

Förtroendeskapande vid långivning

- En kvalitativ studie gällande hur nya små företagskunder bygger förtroende hos banker

Trust building in lending

- A qualitative study regarding how new small business customers build trust with banks

Examensarbete för kandidatexamen med
huvudområdet företagsekonomi
Grundnivå 15 Högskolepoäng
Vårtermin 2024

Elina Lindqvist
Edvin Nyman
Emma Roos

Handledare: Fredrik Lundell
Examinator: Adina Popa

Förord

Inledningsvis vill vi rikta ett stort tack till samtliga respondenter som har tagit sig tid och medverkat i studien, detta har gjort denna studie möjlig att genomföra.

Vidare vill vi tacka vår handledare Fredrik Lundell som under studiens gång har funnits tillgänglig för vägledning och bidragit med värdefulla synpunkter och resonemang för att utveckla arbetet.

Skövde, vårterminen 2024

Elina Lindqvist, Edvin Nyman & Emma Roos

Sammanfattning

Bakgrund: Förtroende är betydelsefullt inom bank- och finansbranschen, och tillförlitlig redovisningsinformation är särskilt betydande vid förtroendebyggande. För små företag är tillgång till likvida medel av väsentlighet, och lån hanteras i förekommande fall fördelaktigt. Vid långivning till små företag finns risker och osäkerheter, främst på grund av informationsasymmetrin. Därmed är det nödvändigt att banken genomför en riskbedömning, eftersom redovisningsinformation tillsammans med formell information och kundrelationer är väsentligt vid förtroendeskapande.

Syfte: Studiens syfte är att utveckla förståelse för vilken roll hård och mjuk information har vid förtroendeskapande hos banker vid långivning till små företag som är nya kunder hos den specifika banken. Särskilt fokus kommer att läggas på redovisningsinformation, och vidare undersöka kompletterande faktorer som formell information och relationer.

Metod: Studien genomfördes med en kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer. Intervjuerna genomfördes med respondenter som är banktjänstemän på olika bankföretag.

Empiri: Det empiriska resultatet visar generellt en liknande beskrivning av en långivningsprocess. Inledningsvis insamlas en omfattande mängd information för att skapa kundkännedom. Hård information som främst utgör finansiella rapporter, kreditupplysningar och säkerheter är betydelsefullt under denna process. Vidare är mjuk information som relationer och god kommunikation med kunden väsentligt. Både hård och mjuk information används i kombination under hela långivningsprocessen, vilket är betydelsefullt för att bygga förtroende. Förtroendebegreppen ärlighet och kompetens upplevs som de mest väsentliga begreppen.

Analys och slutsats: Redan inledningsvis i långivningsprocessen insamlas både hård och mjuk information, med den primära anledningen att säkerställa återbetalningsförmågan. Under processen nyttjas främst redovisningsinformation för att bygga förtroende. Vidare nyttjas även formell information och relationen som också är grundläggande för att nya små företagskunder ska erhålla ett positivt lånebeslut. Därför är en granskning av företaget och dess ägaren i samband med kommunikation avgörande för att bygga förtroende.

Nyckelord: Förtroende, förtroendeteorin, hård information, mjuk information, långivning, små företag

Abstract

Background: Trust is meaningful in the banking and finance sector, and reliable accounting information is particularly important in trustbuilding. For small businesses, access to liquid assets is essential, and loans are managed advantageously when applicable. When lending to small businesses there are risks and uncertainties, primarily due to information asymmetry. It is therefore necessary for the bank to conduct a risk assessment, as accounting information along with formal information and customer relationships is essential in trustbuilding.

Purpose: The purpose of the study is to develop an understanding of the role that hard and soft information play in trustbuilding for banks when lending to small businesses that are new customers of the specific bank. Special focus will be on accounting information, and further investigating complementary factors such as formal information and relationships.

Method: The study was conducted using a qualitative method in the form of semi-structured interviews. The interviews were conducted with respondents who are bank officers at various banking institutions.

Empiricism: The empirical results generally show a similar description of a lending process. Initially, a significant amount of information is collected to establish customer knowledge. Hard information which primarily includes financial reports, credit assessments, and collateral, is meaningful during this process. Furthermore, soft information such as relationships and good communication with the customer is essential. Both hard and soft information are used in combination throughout the entire lending process, which is meaningful for building trust. The concepts of trust, honesty and competence are perceived as the most essential concepts.

Analysis and conclusion: Both hard and soft information are collected at the beginning of the lending process, primarily to ensure repayment capability. During the process, accounting information is primarily used to build trust. Furthermore, formal information and relationships are also meaningful for new small business customers to receive a positive loan decision. Therefore, a review of the company and its owner in combination with communication is crucial for building trust.

Keywords: Trust, trust theory, hard information, soft information, lending, small businesses

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Problembakgrund.....	1
1.2	Problemdiskussion.....	4
1.3	Problemformulering.....	6
1.4	Syfte.....	6
2	Teoretisk referensram	7
2.1	Förtroendeteori.....	7
2.2	Hård och mjuk information.....	9
2.2.1	Hård information.....	10
2.2.2	Mjuk information.....	11
2.3	Långivning.....	12
2.3.1	Utlåningstekniker.....	12
2.3.2	Långivarens användning av hård information	14
2.4	Förtroendeteorin som ansats	16
2.4.1	Förtroendets uppbyggnad	16
2.4.2	Förtroende vid långivningsprocessen	17
2.5	Sammanfattning och analysmodell	18
2.5.1	Sammanfattning.....	18
2.5.2	Analysmodell	19
3	Metod.....	20
3.1	Metodval	20
3.2	Urval	21
3.3	Datainsamling.....	22
3.4	Bearbetning och analys av data	24
3.5	Litteratursökning och källkritik	26
3.6	Etiska överväganden.....	26
3.7	Metodkritik	28
4	Empiri	30
4.1	Presentation av respondenterna	30
4.2	Långivningsprocessen.....	32
4.3	Långivningsprocessen kopplat till hård och mjuk information	35
4.3.1	Hård information.....	35

4.3.2	Mjuk information.....	40
4.3.3	Samband mellan hård och mjuk information.....	41
4.4	Förtroendebegreppens koppling till hård och mjuk information	42
4.5	Sammanfattning av empirin.....	47
5	Analys.....	48
5.1	Användning av hård och mjuk information under långivningsprocessen.....	48
5.1.1	Hård information.....	48
5.1.2	Mjuk information.....	52
5.2	Förtroende kopplat till långivningsprocessen	54
5.2.1	Ärlighet	55
5.2.2	Kompetens	56
5.2.3	Välvilja.....	56
5.2.4	Integritet.....	57
5.3	Sammanfattning av analys	58
6	Slutsats.....	60
6.1	Studiens bidrag	61
6.2	Samhälleliga och etiska aspekter	61
6.3	Studiens begränsningar	62
6.4	Framtida forskning.....	62
	Källförteckning.....	63
	Bilagor	68
	Bilaga 1 Individuella reflektioner	68
	Bilaga 2 Introduktionsmejl	72
	Bilaga 3 Intervjuguide	73

1 Inledning

Det inledande kapitlet presenterar förtroendets betydelse för samhälle och företag. I denna uppsats kommer förtroende sättas in i ett sammanhang som förklarar en ny relation mellan bank och små företag. Det redogörs för bankers användning av hård och mjuk information, samt dess koppling till förtroendeskapande. Slutligen presenteras studiens problemformulering och syfte.

1.1 Problembakgrund

Förtroende är betydelsefullt för ett fungerande samhälle och åstadkomma ekonomisk tillväxt eftersom utan förtroende blir den upplevda risken för omfattande. Detta visas speciellt vid krissituationer eller andra situationer när förtroendet betydligt minskar, vilket kan exemplifieras genom finanskrisen 2008 (Baldvinsdottir et al., 2011). I denna situation minskade förtroendet för både banker och regeringen (Uslaner, 2010), på grund av att det ansågs föreligga bristande information från bankernas sida om vilken risk som krediterna hade (Baldvinsdottir et al., 2011). Den ekonomiska skadan som uppstod utvecklades snabbt till en förtroendekris (Uslaner, 2010) med negativa konsekvenser på samhällets ekonomiska ställning (Baldvinsdottir et al., 2011). Sverige är ett land som generellt har ett högt förtroende, vilket bland annat visas genom Verianundersökning, som visar att 71% av den svenska befolkningen anser att det generellt finns förtroende för folk (Westander, 2023). För att skapa välfungerande sociala gemenskaper och samhällsorganisationer är förtroende för andra människor betydelsefullt (Uslaner, 2010). Dessutom utgör förtroende en förutsättning för ett välfungerande redovisningssystem (Baldvinsdottir et al., 2011) samt för att ekonomiska utbyten mellan parter, exempelvis mellan bank och företag, ska fungera optimalt och utvecklas. Då banker ingår i förtroendebranschen understryker detta betydelsen med ett högt förtroende inom denna bransch. Begreppet förtroende är ett komplext begrepp som både är flerdimensionellt och beroende på sammanhanget, vilket gör att begreppet saknar en allmänt accepterad definition. Vanligtvis diskuteras begreppet att det i en relation finns en vilja att acceptera en risk (Öhman & Lundberg, 2015).

Redovisning fokuserar på de finansiella rapporterna som exempelvis innefattar resultat- och balansräkning, kassaflödesanalys och noter (Marton et al., 2022). Studien fokuserar på den informationen som redovisningen ger ut och därav har studien vald att använda begreppet redovisningsinformation. Palazuelos et al. (2018) menar att redovisningsinformationen är de finansiella rapporterna. Schwarz et al. (2015) beskriver att redovisningsinformation syftar till att ge en sann och rättvisande bild av ett företags ekonomiska ställning till dess intressenter för att möjliggöra eventuella bedömningar. En direkt koppling till företagets trovärdighet föreligger eftersom dess styrkor, svagheter, möjligheter och motgångar uppvisas i den finansiella informationen. Därmed är företags redovisningsinformation av betydelse vid ett lånebeslut för att bedöma företags ekonomiska ställning och trovärdighet (Schwarz et al., 2015). Trovärdig information är i hög grad betydelsefullt för att ekonomiska utbyten mellan parter ska resultera till förtroendeskapande (Öhman & Lundberg, 2015). För små företag kan tillförlitlig redovisningsinformation vara avgörande för att skapa förtroende (Afif & Mulyani, 2016; Palazuelos et al., 2018). Små företag definieras som företag med färre än 50 anställda och en årlig omsättning eller balansomsättning som inte överstiger 10 miljoner euro per år (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2003/124). Dessa små företag bidrar till både ekonomisk och samhällsmässig utveckling (Afif & Mulyani, 2016). I Sverige utgör små företag mer än 97% av samtliga företag (Tillväxtverket, u.å.), och de är likaså betydelsefulla för andra länder runt om i världen (Afif & Mulyani, 2016). Små företag står för över 40% av omsättningen i det svenska näringslivet och för cirka 46% av all anställning i näringslivet, vilket gör företagen viktiga för den ekonomiska utvecklingen i Sverige (Tillväxtverket, u.å.). Till följd av små företags betydelse blir det relevant att undersöka dessa företag i vår studie.

Upprättandet av redovisningsinformation kan i vissa fall vara problematiskt för små företag på grund av utmaningar som exempelvis brist på kunskap eller likvida medel. Trots det är tillförlitlig redovisningsinformation av väsentlighet för att skapa förtroende, förutsättningar till fortsatt verksamhet och tillgång till likvida medel från banklån (Afif & Mulyani, 2016). Det här gör banker till en väsentlig intressent att utreda (Kautonen et al., 2020). Det framgår dock att tillgången till lån för små företag är i större utsträckning begränsad jämfört med både stora företag och hushåll. Statistiken visar att utestående lån till hushåll är betydligt större än det utestående beloppet till små företag (Företagarna, 2023). Leth (2024) framför att av de små och medelstora företag i Sverige som ansöker om lån blir majoriteten beviljade, detta med en godkännandegrad på cirka 65% under 2022. Trots detta har andelen som erhållit ett positivt lånebeslut minskat under de senaste fem åren. Företag med högre riskklass får

generellt oftare avslag på sina låneansökningar, dock har denna minskning inträffat oberoende av vilken riskklass företagen tillhör inom kreditbedömningen (Leth, 2024).

Niedermayer (2024) förklarar att när företag finansierar sin verksamhet hanteras oftast lån mer fördelaktigt än eget kapital, som främst beror på att finansiering med lån möjliggör skatteavdrag som sänker skatten för företaget. Vid finansiering med eget kapital är de flesta kostnaderna inte avdragsgilla, vilket inte ger möjligheten till skatteavdrag. I övervägande del är därmed lån det mest fördelaktiga alternativet för företag vid finansiering (Niedermayer, 2024). Banklån är även små företags främsta externa källa till finansiering, eftersom det sällan föreligger möjlighet till likvida medel från kapitalmarknad på grund av företagets storlek (Moro et al., 2015). De kan likaså ha begränsad möjlighet att finansiera sina verksamheter med sitt egna kapital och likvida medel (Kautonen et al., 2020). Dessutom har små företag vissa återkommande utmaningar och svårigheter att få tillgång till likvida medel (Afif & Mulyani, 2016). Likvida medel är ett företags tillgängliga pengar i form av kassa, tillgodohavanden och kortfristiga placeringar som omgående kan omvandlas till pengar (Falk, 2022). Krantz (2024) beskriver att en utmaning som små företag står inför är det geografiska avståndet eftersom ju längre avstånd mellan företaget och banken, desto svårare blir det för små företag att få godkända låneansökningar. Detta beror på att ett längre geografiskt avstånd kan innebära brist på information mellan parterna såväl som brist på relation. Därmed är det väsentligt att bankkontor finns närliggande för att skapa relationer och förtroende. Den ökade digitaliseringen i samhället har bidragit till en minskning av fysiska bankkontor, särskilt på mindre orter, som har haft en negativ effekt på små företags möjlighet till ett beviljat lån. Banken kan ha en ökad brist på information och förståelse för företag som i sin tur påverkar möjligheterna att skapa förtroende mellan banker och små företagskunder (Krantz, 2024). Vid ett långt geografiskt avstånd mellan banker och små företagskunder skapas förutsättningar till att banker begär in mer information för att bygga förtroende (Moro et al., 2015).

