være noe av grunnen til at vi ikke ser noen betydelige endringer i betalingsanmerkninger, til tross for at antallet inkassosaker øker, forklarer han.

– Så selv om utviklingen i betalingsanmerkninger fremdeles er veldig jevn, er dette et tall vi må holde øye med fremover. Basert på rapportene fra inkassobyråene forventer vi at det kan skje endringer, og at vi også her vil se en økning på sikt, avslutter han.

Betalingsanmerkninger privatpersoner



Betalingsanmerkninger foretak



Slik bygger du et handlekraftig scorekort

Hvor stor risiko løper du dersom du gir denne kunden kreditt? Det er det viktige spørsmålet et robust og handlekraftig scorekort skal gi deg svar på.

For mange er scorekortet et nærmest uunnværlig verktøy når man skal fatte gode, riktige og raske kredittbeslutninger. En automatisert beregning av kredittverdigheten til en potensiell eller eksisterende kunde gir deg et raskt overblikk over deres finansielle situasjon, og utgjør derfor en viktig del av ethvert selskaps kredittstrategi.

Det er også en viktig parameter i beslutningstreet som legger grunnlaget for Check & Decide-prosessen, som kan bidra til å effektivisere og kvalitetssikre kredittbeslutningene dine ytterligere.

Men hva skal egentlig til for å designe og bygge et handlekraftig scorekort?

— Hva er et scorekort?

I all enkelhet er et scorekort en sannsynlighetsmodell som skal fortelle deg hvor sannsynlig det er at kunden du vurderer å gi kreditt til vil ha evnen til å gjøre opp for seg.



Camilla Frimmel, Chief Analytics Officer i Creditsafe Group.

– Våre scorekort tar utgangspunkt i det vi kaller PD, eller “Probability of Default”, altså hvor stor sannsynlighet det er for at et selskap vil gå konkurs innen en gitt periode, vanligvis i løpet av 12 måneder. Deretter oversetter vi denne PD'en til en score mellom 1 og 100, der de med størst sannsynlighet for å gå konkurs for lavest score, og vice versa, sier Camilla Frimmel, Chief Analytics Officer i Creditsafe Group. Jo større risikoen er for at et selskap vil gå konkurs, jo lavere score vil altså selskapet få – og resultatet presenteres i et format som gjør det enkelt å få oversikten du trenger for å ta raske og riktige kredittbeslutninger.

— Avhengig av både kvalitet og volum

Frimmel sier det ikke er noe i veien for at selskaper skal kunne utvikle gode scorekort internt i organisasjonen, men understreker at det er en rekke forutsetninger for å lykkes – og flere utfordringer som må løses.

– Den desidert største utfordringen er tilgang på informasjon, og ulike dimensjoner av data. Har du historiske data på plass? Mange kaster eller aggregerer historiske data, men dette kan forringe kvaliteten på scorekortet. I Creditsafe har vi gjennom mange år bygget et miljø for analyse, med en full audit trail som blant annet inkluderer datostempling og endringslogg, forteller hun.

– En annen utfordring mange møter på er å tilegne seg et tilstrekkelig volum med relevante data. Når vi bygger scoringsmodeller ser vi på en totalpopulasjon, som vi deretter bryter ned i mindre segmenter. For å kunne gjøre en god analyse er vi derfor avhengige av å ha nok kandidater til å foreta gode observasjoner, fortsetter Creditsafes sjefsanalytiker.

– Det er ikke nødvendigvis størrelsen på kundeporteføljen som er avgjørende her, men heller det at vi må ha en viss andel, og et stort nok antall, dårlige kandidater for å få en håndfast statistisk relevans. Dette er ofte vanskeligere for selskaper som retter seg mot foretak enn for de som har privatpersoner som sin kundegruppe, utdyper hun.

— Du må forstå dataene

Et annet hinder mange snubler i er mangel på kompetanse og kunnskap om hvordan man skal tolke og bruke dataene.

– Det absolutt viktigste du må forstå er hvor dataene kommer fra, hva de betyr, hvordan de samsvarer med interne kredittprosesser og hvordan kredittprosessen fungerer i ditt marked, din bransje og ditt land, mener Frimmel.

