

Susann Røkholt

Kandidatnummer: 613

Innføring av et gjeldsinformasjonsforetak

- En scenarioanalyse frem mot 2022

Bacheloroppgave 2017

Veileder: Line Christoffersen

Bachelorstudium i økonomi og administrasjon

Handelshøyskolen ved Høgskolen i Oslo og Akershus

Abstract

De siste årene har finansbransjen vært under stor utvikling, og det har i sammenheng med dette vært skrevet mye om hvordan denne bransjen er i ferd med å endres. Et eksempel på en slik endring i bransjen er innføringen av et gjeldsinformasjonsforetak. I denne bacheloroppgaven undersøker jeg hvordan et gjeldsinformasjonsforetak kan påvirke aktører i bransjen. I oppgaven belyses dette gjennom mulige utslag for bedriften Lendo, som er en aktør i finansbransjen.

Formålet med oppgaven er altså å undersøke hvordan ulike scenarier i sammenheng med et gjeldsinformasjonsforetak vil slå ut for aktørene på markedet, og særlig hvilke utslag dette kan for Lendo. I utgangspunktet hadde jeg tre potensielle utfall knyttet til et gjeldsinformasjonsforetak, men underveis i oppgaveskrivingen skjedde det stadig endringer i finansbransjen, noe som blant annet har ført til at det ene scenariet i oppgaven er mindre relevant. Ut ifra dette ble problemstillingen min: ***«Hvordan vil et gjeldsinformasjonsforetak påvirke aktørene på markedet?»***

For å besvare problemstillingen har jeg benyttet meg av en casesdesign med relevant teori som utgangspunkt for de teoretiske antakelsene. Videre har jeg også foretatt en scenarioanalyse med tre potensielle scenarier som jeg knyttet opp mot de teoretiske antakelsene, for å beskrive hvordan et gjeldsinformasjonsforetak kan påvirke markedet i årene frem mot 2022. Jeg har foretatt dybdeintervjuer med fire personer som alle kommer fra forskjellige organisasjoner som må forholde seg til spørsmålene knyttet til et gjeldsinformasjonsforetak. Dette gjorde jeg for å få flest mulige perspektiver rundt temaet. Jeg benyttet meg av en semistrukturert intervjuguide, med spørsmål knyttet til scenariene som var basert på de teoretiske antakelsene.

Funnene indikerer at det vil forekomme en del endringer for aktørene i bransjen som en konsekvens av gjeldsinformasjonsforetaket. Parallelt med dette utarbeides det trolig også supplerende tiltak som innebærer ytterligere endringer. Begge aspektene vil trolig redusere forekomsten av mislighold, og åpne for at bankene kan tilby kundene en lavere minimumsrente. I tillegg til dette vil det sannsynligvis oppstå nye kundegrupper, og markedet vil trolig bli mer segmentert enn det er i dag. Videre kan gjeldsinformasjonsforetaket og supplerende tiltak til dette gi et høyere informasjonsgrunnlag for finansinstitusjonene, og dermed også forhindre at forbrukere uten betalingsevne får innvilget flere lån. Likevel er det fremdeles flere usikkerhetsmomenter angående effekten av gjeldsinformasjonsforetaket og supplerende tiltak, siden det aldri før har eksistert slike tiltak i Norge.

Forord

Denne bacheloroppgaven er skrevet ved Høgskolen i Oslo og Akershus, og det avsluttende året ved skolen har jeg spesialisert meg i strategi og ledelse. I tillegg til dette har jeg stor interesse for samfunnsutviklingen vi står ovenfor, og jeg ønsket å basere bacheloroppgaven på noe som opptar hverdagen min. Ved siden av studiene har jeg jobbet i halvannet år hos Lendo, og jeg synes spørsmålene knyttet til et gjeldsregister etter høringsforslaget kom i oktober 2016 var svært interessant fra begynnelsen av. Jeg fant nokså tidlig ut at jeg ønsket å skrive en oppgave rundt et slikt tiltak, særlig fordi jeg synes det er svært relevant og dagsaktuelt å sette meg nærmere inn i temaet. Jeg synes selve oppgaveskrivingen har vært utrolig interessant og lærerik, samtidig som jeg har møtt på noen utfordringer. Disse utfordringene er knyttet til at det har skjedd svært store endringer angående temaet rundt et gjeldsregister gjennom hele oppgaven.

Jeg vil gjerne takke alle som har bidratt til bacheloroppgaven, og hjulpet meg gjennom denne prosessen. Jeg vil rette en stor takk til veilederen min Line Christoffersen som har gitt meg svært gode råd og veiledning gjennom hele oppgaven. I tillegg ønsker jeg å takke familie og venner for god støtte underveis. En særlig takk rettes til kjæresten min for svært gode tilbakemeldinger og støtte. Jeg vil også takke alle informantene som har stilt opp til intervju slik at jeg har fått gjennomført denne oppgaven.

God lesing!

Innhold

1.0 Innledning.....	6
1.1 Problemstilling	6
1.2 Oppgavens formål	6
1.3 Oppgaven sin struktur	7
1.4 Avgrensninger	7
2.0 Teoretisk rammeverk.....	8
2.1 Gjeldsinformasjonsforetak	8
2.1.1 Gjeldsinformasjonsforetak	8
2.1.2 Gjeldsinformasjonsforetak i Europa.....	9
2.1.3 Gjeldsinformasjonsforetak og personvern.....	10
2.2 Forbrukslån og betalingsproblemer	11
2.2.1 Forbrukslån.....	11
2.2.2 Mikrolån	12
2.2.3 Dagens forbrukslånsmarked	12
2.2.4 Årsaker til betalingsproblemer	13
2.2.5 Markedsføring av forbrukslån og kredittkort	13
2.2.6 Inkassoutvikling	15
2.2.7 Betalingsanmerkninger.....	15
2.2.8 Rentetak.....	16
2.3 Lover og utlånspraksis.....	16
2.3.1 Generell informasjon	16
2.3.2 Lover	16
2.4 Relevante teorier.....	17
2.4.1 Internet of Things	17
2.4.2 Adferdsøkonomi	18
2.5 PEST-analyse	18
2.6 Valg av strategi.....	19
2.6.1 Generiske strategier	19
2.6.2 Metoder retninger	20
2.6.3 Mulige metoder	21
2.7 Oppsummering av teori	22
3.0 Valg av metode og forskningsdesign	22
3.1 Forskningsdesign.....	23
3.2 Begrunnelse for valg av casedesign	24
3.2.1 Casestudie.....	24

3.2.2 Problemstilling	24
3.2.3 Teoretiske antakelser	24
Antakelse 1: Gjeldsinformasjonsforetak - det mest effektive tiltaket	25
Antakelse 2: Renteendringer knyttet til gjeldsinformasjonsforetaket	25
Antakelse 3: Endringer i handlemønsteret.....	25
Antakelse 4: Korrekt informasjon – mindre mislighold.....	25
Antakelse 5: Supplerende tiltak.....	25
Antakelse 6: Gjeldsinformasjonsforetak bestående av all gjeld	25
3.3 Datainnsamling.....	26
3.3.1 Analyseenheter	26
3.3.2 Mediescanning og annenhåndsemateriale	26
3.3.3 Utvalgsstrategi.....	26
3.3.4 Antall informanter	27
3.3.5 Rekruttering.....	27
3.3.6 Etikk	27
3.4 Gjennomføring	28
3.4.1 Dybdeintervju.....	28
3.4.2 Tidsperspektiv	28
3.5 Dataanalyse, den logiske linken mellom data og teoretiske antakelser.....	29
3.6 Kriterier for å tolke funnene	30
3.6.1 Transkribering og datareduksjon.....	30
3.7 Kvalitetssikring av studiet	31
3.7.1 Reliabilitet og validitet	31
3.7.2 Overførbarhet	32
3.7.3 Bekreftbarhet.....	32
4.0 PEST-analyse	32
4.1.1 Politiske faktorer	32
4.1.2 Økonomiske faktorer.....	33
4.1.3 Sosiokulturelle faktorer	35
4.1.4 Teknologiske faktorer.....	37
5.0 Analyse og tolkning.....	39
5.1 Teoretiske antakelser	39
5.1.1 Gjeldsinformasjonsforetak - det mest effektive tiltaket	40
5.1.2 Renteendringer knyttet til gjeldsinformasjonsforetaket.....	41
5.1.3 Endringer i handlemønsteret.....	44
5.1.4 Korrekt informasjon – mindre mislighold.....	45

5.1.5 Supplerende tiltak	47
5.1.6 Gjeldsinformasjonsforetak bestående av all gjeld	49
5.2 Kritikk av eget arbeid	51
5.3 Konklusjon	51
6.0 Scenarier	52
6.1 Scenarioanalyse	52
6.2 Kartlegging av drivkrefter	55
Befolkningsvekst	55
Alder	55
Hvilke parti som sitter i regjering	56
Markedsføringslover	56
Personvern	56
Sosiale endringer	57
6.3 Scenarier	57
6.3.1 Lendo	57
6.3.2 Scenario en: Et gjeldsinformasjonsforetak er ikke innført i 2022	58
6.3.3 Scenario to: Gjeldsinformasjonsforetak på usikret gjeld	61
Lendo	63
Mulige strategiske endringer	63
Supplerende tiltak til gjeldsinformasjonsforetaket	65
Oppsummering	66
6.3.4 Scenario tre: Et gjeldsinformasjonsforetak blir innført på all gjeld	67
Lendo	68
7.0 Anbefaling	70
8.0 Litteraturliste	72
9.0 Vedlegg	78
9.1 Intervjuguider	78
9.1.1 Intervjuguide, Forbrukerrådet	78
9.1.2 Intervjuguide Lendo	81
9.1.3 Intervjuguide, Bank	84
9.1.4 Intervjuguide, Datatilsynet	86

1.0 Innledning

De siste årene, og da særlig det siste halvåret har det vært et stort fokus på hvor enkelt det er å få innvilget forbrukslån på millioner av kroner i løpet av svært kort tid. Media sin omfattende dekning av dette har igjen brakt diskusjonen om innføring av et gjeldsinformasjonsforetak i Norge tilbake. Et slikt forslag har vært oppe til høring i Stortinget ved to tidligere anledninger, men denne gangen har også finansbransjen vært svært positive til tiltaket. Et gjeldsinformasjonsforetak skal til enhver tid vise den reelle gjelden til enkeltmennesker i Norge, og er ment som et middel for å begrense at mennesker som ikke bør få utbetalt et lån får det. I tillegg kan det være et godt hjelpemiddel for å få oversikt over egen økonomi. Gjennom at bankene sitter på mer og oppdatert informasjon om låntagerne kan utlåningen også bli mer presis. Til tross for forholdene over, og at politikerne ser ut til å mene at dette er en bransje med ukontrollert vekst er det lite forskning rundt denne type problemstillinger knyttet til usikret gjeld. Jeg synes det er svært aktuelt å ta for meg dette aspektet, og i denne oppgaven skal jeg belyse hvordan mulige utfall rundt et gjeldsinformasjonsforetak vil kunne inntreffe og påvirke dette markedet. Dette vil jeg belyse gjennom å drøfte hvordan innføringen av et gjeldsinformasjonsforetak kan slå ut for en av aktørene på finansmarkedet, sammenligningstjenesten Lendo.

1.1 Problemstilling

I denne bacheloroppgaven skal jeg se på hvilke konsekvenser en innføring av et gjeldsinformasjonsforetak vil ha for finansinstitusjoner i Norge, og da hovedsakelig for Lendo. Jeg valgte dette temaet etter å ha lest nyheter angående gjeldsinformasjonsforetaket og den sterke veksten i usikret gjeld. Dette er noe jeg mener vil være svært relevant å få bredere kunnskap om. Derfor har jeg kommet frem til følgende problemstilling:

«Hvordan vil et gjeldsinformasjonsforetak påvirke aktørene på markedet?»

1.2 Oppgavens formål

Formålet med denne bacheloroppgaven er å beskrive hvordan aktører på markedet for usikrede lån kan møte endringene knyttet til et gjeldsinformasjonsforetak gjennom tre ulike scenarier. Dette blir illustrert ved mulige utfall for en av aktørene på markedet, Lendo.

Jeg ønsker å kunne komme med en anbefaling til hvordan aktører på markedet, og særlig hvordan Lendo kan forberede seg på noen av endringene som vil skje etter innføringen av et gjeldsinformasjonsforetak. Dette vil bli illustrert gjennom mulige scenarier fem år frem i tid.

1.3 Oppgaven sin struktur

I bacheloroppgaven har jeg syv hovedkapitler, hvor hvert av disse kapitlene består av ulike delkapitler. I innledningen blir problemstilling, formål og begrunnelse for tema presentert, før jeg går nærmere inn på det teoretiske rammeverket knyttet til oppgaven. Her er mange av elementene knyttet til markedet for usikret lån i dag, samt en del teorier knyttet til valg av strategi beskrevet. I kapittel tre går jeg nærmere inn på valg av metode, da jeg i denne oppgaven vil benytte meg av en casesdesign. I dette kapitlet går jeg også nærmere inn på de fem komponentene som er vesentlige ved et slikt design. I kapittel fire blir det foretatt en PEST-analyse, mens kapittel fem baserer seg på analysen min, samt en tolkning knyttet opp mot relevant teori av de ulike teoretiske antakelsene jeg har tatt utgangspunkt i. Kapittel seks består av en scenarioanalyse, hvor mine tre scenarier blir presentert. Dette kapitlet vil også inneholde en drøftedel. Det siste kapitlet består av en anbefaling til Lendo knyttet opp mot innføringen av et gjeldsinformasjonsforetak.

1.4 Avgrensninger

På grunn av svært mange endringer angående et gjeldsinformasjonsforetak underveis i oppgaveskrivingen har jeg valgt å ha et hovedfokus på de større sammenhengene og hovedtrekkene ved dette foretaket. Dette er fordi det er mange komplekse faktorer som spiller inn for et gjeldsinformasjonsforetak, som holdninger i samfunnet, utvikling i finansnæringen og teknologiutvikling. Jeg vil også fokusere på generelle aspekter og trekk ved mulige utfall for aktørene på markedet, og særlig for Lendo på grunn av dette foretaket. Dette er fordi det fortsatt er usikkerhet rundt en del av detaljene ved et slikt foretak, nettopp fordi Norge ikke har noen erfaringer på dette området.

2.0 Teoretisk rammeverk

2.1 Gjeldsinformasjonsforetak

2.1.1 Gjeldsinformasjonsforetak

I dag er det mange finansinstitusjoner som ikke har mulighet eller rett til å samle inn opplysninger om gjeld på søknadstidspunktet fra andre enn lånesøkeren selv. I noen situasjoner har ikke låntager full informasjon over egne lån, eller bevisst velger å ikke oppgi sin fulle lånesituasjon. På grunn av dette vil det i noen tilfeller bli **utbetalt lån** til personer med mye gjeld fra før og som i utgangspunktet ikke burde få innvilget enda flere lån. Dette er noe et gjeldsinformasjonsforetak forhåpentligvis vil kunne forhindre i en langt høyere grad enn i dag (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 6).

Et gjeldsinformasjonsforetak er en ordning som går ut på å registrere **forbrukerkreditter**, og hensikten med dette er å begrense og beskytte privatpersoners mulighet til å ta opp overkommelig med gjeld (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 5). Høsten 2016 besluttet regjeringen å sende ut et forslag til innføring av et privat gjeldsregister på **usikret gjeld** på høring. Senere ble det derimot besluttet å omtale dette registeret som et **gjeldsinformasjonsforetak**. De siste ti årene har det vært to tidligere forslag til et gjeldsregister, uten at det førte til en innføring av et slikt register noen av gangene. Under den første runden i 2008 var det sterk skepsis til dette, også i fagmiljøet, men dette ser som beskrevet i innledningen ut til å ha snudd. Hovedhensikten ved innføringen av et gjeldsinformasjonsforetak i Norge er at långivere skal få mer konkrete og riktige opplysninger om låntakerens fulle gjeldssituasjon. På denne måten kan långivere foreta en mer kvalitetssikret kredittvurdering av låntagerne og derfor i en høyere grad kunne forhindre noen individer eller husholdninger har gjeld de ikke evner å nedbetale. (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 5).

Forslaget om innføring av et gjeldsinformasjonsforetak som ble sendt ut på høring 25. oktober 2016 går ut på at det er de finansielle institusjonene som selv må opprette og finansiere dette informasjonsforetaket (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 61). Det kan både være norske, men også utenlandske selskap som kan søke om konsesjon fra Barne- og likestillingsdepartementet samt fra Datatilsynet (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 25). Dette vil skje gjennom at banker og andre finansinstitusjoner vil betale for å få innsyn i opplysningene i gjeldsinformasjonsforetaket (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, ss. 40-41).

Den fjerde april 2017 ble det vedtatt at et slikt informasjonsforetak skal innføres i Norge, og lovforslaget til et gjeldsinformasjonsforetak har mange likhetstrekk med høringsforslaget fra oktober (Hovland M. K., 2017). Noen endringer ble det likevel, særlig basert på høringsvarene fra ulike aktører angående et slikt gjeldsinformasjonsforetak. Noen av endringene var som tidligere beskrevet at dette skal omtales som et **gjeldsinformasjonsforetak** istedenfor et gjeldsregister som tidligere beskrevet (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 17). Bakgrunnen for dette er at informasjonen om usikret gjeld ikke trenger å bli samlet i et felles register, men at det heller kan åpnes opp for å gjøre enkeltspørringer mot ulike databaser for å hente inn relevant informasjon ved en kredittvurdering.

I lovforslaget kom det frem at alle finansinstitusjoner er lovpålagt å rapportere til gjeldsinformasjonsforetaket, men det er opp til aktørene om de **benytter seg av registeret**. Det nylig innførte informasjonsforetaket skal i første omgang **kun inneholde usikret gjeld**, men det kan på sikt utvides til å omhandle all gjeld (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 29). Når det gjelder hvem som skal få tilgang til informasjonen i gjeldsinformasjonsforetaket er det i utgangspunktet finansforetak, samt Husbanken og kommunale saksbehandlere som innvilger startlån som vil kunne få innsyn (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 37). Finans Norge, Finanstilsynet og Statistisk sentralbyrå skal også få en viss tilgang til denne informasjonen for å bruke noe av informasjonen til kvalitetssikring og statistisk utvikling (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 39). I tillegg til disse profesjonelle aktørene, vil også privatpersoner kunne få innsyn i sine opplysninger i gjeldsinformasjonsforetaket, og kan på denne måten få **bedre oversikt** over egen økonomi.

2.1.2 Gjeldsinformasjonsforetak i Europa

I Europa finnes det mange ulike former for gjeldsregister, som for eksempel privateide gjeldsregister. Dette er nå innført i Norge, og finnes blant annet i Sverige (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 21). Det finnes også land som har innført offentlige gjeldsregister, for eksempel Belgia (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 23). I tillegg finnes det land som baserer seg på mellomløsninger, hvor det offentlige samarbeider med private aktører om et gjeldsregister. Dette praktiseres blant annet i Spania og Portugal (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 21). Siden det finnes flere former for gjeldsregister i Europa har Norge flere land å hente inspirasjon fra. Det har vært utført undersøkelser på effektiviteten i de ulike registrene, der Sverige og Belgia praktiserer to av løsningene som skiller seg positivt ut (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 29).

Resultatene viser at kredittvurderingene er blitt mer realistiske, og er basert på mer presis informasjon enn før et gjeldsregister ble innført. Antall som har tatt opp usikret lån har også gått ned i begge landene. I den tredje utredningen om et gjeldsregister virker det som at Norge har hentet mye inspirasjon fra den svenske modellen, for eksempel gjennom at det skal være privat finansiert og opprettet (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 57).

2.1.3 Gjeldsinformasjonsforetak og personvern

Et av de mest sentrale spørsmålene knyttet til innføring av et gjeldsregister de tre gangene det har vært oppe til høring er angående personvern. Spørsmål knyttet til personvern er også en sentral årsak til at et gjeldsregister ikke har blitt innført tidligere. I et høringssvar fra Datatilsynet angående dette forslaget, kommer det frem at et gjeldsinformasjonsforetak vil ramme svært mange mennesker og kun være til hjelp for et fåtall (Datatilsynet, 2016). På grunn av dette er det stilt spørsmål rundt hvorvidt dette er et for stort inngrep på personvernet. Risikoen for at forbrukerne vil *endre forbrukermønstrene* sine ved at et tredje-ledd lagrer alle økonomiske transaksjoner gjort ved bruk av kredittkort er noe Datatilsynet også er skeptiske til (Datatilsynet, 2016). Det kommer frem i forslaget til gjeldsinformasjonsloven at regjeringen har kommet frem til at personvernet vil bli tatt hensyn til, og at et slikt informasjonsforetak ikke vil føre til inngrep i privatlivet som står i misforhold til den samfunnsnytt et slikt informasjonsforetak vil ha. Departementet legger også vekt på at et slikt tiltak vil ha en lav risiko for misbruk av opplysningene (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 7).

I 2018 kommer det i tillegg nye personvernregler (Datatilsynet, 2017). Dette personvernet innebærer blant annet at bedrifter i langt høyere grad blir forpliktet til å tydeliggjøre vilkårene for kundene. Bedrifter skal også vurdere risiko og personvernkonsekvenser knyttet til kundene, i tillegg til at personer kan kreve at deres personopplysninger blir slettet eller fjernet (Datatilsynet, 2017). Disse personvernreglene beskriver også at kundene har rett til å si nei til å bli profilert, noe som innebærer at brukerne kan nekte at informasjonen knyttet til en kan tilgjengliggjøres for andre. Det å få innsyn i hvordan automatiske beslutninger fattes er også noe brukerne har rett ut ifra de nye reglene (Bakken, 2017). Dette kan være svært relevant i sammenheng med et gjeldsinformasjonsregister

2.2 Forbrukslån og betalingsproblemer

2.2.1 Forbrukslån

Når det gjelder forbrukslån, så er dette et begrep som brukes om lånte penger med formål om å finansiere husholdningenes forbruk. Dette kan innebære innkjøp av mat, klær, reiser og elektronikk (Forbrukslån kalkulator, u.d.). Forbrukslån er et usikret lån, og har altså ikke panterett i for eksempel bolig. Et usikret lån omhandler at man har lånt penger som ikke er sikret i eiendom. Sikret gjeld er derimot den gjelden som er pantsatt, og denne type lån er ofte boliglån, samt noen billån (Alt om forbrukslån, u.d.). Sammenlignet med boliglån utgjør forbrukslån en liten del av husholdningenes samlede gjeld, men veksten for denne gjeldskategorien er høy (Finanstilsynet, 2016, s. 3). Siden forbrukslån er et usikret lån har disse lånene en langt høyere rente enn på et boliglån som har pant. For noen enkeltpersoner og enkelthusholdninger kan gjeld på grunn av usikrede lån føre til store økonomiske belastninger. Ved utgangen av 2016 var det den totale summen på forbrukslån i Norge på over 90 milliarder kroner (Finanstilsynet, 2017, s. 28).

Vurdering av de aller fleste utlån av forbrukslån foretar man ved en kredittsjekk av låntager, i tillegg til at mange aktører innhenter skattemelding og lønsslipp fra vedkommende.

Opplysningene i skattemeldingen kan være svært utdatert, med **opptil 18 måneder gammel informasjon**. Gjeldssituasjonen til personer kan dermed ha endret seg mye i løpet av perioden frem til man får en ny skattemelding (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 9). Mye av vurderingen rundt låneopptak av små forbrukslån eller kredittkort skjer automatisk ved hjelp av kredittscoresystemer. Et **kredittscoresystem** er et beregningssystem for **fremtidig mislighold** (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 26). Her hentes blant annet informasjon om betalingsanmerkninger, ligningsdata, boligforhold og arbeidsforhold. Har man en høy kredittscore blir man ansett som en kunde med lavere risiko enn om man har en lav kredittscore. Denne kredittscoren varierer ofte mellom finansinstitusjonene, nettopp fordi institusjonene har ulike risikoprofiler (Bisnode, u.d.). Ved innføring av et gjeldsinformasjonsforetak kan disse kredittscorene bli mer nøyaktige, og vil gi et mer realistisk bilde av den faktiske situasjonen til låntageren. Dersom man har mer presise opplysninger om låntager vil finansinstitusjonene også i en høyere grad kunne forhindre at mennesker med stor gjeld fra før får innvilget enda flere lån.

2.2.2 Mikrolån

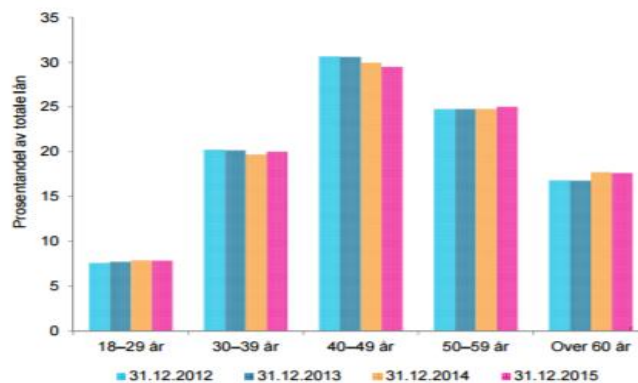
Mikrolån er en form for usikret gjeld på under 10 000 kroner. Disse lånene har ofte en maksimalgrense på halvannen måneders nedbetaling, og derfor er ofte rentene ekstremt høye, og kan komme opp mot 1500 % rente (Alt om forbrukslån, u.d.). Disse lånene omfatter ofte SMS-lån, og er lett tilgjengelig for forbrukerne. Siden lånet kun er en tekstmelding unna kan risikoen for å ta irrasjonelle valg være høy. I for eksempel Sverige som benytter seg av et gjeldsinformasjonsforetak har de likevel hatt problemer knyttet til SMS-lån, og dette er også noe Norge må ta stilling til (Nysveen A. E., 2016).

2.2.3 Dagens forbrukslånsmarked

Hvert år presenterer Finanstilsynet en rapport basert på finansielle utviklingstrekk i samfunnet. I denne rapporten kommer det frem at **kun 3 %** av nordmenn sin gjeld er knyttet til forbrukslån (Finanstilsynet, 2016, s. 22). Selv om prosentandelen kan være forholdsvis lav så kan belastningen for enkeltpersoner eller husholdninger være stor. I dag er forbruksgjelden i Norge som beskrevet på rundt **90 milliarder kroner**, noe som er en økning på omtrent 10 % det siste året (Hovland M. K., 2017).

