



EXAMENSARBETE

Våren 2015

Sektionen för Hälsa & Samhälle

Företagsekonomi

Revisor/Controller

Kreditbedömning av kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag

Författare

Milica Simic

Handledare

Eva Lövstål

Examinator

Timurs Umans

Sammanfattning

De olika kriserna samt låg- och högkonjunkturer som inträffat har medfört till att bankerna blivit mer återhållsamma i sin kreditgivning. Det som kan påverka bankers kreditbeslut är kreditbedömningsprocessen. I tidigare studier sägs det att det kan finnas skillnader i vad banktjänstemän studerar under kreditbedömningen, medan andra menar att storbanker har komparativa fördelar av att studera ett företags kvantifierbara information. Kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag (KIBS) åtskiljs från vissa branscher genom att huvudsakligen bestå av immateriella tillgångar och är därav även säkerhetsbegränsade. De immateriella tillgångarna anses vara svåra att värdera och vissa intressenter påpekar att de finansiella rapporterna i dessa typer av företag har tappat sin relevans.

Syftet är att utreda hur banktjänstemän i storbanker kreditbedömer KIBS dvs. vad för bedömningskriterier som de tar hänsyn till samt vad deras förhållningsätt till bland annat KIBS immateriella tillgångar samt finansiella rapporter har för någon påverkan på det. Med detta menas om det har någon påverkan på vilka bedömningskriterier (information) som tas hänsyn till samt på något delmoment som bedöms. Det ska på så sätt klargöras om kreditbedömningen därför skiljer sig mellan branscher. Under studien utgår man från bland annat Berger och Udells teori kring indelning av information och nyinstitutionell teori. Semistrukturerade intervjuer har använts för att få förståelse kring bankers kreditbedömning och urvalet har begränsats till tre storbanker, där sammanlagt sex intervjuer utförts. Kompletterande frågor besvarades via mejl och telefon.

Resultatet blev att kreditbedömningen inte åtskiljdes mellan branscher. Banktjänstemännen i storbankerna fokuserade till skillnad från i tidigare studier både på kvalitativ samt kvantitativ information och därav ansåg även att de finansiella rapporterna var relevant. De immateriella tillgångarna påverkade räntenivån under kreditbedömningen beroende på hur de var bokförda. Om någon immateriell tillgång är bokförd som en tillgång, dras den av från det egna kapitalet och alla förutom en av banktjänstemännen accepterade inte immateriella tillgångar som säkerhet. Det som kunde åtskiljas var vilka säkerheter som bankerna kunde erhålla från KIBS. Vissa bedömningskriterier ansågs även vara i synnerhet viktiga ur banktjänstemännens perspektiv vid kreditbedömning av KIBS.

Nyckelord: Kreditbedömning, bransch, KIBS, finansiella rapporter, immateriella tillgångar

Abstract

The various crises, booms and recessions that have occurred, have led the banks to become more restrained in their lending. Banks credit decision is influenced by their assessment process. In previous studies it is indicated that there could be differences in what bank officials focus on during the credit assessment, while others claim that large banks have comparative advantages in studying a company's quantifiable information. Knowledge intensive business services are distinguished from certain industries by mainly consisting of intangible assets and have therefore limited collateral. The intangible assets are considered to be difficult to value and others point out that the financial reports in these types of businesses have lost their relevance.

The aim is to examine how bank officials in large banks credit assess KIBS, which is what evaluation criteria they take into account and what their approach to, for example KIBS intangible assets and financial reports have an impact on this. This refers to if it has any impact on the evaluation criteria (information) that is taken into account, and on any subsections that are judged. It should in such a way be clarified whether the credit assessment is therefore different between industries. During the study theories that are been used are for example Berger and Udells theory about the classification of information and new institutional theory. Semi-structured interviews were used to gain understanding of the banks' credit assessment and the selection has been limited to three big banks, where a total of six interviews were conducted. Complementary questions were answered through emails and telephone.

The result was that the credit assessment is not set apart among industries. However bank officials in large banks unlike shown in previous studies, focused both on qualitative and quantitative information and the annual statement is also considered being relevant. The intangible assets affected the level of interest rates, during the credit assessment depending on how they were booked. If any intangible assets are booked as an asset, they are deducted from the equity capital and almost all bank officers except one did not accepted intangible assets as collateral. What was distinguished was what type of collateral the banks could obtain from KIBS. Some evaluation criteria were also considered particularly important from the perspective of the bank officers, during the credit assessment of KIBS.

Key words: Credit assessment, industries, KIBS, financial reports, intangible assets

Förord

Jag vill ta tillfället i akt och börja med att tacka respondenter i bankerna som hjälpt mig att fullgöra denna studie. Vidare vill jag även tacka min handledare Eva Löfstål som kontinuerligt väglett mig samt gett mig olika tips och idéer under denna studiens gång.

Jag vill även rikta ytterligare ett stort tack till min familj som stöttat mig i vått och torrt och visat förståelse för den gångna tuffa perioden.

Kristianstad, 27 maj 2015

Milica Simic

Förkortningar

KIS Knowledge-intensive service

KIBS Knowledge-intensive business service

Innehållsförteckning

| | |
|---|----|
| Kapitel 1 Inledning..... | 1 |
| 1.1 Problembakgrund..... | 1 |
| 1.2 Problemdiskussion | 2 |
| 1.3 Problemformulering..... | 6 |
| 1.4 Syfte..... | 6 |
| 1.5 Avgränsning..... | 6 |
| 1.6 Disposition..... | 7 |
| Kapitel 2 Teori | 8 |
| 2.1 Kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag..... | 8 |
| 2.1.1 Immateriella tillgångar | 8 |
| 2.2 Kreditbedömning..... | 10 |
| 2.3 Information | 14 |
| 2.4 Finansiella rapporter & immateriella tillgångar | 16 |
| 2.5 Nysinstitutionell teori..... | 17 |
| 2.6 Sammanfattning..... | 19 |
| Kapitel 3 Metod..... | 21 |
| 3.1 Forskningsfilosofi..... | 21 |
| 3.2 Forskningsansats | 22 |
| 3.3 Forskningsmetod..... | 22 |
| 3.4 Litteratursökning..... | 23 |
| 3.5 Databasinsamlingsmetod | 24 |
| 3.5.1 Semistrukturerade intervju | 24 |
| 3.6 Intervjuguide | 26 |
| 3.7 Urval | 27 |
| 3.8 Respondenter..... | 28 |
| 3.9 Reliabilitet och Validitet..... | 29 |
| 3.10 Etiskt beaktande..... | 30 |
| Kapitel 4 Empiri | 31 |
| 4.1 Bank A..... | 31 |
| 4.1.1 Bakgrund | 31 |
| 4.1.2 Kreditpolicy | 31 |
| 4.1.3 Kreditbedömning av KIBS..... | 32 |
| 4.1.4 Immateriella tillgångar | 35 |
| 4.1.5 Säkerhet | 38 |

| | |
|--|----|
| 4.1.6 Informationskällor | 39 |
| 4.2 Bank B..... | 39 |
| 4.2.1 Bakgrund | 39 |
| 4.2.2 Kreditpolicy | 39 |
| 4.2.3 Kreditbedömning av KIBS | 40 |
| 4.2.4 Immateriella tillgångar | 45 |
| 4.2.5 Säkerheter | 46 |
| 4.2.6 Informationskällor | 47 |
| 4.3 Bank C..... | 48 |
| 4.3.1 Bakgrund | 48 |
| 4.3.2 Kreditpolicy | 48 |
| 4.3.3 Kreditbedömning av KIBS | 49 |
| 4.3.4 Immateriella tillgångar | 52 |
| 4.3.5 Säkerhet | 54 |
| 4.3.6 Informationskällor | 55 |
| Kapitel 5 Analys | 56 |
| 5.1 Kreditpolicy | 56 |
| 5.2 Kreditbedömning av KIBS | 57 |
| 5.2.1 Säkerheter | 64 |
| 5.2.2 Bedömning av immateriella tillgångar | 65 |
| 5.2.3 Informationskällor | 67 |
| 5.2.4 Information | 68 |
| 5.3 Sammanfattning..... | 68 |
| Kapitel 6 Slutsats | 70 |
| 6.1 Kreditbedömning..... | 70 |
| 6.2 Studiens bidrag..... | 71 |
| 6.2.1 Teoretiskt bidrag | 71 |
| 6.2.2 Samhällsmässigt bidrag | 72 |
| 6.2.3 Etiskt bidrag..... | 72 |
| 6.3 Vidare forskning | 72 |
| 7. Källförteckning | 74 |
| Bilagor | 79 |
| Bilaga 1 – Intervjufrågor till banker | 79 |

Kapitel 1 Inledning

Kapitlet kommer innehålla en introduktion och vidare en diskussion kring valda ämnet fram till mitt syfte samt problemformulering. En avslutning av kapitlet sker med en redogörelse på studiens avgränsning samt uppsatsens disposition.

1.1 Problembakgrund

Företagens finansiering är en väsentlig samhällsfråga (Bjerkesjö, Hallin, Silver och Spangenberg 2011). De olika kriserna samt låg- och högkonjunkturer som inträffat har haft en påverkan på kreditflöde till företag. Bankerna blev mer återhållsamma i sin kreditgivning, vid införandet av nya hårda lånevillkor vilket begränsade företagens tillgång till kredit (Federal Reserve Board, 2012). Företagens efterfrågan på medel pressades ner p.g.a. av minskade investeringsmöjligheter och det finansiella välståndet av potentiella låntagare försämrades. Enligt Bjerkesjö m.fl. (2011) tenderar emellanåt de flesta stater att inrikta sin kreditgivning till vissa typer av företag. Ett antal studier visar att företagens möjlighet att få finansiering, kan variera beroende på branschen. Tjänsteföretag är ett av företagen som har svårighet med att täcka sina finansieringsbehov. Detta bland annat för att banker anser att dessa företags verksamhet är mindre transparent samt mer invecklad till skillnad från ett tillverkningsföretag (ibid).

Tjänstesektorn har identifierats som alltmer viktigare i utvecklade ekonomier och ersätter med tiden mer fysiska produkter. Typer av företag som ingår inom tjänstesektorn är kunskapsintensiva tjänstebranscher, benämnda KIS (*Knowledge-intensive service*) samt KIBS (*Knowledge-intensive business service*). Dessa typer av företag erbjuder tjänster (service) (Ritala, Hyötylä, Blomqvist & Kosonen, 2011). KIBS har under de senaste åren uppmärksammas mer och är numera en viktig aktör i innovationsprocessen (Schricke, Zenker, Stahlecker 2012; Marques, Pechua'n Lim, 2011). Enligt Marques, Pechua'n, Lim, (2011) består KIBS av immateriella tillgångar i form av exempelvis de anställdas kunskap (humankapital), vilka är avgörande för att förbli konkurrenskraftiga.

KIBS kan såsom andra företag vara i behov av att låna kapital (Funered, 1994). Finansiärer som t.ex. banker kan i dessa situationer behöva utföra grundliga analyser under sin kreditbedömning för att fatta ett kreditbeslut. Enligt Svedin (1992) är

kreditgivarnas huvudsakliga uppgift, ur utlåningsperspektiv att fastställa ett företags återbetalningsförmåga samt dess framtida möjligheter. Detta försöks enligt Lunden och Olsson (2006) bedömas under kreditbedömningen, genom att bland annat ta hänsyn till ett företags årsredovisning. En årsredovisning består bland annat av finansiella rapporter såsom balans- och resultaträkning (Johansson, Johansson, Marton & Pautsch, 2009). De finansiella rapporterna anses vara annorlunda samt problematiska för företag som KIBS. Detta för att de bland annat består av immateriella tillgångar, vilka inte är iakttagbara i företagets balansräkning. De immateriella tillgångarna anses även vara svåra att värdera (Hoegh-Krohn & Knivsflå, 2000).

Bankerna innehar även en kreditrisk att aldrig med säkerhet kunna förutspå om ett lån kommer att återbetalas. Vid en kreditbedömning kräver bankerna därför säkerheter för att minimera dessa risker (Funered, 1994). Enligt Bjerkesjö m.fl. (2011) har bankerna svårigheter med att få tillgång till säkerheter från tjänsteföretag, som även kan tolkas gälla för KIBS. Detta för att de har en begränsad säkerhetsmassa till skillnad från ett tillverkande företag (ibid).

1.2 Problemdiskussion

En kreditbedömning innebär enligt Funered (1994) att banker tar hänsyn till olika aspekter kring kreditsökaren som dess finansiella rapporter, återbetalningsförmåga, säkerheter, affärsplan samt ägarens betalningsmoral. Både finansiella rapporterna samt immateriella tillgångar som uppkommer i företag som KIBS är något som det förts diskussioner kring. Kunskap, marknadsföring, forskning och utveckling, och andra immateriella resurser får allt större betydelse i den moderna ekonomin (Hoegh-Krohn & Knivsflå, 2000; Gu & Wang 2005; Ciprian, Valentin, Madalina & Lucia, 2012; Dahmash, Durand & Watson, 2009). Dock har det samtidigt blivit ett viktigare problem för olika intressenter som bland annat investerare, forskare samt revisionsbyråer (Hoegh-Krohn & Knivsflå, 2000; Whitwell, Lukas, Hill, 2007; Gu och Wang, 2005). Enligt Lev (2001) har immateriella tillgångar alltid ansetts vara ”riskabla” tillgångarna (Eckstein, 2004). Det anges att de är svåra att värdera för att de bland annat anses vara associerade med komplex information till skillnad från materiella tillgångar. Det är därför svårt att bedöma deras ekonomiska värde och bidrag till företagets blivande inkomster (Gu & Wang, 2005).

Att de immateriella tillgångarna är svåra att värdera och identifiera har även lett till

andra problem. Ett företag som KIBS intellektuella kapital dvs. exempelvis de anställdas kunskaper, relationer, så kallade dolda tillgångar, tas inte upp i de nuvarande finansiella rapporterna (Ciprian, Valentin, Madalina & Lucia, 2012). Enligt Hoegh-Krohn, Knivsflå (2000) anses de finansiella rapporterna tappat sin ”värde” relevans. Detta för att de inte erkänner immateriella tillgångar som tillgångar. Det innebär att resurser (utgifter) som spenderas på immateriella tillgångar är inte behandlade som värdefulla investeringar och aktiverade i balansräkningen, dvs. uppsatta som immateriella tillgångar i balansräkningen utan istället blivit bokförda som kostnader i resultaträkningen (ibid). Choi m.fl. (2001) påpekar att desto mer ett företag består av immateriella tillgångar, desto större är sannolikheten att ett företags finansiella rapporter inte visar den fullständiga potentialen av dess framtida inkomster från investeringar (Whitwell, Lukas, Hill, 2007). Andra menar att då investerares primära informationskälla är finansiella rapporter, kan detta missleda investerarna (Hoegh-Krohn & Knivsflå, 2000). Detta kan tolkas skapa informationassymetri mellan intressenter och företaget, då de inte får en rättvis bild. Företag kan dock välja enligt vilket regelverk de vill upprätta sin årsredovisning. Därav kan vissa företag vid användning av ett visst regelverk aktivera någon utgift som en immateriell tillgång, medan andra har valt att följa ett annat och därav bokförs de immateriella tillgångar på samma sätt som påpekats ovanför.

I en annan studie anges att de immateriella tillgångarna hanteras på ett visst sätt av kreditgivare (Catusus & Gröjer, 2003). Catusus och Gröjer (2003) menar att om ett företags immateriella tillgångar såsom forskning och utveckling, varumärke samt utbildning är bokförda som immateriella tillgångar i balansräkningen, tar inte långivare hänsyn till dessa. De immateriella tillgångarna anses inte vara ”tillgångar” och därav dras de av från det egna kapitalet. Detta anses bero på att de i institutionaliserade former kring ett kreditbeslut inte finns utrymme för immateriella tillgångar samt att dessa enligt deras bank manual inte anses vara några tillgångar. Studien baseras dock på en storbank i Sverige och klargöra inte om detta även är fallet i andra banker. Enligt Sigbladh och Wilow (2008) anges att flertal nyckeltal beräknas med hjälp av ett företags eget kapital. Det är därav intressant att se om banktjänstemän i andra storbanker bedömer immateriella tillgångar på samma sätt samt vad det har för inverkan på andra delmoment som bedöms under kreditbedömningen.

Kreditgivares bedömning av ett företag anses vara olika omfattande beroende på

situationen vid kreditgivningstillfället. Vissa banktjänstemän fokuserar på finansiell information och använder sig av ett statistiskt perspektiv. Andra har dock en dynamisk inställning och inriktar sin bedömning på ett företags återbetalningsförmåga (Landström, 2003). Svedin (1992) menar att varje företag är unikt och leder till att en erfaren kreditgivare omedvetet väljer delvis olika kriterier att bedöma ett företag utifrån. Enligt Green (1997) påpekas att långivare vid ett kreditbeslut av nystartade samt små företag utgår ifrån sin egen bedömning samt påverkas av institutionaliserade former för kreditbeslut. Rodgers (1999) menar dock att sådana beslut istället påverkas av villkorande faktorer, inklusive handelsutsikter, bankens kultur samt storlek på banken (Catasus & Gröjer, 2003).

Andra studier visar att banker vid en kreditbedömning fokuserar på viss sorts information om företaget och därmed använder en viss lånemetod. De talar då om ”hård” kvantitativ information om företaget, såsom dess finansiella ställning och ”mjuka” kvalitativ information om bland annat låntagaren (Udell, 2008; Berger & Black, 2011). Enligt Berger & Black (2011) framkommer det i tidigare studier att små banker under kreditbedömningen har komparativa fördelar när de fokuserar på ”mjuk” kvalitativ information vid lån till små företag. Vid lån till stora företag anses stora banker ha komparativ fördelar när de fokuserar på ”hård” kvantitativ information. Detta anses bero på att små företag anses vara mindre transparenta i jämförelse med stora företag. Deras resultat visar dock att små företag även har komparativa fördelar med att fokusera på kvalitativ information vid lån till stora företag. Stora banker kan kanske ge lån till små företag om de använder information om företagets säkerhet (ibid). Berger och Udell (2006) menar att den ”hårda” information inte tillhör till en utan flertal lånemetoder och på så sätt ska man kunna ge lån till små och medelstora företag. Enligt Stein (2002) anges att det kan finnas flera olika skäl till varför stora institutioner kan ha en komparativ fördel vid användning av ”hård” information (Berger och Udell, 2006). Frågan är dock om det är fallet, vad fokuserar banktjänstemän i storbankerna på under en kreditbedömning av KIBS. Som påpekats tidigare är de finansiella rapporterna enligt andra intressenter mindre relevanta i företag som KIBS. Frågan är hur de förhåller sig till KIBS finansiella rapporterna?

Som tidigare nämnts är även KIBS ett företag som är säkerhetsbegränsad. En studie menar dock att om det förekommer i ett land en mogen marknad, kan bankerna ge säkerhetsfria lån, som substitueras med garantier och en god relation. (Menhoff,

Neuberger & Rungruxsivorn, 2012) Ostad (1997) och Scott (1994) hävdar även att befintliga immateriella resurser även kan vara en potentiell säkerhet. (Catasus & Gröjer, 2003) Hur förhåller sig banktjänstemännen i storbankerna till säkerhetsfria lån och immateriella tillgångar som säkerhet?

Här finns alltså studier som anger att bland annat instituttypen avgör hur ett företag kreditbedöms och att stora banker har komparativa fördelar när de fokuserar på hård kvantitativ information. Andra menar att banker tar hänsyn till olika bedömningskriterier dvs. olika sorters information kring ett företag. Storleken på banken och dess kultur har en påverkan på kreditbeslutet medan andra menar att det påverkas av individuell bedömning eller institutionaliserad form. Studier menar även att immateriella tillgångar är svåra att värdera samt att vissa långgivare inte anser att de tillgångar och drar av dem från det egna kapitalet. Andra intressenter anser att de finansiella rapporter i företag som KIBS har tappat sin relevans. Detta anses även skapa en viss informationassymetri mellan intressenter och företag som KIBS. Gorman, Rosa, Faseruk (2005) studerade olika aspekter kring banker och dess kreditbedömning av ett kunskapsföretag. Dessa företag består till stor del av immateriella tillgångar. De anger bland annat att bankerna tar hänsyn till variabler som t.ex. affärsplan, affärsidé, ledningen samt finansiellt tillstånd, dvs. olika sorters information. Dock redogörs inte om studien baseras på en stor eller liten banks kreditbedömning och därför framkommer det inte om det mottstrider tidigare studier. Även om studier som är gjorda av Gorman, Rosa, Faseruk (2005) och Catasus och Gröjer (2003), delvis indikerar på att finansiella rapporter är relevant, framkommer inte om banktjänstemännen i utvalda storbanker i denna studie, syn på dessa är samma.

Sammanfattningsvis åtskiljs KIBS på olika sätt från vissa branscher och det förekommer olika problem kring bland annat immateriella tillgångar och finansiella rapporter, som inte anses vara relevanta och som leder till informationassymetri. Dock framkommer inte vad detta har för någon inverkan på storbankers banktjänstmäns kreditbedömningsprocess, något delmoment under kreditbedömningen samt vilka bedömningskriterier som de därför anser vara viktiga respektive viktigast. Den här studien kommer fylla in den kunskapsluckan och redogör om banktjänstemännen i storbankerna även i detta fall fokuserar på och endast har komparativa fördelar av kvantitativ information. Om eventuellt banktjänstemännen i storbankerna anpassat sin

kreditbedömning till specifikt KIBS och studerar i dessa fall andra bedömningskriterier. Utifrån detta klargörs hur de förhåller sig till de finansiella rapporterna och hur de bedömer immateriella tillgångar under kreditbedömningen både för sig själv men även som säkerhet.

1.3 Problemformulering

Hur kreditbedömer banktjänstemännen i storbanker kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag?

- Hur förhåller de sig till kunskapsintensiva service- och tjänsteföretags finansiella rapporter samt immateriella tillgångar och vad har det för påverkan på kreditbedömningen?
- Skiljer sig kreditbedömningsprocessen beroende på bransch?

1.4 Syfte

Syftet är att utreda hur banktjänstemännen i storbanker kreditbedömer KIBS dvs. vad för bedömningskriterier som de tar hänsyn till samt vad deras förhållningsätt till bland annat KIBS immateriella tillgångar samt finansiella rapporter har för någon påverkan på det. Med detta menas om det har någon påverkan på vilka bedömningskriterier (information) som tas hänsyn till samt på något delmoment som bedöms. De ska på så sätt klargöras om kreditbedömningen därför skiljer sig mellan branscher.

1.5 Avgränsning

Studien redogör hur kreditbedömningsprocessen går till för KIBS, men även andra branscher. En avgränsning sker vid vissa delar angående årsredovisningen, säkerheter samt relationen mellan stora banker samt KIBS. Detta för att få en djupare förståelse kring hur kreditbedömningsprocessen utförs för företag samt om den skiljer sig mellan branscher. Min studie baseras även enbart på kreditbedömningen i tre utav fyra stora banker. Jag kommer därför inte kunna generalisera och påpeka hur kreditbedömningen genomförs i de resterande storbanker samt exempelvis i småbanker.

1.6 Disposition

Kapitel 1- Detta kapitel inleds med ett perspektiv på bankernas kreditgivning, redogörelse på vilken betydelse KIBS har i samhället samt på vilket sätt de skiljer sig från vissa andra branscher. Vidare uppkommer en förklaring på vad som tas hänsyn till under kreditbedömningen samt olika problem som kan uppkomma kring KIBS.

Kapitel 2- Kapitlet behandlar referensramen för mina forskningsfrågor. Det förekommer en definiering av bland annat KIBS och vilka sorters immateriella tillgångar de består av. En redogörelse uppkommer även av en allmän kreditbedömningsprocess, vilka typer av information som kan tas hänsyn och teori som används för att kunna dra slutsatser utifrån resultaten.

Kapitel 3- Kapitlet behandlar vilket tillvägagångssätt använts till studien för att kunna besvara min problemformulering. En redogörelse sker för bland annat valet av metod, valet av respondenter samt vilken källkritik som tagits hänsyn till i samband med en viss metod.

Kapitel 4- Detta kapitel kommer att behandla en kort introduktion om bankerna samt en beskrivning på hur deras kreditbedömningsprocess går till för KIBS. Det förklaras även bland annat hur de under kreditbedömningen förhåller sig till immateriella tillgångar samt finansiella rapporter.

Kapitel 5- Inom kapitlet genomförs en analys av banktjänstemäns kreditbedömning och om informationen vid kreditbedömningen baseras på mjuk kvalitativ eller hård kvantitativ information. Det klargörs om kreditbedömningen skiljer sig mellan branscher.

