

# SÄKRA BETALNINGAR



## *Full fart in i molnet*

*IT-samhället utvecklas kontinuerligt och vi med det. Internet är självklart som informationskälla, kommunikationsväg och tjänsteleverantör.*

*Det har gjort våra liv bekvämare både privat och i arbetet. Företag använder tekniken för att utveckla sin verksamhet, effektivisera arbetsrutiner och kostnadsbesparingar. Men med IT-samhället så får vi också annat i bagaget – nya ansvarsområden, nya roller och nya risker att hantera.*



# Innehåll

2. Redaktionen har ordet
3. Ledaren
4. Höstmötet!
5. Juridikhörnan
- 6-9. Rapport från...
- 10-19. Tema: Full fart in i molnet
- 20-21. Skuldsaneringslagen i fokus
22. Datainspektionen och e-världen
- 24-25. Notiser
26. Anslagstavlan
27. Styrelse/Övriga

Elisabet Hammar,  
Aptic AB  
Redaktör, Säkra Betalningar  
Telefon: 0500-100 200  
E-post: [elisabet.hammar@aptic.se](mailto:elisabet.hammar@aptic.se)

Maria Nyrén Ivarsson,  
Transcom CMS AB  
Biträdande Redaktör och annonsansvarig,  
Säkra Betalningar  
Telefon: 08-120 800 90  
E-post: [maria.nyren-ivarsson@transcom.com](mailto:maria.nyren-ivarsson@transcom.com)

# Those were the days,

Mycket har hänt de senaste 15-20 åren när det gäller utvecklingen av inkassosystemen. Många av oss minns väl den tiden då de flesta ärenden registrerades manuellt, inlagor upprättades med hjälp av en skrivmaskin försedd med "suddband" och aktskåpen var överfulla med papper insorterade i mappar – en för varje ärende.

Det var papper, papper och papper. Högar med papper. Papper som skulle märkas, sorteras och noteras i inkassosystemet. Högar med inbetalningsavier som skulle tydas och registreras. Och sedan skulle allt stämmas av och bokföras. Debet var mot fönstret, vill jag minnas.

Idag görs det mesta av allt det där med hjälp av maskiner. Det har inte bara kapat en massa tråkiga arbetsuppgifter, utan också reducerat mänskliga faktorn att registrera fel. Vi använder information för att precisera rätt åtgärd för rätt gäldenär och vi kan analysera vårt arbete både kors och tvärs.

Men tekniken kräver mycket tillbaks – komplexa systemlösningar med många kopplingar till andra system ställer krav på hur och varför vi gör som vi gör. Det ställer krav på att ha koll på vem kommer åt informationen och vem ska komma åt informationen.

Nya kompetenser behövs som kan hantera tekniken. Nya rutiner, instruktioner och styrdokument måste tas fram för att säkerställa att all denna information som nu strömmar fram och tillbaka i och mellan olika system hanteras korrekt.

Samtidigt är stora delar av lagstiftningen skriven före utvecklingen tog fart, vilket ställer till det vid tolkning och tillämpning. Vad ska läggas i kriteriet "skriftlig" i dagens digitala kommunikationsvärld, när lagen är skriven på sjuttioalet?

Inkassobolagen anpassar sig till den nya tiden men ännu finns det obruten mark. När kommer inkasso i Molnet och vilket inkassobolag blir först att finnas på Facebook?

*Maria och Elisabet  
redaktionen*



*December 2010  
Elisabet Hammar, Redaktör  
Maria Nyrén Ivarsson, Biträdande redaktör*

## **Fyra blir tre:**

Från och med i år kommer Säkra Betalningar ut tre gånger per år istället för fyra. Varje nummer kommer naturligtvis bli lika innehållsrikt som vanligt.

Ansvarig utgivare  
Claes Månsson, ordförande  
Svensk Inkasso  
[claes.mansson@adv-oberg.se](mailto:claes.mansson@adv-oberg.se)

ISSN 1654-952X



# Ledaren

## Inkassobranchen – samarbetar, lyssnar och tar ställning!

**B**ranchorganisationen Svensk Inkasso avslutar snart sitt fjärde verksamhetsår. Branchen var naturligtvis organiserad även tidigare, men då i två föreningar som inte samarbetade. Under de här fyra åren har branschföreningen och jag som dess ordförande verkat samlat och utåtriktat med tydliga ställningstaganden:

- inkasso spelar en betydelsefull roll i samhället
- inkassobranchens företag har stor ekonomisk betydelse för ett fungerande affärsliv
- inkassobranchen deltar aktivt i den rättspolitiska debatten
- inkassobranchen söker aktivt kontakt med alla som berörs av inkassoföretagens verksamhet
- inkassobranchen tar ansvar för fel och misstag som begås genom branchens etiknämnd, Inkassonämnden
- inkassobranchens företag och medarbetare konkurrerar i marknaden, men samlas gärna för formellt samarbete, men även för att på ett mer informellt sätt skapa nätverk och umgås under trivsamma former

**Det är lätt för envar att ha åsikter om** inkassoverksamhet och i media speglas ofta inkasso såsom repressiv och kanske olustig. Samtidigt vet alla att det är nödvändigt med effektiv inkassoverksamhet. Om inte fordringar inkasseras på ett snabbt och klokt sätt kommer de företag som sålt varor och tjänster utan att få betalt

antingen att slås ut eller tvingas till dålig lönsamhet eller höjda priser. Svensk Inkasso är alltid närvarande i debatten och förklarar sambanden.

**Under de senare åren har branchen valt att med stöd av internt framtagen statistik offentligt presentera branchens ekonomiska betydelse.** Det är viktigt att konkretisera budskapet om branchens betydelse och ekonomisk redovisning väcker respekt. Så har branchen visat att mellan 40 och 50 miljarder kr finns ineliggande för indrivning och att ungefär 17 miljarder inkasseras årligen. Femton miljarder återredovisas direkt till inkassoföretagens kunder – ett tydligt budskap om branchens effektivitet.

I varje sammanhang där central civilrättslig lagstiftning utreds, planeras, förbereds eller införs finns Svensk Inkasso representerad, antingen genom arbete i utredningar, kommittéer, arbets- och referensgrupper, eller genom remissverksamhet. Det skall inte råda tvekan om vad branchen anser, samtidigt som dess ställningstaganden är genomarbetade, tydliga och ansvarsfulla.

**Svensk Inkasso samarbetar med alla intressenter.** Under senare år har intressesfären tydligt breddats och branchen debatterar och samverkar numera ofta med organisationer, politiker och personer som är starkt kritiska till inkasso. Detta samarbete är mycket viktigt och leder till insikter och fördjupad förståelse på båda sidor. I samband med föreningens årsmöte inbjuds varje

vår företrädare för riksdag, regering, förvaltning och näringsliv allt i syfte att presentera viktiga branschfrågor och skapa förtroendefulla kontakter på alla plan. Det är av utomordentlig vikt att inkassobranchen är känd, lyssnar och tar ställning.

**Inkassonämnden finansieras av branchen men är oberoende och utan direkt inflytande från branschföreningen.** Nämndens ledamöter representerar inkasso, bank, finansbolag och advokater, och leds av en helt oberoende ordförande med domarkompetens. Varje avvikelse från god inkassosed noteras till framtida lärdom.

Den föreningsinterna verksamheten är framgångsrik. Styrelse och årsmötesverksamheten fungerar mycket bra. Juristkommitténs verksamhet är otvungen, effektiv och präglas av de betydande kunskaper som medlemsföretagens jurister besitter. Det kanske allra roligaste interna inslaget i föreningen är att alla företag sänder stora delar av sin personal på Svensk Inkassos medlemsdag varje höst. Medlemsdagarna har utvecklats till lärorika kongressdagar med högt rankade föreläsare och avslutas med en gemensam middag där alla branchens medarbetare lär känna varandra och bygger nätverk under trivsamma former. Svensk Inkasso ser fram mot ett spännande verksamhetsår 2011.

*Claes Månsson, Ordförande Svensk Inkasso, december 2010*

## Skaffa dig ett försprång i höst!

Letar du efter skalfördelar eller behöver du höja bolagets aktivitetsnivå? Med Profact får du en erfaren och kompetent servicepartner. Vi kan ta hand om din kampanjbearbetning (via brev, mail, sms och telefon) eller administration kring skuldsanering – och vi erbjuder specialtjänster för efterbevakningsärenden och inkommande telefoni. Bland mycket annat.

*Varmt välkommen att kontakta oss för att få veta mer om hur vi kan hjälpa dig.*

# Alla var där! Svensk Inkassos höstmöte

*Det är ingen tvekan om att Svensk Inkassos årliga höstmöte är ett populärt event.*

*Faktiskt så populärt att flera personer stod på väntelista för att få vara med.*

*Det gäller att ha koll på sista anmälningsdag!*

Konferenslokalen var fylld till sista plats på den fantastiskt härliga anläggningen Vår Gård i Saltsjöbaden, utanför Stockholm. Stämningen var på topp och under morgonkaffet sprang man på många gamla bekantar och kollegor från hela Sverige.

Förväntningarna var högt ställda på dagens program-punkter.

Riksförbundet Insolvens och dess vice ordförande Rickard Stenberg inledde och förmedlade gäldenärsföreningens syn på inkassobranschens arbete och arbetsmetoder. Det var nog fler än jag som satt med både ett och annat motargument på tungan. Men det kändes inte som rätt forum att gå i polemik med Rickard, inte minst med tanke på fördelningen av representanter mellan de två lägren.



Henrik Lundin

Näste man på talarlistan var Henrik Lundin, ekorevisor på Ekobrottsmyndigheten. Henrik berättade hur vardagen ser ut för en ekorevisor och för myndigheten som helhet. De vanligaste ekobrotten handlar om skatter och bokföring även om det är insiderrättegångar som oftast får störst utrymme i media. Han delade också med sig av praktiska erfarenheter från bland annat Cevianrättegången, trenderna på "ekobrottsmarknaden" och några av de pågående projekten inom myndigheten. Man kan lugnt konstatera att de är bråda dagar på Henrik Lundins arbetsplats.

Sedan intog Cristina Bergner från Skatteverket scenen för att berätta om följderna av skilsmässan från Kronofogdemyndigheten och Skatteverket arbetar från den nya rollen som borgenär. Cristina redogjorde för verkets vision – ett samhälle där alla vill göra rätt för sig – och de interna värdena att vara offensiva, pålitliga och hjälpsamma. Cristina berättade att svenskarna tillhör de som ligger i toppskiktet när det handlar om att betala sina skatter, men Australien är faktiskt nr ett! Av intresse var också ett av de projekt som pågår inom Skatteverket och där myndigheten tittar på hur inkassobranchen skulle kunna hjälpa Skatteverket. Förhoppningsvis får vi anledning att återkomma till detta inom en snar framtid.



Cristina Bergner

Stefan Fölster, chefekonom på Svensk Näringsliv, höll sedan ett föredrag om finanskrisens efterskalv. Sverige har ju utan tvekan återhämtat sig väldigt snabbt, men enligt Stefan finns det dock en del orosmoln, t.ex. att det inte finns något "tänk" om hur man ska förhindra framtida kriser/bubblor – ett ansvar som bör ligga hos Riksbanken, Finansdepartementet eller Finansinspektionen. Stefan menade också att oron över att europeiska länder ska gå i konkurs är lätt överdriven, då det inte är någon katastrof om detta händer. Inte heller är euron hotad rent tekniskt, utan det ligger snarare på det politiska planet.

Dagen innehöll många intressanta föredrag, en delikat lunch och till kaffet serverades små bakverk som inte gick av för hackor! Middag avnjöts sedan i Vår gårds smakfulla lokaliteter och alla deltagarna fick möjlighet att mingla runt och uppdatera sig sedan sist. Med tanke på deltagarantalet gäller det att alltså hålla sig framme för att få en plats till nästa års höstmöte, för det vill man ju inte missa!

*Text: Maria Nyrén Ivarsson och Elisabet Hammar*



Men – det var ju inte alls en effektiviseringskonsult!

Ordförande Claes Månsson hade lagt in en liten överraskning i slutet av dagen i form av Lasse Karlsson, känd ståuppkomiker.

Men i år var det nog inte riktigt lika många som gick på det tricket!



Stefan Fölster



## Fråga Juristen

*Maria Nyrén Ivarsson ger svar på frågor av juridisk karaktär och som rör aktuella ämnesområden för branschen. Har du någon juridisk klurighet du undrar över? Välkommen att inkomma med din fråga till oss. Mejla gärna dina frågor till kansliet@svenskinkasso.se med rubriken "Fråga juristen".*

**E**n gäldenär bestrider en fordran genom att framföra att avtal saknas. Om fordringsägaren då plockar fram en avtalskopia och skickar den till gäldenären till styrkande av att det faktiskt finns ett avtal, är det då förenligt med god inkassosed att gå via Kfm istället för att stämma?

### Svar:

Sakliga invändningar och hur dessa ska hanteras är något som vi som arbetar med indrivning av fordringar kommer i kontakt med varje dag. Det verkar dock vara ett område där det finns många frågor och funderingar.

Först och främst måste man ha klart för sig vad som menas med en saklig invändning.

Att en invändning är sakligt grundad menas lite förenklat uttryckt att gäldenären åberopar en omständighet som om den stämde skulle kunna innebära att gäldenären inte ska betala den aktuella fordran. Observera dock att det inte spelar någon roll vilken bedömning som fordringsägaren eller dennes inkassoombud gör om gäldenärens framförda invändning är befogad eller ej. Det är något som får avgöras vid en rättslig prövning vid allmän domstol.

Om gäldenären invänder att tjänsten inte har levererats i den omfattning som har avtalats mellan parterna har gäldenären framfört en sakligt grundad invändning. Likaså som i detta fall att gäldenären invänder att avtal saknas är också en sakligt grundad invändning. Om gäldenären däremot säger sig inte ha några pengar eller bara av trilska vägrar betala är det inte fråga om sakligt grundade invändningar.

Av Datainspektionens riktlinjer för tillämpning av inkassolagen framgår det att en borgenär har rätt att ansöka om bf "om det inte klart framgår av gäldenärens skrift att fordran bestrids".

Svaret på ovan fråga blir alltså att om gäldenären invänt att det inte finns något avtal mellan parterna saknar det betydelse om borgenären kan plocka fram ett avtal till styrkande av avtalsförhållandet mellan parterna, när det gäller valet av processform. Gäldenären har framfört en saklig invändning och det är INTE upp till borgenären att bedöma om densamma är riktig. Det är domstolens uppgift och valet av processform måste således bli tingsrätt före kfm.

**V**ad gäller avseende föräldrars skyldighet att betala skadestånd som en underåring har ålagts att betala?

### Svar:

Enligt skadeståndslagens regler ska även den som är underårig ersätta t.ex. person eller sakskada i den mån det är skäligt med hänsyn till hans ålder och utveckling, handlingens beskaffenhet, föreliggande ansvarsförsäkring och andra ekonomiska förhållanden samt övriga omständigheter.

Enligt samma lag ska en förälder som har vårdnaden om ett barn ersätta bl.a. personskada eller sakskada som barnet vållar genom brott. Förälderns ansvar är dock för varje skadehändelse begränsat till en femtedel av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 6 och 7 §§ socialförsäkringsbalken (som börjar gälla 1/1 2011 – så idag är det den "vanliga prisbasbeloppregeln") som gäller för det år då skadehändelsen inträffade. Står barnet under vårdnad av två föräldrar, gäller begränsningen för dem gemensamt. Vårdnadshavarnas ersättningsskyldighet kan jämkas, om det är uppenbart oskäligt att föräldern ska betala skadeståndet med hänsyn till förälderns förhållande till barnet eller de särskilda åtgärder föräldern har vidtagit för att förhindra att barnet begår brott.

Ovan regel kan enligt svensk rätt inte få retroaktiv verkan på skadehändelser som inträtt innan densamma trätt ikraft (1 september 2010).

För framtiden kan man alltså välj att kräva föräldrarna för en begränsad del av ersättning för personskada och sakskada som den omyndige orsakat genom brott. Resten får man kräva den underåriga på.