Vid utlåning av likvida medel står banker inför påtagliga risker, exempelvis informationsasymmetrin mellan parterna (Ferrary, 2003). Informationsasymmetrin innebär att en part har tillgång till mer information än den andra, vilket kan missgynna förtroendet och relationsbyggandet. En välfungerande relation mellan bank och företag kan medföra positiva konsekvenser för små företag, som tillgång till resurser och möjligheter till samarbeten (Öhman & Lundberg, 2015). Denna asymmetri kan begränsa små företags möjlighet att få lån beviljade, särskilt eftersom tillgängligheten till små företags ekonomiska ställning i större

utsträckning är mer begränsad än för större företag (Kautonen et al., 2020). Därmed behöver banker genomföra en riskbedömning gällande låntagares framtida återbetalningsförmåga och tillförlitlighet (Ferrary, 2003). Vid sådana bedömningar har små företags redovisningsinformation blivit en avgörande del vid ett lånebeslut, eftersom den förmedlar relevant och nödvändig information. För att redovisningsinformationen ska vara användbar för banker behöver den uppfylla specifika kriterier, den behöver vara aktuell, korrekt, fullständig, relevant och tillförlitlig. Små företags redovisningsinformation är i flera fall den viktigaste informationen som banker har tillgång till vid beslutsfattande, vilket gör den väsentlig vid förtroendeskapande (Palazuelos et al., 2018).

1.2 Problemdiskussion

Under bankers långivningsprocess genomförs en riskbedömning för att minimera påtagliga risker och osäkerheter som exempelvis informationsasymmetri (Cassar et al., 2015; Ferrary, 2003; Palazuelos et al., 2018). Informationsasymmetrin mellan banker och företag är i de flesta fall mer omfattande för små företag än för större företag (Cassar et al., 2015) som delvis beror på att transparensen är lägre i små företag eftersom den tillgängliga informationen har en lägre öppenhet (Kautonen et al., 2020). Informationsasymmetri kan resultera i att möjligheten till lån begränsas (Kautonen et al., 2020). I sådana situationer kan redovisningsinformation balansera informationsasymmetrin (Vosselman & Meer-Kooistra, 2009) samt minska den genom ökad information om små företags ekonomiska ställning (Palazuelos et al., 2018). Även förtroende har visat sig vara en effektiv faktor för att minimera osäkerhet (Nguyen et al., 2007). Redovisningsinformation är den huvudsakliga informationskällan och väsentligt för att bygga förtroende (Cassar et al., 2015; Palazuelos et al., 2018). Om redovisningsinformationen inte är tillräcklig för ett välgrundat lånebeslut, krävs ytterligare information som bygger förtroende. Därmed skulle banker kunna begära in formell information (Jorissen et al., 2022) som exempelvis består av kreditbetyg och affärsplaner (Kautonen et al., 2020). Studien har valt att definiera redovisningsinformation och formell information utifrån samlingsbegreppet hård information. Cassar et al. (2015) betonar att hård information är grundläggande för att avgöra små företags återbetalningsförmåga såväl som vid förtroendebyggande. Utifrån studiens valda samlingsbegrepp består hård information utav redovisningsinformation och formell

information. Cassar et al. (2015) menar att utöver hård information utgår banker även från mjuk information för att bygga förtroende, som utgörs av uppbyggda relationer mellan låntagare och långgivare. Torre et al. (2010) belyser att vid tillämpning av mjuk information är begreppet relationsutlåning vanligt förekommande. Relationsutlåning antas stundtals vara det framträdande alternativet för att övervinna informationsasymmetrin (Torre et al., 2010). I dessa fall använder sig banken av information som insamlas genom kontakt med företaget, och likaså kontakt med ägaren, chefer och samhället som företaget bedriver sin verksamhet i (Palazuelos et al., 2018). Om hård information är otillräckligt kan mjuk information komplettera den otillräckliga informationen och ligga till grund för ett lånebeslut (Kautonen et al., 2020). Det förekommer också andra argument som visar att redovisningsinformation och annan formell information kan vara tillräcklig vid lånebeslut (Torre et al., 2010). När banker bedömer hård information är det väsentligt att redovisningsinformationen är pålitlig och av god kvalitet för att skapa förtroende (Johansson & Baldvinsdottir, 2003; Jorissen et al., 2022). Långgivare grundar lånebeslut på den upplevda möjligheten att tillhandahålla återbetalning på lånet (Cassar et al., 2015). Tillförlitlig redovisningsinformation skapar förtroende och kan besitta den enskilt avgörande rollen vid ett lånebeslut (Afif & Mulyani, 2016). Vosselman och Meer-Kooistra (2009) argumenterar för att redovisningsinformation är en viktig grund mellan parterna, dock inte tillräcklig för att en relation ska fortlöpa. Jorissen et al. (2022) framhäver att endast redovisningsinformationen inte är tillräckligt för ett välgrundat lånebeslut, det krävs således fler faktorer som bygger ytterligare förtroende. Detta skulle kunna vara att formell information begärs in (Jorissen et al., 2022), såväl som uppbyggda relationer mellan långgivaren och låntagaren (Cassar et al., 2015; Torre et al., 2010).

Mayer et al. (1995) beskriver förtroende som en parts vilja att vara sårbar mot en annan parts handlingar. Förtroendeteorin är en central aspekt i studien och bör därmed hållas i åtanke under hela studien. Vid förtroendeskapande utgör hård och mjuk information en väsentlig roll vid bankers lånebeslut (Cassar et al., 2015). Lånebeslut grundas huvudsakligen på redovisningsinformation, som i vissa fall kan spela en enskild avgörande roll vid förtroendeskapande (Afif & Mulyani, 2016). Banker kan även tillämpa formell information i kompletterande syfte för att bygga upp förtroende (Cassar et al., 2015; Jorissen et al., 2022). När små företag ger mer information till banken ökar sannolikheten till ett positivt lånebeslut (Moro et al., 2015). Det kan dock vara problematiskt att inhämta information om små företag eftersom brist på offentlig information kan föreligga (Palazuelos et al., 2018). Hård och mjuk

information kan i vissa fall kombineras för att säkerställa förtroende mellan långgivaren och låntagaren (Cassar et al., 2015; Jorissen et al., 2022). Om otillräcklig formell information föreligger kan den i förekommande fall kompletteras med relationen mellan banker och små företag, vilket belyser väsentligheten med mjuk information (Cassar et al., 2015; Jorissen et al., 2022).

Tidigare forskning framhäver möjligheten till vidare forskning på förtroendets koppling till lånebeslut. Kautonen et al. (2020) påvisar ett positivt samband mellan förtroende kopplat till relationer vid ett positivt lånebeslut. Förståelsen bakom bankers beslutsfattande av lån och dess koppling till förtroende är däremot fortsatt osäkert, vilket vidare kan studeras genom ett kvalitativt tillvägagångssätt (Kautonen et al., 2020). Detta i kombination med egen litteratursökning gav författarna insikt i betydelsen av en fördjupad studie som undersöker vilken roll hård och mjuk information har vid förtroendeskapande under en långivningsprocess för nya små företagskunder. Ämnet är intressant att utreda för att små företagskunder ska kunna skapa förståelse för hur förtroende byggs upp vid långivning när det inte finns en uppbyggd relation, såväl som en förståelse kring bankens resonemang.

1.3 Problemformulering

Utifrån ovanstående diskussion blir följaktligen den frågeställning som ska utredas:

- Hur skapar hård och mjuk information förtroende hos banker under en långivningsprocess för nya små företagskunder?

1.4 Syfte

Studiens syfte är att utveckla förståelse för vilken roll hård och mjuk information har vid förtroendeskapandet i samband med bankers lånebeslut till nya små företagskunder. Särskilt fokus kommer att läggas på redovisningsinformation, och vidare undersöka kompletterande faktorer som formell information och relationer.

2 Teoretisk referensram

Följande kapitel baseras på tidigare studier och presenterar förtroendeteorin. Vidare presenteras begreppen hård och mjuk information samt redogörs bankers användande av denna information såväl som utlåningstekniker. En fördjupning i förtroendeteorin som ansats redogör förtroendets koppling till långivningsprocessen. Avslutningsvis illustrerar en sammanfattning av kapitlet och studiens analysmodell.

2.1 Förtroendeteori

Förtroendeteorin är studiens valda teori eftersom teorin kan nyttjas till att förklara förtroende och därmed kan studiens frågeställning besvaras på ett mer tillförlitligt sätt. I studien har förtroendeteorin valts som utgångspunkt för att erhålla förståelse kring begreppet förtroende samt förklara hur förtroende byggs upp mellan parter. Luhmann (2005) förklarar att förtroende kan grundas på rationella val men att det finns en vidare innebörd av begreppet som beskriver att förtroende byggs på en tro till de egna förväntningarna. En ensam part kan inte känna förtroende, det är genom interaktion med människor som förtroende byggs upp (Luhmann, 2005). Förtroende baseras på både det psykologiska och det sociala sammanhanget och förhåller sig till sina egna regler (Luhmann, 1979). Förtroende visas i den uppfattning en person har för en annan person. Det föreligger genom övertygelse om att den andra personen är strukturerad och att det går att komma överens med personen. Förtroende byggs genom förväntningar om hur den andra personen kommer att utnyttja sin potential och sina möjligheter, vilket grundar sig utifrån den personlighet som den andra personen har presenterat sig med. Ett välförtjänt förtroende föreligger när personens förväntningar stämmer överens med dennes kvaliteter (Luhmann, 2005). Den sociala komplexiteten minskar genom att etablera ett ömsesidigt förtroende mellan parterna, med expertis effektiviserar processen och den sociala komplexiteten reduceras (Luhmann, 1979). Det har påståtts att förtroende gör världen mindre komplicerad (Luhmann, 2005).

Förtroende är ett komplicerat begrepp som det finns svårigheter i att förklara (Luhmann, 2005). Studien har valt att definiera förtroende utifrån definitionen som Mayer et al. (1995) använder som innebär att förtroende kan definieras enligt den ena partens avsikt att vara sårbar

mot den andra partens handlingar. Detta är i situationen när den andra parten utför en handling som är betydelsefull för den ena parten, och som samtidigt inte beror på vilken kapacitet det finns för den ena parten till att inspektera och kontrollera den andra parten. Att vara sårbar innebär den ena partens vilja att ta en risk (Mayer et al., 1995). Ett förtroende byggs upp genom att den andra parten känner förtroende till att den ena parten kommer att genomföra handlingar som parterna har kommit överens om (Nguyen et al., 2007). Begreppet förtroende inkluderar uppfattningen, avsikten och beteendet. Den viktigaste delen i begreppet förtroende kan bedömas genom viljan att acceptera sårbarhet. Detta trots att det finns osäkerhet i att den andra parten möjligtvis skulle kunna ha ett beteende som skadar och missgynnar den ena parten (Vosselman & Meer-Kooistra, 2009). Förtroendet byggs vidare upp på parternas förmåga och deras vänliga avsikter gentemot varandra (Nguyen et al., 2007).

Förtroende är både riskfyllt och osäkert eftersom det inte framträder på ett kontinuerligt vis och när som helst kan övergå till misstro. Relationen kan klara av flertalet prövningar men sedan övergå till misstro med anledning av en mindre händelse. Det krävs också mindre av relationen för att förtroende ska leda till misstro, än vad det gör för relationen att bygga upp ett förtroende från misstro till förtroende. Misstro och förtroende är motsatser mot varandra samtidigt som de också är ekvivalenta, detta innebär att ett val behöver göras mellan förtroende och misstro (Luhmann, 2005). Begreppet förtroende är en sammansättning av flera plan, då förtroende på individ- och företagsnivå kan ha ett samband med varandra (Nguyen et al., 2007). Förtroende kan förklaras genom att begreppet delas upp i olika dimensioner, med välvilja och kompetens som två dimensioner som regelbundet tas hänsyn till (Kautonen et al., 2020; Mayer et al., 1995; Palazuelos et al., 2018; Vosselman & Meer-Kooistra, 2009). Vidare är ärlighet (Palazuelos et al., 2018; Vosselman & Meer-Kooistra, 2009) och integritet två ytterligare dimensioner som beaktas (Kautonen et al., 2020; Mayer et al., 1995; Vosselman & Meer-Kooistra, 2009). I studien har vi valt att utgå från dessa fyra dimensioner för att kunna förstå och förklara hur förtroende byggs upp, förtroendebegreppen definieras nedan.

Ärlighet

Ärlighet innebär att parterna är sanningsenliga samt uppvisar öppenhet gentemot varandra. I en relation mellan parter presenteras ärlighet genom att tillhandahållen information uppvisas som tillförlitlig samt att upprätthållande av överenskommelsen mellan parterna bedöms som trovärdiga. När ärlighet föreligger i en situation skapas förtroende mellan parterna (Palazuelos et al., 2018).

Kompetens

Kompetens utgör en parts kvalifikationer, färdigheter och egenskaper vilket indikerar på partens förmåga att utföra en uppgift på ett kvalitativt och framgångsrikt sätt (Palazuelos et al., 2018). Föreligger kompetens visas det genom en parts utbildning och karaktärsdrag. Kompetens byggs upp genom erfarenhet och träning inom en specifik uppgift. Därav kan en person inneha kompetens på ett område fast sakna kompetens på ett annat område, eftersom mindre erfarenhet eller träning har förekommit. En parts kompetens bygger förtroende hos den andra parten, vilket skapar förutsättning och tillförlitlighet till att uppgifter genomförs på ett utförligt sätt (Mayer et al., 1995).