Det kommer også frem i finansielt utsyn fra 2016 at det er flest personer i alderen 40-49 år som tar opp forbrukslån (Finanstilsynet, 2016, s. 22).

2.17 Forbrukslån fordelt på aldersgrupper



Figur 1.1 Forbrukslån fordelt på aldersgrupper

Kilde: (Finanstilsynet, 2016, s. 22)

Statens institutt for forbruksforskning, SIFO, sin finansielle rapport er også relevant å trekke inn. Majoriteten av de som benytter seg av et forbrukslån bruker det på forbruksvarer eller til refinansiering. Det viser seg også at jo lavere inntekt man har, jo større er sannsynligheten for å ha et slikt usikret lån (Lavik & Borgeraas, 2015, s. 8).

2.2.4 Årsaker til betalingsproblemer

I følge en rapport fra Institutt for forbruksforskning, SIFO, er det to hovedårsaker til betalingsproblemer (Lavik & Borgeraas, 2015, s. 21). Disse hovedårsakene er enten *for stor gjeld i henhold til inntekt* eller at det *oppstår uforutsette hendelser i livet*. Det er særlig det førstnevnte et gjeldsinformasjonsforetak har som hensikt å kunne redusere.

Andre faktorer som spiller inn er *mangel på oversikt* over lånene sine på grunn av begrenset hukommelse og informasjon (Lavik & Borgeraas, 2015, s. 23). Et gjeldsinformasjonsforetak vil også kunne være med på å forhindre at gjeldstagere glemmer viktig informasjon om tidligere lån. I tillegg har blant annet Forbrukerrådet argumentert for at et slikt register vil være et godt *hjelpemiddel for husholdninger* for å få oversikt over økonomien sin (Forbrukerrådet, 2016).

En annen årsak til at personer får betalingsproblemer er at man kan få *tilgang til flere lån* enn man har mulighet til å betjene. Dette kan komme av at långiver ikke har en oppdatert total oversikt over lånesøker sin faktiske gjeld (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 6). Årsaker til betalingsproblemer kan også være at det stadig kommer nye aktører til dette markedet, og det drives en *aggressiv markedsføring* i svært mange kanaler noe som kan gjøre usikrede lån mer tilgjengelige og folk kan handle på impuls (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 54).

2.2.5 Markedsføring av forbrukslån og kredittkort

Finansavtaleloven §46 inneholder krav til opplysninger som skal oppgis ved markedsføring rundt disse lånene (Finansavtaleloven, 2010). Som beskrevet i forrige avsnitt kan trolig økningen innen forbrukslån knyttes til den stadig økende og omfattende markedsføringen av denne type lån. Det markedsføres aggressivt både på TV, internett og radio. Denne markedsføringen spiller ofte på mennesker sin impulsivitet og følelser. Det er særlig såkalt *affiliate-markedsføring*, hvor bedrifter overlater markedsføringen av forbrukslån og kredittkort til andre selskaper eller privatpersoner som er hovedproblemet (Nordstrøm, 2017). Her kommer ikke de faktiske kostnadene frem, og man kan få et uriktig bilde av kostnadene ved å betjene forbrukslån og kredittkort.

Den siste tiden har det kommet diverse forslag til endring av markedsføringen av usikrede lån, og SV har blant annet foreslått *å forby* all markedsføring av forbrukslån og kredittkort (Solberg, 2017).

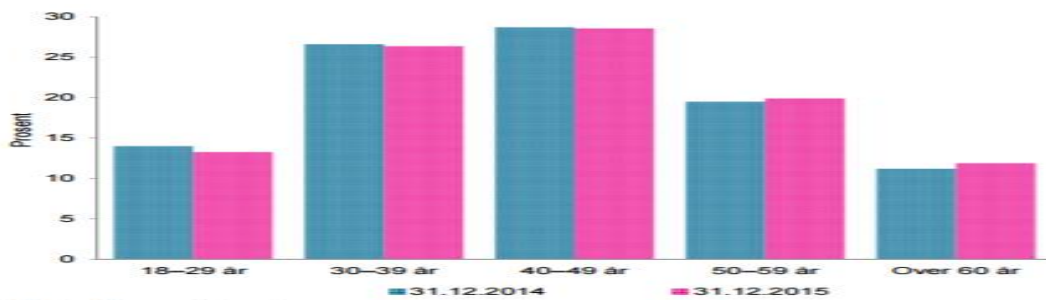
I februar ble det innført en såkalt **bransjenorm** for å begrense uønsket og pågående markedsføring (Nysveen A. E., 2017). Denne bransjenormen er noe strengere enn hva dagens lovverk rundt markedsføring tilsier, nettopp for å forsøke å bremse noe av den aggressive markedsføring av denne type gjeld. Prinsippene i denne bransjenormen er blant annet at det klart skal fremgå hva slags produkt som markedsføres, at markedsføring ikke skal legge opp til at forbruker må ta raske beslutninger og at forbruker ikke skal forsøkes overtalt til å inngå en avtale (Nysveen A. E., 2017).

Målet ved denne reformen baserer seg på en tredeling hvor forbrukeren for det første skal være godt kjent med vilkår, avtaleforhold og økonomiske forpliktelser før inngåelse av avtale om kreditt. Forbrukeren skal ikke anbefales eller motiveres til å inngå avtaler om kreditt som ikke passer forbrukerens finansielle situasjon og markedsføring av forbrukslån og kredittkort skal ikke være aggressiv og påtrengende (Nysveen A. E., 2017).

Denne normen gjelder kun for finansinstitusjoner som er medlem i Finans Norge eller Finansieringsselskapenes Forening, så bedrifter som ikke er medlem her vil derfor ikke være pliktet til å følge denne nye bransjenormen (Nysveen A. E., 2017). 3. mars 2017 kom også regjeringen med et forslag til en forskrift om **god kredittmarkedsføring** (Regjeringen, 2017). Forslagene indikerer et ønske om supplerende tiltak, for eksempel ved restriksjoner på markedsføringen av denne type lån, i tillegg til innføringen av gjeldsinformasjonsforetaket.

2.2.6 Inkassoutvikling

For bredere innsikt når det gjelder inkassoutviklingen i Norge, så er dette også beskrevet i Finanstilsynet sin rapport, finansielt utsyn. Her kommer det frem at 9 % av inkassosakene var knyttet til forbrukslån og det er flest mennesker i alderen 40-49 år som har inkassosaker knyttet til forbrukslån (Finanstilsynet, 2016, s. 23). En stresstest utført av Finanstilsynet viser også at det er forbrukslån som har det største misligholdet knyttet til lån (Vedeler, 2016).

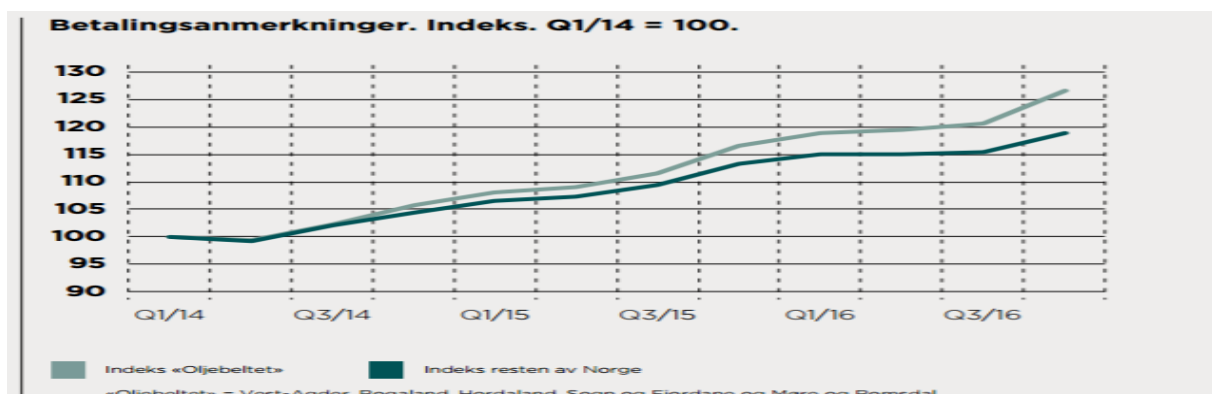


Figur 1.2: Inkassosaker forbrukslån fordelt på aldersgrupper

Kilde: (Finanstilsynet, 2016, s. 23)

2.2.7 Betalingsanmerkninger

En betalingsanmerkning gir innsikt i om en person har uoppgjort gjeld det er blitt brukt rettslige midler for å inndrive. Når personer gjør opp denne gjelden vil betalingsanmerkningen slettes. Anmerkningene slettes etter fire år, uansett om gjelden er betalt eller ikke (Inkassoguiden, u.d.). Det er få aktører på forbruks -og kredittmarkedet som behandler søknader av personer med betalingsanmerkninger, og man krever ofte pant i bil eller hus av personer med slike anmerkninger. Som det kommer frem i grafen under har det vært en økning i betalingsanmerkninger de siste årene.



Figur 1.3: Betalingsanmerkninger

Kilde: (Lindorff, 2017)

2.2.8 Rentetak

Et rentetak vil si at man innfører et øvrig tak på renter når det gjelder usikret gjeld (Hovland M. K., 2017). Målet med et slikt rentetak er å begrense lån med svært høy rente, noe man kan se på kredittkort blant annet. I dag finnes det 14 andre land i Europa som har innført et slikt rentetak, men effektene av det har ikke vært vesentlige ennå, og er et av argumentene for at den nåværende regjeringen i Norge utgangspunktet ikke støtter en slik regulering av markedet (Nysveen & Hovland, 2017). Dette kan være et tiltak med relevans for å begrense individer sine betalingsproblemer. I følge Verdensbanken finnes det lite forskning på om slike rentetak faktisk har effekt, selv om det er svært mange land i Europa som har innført et slikt tak (Andersen & Lysbakken, 2015-2016).

2.3 Lover og utlånspraksis

2.3.1 Generell informasjon

Finansinstitusjoner i Norge må følge flere lover, der de fleste er omtalt i finansloven. I tillegg til disse lovreguleringene opererer finansinstitusjonene med interne rutiner for utlån og risikotakning. Slik det fungerer i dag er finansinstitusjonene pliktet til å foreta en kredittsjekk av kunden som ønsker å få innvilget lån. Vanlig praksis er også at låntager må sende inn selvangivelse og lønnslipp til banken før et lån kan bli utbetalt. Problemet med dette er at ikke all gjeld er oppført i selvangivelsen fordi opplysningene i selvangivelsen kan være opptil halvannet år gamle før man har tilgang til en oppdatert selvangivelse, og personer kan spekulere i å ta opp flere forbrukslån i løpet av kort tid uten å oppgi dette noe sted. Disse opplysningene vil ikke komme frem før selvangivelsen det neste året.

2.3.2 Lover

Frarådningsplikt: I finansloven §47 står det at finansinstitusjoner har frarådningsplikt dersom det kommer frem at låntager ikke har betalingsevne til å nedbetale en høyere gjeld (Finansavtaleloven, 2010). I denne paragrafen kommer det frem at

- 1) *«Dersom kredittgiveren, før kredittavtale inngås med en forbruker eller kreditten utbetales eller salgting overgis til forbrukeren, må anta at økonomisk evne eller andre forhold på forbrukerens side tilsier at denne alvorlig bør overveie å avstå fra å ta opp kreditten eller fra å gjennomføre kredittavtalen, skal kredittgiveren underrette forbrukeren om dette. Slik underretning skal skje skriftlig. Dersom underretningen gis før kredittavtale inngås, skal underretningen så vidt mulig også gis muntlig. Dersom forbrukeren inngår kredittavtale på tross av frarådingen, skal han ved signatur*

bekreftede at han er kjent med at kredittgiveren skriftlig og muntlig har frarådet ham å oppta kreditten. «Første ledd gjelder tilsvarende for kredittformidler som opptrer på vegne av kredittgiveren.»

- 2) *«Første ledd gjelder tilsvarende for kredittformidler som opptrer på vegne av kredittgiveren.»*
- 3) *«Har kredittgiveren eller kredittformidleren ikke frarådet forbrukeren å ta opp kreditten eller å gjennomføre kredittavtalen i tilfeller hvor kredittgiveren og kredittformidleren er forpliktet til det etter første eller annet ledd, kan forbrukerens forpliktelser lempes for så vidt dette finnes rimelig.»*

Kredittvurderingsplikt: I Finansavtaleloven §46 b. blir det pålagt at finansforetak og andre institusjoner som tilbyr lån eller kreditt til forbruker å foreta en kredittvurdering av den potensielle låntageren (Finansavtaleloven, 2010).

Finansforetaksloven: Finansforetaksloven inneholder også relevante punkter, som i § 13-5 fjerde ledd som beskriver at *«Et finansforetak skal utøve sin virksomhet i samsvar med redelighet og god forretningsskikk.»* (Finansforetaksloven, 2016).

2.4 Relevante teorier

Jeg vil i dette delkapittelet ta for meg relevante teorier som er knyttet til analysedelen av oppgaven. Disse teoriene vil komme til uttrykk i mine teoretiske antakelser, i tillegg til i scenarioanalysen.

2.4.1 Internet of Things

Internet of Things, bedre kjent som IoT, går ut på at alle ting er koblet sammen gjennom internett (Morgan, u.d.). Dette kan være alt fra mobiltelefoner som vi i en høy grad ser i dag, til vaskemaskiner, kaffemaskiner, lamper og tv'er. Dette kan illustreres gjennom at når alarmen din går klokken seks på morgningen vil automatisk kaffemaskinen starte å lage kaffe for deg, mens ovnen skruses på så den er klar for å steke rundstykker. I tillegg vil bilen kunne startes for å bli varm mens man sitter og spiser frokost, og på vei til jobb kan man skru på nødvendig utstyr man vil trenge på jobb fra bilen mens man kjører dit. Dette illustrerer hvordan man i fremtiden forestiller seg at hverdagen vår kan bli.

2.4.2 Adferdsøkonomi

Generell økonomisk teori har tradisjonelt gått ut på at mennesker opptrer som såkalte økonomiske mennesker, som handler om at vi alltid er fullkomne rasjonelle og alltid har tilgang til all informasjon (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 312). Ut ifra av denne tradisjonelle teorien har adferdsøkonomien oppstått, som går ut på at disse antakelsene om mennesker ofte er feilaktig med tanke på hvordan mennesker faktisk handler og tenker. I den tradisjonelle økonomiske teorien har ikke mennesker noen problemer med selvkontroll, men en rekke studier har vist at vi ofte har dårlig selvkontroll, og at våre fremtidige planer ofte endres raskt. Dette kan henge sammen med at vi ofte handler på impuls, noe som ofte kan ende med dårlige utfall blant annet med tanke på konsum og sparing.

Adferdsøkonomien handler om at mennesker har *begrenset rasjonalitet*, og at motivene for å handle ofte er komplekse (Cappelen & Tungodden, 2012). Adferdsøkonomi er en teori som har fått stor oppmerksomhet fra økonomer de siste årene, og har også et stort fokus på at de fleste mennesker er motivert av sosiale og moralske aspekter.

Den tradisjonelle økonomiske teorien har også antatt at mennesker har selvkontroll i enhver situasjon, og at man holder seg til en fastsatt plan. Det viser seg derimot ifølge adferdsøkonomien at mennesker ofte har dårlig selvkontroll og at man ofte endrer på planene sine. Dette gjør at en kan ende opp med dårlige utfall i en situasjon (Cappelen & Tungodden, 2012). Grunnen til at denne teorien har stor relevans i forbindelse med oppgaven knyttet til et gjeldsinformasjonsforetak er fordi mennesker sin adferd er en viktig drivkraft for at dette informasjonsforetaket i det hele tatt er innført.

2.5 PEST-analyse

En PEST-analyse brukes for å kartlegge faktorer som kan påvirke bedriften sine omgivelser, og er en analyse av makrovariabler som kan påvirke om en bedrift er suksessfull eller ikke. Denne analysen går ut på å kartlegge fire eksterne faktorer; politiske faktorene, økonomiske faktorer, sosiokulturelle faktorer og teknologiske faktorer som har påvirkningskraft hos en organisasjon (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, ss. 84-86). For å gå nærmere inn på disse faktorene spiller blant annet trender i samfunnet en stor rolle.

2.6 Valg av strategi

Det finnes ulike metoder for valg av strategi, og dette avhenger av hvilken generisk strategi bedriften velger å benytte seg av, i tillegg til hvilken vei innen de generiske strategiene man velger å satse på (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 191). Dette er relevant i denne oppgaven fordi et gjeldsinformasjonsforetak kan medføre strategiske endringer for aktører på markedet. I (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 192) blir det beskrevet en modell for valg av strategi som er som følger:



Figur 1.4

Kilde: (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 192)

2.6.1 Generiske strategier

Differensiering: Denne generiske strategien innebærer at man baserer seg på produkter eller tjenester som skiller seg ut fra hva andre aktører i markedet gjør, og som gjennom dette fremstår som mer attraktive for kundene (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, ss. 196-198).

Kostnadsleder: Her er bedriften kostnadsleder på markedet, og dette betyr at bedriften selger produktet eller tjenesten til en lavere pris enn andre aktører på markedet (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, ss. 195-196). Dette innebærer altså at bedriften minimaliserer kostnadene sine og har de laveste prisene i bransjen.

Fokusering: Dette innebærer at man fokuserer på enten å være kostnadsleder eller på differensiering. Her vil bedriften forsøke å gå inn i et nisjemarked og fremstå som enten helt unike i forhold til konkurrenter eller gjennom å ha lave kostnader (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 198). Ved å fokusere på et nisjemarked, og da en bestemt kundegruppe, vil en bedrift fort kunne oppnå kundelojalitet. Dette er derimot ikke en strategi som er godt egnet for fremtidig vekst og innovasjon.

2.6.2 Metoder retninger

Som vist i modellen ovenfor er det flere ulike strategiske retninger en bedrift kan ta, og jeg vil nå ta for meg hovedelementene i hver av disse retningene som blir beskrevet i boken til (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, ss. 203-207).

Markedsinntrenging blir beskrevet som at en bedrift øker markedsandelen sin ved å ta markedsandeler fra aktører i eksisterende markeder og som har eksisterende produkter.

Når det gjelder **konsolidering**, så går dette ut på at bedriften fortsetter å operere med samme produkter på det samme markedet, men med fokus på å forbedre eksisterende produkter på det eksisterende markedet.

Tilbaketrekning omhandler at en bedrift tar valget om å ta produktet av markedet, og dette er ofte gjort som et middel for å kunne satse mer på andre produkter eller markeder.

Markedsutvikling blir betegnet som når en bedrift velger å ta eksisterende produkter og teknologi til et nytt marked. Her er det typisk at man ønsker å komme inn på nye markedsområder eller har funnet nye geografiske områder man ønsker å fokusere på.

Produktutvikling går ut på at man må endre eksisterende produkter eller utvikle helt nye produkter for å møte kravene fra kundene eller samfunnet. Det er også mulig å bruke en kombinasjon av disse to punktene for å oppnå dette.

Diversifisering omhandler at bedriften ønsker å gå inn i et marked der man tror det vil være muligheter for en økt avkastning.

2.6.3 Mulige metoder

Intern utvikling i en bedrift er en av de mest brukte metodene. Her står kontroll og sikkerhet i fokus, og er ofte hovedgrunnen for å gå for en slik metode. Dette blir også gjort fordi mange bedrifter synes det er for stor usikkerhet knyttet til å være avhengige av andre organisasjoner for å oppnå suksess (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, ss. 207-210). På en annen side kan det være vanskelig med den globale utviklingen å ikke ha noen form for samarbeid med andre bedrifter.

Samarbeid er noe svært mange bedrifter er avhengig av i dagens samfunn. Dersom man oppnår gode samarbeid med andre bedrifter vil det kunne styrke bedriften sin posisjon betraktelig, i tillegg til at man også fordeler kostnadene med andre. I følge (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 208) finnes det flere forskjellige former for samarbeid. Disse formene vil jeg gå nærmere inn på i de neste punktene i oppgaven.

Strategiske allianser er en form for samarbeid, og det oppstår når to eller flere bedrifter bestemmer seg for å dele egne ressurser og kompetanse for å nå et mål man trolig ikke ville ha oppnådd uten en allianse (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 208).

Joint venture skjer ifølge (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 208) når to eller flere selskap slår seg sammen for å starte opp en helt ny bedrift, mens franchising handler om at en bedrift gir andre bedrifter mulighet til å distribuere spesielle produkter. En annen form for samarbeid er lisensiering, og dette går ifølge (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 208) derimot ut på at en bedrift inngår en avtale med en annen bedrift om at den andre bedriften får mulighet til å benytte seg av bedriftens teknologi for å produsere et produkt.

En annen mulig retning er *oppkjøp*. Dette er ikke et samarbeid, men en prosess hvor et selskap kjøper opp og får full kontroll over et annet selskap. Det kan være både finansielle, strategiske og ledelsesmessige motiver for en bedrift å kjøpe opp en eller flere andre bedrifter (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 210).

2.7 Oppsummering av teori

I teorikapittelet kommer det frem at forbrukslån og kredittkortgjeld har økt kraftig de siste årene. Dette kan ha en sammenheng med en stadig mer aggressiv markedsføring av denne type lån, i tillegg til at det stadig kommer flere aktører som tilbyr usikret lån. Mange finansinstitusjoner benytter seg også av en forenklet kredittvurdering, noe som har gjort det mulig for personer som ikke er kredittverdige og likevel få bevilget et lån. Det er i tillegg vanskelig for finansinstitusjonene å få tilstrekkelig informasjon om potensielle låntagere, og kredittopplysningene om norske husholdninger kan på mange måter ansees som mangelfulle. Et gjeldsinformasjonsforetak har som formål å gagne både forbrukeren og finansinstitusjonene, og det kan på sikt være et ledd for forbrukerne for å lettere få oversikt over egen økonomi. Jeg tatt for meg noen strategiske teorier knyttet til dette, fordi det er mulig at aktører i bransjen for usikrede lån må endre noen strategiske elementer som følge av spørsmålene rundt en eventuell innføring av et gjeldsinformasjonsforetak. Tiltak som også vil kunne bli innført uten et gjeldsinformasjonsforetak er elementer med stor strategisk relevans for aktører som operer på dette markedet. Dette kan være strengere markedsføringsreguleringer og rentetak.

3.0 Valg av metode og forskningsdesign

I forrige kapittel så jeg på relevant teori som vil bli brukt i analysedelen av denne oppgaven. Det var også viktig å få definert sentrale begreper for videre lesing og forståelse av oppgaven. Dette er fordi det er mange vesentlige begreper og samfunnsendringer som det er nødvendig å ha kunnskap om for å ha god nok innsikt i spørsmålene rundt et eventuelt gjeldsinformasjonsforetak. I denne delen av oppgaven skal jeg vise til hvilken forskningsmetode jeg benytter meg av, samt presentere rekrutteringsprosessen og utvalget av informanter i forbindelse med intervjuene. I tillegg presenteres også innsamlingsmetode av data og intervjuguiden jeg brukte. I denne bacheloroppgaven benytter jeg meg av teoretiske antakelser, som jeg skal knytte opp mot en scenarioanalyse. Årsaken til dette er at de teoretiske antakelsene gir god innsikt i mulige utfall av et gjeldsinformasjonsforetak. Det er flere mulige utfall knyttet til et slikt informasjonsforetak, og det er svært relevant å belyse hvordan utfallene kan ha påvirkning for aktørene på markedet.

3.1 Forskningsdesign

Når det gjelder metodevalg så kan man benytte seg av enten kvalitativ eller kvantitativ metode. Kvantitativ metode omhandler ofte store mengder målbare data, og gir mulighet for å hente statistikk på store datamengder (Dalland, 2012, s. 112). Kvalitativ metode er derimot utbredt når man går i dybden på et tema som ikke kan måles eller tallfestes (Dalland, 2012, s. 112). Dette danner grunnlaget for å få en større forståelse av sosiale fenomener basert på grundig og dyp kunnskap rundt personer eller situasjoner (Thagaard, 2009). Her har man små utvalg, og nærhet til informantene står sentralt. Ved denne metoden benytter man seg ofte av observasjoner eller intervjuer, og vil på denne måten ofte være mer analytisk enn kvalitative metoder som har et hovedfokus på tallmateriale.

I denne oppgaven har jeg benyttet meg av kvalitativ metode. For å innhente informasjon i kvalitative studier er det vanlig å foreta intervjuer eller gjennom observasjon. Jeg har utført semistrukturerte intervjuer, og intervjuguiden ble utarbeidet ut ifra teorien i kapittel to, i tillegg til mine teoretiske antakelser og de tre scenariene som blir beskrevet i kapittel seks. Når det gjelder semistrukturerte intervjuer blir dette beskrevet av (Johannessen, Christoffersen, & Tuft, 2011, s. 145) som at man har utarbeidet en overordnet intervjuguide, men temaene og rekkefølgen på spørsmålene kan varieres. Fordelen ved å benytte seg av en semistrukturert intervjuguide er at man har mulighet til å skreddersy spørsmål og tema til intervjuobjektene, og man kan dermed få større innsikt rundt temaet. På en annen side gjør denne formen for intervjuguide det vanskeligere å sammenligne svarene enn ved en strukturert intervjuguide for eksempel. Grunnen til at jeg har valgt kvalitativ metode er fordi jeg skal gå i dybden på et fenomen ved å intervju et lite utvalg informanter, og fokusere på hvordan dette fenomenet kan oppleves for de som er involvert. Når man benytter seg av kvalitativ metode har man flere tilnærminger å velge mellom, og jeg har i denne forskningen valgt å benytte meg av en casestudie som blir beskrevet i neste delkapittel.

Ved å ha en åpen dialog med Lendo hele veien har jeg tilegnet meg mye informasjon rundt temaet jeg ønsket å fordype meg i. Intervjuene jeg har utført med informantene i oppgaven har bidratt til kunnskap som blir brukt for å forsøke å besvare problemstillingen. Jeg har brukt teorien som er beskrevet i kapittel to sammen i tillegg til de teoretiske antakelsene for å beskrive og drøfte de ulike scenariene i kapittel seks.

3.2 Begrunnelse for valg av casedesign

3.2.1 Casestudie

Robert K. Yin (2007, referert til i Johannessen, Christoffersen & Tufte, 2011, s. 221)

beskriver en casestudie som «*en empirisk undersøkelse som studerer et aktuelt fenomen i dets virkelige kontekst fordi grensene mellom fenomenet og konteksten er uklare*».