## Föreningen Svensk Inkasso

Svensk Inkasso är en ideell förening för företag inom inkassobranchen med målsättningen att verka för en seriös bransch, upprätthålla god inkassosed och att tillvarata medlemmarnas, borgenärernas och branschens intressen.

Bland medlemsföretagen återfinns inkassoföretag som bedriver inkasso för annans räkning och därtill återfinns som associerade medlemmar andra företag och organisationer inklusive statliga och kommunala bolag/förvaltningar som har intresse i inkassobranchen (t ex genom att bedriva egeninkasso).

Föreningen har för närvarande ett femtiotal medlems- och associerade företag.

*Maria Nyrén Ivarsson  
Svensk Inkasso*



## FENCA möte i Aten September 2010

### Värdlandet Grekland - det ekonomiska läget

Grekland omfattas nu av EU:s stödpaket, vilket medför ett krav på åtgärder. Förutom skattehöjningar handlar det om att reformera arbetsrätt och pensionssystemet och nedskärningar inom bl.a. offentlig sektor. Kraftfulla åtgärder behövs för att reducera statsskulden och få fart på tillväxten för att landet inte ska hamna i en ond cirkel av lågkonjunktur och ekonomisk stagnation.

Banksystemet har i hamnat i skottlinjen och anklagas för att hålla tillbaks utlåningen, vilket särskilt drabbat små och medelstora företag som har svårt att få krediter.

**Inkassobranchen i Grekland är relativt ung,** de första bolagen startade i mitten av nittiotalet. Branschens verksamhet ses med misstänksamhet och har samma imageproblem som inkassobranchen har i de flesta länder. Under 2009 infördes nya regler som kraftigt begränsar inkassobolagens möjlighet till att driva in obetalda skulder, t.ex. så får bolagen inte ägna sig åt telefonkampanjer. Inkassobolagen huvudsakliga

verksamhet består av att informera de betalnings-skyldiga om skulderna. 20 företag är registrerade som inkassobolag, varav 12 är medlemmar i den grekiska inkassoföreningen Eseda. Föreningen bildades 2005 och de 12 medlemmarna sysselsätter 3200 personer, hanterar 350 000 samtal per dag samt beräknas omsätta 45 MEUR under 2010.

**Föreningen arbetar för att harmonisera Grekiska regelverket med EU och anser att den nuvarande lagstiftningen är inkonsekvent jämfört med europeisk standard och ökar risken för att indrivningen av obetalda fordringar drar ut på tiden och försämrar betalningsmoralen.** Eseda har själva tagit fram en rapport med förslag som visar vad staten kan tjäna på att indrivningsmöjligheterna för förfallna obetalda fordringar förbättras. Föreningen arbetar också för att staten ska erkänna branschens betydelse för stabiliteten i det finansiella systemet.

*Text: Elisabet Hammar*



## Rapporterat på FENCA mötet - på gång inom EU

### **Sena betalningar**

Direktivet om sena betalningar: Late Payment Directive (2000/35/EC), har omarbetats och omfattar nu tydligare regler för offentlig sektor, som generellt är dåliga betalare överallt i Europa. Ändringarna omfattar att grundregeln för betalningstid bestämts till 30 dagar för både privat som offentlig sektor, dröjsmålsränta kan debiteras. I de omarbetade direktiven anges också ett bestämt belopp möjligt att debitera för indrivningskostnader om 40 €. De nya bestämmelserna är en kompromiss som nåddes efter långdragna diskussioner.

**Omarbetningen omfattar också att företag ska ha större möjlighet att invända mot gravt oskäliga avtalsvillkor, t.ex. om rätten till dröjsmålsränta avtals bort mellan parterna.** Dessutom avskaffas undantaget för att kräva in små rängebetalningar, under 5 €.

Medlemsstaterna får införa regler som är mer fördelaktiga för kreditgivarna. Beslut från EU-parlamentet togs i oktober. Beslut från EU-rådet lär dock dröja.

### **Dataskydd**

Dataskyddsdirektivet (Data Protection Directive) är under översyn och diskussion inom EU. EU-kommissionens avsikt var att presentera ett nytt förslag i slutet av detta år, men efter påtryckningar från den bl.a. den franska datainspektionen om mer tid för omarbetning så försenas ett nytt lagförslag med ca ett år. Kommissionen kommer nu istället enbart att göra ett uttalande i frågan.

**EU kommissionen har begärt in svar från 160 olika remissinstanser, varav FENCA är en.** I remissen finns ca 60 fokuspunkter att ta ställning till och organisationen har konstaterat att bland de föreslagna ändringarna finns sådant som kan komma att innebära betydande inskränkningar för inkassobolagen att använda information om gäldenärerna i indrivningsarbetet. FENCA har meddelat att organisationen inte stillatigande kommer att avvakta det slutliga förslaget utan kommer att samordna de insatser som behövs med anledning av förslaget, både på nationell och på EU-nivå.

*Text: Elisabet Hammar*

### **Regelverk som underlättar rätten att få betalt**

Single Euro Payments Area (SEPA).

European order for payment procedure EC 1896/2006 (Europeiskt betalningsföreläggande).

EC 805/2004 European Order for Uncontested Claims (Europeisk exekutionstitel för obestridda fordringar).

EC no 861/2007 European Small Claims Procedure (Europeiskt småmålsförfarande).

EC No 44/2001 recognition and enforcement in civil and commercial matters (domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område).

## Två ordförande har ordet

Mellan föreläsningar, möten, luncher och middagar lyckades jag tjata till mig en pratstund med två FENCA-profiler: nuvarande ordföranden Kornel Tinguely och en av organisationens verkliga veteraner; Thor A Andersen, till vardags generalsekreterare i NIF, Norske Inkassobyråers Förening. Thor var FENCA:s sekreterare från 1993 till 2001 och hade ordförandeskapet under åren 2001–2002.

**Jag var intresserad av deras syn på organisationen** och vilka orosmoln som skuggar den europeiska inkassobranchens himmel just nu.

Thor, som varit med från start, berättar att idén med FENCA kläcktes vid ett möte i Berlin 1992 där representanter från Frankrikes, Tysklands, Englands och Norges inkassoorganisationer bestämde sig för att lägga grunden till ett samarbete över nationsgränserna. FENCA bildades sedan formellt i januari 1993 och har nu 17 medlemmar.



Thor A Andersen

– Vi insåg hur viktigt det var med en gemensam plattform för att kunna driva för branschen betydelsefulla frågor, säger Thor. Under lång tid så byggde FENCA mest på frivilliga insatser och frågan hur vi skulle finansiera kostnaderna för att driva organisationen var länge en issue.

**Flera av de nationella branschföreningarna bygger** sin verksamhet på ideellt arbete, har låga medlemsavgifter och därmed också begränsad ekonomi. Thor nämner den brittiska inkassoföreningen som ett exempel, eller möjligtvis ett lysande undantag, där man under åren ändrat inställning och valt att finansiera organisationens verksamhet inte enbart genom medlemsavgifter utan också genom utbildningsverksamhet och ge ut fackböcker.

Så småningom och i takt med att organisationen växte och fick fler medlemmar så insåg man också att det

behövdes någon som ägnade sig åt organisationen på heltid. Numer har FENCA ett kansli med en arbetande ordförande och en VD som tar hand om det operativa och praktiska.



Kornel Tinguely

**Kornel, som har varit FENCA:s ordförande sedan 2004** anser den viktigaste uppgiften är att företräda de nationella föreningarna på EU nivå.

– Vi ska vara branschens röst i Bryssel, säger Kornel. Vi ska skapa kanaler in till EU så att vi kan påverka EU:s nationella beslutsfattare och göra dem uppmärksamma på de konsekvenserna av deras förslag och beslut.

**Kornel ser det som positivt att många av** medlemsföreningar nu på allvar börjar förstå att det som pågår inom EU är viktigt. Både Kornel och Thor menar att det länge funnits en tendens hos de nationella föreningarna att bara se till den egna marknaden. Kornel nämner Finland och Danmark som har branschföreningar men som inte är med i FENCA.

– Jag är angelägen om att organisationen kan visa att vi representera så många Europeiska länder som möjligt, helst alla! säger Kornel. Ju fler länder som står bakom FENCA, desto större tyngd åt organisationen och våra synpunkter i de frågor som är viktiga och har konsekvens för inkassobranchen. De har svårt att inse att EU påverkar enormt mycket, infogar Thor. Vi behöver riva fler murar mellan länderna, inte befästa dem!

**Lobbying är hårt och mödosamt arbete men det** går långsamt framåt, medger Kornel. Att påverka politiker och beslutsfattare handlar om mycket tjtande, att ta fram siffror som stödjer FENCA:s synpunkter och skapa förtroende för organisationen och branschen.

Thor tycker att under de senare åren har FENCA fått bättre gehör för sina synpunkter och synliggjort branschen och vad den står för.

– En viktig fråga för branschen, där FENCA varit mycket aktiva och också kunnat påverka är i diskussionerna kring EU:s direktiv om sena betalningar (Late Payment Directive) och gäldenärens ansvar för indrivningskostnaderna, berättar Thor. Diskussionerna handlar nu om offentlig sektor, som vi vill ska omfattas av samma regelverk med samma skyldighet att betala dröjsmålsränta och avgifter som gäller för privat näring.

**Hittills har förslagen bara rört fordringar mellan** näringsidkare, B2B, vilket inte är så kontroversiellt. Thor bekräftar att nu arbetar föreningen för att få in konsumenters betalningsansvar i diskussionerna, vilket är en ännu viktigare fråga men betydligt mer känslig.

– Regelverket för konsumenters skyldigheter att betala indrivningsavgifter skiljer sig kraftigt åt mellan EU:s länder. Det behövs därför ett branschregelverk med gemensamma basbestämmelser och möjlighet att debitera gäldenären en minimiavgift som legitimerar indrivningsarbetet, menar Thor.

Thor vill sprida den skandinaviska modellen ut i Europa.

– Det är viktigt att försvara betalningsmoralen och värna de som vill men inte kan betala och motverka de som kan betala men inte vill.

Kornel är just nu mest bekymrad över de diskussioner som pågår i samband med de diskussioner som förs avseende det nya dataskyddsdirektivet: "Data Protection act."

– Det är ett problem när lagstiftarna bygger lagar från sitt begränsade perspektiv, menar Kornel. De glömmar att 90–95 % av företagen i Europa är småbolag och inte storföretag. Blir det som diskuteras nu verklighet, bland annat begränsningar av kreditinformationen och hur den används kommer det innebära stora problem för samhällsekonomin och försvåra möjligheten att få kredit.

Inte precis det Europa behöver nu i skuggan av lågkonjunkturen, kan man tycka.



Text: Elisabet Hammar

## Fördjupningsseminarium

Höstens första fördjupningsseminarium – i Svensk Inkassos regi – hade temat parkering- och elfordringar. I Villa Källhagens ljusa och smakfulla lokaler intog vi först en härlig frukost, innan det var dags att slänga sig in i parkeringsfordringarnas värld.

Vi hade nöjet att få lyssna till **Christer Björklund**, chefsjurist på Stockholm Stads Parkerings AB som lotsade oss in i de två parallella parkeringslagstiftningarna som gäller.

För gatumark gäller lag (1976:206) om felparkeringsavgift – felparkeringslagen - och motsvarande för tomtmark är lag (1984:318) om kontrollavgift vid olovlig parkering, även kallad kontrollavgiftslagen. Felparkeringslagen är en offentligrättslig lagstiftning medan kontrollavgiftslagen är en civilrättslig.

Svenska Parkeringsföreningen, som är parkeringsbolagens branschorganisation, anser att det inte är särskilt bra med två separata lagstiftningar, berättade Christer. Detta gäller framför allt ur ett konsumentperspektiv och de två olika lagarna ger upphov till gränsdragningsproblem och med onödiga kostnader som följd.

**Christer gick sedan lite djupare in på de båda lagarna.** Felparkeringslagen reglerar parkering på gatumark, torg och allmänna platser och grundar sig på den svenska regeringsformen – förhållanden mellan det allmänna och det enskilda. Lagen ska tillgodose behovet av säkerhet och tillgänglighet. Det är kommunen som har ansvaret för övervakningen av att lagen följs och de kan antingen förordna sina egna tjänstemän eller anlita privata för själva övervakningsuppdragen. Kommunerna måste komplettera felparkeringslagens regler med lokala trafikföreskrifter – LTF. Transportstyrelsen är den myndighet som enligt lag ska utforma den s.k. betalningsanmaning (i dagligt tal p-bot) som utfärdas när en felparkering skett. Det är kommunen själva som bestämmer felparkeringsavgiftens storlek, som dock får vara högst 1000 kronor.

Christer nämnde också att Skatteverket tycker att det ska vara moms på kommunernas parkeringsavgifter. De har fått medhåll av regeringsrätten, men Svenska Parkeringsföreningen funderar nu på om de ska dra frågan vidare till EU-domstolen.

Vidare berättade Christer att det alltid är fordonets ägare som i sista hand är ansvarig för felparkeringsavgiften. Först ska en uppmaning ske att betala som sedan följs av en ny uppmaning. Betalning ska ske inom 10 dagar. Vill man överklaga vänder man sig till polisen. När det gäller



felparkeringsavgift måste man alltid betala in avgiften oavsett om man bestrider eller inte och skulle det sedan visa sig att polisen godtar en invändning betalas inbetalt belopp tillbaka. Om polisen vidhåller kravet behöver de inte göra något utan det ligger på parkören att själv överklaga till tingsrätten. Detta är ingen bra ordning, menar Christer, sett ur ett konsumentperspektiv. Dessutom är det tre parter inblandade – kommunen som utfärdar, polisen som man överklagar till och transportsstyrelsen som tar emot pengarna.

**Vad gäller kontrollavgiftslagen reglerar den främst tomtmark/kvartersmark, bostadsrättsföreningar, men även en kommun kan äga mark civilrättslig.** Innan kontrollavgiftslagen fanns lutade man sig mot 1915-års avtalslag vilket innebar att man ansåg att parkören ingick ett avtal med markägaren när man körde in på området. Det var emellertid svårt med skyltningen och att avgöra vem som kört bilen. Man presumerade då att det var bilägaren som kört om inget annat talade emot. Nu har man ju löst detta genom att i kontrollavgiftslagen stadgar att ägare och brukare ansvarar solidariskt för att kontrollavgiften erläggs.

Christer redogjorde sedan för en viktig skillnad mellan de båda lagarna. En skylt som visar stoppförbud på tomtmark står i strid mot kontrollavgiftslagens regler eftersom den lagen inte ger en sådan möjlighet, till skillnad från felparkeringslagen. En annan skillnad är att du inte behöver betala in en kontrollavgift i förskott om du bestritt densamma vilket du måste göra med en felparkeringsavgift. Dessutom måste du betala inom 10 dagar när det gäller felparkering på gatumark. Någon sådan regel finns inte för tomtmark. Likaså finns det inga regler som säger hur en kontrollavgift ska vara utformad men

i praktiken ser kontrollavgiftsanmaningen likadan ut som felparkeringsanmaningen. Christer informerade oss också om att i dagsläget kommer man inte åt utländska fordon som parkera på tomtmark.

Christer gick sedan igenom paragraferna i kontrollavgiftslagen som är den lag som inkassobolagen kommer i kontakt med. Tydlig skyltning med vägmärken är en viktig paragraf som ofta blir föremål för diskussion mellan markägare/parkeringsbolaget och parkören.

**Vidare redogjorde Christer för en del intressant praxis** där t.ex. hovrätten i en dom slagit fast att bilisten är skyldig att sopa av snö på skyltar för att kunna se vilka regler som gäller – med undantag för hastighetsskyltar. Vidare har även hovrätten konstaterat att parkeringsbolaget måste uppmärksamma bilisten på att han fått en kontrollavgift om bilisten är vid fordonet när kontrollavgiften utfärdas. Christer uppmanade oss också att lyfta fram för rätten HDs dom där det konstaterats att parkeringsvaktens utsaga ska överväga parkörens – när rätten måste väga vaktens vittnesmål mot parkörens uppgifter.

