



Norges miljø- og
biovitenskapelige
universitet

Masteroppgave 2022 30 stp

Norges miljø- og biovitenskapelige universitet
Handelshøyskolen

Utstedelse av usikret kreditt – en kredittfelle?

Hvordan har innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne?

Issuing unsecured credit – A Credit Trap?

How has the impact of the lending regulations, debt registers and automated solutions affected banks in issuing unsecured credit among young adults?

Lilas Al Taoyl og Helen Damavandi

Mastergrad i økonomi og administrasjon

FORORD

Denne masteravhandlingen er skrevet som en avsluttende del av vår 5-årige utdanning i økonomi og administrasjon - siviløkonom, ved Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU). Spesialiseringen de to siste årene av masterstudiet har vært Strategisk ledelse for Helen og Business Analytics for Lilas. Utredningen er gjennomført i løpet av det siste semesteret av studiet og utgjør 30 studiepoeng.

Vi ønsker først og fremst å rette en stor takk til vår veileder Nicolay Andre Melsæter Worren for gode råd og konstruktive tilbakemeldinger, og for at du har vært så tilgjengelig for oss.

Gjennom selve forskningsprosessen har vi møtt på flere dyktige personer som har ønsket å bidra til vår forskning. Vi vil også takke alle informantene som har hjulpet oss i arbeidet ved å stille opp til intervju slik at vi fikk mulighet til å gjennomføre denne utredningen. Vi vil også takke både familier og venner for god moralsk støtte og tålmodighet i denne perioden. Ellers vil vi også takke hverandre for god viljestyrke, kjærlig vennskap, pågangsmot og god konstruktiv kritikk.

Det har vært en krevende, men både spennende og lærerik prosess. Vi sitter igjen med omfattende kunnskap om akademisk oppgaveskriving, forskning og dybdeintervju.

Vi har også opplevd dette som en svært spennende prosess og vår interesse for temaet har økt og blitt større. Vi håper også at dette er noe vi kan bringe videre til leseren og skape interesse for videre forskning innenfor temaet.

Oslo, 16. mai 2022.

Abstract

In the past, the debt among young adults was a big challenge. However, the debt ratio among young adults today has been reduced considerably after the debt registers were introduced in 2019 and the new changes in the lending regulations that came in 2020. The awareness of unsecured credit in Norwegian fiscal policy is growing as it is an important theme that applies many people. Due to the corona pandemic and the restrictions that has followed, it has led to closures and social constraints which also led to a significant reduction in debt. With stricter lending practices and requirements, the banks have altered and been given stricter guidelines from the government to follow when granting unsecured credit. The debt registers have made an opportunity for the banks and the customers to be able to obtain customers information and contribute to unwanted growth in lending. In addition, the automated system provides to make it easier for the banks to practice granting practices.

This master thesis addresses how the impact of the lending regulations, debt registers and automated solutions has affected banks in issuing unsecured credit among young adults. The purpose of the thesis is to investigate in which way the banks apply the various measures, in addition to explore the effect the measures have had on unsecured credit among the target group. A qualitative and quantitative theory-driven case study has been used to find answers to these questions. The qualitative method was done through interviews with a total of ten informants, which four of them are national banks and six consumer banks. In addition, a quantitative method was used by obtaining statistics and data from the informants and The Financial Supervisory Authority (Finanstilsynet).

The results from the survey show that the various measures have had a positive impact on the banks' lending practices and the debt registers have had a significant effect of reducing the number of debt victims. Furthermore, the automated solutions have had a positive influence on banks as the purpose has been to facilitate more precise credit ratings and to prevent debt problems among young adults. Moreover, the new guidelines for the lending regulations have contributed to a reduction in consumer debt and are helping to reduce the risk of increasing debt in the Norwegian economy. Some of the informants use the dissuasion obligation and avoid transferring the risk to the customer as not everyone understands what dissuasion entails. Likewise, this is the reason why banks prefer to refuse an application for unsecured credit rather than advise against.

SAMMENDRAG

Tidligere var det en stor utfordring at unge voksne hadde mye gjeld. I dag har gjeldsgraden blant unge voksne blitt redusert betraktelig etter at gjeldsregistrene tredde i kraft i 2019 og de nye endringene i utlånsforskriften som kom i 2020. Oppmerksomheten rundt usikret kreditt innenfor norsk finanspolitikk blir stadig større da det er et viktig tema og gjelder mange mennesker. Nedstengninger og sosiale begrensninger som følge av koronapandemien var også faktorer som har ført til at gjelden ble redusert betydelig. Med en strengere utlånspraksis og skjerpede krav har bankene fått strengere retningslinjer å følge når det gjelder innvilgelse av usikret kreditt. Gjeldsregistrene har ført til at bankene kan hente ut kundenes opplysninger selv og kan medføre til uønsket vekst i utlånene. I tillegg bidrar det automatiserte systemet med å gjøre det enklere for bankene å utøve innvilgelsespraksis.

Denne utredningen tar for seg hvordan innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger har påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne. Formålet med oppgaven er å undersøke på hvilken måte bankene anvender de ulike tiltakene, i tillegg til å kartlegge hvilken effekt tiltakene har hatt på usikret kreditt blant målgruppen. I arbeidet med disse spørsmålene ble det gjort bruk av både kvalitativ og kvantitativ metode. Datainnsamlingen ble gjort gjennom kvalitative intervjuer med totalt ti informanter hvorav fire av disse består av breddebanker og seks forbruksbanker. I tillegg ble kvantitativ metode brukt ved å innhente statistikker og data fra informantene og Finanstilsynet. Problemstillingen blir belyst av hovedfunnene i lys av relevant teori og forskningslitteratur.

Resultatene fra undersøkelsen viser at de ulike tiltakene har hatt en positiv innvirkning på bankenes utlånspraksis hvorav gjeldsregistrene har hatt en betydelig effekt av reduksjon i antall gjeldsofre. I tillegg har automatiserte løsninger påvirket bankene positivt da formålet har vært å legge til rette for mer presise kredittvurderinger og å forebygge gjeldsproblemer blant unge voksne. Videre har de nye retningslinjene for utlånsforskriften bidratt til en redusert forbruksgjeld og er med på å dempe risikoen for økende gjeld i norsk økonomi. Noen av informantene benytter frarådingsplikten og unngår å flytte risikoen over til kunden ettersom ikke alle er innforstått med hva fraråding innebærer. Det er årsaken til at bankene heller foretrekker å gi avslag enn å fraråde.

INNHALDSFORTEGNELSE

Forord	1
SAMMENDRAG	4
1. INNLEDNING	9
1.1 Valg av tema.....	10
1.2 Problemstilling	10
1.3 Avgrensning	11
1.4 Oppgavens oppbygning.....	11
2. TEORI OG LITTERATUR	13
2.1 Kreditt	13
2.2 Kredittvurdering	13
2.3 Kredittscoresystemer	14
2.4 Utlånsforskriften.....	16
2.6 Gjeldsregistrene.....	17
2.7 Unge voksne.....	19
2.8 Inkasso og mislighold.....	21
2.9 Betalingsanmerkning.....	22
3. METODE	23
3.1 Valg av metode - metodetriangulering	23
3.1.2 Primær- og sekundærdata	25
3.2 Valg av informanter	25
3.3. Datainnsamling.....	26
3.3.1 Dybdeintervju som forskningsmetode.....	26
3.3.2 Utarbeidelse av intervjuguide.....	27
3.3.3 Intervjuprosessen.....	29
3.4 Analyse av innsamlet data	30
3.5. Evaluering av forskningsdesign.....	31
3.5.1. Vurdering av validitet.....	31
3.5.2. Vurdering av reliabilitet	32
3.6 Etiske betraktninger	32
4. RESULTATER OG ANALYSE	34
4.1 Har det vært noen endringer i utlånspraksis hos bankene etter lovendringen i 2020?	35
4.2 Hvilken virkning har gjeldsregistrene hatt?	38
4.2.1 Nedgang i gjeld blant unge voksne.....	39
4.3 Hvilke konsekvenser vil utstedelse av usikret kreditt ha for de unge voksne i fremtiden?	41

4.3.1 Aldersgrenser og begrensninger	43
4.3.2 Vil gjelden øke eller minke i fremtiden?	44
4.3.2.1 Gjelden vil øke	44
4.3.2.2 Gjelden vil minke	45
4.4 Automatiserte eller manuelle beslutningsprosesser?	47
5. DISKUSJON	51
5.1 Innvirkningen av innføringen av utlånsforskriften og gjeldsregistrene	51
5.2 Automatiserte løsninger er den nye fremtiden.....	53
5.3 Unge har blitt mer bevisste på bruk av kreditt.....	55
5.3.1 Mer kunnskap om privatøkonomi.....	55
5.3.2 Revolusjon i forbrukspress blant de unge.....	56
5.3.3 Bankene tar i større grad samfunnsansvar	57
6. KONKLUSJON	59
6.1 Konklusjon	59
6.2 Videre forskning.....	60
7. LITTERATURLISTE	62
8. VEDLEGG	71
8.1 Intervjuguide	71
8.2 Samtykkeskjema for informanter til dybdeintervju	73
8.3 Ordliste.....	76

Figuroversikt

Figur 1: Bruk av kredittkort (ikke-forfalt kredittkortgjeld) 2021-2022. Kilde: Gjeldsregisteret (u.å.).

Figur 2: Andelen av menn og kvinner som har rentebærende usikret gjeld ved forskjellig alder per 31.12.19. Kilde: Høie (2021, s. 19).

Figur 3: Fordeling av inkassosaker - forbruksgjeld. Kilde: Finanstilsynet (2021).

Figur 4: Andel nye forbrukslån som avviker fra ett eller flere av kravene i utlånsforskriften. Kilde: Finanstilsynet (2022).

Figur 5: Opprinnelig gjeld med alder knyttet til forbruksgjeld. Kilde: Finanstilsynet (2022).

Figur 6: Andel forbrukslån fra januar 2017 til januar 2021 hos F6. Kilde: F6, personlig kommunikasjon (03. mai 2022).

Figur 7: Inkassosaker knyttet til forbruksgjeld fordelt på aldersgrupper. Kilde: Finanstilsynet (2022).

Figur 8: Andel misligholdt forbruksgjeld (opprinnelig gjeld og renter), fordelt på aldersgrupper per 31.12.2021. Kilde: Finanstilsynet (2022).

Tabelloversikt

Tabell 1: Kjennetegn ved kvalitativ og kvantitativ forskningsmetode (Andersen, 2008; Askheim & Grenness, 2008)

Tabell 2: Randomisert oppsett av de deltagende bankene og informantene (B= Breddebank og F= Forbruksbank)

Tabell 3: Sitater fra alle informantene om automatiserte løsninger

Tabell 4: Oppsummering av funn automatisering

1. INNLEDNING

Tidligere var det en stor utfordring at unge voksne hadde mye gjeld. I dag viser gjeldsregistrene at gjeldsgraden blant unge voksne mellom 18-29 år har hatt en betraktelig nedgang på hele 20 prosent etter at registrene ble etablert i 2019 (Gjeldsregisteret, u.å.). I de siste årene har det blitt en strengere utlånspraksis i bankene, samtidig som nye automatiserte løsninger har blitt utviklet. Martinelli, Mercaldo, Raucci og Santone (2020) avdekker i sin undersøkelse at datautvinningsteknikker i de siste årene har blitt tatt i bruk med sikte på å forbedre og automatisere beslutningsprosesser. De automatiserte løsningene gjør det enklere for bankene å utøve innvilgelsespraksis enn hvis alle søknadene hadde blitt gått gjennom manuelt.

Denne reduksjonen i gjeld har skjedd til tross for at unge voksne i større grad blir utsatt for eksponering for ulike tilbud om kreditt, og markedsføringen fra både bank- og finansinstitusjoner kan påvirke målgruppen (Autio, Wilska, Kaartinen & Lähteenmaa, 2009, s. 407-408). Sosiale medier spiller en stor rolle i markedsføringen hvor blant annet Facebook, Instagram og ulike blogger ofte reklamerer for ulike institusjoner som ønsker å tilby enten forbrukslån eller kredittkort. Dermed blir tilgangen på kreditt stor, samtidig som konkurransen om forbrukeren også er stor. De ulike aktørene betaler mye for å få sin reklame rettet mot den spesifikke målgruppen de ønsker.

Bakgrunnen for problemstillingen vår er at usikret kreditt blir et stadig mer dagsaktuelt tema. Vi opplever at dette temaet ikke belyses nok blant unge voksne og ønsker dermed å sette søkelys på dette. Etter at gjeldsregistrene trådte i kraft i 2019 og de nye lovendringene i utlånsforskriften kom i 2020, har det blitt rettet mer oppmerksomhet mot bank- og finansinstitusjonene. Ut ifra eksisterende forskningsbidrag og lovverk skal vi undersøke hvordan innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger har påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne. I tillegg vil vi gjennom statistikk finne ut hvilken effekt disse tiltakene har hatt på usikret kreditt blant målgruppen. Videre ønsker vi å kartlegge hvordan dette henger sammen med ledelsens ansvar internt i de ulike bankene, og om de etterlever loven og hvilken innvirkning det har hatt. Det er også ønskelig å se på om ulike banker behandler søknadene deres forskjellig og i hvilken grad løsningene deres er automatiserte.

1.1 VALG AV TEMA

I løpet av mastergraden i økonomi og administrasjon har vi vært nysgjerrige og fattet en stor interesse for tema usikret kreditt. Vi begge har jobbet i bank hvorav en av oss fortsatt gjør det. Tilgang til kredittkort har økt kraftig de siste årene og vi har opplevd å få tilsendt tilbud som blant annet “innvilget lån på 24 timer”. Slike tilbud gir et inntrykk om hvor lett det er å få usikret kreditt og mange unge voksne søker om det for å betale ned blant annet husleie, depositum og andre uforutsette utgifter. Likevel vet få konsekvensen av å ta opp usikret kreditt dersom man ikke betaler tilbake. Derfor er det spennende å forske på hvordan bankene vurderer kredittforespørsler og undersøke hvilken effekt tiltak slik som utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatisering har hatt for utlånsprosessen. Vi har altså valgt temaet fordi det er noe vi interesserer oss for og kunne tenke oss å jobbe med i fremtiden.

På grunn av at gjeldsregisteret er nytt finnes det lite forskning på dette området i norsk sammenheng. Det som finnes av eksisterende forskning tar hovedsakelig for seg om gjeldsregistrene bidrar til å redusere mislighold av usikret gjeld (Gjeldsregisteret, u.å.). Av den grunn er det spennende for oss å forske på hvordan bankene anvender registrene, i tillegg til utlånsforskriften og de automatiserte løsningene. Samtidig ønsker vi å undersøke om lanseringen av gjeldsregistrene og utlånsforskriften faktisk har hatt en effekt når det gjelder unge voksnes gjeld. Vi ønsker å få bedre forståelse av hvordan registrene har endret bankenes utlånspraksis og bidratt til å forbedre kredittvurderingen. Med dette ønsker vi å få et større bilde av krav og begrunnelser rundt avslag på søknader om usikret kreditt, og om det har vært flere avslag nå enn tidligere.

1.2 PROBLEMSTILLING

I dagens samfunn er det en stor interesse for å begrense bruk av usikret kreditt til kunder som ikke er i stand til å betjene låneforpliktelsene, og blant annet er utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger noen av tiltakene for å oppnå dette. Denne oppgaven skal forsøke å besvare denne problemstillingen:

Hvordan har innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger påvirket bankene ved utstedelse av usikret kredit blant unge voksne?

For å svare på problemstillingen har vi formulert to forskningsspørsmål, og disse skal være retningsgivende i forskningsarbeidet:

- 1) *På hvilken måte anvender bankene utlånsforskriften, gjeldsregistrene og mulighetene for automatisering knyttet til utstedelse av usikret kreditt til unge voksne?*
- 2) *Hvilken effekt har dette hatt på usikret kreditt blant unge voksne?*

1.3 AVGRENSNING

I denne utredningen har vi benyttet empiriske analyser i et forsøk på å besvare vår problemstilling. Temaet usikret kreditt berører flere parter, blant annet kunder i alle aldersgrupper, banker, investorer og ledere. Vi har valgt å avgrense oppgaven til målgruppen unge voksne i aldersgruppen 18-29 år i Norge.

Vi vektlegger temaet usikret kreditt som er en av flere faktorer som kan forklare unge voksnes forbruk av usikret gjeld. Vi har avgrenset vår analyse ved å ta utgangspunkt i utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger som tiltak for å begrense eller kontrollere usikret kreditt. Disse tiltakene er viktige for hvordan bankene anvender sin utlånspraksis og er derfor med på å besvare vår problemstilling.

Vi har valgt å begrense utvalget til ti norske banker hvorav fire er breddebanker og seks er forbruksbanker. I tillegg har vi gjennom Finanstilsynet, Norges Bank og media prøvd å holde oss oppdatert på bransjen og tatt hensyn til eventuelle endringer gjennom arbeidet med undersøkelsen.

1.4 OPPGAVENS OPPBYGNING

Denne oppgaven er den delt inn i 8 kapitler. I kapittel 1 vil vi innlede med oppgavens bakgrunn og problemstilling. I kapittel 2 presenterer vi teori som danner rammeverket for oppgaven vår. Her blir kredittvurdering og hvilken rolle det har i finansmarkedene introdusert. Videre blir det lagt vekt på kredittscoresystemer som banker tar i bruk når de skal bestemme om en kunde er kredittverdig eller ikke. I tillegg tar kapittelet for seg utlånsforskriften, gjeldsregistrene og til slutt unge voksne. I kapittel 3 beskrives den metoden som er brukt i utredningen. I tillegg inneholder kapittelet en beskrivelse av valg av metode,

datainnsamling og analyse av data. Kapittel 4 er en analyse av metoden vi har benyttet oss av for å utføre undersøkelsen og en drøfting av resultatene, som videre blir tolket og diskutert i kapittel 5. I dette kapitlet blir funnene fra undersøkelsen sammenlignet med allerede eksisterende forskningsbidrag. I kapittel 6 vil det avslutningsvis bli fattet en konklusjon, samtidig som forslag til videre forskning blir presentert. Til slutt vil oppgavens kilder presenteres i kapittel 7, og vedleggene i kapittel 8.

2. TEORI OG LITTERATUR

I dette kapittelet vil teorier og empiri relatert til bankenes utlånspraksis bli presentert. Ettersom vi ønsker å undersøke hvordan utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger har påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne ser vi det hensiktsmessig å begynne med å gi en kort beskrivelse av begrepet kreditt. Videre presenteres kredittvurdering og kredittscoresystemer, etterfulgt av lovverket rundt kreditt. Her blir utlånsforskriften, frarådingsplikten og gjeldsregistrene beskrevet. Avslutningsvis tar vi for oss målgruppen unge voksne mellom 18-29 år og ser på årsaker til forklaringer på hvorfor de tar opp usikret kreditt, samt konsekvensene av dette.

2.1 Kreditt

Kaurel (2009) definerer kreditt som en økonomisk tillit som gjør kunden i stand til å få lån eller kjøpe varer uten å betale med en gang. Kreditt brukes mest som et begrep for lån av penger og kjøp på delbetaling slik at betalingsforpliktelsen utsettes. Begrepet brukes i et partsforhold mellom kreditor og debitor. I denne forbindelse er bankene kreditorer da de stiller med kreditt og de har dermed krav på en ytelse, gjerne i form av en innbetaling (Sterri, 2014). Låntaker er den som ønsker et lån, og stiller dermed som debitor i dette partsforholdet.

For å søke om kredittkort må søkeren være myndig og ha fast inntekt da dette er et betalingskort som lar forbrukeren handle på kreditt (Pedersen, 2020). Det betyr i all hovedsak at låntakeren låner penger en stund, og derfor er det viktig for kreditorene å forsikre seg om at låntakeren har evne til å betale tilbake det vedkommende låner i utgangspunktet. Å unngå impuls kjøp og betale tilbake lånet før renten begynner å påløpe er noe av det viktigste å huske på for en som søker om kredittkort. Kredittkortgjeld anses som et lån med høy risiko, og av den grunn er det flere faktorer som vurderes når man søker om et kredittkort (Pedersen, 2020).