Kapitel 6- Inom detta kapitel kommer slutresultatet presenteras samt diskuteras. Vidare tas även upp studiens bidrag samt vidare forskning.

Kapitel 2 Teori

Kapitlet innehåller en referensram för min forskningsfråga och definierar KIBS, deras immateriella tillgångar samt beskriver vad som är väsentligt i en kreditbedömning. Vidare redogörs även hur indelning av information sker samt en teori som används för att kunna dra slutsatser.

2.1 Kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag

Tjänstebranschen kan delas in i kunskapsintensiva företag som t.ex. kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag. Definitionen för kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag är ”*Knowledge-intensive business service*” och benämns för KIBS (Eskilstuna, 2014; Consoli & Hortelano, 2010) Enligt Consoli & Hortelano (2010) är KIBS ett förmedlande företag som specialiserar sig på kunskap screening, bedömning samt utvärdering och säljer professionella konsulttjänster. I denna studie benämns kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag för KIBS samt definieras enligt Marques, Pechua’n, Lim (2011). Definitionen innebär att KIBS består bland annat av immateriella tillgångar som t.ex. kunskap, som tillhör intellektuellt kapital.

2.1.1 Immateriella tillgångar

Kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag består huvudsakligen av immateriella tillgångar. Enligt (Artsberg, 2012) kan immateriella tillgångar definieras som en icke monetär tillgång utan fysisk substans. Enligt Ciprian, Valentin, Madalina & Lucia, 2012 uppkommer i litteraturen olika benämningar såsom immateriella tillgångar samt intellektuellt kapital som anses betyda samma sak. En immateriell tillgång kan enligt Drefeldt och Törning (2013) både vara en omsättningstillgång samt en anläggningstillgång. Omsättningstillgången är exempelvis periodiserade kostnader i anknytning med bokslut medan immateriella anläggningstillgångar är förvärvade rättigheter av att kunna använda någon annans egendom, hyresrätt eller en licens. Vanligaste immateriella anläggningstillgångar är balanserade utgifter för forsknings- och utvecklingsarbeten, varumärken, patent, koncessioner, hyresrätter samt liknande rättigheter.

De immateriella tillgångarna är enligt Nomen (2005) uppdelade i synliga och dolda tillgångar. (Ciprian et al., 2012) De synliga immateriella tillgångar anses vara de ”som är legaliserade i olika redovisningsstandarder. De kan också eventuellt vara identifierbara, kontrollbara eller inte, eller genererade intern eller genom förvärv” (ibid). Det kan exempelvis vara enligt Nevado and Lopez (2002) programvara applikationer, koncessioner samt immateriella rättigheter. Detta kan anses vara ett företaget immateriella anläggningstillgångar.

De dolda tillgångarna är en annan benämning för intellektuellt kapital. Dessa tillgångar är inte accepterade som immateriella tillgångar av redovisningsstandarder och därav inte uppkommer som sådana i de finansiella rapporterna. De är oidentifierbara och okontrollerbar, som erhållits genom förvärv av andra företag eller genererats internt (Ciprian et al., 2012). Enligt Cohen & Kaimenakis (2007) består kunskapsintensiva företag, i detta fall KIBS av intellektuellt kapital. Intellektuellt kapital kan delas in i human- och strukturkapital. Cohen & Kaimenakis (2007) säger att *humankapital* är bland annat den kunskapen samt skicklighet som företagets anställda besitter. Det även hur ledningen ser ut, hur relationerna ser ut inom företaget (Prv för företagare, 2015). Struktur kapital är ett företags infrastruktur och kan delas in organisationskapital samt relationskapital (ibid). Enligt Huggins & Weir (2012) är organisationskapital den tillgång som stannar kvar i företaget efter att dess humankapital gått hem för dagen. Kapitalet består bland annat av ett företags databaser, mjukvara samt hårdvara (ibid). Det anses även vara arbetsprocesser, patent- och varumärkesrättigheter samt affärshemligheter (Prv för företagare, 2015). Relationskapital företräder ett företags potential som fås genom de externa immateriella tillgångarna. De immateriella tillgångar är kunskap som finns inbyggd i exempelvis deras kunder. Företags relation till sina kunder utgör en viktig del i deras relationskapital, benämnd kundkapital. Kunskapskapitalet innehåller bland annat ett företags kundkontrakt, lojalitet samt dess varumärke (Cohen & Kaimenakis, 2007).

KIBS är ett företag som levererar tjänster och säljer därmed ingen materiell produkt utan sina tjänster. Alla immateriella anläggningstillgångar kan anses inte uppkomma i KIBS, såsom exempelvis patent på en tjänst är något som inte förekommer. Däremot kan exempelvis ett it konsultbolag ha forsknings- och utvecklingsarbeten då de eventuellt tar fram ett nytt datorprogram eller har ett starkt varumärke. Humankapital är även något som kan anses vara en viktig beståndsdel för dessa företag för att förbli

konkurrenskraftiga. Det är därför viktigt att företaget utvecklar kompetens hos deras medarbetare för att kunna erbjuda bra service och tjänster till konsumenterna (Marques, Pechua ´n Lim, 2011).

2.2 Kreditbedömning

Enligt Sigbladh och Willow (2008) har kreditpolicyn en väsentlig inflytande på kreditbedömningen, detta för att den anger i detalj den inriktning man har för kredithantering. Kreditpolicyn ger en struktur för hur man ska fatta konsekventa samt välgrundade kreditbeslut och hantera befintliga kunder, krav, inkasso samt påminnelser. Utöver detta specificerar den ansvar och befogenheter i en organisation. En dokumenterad kreditpolicy anses leda till en bra och effektiv kredithantering. Enskilda kreditbedömare åtskiljer dock sin bedömning av kunders kreditansökningar, även om det finns en standardiserad kreditpolicy. (Sigbladh och Willow, 2008).

De finns även uppsatta kreditgivningsregler i banklagstiftningen som är uppsatta för att banker bland annat ska undvika att förbise viktiga aspekter under kreditbedömningen. Banklagen innehåller lagar, vars syfte är skydda banken mot förluster. Den berör bland annat på frågor kring säkerhet, avtalstider för kredit samt vilka möjligheter banken har när det gäller kredit utan säkerhet (blancokredit). Banken gör dock utöver att följa banklagen sina egna, mer omfattande bedömningar av kreditrisken. De försöker även sprida sina kreditrisker genom att ge krediter till företag inom olika branscher. (Stenberg och Sigbladh, 2008)

Landström (2003) menar att en felfri kreditbedömning begär analyser av en stor mängd information, i avsikt att skapa en heltäckande bild av det creditsökande företaget. Dock anges att vissa banktjänstemän fokuserar på finansiell information och använder sig av ett statistiskt perspektiv. Andra banktjänstemän har däremot en dynamisk inställning och inriktar sin bedömning på ett företags återbetalningsförmåga.(*ibid.*) Svedin (1992) menar att varje företag är unikt, vilket medför till att en erfaren kreditgivare omedvetet väljer delvis olika kriterier att bedöma ett företag utifrån. Kreditgivarens bedömning blir olika omfattande beroende på situationen vid kreditgivningstillfället. (*ibid.*) Dock anmärks att djupet samt bredden på kreditbedömningsprocessen beror på vad för sorts fall som det handlar om.

Enligt Funered (1994) och Svedin (1992) är syftet med kreditbedömningsprocessen att bland annat bedöma ett företags återbetalningsförmåga. Detta försöks enligt Lunden och Olsson (2006) bedömas under kreditbedömningen, genom att bland annat ta hänsyn till ett företags årsredovisning. Sigbladh & Willow (2008) menar att en kreditgivare ska fastställa både kredittagarens betalningsförmåga men även betalningsvilja. Betalningsförmåga innebär i detta fall exempelvis att kredittagaren inte har eller kommer inte kunna betala till kreditgivaren oavsett dennes betalningsvilja. Detta för att den eller dess företag hamnat i obestånd. Både företagets betalningsförmåga samt betalningsvilja kan hämtas från kreditupplysningen. Kreditupplysningen framför ett företags betalningsförmåga genom att ange risken för att företag kommer att inom 12 månader hamna i obestånd. Betalningsviljan fastställs genom att se ett företags betalningsmönster över betalda fakturor från företaget. (*ibid.*)

Under kreditbedömningen utförs en kreditriskbedömning. Kreditgivaren ska både beräkna kreditrisken samt befarande kreditförluster för att undvika kreditförluster samt ha ett övervakat risktagande. Kreditriskbedömningen består av att bedöma två sorters risker, risk för obestånd och risk vid obestånd. Risk för obestånd är risken för att kredittagaren inte ska kunna fullfölja betalningen av fakturorna som t.ex. räntor samt amortering. Vid bedömning av risk för obestånd görs en företagsanalys. I detta fall görs en analys av företagets strategi, affärsidé, ägarnas/ledningens kompetens, verksamhetsplaner, marknadsbedömningar, organisation samt en bedömning av kreditinformationen, delårsrapporter och årsredovisningen. Som beskrivet tas det hänsyn till olika sorters information. (*ibid.*) Vid kreditbedömningen av stora företag läggs det i synnerhet tyng på att bedöma ledningens kompetens samt styrelsens sammansättning. Det är viktigt att utgöra att de som exempelvis startade företaget med en affärsidé, även har kompetens och god förmåga att styra och leda företaget. Om de inte eventuellt inte har kunskapen att de försöker skaffa den kompetensen samt utbilda sig. (Stenberg och Sigbladh, 2003). Banker använder bland annat årsredovisningen för att bedöma kreditrisk långsikt genom företagets lönsamhetsutveckling som utgörs från företagets historiska utveckling eller på kort sikt genom att ta hänsyn till ett företags likviditet samt soliditet från dess balansräkning. (Smith, 2000). Vid bedömning av risk vid obestånd bedöms värdet av en given säkerhet vid kredit, dvs. hur mycket t.ex. en pants verkliga värde är vid försäljning. Värdet ska därefter kontinuerlig under kredittiden jämföras med kredittagarens åtagande. Därefter multipliceras värdet av de två olika

riskerna för att få risktäckningsgraden som är den marginalen som en kreditgivare ska erhålla för att täcka kreditrisken. En viss kredittagare kan vara kreditvärdig hos en kreditgivare men inte hos en annan. Detta för att företag i detta fall banker har olika branscher och därav olika riskexponeringar och då risken anses vara för hög för en bank är det låg för någon annan bank. Detta kan påverkas även av vilken fas banken befinner sig i, då ett företag i mogen fas tillskillnad från ett företag i uppstartsfas. (Sigbladh & Willow, 2008)

Det finns olika metoder som används under kreditbedömningen varav credit scoring är en av dem. Credit scoring samlar in all nödvändig information, på ett optimalt sätt och sammansätter det i form av en siffra som representerar ett företags eller persons kreditvärdighet. Vid användning av credit scoring fås även en objektiv samt konsekvent bedömning av kreditrisken. Detta för att det utförs via en dator och därav är det oviktigt vem som utför analysen för att beslutet kommer att vara detsamma för alla. Den informationen som kreditgivaren får utifrån metoder jämförs vid fattande av ett kreditbeslut med tidigare erfarenhet. Dock anmärks att erfarna kredithandläggare använder sig eget vetande för att avgöra om någon är en bra respektive dålig kredittagare. Credit scoresystem kan inte ha lika stor betydelse hos alla kreditgivare. Vissa kreditgivare använder systemet som ett delmoment under kreditbedömningen, medan andra grundar sig kreditgivning enbart på scoresystemet. Andra väljer även att istället använda andra metoder och fokusera på bland annat lokal personkännedom samt branschkunskap. Om man inte använder credit scoring, bör man bestämma ratingen samt riskklassen som företaget bör uppfylla för beviljning av kredit. Exempelvis kan kravet vara att ratingen är mellan 3-5 och om ratingen är bland annat 1 beviljas ej krediten. För att kreditgivare ska ha både en rationell bedömning samt ett kontrollerat risktagande används kreditmallar. Kreditmallen är ett verktyg som är formad i detta fall utifrån bankens kreditpolicy samt kreditupplysningsföretaget. Syftet med kreditmallen är att följas så att den kan ge snabba kreditbeslut och därav finns det mer tid för att andra mer invecklande uppdrag. Vid användning av kreditupplysningen jämförs automatiskt regelverket, dvs kreditmallen mot informationen som fått av kreditupplysningen och därav ses om företaget är kreditvärdigt.

Utöver den stora betydelsen av att bedöma bland annat ett företags affärsidé, ledningens kompetens samt återbetalningsförmåga är det även viktigt att bedöma framtiden, prognosteras ett företags kassaflöde och göra en känslighetsanalys (Stenberg &

Sigbladh, 2003). I avsikt att bedöma framtiden krävs vid sidan om informationen kring företagets finansiella ställning, att även ha insikt samt inlevelseförmåga i företagandets villkor (Svedin). En känslighetsanalys redogör hur lättpåverkad företaget är för oväntade omständigheter såsom förändringar i räntor samt efterfrågan, valutakänslighet samt konjunkturkänslighet. Detta kan göras via datorstöd såsom UC OPEN (Stenberg & Sigbladh, 2003). Andra aspekter som även tas hänsyn till är om företaget har några betalningsanmärkningar.

Förutom att som tidigare nämnts ta hänsyn till årsredovisningen kan det även tas hänsyn till den senaste bokslutet. Dock består bokslutet av redan gammal information och därav kan det vara viktigt att inhämta mer aktuell information genom att bland annat begära en budget. En budget är dock inte granskad av en revisor. En budget ger kreditgivare en av kundens förmåga att bedöma framtiden. En budget är något som ett företag ska presentera i synnerhet om det sker en långsiktig kreditbedömning. Saker som studeras i en budget är bland annat hur pass de är beroende av en eller flertal kunder samt leverantörer eller vilka marknadsundersökningar som försäljningsprognosen baserats på.

En annan aspekt som även tas hänsyn till är nyckeltal. Dessa underlättar bedömningen då de visar hur mycket företaget har utvecklats över tiden. Bolagets nyckeltal bör dock jämföras med branschnyckeltal som är nyckeltal för företag inom samma bransch, som kan inhämtas från kreditupplysningen. Detta ger en bild över ett företags position i förhållande till andra företaget inom samma bransch. Det finns olika nyckeltal att ta hänsyn till och som kan indelas inom följande grupper, lönsamhet, kapitalomlopp, likviditet, konsolidering samt anläggningsstruktur. Nyckeltal som kan tas hänsyn till är bland annat avkastning på eget kapital, bruttomarginal, rörelsemarginal, soliditet samt skuldtäkningsgrad. Soliditet visar hur andel av de totala tillgångar som är finansierad med eget kapital medan skuldtäkningsgraden visar hur mycket skulder företaget har i förhållande till det egna kapitalet. Det hänsyn till några utav nyckeltalen under bedömningen, detta för att flera utav nyckeltalen samvarierar (Sigbladh & Willow, 2008).

Funered (1994) menar att det är lika viktigt under kreditbedömningen att bedöma om kreditsökaren har tillgångar som kan erbjudas till banken som säkerhet som det är att bedöma dess återbetalningsförmåga. Dock anges att säkerheten inte ska vara en alltför stor del av kreditbedömningsprocessen. Det anses att företaget har en bättre

återbetalningsförmåga om de har värdefulla tillgångar som kan omhändertas vid eventuellt konkurs (ibid.). Enligt Brommé, Elmer och Nylén (1998) är det nödvändigt att kreditgivarna kan få en återbetalning vid en eventuell konkurs. Enligt Brommé m.fl. säger dock bankrörelsen 2 kap 13 § att banker kan avstå från ”säkerhet om den kan anses obehövlig eller om det annars föreligger särskilda skäl att avstå från säkerhet”. Enligt Sigbladh & Wilow (2008) indelas kreditsäkerheter inom realsäkerheter samt personsäkerheter. Realsäkerhet är säkerhet i fast eller lös egendom och personsäkerhet är olika typer av garantier samt borgensåtagande. Säkerheter i fast eller lös egendom är exempelvis fastigheter, pantbrev, företagsinteckningar. Med personsäkerhet avses olika sorters garantier samt borgensåtagande såsom entreprenadgaranti, kreditgaranti och borgen (ibid.). Ostad (1997) och Scott (1994) hävdar dock att även befintliga immateriella resurser även kan vara en potentiell säkerhet.

Bankerna kan erhålla information om, bland annat, företagets återbetalningsförmåga m.h.a. exempelvis som tidigare nämnts, upplysningscentralen (UC, 2014) Sigbladh och Stenberg, (2003) kan kreditgivarna även med hjälp av andra former av kreditupplysningar få information om den potentiella kundens identifierings- och faktauppgifter. Andra informationskällor är även ett företags hemsida där kreditgivare kan få information om bland annat företagets produkter samt organisation. Branschens utveckling som företaget befinner sig i kan utredas genom branschorganisation som företaget tillhör. Vidare är även media ett sätt för kreditgivare att se om det exempelvis finns information kring företagets orderingång, investeringar samt brottmisstankar. Slutligen kan man få en mer fullständig bild av kundens kreditvärdighet, är revisorn, tidigare arbetsgivare, kunder, leverantörer samt konsulter (UC, 2014)

2.3 Information

Vid kreditbedömningen visar studier att banker fokuserar på viss sorts information om företaget och därav använder sig av en viss lånemethod. De talar då om ”hård” kvantitativ information och ”mjuka” kvalitativ information (Udell, 2008; Berger & Black, 2010). Udell (2008) redogör att varje lånemethod dvs. vid fokus på viss information är länkad till vissa kostnader samt fördelar. Vissa banktjänstemän kan därför anse att endast en fokusering på en viss sorts information är det mest optimala. Grunert & Norden (2012) anser dock att en kombination utav mjuk kvalitativ och hård kvantitativ information kommer att betydligt förbättra bankens noggrannhet i deras prognos samt interna kreditvärderingssystem.

Enligt Green (1997) kan information behandla dåtid, befintlig situation eller framtid. Vid användning av den ena lånemetoden så kallad *Relationship lending* byggs det upp ett förhållande mellan banker och företag över tiden. Under denna tid samlar bankerna in nödvändig information om företaget genom kontakt med dess ägare och det lokala samhället. Informationen används som underlag i kreditbeslut (Berger och Udell, 2002). Vid *relationship lending* samlar företaget in ”mjuk” kvalitativ information. Den andra lånemetoden *transaction lending* baseras på hård kvantitativ information. Kvantitativ information är numerisk medan den kvalitativa informationen är icke-numerisk (ibid). Udell (2008) menar att den mjuka informationen är kvalitativ, som banken erhållit genom en interaktion med låntagaren över tiden. Den är därför inte lika lätt överförbar och kan baseras på information om ägaren. Vid insamling av information om ägaren tar man enligt Berger & Udell (2002) hänsyn till ägarens karaktär och tillförlitlighet. Enligt Grunert & Norden (2012) baseras även den mjuka informationen på ledningens färdigheter, företagets produkt- och marknads strategi samt position. Enligt Berger och Udell (2002) anmärks att utöver personens egenskaper och kompetens tillhör även ägarens finansiella ställning lånemetoden *relationship lending* dvs. mjuk kvalitativ information. Dock är en finansiell ställning kvantifierbar information.

Hård kvantitativ information innebär att all sorts information redovisas som siffror. (Berger & Udell, 2006) Den hårda kvantitativ information är tillskillnad från mjuk kvalitativ information lätt överförbar i bankens organisation (Udell, 2008). Enligt Grunert och Norden (2012) baseras den hårda kvantitativa informationen på finansiell information som t.ex. finansiella uttalanden, nyckeltal samt betalningsinformation. Dock anges att enligt Berger och Udell (2006) att flertal studier inte visar att det finns fler lånemetoder som även tillhör *transaction lending* med olika sorters hård information. Vidare sker en mer ingående förklaring på andra kvantifierbara informationer.

Kvantifierbar information kan hämtas från låntagares finansiella rapporter. Utifrån den finansiella ställningen i dessa rapporter beräknas nyckeltal. Vid användning av lånemetoden *transaction lending* bedöms låntagarens återbetalningsförmåga och därför beaktas företagets förväntade framtida kassaflöden. (Berger och Udell, 2006). Vid fokusering på kvantifierbar information används uppgifterna i en

”lånprestationsmodell”, som ger betyg eller en sammanställd statistik för lånet. En stor del av information baseras på ägarens personliga historia snarare än företaget i sig (Berger och Udell, 2006). Banker eller finansinstitut fokuserar även på en del av företagets tillgångar som är pantsatta som säkerhet. Dessa är den primära källan för återbetalning. Det kan även förekomma att kreditbedömningen huvudsakligen baserad på information om säkerhetens värde snarare än den totala kreditvärdigheten hos företaget (Berger och Udell, 2006). Annan kvantifierbar information som kan tas hänsyn till är på värdet av låntagarens kundfordringar (Berger och Udell, 2006). Det sker även fokusering ett företags täckningsgrad som mäter dess förmåga att möta amorteringsplanen. Slutligen kan bedömningen även baseras på huvudsakligen ”hård” information om värdet på den underliggande tillgången som hyrs .

2.4 Finansiella rapporter & immateriella tillgångar

Syftet med den externa redovisningen är att lämna information om företagets ekonomi till olika brukare men i synnerhet till användare utanför företaget. En årsredovisning består av en förvaltningsberättelse, balans- och resultaträkning samt noter och kommentarer. En utav användarna är långgivare. Olika användare har olika informationsbehov utav årsredovisningen samt kan deras informationsbehov påverkas av i vilken bransch företaget tillhör. Vid bedömning av ett företag anses en ”stark” balansräkning vara en utav de viktigaste bedömningskriterier.

Redovisningen anges behövas när det förekommer informationassymetri mellan två parter. Med informationsasymmetri menas att vid en affärstransaktion mellan två parter har den ena parten mer information än den andra. Därav kräver den andra parter en kompensation för att inte ha lika mycket information genom att kräva exempelvis högre pris. Hela processen blir därför dyrare samt mer invecklad. I detta fall kan redovisningen lösa denna informationassymetri genom att ge mer information (Johansson et al, 2009). Detta är något som KIBS finansiella rapporter kritiserats för.

Företag kan välja enligt vilket regelverk de vill upprätta sin årsredovisning. Det kan därav förekomma beroende på val av regelverk i vissa fall en kapitalisering av vissa immateriella tillgångar. Dock förekommer även företag som inte har sådana regelverk där studier har kriterats detta sätt. Som tidigare påpekats är immateriella tillgångar svåra att värdera och det även har lett enligt flertal studier att de bokförs på det visst sätt.

Enligt Smith (2006) anses inte att alla tillgångar som ett företag består av ska bokföras. Ska bokföras i balansräkningen. Detta är något som har kriterats då exempelvis resurser (utgifter) som spenderas på immateriella tillgångar är inte behandlade som värdefulla investeringar och aktiverade i balansräkningen, dvs. uppsatta som immateriella tillgångar i balansräkningen utan har istället blivit bokförda som kostnader i resultaträkningen. (Hoegh-Krohn, Knivsflå, 2000) Den visar på så sätt inte den fullständiga potentialen av ett företags framtida inkomster från investeringar och det kan även missleda investerare. Det anses att de finansiella rapporterna har tappat sin ”värde relevans” (Hoegh-Krohn, Knivsflå, 2000; Whitwell, Lukas, Hill, 2007). Detta kan tolkas även som informationsasymmetri mellan företag och intressenter då de inte får en korrekt bild av företaget.

Smith (2006) menar däremot att finns en anledning till varför det inte anses korrekt att ta upp utgifter för ett företags anställda, detta för att det är en tillgång som kan lämna företaget när de vill och därav är kriterierna inte uppfyllda (Smith, 2006). Enligt Hedman (1994) anges även som tidigare studier angett att tjänsteföretags balansräkning inte visar något. Den inte redogör mycket än bland annat kundfodringar, kassa, ackumulerade kostnader samt lite leverantörsskulder. Att studera dessa företags ledtider som påbörjas vid order/avtal och slutförs vid betalning anses vara mer intressant. (ibid.)

I en annan studie anges att de immateriella tillgångarna hanteras på ett visst sätt av kreditgivare (Catusus & Gröjer, 2003). Catusus och Gröjer (2003) menar att om ett företags immateriella tillgångar såsom forskning och utveckling, varumärke samt utbildning är bokförda som immateriella tillgångar i balansräkningen, tar inte långivare hänsyn till dessa. De immateriella tillgångarna anses inte vara ”tillgångar” och därav dras de av från det egna kapitalet. Detta anses bero på att de i institutionaliserade former kring ett kreditbeslut inte finns utrymme för immateriella tillgångar samt att dessa enligt deras bank manual inte anses vara några tillgångar. Studien baseras dock på en storbank i Sverige och klargöra inte om det är även fallet i andra banker. Enligt Sigbladh och Wilow (2008) anges att flertal nyckeltal beräknas med hjälp av ett företags eget kapital.