Viktigt att komma ihåg är att för parkering så inträder preskription två år från det att den felaktiga parkeringen upphör. I förarbetena till kontrollavgiftslagen finns ett viktigt uttalande om vad som menas med uppenbart oskäligt. En kontrollavgift får nämligen inte tas ut om det med hänsyn till omständigheterna skulle anses som uppenbart oskäligt. Detta är en paragraf som parkörerna åberopar titt som tätt. Lagstiftaren har emellertid sagt att det ska röra sig om egen eller nära anhörigs sjukdom och det ska vara en oförsedd händelse av mer än bagatellartad natur.

Christer berättade också hur Stockholm Parkerings kundtjänst arbetar och hur verksamheten är organiserad. Christer poängterade att de inte driver några mål som det inte tror att de kan vinna. Om det finns brister i skyltningen eller utfärdade rutiner som inte följs så avskriver man ärendet. Ungefär 96 % av parkeringsmålen avgörs till Stockholm Parkerings fördel. De gånger som det inte är så beror det på att bevisningen inte håller måttet. De handterminaler som parkeringsvakterna numera använder i sitt arbete har underlättat både vakternas arbete och när ärendet eventuellt måste prövas rättsligt. I handterminalen finns en kamera där bilderna är kopplade till respektive ärende. Datum och tid loggas automatiskt vilket också eliminerar en del invändningar. Christer berättade också lite om de olika parkeringsutredningar som gått och kommit genom åren. Dessvärre har man från politikerhåll inte ansett att det funnits något behov att förändra parkeringslagstiftningarna, trots att flera utredningar förespråkade att det vore enklare om t.ex. polisen framtogs ansvaret för felparkering på gatumark och all parkering reglerades i en och samma lagstiftning. Ett argument mot en sammanslagning är att det inte går att civilrättsligt reglera parkering på allmän mark.



**Efter att alla deltagarna ätit en härlig lunch var det** dags att hålla tungan rätt i mun när Roland Stilleborn – en guru inom elfordringsbranschen – gick igenom den något snåriga ordning som gäller på området. Det råder en viss begreppsförvirring eftersom det är flera aktörer som samverkar på elområdet. Du har en nätägare/elnätsföretag där en monopolsituation föreligger. Här gäller alltså inte fri prissättning. Elnätet är fysiskt nationellt och samtliga kunder är ansluta till samma trådar. Näten är koncessionspliktiga. Sedan har vi elleverantören/elhandelsföretag (som branschen själva säger). Här finns det flera aktörer och "fri" prissättning. Näthandel och elhandel får enligt lag inte bedrivas i samma bolag.

Kunden i sin tur måste således ha ett avtal både med nätägaren och en elleverantör. Elmarknaden styrs av bl.a. ellagen som är en speciallagstiftning, fjärrvärmelagen, förordningar och föreskrifter – alla tvingande. I mätföreskrifterna, som kom 2007, finns regler som t.ex. påverkar fakturering. Sedan finns det allmänna råd som fungerar som rekommendationer och som utfärdas från myndighetshåll. Dessutom finns det branschstandard och riktlinjer från Svensk Energi, som är en branschorganisation på elområdet. Sist men inte minns finns det de allmänna villkoren som idag i princip gäller för alla avtal. En del av dessa villkor är endast en upprepning av vad gällande rätt säger.

**Roland påpekade också att egentligen levererar inte** elbolagen el per definition, utan det är kunderna som "tar ut" el. En elhandlare kan både vara producent och leverantör eftersom de rent juridiskt inte har något att leverera – det är endast en konstruerad roll.

Man skiljer också mellan produktion- överförings- och förbrukningsanläggning. Det går ju inte att lagra eller transportera elen i ordets rätta bemärkelse. Därför måste det finnas en mellanhand som är juridiskt knuten till nätägaren, en s.k. balansansvarig. Här har vi Svenska Kraftnät. Dessutom påpekade Roland att kunden numera ska kallas konsument om det är en privatperson, eftersom det är viktigt att hålla isär begreppen.

**I ellagen finns det särskilda ordningsregler.** En elleverantör får endast ingå avtal med en kund om det i botten finns ett avtal med nättinnehavaren. Ellagen tillåter också endast en avtalspart på kundsidan. Två personer kan således inte stå som avtalsparter. På nätsidan föreligger det s.k. kontraheringsplikt, vilket innebär att nätägaren inte kan neka en kund ett nätavtal. Elleverantören i sin tur har leveransskyldighet, men densamma kan under vissa förutsättningar upphöra t.ex. om en annan kunden börjar ta ut el från en annan elleverantör

(alltså sluter avtal med ett annat elbolag). Roland tog också upp situationen när någon flyttar och elbolaget frågar den gamla kunden om uppgifter om den nya som de sedan registrerar sina register. Detta är regelvidrigt menade Roland då det inte finns något avtal mellan elleverantören och den nya hus/lägenhetsägaren.

Under åren 2007-2009 har man stegvis gått över till månadsavstämning av elförbrukning som dock kan utökas till kvartalsvis, med undantag för nätägaren. Debitering ska därför ske på faktisk förbrukning och detta har lett till att betalningsvillkoren har justerats och införande av nya villkor för efterkorrigerig.

Vidare informerade Roland om att elmarknadens priser är oreglerade och i dagsläget går det bara att klaga på nätavgifterna. Här kommer dock en ändring att ske som innebär att närbolag ska i förväg ansöka om nättariffen och när densamma fastställts går den inte att överklaga. Detta är en försäkring för de bolag som har "ordning och reda" på sina priser och som framgångsrikt jobbar med kostnadsminimering, menade Roland.

**Seminariedeltagarna fick sedan en välbehövlig** kaffepaus för att sedan få en redogörelse för de regler som vi kommer i kontakt med och bör kunna på våra fem fingrar när vi jobbar med indrivning av elfordringar. Här gäller det att återigen fokusera för att kunna hänga med på resan i paragrafernas djungel. För här kan man lätt gå vilse!

Det var en innehållsrik och inspirerande dag även om det uppstod en lätt förvirring i undertecknads hjärna när framför allt Roland hoppade mellan elleverantörer och nätbolags olika roller, eller var det elhandelsbolag det hette?



Text: Maria Nyrén Ivarsson

## Mystiken med tekniken

Den tekniska utvecklingen har gått med turbofart och i dag är vi så inbäddade i olika tekniska lösningar och innovationer att vi knappt tänker på det längre. Säg det företag som klarar sig utan någon form av IT-stöd i sin verksamhet.



Företagen använder tekniken för att skapa lönsammare affärer och arbeta effektivare och mer kostnadsmedvetet. Tidsödande manuella arbetsuppgifter automatiseras, information skickas och hämtas med automatik. IT-systemen klarar av allt större volymer, transaktioner, ärenden, fakturor, betalningar, kunder – och mängder av information. Information som kan bearbetas, analyseras och kopplas ihop på allt mer sofistikerade sätt.

Tjänster och mjukvara har flyttat ut i det mystiska molnet, e-postlådomna svämmar över, vi använder Skype, MSN och till och med myndigheterna vill nu bli gillade på Facebook.

Men med ju mer komplexa verktygen blir, desto större krav ställs på företagens kunskaper och förståelse för konsekvenser och ansvar som följer med allt det nya.

Den svenska inkassobranchen är långt framme i att använda sig av tekniken i det dagliga arbetet. Arkiven med hyllmeter efter hyllmeter av akter för en tynande tillvaro när allt nu lagras digitalt. Informationsutbyte med myndigheter, kunder och bankgirot sker elektroniskt och allt fler arbetsuppgifter läggs ut på extern part. Bolagen finns på flera orter, både inom och utom landet och alltfler anställda har behov att komma åt information och system, var de än befinner sig.

En modern inkassohantering behöver ett systemstöd som kan anpassas efter krav från en mängd håll: verksamheten, kunderna, handläggarna och lagstiftarna. Inköp av ett inkassosystem är självklart en stor, viktig och kostsam historia för såväl inkassobolag som de som hanterar indrivning av fordringar internt. Valet står mellan att upphandla ett av de befintliga systemen på marknaden alternativt utveckla ett eget system.

Mängden information som lagras och används kräver också att säkerhetsaspekterna ställs i fokus. Säkerhet handlar inte bara om brandväggar och hackerförsök utifrån, utan också om säker inloggning, något som Datainspektionen nyligen gjorde klart även för inkassobranchen.

Ämnet för vårt tema är lika stort och föränderligt som det mystiska Molnet. Det här numrets artiklar är bara ett litet, litet skrap på ytan och troligtvis har nya utvecklingssteg tagits innan tidningen hunnit landa på era skrivbord!

*Text; Maria Nyrén Ivarsson och Elisabet Hammar*

## Security Control

*Säkerhetsfrågor är "hett" inom IT världen just nu. Kanske beror det på att Datainspektionen, DI, är aktiva i att bevaka och granska de branscher som hanterar sådana personuppgifter som är särskilt viktiga att skydda från obehöriga ögon. Sjukhus, försäkringsbolag, myndigheter, mikrolåneföretagen och nu senast inkassobolagen har alla granskats, och alla ålagts att förbättra teknik, åtkomst, behörighet och kontroller*

- IT utvecklingen har gjort att det är mer att kontrollera, säger Magnus Bergström, IT-säkerhetsspecialist hos DI, och med den ökande användningen av e-tjänster har det blivit ett annat fokus på frågan. Dessutom överförs alltmer uppgifter elektroniskt, eller över "internet" för att generalisera, fortsätter Magnus. Och därmed ökar riskerna att någon obehörig ska komma åt uppgifterna.

**Det kan vara lätt att förledas att tro att "säkerhet"** handlar om effektiva brandväggar och anti-virus program för att förhindra att obehöriga ska ta sig in i datasystemet. Eller möjligtvis VPN uppkopplingar, FTP server och krypterade filer. Säkerhet blir något abstrakt som IT-avdelningen "fixar" och som möjligtvis resulterar i att något mail felaktigt fastnar i spamfiltret.

För den vars verksamhet innebär att man hanterar personuppgifter som är känsliga enligt lagens mening eller av känsliga av integritetskäl, så finns det mer att tänka på. Mycket mer.

I inkassoverksamhet hanteras stora mängder information som ingen, vare sig inkassobolaget, gäldenären eller för den delen Datainspektionen, vill ska komma på avvägar. Uppgifterna måste skyddas inte bara utifrån, utan också inifrån.

- En av de vanligaste orsakerna till att personuppgifter kommer på vift är inte obehörigt intrång utan att man slarvar med hårdvaran, säger Göran Melväs, IT-säkerhetsarkitekt hos Cortego.

Det är backuppband som kasseras istället för att förstöras, hårddiskar som utranteras, skickas på service, säljs eller ges bort till personalen utan att de fullt töms på informationen.

Magnus Bergström, DI, menar att IT-boomen har gjort att det pratas mycket digitalt, vilket också ställer högre krav på hur man hanterar allt detta pratande i sina datasystem. När ett e-postmeddelande från en gäldenär hamnar i inkorgen hos inkassobolaget så träder personuppgiftsansvaret omgående in och reglerna i PUL måste följas.

- E-post är egentligen för praktiskt användbart för att vara bra ur PUL perspektiv, säger Magnus. Finns det känsliga eller integritetskänsliga uppgifter i e-posten så måste det ut ur epostsystemet och in i ärendehanteringssystemet där det hör hemma. Magnus anser att det behöver finnas rutiner för hanteringen av e-post, eller för den delen också inscannad

korrespondens och andra dokument som kopplas till ärendet och gäldenären.

**Ett annat område där Datainspektionen ofta påtalar** brister är gallringen av information. Hur länge får man spara en personuppgifter? Med gällande preskriptionsregler så kan ett ärende leva länge och därmed samla på sig en mängd uppgifter om gäldenären och dennes ekonomi.

- Gallringsföreskrifterna fastställer att uppgifter får spa-

ras "så länge det är nödvändigt för ändamålet", förklarar Håkan Meurling, DI. Att t.ex. spara gamla kreditupplysningsuppgifter längre än några månader går inte för sig. Uppgifterna torde bli inaktuella för behandlingen av ärende ganska snabbt. Inom branschen hänvisar man ibland till att uppgifter behöver sparas längre och pekar på Bokföringslagen, säger Håkan, men jag menar att lagen inte ger sådant stöd för att slippa ifrån gallring.

Emilio Villegas, Analyschef hos Soliditet, håller med om att såväl scoringresultat som kreditupplysningar ska ses

## Säkrare identifiering krävs i inkassobolags webbtjänster

I mitten av september meddelade Datainspektionen, DI, att deras granskning av sex inkassobolags gäldenärwebbar visat att desamma inte håller måttet vad gäller kraven på säkerhet. DI påpekar att för att skydda personuppgifter avseende skuldsatta personer krävs att företagen uppnår en högre säkerhet än vad som gäller idag. DI anför att de vill se att företagen använder s.k. "stark autentisering" för att säkerställa identiteten på den som loggar in. Som exempel anger DI användning av e-legitimation eller engångslösenord. Som skäl till att stark autentisering krävs anför DI att personers ekonomi och skulder är integritetskänsliga och ska därför skyddas därefter. DI har nu förelagt de aktuella inkassobolagen att införa bättre säkerhetslösningar och kommer sedan under 2011 att följa upp att så gjorts.

Alla utom ett av de berörda inkassoföretagen har överklagat DI:s beslut till förvaltningsrätten. Av överklagandet, som gjorts av Svensk Inkasso, såsom ombud för de berörda bolagen, framgår det att bolaget uppfattat DI:s beslut som ett sådant som är överklagbart. Besluten enligt inkassolagen är utformade på ett sätt som kan väcka tvivel om huruvida Bolagen förelagts att genomföra åtgärder enligt inkassolagen. Mot hänvisning till de rättsverkningar som kan följa enligt 15 § 2 st inkassolagen bedömer bolagen att DI:s beslut är att uppfatta som överklagbara beslut.

Bolagen har i förvaltningsrätten yrkat att DI:s beslut ska undanröjas. Bolagen har anförut att åtkomsten till gäldenärwebben är skyddad

och det krävs angivande av användarnamn och lösenord för att gäldenären ska få tillgång till de uppgifter som finns registrerade om just henne själv. Uppgifter om användarnamn och lösenord tillställs gäldenären i de inkassokrav som överlämnas av Bolagen med vanlig postgång.

Bolagens uppfattning är att DI:s beslut är felaktiga och att DI inte på ett korrekt sätt beaktat uppgifternas känslighetsgrad. Bolagen menar att uppgifterna inte anses som känsliga enligt PuL och det finns inte heller några andra omständigheter som gör att uppgifterna i sammanhanget ska bedömas som så känsliga att de inte kan överföras till den de berör på sätt som nu sker. Detta gäller särskilt med tanke på att de tekniska möjligheter som står till buds för att åstadkomma högre säkerhet är mycket kostsamma och otillgängliga för den krets av personer som bereds kontaktmöjligheter. Dessutom gäller att den aktuella riskbilden för just gäldenärwebbar inte skiljer sig från vad som är allmänt förekommande i samhället när ekonomisk information görs tillgänglig via webblösningar. Det är inte rimligt att just gäldenärwebbar genom föreskrifter skulle åläggas högre säkerhetskrav än andra likartade webbplatser, där motsvarande informationsöverföring sker på det sätt som nu förekommer via gäldenärwebbarm, menar Bolagen.

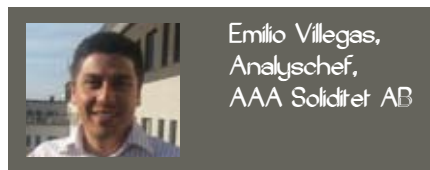
*Källa: Pressmeddelande från Datainspektionen den 15 september 2010 och den 1 oktober 2010 och besvär av den 22 november 2010 över Datainspektionens beslut*

som färskvara. För ett nytt beslut, oavsett om det handlar om en ny eller utökad kredit eller ett beslut avseende lämplig åtgärd i ett inkassoärende så bör man göra en ny scoring eller ta en ny upplysning anser Emilio.

- Ny information kan dyka upp från en dag till en annan, information som påverkar och förändrar beslutet i en helt annan riktning. Däremot så är historiska uppgifter betydelsefullt när man använder sig av intern information som t.ex. skötselkoder, d.v.s. hur personen betalat tidigare.