– Denne kompetansen er helt avgjørende dersom du skal bygge en scoringsmodell som kan hjelpe deg med å ta gode kredittbeslutninger. Du kan ikke bare putte data inn i et skjema, trykke på en knapp og få et scorekort.

— Hva definerer et “dårlig” selskap?

Når Creditsafe bygger et scorekort – enten det er en generisk scorekort eller skreddersydd for en av våre kunder – går vi alltid tilbake i tid og identifiserer en utviklingspopulasjon, som vi deretter segmenterer i underpopulasjoner.

– Det kanskje absolutt viktigste når du skal bygge et scorekort, og noe vi bruker veldig mye tid på, er “population design”. Hvilke foretak eller personer skal være med i modellen? Du kan ikke ha med alle. For eksempel kan du ikke ha med selskaper som allerede er konkurs, eller selskaper med ti år gamle årsregnskap. Du må designe et relevant populasjonsutvalg for å sikre at modellen bygges på riktig grunnlag, understreker Frimmel.

– Mislykkes du med ditt “population design”, mislykkes du med hele scorekortet. Det kan være vanskelig før det er gått noen måneder, og da må du gå tilbake til start og begynne på nytt.

Når populasjonen er definert må vi avgjøre hva som definerer et “dårlig” selskap, og hvor lang tid vi skal vente før vi definerer selskapet som dårlig. Konkurs, insolvens, gjentatte inkassosaker og betalingsanmerkninger er alle viktige faktorer i denne delen av prosessen.

– I modellen må det være veldig tydelig hva vi egentlig prøver å forutse. Ønsker vi å identifisere de som har en plettfri betalingshistorikk, de som alltid betaler 90 dager for sent eller kun de som ikke betaler for seg? sier Frimmel.

— Segmentering sikrer bedre scorekort

Videre må populasjonen segmenteres, eksempelvis i store, mellomstore, små og mikroforetak, godt etablerte eller nystartede foretak. En slik segmentering kan være nyttig fordi det ofte er store ulikheter i hvilke data som er tilgjengelige. Mot forbrukermarkedet kan det være naturlig å segmentere i henhold til parametre som alder, økonomi og betalingshistorikk.

– Formålet med å segmentere er å skape bedre befolkningsgrupper med hensyn til det vi ønsker å måle, slik at vi kan bruke og utnytte dataene på en bedre måte. Det kan ligge store forskjeller bak tilsynelatende like data. Dersom et lite foretak har fått en betalingsanmerking er dette gjerne et tegn på at de har vanskeligheter med å betale for seg, mens for et stort selskap skyldes det som oftest dårlige rutiner, forklarer Frimmel.

En annen grunn til å dele opp populasjonen i ulike grupperinger og variabler er å sikre stabilitet og et robust scorekort. Risikomodellen du benytter deg av skal ta høyde for og avklare endringer over tid, for å sikre at du alltid tar beslutninger på rett grunnlag.

– Det vil alltid være naturlige variasjoner i populasjoner og datanivåer. Vi ønsker derfor ikke å tilpasse variabler og statistiske mål i for stor grad til et spesifikt datasett, men i stedet definere tydelig adskilte grupper med tilstrekkelig mange observasjoner i hver, og da først og fremst med hensyn til antall “dårlige”.

— Forutsetninger for et handlekraftig scorekort

Før scorekortet tas i bruk må det avstemmes, valideres og samstemmes med selskapets kredittprosess.

– Vi spør enkelt og greit: Gir dette mening? Virker det rimelig ut ifra hva vi ønsker å oppnå? sier Frimmel.

Hun oppsummerer følgende forutsetninger for å kunne bygge et handlekraftig og pålitelig scorekort:

Data: Denne bør være åpenbar, men det er umulig å bygge et scorekort uten å ha et sett med data i bunnen.

Datakvalitet: Du må være sikker på at dataene du bruker for å lage scoringsmodellen er korrekte og av høy kvalitet. Volum: Du må ha tilstrekkelige mengder informasjon til å segmentere totalpopulasjonen og gjøre kvalifiserte observasjoner.

Kompetanse: De som bygger scorekortet må ha evnen til å forstå hvor dataene kommer fra, hva de betyr og hvordan de skal benyttes for å komplementere interne kredittregler og -prosesser.