Forskningsdesignet jeg ønsker å benytte meg av i denne forskningen er casedesign, og jeg har gjennomført en casestudie hvor jeg har sett på hvordan en eventuell innføring av et gjeldsinformasjonsforetak kan påvirke denne bransjen. I tillegg har jeg sett på hvordan dette kan påvirke sammenligningstjenesten Lendo. Studiene har gitt god innsikt i mulige endringer bransjen og Lendo kan stå ovenfor ved innføring av et slikt informasjonsforetak. Grunnen til at jeg valgte casestudie var fordi jeg ønsket å hente inn detaljert informasjon om et fenomen for å få mest mulig forståelse av casen. Dette blir beskrevet av Yin (2007, referert til i Johannessen, Christoffersen & Tufte, 2011, s. 221).

Yin (2007, referert til i Johannessen, Christoffersen & Tufte, 2011, s. 221) vektlegger særlig fem viktige faser i casestudier. Disse omfatter problemstilling, teoretiske antakelser, analyseenheter, den logiske sammenhengen mellom data og antagelsene og kriterier for å tolke funnene. Alle disse fasene blir beskrevet i dette kapittelet.

3.2.2 Problemstilling

Hvis man benytter seg av en casestudie bør man basere seg på spørsmål om «*hvorfor*» og «*hvordan*». Min problemstilling er «*Hvordan vil et gjeldsinformasjonsforetak påvirke aktørene på markedet?*», som altså passer godt til denne beskrivelsen.

3.2.3 Teoretiske antakelser

De teoretiske antakelsene omhandler forskeren sin antakelser angående temaet som skal belyses. Disse teoretiske antakelsene kommer ofte etter å ha stilt noen grunnleggende spørsmål, og det er disse som legger til rette for hvordan man skal fortsette den videre undersøkelsen.

Mine teoretiske antakelser er:

Antakelse 1: Gjeldsinformasjonsforetak - det mest effektive tiltaket

Ut ifra formålet med et gjeldsinformasjonsforetak som beskrevet tidligere i oppgaven er min antakelse at det ikke er noen andre tiltak som vil ha samme effekt som et slikt informasjonsforetak.

Antakelse 2: Renteendringer knyttet til gjeldsinformasjonsforetaket

Jeg antar at et gjeldsinformasjonsforetak vil forhindre at man gir lån basert på for lite informasjon, og at aktørene på dette markedet dermed kan gi lavere minimumsrenter enn i dag. Dette baserer jeg blant annet på utlånsrentene i Sverige, som generelt sett er langt lavere enn i Norge.

Antakelse 3: Endringer i handlemønsteret

Ut ifra et høringsnotat fra Datatilsynet om at menneskers handlemønster kan bli påvirket av gjeldsinformasjonsforetaket antar jeg at en del av befolkningen vil bli mer skeptiske til opptak av usikrede lån dersom dette blir registret hos en tredjepart.

Antakelse 4: Korrekt informasjon – mindre mislighold

Min antakelse er at aktører i finansbransjen vil dra fordel av et gjeldsinformasjonsforetak på usikret gjeld fordi det åpner for mest mulig korrekt informasjon om låntager, og bankene kan derfor ta mer presise avgjørelser knyttet til utlån.

Antakelse 5: Supplerende tiltak

Jeg antar at et gjeldsinformasjonsforetak i seg selv ikke er tilfredsstillende, og at det derfor kan komme andre tiltak som supplerer til et gjeldsinformasjonsforetak. Dette kan blant annet være et rentetak og strengere markedsføringslover.

Antakelse 6: Gjeldsinformasjonsforetak bestående av all gjeld

Med utgangspunkt i høringssvarene fra aktører i bransjen antar jeg at et gjeldsinformasjonsforetak bestående av all gjeld er det mest hensiktsmessige. Dette er for å kunne gi best kvalitet og de beste lånetilbudene til forbrukerne, og er trolig på plass i 2022.

3.3 Datainnsamling

3.3.1 Analyseenheter

I en casestudie må en ta stilling til om man skal benytte seg av én case eller flere caser. I tillegg står antall analyseenheter sentralt (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2011, s. 221). I mitt tilfelle vil denne forskningen bestå av en case med flere analyseenheter. For å få best mulig kunnskap og informasjon om fenomenet jeg skal forske på, er det viktig å få dekket flere synspunkter rundt problemstillingen. Dette ble gjort ved å intervjuer informanter med ulike synspunkter angående dette problemet.

3.3.2 Mediescanning og annenhåndsemateriale

Jeg har også benyttet meg av mediescanning for å hente relevant statistikk og informasjon om et gjeldsinformasjonsforetak. I tillegg har jeg lest flere høringsvar, høringsnotater og lovforslag til et slikt foretak. Jeg har også lest flere artikler og lovforslag knyttet til tiltak som kan være supplement til et gjeldsinformasjonsforetak.

3.3.3 Utvalgsstrategi

Hensikten med kvalitative metoder er å hente inn mest mulig informasjon fra et begrenset antall personer. I min oppgave har det vært viktig å få belyst temaet og problemstillingen fra flere synsvinkler for å få mest mulig kunnskap om fenomenet. Jeg har derfor intervjuet ekspertpersoner fra Datatilsynet og Forbrukerrådet, samt en lederperson fra Lendo. Jeg har også intervjuet en person fra en bank angående ulike momenter ved et gjeldsinformasjonsforetak for å kunne få dypere innsikt i hvordan aktører i denne bransjen vil kunne bli påvirket av et slikt foretak. Grunnen til at jeg har valgt å intervjuer personer med ulike meninger rundt fenomenet er for å få stor spennvidde, i tillegg til å få avdekket ulike perspektiver på konsekvenser og mulige utfall en innføring av et gjeldsinformasjonsforetak vil kunne ha. I følge (Dalen M. , 2004) er valg av informanter ekstremt viktig innen kvalitativ metode, nettopp fordi antall informanter ikke må være for stort da dette vil være for tidskrevende. På en annen side må man ha nok informasjon fra intervjuene til å kunne foreta en analyse (Dalen M. , 2004).

Når det gjelder kriteriene for valg av ekspertinformanter så baserte jeg dette på personer eller organisasjoner som hadde gått ut i media med tydelige meninger og kunnskap rundt dette temaet.

3.3.4 Antall informanter

I følge Seidman; Kvale og Brinkmann (1998;2009, referert til i Johannessen, Christoffersen & Tufte, 2011, s. 108) blir det forklart at størrelsen på utvalget avhenger av informasjonshensyn. Dette innebærer at man skal fortsette datainnsamlingen frem til man ikke får ny informasjon. Jeg har vektlagt å få ulike perspektiver rundt et gjeldsinformasjonsforetak, og føler jeg fikk den informasjonen jeg trengte av informantene. Jeg ønsket å snakke med personer med ekspertperspektiv og bedriftsperspektiv, og utførte intervjuer med to eksperter samt to representanter fra bedrifter.

3.3.5 Rekruttering

I denne oppgaven kontaktet jeg ekspertpersonene via e-post med spørsmål om å stille opp i et intervju. Jeg brukte også personlig rekruttering, som ifølge (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2011, s. 117) kan foregå hvor som helst der målgruppen befinner seg. Her hadde jeg dialog med en lederperson i Lendo, og vi avtalte et intervju. Vedrørende rekruttering av informanten fra en bank benyttet jeg meg av snøballmetoden, hvor en ansatt i Lendo tok kontakt med banker som kunne stille opp i et intervju.

Fordelen med å kontakte ekspertpersonene på denne måten er at jeg kunne presentere oppgaven min ordentlig. Ulempen ved kontakt over e-post var derimot at noen kan unngå å svare, i tillegg til at det kan ta lang tid før man får et svar. Dette var ikke noe jeg opplevde under rekrutteringen, da alle personene jeg tok kontakt med både stilte opp til intervju og svarte på henvendelsen min raskt. Jeg var også svært heldig da ledelsespersonene i Lendo fikk tak i personer fra bankinstitusjoner jeg kunne intervjuer angående temaet. I utgangspunktet hadde jeg planlagt å intervjuer to til tre banker, men en interessant erfaring i prosessen med bacheloroppgaven var angående en eventuell interessekonflikt som kunne sette begrensninger for intervjuet. For å hindre dette valgte jeg da å holde meg til et intervju med en bank, og baserte meg videre på høringsvar fra aktører på markedet angående gjeldsinformasjonsforetaket.

3.3.6 Etikk

I forkant av intervjuene ble det sendt ut en mail med informasjon om intervjuet, samt om informantene samtykket til lydopptak. Det ble også orientert om at dette opptaket vil bli slettet etter at sensuren på oppgaven har falt. Ved å gjøre dette i forkant av intervjuene er det enklere å unngå misforståelser, i tillegg til å sikre at data ikke går tapt. Informantene ble også informert om at de kunne trekke seg fra intervjuet når som helst dersom de skulle ønske det. Alle informantene jeg pratet med samtykket til opptak av intervjuet. I tillegg ble informantene

underrettet om de ønsket anonymitet. Jeg sendte også ut en sitatsjekk til alle informantene, slik at de kunne verifisere informasjonen.

3.4 Gjennomføring

Når man skal avdekke mennesker sine erfaringer og kunnskap er det hensiktsmessig å benytte seg av kvalitativ metode blir det beskrevet av (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2011, s. 36). Jeg har benyttet meg av dybdeintervju med fire personer som representerer hver sin organisasjon, og som har ulike meninger angående et gjeldsinformasjonsforetak. Formålet med disse samtalene blir ifølge (Kvale & Brinkmann, 2009) beskrevet som å kunne tolke betydningene av et fenomen ut i fra det som blir beskrevet av informantene.

3.4.1 Dybdeintervju

Dybdeintervjuene jeg foretok ble enten gjort på informantene sine arbeidsplasser eller på café. Jeg opplevde alle intervjuene som hyggelige, og samtlige av informantene satt på mye informasjon om temaet, i tillegg til å ha klare meninger rundt dette. Jeg følte derfor det var god flyt i alle dybdeintervjuene.

3.4.2 Tidsperspektiv

I utgangspunktet ønsket jeg å få rekruttert og intervjuet alle informantene i løpet av seks uker, og når det gjaldt selve intervjuene ble disse planlagt en til to uker før selve intervjudagen. Til de to ekspertpersonene og informanten fra en bank ble det sendt ut en e-post med påminnelse og informasjon om intervjuet dagen før selve intervjuet. Når det gjelder informanten fra Lendo gjorde vi en muntlig avtale og gjennomførte intervjuet påfølgende uke. Jeg fikk avtalt og gjennomført intervjuene med alle informantene i løpet av de seks ukene som planlagt. Dette ble seks svært intensive uker, men selve rekrutteringen og gjennomføringen av intervjuene bød ikke på noen problemer bortsett fra at jeg ikke ønsket å blande inn noen eventuell interessekonflikt i oppgaven som er beskrevet tidligere i oppgaven. Jeg ønsket å tilpasse meg informantenes premisser for intervjuet, og tidspunkt og sted ble avtalt ut i fra deres ønsker.

3.5 Dataanalyse, den logiske linken mellom data og teoretiske antakelser

I denne bacheloroppgaven har jeg tatt utgangspunkt i teoretiske antakelser, som er beskrevet av Yin (2007, referert til i Johannessen, Christoffersen & Tufte, 2011, s. 223) som en analysestrategi. Det var også disse antakelsene som lå til grunn for intervjuene og hvilke informanter jeg ønsket å rekruttere. En annen mulig analysestrategi er ifølge Yin (2007, referert til i Johannessen, Christoffersen & Tufte, 2011, s. 221) en beskrivende casestudie.

Det finnes tre ulike intervjuformer innen kvalitativ metode; disse er strukturert, semistrukturert eller ustrukturerte intervjuer (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2011, s. 145). I denne oppgaven benyttet jeg meg av semistrukturerte intervjuer som tidligere beskrevet, og dette går ut på at jeg hadde en overordnet intervjuguide hvor jeg hadde et klart tema jeg ønsket å holde meg innenfor. Selve rekkefølgen på spørsmålene og temaene kunne varieres, slik at man oppnår en naturlig flyt i intervjuet. Dette opplevde jeg også at ble oppnådd i alle intervjuene, og jeg følte at alle intervjuene var samtaler med en naturlig flyt og hvor mange av spørsmålene ble naturlig besvart underveis i intervjuene. Ut ifra de ulike temaene vi begynte å snakke om så stilte jeg spørsmål passende til det aktuelle temaet, og fulgte dermed ikke rekkefølgen på spørsmålene i intervjuguiden. Spørsmålene jeg hadde utarbeidet skulle hjelpe meg med å få god innsikt i aspekter rundt de tre scenariene mine, samt å få bekreftet eller avkreftet de teoretiske antagelsene mine.

Jeg hadde tre hovedkategorier med spørsmål jeg ønsket å få svar på, som omhandlet de tre scenariene i analysen min. Disse spørsmålene var igjen knyttet opp mot mine teoretiske antakelser. Dette var spørsmål knyttet til om det ikke blir innført et gjeldsinformasjonsforetak denne gangen heller, om det blir innført et gjeldsinformasjonsforetak på usikret gjeld eller om det blir innført et gjeldsregister for all gjeld. Da det var viktig for forskningen å få et bredt spekter av synspunkt rundt dette temaet hadde jeg på forhånd satt meg godt inn i høringsnotater og høringsforslaget rundt et gjeldsinformasjonsforetak for å lese ulike aktører sine perspektiver på dette. Jeg forsøkte også å stille mange av de samme spørsmålene til alle informantene, slik at jeg enklere kunne sammenligne svarene og avklare de ulike synspunktene rundt en eventuell innføring av et gjeldsinformasjonsforetak eller tiltak dersom det ikke blir innført et gjeldsinformasjonsforetak.

3.6 Kriterier for å tolke funnene

3.6.1 Transkribering og datareduksjon

Dersom man bruker tilnærmingen til Yin, er det viktig å på forhånd ha teoretiske antakelser før man starter datainnsamlingen. Dette legger ifølge Yin (2007, referert til i Johannessen, Christoffersen & Tufte, 2011, s. 223) retningslinjer for hvordan man skal gå frem i analysen. I denne bacheloroppgaven vil jeg som beskrevet knytte mine teoretiske antagelser opp mot tre ulike scenarier som blir presentert i kapittel seks. Bacheloroppgaven inneholder dermed en scenarioanalyse, og det er viktig å få belyst problemstillingen fra flere sider, særlig fordi det er mange ulike interesser og meninger angående temaet.

Intervjuene jeg foretok regnet jeg først som data når alt var nedskrevet. På forhånd hadde jeg testet ut kvaliteten på lydopptaket, og var sikker på at det ville være tilstrekkelig og ha god nok kvalitet under gjennomføringen av alle intervjuene. Jeg hadde likevel med meg en iPad som også kunne ta opptak, i tilfelle noe skulle skje med lydopptakeren.

Selve analysen startet med at jeg reflekterte over det informantene hadde sagt, og forsøkte å danne et helhetsinntrykk over intervjuene. For å få et helhetsinntrykk over intervjuene, og komme i gang med selve analysen transkriberte jeg intervjuene (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2011, s. 37). Jeg transkriberte intervjuene og laget underkategorier til de ulike antakelsene og scenariene hvor jeg plasserte relevant informasjon fra informantene. I følge (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2011, s. 189) er det flere måter og analyse datamaterialet på, men jeg valgte å bruke måten som omhandler fortolkende lesning. Dette går ut på at forskeren benytter seg av det man tror man kan bruke data fra, og dette gjorde jeg fordi jeg ønsket å få innsyn i ulike muligheter og perspektiver rundt en innføring av et gjeldsinformasjonsforetak. Jeg ønsket å få innsikt i hvordan organisasjoner med ulike meninger rundt et gjeldsinformasjonsforetak tror et slikt tiltak vil ha påvirkningskraft for aktørene på markedet. Dette viser jeg til i mine teoretiske antakelser, som alle har en delkonklusjon. Disse skal bidra til å besvare problemstillingen i oppgaven.

3.7 Kvalitetssikring av studiet

3.7.1 Reliabilitet og validitet

Reliabilitet har sammenheng med dataene som er benyttet i undersøkelsen, og handler om undersøkelsen er preget av pålitelighet. Her ser man på hvilke data som er brukt, hvordan disse dataene ble samlet inn samt hvordan disse dataene er bearbeidet (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2011, s. 44). Når det gjelder reliabiliteten i denne kvalitative forskningen er dette mindre hensiktsmessig enn ved en kvantitativ undersøkelse. Dette er fordi kvalitativ metode er basert på data som er hentet inn og bearbeidet ut ifra den informasjonen man har fått, og på grunn av dette kan andre tolke samme data på forskjellige måter. For å styrke reliabiliteten i oppgaven har jeg hatt kontakt med eksperter på området, samt forklarer hvorfor og hvordan jeg har tenkt rundt hele prosessen ved oppgaven. Innføring av et gjeldsinformasjonsforetak er noe som har møtt mye diskusjon, og som i løpet av oppgaven min har blitt vedtatt innført. På grunn av dette vil det kunne skje mange endringer den kommende tiden.

Validitet, eller troverdighet, i en oppgave blir av (Postholm, 2005) beskrevet som å inkludere opplysninger om metoder som er brukt i oppgaven, samt ved intervjumetoden og ved analysen av transkriberingen. Siden jeg har benyttet meg av en scenarioanalyse kan validiteten i oppgaven være noe begrenset da scenarioene er basert på utfall jeg tenker er mulige i fremtiden. Likevel viste det seg at et av scenariene mine ble vedtatt innført i løpet av oppgaveskrivingen. I (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2011, s. 246) kommer det frem at det er ulike momenter som kan bidra til en bedre validitet i oppgaven som å begrense hukommelsesskjevhet, klassifiseringsskjevhet og utvalgsskjevhet.

Når det gjelder å redusere hukommelsesskjevheten i oppgaven så har jeg benyttet meg av lydopptak og transkribering av alle intervjuene, noe som gjør at jeg til enhver tid kunne gå tilbake i intervjuet dersom det var noe jeg var usikker på. Jeg unngikk også til en viss grad både klassifiseringsskjevhet og utvalgsskjevhet, ved å kun intervjuer eksperter eller personer med svært god kunnskap om temaet. Når det gjelder utvalgsskjevhet så har jeg intervjuet mennesker med høy kompetanse på dette temaet, og har ikke intervjuet noen forbrukere direkte. Derimot er forbrukerne til en viss grad representert gjennom intervjuet med Forbrukerrådet.

3.7.2 Overførbarhet

Når det gjelder overførbarheten, eller den eksterne validiteten i denne oppgaven, så går dette ut på om resultatene fra casestudie kan overføres til andre lignende fenomen og studier.

Denne oppgaven kan for eksempel kobles opp mot hvordan finansinstitusjoner generelt kan bli påvirket av et gjeldsinformasjonsforetak, noe som også er meningen at skal kunne komme frem gjennom denne analysen. På et generelt grunnlag kan en scenarioanalyse være lite overførbart, nettopp fordi det er vanskelig å forutsi hva som vil skje i fremtiden. Det kan likevel være et verktøy for å kartlegge faktorer som kan påvirke aktørene på markedet i fremtiden, og som kan være viktig for planlegging av fremtidig strategi.

3.7.3 Bekreftbarhet

Det blir presisert av (Johannessen, Christoffersen, & Tufte, 2011, s. 249) at det er viktig å ha en objektiv innstilling til forskningen. I denne scenarioanalysen har jeg beskrevet flere ulike perspektiver rundt dette temaet, og jeg har hatt en objektiv holdning til de tre ulike scenarioene. De ulike informantene har bekreftet alle de ulike scenarioene, i tillegg til at det finnes flere artikler som underbygger disse.

4.0 PEST-analyse

I denne oppgaven er det svært hensiktsmessig å få et overblikk over hvilke eksterne nøkkelfaktorer som kan ha påvirkningskraft på aktører i dette markedet. Dette er for å kartlegge drivkreftene i scenarioene som er beskrevet i kapittel seks, og for å se hvordan disse vil kunne slå ut for en bedrift som Lendo (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, ss. 84-86). PEST-analysen er beskrevet i teorikapittelet i denne bacheloroppgaven, og jeg skal nå ta for meg disse nøkkelfaktorene. Det er også viktig å huske på at vi lever i et samfunn hvor endringer skjer svært dynamisk, og derfor er det viktig å kartlegge eksterne faktorer regelmessig.

4.1.1 Politiske faktorer

Politiske organer

Det er mange politiske faktorer som kan ha stor påvirkning for aktører i denne bransjen. Generelt er hele finansmarkedet svært berørt av politiske avgjørelser, særlig av Finanstilsynet, Finansdepartementet og gjennom den pengepolitikken Norge fører. Det er mange lover og regler aktørene på finansmarkedet må følge, og en del av disse lovene er beskrevet i kapittel to i denne oppgaven. Gjeldsinformasjonsforetaket medfører nye lover som aktører på markedet må forholde seg til, i tillegg til at det er en ny markedsføringslov ute på høring nå. Finansinstitusjoner, noen av disse samarbeidspartnere av Lendo, har også en svært viktig rolle

i samfunnet og ulike finansielle forstyrrelser kan ofte være grunnlag for større endringer i samfunnet generelt.

Finansdepartementet har som hovedoppgave å planlegge og iverksette økonomisk politikk i landet, samt å overvåke finansmarkedene. I tillegg skal Finansdepartementet samordne arbeidet med statsbudsjettet (Regjeringen, u.d.). Derfor er Finansdepartementet et svært viktig organ for de politiske faktorene som kan påvirke aktørene på dette markedet.

Når det gjelder **Finanstilsynet**, så er dette et selvstendig styringsorgan som bygger på vedtak og lover fra Regjeringen, Stortinget og Finansdepartementet (Finanstilsynet, 2016). I tillegg til dette holder også Finanstilsynet på med internasjonale standarder for finansielt tilsyn (Finanstilsynet, 2016). Bankene spiller selvsagt en stor rolle i det finansielle systemet i Norge, og tilsyn er helt avgjørende for en finansiell tillitt i samfunnet.

Styringsrenten i Norge er i dag på et lavt nivå, noe som gjør utlånsrenten lav og det er derfor lønnsomt å ta opp lån. En lav styringsrente tilfredsstiller bruk av penger, samt opptak av lån. Innskuddsrenten er også lav, noe som gjør at det er mindre lønnsomt å ha pengene i banken. I følge Norges Bank er styringsrenten ventet å stige frem mot 2020, noe som kan ha innvirkning på markedet disse aktørene operer i (Norges Bank, u.d.).

Stortinget og regjeringen

Stortinget sine føringer og prioriteringer er også eksterne faktorer med påvirkningskraft for aktørene i denne bransjen.

Regjeringen er også en viktig faktor å ta hensyn til i denne analysen. Hvilken regjering som har makten i Norge vil også kunne ha innvirkning på markedet, gjennom ulike restriksjoner og lover som potensielt kan bli innført. Høsten 2017 er det klart for et nytt stortingsvalg i Norge, og hvilken regjering vi da får vil kunne ha mye å si utformingen av et gjeldsinformasjonsforetak.

4.1.2 Økonomiske faktorer

Konjunkturer

Aktørene i finansbransjen vil kunne bli svært påvirket av økonomisk ustabilitet og økonomiske svingninger, et eksempel på dette er finanskrisen i 2008. De siste årene har vært preget av en stor nedgang i oljesektoren, en svakere norsk krone og en høyere arbeidsledighet. Helt siden 2014 har Norge vært i en nedgangskonjunktur, men det er i de neste årene ventet at det skal bli en svak oppgangskonjunktur (Statistisk Sentralbyrå, 2017, s. 3).

Realinntekter

De disponible realinntektene til norske husholdninger falt med 1,6 % i 2016 (Statistisk Sentralbyrå, 2017, s. 22). Til tross for denne nedgangen har konsumet i husholdningene økt med 1,6 prosent, noe som er en indikasjon på at befolkningen ser lysere på fremtiden og ikke lengre sparer pengene sine i like høy grad som årene etter finanskrisen (Statistisk Sentralbyrå, 2017, s. 90). En fersk undersøkelse fra Opinion viser at forbrukertillitindeksen ikke har vært høyere siden 2012 (Dalen A. , 2017). Dette kan være en indikasjon på at det foreligger forventninger til en lav rente i fremtiden også.

Inflasjon

Inflasjonsmålet i Norge er at man skal ha en årsvekst på 2,5 % (Norges Bank, u.d.). Jo høyere inflasjon man har i et land, jo mer lønnsomt vil det være å låne penger.

Styringsrenten

Styringsrenten er den renten bankene får på sine innskudd, og den er nå på et veldig lavt nivå i forhold til hva den har vært de siste årene (Norges Bank, u.d.). Dette gjør at folk generelt sett låner mer penger. Den lave styringsrenten er satt for å stimulere til økonomisk vekst gjennom opplåning eller ved at forbrukerne er villig til å bruke mer penger. Lav styringsrente gir lav innskuddsrente og lav utlånsrente.

Internasjonale trender

Internasjonale trender er også en vesentlig økonomisk faktor. Dette er fordi det nå er skapt en viss usikkerhet i markedet gjennom økt automatisering og frykt for at jobber blir tatt over av automatiserte prosesser. Slike usikkerhetsmomenter kan få utslag i økonomien. I USA ligger nå forbruks- og kredittkortgjelden på et nivå som da finanskrisen inntraff, og det er forventet en vekst på det markedet de neste årene. Dette er noe mange amerikanere ser på som et sunt tegn for økonomien, og at befolkningen er mer positive til fremtiden (Molnes, 2017).

BNP

BNP blir ofte brukt som et mål på velferden i et land, og Norge er nå det landet med fjerde høyest BNP i verden, etter å flere år ha ligget på andreplass bak Luxemburg (Statistisk Sentralbyrå, 2016). Veksten i BNP for Fastlands-Norge i første kvartal fra 2017 var på 0,6 % (Statistisk Sentralbyrå, 2017). BNP gir en indikasjon på husholdningens gjeldsbetalingsevne, noe som kan være en påvirkningsfaktor når det gjelder etterspørselen etter forbrukslån.

Inntektsnivå

En annen viktig faktor å ta hensyn til er inntektsnivået i Norge. Dette er høyt sammenlignet med mange andre land, noe som medfører at mange også har mer å rutte med og dermed også

bruker mer penger (Statistisk Sentralbyrå, 2011). På grunn av forholdsvis god råd har også forbruket økt betraktelig. Faktisk har nordmenn det nest høyeste forbruket i hele Europa (Eurostat, 2016).