2.5 Nysinstitutionell teori

Institutionell teori förklarar ”*handlande i organisationer följer det som tas för givet, hur organisationer påverkas av sin omgivning som består av andra organisationer, och hur*

organisationer kommer att följa regler, såväl formella som informella snarare än att välja rationella sätt att handla” (Zetterquist-Eriksson, 2009, s. 5) . Teorin förklarar även på vilket sätt organisationer förändras samt hur de gradvis utvecklats till stabila enheter. Det utreds därför hur en organisation influeras av andra organisationer men även hur de influerar andra i sin krets samt hur de förhåller samt behandlar nya idéer. Utifrån institutionell teori har senare nyinstitutionell teori växt fram. Fokusen i nyinstitutionell teori är på likheten och är även ett sätt bland andra att förstå organisationer. Begreppet institutionell isomorfis tillhör nyinstitutionell teori och ger förståelse för exempelvis ceremonier samt politik som behärskar organisationer (Zetterquist-Eriksson, 2009).

Powell och DiMaggio (1983) anger att konceptet isomorfis är något som bäst förklarar processen av homogenisering. Enligt Hawlwey (1968) är isomorfism en begränsande process som tvingar en enhet att efterlikna andra enheter som befinner sig inom samma miljöförhållanden som den. En institutionell isomorfisk förändring sker via tre mekanismer såsom (coercive) tvingande, (normative) normativ samt (mimetic) imiterande isomorfis (Powell och DiMaggio, 1983).

Tvingande isomorfism handlar om att både formella samt informella tryck som hamnar på en viss organisation utav andra organisationer som de är beroende av. Det handlar även kulturella förväntningar som finns av allmänheten inom vilket ett företag verkar i. Med detta menas att det finns organisationer såsom staten eller andra större organisationer som kan uppge lagar, både informella samt formella. Organisation måste i slutändan anpassa sig och följa dessa krav. Detta leder till att alltför organisationer är homogena. Inom kreditbedömningen förekommer banklagstiftningen för banker som innehåller kreditgivningsregler och lagar för att bland annat undgå att förbise viktiga aspekter (ibid).

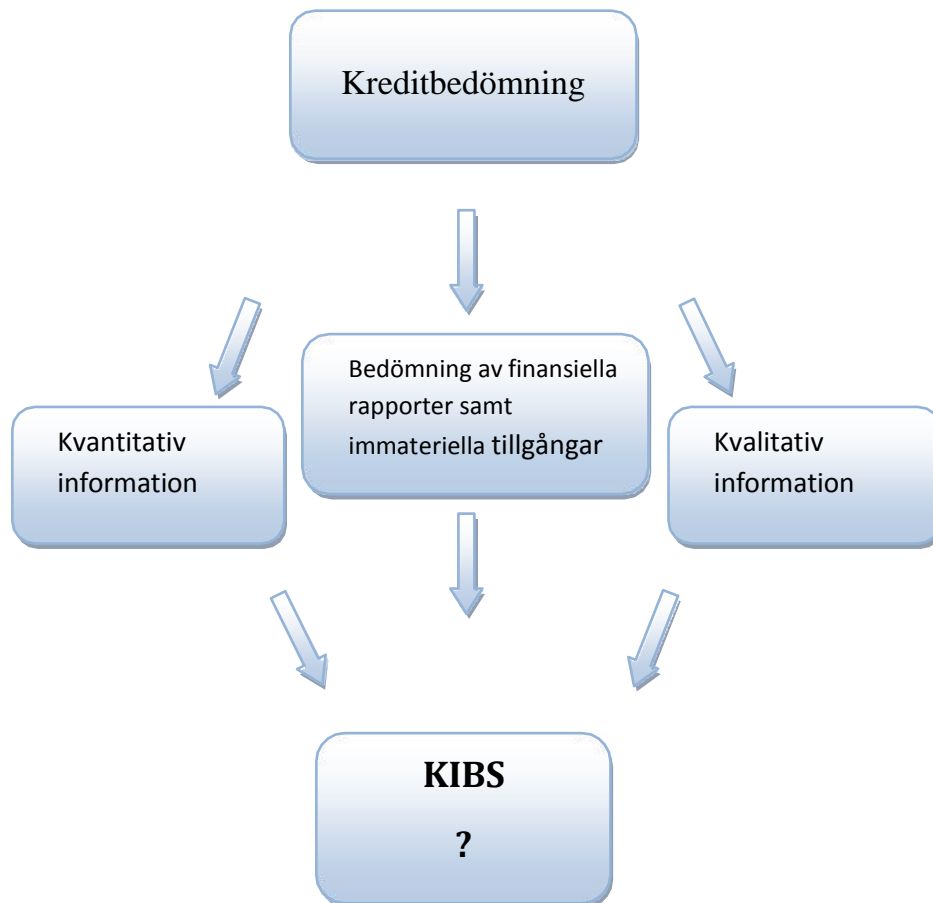
Normativ isomorfism handlar enligt om påverkningar av professioner samt utbildningar på det korrekta sättet att utföra olika saker. Med professionalism avses att personer inom ett visst yrke konstant kämpar tillsammans arbetar med att definiera metoder och förhållande som ska beröra deras jobb. Utöver detta ska de även kontrollera hur producenter använder deras produktion och bilda en gemensam uppfattning samt legitimering för yrket (ibid). Powell och DiMaggio (1983) menar att utbildning och legitimerings basen som är producerad av specialister i universitet är något som skapar

normer i en organisation mellan professionerna (ibid). Detta leder till i slutändan till att personerna inom samma profession bland annat imiterar en annan person med samma profession inom andra organisationer (Zetterquist-Eriksson, 2009).

Med imiterande isomorfis avses att osäkerhet är något som gör att vissa organisationerna börjar imitera andra organisationer (ibid). Zetterquist – Eriksson (2009) menar att en organisation imiterar andra för att bli framgångsrik dock kan det vara ibland medvetet men även omedvetet. Powell och DiMaggio (1983) menar att när organisationer hamnar i problem eller känner osäkerhet försöker de hitta lösningen till problemet som är minst kostsamt. De kan i dessa fall imitera en annan organisation som är en bra modell för de. (Powell och DiMaggio, 1983).

2.6 Sammanfattning

Enligt forskare kan under kreditbedömningen ibland skiljas mellan vad banktjänstemän tar hänsyn till samt anser vara viktigt. Vissa forskare påpekar även att storbanker har komparativa fördelar av att studera ett företags kvantifierbara information. KIBS är ett kunskapsintensivt service- och tjänste företag som består huvudsakligen av immateriella tillgångar till skillnad från vissa andra branscher. Deras immateriella tillgångar är svåra att värdera och de har finansiella rapporter som enligt vissa intressenter anses vara mindre relevant. Tidigare studier förklarar inte hur kreditbedömningen utförs för dessa typer av företag. Bankernas kreditbedömningsprocess för KIBS bör därför studeras, för att utreda vilken typ av information den baseras på, hur de förhåller sig till olika bedömningskriterier och vad det har för påverkan på kreditbedömningen. Detta för att vidare kunna besvara forskningsfrågor.



2.6 Egen utarbetad modell från referensramen

Kapitel 3 Metod

Kapitlet behandlar vilket tillvägagångssätt använts till studien för att kunna besvara min problemformulering. En redogörelse sker för bland annat valet av metod, valet av respondenter samt vilken källkritik som tagits hänsyn till i samband med en viss metod.

3.1 Forskningsfilosofi

Forskningsfilosofin som används behandlar hur en person ser på världen. Några av forskningsfilosofier som förekommer är positivism samt hermeneutik. Hermeneutik anses betyda ungefär tolkningslära. Det är en filosofi där man studerar språk, kommunikation och tolkning av texter samt förståelse. Den avser att man via tolkning försöker förstå mänskliga erfarenheter samt människors situationer (Patel & Davidsson, 2011; Sörens & Olsson, 2007). En hermeneutiker menar ”att det går att förstå andra människor och vår egen livssituation genom att tolka hur mänskligt liv, existens, kommer till uttryck i det talade och skrivna språket samt i människors handlingar och mänskliga livsyttringar” (Patel & Davidson, 2011, s.29) Dock anges att människan alltid har en bakgrund och tidigare erfarenheter när den tänker och förstår något (Sörens & Olsson, 2007). Positivism kan anses vara raka motsatsen till hermeneutik. Den grundas på teorier att det i den sociala världen förekommer likaså som i naturen samband, d.v.s. skäl och följder samt mönster och regelmässigheten. Dessa ska därför upptäckas under forskningen (Denscombe, 2009). Forskaren har även en yttre relation till forskningsobjektet. Med detta menas att bland annat forskarens religiösa, politiska och känslomässiga läggning inte ska kunna influera resultatet av forskningen (Patel & Davidson, 2011).

Syftet med denna studie är se hur banktjänstemän i storbanker kreditbedömer KIBS. I denna studie har det därför utgått ifrån ett hermeneutiskt synsätt. Det genom att det bland annat sker en tolkning av hur banktjänstemännen resonerar under kreditbedömningen kring olika aspekter samt vilka bedömningskriterier de tar hänsyn till och vad det kan påverkas av. Innan insamling av data skedde skapades även en viss vetenskap om kreditbedömningen via litteraturer samt vetenskapliga artiklar. Slutligen erhöles en förståelse och en slutsats drogs genom att insamlad data analyserats med hjälp av teorier.

3.2 Forskningsansats

Enligt Artsberg (2005) förekommer det flera alternativa tillvägagångssätt för att få fram kunskap och därigenom dra vetenskapliga slutsatser. De tillvägagångssätt som förekommer är induktion, deduktion och abduktion, som på varierande sätt relaterar empiri och teori till varandra. Den deduktiva ansatsen utgår från tydliga teoretiska föreställningar som prövas mot ett empiriskt material (Alvehus, 2010). Artsberg (2005) menar att dessa föreställningar prövas för att utöka eller bekräfta befintlig teori. Tvärtemot den deduktiva, går den induktiva från empiri till teori och syftet är att bygga upp en ny teori (ibid). En induktiv ansats tar utgångspunkten i det empiriska materialet och bygger sina slutsatser enbart utifrån dessa. En abduktiv ansats kan anses vara kombination av både induktion och deduktion. Abduktion innebär att det i första hand skapas en hypotes eller teori som sedan testas på nya fall och avslutningsvis utvecklas eller utvidgas för att bli mer allmän (Alvehus, 2013).

I denna studie har jag använt mig av den deduktiva ansatsen. Detta genom att jag i första hand fått en inblick i bankers generella kreditbedömning av företag samt vilken information som tas hänsyn till. Jag har även fått en uppfattning av vilka eventuella problem som uppkommer kring KIBS samt som eventuellt kan påverka kreditbedömningen. Utifrån det insamlade materialet erhöles hur banktjänstemän i storbanker kreditbedömer KIBS samt andra branscher, dvs. vilken sorts information som togs hänsyn till samt hur de förhåller sig till finansiella rapporter samt immateriella tillgångar. Vidare jämfördes studiens resultat med olika teorier kring bland annat kreditbedömning, immateriella tillgångar samt finansiella rapporter för att kunna dra slutsatser kring resultatet.

3.3 Forskningsmetod

Det finns två metoder i samhällsvetenskapen, så kallade kvalitativ samt kvantitativ metod. En kvalitativ metod kan vara språkorienterad, tolkande samt beskrivande. Data som samlas in utifrån en kvalitativ metod kan vara i form av ord (talade eller skrivna) och visuella bilder (observerade eller kreativt producerade) (Denscombe, 2009). I en kvalitativ forskning är forskarens fokus på att fånga innebörd och tolkningar i djupgående intervjuer, observationer eller texter. Den kvantitativa metoden

kännetecknas för att, exempelvis baseras mer på uppgifter om kvantitet (Olsson & Sörensen, 2011). Syftet är förvandla det som rapporterats, registrerats eller observerats till siffror. Forskaren ska vara oberoende, objektiv samt distanserad till undersökningspersonerna. Datainsamlingsmetoder, som tillhör den kvantitativa metoden, är observation och frågeformulär (Denscombe, 2009).

I denna studie valde jag att använda en kvalitativ metod, detta för att studien baseras på att utreda hur banktjänstemän i storbanker kreditbedömer KIBS. Det behövde skapas en bild av hur de resonerar kring valet av bedömningskriterier samt KIBS finansiella rapporter och immateriella tillgångar. Därav kan man till skillnad från en kvantitativ metod, genom en kvalitativ metod få en mer djupare förståelse av och tolkning kring hur de resonerar kring olika aspekter under kreditbedömningen av KIBS. Enligt Denscombe (2009) är dock en av nackdelarna med att använda en kvalitativ metod är att de är tidskrävande. Med detta avses att det tar längre tid att analysera resultatet (ibid). Detta anmärktes under studiens gång, då även denna studie varit tidbegränsad.

3.4 Litteratursökning

Denna studies syfte är som tidigare nämnts att utgöra hur kreditbedömningen ser ut för KIBS och om hur banktjänstemännen bland annat förhåller sig till finansiella rapporterna, har någon påverkan på processen. Det har eftersökts relevanta litteratur samt vetenskapliga artiklar för att kunna formulera men även besvara mina forskningsfrågor. De vetenskapliga artiklarna har hittats i olika journaler via Google Scholar samt den elektroniska databasen på Kristianstad högskola. Litteraturen har hämtats från bibliotek. Ord som söktes på var bland annat *bank lending*, *KIBS*, *loan methods*, *intangible assets*. Funna vetenskapliga artiklar innehöll ingen information om hur kreditbedömningen genomförs för KIBS samt vad för sorts information som bankerna använder sig av i dessa situationer. Under processen fann jag dock en artikel som innehöll en beskrivning av kreditbedömningen för ett kunskapsföretag. Resultatet skiljdes dock från tidigare funna studier och har på så sätt argumenteras för. Utifrån litteraturen har jag även erhållit information om kreditbedömning samt kunnat förstå och bygga upp metoddel. Artiklarna som valt att användas möjliggjorde även för mig att få en djupare förståelse för vad som urskiljer KIBS från vissa andra branscher. De klargjorde även för mig vilka problem som uppkommer kring företag som KIBS kring bland annat deras immateriella tillgångar samt finansiella

rapporter. De vetenskapliga artiklarna samt litteratur valdes, utifrån vad som anses vara relevant till mitt ämne samt nödvändigt för att kunna fullborda studien och dra slutsatser.

3.5 Datainsamlingsmetod

Det förekommer huvudsakligen fyra datainsamlingsmetoder som kan användas vid en empirisk undersökning, varav intervju är en av dem. Datainsamlingsmetoden intervju valdes att användas i denna studie. En fördel med att använda intervjuer är då man behöver få inblick i respondentens åsikter, erfarenhet och uppfattningar (Denscombe, 2009). Forskaren kan genom att interagera med sina respondenter, fråga om känslor och motiv samt få reda på hur olika personer ser på en handling eller hur ett fenomen framställs i exempelvis berättelser (Alvehus, 2013). Detta ansågs vara mer lämpligt för denna studie. Detta dels för att kunna få kreditbedömningsprocessen beskriven och dels för att erhålla specifika åsikter angående, bland annat, vilka bedömningskriterier de anser vara viktiga samt varför, beträffande KIBS. Jag får även en uppfattning om hur de förhåller sig till företagets immateriella tillgångar, finansiella rapporter samt deras synsätt till lånerelationen mellan banker och KIBS. Under intervjuerna kan även följdfrågor ställas till respondenterna. Jag kommer även skicka eventuella kompletterande frågor till respondenterna som kan besvaras, via mejl eller telefon.

Denscombe (2009) menar att det förekommer en nackdel vid utförandet av intervjuer, vilket är intervjuareffekt. De undersökningar som utförts kring intervjuer demonstrerar ganska tydligt att individer besvarar intervjufrågorna olika. Detta anses bero på hur respondenten uppfattar den individ som ställer intervjufrågorna. Det är huvudsakligen intervjuarens kön, ålder och etniska härkomst som påverkar hur mycket information individer är villiga att ge samt hur tillförlitlig denna information är. Respondenterna har även sina egna preferenser och förutfattade meningar, som förmodligen har en viss påverkan på möjligheterna att utveckla en god relation och tillit under intervjun (ibid). Intervjuareffekten har under denna studie försökt reduceras genom att vara artig, punktlig, lyhörd för att respondenten ska känna sig, eventuellt mer trivsamt och kanske ge mer uppriktiga svar.

3.5.1 Semistrukturerade intervju

Enligt Alvehus (2013) kan det skilja sig åt hur intervjuer används beroende på om man

analyserar exempelvis specifika händelseförlopp eller människors livsberättelser. Det anses vara nödvändigt att redogöra noga för vilken typ av intervjuer som genomförts (ibid). Enligt Denscombe (2009) kan intervjuerna vara strukturerade, semistrukturerad eller ostrukturerade.

Semistrukturerad intervju innebär att intervjuaren har en färdig lista med ämnen som ska behandlas och frågor som ska besvaras. Intervjuaren är flexibel när det gäller ämnenas ordningsföljd och låter respondenten utveckla sina idéer och tala mer ingående om de ämnen som intervjuaren behandlar. Svaren är öppna och betoningen ligger på den intervjuade som utvecklar sina uppfattningar. Vid en ostrukturerad intervju presenterar intervjuaren ämnet och sedan får respondenten utveckla sina egna idéer fritt (ibid). Enligt Denscombe (2009) förekommer det ett antal varianter av intervjuer såsom personliga intervjuer samt gruppintervjuer. Den personliga intervjun är den vanligaste typen av semistrukturerad eller ostrukturerade intervjuer och går ut på att det sker ett möte mellan en forskare och en informant. Vid gruppintervjuer intervjuas till skillnad från i den personliga intervjun, flera personer samtidigt. Forskaren kan även på detta vis dramatiskt öka antalet och urvalet deltagare engagerade i forskningen. Fördelar med personliga intervjuer är att de är lättare att anordna och åsikter samt uppfattningar erhålls enbart från en källa i taget. Detta underlättar för intervjuaren att placera specifika idéer till en viss person (ibid).

I denna studie har det genomförts personliga intervjuer som har varit semistrukturerade. Detta för att kunna fokusera på intervjusvar från en respondent åt gången samt ge den intervjuade frihet att utveckla sina tankar, samtidigt som jag haft en viss kontroll över frågornas ordningsföljd. Frågorna har därför även byggts kring studiens ämne för att delvis sätta en gräns runt ämnet och därigenom erhålla den sortens information jag behöver. Intervjuerna spelades in samt kompletterades med anteckningar. Detta för att som tidigare nämnts undvika att försumma viktigt information. Enligt Denscombe (2009) är fördelen med ljudupptagningar att kunna få en nästan fullständig dokumentation av intervjusvaren. Dock är nackdelen med inspelningar att de endast fångar upp talande ord och försummar icke verbal kommunikation samt andra kontextuella faktorer (ibid). De personliga intervjuerna är enligt Denscombe (2009) lättare att transkribera då samtalen innefattar en deltagare per intervju.

3.6 Intervjuguide

I denna studie har jag använt mig av semistrukturerade intervjuer där respondenten har betydligt större möjlighet att påverka intervjuens innehåll. Intervjuaren måste dock vara mer aktiv i sitt lyssnande och i att arbeta med följdfrågor (Alvehus, 2013). I slutet av detta arbete förekommer intervjuguiden som bilaga (Bilaga 1).

Intervjun påbörjades med frågor beträffande respondenterna, vilken position de har i banken, hur länge de har haft denna position samt vilka uppgifter de har. Intervjun fortsätter med frågor angående respektive banks kreditpolicy. Syftet med dessa frågor är att få en generell samt övergripande bild av bankernas kreditpolicy för företag. Detta för att därefter fråga respondenterna om kreditpolicyn gäller för företag inom alla branscher samt om respondenterna kompletterar den med egna bedömningar vad gäller KIBS.

Kreditbedömningsprocessen är huvudfokusen i detta arbete och därför ställde jag frågor om hur kreditbedömningsprocessen går till samt om den skiljer beroende på företagets bransch. Det var väsentligt för mig att förstå om det fanns en specifik utformad kreditbedömningsprocess för KIBS, då dessa företag har vissa specifika egenskaper, till skillnad från några andra branscher. Det ställdes därför även frågor kring hur respondenterna förhåller sig till KIBS finansiella rapporter för att utgöra om de ansågs relevanta. På så sätt klargjordes vad det har för påverkan på vilken information som tas hänsyn till samt om svaren stämmer överens med resultaten i vetenskapliga artiklar. Andra aspekter har varit medtagna, såsom vilka bedömningskriterier de anser vara viktigast och minst viktiga. Detta för att kunna utgöra om det finns några specifika bedömningskriterier som anses vara i synnerhet viktiga att ta hänsyn till vid kreditbedömning av KIBS. Föregående frågor ger en även bild av om banktjänstemännen i storbankerna endast fokuserar på kvantitativ information under en kreditbedömning av KIBS.

Några frågor bearbetade vad för sort säkerheter som banktjänstemännen i storbanker kräver och om de kan tänka sig ge säkerhetsfria lån till sina kunder. Det ställdes även frågor kring hur de bedömer immateriella tillgångar, detta för att utgöra hur det påverkar något delmoment i kreditbedömningen samt för att se hur de förhåller sig till dessa som säkerhet. Avslutningsvis ställdes det frågor om vilka informationskällor respondenterna använder sig av under en kreditbedömning samt specifikt vid KIBS. Syftet med de olika frågorna var att besvara forskningsfrågan samt för att få en omfattande och djupgående bild av vad de tar hänsyn till under kreditbedömningen samt varför.

3.7 Urval

Enligt Alvehus (2013) måste man vid en undersökning göra en form av urval. Det finns olika sorters urval såsom slumpmässigt-, strategiskt-, snöbolls- och bekvämlighetsurval. Dessa urval kan baseras på att studera en grupp eller specifika personer. Jag har använt mig av ett strategiskt urval, där jag velat ha kontakt med personer som kan förhålla sig till de frågor som jag vill studera. Detta för att få tag på önskvärd information så effektivt som möjligt. Urvalet har därför en strategisk beståndsdel i sig och utformas utifrån de undersökningensfrågor som ställs (ibid).

Intervjuerna valdes att utföras i tre utav fyra storbanker i Sverige. Valet av att intervjua respondenter i specifikt dessa storbanker samt även inte små banker baseras på tidigare nämnda faktum. Storbanker har valts för att tidigare studier menar att små banker under en kreditbedömning, har komparativa fördelar av att fokusera på ”mjuk” kvalitativ information. Stora banker har dock komparativa fördelar av att fokuserar på ”hård” kvantitativ information. KIBS är ett företag som skiljer sig på olika sätt från vissa andra branscher och därav anses det vara intressant att välja specifikt storbanker. Undersökning har baserats på stora banker som befinner sig inom Skåne. Detta för att det dels varit någorlunda lättare åtkomliga samt dels för att bankkontoren inom Skåne har haft tid och velat delta i min studie.

För att erhålla behövd information har jag därför intervjuat banktjänstemän i storbanker, som har en god kunskap inom kreditbedömningen samt har haft eventuell erfarenhet inom området. På detta sätt har jag fått en övergripande bild av hur kreditbedömningen går till bankerna, samt om det finns någon skillnad mellan alla kreditgivarna samt i respektive bank. Respondenterna nåddes genom att utvalda bankkontor kontaktades antingen via mejl, telefon eller genom ett besök på respektive bankkontor. Besöken på bankkontoren ansågs vara lämpligast för att kunna personligen presentera ämnet samt framföra sitt intresse för intervju möjlighet. Frågor har under denna process övergets personligen eller skickats via mejl. Kontorscheferna på bankkontoren har därefter valt en lämplig samt frivillig person att besvara mina intervjufrågor.

Under denna period har det dock varit invecklat att få intervjuer med

banktjänstemännen. Detta för att det varit semesterperiod och de som varit kvar på plats har oftast inte haft tid. Enligt Alvehus (2013) anses det vara svårt att i förväg kunna bestämma antalet behövda intervjuer. Detta för att det beror på hur ”mättande” information är i intervjuer, då samma information kan i vidare intervjuer upprepa sig (ibid). Med tanke på rådande semesterperioder ville jag dock sätta ett mål på antalet intervjuer minst utförda, vilket var sammanlagt sex intervjuer. Syftet med valet var även att utav de sex respondenterna, ska två respondenter komma från respektive bank. Detta för att man på så vis får en bild av hur kreditbedömningen sker inom respektive bank, emellan storbankerna och kreditgivare. Utifrån fåtal intervjuer har jag även kunnat gå in på djupet av hur var och en respondent resonera under kreditbedömningen av KIBS. Dock förekom även en tidsbegränsning som även influerade valet av antalet utförda intervjuer. De sex intervjuernas innehåll ansågs erhålla nödvändig information för att kunna dra slutsatser i studien.