2.2 KREDITTVURDERING

Kredittvurdering spiller en viktig rolle i finansmarkedene for långivere, investorer og foretak når de tar investerings- og økonomiske beslutninger (Gogas, Papadimitriou & Agrapetidou, 2014, s. 195). Rettferdig og nøyaktig kredittvurdering kan unngå å villedde investorer og långivere, forbedre tilgangen til finansiering for enkeltpersoner og bedrifter, samt hjelpe regulatorer med å håndtere bankenes risikoer (Shi, Chi & Li, 2020, s. 420-421). I de aller

fleste bank- og finansinstitusjonene må lånsøkeren fylle ut et søknadsskjema når vedkommende skal søke om kreditt. I dette skjemaet skal søkeren fylle inn person- og inntektsopplysninger, arbeidssituasjon, samt jobb- og bosituasjon som hentes gjennom blant annet Altinn og kredittopplysningselskapene. På bakgrunn av kredittopplysningene vil en kunderådgiver vurdere søkeren ut ifra en kredittscore som viser søkerens betalingsevne og -vilje. Deretter vurderer kunderådgiveren selskapets retningslinjer og policy og tar en beslutning om lånsøkeren skal få innvilget sin søknad eller ikke.

Rapportene til kredittvurderingsbyråene er en viktig kilde da resultatene drar nytte av å forutsi fremtiden med riktig kredittvurdering ved hjelp av tidligere informasjon (Gogas et al., 2014, s. 195). Enkelpersoner og bedrifter mottar kredittvurderingene fra kredittrapporteringsbyråene som for eksempel Experian og Bisnode. I disse systemene finnes det inntekter, utgifter og eksisterende gjeld på lånsøkeren, som deretter tolkes og vurderes av bankene som avgjør om lånsøker får innvilget kreditt (Experian, 2022). Resultatet av denne tolkningen må være i tråd med virksomhetens retningslinjer for kredittgivning, i tillegg til andre krav, retningslinjer og reguleringer fastsatt ved lov.

Ved innvilgelse av usikret kreditt utføres det alltid en kredittsjekk av lånsøkeren med formål om vedkommende får innvilget kreditt eller ikke (Datatilsynet, 2018). Det er viktig for kreditoren å vite om søkeren er økonomisk stabil, og kredittsjekken bidrar til å få informasjon om vedkommende er kredittverdig eller har betalingsevne (Pedersen, 2020). Derfor gjøres det en vurdering av søkerens evne til å tilbakebetale en økonomisk forpliktelse basert på inntekt, personlige lån og tidligere tilbakebetalingshistorikk på gjeld (Finanstilsynet, 2017, s. 4). Videre er bankenes kredittvurderinger det mest vanlige og brukte målet for kredittkvalitet for å vurdere lånsøkers kredittverdighet (Hilscher & Wilson, 2017, s. 32).

2.3 KREDITTSKORESISTEMER

Siden 1960-tallet har større banker brukt kredittscore for å raskt vurdere risikonivået til potensielle låntakere, søkere og eksisterende kunder i bransjen (Sabato, 2010, s. 36). Kredittscoring er vurderingen av risikoen knyttet til utlån til en organisasjon eller en enkeltperson (Crook, Edelman & Thomas, 2007, s. 1448). Scoren gjenspeiles i et tall som oppsummerer den samlede risikoen ved å bruke tilgjengelig informasjon om forbrukeren (Sabato, 2010, s. 36). Med dette representerer kredittscoren kreditttrisikoen og viser sannsynligheten for betalingsevne hos lånsøkeren. Dermed spiller bruken av

kreditscoringsmodeller en grunnleggende rolle i risikostyringspraksisen til de aller fleste banker (Sabato, 2010, s. 35). Samtidig er kredittrisikomodellen et viktig verktøy for vurdering av lånesøknader da den er svært effektiv og brukes i tillegg til å kvantifisere kredittrisiko på motparts- eller transaksjonsnivå i de ulike fasene av kredittsyklusen (Sabato, 2010, s. 35). På denne måten får bankene mulighet til å ta raskere avgjørelser eller til og med automatiserte beslutninger, noe som kan være ønskelig når bankene jobber med store volumer av kunder og relativt liten fortjenestemargin på individuelle transaksjonsnivå (Sabato, 2010, s. 41).

De fleste finansinstitusjoner over hele verden, spesielt banker, har enten nylig utviklet eller formulert egne interne risikoscoringsmodeller for at de skal tilpasse seg de nye reglene i markedet, samt inkorporere poengrangeringen i sine egne tilpassede systemer (Marron, 2007, s. 117). Vurdering, implementering og validering er viktige nøkkeltrinn i en kredittscoringmodell for å tilpasse seg de nye reglene i markedet og eventuelle endringer i utlånsforskriften. Dagens utlånsforskrift gjelder frem til 2024 og blir evaluert på nytt av Finansdepartementet i 2022 (Regjeringen, 2022). Dersom det kommer nye endringer blir bankene nødt til å oppdatere eller bearbeide nye scoringsmodeller for å rette seg etter de nye kravene fra myndighetene.

Kreditscoring og risikoklassifisering er viktige deler av kredittvurderingen i finansinstitusjonene da en høy score betyr at lånsøkeren har vist ansvarlig kredittatferd tidligere, som gjør at potensielle långivere og kreditorer er tryggere når de skal vurdere en forespørsel om kreditt. Søknadsscoring hjelper bankene med å skille mellom de søkerne som långiver er sikker på vil betale tilbake et lån eller usikret kreditt, og de søkerne som eventuelt er utilstrekkelig trygge og som muligens ikke betaler tilbake kreditten i tide. Dessuten innebærer kredittrisikovurdering bruk av risikovurderingsverktøy for å administrere en låntakers konto fra tidspunktet for forhåndskontroll av en potensiell søknad til administrering av kontoen i løpet av dens levetid og mulig avskrivning (Crook et al., 2007, s. 1447). Forretningsbankers primære virksomhet er knyttet til å gi kreditt til lånsøkere, samt generelle lån og andre kredittmidler (Sabato, 2010, s. 35). Kreditscoringsmodeller forutsier med andre ord sannsynligheten for om en søker eller allerede eksisterende låntaker vil misligholde lånet, som betyr at kunden ikke betaler etter avtale som er blitt inngått med banken (Crook et al., 2007, s. 1449). Dermed kan dette føre til tap for banken, men banken kan likevel kreve skyldig beløp etter tvangsfullbyrdsloven (Brækhus & Reusch, 2021). Privatpersoner mottar en kredittvurdering uttrykt som poengsum fra 1-1000, bedre kjent som FICO-score.

FICO-score viser hvor kredittverdig kunden er og evnen til å betale i fremtiden (Marron, 2007, s. 117). En poengsum fra 1000-734 betyr at kunden anbefales godkjent og er lavrisiko (Hoydal, 2019). Dersom lånsøkeren opprettholder en høy kredittvurdering vil sannsynligheten være stor for at banker og andre långivere innvilger finansiering eller eventuelle lån.

2.4 UTLÅNSFORSKRIFTEN

De nye endringene i utlånsforskriften tredde i kraft 01. januar 2021 og gjelder til og med 31. desember 2024 (Regjeringen, 2021). Forskriften fastsetter krav til bankenes utlånspraksis hvorav blant annet kundenes betjeningsevne, gjeldsgrad, belåningsgrad, avdragsbetaling for boliglån og alle forbrukslån blir tatt i vurdering. I tillegg åpner forskriften opp for at bankene kan bryte med enkeltkravene slik at de fortsatt skal kunne utvise skjønn i enkeltsaker. Bankene kan benytte seg av en fleksibilitetskvote på 5 prosent i hele landet. Dette gjelder kun for forbrukslån (Regjeringen, 2021).

Finanstilsynet har siden 1994 publisert et årlig Finansielt utsyn som tidligere ble kalt for Finansielle utviklingstrekk (Finanstilsynet, 2017). Finansielt utsyn er en analysert tilstandsrapport om finansielle utviklingstrekk som forklarer bakgrunnen til risikoen i det norske finansmarkedet, samt norsk internasjonal realøkonomi. I rapporten til Finansielt utsyn blir de sentrale og viktigste utviklingstrekkene oppsummert. Blant disse er for eksempel gjeld i den norske husholdningen og eiendomspris til vurderinger av finansiell stabilitet, noe som er avgjørende faktorer for bankenes evne til å håndtere utlånstap og gi lån til kunder som er kredittverdige i nedgangstider (Finanstilsynet, 2021, s. 2).

2.5 FRARÅDINGSPLIKTEN

Ifølge finansavtaleloven § 47 skal kredittgiveren ta låntakers økonomiske evne i betraktning ved vurderingen av om låntaker bør foreta låneopptaket. Kredittgiver skal fraråde forbrukeren å gjennomføre kredittavtalen dersom forholdet på forbrukerens side tilsier at vedkommende bør overveie å avstå fra å ta opp kreditten (Finansavtaleloven, 1999, § 47). Formålet med finansavtaleloven § 47 er preventivt å forsøke å forhindre uheldige låneopptak (NOU 1994: 19, s. 65). Ved å ha lovfestet en frarådingsplikt blir bank- og finansinstitusjonene tvunget til en mer restriktiv utlånspraksis samtidig som bestemmelsen virker forebyggende, noe som kan medføre at forbrukeren avstår fra å ta opp lånet (Justis- og politidepartementet, 2009, s. 84). Poenget med bestemmelsen er med andre ord at begge parter skal være klar over risikoen med

lånet. Når det er sagt innebærer ikke bestemmelsen forbud mot utlån. I tillegg er det viktig å understreke at en generell regel for fraråding er at forbrukerens forhold skal bli vurdert opp til SIFOs referansebudsjett da dette viser et akseptabelt forbruksnivå for den aktuelle husholdningen (Forbruksforskningsinstituttet SIFO, 2021).

Frarådingsplikten bør inntre dersom långiver må eller bør anta at lånsøker ikke vil ha økonomisk evne til å betjene lånet i henhold til de vilkår som avtales. At en lånsøker har økonomisk evne innebærer at vedkommende er i stand til å betjene sine forpliktelser etter hvert som de forfaller. For at banken skal ta stilling til om lånsøker har god nok økonomi kan det være relevant å se på om vedkommende har gjort opp sine tidligere forpliktelser, både overfor långiver og andre kreditorer. Dersom det er tvil om lånsøkers betalingsvilje, vil ofte långiver i utgangspunktet være tilbakeholden med å yte usikret kreditt. Plikten til å fraråde inntre ikke bare der lånet er for stort i forhold til låntakers økonomi, men også i de tilfeller der nedbetalingsplanen er urealistisk (NOU 1994: 19, s. 59). Med dette har finansinstitusjoner plikt til å sørge for at grunnlaget for vurderingen av lånesøknaden er forsvarlig. Grunnen til det er at mislighold av avdrag og lån vil kunne være oppsigelsesgrunn for banken, samtidig som det videre kan føre til ytterligere betalingsproblemer for låntakeren (NOU 1994: 19, s. 62).

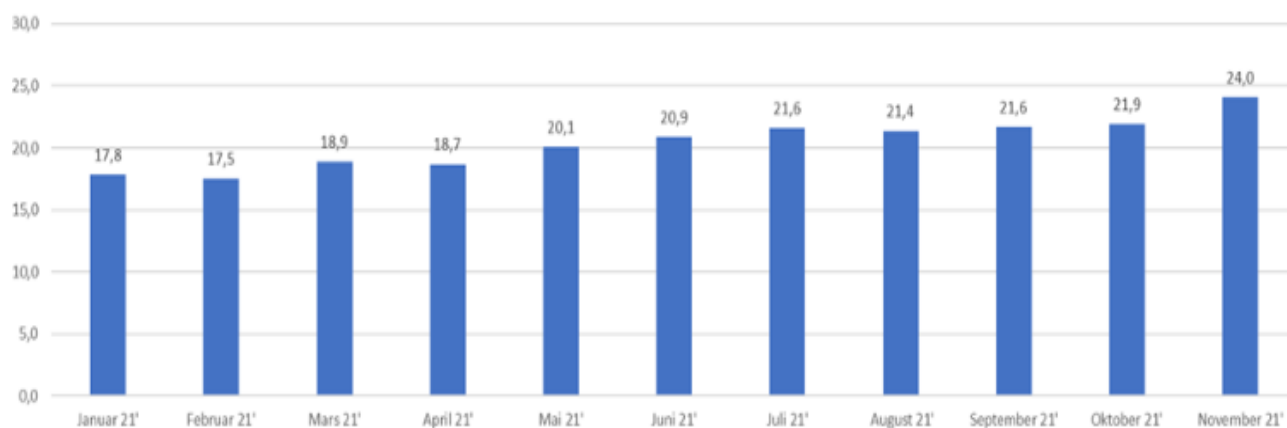
Det er flere faktorer som avgjør om lånsøkeren anses som kredittverdig eller ikke. Når en forbruker ønsker å ta opp usikret kreditt krever det ikke nødvendigvis at forbrukeren ikke har noen betalingsanmerkninger. Inntekten til lånsøkeren, billån eller annen type gjeld er avgjørende for vedkommende om å få innvilget kreditt eller ikke. Med dette er banker pålagt å følge og ivareta frarådingsplikten, og å fraråde lån eller kreditt dersom forbrukeren har et mindre disponibelt beløp i måneden å leve for enn det som er oppgitt i standardbudsjettet (Forbruksforskningsinstituttet SIFO, 2021).

2.6 GJELDSREGISTRENE

I oktober 2012 fremmet Regjeringen Stoltenberg II via Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (2012) et forslag om å etablere lovgrunnlag for rapportering og registrering av enkeltpersoners gjeld, som omfatter blant annet forbruksgjeld og kredittkort. Gjeldsregistrene bistår med tjenester til både virksomheter og forbrukere og skal bidra til at veksten i forbrukslån dempes, samt at antall gjeldsofre reduseres (Gjeldsregisteret, u. å.). Formålet med gjeldsregistrene er å forebygge gjeldsproblemer blant enkeltpersoner ved å gi

bankene oversikt over hvor mye usikret gjeld lånsøker har utover det lånsøker selv oppgir (Lendo, u.å.). Opplysningene i registrene er altså ment å kunne brukes av kredittyttere ved vurdering av lånesøknader for å hjelpe til med å forebygge at privatpersoner pådrar seg uhåndterlige gjeldsforpliktelser (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2012, s. 7). Dessuten vil gjeldsregistrene være relevant i en kredittvurderingsprosess ettersom det vil gjøre saksbehandlingen enklere. Ifølge Regjeringen Stoltenberg II (2012) tok de sikte på at registrene skulle være på plass allerede i 2014.

Gjeldsregistrene kom ikke på plass før i 2019, og da ble alle finansforetakene pålagt å rapportere inn kundenes totale ramme for forbruks- og kredittkortgjeld til alle gjeldsinformasjonsforetak (Giske, 2019). Dessuten har det ikke vært like lett å få verken kredittkort eller penger til oppussing av bolig (Lorvik, 2021). I tillegg har det vært en markant økning i antall søkere som både får avslag på søknad om kredittkort og økt kredittkortgrense. Ifølge gjeldsregisterets nettside har nordmenn totalt sett nesten 154 milliarder kroner i usikret gjeld (Gjeldsregisteret, u.å.). Figur 1 viser at forbruket har gått ned blant Norges befolkning, og at den fortsetter i denne retningen per dags dato. Den ikke-rentebærende kredittkortgjelden har hatt en betydelig nedgang og falt med 1,9 milliarder, viser tallene fra januar 2021. Endringen har dermed falt fra 22,0 milliarder til 20,1 milliarder som viser at den usikrede gjelden har gått ned (Gjeldsregisteret, u.å.).



Figur 1. Bruk av kredittkort (ikke-forfalt kredittkortgjeld) 2021-2022. Kilde: Gjeldsregisteret (u.å.).

2.7 UNGE VOKSNE

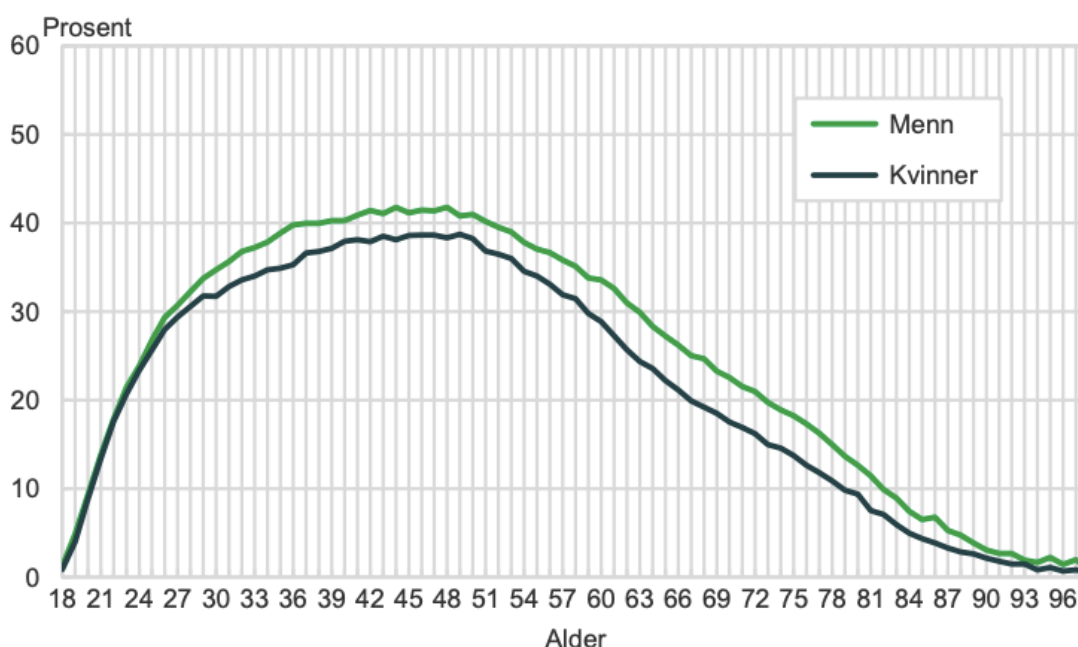
Det er ingen tvil om at unge voksne i alderen 18-29 år er i en spesiell og sårbar fase av livet da de er i en overgangsfase på vei mot en mer voksen tilværelse. I denne fasen går de fra å være umyndige uten store ansvarsoppgaver, til å bli myndige og ofte ansvarlig for eget liv og økonomi. Dessuten er det mange som etablerer seg i denne perioden av livet, enten ved å studere eller bli yrkesaktive. Noen velger yrkesrettet utdanning der de kommer tidlig ut i jobb, mens andre velger å studere, gjerne over lengre tid. Felles for de fleste er at det er et større behov for penger, og derfor kan både lån og kreditt være løsningen for mange. Når man blir myndig har man mulighet til å søke om usikret kreditt, samt stifte gjeld. En undersøkelse avdekket av Brusdal (2013) viser at hele 72 prosent av unge voksne mellom 18-25 år hadde ett eller flere lån. Det påpekes også at andelen som har lån øker med alderen, og det samme gjør beløpet (Brusdal, 2013, s. 9).

I og med at mange unge voksne er studenter, kan det oppstå mange utgifter som for eksempel leie av bolig, mat og skolemateriell. I tillegg kan det også oppstå andre uforutsette utgifter, noe som kan være utfordrende for mange. Som student får man en basisstøtte på 58 585 kr per semester (Lånekassen, 2022). En undersøkelse gjennomført av Norsk studentorganisasjon (NSO) og Finans Norge viser at halvparten av studentene ikke er klar over at låneopptak kan begrense mulighetene til å ta opp lån i fremtiden. I tillegg opplyses det at studenter må ta opp kredittkortgjeld og forbrukslån for å dekke sine basisutgifter (Finans Norge, 2018). Mange studenter har studiegjeld og tilbakebetaling av dette kan dermed også medføre fremtidige vanskeligheter for studentene (Dwyer, Hodson & McCloud, 2012, s. 30). Videre viser undersøkelsen at en tredjedel av studentene påpekte at deres økonomiske situasjon påvirket deres akademiske resultater negativt, hvorav en av årsakene skyldes lite kunnskap om personlig økonomi (Finans Norge, 2018).

En annen forskning viser at studentgjelden har økt de siste årene som følge av høyere utdanningskostnader (Despard, Perantie, Taylor, Grinstein-Weiss, Friedline & Raghavan, 2016, s. 8). De fleste utdanningslån forbedrer folks liv ved å øke utdanningsmulighetene, som igjen fører til gode jobber når utdanningen fullføres (Baum, 2017, s. 206). Men selv om en høyskolegrad kan gi en vesentlig høyere inntekt, har de som finansierer gradene lavere nettoformue og større økonomiske vanskeligheter enn personer uten studiegjeld (Despard et al., 2016, s. 8-9). Når det er sagt er det ikke nødvendigvis selve studiegjelden som har skyld i at unge voksne får alvorlige betalingsproblemer, men gjelden de tar opp i etterkant og som de

ikke klarer å tilbakebetale i tide. Dermed kan misligholdet bli urovekkende høyt, spesielt blant studenter som ikke fullfører studiene (Baum, 2017, s. 206). Mislighold av studielån er et alvorlig problem for skattebetalerne, men konsekvensene for enkeltpersoner er mest alvorlige. Låntakere kan pådra seg høye inkassogebyrer og få lønnen garnert eller skatterefusjon konfiskert. I tillegg vil misligholdte kunder sannsynligvis ha problemer med å få tilgang til kreditt, leie en leilighet eller til og med få jobb (Baum, 2017, s. 215). Å ikke fullføre studiene betyr at studentene sitter igjen med studiegjeld som de ikke klarer å betale ned. Som en konsekvens tar de deretter opp smålån som videre står i fare for å bygge seg opp til større lån og kan medføre alvorlige betalingsproblemer videre i livet.