Välvilja

Välvilja visar på parternas intresse av varandras framgång samt strävar efter förmåner som är fördelaktiga för de båda. Genom detta undviker parterna beteende som kan skada eller missgynna den andra parten (Palazuelos et al., 2018). De önskar gynna förtroendet mellan dem och ser bortom egensinnigt vinstintresse, vilket gör att välvilja spelar en betydelsefull roll vid förtroendeskapande (Mayer et al., 1995). Välvilja stärker uppfattningen att en part genomför en uppgift på ett tillfredsställande sätt och vid en uppbyggd relation mellan parterna stärks uppfattningen om att parterna har goda avsikter i relationen (Palazuelos et al., 2018).

Integritet

Med integritet menas att den ena parten följer principer som den andra parten uppfattar acceptabelt. Följs inte principerna anses inte integritet föreligga för parternas gemensamma syfte. Vid bedömning om en part har integritet behandlas tidigare handlingar, trovärdig kommunikation, uppfattning om rättvisa och om handlingarna överensstämmer med ord. Dessa aspekter bedöms vid avgörande om integritet föreligger (Mayer et al., 1995).

2.2 Hård och mjuk information

Under bankers beslutsprocess genomförs en riskbedömning som tar hänsyn till olika faktorer för att minimera informationsasymmetri och andra påtagliga risker vid ett lånebeslut. Banker använder sig av hård och mjuk information för att minska risken och skapa förtroende (Cassar

et al., 2015; Ferrary, 2003; Palazuelos et al., 2018). Informationsasymmetri är en risk som är vanligt förekommande vid lånebeslut och uppstår när en part tillhandahåller mer information till skillnad från en annan part, vilket gör att ett informationsgap uppstår mellan dessa parter. Informationsasymmetri är exempelvis förekommande mellan företag och banker eftersom företagschefer och ledningen besitter mer information om företagets tidigare, nuvarande och framtida ekonomiska ställning, än informationen som bankerna besitter. Detta skapar ett hinder i form av ett informationsgap mellan företag och banker, vilket i sin tur kan ha en påverkan på lånebeslut (Cassar et al., 2015). Vid ett sådant tillfälle kan hård och mjuk information minska informationsasymmetrin mellan parterna för att främja ett positivt lånebeslut (Palazuelos et al., 2018).

2.2.1 Hård information

Redovisningsinformation

Marton et al. (2022) definierar redovisning som processen från registrering till tolkning av informationen. Redovisningens fokus är de finansiella rapporterna som exempelvis innefattar resultat- och balansräkning, kassaflödesanalys och noter (Marton et al., 2022). Studiens fokus inriktar sig till den information som redovisningen ger ut, och inte hur processen går tillväga. Med detta som utgångspunkt har studien valt att använda begreppet redovisningsinformation för att beskriva den information som nya små företagskunders finansiella rapporter tilldelar banken. Palazuelos et al (2018) menar att redovisningsinformationen är de finansiella rapporterna. Redovisningsinformationen kan tillämpas under bankers beslutsprocess för att bedöma små företags återbetalningsförmåga och komma fram till ett lånebeslut (Palazuelos et al., 2018). Redovisningsinformation är förebyggande gentemot rådande informationsasymmetri mellan låntagare och långivare vid lånebeslut och är en förtroendeskapande faktor som bedömer små företags återbetalningsförmåga och trovärdighet (Palazuelos et al., 2018). Redovisningsinformation är grundläggande och i de flesta fall den främsta informationskällan som banker utgår från vid dess riskbedömning och lånebeslut (Cassar et al., 2015; Palazuelos et al., 2018). Därmed är det väsentligt att redovisningsinformationen är pålitlig och av god kvalitet för att skapa förtroende mellan långivare och låntagare (Johansson & Baldvinsdottir, 2003; Jorissen et al., 2022). Det krävs således att redovisningsinformationen är aktuell, korrekt, fullständig, relevant och tillförlitlig för att redovisningsinformationen ska vara användbar vid lånebeslut (Palazuelos et al., 2018).

Små företags redovisningsinformation och annan hård information såsom formell information utgör en betydande och i vissa fall avgörande roll vid lånebeslut och förtroendeskapande (Afif & Mulyani, 2016). Däremot är redovisningsinformationen inte alltid ett tillräckligt informationsunderlag för ett välgrundat lånebeslut, då formell information kan vara nödvändig (Jorissen et al., 2022). I vissa fall kan även mjuk information, såsom relationsutlåning, vara betydande vid lånebeslut för att skapa förtroende och komplettera eventuell otillräcklig hård information (Cassar et al., 2015).

Formell information

Formell information är ett begrepp som består av kreditbetyg, affärsplaner och annan information gällande företags ekonomiska ställning som undgår ur redovisningsinformationen (Kautonen et al., 2020). Formell information kan omfattas av både förenklad och utförlig information (Cassar et al., 2015) och kan användas som ett komplement när redovisningsinformationen är otillräcklig. Banker kan då begära in formell information som stödjer redovisningsinformationen vid lånebeslut (Jorissen et al., 2022). Formell information skapar förutsättning för ökat förtroende och minskad informationsasymmetri vid utökad information gällande små företags ekonomiska ställning, vilket är grundläggande vid lån beviljande. Banker kan därmed genom formell information utvärdera små företags återbetalningsförmåga och trovärdighet, vilket kan vara betydande vid otillräcklig redovisningsinformation och bristande förtroende (Cassar et al., 2015; Kautonen et al., 2020). Vid insamling av mer tillförlitlig finansiell information kan en noggrannare riskbedömning göras av små företags ekonomiska ställning. Detta kan resultera i att mer insamlad information kan bygga förtroende mellan långgivare och låntagare, då en större mängd information kan bidra till minskad informationsasymmetri. När säkerheter eller ett uppställt kontrakt mellan parterna föreligger kan detta utgöra tillräckligt med information för att små företag ska erhålla sitt lån beviljat. Detta kan i förekommande fall underlätta långivningsprocessen och skulle därmed kunna öka tillgängligheten till lån för små företag. När en betydande mängd tillförlitlig information föreligger blir således relationen mellan parterna en mindre avgörande del i långivningsprocessen (Moro et al., 2015).

2.2.2 Mjuk information

Relationer

Relationsutlåning utgör en mängd privat information som samlas in av banker genom uppbyggd relation med små företag. Relationer kan vara en kompletterande faktor vid otillräcklig finansiell information från små företags redovisningsinformation och annan hård information. Detta beror på att vid otillräcklig hård information kan möjligheten till ett positivt lånebeslut minska på grund av hög informationsasymmetri (Cassar et al., 2015; Palazuelos et al., 2018). Olika variabler som kan påverka informationsasymmetrin är relationslängden, samarbetet mellan parterna och det geografiska avståndet mellan banken och små företaget. Vid ett större geografiskt avstånd tenderar hård information att nyttjats i större utsträckning (Moro et al., 2015). Relationer utgör därmed en väsentlig del vid ett lånebeslut, då den mjuka informationen kan kompensera för den otillräckliga hårda informationen (Cassar et al., 2015; Palazuelos et al., 2018). Relationer är en förtroendeskapande faktor och bidrar därmed till ökat förtroende mellan långivare och låntagare, då mjuk information kan stärka upp otillräcklig hård information och minska informationsasymmetri. Mjuk information kan då ha en betydande påverkan på lånebeslut som potentiellt kan leda till lån beviljande (Kautonen et al., 2020). Informationsasymmetrin tenderar att vara större för små företag på grund av att bankers tillgänglighet till företagens finansiella information är mer begränsad. Detta gör mjuka information såsom relationsutlåning väsentlig för små företag då det bidrar till minskat informationsgap mellan långivare och låntagare såväl som ökat förtroende och ett potentiellt lån beviljande (Cassar et al., 2015).

2.3 Långivning

Avsnittet redogör för fyra olika utlåningstekniker samt dess samband till hård och mjuk information. Detta för att erhålla förståelse kring hur banker kommer fram till ett lånebeslut och vilken information som undersöks under processen. Vidare beskrivs hur långgivaren använder sig utav hård information för att komma fram att grunda ett lånebeslut.

2.3.1 Utlåningstekniker

Moro och Fink (2013) redogör för att banker tar hänsyn till olika utlåningstekniker vid lånebeslut för att utvärdera och avgöra små företags återbetalningsförmåga och kreditvärdighet. Dessa utlåningstekniker kan kategoriseras in i två huvudkategorier som betecknas transaktionsutlåning och relationsutlåning. Transaktionsutlåning innefattar hård

information och består av tre underkategorier: bokslutsutlåning, tillgångsbaserad utlåning och kreditvärderingsutlåning. Relationsutlåning innefattar mjuk information och bygger på relationen mellan långivaren och låntagaren (Moro & Fink, 2013). Transaktionsutlåning bygger på offentlig mätbar information gällande företagets ekonomiska ställning, vilket gör den tillgänglig för fler parter. Medan relationsutlåning bygger på relation mellan långivare och låntagare hos den specifika banken, därmed är denna information varken överförbar, observerbar eller verifierbar för andra parter (Berger & Udell, 2006).

Bokslutsutlåning

Bokslutsutlåning utgår främst från värdering av låntagarens finansiella rapporter såsom resultat- och balansräkning, samt att banker i viss utsträckning även tar hänsyn till låntagarens kassaflödesanalys (Berger & Udell, 2006; Moro & Fink, 2013). Denna teknik baseras på hård information och behöver uppfylla två kriterier för att den ska vara användbar. Dels att bokslut ska upprättas och granskas av en revisor, samt att låntagaren skall ha en god ekonomisk ställning som reflekteras i de finansiella nyckeltalen. Då skapas förutsättning för transparent redovisningsinformation och finansiella rapporter, vilket är väsentligt vid utvärdering och avgörande av företagets återbetalningsförmåga (Berger & Udell, 2006).

Tillgångsbaserad utlåning

Tillgångsbaserad utlåning baseras på tillhandahållande av företagets tillgångar och säkerhet (Moro & Fink, 2013). Dessa tillgångar och ställda säkerheter utgörs främst av kundfordringar och varulager och är den huvudsakliga återbetalningskällan. Värdering av ett företags säkerhet genomförs dagligen, alternativt vecko- eller månadsvis beroende på vilken typ av tillgång det rör sig om för att avgöra likvidationsvärdet. Denna utlåningsteknik fokuserar främst på företags utställda säkerhet för att avgöra dess återbetalningsförmåga och inte på företagets övergripande kreditvärdighet (Berger & Udell, 2006).

Kreditvärderingsutlåning

Kreditvärderingsutlåning baseras på hård information och utgör utvärdering av små företags kreditvärdighet utifrån företaget och dess ägares kreditpoäng (Berger & Udell, 2006; Cassar et al., 2015). Kreditpoäng innehåller en omfattande uppsättning av information gällande ett företags kredithistorik och annan relevant information. Det kan exempelvis röra sig om tidigare kreditbetalningar, konkursförfaranden, domstolsbeslut och eventuella pågående

tvister (Cassar et al., 2015). Information om ägaren erhålls främst gällande personlig information från konsumentkreditbyråer som sedan kombineras med uppgifter gällande små företaget som erhållits från kreditupplysningsföretag (Berger & Udell, 2006). Denna metod skapar en god förutsättning och förmåga för banker att utvärdera små företags återbetalningsförmåga, utöver nyttjande av redovisningsinformation (Cassar et al., 2015).

Relationsutlåning

Relationsutlåning utgör bankrelationer mellan långgivare och låntagare och är den mjuka information inom utlåningstekniker, vilket även är den huvudsakliga skillnaden mellan relationsutlåning och de tre nämnda transaktionsbaserade utlåningstekniker (Berger & Udell, 2006). Genom relationsutlåning erhåller banker en betydande mängd information om små företag, vilket därmed bidrar till minskad informationsasymmetri som i sin tur har en positiv effekt på lånebeslut. Detta är genom att relation mellan långgivare och låntagare skapar och bygger upp ett förtroende mellan parterna som i sin tur kan vara betydande och i vissa fall avgörande vid lånebeslut. Banker tar därmed även hänsyn till relationen mellan låntagaren och långgivaren vid värdering av företagets återbetalningsförmåga och eventuella påtagliga risker utöver den ekonomiska ställningen (Cassar et al., 2015; Moro & Fink, 2013). Relationsutlåning kan därmed vara en kompletterande faktor vid lånebeslut som banker tillämpar vid otillräcklig hård information från transaktionsutlåning (Kautonen et al., 2020).

2.3.2 Långgivarens användning av hård information

Vid lånebeslut till små företag står banker inför påtagliga risker och svårigheter (Altman et al., 2020), en sådan risk är informationsasymmetri som föreligger mellan banker och små företag (Nguyen et al., 2007). Informationsasymmetrin beror på att små företag besitter större mängd information om sin verksamhet jämfört med externa aktörers tillgång till tillgänglig information (Palazuelos et al., 2018). Det är väsentligt och nödvändigt att minimera problem med informationsasymmetrin, vilket gör att banker anpassar situationen annorlunda gentemot små företag jämfört med större företag (Nguyen et al., 2007). Att inhämta information om små företag kan vara en utmanande uppgift för banker, som kan bero på att små företag inte funnits på marknaden under en längre tid eller att det föreligger brist på offentlig information. Brist på information kan göra att banker erhåller svårigheter vid en bedömning om vilken risk som förekommer hos företaget (Palazuelos et al., 2018). Banken erhåller ett större risktagande vid lån beviljande till små företag som har en begränsade historik, detta till följd av den ökade

informationsasymmetri. Vid större risker medförs även högre ränta på lånet (Cassar, 2004). En minimering av risken kan verkställas genom exempelvis säkerheter och räntejusteringar på lånet, detta baseras på den bedömda risken vid utlåning (Nguyen et al., 2007). Vidare gynnar utförlig redovisningsinformation små företag genom att informationsasymmetrin minskar, samtidigt minskar kostnaderna för lån. De främsta fördelarna med utförlig redovisningsinformation förekommer i situationer när det inte föreligger en långvarig relation mellan låntagare och långgivare (Cassar et al., 2015). Detta eftersom långsiktiga relationer minskar informationsasymmetrin (Nguyen et al., 2007). Fördelarna med utförlig redovisningsinformation kan innebära minskade kostnader, som exempelvis en minskning av räntekostnaderna. Utförlig redovisningsinformation är på detta sätt fördelaktig för små företag vid upptagandet av lån (Cassar et al., 2015). Banker kan vidare ställa krav på låntagaren att redovisningsinformationen är av hög kvalitet, detta för att minska bankens risk vid lånebeslut. När kvaliteten på redovisningsinformationen är hög leder detta till positiva konsekvenser, exempelvis att bankens kostnader minskar vid utgivning av lån samt kostnader för bankens övervakning (Jorissen et al., 2022). Vid bankers utvärdering av lånebeslut är informationens kvalitet som banker tillhandahåller av central betydelse för ett positivt lånebeslut (Moro & Fink, 2013). När kvaliteten är låg, kräver långgivare vanligtvis fler säkerheter och garantier (Jorissen et al., 2022). När små företag tillför mer information blir resultatet att sannolikheten till ett positivt lånebeslut ökar. Detsamma gäller när informationen är av högre kvalitet, när informationen är aktuell samt när informationen är mer komplett (Moro et al., 2015).