Teknologi: Et effektivt scorekort må inkludere en automatisert beregning av kundens kredittverdighet. Dette krever at du har den rette teknologien, samt kunnskap om hvor det skal kjøre og hvordan det skal implementeres i systemene.

Strategi: Scorekortet må forankres i selskapets kredittstrategi, med klare retningslinjer for hvilke beslutninger som skal tas basert på scoren.

— God oppfølging av modellen er avgjørende

– En siste ting som er veldig, veldig viktig er en god oppfølging av modellen i ettertid. Mange bruker et scorekort uten at de aner hva differansen mellom prognose og utfall er, om scoringsmodellen faktisk fungerer som ønsket eller om beslutningene de tar blir som de har tenkt, sier Frimmel.

Det finnes en rekke forskjellige rapporter og statistikker du må holde styr på, og disse må på plass umiddelbart.



Mange blåser i det, og tenker ikke på rapportering og oppfølging av scorekortet når de starter opp. Men dette er ting du må gjøre riktig fra starten av, og tenke på hele veien

– Mange blåser i det, og tenker ikke på rapportering og oppfølging av scorekortet når de starter opp. Men dette er ting du må gjøre riktig fra starten av, og tenke på hele veien, poengterer Frimmel.

— Mange steder du kan trække feil

Hun påpeker samtidig at det alltid er en viss risiko i designet og bruken av scorekort, fordi det alltid vil være en forsinkelse knyttet til når tapene kommer. Uten god oversikt kan det raskt komme potensielt kostbare overraskelser.

– En svakhet med modelleringen er at vi antar at fremtiden blir akkurat som fortiden. Dataene vi bygger modellen på er representative for det vi ser i dag, men hva om det kommer lovendringer som påvirker markedet, eller selskapet gjør betydelige endringer i typen kunder de har i sin portefølje? spør hun retorisk. Det er, av naturlige grunner, ingen vei utenom å bruke historiske data for å bygge scoringsmodeller. Derfor må du kvalitetssikre dataene du bruker kontinuerlig.

– Se for deg at du for tre år siden hadde et produkt kun rike mennesker kjøpte, og at det er denne kundegruppen du har bygget scoringsmodellen din etter. Hvis du i dag har en bredere produktkatalog, og dagens kunder utgjør gjennomsnittet av Norges befolkning, må du forsikre deg om at dataene du bruker fremdeles er relevante, eksemplifiserer Frimmel.

– Det er mange steder du kan trække feil, konstaterer hun avslutningsvis.



Fair er en dynamisk sparringspartner

Da Rental Group skulle finne en ny samarbeidspartner på fakturahåndtering stilte de høye krav til systemer og integrasjoner, teknisk kompetanse og utviklingspotensial. Blant de mange leverandørene de vurderte, var det én som skilte seg ut: Fair.

Utleieselskapet Rental Group er Norges og Nordens ledende aktør innen utleie av anleggsmaskiner. Med en maskinpark som rommer flere tusen maskiner, i alle vektklasser og energikilder, kombinert med bred kompetanse og et fullt serviceapparat med lang erfaring, kan selskapet bistå sine kunder med hva enn de måtte ønske.

– Vi kan levere alt fra små maskiner til 100 meter høye kraner og alle maskiner du trenger til å bygge tunneler. Og hvis du ønsker å være med på det grønne skiftet, er det bare å ringe, sier konsernregnskapssjef Alexander Rebo.

Rental Group har en bred produktportefølje som er etablert gjennom generisk vekst og oppkjøp og fremstår i dag som Nordens mest komplette leverandør av løsninger til anleggsbransjen.

— Valgte Fair som partner på innbetaling

I 2022 startet selskapet jakten på en ny samarbeidspartner på innbetaling og inkasso. De kjørte i gang en strukturert prosess der de holdt møter med flere aktuelle leverandører, med et mål om å finne én felles leverandør som kunne levere en god og strømlinjeformet oppfølging i alle ledd.

– Fair skilte seg ut. De har de fleste tjenester internt, og kan følge hele fakturaløpet fra fakturering til innbetaling. De har både fakturadistribusjon og innfordring, og knyttet oss i tillegg opp mot deres tjenesteleverandør for kredittinformasjon, Creditsafe. Dermed har vi mange tjenester opp mot bare én leverandør, sier Rebo.