**Emilio förklarar att om historik finns för befintliga kunder** att en person betalat sina fakturor i tid hos kreditgivaren kan det uppväga i övrigt negativa kredituppgifter. Det mest effektiva för att hålla kundförlusterna på en låg nivå är att kombinera kreditupplysningsbolagets uppgifter med den interna informationen man kan ha om kunden.

Något generellt "bäst-före-datum" tycker Emilio är svårt att sätta för kreditinformation, det beror på vilken typ av



Emilio Villegas,  
Analyschef,  
AAA Soliditet AB

information det handlar om och i vilket syfte man ska använda dem.

Väljer man att använda sig av exempelvis en av Soliditet:s scoringmodeller så hanteras historik, gallring och vad övrigt som finns att rätta sig efter i regelverken av Soliditet. Följer man Emilios råd att alltid fatta beslut utifrån nuläget och med aktuell information så minskar man behovet av att spara kreditinformation någon längre tid och dessutom minimerar man kreditförlusterna.

Något annat som också oroar Håkan är att man med teknikutvecklingen i ryggen kan börja "ändamålsglida", d.v.s. använda personuppgifter till något annat än vad som var avsikten från början.

- I inkassobranchen finns flera bolag som ägnar sig åt annan verksamhet än enbart inkasso, säger Håkan, till exempel Call-Center verksamhet. Ena stunden hanterar man samtal om inkassoärenden och nästa ringer man upp någon och säljer en prenumeration. Det är viktigt att hålla isär rollerna, men inte alltid så enkelt. Magnus Bergström inflikar att många andra branscher brottas med liknande frågeställningar. I sjukvården är det inte ovanligt att en läkare arbetar tjänstgör på akuten, har egen praktik och dessutom är involverad i ett forskningsprojekt. Olika lagar – PUL

eller Patientdatalagen kan gälla beroende på i vilken roll läkaren använder personuppgifterna. Det gäller att veta vilken hatt man har på sig.

**Magnus som kommer från privata näringslivet**, innan han blev "byråkrat", som han skämtsamt säger, menar att många gånger blir utvecklingen alltför styrd av teknikerna, De kan vara extremt kreativa i att hitta fiffiga lösningar men har svårt att ta till sig de begränsningar som kan finnas i juridik, praxis och regelverk.

- Verkligheten och elektroniken är två helt olika världar där teknikerna ser det som sin uppgift att tänka utanför lådan, medan juristerna, ägnar sig åt att tänka inuti lådan, säger Magnus. Möjligtvis så knacker man lite på väggarna för att kolla hur hållbara de är.

Magnus anser att om man ägnar väldigt mycket tid åt att konstruera lösningar för att slippa göra rätt så kanske det är dags att börja tänka ut hur man ska göra rätt istället.

Att göra en "work-a-round" är som it-folket säger, kanske inte alltid är det optimala. Bara för att det är möjligt, är det också lämpligt?

- När man börjar försöka programmera sig runt lagstiftarnas intentioner, så är man ute på hal is, menar Magnus.

*Text: Elisabet Hammar*

## Kan jag få se leg, tack?

*I februari i år beslöt sig Datainspektionen, DI, för att granska inkassobolagets webbtjänster som riktar sig till gäldenärer. Genom de s.k. gäldwebbarna får den skuldsatte åtkomst till viss, begränsad information om sina ärenden, kan lämna meddelanden och kanske ansöka om en avbetalningsplan. Det är en tjänst som blivit alltmer vanligt i takt med att IT i sitt vidaste begrepp numer en självklar vardag för de flesta av oss, både i jobbet och privat. Tjänster och mjukvara är på har flyttat ut i det mystiska molnet, vi kommunicerar via e-post, Skype, MSN och till och med myndigheterna vill nu bli gillade på Facebook.*

Håkan Meurling, DI, berättar att en av orsakerna till att man bestämde sig för att titta lite närmre på gäldenärwebben var att förekomsten av tjänsten ökat. Det DI var särskilt intresserade av var hur inkassobolagen löst säkerheten eftersom det handlar om integritetskänsliga uppgifter som måste hanteras extra varsamt. Resultatet av Datainspektionens granskning kom i september. Samtliga sex gäldenärwebbar underkändes - "Inte tillräckligt säkert" löd domen från DI som kräver en starkare autentisering för inloggningen till webbtjänsten.



Håkan Meurling,  
avdelningsdirektör,  
DI

Välkänd för inkassobranchen och en av DI:s mest erfarna och meriterade inspektörer inom området.

- Den som hanterar känsliga och integritetskänsliga uppgifter måste förvissa sig om den som påstår sig vara en person verkligen också är det för att få tillgång till uppgifterna förklarar Magnus Bergström, IT-säkerhets-specialist, DI.

De granskade inkassobolagen reagerade snabbt – fem överklagade beslutet och en valde att släcka ner hela webbtjänsten.

Stark autentisering är ännu ett av de där smått obegripliga begreppen som man lätt duckar för. Men vad innebär det och hur gör man det? Och varför?

I begreppet autentisering, d.v.s. att försäkra sig om att du verkligen är du, och inte någon som utger sig för att vara du brukar man tala om tre identifieringsfaktorer: Något du har (typ ett kreditkort), något du kan (ett lösenord) och något du är (fingeravtryck). När DI kräver "stark autenticitet" för inkassobolagets webbtjänster betyder det att minst två av de tre faktorerna måste vara uppfyllda.

Någon formell juridisk definition av själva begreppet finns egentligen inte, enligt Magnus Bergström, DI, utan är mer att betrakta som en pedagogisk modell för det som ska uppnås – säker verifiering av uppgiven identitet.

Och här är orsaken till DI:s beslut. Hur krångligt man än försöker göra lösenordet så är det trots allt bara en av tre faktorer och kvalar därför inte in under "stark".

Datainspektionen är mycket tydlig med att känsliga personuppgifter ska skyddas från obehörig åtkomst. Ju känsligare, desto starkare skydd. Uppgifter inom inkassoverksamhet hör dit, fastställer DI i sina allmänna råd "Säkerhet för personuppgifter". För sådana uppgifter räcker inte en en-faktors lösning, vilket framgår inte minst av de granskningar och inspektioner som DI regelbundet ägnar sig åt.

Det finns idag betydligt säkrare metoder berättar Göran Melväs, IT-säkerhetsarkitekt, Cortego. Göran, som är expert på autentisering förklarar att den upplevda

## Göran Melvås, IT-security architect, Cortego

Specialist på digitala identiteter. Göran har de flesta internationella säkerhetscertifieringar som finns inom området Informations och IT-säkerhet.



Säkerheten inte alltid överensstämmer med den verkliga. Användaren föredrar en enklare lösning snarare än en säker, men bara tills denne råkat ut för något själv, då blir säkerhetsaspekten mycket viktigare.

I Sverige var de bankerna tidigt ute med att använda starkare identifieringsmetoder berättar Göran.

- När internetbankerna lanserades blev det nödvändigt att satsa på tekniska lösningar för att göra kundens inloggning säkrare. Ett skäl var självklart för att skydda sig mot bedrägerier, men är också en förtroendefråga. Kunderna måste lita på betalningssystemet, i annat fall skulle hela systemet kollapsa.

I Sverige har bankerna satt mer tilltro till tekniska lösningar jämfört med hur frågan hanteras till exempel i USA. Där satsas istället "fraud management", att förebygga och upptäcka bedrägerier. Göran förklarar att man spanar efter avvikelser i betalningsmönstret och ringer upp kortinnehavaren och kontrollerar när någon transaktion utöver det vanliga dyker upp.

E-legitimation är ett sätt som DI nämner för att stärka autentiseringen. Det är något du har (E-legget) och något du kan (lösenord/pinkod), d.v.s. två av tre. Det finns en viss skepsis i branschen, när e-legitimation nämns som ett alternativ. Främst tycks uppfattningen vara att "det inte är så många som har det".

Statistik över antalet e-legitimationsinnehavare visar

## E-legitimation

En e-legitimation är ett id-kort för internet och lika personlig som ett körkort eller ett vanligt ID. E-legitimation styrker identiteten för den som har kontakt med myndigheter, kommunen, organisationer och företag på Internet och kan också användas för att skriva under handlingar, t.ex. deklARATIONEN, elektroniskt över nätet.

Källa: [www.e-legitimation.se](http://www.e-legitimation.se)

dock på motsatsen, Färska statistik från Finansiell ID-teknik visar att det nu, oktober 2010, finns 3.8 miljoner e-leg utfärdade. Den största aktören, vilken merparten av de svenska bankerna använder är BankID, som har 75 % av alla användare. Nordea och Telia står för resten.

E-legitimation upplevs av många som abstrakt och svårgräpbar, jämfört med ett fysiskt identitetskort, typ ett körkort. Flera av de svenska bankerna, bland annat Handelsbanken och Nordea har börjat med att utfärda e-legitimation på id- och kreditkort, s.k. smarta kort istället för en fil som laddas ner till datorn. Ett smart kort, som ansluts till datorn via en läsare när det ska användas blir mycket svårare att komma åt, förklarar Göran. Det handlar inte bara om säkerhet utan också att det är enklare för användarna jämfört med ett bank-id i datorn, vilket man måste byta ut varje år.

- När man väl fått tekniken att fungera så är det mycket bekvämare, säger Göran. Istället för olika lösenord till varje inloggning använder man en och samma PIN-kod oavsett var man använder legitimationen.

Ett alternativ till e-legitimationer, som används för att logga in till vissa internetbanker, är OTP – One Time Password – engångslösenord. I tidigare versionen fick bankkunden dem via brev men numer är den vanligaste metoden att använda en dosa som räknar fram en sifferkombination som lösenord.

OTP är en inloggningsform som bygger på kryptering, en metod som använts länge enligt Göran Melvås, Cortego, och som klassas som mycket säker.

- Tekniken bygger på att lösenordsgeneratoren och systemet man ska logga in i är synkroniserade, eventuellt i tid (giltigt bara x minuter) och att koderna som dosan (eller brevet) ger känns igen av systemet, säger Göran, OTP klassas också som starkt, två av tre.

Nackdelen, jämfört med en e-legitimation är att den bara kan användas för just det systemet. Ett Bank-id, t.ex. är ju användbart i många andra sammanhang än bara för att sköta sina bankaffärer: för att deklarerar, logga in hos Försäkringskassan, barnens skolwebb eller till "Mitt vårdval" är bara några exempel.

Men hur ska man ge alla medborgare tillgång till en e-legitimation, när det finns de som inte har tillgång till en egen dator. Det kan ju tänkas att åtminstone en del av gäldenärgruppen hamnar inom den kategorin.

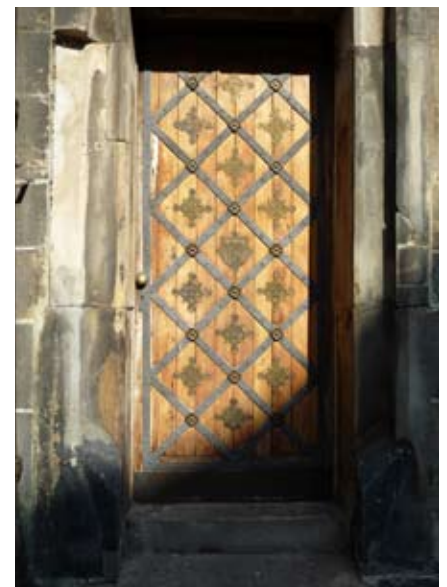
Göran berättar att hos Nordea finns en öppen lösning där man kan utan krav på att vara kund i banken kan få ett smart kort med en e-legitimation, kostnadsfritt. Nordea marknadsför visserligen inte möjligheten, men den finns.

- En sådan lösning skulle kunna vara möjlig för den som inte har tillgång till en egen dator. Kortläsaren skulle då kunna anslutas till vilken publik dator som helst, och användningen skulle ändå vara säker.

Det finns flera företag som erbjuder en sorts "växel-tjänst" som ordnar så att inloggning och teknik fungerar ihop, oavsett vilken typ av e-legitimation användaren har. Den som har webbsidan där inloggningen sker betalar en avgift per inloggning. Priserna för inloggning har sänkts dramatiskt under senare år och numer finns också enklare införingsmetoder, från någon krona till under femtio öre.

Inkassobolagens överklagande av DI:s beslut är inte avgjort ännu. Men att använda en starkare autentisering för gäldenären öppnar nya möjligheter att ge gäldenären ytterligare information och skapa kontaktvägar för en dialog. Och vad betyder en digital identifiering för att styrka ett prescriptionsavbrott? Ett ännu oprövat bevis.

Text: *Elisabet Hammar*



## Cortego AB

Cortego AB fokuserar på identitets- och åtkomsthantering. Bolaget erbjuder tjänster och lösningar inom administration (Identity Management) och verifikation av identiteter, åtkomstkontroll och behörighetsadministration (auktorisering) samt spårbarhet och rapportering av aktiviteter (audit). Cortego erbjuder också tjänster såsom bland annat behovsanalys, projektledning, utveckling, arkitektur, implementation, utbildning, mentorskap samt förvaltning.

## Låt den rätte komma in

*Inkassobolagen hanterar och behandlar stora mängder personuppgifter, många av dem faller under definitionen känsliga. De anställda måste, i olika omfattning ges behörighet till att ta del av informationen och använda den, i sitt dagliga arbete. Men det innebär också att bolagen måste ha kontroll på sina användare.*



Utvecklingen av infrastrukturen för kommunikation över nätet tog fart för ca 10 år sedan när Microsoft lanserade Active Directory, AD, berättar Henrik Nilsson, specialist på Identity Management hos Cortego AB. AD är en digital katalog där alla som har tillgång till systemet finns registrerade med namn och lösenord, eventuellt grupperade efter den behörighet man har i systemet.

- Identitetshantering handlar helt enkelt om att säkerställa att rätt person kommer åt rätt information i systemen, förklarar Henrik, men också om att logga åtkomsten så det i efterhand går att kontrollera vem som har gjort vad.

Henrik berättar att ett uppdrag hos en kund ofta måste starta med att på ett pedagogiskt sätt förklara tekniken och principen.

- Det är stora skillnader i hur företag och andra organisationer hanterar säkerheten av identiteter, säger Henrik. Många verksamheter har dålig koll på sitt AD, vanligast är att man har bristande administrativa rutiner och missar att ta bort eller ändra behörighet när anställda slutar, byter avdelning, tjänst eller av annan anledning inte längre ska ha åtkomst till systemet eller viss del av informationen.

Men hur mycket rättigheter och åtkomst ska en användare då ges i ett system? Ett inkassobolag kan behöva ge inkassohandläggaren tillgång till information om alla gäldenärer hos alla uppdragsgivare för att kunna hålla en god servicenivå.

Den grundläggande principen, förklarar Magnus Bergström, IT-specialist hos DI, är att uppgifterna bara ska användas för att utföra arbetsuppgiften.

**Magnus Bergström,  
IT-säkerhetsspecialist,  
Datainspektionen**

Bistår bl.a. med teknisk kompetens vid DI:s inspektioner och granskningar. Magnus är också föreläsare vid DI:s utbildningar i PUL-



- Även om det är svårt att kontrollera så behöver varje företag ha rutiner för de som använder systemet. Ju fler användare, ju fler registrerade och ju fler uppgifter om varje registrerad, desto bättre rutiner behöver man, menar Magnus. Enligt Göran Melvås, IT-säkerhetsarkitekt hos Cortego, så finns två skolor för behörighetshantering. En är att göra den exakt in i minsta detalj, vilket kan kräva mycket administration, den andra är låta behörigheterna vara mer lössläppta. Tillämpar man den senare behövs tydliga arbetsinstruktioner för vad man får och inte får göra och att det man gör ska vara arbetsrelaterat.

- Varje företag behöver ha en policy för IT-säkerheten där man beskriver hur man ska förebygga och hur man ska agera om man förlorar uppgifter ur systemet, anser Göran. Policyn bör också beskriva hur ledningen kontrollerar att alla verkligen tar den på allvar. Säkerheten är allas ansvar, inte bara IT-avdelningens.