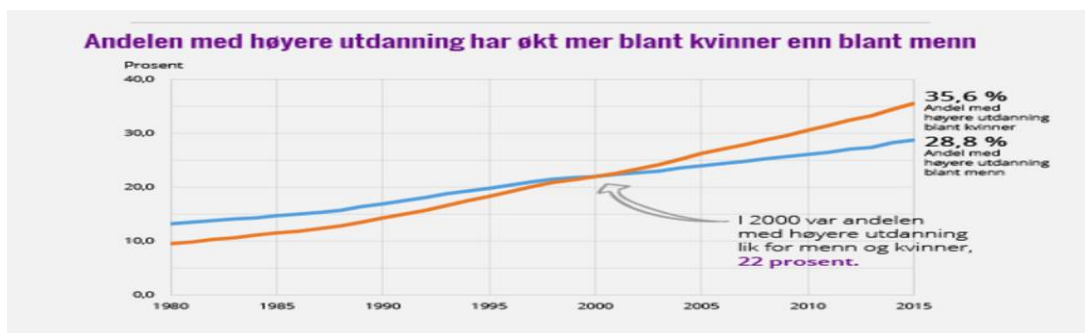
4.1.3 Sosiokulturelle faktorer

Forbrukersamfunnet

Dagens forbrukersamfunn er i stor grad preget av at man lever i et slags bruk og kast samfunn, hvor det å eie diverse eiendeler er en viktig faktor for noen mennesker for å føle at man passer inn (Statistisk Sentralbyrå, 2014). De materielle faktorene spiller en stadig større rolle for mange. En annen sosiokulturell faktor som kan ha påvirkningskraft for aktørene på dette markedet er omtale. Mediene er stadig mer aktive, og graver for å finne saker som kan engasjere folket. De siste månedene og årene har det vært et stort negativt fokus på forbruks og kredittkortgjeld, og dette kan ha stor påvirkningskraft hos kundene. Selv om disse negative sakene som har vært i media ikke nødvendigvis er noe som skjer ofte, så er det disse sakene som får mest oppmerksomhet. Også andre generelle omtaler om aktører på markedet kan bidra til å både styrke og svekke deres omdømme.

Befolkningsvekst og høyere utdanning

En annen sosiokulturell faktor med ekstern påvirkningskraft er befolkningsvekst, nettopp fordi jo flere innbyggere i Norge, jo flere er det som kan ta opp et usikret lån. Innbyggertallet i Norge vokser stadig, og det er ventet at det vil bo over seks millioner mennesker her i 2031, som er en betraktelig økning fra i dag (Statistisk Sentralbyrå, 2016). Også andel personer med høyere utdanning kan være en faktor for denne bransjen. Andelen av befolkningen med høyere utdanning er stadig i vekst, noe som også kan føre til at lønnsnivået til befolkningen på et generelt grunnlag øker (Statistisk Sentralbyrå, 2016). Det sosiale presset i samfunnet er stort, noe som gjør at en del kan ønske å leve en livsstil som gjør at man kanskje vil ønske å ta opp mer lån selv om inntekten i utgangspunktet er forholdsvis høy. Dette påpeker Randi Lavik som har sett nærmere på om utdanning har noen betydning for forbrukslån eller kredittkort. Det viser seg at det ikke var noen sammenheng mellom utdanning og kredittkort, mens det er av stor betydning for forbrukslån (Lavik & Borgeraas, 2015, s. 18)



Figur 4.1: Andel med høyere utdanning har økt mer blant kvinner enn blant menn

Kilde: (Statistisk Sentralbyrå, 2016)

Sosiale medier og press

Generelt sett har befolkningen også blitt mye mer eksponert for andre menneskers livsstil gjennom sosiale medier, nettopp fordi man ser hvordan andre fremstiller livet sitt. Dette kan føre til et større press eller forventning om å tilegne seg ulike materielle goder, så uansett inntektsnivå vil mange ønske å eie enda mer. Dette beskriver også økonom Dag Jørgen Hveem som at mennesker både opplever et innvendig press om en viss lykkelighet, i tillegg til det presset man opplever utenfra (Cock, 2014). Det er ikke lengre slik at man nødvendigvis sparer for å få råd til å kjøpe seg noe man har lyst på, stadig flere tar heller opp et forbrukslån for å finansiere det man har lyst på her og nå (Langset, 2016).

Holdninger

Holdninger og sosial aksept spiller også inn under denne faktoren. Slik markedet har vært de siste årene kan det virke som at det er en langt høyere sosial aksept for kredittkort enn det å ha forbrukslån. Sosiale og kulturelle normer i samfunnet er en viktig ekstern faktor, og i en undersøkelse fra YouGov som er beskrevet i masteroppgaven skrevet av Anne S. Hansen og Peder Palmar H. Lillebø viser det seg at nordmenn overvurderer andelen av befolkningen de tror har et forbrukslån (Hansen & Lillebø, 2016, ss. 89-91). Dette kan henge sammen med at holdningene til denne type lån er i ferd med å endres. Faktisk viser undersøkelsen at man tror det er omlag 40 % av befolkningen som har et forbrukslån, noe som kan være en indikasjon på at denne type lån begynner å bli mer akseptert i samfunnet.

4.1.4 Teknologiske faktorer

Revidert betalingsdirektiv- PSD2

Den teknologiske faktoren som trolig vil ha svært stor påvirkningskraft på finansbransjen er innføringen av PSD2-direktivet som trer i kraft fra 2018. Dette er et revidert betalingstjenstedirektiv som åpner opp for nye digitaliseringsformer, som også kan komme fra andre aktører enn typiske finansinstitusjoner (Peter, 2016). Dette nye betalingsdirektivet åpner altså for at tredjeparts tjenesteleverandører både kan initiere oppdrag på vegne av en sluttkunde, og også formidle kontoinformasjon på vegne av denne sluttkunden (Regjeringen, 2015). Eksempler på slike bedrifter kan være Amazon, Facebook og Microsoft, og disse aktørene vil dermed kunne få operere som finansinstitusjoner og drive med utlån for eksempel.

Internett

Internett har på mange måter revolusjonert flere industrier og bransjer, og selv i dag får internett en stadig større betydning. Siden internett har blitt en så viktig faktor er det ofte avgjørende for bedrifter i bransjen å synliggjøre seg for eksempel gjennom sosiale medier, diverse bannere og gjennom kundebrev på mail. Internett har på et generelt grunnlag gjort kontakten mellom finansinstitusjoner og kundene mer effektiv, noe som er lønnsomt både for bedriftene og kundene selv. I tillegg har kontakten mellom kunde og bedrift forandret seg svært mye de siste årene på grunn av bruken av internett, og mye foregår i dag gjennom teknologiske prosesser som ofte er preget av lite personlig kontakt. Dette er noe som kan være et ledd som forandrer seg enda mer de neste årene, da stadig mer automatiserte prosesser og roboter kan føre til en videreutvikling på dette punktet.

Internet of Things

Et fenomen som har kommet med utviklingen av internett er «Internet of Things». Dette blir stadig mer relevant med tanke på dagens utvikling, og er noe som vil kunne ha stor påvirkningskraft på denne bransjen. Internet of Things, eller IoT, går ut på at maskiner og annet teknologisk utstyr skal kunne samle, analysere, registrere og presentere data via internett (Morgan, u.d.). Teknologien rundt dette blir stadig mer tilgjengelig, og eksempler på slike tjenester er apper som måler helsen din og gir beskjed dersom du for eksempel har høyt blodtrykk. Innen denne bransjen kan det tenkes at dyre hvitevarer som vaskemaskin, komfyr eller kjøleskap vil «si ifra» en stund før de slutter å fungere, og dermed kunne forberede deg på dette gjennom å sette opp en spareplan til forbrukeren for å få råd til å kjøpe nye hvitevarer eller ved å kunne finne hvor man kan få det mest gunstige lånet for denne varen. Det kan også tenkes at IoT vil gi forbrukerne beskjed om at det er stor etterspørsel etter bilmerket man

kjører, og at det derfor vil kunne være fordelaktig å selge bilen, og for eksempel kunne foreslå aktører som vil kunne gi de beste mellomfinansieringene. Generelt sett kan IoT være med på å planlegge økonomien til forbrukerne ut i fra å lese forbruksmønstrene deres.

Automatisering

Automatisering av prosesser er også en teknologisk faktor som har svært stor påvirkningskraft for aktørene i denne bransjen. Gjennom automatisering har finanstjenester blitt mer attraktive og brukervennlige for kundene, i tillegg til at kundene kan kontakte bedriften døgnet rundt via for eksempel e-post eller chat. Dette er faktorer som i tillegg kan gjøre det mer kostnadseffektivt for bedriften. En undersøkelse gjort av PwC i 2015 viste at majoriteten av låntagere på forbrukslån foretrakk å gjøre dette gjennom internett. Dette gjaldt særlig unge søkere, som vil være majoriteten av låntagerne i fremtiden (PwC, 2015, s. 3). I denne undersøkelsen kom det også frem at hastigheten på å få svar på søknaden spilte en stor rolle, noe som også vil være en viktig faktor for fremtiden, og som trolig vil gjøre prosessene enda mer automatisert enn de er i dag.

FinTech

Når det gjelder finansteknologi, eller FinTech, så er finansbransjen en bransje det har vært gjort store investeringer i de siste årene (Tobiassen, 2016). Her har investorer sett at man vil kunne ta ut store gevinster i form av å automatisere og effektivisere løsninger, og tendensen innen denne bransjen per i dag er at mye av de tunge grunninvesteringene som er gjort de siste årene ventes å gi avkastning de neste tre til fem årene (Kerr, 2016). På grunn av dette blir det ikke lengre investert like mye i dette segmentet, og man ser en modenhet for teknologiinvesteringer i forhold til de siste årene. Inngangsprisen for investeringer her er på et svært høyt nivå, noe som også har vært med på å bremse veksten som har vært de siste årene. Innen andre sektorer, som utdanningssektoren, har man derimot ikke nådd punktet hvor man vil oppnå gevinst før om 10-15 år, og investeringen i denne bransjen er derfor på et langt høyere nivå enn innen FinTech (Kerr, 2016).

Roboter

Allerede nå har man sett store oppslag i media om bedrifter som benytter seg av roboter, eller «bott» på arbeidsplassen. Utviklingen av roboter er noe som er under sterk utvikling, og som trolig vil prege finansbransjen i en langt høyere grad i løpet av kort tid. Dette kan være en «bot» som vil kunne gi umiddelbare svar på lånesøknader basert på gjeldsinformasjonsforetaket. Ved automatisering og robotisering vil arbeidsmarkedet kunne endres betraktelig blant annet ved at flere både må og selv ønsker å tilby sin arbeidskraft uten å ha en fast arbeidsgiver. Det vil si at mye av dagens utlånskriterer som går ut på at man leverer en fast lønnslipp trolig vil endres.

5.0 Analyse og tolkning

Jeg baserer mine teoretiske antakelser på tre ulike scenariene som beskrevet tidligere, i tillegg til å knytte de opp mot teorien som er beskrevet i teoridelen. Jeg har gjort dette basert på både fortolkende og refleksiv lesning.

5.1 Teoretiske antakelser

Jeg basert de teoretiske antakelsene på relevant teori, og knytter dette opp mot de ulike scenariene jeg tar for meg i kapittel seks. De ulike antakelsene jeg hadde i forkant av intervjuene var knyttet til hvordan et gjeldsinformasjonsforetak vil ha påvirkning for aktørene på markedet for usikret lån. Jeg mener det er mer hensiktsmessig og interessant å knytte disse antakelsene opp mot disse tre ulike scenariene.

Det er viktig å påpeke at disse teoretiske antakelsene ble utformet i januar, og at det kontinuerlig i oppgaveskrivingen har kommet nye tiltak, forslag og informasjon angående reguleringer av dette markedet. I tillegg ble de utformet da det fremdeles var knyttet stor usikkerhet til om det i det hele tatt ville komme en form for et gjeldsinformasjonsforetak. Den 4. april 2017 ble det derimot varslet av finansminister Siv Jensen og barne- og likestillingsminister Solveig Horne at et gjeldsinformasjonsforetak blir innført i Norge (Hovland M. K., 2017). På grunn av dette vil ikke min første teoretiske antakelse som er knyttet til det første scenariet være av like stor relevans, og er derfor noe kortere beskrevet enn andre antakelser. Grunnen til dette er at det ikke virker som at det er noen politiske partier som ønsker å avvikle et slikt gjeldsinformasjonsforetak ved et eventuelt regjeringsskifte.

5.1.1 Gjeldsinformasjonsforetak - det mest effektive tiltaket

Ut ifra formålet med et gjeldsinformasjonsforetak som beskrevet tidligere i oppgaven er min antakelse at det ikke er noen andre tiltak som vil ha samme effekt som et slikt informasjonsforetak.

Det kommer frem i mine funn at en av årsakene til en forholdsvis høy grad av mislighold er at långiver ikke sitter på full gjeldsinformasjon om låntager, og må derfor basere seg på det låntager forteller om egen gjeldssituasjon. Dette kan være mangelfulle opplysninger som fører til at noen individer får innvilget lån de ikke evner å nedbetale. Flere av informantene poengterer at et gjeldsinformasjonsforetak vil være **den eneste løsningen** for å innhente mest mulig presis gjeldsinformasjon om låntager. Andre tiltak som strengere markedsføring, strengere kredittvurderinger og rentetak kan ha en effekt ved å hindre noen av impulslåntagerne i å ta opp lån og til en viss grad dempe en ukontrollert vekst i bransjen.

Disse tiltakene vil trolig ha en svært begrenset effekt når det gjelder å forhindre at individer som ikke har betalingsevne får innvilget et lån. Personer som ikke burde få et slikt lån vil likevel ha tilgang på dette, selv om det blir strengere reguleringer av markedsføring eller kredittvurderinger på denne type lån. Dette er fordi det ikke finnes et system for å få innsyn i den oppdaterte gjelden til låntager, og långiver må potensielt basere seg på utdatert informasjon fra skattemelding, lønnslipp eller annen informasjon som ikke inneholder det nåværende gjeldsnivået til kunden. Dermed risikerer aktører i bransjen å tilby lån til kunder som ikke har evne til å nedbetale gjelden, på grunn av manglende informasjon. En av informantene beskrev dette som at det **ikke vil være noen fullgode erstatninger** til et gjeldsinformasjonsforetak. Det ble poengtert at slike tiltak selvsagt kan ha en effekt på å redusere antall som tar opp et slikt lån, men å forhindre dette gjennom andre tiltak vil trolig være vanskelig.

Disse tiltakene er derimot høyst relevante som supplement til gjeldsinformasjonsforetaket. Informanten fra Forbrukerrådet la tydelig vekt på at dette er tiltak som kan være med på å bremse den ukontrollerte veksten i bransjen, og som også kan gjøre gjeldsinformasjonsforetaket enda sikrere og preget av høyere kvalitet.

Ut i fra dette kan det tyde på at antakelsen om at ingen andre tiltak vil være like effektive som gjeldsinformasjonsforetaket stemmer. Regjeringen vurderte det også som at det trolig ikke er andre tiltak som vil ha samme effekt på markedet som et gjeldsinformasjonsforetak, og har nå innført et slikt foretak (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017). Det er derimot mulig at

andre tiltak kan være effektive dersom de brukes som et supplement til gjeldsinformasjonsforetaket.

5.1.2 Renteendringer knyttet til gjeldsinformasjonsforetaket

Jeg antar at et gjeldsinformasjonsforetak vil forhindre at man gir lån basert på for lite informasjon, og at aktørene på dette markedet dermed kan gi lavere minimumsrenter enn i dag. Dette baserer jeg blant annet på utlånsrentene i Sverige, som generelt sett er langt lavere enn i Norge.

Først og fremst fikk jeg denne antakelsen etter å ha satt meg nøye inn i forbrukslånsmarkedet i Sverige der de har et gjeldsregister gjennom Upplysningscentralen (Upplysningscentralen, u.d.). Der ligger rentene på usikret lån generelt på et lavere nivå enn i Norge. I teorikapittelet kommer det frem at det norske gjeldsinformasjonsforetaket baserer seg på den svenske utformingen. I Sverige kan man oppnå lånerenter på usikret gjeld helt ned i 3,25%, noe som kan være en indikasjon på at noe lignende vil kunne skje i Norge (Compricer, u.d.). Riktignok er den økonomiske situasjonen noe annerledes i Sverige, blant annet ligger lønningsnivået på et lavere nivå enn i Norge (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 29).

Dette var noe jeg ønsket å få informantene sine perspektiver på. Ut i fra intervjuene jeg foretok kan det virke som at aktørene i bransjen tror et utfall kan være at det blir lavere og likere utlånsrenter med et gjeldsinformasjonsforetak. Dette kan ifølge informanten fra en bank føre til at det kan bli flere som ønsker å ta opp et lån, som ikke ville tatt opp dette lånet med dagens lånerenter. Informanten beskrev dette med et eksempel hvor en låntager i dag får en rente på 14% og hvor et lån i dette tilfelle er uaktuelt på grunn av den høye renten. Dersom personen derimot kan få en lavere rente etter innføringen av gjeldsinformasjonsforetaket kan lånet være aktuelt, og det kan hende at man blir en kunde på markedet likevel.

Samme informant poengterte at det kan være to utfall knyttet til renteendringer som en konsekvens av informasjonsforetaket. Det første mulige utfallet er at alle får en likere rente som fører til større konkurranse, noe som kan gjøre at gjennomsnittsrenten går ned. Dette beskriver også informanten fra Lendo ved at det er en mulighet for at bankene vil ha mer informasjon, og dermed kunne score kundene likere. Rentene for den samme kundegruppen kan også bli likere. Videre utdyper informanten fra Lendo at det kan være positivt at hver enkelt kunde får en riktigere kredittscore, slik at risikoen for banken kan gå ned. Dette kan potensielt føre til at det blir lavere renter, noe som kan gjøre forbrukslån mer relevant i flere sammenhenger. Dette kan igjen være en faktor som øker markedet. Gjennom intervjuene er

det ulike perspektiver på renteendringer, og bransjen selv er heller ikke sikre på i hvilken grad rentene vil bli påvirket av et gjeldsinformasjonsforetak.

Et annet mulig utfall som poengteres av flere av informantene er at det uansett vil være noen aktører i markedet som ønsker å ta en høyere risiko enn andre. Dermed kan det trolig være større forskjeller i rentene hvis man innfører et gjeldsinformasjonsforetak. Informanten fra Forbrukerrådet poengterte at rentene i høyere grad kan baseres på markedsstrategien til selskapet. Informanten fra Lendo uttrykker også at man skal være klar over at dette kan gå begge veier, ved at det også kan være en mulighet for mer differensierte renter. Likevel opplyser informanten at det er nærliggende å tro at fordi bankene vil ha tilgang til å sette en mer presis scoring så vil noen få dyrere lån, mens andre vil få billigere lån enn i dag på grunn av mer presise renter. Informanten fra banken viser også dette ved å uttale at **«ellers så kan det tenkes at du vil ha litt sann som det er i dag, at bankene vil ha en ulik risikoprofil, så du får en veldig segmentert bransje»**

Et annet aspekt som blir poengtert av informanten fra Datatilsynet er om aktørene på markedet faktisk kan utnytte dette gjeldsinformasjonsforetaket til å drive prisdiskriminering. Med dette menes det at bankene **ikke er pliktet** til å gjøre oppslag i informasjonsforetaket, noe som åpner for at man fortsatt kan innvilge lån til låntagere med høy risiko, og gi disse en langt høyere rente enn i dag. Dette utdyper informanten fra Datatilsynet ved at **«Et gjeldsregister vil først og fremst gi kredittselskapene bedre forretningsmuligheter ved økt prisdifferensiering.»** Det er heller ikke gitt at de sikrere låntagere vil få en vesentlig lavere rente, og dermed er det et rom for at aktørene på markedet faktisk kan tjene mer penger på innføringen av dette gjeldsinformasjonsforetaket. Derimot finnes det en frarådningsplikt som er beskrevet i teorikapittelet i oppgaven. Dersom man har tilgang til korrekte låneopplysninger om låntager uten å benytte seg av denne informasjonen, vil dette trolig ikke samsvare eller være mulig med tanke på at alle aktører skal benytte seg av frarådningsplikten. Dette kommer også frem i intervjuet med en informant fra en bank **«...hvis man først har all informasjon tilgjengelig, så kan man jo faktisk fraråde og da blir det litt feil hvis man kan velge å ikke benytte det»**.

Det kommer frem er det er delte meninger og flere usikkerhetsmomenter knyttet til renteendringer på grunn av gjeldsinformasjonsforetaket. Dette kan også ha sammenheng med at alle punkter knyttet til informasjonsforetaket ikke er helt fastsatt, og at bransjen trolig vil trenge en periode med utprøving før man eventuelt videreutvikler informasjonsforetaket. På en annen side er det slik at jo mer informasjon aktørene har tilgang til, jo bedre

beslutningsgrunnlag vil de også ha. Ved et gjeldsinformasjonsforetak vil aktørene kunne få tilgang til mer informasjon, og på denne måten kan aktørene redusere risikoen knyttet til mislighold. Renten kan derfor på et generelt grunnlag bli lavere fordi man ikke lenger trenger å kompensere for like høy risiko knyttet til mangelfull informasjon. I tillegg viser erfaringer fra land som har gjeldsinformasjonsforetak, samt intervjuene med informantene fra bransjen at det er en realistisk mulighet for at minimumsrentene på denne type lån kan bli fallende med innføringen av et informasjonsforetak. Dette kan styrke den teoretiske antakelsen min.

Samtidig kan en økt mengde oppdatert informasjon og et bredere bilde av låntager føre til en økt differensiering. Dette er fordi det vil være lettere å tilby presise lånetilbud basert på de ulike profilene som tar opp denne type lån, og på denne måten kan det bli lettere å skille mellom lavrisiko og høyrisiko kunder.

Dette kan eksemplifiseres gjennom utviklingen innen bilforsikring, hvor det er en differensiering basert på risikoprofiler som gjør at man får et påslag hvis du er i en viss aldersgruppe. Noe av det samme kan skje i forbindelse med et gjeldsinformasjonsforetak fordi det kan bli enklere å få frem den faktiske risikoen knyttet til låntager. Dette betyr at man kan få en situasjon hvor det er en generell fallende minimumsrente, men hvor forskjellen mellom personer eller långrupper relativt sett kan være like stor eller større enn det vi har i dag. Dette kan forsterkes av den teknologiske utviklingen siden mange av disse forholdene, beregningene og tilbudene kan automatiseres ved hjelp av algoritmer. Dermed kan det altså bli en fallende minimumsrente, men med et grunnlag for en differensiering som potensielt blir enda sterkere enn den er i dag.

Det vil trolig alltid være noen aktører som tar mer risiko enn andre og markedet vil dermed kunne bli mer segmentert. Ut ifra dette virker det som at inntrykket om at et gjeldsinformasjonsforetak vil kunne føre til en fallende rente stemmer. Likevel har man ikke mye erfaring på dette feltet ennå, så det er fremdeles knyttet usikkerhet til det faktiske utfallet.

På et generelt grunnlag virker det som at min teoretiske antakelse til en viss grad ser ut til å stemme, siden aktørene på markedet trolig vil sitte på lik informasjon om forbrukerne. Finansinstitusjoner som velger å benytte seg av informasjonen i gjeldsinformasjonsforetaket kan få bedre kvalitet på søknadene sine, og samtidig oppfattes som mer seriøse aktører. I tillegg kan den økte informasjonsstrømmen føre til et lavere mislighold. Det vil trolig også være vanskelig å drive prisdiskriminering på grunn av at aktørene har en frarådningsplikt, og dermed må innhente all tilgjengelig og relevant informasjon om låntager for å kunne gi best rådgiving og kredittvurdering

5.1.3 Endringer i handlemønsteret

Ut ifra et høringsnotat fra Datatilsynet om at menneskers handlemønster kan bli påvirket av gjeldsinformasjonsforetaket antar jeg at en del av befolkningen vil bli mer skeptiske til opptak av usikrede lån dersom dette blir registret hos en tredjepart.

Mange mennesker er opptatt av å passe inn i samfunnet, og derfor har man en tendens til å forsøke å tilpasse seg kulturen. Hva som er sosialt akseptert kan derfor være av betydning, og et eksempel på dette kan være trender. Dette er noe som kan påvirke mennesker sin adferd. Informanten fra Datatilsynet påpeker at å lagre informasjon om enkeltindivider i et gjeldsinformasjonsforetak kan gi «... **en opplevelse av litt tapt kontroll da.**» Videre beskrev informanten at det vil være greit å forholde seg til sin egen kreditor, men at det bakenforliggende systemet i et gjeldsinformasjonsforetak kan bli noe abstrakt. Dette betyr at enkelte forbrukere trolig mener at å ha et system som lagrer økonomisk informasjon om en kan være et inngrep i privatlivet.

Dette innebærer at individer sine holdninger og tanker knyttet til personvern og egen økonomi er avgjørende for i hvilken grad et gjeldsinformasjonsforetak kan påvirke handlemønstrene. På den ene siden kan enkelte være skeptiske til slike lån hvis man er opptatt av personvern, og frykter at denne type data for eksempel kan misbrukes. Dette understrekes også av informanten fra Datatilsynet som belyser hvordan andres tilgang til finansielle transaksjoner om forbrukere kan være et hemmende element med tanke på å benytte seg av økonomiske tjenester.

På en annen side påpeker flere av informantene fra finansbransjen at det er lite sannsynlighet for at et gjeldsinformasjonsforetak kommer til å påvirke handlemønstrene til låntagerne. Dette begrunner de med at majoriteten av befolkningen trolig er lite bevisst på disse aspektene, og dermed vil ikke det generelle handlemønsteret til forbrukerne endre seg vesentlig. Et sitat fra informanten fra Lendo belyser dette «**Jeg tror at det generelt vil være lav bevissthet, men så vil du selvfølgelig ha de bevisste forbrukerne som vil endre atferd.**»

Disse funnene kan tyde på at noen låntagere kan endre handlemønsteret sitt, men at dette trolig ikke gjelder majoriteten av befolkningen. Derfor er det lite sannsynlig at innføringen av gjeldsinformasjonsforetaket vil påvirke kundegruppene til aktørene på dette markedet i særlig stor grad.