Figur 2 fra rapporten til Statistisk sentralbyrå (SSB) om *Usikret gjeld – omfang og kjennetegn ved låntakerne* viser en andel av befolkningen i Norge som har rentebærende usikret gjeld og at dette varierer med alderen (Høie, 2021, s. 19). Figuren nedenfor viser at fra aldersgruppen 18 år stiger andelen raskt oppover til 30-40 årene og deretter flater andelen av veksten med økende alder. Unge voksne er i en sårbar periode og det kommersielle og det sosiale presset på unge øker stadig mer. De er mest utsatt i etableringsfasen og økte utgifter kan være en faktor som kan føre til betalingsvansker i fremtiden (Poppe, 2005, s. 41-42).



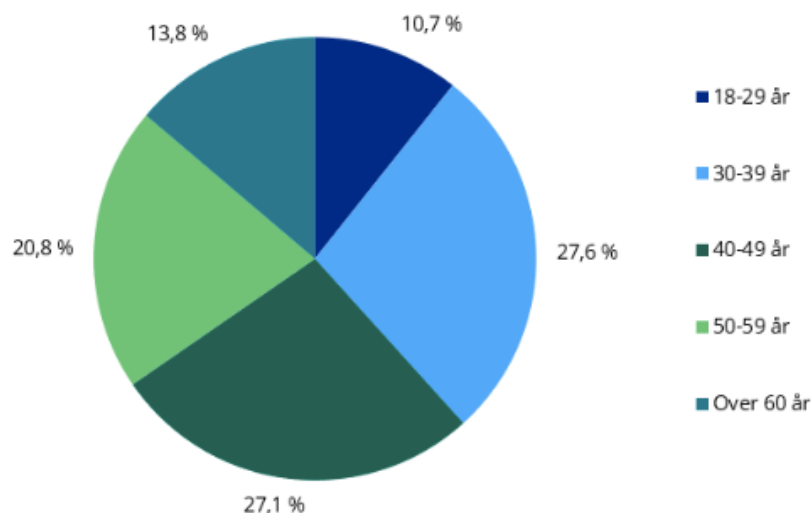
Figur 2. Andelen av menn og kvinner som har rentebærende usikret gjeld ved forskjellig alder per 31.12.19.
Kilde: Høie (2021, s. 19).

Dessuten er det viktig å understreke at det er en vesentlig forskjell fra tidligere år til i dag hvorav omfanget rundt usikret kreditt har økt betraktelig (Autio et al., 2009, s. 407). De unge voksne er i en mer digitalisert og globalisert tid der kreditt aldri har vært så tilgjengelig slik den er i dag. Kredittsystemet og lovgivninger rundt kreditt gir ut lån til unge voksne med høye renter som de i utgangspunktet ikke har mulighet til å betjene. Den usikrede kreditten som de unge voksne ikke kan betjene blir oppmuntret av låneinstitusjoner som profitterer på de unges ubetalte og sene innbetalinger. Flere sosiale påvirkninger er en av årsakene til økningen av usikret kreditt som gjøres i stor utstrekning via digitale medier som for eksempel Facebook og Twitter. Annonnene kan oppfattes som “pågående” og “aggressive” ettersom virkemidlene i stor grad viser en lettsindighet og impulsivitet (Davis, 2021, s. 25). Davis (2021) påpeker videre at sosiale medier er en av årsakene til at mange unge voksne finner seg selv konkurs og misligholder kredittkortbetalingene sine. Samtidig understreker Sidenø (2012) at spesielt Facebook benytter seg mye av målrettet reklame ved at det selges opplysninger som for eksempel alder, bosted og utdanning om forbrukere til ulike annonsører. På denne måten blir reklamen mer relevant og effektiv når annonsøren når ut til målgruppen sin, og samtidig når finansinstitusjonene et mangfold av forbrukere (Sidenø, 2012).

2.8 INKASSO OG MISLIGHOLD

Tall fra Gjeldsregisteret viser at i mai 2021 økte forbruksgjelden i Norge med 0,6 milliarder og er nå på 153,3 milliarder (Gjeldsregisteret, u.å.). Denne utviklingen er sammenfallende med SSB sin rapport hvorav det belyses at den usikrede gjelden har økt betydelig, og siden 2014 har det vært en økning av mislighold i slike lån (Høie, 2021, s. 4). Dette har vært en bekymring hos flere forskere, og Shi et al. (2020) begrunner blant annet at tapsgitte mislighold med ulike kredittvurderinger er avgjørende for at kreditorene skal håndtere misligholdsrisikoene fra skyldnerne. Shi et al. (2020) forklarer at det høye antallet mislighold for rangerte lån som en risikovurderingsstandard bør reduseres. De synkende misligholdene fra kreditorperspektiv er assosiert med høyere kredittvurdering for låntakerne.

I Finanstilsynets rapport (2021) om inkassovirksomhet viser det at i 2019 innkasserte inkassoselskap med 19,6 milliarder og økte dette med 9,4 prosent som utgjorde 21,5 milliarder i første halvåret i 2020. Det var totalt 114 milliarder kroner som var misligholdt i behandling av inkassosaker.



Figur 3. Fordeling av inkassosaker – forbruksgjeld. Kilde: Finanstilsynet (2021).

Videre viser rapporten til at det totalt var 687 600 inkassosaker som var knyttet til forbrukslån første halvår av 2020 hvorav 11,3 prosent var antall saker som skulle inndrives og 54,2 prosent som var misligholdt hovedstol. Figur 3 viser at voksne i aldersgruppen 30-39 år har høyest andel saker med 27,6 prosent etterfulgt av voksne i aldersgruppen mellom 50-59 år (Finanstilsynet, 2021). Til tross for ung alder viser figuren også at unge voksne i aldersgruppen 18-29 år har færrest inkassosaker med kun 10,7 prosent. Det kan tyde på at unge voksne er nye i kredittmarkedet og viser virkningen av at de får en lav kredittramme til å begynne med.

2.9 BETALINGSANMERKNING

En betalingsanmerkning er en merknad som oppstår når en privatperson eller en bedrift ikke betaler en regning eller faktura for varer eller tjenester vedkommende har kjøpt. Ved en ubetalt inkassosak, forleggsdom, lønnstrekk, gjeldsordning og dom fra forliksrådet vil en betalingsanmerkning forekomme (Intrum, 2022). Konsekvensen av betalingsanmerkningen kan være at det er et hinder ved at man ikke kan få bil- og boliglån, forsikring, strømavtaler og mobilabonnement. Dersom lånsøker har en betalingsanmerkning er det ofte vanskelig for vedkommende å få godkjent en søknad om kreditt. Betalingsanmerkningen påvirker kredittscoren til lånsøkeren, noe som igjen gjenspeiler betalingsevnen til søkeren. Det er mange situasjoner hvor en kredittsjekk kan bli foretatt og da er det svært uheldig å ha en betalingsanmerkning. Det kan nemlig føre til at lånsøkeren ofte får avslag ved søknad om mer lån, kreditt eller nye abonnement (Intrum, 2022).

3. METODE

I dette kapittelet begrunnes valg av metode, utvalg, datainnsamling og analyse av data. I tillegg drøftes validiteten, reliabiliteten og etiske betraktninger. Oppgaven baserer seg på en kvalitativ og kvantitativ tilnærming gjennom intervjuer med ledere i ulike banker som utsteder usikret kreditt til unge voksne. Kvale og Brinkmann (2009) skriver at “*begrepet metode betyr opprinnelig veien til målet*”. Metode er altså den fremgangsmåten en forsker bruker når vedkommende skal forske på og undersøke et fenomen.

Samfunnsvitenskapelig metode handler om hvordan man som forsker går frem for å beskrive, undersøke og tolke hendelser i samfunnet vi lever i. Metodelæren handler om hvordan informasjonen man opparbeider seg skal analyseres og hva resultatet forteller om de samfunnsmessige forholdene man forsker på (Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2016, s. 25). Uavhengig av metoden som blir valgt er det viktig at man som forsker dokumenterer alt man har gjort, hvorfor man gjør det, og hvilke resultater man har fått. Deretter skal dataene samles og gi svar på den aktuelle problemstillingen og eventuelle andre forskningsspørsmål, samt begrunnes. Samfunnsvitenskapelig metode skiller mellom kvalitativ og kvantitativ tilnærming. I vår masteravhandling benytter vi oss av en metodetriangulering, altså både en kvalitativ og kvantitativ tilnærming.

3.1 VALG AV METODE - METODETRIANGULERING

Valg av metode for datainnsamling avhenger av hva som skal undersøkes (Johannessen et al., 2016). Formålet med denne oppgaven er å finne ut hvordan innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger har påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne.

For å best belyse vår problemstilling valgte vi å benytte metodetriangulering som er en kombinasjon av både kvalitativ og kvantitativ metode. Grunnen til at vi valgte å benytte oss av metodetriangulering var først og fremst fordi metoden studerte fenomener fra ulike synspunkter og synsvinkler (Johannessen et al., 2016). Metodetriangulering egner seg godt til å sammenligne ulike typer data i forskningsprosessen, og metoden bidrar til å anskaffe svært utfyllende og deskriptiv data. Vi ønsket å gå i dybden og finne ut av på hvilken måte informantene anvender utlånsforskriften, gjeldsregistrene og mulighetene for automatisering knyttet til utstedelse av usikret kreditt til unge voksne. Det var derfor hensiktsmessig å bruke kvalitativ metode hvor vi brukte intervju som verktøy for å samle inn data. Vi anså det som

svært relevant da vi fikk muligheten til å snakke direkte med informantene og samtidig få fyldige og detaljerte beskrivelser. Dessuten fikk informantene større frihet til å dele sine tanker og til å reflektere over et emne (Johannessen et al., 2016, s. 145).

I tillegg benyttet vi oss av en kvantitativ metode fordi vi ønsket å få en helhetlig oversikt med et representativt utvalg basert på grafer. Vi ønsket å undersøke om utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger har hatt en effekt på den usikrede gjelden blant unge voksne. I tillegg ville vi kartlegge utbredelsen av usikret gjeld blant målgruppen og om den usikrede gjelden har økt eller blitt redusert. Derfor anså vi det som hensiktsmessig å benytte kvantitativ metode for å underbygge informantenes svar, og for å drøfte likheter og ulikheter mellom dataene og dybdeintervjuene (Johannessen et al., 2016). I Tabell 1 nedenfor er de sentrale ytterpunktene i begge metodene oppsummert for å tydeliggjøre skillet mellom dem.

Tabell 1. Kjennetegn ved kvalitativ og kvantitativ forskningsmetode (Andersen, 2008; Askheim & Grenness, 2008)

KVALITATIV	KVANTITATIV
Fortolkende analyse i form av tekst	Statistisk analyse i form av tall eller andre data
Deltakende	Tilskuer
Oftest bruk av intervju og observasjon	Oftest bruk av spørreskjema
Fleksibelt	Strukturert
Formålsforklaring	Årsaksforklaring
Små utvalg	Større representative utvalg

Kjennetegnene listet opp i tabellen representerer to ulike fremgangsmåter som kan bli benyttet i forskningsprosessen. Når det er sagt er det ikke alltid det er et like tydelig skille mellom kvalitativ og kvantitativ tilnærming, men tabellen er ment for å illustrere forskjellen mellom metodene. Hovedpoenget for kvalitativ og kvantitativ metode er at de er to utfyllende metoder som ikke kan erstatte hverandre (Bell, Bryman & Harley, 2019). En kombinasjon med både kvalitativ og kvantitativ metode vil utfylle hverandre i besvarelsen av oppgavens problemstilling fordi de setter lys på ulike aspekter av fenomenet som skal studeres. Wisdom og Creswell (2013) understreker også at kombinasjonen av metodene gir en fordel for å

reflektere synspunktene til deltakerne i undersøkelsen og gir samtidig forskeren tilgang til et bredere omfang av informasjon.

3.1.2 PRIMÆR- OG SEKUNDÆRDATA

Data til forskningsprosjektet kan innhentes på to måter, primære- og sekundære data.

Primærdata er data som blir innhentet direkte fra undersøkelsen som gir svar på en aktuell og avgrenset problemstilling. For å besvare problemstillingen kan vi enten gå digitalt eller fysisk ut i feltene for å spørre informantene. Disse dataene kan bli brukt sammen eller hver for seg for å gi et helhetlig bilde og mest mulig riktig resultat. En av ulempene ved bruk av primærdata er at det kan være både tid- og ressurskrevende å samle inn (Sundbye & Nisted, 2017).

Sekundærdata er data som allerede eksisterer og er samlet inn av andre. Slike data kan vi ofte finne i det offentlige registeret, akademiske tidsskrifter og aviser. I tillegg kan sekundærdata være data som også kan ha vært samlet via tidligere markedsundersøkelser, forskere eller organisasjoner. En av fordelene med sekundærdata er at det allerede finnes og det er ikke nødvendig å bruke like mye ressurser på å samle inn slik informasjon, i tillegg til at det i de fleste tilfeller er gratis og tilgjengelig. På den andre siden kan sekundærdata være en ulempe ettersom det er data som ikke samler inn spesifikt for undersøkelsen datainnsamleren jobber med (Sundbye & Nisted, 2017).

3.2 VALG AV INFORMANTER

For å belyse problemstillingen om hvordan innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger har påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne, ønsket vi å intervjuere ledere fra både større og mindre banker. Før dybdeintervjuene hadde vi begrensninger og krav om at informantene vi intervjuet skulle ha flere års ledererfaring og ha en nåværende lederstilling. Ettersom det finnes svært mange norske banker, valgte vi å utføre dybdeintervjuer og innhente data fra informantene for å besvare problemstillingen. På bakgrunn av dette hadde vi et mål om å komme nærmere inn på en bestemt målgruppe som er unge voksne i aldersgruppen 18-29 år, men samtidig også få et helhetlig bilde av statistikken for usikret gjeld i Norge. Vi valgte derfor å strategisk rekruttere informanter og intervjuet ledere fra både privat og offentlig sektor, samt forbruksbanker og breddebanker (Johannessen et al., 2016, s. 113). Ettersom alle bankene hadde ulik størrelse

uansett konsern og beliggenhet var det ikke mulig å garantere at alle forutsetningene ble tilfredsstilt. Derfor var det nødvendig å gjennomføre et strategisk utvalg på grunn av de ulike begrensningene når det kom til lokasjon og størrelse.

3.3. DATAINNSAMLING

Det som skiller forskning fra vurderinger man gjør i hverdagen er datainnsamling, og dataene som samles inn skal gjenspeile virkeligheten som blir undersøkt (Johannessen et al., 2016). For at dataene som samles inn skal være så relevante og pålitelige som mulig ble det gjort flere vurderinger som blant annet hvem som skulle delta i dybdeintervjuene og hvilken metodisk tilnærming som passet best basert på problemstillingen. Disse ulike faktorene ble nøye vurdert for å sikre dataenes kvalitet.

Når vi behandler personopplysninger, må det søkes tillatelse fra Norsk senter for forskningsdata, heretter NSD. Personopplysninger er alle opplysninger og vurderinger som kan spores tilbake til eller identifisere en person (Datatilsynet, 2019). En godkjenning fra NSD innebærer at innsamling av data som inneholder personopplysninger samles inn og brukes på en forsvarlig måte, og som i tillegg bekrefter at det er på lik linje med retningslinjene som kreves. Da vi var ferdige med å utforme intervjuguiden ble det søkt om tillatelse til å samle inn personopplysninger om bankinformantene i forbindelse med både dybdeintervjuene og lydopptak. Av den grunn meldte vi prosjektet vårt inn til NSD for å ta hensyn til personvernet til intervjuobjektene våre.

3.3.1 DYBDEINTERVJU SOM FORSKNINGSMETODE

Et dybdeintervju er en kvalitativ datainnsamlingsmetode. Innsamlingen foregår gjennom å intervju en person om gangen om en forhåndsdefinert problemstilling (Olseng & Sundbye, 2021). Hovedformålet med dybdeintervjuer er å samle inn informantenes perspektiver og synspunkter, opplevelser eller erfaringer for en dypere forståelse på et bestemt fenomen eller en situasjon (Olseng & Sundbye, 2021).

En av årsakene til at dybdeintervju ble benyttet i oppgaven var for at vi skulle få dypere innsikt og forståelse rundt problemstillingen. På denne måten fikk intervjuobjektene våre snakke fritt om det aktuelle tema og ikke bli påvirket av andres uttalelser og tilstedeværelse, noe som ga oss som forskere anledning til å grave dypere i informantenes holdninger, motiver

og følelser (Askheim & Grenness, 2008). En annen fordel med dybdeintervju var at vi kunne stille utdypende spørsmål og korrigere spørsmålene underveis for å sikre at informantene svarte på problemstillingen vår på en best mulig måte. I tillegg opplevde vi at det var mye enklere å tilpasse hver enkelt informant eller improvisere der det var nødvendig (Askheim & Grenness, 2008). På bakgrunn av disse argumentene valgte vi dybdeintervju som en del av metoden i denne utredningen. Årsaken til det var at det var nødvendig for oss med kunnskap direkte fra ledelsen i bankene angående på hvilken måte de anvender utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger ved utstedelse av usikret kreditt til unge voksne. I tillegg ga dybdeintervjuer et bredere perspektiv på hvordan bankenes arbeidsprosesser fungerer i praksis.

Det er flere metoder man kan velge mellom når det skal gjennomføres et dybdeintervju. De vanligste metodene er strukturert, semistrukturert og ustrukturert intervju (Johannessen et al., 2016, s. 149). I denne oppgaven falt valget på semistrukturert intervju da denne metoden best beskrives som en samtale mellom forskeren og informanten, der samtalen styres av forskeren (Andersen, 2008). Metoden innebærer at forskeren utarbeider en intervjuguide på forhånd som inneholder temaer og spørsmål for selve intervjuet. Ved å bruke et semistrukturert intervju med en intervjuguide som utgangspunkt, hadde vi som forskere fleksibilitet til å velge rekkefølge på spørsmålene under intervjuet. Denne metoden ga oss mulighet for potensielle oppfølgingsspørsmål, samtidig som det var mer rom for informanten til å komme med innspill (Johannessen et al., 2016, s. 145). På denne måten ble det også en mer naturlig flyt under selve intervjuet.

3.3.2 UTARBEIDELSE AV INTERVJUGUIDE

Vi valgte å gjennomføre et semistrukturert intervju hvor vi brukte en intervjuguide som utgangspunkt (Johannessen et al., 2016, s. 149). En intervjuguide kan defineres som en oppstilling av de temaene som skal diskuteres i dybdeintervjuet (Askheim & Grenness, 2008). Guiden er altså en plan over hvilke spørsmål som skal stilles i intervjuet og fungerer som en slags huskeliste for intervjueren. I tillegg gir intervjuguiden god struktur, samt sikrer at vi som forskere får data som best mulig svarer på problemstillingen. Da vi skulle utvikle intervjuguiden hadde vi som mål å gi den en relativt åpen grad av struktur. Grunnen til det var for å gi rom for informantene til å komme med innspill når gjaldt erfaringer eller aspekter de selv mente var relevant og viktig i forbindelse med temaet og spørsmålene i intervjuguiden. Intervjuguiden kan ses i Vedlegg 8.1.

Intervjuguiden ble delt inn i fire hovedtema med oppfølgingsspørsmål under hvert av temaene. Vi innledet intervjuet med å fortelle informanten om hvem vi er og om hensikten med intervjuet. Videre fortalte vi om hva vi skulle bruke dataene til og hvordan bruken av data skal foregå. Samtidig fant vi frem samtykkeskjema fra NSD om at prosjektet vårt er godkjent og ga litt informasjon om konfidensialitet til informanten. I tillegg spurte vi informanten om samtykke til at vi kunne ta opp intervjuet med en lydopptaker slik at vi kunne bruke det videre i oppgaven dersom viktig informasjon skulle blitt utelatt. På denne måten skapte vi en relasjon og trygghet til informanten, samt viste konfidensialitet til vedkommende allerede fra start.

Introduksjonen bestod av en innledning med spørsmål rundt informantens bakgrunn, som kjønn, alder, utdanning, bedrift og erfaring. Med dette ønsket vi å få et klarere bilde av informanten og bli litt bedre kjent med vedkommende.