3.8 Respondenter

Respondenter som besvarat intervjufrågor är involverade i bankernas kreditbedömningsprocess. De består av en kontorschef, tre företagsrådgivare, en kundansvarig samt en kreditanalytiker. De sex intervjuerna utfördes på olika bankkontor. Längden på intervjutiderna åtskiljs, detta för att respondenterna haft olika svarstider och för att det inte förekom någon tidsbegränsning. De flesta intervjuade banktjänstemän har dock valt att vilja vara anonyma och därför presenteras inga namn. Nedanför beskrivs respondenterna i respektive bank.

Bank A

I Bank A är en av respondenterna företagsrådgivare och har arbetat som det i ungefär två och ett halvt år. Företagsrådgivarens arbetsuppgifter är hitta nya kunder, prospektering, omhändertaga befintliga och nya kunder samt utföra en kreditbedömning. Intervjun varade i en timme. Respondent två har arbetat som företagsrådgivare i tjugo år. Företagsrådgivaren arbetar huvudsakligen med kreditbedömning av företag inom alla branscher och har hand om nya företag samt är kundansvarig för ett antal företag. Intervjun varade i trettioen minuter.

Bank B

Den första respondenten är kontorschef för Bank B:s företagskontor i Malmö och har haft denna position i fyra år. Kontorschefen övervakar, stödjer sina medarbetare samt deltar i kreditdelegationen. Intervjun varade i fyrtionio minuter. Den andra respondenten arbetar som kundansvarig och har haft denna position i tre år. Kundansvarige arbetar ofta i team med företag, där han leder teamet och arbetar med kreditbedömningen. Intervjutiden var femtiofyra minuter.

Bank C

En utav respondenterna i Bank C var företagsrådgivare och har arbetat åtta år på bankkontoret. Företagsrådgivaren har olika uppgifter såsom att lyssna, hjälpa och kreditbedömda allt från nystartade till etablerade företag inom alla branscher. Intervjun varade en timme och elva minuter. Respondent två är kreditanalytiker och har haft denna position i två år och tidigare även varit företagsrådgivare. Kreditanalytikern hjälper till, stödjer, bevakar kreditbedömningen samt följer upp kreditgivningen och kreditportföljer. Intervjun varade i fyrtio minuter.

3.9 Reliabilitet och Validitet

Kvaliteten i vetenskapliga sammanhang kan diskuteras genom att göra en klarhet mellan validitet samt reliabilitet (Alvehus, 2013). Betydelsen av validitet samt reliabilitet åtskiljs mellan kvalitativ samt kvantitativ metod. I den kvalitativa forskningen föreställer validitet att upptäcka företeelser, redogöra för uppfattningar eller en kultur samt tolka och förstå betydelsen av livsvärlden. Reliabilitet är inte alltid nödvändigtvis låg, om en respondents svar i en kvalitativ studie åtskiljs flera gånger, vid ställande av samma frågor. Detta för att situationen i bakgrunden kan anses vara viktigare, då frågorna ställs än att samma svar återkommer. Vid kvalitativ forskning är begreppen validitet och reliabilitet oskiljaktiga och termen reliabilitet används sällan (ibid).

Validitet i en kvalitativ studie är både kopplad till datainsamlingen samt forskningsprocessen. Detta genom att kontrollera validiteten i forskarens förmåga att använda samt tillämpa sin kunskap i forskningsprocessen. Inom datainsamlingen relateras begreppet till om forskaren kunnat införskaffa underlag för att kunna göra en tillförlitlig tolkning av den studerades livsvärld. Det är även viktigt att utgöra validiteten i hur forskaren lyckas inbegripa det som är svårtolkat och eventuellt inkonsekvent. Det är således viktigt att uppnå en hög validitet. Detta har jag försökt uppnå genom att använda mig utav vetenskapliga artiklar, litteratur samt teorier som är relevanta inom

mitt undersökningsområde. Jag har varit noga med att hitta aktuell samt uppdaterad litteratur och vetenskapliga artiklar. Dock har jag några litteraturer och vetenskapliga artiklar som är något äldre, vilket kan ha en negativ påverkan på undersökningens validitet. För att undvika feltolkningar har respondenterna i de valda bankerna fått ta del av frågorna innan intervjutillfället. Detta för att respondenter skulle få möjlighet att förbereda sig. Utöver detta har intervjuerna spelats in, med deras samtycke, för att undvika eventuella feltolkningar av respondenternas svar (ibid).

3.10 Etiskt beaktande

Denscombe (2009) menar att forskare ska vara etiska och förväntas respektera respondenternas rättigheter och värdigheter. Forskaren ska även vid insamling av data och i analysprocesser undvika att respondenterna lider någon skada genom att medverka i studien. Vidare menar Denscombe (2009) att forskarna ska arbeta på ett sätt som respekterar respondenternas integritet. Dessa normer härrör från uppfattningen att människor ska skyddas mot forskare, då de kan lockas av att använda alla åtkomliga medel för att öka kunskapen om ett ämne (ibid). Det föreligger en lag (2008:192), beträffande etikprövning som avser människor, vilket gäller för samtliga forskningsområden (Olsson & Sörensen, 2011). Olsson och Sörensen (2011) menar att lagen tillämpas på, bland annat, forskning som behandlar känsliga personuppgifter när samtycke saknas samt på forskning som medför fysiskt intrång på försökspersonen.

Med utgångspunkt från ovan nämnda normer har respondenterna själva valt om banken och de själva vill vara anonyma eller inte. Innan samtliga intervjuer påbörjats har jag frågat om respondenternas tillåtelse vad gäller inspelning av intervjuerna.

Kapitel 4 Empiri

Kapitlet innehåller en kort presentation av respondenterna samt en bakgrundsbeskrivning av respektive tre storbanker i Sverige. Vidare finns det även en disposition av svaren från de utförda intervjuerna.

4.1 Bank A

4.1.1 Bakgrund

Bank A:s uppgift är att finnas där för och åstadkomma en nära relation till sina kunder. De erbjuder olika sorters tjänster och service till företag, privatkunder samt institut. En grundläggande framgångsfaktor, för banken är att begripa och bemöta kunders behov. Banken vill utveckla sina styrkor ständigt, för att kunna lättare anpassas till olika situationer.

4.1.2 Kreditpolicy

I Bank A:s kreditpolicy är en av grundprinciperna att kreditgivningen följer kreditpolitiken. Kreditpolitiken är ganska omfattande och är därför, enligt företagsrådgivaren, svår att lära in sig. Den redogör hur man genomför en generell kreditbedömning, av t.ex. en ny kreditkund. Kreditpolitiken förklarar, bland annat, vad det är man ska fokusera som exempelvis bransch och verksamhet. Företagsrådgivaren (respondent 1) påpekar dock att det är det specifika fallet som avgör hur mycket som tas del av kreditpolitiken. Detta för att den inte innehåller vägledningar för särskilda affärer. Kreditpolicyn redogör bland annat till vilket belopp man kan belåna högst till, dock kan avsteg göras. Den andra företagsrådgivaren (respondent 2) menar, att kreditpolicyn tillåter handlingsutrymme, under förutsättning att den hålls inom dess ramar. Båda respondenterna anger att bankens kreditpolicy gäller för företag inom alla branscher, dock är enligt respondent 1 en liten del av kreditpolitiken utbruten för fastigheter.

Vid en kreditbedömning, följer båda respondenterna kreditpolicyns riktlinjer men utgår även ifrån sina egna bedömningar. Det anses enligt respondent 1 förekomma i hög grad vid kreditbedömning av KIBS.

4.1.3 Kreditbedömning av KIBS

Kreditbedömningsprocessen är enhetlig för alla branscher, dock kan det ske en åtskiljning i vilka bedömningskriterier som det fokuseras mest på. Respondent 1 anger att det kan behövas dock ytterligare information än det som de får tillgång till som t.ex. affärsplanen, finansiella rapporter osv. Detta för att de försöker få en bred bild på företaget och därav uppkommer det frågor som de behöver få svar på. Detta är något som även kan bero på typ av företag och att de i KIBS kanske vill veta mer om kanske ägaren, t.ex. vad e har för kompetens samt bakgrund. Respondent två anser dock att de inte behöver mer information än det som är tillgängligt. De finansiella rapporterna anses även relevanta för det mest enligt respondent 1, eftersom att de ändå måste ha dessa som underlag för att hämta siffror. De kan till och med anses vara ännu viktigare för KIBS, för att de har mycket immateriella tillgångar och inget varulager osv, för att veta vad det finns för t.ex. intjäning. Respondent 2 menar även att de finansiella rapporterna är relevanta då de visar vilken substans företag har. Vidare menar respondenten att finns har förståelse för att det kanske inte ger en sån rättvist bild på företaget om utgifter för de immateriella tillgångarna kostnadsförts. Dock menar respondenten att ur deras perspektiv så är de immateriella tillgångarna ändå inte värda något om företaget inte ger bra resultat.

En kreditbedömning av KIBS inleds med ett möte med kunden. Respondent 1 bedömer vid det tillfället personen som respresenterar företaget, som exempelvis ägaren, vd:n eller ledningen. Respondenten bedömer ägarens kunskap samt erfarenhet inom branschen, medan Respondent 2 beaktar även vad ägaren har för kontaktnät samt plan. Respondent 2 anger att en annan viktigt aspekt är att bedöma de anställdas kunnighet, dock anses detta vara svårt. Det är därför viktigt att KIBS binder fast nyckelpersonerna exempelvis via avtal till företaget.

Enligt respondent 2 beaktas tre saker under en kreditbedömning, varav en utav dem är företagets skötsel. Kreditbedömningen inleds därför med information ifrån upplysningscentralen (UC), som anger om företaget tidigare haft kredit- och betalningsproblem. Anmärks det enligt respondent 2, att företaget tidigare haft dessa problem åstadkoms inga affärer. Vidare beaktas enligt respondent 1 KIBS siffror framåt, både i ett nystartat samt etablerat företag. Dock har inte ett nystartat företag inga historiska uppgifter, vilket är något som beaktas vid kreditbedömning av ett mer etablerat företag. Detta för att se hur det har gått för företaget. Utifrån den sortens

information görs antagande om hur det bör se ut i framtiden, dock kan det inte påstås att det kommer realiseras. Detta för att KIBS, kan eventuellt snabbare ingå i nya projekt, tillskillnad från ett tillverkande företag med lång historik bakom sig. Det är därav inte lika trovärdigt att anta att KIBS historiska uppgifter anger dess framtid.

Båda respondenterna anger att det även utreds hur branschen ser ut kring KIBS samt dess placering inom den. I den branschen är det viktigt att ta hänsyn till vilka omvärldsfaktorer som infaller kring KIBS, för att avgöra om det förekommer möjligheter att utvecklas. Respondent 2 menar att, det är viktigt att utreda om företagets prestation är bra i förhållande till den branschen de befinner sig i. Under kreditbedömningsprocessen tas även hänsyn till ett företags affärsidé samt affärsplan. Enligt respondent 2 ska dessa inte vara utformade efter en mall utan vara i förväg bestämda. Ett företags affärsplan ger respondenterna information om ett företags finansiella ställning och vad företaget har för resurser att använda vid en eventuell nedgång. Enligt respondent 2 är det även viktigt att utgöra vilka framtidsplaner företaget har. Vidare bedömer respondent 1 om avtalet med KIBS kan fullföljas.

Båda respondenterna försöker även utreda hur det potentiella lånet ska återbetalas, dvs. KIBS återbetalningsförmåga. Detta genom att, enligt respondent 1 beakta företagets budget med ränta och amortering samt om det finns utrymme för utbetalningar av löner. Budgetar som respondent 1 tittar på är bland annat likviditetsbudgetar, detta för att t.ex. avgöra vad krediten behövs till. Utifrån likviditetsbudgeten kan respondenten se om t.ex. företaget har ett tillfälligt underskott och därför behöver låna pengar. Vidare kan man få en uppfattning om lånet kan återbetalas. Enligt respondent 2 kan KIBS återbetalningsförmåga bedömas även genom att beakta företagets resultat och vilken inkomst de genererar.

Enligt respondent 1 tas under kreditbedömningsprocessen, även hänsyn till vissa nyckeltal såsom räntetäckningsgrad, likviditet samt soliditet. Räntetäckningsgraden visar även exempelvis hur många gånger företaget kan återbetala sitt lån. Respondent 2 tittar även på ett företags EBITDA samt egna kapital. Vissa etablerade företag kan dock ha större avskrivningar och därför måste deras resultaträkning omräknas för att få rätt resultat på nyckeltalen. Dock kan ett företag ha bra nyckeltal, men ändå inte åstadkomma ett resultat. Respondent 1 anger att det kan förekomma en skillnad i vilka nyckeltal som tas hänsyn till mellan branscher. Vid kreditbedömningen tar man

exempelvis inte hänsyn till KIBS omsättningshastighet på lager, då ett lager inte existerar. Respondent 2 menar dock att alla nyckeltal är viktiga att ta hänsyn till oavsett branscher, men att vilka man prefererar att fokusera på kan bero på banktjänstemannen. Innan hänsyn tas till nyckeltal, vill dock respondent 1 bygga upp sin analys genom att beakta ett företags intäkter samt kostnader. I det slutliga stadiet bedöms, enligt båda respondenterna, även vad för sorts säkerhet banken kan omhänderta från företaget om lånet inte kan återbetalas.

Viktiga bedömningskriterierna vid kreditbedömning av KIBS, exempelvis en managementkonsult, är företagets historik samt ägare. Respondent 1 påpekar att det är viktigt att få en heltäckande bild av ägaren medan respondent 2 menar att det är viktigt att förstå om personen är skicklig eller inte. Företagsrådgivare 1 påpekar även att man är varsam vid kreditbedömningen av KIBS, men i synnerhet vad gäller nystartade företag. I båda fallen är det viktigt att ta hänsyn till deras framtidsplaner och vilka potentiella kunder de kan få. Enligt respondent 2 är andra viktiga bedömningskriterier även, säkerheter, material kring företagets finansiella ställning, företagets produkt samt dess affärsidé. Respondenten menar att det är viktigt att förstå vad företaget ska göra. Det påpekades även att banker inte lånar ut pengar enbart för att ett företag har bra säkerhet. Respondent 1 anger att det kan vara problematiskt att fatta rätt kreditbeslut vad gäller KIBS. Detta för att de kanske har ett löpande uppdrag, som kommande dag kan avbrytas och de förlorar sin inkomst, vilket försvårar deras återbetalning på lån. Vid kreditbedömningen av KIBS är även nyckeltal ett viktigt bedömningskriterium. Enligt respondent 1 kan dessa nyckeltal erhållas via bland annat scoring. Långivarna använder kreditscoring för att kunna värdera en persons kreditvärdighet. (Minilångguiden, 2014) Detta genom att insamla olika sorters information om låntagaren som indelas inom olika poäng och slutligen summers för att få ett värde (*ibid.*). I en financial adviser model kan respondenten lägga till olika aspekter för att se hur det påverkar värdet på olika nyckeltal. Vid kreditbedömningen är enligt respondent 1 företagsgivaren det viktigaste bedömningskriteriet företagets ägare samt dess förväntade projekt eller uppdrag. Till skillnad från ett varuproducerande företag, kan företags framtida affärer vara mer betydelsefulla vad gäller KIBS. Detta för att ett varuproducerande företag har en löpande produktion medan KIBS kan ha oregelbundna uppdrag. Det minst relevanta bedömningskriteriet anses enligt respondent 1 vara företagets historik, för att det inte indikerar att det kommer vara fallet i framtiden. Respondent 2 anser att de viktigaste

bedömningskriterier är även personen, men också företags produkt och det de arbetar med.

Att KIBS består huvudsakligen av immateriella tillgångar har, enligt respondent två, ingen inverkan på hans kreditbedömning eller vid valet av vilka bedömningskriterier anses vara viktiga. Detta för att företaget har oftast någon form av säkerhet att ställa samt kan de immateriella tillgångarna gå förlorade om det börjar gå dåligt för företaget. Om företaget inte är drivande är även poster såsom goodwill inte värda något. Enligt respondent 2 finns en inverkan på vilka bedömningskriterier som anses vara viktiga, för att KIBS består huvudsakligen består av immateriella tillgångar. Respondenten menar att det spelar en stor roll, men att det är viktigt i inte vara allt för beroende av det i kreditbedömningen. Det är därför kanske lite mer viktigare vilken relation man har med kunden. KIBS kan dock enligt respondent 1 anses vara lika mindre transparent samt mer invecklad som exempelvis ett varuproducerandet företag.

Vid en beviljning av kredit till KIBS anser respondent 1 att storleken på företaget inte har någon inverkan på om krediten beviljas eller avslås. Banktjänstemännen kan endast erhålla mer eller mindre underlag till kreditbedömningen beroende på företagets storlek. Respondenten beviljar krediten när han ser att ägaren har kompetens och erfarenhet samt uppfyller uppsatta kriterier. Det som bland annat kan ha betydelse för beviljning av krediten är enligt respondent 2 om banken kan tjäna pengar på affären samt förstår vad företaget arbetar med. Andra aspekter som anses vara viktiga är om det förekommer en god relation till kunden. Respondenterna anger att det inte finns något direkt påverkan på kreditgivningen till KIBS, för att de skiljer sig från vissa andra branscher. Detta genom att exempelvis vara säkerhetsbegränsade. .

4.1.4 Immateriella tillgångar

Enligt respondent 1 kan det vara ganska svårt när det kommer till immateriella tillgångar. I grund och botten försöker man ta reda på vad det är för värde på de immateriella tillgångarna, dock påpekas det är det är lättare att värdesätta en materiell tillgång än en immateriell tillgång. När det gäller om exempelvis det förekommer aktiverade utgifter i balansräkningen för exempelvis forskning och utveckling, anger respondenten att det beror på hur stor post det är om det ska dras av från det egna kapitalet. Detta för att respondenten menar att man måste vid avgörandet ta hänsyn till hur stor negativ inverkan det i sådana fall skulle ha på den egna balansen om den togs

bort eller om det inte blir något av den. Dock menar respondenten att en aktiverad immateriell tillgång som forskning och utveckling, är något som han inte upplevt att man lägger väldigt stor vikt på om posten inte stor. Om det dock är väldigt stor post i förhållande till resten av balansslutningen är det något som enligt respondent 1 som han tittar närmare på. Respondent 1 menar att de vill ha så reala säkerheter som det går. Vidare menar respondenten att de försöker förvandla siffran, dvs siffran på den immateriella tillgången till ”vad det står till”. Detta kan man ha med eventuell bakgrundsinformation eller som en motivering vid ett kreditbeslut t.ex. i en komitee. Respondenten menar att de kan få den frågan exempelvis vad är de här tre miljoner värda eller vad är det för något. Detta är något man får förklara och exempelvis säga enligt respondent 1 att de för tillfället utvecklar ett system och har byggt upp ett stort varumärke i sitt it konsultbolag m.m. Respondenten 1 menar att om företaget har immateriella tillgångar som goodwill och ett varumärke, då försöker man utgöra värdet av det på marknaden och vad bidrar det med, t.ex. att de därför får många uppdrag av andra företag, detta för att de har en välkänt varumärke. Detta är någonting som enligt respondent 1 indikerar på att det har ett stor värde. Dock anges att om en immateriell tillgång uppkommer i balansräkningen är det något som de ibland korrigerar men sällan drar av det från det egna kapitalet. Respondenten anger att vi tal om säkerheter som företagsinteckning, varulager, kundfodringar samt inventarier att dessa immateriella tillgångar är inte några riktiga tillgångar. Om företaget har kanske ett svagt balansresultat i detta fall så försöker man då fokusera istället på vid dessa företag även på andra ”mjuka” aspekter som att exempelvis konsultbyrån har bland annat ett bra resultat samt goda människor som anställda. Respondenten anger man försöker ta hänsyn till varför de har väldigt mycket exempelvis kostnader eller varför de har immateriella tillgångar, i mycket större utsträckning. Om företaget har kanske mycket kostnader bokförda i resultaträkningen för att de exempelvis utbildat sina anställda, då försöker de enligt respondent 1 utreda varför de har dessa kostnader och om detta är en gångs post. Respondent 2 menar att de immateriella tillgångarna inte är värda något ur ett säkerhetsperspektiv. Ett patent är något som anses vara värt något, men förekommer det endast goodwill, då man exempelvis köpt ett kundregister samt andra saker, dessa är dock inte värda något om det går dåligt för företaget. Vidare menar respondenten att om ett företag satt upp immateriella tillgångar som varumärke eller forskning och utveckling, drar det av det mot det egna kapitalet.

En aktivering respektive kostnadsföring av utgifter för immateriella tillgångar påverka enligt båda respondenterna deras interna rating/prissättning eller ett annat ord för det riskkvalificering. Respondent 2 menar att det är två synvinklar som styr räntan, ”*dels är det säkerställande vad är värdet och vad är sannolikheten att den här säkerheten är värt något innan man säljer den och den andra är ju riskklassbedömning som man gör, hur stor sannolikhet är det att detta företag kommer att gå i konkurs*”. Respondenten menar att om företaget inte har några säkerheter och en stor del immateriella tillgångar leder det till att räntan blir högre. Respondent 1 instämmer att det påverkar prissättningen, desto bättre säkerheter man har desto bättre ränta, men också att de bland annat historiskt också gått bra för företaget.

När det kommer till ett företags dolda immateriella tillgångar, så kallad intellektuellt kapital så är det viktigt för båda respondenterna att ta hänsyn till kunskaper och erfarenhet inom företaget. Respondent 1 menar att man försöker ta reda på i ett mindre företag t.ex. vad av de anställda gjort tidigare, medan det är lite svårare i ett större företag. I dessa fall fokuserar man mer på ägarna och hur kapabla de är att driva företaget, dock kan man värdesätta vilka olika roller som finns i ett företag samt om de har bra löner samt höga utbildningar osv. Det tas även hänsyn till ledningens kompetens, kunskap samt bakgrund. Enligt respondenterna tar man inte hänsyn till arbetsprocesserna, medan ett patent och varumärke kan enligt respondent 1 ha en betydelse. Det påpekas även att de inte sätter någon konkret siffra på någon kunskap utan att det är en allmän bedömning. Vilka kunder ett företag har är även något som studeras, genom att bland annat se om de har privat kunder eller företagskunder. Om banken fakturabelåning på företaget utreds enligt båda respondenterna t.ex. hur bra är kunderna på att betala sin skula, dess kreditvärdighet samt vilka de är. Enligt respondent 1 är det viktigt att de har god spridning mellan kunderna, så att de inte beror sig mycket av endast en kund. Respondent två menar att om de anställda är duktiga, dvs har goda kunskaper så kommer de göra ett bra resultat och företaget tjänar då i de flesta fall mer pengar. Vidare menas att man gör inga djupare analyser än det på exempelvis vad de har för utbildning samt tidigare erfarenhet. Respondent 2 tar även hänsyn till företagets kunder, hur företaget hanterar de. Om kunderna efterfrågar tjänster från företaget och de lyckas behålla sina kunder är något som tas hänsyn till.

4.1.5 Säkerhet

Enligt respondent 1 kan säkerhetsfrågan vara svår, vad gäller KIBS. Detta för att KIBS inte innehar mycket att ge som säkerhet, då de kanske endast har materiella tillgångar såsom datorer. Tillgången sitter i medarbetarnas huvud, vilket är kunskapen som inte kan ställas som säkerhet. I dessa fall kan lånet säkerställas med borgen och eventuellt samarbete samt del finansiera med Almi. Enligt respondent 1 kan Almi bes att utföra egna analyser av företaget som därefter genomgås av båda parter, för att kunna fatta ett kreditbeslut. Säkerheter som banken kan erhålla är även i exempelvis en villa, lager, kundfodringar och kan vara i form av pantbrev i fastigheten samt företagsinteckning. Om företaget har kontinuerliga inkommande fakturabetalningar samt rimliga kredittider kan respondent 2, säkerställning förekomma i fakturabelåning. Dock blir oftast fallet att företaget blir privat säkerställt i exempelvis deras privata villor. Enligt respondent 2 kan det i vissa fall förekomma att de vill ha två olika säkerhetsformer samtidigt. Om t.ex. ägaren säger nej till att vara personlig betalningsansvarig, kan detta användas som argumentation av bankerna. Detta genom att säga att om du inte är villig att vara betalningsansvarig för ditt eget företag, så kan du förstå att vi tvivlar på din bundenhet till det. Respondenterna påpekar även att banken kan tänka sig ge ett säkerhetsfritt lån till KIBS, men att det kan bero på vilken relation de har till kunden. Detta för att banken efterstävur en god lånerelation till företag. Enligt respondent två kan summan på lånet påverka om banken är villig att ge ett blanco lån. I vissa fall kan det även vara tillräckligt med att banken vet att företaget har en god privat ekonomi. Dock är det väldigt sällan banken ger ett blanco lån, detta för att det anses vara ett avsteg från kreditpolitiken. Vid blanco lån finns en begräsning av lånesumman, överstigs denna summa ska kreditbeslutet fattas av kreditkommitten. Respondent 1 anger att det är lättare att ge ett blanco lån desto mer underlag man har som t.ex. någon sorts garanti eller om företag har god lönsamhet. Banktjänstemännen kan eventuellt ha garanti i företagets lånehistorik med banken, där alla lånen har betalats tillbaks i tid.