Tradisjonell økonomisk teori handler om at mennesker er fullkomne rasjonelle og har tilgang til full informasjon (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 310). Med denne teorien kan det trekkes paralleller til potensielle kunder som har en høyere grad av rasjonalitet, og som av den grunn velger å ikke benytte seg av økonomiske tjenester av hensyn til personvern. Likevel kan noen av disse benytte seg av slike tjenester, dersom det oppstår en krisesituasjon i privatlivet som gjør at det er i ens egeninteresse og ta opp lån for å dekke umiddelbare utgifter. Eksempler på dette kan være akutt helseskader eller tap av arbeid. En motpol til den tradisjonelle økonomiske teorien er adferdsøkonomien. Adferdsøkonomien kan på en annen side forklare hvordan et gjeldsinformasjonsforetak ikke vil ha stor betydning for majoriteten av befolkningen. Denne teorien kan vise hvordan befolkningen ikke opptrer som fullt rasjonelle mennesker, men heller handler for å dekke impulsive behov som har en kortsiktig nytteverdi eller kortvarig lykke.

Adferdsøkonomien kan også styrke antakelsen til flere av informantene om at det ikke vil skje store endringer i atferden til forbrukerne selv om det blir innført et gjeldsinformasjonsforetak. Dette er fordi mange har en risikovillig atferd basert på impulshandlinger (Solhaug, 2004). På en annen side er det også antakelser om at et informasjonsforetak kan gjøre en større del av befolkningen bevisst på måten de håndterer økonomien sin, for eksempel kan bruk av kredittkort for kortsiktig finansiering reduseres. Et gjeldsinformasjonsforetak kan for noen føles som en inngripen i privatlivet. Dette vil gjøre at de kan føle seg overvåket, og da kanskje særlig om man får avslag på et lån som skal brukes til noe de anser som svært nødvendig. Dermed kan den tradisjonelle økonomiske teorien knyttes til enkelte som velger å endre handlemønsteret for å få sine økonomiske transaksjoner lagret i en database.

Oppsummert så tyder det på at atferdsteorien og den generelle samfunnsutviklingen gjør at gjeldsinformasjonsforetaket ikke vil få en stor betydning i endring av befolkningen sin låneatferd, selv om et fåtall kan handle ut ifra den tradisjonelle økonomiske teorien og unngå å benytte seg av tjenestene på grunn av innføringen av foretaket.

5.1.4 Korrekt informasjon – mindre mislighold

Min antakelse er at aktører i finansbransjen vil dra fordel av et gjeldsinformasjonsforetak på usikret gjeld fordi det åpner for mest mulig korrekt informasjon om låntager, og bankene kan derfor ta mer presise avgjørelser knyttet til utlån.

Fra finansbransjen generelt virker det som det er en samlet enighet om at det er på tide å innføre et gjeldsinformasjonsforetak i Norge. Dette kommer også frem i ulike høringsnotater

fra denne bransjen. Et eksempel på en aktør som mener dette er Entercard (EnterCard, 2016). Nordax gir også uttrykk for at de støtter et slikt tiltak (Nordax, 2016).

Siden Norge ønsker å innføre et gjeldsinformasjonsforetak med inspirasjon fra den svenske modellen kan det være hensiktsmessig å se på utviklingen i Sverige. Erfaringer fra Sverige viser at tilgangen til flere korrekte gjeldsopplysninger har dempet omfanget av gjeldsproblemer (Barne - og likestillingsdepartementet, 2013, s. 10). Siden det norske gjeldsinformasjonsforetaket baserer seg på den svenske utformingen, er det rimelig å anta at det kan bli bedre kvalitet på lånene ut ifra mer korrekt informasjon om låntager også i Norge.

I samtlige av mine intervjuer med personer fra finansinstitusjoner, samt fagpersonen i Forbrukerrådet kommer det frem at de er svært positive til et gjeldsinformasjonsforetak i Norge. Aktører i denne bransjen ønsker generelt å drive utlån basert på mest mulig informasjon om låntager, noe et gjeldsinformasjonsforetak åpner for i en høyere grad enn i dag. Informanten fra Datatilsynet var derimot motvillig til et gjeldsinformasjonsforetak, men understrekte at dersom et slikt foretak opprettes, må aspektene knyttet til personvern bli tatt hensyn til ved utforming av gjeldsinformasjonsforetaket.

Basert på opplysningene om betalingsanmerkninger og inkassosaker knyttet til forbrukslån som beskrevet i teorikapittelet ser man en økning i antall betalingsanmerkninger og at det er størst mislighold knyttet til forbrukslån. For den eldre befolkningen har inkassosaker økt, mens for den yngre delen av befolkningen har andelen gått ned. Dette kan ha sammenheng med at personer som i utgangspunktet ikke burde fått innvilget lån har fått det som en følge av mangelfull informasjon. Det å ikke ha tilgang til full gjeldsinformasjon om kundene på søknadstidspunktet innebærer at bankene i dag tar en høyere risiko ved å innvilge lån.

For finansbransjen er det trolig hensiktsmessig å få på plass et gjeldsinformasjonsforetak. Dette skyldes at aktørene kan gi riktigere lånetilbud, basert på en presis kredittscore ut i fra korrekt gjeldsinformasjon om låntagerne. Informanten fra en bank påpeker at banker er tjent med at privatpersoner *ikke misligholder* lånene sine, fordi det kan medføre et regnskapsmessig tap for banken. Dette er noe bankene generelt ikke ønsker, og da vil et gjeldsinformasjonsforetak være et godt *verktøy* for å foreta riktig kredittvurdering.

Det kan tyde på at et gjeldsinformasjonsforetak vil ha stor påvirkning for aktørene i bransjen. Et slikt informasjonsforetak vil gi større mulighet for å differensiere rentene, og informasjonsforetaket kan virke *korrigerende for impuls lånere* som har fått innvilget et lån de kanskje ikke burde hatt. På denne måten kan et gjeldsinformasjonsforetak også ha en

korrigerende effekt for adferdsteorien som beskrevet i antakelse tre, ved å potensielt forhindre de verste tilfellene av utlån basert på for lite informasjon fra finansinstitusjonene, og for høy grad av impuls fra låntaker. På en annen side kan differensiering av renter eller at det dukker opp svært risikovillige låneinstitusjoner føre til et større mangfold av tilbydere innenfor de ulike risikoprofilene. Dette kan gjøre at noen låntagere kan få bevilget lån likevel.

Det kan tyde på at det er viktig å først og fremst få på plass en form for et gjeldsinformasjonsforetak, for så å kunne utvikle og forbedre informasjonsforetaket senere. Siden tidsaspektet også spiller inn, og en av informantene fra en bank mener dette kan være på plass *innen et år*, så er det viktig å begynne prosessen slik at man kan få innblikk i hvordan foretaket fungerer i praksis. Deretter kan man gjøre endringer basert på erfaringer man tilegner seg. Et gjeldsinformasjonsforetak kan derimot føre til at aktørene i bransjen er nødt til å foreta noen strategiske endringer og grep for å være konkurransedyktige på markedet.

Overordnet virker det som at min teoretiske antakelse stemmer, og at et gjeldsinformasjonsforetak vil kunne gi lavere mislighold av lån, i tillegg til å kunne gi kundene en mer presis kredittscore basert på korrekt informasjon. Dette vil også være med på å endre omdømmet til noen banker, ved at bankene nå kan ta mer riktig informasjon til betraktning.

5.1.5 Supplerende tiltak

Jeg antar at et gjeldsinformasjonsforetak i seg selv ikke er tilfredsstillende, og at det derfor kan komme andre tiltak som supplerer til et gjeldsinformasjonsforetak. Dette kan blant annet være et rentetak og strengere markedsføringslover.

I forbindelse med et gjeldsinformasjonsforetak har jeg innhentet informasjon rundt andre mulige tiltak for å forhindre at personer tar opp lån til tross for manglende tilbakebetalingsevne. Etter å ha satt meg nøye inn i tiltakene som er beskrevet i antakelse en, virker det som om disse kan komme som et supplement til gjeldsinformasjonsforetaket. Dette var noe jeg ønsket å avklare med informantene i intervjuene. Informanten fra Forbrukerrådet uttalte blant annet på spørsmål om personen trodde at det ville komme andre tiltak, som et rentetak og strengere markedsføringslover, sammen med et gjeldsinformasjonsforetak at «**Jajaja, i aller høyeste grad, det tror jeg**», og forteller videre at et slikt tiltak kun er informasjon.

I lovforslaget til regjeringen fra april 2017 kom det frem at svært mange høringsinstanser som Norges Bank, Forbrukerombudet, Huseiernes Landsforbund og velferdsforskningsinstituttet NOVA la vekt på at et gjeldsinformasjonsforetak ikke vil være et tilstrekkelig tiltak for å begrense at husholdninger får betalingsproblemer. Disse mener derfor at ytterligere tiltak i tillegg til et gjeldsinformasjonsforetak er nødvendig (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 53). Forbrukerrådet legger særlig vekt på at et gjeldsinformasjonsforetak vil ha begrenset effekt fordi dette kun er et sted for informasjon, og at man trenger supplerende tiltak. Det trekkes også frem av regjeringen at andre tilnærminger til markedsføring er noe som skal vurderes parallelt med gjeldsinformasjonsforetak. Regjeringen åpner også for å utrede et forslag til rentetak (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 54).

Videre er også et alternativ at finansinstitusjoner enten på egenhånd, eller i samarbeid med andre aktører i bransjen, utvikler supplerende tiltak til gjeldsinformasjonsforetaket. Eksempler på dette kan være robotjenester. DNB sitt arbeid med å utvikle automatiserte prosesser rundt utlånsbehandling og analyse av forbruksmønster viser at supplerende tiltak allerede eksisterer og er under utvikling (Bakken, 2017). Denne type tiltak kan utvikle seg til å bli en bransjenorm, og dermed prege nasjonale tiltak som iverksettes.

Med dette som utgangspunkt kan det tyde på at supplerende tiltak er ønskelig blant offentlige styringsmakter og aktører i bransjen for å begrense at husholdninger får gjeldsvansker. For eksempel er det allerede et forslag om en ny markedsføringslov knyttet til usikret gjeld ute på høring. I tillegg kom regjeringen 3. mars 2017 med et forslag til en forskrift om god kredittmarkedsføring som beskrevet i teorikapittelet (Regjeringen, 2017). Her kommer det frem at det er et ønske om supplerende tiltak, for eksempel ved restriksjoner på markedsføringen av denne type lån, i tillegg til innføringen av gjeldsinformasjonsforetaket. Det kan altså tyde på at man ikke anser gjeldsinformasjonsforetaket som fullverdig for å begrense betalingsvansker.

Ut i fra dette foreligger det trolig en stor sannsynlighet for at denne teoretiske antakelsen er realistisk, og at det er en reel mulighet for at det utvikles supplerende tiltak til gjeldsinformasjonsforetaket.

5.1.6 Gjeldsinformasjonsforetak bestående av all gjeld

Med utgangspunkt i høringsvarene fra aktører i bransjen antar jeg at et gjeldsinformasjonsforetak bestående av all gjeld er det mest hensiktsmessige. Dette er for å kunne gi best kvalitet og de beste lånetilbudene til forbrukerne, og er trolig på plass i 2022.

I likhet med forrige antakelse om supplerende tiltak, tyder det også i denne sammenhengen på en enighet blant samtlige av informantene om at kvaliteten på et gjeldsinformasjonsforetak er best dersom det inkluderer all gjeld. Å få samlet all gjeldsinformasjon på et sted er noe informanten fra Forbrukerrådet, og alle informantene fra finansbransjen mener vil gjøre prosessen bedre gjennom mer korrekt rentesetting og bedre rådgiving. Dette bekrefter blant annet informanten fra Forbrukerrådet i setningen «**Ja ja ja, helt klart**», og begrunner dette med at det er bedre for kreditttyter og få hele gjeldsbildet til låntager ved et tasteklikk. I tillegg understreker informanten at dette også kan være et godt middel for at forbrukeren kan få total oversikt over egen økonomi.

Dette kommer også frem i intervjuet med informanten fra en bank, som sier at gjeldsinformasjonsforetaket bør inkludere all gjeld siden dette er informasjonen som legger grunnlaget for bankene sin kredittvurdering av låntager. For øvrig er informasjon om gjeld også utgangspunktet for om aktørene i bransjen skal fraråde et lån. Informanten fra en bank tar omfanget av dette scenariet enda lengre, ved å uttale at for et helt komplett gjeldsinformasjonsforetak så må foretaket også inneholde *tildelt kreditt* gjennom et kredittkort eller rammelån. Da vil man potensielt vite hvor mye kunden kan pådra seg av gjeld. Informanten sa videre at informasjonsforetaket også burde inneholde *innvilgende søknader* hos andre banker, og at det først etter å ha gjort dette er et *komplett gjeldsinformasjonsforetak*.

Informanten fra Lendo bekrefter også denne teoretiske antakelsen gjennom å påpeke at man ikke får et fullstendig bilde av låntager ved å kun fokusere på usikret gjeld i gjeldsinformasjonsforetaket. Informanten mener derfor at det vil være fornuftig og ta sikret gjeld inn i et gjeldsinformasjonsforetak, slik at man kan ta en så god kredittvurdering som mulig.

Informanten fra Datatilsynet peker på to faktorer rundt et gjeldsinformasjonsforetak basert på all gjeld. Den ene faktoren går ut på at dersom informasjonsforetaket blir mest mulig komplett, så kan dette kvalitativt sett bli bedre gjennom riktigere beslutninger når det gjelder vurdering av kredittverdighet. Informanten påpeker i tillegg et annet aspekt ved denne type

informasjonsforetak, nemlig at dersom all informasjon er samlet i et register vil man kunne få et mye mer komplett bilde av en person. Dette er noe som gjør at denne formen for gjeldsinformasjonsforetak kan virke enda mer nærgående.

Utover at et gjeldsinformasjonsforetak burde bestå av all gjeld innen 2022 ga informantene fra finansbransjen uttrykk for at de tror at bransjen vil stå ovenfor en del flere reguleringer de neste fem årene. Informanten fra en bank uttalte også at markedet trolig vil være mer basert på forbrukernes premisser. Videre påpekte informanten at «...**det betyr at det er et større vern mot at de kan oppta gjeld som gjør at de får problemer. Det vil si at det er lavere pris enn i dag, og det vil si at det er kanskje enda lettere å få en oversikt over tilbudene som finnes enn det er i dag.**» Også informanten fra Lendo mente at markedet om fem år kan være mye større enn i dag. I tillegg påpekte informanten at veksten vil fortsette og at man trolig vil se en nisjifisering av de ulike produktene. Informanten fra Lendo uttalte videre at det trolig vil være mer differensierte produkter som er spisset mot konkrete behov. Når bankene da får innsikt i hva låntager skal bruke pengene til, i tillegg til å bruke enda flere datakilder vil man trolig kunne prise produktene riktigere. Dette gjør at man trolig vil ha en større spredning i rentene etter hvem du er og hva du skal bruke pengene på i 2022.

Dersom gjeldsinformasjonsforetaket inneholder all gjeld vil bankene sitte på enda mer informasjon som er lett tilgjengelig, noe som kan gjøre prosessene enda mer effektive enn dersom foretaket kun inneholder usikret gjeld. Dette henger tett sammen med Internet of Things som er beskrevet i kapittel to, og kan vise hvordan man kan få eksponentiell vekst i bransjen gjennom at data kan kobles mer og mer sammen. Ved å koble sammen ulike mengder informasjon knyttet til spesielle tjenester åpnes det opp for at det vil være en mulighet for å samle inn og hente ut gjeldsinformasjon svært raskt. Det vil for eksempel være mulig å gjøre spørringer mot databaser som setter sammen data på spesifikke måter. Om fem år vil trolig Internet of Things stå langt sterkere enn i dag, og man vil ha mulighet til å få et svært detaljert bilde av forbrukeren eller låntager på kort tid. Denne teorien åpner opp for at det kan utvikles mer presise verktøy og tjenester knyttet til individene. På en annen side kan man miste muligheten til å ha et privatliv når man kan koble og kombinere en rekke datakilder som trolig vil være langt mer utbredt om fem år, og er noe som potensielt kan utgjøre en risiko for personvernet.

Det kan dermed virke som at min teoretiske antakelse om at et gjeldsinformasjonsforetak bør inneholde all gjeld stemmer. Det virker som at bransjen generelt mener at et gjeldsinformasjonsforetak på all gjeld vil være det beste for både aktørene og forbrukerne.

Det blir til og med påpekt at et gjeldsinformasjonsforetak bør inneholder flere aspekter, noe som er en indikasjon på at bransjen kan ønske å påvirke en slik videreutvikling av informasjonsforetaket. Dersom informasjonsforetaket inneholder all gjeld, er det derimot svært essensielt at personvernsaspektene er godt ivaretatt.

5.2 Kritikk av eget arbeid

En av de største utfordringene ved denne bacheloroppgaven var å utforme en intervjuguide knyttet til intervjuene mine. Jeg har aldri foretatt intervjuer før, og derfor utførte jeg testintervjuer i forkant av intervjuene med informantene. I ettertid ser jeg at jeg kunne ha stilt noen av spørsmålene annerledes, særlig i det første intervjuet.

Jeg ser også at jeg burde ha forsøkt å intervjuer noen flere informanter, for eksempel noen forbrukere for å få deres syn på et gjeldsinformasjonsforetak. Da kunne jeg enklere ha fått innsyn i hvordan et slikt informasjonsforetak kan påvirke handlemønstrene til befolkningen blant annet. Det hadde også vært interessant for oppgaven og ha intervjuet noen fra Lendo i Sverige, nettopp for å få bedre innsikt i hvordan et gjeldsinformasjonsforetak kan påvirke Lendo i Norge etter innføringen.

5.3 Konklusjon

Problemstilling i oppgaven er: «*Hvordan vil et gjeldsinformasjonsforetak påvirke aktørene på markedet?*»

Ut ifra mine funn vil innføringen av et gjeldsinformasjonsforetak påvirke aktørene på finansmarkedet på en slik måte at de kan foreta bedre kredittvurderinger av låntager. Aktørene vil derfor kunne oppleve en lavere grad av mislighold knyttet til lånene. Videre kan aktørene også bli påvirket på den måten at utlånsrentene kan bli lavere. Dette kan gjøre at finansinstitusjonene vil få nye kundegrupper, og et forbrukslån kan bli relevant for en større del av befolkningen. På en annen side åpner foretaket opp for muligheten til prisdiskriminering. Likevel er ikke dette sannsynlig på grunn av frarådningssplikten finansinstitusjonene må benytte seg av. Etter innføringen av gjeldsinformasjonsforetaket kan det bli enklere for aktørene å kategorisere kundene sine etter risikoprofil, og markedet blir trolig mer segmentert. Funnene indikerer også at aktørene på markedet ikke vil oppleve at majoriteten av kundene deres endrer handlemønstre etter innføringen. Aktørene vil i tillegg bli påvirket av supplementet til gjeldsinformasjonsforetaket, og det virker som om dette er en bransje som vil bli langt strengere regulert de kommende årene. Det er fremdeles knyttet mye usikkerhet til informasjonsforetaket siden dette nettopp har blitt innført i Norge, og man vet derfor ikke hva slags effekt et slikt foretak kan ha for aktørene på markedet. Dette er fordi

aktørene har liten erfaring med påvirkningskraften til slike tiltak, i tillegg til at det fremdeles pågår en diskusjon rundt en videreutvikling av det nylig innførte informasjonsforetaket.

Oppsummert tyder funnene i oppgaven på at et gjeldsinformasjonsforetak er hensiktsmessig for aktørene i bransjen, til tross for at Datatilsynet mener et slikt tiltak kan være et for stort inngrep på personvernet. For å få totalt utbytte av gjeldsinformasjonsforetaket mener aktørene i bransjen at foretaket bør videreutvikles til å inneholde alle gjeldsopplysninger. Likevel er det liten tvil om at det vil forekomme renteendringer, bli bedre utlåns kvalitet, lavere mislighold og økt effektivitet uansett utforming av gjeldsinformasjonsforetaket. I tillegg vil det også utvikles supplerende tiltak til gjeldsinformasjonsforetaket. Disse funnene danner grunnlaget for de ulike scenariene jeg beskriver i neste kapittel, og ut ifra dette kommer jeg med anbefalinger til mulige endringer Lendo kan foreta seg frem mot 2022 på grunn av innføringen av gjeldsinformasjonsforetaket.

6.0 Scenarier

6.1 Scenarioanalyse

Etter en grundig gjennomgang av forslagene og perspektivene knyttet til et gjeldsinformasjonsforetak, fant jeg det hensiktsmessig å utforme tre scenarier knyttet til dette foretaket. Scenarioanalyser har som mål å identifisere kritiske faktorer som skal danne et grunnlag for fremtidsbildet og settes sammen ut ifra av mulige og sannsynlige utviklingstrekk i fremtiden (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 120). Det er ifølge (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 120) også vanlig å ha ulike tilnærminger til scenarier:

1. Satse på det mest sannsynlige scenarioet. Dette er ofte det enkleste og som i de fleste tilfeller gir en nokså vellykket strategi.
2. Satse på det «beste» scenarioet. Her er det stort fokus på innovasjon.
3. Sikre. Her ønsker man å sikre organisasjonen sin gjennom å begrense maksimalt tap for eksempel.
4. Skape fleksibilitet. Dette handler om å utsette forpliktelser og bygger på en struktur basert på fleksibilitet.
5. Påvirke. Her prøver organisasjonen å påvirke omgivelsene i den retningen de mener er riktig.

Scenarioanalyser gir innsikt i fremtiden gjennom tenkte virkeligheter ved å avdekke usikkerheter i samfunnsutviklingen (Christensen, Haxhiraj, Iden, & Methlie, 2014). I en

scenarioanalyse er det i tillegg viktig å skille mellom forandringer i mikro og makrovariabler. Scenarioanalyser er noe stadig flere selskap tar i bruk i forbindelse med strategisk planlegging og beslutning (Roos, von Krogh, Roos, & Boldt-Christmas, 2014, s. 120).

Ved å kombinere casestudiet med en scenarioanalyse mener jeg oppgaven vil bli mer interessant, i tillegg til at fremtiden rundt innføring av et gjeldsinformasjonsforetak per dags dato er veldig usikker. Ut ifra dette vil en scenarioanalyse være godt egnet for å se på mulige utfall rundt ulike former for et gjeldsinformasjonsforetak. For en bedrift kan det være svært hensiktsmessig å utforme flere scenarier som mulig kan inntreffe, nettopp fordi dette kan være et godt hjelpemiddel for å få innblikk i hvordan fremtiden kan bli.

Det finnes seks faser i forbindelse med å utarbeide ulike beslutningsscenarier ifølge (Stoknes & Hermansen, 2004). Fasene er som følger:

1. Definere beslutningsområde, tidshorisont samt scenariofokus
2. Etablere en prosjektplan
3. Finne drivkrefter
4. Analysere og bestemme grunnstruktur for scenariene
5. Uforme scenarier
6. Klargjøre konsekvenser og tiltak

1. Definere beslutningsområde, tidshorisont samt scenariofokus

Denne fasen vektlegger viktigheten av at man har et klart formål med scenariene. Valg og beslutninger en bedrift gjør i dag for å kunne overleve fremtiden er også et relevant punkt i denne sammenheng. Når det gjelder tidshorisonten så går det ut på hvor mange år frem i tid man utvikler scenarier som i mitt tilfelle er fem år.

Beslutningsområdet i denne oppgaven er hvordan ulike utfall ved et gjeldsinformasjonsforetak vil endre beslutningene til aktører på dette markedet. I denne oppgaven er dette illustrert gjennom hvilke beslutninger Lendo bør foreta seg angående mulige utfall knyttet til et gjeldsinformasjonsforetak. Tidshorisonten i denne scenarioanalysen baserer seg på fem år. Dette er fordi finansbransjen endrer seg svært raskt, og dette er scenarier som kan inntreffe i løpet av svært kort tid, noe jeg fikk erfare under oppgaveskrivingen. Allerede i april 2017 ble et av scenariene utelukket, og dette illustrer hvor raskt slike endringer kan skje. På grunn av den store omveltningen i finansbransjen, særlig med fokus på finansteknologi, eller FinTech, så er det mange strategiske beslutninger som må skje raskt, og dette er også en av grunnene til at jeg har en tidsramme på fem år frem i tid.

2. Etablere en prosjektplan

Dette innebærer at det bør lages en plan for å gjennomføre intervjuer og hvordan prosessen videre skal være. Her vektlegger (Stoknes & Hermansen, 2004) at det er viktig å finne personer med mye kunnskap og med flere perspektiver, for å dekke scenariene på en mest mulig objektiv måte. Dette er tidligere beskrevet i kapittel tre av oppgaven.

3. Finne drivkrefter

Dette legger grunnlaget for de ulike scenariene, og omhandler hvilke drivkrefter som kan føre til endringer i scenariene. Det er blant annet viktig å vektlegge mulige konsekvenser, hva, hvorfor og usikkerhet. For å finne disse drivkreftene har jeg utført en PEST-analyse som beskrevet i teorikapittelet, nettopp for å få en oversikt over hvilke eksterne faktorer som kan påvirke aktørene i denne bransjen.

4. Analysere og bestemme grunnstruktur for scenariene

I følge (Stoknes & Hermansen, 2004) er det i denne fasen relevant å analysere drivkreftene. Det er svært hensiktsmessig å se på de mest usikre scenariene, som også vil ha størst påvirkningskraft på scenariene. Det vanlige og mest hensiktsmessige er å utarbeide to til fire ulike scenarier med relevante og ulike utfall. I denne oppgaven vil jeg benytte meg av tre ulike scenarier.

5. Utforme scenariene

Etter å ha kommet frem til to til fire scenarier er det på tide å starte å utforme de ulike scenariene ved å starte å beskrive mulige fremtidige hendelser.

6. Klargjøre konsekvenser og tiltak

Her ser man på mulige konsekvenser man må ta hensyn til i fremtiden, slik at man kan tilpasse og forberede strategien til bedriften for å mest mulig være klar til å møte fremtidige hendelser.

6.2 Kartlegging av drivkrefter

De mest vesentlige og avgjørende drivkreftene etter å ha gjennomført intervjuer, samlet inn informasjon og lest meg godt opp rundt temaet har jeg funnet ut at det er en del faktorer som vil være viktige drivkrefter for de ulike scenariene. Jeg har valgt å gå nærmere inn på de seks faktorene jeg mener er de aller største og mest vesentlige drivkreftene. Disse drivkreftene er basert på PEST-analysen som beskrevet i kapittel fire. Jeg brukte denne PEST-analysen for å få en ekstern oversikt over påvirkningsfaktorer for aktører i bransjen for usikrede lån.