I situationer när redovisningsinformationen inte räcker för att banken ska avgöra kring ett lånebeslut, kan banker begära in formell information. Den formella informationen kan resultera till att tillräcklig information tilldelas banken (Jorissen et al., 2022). Desto mer information som banker insamlar, desto mindre blir riskerna för banken på grund av minskad informationsasymmetri. Detta eftersom banken på ett mer tillförlitligt sätt kan utvärdera vilken möjlighet små företag har vid återbetalning av lånet. Banker behöver således inte i liknande utsträckning använda sig av säkerheter vid lånet (Moro et al., 2015). Formell information är följaktligen av betydande vikt för långgivaren vid bedömning av ett lånebeslut. Banker kan utifrån formell information utreda sannolikheten om låntagaren har möjlighet att återbetala på lånet. När banker begär in formell information kan detta innefatta både enklare och mer avancerade uppgifter (Cassar et al., 2015). Insamling av information för banker och utlämning av information för små företag kan vara kostsamt för båda parterna. Små företag bör utlämna information som banker önskar om banklånen genererar mer fördelar än

kostnaderna att framställa informationen (Moro et al., 2015). I slutändan gör banken en bedömning om den information som föreligger är tillräcklig för ett positivt lånebeslut (Palazuelos et al., 2018).

2.4 Förtroendeteorin som ansats

Studiens valda teori är förtroendeteorin och följande avsnittet beskriver hur förtroendeteorin kan kopplas till långivningsprocessen. Inledningsvis undersöks hur förtroende byggs upp och sedan beskrivs att och hur förtroende är en väsentlig aspekt under långivning.

2.4.1 Förtroendets uppbyggnad

Begreppen förtroende och tillit är starkt förknippade med varandra. Kritiker framhävs att tillit bör särskiljas från begreppet förtroende, medan andra påstår att begreppen kan ha en liknande betydelse till varandra (Seal & Vincent-Jones, 1997). Då det inte finns ett klart fastställande kring begreppens definition och sammankoppling utgår studien från att begreppen är synonymer till varandra och tillämpas därmed med samma betydelse. Utifrån detta används endast förtroende som begrepp i studien.

Studien baseras utifrån litteraturen om förtroendeteorin och för att bygga upp förtroende har begreppen ärlighet, kompetens, välvilja och integritet utgått från. Palazuelos et al. (2018) förklarar att i relation mellan bank och små företagskunder framgår ärlighet genom att trovärdig information lämnas, avtalet upprätthålls samt att små företagskunden upplevs som pålitlig. Kompetens indikerar i längre sannolikhet att lånet missköts. Välvilja stärker bankens uppfattning att små företagen uppfyller de uppsatta avtalen (Palazuelos et al., 2018). Vid integritet läggs fokus på den upplevda trovärdigheten (Mayer et al., 1995).

Förtroende kan byggas upp genom ett resultat av återkommande affärer, vilket görs genom omfattande tid och betydlig erfarenhet som resulterar till att parterna tränas på att lita på varandra. Vidare kan förtroende byggas upp genom hänvisningar från tidigare relationer alternativt tredje parts rekommendationer. Detta genom att chefer kan ha som preferens att samarbeta med parter när kännedom finns eller med en part som fått godkännande från en tredje part (Nguyen et al., 2007). I början av en relation byggs förtroendet delvis upp genom information och kontroll (Johansson & Baldvinsdottir, 2003). Vosselman och Meer-Kooistra

(2009) argumenterar för att kontroll och förtroende kompletterar varandra. När kontroll och förtroende kompletterar varandra blir följden att kontroll ökar förtroendet. I ett tidigt stadie kan kontroller av bland annat redovisningsinformation bidra till en positiv relation mellan parterna som på så sätt ökar förtroendet (Vosselman & Meer-Kooistra, 2009). Johansson och Baldvinsdottir (2003) framställer att när förtroendet sedan har byggts upp kan kontroll i stället bidra till missgynnsamma effekter för relationen. Detta redogör även Vosselman och Meer-Kooistra (2009) eftersom negativa konsekvenser i förtroendet mellan parterna kan uppkomma om mer kontroll utövas än vad som anses berättigat i den aktuella situationen. Detta eftersom granskning och övervakning kan indikera misstro (Seal & Vincent-Jones, 1997). När ett förtroende har etablerats i relationen och parten bedöms vara trovärdig kan det resultera i att mindre kontroll upprättas i relationen. Detta gäller även motsatsvis när relationen bedöms svagare och förtroendet minskar kan efterverkan medfölja ökad kontroll (Johansson & Baldvinsdottir, 2003).

2.4.2 Förtroende vid långivningsprocessen

Förtroende kan vara betydelsefullt för att övervinna risker kring att informationsasymmetrin mellan banker och små företag föreligger (Kautonen et al., 2020). Vid en bedömning av lånebeslut betraktas trovärdigheten hos låntagaren (Ferrary, 2003), eller projektet (Jorissen et al., 2022). En avgörande faktor för att erhålla lån är att övervinna informationsasymmetrin som framgångsrikt kan göras genom byggandet av relationen mellan långivare och låntagare samt genom information som små företaget tilldelar banken. Redovisningsinformation är den framstående källan till information (Palazuelos et al., 2018) och vid förtroendeskapande bedöms dess kvalitet och upprättande (Jorissen et al., 2022). När små företag underrättar banker med trovärdig information av god kvalitet skapas förtroende för dessa företag (Palazuelos et al., 2018). Redovisningsinformation kan på så sätt bidra till en positiv uppfattning på bankers förtroende (Vosselman & Meer-Kooistra, 2009; Seal & Vincent-Jones, 1997). För att redovisningsinformationen ska vara användbar vid lånebeslut krävs att den är trovärdig och detta bygger således förtroende mellan parterna (Palazuelos et al., 2018). Vid förtroendeskapande kan det finnas ett behov från bankers perspektiv att begära in extra information. Detta inkluderar information som banker samlar in från tredje part. Ägarens kunskap och engagemang kan också utredas, eftersom detta kan ge incitament hur kvaliteten i företaget förefaller (Jorissen et al., 2022).

Att bygga förtroende mellan parterna har flertalet positiva effekter som kan leda till att problematik inom verksamheterna kan minska och att bankers kostnader gällande övervakning och kontroll kan minska. Vidare är förtroende ett hjälpmedel vid beslutsfattande när informationen är kortfattad och otillräcklig (Moro & Fink, 2013). Är den formella informationen otillräcklig och det finns en kvarvarande osäkerhet kan relationen mellan parterna öka förtroendet som bidrar till att små företag får ett positivt lånebeslut (Kautonen et al., 2020). När långsiktiga relationer etableras mellan parterna byggs ett ansvar och en skyldighet upp gentemot att låntagarens redovisningsinformation upprättas korrekt och förståelig. Vid varaktiga relationer byggs förtroende mellan parterna och därmed framhävs att förtroende är ett nyckelbegrepp vid relationsbyggande. Vid brist på förtroende kan följderna innebära minskat incitament till risktagande vid lånebeslut, vilket gör förtroende till en väsentlig faktor med en potentiellt avgörande påverkan till lånebeslut (Seal & Vincent-Jones, 1997). Vid relationer kan informationsasymmetrin kompenseras med hjälp av förtroende och därmed bedöma kreditvärdigheten hos företaget (Moro & Fink, 2013).

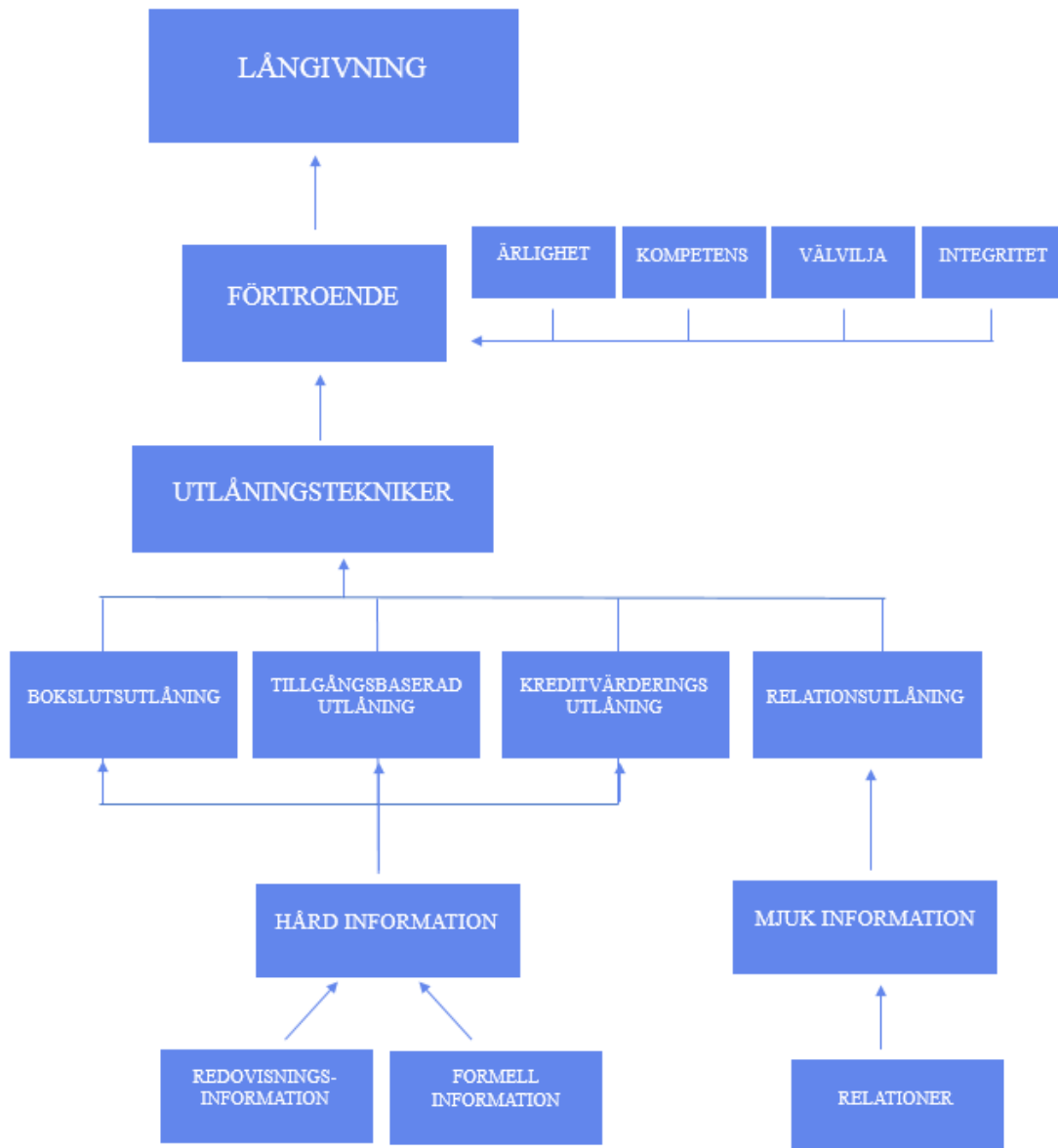
2.5 Sammanfattning och analysmodell

2.5.1 Sammanfattning

För att underlätta förståelsen kring studien, ska en kort sammanfattning beskriva den teoretiska referensramen och de grundläggande begreppen. Det finns hård information, vilket är redovisningsinformation och formell information, samt mjuk information, vilket är relationer. Beroende på vilken typ av information som insamlas nyttjas de olika utlåningsteknikerna, vilket är bokslutsutlåning, tillgångsbaserad utlåning, kreditvärderingsutlåning och relationsutlåning. Vidare kan den insamlade information bygga förtroende som betraktas utifrån fyra olika dimensioner som är ärlighet, kompetens, välvilja och integritet. Slutligen visas om bankens sammanlagda bedömning leder till ett lån beviljande eller inte. Utifrån den teoretiska referensramen har Figur 1 konstruerats för att illustrera ovanstående information.

Figur 1

Sammanfattning av den teoretiska referensramen konstruerad av författarna



2.5.2 Analysmodell

En långivningsprocess har beskrivits som består av två parter, vilket i detta fall är banker och små företag vid en ny relation. Utgångspunkten är hård och mjuk information för att undersöka hur informationen skapar förtroende mellan parterna under en långivningsprocess. Banken granskar den information som företaget tilldelar dem och nyttjar den hårda och mjuka informationen i samband med de olika utlåningsteknikerna i denna granskning. Vidare har förtroendebegreppen ärlighet, kompetens, välvilja och integritet beskrivits för att undersöka hur förtroende byggs upp under en långivningsprocess. Detta kommer att nyttjas vid strukturerandet av vår analys samt vid byggandet av en intervjuguide till studiens intervjuer.

3 Metod

En kvalitativ metod bestående av semistrukturerade intervjuer valdes för att erhålla en djupare förståelse kring banktjänstemännens resonemang under en långivningsprocess. Det insamlade materialet bearbetades, transkriberades och analyserades för att ge en överskådlig bild samt för att materialet skulle kunna nyttjas på ett fördelaktigt sätt. För att visa studiens trovärdighet samt öka transparensen diskuteras källkritik, etiska överväganden och metodkritik.