Respondent 1 anger att de inte kan säga att de har som säkerhet i den här krediten ett starkt varumärke, dvs. en immateriell tillgång. Respondent två menar även att de inte godtar immateriella tillgångar som säkerhet för att de inte går att sälja. De immateriella tillgångarna är inte värda någonting och därför tas det ingen hänsyn till de.

4.1.6 Informationskällor

Vid kreditbedömningen använder respondent 1 sig av informationskällor såsom upplysningscentralen (UC), affärsplan, hemsidor samt budget. Med hjälp av UC kan de även riskkvalificera bolag och jämföra den erhållna siffran med talet i deras kreditpolitik. Respondent 2 hämtar information från ett företags hemsida samt besöker även nya företag. Besökandet på nya företag anses dock enligt respondenten detta ligga utanför kreditbedömningen. Ett varuproducerande företag kan kanske inte behöva ha en affärsplan, men anses vara en viktig informationskälla vad gäller KIBS. Detta för att kunna erhålla en utförlig redogörelse av deras sysselsättning samt hur komplexa deras service och tjänster är. Respondent 2 använder sig även utav alla bolag vid sökning av exempelvis företag inom vissa branscher, för att kunna välja det mest framgångsrika företaget. Budgetar är även viktiga enligt respondent 1 och kan exempelvis inte kunden framföra en budget, kan banken neka lån. En informationskälla kan även vara personer som både företag och banktjänstemannen känner. I dessa fall måste dock låntagaren ge tillåtelse till respondenten att få kunna prata med den personen. Enligt respondent 2 erhålls även via kommunfakta information om företagets inkomst. Respondenten anger att de viktigaste informationskällorna vad gäller KIBS olika kontaktnätverk samt artiklar om företaget och UC. Till sist är det väldigt viktigt att personen i företaget är realistisk och framför en rättvisande bild om företaget och är medveten om dess hot samt risker. Respondent två anser att det inte förekommer några informationskällor som är viktigast vid kreditbedömning av KIBS.

4.2 Bank B

4.2.1 Bakgrund

Banken har en ledande ställning i dess hemmamarknader samt är en väsentlig del i det finansiella systemet. De har även en viktig roll i de lokala samhällen där de verkar i. Bank B har ett stort engagemang i att bidra till en sund och hållbar finansiell utveckling både för kunderna, ägarna och samhället. Banken arbetar mycket på att utveckla långa och nära relationer med sina kunder.

4.2.2 Kreditpolicy

Respondent 2 säger att kreditpolicyn gäller för företag inom alla branscher. Den fastställer hur personalen på banken ska organisera sig och vem som bär kreditansvaret.

Det är kontoren som bär fulla kreditansvaret för sin kreditportfölj, både för nya och befintliga kunder. Kreditansvaret inkluderar även prissättningar samt risker. Bankens kreditpolicy anger även vad banken eftersträvar som i detta fall efter en väldiversifierad kreditportfölj, där en låg risk medföljer. I kreditpolicyn understrycks att det är viktigt med långsiktiga kundrelationer och att kreditbeviljningsbesluten inte ska kunna fattas själv. Kreditpolicyn går ut på att man förstår kundens affär samt vad kunden ska använda pengarna till. Den påpekar även att säkerhet i form av pant är ett viktigt delmoment under kreditgivning. Kreditpolicyn har utgångspunkt, i en så kallad, förständig bankverksamhet, som innebär att man bland annat ska ha en geografisk samt branschmässig spridning. Detta för att inte vara särskilt dominant i en bransch vilket kan innebära att man tar på sig högre risker, för att branschens eventuella nedgång kan påverka banken negativt. Kreditpolicyn anger att banken ska ha kontinuerliga kredituppföljningar, ju större krediter desto tätare blir uppföljningarna. Detta för att dels följa förändringen hos kunderna samt dels för att minska riskerna. Banken ska inte göra affärer på spekulation utan det måste finnas en långsiktighet, för att undgå engångsaffärer. Båda respondenterna anger att kreditpolicyn ligger som ett ”DNA” i personalen i all kreditgivning samt i det vardagliga arbetet. Grunden i kreditpolicyn är bland annat att ha ett långsiktigt tänkande.

Respondent 1 säger att, vid sidan om kreditpolicyn, baseras kreditbedömningen även på egna bedömningar. Bedömningarna skapas enligt respondenterna, vid framtagandet av beslutsunderlaget, utifrån information om företaget som exempelvis dess affärsidé. Dessa kan åtskilja mellan banktjänstemännen och är en viktig del i kreditbedömningen.

4.2.3 Kreditbedömning av KIBS

Båda respondenterna säger att kreditbedömningsprocessen inte skiljer sig beroende på bransch. Dock kan det förekomma, enligt respondent 1, att branschen kan vara ny eller att den har en innovationshöjd i sig. Detta gör att det ställs fler frågor och att man får träffas ytterligare en gång för att kunna förstå sin kund mer. Respondent 1 menar att de inte behöver mer information än det som är tillgängligt, då resultat- och balansräkningen oftast är tillräckliga. Dock ställs frågor till kunden, som om de t.ex. har mycket kostnader för t.ex. utbildning eller process om de behöver ha all dessa kostnader. Och om de dessutom inte har några inkomster anser respondenten att de behöver finansiering från ägaren inte bankfinansiering. Enligt respondent 2 är det inte typen av företag som avgöra om de behöver extra information, utan det är det specifika fallet. Har exempelvis

ett KIBS företag bland annat ett stabilt resultat och är högt uppe på en ratingskala så behövs det ej mer information, om det dock är tvärtom så behövs det. De anser inte att det är något förvånande om dessa typer av företag har mycket kostnader i resultaträkningen för t.ex. utbildning och därav behövs inte mer information. Hade det dock enligt respondenten varit en omvänd situation, hade det vara något som hade ifrågasatts. Enligt respondent 1 anses de finansiella rapporterna vara relevanta att ta hänsyn till oavsett bransch, för att de behöver veta bland annat hur det går för företaget. Respondenten påpekar att personalen är KIBS viktigaste tillgång och det kan tolkas att respondenten håller med att kostnader för utbildning ska bokföras som en kostnad. Detta för att personalen kan sluta när so helst och därefter måste de skriva av det som en förlust då de bokfört det tidigare som en tillgång. Respondent två instämmer med respondent 1 att de finansiella rapporterna är relevanta oavsett bransch.

Respondent 2 säger att det först och främst ordnas en träff med kunden, eventuellt hälsa på de och se hur deras verksamhet ser ut. Respondent 1 säger att de bedömer helheten för nya samt etablerade kunderna i banken och att de i första hand bedömer personerna bakom företaget. I dessa fall kan det vara ägaren eller de som driver företaget. Det som de i banken enligt respondent 1 tittar mer precist är personens historik och om denne innehar relevant kunskap eller kompetens inom det område han verkar i. Vidare bedöms även hur personen kommit till den nuvarande positionen samt om den har rätt samarbetspartner inom företaget. Detta för att företaget kan ha en aktiv delägare som står för kompetens och kunskap, men det kan även finnas flera personer i bolaget eller en styrelse med olika kompetenser. Det är viktigt att bedöma hur denna individ eller dessa individer är beskaffade med rätt erfarenhet. Respondent 2 säger att det är viktigt att ha förtroende för den personen det görs affärer med. Dock anses det även vara betydelsefullt att få förtroende för medarbetarna inom företaget och bedöma vilken kompetens även de innehar.

Efter mötet med kunden inhämtas enligt respondent 2 information om varför kunden behöver lånet och om deras verksamhet, vilka kan styrkas med affärsplan och bokslut. Informationen sammanställs till ett beslutsunderlag, vilket sedan processas in i bankens system. Detta system inhämtar även information från olika källor och innefattar både intern- och externinformation. Informationen behandlar företagets skötsel, bokslut och nyckeltal. Systemet sätter även en riskklass - en "rating" på kunden, vilket också är vägledande för vilka beslut som ska fattas. Det skrivs ett PM på ungefär tre till fyra

sidor, utifrån insamlad information om kunden. Detta PM använder banktjänstemännen som beslutsunderlag, en dokumentation på hur de resonerat när krediten beviljats.

Respondent 1 säger att de tar hänsyn till hur affärsplanen är förankrad samt hur trovärdig den är i sina olika delar. I affärsplanen beaktas först och främst vad företaget gör, vad de har för marknad och hur de tänker ta sig till en ny marknad. Banktjänstemännen tar även hänsyn till hur den finansiella ställningen i bolaget ser ut för att se om företaget har förbrukat mer tillgångar än dem innehar. Då måste kunden återställa de förbrukade tillgångarna genom att skjuta till pengar eller generera vinster innan de kan komma tillbaka till banken och låna pengar. Respondent 2 påpekar att informationen i affärsplanen ska jämföras med företagets historiska uppgifter för att avgöra rimligheten i den. Vidare är det även viktigt att förstå underlagen vid antaganden i affärsplanen. Affärsidén är enligt respondent 2 ett viktigt bedömningskriterium. Respondent 1 bedömer om personen har bärkraft i affärsiden och om den känns trovärdig.

En annan viktig del i kreditbedömningen är enligt respondenterna analyseringen av branschen oavsett vem kunden är. Respondent 1 har antingen erfarenhet av branschen eller inte. Vidare säger han att det kan vara intresseväckande med kunskapsintensiva företag som kan för vissa vara en nyare bransch. I detta fall kan utmaningen vara i att förstå en ny bransch, att förstå vad det är för sorts marknad. Det kan därför ske missuppfattningar om banken att de huvudsakligen ger lån till företaget som exempelvis producerar cyklar. Ett företag som producerar cyklar är tillskillnad från KIBS ett tillverkningsföretag. Processen kan ta lite längre tid när man försöker bilda sig en uppfattning om någon som befinner sig i en helt ny marknad eller har en ny marknad framför sig. I fall kunden befinner sig i en befintlig marknad kan det tas hjälp av en branschanalytiker. Respondent 1 förklarar att interna branschanalyser som de själva gör och kundernas presentation under mötet är också en rätt viktig del.

Respondent 1 förklarar att budgeten och "sifferbiten" är en del av affärsplanen som beaktas och då kan olika nyckeltal vara relevanta för olika branscher. Det är även viktigt att bestämma till vilken nivå vissa nyckeltal ska ligga på och att de behåller den nivån på längre sikt. Respondent 1 förklarar att han försöker påverka kunden redan i ett tidigt skede, för att få kunden att förstå varför vissa nyckeltal är viktiga. Respondenten

tillägger att kunden får, på detta vis, ett finare bokslut då de fått bättre ”rating”. Enligt båda respondenterna är räntabilitet och totalt kapital viktiga nyckeltal vid kreditbedömningen av KIBS. Dessa nyckeltal kan användas för att avgöra om företaget har en god lönsamhet i förhållande till deras balansomslutning. Enligt respondent 1 beaktas även nyckeltal såsom soliditet och räntetäckningsgrad. Det tas även hänsyn till hur det egna kapitalet ser ut, att det är positivt och att aktiekapitalet är intakt. Detta för att banken vill avstå att låna ut pengar till företag som är på obestånd eller som kan uppfattas vara på obestånd. Andra nyckeltal som det även tas hänsyn till är rörelsemarginal, trender samt skuldsättningen i relation till lönsamheten. Respondent 2 menar även att vilka nyckeltal han anser vara relevanta i kreditbedömningen beror på bransch. Till skillnad från respondent 2 anser respondent 1 att det inte förekommer några nyckeltal som anses vara mer relevanta att ta hänsyn till i en viss bransch. Respondent 2 påpekar dock att det är i synnerhet viktigt att vid större KIBS ställa det egna kapitalet i förhållande till börsvärdet.

Enligt respondent 1 beaktas dessutom hur företagets historik är sammanlänkad till hur de har budgeterat och resonerat när de uppskattat sin budget. Att bedöma trovärdigheten är en del av kreditbedömningen. Har kunden misslyckats flera gånger med att nå sin budget kan det uppkomma frågor, om hur duktig denna person är på att budgetera och bedöma sin marknad. Lika viktigt är även att beakta företagets nuvarande samt framtida planer. Detta för att bland annat kunna göra en bedömning av var de befinner sig för tillfället.

Under kreditbedömningsprocessen av KIBS tas hänsyn till företagets kundfordringar dvs. längden på kredittiden de erbjuder sina kunder. Respondent 2 menar att kundfordringar kan anses vara den enda tillgången KIBS innehar. En varningssignal kan uppkomma då kredittiden till kunderna är lång och när de inte får in sina betalningar. Det som också uppmärksammas är hur företaget fakturerar sina kunder, om de fakturerar löpande eller om de gör det först när arbetat är utfört. Andra väsentliga aspekter är vilka kunder de har, på vilket sätt de ska arbeta för att bearbeta kunder samt hur deras intäktmodell kan se ut. Det förekommer även en analys av KIBS resultat- och balansräkning samt ett uträttande av en kassaflödesanalys. Detta för att utreda om företaget genererar vinster och därför tas även hänsyn till företagets befintliga försäljning. Kassaflödet är hårt centralt och ligger som bas över allting som handlar om kredit. Respondenten menar att siffrorna egentligen inte är intressanta utan tanken

bakom analysen är viktigare, dvs. hur man resonerat kring siffrorna som uträknats i kassaflödesanalysen. Slutligen är det även viktigt att se vilka säkerheter som kan erhållas av KIBS.

Båda respondenterna säger att det är oerhört viktigt med att inneha en god långvarig relation med sina kunder. Respondent 2 anser att kan vara i synnerhet viktigt när det gäller KIBS. Detta för att dessa typer av företag har mycket kompetens inom verksamheten. En god långvarig relation medför därför till god vetskap om de anställdas kunskap samt enligt respondent 2 en annan förståelse för verksamheten. Respondent 1 menar att desto mer man vet om en företagare, hans vardag, hans verksamhet, framtidsplaner, desto lättare blir det för banktjänstemannen att bedöma. Respondenterna anger även att det är viktigt att få uppfattning om vem man gör affärer med och försöka skapa ett förtroende. Om inte förtroendet kan skapas blir det omöjligt att göra affärer. Ifall man inte förstår hur kunden tjänar sina pengar och var de har sina kostnader blir det även besvärligare att hitta en kreditlösning från banken. Respondenten anger att detta delmoment är det centrala i hela kreditbedömningen. Personalen i KIBS är enligt respondent 2 även ett viktigt bedömningskriterium. Detta för att KIBS huvudsakliga tillgång är personalen och det är deras kompetens kunderna betalar för. Det är därför viktigt att bilda sig en uppfattning om vad personalen kan tillföra sina kunder samt hur företaget säkerställer att de inte lämnar verksamhet. Andra viktiga delmoment är beaktandet av KIBS försäljning samt avtal med kunder och upprättandet av en kassaflödesanalys. Vid kreditbedömning av KIBS är det enligt respondent 2 också betydelsefullt att förstå hur de genererar sitt kassaflöde och intäkter. Vidare är även viktigt vad företagets kundfordringar består av och vilken faktureringsprocessmodell de använder. Affärsplanen är en aspekt som enligt respondent 1 bör förstås, likadant gäller för företagets finansiella ställning samt produkt- och marknadsposition. Andra lika viktiga aspekter är hur mycket pengar företaget binder i verksamheten, deras affärsidé, resultat- och balansräkning samt kassaflödesanalysen. Det är viktigt att företag innehar ett stort eget kapital för att kunna skydda sig mot eventuella nedgångar och kunna säkerställa sin framtid. Ett betydelsefullt delmoment i kreditbedömningen är enligt respondent 1 att göra en branschanalys. De viktigaste är enligt respondenten bedömning av ägaren, följt av företagets finansiella ställning, affärsplan, produkt- och marknadsposition. Respondent 2 samtycker med respondent 1 om att bedömningen är

personen är den viktigaste biten i kreditbedömningen. Säkerheter anses enligt båda respondenterna vara viktig, dock bedöms dessa i sista hand.

Båda respondenterna säger att de immateriella tillgångar som inte syns i ett företags balansräkning, inte har någon påverkan på deras kreditbedömning. Respondent 2 menar de immateriella tillgångar trots allt syns när ett företag har en god lönsamhet, ett bra värde, en kundstock eller ett fint patent. Årsredovisningen anses även fortfarande vara det bästa underlaget för att bedöma en kund. Enligt respondent 1 kan ett företags inte realiserbara tillgångar leda till att de eventuellt hamnar i en högre riskklass, vilket kan kompletteras med borgen. Detta behöver inte påverka deras möjlighet att få kredit men företaget analyseras på ett annat sätt.

Respondent 2 anger att KIBS nekas lån om de inte har en god återbetalningsförmåga, dvs. inte är kontinuerligt lönsamma samt har inte haft en relation med banken sedan tidigare. Vid en omvänd situation beviljas krediten. Vid mindre etablerade KIBS kan enligt respondent 1 banken neka lånet om de ligger lite för långt ifrån sin marknad och om försäljningen inte uppnår företagets mål. Enligt respondent 2 kan de immateriella tillgångarna som KIBS innehar försvårar deras finansieringsmöjligheter. Detta för att man helst vill finansiera materiella tillgångar.

4.2.4 Immateriella tillgångar

Enligt respondent 1 ser de på ett sätt de aktiverade respektive kostnadsförda utgifter för immateriella tillgångar som i detta fall t.ex. forskning och utveckling. Respondenten menar att de om företaget har goda inkomster kommer de att skriva de kostnaderna direkt och slipper betala skatt. Däremot om det går dåligt för företaget kommer det gärna att de upp det som en tillgång och sedan skriva av det gradvis, dvs en avskrivning. Respondenten menar att en immateriell tillgång är osäker och att de därför ställer den i förhållande till företagets eget kapital. De anser inte att balanserade utvecklingskostnader är en tillgång och att de därför av anser att företaget borde av försiktighetsskäl bokföra det som kostnader. Enligt respondent 2 menas dock att de inte justerar bort aktiverade utgifter för immateriella tillgångar från det egna kapitalet. Respondenten menar det är istället viktigt att titta på kassaflödet, då en immateriell tillgång ändå inte kan vara en säkerhet. De räknar bland annat ut kassaflödet innan investeringar för att se vad som är en normal investerings nivå i det här företaget.

Respondent 1 menar att de immateriella tillgångar är en tillgång enligt bokföringslagen och när företaget väljer att aktivera utgifter för immateriella tillgångar blir det egna kapitalet högre. Detta innebär enligt respondenten att det egna kapitalet blir bättre i förhållande till balansslutningen och därför påverkar positivt räntan, dvs. det blir en lägre ränta. Dock påpekas att om man tittar noggrannare så anses det att de skulle ha bokfört utgifter för immateriella tillgångar som kostnader i resultaträkningen istället. En aktiverad immateriell tillgång eller inte, har inte enligt respondent 2 någon kassaflödespåverkan. Dock kan det påverka resultatet. Vid beräkning av deras rating reflekteras även ett företags balans- och resultaträkningen samt kassaflöde. Detta kan därför påverka deras finansiella rating och därmed räntenivån som ställs.

Enligt respondent 1 gör de en bedömning av ledningen, hur den ser ut samt hur de hanterat tidigare situationer som t.ex. kriser, dess kunskaper samt erfarenhet. Det anses vara svårare att bedöma de anställdas kunskaper i ett större företag och därav är det något de inte praktiserar. Det tar dessutom inte hänsyn till vilken relation företaget har till sin kunder samt dess arbetsprocesser. Enligt respondent 2 tar de hänsyn till företagets intellektuella kapital via deras rating modell, som består av en finansiell del samt en annan del med en subjektiv bedömning. Den finansiella påverkas bland annat av siffror och den subjektiva delen av bland annat en bedömning av det intellektuella kapitalet. Respondenten tar hänsyn till bolagsmännens erfarenhet, ledningen förmåga samt kompetens. De får reda på ledningens kompetens genom dess erfarenhet, men även via intrycker som de får när de ställer olika frågor till de. Det är även viktigt för de att veta om företaget har duktiga medarbetare dock är det svårt att bedöma och fokuset är därmed på ledningen. Respondenten menar vilka relationer de har till sina kunder är även viktigt och att få en uppfattning om det förekommer en diversifiering mellan kunder. Vidare bedöms även eventuella kontrakter som de har med sina kunder. De kartlägger även patent, men de har inte hänsyn till deras arbetsprocesser då de inte har en så detaljerad bedömning av företaget.

4.2.5 Säkerheter

Vid en vanlig bankutlåning eller rörelsekredit säkerställs oftast KIBS, enligt båda respondenterna med en företagsinteckning. Det är en indirekt pantsättning av olika tillgångsslag i bolaget. Vidare säger respondent 2 att företagsinteckning är det bästa alternativet för banken, men är även bra för kunden. Dessa krävs från alla företag

oavsett bransch och det är för att skydda bolagsmännen som har i de flesta fall borgensåtagande gentemot banken. Respondent 2 säger att KIBS även kan säkerställas med fakturabelåning och borgen. Säkerheterna de tar från företag skiljer sig inte enligt respondenten beroende på bransch. Vid fakturabelåning pantsätts kundfordringar direkt till banken. Om KIBS inte får kontinuerliga inbetalningar från sina kunder, ”stryps” krediten per automatik. Banken kan vilja ta borgen för att skydda sig mot en eventuell försäljning av bolaget eller ett ägarbyte utan bankens vetskap. Respondent 1 påpekar till skillnad från respondent 2 att det kan skiljas sig mellan branscher vilka säkerheter de kan erhålla. Detta för att exempelvis KIBS inte har materiella tillgångar som banken kan säkerställa. Respondent undertrycker att banken skiljer sig från riskkapitalister och att de inte får låna ut hur som helst. Det måste konstant finnas en dokumentation kring kassaflödet och en säkerställning av lånet. En väldigt lång relation kan dock leda till att banken inte behöver kräva två olika sorters säkerheter samtidigt. Borgensåtagandet kan även eventuellt bli mindre, men banken kan inte tänkas ge ett säkerhetsfritt lån. Respondent 2 instämmer och anger att de åtminstone måste få den minsta säkerheten som exempelvis pant.

Respondent 1 anger att de inte godtar immateriella tillgångar som säkerhet, som exempelvis varumärken och forskning och utveckling. Respondent två instämmer med respondent 2 att de inte accepterar immateriella tillgångar som säkerhet. Detta för att det inte finns någon andrahandsmarknad för de immateriella tillgångarna samt är de svårt att utvärderas dess belåningsvärde.

4.2.6 Informationskällor

Enligt respondent 2 är årsredovisningen en bra informationskälla, som innehåller ett företags historik, dess egna dokument med budgetar och affärsplan. Bankens egna kreditsystem inhämtar information från många olika publika register. Exempel på källor är Bolagsverket, Upplysningscentralen (UC), fastighetsregister, ett företags hemsida och interna skötsel. Den interna skötseln redogör hur KIBS har sköt sig mot banken, vad gäller krediter och konton. I UC rapporteras det in bokslutsuppgifter och händelser kring företaget samt om det finns betalningsanmärkningar eller styrelseförändringar. Vidare påpekar respondenten att det inte finns några informationskällor som är viktigast vad gäller KIBS. Respondent 2 anser dock att den viktigaste informationskällan vid kreditbedömning av KIBS är det personliga mötet. Vid det personliga mötet med

kunden bildas en uppfattning om personen och dess egenskaper. Det är viktigt hur de presenterar sin idé och sig själva. I regel tar kreditgivarna del av affärsplanen innan mötet, som förväntas innehålla de bitarna som är viktiga för att kunna användas som utgångspunkt i en diskussion. Vidare menar respondent 2 att UC samt ett företags hemsida används. Det är även av betydelse att få lokala bedömningar, att få en viss uppfattning lokalt om en viss bransch eller en person.

4.3 Bank C

4.3.1 Bakgrund

Bank C har kundcenter i alla nordiska länder och en bra ställning bland stora företag, institutioner och privatkunder. Banken eftersträvar att skapa betydande värde för kunder samt aktieägare. Det anger även att det är viktigt att ha tillit till sina kunder och att deras personal är den mest betydande resursen. Via deras partners samt genom att betala skatt, skapar de värde för samhället.