I hoveddelen ble det lagt vekt på oppgavens problemstilling, herunder spørsmål om på hvilken måte bankene anvender utlånsforskriften, gjeldsregistrene og mulighetene for automatisering, og hvilken effekt dette har hatt på usikret kreditt blant unge voksne. Her var det viktig å kartlegge blant annet hvordan bankene vurderer utstedelse av usikret kreditt, samt hvilke krav de setter som utgangspunkt før de innvilger den eventuelle kreditten. Videre ble det spurt om hvordan bankene vurderer låntakeren sin kredittscore, og hva som vektlegges i behandlingen av søknaden. I tillegg uttalte informanten seg om vedkommende opplevde noen endring i kredittvurderingspraksis etter lovendring i 2020. Til slutt fikk informanten mulighet til å gi sitt perspektiv om hvordan banken stiller seg samfunnsansvarlig ved utstedelse av usikret kreditt til unge voksne, samt hva han/hun tror kan være de største utfordringene fremover når det gjelder innvilgelse av usikret kreditt. I denne fasen av intervjuguiden var vi som forskere opptatt av at informanten skulle få mulighet til å reflektere og gi oss detaljerte og utfyllende svar.

I den siste delen ble intervjuet kort oppsummert og informanten fikk mulighet til å tilføye noe, eventuelt om vedkommende hadde noen erfaringer rundt tema som han/hun ønsket å dele. På den måten hadde informanten mulighet til å komme med egen informasjon som det ikke allerede hadde blitt spurt om. Slik informasjon kan være både nyttig og til hjelp for videre forskning og analyse.

3.3.3 INTERVJUPROSESSEN

Vi ønsket hovedsakelig å utføre intervjuene direkte ansikt til ansikt med informantene på informantenes arbeidsplass da vi så på dette som mest fordelaktig i henhold til å oppnå mest mulig belysende og utdypende svar (Johannessen et al., 2016, s. 146). På denne måten kunne vi danne oss et bilde av informantene og få et ordentlig inntrykk av hva informantene mener rundt spørsmålene ved å se på blant annet kroppsspråk og tilstedeværelse. I tillegg ville det vært en fordel å se rundt på informantenes arbeidsplasser og få et innblikk i hvilke ansvarsområder og påvirkningskraft de har rundt usikret kreditt. Samtidig kunne det å intervju informantene i kjente omgivelser få dem til å føle seg mer trygge og komfortable.

På grunn av de sosiale restriksjonene som følge av den globale pandemien rundt Covid-19 viruset var vi tidlig i fasen klare over at det kunne oppstå problemer rundt det med å ha intervjuer fysisk på arbeidsplassene til informantene, men vi håpet at det ville la seg gjøre. Dessverre oppstod det noen hindringer rundt dette som gjorde det vanskelig å utføre alle intervjuene ansikt til ansikt med informantene, og av den grunn resulterte det i at noen av våre planlagte intervjuer måtte utføres digitalt via Teams. Her spilte både gjeldende smittevernstiltak og geografisk avstand inn. I tillegg var noen av bankene vi hadde intervjuer med godt spredt rundt i landet, deriblant Trondheim og Lillehammer, og derfor var den digitale løsningen også behjelpelig ved at vi fikk utført intervjuene på en effektiv måte. Samtidig som oppgavens forskere er studenter med begrensede midler og dette er en masteroppgave med en relativt kort tidshorisont, passet det også fint med digitale intervjuer. Når det er sagt fikk vi gjennomført to av intervjuene med bankene gjennom fysisk oppmøte, da en av oss jobber innenfor den ene banken og dermed har kontakter der. For å ikke oppta for mye av informantenes tid bestemte vi oss for å holde intervjuene med en varighet på om lag 30-45 minutter, samtidig som et lengre intervju kunne vært mindre effektivt og kunne virke utmattende på informantene i en travel hverdag.

For å få optimalt med informasjon fra informantene våre valgte vi å benytte oss av lydopptak, i tillegg til å skrive notater under alle intervjuene. Ved å bruke lydopptaker under intervjuene kunne vi som forskere være mer til stede, samt ikke være for opphengte i å ta notater. Vi planla likevel å ta notater under hvert eneste intervju for å ikke miste relevant informasjon. For å kunne benytte oss av lydopptaker var det viktig å få samtykke fra informantene på forhånd. Dette er på grunn av personvern hensyn (GDPR) som vi i dagens samfunn er veldig

forsiktige med. Personvern hensyn er svært viktig da det kan være veldig sensitive opplysninger som blir opplyst, samtidig som man må være varsomme med hvordan disse opplysningene blir brukt da noen informanter ønsker å være anonyme. Slik det ble nevnt tidligere søkte vi om tillatelse fra NSD for å få godkjent prosjektet vårt. Vi fikk samtykkeskjema fra NSD på forhånd før vi satte i gang intervjuene med informantene våre. Dette viste konfidensialitet til intervjuobjektene våre, samtidig som det skapte et slags tillitsforhold mellom begge parter.

På forhånd av alle intervjuene planla vi hvem av oss som skulle intervju informantene og hvem av oss som skulle ta notater slik av intervjuene gikk mest mulig etter planen i tillegg til at det var mest mulig effektivt. Selv om det var relativt åpne spørsmål i intervjuguiden, var det essensielt å stille de samme spørsmålene i alle intervjuene. Grunnen til det var for å best mulig kunne sammenligne svarene fra undersøkelsen, samtidig som det var med på å påvirke validiteten til undersøkelsen.

3.4 ANALYSE AV INNSAMLET DATA

En vesentlig del av forskningen relatert til problemstillingen i denne oppgaven er at dataene som blir samlet inn må analyseres og tolkes. Det primære datamaterialet vårt var informasjonen og opplysningene som kom frem under intervjuene med informantene i de ulike bankene, i tillegg til deres tolkninger og erfaringer knyttet til utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne.

Gjennom systematisering av utsagn fra informantene blir data som hentes inn fra dybdeintervjuene analysert (Asheim og Grenness, 2008). Dette innebærer en prosess der blant annet relevante sitater sorteres ut og deretter brukes i analyse- og diskusjonskapittelet. For at denne prosessen skulle være enklere å gjennomføre, transkriberte vi hvert individuelle lydopptak i etterkant av hvert intervju. Transkribering er prosessen av å omformulere lyd- eller bildeopptak til tekst (Johannessen et al., 2016, s. 29). I forskningsprosesser brukes ofte transkripsjon hvor forskeren redigerer eller analyserer relevant materiale. Intervjuene med informantene ble transkribert ordrett for å åpne opp for muligheten til å sitere informantene i analysekapittelet. Vi fordelte intervjuene og transkriberingen oss imellom for at begge skulle få god kjennskap til stoffet. Ifølge Røsland (2018) finnes det flere måter å skrive transkripsjon på som for eksempel ikke-verbatim, verbatim, fonetisk og ortografisk. I denne oppgaven valgte vi å benytte oss av en ikke-verbatim transkripsjon som tok utgangspunkt i at vi fjernet

ufullførte setninger og irrelevant informasjon. Ved å fremheve relevant informasjon og si ut det som ikke var særlig vesentlig for vår studie, ble unødvendig materiale unngått, noe som var svært essensielt i analyseprosessen. Samtidig skapte det en ryddig og helhetlig oversikt ved at vi rettet oppmerksomheten mot å organisere den delen av materialet som var relevant for vår problemstilling.

3.5. EVALUERING AV FORSKNINGSDESIGN

For at vi skulle kunne sikre god kvalitet i dataene våre var det nødvendig å gjennomføre en vurdering av validitet og reliabilitet. Dette har vi tatt hensyn til i utredningen (Johannessen et al., 2016).

3.5.1. VURDERING AV VALIDITET

Validitet handler om hvorvidt metoden for undersøkelsen reflekterer formålet med studien og representerer virkeligheten (Johannessen et al., 2016, s. 232). Dette gjennomføres som en kvalitetssikring for forskeren da validiteten viser til i hvilken grad dataen forskeren har samlet inn representerer problemstillingen. I vår studie om hvordan innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger har påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne, sørget vi for at vi hadde utformet spørsmålene på den måten at de kunne benyttes som beslutningsgrunnlag. Derfor var det hensiktsmessig å lage en systematisk og strukturert beskrivelse av hvordan vår data ble behandlet, samt beskrive hvilken forskningsmetode vi valgte å benytte oss av. Dette er med på å styrke validiteten, samtidig som relevant data innhentet fra blant annet Finanstilsynet, Regjeringen og Forbrukerrådet sine rapporter styrker troverdigheten da slike rapporter er skrevet av fagpersoner.

Bell et al. (2019) forklarer også at det finnes to typer validitet, intern og ekstern validitet. Intern validitet handler om funnene internt i studiet, og dersom funnene representerer formålet med studiet vil det være en intern validitet (Bell et al., 2019). Ekstern validitet går ut på hvorvidt forskningsprosjektet er overførbart og i hvilken grad resultatene kan generaliseres til andre sammenhenger (Bell et al., 2019). Johannessen et al. (2016) påpeker at generalisering i kvalitativ forskning handler om hvorvidt resultatene kan overføres til liknende fenomener. I tillegg har vi benyttet kvantitativ forskning ved hjelp av data fra informantene og utarbeidet statistikker for å underbygge informantenes svar og begrunnelser. Dermed er våre resultater

og funn valide da de reflekterer formålet med studiet, samtidig som de kan bli sett på og sammenlignet i andre ulike kontekster.

3.5.2. VURDERING AV RELIABILITET

Reliabilitet stammer fra det engelske ordet «reliability» og betyr pålitelighet. Reliabilitet er ifølge Bell et al. (2019) knyttet til undersøkelsen av data og hvordan dataene bearbeides og samles inn. Først og fremst bør reliabilitet forekomme i alle målinger enten om det inneholder teoretisk eller praktisk interesse for forskeren. Ettersom vår oppgave omfatter hvordan innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger har påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt til unge voksne, ble det dermed forventet å være en viss reliabilitet mellom de ulike bank- og finansinstitusjonene, og prosessene deres av utstedelse av usikret kreditt og andre låntyper.

Tidlig i prosessen bestemte vi oss for at begge skulle delta i intervjuene for å styrke reliabiliteten. På denne maten fikk vi samme utgangspunkt i både forståelsen og tolkningen av informantenes uttalelser, kroppsspråk og meninger (Johannessen et al., 2016). Før vi gjennomførte intervjuene gjorde vi et grundig arbeid rundt intervjuguiden med hensikt av å unngå spørsmål av ledende karakter, men heller ha åpne spørsmål. Vi stilte oss kritiske til enkelte av informantenes svar da svarene bevisst eller ubevisst kunne ha blitt uttalt med tanke på hva de følte var riktig svar. I tillegg opplyste vi informantene om at ingenting av det som ble sagt under intervjuene ville være mulig å spore tilbake til, verken for informantene eller for virksomheten.

3.6 ETISKE BETRAKTNINGER

Det er viktig å ta hensyn til etiske avveininger når man gjennomfører forskningsarbeidet.

Etiske vurderinger står svært sentralt i alle faser i forskningsprosessen for å ivareta informantene, og er noe som må tas i betraktning ved gjennomføring av intervju.

Da vi skulle intervju informantene, informerte vi dem om at deltakelsen var frivillig og at de kunne unnlate å svare på spørsmål de mente var sensitive. Ifølge Johannessen et al. (2016) innebærer etiske hensyn at et tema belyses uten at det fører til etisk uforsvarlige konsekvenser. Etiske problemstillinger vil forekomme når mennesker blir berørt av forskning, enten ved eksperimenter, intervjuer eller deltakende observasjon (Johannessen et al., 2016, s. 84). Før vi startet intervjuene valgte vi å følge NESH sine retningslinjer som tar for seg retten

til selvbestemmelse og autonomi, respekt for privatliv og å unngå skade (Johannessen et al., 2016, s. 85-86).

Videre har vi valgt å sensurere bankenes navn i analysen ved hjelp av vilkårlige koder fra B1-B4 (breddebanker) og F1-F6 (forbruksbanker). I tillegg tok vi i bruk samtykkeskjema fra NSD som informantene brukte for godkjennelse av intervju og lydopptak i forkant av intervjuet. Lydopptakene har blitt oppbevart på et trygt sted, og alt av materialer, både lydopptak og intervjunotater, vil bli slettet og makulert etter prosjektslutt.

4. RESULTATER OG ANALYSE

I dette kapittelet av utredningen presenteres en analyse av innsamlet data og funn fra intervjuene. Før analysearbeidet startet ble lydopptak fra intervjuene transkribert til ren tekst. Alt som ble sagt i intervjuene var ikke like relevant og aktuelt til problemstillingen, og derfor ble det foretatt en reduksjon av innsamlet materiell. Etter transkriberingen ble det lagt mye tid i å lese gjennom intervjuene, i tillegg til å kategorisere de ulike utsagnene fra informantene.

Formålet med kategoriseringen av datamaterialet som er valgt er at det i lys av problemstillingen skal kunne avdekke hvilke faktorer som skal vektlegges for å kunne svare best mulig på hvordan innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger har påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne. Dette gjøres ved å sammenligne de forskjellige bankenes praksis av både kredittvurdering, rådgivning og eventuelt fraråding. Med dette har vi funnet at det er hensiktsmessig å ta i bruk kategorisering for å kunne nyansere fellestrekk, avvik, mønstre og liknende utsagn. Vi vil også benytte mønstrene og vurdere dem i lys av transkripsjon, teori og eksisterende empiri (Johannessen et al., 2016).

Informantene som ble intervjuet i forbindelse med denne utredningen er som tidligere nevnt anonyme. Derfor er det valgt å presentere dem på den måten som det er fremlagt i Tabell 2. I tillegg har det blitt valgt et randomisert oppsett av de bankene og informantene som har deltatt i denne utredningen. Grunnen til det er for at svarene ikke skal kunne bli sporet tilbake til hver enkelt informant.

Tabell 2. Randomisert oppsett av de deltagende bankene og informantene (B= Breddebank og F= Forbruksbank)

BANK	STILLING
B1	Kommersiell Leder
B2	Head of Corporate Credit
B3	Administrerende Direktør
B4	Product Manager
F1	Chief Risk Officer
F2	Director Consumer Finance
F3	Senior Credit Risk Analyst
F4	Head of Risk Analysis
F5	Credit Controller
F6	Head of Wholesale Risk

4.1 HAR DET VÆRT NOEN ENDRINGER I UTLÅNSPRAKSIS HOS BANKENE ETTER LOVENDRINGEN I 2020?

Gjennom dybdeintervjuene blir det bekreftet at alle informantene følger det eksisterende norske lovverket og har ganske like policyer når det gjelder utlånspraksis. 01. januar 2020 trådte de nye endringene i utlånsforskriften om krav til finansforetakene i kraft. Endringene gjorde at det ble praktisert en strengere utlånspraksis hos bankene, og som en konsekvens av de nye endringene ble flere av bankene nødt til å gjøre endringer i søknadssystemene deres. Det kommer også frem av intervjuene at utlånsforskriften har blitt mer forsvarlig da den setter klare krav til både forbrukere og långivere. Et sitat fra informant B4 bekrefter dette:

Endringene i utlånsforskriften har gjort at vi måtte bygge om hele søknadssystemet vårt. De nye kravene gjorde at vi plutselig måtte spørre om hva det var av utgifter og vi måtte legge til grunn SIFO-tall på hvor mye det koster hvis man for eksempel skal ha mat til en familie på fire. Og så måtte vi få inn informasjon om all gjeld søkere har fra gjeldsregistrene. I tillegg har vi begynt å få inn data fra Skatteetaten slik at vi får dataene som ligger der.

Det som videre trekkes frem som en fellesbetegnelse er at selv om bankene tilsynelatende er klar over de nye endringene i utlånsforskriften, er det ingen tvil om at det har vært en utvikling med skjerpede krav rundt forbrukervern og lojalitet i kontraktsforhold de siste tiårene. Informantene er også enige om at det er nødvendig med strengere krav i utlånspraksisen og at det er viktig å tenke strategisk. Det vises i et utsagn fra informant B1:

Utlånsforskriften var en klar og innstrammende effekt. Vi var nødt til å tenke på at når det står "bør" så tenker vi at vi "skal". Det var mer eller mindre i tråd med retningslinjene, men det har hevet kreditt til bransjene. Utlånsforskriften har klare krav og forbrukere må ha god gjeldsgrad. Det er allikevel forskjell på store banker og forbruksbanker. Vi er mindre risikovillig og mer samfunnsansvarlig, mens forbruksbanker er mer ute etter profitt på kort og lang sikt.

Vi får opplyst av informant F3 at før i tiden var usikret kreditt mer tilgjengelig og hvem som helst kunne få tilgang til det i motsetning til hvordan det er i dag med strengere forskrifter. Tidligere har dette påført forbrukeren og samfunnet store økonomiske tap. I dag finnes frarådingsplikten som innebærer regler som skal beskytte forbrukere. Da informantene ble spurt om terskelen for fraråding og avslag ved å søke kreditt, svarte en stor andel at de ikke gir fraråding. Alle bankene har frarådingsplikt generelt dersom de ser at søkeren ikke har råd til produktet. Informantene uttaler imidlertid at de heller avslår lånesøknader enn å fraråde og at de opptre mye strengere enn hva lovverkets ordlyd er. Informant B2 legger til grunn:

Avslaget får du automatisk, men det er jo en fraråding i seg selv. La oss si at du har en søknad som går igjennom likviditetsmessig, men som blir manuelt behandlet og ikke samsvarer med søknadsskjema. Da vil det være en fraråding på det.

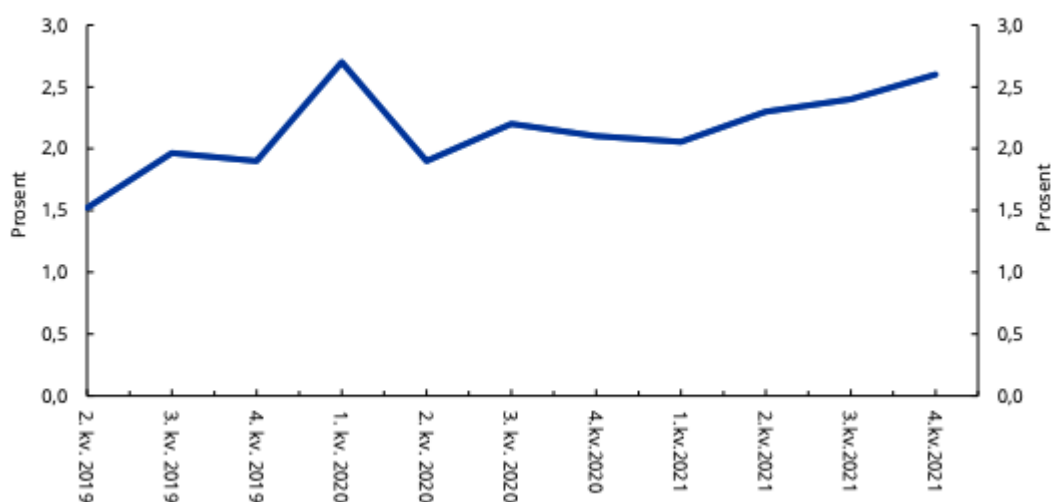
Med dette hevder både breddebankene og forbruksbankene at fraråding er det samme som avslag. Det kommer også frem at det i utlånsforskriften stilles strengere krav i dag. Som nevnt i kapittel 2 er det satt av en fleksibilitetskvote i hele landet på 5 prosent for forbrukslån til bank- og finansinstitusjonene som de kan benytte seg av ved hvert kvartal, jfr.

Utlånsforskriften § 15. Under intervjuene opplyses det om at bankene har mulighet til å bruke kvoten sin på inntil 5 prosent, mens informant F4 har valgt å ikke utnytte fleksibilitetskvoten

fullt ut. Informant F4 sier at banken ligger på rundt 2,5 prosent i snitt når det gjelder avvikssaker i forhold til andre konkurrenter som ligger på rundt 4-5 prosent. Da dette er en liten forbruksbank er det ikke er like stor etterspørsel som for eksempel hos breddebankene. Sitatet under fra informant F4 bekrefter påstandene over:

Utlånsforskriften er veldig fornuftig, og vi har hatt en endring etter at den kom. Vi har også et unntak der vi har kvote på 5 prosent av det utlånet vi gir hvor vi kan gi brudd på forskriften som gagnar oss. Det gjør vi også ettersom det er en fornuftig kvote som ikke blir misbrukt.