3.1 Metodval

Studien riktar sig till att erhålla en utvecklad förståelse för den roll hård och mjuk information har vid bankers förtroendeskapande under en långivningsprocess för nya små företagskunder. Utifrån ämnesvalet motiveras att genomföra en kvalitativ metod eftersom det kan ge en djupare förståelse kring det valda ämnet. Larsen (2021) beskriver att en kvalitativ metod kan leda till mer utvecklade och djupgående svar. Ett kvalitativt metodval blir därmed ett optimalt alternativ för att öka förståelse kring studiens ämne.

Vid val av kvalitativ metod blev intervjuer med banktjänstemän den metod som valdes och ansågs lämplig eftersom det önskades en djupare förståelse kring banktjänstemännens åsikter och tankesätt. Alvehus (2023) menar att intervjuer används för att få en djupare förståelse kring bland annat personers beteenden och åsikter. Till syfte att besvara studiens frågeställning ansågs därmed intervjuer som ett fördelaktigt val. Vidare valdes semistrukturerade intervjuer för att erhålla relevanta svar eftersom intervjufrågorna till vis del kan riktas till specifika frågor. Det var önskvärt att respondenterna svarade på liknande frågor för att kunna förmedla generella slutsatser. Alvehus (2023) förklarar att semistrukturerade intervjuer består av förutbestämda frågor samt att intervjuaren arbetar med följdfrågor. Detta ger studien möjlighet till en djupare förståelse kring undersökningsområdet, vilket är fördelaktigt för att besvara studiens frågeställning. Vidare förklarar Alvehus (2023) att semistrukturerade intervjuer skapar större möjlighet att påverka intervjuens innehåll och vilken riktning som intervjun tar. Detta är väsentligt för att erhålla relevanta och användbara svar

från respondenterna såväl som att intervjun inte ska ta ett sidospår. Vid semistrukturerade intervjuer betonar Larsen (2021) möjligheten att nyttja en intervjuguide, vilket ger möjligheten till stöd för att erhålla svar på huvudsakliga frågor. I intervjuguiden skapades frågeställningarna utifrån studiens analysmodell (Se avsnitt 2.5.2), för att försöka säkerställa att lämpliga och användbara svar tillgavs. Författarna anser utifrån ovan nämnt att en kvalitativ metod med fokus på semistrukturerade intervjuer lämpar sig väl för studiens undersökningsområde.

3.2 Urval

Baserat på studiens syfte har urvalet bestämts och därmed valdes banktjänstemän som respondenter, eftersom studiens syfte inriktas mot långivarens förtroende för nya små företagskunder. Hur urvalet bestäms blir viktigt för studiens fortsättning eftersom antalet respondenter är begränsat. Detta framhäver Lind (2022) som belyser vikten av att den insamlade datan ger användbar empiri. Respondenterna valdes ut efter hur kunniga inom området de ansågs vara som gjordes för att försöka åstadkomma intervjuer med relevant innehåll. Alvehus (2023) beskriver detta som ett strategiskt urval och att respondenterna väljs ut baserat på personernas lämplighet för studiens undersökningsområde.

I syfte att säkerställa att respondenterna kunde förse studien med relevanta svar ställdes följande tre kriterier upp. (1) Respondenten ska arbeta på en bank som är etablerad på marknaden. (2) Respondenten ska ha minst fem års erfarenhet av utlåning till små företag. (3) Respondenten ska ha befogenhet att bevilja lån till små företag. Respondenterna önskades uppfylla minst två av tre kriterier, vilket samtliga respondenter gjorde. Följande kriterier sattes upp för att det ansågs gynnsamt att banken aktivt har små företagskunder, att respondenten har praktisk erfarenhet samt att respondenten har möjlighet att ge ut lån. Kriterierna gav förutsättning att respondenterna hade kunskap till att kunna besvara intervjufrågorna på ett utförligt sätt. Detta gav i sin tur möjlighet för att studien på ett fördelaktigt sätt skulle kunna besvara den uppställda problemformuleringen.

Studien har valt att inte begränsa sig geografiskt, utan vid val av respondenter har ett bekvämlighetsurval gjorts. Bryman och Bell (2017) beskriver att bekvämlighetsurval baseras på personers tillgänglighet vid genomförande av intervjuer. Vidare har ett heterogent urval

använts i syfte att erhålla ett bredare perspektiv och eftersträva återspeglning av bank- och finansbranschen. Under urvalet har hänsyn tagits till att båda könsgруппerna och olika bankföretag ska representeras, samt att det finns en varierad ålder och erfarenhet på respondenterna. Alvehus (2023) menar att ett heterogent urval ger ett bredare perspektiv med flera insikter som också ger varierande och mångsidig information. Tack vare respondenterna olikheter, ger urvalet därmed en ökad förståelse från flera perspektiv. Detta kan öka studiens överföringsvärde på liknande situationer eftersom studien erhåller ett bredare perspektiv från olika grupper. Studiens resultat kan också bli mer tillförlitligt och därmed öka kvaliteten på studien.

3.3 Datainsamling

Datainsamlingen har genomförts via semistrukturerade intervjuer med banktjänstemän. Den första kontakten inträffade via ett introduktionsmejl och återfinns i Bilaga 2. Introduktionsmejlet som skrivits överensstämmer i stort med hur Trost (2010) beskriver att den första kontakten med potentiella respondenter bör hanteras på ett lämpligt sätt. I vissa fall skickades introduktionsmejlet ut till en mejladress som återfanns på bankernas hemsidor, detta var antingen till en övergripande mejladress till kontoret eller direkt till en banktjänsteman. I de fall ingen mejladress förekom på hemsidan kontaktades bankkontoren via telefon, och vidare mottogs en mejladress som introduktionsmejlet skickades ut till. Fördelarna med mejlkontakt ansågs vara tidseffektiviteten, att personen som erhöll mejlet kunde läsa igen det flera gånger samt risken att glömma förmedla något vid första kontakten minimeras. Nackdelarna kan vara att ett färre antal svar erhålls än vid exempelvis telefonkontakt. Av de personer som mejlades mottogs svar från 13 av 22 personer, vilket sedan resulterade i åtta intervjuer. Det kan således anses att det inte förelåg något direkt problem med att de tillfrågade personerna svarade på mejlet.

I studien har det valts att fokusera på banktjänstemännens erfarenheter av långivningsprocessen, vilket gör att en generell bild ges av denna process. Då respondenternas beteenden rationaliseras erhålls svaren på en mindre detaljnivå, detta till följd av att en övergripande bild ges. Långivningsprocessen kan till viss del skilja sig åt beroende på bank och/eller banktjänsteman. På grund av begränsad tid blir det metodmässigt svårt att identifiera och få tillgång till flera olika långivningsprocesser, därav valdes i empirikapitlet att ta fram

en typisk långivningsprocess som övergripande beskriver hur den ser ut (se Figur 2). Studiens syfte var att uppnå mättnad med intervjuerna. Alvehus (2023) beskriver mättnad som återkommande information samt att fler intervjuer inte tillför ny information. Intervjuerna genomfördes med åtta banktjänstemän och därefter valde studien att avsluta intervjuerna, då mättnad ansågs föreligga i respondenternas svar. De förfrågade banktjänstemännen upplevdes generellt som villiga att delta i intervjuerna. I fall då studien skulle varit av behov av flera respondenter, skulle detta förmodligen varit möjligt att åstadkomma. Respektive intervju pågick mellan 30–60 minuter. Två intervjuer genomfördes fysiskt på respektive respondentens kontor och de andra sex intervjuerna genomfördes digitalt på Microsoft Teams med video. Samtliga respondenter godkände inspelning av intervjun som därmed genomfördes genom två av författarnas mobiltelefoner, detta för att minimera potentiella störningar alternativt tekniska problem. Inspelningen gav oss möjlighet att i större utsträckning vara närvarande, lyssna noggrannare och ställa följdfrågor. Vidare fanns möjligheten till att lyssna på intervjun flera gånger samt att transkribera intervjun ordagrant. Vid genomförandet av intervjuer närvarade samtliga tre författare vid samtliga intervjutillfällen som delvis gjordes för att intressanta följdfrågor skulle kunna ställas. Vidare gavs möjlighet till en uppdelning av uppgifter genom att en författare fokuserade på att hålla i intervjun medan de andra två hade möjlighet till större fokus på att lyssna och skriva ner övergripande svar, citat och kroppsspråk.

Innan intervjun påbörjades blev respondenterna informerade om att studien följer etiska aspekter samt GDPR:s regelverk. Respondenterna uppmärksammades om deras anonymitet i studien som gäller både gentemot respondenten och dess bank. Ingen av respondenterna hade något emot denna anonymitet. Vidare etiska aspekter nämns i avsnitt 3.6. Därefter förklarades intervjuens tillvägagångssätt samt att respondenten när som helst under intervjun var välkommen att ställa frågor. I studien nyttjades en intervjuguide som förutbestämda intervjufrågor som diskuterades och kommenterades av handledaren innan intervjuernas genomförande. Detta för att säkerställa relevansen i frågeställningarna samt att de är lättförståeliga för respondenterna. I två av åtta fall skickades intervjufrågorna ut i förväg då respondenterna önskade detta. I dessa fall märktes att respondenterna funderat kring frågorna och svaren blev därmed något kortare och konkretare. Däremot upplevdes inte svaren på frågorna varken mer eller mindre fördelaktiga gentemot de övriga respondenternas svar. Frågorna som användes i intervjuguiden återfinns i Bilaga 3 och bestod av bakgrundsfrågor om respondenten, frågor om långivning och slutligen frågor kopplade till

förtroendebegreppen. Bakgrundsfrågor ställdes inledningsvis för att förstå vilken arbetsroll och erfarenheter respondenten har, detta för att sätta respondenten i ett sammanhang. Efter bakgrundsfrågorna nyttjades studiens analysmodell vid utformning av frågor inledningsvis kopplat till långivning och sedan till förtroende. Långivningsprocessen är inte studiens primära område att undersöka, det är dock grundläggande att förstå hur långivningsprocessen går till för att sedan förstå förtroendets koppling samt vilken information som bygger förtroende kopplat till processen. Vid frågorna om långivning eftersträvades att erhålla en bild av långivningsprocessens tillvägagångssätt. Vid förtroende ställdes frågor om de fyra olika begreppen som operationaliserades utifrån förtroendeteorin, för att undvika innehållslösa svar.

3.4 Bearbetning och analys av data

Efter genomförda intervjuer transkriberades datamaterialet från respondenterna genom omvandling av ljudformat till textformat. Transkriberingen genomfördes av ett AI-program som heter Klang.ai som sedan granskades och kontrollerades manuellt av författarna. Valet att nyttja AI-program för transkriberingen motiverades främst med tidsbesparing. Efter transkriberingen bestod främst det manuella arbetet av att kontrollera transkriberingens korrekthet, skriva om enskilda ord samt att koda materialet. Kodningen genomfördes till att särskilja vad respondenten eller författarna sagt, då AI-programmet endast angivit respondentnummer. AI-programmet gavs ej tillgång till respondenternas namn för att säkerställa deras anonymitet och konfidentialitet. Datamaterialet transkriberades samma dag som intervjun utfördes för att inte få fördröjning på nedskrivningen av respondenternas svar. Detta gjorde att författarna kunde ta hänsyn till informationen och få utökad insikt inför nästkommande intervju. Vidare diskuterade eventuella korrigeringar efter respektive intervju. Transkriberingen gav oss möjlighet att läsa och kategorisera intervjun, vilket gav en större förutsättning till att använda intervjun på ett optimalt sätt. Detta genom återkommande genomgångar av svaren som minskade sannolikheten att respondenterna missförstods i efterhand. Bryman och Bell (2017) betonar att en fördel med transkribering är att det bidrar till en noggrannare analys.

Det insamlade materialet sammanställdes sedan i empirin och analyserades utifrån vår analysmodell, som gjordes genom en tematisk analysmetod. Alvinus et al. (2023) förklarar att tematisk analys nyttjas för att fastställa mönster, genom att dela upp insamlat datamaterial

i olika teman eller nyckelbegrepp. Studien delade upp det empiriska underlaget genom över- och underrubriker utifrån nyckelbegreppen som återfinns i analysmodellen. Datamaterialets huvudrubriker bestod av bakgrundsinformation, hård information, mjuk information, förtroende och långivning. Sedan delades huvudrubrikerna in i olika underrubriker som i bakgrundsinformationen bestod av nuvarande befattning, primära arbetsuppgifter samt erfarenhet. Under hård information baserades underrubrikerna på vilken typ av information som det var, antingen redovisningsinformation eller formell information. Vid förtroende nyttjades förtroendebegreppen ärlighet, kompetens, välvilja och integritet som underrubriker. Vid huvudrubrikerna mjuk information och långivning användes inga underrubriker, då allt med relationer placerades under mjuk information och de i samband med själva processen placerades under långivning. Genom att strukturera upp materialet på detta vis gavs en överskådlig bild över det insamlade materialet. Detta hjälpte för att skapa en förståelse gällande kopplingen och jämförelsen mellan respondenternas information och tidigare studier.

Vid analysering av datamaterialet nyttjades huvud- och underrubrikerna för att erhålla en struktur i analysen. Vid genomgång och granskning av datamaterialet analyserades respondenternas svar genom att läsa det transkriberade materialet flertalet gånger. På så sätt gavs insikt i vilka delar som flertalet respondenter nämnde samt likheter i deras svar. Det framfördes också vilka delar som ansågs vara väsentliga och relevanta utifrån intervjuerna. Detta gav författarna insikt i att delar i inledningskapitlet och den teoretiska referensramen behövdes utvecklas för att kunna nyttja empirin och bygga studiens analyskapitel. Ändringarna som gjordes var inte av betydande karaktär, utan bestod av mindre tillägg, omformuleringar och ändring av struktur. Tilläggen bestod bland annat av att definiera begrepp utförligare, lägga till källor som stärker argumenten samt utveckla och förtydliga kring förtroendet teorin. Dessa ändringar tillförde information som studien tidigare inte gått in på i samma utsträckning, vilket gav möjlighet till att analysera kring de identifierbara likheter och skillnader mellan den teoretiska referensramen och det empiriska underlaget. Därmed utgick studien från en abduktiv analysstrategi, som gav möjlighet att identifiera mönster och skapa förståelse för den teoretiska referensramens koppling till empirin. Lind (2022) beskriver abduktiv analysstrategi som ett samspel mellan studiens teori och det empiriska underlaget som kan stödja den valda teorins användbarhet och relevans.