Kontrollerna, å andra sidan, behövs för att se till att policyn efterlevs. Inom sjukvården har DI gjort många inspektioner och granskningar under de senaste två åren och myndigheten ställer höga krav på att arbetsgivaren ska genomföra regelbundna kontroller för att inte patientuppgifterna ska användas eller läsas av den som inte har orsak att göra det. Ett exempel är om Kungen skulle läggas in på ett sjukhus så ska enbart de som är

involverade i vården av patienten läsa journalerna, inga andra.

Samma sak skulle man kunna säga för ett inkassobolag, om nu Kungen mot förmodan skulle hamna i ett inkassobolags register så är det den som handlägger ärendet som ska använda informationen för sina arbetsuppgifter, ingen annan. Nyfikenhet är inte någon arbetsuppgift.

- Behörighetsstyrningen är svår att kontrollera för oss, medger Håkan Meurling, avdelningsdirektör, DI. Tillämpningen av Inkassolagen måste kunna följas av såväl ett litet inkassobolag med tre anställda som det stora med 100-tals. Vi har förståelse för att handläggare måste ges åtkomst till alla ärendena, för att kunna täcka upp för varandra och svara i telefon.

Lika viktigt är att inte glömma bort styrning och kontroller för eventuella personuppgiftsbiträden. Magnus Bergström, DI, påtalar att även om man lägger ut en arbetsuppgift som innebär att partnern tar del och behandlar personuppgifter så kvarstår ansvaret fortfarande hos den som är personuppgiftsansvarig. Därför behöver man bra kontroll och insikt i bitrådets uppdrag och verksamhet för att försäkra sig om att ingen obehörig kommer åt informationen, eller för den delen använder den på ett sätt som inte är tillåtet.

- Bitrådet bör ha tydliga instruktioner och det är lämpligt att man gör en risk och sårbarhetsanalys som omfattar den utlagda delen, säger Magnus. Att man sedan kan ställa bitrådet till svars på olika sätt fråntar inte den personuppgiftsansvarige från ansvaret för att något går fel.

Vi lagrar och använder inte bara mer uppgifter i våra system, vi använder alltför olika system i vårt dagliga arbete. Med teknikens hjälp så behöver vi numer bara göra en inloggning utifrån vårt eget system men kan ändå arbeta on-line mot andra system. Ett exempel är när handläggaren hos ett inkassobolag i sitt arbete använder informationstjänster t.ex. från ett kreditupplysningsbolag. Informationen hämtas från kreditupplysningsbolagets system direkt till ärendet i det ögonblick då det handläggs.

- När man använder tjänster eller erbjuder tjänster som är åtkomliga över internet bör man använda federering av identiteter, förklarar Henrik Nilsson, Cortego. Federering innebär att man som organisation kan dela

med sig av sina identiteter alternativt lita på andra organisationers federerade identiteter. För att kunna göra det används ett IT-tjänst: Identity Provider, IDP, som skapar en elektronisk identitet för de som är behöriga att använda systemet.

- IDP:n skapar en s.k. biljett (SAML) som auktoriserar användaren och bekräftar rätten till åtkomst av den information och de tjänster som finns i det andra systemet. Istället för att ha en separata inloggningar till varje enskilt system så arbetar användaren från sitt system med en inloggning, s.k., single-sign-on.

## Henrik Nilsson, Cortego

Specialiserad på identitetshandtering (Identity Management). Henrik fick i år Microsofts utmärkelse "Most Valuable Professional" för sin kompetens och engagemang inom produkten Forefront Identity Manager. Henrik är en av 14 i världen som f.n. har den titeln.



Den här typen av säkerhetslösningar är inte svåra att sätta upp enligt Henrik. Det är kända programvaror och den tekniska konsult hjälp som krävs behöver inte bli särskilt omfattande. Problemet kan vara att den applikation man vill använda kanske inte stöder tekniken.

- Det är en teknisk lösning som gör det lika säkert att logga in och arbeta i sitt eget och i de andra system som man får tillgång till, säger Henrik. Dessutom blir det betydligt mindre administration.

Allt fler företag väljer att koppla sin AD till företagets HR-system, som med automatik öppnar, stänger eller ändrar behörigheter och åtkomst till systemet. Henrik tror också att framtida tekniker kommer att erbjuda ett sätt att använda en mer begränsad mängd identiteter i form av att man har sina identiteter i en identitetsväljare i sin dator. Inte en enda identitet, men färre, än de många olika alternativ som finns idag. Allt hänger ihop med utvecklingen och hur vi använder oss av IT.

- Internationell standard, till exempel USA:s SOX ställer också höga krav på att användarna ska ha rätt behörighet och att behörigheter ska tas bort. Varje organisation måste ta ansvar för sina användare - vem som gör vad och när.

Den enkla insikten är att det inte spelar någon roll hur hårda brandväggarna är till systemet om inte identitetshanderingen och AD:t, d.v.s. vem som har getts behörighet att använda systemet hanteras på ett korrekt sätt.

Göran Melväs', Cortego, tips är att varje organisation testar IT säkerheten hela vägen genom ett enkelt rollspel där man friar eller faller. Låt någon spela advokat som ifrågasätter säkerhetslösningarna i hela kedjan, inkluderande de delar som ligger hos en outsourcingpartner, eller i de fall man använder sig av molntjänster.

- Man ska inte stirra sig blind på tekniska lösningar, tycker Göran, utan det väsentliga är att ha en holistisk syn på säkerheten. För ett inkassobolag, som ofta handlägger bestridanden i domstol, kan de viktigaste vara att i form av loggar och annan teknisk dokumentation samla bevis som styrker rätten till betalning.

Text: Elisabet Hammar

## Domstolsverket - vad händer här?

Redaktionen fick möjlighet att ställa några frågor till Ulf Bergkvist, enhetschef, utvecklingsavdelningen, enheten för projekt, Domstolsverket, om den tekniska utvecklingen som varit hos domstolsverket och vad som komma skall.

Ulf Bergkvist berättar att det var först i slutet av 90-talet som Sveriges domstolar fick verksamhetsstöd för hanteringar av ärenden. Det utvecklades primärt för att ge stöd vid registrering av domar och den vidare målhanteringen inom domstolarna. Under de senaste åren har detta verksamhetsstöd utvecklas för kunna ta emot ärenden, men då är det primärt för de informationsutbyten som ingår i RIF (Rättsväsendet informationsförsörjning).

Det finns fortfarande legala hinder när det gäller digitaliseringen. T.ex. kräver vissa handlingar fortfarande egenhändig namnunderskrift och det innebär att handlingar därmed skickas via pappersformat. Men det är förstås inte bara legala hinder som "sätter käppar i hjulet".

- Kostnadsaspekten spelar förstås också roll och här har man valt att prioritera andra utvecklingsprojekt såsom RIF, säger Ulf Bergkvist.

Vad gäller den framtida tekniska utvecklingen finns det fortfarande legala hinder för möjligheten att söka efter en viss dom i ett generellt register som förs för alla domstolar i Sverige oavsett instans. Vad gäller den politiska viljan att i framtiden förändra förutsättningarna för domstolsverket vet vi inget om, påpekar Ulf.



## SOX - Sarbanes Oxley Act

En lag som infördes i USA 2002 som en konsekvens av flera stora företags konkurser, varav Enron torde vara den mest kända. Lagen är en skärpning av regelverket för börsnoterade bolags interna kontroll och finansiella rapportering. Lagen gäller även för utländska företag som är noterade på amerikanska börser.

Källa: Wikipedia



# Det svåra valet mellan standardsystem och egenutveckling – kostnad eller kontroll?

## Investeringskostnader ett avgörande skäl för standardsystem

Även om de standardinkassosystemen, såsom Aptic ARC och NOVA, dominerar marknaden vad gäller inkassohantering, så finns det de företag som väljer att satsa på egenutveckling. Vilka överväganden gör företag när det är dags att byta eller införskaffa för första gången ett inkassosystem? Vad är det som gör att vågskålen väger över åt det ena eller det andra hållet? Vad talar för respektive emot ett standardsystem kontra egenutveckling? Säkra Betalningar har låtit Aptic ARC, Tieto-NOVA och TFF resonera runt dessa frågor för att få en bild av båda sidorna av myntet.

**F**redrik Ekengren är Software Development Manager på Aptic och har varit med "från början" med Inkasso 2000 som utvecklades av Juristdata. Intrum köpte sedan upp Juristdata och Fredrik valde istället att vara delaktig i uppstarten av "nya" Juristdata, där systemet Nova utvecklades.

- Inkasso 2000 var ett bra och kompetent system på sin tid, säger Fredrik. Det var ju det första standardsystemet som byggde på DOS.

När Nova utvecklades höjde man ribban lite grann och satsade på mer automatik, att kunna hantera större volymer och stora databaser. Dessutom bytte man programspråk för en modernare plattform.

- Uppbyggnaden och utvecklingen av Nova byggde på våra erfarenheter från Inkasso2000-tiden, säger Fredrik. På så sätt hade vi en bra uppfattning om vad som behövde förbättras och utvecklas vidare. Juristdata såldes sedan till Entra som köptes upp av Tieto.

Fredrik säger att inkassosystemen idag har blivit en mycket viktigare del av inkassoverksamheten än tidigare, vilket förstås också innebär en sårbarhet om systemet ligger nere.

**Fredrik Ekengren, Utvecklingschef,**  
Har utvecklat och designat inkassosystem sedan 80-talet: Inkasso 2000, Nova och nu Aptic ARC.

### Aptic AB

Aptic AB – utvecklar system för RMS-branschen. Affärssystemet Aptic ARC hanterar fordringar i ett och samma system, från fakturering till betalning med separata moduler för fakturering, reskontraservice, factoring/fakturaköp och inkasso.

– Det är en mycket kritisk del av verksamheten och består av avancerade verktyg och innehar en hög teknisk nivå, menar Fredrik.

För leverantörer av inkassosystem är branschen liten med få kunder.

- För en del kunder är det en lång process att byta leverantör och kan medföra visst omak, men i gengäld är kundrelationerna långa i den här branschen, säger Fredrik.

Vad är då skillnaden mellan den gamla och den nya generationens inkassosystem?

Enligt Fredrik kan ett modernt system behandla stora volymer där kunden inte riskerar att slå i taket vid en viss volym. Även en hög grad av automatisering är mycket viktigt, t.ex. där lagar och regler styr hur hanteringen ska göras.

- Det måste också klara av att handlägga många klienter och en lättanvänd klientwebb, ska vara händelsestyrt och styras av trigger. Kunden lägger själv på olika funktioner utifrån sina behov utan att själva grundsystemet förändras, säger Fredrik.

Vad efterfrågar då en beställare av ett inkassosystem?

- Självklart en XFR-funktion säger Fredrik blixtnabbt utan att tveka och en integration mot kreditupplysningsföretagen. Kunden vill också kunna kommunicera med olika typer av tjänsteleverantörer.

Vad är då fördelen med ett standardsystem i förhållande till ett egenutvecklat?

- Investeringskostnaden är betydligt större för ett egenutvecklat system jämfört med ett standardsystem, säger Fredrik. Dessutom är kostnaden för underhåll och vidareutveckling stora utmaningar. Ta exempel ett byte av filformat hos Kfm – då slipper de företag som har ett standardsystem att själva tänka ut en lösning och driva själva förändringsprojektet.

Finns det några nackdelar, blir då nästa fråga?

- Ja, svarar Fredrik. Med ett egenutvecklat system får du självklart ett system som är mycket mer specifikt för just din verksamhet, då du också har fullständig kontroll över systemet.

Historien visar dock att man ofta i egenutvecklade

system missar underhållet, vidtar åtgärder lite här och lite där, vilket leder till att systemet blir en enda röra, menar Fredrik. Systemets underhåll och utveckling blir också lätt väldigt personberoende.

Vad gäller framtiden tror Fredrik att gäldenärwebben har en lysande framtid där både inkassobolag och gäldenärer tjänar på att många använder gäldenärwebben i stor utsträckning. Många som går in på webben skulle nog aldrig ta kontakt med inkassobolagen annars, tror Fredrik.

– Behovet av ihopkoppling med andra system och att få ett mera "intelligent" är trender som märks hos kunderna, anser Fredrik. Sedan finns det självklart alltid områden där det går att vidareutveckla systemet, t.ex. flera fiffiga handläggarkonstruktioner, ytterligare stöd för superanvändare så att systemet ska kunna utnyttjas i större utsträckning. Även vad gäller säkerhetsfrågor finns det utvecklingsmöjligheter.

Men hur är det egentligen då? – är det same same but different när det gäller inkassosystemen förr och nu?

- Grunden är den samma även om de gamla systemen byggde på DOS och de moderna systemen bygger på windowsmiljö. Aptic ARC har blivit mer händelsestyrt, menar Fredrik, där man fortfarande arbetar med åtgärdsflöden men där det är händelserna själva som styr. Detta finns i Nova också, men Aptic ARC har tagit ytterligare steg framåt, säger Fredrik.

Sverige och Finland ligger långt fram i ett europeiskt perspektiv när det gäller t.ex. automatiseringen i de moderna inkassosystemen. I övriga Europa görs fortfarande mycket manuellt och verksamheten är inte lika hårt lagreglerad som i Sverige. Det finns dock en stor efterfrågan i Europa vad gäller system som klarar av flera länders inkassohantering.

– Här finns nog många spännande utmaningar att ta tag i, avslutar Fredrik.

Text: Maria Nyrén Ivarsson

## Fördel att standardsystem bygger på "best practice"

Det andra "stora" standardsystemet på marknaden är Nova som ägs av Tieto.

Kristina Lindgren, försäljningschef och Johan Frenning, verksamhets- och produktansvarig för Nova, konstaterar att statiska system har utvecklats till konfigurerbara system och som ger stor flexibilitet och mycket automatiska processer. Integrationer till omvärlden har automatiserats där flödet av användandet av extern information har ökat markant.

En styrka med utvecklingen av standardsystem som skett under de senaste åren är att desamma är effektiva och flexibla kommunikationskanaler till gäldenärer och klienter som kan anpassas efter vilken typ av gäldenär eller klient det är. Exempel på kommunikationskanaler kan vara vanliga brev, e-post, SMS eller en webbportal. – Flödet av information som används i de automatiserade processerna ger en unik möjlighet att på ett effektivt sätt hantera sina affärsprocesser, säger Kristina.

Vad efterfrågar då dagens köpare av inkassosystem? Flexibilitet, effektivitet, användarvänlighet, tillgänglighet och time to market är nyckelord för ett inkassosystem idag, svarar Johan.

– Ett bra inkassosystem har inget egenvärde. Ett bra inkassosystem ska på ett kostnadseffektivt sätt stödja kundens affär och samtidigt ge inspiration till hur affärsprocesserna kan utvecklas ytterligare.

Systemet ska vara enkelt att använda för handläggare, men det ska samtidigt vara kraftfullt och erbjuda en stor möjlighet till att anpassa och automatisera flöden, tillägger Kristina.

– Ett väl fungerande inkassosystem ska lösa ett problem; hur kunden på bästa kostnadseffektiva sätt kan hantera sina ärenden och få betalt, menar Kristina.

Vilka problem stöter man på vad gäller inkassosystemutveckling? Enligt Kristina och Johan finns det få egentliga problem, men en av de främsta utmaningarna är att hålla systemet uppdaterat med relaterade lagförändringar i de länder som systemet stödjer.

Kristina Lindgren, Försäljningschef,  
Financial Services

Johan Frenning, verksamhets-  
och produktansvarig för Nova

Tieto Enator AB

Tieto Enator AB - IT-tjänsteföretag som erbjuder IT-, FoU och konsulttjänster för bland annat telekom, media, bank, försäkring, hälso- och sjukvård, offentlig sektor m.fl. Tieto har i sin produktportfölj fordringshanterings-systemet Nova.

När man diskuterar byte/inköp av inkassosystem är en relevant fråga förstås vad som är fördelen med ett standardsystem kontra ett egenutvecklat.

– Fördelar med standardsystem är att kunden får ett system som är baserat på best practices i branschen, säger Kristina. Då ett standardsystem även ständigt utvecklas med ny best practice funktionalitet finns möjligheten för kunden att ständigt se över, effektivisera och utveckla sina affärsprocesser, fortsätter Kristina.