På den andre siden påpeker informant F2 at de har mulighet til å fravike ett eller flere kriterier for en viss mengde til å prioritere og benytte seg av fleksibilitetskvoten. For eksempel kan det være en fordel for lånsøkeren hvis banken fraviker et av kriteriene for å gi innvilget kreditt dersom søkeren har en lav inntekt av ulike årsaker. Bankene kan også få nytte av fleksibilitetskvoten til tross for dette ved å gjøre en god og helhetlig vurdering for at forbrukeren betaler tilbake gjelden sin. Figur 4 viser andel nye forbrukslån som avviker fra ett eller flere av kravene i utlånsforskriften. Over tid har avviket ligget på rundt 2 prosent av det innvilgede forbrukslånet. I første kvartal 2020 var avviksandelen høyere og lå på ca. 2,6 prosent. En indikasjon på det kan være på grunn av koronapandemien som rammet Norge og forårsaket utfordringer for en stor andel av befolkningen.



Figur 4. Andel nye forbrukslån som avviker fra ett eller flere av kravene i utlånsforskriften. Kilde: Finanstilsynet (2022).

Et annet utsagn fra informant B3 hevder at banken heller velger å prioritere fleksibilitetskvoten til boliglån for de unge i stedet for å benytte den på usikret kreditt. Grunnen til det er at mange banker anser boliglån og det å komme inn i boligmarkedet som viktigere enn usikret kreditt. Informant B3 forklarer videre at utlånsforskriften midlertidig økte fleksibilitetskvoten for boliglån fra 10 prosent til 20 prosent i hele landet i andre og tredje kvartal av 2020. Når det er sagt velger imidlertid de resterende bankene heller å forholde seg innenfor deres egne rammer og policyer.

4.2 HVILKEN VIRKNING HAR GJELDSREGISTRENE HATT?

Som det kom frem av funnene over har det vært en særlig endring i kredittvurderingspraksis hos flere av bankene etter lovendringen i 2020. Hovedgrunnen til dette kan skyldes gjeldsregistrene som ble etablert i 2019, noe som har gitt en positiv utvikling hos bankene ved at gjelden er redusert betydelig. Etter etableringen av de sentrale gjeldsregistrene har det styrket kredittvurderingen i både bankene og hos andre kredittyttere. Det er ingen av informantene som er negative til innføringen av gjeldsregistrene, da flere beskriver registrene som “svært positivt”, “et fantastisk verktøy”, “veldig bra” og “elsker registrene”. Slike positive ordlag dukker opp i intervjuene og er med på å bekrefte påstandene om at gjeldsregistrene faktisk fungerer. Utsagnet fra informant F1 bekrefter påstandene over:

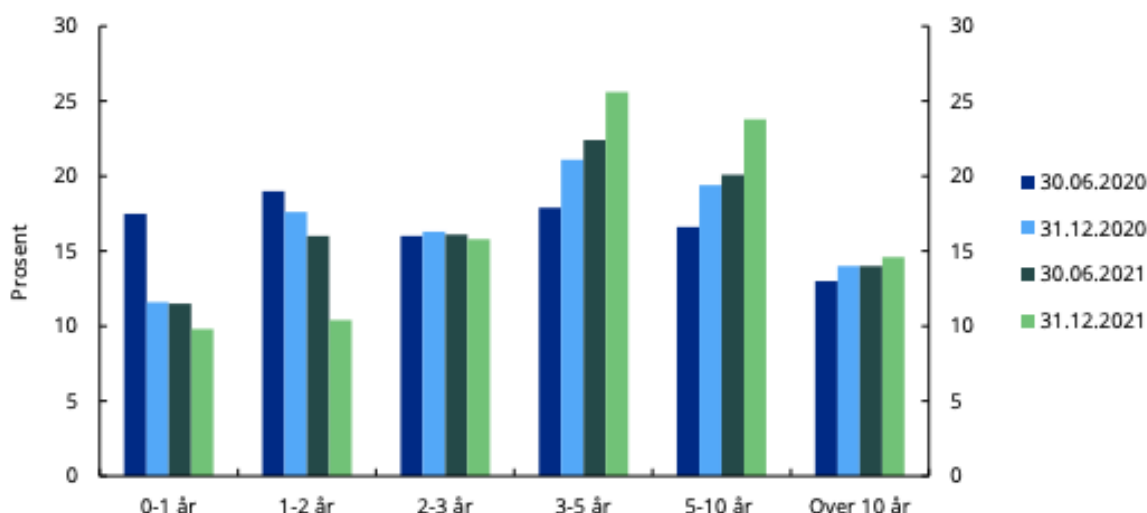
Gjeldsregisteret – det er et fantastisk verktøy! Det har stoppet alle de som lyver om gjelden sin. Det har stoppet den muligheten til å løpe fra bank til bank og ta opp lån veldig raskt, for det var et problem.

Videre trekkes det frem av intervjuene at nå som bankene får tilgang til faktaopplysninger om forbrukerens usikrede gjeld i sanntid, blir kredittvurderingen mer presis og bedre. Med dette får bankene et bilde fra gjeldsregistrene som er helt ferskt da bankene kan se hvor mye forbrukerne har trukket på hvert av kredittkortene de eier til per dags dato. Det er ikke alltid forbrukeren selv vet hva vedkommende har av lån og ofte vil et søk eller oppslag i registrene gi full oversikt over gjeldsforpliktelsene. Dermed bidrar registrene til å gi både bankene og forbrukerne oversikt over hvor mye usikret gjeld lånsøker har utover det lånsøker selv oppgir. Det aldri vært så lett som nå å gå inn på en hjemmeside til et gjeldsregister å søke opp hva man har av kredittkort og usikret gjeld. Sitatet fra informant B2 bekrefter påstandene over:

Du får en full oversikt over dette her, så det er jo helt transparent og jeg elsker det. Det er ikke noe du blir overrasket over lenger av forbrukere. Jeg tror det er et veldig godt tiltak og det har vært med på å bremse veksten på gjeld de siste to årene.

4.2.1 NEDGANG I GJELD BLANT UNGE VOKSNE

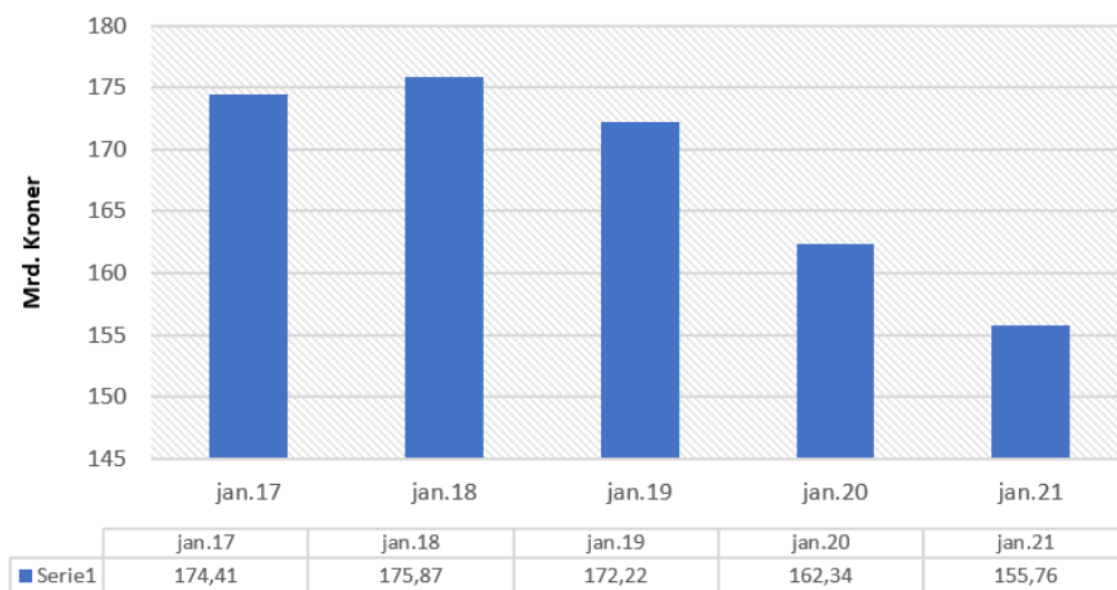
Flere av informantene er enige i at gjeldsregistrene har ført til en nedgang i usikret kreditt. Figur 5 nedenfor viser en generell nedgang i gjelden uavhengig av aldersgrupper. De lysegrønne søylene per 31.12.2021 under kategorien 0-1 år viser en markant nedgang sammenlignet med de mørkeblå søylene som viser tall fra 30.06.2020. Nedgangen gir en sterk indikasjon på at det har vært en reduksjon i andelen av folk med forbruksgjeld basert på gjeldsregistrene. I tillegg har det blitt mindre lån blant personer som nå trengs å inndrives gjennom inkasso. Med andre ord viser figuren at de som har tatt ut forbrukslån i løpet av de siste to årene har vært bedre til å nedbetale den gjelden som de skal i henhold til avtalen de har med bankene.



Figur 5. Opprinnelig gjeld med alder knyttet til forbruksgjeld. Kilde: Finanstilsynet (2022).

En av bankene som ble intervjuet ga oss tilgang til data om usikret kreditt som var relevant for utredningen. Figur 6 nedenfor viser at det var en økning av usikret kreditt i 2017 frem til januar 2019 før det begynte å avta. Informant F6 begrunner nedgangen med at gjeldsregistrene ble innført og hevder at koronapandemien hadde en påvirkning på tallene, noe som forklarer den drastiske nedgangen av usikret kreditt. Imidlertid er det viktig å nevne at denne statistikken ikke viser en bestemt målgruppe. En forklarende indikasjon som

opplyses av informant F6 er at unge voksne mellom 18-29 år ikke har like stor andel gjeld som målgruppen 40-49 år.



Figur 6: Andel forbrukslån fra januar 2017 til januar 2021 hos F6. Kilde: F6, personlig kommunikasjon (03. mai 2022).

På den andre siden mener samtlige informanter at den sikrede gjelden også bør inn i gjeldsregistrene. Gjeldsregistrene i dag er ikke fullstendige da bolig-, bil-, båt- og studielån mangler. Boliglån er en stor utgiftspost og er derfor særlig viktig å få i gjeldsregistrene da boliglån viser nedbetalings- og rammelån sikret i bolig. Boliglån ligger i selvangivelsen fra 2020 og har ikke blitt oppdatert i løpet av året. Dermed kan det ha blitt renter på lånet, lånet kan ha blitt redusert eller forbrukeren kan ha tatt opp enda flere lån. Etter at man har levert inn selvangivelsen kan man når som helst ha tatt ut slik kreditt. Dette kommer frem i utsagnet fra informant F4:

Å få inn den sikrede gjelden skulle vi ha hatt. Hvis en forbruker for eksempel har 3 millioner i boliglån så vet ikke banken hva forbrukeren har betalt ned eller om vedkommende fortsatt har 3 millioner i lån. Det samme gjelder også med billån.

Flere informanter påpeker at slik det er i dag er alle bankene nødt til å innhente utestående ekstra dokumentasjon fra Skatteetaten om avdrag, gjenværende løpetid og rentesats manuelt

basert på opplysningene de får fra lånsøkeren. Informant B1 understreker at etter at gjeldsregistrene ble innført har det vært enklere å få oversikt over forbrukerens usikrede gjeld. Dette gjør at bankene får tilgang på faktaopplysninger om forbrukerens usikrede gjeld, noe som øker presisjonen i kredittvurderingene. Sitatet fra informant B1 bekrefter påstanden:

Det hadde vært fint om vi hadde sett all gjelden i gjeldsregistrene. Det hadde gjort at vi kunne tatt en enda sikrere kredittvurdering av søkere, enn når vi må innhente skatteattest selv.

Noen av informantene understreker også at gjeldsregistrene er tungvint og ofte ikke presist fordi kreditt under tre måneder ikke blir rapportert inn til kredittopplysningene med det samme. Derfor kan det bli vanskelig å beregne reell disponibel inntekt, samtidig som det blir utfordrende å oppfylle kravene som stilles til blant annet avslag om lån.

4.3 HVILKE KONSEKVENSER VIL UTSTEDELSE AV USIKRET KREDITT HA FOR DE UNGE VOKSNE I FREMTIDEN?

Når bankene mottar en lånesøknad blir det gjennomført en kredittvurdering av lånsøkeren før innvilgelse av usikret kreditt. Dette er for at bank- og finansinstitusjonene skal forsikre rettferdig og nøyaktig vurdering slik at bankene ikke villeder låntakere eller investorer. Forskriften innebærer at finansforetaket ikke skal innvilge lån dersom søkerens samlede gjeld overstiger fem ganger årsinntekt, jfr. Utlånsforskriften § 6. Med andre ord kan ikke finansforetak synse eller endre noe når forskriften har satt sine grenser. Informant B3 poengterer blant annet at banken ikke skal yte lån til lånsøker dersom midlene til å dekke normale utgifter til livsopphold ikke er tilstrekkelig ved en renteøkning på fem prosentpoeng på forbrukerens samlede gjeld, jfr. Utlånsforskriften § 5. Et sitat fra informant F5 uttrykker dette:

Gjeldsgraden er for høy og fem ganger årsinntekt, det er nesten for høyt. Det er ingen som tar hensyn til drivstoff- og strømprisene. I tillegg er det spådd fire renteøkninger i 2022 som ikke er tatt med i betraktning for de unge.

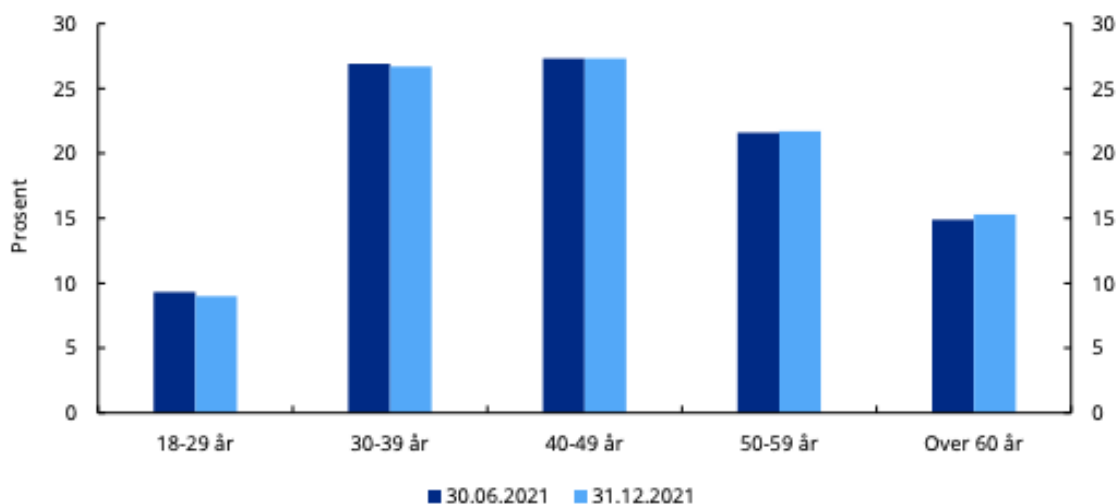
I tillegg fremkommer det av informantene at det er mye større forbruk blant unge voksne i dag enn det var tidligere. Deriblant er det et generelt forbrukspress ute i markedet, og unge er mer utsatt for både press og eksponering av markedsføring, noe informant B2 også understreker:

Jeg mener at det er forbrukspress ute i markedet. Ungdom har i dag mer behov for å kjøpe dyrere ting og vil ofte ha det samme som vennene sine.

I dagens samfunn har ungdom mer behov for å kjøpe seg ting enn det de hadde før. Forbruket har med andre ord gått opp, i tillegg til at det ofte er ønske om å ha ganske dyre ting. Som en konsekvens av at dagens barn har vokst opp i et samfunn der de er vant til å få alt det de trenger, har det blitt ganske vanlig i dag at nesten alle har det meste av alt. Unge voksne skal for eksempel ha den nyeste telefonen, Mac, gamingsett og TV på rommet. De nevnte materielle tingene er ting som koster relativt mye penger og kan dermed være med på å bidra til en økt forbruksgjeld blant unge voksne. Et faresignal som oppstår er dersom bankene merker at folk ikke betaler telefonregningene sine. De aller fleste unge i dagens samfunn er i stor grad avhengige av telefonene sine, og gjør alt de kan for å betale telefonregningen som er et helt basalt behov. Ved å plutselig ikke klare å betale ned telefonregningene sine, sier det noe om hvor dårlig stelt det er. Med andre ord kan det være et tegn på at de trenger økonomisk hjelp før det eventuelt kan føre til alvorlige konsekvenser. Utsagnet fra informant F1 legger til bekymring at:

Det ungdom ofte ikke vet er at små regninger som for eksempel mobiltelefon kan bli større og en konsekvens av dette er at det går til inkasso og at de får betalingsanmerkning.

Det målgruppen ofte ikke er klar over når det gjelder utstedelse av usikret kreditt er at hvis de ikke betaler ned den usikrede gjelden sin, kan det føre til at fordringen kan bli overført til inkasso og betalingsanmerkninger kan forekomme. Dette kan igjen påvirke kredittscoren dersom de skal søke lån i ettertid. Figur 7 viser inkassosaker knyttet til forbruksgjeld fordelt på aldersgrupper. Aldersgruppen 18-29 år viser lavest andel saker ved utgangen av 2021, mens aldersgruppene 30-39 år og 40-49 år viser høyest andel inkassosaker.



Figur 7. Inkassosaker knyttet til forbruksgjeld fordelt på aldersgrupper. Kilde: Finanstilsynet (2022).

4.3.1 ALDERSGRENSER OG BEGRENSENINGER

Under intervjuene fremkommer det at unge voksne har blitt flinkere til å passe på økonomien nå enn tidligere. Dette kan være et resultat av blant annet utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger ved at disse tiltakene gir en positiv innvirkning på unge voksne og økonomisk stabilitet. Når det er sagt gir de fleste bankene et inntrykk av at de tar et ansvar ved å ikke bare ta en kredittsjekk og en kredittvurdering av søkerne, men også at de har visse aldersgrenser på de ulike lånene - både forbrukslån og den usikrede kreditten. Ved å ha en høy aldersgrense for utstedelse av forbrukslån blant unge voksne vil det bidra til å redusere antallet som får betalingsvansker. I tillegg blir det nevnt at det er ganske stor forskjell på en 18-åring og en 23-åring med tanke på hvor langt i livet de har kommet i snitt. Noen velger å studere, mens andre har rukket å få en stabil jobb innen de er 23 år og kan dermed ansvarlig ta opp lån. Utsagnet fra informant F3 bekrefter påstandene over:

De som er under 23 år får avslag når de søker om forbrukslån hos oss. Likviditeten er viktig for oss, og som ung så treffer du ikke på veldig mange av de tingene. Du har ikke lønn over flere år, har ikke en høy inntekt, du har ikke noe boliglån. Boliglån er veldig positivt fordi det betyr at du viser evne til å betjene gjeld. Den har du heller ikke. Du har ikke kommet dit. Så det er mange av de faktorene som gjør at det ikke er veldig mange unge hos oss.

Som det også nevnes er det en vesentlig forskjell på om kredittkortet har kr 100 000 i begrensning eller kr 10 000. Det er viktig å bruke kortet som et betalingsmiddel og å ha det som en sikkerhet når man er ute og reiser, da det blant annet har innebygd reiseforsikring. Dersom låntaker klarer å betale ned kreditten hver måned vil det ikke påløpe renter. Situasjonen vil imidlertid ikke være den samme dersom låntaker venter med å betale for da påløper det renter og det kan koste vedkommende dyrt. Dette kommer også frem av sitatet til informant F6:

Det er jo en vesentlig forskjell på kr 100 000 i limit eller kr 10 000-20 000 i limit. Det å bruke kredittkortet som et betalingsmiddel er viktig. Dersom du bruker kortet og betaler regningen er det jo ikke noe rente på det. Med andre ord er det en gratis kreditt hvis du klarer å betale regningen hver måned.

I tillegg tar bankene i høy grad et samfunnsansvar på den måten at de lærer opp sine kunder til hvordan de skal lære seg å bruke kreditt. Ved å ha velkomstprogrammer og ulike presentasjoner for unge kunder, lærer de unge voksne som skal ut i bolig- og kredittmarkedet mer om smart bruk av usikret kreditt. Informant B4 bekrefter dette ved å si:

Vi prøver å oppdra kundene til hvordan de skal lære seg kreditt. Vi har spesialdesignede velkomstprogrammer som forteller om fordeler og ulemper med kreditt, og om smart bruk av kreditt. Dette gjør vi for å lære dem opp i den perioden før de for eksempel skaffer seg boliglån og får større økonomiske forpliktelser.