4.3.2 Kreditpolicy

Enligt kontorschefen (respondent 1) är Bank B:s kreditpolicy att hjälpa kunden i vått och torrt. Strategin är inte att ge ett lån till ett företag och sedan låta en annan bank sköta företagets nästa affär. De ska istället även genomföra betalningarna, göra pensionssparande samt checkkrediten eller lån. Kundansvarige (respondent 2) understryker att kreditpolicyn anger att det är viktigt att ha en relation till kunden. De vill därför först lära känna kunden, se hur företaget ser ut samt vad de arbetar med. Vidare utreds även vilka processer företag innehar samt vilka risker de har. Detta för att kreditpolicyn anger: ”vi ger inga råd förrän vi känner er som kund”. Enligt båda respondenterna är återbetalningsförmågan, den viktigaste delen i kreditpolicyn. Återbetalningsförmågan samt ledningen är enligt respondent viktig att bedöma i alla branscher. I bankens kreditpolicy utgör ”ratingen” även en viktig del. Det ska göras en ”rating” för alla bolag som omsätter, eller som har krediter över en viss summa. Banken betygsätter företag på detta vis. Båda respondenterna anger att kreditpolicyn gäller för alla branscher. Dock kan uträkningen av ”rating” enligt respondent 2, anpassas efter olika branscher.

Respondent 1 kompletterar alltid kreditpolicyn med egna bedömningar. Båda respondenterna anger att banken har en grundmall där det finns beskrivningar på hur anställda ska arbeta med analys och exempelvis återbetalningsförmåga. Respondent 1 menar att kreditpolicyn är uppbyggd på så sätt att det är nödvändigt att göra en egen bedömning. Detta för att alla företag ser olika ut och det är svårt att ha en mall som är anpassad efter alla typer av företag. Båda respondenterna anger att kreditpolicyn utgör en väldigt stor del av hans praktiska arbete och att policyn måste följas. Respondent 1 säger även att kreditpolicyn är inbyggd och upplevs vara som en kreditkultur.

4.3.3 Kreditbedömning av KIBS

Respondent 1 menar att det vid kreditbedömning av KIBS alltid är bättre mer information om ett företag än det som är tillgängligt. Respondent 2 menar att mer information än det som är tillgängligt behöver man vid kreditbedömning av alla företag. Den anges att mycket av den extra informationen får man tillgång muntligt, när man träffar kunden. Det kan vara information om exempelvis hur attraktiv arbetsgivare som kunden är eller varför de har kanske mycket bokförda kostnader för utbildning. Respondent 1 menar även att det svår att svara ja eller nej på om de finansiella rapporterna anses vara relevanta, men påpekas ändå att de är relevanta fortfarande. Dock måste man gå in på djupet för att förstå olika saker och de lutar inte sig mot endast mot vad siffrorna säger. Fastän kanske en kompetens inte syns på arbetet så kan de ändå bevilja krediten. De har förståelse för olika branscher och anpassar sig till att det utgifter för immateriella tillgångar hamnar som kostnader och ibland som tillgångar. Respondent 2 menar även att de finansiella rapporterna är relevanta och är det viktigaste underlaget för deras kreditbeslut. De finansiella rapporterna anses inte vara mindre relevanta för att utgifterna för utbildning av personalen kostnadsförs. Detta för att om de anställda har bra kunskaper och har tjänster som deras kunder är intresserade av så kommer det framkomma i deras resultat- och balansräkning. Om företag har en god inkomst kan man utstå de kostnader som uppkommer för att kunna bibehålla en hög och bra kompetens. Enligt respondent 2 är de väl medvetna om att bland annat KIBS humankapital, utbildningar inte framkommer i balansräkningen, men att de på ett sätt ändå gör det.

Respondent 1 säger att kreditbedömningsprocessen inleds med ett möte med kunden. KIBS bes lämnar över en affärsplan, en resultaträkning med siffror bakåt, en budget och

en balansräkning. Detta för att kunna föra ett samtal med kunden om företagets framtidsplaner och branschen i sig. Vidare bedöms även enligt respondent 2 om företaget har en hållbar idé. Andra viktiga infallsvinklar är även företagets sysselsättning samt om det finns andra aktörer i marknaden. De betraktar även om företaget har gjort en korrekt budget samt dess flexibilitet med leverantörer. Respondent 1 menar att det är oerhört viktigt att förstå hur ägaren tänker. En eventuell historik med ägaren antyder att det förekommer ett förtroende mellan parterna. Vad gäller ägaren beaktas även hur denne är som person samt ifall denne har möjlighet att satsa ytterligare kapital. Respondent 2 menar att ägarens eventuella långa erfarenhet, rätta personlighet, samt negativa historik kan utgöra ett ”plus” vid kreditbedömningen. Ägarens negativa historik anses enligt respondenten inte vara något negativt, för att ägarna kan dra nytta av dessa typer situationer genom att lära sig av sina misstag. Enligt respondent 1 är personalen även ett viktigt bedömningskriterium. Respondent 2 anger att det aldrig är en person som fattar kreditbesluten, utan det förekommer kreditmöten mellan två personer, vilket kallas för ”4 eyes-principle”.

Kreditbedömningsprocess skiljer sig inte beroende på bransch. Respondent 2 anger till skillnad från respondent 1 att de inleder kreditbedömningsprocessen med att göra en ”rating”. ”Ratingen” är inget man gör hastigt, utan respondent 2 har ett ”team” och får hjälp av analytiker som gör ”ratingen”. Analytikern gör en bedömning av alla risker och återbetalningsförmågan, vilket används som ett beslutsunderlag vid avgörandet om KIBS ska beviljas kredit och till vilken räntenivå. Respondent 2 påpekar att tillvägagångssättet för att erhålla ”ratingen” kan skiljas beroende på bransch. Det är ”ratingen” som styr räntan, då det finns en direkt korrelation däremellan. En ”rating” genomförs minst en gång per år antingen vid årsgenomgång eller i samband med propå. Detta för att få en uppfattning om värdet på företagets soliditet, kassalikviditet samt kartlägga styrkorna och svagheter. Den kreditansvarige har valmöjligheten att lägga till kundens kvalitativa egenskaper till ”ratingen”, som är helt styrd av finansiella faktorer. Vid beräkning av rating krävs ett företags årsredovisning, balans- och resultaträkning, en branschanalys samt nyckeltal.

Enligt respondent 1 utförs även en analys av branschrisken, där det fastställs om det finns potentiella strukturella förändringar i branschen. Respondent 1 anger att de viktigaste nyckeltalen under kreditbedömningsprocessen är eget kapital, soliditeten,

avkastning på sysselsatt kapital samt eget kapital, EBITDA-marginalen och skuldbetalningsförmågan. Vad gäller KIBS beaktas enligt respondent 2 nyckeltal som har med återbetalningsförmågan att göra. Andra viktiga nyckeltal enligt båda respondenterna är kassalikviditet och räntetäckningsgraden. Vidare anger respondent 2 att valet av vilka nyckeltal som tas hänsyn till och anses vara rimliga, beror på bransch. Att arbeta med samma nyckeltal inom alla branscher anses vara ”fyrkantigt”. Under en kreditbedömning bedöms även ett företags kreditrisk samt görs en kassaflödesanalys var fjärde eller femte år. Det är således efter en samlad bedömning av finansiella samt kvalitativa faktorer som besluten fattas. Det är viktigt att man använder ens professionella förmåga och att det inte blir digitalt. Enligt respondent 2 är det i synnerhet viktigt med ett KIBS återbetalningsförmåga, då hela bankens kredittänk bygger på den.

Vid kreditbedömning av KIBS är viktiga bedömningskriterier för respondent 1, företagsledaren, affärsidén och bolagets eget kapital. Respondenten menar att ”en bra företagsledare kan driva ett företag med en dålig affärsidé men en dålig företagsledare kan sätta ett företag med en bra affärsidé i konkurs”. Respondent 2 säger att viktiga bedömningskriterier vad gäller KIBS är dess återbetalningsförmåga, nyckeltal, resultat samt ägarna. Vid bedömningen av ett företags återbetalningsförmåga, beaktas vilka nyckeltal som påverkar likviditeten och kassaflödet. Vidare säger respondent 2 att det kan vara i synnerhet viktigt att titta på tillgångssidan i balansräkningen. Detta för att man i många fall ser man inte vilka tillgångar som finns på ett kunskapsintensivt företag. Respondent 2 anger att de viktigaste bedömningskriterierna är återbetalningsförmågan samt ”management”, medan det minst relevanta är vilka säkerheter kan erhållas från KIBS. Respondent 1 rangordnar de viktigaste bedömningskriterierna, vad gäller KIBS, då ägaren kommer på första plats, därefter den finansiella ställningen och affärsplanen. Slutligen bedömer bankerna vilka säkerheter de kan kräva från KIBS.

Att tillgångarna inte är synbara i ett företags årsredovisning kan även vara fallet i andra branscher och är enligt respondent 1 något som tas i omtanke vid beräkning av rating. Vid beräkning görs en ”over ride” och det tas hänsyn till exempelvis, tillgångar och övervärden som inte är upptagna i balansräkningen, kanske för att man följer bokföringsbaserade regler. Respondenten menar även att det kan vara svårt att värdera

KIBS, men om företaget har en inkomst finns de dock ett värde i dem. Respondenten 2 menar att de immateriella tillgångar som KIBS består av kan ha en inverkan på beräkningen av rating för företaget.

Vid kreditgivning till KIBS anser både respondenterna att det är viktigt att ha en god långvarig kundrelation. Detta för att det blir enklare att göra en bedömning av kunden och därav lättare att bevilja krediten. Respondent 2 menar att kreditbedömningen kan uppkomma när ett företag genomför ett förvärv samt kanske åstadkommit en lång relation med företaget, vilket försvårar beviljningen av krediten. Vidare anger respondenten att beviljade krediter till KIBS, har förekommit när det funnits trovärdigheten på affärsidén samt när ledningen haft hög kompetens. Det är också viktigt att beakta vad ledningen åstadkommit tidigare. Det är ett gott tecken när ett företag har en garanterad framtid återbetalningsförmåga. Respondent 1 menar till skillnad från respondent 2 att förtroendet för ägaren och en hög soliditet har haft en stor påverkan på beviljning av kredit. I de fall kreditgivarna inte beviljat krediten beror det främst på att man inte trott på idén och företagets prognoser, då de låter för positiva. En annan faktor kan vara att ovanstående faktorer inte uppfyllts samt att kundens budgetar är orimliga. Vill inte representanterna i företaget själva satsa pengar i bolaget samt har banktjänstemannen inte förtroende till kunden, nekas krediten.

4.3.4 Immateriella tillgångar

När det gäller de immateriella tillgångar i de finansiella rapporterna försöker man enligt respondent 1 utgå om den bokförda tillgången är realiserbar, dvs. den är värd om företaget eventuellt går i konkurs. Man måste ha ett kritiskt ställningstagande till t.ex. om ett företag har skrivit upp ett värde på en patent som kanske inte är värd något vid konkurs. Det annars även vara en styrka för företag som har en immateriell tillgång som patent. Dock måste påpekas att det enligt min åsikt inte kan förekomma patent i företags som KIBS, då de har tjänster och inga produkter. Det påpekas även att om företaget har aktiverade utgifter för forskning och utveckling, så antas det enligt respondenten att dessa tillgångar inte dras bort mot det egna kapitalet utan man låter de vara kvar så. De skulle dock utreda vad det egna kapitalet består av så att inte nyckeltalen får orealistiska bra siffror eller att man förskönar bilden. Vidare utreds även vad det är för risker i den uppgivna siffran på den immateriella tillgången och det kan förekomma att man räknar bort det i sina analyser om det inte anses vara av något värde. Enligt respondent 1 försöker de tänka ett steg framåt, dvs. vad är den här tillgången värd vid konkurs.

Respondent 2 anger att när det förekommer immateriella tillgångar i deras balansräkning så är det något som noggrant analysers och kommenteras i ett kredit pm . Det är viktigt att förstå varför den är aktiverad samt om det genererar intäkter. Om de exempelvis genererar ett gott resultat, dvs. lönsamhet för företaget så anses de vara av värde. Om det är tvärtom då ifrågasätts om den ska vara aktiverad i balansräkningen. Nyckeltal som anses vara relevanta att ta hänsyn till är räntabilitet på totalt kapital. Om räntabilitet på totala tillgångar är 5% över riskfri ränta, accepteras det bokförda värdet på tillgången, ligger man under den så är det något som ska ifrågasättas. Enligt respondent 2 anges att de bland annat drar av den immateriella tillgången från det egna kapitalet, för att se hur det förhåller sig till det egna kapitalet. De försöker utreda om man har något eget kapital kvar om det visade sig att den immateriella tillgången inte har något värde. De vill ju att det egna kapitalet ska vara högre än de immateriella tillgångarna. Det anses även att ett företag som går dåligt, är oftast det företagen som väljer att aktivera sina utvecklingskostnader, för att undvika att vissa upp sina förluster. Har de däremot en god lönsamhet så drar de dessa direkt över resultatet. Det kan enligt respondentens åsikt visa sig vara en varningssignal om de har mycket aktiverade utvecklingskostnader.

Respondent 1 hade svårt att besvara frågan om aktiverade respektive kostnadsförda immateriella tillgångar har någon påverkan på kreditbedömningen, t.ex. interna ratingen. Respondenten visste inte specifikt vilka aspekter som påverkar den interna ratingen, dock angavs att det kan påverka soliditetsmått. Det kan göra att detta nyckeltal får sämre resultat och därmed lägre rating samt högre ränta. De försöker dock få en så rättvist bild som möjligt av företaget och ta hänsyn till andra aspekter som siffror bakåt. Respondent 2 menar att ratingen baseras på två sidor, dels nyckeltal och företagets skötsel samt ett företags humankapital, där man betygsätter kompetens hos medarbetare osv. Nyckeltalen blir bättre om företaget aktiverar utvecklingskostnader. Detta medför till bättre resultat, soliditet och en bättre riskklassificering än ett företag som väljer inte aktivera dessa. Det är dock viktigt att de som är kundansvariga i detta fall ser igenom detta

Enligt respondent 1 tar de hänsyn till ett företags relationskapital, hur företaget jobbar med sin personal, samt dess nätverk. Det är viktigt att bedöma personen bakom företaget, att bygga upp en trovärdighet mellan respondenten och företaget. Detta är

något som är en del av deras rating, där de ”ratar” dessa olika faktorer. Vidare anger även respondent 2 att det är svårare att bedöma de anställdas kunskap i ett större företag, men att man vid små och medelstora företag har en god syn på personalen. I detta fall studeras om det är en personal som stannar kvar i företaget och de sitter även med företagets anställdas tjänstepensioner och har därför en nära relation. De vet vilka de är var de kommer ifrån. Dock är det lättare att bedöma ett rykte bland anställda i större företag än i ett mindre företag. Enligt respondent 2 är det viktigt att utgöra vad är för kompetens inom företaget, vad de har för incitaments program så de anställda inte väljer att t.ex. gå till ett annat företag. Ledningens kompetens, dess erfarenhet samt vem det är som sitter i ledningen och om de känner ett förtroende till de är även andra aspekter som tas hänsyn till. Detta är något de kan utreda genom att prata med de samt genom kanaler så som människor och olika företagsledare. Kunskaperna bedöms via information och beräknas inte något sätt fram. Respondent 2 anger att de även studerar vilka kunder ett företag har samt hur länge de har haft dessa osv.

4.3.5 Säkerhet

Respondent 1 anger att vilka typer av säkerheterna som kan erhållas från ett företag skiljer sig mellan branscher. I dessa fall kan exempelvis ett kunskapsintensivt företag oftast inte ha realpanter, vilket innebär att de inte har mycket materiella tillgångar i deras balansräkning. Respondenten säger att det är lite svårare att låna ut till kunskapsintensiva företag för att de inte har materiella tillgångar att ge som säkerhet. I dessa fall kan man heller inte ta anställda som säkerhet. KIBS skiljer sig från vissa andra branscher genom att inte vara värda något när personalen väljer att sluta, vilken kan förekomma när som helst. Respondenten anger att bankerna därför känner större osäkerhet till att låna ut pengar och kan kräver säkerheter i form av kundfordringar. Det förekommer situationer då det behövs ett incitamentprogram för de anställda, så att de stannar kvar på företaget. Det skapar trygghet för banken. Vid säkerställning av krediten, utvärderas även KIBS inventarier och varulager. De säkerheter som godtas enligt respondenterna är av KIBS är kundfordringar. I vissa fall kan även borgen tas. Det är dock oerhört viktigt i bankens säkerhetstänk samt kreditpolicy att borgen ska kunna infrias. Borgen kan även vara som ett komplement till en företagsinteckning. Respondent 1 säger även att det händer att de ger säkerhetsfria lån, som kan kompenseras med garantier såsom ”covenant”. Respondent 2 påpekar att de alltid vill ha en god långvarig relation till sina kunder, men dock är det ytterst sällan de ger

säkerhetsfria lån. Vidare säger respondenten att det är ganska ovanligt med garantier vad gäller KIBS, men får de garanti som är acceptabel skulle de kunna tänka sig att ge ett säkerhetsfritt lån.

Enligt respondent 1 fokuserar de mer på materiella tillgångar och borgen när det gäller säkerheter, dock menar även att immateriella tillgångar kan ingå. Detta genom att man tecknar ett tilläggsavtal, en ”konvenant” att en säkerhetsmassa förekommer i immateriella tillgångar och att den ska vara på ett visst sätt, en viss storlek och inkludera olika saker. I sådana fall vill de även de har en avstämning mot detta var tredje månad, dvs en kontinuerlig uppdatering på värdet. Respondenten menar att det är på sådana sätt som man kan ta hänsyn till immateriella tillgångar, när ett företag har sådana och något som ändå en typ av pantsättning gentemot banken. Enligt respondent 2 två kan de inte tänka sig ha immateriella tillgångar såsom, patent, varumärke sam forskning och utveckling som en säkerhet. Detta för att om det skulle pantsätta något sådant som säkerhet så kommer det inte ge de något värde om företaget eventuellt hamnar i konkurs. De lutar sig därför hellre mot kundfodringar

4.3.6 Informationskällor

Respondent 2 insamlar information om KIBS via dess årsredovisning. De kräver oftast att få en kompletterande balans- och resultaträkning, för att kunna se allt på specifikt kontonivå. Vidare används informationskällor såsom bolagets likviditets- och resultatbudget. I samband med kreditgivning används även enligt båda respondenterna UC och det läggs mycket tid och kraft på kundens hemsida. Respondent 1 prefererar även att utgå ifrån är ett företags affärsplan samt balansbudget. Enligt Respondent 2 är ledningen i KIBS den viktigaste informationskällan. Banktjänstemän kan genom ledningen få förståelse för vad företaget gör samt hur de generar sin inkomst. Respondent 1 prefererar inga informationskällor vad gäller KIBS. Vidare kontrolleras även en persons egenskaper samt om denne drivit ett företag tidigare.

Kapitel 5 Analys

Detta kapitel innehåller en analys av respektive banktjänstemäns kreditbedömning och förklarar om kreditbedömningen baseras på mjuk kvalitativ eller hård kvantitativ information. Det fastställs även om det förekommer något som påverkar kreditbedömningen och vidare tas även upp hur banktjänstemän bedömer immateriella tillgångar.

5.1 Kreditpolicy

De tre storbankernas kreditpolicy är någorlunda likartade, då deras gemensamma pelare är att ha en god och nära relation till sina kunder. Bankernas kreditpolicy gäller även för företag inom alla branscher, dock kan fastigheter bedömas på ett lite annorlunda sätt. Enligt Sigbladh och Willow (2008) menas att kreditpolicyn anger i detalj den riktning som man har i kredithantering dvs. bland annat vem som har ansvar och befogenheter, vilka säkerheter de godtar samt riskklassen/ratingen. Det är något som respondenterna även instämmer med. Flertal respondenter understryker att kreditpolicyn går ut på att förstå kundens affär och förklarar vem som bär på kreditansvaret. Bank B:s kreditpolicy anger till skillnad från de andra bankerna att de även ska arbeta med närhetsprincipen. Detta genom att ha sina kunder geografiskt nära så att de får hjälp av närmaste bankkontor. Det behöver dock inte betyda att de andra bankerna även inte arbetar efter närhetsprincipen, utan att de endast eventuellt glömt nämna det. En annan förklaring till detta kan vara att Bank B:s kreditpolicy innehåller ett omfattande dokument med mer noggranna instruktioner än i de andra bankerna (Sigbladh & Willow, 2008).

Banken eftersträvar även enligt kreditpolicyn en branshmässig spridning, för att undvika att bli för dominant inom en bransch och på så sätt ta på sig högre risk. Detta för att branschens eventuella nedgång även kan påverka banken negativt. Sigbladh och Stenberg (2003) anger även att företag, i detta fall banker, försöker sprida på så sätt sprida sina kreditrisker. Dock är det inte funnet att de påpekar att detta är något som anges i kreditpolicyn. Enligt Sigbladh och Willow (2008) redogör även kreditpolicyn hur en kredituppföljning ska ske på befintliga kunder. Enligt respondenterna i samtliga banker anges att deras kreditpolicy anger att de ska genomföra kontinuerliga uppföljningar av kreditkunderna och därigenom krediterna. Detta för att bibehålla en

nära samt långsiktig relation med kunden och få en uppfattning av kundens nuvarande situation. Respondenterna i respektive bank anger att kreditpolicyn används som riktlinje vid en kreditbedömning av företag. Kreditpolicyn anger att banktjänstemännen ska vid en kreditbedömning exempelvis ta hänsyn till återbetalningsförmågan, branschen, affären samt kreditbeloppet. Kreditratingen är enligt bankers kreditpolicy ett viktigt delmoment i kreditbedömningen. Det görs en "rating" för alla bolag som omsätter, eller som har krediter över en viss summa. Enligt Sigbladh & Wilow (2008) menas även att ett företags rating ska jämföras med bankens bestämda rating för att kunna avgöra om krediten ska beviljas eller inte samt eventuellt kompletteras med säkerhet. En utav respondenterna påpekar dock att kreditpolicyn inte är detaljer och det är något som tidigare påpekats enligt Sigbladh och Wilow (2003), kan åtskiljas mellan bankerna.

Kreditpolicyn är oerhört integrerad i respondenternas praktiska arbete i respektive bank. Sigbladh och Willow (2008) menar dock att fastän det finns en standardiserad kreditpolicy kommer kreditbedömarna att åtskilja sin bedömning av kundernas kreditansökningar. Respondenterna instämmer med detta och kompletterar kreditpolicyn med egna bedömningar. Detta för att kreditpolicyn inte är anpassad efter hur man ska bedöma alla typer av företag. Kreditgivaren måste därför bedöma kundens specifika affär samt om de ska bevilja krediten eller inte. Respondenten i Bank A understryker att de i synnerhet förlitar sig på sina egna bedömningar vid kreditbedömning av KIBS. Anledningen till det är KIBS skiljer sig från vissa andra branscher genom att huvudsakligen bestå av immateriella tillgångar.

5.2 Kreditbedömning av KIBS

Kreditbedömningsprocessen i respektive bank skiljer sig inte beroende på bransch. Det finns inte något specifikt bedömningskriterium som de anser är ett stort problem eller inte relevant vad gäller KIBS som därmed påverkar kreditbedömningen. Rangordningen av vilka bedömningskriterier som tas hänsyn till under kreditbedömningen kan skiljas mellan bankerna, dock tar de generellt hänsyn till samma aspekter. Landström (2003) menar att en felfri kreditbedömning begär analyser av en stor mängd information, i avsikt att skapa en heltäckande bild av det kreditsökande företaget. Detta anmärks utifrån insamlad empiri och en mer ingående förklaring till hur samt vad de tar hänsyn förekommer nedanför. Dock menar även Landström (2003) att det kan skilja sig mellan vad banktjänstemännen väljer att fokusera på. Vissa banktjänstemän har en dynamisk

inställning och inriktar sin bedömning på ett företags återbetalningsförmåga medan andra har ett statistiskt perspektiv och fokuserar på finansiell information (ibid). En sådan specifik skillnad mellan banktjänstemännen i storbankerna förekom inte, men det förekom vissa skillnader i vad de ansåg vara viktigast att tas hänsyn till.