– Underhållsbehovet av ett standardsystem är även mycket mer förutsägbart än vad ett egenutvecklat system är, samt att det alltid finns extern expertis att tillgå från programvaruleverantören, tillägger Johan. Med ett flexibelt standardsystem så kan våra kunder koncentrera sig på sin kärnverksamhet.

Ett standardsystem är normalt billigare och minimerar risken för att hamna i beroende ställning till ett fåtal namngivna resurser som underhåller sitt egen utvecklade systemstöd, anser Kristina och Johan.

Hur ser då framtiden ut avseende inkassosystemens utveckling?

Här konstaterar Johan och Kristina att framtiden ligger i standardsystem med en ytterligare ökad grad av kundkonfiguration, för att kunna ligga steget före och ytterligare utveckla sin affär.

– Ytterligare en stark trend är tjänstekoncept där allt ansvar för drift och förvaltning av systemet läggs hos programvaruleverantören och dennes organisation av tekniker och affärskonsulter, avslutar Kristina.

Text; Maria Nyrén Ivarsson



## Känsliga uppgifter enligt Datainspektionen och PUL

Känsligheten hos de personuppgifter som behandlas beror på flera faktorer, vilka måste bedömas särskilt. Typ och mängd av uppgifter har stor betydelse och även anledningen till behandlingen av uppgifter.

Datainspektionen nämner exempel på personuppgifter som normalt är att anse som känsliga :

- enskilda personliga och ekonomiska förhållanden inom bank - och försäkringsväsendet,
- uppgifter inom kreditupplysning eller inkassoverksamhet
- ekonomisk hjälp eller vård inom socialtjänsten

Känsliga uppgifter enligt personuppgiftslagen är uppgifter som avslöjar

- ras eller etniskt ursprung,
- politiska åsikter,
- religiös eller filosofisk övertygelse, eller
- medlemskap i fackförening
- hälsa och sexualliv

Brott, domar i brottmål, straff, frihetsberövanden klassificeras inte som känsliga enligt PUL men bör ändå när det gäller säkerhet jämföras med känsliga uppgifter.

Källa: Säkerhet för personuppgifter, Datainspektionens allmänna råd.

## Ordlista

**Standardsystem** – En färdigpaketerad programvara eller systemlösning som efter viss anpassning kan användas i ett företags verksamhet. Är utvecklad för att tillgodose flera kunders krav och behov.

**Integration** – metoder och processer som länkar samman olika program och programsystem, t.ex. uppdatering av kunduppgifter som används i bägge systemen.

**Gränssnitt** - hur det som presenteras på bildskärmen uppfattas och tolkas av användaren (människan). Kan vara musstyrt, som t.ex. i Microsoft Windows. I äldre DOS-versioner skriver man kommandona direkt på tangentbordet.

**Filformat** - ett sätt att ordna informationen i en fil så att ett program kan öppna filen och bearbeta innehållet. Data i filen har en bestämd ordning och är kodad på ett sätt som programmet kan tolka.

**Smartcards** – smarta kort – ett lagringsmedium i kreditkortsformat som används för datalagring och kan innehålla stora mängder data. Används för lagring av en individs personliga data t.ex. inom sjukvården (patientkort), banker (betal/kreditkort) eller resor (busskortet).

**Active Directory** – en katalogtjänst i Windows för att hålla reda på och lokalisera alla objekt (datorer, användare, skrivare m.m.) i ett nätverk. Ger administratören överblick och kan hanteras från en plats.

**Plattform** – används för att ange att en programvara inte är beroende av en viss dator utan kan köras på flera olika typer av datorer. Kan också referera till ett operativsystem som Windows, Linux, Mac och Oracle.

**Identity management (IdM)** – Identitetshantering. Identifiering av individer i ett system (t.ex. ett land, ett nätverk eller en organisation) och kontroll av individens åtkomst till innehållet i systemet.

**Molnet** – Allmän benämning på Internet. Program i molnet, cloud computing betyder att program körs via Internet i stället för i den egna datorn.

**Identity Provider (IdP)** - en identitetsutgivare: en funktion som hanterar elektroniska identiteter för användare som har en fast anknäring till en organisation. IdP:n publicerar information om användaren som denne kan lita på och den publicerade informationen kan i sin tur användas av andra parter i ett ordnat förhållande. Användaren behöver därmed inte en fast relation till var och en av de andra parterna och bara med identitetsutgivaren.

**Identitetsfederation** - samarbete mellan identitetsutgivare där man på ett strukturerat sätt utbyter identitetsinformation mellan varandra, exempelvis namn och annan personlig data.

**VPN** – är ett virtuellt nät med vilket man kan skapa en privat förbindelse över Internet. Förbindelsen kan krypteras och förses med sådan säkerhet att ingen utomstående kan komma åt informationen. Används till exempel när någon i organisationen kopplar upp sig mot företagets system via sin Laptop utanför kontoret.

**Applikation**- ett program som användaren nyttjar för att utföra något, exempelvis ett ordbehandlingsprogram.

**Scrum** – metod för att leda systemutvecklingsarbete. Ordet scrum kommer från rugby och för att beskriva metoden som går ut på att ett tvärfunktionellt team gör klart produkten i staffettliknande processer som är begränsade två till fyra veckor. I varje fast fastställs en ny kravspecifikation med tydliga överlämningar när arbetet går från en fas till en annan. Metoden möjliggör snabb utveckling av system där kraven kan förändras under arbetets gång.

**FTP - File Transfer Protocol** – används för att hämta och skicka filer via internet. Användaren måste ha rätt att använda både den avsändande och mottagande datorn.

**Kryptering - chiffrering**, omvandling av ett meddelande i klartext till ett för obehöriga oläsligt meddelande med hjälp av ett kryptosystem och en krypteringsnyckel.

**Agil systemutveckling** – en modell för utveckling av system som bygger på snabbhet, informellt samarbete, täta kundkontakter och möjlighet att ändra kravspecifikationen under arbetets gång. Modellen, som är mer av en rörelse, startades 2001 av en grupp programmerare som tröttnat på byråkratiserande metoder och detaljerade kravprocesser. Agil kommer av engelska agile, som betyder kvick, lättroilig.

*Källor: IDG:s ordlista ([www.idg.se/språkwebben/ordlistan](http://www.idg.se/språkwebben/ordlistan)), Wikipedia, SWAMID, Swedish Academic Identity ([www.swamid.se](http://www.swamid.se)), Paginas IT-ordbok ([www.pagina.se](http://www.pagina.se))*

## Vad säger DI om teknisk säkerhet och personuppgifter?

I personuppgiftslagen, PuL, finns bestämmelser om säkerhet vid behandling av personuppgifter. Den som behandlar personuppgifter med hjälp av informationsteknik måste skydda uppgifterna och krav ställs alltså på en tillfredsställande teknisk säkerhet. Datainspektionen, DI, har utfärdat ett antal rekommendationer om hur de bindande kraven i personuppgiftslagen om säkerhet kan uppnås. Råden riktar sig till den som behandlar personuppgifter enligt PuL.

Enligt personuppgiftslagen kan dock DI i enskilda fall besluta om vilka säkerhetsåtgärder som ska vidtas. Bindande föreskrifter om säkerhet kan meddelas t.ex. vid behandling av personuppgifter som innebär särskilda risker för otillbörligt intrång i den personliga integriteten eller om DI vid tillsyn finner brister vid behandling av personuppgifter. Avgörande för vilka säkerhetsåtgärder som behövs

är bl.a. vilka personuppgifter som behandlas. Det kan även finnas ytterligare åtgärder, som inte nämns i DI:s allmänna råd, som kan vara nödvändiga att vidta för att skydda de personuppgifter som behandlas.

Säkerhetskraven innebär enligt 31 § PuL att den personuppgiftsansvarige ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas.

Åtgärderna ska åstadkomma en säkerhetsnivå som är lämplig med beaktande av:

1. de tekniska möjligheter som finns,
2. vad det skulle kosta att genomföra åtgärderna,
3. de särskilda risker som finns med behandlingen av personuppgifterna, och
4. hur pass känsliga de behandlade personuppgifterna är.

Den personuppgiftsansvarige bör tänka på att:

- kartlägga hotbilden,
- sätta mätbara mål för säkerhet,
- fastställa policy för säkerhet,
- skapa en fungerande organisation för säkerhet,
- skaffa den utrustning som behövs och använda den rätt,
- upprätta regler och rutiner,
- informera och utbilda kontinuerligt,
- följa upp att regler och rutiner efterlevs och respekteras och
- testa säkerheten regelbundet.

*Källa: Säkerhet för personuppgifter, Datainspektionens allmänna råd, reviderad november 2008*

## Att ha kontroll och resurser i huset är viktiga parametrar

Trafikförsäkringsföreningen, TFF, hör till den kategori som beslutat sig för att utveckla en egen lösning när det befintliga systemet behöver ersättas med ett modernare. Carina Pettersson och Maria Bergström är ansvariga för projektet hos TFF.

Maria och Carina berättar att TFF:s befintliga systemlösning är egenutvecklat och togs i bruk under 1980-talet. I-systemet, är ett IT-stöd för försäkringsavdelningen hos TFF och hanterar hela kedjan, även det som sker innan inkasso. Det är stabilt, men utvecklat i ett äldre programspråk, som färre och färre personer behärskar, vilket innebär att personberoendet ökar för varje år.

- Systemet har begränsningar i flexibilitet och utveckling tar mycket tid, säger Maria. Utvecklingsteamet hinner inte med och det är svårt att anpassa till ny teknik, även om gränssnittet mot användarna har moderniserats. Carina och Maria berättar att processen startades 2008 med en förstudie som kartlade vilka standardsystem som fanns på marknaden och de övergripande kraven på funktionalitet, prestanda och teknik som TFF ställde på den nya lösningen. Samtidigt vill TFF passa på att se över arbetsätt och rutiner i och med att det nya systemet införs.

- Svårigheten är att se vad som saknas, säger Carina, t.ex. avseende statistik eftersom vi inte har det nu. Dessutom så finns det en del arbetsrutiner som vi tillämpar nu som har anpassats efter systemet istället för tvärtom.

TFF planerar också en kundportal, betaltjänst och tittar på olika säkerhetslösningar för inloggning och åtkomst. Vid utvärderingen av de olika alternativen fanns flera urvalskriterier: funktionalitet, förutsättningar för förvaltning efter införandet och användarvänlighet. TFF utvärderade också de olika leverantörerna och deras kapacitet samt de resurser och investeringar som TFF själva skulle behöva göra i varje alternativ. Man vägrade för och emot, men valet föll slutligen på att bygga ett eget system.

Beslutet grundades på flera kriterier, enligt Maria och Carina, ett av de avgörande var att vi kom fram till att ett standardsystem ändå skulle kräva så mycket unika anpassningar till TFF:s krav att det i praktiken skulle bli som ett egenutvecklat system.

- Vi bedömde att så mycket anpassning av ett standardsystem skulle innebära en hög risk, både för oss och för leverantören, säger Maria. I praktiken blir det system som leverantören måste hålla vid liv vid sidan av sitt ordinarie system. Vi valde ändå spåret med en egenutveckling även om det innebär att vi inte kan ta

**Carina Pettersson, Jurist, Försäkringsavdelningen**

Deltar i projektet att utveckla TFF:s nya inkassosystem och en av projektägarna.

**Maria Bergström, projektledare IT-förvaltningen**

Projektledare för utvecklingen av TFF:s nya inkassosystem och en av projektägarna.

**Trafikförsäkringsföreningen, TFF**

Trafikförsäkringsföreningen, TFF, bildades 1929 och är en samarbetsorganisation för Sveriges alla trafikförsäkringsbolag.

TFF:s huvuduppgift är att ge ersättning till dem som i en trafikolycka drabbas av en skada där motorfordon är inblandade som är okända, oförsäkrade eller utländska medborgare. TFF ansvarar också för att ta ut en trafikförsäkringsavgift av dem som inte trafikförsäkrat sitt fordon. TFF står under tillsyn av Finansinspektionen.

del av den draghjälp man får av andra kunders önskemål och idéer, som man får med ett standardsystem.

TFF såg det också som en stor fördel att få kontroll över genomförandet och ha alla resurser på plats i huset under projektgenomförandet för att kunna hålla fokus på kvalitetsmålen. Dessutom hade TFF bra erfarenheter av ett liknande projekt där myndigheten byggt ett nytt skadesystem för försäkringsheten.

Beslutet att utveckla det nya IT-stödet i egen regi togs under 2009 och därefter genomfördes en upphandling där TFF:s val slutligen föll på HIQ. Avgörande kriterier var bland annat leverantörens erfarenhet av liknande uppdrag, angreppsmetod för utvecklingsarbete och förmågan att möta TFF:s krav.

HIQ har totalansvaret för utvecklingen, men TFF möter upp med den kompetens som behövs och har egen personal i projektet för att säkerställa att kompetens finns att ta hand om den framtida förvaltningen och utvecklingen. Produktägarskapet med beställansvar delas mellan Carina och Maria. En kvalitetssäkringsgrupp granskar processer och krav samt ansvarar också för de tester som behövs för att verifiera att det som beställts också levererats.

Det viktigaste för TFF är att hålla fokus på att det blir som

man tänkt sig, helt enkelt att hålla koll på kraven. Tiden är inte avgörande enligt Carina, eftersom nuvarande system är stabilt och driftsäkert och fungerar bra.

- I projektet jobbar vi agilt och efter scrummetodik med sprintar och användarfall, berättar Maria. Huvudprincipen är att resultatet ska vara "good enough" där affärsvärdet är den faktor som är viktigast för våra prioriteringar.

Det finns vissa risker med projektet medger Maria och Carina. En av de mest påtagliga är om kravställningen flyter ut för mycket och driver iväg utvecklingen från målet.

En annan stor uppgift som också är en stor risk är migreringen, d.v.s. överföringen av den stora portföljen med befintliga och pågående ärenden från det gamla systemet till det nya.

- Där krävs det mycket arbete, säger Carina. Bestämna hur det ska göras, om, och i så fall vilken data som behöver gallras ut eller städas upp innan överföring sker, hur pågående åtgärder ska matcha de nya bland annat.

Det nya systemet, döpt till Matrix, beräknas kunna tas i produktion under 2012. TFF har inte beslutat ännu om övergången till det nya systemet ska bli en "big bang", med migrering och fullständiga funktioner eller om vi kommer att göra det i delleveranser.



# Skuldsaneringslagen i Fokus

## Regeringen förslår ändringar i skuldsaneringslagen

Regeringen föreslår nu ändringar i skuldsaneringslagen – detta för att minska risken med företagande och därmed främja ett ökat entreprenörskap, enligt regeringen. Regeringen anser att företagare ska få samma möjlighet till skuldsanering som privatpersoner har och den som uppfyller kraven för skuldsanering ska snabbt kunna påbörja skuldsaneringen.

Regeringen anser att det i praktiken finns flera betydande likheter mellan en enskild företagare och en löntagares ekonomiska förhållanden och det saknas skäl till att behandla företagare sämre än löntagare.

Vidare föreslås att det inte längre ska vara avgörande för skuldsanering att skulderna är gamla. Denna ändring kommer att leda till att det går mycket snabbare att påbörja en skuldsaneringsperiod, menar regeringen och påpekar att skuldernas ålder är en av de främsta

orsakerna till att många blir så kallade evighetsgäldenärer. I praktiken innebär denna ändring att den tid som en person måste vänta innan han eller hon kan bli av med skulderna halveras.

Lagändringarna föreslås träda i kraft den 1 juli 2011.

I aktuell proposition resonerar också regeringen kring de andra lagstiftningsåtgärder som Insolvensutredningen diskuterat t.ex. absolut preskription, räntetak vid indrivning och sociala lån. Mot sådana lagändringar hänvisade utredningen till svårigheterna att överblicka konsekvenserna av sådana ändringar, vilket är en uppfattning som regeringen delar. Några sådana förslag framförs därför inte i propositionen. I stället ska man börja med att försöka nå ut till överskuldssatta genom bättre informationsinsatser och rådgivning. Både kommunerna och Konsumentverket har därför förstärkts med ytterligare resurser för år 2010 som används för ökade insatser från

de kommunala budget- och skuldrådgivarnas sida.