3.5 Litteratursökning och källkritik

Vid insamling av vetenskapliga artiklar användes främst databasen Google Scholar och till viss del LibSearch. I databaserna har framför allt använts följande sökord som kombinerades på olika sätt: “Accounting”, “Trust”, “Lender”, “Trust Building”, “Accounting Quality”, “Grant Credit”, “Information Asymmetry” och “Borrower”. Vidare har artiklar hittats genom referenser från tidigare artiklar som söks upp. De vetenskapliga artiklarna som används i denna studie är hämtade från vetenskapliga tidskrifter samt är Peer Reviewed. USGS (u.å.) beskriver att detta garanterar kvaliteten på de vetenskapliga artiklarna. De tidigare studierna som hittades har bidragit till en större förståelse inom ämnen samt bidragit till problembakgrund, problemdiskussion och den teoretiska referensramen.

Vid genomförandet av studien har källkritiska aspekter tagits hänsyn till, exempelvis är studiens teoretiska referensram uppbyggd på vetenskapliga artiklar och tidskrifter som samtliga är peer-reviewed. Detta skapar förutsättning till nyttjande av pålitliga källor samt ger större sannolikhet att artiklarna är oberoende och minimerar möjlighet till felaktig information. Böcker och övriga källor har undersökts med hänsyn till källans webbplats och potentiella författare. Utifrån detta har en bedömning gjorts om källans tillförlitlighet, oberoende och relevans. Detta är väsentligt eftersom Eriksson och Wiedersheim-Paul (2014) beskriver att hänsyn behöver tas till författarens bakomliggande tanke, undersöka om källan är beroende av andra källor samt undersöka källans ursprung för att säkerställa dess trovärdighet. Vidare har hänsyn tagits till att källan ska vara aktuell i tid. Därmed beskriver Eriksson och Wiedersheim-Paul (2014) att källan anses mer trovärdig och tillförlitlig. Författarna baserar studien på både nyare och äldre forskning. En del nyare forskning har publicerats från åren 2020–2022, vilket ökar dess relevans och trovärdighet. I den äldre forskning som används är informationen fortfarande relevant och har delvis använts för att förklara etablerade begrepp och teorier. Utöver vetenskapliga artiklar har böcker och övriga källor använts som samtliga har aktuella utgivningsdatum.

3.6 Etiska överväganden

Studien tog hänsyn till forskningsetiska aspekter, genom att erhålla respondenternas samtycke till deltagande i intervjun samt att respondenterna informerades kring möjligheten att när som

helst kunna avbryta intervjun. Vidare att det insamlade materialet ska destrueras efter att studien är slutförd och godkänd. Intervjun utgick från respondenternas anonymitet mot samtliga förutom studiens författare, handledare och examinator. Total konfidentialitet kunde inte lämnas eftersom det föreligger möjlighet för handledare och examinator att hämta in respondenternas uppgifter. Respondenterna informerades vid första kontakten att GDPR-regelverket följs. Ovanstående forskningsetiska aspekter betonar Trost (2010) är av väsentlighet vid genomförande av en forskningsstudie.

Vid forskning är begreppet god forskningssed vanligt förekommande, som grundas på fyra principer som är tillförlitlighet, ärlighet, respekt och ansvar (Vetenskapsrådet, 2023). Studien tog hänsyn till detta genom noggrant beaktade och granskade av respondenternas svar för att försöka säkerställa tillförlitlighet i den insamlade informationen, såväl som tillhandahållande av fullständig och objektiv information. Detta var väsentligt för att säkerställa att studien kunde tillföra hög kvalitet, ärlighet och användbar information. I studien betonades vikten av ansvarstagande och respekt. Detta resulterade i att författarna visade respekt, gott bemötande och ansvar gentemot respondenterna, den tilldelade handledaren och examinatorn samt annat stöd under studiens genomförande. Under studiens genomförande hanterades samtliga uppgifter från respondenterna enligt GDPR. Detta var av väsentlighet då Integritetsskyddsmyndigheten (2024) betonar att kravet på respekt hanteras genom att hantera respondenters uppgifter utifrån lagkrav som GDPR. Vidare framhövs uppskattning för deras hjälp och medverkan i studien. Utifrån ALLEA (2023) och Vetenskapsrådet (2023) uppfyller en studie god forskningssed genom att ta hänsyn till principerna om tillförlitlighet, ärlighet, respekt och ansvar.

Under studiens gång nyttjades AI verktyg vid grov transkribering, vilket möjliggjorde tidsbesparing och effektivitet. AI-programmet fick inte tillgång till några identifierande personuppgifter om respondenten, vilket uppfyllde kravet på anonymitet och konfidentialitet. Kodningen av den transkriberade texten gjordes manuellt av författarna i Word för att säkerställa tillförlitlighet. Vidare nyttjade studien AI-verktyg för språkkorrigerings i syfte att förbättra studiens formalia. AI-verktyget användes endast som inspiration av meningsuppbyggnader och inga omformulerade meningar nyttjades rätt av.

3.7 Metodkritik

En kvalitativ forskningsmetod kan kritiseras för att det är svårt att generalisera resultatet från den insamlade datan samt att det finns svårigheter till trendanalys (Bryman & Bell, 2017; Larsen, 2021). Det är viktigt att det finns en medvetenhet kring att en kvalitativ metod inte ger några generaliserande svar, eftersom resultatet från intervjuerna bygger på respondenternas personliga erfarenhet och åsikter kring ämnet. Studien kan trots detta ge en indikator åt något riktmarke och därav kan studiens resultat vara överförbara till andra verksamheter. Detta beskriver Larsen (2021) som betydelsefullt för att studien inte ska tendera att bli ointressant. Vi har arbetat med att försöka säkerställa att studien håller hög kvalitet, är trovärdig samt pålitlig genom att noggrant analysera exempelvis respondenternas svar och engagemang. Ett heterogent urval har använts, vilket också kan öka studiens överförbarhet eftersom ett bredare perspektiv med olika erfarenheter från olika grupper erhålls. Vidare är studien starkt förankrad i förtroendeteorin och tidigare studier, vilket stärker möjligheten till att studien blir överförbar. Bryman och Bell (2017) menar att tillräckligt hög kvalitet kan ge ett överföringsvärde. Larsen (2021) uppger att när studien är trovärdig, pålitlig och starkt förankrad i tidigare teorier och forskning tenderar studien blir tillämpningsbar i olika situationer.

Vidare beskriver Bryman och Bell (2017) att kvalitativ metod kan kritiseras genom hur den utförs eftersom den anses subjektiv och lättpåverkad av forskarnas egna intressen. Under intervjuerna har författarna försökt gå in med ett öppet sinne för att minimera denna problematik. Vidare har författarna försökt minska risken genom respondenter med olika befattning, bakgrund samt från olika banker. Bryman och Bell (2017) uppger att det finns också kritik genom att genomföra intervjuer online med webbkamera, eftersom det exempelvis kan förekomma tekniska problem. Respondenterna kan också dra sig ur alternativ lägga på i större utsträckning än vid på plats-intervjuer (Bryman & Bell, 2017). Under intervjutillfällena har det inte funnits några problem med att respondenterna har dragit sig ur. Vissa tekniska problem har däremot förekommit som bland annat problem med fungerande länk och kamera. Problematiken som uppstått har inte till någon större grad påverkat intervjuerna, då överseende har visats från båda parternas perspektiv. Vi har också tillsammans med respondenterna löst de tekniska problemen på olika sätt. Vidare beskriver Bryman och Bell (2017) att genomföra intervjuer är ett tidskrävande alternativ. Detta är en

kritik som författarna är medvetna om, och trots detta valdes att genomföra intervjuer för att denna metodform ansågs optimal till studiens område.

Det påträffades en skillnad mellan den teoretiska definitionen av små företag och bankens definition, som uppmärksammades ungefär när hälften av intervjuerna var genomförda. Vid insikt av detta definierade författarna den teoretiska definitionen av små företag i resterande intervjuer. Definitionen av små företag är företag med färre än 50 anställda och en årlig omsättning eller balansomsättning som inte överstiger 10 miljoner euro per år (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2003/124). Trots definitionens skillnad kan samtliga intervjuer nyttjas på ett tillförlitligt sätt eftersom det framkom, genom samtal med respondenter, att långivningsprocessen ser överlag liknande ut utifrån de olika definitionerna. Detta medförde att intervjuerna från de tidigare respondenterna var tillämpningsbara.

4 Empiri

Följande kapitel beskriver hur en typiskt långivningsprocess ser ut i samband med en ny relation med en ny små företagskund. Här presenteras vilken hård och mjuk information som nyttjas under processen samt vilken information som är mest betydelsefull. Vidare redogörs för informationens koppling till förtroendebegreppen.

4.1 Presentation av respondenterna

I detta avsnitt presenteras de åtta banktjänstemännen som arbetar på fyra olika bankföretag som intervjuerna genomfördes med. Med hänsyn till respondenternas integritet, hålls de anonyma och kommer att benämnas utifrån en bokstav från A till H. I Tabell 1 visas en övergripande sammanställning av respondenterna. Vidare i avsnittet presenteras samtliga respondenter närmare med en kort presentation.

Tabell 1

Sammanställning av respondenter

Respondent	Nuvarande befattning	Arbetslivserfarenhet	Erfarenhet inom utlåning till små företag
A	Företagsrådgivare	2 år	2 år
B	Företagsrådgivare	12 år	6 år
C	Företagsrådgivare	1,5 år	1,5 år
D	Företagsrådgivare	9 år	5 år
E	Företagsrådgivare	14 år	6 år
F	Företagsmarknads chef	26 år	24 år
G	Kreditadministratör	40 år	20 år
H	Företagsrådgivare	8 år	5 år

Respondent A: Respondenten har arbetat inom bank- och finansbranschen i två år och har under denna period arbetat på samma arbetsplats med långivning till små företag. Den tidigare arbetsplatsen var inom revision. Idag arbetar A som företagsrådgivare och de huvudsakliga arbetsuppgifterna beskrivs som breda. Arbetsuppgifterna är bland annat kreditgivning samt att vara behjälplig i företagskundens verksamhet och ekonomiska ställning.

Respondent B: B har arbetat inom bank- och finansbranschen i 16 år och på den nuvarande arbetsplatsen i tolv år. Under denna tid har respondenten arbetat med långivning till små företag under sex år och innehar idag ansvar för ungefär 120 små företagskunder. Respondenten arbetar som företagsrådgivare och arbetsuppgifterna beskrivs som varierande. De primära arbetsuppgifterna är att inneha kontakt med kunder samt att följa upp och ge råd kring exempelvis finansiering och placering.

Respondent C: Respondent C har under 1,5 år arbetat inom bank- och finansbranschen och har arbetat på samma arbetsplats under hela tidsperioden. I dagsläget ansvarar C för ungefär 80–100 företagskunder som främst är lite större företag, dock arbetar C kontinuerligt med utlåning till små företag. Respondentens befattning är företagsrådgivare och arbetsuppgifterna består främst av att hantera de företagskunder som C ansvarar över.

Respondent D: Respondenten har arbetat inom bank- och finansbranschen i nio år och har varit på den nuvarande arbetsplatsen i tre år. D arbetar som företagsrådgivare och har under fem år arbetat med utlåning till små företag. Respondenten sitter med företag som är små till medelstora och beskriver sina huvudsakliga arbetsuppgifter som olika typer av rådgivning exempelvis kring överskottslikviditet, finansieringslösningar och effektivitetslösningar

Respondent E: E har arbetat inom bank- och finansbranschen i 14 år och har under de senaste åtta åren arbetat på den nuvarande arbetsplatsen. Respondenten arbetar idag som företagsrådgivare för små företag och har under sex år arbetat med långivning till små företag. De primära arbetsuppgifterna beskrivs som relativt breda och består av att diskutera idéer och mål som utvecklar företagen framåt. Detta är bland annat genom kreditgivning, pensions och försäkringsupplägg samt olika former av betallösningar.

Respondent F: Respondent F har arbetat inom bank- och finansbranschen i 26 år och har under samtliga år varit på samma arbetsplats. Idag är F chef för företagsmarknaden på sitt kontor och har arbetat med långivning till små företag de senaste 24 åren. De främsta arbetsuppgifterna beskrivs som att organisera kring ärenden, se över sin personal och inneha kundkontakt med sina kunder.

Respondent G: Respondenten har under 40 år arbetat inom bank- och finansbranschen och har de senaste fem åren arbetat på sin nuvarande arbetsplats. Respondentens befattning är idag kreditadministratör och G har arbetat med långivning till små företag i över 20 år. Respondent

G beskriver sina huvudsakliga arbetsuppgifter som att fastställa och granska kreditbeslut samt att granska bankens säkerheter som är ställda på företagen.

Respondent H: Respondenten har arbetat i 8 år inom bank- och finansbranschen varav samtliga åren på samma arbetsplats. H har under 5 års tid arbetat med utlåning till små företag och har idag befattningen företagsrådgivare. De primära arbetsuppgifterna beskrivs sammanfattningsvis som utlåning, placering och pensionsplanering.

4.2 Långivningsprocessen

Allt eftersom intervjuerna genomfördes framkom att långivningsprocessen såg relativt liknande ut även om banktjänstemännen använde olika begrepp för att beskriva liknande företeelser. För att underlätta förståelsen kring detta kapitel har vi grafiskt illustrerat en typisk långivningsprocess i Figur 2.