Enligt Sigbladh & Willow (2008) utförs en kreditriskbedömning under kreditbedömningen. Vid en riskbedömning bedöms två sorters risker, risk för obestånd och risk vid obestånd. Vid bedömning av risk för obestånd genomförs en företagsanalys. Vid en företagsanalys görs en bedömning av diverse aspekter såsom ägarens/ledningens kompetens (ibid). Respondenterna i respektive bank tar i början av kreditbedömningen i första hand hänsyn till ett företags kvalitativa information (bedömningskriterium), vilket är personen. Personen kan exempelvis vara företagets ägare, vd eller de som bedriver verksamheten. Respondenterna avgör vad ägaren har för kompetens samt erfarenhet inom den branschen, men även vad han åstadkommit tidigare. Respondenten 1 i Bank A understryker att det även är viktigt att förstå hur företagaren tänker och vad han vill åstadkomma. Detta stämmer överens med teorin, då Stenberg och Sigbladh (2003) menar att det är viktigt att bedöma om ägaren har kompetens och god förmåga att styra samt leda företaget. Andra aspekter som även tas hänsyn till i bankerna är ägarens inkomst för att avgöra om ägaren kan ställas inför personlig borgen. Enligt vissa av respondenterna är det även viktigt att bedöma personalens kunskap samt om företaget binder sina anställda med exempelvis avtal till företaget. Enligt teorin om olika typer av information kan det tolkas att när företaget tar hänsyn till ägaren fokuserar de både på kvalitativ samt kvantitativ information (Berger & Udell, 2002; 2006). Tidigare studier menar att storbanker under kreditbedömningen fokuserar på kvantifierbar information vilket redan i början anmärks att det inte överensstämmer med mina resultat.

Ett annat delmoment i kreditbedömningen är enligt respondenterna, bedömningen av hur affärsplanen är förankrad i sina olika delar samt hur trovärdig den är. Affärsplanen innehåller exempelvis företagets affärsidé samt dess finansiella ställning. Landström (2003) anger att ett företags affärsidé tas hänsyn till under kreditbedömningen. Sigbladh och Willow (2008) menar det sker en analys av affärsiden tillsammans med bland annat ett företags årsredovisning vid bedömning av dess kreditrisk. Enligt respondenterna är det viktigt att förstå företagets affärsidé, vad kunden arbetar med samt hur de ska tjäna sina pengar. Affärsplanen består av olika sorts information som kan

enligt teorierna indelas i både kvalitativ samt kvantitativ information (Berger och Udells 2002;2006).

Under kreditbedömningsprocessen beräknas även nyckeltal och detta med hjälp av ett företags kvantitativa information. Enligt Sigbladh och Willow (2008) tar man hänsyn till olika nyckeltal för att exempelvis se hur företaget utvecklats över tiden. Nyckeltal som beräknas enligt respondenterna är soliditet, kassalikviditet, räntetäckningsgrad och EBITDA. Vissa banktjänstemän beräknar fram även några nyckeltal med hjälp utav en ratingmodell, som dessutom kartlägger ett företags styrkor och svagheter. Sigbladh och Willow (2008) menar att nyckeltalen som studeras för ett företag ska jämföras med branschnyckeltal. Branschnyckeltal är nyckeltal från företag inom samma bransch som det kreditsökande företaget. Vid en sådan jämförelse får man bild över företagets position i förhållande till andra företag inom samma bransch (ibid). I bankerna har detta dock inte påpekats, däremot har andra intressanta aspekter nämnts. Respondent 1 i Bank A anger att vissa nyckeltal kan visa missvisande resultat. Detta för att vissa väletablerade företag oftast har större avskrivningar än vad som är nödvändigt, och därför behöver deras resultaträkning korrigeras för att erhålla korrekta nyckeltal.

Vissa av respondenterna anser att ett fåtal nyckeltal inte är relevanta vid kreditbedömning av företag i olika branscher. Nyckeltal som exempelvis omsättningshastighet på lager, anses inte vara ett relevant nyckeltal vid kreditbedömning av KIBS. Detta för att de inte erhåller något lager. Respondenterna anger att beräkningen av ett företags "rating" är ett delmoment som även kan åtskiljas mellan bransch. Vid beräkning av ratingen för KIBS, kan det tas hänsyn till andra faktorer och företaget kan även i dessa fall få en bättre "rating" för att de har mycket immateriella tillgångar. Respondenterna kan även beräkna vissa nyckeltal via kreditscoring. Sigbladh och Willow (2008) anger att creditscoring är en utav metoderna som kan användas under kreditbedömningen. Credit scoring samlar in nödvändig information och sammansätter det i form av en siffra som representerar företagets kreditvärdighet (ibid).

Kreditbedömningen kan skilja sig vad gäller nystartade företag då de inte har siffror bakåt, vilket studeras vid ett mer etablerat KIBS. Detta ger enligt respondenterna i storbankerna en uppfattning om företaget har utvecklats samt hur etablerade de är. Sigbladh och Willow (2008) anger att en budget innehåller mer aktuell information och

ger kreditgivaren möjligheten att se kundens förmåga att bedöma framtiden. Utifrån budgetar analyserar även hur pass de är beroende av en eller flera leverantörer samt kunder och vilka marknadsundersökningar som deras försäljningsprognos baserats på. Respondenter inom bankerna anger att de exempelvis via budgetar erhåller information om företagets historisk och dess framtida planer. Detta skiljer sig lite från vad som påpekats ovanför av Sigbladh och Willow (2008), då teorin inte anger att kreditgivare kan bedöma ett företags historik utifrån en budget. Detta kan dock bero på att litteraturen har en sammanfattning och kreditgivare kollar på budgetar utifrån olika perspektiv. En typ av budget som respondenterna i storbankerna anser vara viktiga är bland annat likviditetsbudget. En utav respondenterna påpekar att de kan, utifrån likviditetsbudgeten, utreda varför ett företag behöver krediten. Den kan återspegla om KIBS har ett tillfälligt underskott som senare kommer att kunna återbetalas. Respondenterna erhåller enligt teorin kvantitativ information utifrån budgetar då den innehåller finansiell information angående ett företags eventuell framtida inkomst (Berger & Udell, 2006). Respondenterna intresserar sig även för KIBS framtida planer, dvs. exempelvis vilka kommande projekt företaget i branscher de verkar i.

I kreditbedömningsprocessen studeras dessutom branschen som företaget verkar i. Detta för att vilken position KIBS har i branschen samt om de är tillräckligt etablerade så att de har en god inkomst. Enligt respondenterna bildas även en uppfattning om banken kan tjäna pengar på det företaget erbjuder och om det finns möjligheter för företaget att utvecklas inom branschen. Banker kan studera branschens utveckling som företaget befinner sig igenom branschorganisationen som företaget tillhör (Sigbladh & Stenberg, 2003). Enligt Landström (2003) utför bankerna noggranna analyser för att kunde bedöma företaget väl. Information som studeras vid en branschanalys kan enligt teorierna anses vara både kvantitativ samt kvalitativ. Detta för att respondenterna studerar företagets resultat i olika branscher samt hur efterfrågade deras tjänst eller service är (Berger och Udells, 2002; 2006).

Enligt Svedin (1992) är den huvudsakliga uppgiften för kreditgivare att bedöma ett företags återbetalningsförmåga. Detta är något som även respondenterna angett, dvs. att de försöker bedöma återbetalningsförmågan utifrån olika delmoment under kreditbedömningen. Vid en bedömning av ett företags återbetalningsförmåga studeras i bankerna olika sorters information såsom hur etablerat ett företag är samt dess

finansiella ställning. Detta innebär därför att typen av information är enligt teorier både kvalitativ samt kvantitativ (Berger och Udells 2002; 2006).

Något som även tas hänsyn till under kreditbedömningen är de finansiella rapporterna. Tidigare studier har bland annat påpekat att utgifter för vissa immateriella tillgångar kostnadsförs istället för att bokföras som en tillgång i balansräkningen. Detta har gjort att de finansiella rapporterna enligt vissa intressenter har tappat sin ”värde” relevans (Hoegh-Krohn, Knivsflå, 2000) I min studie ansåg alla banktjänstemännen i storbankerna att de finansiella rapporterna anses vara relevanta. Det för att respondenterna bland annat påpekade att det är ett underlag som används för att hämta siffror, visar ett företags substans samt hur det går för företaget. Enligt respondent 1 i Bank A anses de vara extra relevanta vid kreditbedömning av KIBS då de har immateriella tillgångar samt inget varulager. Smith (2006) menar att utgifter för de anställda inte ska tas upp som en tillgång, detta för att de kan lämna företaget när de vill. Andra respondenter stödjer detta resonemang och anger att de bokfört det som en tillgång måste de nu skriva av det som en förlust. Andra respondenter instämmer och menar att det inte är värt något om företaget inte har goda resultat. Den första respondenten i Bank C menar dock att det kan vara svårt att avgöra om den anses vara relevant, men att den ändå är det. Detta kan enligt mig även påverkas av deras individuella bedömning. Det beror på hur banktjänstemännen väljer att reflektera kring det som det som framförs från de finansiella rapporterna. Att banktjänstemännen i storbankerna har liknande resonemang kan vara på grund av deras organisationer som de arbetar i är homogena (Powell och DiMaggio). Storbankerna är inom samma bransch. Banktjänstemännen har även samma profession och därav anses imitera varandra (ibid). De finansiella rapporterna anses vara relevanta, påverkar inte vilka andra bedömningskriterier som anses vara viktiga respektive viktigast.

Enligt Bromme, Elmer & Nysten (1998) är det viktigt att kreditgivare kan få en återbetalning vid en eventuell konkurs. Funerud (1994) menar att det är lika viktigt att bedöma om ett företag har tillgångar att erbjuda som säkerhet som att bedöma dess återbetalningsförmåga. Banktjänstemännen i bankerna anger att de inte kan förlita sig på att KIBS alltid kommer ha en god återbetalningsförmåga och tar därför även reda vad för sorts säkerhet företaget kan ge. Säkerheter är kvantifierbara och därför anses dessa enligt Berger och Udell (2006) tillhöra ”hård” kvantitativ information.

Banktjänstemännens egna bedömningar har även haft en inverkan på vilka bedömningskriterier de anser vara viktiga, viktigast respektive minst relevanta. Viktiga bedömningskriterier som de flesta banktjänstemän nämnde är företagsledaren, företagets affärsidé, eget kapital, resultat- och balansräkning, kassaflödesanalys samt personalen i företaget. Personalen är viktig i synnerhet i dessa företag eftersom att det är deras kompetens man betalar för vid köpet av en tjänst. Flertal av respondenterna anser att det minst relevanta i en kreditbedömning är vilka säkerheter de kan erhålla från KIBS samt dess historiska uppgifter. Detta för att det inte kan antas genom ett företags historisk hur dess framtid kommer se ut. Enligt Funered (1994) är det viktigt att kreditbedömarna inte lägger alltför stor fokus under kreditbedömningen på säkerheten. Detta anses delvis stämma överens med vad banktjänstemännen i storbankerna angett. Tegin (1993) menar även att banken aldrig ska bevilja en kredit till ett företag, som de bedömer kan hamna i konkurs fastän de får en bra säkerhet. Banktjänstemännen i storbankerna menar att något liknande och menar en kredit beviljas inte om det inte finns ett förtroende för personen och affärsidé, fastän företaget har god säkerhet. Andra menar att KIBS består mycket av immateriella tillgångar och att de därav inte kan förvänta sig att de har materiella tillgångar att säkerställa.

Majoriteten av respondenterna anser att en bedömning av ägaren samt företagets tjänst, är viktigast under en kreditbedömning. Detta bland annat för att ägaren representerar företaget och därför är hans kompetens och erfarenhet viktig. Vidare anser andra att det är lika viktiga att ta hänsyn till ett företags finansiella ställning och affärsplan. Svedin (1992) menar att varje företag är unikt, vilket medför till att kreditgivare omedvetet väljer delvis olika kriterier att bedöma ett företag utifrån. Som tidigare påpekats kan vissa banktjänstemän även ha ett dynamisk perspektiv medan andra ett statistik perspektiv där de fokuserar på olika aspekter (Landström, 2003). Detta kan anses vara en förklaring till varför det förekommer en åtskiljning i vissa banktjänstemäns val av viktigast respektive mindre viktiga bedömningskriterier. Dock är detta något som inte är kanske omedvetet utan baseras på erfarenhet och personliga preferenser.

Att KIBS består huvudsakligen av immateriella tillgångar har, enligt en av respondenterna (Bank A), ingen inverkan på hans kreditbedömning eller på valet av vilka bedömningskriterier anses vara viktiga. Detta för att företaget oftast har någon form av säkerhet att ställa samt kan deras immateriella tillgångar gå förlorade om det börjar gå dåligt för företaget. Andra menar att det kan spela en roll, dock är det viktigt

att inte vara allt för beroende av det i kreditbedömningen. Det förekommer även olika ståndpunkter från respondenterna angående om årsredovisningen är lika lämplig att utgå ifrån under kreditbedömningen, då vissa immateriella tillgångar inte tas upp. Vissa av respondenterna anser att det har en påverkan på kreditbedömningen och att KIBS blir därför svårare att värdera. Vidare kan det även försvåra dess finansieringsmöjligheter, för att man helst vill finansiera materiella tillgångar. Andra menar att KIBS hamnar i en högre risk och måste analyseras på ett annat sätt, men att årsredovisningen fortfarande är ett bra underlag i kreditbedömningen. Som tidigare påpekat kan även beräkningen av ratingen åtskiljas mellan branscher, men har företaget en god inkomst så anses det finnas även ett värde i dem.

När det kommer till om företaget behöver mer information än det som är tillgängligt förekommer en skillnad i både banktjänstemäns åsikter mellan respektive storbanker samt även i respektive storbank. Bank C var den banken, där banktjänstemännen var överens om att det alltid behövs mer information än det som är tillgängligt. Det anges bland annat av banktjänstemännen att desto mer information desto bättre och att mycket information fås muntligt. Utifrån muntlig kommunikation kan det enligt en av respondenterna utredas varför bland annat företag t.ex. har mycket kostnader för utbildning. Andra menar att det beror på typ av företag och att det i KIBS är viktigt att få mer info om ledningen, medan andra anger att det kan bero på om det går bra respektive dåligt för företaget. De har då fler frågor till företag som det går dåligt för. Vissa menar att den informationen som de får tillgång till är tillräcklig och att det enligt en respondent kan dock ställas någon fråga ändå. Detta kan anses bero på att det är något som är en individuell bedömning. Enligt Green (1997) menas att det är bland annat den individuella bedömningen som påverkar kreditbeslutet. Detta är något som kan tillämpas här och anges att vissa banktjänstemän prefererar mer information medan vissa anser de kan bedöma företaget utifrån det de har tillgång till.

Vid beviljning av kredit till KIBS anser de flesta av respondenterna att det är viktigt att de finns en trovärdighet till företaget affärside. De lika viktigt att ledningen eller ägaren har kompetens och erfarenhet. Andra respondenter menar att storleken på lånet kan ha en inverkan på om lånet beviljas samt om banken kan tjäna pengar på affären och om de har en god återbetalningsförmåga. För en av respondenterna beviljas lånet om företaget är kontinuerligt lönsamma samt om de haft en tidigare relation med banken. Ett kreditavslag för KIBS när ovanstående krav inte uppfylls samt om bland annat företaget

ligger lite för långt ifrån sin marknad eller när försäljning inte uppnår företagets mål. Vidare även för att det inte förekommer något förtroende till kundens prognoser samt är deras budgetar orimliga. Beviljningen eller avslag på kredit kan sammantaget åtskiljas i många fall mellan banktjänstemän.

5.2.1 Säkerheter

Enligt Bjerkesjö m.fl. (2012) anses KIBS vara säkerhetsbegränsade, dvs. banktjänstemän kan inte säkerställa företaget genom vissa materiella tillgångar. Respondenterna är oenade om KIBS anses vara säkerhetsbegränsad, men en av respondenterna understryker att alla typer av säkerheter inte kan erhållas från alla branscher. Säkerheter som godtas från KIBS är borgen, företagsinteckning, samt fakturabelåning. Fakturabelåning kan användas som säkerhet om företaget har en god och regelbunden kundfakturerings.

En del av respondenterna kan tänkas ge ett säkerhetsfritt lån, dock anger vissa att det därför måste finnas en god lånerelation samt några eventuella garantier som t.ex. covenant. Vidare menar en utav respondenterna i Bank B att relation de med sina kunder har en inverkan på säkerhetens storlek. Detta mottstrider Menhoff, Neuberger & Suwanporn (2006) slutsats om att relationen inte har någon inverkan på storleken på säkerheten. Dock instämmer respondenternas uttalande med slutsatsen i tidigare studier av Menhoff, Neuberger & Rungruxsivorn, (2012). Dessa anger att banker på en mogen marknad kan bland annat genom en god lånerelation ge ett säkerhetsfritt lån. Andra respondenter påpekar däremot att det inte kan tänkas ge ett säkerhetsfritt lån.

När kommer till om banktjänstemännen godtar immateriella tillgångar som säkerhet, anger alla förutom en att de inte godtar immateriella tillgångar som säkerhet. Exempel på immateriella tillgångar som de inte godtar är varumärken samt forskning och utveckling. Respondenten 2 i Bank A menar att de inte tar hänsyn till dessa för att de inte går att sälja medan respondent 2 anger i Bank C att de inte skulle kunna pantsätta en immateriell tillgång då de inte ger något värde vid företagets eventuella konkurs. Respondent 2 i Bank B menar att de inte godtar immateriella tillgångar som säkerhet för att det inte finns någon andrahandsmarknad för dessa samt är deras belåningsvärde svår att värdera. Respondenten 1 i Bank C påpekar dock till skillnad från de andra respondenterna att man kan teckna ett tilläggsavtal, en ”konvenant,” dvs. att en säkerhetsmassa förekommer i immateriella tillgångar och att den ska vara på ett visst

sätt, en viss storlek och inkludera olika saker. I sådana fall vill de även de ha en avstämning mot detta var tredje månad, dvs. en kontinuerlig uppdatering på värdet. Respondenten menar att det är på sådana sätt som man kan ta hänsyn till immateriella tillgångar, något som ändå är en typ av pantsättning gentemot banken. Detta är dock något som kan tolkas vara ett tillägg vid sidan säkerheter som fakturabelåning eller kundfodringar. Ostad (1997) och Scott (1994) hävdade dock att befintliga immateriella resurser även kan vara en potentiell säkerhet. Det visade inte vara fallet i min studie då de immateriella tillgångarna själva inte kan godtas som säkerhet.

5.2.2 Bedömning av immateriella tillgångar

Respondent 1 i Bank A menar att en aktiverad immateriell tillgång som forskning och utveckling, är något som han inte upplevt att man lägger väldigt stor vikt på om posten inte stor, är dock posten står i förhållande till resten av balansomslutningen är det något som tittas närmare på. Vidare menar respondenten att de försöker förvandla siffran, dvs. siffran på den immateriella tillgången till ”vad det står till”. Dock anges att om en immateriell tillgång uppkommer i balansräkningen är det något som de ibland korrigerar men sällan drar av det från det egna kapitalet. Respondent 2 i Bank A menar att de immateriella tillgångarna inte är värda något ur ett säkerhetsperspektiv. Vidare menar respondenten att om ett företag satt upp immateriella tillgångar som varumärke eller forskning och utveckling, drar det av det från det egna kapitalet.

Respondent 1 i Bank B menar att om företaget har goda inkomster så väljer företaget att skriva de kostnaderna direkt och slipper betala skatt. Om situationen är tvärtom kommer de gärna att ta upp det som en tillgång och sedan skriva av det gradvis, dvs. en avskrivning. Respondenten menar att den immateriella tillgången ställs i förhållande till det egna kapitalet för att den är osäker. De anser inte att balanserade utvecklingskostnader är en tillgång och att de därför av anser att företaget borde av försiktighetsskäl bokföra det som kostnader. Enligt respondent 2 i Bank B menas dock att de inte justerar bort aktiverade utgifter för immateriella tillgångar från det egna kapitalet. Respondenten menar att immateriell tillgång inte kan vara en säkerhet och att det är istället viktigt att titta på kassaflödet.

När det gäller de immateriella tillgångar i de finansiella rapporterna försöker man enligt respondent 1 i Bank C utgöra om den bokförda tillgången är realiserbar, dvs. den är värd om företaget eventuellt går i konkurs. Man måste ha ett kritiskt ställningstagande. Det

annars även vara en styrka för företag som har en immateriell tillgång som patent. Dock måste påpekas att det enligt min åsikt inte kan förekomma patent i företags som KIBS, då de har tjänster och inga produkter. Det påpekas även att om företaget har aktiverade utgifter för forskning och utveckling, så låter man det vara kvar och drar inte bort det från det egna kapitalet. De skulle dock utreda vad det egna kapitalet består av så att inte nyckeltalen får orealistiska bra siffror eller att man förskönar bilden. Vidare menas att det kan förekomma att man räknar bort de immateriella tillgången i sina analyser om den uppgivna siffran på tillgången inte anses vara av något värde. Respondent 2 i Bank C anger att när det förekommer immateriella tillgångar i deras balansräkning så är det något som noggrant analysers och det är viktigt att förstå varför de är aktiverade samt om det genererar intäkter. Enligt respondent 2 anges att de bland annat drar av den immateriella tillgången från det egna kapitalet, för att se hur det förhåller sig till det egna kapitalet. De försöker utreda om man har något eget kapital kvar om det visade sig att den immateriella tillgången inte har något värde. De vill att det egna kapitalet ska vara högre än de immateriella tillgångarna.

De aktiverade respektive kostnadsförda immateriella tillgångar anses vara bedömda nästan likadant hos alla banktjänstemän i storbankerna. Alla förutom en utav banktjänstemännen drar av den aktiverade immateriella eller ställer den i förhållande till det egna kapitalet. Detta bekräftar även Catusus och Gröjers (2003) studie som indikerar att banktjänstemännen inte accepterar immateriella som tillgångar och därav drar av det från det egna kapitalet.

Aktiverade respektive kostnadsförda immateriella tillgångar har en påverkan på räntan, dvs. interna ratingen/ riskklassificeringen. Detta anses enligt alla banktjänstemän på storbankerna, då anger de flesta att det kan i några fall leda till högre och andra menar att det kan leda till en lägre ränta.

Respondenten 1 i Bank A menar att om företaget inte har några säkerheter och en stor del immateriella tillgångar leder det till att räntan blir högre. Respondent 1 instämmer att det påverkar prissättningen, desto bättre säkerheter man har desto bättre ränta, men också att de bland annat historiskt också gått bra för företaget. Respondent 1 i Bank B menar att de immateriella tillgångar är en tillgång enligt bokföringslagen och när företaget väljer att aktivera utgifter för immateriella tillgångar blir det egna kapitalet högre. Detta innebär att det egna kapitalet blir bättre i förhållande till

balansomslutningen och därför ger en lägre ränta. Respondenten anser dock att om man tittar noggrannare så bör de ha bokfört utgifter för immateriella tillgångar som kostnader i resultaträkningen. En aktiverad immateriell tillgång eller inte, har inte enligt respondent 2 i Bank B någon kassaflödespåverkan. Det har dock en påverkan på resultatet. Detta har en påverkan på den finansiella ratingen, därigenom räntenivån eftersom att företagets balans- och resultaträkningen samt kassaflöde reflekteras i beräkningen av ratingen. Respondent 1 i Bank C visste inte specifikt vilka aspekter som påverkar den interna ratingen, dock angavs att det kan påverka soliditetsmått. Nyckeltalet kan därför få sämre resultat och därmed lägre rating samt högre ränta. Respondent 2 i Bank C menar att ratingen baseras på två sidor, dels nyckeltal och företagets skötsel samt ett företags humankapital, där man betygsätter kompetens hos medarbetare osv. Nyckeltalen blir bättre om företaget aktiverar utvecklingskostnader. Detta ger ett bättre resultat, soliditet och en bättre riskklassificering än ett företag som väljer att inte aktivera dessa.

Respondenterna studerar bland annat ledningens kunskaper, erfarenheter, hur de förhåller sig i olika situationer m.m. Ledningens kompetens kan bland annat bedömas på olika sätt via mötet med kunden, där man bygger upp ett förtroende. Flertal banktjänstemän påpekar att det är lättare att ta reda på de anställdas kunskap i ett litet företag än ett större. Respondent 2 i Bank C menar att de vill även utreda vilka incitamentsprogram som företaget har för de anställda, hur de behåller de inom företaget. Det studerar även kunderna, vilka tycker av kunden de har, om de betalar sina skulder, deras kreditvärdighet samt om det förekommer en diversifiering mellan kunderna. Dock menar respondent 1 i Bank B att det inte tar hänsyn till vilken relation de har till sina kunder. Det tas hänsyn till hur företag behåller sina kunder. Det tas inte hänsyn till arbetsprocesserna, medan ett patent och ett varumärke kan ha betydelse. Det kan därför konstateras att banktjänstemännen bedömer väldigt likt det intellektuella kapitalet i företaget som KIBS.