Befolkningsvekst

Med tanke på et gjeldsinformasjonsforetak vil befolkningsvekst ha betydning. Dette er fordi jo større befolkningen er, jo større sjanse er det for at det vil være en større andel av befolkningen som potensielt kan få et lån som ikke burde hatt det. Frem mot 2022 har befolkningen i Norge økt som beskrevet i PEST-analysen, og er av stor relevans for et slikt tiltak. Befolkningsveksten kan også føre til at det kan bli en enda større prisøkning, noe som igjen kan føre til at det blir dyrere å kjøpe bolig. Dette er noe som vil være viktig å fange opp i forbindelse med et gjeldsinformasjonsforetak. Grunnen til dette er at økte boligpriser kan gjøre at flere har en mindre del av sin faste lønn å rutte med, og vil muligens derfor trenge et forbrukslån for å finansiere reise og fritidsaktiviteter for eksempel.

Alder

I Norge får vi en stadig sprekere og aktiv eldre befolkning (Tønnessen, 2015). I tillegg har nordmenn et forholdsvis høyt inntektsnivå, og det ser ut som at eldre har et ønske om å ha en større sum disponibel til blant annet fritidsaktiviteter og reiser. De siste årene har man i tillegg sett en voksende gjeldsgrad hos eldre, og en vilje hos denne delen av befolkningen til å ha gjeld over en mye lengre periode enn før (Hoemsnes, 2015). Ut ifra dette er det mulig at det vil skje en holdningsendring også hos eldre til å ta opp usikret gjeld for å nettopp finansiere opplevelser og reiser frem mot 2022.

Den yngre befolkningen er også i en situasjon der det generelt har vært en kraftig prisøkning for bolig, og av den grunn vil mange ha behov for tilleggs lån for å realisere sine ønsker om som å ha varer og tjenester. I tillegg kan man trenge dette som en mellomfinansiering til diverse aktiviteter. Det kan oppstå nærmest desperate situasjoner for noen mennesker for å komme seg inn på boligmarkedet.

Den voksne befolkningen er også relevant å trekke inn, og da særlig menn i alderen 40-49 år som er den gruppen som tar opp mest forbrukslån. Per i dag er det ingenting som tilsier at deres behov og ønsker om å ha mulighet til en følt økonomisk frihet vil avta de neste årene.

På et generelt grunnlag er nordmenn positive til fremtiden, og tradisjonelt sett så er en positiv innstilling til fremtiden vært en av de viktigste kriteriene for at befolkningen bruker og låner penger.

Hvilke parti som sitter i regjering

Politiske drivkrefter er en svært vesentlig faktor for denne scenarioanalysen, da alle scenarioene baserer seg på og avhenger av politiske avgjørelser. På grunn av dette er hvilket parti som sitter i regjering avgjørende for hvordan et gjeldsinformasjonsforetak skal utformes, eller om det blir innført i det hele tatt. Det kan være at vi får en ny regjering fra høsten av, og at denne regjeringen heller ønsker å utforme gjeldsinformasjonsforetaket på en annen måte. I de to tidligere forslagene om et slikt tiltak er det blant annet foreslått at registeret skal være i offentlig, og dette kan illustrere at endringer vil kunne skje raskt avhengig av hvilken regjering som styrer. Det har kommet tydelig frem at de rødgrønne partiene ønsker enda strengere reguleringer og andre former for et gjeldsinformasjonsforetak. Det kan også ligge mye prestisje i å få gjennom slike saker for politiske partier, kanskje særlig etter så mange år med samtaler og diskusjoner rundt et gjeldsinformasjonsforetak. Politisk risiko er noe man i stor grad må ta hensyn til, og det er viktig å se for seg ulike utfall som er basert på politiske aspekter. I henhold til et gjeldsinformasjonsforetak vil alle scenariene som beskrevet senere i dette kapittelet være preget av høy grad av politisk risiko.

Markedsføringslover

På et generelt grunnlag så virker det som det er en stor politisk enighet om å forsøke å regulere bransjen for usikrede lån i en langt høyere grad enn i dag nettopp fordi det er en oppfatning om at denne type lån er under sterk vekst. Spørsmålet rundt et gjeldsinformasjonsforetak er svært politisk rettet, og avhengig av hvilken regjering som har makten vil det kunne forekomme ulike supplerende tiltak. Markedsføringsreguleringer er allerede i dag sendt ut på høring gjennom en ny markedsføringslov, i tillegg til at det er opprettet en bransjenorm for markedsføring av denne type lån. I 2022 vil reguleringen av denne bransjen innen markedsføring trolig være langt sterkere regulert enn hva vi har sett de siste årene.

Personvern

I hvilken grad og hvordan man i et gjeldsinformasjonsforetak skal ta tilstrekkelig hensyn til personvernet er essensielt for et gjeldsinformasjonsforetak. Dette er en faktor som har vært med på å stanse et slikt tiltak ved tidligere anledninger, og har også vært en drivkraft denne

gangen. I denne omgang anså regjeringen det slik at dette informasjonsforetaket er forsvarlig med hensyn til personvernet (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 7).

I hvilken grad aspekter rundt et personvern og det nye personverndirektivet som trer i kraft i 2018 vil slå ut er enda usikkert, men med stor aktualitet frem mot 2022

Sosiale endringer

Det har vært en kraftig vekst innen usikrede lån de siste årene, og antall personer med usikret gjeld har steget. Dette kan henge sammen med at det ser ut til å være en holdningsendring angående forbrukslån som beskrevet i PEST-analysen. Disse holdningsendringene kan få enda større betydning om noen år, noe som gjør relevansen av et gjeldsinformasjonsforetak enda mer relevant.

6.3 Scenarier

Etter en grundig gjennomgang av forslagene og perspektivene knyttet til et gjeldsinformasjonsforetak, fant jeg det hensiktsmessig å utforme tre ulike scenarier som kan ha påvirkning for aktørene i bransjen for usikrede lån. Gjennom disse scenariene ønsker jeg å illustrere hvordan dette kan slå ut for en av aktørene på markedet, sammenligningstjenesten Lendo. Det *første scenariet* innebærer at et gjeldsinformasjonsforetak heller ikke denne gangen blir innført, og at det vil være andre reguleringer som vil påvirke finansbransjen. Det *andre scenariet* omhandler det forslaget nå er innført, som går ut på om gjeldsinformasjonsforetaket kun skal inkludere usikret gjeld. Når det gjelder det *siste scenariet* så er dette et scenario hvor både usikret og sikret gjeld er inkludert i gjeldsinformasjonsforetaket. I scenarioanalysen ønsker jeg å fokusere på hvordan Lendo som en aktør i denne bransjen vil kunne bli påvirket som følge av de tre mulige utfallene.

En scenarioanalyse peker på hva som kan skje i fremtiden, selv om det kan være vanskelig å forutsi utfallet. Dette vises i en av Bill Gates sine uttalelser:

"We always overestimate the change that will occur in the next two years and underestimate the change that will occur in the next ten.»

- (Gates, 1995)

6.3.1 Lendo

Som en relativt ny aktør på markedet som har vært med å utfordre det tradisjonelle markedet for utlån har jeg valgt Lendo som case for å illustrere hvordan de ulike scenariene kan slå ut for en aktør på markedet. Jeg kunne også sett på en tradisjonell bank, men fordi Lendo i sin

kjernevirksomhet baserer seg på samarbeid med andre utlånsinstitusjoner vil hele virksomheten deres kunne bli påvirket av et gjeldsinformasjonsforetak. Derfor er dette en svært relevant aktør på markedet å ta utgangspunkt i når det gjelder drøftingen i scenariene.

Lendo er en sammenligningstjeneste av usikrede lån, og har vært på markedet siden 2011. De er eid av finn.no, og er en del av Schibsted-konsernet. Dette er en tjeneste forbrukerne kan benytte seg av for å se eventuelle renteforskjeller man kan få på usikrede lån, og en lånesøknad lagt inn hos Lendo blir per dags dato sendt til 14 banker som kan komme med tilbud til låntager.

Det er viktig å poengtere at alle disse scenariene ble formulert i januar, da det fremdeles var usikkerhet knyttet til om Norge ville få et gjeldsinformasjonsforetak. I april 2017 besluttet regjeringen å innføre et gjeldsinformasjonsforetak som i hovedsak baserer seg på høringsforslaget fra oktober 2016, som er utgangspunktet for scenario to i denne oppgaven.

Gjeldsinformasjonsforetaket som nå er innført i Norge, og etter planen trer i kraft fra 1. november 2017 innebærer at scenario en ikke er aktuell lengre (Regjeringen, 2017). Årsaken til dette er at beslutningen om å innføre et gjeldsinformasjonsforetak kom raskt, og før denne bacheloroppgaven var ferdigstilt. Scenario en i denne oppgaven tok utgangspunkt i at et gjeldsinformasjonsforetak ikke ville bli innført i Norge blant annet på grunn av at det er forsøkt å innføre et slikt tiltak ved to tidligere anledninger uten gjennomslag. Det er likevel viktig å kort kommentere og beholde dette scenariet i oppgaven fordi mine teoretiske antakelser og spørsmål i intervjuguiden var basert på dette scenariet. I tillegg til dette kan det være relevant og interessant å prøve og avdekke hvorfor dette scenariet ble utelukket av regjeringen.

6.3.2 Scenario en: Et gjeldsinformasjonsforetak er ikke innført i 2022

Tidligere i oppgaven er det beskrevet at et gjeldsinformasjonsforetak har vært oppe til høring ved to tidligere anledninger, uten å ha blitt innført. Datatilsynet sine innspill om mulige svekkelser av personvernet var en utslagsfaktor, i tillegg til kostnadsaspektet knyttet til et gjeldsinformasjonsforetak. Ved første foreslåtte innføring i 2008 var også finansbransjen generelt imot en innføring av et slikt register, noe som i dag har snudd. Grunnen til dette kan være fordi man ser at denne bransjen har vokst kraftig i årene etter det første forslaget til et slikt register, og misligholdet av usikrede lån har også gått opp (Hagen, Turtveit, & Vatne, 2017, s. 11). Derfor kan det hende at aktørene i bransjen for alvor har sett behovet for å kunne

gi mest mulig presise utlån med en rente som er basert på mest mulig riktig informasjon, slik at også misligholdet kan gå ned.

I januar anså jeg det dermed som fullt mulig at et lignende scenario kunne inntreffe, da det er flere ulike perspektiver og splittede meninger rundt dette temaet. I dette scenariet ønsket jeg å avdekke om det var andre tiltak som kunne ha samme formål som et gjeldsinformasjonsforetak, og eventuelt om det var andre tiltak som kan være relevante for å dempe den ukontrollerte veksten i denne bransjen. Dette er tiltak som potensielt kunne hatt stor påvirkning på en bedrift som Lendo, og flere av disse tiltakene er også aktuelle i kombinasjon med et gjeldsinformasjonsforetak. Slike tiltak kan for eksempel være et rentetak og strengere markedsføringslover som beskrevet i teoridelen av oppgaven.

Det kan derfor istedenfor være interessant å gå inn på hvorfor dette scenariet så raskt ble irrelevant. Trolig henger dette mye sammen med at et gjeldsinformasjonsforetak som tidligere beskrevet har vært foreslått innført ved to tidligere anledninger i 2008 og 2013 uten noe gjennomslag. Den nåværende regjeringen trakk forslaget om et gjeldsregister fra 2013 da de kom til makten, og har siden dette vært utsatt for mye kritikk for å ha brukt over tre år på å utforme et nytt forslag til et gjeldsregister. I løpet av denne perioden har nordmenn sine usikrede lån økt fra 55 milliarder i 2013 til omtrent 90 milliarder i 2016, noe som er en vesentlig økning (NTB, 2017). Dette kan være et viktig moment for hvorfor den blå regjeringen nå vil innføre denne gjeldsinformasjonsloven. I tillegg til dette tyder det også på at aktørene i bransjen selv oppfordrer til at et slikt tiltak skal bli tatt i bruk.

En annen grunn til at dette scenariet ble utelukket kan være fordi det nå nærmer seg en ny valgkamp, og det er viktig for regjeringen å vise at de er handledyktige. I tillegg har det vært antydninger til at det er en nærmest ukontrollert gjeldsutvikling i denne bransjen, noe som også kan illustreres ved at husholdningers usikrede gjeld har steget med 45 milliarder i løpet av fire år (NTB, 2017). Dette er noe som regjeringen kan ønske å demme opp for. Selve prosessen rundt et gjeldsinformasjonsforetak har i tillegg tatt svært lang tid, men den sterke medieoppmerksomheten samt påtrykket fra bransjen selv har trolig spilt en viktig rolle for at informasjonsforetaket nå ser ut til å tre i kraft i november. Et annet aspekt ved at denne innføringen kommer nå kan ha sammenheng med PSD2-direktivet som vil tre i kraft fra januar 2018. Dette vil gjøre at markedet åpnes for andre aktører som tradisjonelt ikke har vært regulert av finans og kredittmyndigheter, og ved å innføre et slikt informasjonsforetak vil man kunne ha en større grad av kontroll og forutsigbarhet i måten disse nye selskapene posisjonerer seg i markedet på.

I dette scenariet ønsker jeg som tidligere beskrevet å ta utgangspunkt i hvilke tiltak som kan ha påvirkning for bedrifter på dette markedet dersom et gjeldsinformasjonsforetak ikke ble innført. Mange av disse tiltakene er også relevante som et supplement til informasjonsforetaket for å regulere markedet i en høyere grad enn det har vært gjort frem til nå. Det er derfor også relevant å drøfte disse tiltakene, nettopp fordi de fremdeles er relevante også i forbindelse med et gjeldsinformasjonsforetak (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, ss. 53-55).

Rentetak

Et rentetak er beskrevet i kapittel to, og innebærer at det settes en maksgrense på rentene. Dette er et tiltak som for eksempel ser ut til å ha fungert effektivt i blant annet Finland for å forhindre de mest risikable gjeldsformene (Forbrukerrådet, 2016).

I 2022 er det mulig at vi har et rentetak i Norge, selv om det virker som at den nåværende regjeringen er svært tilbakeholdene med å regulere markedet på denne måten. Flere av de rødgrønne partiene virker derimot mer positive til et rentetak, og mener det er nødvendig med en innføring av dette (Nysveen & Hovland, 2017). Et rentetak er trolig et tiltak som ikke vil ramme Lendo i stor grad, da deres renter ikke ligger på et nivå det er ventet at rentetaket vil være på.

Markedsføringslover

Tidligere i oppgaven er det beskrevet at det nå er sendt ut et forslag til en ny markedsføringslov. Det finnes allerede reguleringer i markedsføringen av usikrede lån, som for eksempel gjennom en bransjenorm. I 2022 vil trolig denne bransjen være langt mer regulert i henhold til markedsføringsrestriksjoner, og SV har uttalt at de ønsker å forby reklamering for denne type lån (Solberg, 2017).

I mine teoretiske antakelser argumenteres det for at det trolig ikke er noen andre tiltak som kan ha samme effekt som et gjeldsinformasjonsforetak. For aktørene på markedet vil det likevel trolig være flere innstramminger og reguleringer i 2022 som aktørene må forholde seg til. Bransjen blir trolig preget av svært stor konkurranse fra nye aktører, særlig gjennom det nye PSD2-direktivet. Disse nye retningslinjene og innstramningene for aktørene i bransjen gjør at aktørene trolig må begynne å tenke annerledes, som vil bli beskrevet nærmere i scenario to og tre.

6.3.3 Scenario to: Gjeldsinformasjonsforetak på usikret gjeld

I oktober 2016 ble det fremmet nok et forslag fra regjeringen om innføring av et gjeldsregister i Norge, og i april 2017 ble et gjeldsinformasjonsforetak innført. Dette er et informasjonsforetak som ble satt på vent da den borgerlige regjeringen kom til makten i 2013 og det tok omtrent tre år før denne regjeringen utformet et forslag til et privat gjeldsregister.

Ut ifra teori, mine teoretiske antakelser og samfunnsutviklingen vil jeg i dette scenariet trekke frem noen viktige momenter og anbefalinger for en aktør på markedet for usikret lån. I dette scenariet knytter jeg disse faktorene opp mot at Norge har et gjeldsinformasjonsforetak i 2022 som tilsvarer det nylig innførte. Aktøren jeg skal knytte scenariene opp mot er sammenligningstjenesten Lendo. Jeg finner det hensiktsmessig å avgrense dette scenariet til å fokusere på de overordnede endringene på grunn av et gjeldsinformasjonsforetak i 2022.

Generelt vil sannsynligvis kvaliteten på lånene være bedre i 2022 på grunn av mer og riktigere informasjon. Dette gjør at bankene kan behandle søknadene raskere enn i dag. I 2022 kan også en del av usikkerheten knyttet til forbrukslån være noe forandret grunnet endringer i befolkningens holdninger til denne type lån som beskrevet tidligere i oppgaven. I tillegg kan et gjeldsinformasjonsforetak være med på å fjerne noe av usikkerheten knyttet til at markedet for usikrede lån er ukontrollert. Denne faktoren kan åpne opp for andre forretningsmuligheter, noe som drøftes i neste delkapittel.

På en annen side kan økningen av informasjon også medføre en mer detaljert overvåkning av befolkningen. Dette er for eksempel en av hovedårsakene til at informasjonsforetaket ikke har blitt innført tidligere. Høyere informasjonsgrunnlag kan føre til at enkelte kunder som det er knyttet usikkerhet til, men som likevel har en viss grad av forutsetning til å nedbetale lån, ikke får innvilget lån. Derfor kan en konsekvens av gjeldsinformasjonsforetaket være at enkelte kunder blir kategorisert i feil gruppe, og får avslag på en eventuell lånesøknad.

I kapittel to tar jeg for meg aspekter knyttet til de nye personvernreglene som trer i kraft fra 2018. En risiko med gjeldsinformasjonsforetaket er at det kan bli et premiss om at kundene etter innføringen av de nye personvernreglene som beskrevet må samtykke til at finansinstitusjonene kan uthente informasjon om dem, dersom de i det hele tatt skal få innvilget et lån. Dermed kan kunder som ønsker lån, men som ikke ønsker å utgi personlige opplysninger risikere å få avslag, til tross for at dette potensielt er kunder som har nedbetalingsevne. Derfor blir det trolig viktigere for aktører i denne bransjen å utvikle tjenester og produkter som oppleves som trygge, forståelige og pålitelige. På en annen side

kan et slikt premiss også åpne for nisjebedrifter som ikke krever tilgang til informasjonen, og forbrukere kan således benytte seg av disse for å få innvilget lån uten å måtte gi avkall på sine gjeldsopplysninger.

I 2022 er det trolig noen viktige hovedpunkter bedrifter i denne bransjen må ta stilling til og planlegge sin strategi rundt når det gjelder markedsutvikling. Det kommer frem i flere av intervjuene mine at det er en mulighet for at bransjen i 2022 blir langt mer *segmentert* enn den er i dag. Dette kan åpne opp for flere nisjebedrifter og markedet vil trolig være større enn i dag. For aktørene vil det derfor være viktig å drive en effektiv virksomhet. Dette innebærer at bedriften raskt må være i stand til å endre seg, i tillegg til å være svært *innovative og fleksible* for å overleve på markedet som trolig er langt mer konkurransepreget i 2022. Dette er fordi det i prinsippet vil være slik at omtrent hvem som helst vil kunne få tilgang til en plattform og en blockchain-teknologi som gjør at man kan starte utlån (Bitcoin, u.d.). Det foreligger også en risiko for at et gjeldsinformasjonsforetak åpner opp for et ulovlig sidemarked som tilbyr lån til personer som får avslag som følge av informasjonsforetaket.

Ut ifra disse punktene vil nok også mange *nye aktører* dukke opp. En årsak til dette kan være at mindre bedrifter i 2022 vil ha tilgang til samme informasjon som de store bankene med omfattende databaser på kundene sine som er opparbeidet over flere år på grunn av informasjonen i gjeldsinformasjonsforetaket. Det kan derimot hende at aktørene i denne bransjen vil måtte begynne å konkurrere enda mer på vilkår som renter og gebyrer, slik at marginene kan gå ned. Dette er noe som gjør at aktørene trolig vil trenge en større omsetning for å drive lønnsomt i 2022, og kan føre til at aktørene på markedet vil se etter en enda mer effektiv drift. På en annen side så vil også automatisering av disse tjenestene sannsynligvis gjøre at behandlingen av søknadene blir billigere å administrere.

Det kan derimot tyde på at det er en forsterket tendens til at den globale teknologidrevne forretningsutviklingen beveger seg mot at *«the winners takes it all»*. Dette går ut på at en eller noen få aktør dominerer markedet så mye at det er liten plass for andre aktører i markedet. Et eksempel på dette er Vipps, som også er et produkt på finansmarkedet (Nysveen A. E., 2017). Dermed er et mulig utfall i 2022 at markedet også preges av store aktører som tar så store markedsandeler at det blir vanskeligere for mindre nisjebedrifter å overleve på markedet. Dersom de store aktørene virkelig går inn for det, så kan de subsidiere og dermed ta svært store deler av markedet.

Lendo

Siden Lendo baserer seg på en forretningsmodell der de samarbeider med flere utlåns- og finansvirksomheter, vil trolig et gjeldsinformasjonsforetak påvirke den virksomheten Lendo driver. Dette skyldes at deres samarbeidspartnere kan påvirkes i ulik grad av et gjeldsinformasjonsforetak.

Mulige strategiske endringer

Dersom Norge i 2022 fremdeles har et gjeldsinformasjonsforetak som tilsvarende det nylig innførte, så åpner dette som beskrevet tidligere for en valgfrihet knyttet til om aktører ønsker å benytte seg av informasjonen i gjeldsinformasjonsforetaket. I denne sammenheng vil det trolig lønne seg for Lendo å prioritere aktører som benytter seg av gjeldsinformasjonsforetaket, siden dette kan påvirke Lendo sitt omdømme. Samtidig er det viktig å ikke holde seg til en konsolideringsstrategi med tanke på at Lendo opererer i en konkurranseutsatt sektor hvor evnen til å innovere og finne nye markeder og produktområder blir viktig. Produktutvikling er dermed en svært relevant strategi for en bedrift som Lendo, hvor satsningsområder som brukeropplevelse står sentralt.

Det å ta innovative grep for å holde følge med den teknologiske utviklingen er som beskrevet tidligere svært viktig for at aktørene skal klare å holde seg relevante på markedet. For Lendo kan det være muligheter for å foreta innovative grep, uten svært store kostnader. Et eksempel på slike innovative grep kan være å utvikle en «app» som åpner for at forbrukerne selv kan sammenligne renter, få oversikt over egne lån, og søke om lån på nettbrett eller telefon. En undersøkelse fra PwC viser at en klart større andel av kundene ønsker disse lett tilgjengelige alternativene (PwC, 2015, s. 6). Innen 2022 er det derimot stor sannsynlighet for at «apper» slik vi kjenner de i dag har endret seg. Eksempelvis er det i dag en klar tendens til at det tenkes mer rundt system og økosystem av en rekke objekter som kan leveres på ulike enheter, istedenfor tradisjonelle «apper» (Adams, u.d.). Dette kan være utvikling av notifikasjonstjenester.

I sammenheng med dette er også utviklingen av slike notifikasjonstjenester på mobile plattformer stadig viktigere. En slik utvikling innebærer det at kunder forholder seg til selve notifikasjonen istedenfor en «app» (Adams, u.d.). For Lendo kan dette i et fem års perspektiv bety at det kan være behov for å utvikle tjenester som fanger opp kundeaktivitet for eksempel knyttet til fritidsreiser eller kjøp av forbruksvarer. Ut i fra dette kan kunder sette opp en profil, og automatisk få tilsendt mer eller mindre sanntids notifikasjoner med aktuelle tilbud basert på denne profilen. For Lendo kan det derfor være aktuelt å planlegge en strategi med fokus på

utvikling av en tjenesteplattform i stedet for en mer tradisjonell app, siden denne tjenesten åpner for større tilgjengelighet.

I kombinasjon med Internet of Things som beskrevet i teoridelen, og tendensen til at arbeidstagere i mindre grad er tilknyttet organisasjoner kan det være hensiktsmessig for Lendo å finne en strategi som bygger på diversifisering (McRae, 2016). Det kan derfor være relevant å skreddersy produkter for denne nye formen for arbeidstakere i samfunnet. Dette kan for eksempel være personer med borgerlønn. I blant annet Finland driver man praktiske forsøk og diskuterer hvordan borgerlønn skal kunne iverksettes, og det er tenkelig at dette vil være langt vanligere i 2022 enn i dag (Moe, 2016). Dette kan også være personer som er sine egne sjefer med mangel på fast inntekt eller mer spesifikke produkter for ulike aldersgrupper. Disse kan bruke kreativiteten sin til å skape sin egen arbeidskraft. Siden man ikke klarer å skape nok arbeidsplasser i takt med robotiseringen er dette et svært samfunnsaktuelt tema.

Grunnet ustabil inntekt kan det være vanskeligere for disse gruppene og for eksempel dokumentere for lønn og jobbsituasjonen generelt. Derfor kan det være vanskeligere for disse gruppene å skaffe seg usikrede lån med innføringen av gjeldsinformasjonsforetaket. Det kan være viktig for en aktør som Lendo å tilpasse tjenestene sine for å imøtekomme denne raskt voksende arbeidsgruppen i årene frem mot 2022. Lendo kan spesialisere seg på samarbeid med bedrifter som kan bevilge lån og risikokapital til arbeidstakere med en lav basisinntekt.

I 2022 vil det trolig også være en større grad av segmentering på dette markedet da man vil kunne se renter på forbrukslån langt lavere enn minimumsrenten til «gode» kunder i dag. Dette er noe som kan føre til at Lendo kan få en kundegruppe de ikke har i dag, og som vil kunne få den laveste renten i markedet, som trolig ligger godt under dagens minimumsrente. Denne nye kundegruppen kan være mer vilkårsbevisste.

Lendo baserer seg på samarbeid med banker som kan innvilge usikret lån. I 2022 vil det være viktig å ha klare retningslinjer når det gjelder antall samarbeidspartnere og differensiering av disse. Lendo må trolig også regne med å raskt bytte ut partnere som ikke oppnår resultater. I 2022 er antakeligvis markedet som beskrevet mer preget av konkurranse og segmentering. Dette innebærer at Lendo bør til å etablere samarbeid med de mest effektive aktørene innen de ulike segmentene for å selv oppnå tilfredsstillende resultater.

Supplerende tiltak til gjeldsinformasjonsforetaket

Gjeldsinformasjonsforetaket vil trolig ha supplerende tiltak som argumentert for i de teoretiske antakelsene. Disse supplerende tiltakene vil spille en vesentlig rolle for en bedrift som Lendo i 2022. Først og fremst vil trolig markedsføringsrestriksjoner i forbindelse med gjeldsinformasjonsforetaket ha stor påvirkning på Lendo om fem år. Som beskrevet tidligere er det allerede i dag innført en bransjenorm, og det er også en ny markedsføringslov som er sendt ut på høring.