4.3.2 VIL GJELDEN ØKE ELLER MINKE I FREMTIDEN?

4.3.2.1 GJELDEN VIL ØKE

Da informantene ble spurt om de tror at det vil bli rettet mer oppmerksomhet på usikret kreditt blant unge voksne i fremtiden og om den usikrede gjelden blant målgruppen stadig vil øke, var det ulike meninger som kom frem. Som en konsekvens av at man nå har ulike typer fakturaløsninger, kan det være den nye trenden fremover med tanke på at unge kan få mye forbruksgjeld på den måten. Dessuten vil gjelden sannsynligvis øke fordi man i dagens

samfunn pakker det inn i andre produkter. Løsninger som “kjøp nå, betal senere” kan være en årsak til at mange unge voksne kan få økt gjeld. Kredittvurderingen vil ikke være like god i en butikk som det er i en bank, og ved at mange produkter ytes gjennom butikk istedenfor gjennom bank, kan kreditten snike seg inn hos forbrukerne. Dersom ikke forbrukerne klarer å betale ned kreditten i tide må plutselig betalingen omgjøres til gjeld som er mye dyrere. Disse påstandene blir bekreftet av informant B3:

Jeg tror nok usikret gjeld blant de unge vil øke og grunnen til det er at man pakker det inn i andre produkter. Kjøp nå, betal senere. Den type kreditt er litt farlig. Det tror jeg det vil komme mer av.

I tillegg nevner informant F5 at usikret kreditt hos de unge voksne gradvis økte under koronapandemien. Informanten påpeker at unge voksne er under utdanning og at økonomien deres derfor baserer seg på usikrede arbeidskontrakter som sommerjobber, tilkallingsvikarer og midlertidige stillinger. Ettersom den sikrede gjelden og nedbetalingen på usikret gjeld ikke kommer frem i gjeldsregistrene, kan det være et potensielt problem fremover som kan få gjelden til å øke. Informant F5 bekrefter dette ved å si:

Usikret kreditt hos de unge vil fortsette å øke. Mange av de unge tar lån de ikke kan betale tilbake og de fleste av dem lever av kun en ekstrasjobb ved siden av studiene. Da korona kom merket vi at gjelden hos de unge vokste fordi de ikke klarte å betale tilbake all kreditten.

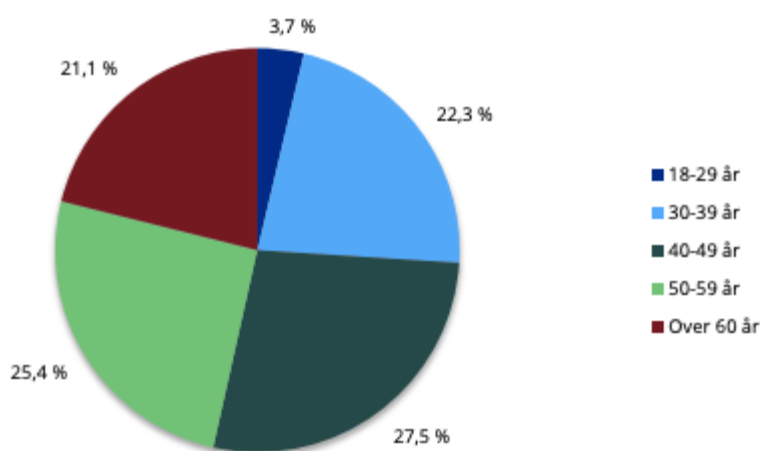
4.3.2.2 GJELDEN VIL MINKE

På den andre siden er det også noen som mener at gjelden blant unge voksne ikke vil øke. Informantene nevner at årsaken til at de tror gjelden ikke vil øke er på grunn av gjeldsregistrene og en streng utlånsforskrift som blant annet kan føre til færre innvilgelser av usikret kreditt. Dette mener også informant B1 som hevder at:

Jeg vil nok ikke si at gjelden øker mer enn før. Vi har mye strengere forskrifter som også gjør at det er vanskeligere å få lån nå enn tidligere. Hos oss må du ha en lang lønnshistorikk og hvis en kunde har boliglån så er det positivt fordi det viser at vedkommende kan

betjene gjeld. Mange av disse tingene gjør at gjelden til unge mellom 18 til 29 år ikke vil øke.

Det kan også tenkes at mislighold blant unge voksne i aldersgruppen 18-29 år ville vært svært økende etter at koronapandemien rammet landet i 2019. Til tross for pandemien viser statistikken fra Finanstilsynet (2022) en svært lav andel på 3,7 prosent og har lavest gjennomsnittlig misligholdt forbruksgjeld per inkassosak. I motsetning finner vi aldersgruppen over 60 år hvorav prosentandelen har høyest gjennomsnittlig misligholdt forbruksgjeld per inkassosak.



Figur 8. Andel misligholdt forbruksgjeld (opprinnelig gjeld og renter), fordelt på aldersgrupper per 31.12.2021. Kilde: Finanstilsynet (2022).

Informant F2 hevder at den usikrede gjelden blant unge ikke vil øke og legger til grunn dette utsagnet:

Jeg tror egentlig ikke at gjelden vil øke eller bli satt mer i søkelys slik som samfunnet er nå. Det vil heller avta enn øke. Den nye trenden er at unge voksne får forbruk. Vi merker at de unge i dag er annerledes enn det de var på min alder. Ungdom i dag er opptatt av å spare til bolig og har satt av mål de ønsker å oppnå.

Dessuten er dagens unge mer opptatt av å spare til bolig, ferie og uforutsette utgifter. Informant B2 sier at ved vurdering om innvilgelse av usikret kreditt er det en positiv faktor

dersom søkere som søker usikret kreditt har boliglån fra før. Årsaken til det er at lånsøker viser betjeningsevne ved å ha boliglån. Likevel betyr ikke dette nødvendigvis at lånsøker får innvilget usikret kreditt. Informanten poengterer videre at ikke mange i aldersgruppen 18-29 år har boliglån og dermed er det få som ikke får innvilget kreditt hos dem.

4.4 AUTOMATISERTE ELLER MANUELLE BESLUTNINGSPROSESSER?

Når det gjelder de ulike prosedyrene og beslutningene til de forskjellige bankene ble informantene spurt om det ble utført automatiserte eller manuelle løsninger hos dem. Det var ulike svar blant informantene. Nedenfor i Tabell 3 er sitater fra informantene som forklarer om de har automatiserte eller manuelle løsninger.

Tabell 3. Sitater fra alle informantene om automatiserte løsninger

INFORMANT	SITAT
B1	<i>Hos oss har vi et system som automatiserer alle beslutningene, men vi velger likevel å ta noen manuelle behandlinger på enkelte søkere. Det vil alltid finnes noe informasjon som kan brikke beslutningen enten på den ene eller andre siden som systemet ikke fanger opp. Hvis man skal gjøre et system effektivt, så kan man si at det som er lysegrønt betyr at det er ingen tvil om at disse søknadene kan gå gjennom automatiseringssystemet og får de innvilget. Mens de som er ikke har noen sjanse til å få lån er mørkerøde i systemet. Og så har du de som ligger i nærheten og da kan man velge å bruke ressurser på disse og behandle dem manuelt. Da velger vi at for eksempel 20 prosent av søknadene skal gå gjennom en manuell vurdering.</i>
B2	<i>Manuell behandling stort sett ettersom vi ikke får så mange kredittsøknader, men mest boliglånsøknader. En kunde hos oss er viktig og vi ønsker å bli mer kjent med hvem kundene våre er. Det er en fin mulighet når vi mottar kredittsøknader av gamle og nye kunder.</i>
B3	<i>Vi har en kredittscore som hjelper oss å vurdere om vi skal gi avslag eller ikke. Vi velger ca. 80 prosent som går gjennom automatisk og ca. 10-20 prosent som går til kontroll.</i>

B4	<i>Vi har hatt automatiserte prosesser helt frem til pandemien kom. Etter pandemien har vi gått over til manuell vurdering slik at vi gjør en ekstra manuell sjekk av søknadene vi får inn.</i>
F1	<i>Det er en helt automatisert beslutning så fremt alt er greit.</i>
F2	<i>I utgangspunktet behandles alle søknader hos oss automatiserte. På den måten sparer vi mye mer tid og kapasiteten vår kan strekke til andre produkter.</i>
F3	<i>Vi har manuell behandling av alle søkere for å få bedre oversikt og fjerne gjengangere som har fått avslag før.</i>
F4	<i>Alle lånene våre går gjennom den automatiske prosessen for kredittvurdering, og en manuell utbetaling.</i>
F5	<i>For oss har det fungert best med en blanding av både automatisert og manuell behandling for å kunne gjøre en god nok kredittvurdering for alle søkerne våre. Dette har fungert fint for oss.</i>
F6	<i>Alle søknadene hos oss går gjennom en automatisert prosess ettersom vi får inn flere tusen søkere. Det vil ta for lang tid med en manuell behandlingsprosess.</i>

Basert på informasjonen fra informantene har de fleste bankene automatiserte beslutningsprosesser. Dersom en lånsøker oppgir at vedkommende har en viss lønnsinntekt, har bil, barn, hus og det viser seg at alt stemmer og likviditeten er god går søknaden gjennom og kreditten innvilges. Da er prosessen helautomatisert. En automatisert beslutningsprosess bidrar til at bankene sparer både tid og penger, det er enklere og går raskere. Noen av bankene velger imidlertid også å gjennomføre en viss prosentandel av søknadene til manuell behandling. Årsaken til det kan være fordi bankene trenger å innhente mer dokumentasjon dersom noe er uklart. For unge voksne, spesielt studenter, vil det typisk være at lønnsnivået hopper i taket når de plutselig begynner å jobbe. Da trenger bankene som regel dokumentasjon av lønnsslipper som er ferske slik at de får det inn i systemet, og da blir det en manuell vurdering av dem. Med dette gir lånsøkere bankene midlertidig fullmakt til å innhente data om inntekt, formue og gjeld fra det offentlige til bruk av behandling av kredittsøknaden.

Videre forklarer informanten B1 at det alltid vil finnes noe informasjon som kan blikke beslutningen på enten den ene eller den andre siden som systemet ikke klarer å fange opp. Noen av informantene velger å utelukke enkelte søknader til en automatisk innvilgelsesprosess, noen går direkte i avslag og noen banker velger å sette noen søknader i kontroll der det vises å være ganske nært å få innvilget. I slike tilfeller kan det være noe som for eksempel mangler eller bankene trenger mer avklaring før den eventuelle innvilgelsen finner sted. Informant B3 opplyser at hos deres bank går 80 prosent av søknadene direkte til avslag og kun 10-20 prosent går til kontroll. Det illustrerer at det er ganske mange søknader som går direkte i avslag og at det ikke er enkelt å få innvilget verken usikret kreditt eller annen type lån.

Til tross for at de fleste bankene har automatiserte beslutningsprosesser er det tydelig at ikke alle anvender det i like stor grad. Informant B4 og F3 benytter seg kun av manuell behandling hvorav det begrunnes med at de ikke mottar kredittsøknader i like stor grad som konkurrentene deres. Av den grunn trenger de ikke å kjøre en automatisert prosess. I tillegg begrunnes det også av informant F3 at de har bedre kontroll over lånesøknadene som kommer inn ved å gjennomføre en manuell vurdering. På denne måten kan banken undersøke om kunden som søker usikret kreditt er en “gjenganger” som tidligere har fått avslag hos dem. Ved å ha en manuell behandling av hver enkelt kredittsøknad vil det være mer nøyaktighet rundt kredittvurderingen av kundene. Det vil imidlertid heller ikke være mulig å fastlegge den enkelte lånesøkeren sin betalingsevne noe nærmere. Informantene belyser også viktigheten av å bli kjent med sine eksisterende kunder og nye kunder for å bygge gode kunderelasjoner som fører til kundetilfredshet og økt lønnsomhet. Tabell 4 oppsummerer funnene fra analysen om automatisering.

Tabell 4. Oppsummering av funn automatisering

BANK	AUTOMATISERT BEHANDLING	MANUELL BEHANDLING	BEGGE
B1			X
B2			X
B3			X
B4		X	
F1	X		
F2	X		
F3		X	
F4			X
F5			X
F6	X		

5. DISKUSJON

I denne delen av oppgaven vil funnene fra kapittel fire bli drøftet og tolkes i lys av forskningsspørsmålene for å besvare problemstillingen. Formålet med utredningen er å undersøke og oppsummere de mest relevante og interessante funnene som kan bidra til å gi forståelse for hvordan innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger har påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne.

5.1 INNVIRKNINGEN AV INNFØRINGEN AV UTLÅNSFORSKRIFTEN OG GJELDSREGISTRENE

Et av de viktigste hovedfunnene er betydningen av gjeldsregistrene. I kapittel fire berømmer informantene gjeldsregistrene hvorav registrene blant annet har gitt en økt presisjon og bedre kredittvurdering hos bankene. Informantene opplyser at gjeldsregistrene har tvunget frem en opprydning i bankenes kundeporteføljer som har vært en viktig nytte og årsak til at kundemassen endres. Samtidig har utlånsforskriften også en fundamental betydning for hvordan bankene driver sin kredittvurderingspraksis. På bakgrunn av denne informasjonen er det en klar sammenheng av statistikken til gjeldsregistrene som viser at den usikrede kreditten har hatt en drastisk nedgang siden gjeldsregistrene ble lansert i 2019, jfr. Figur 1 (Gjeldsregisteret, u.å.).

Flere av informantene påpeker at gjeldsregistrene har vært nødvendig for å hindre at forbrukere ikke skal ha forbruksgjeld som de ikke har mulighet til å betjene. Forbrukere har ikke lenger mulighet til å oppgi uriktig informasjon om gjelden sin. Finansforetakene er pliktig til å innrapportere gjeldsinformasjon til gjeldsinformasjonsforetakene. På denne måten gir det en oversikt over kundenes usikrede gjeld, noe flere av informantene nevner at har hatt en positiv effekt fordi det setter dem i posisjon til å faktisk oppfylle de lovpålagte kravene i utlånsforskriften (Poppe & Skuland, 2021, s. 15-16). Det er flere tiltak som stadig er til vurdering og blant disse er utlånsforskriften for forbrukskreditt (Regjeringen, 2021). Dessuten opplyser breddebankene at endringer i utlånsforskriften ikke har ført til merkbare tap, kun reduserte overskudd. På den andre siden nøler ikke forbruksbankene i undersøkelsen med at konsekvensene ved innstramminger og endringer av utlånsforskriften har ført til at de har måttet bokføre større og merkbare likviditetstap. Dette har heldigvis ikke resultert i verken tap av omdømme eller at Finanstilsynet har kommet etter dem.

Informantene poengterer at utlånsforskriften og gjeldsregistrene har ført til at den usikrede kreditten er redusert betydelig og har gitt en høyere andel avslagsprosent. Hensikten med gjeldsregistrene er nettopp å dempe uønsket vekst av låneopptak (Gjeldsregisteret, u.å.). Figur 5 kan indikere at kredittgivingen har vært bedre etter at gjeldsregistrene ble etablert. Samtidig gir det også en antydning til at innføringen av gjeldsregistrene som bankene plikter å slå opp i, har fungert. Som et resultat av gjeldsregistrene er det færre saker som går til inkasso nå enn tidligere. Imidlertid er det viktig å understreke at Figur 5 ikke gir en utelukkende årsakssammenheng mellom før og etter at gjeldsregistrene ble innført. Årsaken til det er fordi koronapandemien kommer inn her og ødelegger noe av den årsakssammenheng. I løpet av pandemien lånte ikke folk penger slik som de gjorde tidligere, noe som kan skyldes nedstengninger og begrensinger for hva man kunne bruke penger på. Som en konsekvens av pandemien har færre folk tatt ut forbrukslån hvorav en mindre andel av gjelden har gått til inkasso (Finanstilsynet, 2022, s. 6).

Gitmark (2021) belyser også at koronapandemien har vært et viktig fenomen som har påvirket den norske økonomiske realiteten og har ført til at virkelighetsbildet har blitt skjevt ved at tallene ikke stemmer overens med hvordan de egentlig skulle vært dersom pandemien ikke hadde skjedd. Poppe og Skuland (2021) støtter også dette ved å påpeke at koronapandemien utvilsomt er den mest forstyrrende begivenheten da den har ført til en omfordeling av økonomiske ressurser. Samtidig har pandemien økt betalingsevnen i noen grupper og svekket den i andre. Poppe og Skuland (2021) hevder at pandemien blant annet har endret forbruksmønstrene og hvordan folk bruker tid og penger. Dermed har dette endret behovet for kreditt. Befolkningen har vært rammet av en pandemi, deriblant unge voksne, noe som kan ha skapt forstyrrelser og skjevheter i tallene. Dersom pandemien derimot ikke hadde oppstått kunne tallene vært helt annerledes enn det de er i dag. Imidlertid er det viktig å påpeke at mange har kommet godt ut av krisen økonomisk og benyttet anledningen til å nedbetale lån og annen usikret gjeld (Poppe & Skuland, 2021, s. 28). Flere av informantene gir også uttrykk for dette og legger til at unge voksne har vært ekstra flinke med pengebruken og at flere betaler ned på gjelden sin. Igjen kan det ha en sentral sammenheng med at pandemien har lagt begrensninger på blant annet menneskers sosiale liv (Poppe & Skuland, 2021, s. 31).

Det er imidlertid ulike erfaringer rundt registrene hvorav enkelte informanter mener at gjeldsregistrene ikke er fullstendige, og at registrene er knyttet til en lav margin som ikke viser oversikt over all gjelden som for eksempel bil-, bolig- og studielån. Som tidligere nevnt

er alle finansforetakene pålagt å rapportere inn usikret gjeld, men kredittgivere kan tilsynelatende ikke rapportere inn gjeld som er blitt benyttet under tre måneder til gjeldsinformasjonsforetak. Det vil si at søkeren kan ha opparbeidet mye gjeld som ikke bankene får opp i gjeldsregistrene før etter tre måneder. Et eksempel på dette kan være det å handle på Klarna eller andre betalingsløsninger som for eksempel “kjøp nå, betal senere”. Slike betalingsløsninger vises altså ikke i gjeldsregistrene, noe som er negativt for kreditorene.

5.2 AUTOMATISERTE LØSNINGER ER DEN NYE FREMTIDEN

Når det gjelder banker, og spesielt kredittrisikostyringsområdet, kan bankene dra nytte av å trekke ut kunnskap fra data som for eksempel ved å støtte mer avanserte tilnærminger til kredittrisikovurdering (Martinelli et al., 2020, s. 837). I analysen kom det frem at de fleste banker benytter seg av automatiserte beslutningsprosesser, noe som har resultert i en raskere prosess for bankene, samt en bedre prosess for forbrukerne. Bankene påpeker at årsaken til dette er at med et automatisert system får flere avslag og som fører til at gjeldsgraden går ned hos forbrukerne. Sannsynligheten for mislighold med hensyn til tilbakebetaling av lån har dermed blitt redusert, noe som igjen har ført til mindre tap for bankene. Ifølge Sabato (2010) har bankene nå innført en automatisert beslutningsprosess som bidrar til å holde risikoen lav ved å sortere kvalifiserte søkere for å kunne få innvilget kreditt. Dermed øker også behovet for robuste, men likevel smidige reguleringer og tilsynsråd for å kontrollere og utnytte digitaliseringen mot optimale fordeler for banker og andre finansinstitusjoner, og samfunnet for øvrig (Chakraborty, 2019, s. 1).

Ifølge informantene hadde ikke bankene verken kredittscoremodeller, gjeldsregistre eller utlånsforskriften å føye seg etter før i tiden. Som tidligere nevnt ble konsekvensen av dette at bankene ofte innvilget lån til søkere som ikke var kredittverdige og kunne medføre til mislighold av den usikrede kreditten (Crook et al., 2007, s. 1449). Dette var en av grunnene til at frarådingsplikten etter finansavtaleloven § 47 ble innført. Hovedmålet er nemlig ment til å sikre og beskytte forbrukere mot å pådra seg større gjeld og hvorvidt opptaket er fornuftig og veloverveid. På denne måten skal forbrukere gjøres oppmerksomme og tvinges til å tenke en ekstra gang gjennom risikoen på kredittopptaket. I tillegg kan frarådingsplikten være at bankene har en egeninteresse for å unngå mislighold og eventuelle tap i kredittopptaket. Likevel kan det tenkes at enkelte kredittgivere allikevel innvilger uforsvarlig kreditt med høye renter og gebyrer på bakgrunn av sin fortjeneste. Slik informasjon kom også frem fra en av

informantene hvorav banken tidligere innvilget kreditt til forbrukere med lavt ressursstyre hvorav dette kunne føres å bli utsatt for misbruk av avtalefriheten.

I dag får mange flere søkere avslag på søknadene sine enn før i tiden (Straume, 2019).