Vad gäller utredningens förslag om ändring av själva insolvenskriteriet (en uppluckring av kravet på insolvens) och en förkortning av betalningsperioden från 5 till 3 år anser regeringen att dessa ändringar skulle öka risken för att ingångna förpliktelser inte fullföljs och att den allmänna betalningsmoralen skulle påverkas negativt. Regeringen anser också att effekterna av de ändringar som infördes 2007 måste analyseras djupare innan ytterligare ändringar införs. Regeringen delar att antal remissinstansers bedömning att införande av dessa förslag också skulle kunna påverka kreditgivningen negativt. Med hänvisning till ovan gör regeringen bedömningen att bestämmelserna om insolvensprognosen och betalningsplanen bör behållas oförändrade.

*Källa: Pressmeddelande från Justitiedepartementet den 26 oktober 2010, prop. 2010/11:31*



## Striktare insolvensbedömning HD-dom

Högsta domstolen, HD, har i en mycket intressant dom stramat upp tolkningen av insolvenskriteriet. En 47-årig kvinna som i 20-årsåldern samlat på sig skulder på närmare 630 000 kronor till 19 borgenärer ansökte om skuldsanering hos Kronofogdemyndigheten, Kfm. Kfm fann att av kvinnans totala skuldbörda avsåg drygt 280 000 kr en skuld till CSN och som inte var förfallen. Denna skuld undantogs varför skuldsaneringen uppgick till nära 350 000 kronor. Till skuldsaneringsbeslutet fogades en betalningsplan för hur kvinnan under fem år skulle betala 88 % av lånet till CSN.

CSN överklagade med hänvisning till att kvinnan inte kunde anses kvalificerat insolvent. Tingsrätten avslag överklagandet, medan hovrätten var av motsatt uppfattning och ansåg att kvinnans totala skuldbörda, hennes ålder samt arbetsförmåga innebar att hon inte kunde anses kvalificerat insolvent. Hovrätten biföll därför överklagandet och upphävde beslutet om skuldsanering. Kvinnan överklagade då till HD och menade att hovrät-

ten visat bristande förståelse för hennes situation då hon arbetade 85 % och saknade möjlighet att gå upp i arbetstid.

HD anförde att en utgångspunkt med skuldsaneringsinstitutet är att sanering ska avse skulder som bedöms inte kunna bli betalda. En gäldenär som är på obestånd får beviljas skuldsanering under förutsättning att hon är så skuldsatt att hon inte antas ha förmåga att betala sina skulder inom överskådlig tid, vilket innebär s.k. kvalificerad insolvens enligt 4 § första stycket i skuldsaneringslagen.

Vidare ansåg HD att "en nettoskuldbörda som inte uppgår till mer än ett par hundratusen kronor för en person med fast och regelbunden inkomst ansågs enligt samma lagmotiv normalt vara för liten för att skuldsanering ska komma i fråga".

HD menade att det vid en prognos av kvinnans framtida betalningsförmåga är naturligt att utgå från hennes

aktuella inkomst och från ett antagande om en normal löneutveckling. Kvinnan bör på längre sikt kunna arbeta heltid, ansåg HD och påpekade också att hennes förmåga att göra betalningar på skulderna kunde antas bli god samt att betalningsutrymmet skulle kunna öka med åren.

HD gjorde därför bedömningen att kvinnans betalningsutrymme fick anses vara så pass stort att hon, bortsett från studielånet, kunde antas vara skuldfri om cirka 15 år. Med hänvisning till detta fann HD att det i dagslägen inte var möjligt att säga att kvinnan skulle sakna förmåga att betala sina skulder inom överskådlig tid. Kvinnan var därför inte att anses som insolvent varför HD lämnade överklagandet utan bifall och fastställde hovrättens beslut.

*Källa: Högsta domstolens dom den 26 oktober 2010, Ö 5389-09*

# Kommentarer med anledning av domen

## Budget- och skuldrådgivarna kritiska mot HD

BUS – Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst har reagerat över domen och framfört kritik mot HD:s sätt att tolka skuldsaneringslagen. BUS anser att HD:s beslut är en tillbakagång till ett tankesätt som rådde för 15 år sedan. Föreningen menar också att beslutet motverkar de framsteg som gjorts avseende bedömningen av att bli skuldfri inom överskådlig tid.

BUS påpekar att innan HD avkunnade den aktuella domen gällde Kronofogdens senaste ställningstagande att överskådlig tid ska var 5–10 år. HD:s dom har nu gjort en annan tolkning av den ursprungliga skuldsaneringslagen och menar att överskådlig tid ska anses vara minst 15 år. Denna tolkning har redan fått effekten att flera gäldenärer har fått avslag på sina ansökningar om skuldsanering, menar BUS, och kommer även att leda till att de skuldsattas hälsa kommer att försämrats och färre kommer att få skuldsanering enligt lag. Detta går rakt emot regeringens strävan om att skapa bättre möjligheter till skuldsanering, påpekar BUS. Beslutet leder också till att människor inte uppmuntras att aktivt ta sig ur sin situation, att studera vidare och komma ut i arbete, anser BUS.

Text; Maria Nyrén Ivarsson

## Färre skuldsaneringar att vänta tror Kronofogden

Reaktionerna från Kronofogden, Kfm, lät sig inte heller vänta. Enligt Susan Höglund Westermarck, verksamjurist på Skuldsaneringsprocessen, innebär beslutet en skärpning av hur Kfm tidigare har tolkat skuldsaneringslagen.

– Beslutet innebär att färre personer kommer att kunna beviljas skuldsanering, säger Susan. Hur många det berör kan vi dock inte säga idag.

Kronofogden har länge sett behovet av att lätta upp kraven för att få en skuldsanering och det blir nu än tydligare, menar Kfm.

Text; Maria Nyrén Ivarsson

## FORUM MYNDIGHET

### Kronofogden flyttar till Sundbyberg

Under december flyttar Kronofogden till nya lokaler på Esplanaden 1 i Sundbyberg. Det är kontoren på Birger Jarlsgatan 65 och på Solna strandväg 10 som samlas under samma tak.

Det är den operativa verksamheten på Birger Jarlsgatan och huvudkontoret som sedan länge delat adress med Skatteverkets huvudkontor, som nu flyttar till nya ljusa och moderna lokaler i det som tidigare var Sieverts kabelverk.

Under tiden som flytten pågår kan du som vanligt komma i kontakt med oss via vårt kundcenter på telefon 0771/73 73 00. Kontoren i Handen, Tumba och Täby har öppet som vanligt.

Alla våra auktioner, såväl fastigheter och bostadsrätter och våra lösöres- och bilauktioner kommer även de att hållas i på Esplanaden 1 i Sundbyberg.



Foto: Joakim Folke

Åke Lundholm,  
Kronofogden

### Kronofogden flyttar till Sundbyberg

Därför stänger vi kontoret på Birger Jarlsgatan kl. 12:00 fredagen den 3 december. Vill du komma i kontakt med oss under eftermiddagen när du oss via vårt kundcenter på telefon 0771/73 73 00.

Vid brådskande indrivningsärenden hänvisar vi under eftermiddagen till våra kontor i:

- Tumba: Doktorsvägen 3
- Täby: Kanalvägen 15
- Handen: Handenterminalen 5

Fr o m måndagen den 6 december ligger vårt kontor på Esplanaden 1 i Sundbyberg.  
Besökstider: Måndag–fredag 08.00–16.00.

**Auktioner och visningar kommer också att hållas i Sundbyberg framöver.**

Välkommen!



kronofogden.se

# Datainspektionen och e-världen

## DI Inspekterar

Juli 2009: 5 myndigheter (CSN, Försäkringskassan, Kronofogden, Migrationsverket och Statens pensionsverk) brister i de interna kontrollerna som ska upptäcka och förhindra obehörig åtkomst.

Augusti 2009: DI vill ha lagändring av hur länge kollektivtrafiken får lagra reseuppgifter på smartcards.

Augusti 2009: DI kritiserar förslaget om ett nationellt register över personer som drabbats av allvarliga katastrofer utomlands. För stor frihet att göra personuppgifter åtkomliga för andra myndigheter, menar DI.

December 2009: Fortfarande brister i hanteringen av personuppgifter om elever och föräldrar i flera Stockholms-skolor. DI konstaterar att skolorna inte har koll på vare sig hur länge uppgifterna sparas eller när de bör gallras.

December 2009: Pliktverkets inloggningsmetod med enbart PIN-kod till webbplatsens lämplighetstest är inte tillräckligt säker.

April 2010: DI säger nej till ett lagförslag som ökar möjligheten för handläggare att ta del av flera myndigheters register.

Maj 2010: Inloggning med enbart användarnamn och lösenord på Stockholms Läns Landsting webbtjänst "Mina Vårdkontakter" är inte tillräcklig. Landstinget uppmanas ta bort möjligheten.

Juni 2010: DI säger nej till ett förslag från e-offentlighetskommittén om att allmänna handlingar ska kunna lämnas ut i elektroniskt form.

Juni 2010: Onoff uppmanas att ta bort den funktion i företagets webbshop som automatiskt hämtar en persons adress.

September 2010: SMS lånebolagens har brister i sin IT-säkerhet. Bl.a. begränsas inte vem som ska ha tillgång till server rum, lösenord byts inte regelbundet och filöverföringen till inkassobolagen sker okrypterat.

September 2010: DI underkänner inloggningsmetoderna till gäldenärwebbar för sex granskade inkassobolag. Pin- kod är inte tillräckligt säker.

Oktober 2010: Försäkringsbolagens brister i kontroll av vem som haft och vem som ska ha tillgång till känsliga uppgifter om försäkringstagarna. av uppgifterna, otillräcklig gallring och oklara ansvarsområden konstaterar DI.

Källa: DI:s nyhetsarkiv på [www.di.se](http://www.di.se)

## E-delegerande

E-delegationen är en pågående utredning som ska utforma en strategi för e-förvaltning för myndigheter och inom den offentliga sektorn.

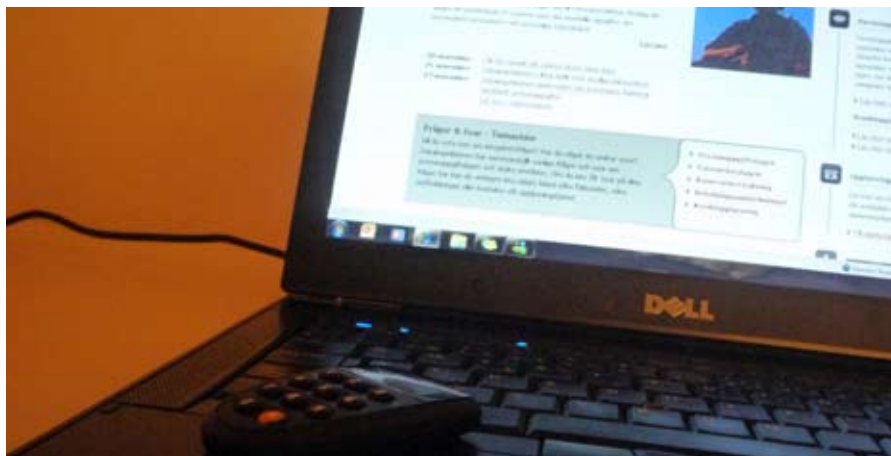
Magnus Bergström, IT-säkerhetsspecialist och Håkan Meurling, avdelningsdirektör, DI berättar att inspektionen är delaktiga i e-delegationens utredning och är remissinstans för de förslag som kommer därifrån. Håkan säger att man på inspektionen är orolig för en del av de förslag som lagts fram för att underlätta i e-förvaltning och i e-samhället.

- Ibland så går det alldeles för fort, menar Håkan, man utreder inte konsekvenserna för den personliga integrite-

ten i tillräcklig utsträckning utan ser bara till effektiviseringsringarna och inte till integritetsfrågorna.

DI har under 2010 i flera remissvar kritiserat olika förslag från utredningen/regeringen där man bland annat anser att konsekvenserna av inverkan på den personliga integriteten saknats eller varit alltför tunt utrett. Inspektionen är kritisk till förslagen i nya förvaltningslagen, till förslaget om skyldighet för myndigheter att lämna ut handlingar i elektronisk form och till förslaget om att handläggare på en myndighet ska kunna ta del av flera myndigheters register

Text: *Elisabet Hammar*



## Utredningen om bildande av en e-legitimationsnämnd

En utredning har tillsatts av regeringen för att etablera en samordningsfunktion för e-legitimationer i stat och kommun. Uppdraget bygger på E-delegationens förslag i Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning (SOU 2009:86).

Samordningsfunktionen ska fastställa tekniska krav på e-legitimationer och säkerställa att kommuner och statliga myndigheter har tillgång till e-legitimationer och andra tjänster som behövs för elektronisk identifiering och signering. E-legitimationsnämnden ska kunna påbörja sitt arbete den 1 januari 2011. Målen är bland annat att göra e-legitimationer lättillgängliga för medborgare och företag, att en och samma e-legitimation ska kunna användas för alla e-tjänster hos kommuner och myndigheter. Dessutom ska konkurrensen och förutsättningarna för utveckling av nya tjänster för elektronisk identifiering och signering förbättras.

Källa: [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)

## E-delegationen

För att stärka utvecklingen av e-förvaltningen inom offentliga tjänster och skapa goda möjligheter för myndighetsövergripande samordning har regeringen inrättat en delegation för e-förvaltning. Delegationen har upprättat en strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning (19 oktober 2009). Delegationen har också i uppgift att koordinera de statliga myndigheternas IT-baserade utvecklingsprojekt samt följa upp dess effekter för medborgare, företagare och medarbetare. I mars 2010 fick delegationen ett tilläggsuppdrag kring offentlig information och sociala medier där riktlinjer för statliga myndigheters användning av sociala medier ska tas fram. Delegationen ska årligen lämna delrapporter med underlag och förslag till regeringen. En slutrapport ska lämnas senast den 31 december 2014. I delegationen finns representanter från myndigheter, bl.a. CSN, Bolagsverket, Skatteverket, Kammarkollegiet, SKL, Försäkringskassan m.fl.

Källa: och Läs mer på E-delegationens hemsida: [www.delegationen.se](http://www.delegationen.se)

## Vår "kravmärkta" utbildning

### Certifieringsprogrammet

Svensk Inkasso hade förmånen att på årets höstmöte på Vår Gård utan för Stockholm, (se separat artikel sid. 4), dela ut diplom till ytterligare 56 stycken certifierade inkassohandläggare. Vi vet att det ligger mycket tid, möda och besvär bakom, för att nå dit dessa 56 personer nått. Det är därför extra glädjande att Svensk Inkasso kan uppmärksamma dessa personers prestationer genom att dela ut ett diplom, under jubel och applåder från representanter från i stort sett hela inkassobranchen.

Utbildningen går som vanligt av stapeln i vår, och då både i Stockholm och i Göteborg. Utbildningsprogrammet finns att tillgå på Svensk Inkassos kansli, dit även anmälan görs – telefon: 08-731 43 90, fax: 08-731 43 99 alternativt e-post [kansliet@svenskinkasso.se](mailto:kansliet@svenskinkasso.se) eller på hemsidan; [www.svenskinkasso.se](http://www.svenskinkasso.se).

Sista anmälningsdag för hela certifieringsprogrammet är den 14 februari 2011.