5.2.3 Informationskällor

Banktjänstemännen på samtliga banker använder grundläggande informationskällor i sin kreditbedömning, såsom Upplysningscentralen (UC), affärsplan, årsredovisningar, budgetar samt företagets egna hemsidor. Utöver dessa källor föredrar vissa banktjänstemän att grunda sina beslut på andra informationskällor. Det är här

banktjänstemännens personliga bedömningar kommer in. Vissa respondenter anger att viktigaste informationskällor för KIBS kan antingen vara affärsplanen eller artiklar. Andra anser att det kan antingen vara det personliga mötet med kunden med exempelvis ledningen, personer som båda parterna känner eller lokala bedömningar. Lokala bedömningar innebär att respondenten får en viss uppfattning lokalt om en bransch eller en person i KIBS. Dock finns även respondenter som anser att inte finns några informationskällor som är specifikt viktiga att utgå vid kreditbedömning av KIBS. Enligt ovanstående information överensstämmer i stor sett vad banktjänstemännen tar hänsyn till med vad som påpekas i litteraturen samt internetkällor (UC, 2014; Sigbladh & Stenberg, 2003).

5.2.4 Information

Berger & Udell (2006) och Berger & Black (2010) anmärker i tidigare studier att små banker tenderar att fokusera på både mjuka kvalitativa samt hårda kvantitativa bedömningskriterier vid kreditbedömning. Stora banker fokuserar dock främst på hård kvantitativa bedömningskriterier under sin kreditbedömning. Detta är en aspekt som jag studerat. Att banker fokuserar på olika sorters information om ett företag kan enligt Grunert och Norden (2012) anses bero på att det betydligt förbättrar bankens noggrannhet i deras prognos samt interna kreditvärderingssystem. Utifrån ovanstående analys anmärks att banktjänstemän i storbanker fokuserar både på kvalitativ samt kvantitativ information. Mina resultat mottstrider tidigare resultat som anger att storbanker endast har komparativa fördelar av att studera ett företags kvantifierbara information.

Vid vissa tillfällen kan det dock anmärkas att respondenterna är mer intresserade av KIBS kvalitativa information. Detta då alla banker understryker att de eftersträvar goda långvariga relationer och ägaren har stor betydelse i kreditbedömningen i form av kompetens samt erfarenhet. Vid analysering av dessa resultat visas att preferering av vilka bedömningskriterier som anses vara viktigast är oftast mjuka kvalitativa. Detta stämmer inte överens med teorin som anger att de kan läm

5.3 Sammanfattning

Sammanfattningsvis skiljer sig inte kreditbedömningen mellan bransch. Om banktjänstemännen behöver mer information än det som är tillgängligt, är något som skiljer sig mellan de. Vissa anses behöva mer information medan andra anser att den

befintliga informationen är tillräklig. De finansiella rapporterna anses även vara relevanta att ta hänsyn till under kreditbedömningen. Under kreditbedömningen tar bankerna hänsyn till olika bedömningskriterier och ibland kan det spela roll vilka som är mest betydelsefulla beroende på bransch. Ett viktigt bedömningskriterium kan vara företagets ägare. Detta för att han är verktyget i företaget och om inte han har kompetens och erfarenhet inom branschen kommer inte företaget lyckas. Det som även har en inverkan vad gäller KIBS är dess personal, där kunskapen sitter. Storbankerna tar som tidigare nämnts hänsyn till både ett företags kvantitativa samt kvalitativa information. Mina resultat mottstrider tidigare studiers resultat som säger att stora banker endast använder en utav lånemetoderna. Vid kreditbedömningen kan indelning av information inte riktigt ske enligt förekom teori för befintliga lånemetoder. Lösningen kan därför vara att bilda en ny lånemetod som grundas på både hård kvantitativ och mjuk kvalitativ information.

Det som även framkommer är företagets unikheter och det som skiljer KIBS från andra. Inom dessa företag kan även vissa nyckeltal anses vara mest relevanta samt finns det en begränsad säkerhet att ta ifrån. Nyckeltalen samt ratingen kan även beräknas på annorlunda sätt beroende på bransch. Att bevilja ett lån utan säkerheter kan vara en bedömningsfråga. Vissa banktjänstemännen kan tänkas ge ett säkerhetsfritt lån medan andra inte kan det. En kreditbeviljning kan grundas på olika faktorer varav en av dem är att det är viktigt att det finns en god lånerelation mellan banken och företaget.

De aktiverade respektive kostnadsförda immateriella tillgångar anses vara bedömda nästan likadant hos alla banktjänstemän i storbankerna. Alla förutom en utav banktjänstemännen drar av den aktiverade immateriella eller ställer den i förhållande till det egna kapitalet. Detta bekräftar även Catusus och Gröjers (2003) studie som indikerar att banktjänstemännen inte accepterar immateriella som tillgångar och därav drar av det från det egna kapitalet. Aktiverade respektive kostnadsförda immateriella tillgångar har en påverkan på räntan, dvs. interna ratingen/ riskklassificeringen. Detta anses enligt alla banktjänstemän på storbankerna, då anger de flesta att det kan i några fall leda till högre och andra menar att det kan leda till en lägre ränta. De tar även hänsyn till olika aspekter i ett KIBS intellektuella kapital kring bland annat ledningen, relationen till deras kunder samt anställda.

Kapitel 6 Slutsats

Inom detta kapitel kommer slutresultatet presenteras samt diskuteras. Vidare tas även upp studiens bidrag samt vidare forskning.

6.1 Kreditbedömning

Sammanfattningsvis finns det inga tydliga indikationer på att det förekommer en skillnad i kreditbedömningsprocessen mellan bransch, de tre storbankerna eller mellan banktjänstemännen. Mina resultat skiljer sig från tidigare studiers resultat som anger att stora banker tenderar vid kreditbedömningen att fokusera endast på hård kvantitativ information. Detta ansågs enligt mig vara något att studera vidare vad gäller företag som kunskapsintensiv service- och tjänsteföretag. KIBS har till skillnad från ett varuproducerande företag inte tjänster man kan ta på utan deras huvudsakliga tillgång är kunskap. Min studie visar att stora banker vid en kreditbedömning av KIBS studerar både dess mjuka kvalitativa samt hårda kvantitativ information. Detta kan enligt Grunert & Norden (2012) vara på grund av att en kombination av mjuk kvalitativ och hård kvantitativ information, betydligt förbättrar bankens noggrannhet i deras prognos samt interna kreditvärderingssystem.

De aktiverade respektive kostnadsförda immateriella tillgångar anses vara bedömda nästan likadant hos alla banktjänstemän i storbankerna. Detta för att nästan alla förutom en av banktjänstemännen drog av den aktiverade immateriella eller ställde den i förhållande till det egna kapitalet. Detta bekräftar även Catusus och Gröjers (2003) studie som indikerar att banktjänstemännen inte accepterar immateriella tillgångar som tillgångar och därav drar av det från det egna kapitalet. Aktiverade respektive kostnadsförda immateriella tillgångar har en påverkan på räntan, dvs. interna ratingen/riskklassificeringen. Det kan dock i vissa situationer leda till en högre ränta i andra till en lägre ränta. De tar även hänsyn till olika aspekter i ett KIBS intellektuella kapital kring bland annat ledningen, relationen till deras kunder samt anställda.

När det gäller KIBS är ägaren samt personalen viktiga nyckelpersoner. Detta för att det med hjälp utav deras kompetens och erfarenhet som företagets lyckas. Det som även spelar roll när det gäller dessa företag är dess framtida avtal och uppdrag. Detta för att

KIBS till skillnad från ett varuproducerande företag inte tillverkar en vara utan beror på vilka kommande avtal de har eller om människor ansöker om deras service eller tjänst. Det som skiljs åt mellan branscher och påpekades även vara intressant var säkerheter som banktjänstemännen kunde erhålla av KIBS. Tillskillnad från ett varuproducerande företaget har KIBS inga materiella tillgångar som maskiner då de huvudsakligen består av immateriella tillgångar i form av kunskap. I dessa fall kan det vara lite svårt och ibland påpekades även att det inte går att erhålla alla sorters säkerhet. De kan dock fortfarande begära, som i alla andra branscher säkerheter som t.ex. borgen och fakturabelåning. Respondenter påpekade att det är svårt att värdera en immateriell tillgång. Detta för att den kanske inte har något värde och kan inte tillskrivas något bankmässigt värde.

Det som även kan skiljas åt enligt några banktjänstemän är vilka nyckeltal som anses vara viktigast samt relevanta vid en kreditbedömning av KIBS. Vissa nyckeltal som t.ex. omsättningshastighet på varulager är inte relevant, vad gäller KIBS. En annan åtskiljning mellan branscher förekommer vid beräkning av rating, med hjälp utav ratingmodellen. Rating värdet på KIBS kan bli högre, detta för att siffror kan under beräkningen höjas till ett högre värde. Detta för att det anses att företaget består mycket av immateriella tillgångars som inte är upptagna i balansräkningen. Slutligen menar även vissa banktjänstemän att det är svårare att ta kreditbeslut vid kreditbedömning av KIBS. Detta bland annat för att de idag kan ha löpande uppdrag som nästa dag kan avbrytas och leda till att företaget inte kan betala tillbaka sitt lån. Vid kreditgivning till KIBS är det väsentligt att bedöma affärsidens trovärdighet och ägarens och ledningens kompetens samt erfarenhet. Relationen mellan kunden och banken är även viktiga att bedöma.

6.2 Studiens bidrag

6.2.1 Teoretiskt bidrag

Resultatet på studien har bidragit med en djupare förståelse för hur kreditbedömningsprocessen genomförs för KIBS. Dessa företag åtskiljs från vissa andra branscher genom att huvudsakligen bestå av immateriella tillgångar. Det fanns inga tidigare studier hur banker kreditbedömer dessa företag och därmed bidras forskningen med här sortens information. Mina resultat påpekade att banktjänstemännen i storbankerna, vid kreditbedömning fokuserar på både kvalitativ och kvantitativ

information. Denna studie bidrar även med att förklarar att stora banker fokuserar på två olika sorters information och har inte endast komparativa fördelar vid fokusering av kvantifierbar information. Avslutningsvis bidrar den här studien till att redogör hur de förhåller sig till finansiella rapporter och immateriella tillgångar i olika situationer.

6.2.2 Samhällsmässigt bidrag

Denna studie bidrar med mer kunskap kring kreditbedömningen i synnerhet när det gäller KIBS. Utifrån den här sortens information kan KIBS, men även andra branscher utgöra vilka bedömningskriterier som banktjänstemän i stora banker tar hänsyn till vid kreditbedömningen. Vidare beskrivs även varför de beviljar samt avslår lån. Företag kan med hjälp av studien förstå hur storbanker förhåller sig till om de aktiverar respektive kostnadsför vissa utgifter som immateriella tillgångar. Utifrån den information kan de se om det har någon påverkan på kreditbedömningen beroende på vilket regelverk de väljer att upprätta sin redovisning. De kan även använda all den här vetenskapen till att på ett bättre sätt förbereda sig vid ett eventuellt kreditmöte.

6.2.3 Etiskt bidrag

Det råder en sekretess i all bankverksamhet. Detta för att kunden ska, med förtroende kunna vända sig till banken för råd samt hjälp, samtidigt som den ska vara säker att de personliga uppgifterna inte förs vidare. Inom banksektorn är det väsentligt att följa kreditpolicyns riktlinjer för att förstå bankens arbetssätt. Det är även viktigt, som banktjänstemän, att agera i enlighet med bankens samt kundens önskemål. De flesta banktjänstemän, som intervjuats under denna studie, har påpekat att en förståelse av bankens kunder är oerhört viktigt vid deras kreditbedömning.

6.3 Vidare forskning

Vid intervjuerna med banktjänstemännen nämnde några av de att bankerna brukar delfinansierar med ALMI. ALMI anses bedöma bland annat KIBS samt nystartade företag ur ett lite annorlunda perspektiv. Beviljningen av kredit till dessa typer av företag anses vara lättare då de är beredda att ta betydligt högre kreditrisk än banken. Det skulle därför vara intressant och studera om kanske ALMI:s kreditbedömningsprocess av KIBS skiljer sig ifrån stora banker.

Banktjänstemännen påpekade även att kreditpolicyn inte skiljde sig mellan bransch men att det dock kan finnas en lite utbruten del i hur vissa delar inom fastighetsbolag ska hanteras. Vidare nämns även att fastighetsbranschen är lite annorlunda och att det inte anses vara relevant att vid kreditbedömningen beakta deras nyckeltal. Vidare forskning skulle därför kunna vara om kreditbedömningsprocessen skiljer sig mellan dessa företag och eventuellt KIBS.

7. Källförteckning

Artsberg, K. (2005) *Redovisningsteori - policy och praxis* (2. uppl.) Malmö: Liber Ekonomi

Alvehus, J. (2013) *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok* (1. uppl.) Stockholm: Liber AB

Olsson, H. & Sörens, S. (2011) *Forskningsprocessen: Kvalitativ och kvantitativt perspektiv* (3. uppl.) Stockholm: Liber AB

Almega (2009) Kunskapsintensiva tjänsteföretag i Sverige och Stockholm Hämtad: 2014-05-01 Från http://en.tagoperatorerna.se/politik-och-ekonomi/rapporter/kunskapsintensiva_tjansteforetag-i-sverige-och-stockholm

Almega (2013) Vad är tjänstesektorn? Hämtad: 2014-05-01 Från <http://www.almega.se/politik-och-ekonomi/statistik/vad-ar-tjanstesektorn>

Bjerkessjö, P., Hallin, G., Silver, L. och Spangenberg, K. (2011) Små företags behov av krediter och systemen för att tillgodose dem Hämtad: 2014-06-01 Från <http://www.tillvaxtverket.se/download/18.60024a181348e9031c88000640/1369959243457/Sm%C3%A5+f%C3%B6retags+behov+av+krediter+och+behoven+att+tillgodo+se+dem.pdf>

Bromme, P., Elmer, L., Nylén, B. (1998) *Kreditgivning till företag* (5. uppl.) Lund: Studentlitteratur

Berger, N.A & Udell, F.G (2002) Small business credit availability and relationship lending: The importance of bank organizational structure, *The Economic Journal*, 112 (477), F32–F53

Berger, N.A & Black, K.L. (2011) Bank size, lending technologies, and small business finance, *Journal of Banking & Finance*, 35 (3), 724–735

Berger, N.A & Udell, F.G. (2006) A more complete conceptual framework, *Journal of Banking & Finance* 30(11), 2945–2966

Bogdanowicz, M.S. & Baily, E.K. (2002) The value of knowledge and the values of the new knowledge worker: generation X in the new economy. *Journal of European Industrial Training*, 26 (2/3/4), 125-129

Catasús, B. & Gröjer, J.E. (2003) Intangibles and credit decisions: results from an experiment, *European Accounting Review*, 12(2), 327-355

Cohen, S. & Kaimenakis, N. (2007) Intellectual capital and corporate performance in knowledge-intensive SMEs, *The Learning Organization*, 14(3), 241-262

Consoli, D. & Hortelano, E.D. (2010) Variety in the knowledge base of Knowledge Intensive Business Services, *Research Policy*, 33 (10), 1303–1310

Ciprian, G.G., Valentin, R., Madalina, A.G., Lucia, M.V. (2012) From visible to hidden intangible assets, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62, 682 – 688

Denscombe, M. (2009) *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna* (2:5. uppl.), Lund: Studentlitteratur AB

DiMaggio, J.P., Powell, W.W. (1983) The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields, *American Sociological Review*, 48, 147-160

Eskilstuna (2014) Kunskapsintensiva branscher, KIBS Hämtad: 2014-05-01 Från <http://www.eskilstuna.se/sv/Naringsliv-och-arbete/Fakta-om-naringslivet/Branscher/Kunskapsintensiva-branscher/>

Federal Reserve System (2012) *Report to the Congress on the Availability of Credit to Small Businesses*. Washington: Board of Governors of the Federal Reserve System. Från <http://www.federalreserve.gov/publications/other-reports/files/sbfreport2012.pdf>

Funered, U.E (1994), *Bankernas risktagande: Grundläggande bokslutskunskaper och metoder för räkenskapsanalys*, Lund: Studentlitteratur

Firas N. Dahmash, N.F., Durand, B.R., Watson, J. (2009) The value relevance and reliability of reported goodwill and identifiable intangible assets, *The British Accounting Review*, 41(2), 120–137

Gorman, G.G., Rosa, J.P., Faseruk, A. Institutional lending to knowledge-based businesses, *Journal of Business Venturing*, 20 (6), 793–819

Gu,F.& Wang, W. (2005) Intangible Assets, Information Complexity, and Analysts' Earnings Forecasts. *Journal of Business Finance&Accounting*, 32(9), 1673-1702

Hedman, P. (1994) *Kreditanalys (1:1. Uppl.)* Malmö: Liber-Hermods AB

Huggins, R. & Weir, M. (2012) Intellectual assets and small knowledge-intensive business service firms, *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 19 (1), 92-113

Hoegh-Krohn, J.E.N. & Knivsflå, H.K. (2000) Accounting for Intangible Assets in Scandinavia, the UK, the US, and by the IASC: Challenges and a Solution. *The International Journal of Accounting*, 35(2), 243-265

Johansson, S.E. (2003) *Den fullständiga balansräkningen - Verktyg för information och styrning* Uppsala: Nya Almqvist & Wiksell Tryckeri AB

Johansson, C., Johansson, R., Marton, J. & Pautsch, G. (2009) *Extern redovisning (3. uppl.)* Stockholm: Bonnier Utbildning AB

Landström, H. (2003) *Småföretaget och kapitalet* Stockholm: SNS Förlag

Larsson, C. G. (2008) *Företagets finanser* Lund: Studentlitteratur

Lunden, B. & Ohlsson, G. (2006) *Bokslutsanalys (4. uppl.)* Uddevalla: Media print

Marques, P.D., Pechua'n, G.I. Lim, S. (2011) Improving human capital through knowledge management practices in knowledge-intensive business services. *Service Business*, 5(2), 99-112

Minilångguiden (2014) Vad är kredit scoring Hämtad: 2014-09-25 Från <http://www.minilångguiden.com/artiklar/vad-ar-kreditscoring>

Muller, E. & Dolereux, D. (2009) What we should know about knowledge-intensive business services, *Technology in Society*, 31 (1), 64–72

Mason, S. & Stark, M. (2004) What do Investors Look for in a Business Plan? A Comparison of the Investment Criteria of Bankers, Venture Capitalists and Business Angels, *International Small Business Journal*, 22(3), 227–248

Menkhoff, L., Neuberger, D., Rungruxsirivorn, O. (2012) Collateral and its substitutes in emerging markets' lending, *Journal of Banking & Finance*, 36(3), 817–834

Menkhoff, L., Neuberger, D., Suwanaporn, C. (2006) Collateral-based lending in emerging markets: Evidence from Thailand, *Journal of Banking & Finance*, 30(1), 1-21

Patel, R. och Davidson, B. (2003) *Forskningsmetodikens grunder* Lund: Studentlitteratur AB

Prv för företagare (2015) Intellectuellt kapital Hämtad: 2015-04-15 Från <https://www.prv.se/sv/prv-for-foretagare/fakta/ordlista/intellektuellt-kapital/>

Ritala, P., Hyöttylä, M., Blomqvist, K., Kosonen, M. (2013) Key capabilities in knowledge-intensive service business, *The Service Industries Journal*, 33 (5), 486-500

Spagna, A. (2007, februari) Go North! A mature market for mature companies. *Tc world*, Hämtad från <http://www.tcworld.info/e-magazine/business-culture/article/go-north-a-mature-market-for-mature-companies/>

Schricke, E., Zenker, A., Stahlecker, T. (2012) *Knowledge-intensive (business) services in Europe*. Luxemburg: European commission. Från http://ec.europa.eu/research/innovationunion/pdf/knowledge_intensive_business_services_in_europe_2011.pdf

Sigbladh, R. & Stenberg, V. (2003) *Kreditbedömning: Hur du undviker kundförluster när du säljer mot faktura eller lämnar andra former av kredit* (3. uppl.) Uddevalla: Media print

Sigbladh, R. & Wilow, S. (2008) *Kredithandboken: En praktisk vägledning i kreditarbetet* (1:1. uppl.) Stockholm: Norstedts Juridik AB

Svedin, J. (1992) *Kreditgivning och kreditbedömning av företag* (1:1. uppl.) Malmö: Liber

Tegin, Å. (1993) *Kredithandboken* (1:1. uppl.) Stockholm: Norstedts Juridik AB

Udell, F.G. (2008) What's in a relationship? The case of commercial lending. *Business Horizons*, 51 (2), 93-103

UC (2014) UC-koncernen. Hämtad: 2014-05-01 Från <https://www.uc.se/om-uc/om-uc.html>

Whitwell, J.G., Lukas, A.B., Hill, P (2007) Stock analysts' assessments of the shareholder value of intangible assets, *Journal of Business Research*, 60 (1), 84–90

Zetterquist- Eriksson, U. (2009) *Institutionell teori- idéer, moden, förändring* (1.uppl.) Malmö: Liber AB

Bilagor

Bilaga 1 – Intervjufrågor till banker

Presentation av respondentent

1. Vill ni och banken vara anonyma under denna studie?
2. Vilken position har ni i banken?
3. Hur länge har ni haft denna position?
4. Vilka arbetsuppgifter har ni?

Kreditpolicy

5. Hur ser er kreditpolicy ut för företag?
6. Gäller er kreditpolicy för företag inom alla branscher?
7. Kompletterar ni er kreditpolicy med egna bedömningar vid kreditbedömning av kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag eller följer enbart dess riktlinjer?
8. I vilken utsträckning tar ni del av kreditpolicyn i ert praktiska arbete vid kreditbedömning?

Kreditbedömning

9. Skulle ni kunna beskriva hur kreditbedömningsprocessen ser ut för ett vanligt företag?
10. Skiljer sig kreditbedömningsprocessen beroende på vilken bransch företag verkar i? Om ja, på vilket sätt?
11. Har ni en specifikt utformad kreditbedömningsprocess för kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag? Om ja, hur går kreditbedömningsprocessen till för dessa typer av företag?
12. Anser ni att de finansiella rapporterna, dvs. balans- och resultaträkningen är lika relevanta att ta hänsyn till i er kreditbedömning av kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag och varför?
13. Vilka bedömningskriterier anser ni vara viktiga vid kreditbedömning av kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag?
14. Vad har det för inverkan på er att kunskapsintensiv service- och tjänsteföretag består huvudsakligen av immateriella tillgångar, vad gäller valet av vilka bedömningskriterier ni anser vara viktiga, då fallet kan vara att vissa immateriella tillgångar inte syns i balansräkningen? Skiljer sig valet beroende på bransch?
15. Vad är det ni tittar mer precist på vad gäller de nämnda bedömningskriterierna som är viktiga vid er kreditbedömning av kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag och varför?
16. Vad anser ni är de viktigaste respektive minst viktiga bedömningskriterier när den gäller KIBS och varför?

T.ex.

 - Material kring företags finansiella ställning
 - Säkerheter

- Affärsplanen
 - Personen
 - Produkt- och marknadsposition
17. Hur viktigt är det för er att vid kreditgivning till kunskapsintensiv service- och tjänsteföretag ha en god långvarig relation?
 18. Vad är det för sorts säkerheter som ni godtar från kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag? Skiljer det sig mellan branscher?
 19. Kan ni tänka er att ge ett säkerhetsfritt lån till kunskapsintensiv service- och tjänsteföretag och ersätta det med garantier och en god lånerelation till företaget?
 20. Kan ni eventuellt ge ett konkret exempel på ett fall där ett kunskapsintensivt service- och tjänsteföretag beviljats respektive avslagits ett lån? Varför? Vad avgjorde beslutet?

Immateriella tillgångar

21. Hur bedömer respektive hanterar ni under kreditbedömningen av kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag de immateriella tillgångarna i deras finansiella rapporter?
22. Påverkar kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag företagets aktivering respektive kostnadsföring av immateriella tillgångar er kreditbedömning?
23. Är det viktigt för er under kreditbedömning att bedöma kunskapsintensiva service- och tjänsteföretags intellektuella kapital? Om ja vad är viktigt för er att bedöma ni och hur bedömer ni det?
24. Hur förhåller ni er till immateriella tillgångar som säkerhet från ett kunskapsintensivt service- och tjänsteföretag? Om ni accepterar immateriella tillgångar som säkerhet, vad är det för immateriella tillgångar som ni godtar? Om inte, varför?

Informationskällor

25. Vilka informationskällor använder ni vid kreditbedömningen?
26. Känner ni ett behov av att ni vid kreditbedömning av kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag behöver mer information än det som är tillgängligt? Om ja, vad är det för sorts information?
27. Finns det specifika informationskällor som ni anser vara viktigast vad gäller kunskapsintensiva service- och tjänsteföretag och i sådana fall vilka?