Informantene hevder at dette er særlig på grunn av både frarådingsplikten og utlånsforskriften da finansinstitusjonene har fått flere begrensinger enn de hadde tidligere. Det kan oppleves urettferdig for en forbruker å få avslag, men det er likevel en fordel for vedkommende fordi det kan bidra til å hindre i å ta opp store og dyre lån som man ikke har råd til å tilbakebetale. Med andre ord bidrar det automatiserte systemet, frarådingsplikten og utlånsreglene for usikret kreditt til å luke ut useriøse aktører og andre søkere som ikke er kredittverdige (Chakraborty, 2019, s. 1). Som tidligere nevnt i analysen opplyste informantene at mellom 80-85 prosent av andelen søkere får avslag hvorav de resterende 10-20 prosentene kan få innvilget kreditten. Begrunnelsen for avslag er fordi søkeren ikke oppfyller kravene for å få innvilget kreditt som blant annet kan innebære for lav inntekt, for mye gjeld og betalingsanmerkninger. I praksis betyr dette at enkeltpersoner med betalingsanmerkninger, lav inntekt og mye gjeld vil finne det vanskeligere å få kreditt (Carling, Jacobsen, Linde & Roszbach, 2007, 845). Dessuten påpeker en annen informant også at søkeren kan få avslag på søknaden sin dersom banken har dårlig erfaring med vedkommende som søker til å begynne med. Da stopper de innvilgelsesprosessen med en gang fordi det betyr at søkeren har vært i banken tidligere og misligholdt på en eller annen måte. På den andre siden er misligholdet betydelig høyere i slike forbruksbanker enn i breddebankene. De to aktørkategoriene har nok ulike mål med sin virksomhet, hvor forbruksbankene har kun usikret kreditt og antageligvis er opptatt av å maksimere profitt, mens boliglånsbankene ser på dette forretningsområdet om usikret kreditt som mer som et supplement til kundens totale bankbehov.

Alle informantene opplyser at ved en automatisert beslutningsprosess ved utstedelse av usikret kreditt er noen av søknadene nødt til å bli behandlet manuelt. Grunnen til det er fordi finanssektoren karakteriseres av betydelig risiko som gjør at bankene kan kreve relevante opplysninger som kan dokumenteres eller belyses ved å vurdere betalingsevne og -vilje, egenkapital, sikkerhet og kundeforhold slik at det kan telle positivt i lånesøknaden (Finansportalen, 2017). Den automatiserte beslutningsprosessen er kompleks og det er mange variabler som må vurderes. I tillegg må hele prosessen være på lik linje med lovverket og de operasjonelle reglene fastsatt av toppledelsen (Schotten & Morais, 2019, s. 1-2). Det argumenteres av Schotten og Morais (2019) at behovet for automatisering av den

organisatoriske beslutningsprosessen er viktig og må evalueres kontinuerlig. Noen av breddebankene informerer om at de må behandle alle søknadene manuelt fordi de i større grad får søknader om blant annet boliglån, pensjonsfond, å opprette sparekonto og brukskonto, og legger derfor ikke skjul på at de ikke har innarbeidet en systematisk og avansert kredittscoremodell. I motsetning opplyser forbruksbankene at de får flere tusener av søknader om dagen og at de fleste søknadene går automatisk. Feil beslutninger kan umiddelbart påvirke likviditeten og kan til og med kompromittere organisatorisk konkurranseevne for bankene (Schotten & Morais, 2019, s. 2). Dessuten bør det systematiske også møte organisatoriske forventninger ettersom bank- og finansinstitusjoner opererer med usikrede miljøer og handler strategisk.

5.3 UNGE HAR BLITT MER BEVISSTE PÅ BRUK AV KREDITT

Ifølge informantene er det tydelig at unge voksne mellom 18-29 år har lite usikret kreditt på grunn av ulike faktorer som blant annet kortere lønnshistorikk enn tre år, variabel inntekt og aldersgrenser. Forskningen gjort av Soman og Cheema (2002) forklarer at etter hvert som forbrukere får erfaring med kreditt begynner de å stille spørsmål ved gyldigheten av prosessen som ble brukt for å sette kredittgrensen. Soman og Cheema (2002) understreker at dette kan bidra til at unge voksne etter hvert blir mer bevisste på forbruket rundt kreditt, og at det erfaringsmessig kan føre til at kreditten benyttes mindre og dermed blir redusert. Som nevnt i kapittel fire anvender alle bankene utlånsforskriften ved å ha både aldersgrenser og begrensninger for opptak av kreditt. Felles for alle bankene er at aldersgrensen deres er mellom 18 til 25 år. Begrensningen på kreditten for hver og en bank er ulik, men felles er at minstebeløpet er på kr 5 000 og opptil kr 15 000. Forskning tyder derimot på at høyere mengde kreditt hos unge voksne kan føre til en større vilje til å bruke og utnytte kreditten, noe som kan resultere i at utgiftene deres kan bli høyere (Soman & Cheema, 2002, s. 32). Motsatt vil være at forbrukere får lavere kredittbeløp som er med på å føre til at utgiftene deres blir lavere. En av informantene fra breddebankene påpeker at kredittkortet blir sperret dersom det er en forfalt faktura som ikke er betalt. Disse begrensningene som blir lagt til grunn hindrer unge voksne i å bygge opp en større gjeld allerede fra start.

5.3.1 MER KUNNSKAP OM PRIVATØKONOMI

Annen forskning gjort av Lachance, Beaudoin og Robitaille (2006) var å studere unge voksnes bruk av kunnskap om kreditt. Forskningen tok for seg et stort representativt utvalg av

alderen 18-29 år og baserte seg på hvor viktig det er å rette søkelyset mot å forbedre finansiell kompetanse og styrke økonomisk utdanning blant de unge voksne. Resultatet av forskningen viste at unge voksne som lærer seg kunnskap om økonomi gjennom slektninger, familie eller personlige erfaringer har et lavere kunnskapsnivå. I motsetning til andre unge voksne som har lært om privatøkonomi gjennom blant annet kurs, media, økonomiske rådgivere eller på skolen hadde disse unge en betydelig lavere andel av gjeld (Lachance et al., 2006, s. 347). En av informantene uttrykker nettopp også at en stor andel unge voksne ikke vet hva renter er og foreslår at læring om grunnleggende kreditt og privatøkonomi, med vekt på fornuftig bruk av kreditt, bør være et eget fag på skolen eller en del av pedagogisk agenda for unge forbrukere. Dette støttes også av administrerende direktør i Finans Norge, Idar Kreutzer, som sier at mange studenter trenger mer kunnskap om personlig økonomi. Han understreker i tillegg at finansnæringen skal sørge for at personlig økonomi får en tydeligere plass på skolen slik at unge voksne får økt kunnskap om økonomi (Finans Norge, 2018). Å rette søkelyset mot å forbedre finansiell kompetanse og styrke økonomisk utdanning kan være et sentralt tiltak som kan resultere i å hindre den økende gjelden hos de unge voksne (Hohnen, Gram & Jakobsen, 2020, s. 356).

5.3.2 REVOLUSJON I FORBRUKSPRESS BLANT DE UNGE

På den andre siden forklarer Hohnen et al. (2020) at usikret kreditt er en grunnleggende årsak til økende gjeldsproblemer blant unge voksne. Årsakene kan være både mer eller mindre alvorlige og forankret i både økonomiske og sosiale forhold (Poppe, 2016, s. 11).

Forskningsfunn tyder på at unge voksne oppfatter gjeld som et finansieringsmiddel for å oppfylle sine behov og ønsker (Ishak & Omar, 2020). Autio et al. (2009) støtter dette ved å understreke at unge mennesker som enten er i arbeid eller som stiller bedre finansielt bruker både lån og annen usikret kreditt til lystbetont bruk. Videre forklarer Autio et al. (2009) at øyeblikkelige lån som for eksempel kontantforskudd og SMS-lån har reist store bekymringer. En av de største bekymringene for unge voksne er kostnadene for slike smålån, i tillegg til rollover-fenomenet som går ut på at forbrukere tar flere lån for å betale tilbake tidligere gjeld (Autio et al., 2009, s. 407).

Sotiropoulos og D'astous (2012) hevder at en konsekvens av å bruke usikret kreditt til lystbetont bruk kan føre til at unge voksne bruker mer av kredittkortene sine enn det de er i stand til å betjene. En årsak til det kan knyttes til deres forventninger til hvor mye de skal bruke når de konsumerer i nærvær av andre, deriblant sine egne venner. Noen unge kan føle at

de forventes å konsumere på samme nivå som andre, spesielt når de er sterkt knyttet til disse personene (Sotiropoulus & D'astous, 2012, s. 457). En av informantene tenker i samme retning og peker på at årsaken bak overforbruket til unge voksne skyldes av at de vil ha de dyreste klærne og nyeste telefonene slik som vennene sine. Styrken til de sosiale relasjonene innenfor deres sosiale nettverk påvirker potensielt i hvilken grad de unge bruker for mye av kredittkortene sine (Sotiropoulus & D'astous, 2012, s. 458). Med andre ord refererer den økende graden i gjeld til den ustabile og uforutsigbare livssituasjonen ved å være ung, samtidig som overgangsfasen i livet når man er ung hvor forbrukerbasert identitetsskaping er en vesentlig komponent (Hohnen et al., 2020, s. 368).

5.3.3 BANKENE TAR I STØRRE GRAD SAMFUNNSANSVAR

Videre tar Buszko, Krupa og Chojnacka (2018) for seg unge voksne mellom 17-25 år hvor det kommer frem at å tilby produkter og banktjenester til unge voksne som har lav finansiell kunnskap, manglende erfaring innen finans eller mangel på juridisk kapasitet til å inngå kontrakter er en utvilsom handling som kan generere en rekke etiske spørsmål. For å sette dette i perspektiv var et av spørsmålene i intervjuguiden om hvordan bankene stiller seg samfunnsansvarlige til de unge voksne og hvilke etiske betraktninger de forholder seg til ved utstedelse av usikret kreditt. Ettersom en av breddebankene holder ulike presentasjoner spesifikt til unge voksne for å forstå økonomi og bruk av ansvarlig kreditt, er ambisjonen deres å påvirke både mennesker, miljø og samfunnet rundt på en positiv måte. Ved å integrere både sosiale og miljømessige forhold knyttet til hvordan bankene opererer til de unge voksne, vil det bidra til et samfunnsansvar (Sander, 2020). Dette gjenspeiler seg også i Buszko et al. (2018) sin forskning som hevder at å støtte unge mennesker i deres økonomi kan være et godt eksempel på implementering av både etisk og samfunnsansvarlig politikk av banker generelt. Når det er sagt uttrykker den ene forbruksbanken at kredittgiver sin jobb er å innvilge, fraråde eller avslå kredittsøknader. Følgelig kan dette gi et inntrykk om at banker fraskriver seg ansvaret ved å fraråde, og det skal likevel ikke blindt tas i betraktning at ved å gjøre dette kan de miste mange kunder. Samtidig kan det føre til at kundene tar opp et uforsvarlig låneopptak som de ikke er i stand til å betjene.

Det kan tenkes at unge voksne heller drar nytte av banktjenester blant annet i form av økt kunnskap ved å tilegne seg ny kompetanse rundt temaet. Som et resultat av bankenes perspektiv om bærekraft og deres samfunnsansvar mener informantene at det har en klar sammenheng med hvordan de utøver deres innvilgelsespraksis ved utstedelse av usikret

kreditt for unge voksne. For å illustrere dette hevder Blowfield og Murray (2014) at samfunnsansvar begynner der loven slutter, og omhandler med dette hva selskapene gjør for å bidra positivt til samfunnet. Riktignok er samfunnsansvar et viktig element i både sosial og økonomisk sammenheng da det brukes av banker globalt der det konsentreres på utvikling og investering i fremtiden. I tillegg bruker banker også mye ressurser på å utarbeide strategier for samfunnsansvar, spesielt for å styrke bankens omdømme og forbedre forholdet til sine interessenter (McDonald & Rundle-Thiele, 2008, s. 170).

6. KONKLUSJON

6.1 KONKLUSJON

Formålet med oppgaven har vært å undersøke på hvilken måte bankene anvender utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger knyttet til utstedelse av usikret kreditt til unge voksne. I tillegg var det som mål å kartlegge hvilken effekt disse tiltakene har hatt på usikret kreditt blant målgruppen. I utredningen har vi tatt for oss utlånspraksisen for fire breddebanker og seks forbruksbanker. Videre har vi diskutert hvordan gjeldsregistrene vil påvirke bankenes utlånspraksis og hvilken betydning de automatiserte løsningene har for innvilgelsesprosessen. Avslutningsvis legger vi frem forslag til videre forskning.

Våre hovedfunn indikerer først og fremst at alle bankene har en grundig innvilgelsespraksis før de faktisk utsteder usikret kreditt til unge voksne. Det er mange faktorer som skal tas hensyn til ved utstedelse av usikret kreditt da bankene er pålagt en streng utlånsforskrift, gjeldsregistre og automatiserte løsninger. Med andre ord fører det til at de samarbeider mot et felles mål for kundene sine ved å for eksempel gjøre gode og nøyaktige kredittvurderinger, fraråde kundene å få kreditt dersom de ikke er kredittverdige eller har en god nok betalingsevne- og vilje for å redusere gjeld. Frarådingsplikten er essensiell i utlånspraksisen til bankene da lovverket tar utgangspunkt i å verne forbrukere fra for store låneopptak og økonomisk utsatthet. Det har dermed ført til mindre risiko for bankene og en høyere avslagsprosent for å unngå mislighold blant låntakere. Likevel er det viktig å ta i betraktning at nå som samfunnet har åpnet opp igjen etter koronapandemien, kan det på sikt være fare for at misligholdet kan øke i tiden fremover. Videre kommer det også frem at kredittscoremodeller er svært viktige for bankene fordi det gir en statistisk beregning som blir oppdatert kontinuerlig for å få et helhetlig og presist bilde for den enkelte forbrukeren. To av de fire breddebankene trekker frem at kredittscoremodeller gir feil inntrykk og mener at det i større grad bør være beregnet individuelle budsjetter til hver enkelt kunde.

Analysen av empiriske funn avdekker at bankene ser en klar og tydelig positiv effekt av gjeldsregistrene som ble etablert i 2019. Før vi intervjuet informantene gikk vi ut ifra at det var en sammenheng mellom utlånsforskriften og gjeldsregistrene. Informantene bekreftet dette og viste til at det ble en strengere utlånspraksis etter at registrene ble etablert ved å innføre nye endringer i forskriften. I tillegg har registrene bidratt til å redusere usikret kreditt

og samtidig skape en helhetlig oversikt over egen gjeld. Flertallet av informantene mener at det er vanskelig å konkludere og få en helhetlig kredittvurdering basert på kun gjeldsregistrene. Årsaken til det er fordi kredittvurderingen må ses i sammenheng med øvrig gjeldsutvikling i samfunnet, samt at det kreves flere tiltak som for eksempel at sikret kreditt også må bli inkludert i gjeldsregistrene.

Et annet funn viser at kredittvurderingen hos forbruksbankene i større grad enn breddebankene var preget av automatiserte vurderinger og ikke noe rom for objektiv vurdering. I motsetning er noen av breddebankene preget av manuell behandling og innhenter informasjon fra kunden. Noen av breddebankene foretar i større grad dokumentasjonskontroll med rom for en subjektiv vurdering. Flere av forbruksbankene og breddebankene benytter SIFOs referansebudsjett til kredittvurdering for å få en oversikt over inntekt og faste utgifter.

For å svare på problemstillingen har både utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger påvirket bankene positivt når det gjelder utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne. På grunn av at folk ikke skal havne i et uføre de vil merke og for å ivareta forbrukerne bedre har skjerpede krav og en strengere utlånspraksis vært nødvendig. Når det er sagt er det behov for reguleringer som er bedre tilpasset dagens digitale utlånsprosess. Dessuten består hovedinteressen til bankene å sikre økonomisk avkastning og bygge gode kredittscoremodeller da dette garanterer stabilitet og mindre risiko. Samtidig har automatiserte løsninger hatt en positiv innvirkning for bankene ved at det har ført til økt presisjon i kredittvurderingene. I tillegg har gjeldsregistrene bidratt med å forebygge at privatpersoner pådrar seg uhåndterlige gjeldsforpliktelser, samt redusere antall gjeldsofre. Funnene avdekker også at lavere utdanning, lite økonomisk kompetanse og forbrukspress kan ha en innvirkning blant unge voksne når det gjelder usikret kreditt. Økonomisk rådgivning bør derfor fortsatt være et offentlig ansvar og bank- og finansinstitusjoner skal leve opp til et samfunnsansvar når de innvilger usikret kreditt til unge voksne.

6.2 VIDERE FORSKNING

Det har dukket opp flere interessante temaer innenfor usikret kreditt underveis i forskningsprosessen, men da denne oppgaven har en bestemt problemstilling var vi nødt til å holde oss innenfor avgrensningens rammer. Under datainnsamlingen har vi oppdaget at det foreligger lite forskning rundt gjeldsregistrene og de nye endringene av utlånsforskriften.

Dette har resultert i at vi har sett oss nødt til å basere store deler av oppgaven vår på primærdata fra informantene, i tillegg til statistikk som sekundærdata.

Et forslag til videre forskning kan være å følge opp hvordan lovverket endrer seg i fremtiden og hvordan denne utviklingen påvirker utlånspraksisen til bankene ved utstedelse av usikret kreditt. Som tidligere nevnt er utlånsforskriften kun gyldig til 2024 og det hadde derfor vært interessant å basere videre forskning på utviklingen og innføringen av de nye endringene som kommer. Et annet forslag til videre forskning kan være å se på hvordan utviklingen av gjeldsregistrene påvirker utlånspraksisen til bankene. Dersom gjeldsregistrene får inn alle låneforpliktelsene til kunden kan videre forskning basere seg på om det vil ha noe påvirkning på kredittvurderingen. Det kan være interessant å se om det vil bidra til å minske risikoen enda mer eller om det ikke har noe særlig betydning for bankene.

Videre hadde det også vært interessant for videre studier å basere forskningen på de unge voksnes perspektiver. Utvalget av informanter bør være større enn i denne utredningen slik at forskeren kan få frem enda flere synspunkter fra de unge voksne om deres erfaringer og opplevelser innenfor bruk av usikret kreditt. For å se det fra et annet perspektiv kunne det også vært spennende å intervju gjeldsrådgivere for å se om det er en høy andel søknader for gjeldsordning blant unge voksne.

7. LITTERATURLISTE

Andersen, G. (2008). Kvalitative intervjuundersøkelser. Forskningsprosessen: et veiledningshefte for elever i videregående skoletrinn.

Askheim, O. G. A. & Grenness, T. (2008). *Kvalitative metoder for markedsføring og organisasjonsfag*. Oslo: Universitetsforlag.

Autio, M., Wilska, T-A., Kaartinen, R. & Lähteenmaa, J. (2009). The use of small instant loans among young adults – a gateway to a consumer insolvency? *International Journal of Consumer studies*, 33(4), 407-415. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2009.00789.x>

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2012). *Endringer i tinglysningsloven mv.(registering av gjeld) Prop. 195 L (2012-2013)*). Hentet fra: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/regpubl/prop/2012-2013/prop-195-l20122013.html?id=736063>

Baum, S. (2017). Student Debt: Rhetoric and Reality. *Forum for Social Economics* 46 (2), 206-220. <http://dx.doi.org/10.1080/07360932.2017.1307133>

Bell, E., Bryman, A., & Harley, B. (2019). *Business Research Methods*. (5. utg.). Oxford University Press: Oxford.

Blowfield, M. & Murray, A. (2014). *Corporate responsibility* (3rd.edition.). United Kingdom: Oxford University Press.

Brusdal, R. (2013). *Unge voksne og personlig økonomi* (Statens institutt for forbruksforskning 8/2012). Hentet fra: https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/5281/file78737_oppdagsrapport_4-2013_web.pdf?sequence=1

Brækhus, S. & Reusch, M. (2021,11. August). Tvangsfullbyrdelse. Store Norske Leksikon. Hentet fra: <https://snl.no/tvangsfullbyrdelse> (lest 21.01.22).

Buszko, M., Krupa, D., & Chojnacka, M. (2018). Ethical Aspects Of Offering Bank Products And Services To Children, Youths And Young Adults. *Research Gate*, 272-290.

https://www.researchgate.net/publication/329379803_ETHICAL_ASPECTS_OF_OFFERING_BANK_PRODUCTS_AND_SERVICES_TO_CHILDREN_YOUTHS_AND_YOUNG_ADULTS

Carling, K., Jacobsen, T., Lindè, J. & Roszbach, K. (2006). Corporate credit risk modeling and the macroeconomy. *Journal of Banking & Finance*, 31(3), 845-868.

<https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2006.06.012>

Chakraborty, G. (2019). Evolving profiles of financial risk management in the era of digitization: The tomorrow that began in the past. *Journal of Public Affairs* 20(2), 1-9.

<https://doi.org/10.1002/pa.2034>

Crook, J. N., Edelman, D. B., & Thomas, L. C. (2007). Recent developments in consumer credit risk assessment. *European Journal of Operational Research* 183(3), 1447-1465.