Figur 2

En typiskt långivningsprocess för nya små företagskunder konstruerad av författarna



Efter låneansökan inkommit i steg 1 medger respondenterna att en grundläggande förståelse kring företaget och dess ägare skapas i steg 2. D återger *Så tar vi in kundkännedom om kunden och då är det egentligen försöka förstå, hur ser företagets verksamhet ut? Hur länge har de funnits? Vilka är ägarna? Känner vi ägarna sedan tidigare? Har vi någon historik på dem?* H beskriver steg 2 i långivningsprocessen som en mjuk analys av företaget, ägaren och dess verksamhet. C önskar erhålla en helhetsbild över företaget och ägaren. Det föreligger lagstiftning kring att förstå vem kunden är, dennes syfte med verksamheten (F) och att säkerställa återbetalningsförmågan (G). Samtliga respondenter belyser att ägaren är av stor betydelse för att skapa ett kundomdöme. Vidare till steg 3 inhämtas en omfattande mängd information för att skapa en djupgående kundkännedom. Ju mer information som insamlas, desto större sannolik för banken att erhålla återbetalning på lånet (G). Så mycket information som möjligt begärs in om ägaren. E meddelar

Steg ett är ägaren bakom alla bolag. Det är grundaren eller den som driver det som är det primära tycker jag. Eller tycker vi. För utan ägaren eller den som ska driva det hela så fallerar de flesta mindre företagen. Så det är egentligen steg ett.

Fortsättningsvis i steg 3 inhämtas information om nya små företagskunders ekonomiska ställning genom olika finansiella rapporter. Detta för att skapa en uppfattning kring verksamheten och dess fortsatta utveckling. Granskningen förekommer på kundernas bokslut, aktuella resultat- och balansräkningar och kassaflödesanalyser. Vidare utförs även en kreditupplysning på både företaget och ägaren. Samtliga respondenter uttrycker att kassaflödesanalysen är av stor väsentlighet för att avgöra nya små företagskunders återbetalningsförmåga. D och H påpekar att banken upprättar en kassaflödesanalys i de fall det inte finns en upprättat av företaget. Nyckeltal är också en aspekt som nämns och respondenterna utvärderar företagets eget kapital och därmed soliditet. Merparten av respondenterna nämner också olika nyckeltal som behandlar likviditet, marginaler och företagets resultat såsom kassalikviditeten och rörelsemarginaler.

I steg 4 utförs granskning av säkerheter. Samtliga respondenter har uppgett att säkerheter är en förutsättning för ett positivt lånebeslut, framför allt för små företag blir ägarborgen av betydelse som nyttjas i princip samtliga tillfällen. Banken arbetar inte med risktagande, därav beviljar banken lån mot säkerhet (A, B & F). Vid nystartade företag förklarar merparten av respondenterna att ett större risktagande föreligger vid ett lånebeslut. B berättar att banken därmed ställer större krav på borgensåtagande och andra säkerheter. Vilket beror på att banken

ska kunna säkerställa företaget återbetalningsförmåga (E). *Om du inte tror på den här affärsidén eller verksamheten, då finns det inget incitament för oss att vara med om inte ägaren själv är beredd att skriva på ett borgensåtagande* (E). H betonar att säkerhet har en avgörande påverkan på ett lånebeslut och att banken inte går vidare till nästa steg i långivningsprocessen utan en säkerhet.

I steg 5 fattas ett beslut om låneansökan beviljas eller inte. Avslaget på lånet förknippas till att riskerna för banken blir för stora. Detta kan inträffa vid avsaknad eller för liten egen insats av kunden som säkerhet i steg 4 (E, F, G & H). Ett avslag kan ges på grund av att företaget och/eller ägaren har en misskötsam eller minimal historik, vilket visas i steg 3 (B, D & G). Om låneansökan beviljas genomförs avslutningsvis i steg 6 uppföljning och kontroller hur kunden följer de uppsatta avtalen. H framför att när kunden precis har erhållit ett lån är uppföljningen till en början mer frekvent, som kan bestå av veckovis eller månadsvis avstämning.

Merparten av respondenterna framföra att det geografiska avståndet mellan banken och den nya små företagskunden kan påverka resonemanget under en långivningsprocess. Kunder i bankens närområde underlättar processen (B, C & H), och att banken har som princip att arbeta med kunder i deras närområde (A, D & F). G berättar att det upplevs som en varningssignal när personer utan koppling till orten söker sig till deras bank. Både B och F framför att banken i vissa fall innehar kunder på längre ett geografiskt avstånd, detta i situationer när kunden tidigare haft sin verksamhet och/eller bott inom bankens verksamhetsområde. I och med bankens digitala verktyg som videosamtal, telefonsamtal och digitala signeringar, möjliggörs alternativet att ha företagskunder på längre avstånd (B, C, E & H). *Det gör ju att de flesta kunderna kan sitta i lastbilen eller på kontoret eller sommarstugan eller var som helst och köra sina bankmöten.* (E). Trots möjligheterna till digitala alternativ, betonar nästintill samtliga respondenter närområdets väsentlighet.

Respondenterna uppger en skillnad i långivningsprocessen beroende på längden som företaget har varit verksamt. Företag med verksamhetsår under 3 har en begränsad historik, som gör att långivningsprocessen blir mer restriktiv. Detta eftersom minimal redovisningsinformation finns tillgänglig. *Vi belånar ut på kassaflöde och ett nystartat bolag har ju inget kassaflöde. Så vi är ganska restriktiva vid banklån vid start.* (A). Vidare betonar samtliga respondenter affärsidéns väsentlighet och att en stor vikt läggs på förberedelserna, *Har man gjort en bra förberedelse och har ett material med affärsplan, budgetar, prognoser. Då kan*

resultatprognoser, bara att man är väl förberedd och visar att man har tänkt igenom det själv. (E). För att skapa en uppfattning om verksamhetens framtida utveckling är uppsatta budgetar och kalkyler en förutsättning som samtliga respondenter framhåller, exempelvis framhäver G och H likviditetsbudgetens väsentlighet. Om det inte föreligger exempelvis en plan, budget, prognos eller komplett affärsidé hänvisas de nystartade företagen regelbundet till nyföretagarcentrum eller Almi (B, E, F & G). De är till för att finnas som stöttning och som ett hjälpmedel för nystartade företag vid bristande förberedelser inför låneansökan. B uppger att det är väsentligt att hjälpa nystartade företag.

4.3 Långivningsprocessen kopplat till hård och mjuk information

Avsnittet presenterar banktjänstemännens nyttjande och vilken roll hård och mjuk information har under en långivningsprocess. Respondenterna beskriver vilken information som undersöks och vilken information som är avgörande för ett positivt lånebeslut.

4.3.1 Hård information

I detta avsnitt betonar respondenterna vilken roll hård information anses ha under en långivningsprocess. En genomgång i ordning ges av hård informations koppling under hela processen, från inledningsvis vilken information som undersöks och avslutningsvis de vanligaste orsakerna till avslag.

I steg 3 betonas att samtliga respondenter önskar erhålla finansiella rapporter eller bokslut från de senaste räkenskapsåren samt att delårssiffror kan begäras in. G meddelar att de finansiella rapporterna endast ger en bild för det aktuella datumet och därav kan delårssiffror begäras in. B exemplifierar genom *Om du är till exempel i november och senaste bokslutet var i december så vill man ju kanske gärna se hur året har gått och då brukar vi begära in lite delårssiffror.* E berättar att de i steg 3 granskar resultaträkningen och sedan balansräkningen. Olika aspekter kring hållbarhet framförs (C, D, G & H). Banken tittar gärna på en hållbarhetsplan alternativt att företagskunden har ett hållbarhetstänk (H). G berättar att hållbarhetsrisker tas hänsyn till. Hållbarhetsaspekter kommer i framtiden få en större betydelse i samhället (G & H).

Merparten av respondenterna uppger att alla tillgångar är lika viktiga, däremot betonar samtliga respondenter att banken undersöker specifika tillgångar i balansräkningen. Samtliga

respondenter som nämner specifika tillgångar, nämner att de betraktar kundfordringar. Kundfordringar och kassa påvisar om företaget klarar sämre tider (E). *Kassa är jätteviktigt för att det är ju likviditeten. För är kassan stark så finns det ju möjlighet att ifall det blir sämre tider att kunna att bolaget kan sköta dem kanske månaderna som blir dåliga.* (H). Samtliga respondenter undersöker om företaget har fastigheter. Vidare ser merparten av respondenterna efter om företaget har varulager samt maskiner och inventarier. Endast G nämner att aktier och värdepapper undersöks. De tillgångar som undersöks beror delvis på vilken bransch som företaget befinner sig i (F).

Prognoser och budgetar är en aspekt som respondenterna också tar hänsyn till. C förklarar att en budget ger förutsättningar för banken att erhålla kännedom kring nya små företagskunders kommande intäkter. Detta görs framför allt vid nystartade företag (E & G). Prognoser och budgetar är viktiga för att förstå kundens tankesätt samt visar att kunden är förberedd och tänkt igenom sin verksamhet (F & G). B instämmer och förklarar *Det bygger på att kunden kan presentera för oss en tydlig, trovärdig budget framåt. Vi behöver ha väldigt mycket underlag för att se hur kunden har tänkt.* F förklarar att en prognos inte behöver vara särskilt komplicerad.

Nyckeltal är en aspekt som granskas under långivningsprocessen. De nyckeltal som observeras beror delvis på företagets bransch (A, C, E & F). Respondenterna uppger att beräkning på eget kapital och soliditet är önskvärt. E återser gärna att soliditeten åtminstone är 30%. G berättar att ett riktvärde kan vara 20%. A, B och G tittar på avkastning, och A ser över avkastningen på både eget och totalt kapital. Likviditet är ett mått som nämns är viktigt för bankens värdering av företagets återbetalningsförmåga, och både G och H nämner att de ser över kassalikviditeten. Olika mått kring marginaler nämns likaså av respondenterna, exempelvis E som undersöker EBITA-marginal och F som undersöker rörelsemarginaler. Vidare observeras nyckeltal kopplat till omsättning och resultat (A, C, E & G). Vid fastigheter är belåningsgraden ett mått som granskas för att värdera säkerheten i fastigheterna (A & E), vilket är någonting som banken utvärderar i steg 3 och 4. Det finns således fler nyckeltal som respondenterna tar hänsyn till för att erhålla en helhetsbedömning om företagskunden.

Samtliga respondenter betonar att kassaflödet är en betydande aspekt vid utlåning till nya små företagskunder. Kassaflödet visar på likviditet och är speciellt betydelsefull vid tillfällen när likviditeten är svag (B & H). E meddelar att kassaflödet förenas med återbetalningsförmågan samt att en positiv resultaträkning inte behöver indikera på ett positivt kassaflöde. Banken

beviljar inte lån till företag med lågt kassaflöde, eftersom det inte finns möjlighet till återbetalning (A & B). F och G förklarar att det föreligger två parametrar vid bedömning av ett företag. *Det ena är finansiella påfrestningar. Det är kassaflödet. Det andra är finansiell motståndskraft. Hur ska man stå emot det?* (F). De finansiella påfrestningarna handlar om att säkerställa återbetalningsförmågan i steg 3 och den finansiella motståndskraften handlar om säkerheter i steg 4 (F & G).

A och D förklarar att en samlad bedömning görs och att all information är nödvändig för att kunna genomföra denna bedömning. Även övriga respondenter beskriver flera delar i långivningsprocessen är av betydelse för ett lånebeslut samt att den mesta informationen granskas för att erhålla en helhetsbild och förståelse för ägaren och verksamheten. Däremot argumenterar vissa respondenter för att viss information väger tyngre i beslutsprocessen för nya små företagskunder. E framför att bokslut är mest önskvärt och förklarar att resultaträkningen är motorn i företaget, då den visar ett företags fortsatta överlevnad. Vidare förklarar E att ägaren och resultatprognoser främst blir väsentligt vid företag med begränsad historik. F och H bedömer kassaflödet som den viktigaste informationskällan. Vidare anser H, i följande ordning, att positivt resultat, likviditet och återbetalningsförmåga är de mest centrala delarna. Även G förklarar att kassaflödet är grundläggande. Vidare är likviditeten och återbetalningsförmågan av yttersta betydelse (G). Bankens grundprincip är att säkerställa företagets återbetalningsförmåga (B & G). Respondent F berättar att säkerheter inte har en betydelse om det inte finns ett kassaflöde. Detta är även någonting som E förklarar

Det är återbetalningsförmågan som är nummer ett. Och finns det ingen återbetalningsförmåga så spelar det ingen roll om man har fastigheter som är obelånade och som man kan ta som säkerhet. Det är där många tycker att jag har en obelånad fastighet som är värd 20 miljoner, kan inte jag låna 2 miljoner på den? Har du inte en motor i bolaget, en resultaträkning som klarar att bära 2 miljoner i lån, då spelar det ingen roll egentligen hur säkerhetsbilden ser ut.

E förklarar att återbetalningsförmågan och kassaflödet hänger ihop. H menar att återbetalningsförmågan byggs på kassaflöde, resultat och likviditet. Begreppen kassaflöde och likviditet är sammanlänkade fast att de är två skilda begrepp (H). En likviditetsprognos kan även vara väsentlig eftersom det visar på kundens tankesätt och plan framåt (E, F & G). F exemplifierar att likviditet är grundläggande vid belåning till varulager, eftersom varulager medför osäkerhet kring framtiden. G redogör att konkurserna ökar i tuffare ekonomiska tider

vilket främst beror på företagets likviditet, därav är likviditet i hög grad betydelsefullt. Risker är väsentlig att ta hänsyn till under långivningsprocessen, då banken inte arbetar med risker (A, B & F). Om det föreligger hög risk hos en ny små företagskund, önskar banken inte samarbeta med denna kund (D). Därför arbetar banken med riskminimering under en långivningsprocess (C, G & H). F berättar att en riskanalys av verksamheten utförs som bland annat fokuserar på *Vad är det för kunder? Vad är det för leverantörer? Finns det miljömässiga risker? Hållbarhetsrisker?* För att minimera riskerna uppger samtliga respondenter att bankerna genomför en kreditupplysning på företaget och ägaren för att identifiera de nya små företagskundernas eventuella betalningsanmärkningar. Det är grundläggande att banken och företagskunden delar på riskerna under långivningsprocessen (E & G).