Dette kan gjøre at Lendo må endre på strategien sin i måten de tjener penger på. I dag tjener Lendo penger gjennom en provisjonsandel av salget fra ulike samarbeidspartnerne. Det kan være relevant for Lendo og heller ta seg betalt direkte fra kundene gjennom personlige tjenestetilbud som forbrukeren benytter seg av. Dermed kan Lendo personliggjøre låneporteføljen til kunden, for eksempel ved å direkte overføre lån til bankene med best renter for kundene. Aspektene knyttet til strengere markedsføringsreguleringer kan også gjøre at det vil være gunstig for Lendo å inngå samarbeid med leveringstjenester på internett hvor man kan finansiere kjøpet gjennom Lendo istedenfor å bruke kredittkort som ofte har en langt høyere rente.

Ved å inngå samarbeid med slike leveringstjenester kan Lendo synliggjøre seg som et betalingsalternativ på dyre varer eller tjenester, uten å benytte seg av de tradisjonelle markedsføringskanalene som tv, radio eller bannere. Dette kan for eksempel gjelde bruk av kredittkort i forbindelse med reiser. Det kan være lurt å starte samarbeid med tjenester for fly og hotell, der Lendo kan fungere som en mellomfinansiering frem til feriepengene blir utbetalt. På denne måten kan Lendo indirekte markedsføre sine tjenester, og samtidig nå ut til svært mange mennesker. Renter på kredittkort er vanligvis på et langt høyere nivå enn forbrukslån, og derfor kan forbrukerne spare penger gjennom slike tjenestetilbud fra Lendo. På denne måten kan også Lendo bidra til å redusere kostnader knyttet til usikret gjeld. Dette er særlig aktuelt siden det er indikasjoner på holdningsendringer knyttet til forbrukslån (Hansen & Lillebø, 2016, ss. 89-91).

Fra 2018 når det nye persondirektivet trer i kraft, må aktører i bransjen forholde seg til reglene som følger med dette. Blant annet blir man i langt høyere grad bli forpliktet til å tydeliggjøre vilkårene for kundene som følge av direktivet (Datatilsynet, 2017). Dermed er trolig Lendo forpliktet til å tydeliggjøre hvilke tilbud som kommer fra finansinstitusjoner som benytter seg av gjeldsinformasjonsforetaket, og eventuelt hvilke tilbud som kommer fra aktører som ikke benytter seg av dette. Derimot er det fremdeles knyttet stor usikkerhet til om det vil være

mulig for risikovillige aktører og ikke benytte seg av gjeldsinformasjonsforetaket, siden det kan stride imot frarådningsplikten. På denne måten kan det være at aktørene får et større ansvar for å informere kundene om disse vilkårene, nettopp for at forbrukerne skal bli klar over slike faktorer, og selv velge om dette er noe man ønsker å ta hensyn til i lånesøknaden. Derfor kan det i årene fremover bli viktigere å planlegge hvordan slike vilkår kan kommuniseres på en hensiktsmessig måte for kunden, siden det nye persondirektivet fremstiller krav om at alle kunder skal forstå språket og innholdet i vilkårene man samtykker til (Datatilsynet, 2017).

Oppsummering

Ut ifra drøftingen ovenfor er dette scenariet trolig positivt for aktørene i bransjen ved at mye av usikkerheten knyttet til forbrukslån kan fjernes som en konsekvens av gjeldsinformasjonsforetaket. På en annen side kan det være en fare for at det utvikler seg et ulovlig sidemarked som tilbyr usikrede lån til risikokunder. I tillegg kan innføringen av gjeldsinformasjonsforetaket innebære en form for overvåkning som kan hindre mennesker i å komme ut av en vanskelig situasjon. Det faktum at et gjeldsinformasjonsforetak på usikret gjeld nå er innført i Norge vil trolig endre markedet, og aktørene i bransjen må trolig foreta strategiske endringer.

Når det gjelder Lendo så må de sannsynligvis til en viss grad endre og tilpasse kundegruppen, i tillegg til å fokusere på innovasjon og kostnadseffektive aspekter for å holde følge med utviklingen på markedet. Hva utfallet av dette scenariet blir i 2022 er det knyttet usikkerhet til, men man kan slå fast at markedet vil endres på grunn av innføringen av gjeldsinformasjonsforetaket. Denne innføringen er noe som trolig vil føre til større konkurranse blant aktørene på markedet, noe også regjeringen tror kan bli et utfall (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 57). I tillegg kan det komme andre supplerende tiltak til gjeldsinformasjonsforetaket, noe aktørene i denne bransjen også må ta hensyn til. Hvilke tiltak dette blir avhenger som tidligere beskrevet av hvilke politiske partier som sitter i regjering. Aktørene i bransjen kan også være viktige pådrivere for supplerende tiltak.

6.3.4 Scenario tre: Et gjeldsinformasjonsforetak blir innført på all gjeld

Dette scenariet går ut på at gjeldsinformasjonsforetaket består av *all gjeld*, og har stor relevans mot 2022. Fra flere hold kommer det tydelig frem at det er ønskelig med et gjeldsinformasjonsforetak som inneholder all gjeld, selv om dette i denne omgang ikke er inkludert i hverken høringsforslaget som scenariene baseres på eller i lovforslaget som kom i april. I analysedelen av oppgaven kommer det frem at flertallet av informantene mener et gjeldsinformasjonsforetak også bør inkludere sikret gjeld. Fra før av finnes det allerede registrer på sikret gjeld, for eksempel gjennom Brønnøysundregisteret. Det kan være aktuelt å overføre denne type data direkte til et gjeldsinformasjonsforetak for å ha all gjeldsinformasjon samlet på et sted. Dette kan gjøre låneprosessen mer effektiv, noe som kan være positivt både for forbrukerne og aktørene i bransjen. Det kan derimot også være usikkerheter knyttet til hva som defineres som «all gjeld». Innebærer dette at gjeldsinformasjonsforetaket skal inkludere alle kredittransaksjoner uansett størrelse og varighet, kan det bety at enkelte kunder risikerer å kategoriseres innenfor feil gruppe. Dette er fordi noen kan ha hyppige transaksjoner med et kredittkort, og få avslag på en lånesøknad på grunnlag av dette selv om de har god kredittverdighet på et generelt grunnlag. Dette er særlig aktuelt dersom lånesøknadene vurderes av roboter basert på blant annet transaksjonshistorikk (Bakken, 2017). Slike faktorer er trolig viktige i diskusjonen om hvor omfattende og inngripende et gjeldsinformasjonsforetak bestående av all gjeld kan bli.

Utgangspunktet for dette scenariet bygger på mange av de samme elementene som er beskrevet i scenario to. Derimot kan elementene som segmentering, endringer i rentene, markedskonkurransen og automatiseringen av prosesser forsterkes i enda høyere grad dersom gjeldsinformasjonsforetaket inneholder all gjeld.

Generelt preges finansmarkedet av en utvikling med raskere og automatiserte prosesser. Siden informasjon om sikret gjeld allerede finnes i diverse register, er det rimelig å anta at en sammenslåing av all gjeld i et informasjonsforetak kan utføres på en relativt problemfri måte. Dette kan være svært tidsbesparende for behandling av lånesøknader. Dermed kan låneprosessene bli mer automatisert ved tilgang til mer informasjon samlet på et sted istedenfor at långiver må hente ut gjeldsinformasjon fra flere steder.

At det er en økt sannsynlighet for en tydeligere segmentering av markedet skyldes at flere aktører vil ha tilgang til all informasjon om kundene på ett sted. Derfor er det også enklere for flere aktører og for eksempel lage fullverdige profiler av kundegruppene sine, og kategorisere deretter. Samtidig risikerer man en omfattende mengde data knyttet til enkeltindivider som det

kan være vanskelig å forvalte på en god måte. Dette er fordi den massive informasjonsstrømmen på et sted kan gjøre det vanskeligere å ivareta aspektene knyttet til personvern. For å imøtekomme dette er det et forslag om enkeltspørringer mot finansinstitusjonenes databaser ved utlån som gjør at all informasjon ikke trenger å samles i et register (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017, s. 18).

Lendo

Produktutvikling, automatiserte prosesser, diversifisering og skreddersydde tjenester som er beskrevet i forrige scenario angående Lendo er også relevant i dette scenariet. Forskjellen mellom disse scenariene er at et informasjonsforetak med all gjeld kan gi enda mer automatiserte og effektive prosesser, samt at rentene i større grad kan bli likere enn ved det forrige scenariet. Dette henger sammen med at et slikt informasjonsforetak vil inneholde enda mer informasjon, og jo mer informasjon bankene har lett tilgjengelig, jo riktigere renter kan kundene få. Av dette vil også prosessene bli mer automatiserte og effektive slik at en bedrift som Lendo kan gi raskere tilbakemeldinger på lånesøknadene.

Digitale plattformer er derfor trolig essensielt for å levere resultater i 2022. Dette kan medføre at segmenteringen av markedet trolig vil øke og det kan være strategisk viktig for Lendo å foreta analyser av hvilke aktører som har forutsetninger for å håndtere automatiserte utlånsystem. Dersom det i 2022 er innført et gjeldsinformasjonsforetak på all gjeld vil det trolig føre til at søknadsprosessen og søknadene gjennom Lendo vil få enda større effektivitet enn ved et informasjonsforetak basert på usikret gjeld. Høyere grad av effektivitet gjør at Lendo kan bli mer presise på å gi de beste betingelsene for kundene sine, i tillegg til at det kan gi et bedre grunnlag for hvilke institusjoner de bør samarbeide med.

Sammenligningsgrunnlaget vil trolig blir enda likere dersom all informasjon er helt lik for aktørene i bransje. Dermed vil også markedet bli mer konkurransepreget enn ved forrige scenario.

I sammenheng med at informasjonsgrunnlaget blir likere kan det også skje en lignende utvikling med rentene på usikret lån. Derfor kan det være at det ikke blir samme behov for en sammenligningstjeneste som Lendo. Derimot kan det at aktører på markedet i en høyere grad må konkurrere om betingelser som renter og gebyrer på en annen side føre til at det fremdeles vil være behov for en aktør som Lendo. Årsaken til dette er at større markedskonkurranse og bredere tilgang av tilbydere øker behovet for en sammenligningstjeneste som kan sammenligne renter og gebyrer fra forskjellige banker. At nye globale aktører som Google og Amazon også kan bli utlånsaktører, innebærer at man kan få en form for "rentekrig" der det å

tilby best vilkår vil gjøre at rentene differensieres uansett. Dette er også en faktor som kan skape enda større behov for en sammenligningstjeneste som Lendo. På grunn av årsakene til betalingsproblemer som er beskrevet i teorikapittelet i oppgaven, er store kostnader i forbindelse med høye renter en viktig faktor for slike problemer. I følge en undersøkelse fra PwC viser det seg også at den effektive renten er den viktigste faktoren for forbrukeren (PwC, 2015). Dette åpner for at det fremdeles vil være stort behov for en sammenligningstjeneste som Lendo. Økning i behov for sammenligningstjenester legger også til rette for at det om fem år kan komme flere aktører på markedet som tilbyr samme tjenester som Lendo.

Når det gjelder spørsmålene knyttet til det nye persondirektivet, så vil det trolig være enda sterkere dersom det blir innført gjeldsinformasjonsforetak på all gjeld. Et aspekt ved dette er i hvilken reell grad forbrukeren har mulighet til å hindre aktører tilgang til denne type data, særlig om det foreligger en forutsetning om at aktuelle institusjoner er nødt til å få tilgang på denne informasjonen for at kunder kan få innvilget lån. Dersom gjeldsinformasjonsforetaket inkluderer all gjeld kan det på en annen side også dukke opp nisjetjenester som vil kunne tilby lån til segmentet som ikke ønsker innsyn i sine datasett. For Lendo kan dette være en mulighet for å øke sin portefølje av samarbeidspartnere ved å inkludere utlånsinstitusjoner som innvilger lån til forbrukere som ikke ønsker å utgi informasjon om all gjeld.

Generelt sett så virker det som at begge scenariene har mange likhetstrekk, men at det i 2022 muligens vil være enda større konkurranse og effektiviserte prosesser på grunn av et gjeldsinformasjonsforetak bestående av all gjeld. Det kan derimot hende at man vil møte enda større motstand for eksempel med tanke på personvern. Siden gjeldsinformasjonsforetak som inkluderer all gjeld åpner for at Lendo kan tilby kundene sine de beste lånevilkårene og tilbudene, så mener jeg at dette scenarioet er det mest hensiktsmessige for Lendo i 2022. Et gjeldsinformasjonsforetak på all gjeld er også fordelaktig fordi det åpner opp for flere nisjebedrifter som enklere kan spesialisere seg mot konkrete lånegrupper på grunn av enklere tilgang til informasjon om kundene sine. Dette kan gjøre at Lendo kan øke sin portefølje av samarbeidspartnere, og bygge opp en større kundebase enn de har i dag.

7.0 Anbefaling

Siden gjeldsinformasjonsforetaket innebærer at aktørene må foreta strategiske endringer for å oppnå resultater som følge av høyere konkurranse, flere aktører, større segmentering og endring i kundegrupper er det en rekke endringer jeg mener Lendo bør foreta seg.

Produktutvikling er en strategi jeg mener vil være svært viktig for Lendo frem mot 2022, hvor økt fokus på brukeropplevelse er sentralt. Jeg anbefaler Lendo å satse på brukertilgjengelighet, i form av å utvikle notifikasjonstjenester som informerer kunden om muligheten for å finansiere kjøp gjennom Lendo. Et eksempel kan være at hver gang en kunde kommer inn i en butikk og skal foreta et dyrt kjøp så vil notifikasjonstjenesten automatisk varsle kunden om hvilke betingelser personen får ved å finansiere kjøpet hos Lendo. Notifikasjonstjenesten kan også være et godt alternativ for å motvirke den omfattende bruken av kredittkort med renter på et høyere nivå enn forbrukslån. I tillegg kan antall forbrukere øke i omfang ved at tjenestetilbudet er lett tilgjengelig gjennom en slik notifikasjonstjeneste.

Notifikasjonstjenestene kan også være en måte for Lendo å indirekte markedsføre seg på. Et annet eksempel på dette kan være at Lendo dukker opp som et alternativ for betaling gjennom reiseselskap sine tjenester.

Diversifisering er også en relevant strategi for Lendo de neste årene ved å kunne skreddersy produkter for nye grupper som oppstår med samfunnsutviklingen. Antakeligvis har arbeidsmarkedet forandre seg mye innen 2022, og dette kan medføre at det oppstår nye kundegrupper som ikke eksisterer i dag. Dette kan være grupper med mennesker som for eksempel mottar borgerlønn eller mennesker som ikke har en fast arbeidsgiver. Innen 2022 så er det mest sannsynlig foretatt endringer fra styresmaktene som gjør det mulig for aktører å tilby lån til slike grupper som hadde blitt ansett som høyere risikokunder dersom de hadde eksistert i dag. I denne sammenheng kan det være aktuelt for Lendo å etablere samarbeid med aktører som tilbyr utlån til denne type grupper, for å kunne tilby tjenester til en større del av befolkningen.

Jeg anbefaler i tillegg at Lendo bør tenke enda mer strategisk i utvelgelsen av samarbeidspartnere, fordi det opp mot 2022 vil bli flere aktører og et mer konkurransepreget marked. Derfor mener jeg at Lendo må kartlegge de mest effektive aktørene i bransjen for å selv kunne oppnå tilfredsstillende resultater. Siden det vil komme enda flere tilbydere av usikret lån anbefaler jeg at Lendo fortsetter å tydeliggjøre renteforskjeller for forbrukerne i årene som kommer.

Jeg anbefaler at Lendo også ser på muligheten for å bruke kunstig intelligens og roboter for å automatisere og personliggjøre tjenester, basert på brukeradferd og prediksjon på forbrukerne sine handlemønstre. Et eksempel kan være at Lendo automatisk kan finne de beste refinansieringstilbud for kundene, uten at de selv behøver å lete etter dette. Dermed kan forbrukerne abonnere på dette som en betalingstjeneste fra Lendo, for å hele tiden kunne få flyttet refinansieringslånet sitt til banken med lavest rente. En annen mulighet som bygger på de samme tekniske forutsetningene er at kunder kan få sanntidstilbud knyttet til sin adferd på internett. Roboter kan for eksempel registrere adferd kunder viser på finn.no, og sende ut tilbud om forbrukslån basert på om man ser på annonser knyttet til båt eller bil for eksempel.

8.o Litteraturliste

- Adams, P. (u.d.). *The end of apps as we know them*. Hentet 1. mai 2017 fra: <https://blog.intercom.com/the-end-of-apps-as-we-know-them/>
- Alt om forbrukslån. (u.d.). *Hva er et lån uten sikkerhet?* Hentet 10. mai 2017 fra: <http://xn--altomforbruksln-ulb.no/hva-er-et-lan-uten-sikkerhet/>
- Alt om forbrukslån. (u.d.). *Hva er et mikrolån?* Hentet 10. mai 2017 fra: <http://xn--altomforbruksln-ulb.no/laneguider/hva-er-et-mikrolan/>
- Andersen, K. & Lysbakken, A. (2015-2016). *Representantforslag 121 S (2015-2016)*. Hentet 22. april 2017 fra: <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Publikasjoner/Representantforslag/2015-2016/dok8-201516-121/1/>
- Bakken, B. (30. april 2017). *Roboten gir lån hvis den får gode vibrasjoner fra kontoen din*. Hentet 1.mai 2017 fra: <https://www.dn.no/nyheter/2017/04/30/1817/Privatokonomi/roboten-gir-lan-hvis-den-far-gode-vibrasjoner-fra-kontoen-din>
- Barne - og likestillingsdepartementet (2013). *Endringer i tinglysningsloven mv. (registrering av gjeld)*. Prop. 195 L (2012-2013). Oslo: Barne- og likestillingsdep. Hentet 22. april 2017: <https://www.regjeringen.no/contentassets/a2b111bb25b943aaa2fa808d7a504112/no/pdfs/prp201220130195000dddpdfs.pdf>
- Barne- og likestillingsdepartementet (2016). *Høringsnotat, lov om registrering av enkeltpersoners gjeld (gjeldsregisterloven)*. Oslo: Barne- og likestillingsdep. Hentet 2.februar 2017 fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/4cb1770efdd0437298987f84c668ed27/horingsnotat.pdf>
- Barne- og likestillingsdepartementet (2017). *Lov om gjeldsinformasjon ved kredittvurdering av privatpersoner (gjeldsinformasjonsloven)*. Prop. 87 L (2016-2017). Oslo: Barne- og likestillingsdep. Hentet 7.april 2017 fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/b2be614567f2475e8dd841ca6658e0b7/no/pdfs/prp201620170087000dddpdfs.pdf>
- Bisnode. (u.d.). *Hva er scoring?* Hentet 25. mars 2017 fra: <https://www.bisnode.com/norge/om-bisnode/scoring/>
- Bitcoin. (u.d.). *Frequently Asked Questions*. Hentet 14. mai 2017 fra: <https://www.bitcoin.com/faq>
- Cappelen, W., & Tungodden, B. (Mai 2012). *Atferdsøkonomi og eksperimenter*. Magma 5/2012 s. 26-30. Hentet 25. april 2017: <https://www.magma.no/adferdsokonomi-og-okonomiske-eksperimenter-f>
- Christensen, E., Haxhiraj, S., Iden, J. & Methlie, B. (2014). "Scenarier som grunnlag for innovasjon." Magma 8/ 2014 s. 63-71. Hentet 20. februar 2017 fra: <https://www.magma.no/scenarioer-som-grunnlag-for-innovasjon>

- Cock, K. (23. mai 2014). *Bruker forbrukslån på bil*. Hentet 1. april 2017 fra:
<http://www.newswire.no/art/10617>
- Compricer. (u.d.). *Jämför privatlån och hitta bästa räntan!* Hentet 25. mars 2017 fra:
<https://www.compricer.se/privatlan/>
- Dalen, A. (31. mars 2017). *Forbrukertillitten på sitt høyeste på 5 år*. Hentet 2. april 2017 fra:
<http://e24.no/makro-og-politikk/oekonomi/forbrukertilliten-paa-sitt-hoeyeste-paa-5-aar/23963847>
- Dalen, M. (2004). *Intervju som forskningsmetode - En kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Datatilsynet. (5. desember 2016). *Høring- forslag til lov om registrering av enkeltpersoners gjeld (gjeldsregisterloven)*. Hentet 7. februar 2017 fra:
<http://www.regjeringen.no/no/dokument/dep/bld/hoyringar/hoeringsdok/2016/horing--forslag-til-lov-om-registrering-av-enkeltpersoners-gjeld-gjeldsregisterloven/Download/?vedleggId=1d487e26-2604-4677-9f62-a18610749268>
- Datatilsynet. (2017). *Ny personvernregler fra 2018. Hva betyr det for din virksomhet?* Hentet 14. februar 2017 Datatilsynet:
https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/05_regelverk/forordningen/punkter_ny-forordning_web_1.pdf
- EnterCard. (6. desember 2016). *Høringssvar fra EnterCard*. Hentet 22. februar 2017 fra:
<http://www.regjeringen.no/no/dokument/dep/bld/hoyringar/hoeringsdok/2016/horing--forslag-til-lov-om-registrering-av-enkeltpersoners-gjeld-gjeldsregisterloven/Download/?vedleggId=8c55ca3d-3575-4d3d-a4cb-39884afdda17>
- Eurostat. (Desember 2016). *GDP per capita, consumption per capita and price level indices*. Hentet 20. februar 2017 fra: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/GDP_per_capita,_consumption_per_capita_and_price_level_indices
- Finansavtaleloven. Lov 25. juni 1999 nr.46 om finansavtaler og finansoppdrag. Hentet fra:
https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-06-25-46/KAPITTEL_3#KAPITTEL_3
- Finansforetaksloven. Lov 10. april 2015 nr.17 om finansforetak og finanskonsern. Hentet fra:
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2015-04-10-17>
- Finanstilsynet. (2016). *Finansielt utsyn 2016*. Hentet 7. mars 2017 fra:
https://www.finanstilsynet.no/contentassets/627eff5ad66545b6a02833c28072f3f1/finansielt_utsyn_2016.pdf
- Finanstilsynet. (26.mai 2016). *Om Finanstilsynet*. Hentet 1. mars 2017 fra:
<https://www.finanstilsynet.no/om-finanstilsynet/>
- Finanstilsynet. (21. februar 2017). *Resultatrapport for finansforetak*. Hentet 2. april 2017 fra:
https://www.finanstilsynet.no/contentassets/f21554380631465ab310c538a6fca13d/rapport-4q-2016-offentlig_versjon.pdf

- Forbrukerrådet. (9. desember 2016). *Gjeldsregisterloven - Høringsvar fra Forbrukerrådet*. Hentet 7. februar 2017 fra: <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2016/12/horingssvar-gjeldsregisterloven.pdf>
- Forbrukslån kalkulator. (u.d.). *Forbrukslån kalkulator: Privatøkonomi*. Hentet 02. mars 2017 fra: Privatøkonomi: <https://www.forbrukslånkalkulator.com/betalingsproblemer-statistikk/>
- Gates, B. (1995). *The road ahead*. Viking Penguin.
- Hagen, M., Turtveit, L. & Vatne, B. (2017). *Sterk vekst i forbrukslån*. Hentet 21. april 2017 fra: http://static.norges-bank.no/contentassets/ebe82c99213e4e8592a0415cc387cb45/aktuell_kommentar_1_2017.pdf?v=03/09/2017123521&ft=.pdf
- Hansen, S. & Lillebø, H. (2016). "*Det norske forbrukslånmarkedet*." Masteroppgave, Norges Handelshøyskole. Hentet 15. mars 2017 fra: <https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/2432534/masterthesis.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Hoemsnes, A. (3. mars 2015). *Voldsom vekst i gjeld for eldre*. Hentet 4. mai 2017 fra: <http://www.dn.no/privat/2015/03/03/2152/konomi/voldsom-vekst-i-gjeld-for-eldre>
- Hovland, M. K. (28. mars 2017). *Tilsyn vil stramme inn på forbrukslån*. Hentet 2. april 2017 fra: <http://e24.no/makro-og-politikk/forbrukslaan/tilsyn-vil-stramme-inn-paa-forbrukslaan/23960920>
- Hovland, M. K. (4. april 2017). *Strengere tiltak mot forbrukslån*. Hentet 7. april 2017 fra: <http://e24.no/makro-og-politikk/forbrukslaan/strengere-tiltak-mot-forbrukslaan/23966787>
- Inkassoguiden. (u.d.). *Når skal betalingsanmerkninger slettes?* Hentet 5. mai 2017 fra: <http://www.inkassoguiden.no/betalingsanmerkning/161-nar-skal-betalingsanmerkninger-slettes>
- Jacobsen, D. & Thorsvik, J. (2013). *Hvordan organisasjoner fungerer*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2011). *Forskningsmetode for økonomiske-administrative fag*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Kerr, R. (12. februar 2016). *Market decline hasn't affected AR/VR or ed tech boom*. Hentet 1. mai 2017 fra: <http://vator.tv/news/2016-02-12-market-decline-hasnt-affected-ar-vr-or-ed-tech-boom>
- Kvale, E. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Langset, G. (5. oktober 2016). *Slik gikk det da forskere ledet norske studenter ut i "kredittkortfristelsen"*. Hentet 15. mars 2017 fra: http://www.aftenposten.no/familieogoppvekst/Slik-gikk-det-da-forskere-ledet-norske-studenter-ut-i-kredittkortfristelsen-350b.html?spid_rel=2