### Utbildningssektionen



Marie Bråberg



Anders Cardell



Mats Bergström

Studiekalender		Måndag 14 Mars
<b>Tisdag 15 Mars</b>	<b>Måndag 21 Mars</b>	<b>Tisdag 22 Mars</b>
Inkassokunskap (Sthlm)	Avtal / Gälldenärskontrakt (Gbg)	Inkassokunskap (Gbg)
<b>Måndag 11 April</b>	<b>Tisdag 12 April</b>	<b>Torsdag 28 April</b>
Kronofogden & creditsäkerhet (Sthlm)	Specialinkasso (Sthlm)	Kronofogden & creditsäkerhet (Gbg)
<b>Fredag 29 April</b>	<b>Måndag 9 Maj</b>	<b>Tisdag 10 Maj</b>
Specialinkasso (Gbg)	Obeståndssituationer (Sthlm)	Förhandlingsteknik / Argumentation (Sthlm)
<b>Måndag 16 Maj</b>	<b>Tisdag 17 Maj</b>	<b>Tisdag 7 Juni</b>
Obeståndssituationer (Gbg)	Förhandlingsteknik / Argumentation (Gbg)	Twist / Förlikning (Sthlm)
<b>Onsdag 8 Juni</b>	<b>Måndag 13 Juni</b>	<b>Tisdag 14 Juni</b>
Rättegång / Avslutning (Sthlm)	Twist / Förlikning (Gbg)	Rättegång / Avslutning (Gbg)

## Ny delgivningslag klubbad

Riksdagen har nu klubbad igenom regeringens förslag till en ny delgivningslag. Den gamla lagen ersätts med en helt ny, mer lättillgänglig lag. Privata företag kommer i och med den nya lagen att få utökade möjligheter att utföra delgivningsuppdrag, eftersom dessa företag kommer att genom auktorisering få samma befogenheter som den offentliga delgivningsverksamheten har idag. Det är länsstyrelsen som beviljar auktorisation. Det kommer också att bli enklare att delge beslut genom elektronisk kommunikation.

Vidare kommer att gälla att de parter som är berörda av ett pågående mål eller ärende får själva större ansvar för att bevaka handlingar som domstolar och andra myndigheter skickar ut. Den nya lagen gäller från den 1 april 2011

*Källa: Prop. 2009/10:237 Ny delgivningslag*

## Undantag för banker för registrering av lagöverträdelse

För att de svenska bankerna ska kunna kontrollera sina kunder mot den s.k. OFAC-listan (innehåller uppgifter om personer som är misstänkta för brott) har nu Datainspektionen, DI, beviljat ett undantag från personuppgiftslagens regler, om att det är förbjudet för andra än myndigheter att registrera personuppgifter avseende lagöverträdelse.

Det är Svenska Bankföreningen som för sina medlemmars räkning ansökt om aktuellt undantag, detta för att kunna uppfylla den nya penningtvättslagens strängare krav på finansiella företags kunskap om sina

## JO får baxläxa av DI

En person gjorde en anmälan till Justitieombudsmannen, JO. Anmälarens namn fanns i ett dokument som lagrades i den dokumentdatabas som kunde nås via JO:s webbplats. Detta strider mot personuppgiftslagen, konstaterade Datainspektionen, DI, och anförde att publicering av namn på befattningshavare, anmälare och andra privatpersoner i aktuell dokumentdatabas normalt inte är tillåtet. En publicering som sker på en webbplats innebär dessutom att uppgifterna blir mycket lättare att få tag på, påpekade DI i sitt beslut.

Om nu JO anser att det är av vikt att direkt peka ut enskilda med namn vid publicering av dokumenten på Internet bör det regleras i lag, anser DI. Göran Gräslund, DI:s generaldirektör, påpekar också att bara för att en handling är allmän och därför inte omfattas av någon sekretessbestämmelse, betyder det inte att den automatiskt ska läggas ut på nätet och därmed bli tillgänglig genom olika sökmotorer.

*Källa: Pressmeddelande från Datainspektionen den 6 oktober 2010*

## DI har synpunkter på förslag om ny förvaltningslag

Justitiedepartementet har gett Förvaltningsutredningen i uppdrag att ta fram ett förslag till ny förvaltningslag. Syftet med den nya lagen ska vara att öka rättsäkerheten och minska handläggningstiderna.

Datainspektionen, DI, konstaterar att utredningen gjort ett gediget kartläggingsarbete med rimliga slutsatser vad gäller eventuella förbättringsåtgärder. Däremot tycker DI inte att borttagandet av begreppet myndighetsutövning i förslaget om ny förvaltningslag är någon bra idé, eftersom gränsdragningen mellan myndighetsbeslut och administrativa beslut då blir oklar. Även i andra delar anser inspektionen att förslaget innehåller otidigheter som gör att det inte går att ta ställning till vilka konsekvenser förslaget får och som kan leda till svårigheter vad gäller den praktiska tillämpningen.

*Källa: Pressmeddelande från Datainspektionen den 7 oktober 2010*



## Behandling i Whistleblowingsystem kräver ej längre tillstånd

Datainspektionen, DI, har infört en ny bestämmelse i föreskrift DIFS 2010:1, som från och med den 1 november 2010 ger bolag en möjlighet att behandla uppgifter i whistleblowingsystem, utan att ansöka om särskilt tillstånd från DI. De bolag som i sådana system ska behandla uppgifter om lagöverträdelse måste följa personuppgiftslagens, PuL, bestämmelser och de särskilda föreskrifter som beskrivs i den nya föreskriften.

Någon generell definition av begreppet whistleblowing finns inte. DI har ansett att begreppet omfattar särskilda rapporteringskanaler som inrättas i syfte att underlätta

för anställda att anmäla misstänkta brott både mot bolagets egen uppförandekod och mot nationell lag. Sådana rapporteringskanaler kan vara en särskild e-postadress, telefontjänst eller webbplats genom vilka uppgifter om brottsmisstankar avseende enskilda personer samlas in och behandlas

Enligt 21 § PuL är det förbjudet för andra än myndigheter att behandla personuppgifter om lagöverträdelse. DI kan dock meddela undantag från detta förbud, antingen genom särskilda beslut eller i generella föreskrifter. Sedan 2008 har ett stort antal bolag ansökt om, och beviljats undantag från 21 § personuppgiftslagen för

att behandla personuppgifter om lagöverträdelse i whistleblowingsystem. För att förenkla hanteringen hos bolagen och samtidigt upprätthålla de krav som ställs till skydd för den personliga integriteten har DI nu meddelat aktuell föreskrift, som under vissa förutsättningar gör det möjligt att behandla sådana uppgifter utan särskilt beslut från DI. Denna vägledning beskriver vilka regler som gäller för sådan personuppgiftsbehandling.

*Källa: Föreskrifter om ändring av Datainspektionens (DIFS 1998:3) om undantag från förbudet för andra än myndigheter att behandla personuppgifter om lagöverträdelse m.m., DIFS 2010:1*

## Konsumentvägledningen får bra betyg

Konsumentverket, KV:s har nyligen publicerat en rapport om svenska folkets uppfattning vad gäller konsumentvägledningens arbete. Rapporten visar att de konsumenter som är i behov av råd och stöd och som hittar till den kommunala konsumentvägledningen är mycket nöjda med den hjälp de fått. De flesta som tillfrågats i aktuell undersökning – 2000 personer mellan 18 och 74 år – angav att de följt de råd som de fått av konsumentvägledaren och att de gärna rekommenderade sina bekantar att kontakta vägledningen.

En tidigare rapport från KV visade dock att konsumentvägledningen och deras arbete var okända för många människor. För att konsumentvägledningen ska göra mest nytta behöver allmänheten veta att verksamheten finns och vad de kan förvänta sig att få hjälp med, framhåller KV.

*Källa: Pressmeddelande från Konsumentverket den 1 december 2010*

## Kfm, BUS och KV tar gemensamt krafttag mot överskuldssättning

Kronofogden, Kfm, Konsumentverket, KV och Budget- och skuldrådgivarnas förening, BUS, har inlett ett gemensamt projekt där de ska besöka flertalet av Skånes kommuner, med syftet att uppmärksamma och samtidigt förebyggande åtgärder vad gäller skuldsättning. Antalet personer som inte klarar av att betala sina skulder ligger väldigt högt i just Skåne och enligt statistik från Kfm har 53 099 personer skulder hos Kfm. Den totala skulden uppgår till drygt 8 675 miljoner kronor och 5 379 av de skuldsatta är ungdomar mellan 18-25 år.

Kfm, KV och BUS är övertygade om att kommunerna kan spara mycket pengar genom att satsa resurser på det förebyggande arbetet och på så sätt minska utbetalningar genom t.ex. försörjningsstöd. Aktörerna påpekar att tidigare erfarenhet visar att arbete i kommunerna bidrar till att förebygga överskuldssättning och att samarbete mellan myndigheter och organisationer är väldigt viktigt för att uppnå ett bra resultat.

*Källa: Pressmeddelande från Konsumentverket den 29 november 2010*

## BF inte helt nöjd med förslag till ändringar i konsumentkreditlagen

Bankföreningen, BF, har i en framställning till civilutskottet framfört en del synpunkter på de föreslagna ändringarna i konsumentkreditlagen. BF framhåller att det överlag är positivt inställda till de ändringar som föreslås i regeringens proposition. BF delar regeringens uppfattning att även fortsättningsvis reglera bostadskrediterna i samma lag som övriga konsumentkrediter, dock med vissa nödvändiga specialregleringar. BF vill dock framhålla förslag till ytterligare behov av anpassning av lagtexten vad gäller bolånen.

Vad gäller kravet på att det i kreditavtalet ska anges det totala beloppet bör detta krav inte omfatta bostadslån, eftersom det i praktiken är omöjligt att vi avtalets ingående fastställa det sammanlagda beloppet samt att en uppskattning kan bli missvisande för konsumenten. Med det sammanlagda beloppet som konsumenten ska betala menas räntor, avgifter och andra kostnader som konsumenten ska betala med anledning av krediten.

Vidare anser BF det bör i bestämmelserna om ränteskillnadsersättning efter exemplen om vilka säkerheter som ställs för bolån läggas till ordalydelsen "eller om krediten är avsedd för bostadsändamål", för att på så sätt fånga upp de kreditavtal som är avsedda för bostadsändamål, men som p.g.a. uppräknigen riskerar att falla utanför.

BF aviserar också att det inom EU pågår ett arbete vars syfte är att lägga fram ett förslag till ett gemensamt regelverk för bostadskrediter. EU-kommissionen presenterade i juli 2010 ett dokument om den framtida regleringen av bolånemarknaden och ett förslag till direktiv har aviserats till våren 2011.

*Källa: Svenska Bankföreningens framställning till riksdagens civilutskott, den 26 oktober 2010*



## Tydligare information krävs om vad skuld avser

Datainspektionen, DI, har granskat tydligheten avseende inkassokrav som sänds ut för fordringar rörande tele-, TV- och Internetavgifter. DI kunde konstatera att samtliga bolag som DI inspekterat bröt mot inkassolagen.

DI menade att inkassobolagen använde oprecisa uppgifter i sina inkassokrav, vilket gör det svårt för gäldenären att förstå vad fordran avser. Gäldenärernas möjligheter att ta ställning till kravets riktighet försäras därmed, menade DI.

De berörda inkassobolagen förutsätts nu rätta till utformningen av dessa krav och DI kommer sedan att följa upp sin granskning.

*Källa: Pressmeddelande från Datainspektionen den 25 november 2010*

## Vägledning angående personuppgifter

Regeringsrätten har i ett mål angående utlämnande av personuppgifter från folkbokföringen kommit fram till en annan slutsats än underinstanserna. Underinstanserna hade tidigare vägrat att lämna ut uppgifter om vårdnadshavarens namn och adress. Regeringsrätten fann att bestämmelserna i 22 kap 1 § offentlighets och sekretesslagen inte hindrar att uppgifterna lämnas ut.

Svea Hovrätt kom i ett annat mål fram till att ett felaktigt angivet personnummer i ett äldre utslag inte hindrar att utslaget kan bedömas röra en namngiven person. Målet återförvisades till Kfm för fortsatt handläggning.

*Källa: Regeringsrättens dom den 22 juni 2010, mål nr 715-10n och Svea Hovrätt ÖÅ 3828-2010.*

# Anslagstavlan

## Referensränta:

### Räntedag

080701	4,50%
090101	2,00%
090701	0,50%
100101	0,50%
100701	0,50%

## Inkassokostnader:

Inkassokrav	160:-
Arvode bf	340:-
Arvode avhysning	375:-
Upprätt. amort.plan	150:-
Avisering	50:-

## Avgifter:

Bf-ansökan	300:-
Verkställighet	600:-
Stämningsansökan	450:-
Konkursansökan	500:-

## Basbeloppet:

2010:	42 400
-------	--------

## Medlemmar

Svensk Inkasso	52
----------------	----

*”Säkra Betalningar önskar  
alla läsare  
en riktigt God Jul  
och ett Gott Nytt År”*

*Elisabet och Maria*



# Styrelse

Claes Månsson,  
Advokatfirman Åberg & Co AB  
Ordförande, tillika VD  
Telefon: +46 8 6969579 (70) (office phone)  
E-post: claes.mansson@adv-berg.se

Mats Bergström  
Kreditinkasso AB  
Arbetsgrupp Utbildning  
Telefon: 08-701 48 77  
E-post: mabe32@handelsbanken.se

Rikard Westlund,  
Intrum Sverige AB  
Arbetsgrupp Tidning, myndighetssamverkan  
Telefon: 08-616 77 60  
E-post: r.westlund@se.intrum.com

Erika Rönquist Hoh  
Aktiv Kapital  
Arbetsgrupp Juridik  
Telefon: 031-704 16 07  
Epost: erika.ronnquist.hoh@aktivkapital.se

Gordon Odenbark,  
Gothia Finacial Group AB  
Arbetsgrupp Juridik  
Telefon: 0340-66 44 00  
E-post: gordon.odenbark@gothiagroup.com

Anders Rönngard,  
Invoice Finance AB  
Arbetsgrupp Tidning  
Telefon: +46 40 39 68 25  
E-post: anders.ronngard@invoice.se

Charlotte Strandberg,  
Inkasso AB Marginalen  
Arbetsgrupp Etiska frågor  
Telefon: 08-412 65 00  
E-post: charlotte.strandberg@marginalen.se

Anders Svensson,  
Alektum Inkasso AB  
Arbetsgrupp juridik, sammankallande  
Telefon: 031-348 01 31  
E-post: anders.svensson@alectum.com

Johan Dietmann,  
Lindorff Sverige AB  
Arbetsgrupp Marknadsföring  
Telefon: 031-733 32 00  
E-post: johan.dietmann@lindorff.com

Mats Kärsrud,  
Svea Inkasso AB  
Arbetsgrupp  
Telefon: 08-735 90 00  
E-post: mats.karsrud@sveaekonomi.se

## Övriga

Marie Bråberg  
Rektor, Svensk Inkasso:s  
Utbildningsprogram  
Telefon: 0707-13 00 71  
E-post: marie.braberg@gmail.com

Anders Cardell  
Utbildningssektionen  
Telefon: 031-348 01 41  
E-post: anders.cardell@alektum.com

Peter Hellman  
Skribent, Säkra Betalningar  
Telefon: 031-348 01 14  
E-post: peter.hellman@alektum.com

Kansliet:  
Box 10022, 181 10 Lidingö  
Tel: 08-731 43 90  
E-post: kansliet@svenskinkasso.se



## Vill du annonsera i Säkra Betalningar?

Kontakta vårt kansli eller vår annonsredaktör Elisabet Hammar. Genom medverkan i vår tidning når du effektivt ut bland företag, myndigheter och andra aktörer verksamma inom såväl inkasso- som kreditbranschen. Tidningen distribueras till samtliga medlemsföretag i föreningen, till myndigheter, departement och andra betydelsefulla organisationer och beslutsfattare inom branschen.

Samtliga sidor i tidningen kommer att vara i färg.

Kansliet når du på telefon: 08-731 43 90, e-post: kansliet@svenskinkasso.se.

Elisabet når du på telefon: 070-200 87 69, e-post: elisabet.hammar@aptic.se.

## Annonspriser 2011

*Pris, exkl moms*

Baksidan (helsida)	12 000 kr
Helsida	5 500 kr
Halv sida	3 500 kr
Kvart sida	2 750 kr

Vill du beställa annonsplats i fler nummer vid ett och samma tillfälle kan du kontakta kansliet eller elisabet.hammar@aptic.se för diskussion om paketpris.

# Framgångsrika affärer men tomt i kassan?



**SMART SOFTWARE FOR HARD CASH**

0500-100 200 [www.aptic.se](http://www.aptic.se)

 Reskontra  Factoring  Inkasso

*Aptic ARC – ett komplett affärssystem som hjälper er att få full kontroll över kredittider, kassaflöde och fordringar. Hela vägen från faktura till full betalning!*