<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2006.09.100>

Datatilsynet. (2018, 23. Juni). Kredittvurdering. Hentet fra:

<https://www.datatilsynet.no/personvern-pa-ulike-omrader/kundehandtering-handel-og-medlemskap/kredittvurdering/>

Datatilsynet. (2019, 17. Juli). Hva er en personopplysning? Hentet fra:

<https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/personopplysninger/> (lest 06.04.22)f

Davis, J. (2021). How Much Debt Do You Have? *Marriott Student Review* 4(2), Article 7, 21-15. <https://scholarsarchive.byu.edu/marriottstudentreview/vol4/iss2/7>

Despard, M. R., Perantie, D., Taylor, S., Grinstein-Weiss, M., Friedline, T. & Raghavan, R. (2016). Student debt and hardship: Evidence from a large sample of low- and moderate-income households. *Children and Youth Services Review* 70, 8-18.

<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2016.09.001>

Dwyer, R., E., Hodson, R. & McCloud, L. (2012). Gender, Debt, and Dropping Out of College. *Gender & Society* 27(1), 30-55. <https://doi.org/10.1177/0891243212464906>

Experian. (2022). Analytics og dataanalyse. Hentet fra: <https://www.experian.no>

Finansavtaleloven. (1999). Lov om finansavtaler og finansoppdrag (LOV-1999-06-25-46). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-06-25-46> (lest 01.02.22).

Finans Norge. (2018). Fem av ti studenter vet ikke at låneopptak kan begrense deres muligheter for å ta opp lån i fremtiden. Hentet fra: <https://www.finansnorge.no/aktuelt/nyheter/2018/08/fem-av-ti-studenter-vet-ikke-at-laneopptak-kan-begrense-deres-muligheter-for-a-ta-opp-lan-i-fremtiden/> (lest 07.03.22).

Finansportalen. (2010, 29. Oktober). Verdt å vite om boliglån. Hentet fra <https://www.finansportalen.no/andre-valg/artikler/verdt-a-vite-om-boliglan/>

Finanstilsynet. (2017, 16. Januar). Finansielt utsyn. Hentet fra: <https://www.finanstilsynet.no/publikasjoner-og-analyser/finansielt-utsyn/> (lest 06.01.22).

Finanstilsynet. (2017). *Finanstilsynets retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån*. (5/2017). Hentet fra: <https://lovdata.no/static/RFT/rft-2017-0005.pdf>

Finanstilsynet. (2021, 17. Februar). Inkassovirksomhet. Hentet fra: <https://www.finanstilsynet.no/publikasjoner-og-analyser/arsrapport/arsrapport-2020/rapporter-tilsynsomradene-2020/inkassovirksomhet/>

Finanstilsynet. (2021, 01. Juni). *Finansielt Utsyn Juni 2021*. Hentet fra: <https://www.finanstilsynet.no/contentassets/de019705b5094a37ace5105e8b74b76d/finansielt-utsyn-juni-2021.pdf>

Finanstilsynet. (2022). *Utviklingen i forbruksgjeld*. Hentet fra: <https://www.finanstilsynet.no/contentassets/e238d68d2f0d4cfb8e412683307ec20f/utviklingen-i-forbruksgjeld-april-2022.pdf>

Forbruksforskningsinstituttet SIFO. (2021). *SIFOs Referansebudsjett for forbruksutgifter 2021*. Hentet fra: <https://oda.oslomet.no/oda/xmlui/bitstream/handle/11250/2754935/Referansebudsjett%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (lest 02.02.22)

Gitmark, H. (2021, 01. februar). Skjevfordelt usikkerhet. *Dagsavisen*. Hentet fra: <https://www.dagsavisen.no/debatt/kommentar/2021/02/01/skjevfordelt-usikkerhet/> (lest 28.01.22).

Giske, M. E. (2019, 29. Juli). Gjeldsportalen åpen for søk. Hentet fra: <https://www.dnb.no/dnbnyheter/no/samfunn/gjeldsportalen-kommer-i-drift-til-sommeren-da-kan-bankene-fa-oversikt-over-din-totale-forbruksgjeld>

Gjeldsregisteret. (u.å.) Forbruksgjelden faller til ny bunnrekord! Hentet fra: <https://www.gjeldsregisteret.com/blog/post/forbruksgjelden-faller-til-ny-bunnrekord> (17.02.22).

Gjeldsregisteret. (u.å.). Forbruksgjelden vokser igjen! Hentet fra: <https://www.gjeldsregisteret.com/blog/post/forbruksgjelden-vokser-igjen> (lest 03.02.22)

Gjeldsregisteret. (u.å.). Forbruksgjelden vokser, men kredittkortfakturaer og avdrag betales i tide! Hentet fra: <https://www.gjeldsregisteret.com/blog/post/forbruksgjelden-vokser-men-kredittkortfakturaer-og-avdrag-betales-i-tide> (lest 03.02.22).

Gjeldsregisteret. (u.å.). Gjeldsregisteret lanseres innen 1. juli! Hentet fra: <https://www.gjeldsregisteret.com/blog/post/gjeldsregisteret-lanseres-innen-1-juli> (lest 03.02.22)

Gjeldsregisteret. (u.å.) Unge under 30 kutter gjelden mest når forbruksgjelden krympet 15 mrd i 2020! Hentet fra: <https://www.gjeldsregisteret.com/blog/post/unge-under-30-kutter-gjelden-mest-nar-forbruksgjelden-krympet-15-mrd-i-2020> (lest 16.02.22)

Gogas, P., Papadimitriou, T. & Agravetidou. (2014). Forecasting bank credit ratings. *Journal of Risk Finance*, 15(2), 195-209. <https://doi.org/10.1108/JRF-11-2013-0076>

- Hilscher, J. & Wilson, M. (2016). Credit Ratings and Credit Risk: Is One Measure Enough? *Management Science* 63(10), 1-53. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2016.2514>
- Hohnen, P., Gram, M., & Jakobsen, T. B. (2020). Debt as the new credit or credit as the new debt? A cultural analysis of credit consumption among Danish young adults. *Journal of Youth Studies*, 23(3), 356-370. <https://doi.org/10.1080/13676261.2019.1609660>
- Hoydal, C. (2019, 11.april). Experian og Defero ønsker å gjøre alle personer oppmerksom på sine kredittdata. Hentet fra: <https://www.experian.no/blogs/experian-insight/2019/04/experian-og-defero-onsker-a-gjore-folk-flest-oppmerksom-pa-sine-kredittdata/> (lest 03.01.22)
- Høie, H. (2021). *Usikret gjeld – omfang og kjennetegn ved låntakerne* (Statistisk sentralbyrå 12/2021). Hentet fra https://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/artikler-og-publikasjoner/_attachment/449421?_ts=1786315b3f0 (lest 13.01.22).
- Intrum. (2022). Alt du trenger å vite om betalingsanmerkninger. Hentet fra: <https://www.intrum.no/kundeservice/tips-til-bedre-okonomi/artikler/alt-du-trenger-a-vite-om-betalingsanmerkninger/> (lest 08.03.22).
- Ishak, S. & Omar, A. R. C. (2020). Youths and Credit: An Analysis of Debt Perspective and Management Among Youths. *Global Journal Al-Thaqafah*, 10(1), 48-57. Hentet fra: https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000567084400007?fbclid=IwAR3IcL2h96XYMTJIsy5uAs21hwhpiYli-ribQDabDHM5ZEZUx_wxEHG9L8
- Johannessen, A., Tufte, P. A., & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Oslo: Abstrakt forlag.
- Justis- og politidepartementet. (2009). *Endringer i finansavtaleloven mv. (gjennomføring av direktiv 2008/48/EF om kredittavtaler for forbrukere mv.)* Prop. 65 L (2009-2010)). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop-65-l-2009-2010-2/id590809/>

Kaurel, F. E. (2009, 20. desember). Kreditt. Store Norske Leksikon. Hentet fra: <https://snl.no/kreditt> (lest 26.01.22).

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervjuet* (3.utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Lachance, M. J., Beaudoin, P. & Robitaille, J. (2006). Quebec Young Adults' Use of and Knowledge of Credit. *International Journal of Consumer Studies* 30(4), 347-359.
<https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2006.00521.x>

Lendo. (u.å). Gjeldsregister. Hentet fra: <https://www.lendo.no/gjeldsregister/nytt-gjeldsregister/>

Lorvik, N. (2021, 07. Juni). Det tok fem år å få på plass et gjeldsregister. Nå ser bankene en klar effekt. *Nettavisen Økonomi*. Hentet fra: <https://www.nettavisen.no/okonomi/det-tok-fem-ar-a-fa-pa-plass-et-gjeldsregister-na-ser-bankene-en-klar-effekt/s/12-95-3424136467> (lest 04.02.22).

Lånekassen. (2022). Universitet og høyskole. Hentet fra: <https://lanekassen.no/nb-NO/stipend-og-lan/norge/universitet-og-hogskole/> (lest 15.05.22).

Marron, D. (2007). 'Lending by numbers': Credit scoring and the constitution of risk within American consumer credit. *Economy and Society* 36(1), 103-133.
<https://doi.org/10.1080/03085140601089846>

Martinelli, F., Mercaldo, F., Raucci, D. & Santone, A. (2020). Bank Credit Risk Management based on Data Mining Techniques. *Proceedings of the 6th International Conference on Information Systems Security and Privacy* 1, 837-843.
<https://doi.org/10.5220/0009371808370843>

McDonald, L. & Rundle-Thiele, S. (2008) Corporate social responsibility and bank customer satisfaction: A research agenda. *International Journal of Bank Marketing*, 26(3), 170- 182.
<https://doi.org/10.1108/02652320810864643>

NOU 1994:19. (1994). *Finansavtaler og finansoppdrag*. Oslo: Justisberedskapsdepartementet.

Olseng, E. O. & Sundbye, L. M. T. (2021, 25. Oktober). Observasjon, eksperiment og dybdeintervju. Hentet fra: <https://ndla.no/nb/subject:1:a7c337ca-d3b6-492f-ace2-b05c45f54e93/topic:1:1254b264-03b8-406c-b529-e4af3e9182fb/topic:1:76b6c12f-7f63-4a04-aa48-22d07fdc2fa7/resource:35f48ad2-0e29-4201-83fe-1be598982c5b>

Pedersen, B. (2020. 16. November). Kredittkort – dette bør du vite! *Dagbladet*. Hentet fra: <https://www.dagbladet.no/kredittkort/kredittkort-dette-ma-du-vite> (lest 16.03.22).

Poppe, C. (2005). *Betalingsproblemer som sosialt fenomen* (Forbruksforskningsinstituttet SIFO 09/2005). Hentet fra https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/6016/file59245_prosjektnotat_2005-06web.pdf?sequence=1&isAllowed=y (lest 19.01.22).

Poppe, C. (2016). *Økonomisk utsatthet 2016* (Forbruksforskningsinstituttet SIFO 11/2016). Hentet fra https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/5324/file80665_oppdagsrapport_13_2016_sifo.pdf?sequence=1&isAllowed=y (lest 19.01.22).

Poppe, C. & Skuland, S. E. (2021). *Virker gjeldsregistrene? Bankenes erfaringer med og holdninger til gjeldsinformasjonsforetak*. Rapport fra Forbruksforskningsinstituttet SIFO 6/2021. Hentet fra <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/11250/2771837/SIFO-Rapport%208-2021%20Virker%20gjeldsregistrene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Regjeringen. (2021, 04. Oktober). Utlånsforskriften. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/tema/okonomi-og-budsjett/finansmarkedene/utlansforskriften/id2791101/> (lest 13.02.22).

Regjeringen. (2022, 22. Mars). Evaluering av utlånsforskrifta. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/evaluering-av-utlansforskrifta/id2905226/> (lest 24.02.22).

Røsland, F. (2018, 12. oktober) Transkripsjon – En innføring. Hentet den 20.05.2020 fra <https://contxt.no/transkripsjon/#tab-con-9>

Sabato, G. (2010). Assessing the Quality of Retail Customers: Credit Risk Scoring Models. *The IUP Journal of Financial Risk Management* 7(1&2), 35-43. <https://ssrn.com/abstract=1614638>

Sander, K. (2020, 17. september). Bedriftens samfunnsansvar (CSR). Hentet fra: <https://estudie.no/csr/> (lest 10.02.2022)

Schotten, P. C., & Morais, D.C. (2019). A group decision model for credit granting in the financial market. *Financial Innovation* 5(6), 1-19. <https://doi.org/10.1186/s40854-019-0126-4>

Shi, B., Chi, G. & Li, W. (2020). Exploring the mismatch between credit ratings and loss-given-default: A credit risk approach. *Economic Modelling* 85, 420-428. Hentet fra: <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2019.11.032>

Sideno, M. B. (2012). Facebook-innstillingen du må sjekke. *Tek.no*. Hentet fra: <https://www.tek.no/nyheter/nyhet/i/JoR8wm/facebook-innstillingen-du-maa-sjekke> (lest 05.02.22).

Soman, D. & Cheema, A. (2002). The Effect of Credit on Spending Decisions: The Role of the Credit Limit and Credibility. *Marketing Science* 21(1), 32-53. <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/mksc.21.1.32.155>

Sotiropoulus, V. & D'astous. (2012). Social Networks and Credit Card Overspending Among Young Adult Consumers. *The Journal of Consumer Affairs* 46(3), 457-484. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2012.01239.x>

Sterri, A. B. (2014, 21 juli). Kreditor. Store Norske Leksikon Hentet fra <https://snl.no/kreditor> (lest 15.03.22)

Straume, Å. M. (2019, 22. Februar). Hvordan vil de nye og strengere reglene om forbrukslån fungere? Hentet fra: <https://www.sparebank1.no/nb/smn/om-oss/nyheter/hvordan-vil-de-nye-reglene-om-forbrukslan-fungere.html>

Sundbye, L. M. T & Nisted, I. M. (2017, 11. oktober). Primære og sekundære datakilder. Hentet fra: <https://ndla.no/nb/subjects/subject:7/topic:1:183191/topic:1:105795/resource:1:93370> (lest 28.02.22)

Utlånsforskriften. (2020). Forskrift om finansforetakenes utlånspraksis LOV-2015-04-10-17-§1-7). Hentet fra https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2020-12-09-2648#KAPITTEL_4 (lest 01.02.22).

Wisdom, J. & Creswell, J. W. (2013). Mixed methods: integrating quantitative and qualitative data collection and analysis while studying patient-centered medical home models. *Rockville: Agency for Healthcare Research Quality*, 1-5.

<https://www.ahrq.gov/sites/default/files/wysiwyg/ncepcr/tools/PCMH/mixed-methods.pdf>

8. VEDLEGG

8.1 INTERVJUGUIDE

Intervjuguide

Innledning:

- Kort om oss, bakgrunn og hensikt med intervjuet.
- Konfidensialitet og bruk av data
- Bruk av opptaksutstyr

1. Bakgrunn om informanten

Fortell litt om deg selv, hvem du er, hva du jobber med og din stillingstittel.

Kjønn:

Alder:

Utdanning:

Bedrift:

Hvor mange år har du jobbet i bedriften:

2. Kredittrisiko

- Hvordan vurderer dere som bank risikoen for usikret kreditt og hvilke krav tar dere utgangspunkt i før dere innvilger kreditten?
- I hvilken grad er disse beslutningene automatiserte? Hvordan?
- Hvilke kreditttyper er det unge voksne ofte søker om?
- I hvor stor grad har gjeldsregistrene påvirket dere som bank?
- Hva er terskelen for vurdering og fraråding ved utstedelse av usikret kreditt til unge voksne hos dere?
- Hvordan skiller dere avslag og fraråding fra hverandre? Eksempler?
- Opplever du at det har vært noen endring i kredittvurderingspraksis etter lovendring i 2020?
- Hvordan anvender dere utlånsforskriften etter lovendringen?

- Hvordan vurderer dere resultatene til lånsøkeren sin kredittscore og hva vektlegges i behandlingen av søknaden?
- Hvilke mål eller KPI'er forholder dere dere til i denne prosessen (eksempelvis prosent mislighold)?
- Hva tror du er forskjellen i lønnsomhet for usikret versus sikker kreditt for banker generelt?
- Opplever dere flere eller færre avslag for usikret kreditt etter den nye utlånspraksisen, gjeldsregistrene og de automatiserte løsningene?
- Vil du si at det har vært en stor endring og større oppmerksomhet rundt innvilgelse av usikret kreditt fra tidligere år til per dags dato? Hvordan var det før og nå?

3. Konsekvenser og utfordringer for unge voksne i fremtiden

- Hva mener du er de største utfordringene fremover når det gjelder innvilgning av usikret kreditt?
- Hva tror du kan være årsaken til at så mange unge voksne har betalingsanmerkninger?
- På hvilken måte stiller dere som samfunnsansvarlige for de unge voksne og hvilke etiske betraktninger forholder banken seg til ved utstedelse av usikret kreditt?
- Tror du at det vil bli rettet mer oppmerksomhet på usikret kreditt ved at det for eksempel kommer nye lovendringer, eller vil du tro at den usikrede gjelden blant unge voksne stadig vil øke?

4. Avslutningsvis

- Er det noe annet du ønsker å tilføye til det vi har snakket om, eventuelt noen erfaringer som kan være nyttige for å unngå å havne i en kredittfelle blant de unge voksne?

8.2 SAMTYKKESKJEMA FOR INFORMANTER TIL DYBDEINTERVJU

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet/masteroppgave

«Utstedelse av usikret kreditt – en kredittfelle?»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å drøfte hvordan innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger har påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Dette er et forskningsprosjekt i forbindelse med en masteroppgave.

Formålet med prosjektet er å finne ut på hvilken måte bankene anvender utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger knyttet til utstedelse av usikret kreditt til unge voksne. Temaet er dagsaktuelt og berører mange parter som blant annet unge voksne og bank- og finansinstitusjoner. I tillegg vil oppgaven kartlegge hvilken effekt disse tiltakene har hatt på usikret kreditt blant målgruppen. Vi vil også kartlegge konsekvenser det vil få for unge voksne i fremtiden, og undersøke hvordan bankene kan få et bredere ansvar for å unngå at unge tar opp for mye gjeld.

Nåværende problemstilling:

Hvordan har innvirkningen av utlånsforskriften, gjeldsregistrene og automatiserte løsninger påvirket bankene ved utstedelse av usikret kreditt blant unge voksne?

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Norges Miljø- og Biovitenskapelige Universitet (NMBU) er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Vi har selv valgt utvalget til dette prosjektet. Vi ønsker å intervju deg da du inngår i målgruppen vi ser etter som informanter. Målgruppen vår er ledere i bank- og finansinstitusjoner.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du deltar i et intervju. Intervjuet varer i ca. 40 – 60 minutter. Dine svar blir registrert gjennom notater og lydopptak slik at vi kan foreta en transkribering i etterkant av intervjuet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er kun vi som studenter ved NMBU som vil ha tilgang til opplysningene om deg i forbindelse med forskningsprosjektet. Deltakere vil ikke kunne gjenkjennes i eventuelle publikasjon da vi vil erstatte både navn og eventuelt andre personopplysninger. Dermed vil vi anonymisere våre deltakere.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er i slutten av juni. Vi vil da slette eventuelle lydopptak og makulere notater.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NMBU har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Norges Miljø- og Biovitenskapelige Universitet (NMBU) ved Nicolay Andre Melsæter Worren, nicolay.worren@nmbu.no.
- Vårt personvernombud: Hanne Pernille Gulbrandsen, personvernombud@nmbu.no, 402 81 558

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost personverntjenester@nsd.no eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen
Helen Damavandi og Lilas Al Taoyl

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*Kredittrisiko og konsekvenser for unge voksne i fremtiden*», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- ☐ å delta i intervju
- ☐ at mine personopplysninger lagres til etter prosjektslutt, til masteroppgaven er ferdig sensurert. Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

8.3 ORDLISTE

Fordringer	Et krav som en fysisk eller juridisk person har mot en annen.
Betalingsanmerkning	En merknad en bedrift eller person kan få hvis du har en ubetalt inkassosak med for eksempel lønnstrekk og konkurs.
Inkasso	Hvis betalingsfristen for en faktura er utgått kan vedkommende risikere at fakturaen går til inkasso og at det påløper gebyrer.
Hovedstol	Opprinnelig gjeldsbeløp uten påløpte renter.
Mislighold	En unnlattelse av å oppfylle sine betalingsforpliktelser etter avtale.
Konsumere	Å forbruke.
Likviditet	Betalingsevne.
Forleggsdom	Bot.



Norges miljø- og biovitenskapelige universitet
Noregs miljø- og biovitenskapelige universitet
Norwegian University of Life Sciences

Postboks 5003
NO-1432 Ås
Norway