- Lavik, R., & Borgeraas, E. (2015). *Forbrukstrender økonomi*. Oslo: SIFO. Hentet 1. mars 2017 fra: http://sifo.no/files/file80276_sifo_forbrukstrender_economy_2015.pdf
- Lindorff. (2017). *Lindorffanalysen, 1. Utgave*. Hentet 18. mai 2017 fra: https://www.mynewsdesk.com/material/news/222190/download?resource_type=resource_attached_pdf_document
- McRae, H. (24. september 2016). *In the future, everyone will be self-employed - but society is failing to adapt*. Hentet 2. mai 2017 fra: <http://www.independent.co.uk/voices/society-is-failing-to-adapt-to-a-world-where-we-are-all-self-employed-a7327306.html>
- Moe, S. (17. desember 2016). *Finland prøver statlig borgerlønn*. Hentet 2. mai 2017: <http://e24.no/makro-og-politikk/finland/finland-proever-statlig-borgerloenn/23872124>
- Molnes, G. (9. april 2017). *Amerikanerenes kredittkortgjeld nærmer seg finanskrisenivå*. Hentet 15. april 2017 fra: <http://e24.no/makro-og-politikk/forbrukslaan/amerikanernes-kredittkortgjeld-naermer-seg-finanskrisenivaa/23971296>
- Morgan, J. (u.d.). *A Simple Explanation Of "The Internet Of Things"*. Hentet 15. april 2017: <https://www.forbes.com/sites/jacobmorgan/2014/05/13/simple-explanation-internet-things-that-anyone-can-understand/#584900a1d091>
- Nordax. (6. desember 2016). *Høringssvar fra Nordax*. Hentet 5. mars 2017 fra: <http://www.regjeringen.no/no/dokument/dep/bld/hoyringar/hoeringsdok/2016/horing--forslag-til-lov-om-registrering-av-enkeltperoners-gjeld-gjeldsregisterloven/Download/?vedleggId=abc9a54b-ced3-4c67-b417-fa5ad2121b6d>
- Nordstrøm, J. (2. februar 2017). *Forbrukerombudet: Det er mye aggressiv markedsføring av forbrukslån*. Hentet 13. februar 2017 fra: <http://e24.no/privat/laan/forbrukerombudet-det-er-mye-aggressiv-markedsfoering-av-forbrukslaan/23914396>
- Norges Bank. (u.d.). *FAQ- pengepolitikk, inflasjon og styringsrenten*. Hentet 5. mars 2017 fra: <http://www.norges-bank.no/FAQ/pengepolitikk/>
- Norges Bank. (u.d.). *Styringsrenten*. Hentet 5. mars 2017 fra: <http://www.norges-bank.no/pengepolitikk/Styringsrenten/>
- NTB. (4. april 2017). *Regjeringen strammer opp markedet for forbrukslån*. Hentet 7. april 2017 fra: <https://www.abcnyheter.no/penger/privatokonomi/2017/04/04/195292825/regjeringen-strammer-opp-markedet-forbrukslan>
- Nysveen, A. E. (20. desember 2016). *Forbrukerrådet vil ha slutt på kredittsalg i butikker*. Hentet 2. mars 2017: <http://e24.no/naeringsliv/laan/forbrukerraadet-vil-ha-slutt-paa-kredittsalg-i-butikker/23876730>
- Nysveen, A. E. (13. februar 2017). *Over 100 banker går sammen om Vipps*. Hentet 15. mars 2017 fra: <http://e24.no/boers-og-finans/dnb/over-100-banker-gaar-sammen-om-vipps/23923272>

- Nysveen, A. E. (14. februar 2017). *Strammer inn på markedsføring av forbrukslån*. Hentet 20. februar 2017: <http://e24.no/naeringsliv/finans-norge/strammer-inn-paa-markedsfoering-av-forbrukslaan/23924585>
- Nysveen, A. & Hovland, M. (31. mars 2017). *Mener det somles med rentak på forbrukslån: - Helt ubegripelig*. Hentet 17. april 2017: <http://e24.no/privat/forbrukslaan/stortingspolitiker-mener-det-somles-med-rentetak-paa-forbrukslaan-helt-ubegripelig/23963778>
- Peter, M. (17. juni 2016). *PSD2 er banknæringens største utfordring*. Hentet 21. april 2017 fra: <http://www.cw.no/artikkel/kronikk/psd2-banknaeringens-storste-utfordring>
- Postholm, M. (2005). *Kvalitativ metode. En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kausstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- PwC. (2015). *Consumer lending*. Hentet 20. februar 2017 fra: <https://www.pwc.com/us/en/consumer-finance/assets/pwc-consumer-lending-radar.pdf>
- Regjeringen. (19. november 2015). *Revidert betalingsdirektiv- PSD 2*. EØS-notatbasen. Hentet 22. april 2017 fra: <https://www.regjeringen.no/no/sub/eos-notatbasen/notatene/2013/okt/revidert-betalingstjenestedirektiv---psd-2.-/id2434721/>
- Regjeringen. (3. mars 2017). *Forslag til forskrift om god kredittmarkedsføring*. Hentet 17. mars 2017 fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/e3f25a8666ce4591b0c59b6dbff3ef4d/forslag-til-forskrift-om-god-kredittmarkedsforing.pdf>
- Regjeringen. (4. april 2017). *Gjeldsinformasjonsloven*. Barne- og likestillingsdepartementet. Hentet 8. april 2017 fra: <https://www.regjeringen.no/no/tema/forbruker/gjeldsinformasjonsloven/id2510537/>
- Regjeringen. (u.d.). *Finansdepartementet*. Hentet 19. mars 2017 fra: <https://www.regjeringen.no/no/dep/fin/id216/>
- Roos, G., von Krogh, G., Roos, J., & Boldt-Christmas, L. (2014). *Strategi- en innføring*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Solberg, L. K. (10. februar 2017). *Vil stoppe lånebonanzaen*. Hentet 20. februar 2017 fra: <http://www.dagsavisen.no/innenriks/vil-stoppe-lanebonanzaen-1.923589>
- Solhaug, M. R. (23. desember 2004). *Julehandel på impuls*. Hentet 18. mai 2017 fra: <http://forskning.no/hjernen-psykologi-stub/2008/02/julehandel-pa-impuls>
- Statistisk Sentralbyrå. (12. september 2011). *Vanskelig å sammenlikne kjøpekraft*. Hentet 1. mai 2017 fra: <https://www.ssb.no/priser-og-prisindekser/artikler-og-publikasjoner/vanskelig-aa-sammenlikne-kjopekraft>
- Statistisk Sentralbyrå. (9. desember 2014). *Vi kjøper mer av det meste*. Hentet 1. mai 2017 fra: <https://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/artikler-og-publikasjoner/vi-kjoper-mer-av-det-meste>
- Statistisk Sentralbyrå. (20. juni 2016). *Befolkningens utdanningsnivå, 1.oktober 2015*. Hentet 3. mai 2017 fra: <https://www.ssb.no/utdanning/statistikker/utniv>

- Statistisk Sentralbyrå. (21. juni 2016). *Befolkningsframskrivinger, 2016-2100*. Hentet 3. april 2017 fra: <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/folkfram>
- Statistisk Sentralbyrå. (14. desember 2016). *BNP per innbygger, prisnivåjustert, 2013-2015*. Hentet 2. mars 2017 fra: <https://www.ssb.no/priser-og-prisindekser/statistikker/ppp/aar/2016-12-14>
- Statistisk Sentralbyrå. (16. mai 2017). *Fortsatt svak vekst i Fastlands-BNP*. Hentet 18. mai 2017 fra: <https://ssb.no/nasjonaltregnskap-og-konjunkturer/statistikker/knr/kvartal>
- Statistisk Sentralbyrå. (2017). *Økonomisk utsyn over året 2016*. Hentet 5. mai 2017 fra: https://www.ssb.no/nasjonaltregnskap-og-konjunkturer/oa/_attachment/299128?_ts=15ad88617d8
- Stoknes, P. E. & Hermansen, F. (2004). *Lær av fremtiden*. Oslo: Gyldendal.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Tobiassen, M. (16. april 2016). *Vi er beredt til å bruke noen titalls millioner*. Hentet 19. april 2017 fra: <http://www.dn.no/grunder/2016/04/16/0933/-vi-er-beredt-til--bruke-noen-titalls-millioner>
- Tønnessen, M. (2015). "*Aldring i Norge*." Sosiologi i dag, Nr. 3/2015. Hentet 17. mai 2017 fra: <http://ojs.novus.no/index.php/SID/article/viewFile/1169/1160><http://ojs.novus.no/index.php/SID/article/viewFile/1169/1160>
- Opplysningscentralen. (u.d.). *Om UC*. Hentet 3. mars 2017 fra: <https://www.uc.se/om-uc/om-oss/>
- Vedeler, M. (30. november 2016). *Finanstilsynet-rapporten: Forbrukslån kan lett føre mange inn i økonomisk uføre*. Hentet 10. mars 2017 fra: <http://e24.no/boers-og-finans/bank/finansstilsynet-rapporten-forbrukslaan-kan-lett-foere-mange-inn-i-oekonomisk-ufoere/23860294>

9.0 Vedlegg

9.1 Intervjuguider

9.1.1 Intervjuguide, Forbrukerrådet

Faktaspørsmål:

1. Hvilken stilling har du i dag?
2. Hvor lenge har du hatt denne stillingen?

Introduksjonsspørsmål:

1. Tror du den utviklingen vi har hatt de siste årene innen forbruks- og kredittgjeld har gjort behovet for innføring av et gjeldsregister større nå enn forrige gang et slikt forslag var oppe til høring?
2. Hva mener du er den største utfordringen slik utlån av forbrukslån og kreditt fungerer i dag?

Overgangsspørsmål:

1. Opplever du et større behov for et gjeldsregister nå i forhold til for noen år siden?
 - Hvis ja, hvorfor? Hvis ikke, hvorfor?
2. Mener du tilgangen til låneopptak av forbrukslån er for lett sånn det er i dag?
 - Hvis ja, hvordan? Hvis nei, hvorfor ikke?

Nøkkelspørsmål:

Hvis det ikke blir innført gjeldsregister, scenario 1:

1. Spørsmålet om innføring av gjeldsregister har vært oppe til høring to ganger allerede de siste ti årene, men har blitt trukket begge gangene. Hva kan hindre innføring av et gjeldsregister denne gangen også?
2. Hvis det ikke blir innført et gjeldsregister i denne omgang heller, tror du det er andre tiltak som kunne fungere på tilsvarende måte?
3. Tror du spørsmålene knyttet til personvern vil kunne sette en stopper for innføring av gjeldsregisteret?
4. Tror du en langt strengere markedsføringslov vil kunne være et godt nok virkemiddel for å få ned mislighold av forbrukslån og kredittkort, slik at det ikke vil være nødvendig med gjeldsregister?

- Det kom nettopp en bransjenorm, vil det være med på å bremse dette?
5. Kan innføring av et gjeldsregister være for kostbart, slik at det på med et samfunnsøkonomisk perspektiv ikke vil være lønnsomt?
 6. Kan strengere kredittvurdering være et virkemiddel for å bremse veksten av usikret gjeld?

Scenario 2: Gjeldsregister på usikret gjeld

3. Hva mener du er sannsynlig utvikling med tanke på innføring av et gjeldsregister? Vil det skje denne gangen?
4. Det var vært en voldsom vekst i forbrukslån og kredittkort de siste årene, tror du innføring av et gjeldsregister vil være den beste måten å bremse dette på?
5. Hva er fordelene og ulempene ved innføring av et gjeldsregister kun på usikret gjeld?
6. Forslaget som er sendt ut på høring nå omfatter at private finansielle institusjoner selv skal stå for opprettelsen og finansieringen av et gjeldsregister. Hva tenker du rundt dette?
7. Hva tror du den største forskjellen innen denne bransjen vil bli hvis det blir innført et gjeldsregister i Norge på usikret gjeld?
8. Hva tror du vil skje med rentene dersom et gjeldsregister på usikret gjeld blir innført?
9. Det er flere andre land som har innført gjeldsregister, har du noen særlig gode eksempler vi kan få inspirasjon av?
10. Hvor lang tid tror du det tar før man har innført et gjeldsregister og finansinstitusjonene faktisk benytter seg av dette?
11. Hva tenker du om betydningen av hvor ofte et gjeldsregister bør oppdateres?
12. Hva tenker du rundt problematikken angående personvern?
13. Er det viktig at alle finansielle aktører som tilbyr lån benytter seg av dette registeret i like stor grad?
14. Om fem år, hvordan ser du for deg at forbruks- og kredittmarkedet er?
 - Om ti år da, har du noen tanker om hvordan det vil se ut da?

Scenario 3: Gjeldsregister på all gjeld

1. Er det sannsynlig at det blir innført et gjeldsregister på all gjeld tror du?
2. Mener du det bør bli innført et register for all gjeld, som i Belgia for eksempel?
3. Hva vil være fordelene og ulempene dersom det på sikt blir innført et gjeldsregister på all gjeld være?

4. Om fem år, hvor realistisk tror du det er at man har fått på plass et register for all gjeld?
 - 10 år da?
5. Vil det slå ut annerledes for aktørene som driver med utlån av forbrukslån og kreditt dersom gjeldsregisteret på sikt vil inneholde all gjeld?
6. Tror du rentene vil endre seg på noen annen måte enn om det kun blir et gjeldsregister for usikret gjeld?
7. Vil det være andre aspekter ved personvernet som vil være problematisk på en annen måte enn kun ved usikret gjeld?

Oppsummering:

1. I dine øyne, hvordan ville et ideelt gjeldsregister sett ut?
 - Hva hindrer at dette kan skje?
2. Mener du at all gjeld bør registreres eller bare usikret gjeld?

Avslutning:

1. Har du noen øvrige tanker rundt innføringen av et gjeldsregister du ikke har blitt spurt om?
2. Synes du noen av spørsmålene har vært uklare, og som du ønsker å gå gjennom på nytt?

9.1.2 Intervjuguide Lendo

Faktaspørsmål:

1. Hvilken stilling har du i dag?
2. Hvor lenge har du hatt denne stillingen?

Introduksjonsspørsmål:

1. Tror du samfunnet nå har behov for innføring av et gjeldsregister?
2. Hva mener du er den største utfordringen slik utlån av forbrukslån og kreditt fungerer i dag?

Overgangsspørsmål:

1. Opplever du et større behov for et gjeldsregister nå i forhold til for noen år siden?
 - Hvis ja, hvorfor? Hvis ikke, hvorfor?
2. Hva tenker du vil være den største konsekvensen ved å innføre et gjeldsregister?

Nøkkelspørsmål:

Scenario 1: Hvis det ikke blir innført gjeldsregister

1. Hvis det ikke blir innført et gjeldsregister i denne omgang heller, tror du det er andre systemer som kunne fungere på tilsvarende måte?
2. Hvilke tiltak er mest hensiktsmessige for Lendo dersom det ikke blir innført et gjeldsregister?
3. Hva tror du vil skje dersom forslaget om gjeldsregister blir satt på vent denne gangen også?
4. Vil det være tilstrekkelig å kun skjerpe kredittvurderingen?
5. Tror du spørsmålene knyttet til misbruk av personvernet vil kunne sette en stopper for innføring av gjeldsregisteret?
6. Tror du veksten i forbrukslån og kredittmarkedet vil fortsette dersom det ikke blir innført et gjeldsregister eller andre måter å kontrollere usikret gjeld på?
7. Tror du en langt strengere markedsføringslov vil kunne være et godt nok virkemiddel for å få ned mislighold av forbrukslån?

Scenario 2: Gjeldsregister på usikret gjeld

1. Hva mener du er sannsynlig utvikling med tanke på innføring av et gjeldsregister? Vil det skje denne gangen?
2. Hvordan tror du Lendo vil bli påvirket hvis det blir innført et gjeldsregister i Norge?
3. Det var vært en voldsom vekst i forbrukslån de siste årene, tror du innføring av et gjeldsregister vil være med på å bremse dette?
4. Fra Lendo sitt perspektiv, hvor viktig er det å innføre et slikt gjeldsregister?
5. Hva tror du den største forskjellen i finansmarkedet vil bli hvis det blir innført et gjeldsregister i Norge?
6. Forslaget som er sendt ut på høring nå omfatter at private finansielle institusjoner selv skal stå for opprettelsen og finansieringen av et gjeldsregister. Hva er dine tanker rundt privat finansiering av et gjeldsregister?
7. Bør Lendo få tilgang til opplysningene i gjeldsregisteret?
8. Hvor lang tid tror du det tar før man har innført et gjeldsregister og finansinstitusjonene faktisk benytter seg av dette?
9. Hva tenker du om betydningen av hvor ofte et gjeldsregister bør oppdateres?
10. Hva mener du er fordelene og ulempene ved et gjeldsregister på usikret gjeld i forhold til Lendo?
11. Bør all gjeld registreres eller bare usikret gjeld?
12. Tror du Lendo sin markedsposisjon vil bli påvirket hvis gjeldsregisteret blir innført fra høsten av?
 - Hvis ja, hvordan? Hvis nei, hvorfor ikke?
13. Hva tenker du rundt høringen om strengere regulering av markedsføring for usikret gjeld?
14. Slik det kommer frem i høringsnotatet skal det være opp til hver enkelt bank i hvilken grad de ønsker å benytte seg av dette registeret. Det finnes noen finansinstitusjoner som baserer seg på å ta svært høy risiko på kundene sine, og som dermed utelukkende ikke vil benytte seg av gjeldsregisteret. Hva tenker du rundt dette?
15. Hvordan tror du innføring av et gjeldsregister vil slå ut for Lendo?
16. Hva tror du vil skje med rentene dersom et gjeldsregister på usikret gjeld blir innført?
17. Dersom det blir innført et gjeldsregister, er det andre tjenester du tenker Lendo bør utvikle?
18. Hva tenker du rundt fremtidige forretningsmodeller for Lendo?

19. Vil det bli større behov for refinansiering hvis rentene blir mer differensierte?

20. Om fem år, hvordan ser du for deg at forbruks- og kredittmarkedet er?

- Om ti år da, har du noen tanker om hvordan det vil se ut da?

Scenario 3: Gjeldsregister på all gjeld

1. Hva vil være fordelene og ulempene dersom det på sikt blir innført et gjeldsregister på all gjeld?
2. Vil dette på sikt forandre situasjonen til aktørene på dette markedet i forhold til et gjeldsregister som kun omhandler usikret gjeld?
3. Tror du rentene vil endre seg på noen annen måte enn om det kun blir et gjeldsregister for usikret gjeld?
4. Er det realistisk å starte et samarbeid med bedrifter som driver med utlån av boliglån og billån?
5. Om fem år, hvor realistisk tror du det er at man har fått på plass et register for all gjeld?
 - 10 år da?

Avslutning:

1. Har du noen øvrige tanker rundt innføringen av et gjeldsregister du ikke har blitt spurt om?
2. Synes du noen av spørsmålene har vært uklare, og som du ønsker å gå gjennom på nytt?

9.1.3 Intervjuguide, Bank

Faktaspørsmål:

1. Hvilken stilling har du i dag?
2. Hvor lenge har du hatt denne stillingen?

Introduksjonsspørsmål:

1. Tror du samfunnet har behov for innføring av et gjeldsregister?
2. Hva mener du er den største utfordringen slik utlån av forbrukslån og kreditt fungerer i dag?

Overgangsspørsmål:

1. Opplever du et større behov for et gjeldsregister nå i forhold til for noen år siden?
 - Hvis ja, hvorfor? Hvis ikke, hvorfor?
2. Hva tenker du vil være den største konsekvensen ved å innføre et gjeldsregister?

Nøkkelspørsmål:

Scenario 1: Hvis det ikke blir innført gjeldsregister

1. Spørsmålet om gjeldsregister har vært oppe til høring to ganger allerede de siste ti årene, men har blitt satt på vent begge gangene. Hva kan hindre innføring av et gjeldsregister denne gangen også?
2. Hvis det ikke blir innført et gjeldsregister i denne omgang heller, tror du det er andre systemer som vil kunne fungere på tilsvarende måte?
3. Hva tror du vil skje dersom forslaget om gjeldsregister blir satt på vent denne gangen også?
4. Vil det være tilstrekkelig å kun skjerpe kredittvurderingen?
5. Tror du spørsmålene knyttet til misbruk av personvernet vil kunne sette en stopper for innføring av gjeldsregisteret?
6. Tror du en langt strengere markedsføringslov vil kunne være et godt nok virkemiddel for å få ned mislighold av forbrukslån, slik at det ikke vil være nødvendig med gjeldsregister?

Scenario 2: Gjeldsregister på usikret gjeld

1. Hvordan tror du aktørene på markedet vil bli påvirket hvis det blir innført et gjeldsregister i Norge?
2. Det var vært en voldsom vekst i forbrukslån de siste årene, tror du innføring av et gjeldsregister vil være med på å bremse dette?
3. Fra en aktør på markedet sitt perspektiv, hvor viktig er det å innføre et slikt gjeldsregister?
4. Hva mener du er sannsynlig utvikling med tanke på innføring av et gjeldsregister?
5. Hva tror du den største forskjellen i finansmarkedet vil bli hvis det blir innført et gjeldsregister i Norge?
6. Forslaget som er sendt ut på høring nå omfatter at private finansielle institusjoner selv skal stå for opprettelsen og finansieringen av et gjeldsregister. Hva er dine tanker rundt privat finansiering av et gjeldsregister?
7. Hvor lang tid tror du det tar før man har innført et gjeldsregister og finansinstitusjonene faktisk benytter seg av dette?
8. Hva tenker du om betydningen av hvor ofte et gjeldsregister bør oppdateres?
9. Hva mener du fordelene og ulempene ved et gjeldsregister på usikret gjeld er?
10. Bør all gjeld registreres eller bare usikret gjeld?
 - Hvis ja, hvordan? Hvis nei, hvorfor ikke?
11. Hva tror du vil skje med rentene dersom et gjeldsregister på usikret gjeld blir innført?
12. Om fem år, hvordan ser du for deg at forbruks- og kredittmarkedet er?

Scenario 3: Gjeldsregister på all gjeld

1. Hva vil være fordelene og ulempene dersom det på sikt blir innført et gjeldsregister på all gjeld?
2. Vil dette på sikt forandre situasjonen til aktørene på dette markedet i forhold til et gjeldsregister som kun omhandler usikret gjeld?
3. Tror du rentene vil endre seg på noen annen måte enn om det kun blir et gjeldsregister for usikret gjeld?
4. Vil det være andre aspekter ved personvernet som vil være problematisk på en annen måte enn kun ved usikret gjeld?

5. Om fem år, hvor realistisk tror du det er at man har fått på plass et register for all gjeld?

Avslutning:

1. Har du noen øvrige tanker rundt innføringen av et gjeldsregister du ikke har blitt spurt om?
2. Synes du noen av spørsmålene har vært uklare, og som du ønsker å gå gjennom på nytt?

9.1.4 Intervjuguide, Datatilsynet

Faktaspørsmål:

1. Hvilken stilling har du i dag?
2. Hvor lenge har du hatt denne stillingen?

Introduksjonsspørsmål:

1. Tror du den utviklingen vi har hatt de siste årene innen forbruks -og kredittgjeld har gjort behovet for innføring av et gjeldsregister er større nå enn forrige gang et slikt forslag var oppe til høring?
2. Hva mener du er den største utfordringen slik utlån av forbrukslån og kreditt fungerer i dag?

Overgangsspørsmål:

1. Opplever du et større behov for et gjeldsregister nå i forhold til for noen år siden?
 - Hvis ja, hvorfor? Hvis ikke, hvorfor?

Nøkkelspørsmål:

Scenario 1: Et gjeldsregister blir ikke innført

1. Spørsmålet om innføring av gjeldsregister har vært oppe til høring to ganger allerede de siste ti årene, men har blitt trukket begge gangene. Hva kan hindre innføring av et gjeldsregister denne gangen også?

2. Hvis det ikke blir innført et gjeldsregister i denne omgang heller, tror du det er andre tiltak som kunne fungere på tilsvarende måte?
3. Tror du en langt strengere markedsføringslov vil kunne være et godt nok virkemiddel for å få ned mislighold av forbrukslån og kredittkort, slik at det ikke vil være nødvendig med gjeldsregister?
4. Hva mener dere skal til for å bremse veksten i forbrukslån og kredittkort, er det noen tiltak som er bedre enn et gjeldsregister, og som ikke påvirker personvernet i like stor grad?
5. Det har vært en voldsom vekst i forbrukslån og kredittkort de siste årene, hva tror du vil være den beste måten å bremse dette på?

Scenario 2: Gjeldsregister på sikret gjeld

1. Hvordan tror du fremtiden for dette er, kan det finnes løsninger som gjør at personvernspørsmålet ved et gjeldsregister vil fungere?
2. Hva mener du er sannsynlig utvikling med tanke på innføring av et gjeldsregister? Vil det skje denne gangen?
3. Det har vært en del spørsmål knyttet til misbruk av personopplysninger eller at de kommer på avveie. Hva er dine tanker rundt dette?
4. Det er mange land i Europa som har innført et gjeldsregister. Tror du vi kan hente inspirasjon fra andre land også personvernsmessig?
5. Tror du personvernet står sterkere dersom det er under sterk statlig kontroll?
6. Er det kredittgiverne eller forbrukerne som vil ha mest fordeler av gjeldsregisteret?
7. Om fem år, hvordan ser du for deg at forbruks- og kredittmarkedet er?
 - Om ti år?
8. Er det gjeldsregisteret i seg selv som er utfordrende, eller de mulighetene en har til å koble mer og mer informasjon om enkeltmennesker?
9. Hva ser du for deg er den største faren ved innføring av et gjeldsregister?
10. Hva vil hovedforskjellen være dersom det offentlige eller private står bak?
11. Hvordan tror du aktørene på dette markedet vil bli påvirket om man innfører et gjeldsregister?
12. Det forslaget som er oppe til høring nå innebærer at alle finansinstitusjoner er pliktet til å rapportere til registeret, men kan selv bestemme i hvilken grad de ønsker å benytte seg av registeret. Hva tenker du rundt dette?

13. Hva tenker du rundt at et gjeldsregister kan være et godt middel for å få bedre oversikt over all gjelden sin samlet?
14. Hva tenker du angående EU sin nye personvernforordning som skal komme i 2018?
 - Hva vil skje når denne forordningen kommer, det er ikke tatt hensyn til i forslaget?
15. Hva er fordelene og ulempene ved innføring av et gjeldsregister kun på usikret gjeld i forhold til all gjeld?

Scenario 3: Gjeldsregister på all gjeld

1. Er det sannsynlig at det blir innført et gjeldsregister på all gjeld tror du?
2. Vil det være andre aspekter ved personvernet som vil være problematisk på en annen måte enn kun ved usikret gjeld?
3. Hva vil være fordelene og ulempene dersom det på sikt blir innført et gjeldsregister på all gjeld være?
4. Om fem år, hvor realistisk tror du det er at man har fått på plass et register for all gjeld?
 - 10 år da?

Avslutning:

1. Har du noen øvrige tanker rundt innføringen av et gjeldsregister du ikke har blitt spurt om?
2. Synes du noen av spørsmålene har vært uklare, og som du ønsker å gå gjennom på nytt?