Foruten god bredde og en samlende tjeneste, var god teknisk kompetanse et av de viktigste momentene for Rental Group.

– Vi bruker Microsoft Dynamics Business Central som ERP-system, og det er selve hjertet i selskapet. Fair var offensive, viste teknisk kompetanse i møtene med oss og hadde gode systemer med skreddersøm på plass. De var i tillegg villige til å være med å utvikle seg selv, og tjeneste de leverer, sammen med oss for å gi oss en “full pakke”.

— Jeg hadde forventet flere humper i veien

Samarbeidet mellom Fair og Rental Group er fremdeles forskt. Avtalen ble inngått i november 2022, og arbeidet startet noen dager senere. I løpet av 2023 går tjenesten live.

– Møtene vi har er konkrete og direkte, og vi får konkretisert planene våre løpende, med gode svar, guiding og oppfølging fra Fair. Det gjorde meg trygg på at vi ville nå målene vi satte oss. Fair gir oss god informasjon underveis, og samarbeidet med vår Business Central-leverandør går sømløst, forteller Rebo. Han beskriver implementeringsfasen som overraskende positiv.

– Jeg hadde forventet en større X-faktor og flere humper i veien. Vi var spente på å se hvordan de ulike systemene ville prate sammen, men med Fair og våre andre partnere har vi fått en løsning som vil kommunisere sømløst. Nå har vi all informasjon samlet på ett og samme sted, der regnskapsavdelingen har full kontroll.

Rebo roser samtidig Fair for rask responstid da det oppsto behov som måtte møtes raskt.

– Vi hadde en hurtigsak i forbindelse med inkasso før planlagt oppstart. Da situasjonen oppsto var de behjelpelige med en gang, og trommet sammen alt vi trengte av systemer og avtaler på kun to dager, forteller han.

— To selskaper som utvikler seg sammen

Selv om Rebo og Rental Group er godt fornøyd med de første månedene som kunde av Fair, har selskapet ingen planer om å la innbetalingspartneren hvile på laurbærene.

– Vi pusher dem både på tilgjengelighet av informasjon, på forretningsforståelsen om hvordan det er å være et stort konsern med mange bevegelige deler og på tekniske utfordringer, sier konsernregnskapssjefen.



Konsernregnskapssjef, Alexander Rebo i Rental Group

– De har vært veldig tilgjengelige og åpne for å ta imot våre ønsker og meninger om hva vi mener er viktig fra et konsern-ståsted, blant annet når det kommer til nettportalen deres. Vi har hatt mange møter, og nå ser vi frem til å se versjon to av denne nettportalen.

Rental Group har blant annet utfordret Fair på å skape bedre informasjonssluser, på brukerprofiler og på den hierarkiske strukturen i systemet.

– Vi har vært klare på våre behov og Fair har vært imøtekommende. Dette er ikke noe som kan bli gjort på dagen, men gjennom diskusjonen bygger vi opp produktene sammen. Vi har veldig konkrete ønsker, og noen av dem er sikkert også urealistiske i forhold til hva som er teknisk mulig. I likhet med Rental Group generelt stiller vi høye krav til våre leverandører. Det er ikke bestandig vi får oppfylt alle våre krav, men ved å jobbe sammen med ambisiøse leverandører kan vi sammen oppnå mye, tilføyer Rebo.

Nå ser han frem til det videre samarbeidet med Fair, som han oppsummerer på følgende måte:

– Fair er en dynamisk sparringspartner. Hos dem er ingenting ferdig satt. Deres produkt og vårt produkt er et levende vesen som vil fortsette å utvikle seg. Med deres krav, og våre krav, er jeg sikker på at vi vil ende opp et sted der vi begge er veldig fornøyde.



Fair Group AS

Postboks 45 Thorshov
0412 Oslo

www.fair.no

Besøksadresse

Lørenveien 73A
0585 Oslo

Postadresse

Postboks 3292
7439 Trondheim



Creditsafe Norway AS

Postboks 9108 Grønland
0133 Oslo

www.creditsafe.no

Besøksadresse

Storgata 7
0155 Oslo

Telefon 800 24 722