När det kommer till nya företag, då krävs det ofta ganska stor egen insats från ägaren. För det är någon form av att man ska dela på riskerna. Vi är beredda att vara med om ägaren själv är beredd att riskera en del. (E).

Säkerheter är en aspekt som respondenterna lägger en betydande vikt vid och som respondenterna flera gånger under intervjuerna återkommer till. Respondenterna uppger att banken i de allra flesta fallen tar säkerheter på lån. Detta är någonting som bankerna beaktar i steg 4 under en långivningsprocess. Samtliga respondenter benämner och använder sig av ägarborgen, företagsinteckning och fastighetsinteckning vid utlåning till små företag. Det finns vanligtvis flera säkerheter till ett lån (A). Ägarborgen knyter ägaren till företaget (B & H), vilket B betonar är önskvärt vid exempelvis försäljning av företaget eller andra affärer. F berättar *Vi tar ofta eller alltid ska jag säga 99 % tar vi borgen av ägare också.* Detta beskriver också E *Det är väl nästan 100% i alla krediter, speciellt på nya företag.*

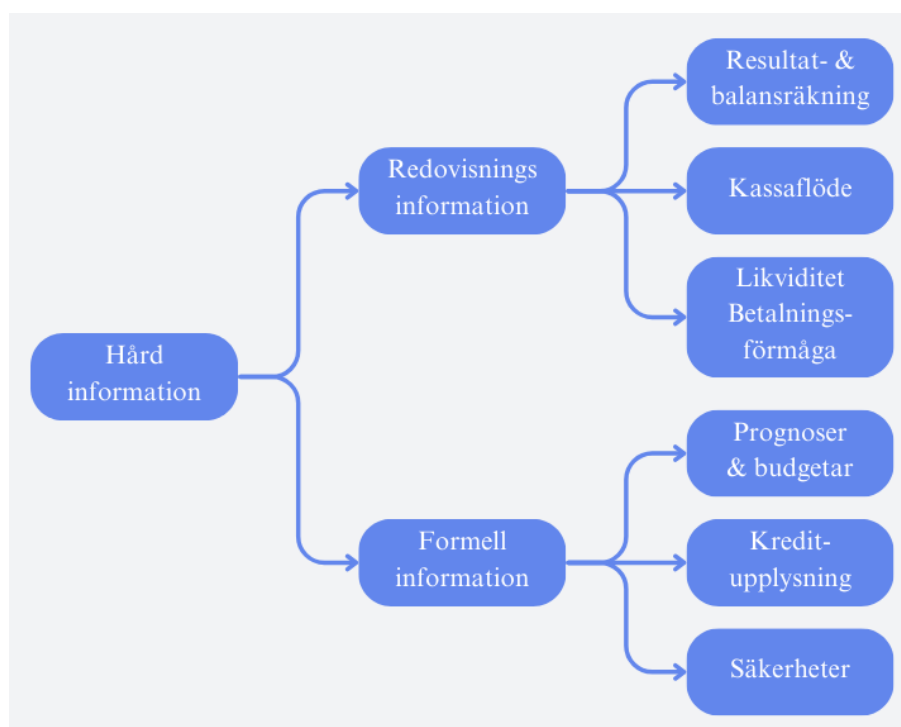
Steg 5 i den typiska långivningsprocessen fastställs om nya små företagskunders låneansökan beviljas eller nekas. Respondenterna uppger en splittrad åsikt gällande den vanligaste orsaken till avslag, däremot betonar samtliga respondenter väsentligheten med att banken har förtroende för kundens affärsidé. En svag affärsidé och riskfylld bransch kan bidra till avslag på små företags låneansökan (H). Vidare uppger även samtliga respondenter väsentligheten med fullständiga budgetar. A berättar *Går inte kalkylen ihop, då lånar inte vi ut pengar. Det är egentligen ganska enkelt. Vi tar liksom inga risker på det sättet. Ja, det är väl egentligen det. För går kalkylen ihop, då lånar vi ut.* C uppger att en bristande återbetalningsförmåga är en bidragande orsak till avslag på lån. Respondenterna B och D framhäver historiken som den vanligaste orsaken. *Det kan vara vanligast om man inte har funnits så länge. Då är det risk*

att man bara har funnits ett eller två år. Det är lite för kort historik. Det skulle jag vilja säga är den vanligaste orsaken (D). Vidare berättar B att en misskötsam historik med betalningsanmärkningar och inkassokrav ger avslag på en låneansökan. G uppger att det finns två orsaker till avslag på nya små företags låneansökan, dels att anmärkningar uppkommer på företagets kreditupplysning, dels att företaget saknar en egen insats. Detta stämmer överens med E, F och H som redogör att den vanligaste orsaken till avslag på lån är om företaget inte har möjlighet eller viljan att finansiera merparten av företaget med eget kapital. Banken tar inte på sig risker utan att små företagskunden går in med egen insats (E & G). Däremot kan banken i undantagsfall bevilja lån utan egen insats om banken får stöd från Almi som då delar på risken (G).

Utifrån ovanstående information har Figur 3 konstruerats som sammanställer de centrala aspekterna kring vilken roll hård information har vid långivning till nya små företagskunder, vilket åskådliggörs nedan.

Figur 3

Sammanfattning av de mest centrala aspekterna kring hård information konstruerad av författarna



4.3.2 Mjuk information

I detta avsnitt framförs respondenternas åsikter kring vilken roll mjuk information har på långivningsprocessen. En genomgång ges av vilken mjuk information som nyttjas samt vilken betydelse denna information har på långivningsprocessen.

Samtliga respondenter berättar att samarbetet och kontakten med nya små företagskunder är nödvändig under en långivningsprocess. Detta samarbete ingår som en väsentlig del i samtliga steg under långivningsprocessen. *Skapa relationer och förståelse för varandra kan jag tycka är det viktigaste* (G). Hur ett gott samarbete skapas råder det dock delvis delade meningar om. Då arbetet ser olika ut beroende på vem personen är och hur den personen gillar att arbeta (C). Kundens preferenser spelar också roll (B). F och H berättar att ett gott samarbete bygger på kommunikation för att förstå affären. En strategi som används är omfattande tillgänglighet och att möjlighet till återkoppling alltid ska finnas (B & C). B uppger att roliga aktiviteter tillsammans med kunden som exempelvis idrottsevenemang kan skapa ett gott samarbete. E beskriver att ett samarbete med kunden som inkluderar mer än bara utlåning gör arbetet roligare för både kunden och banktjänstemannen. E återger

Att vi inte bara vill vara en bankomat som lånar ut pengar. Utan vi vill vara mer ett bollplank. De får gärna komma till mig och diskutera saker som vi kanske landar i att det här blir ingenting. Att vi vill vara en samarbetspartner på alla sätt för att utveckla bolagen.

Respondent F betonar att de eftersträvar långsiktiga relationer med sina kunder och att det finns en förståelse för kundens verksamhet som främst uppnås genom kommunikation och möten. Kännedom och kontakt med företaget eller dess ägare ger större möjligheter till ett lyckat samarbete som också bygger förtroende för kunden (D). Fysiska möten med kunden är mycket uppskattade, både för små företagskunder och för banken (A). Parterna kan ha en dialog och diskutera olika frågor, både stora som små. F berättar att det förekommer att möten inträffar i företagets lokaler för att ge en bild av hur verksamheten bedrivs, genom att överblicka om lokalen ser organiserad och seriös ut. *Det är många kunder som vi möter på plats i deras verksamhet. För det är ganska ointressant att sitta och titta på ett papper om man inte förstår vad det är som ligger bakom.* (F).

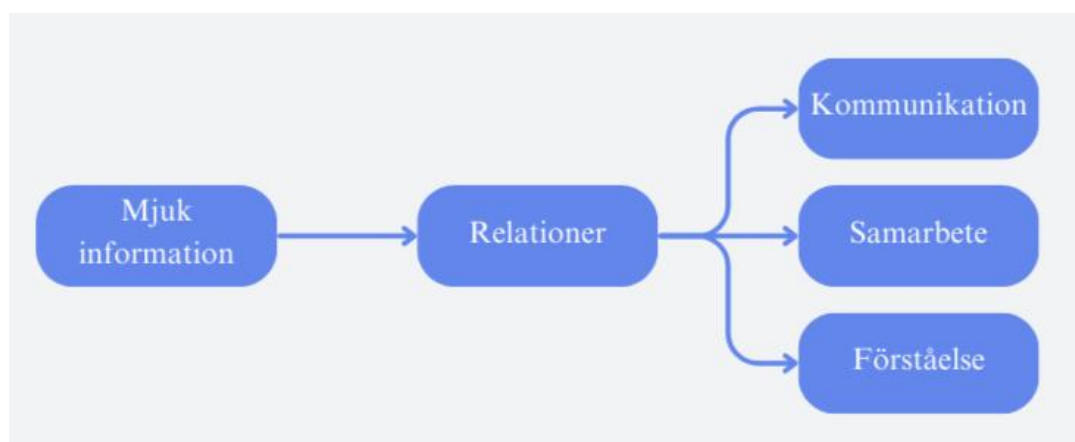
B förklarar att långivningsprocessen till stor del bygger på förtroende för kunden. Både A och D framför att långivningsprocessen bitvis underlättas ju mer banken känner till företaget och

dess ägaren. Banken har en större insyn i företaget vid en långvarig kontakt (B). H återger *Förden befintliga [kunden] så har man en upparbetad relationen. De vet hur banken funkar och banken vet hur företagaren funkar.* A förklarar att banken redan besitter en viss mängd information om en företagskund som varit kund hos banken i flera år och har därmed möjlighet att granskar företagets historik. H berättar att en långvarig relation underlättar långivningsprocessen eftersom det föreligger kännedom kring kunden. D framför *Desto längre man lär känna en person desto mer förtroende får man ju och även bättre samarbete mellan när man lär känna personerna bakom på ett bättre sätt.*

Utifrån ovanstående information har Figur 4 konstruerats som sammanställer de centrala aspekterna kring mjuk informations roll vid långivning till nya små företagskunder, vilket åskådliggörs nedan.

Figur 4

Sammanfattning av de mest centrala aspekterna kring mjuk information konstruerad av författarna



4.3.3 Samband mellan hård och mjuk information

Avsnittet beskriver sambandet mellan hård och mjuk information samt hur dessa används i kombination under en långivningsprocess för nya små företagskunder.

Figur 3 och 4 illustrerar en konkret uppställning av hård respektive mjuk information. Respondenterna betonar å andra sidan sambandet mellan informationen för att skapa en helhetsbild och detta betonas redan inledningsvis i långivningsprocessen. *Vi lär ju känna*

kunden och vi som sagt tittar på finansiella rapporter och de får berätta om sin verksamhet (A). Att parterna ska lära känna och få en förståelse för varandra, ses som grundläggande.

Allt handlar om att lära känna varandra och det är som sagt, vi kan ställa väldigt mycket frågor i ett första möte som vissa tycker kan bli varför ska ni veta det här? Men allting handlar om att vi ska komma fram till att vi förstår hela kunden. Syfte med verksamheten och vart han vill eller vart hon vill framåt. (E)

Banken kan inte bilda en förståelse om förtegets ekonomiska ställning om den viss information utesluts. Sambandet mellan hård och mjuk information är någonting som respondent D exemplifierar *Så det är nästan som en helhetsbedömning så det är nästan som att drar man bort någon av dem så kommer vi nog inte kunna komma i hamn om man säger så. För att kunna bevilja krediten. Utifrån merparten av respondenterna framställs hård information som den konkreta grunden, däremot är mjuk information nödvändiga för att bygga upp en relation mellan parterna och därmed förtroende. Respondenterna betonar att parterna har en öppen kommunikation mellan varandra i samband med att banken begär in och granskar företagets ekonomiska ställning. Jag skulle säga att vi granskar nya kunder mer och det bygger mycket mer på ett förtroende och att vi tror på en idé. (B).* Det är således nödvändigt att banken nyttjar en kombination av hård och mjuk information för ett välgrundat lånebeslut.

4.4 Förtroendebegreppens koppling till hård och mjuk information

I ovanstående avsnitt har hård och mjuk information beskrivits var för sig. I praktiken nyttjas informationen i kombination med varandra under långivningsprocessen och detta beskrivs i nedanstående avsnitt som behandlar vilken roll hård och mjuk information har på förtroendeskapande under en långivningsprocess. Detta kommer att skildras genom förtroendebegreppen ärlighet, kompetens, välvilja och integritet.

Ärlighet

Samtliga respondenter instämmer med att det föreligger svårigheter kring att helt säkerställa att en ny kund är ärlig, däremot har respondenterna strategier för att lita på att kunderna är

ärliga gentemot dem. Långivningsprocessen innefattar att se till att nya kunder är ärliga och om personerna är några som banken är villiga att arbeta med (A). Det återfinns en magkänsla för kunden och dess ärlighet (C & E) och samtliga respondenter för en dialog med ägaren, för att bilda sig en uppfattning om personen är ärlig. Det föreligger enighet kring att granskning och kontrollering av information kan stärka uppfattningen om att kunden är ärlig. H konstaterar *Siffror ljuger ju inte. Så lita så mycket på siffrorna som möjligt. Människor är mycket svårare*. B framför

Det bygger mycket på att man får ett förtroende för kunden. Och är det så att man skulle misstro en kund om någonting, då får man ju begära in underlag i sådana fall som styrker det de säger. Och den är ju lite svår, för då kanske de blir lite sura och säger att de inte litar på dem.

B påpekar dock att om det inte finns något problem med underlagen, borde det inte vara något problem med att visa upp dem. Respondent G och H redogör för att erfarenheten hos banktjänstemannen bidrar till en ökad förståelse för när underlaget ser ut att inte riktigt stämma.

Jag tror att med erfarenheten så får man en mångkänsla för det här, att när jag läser igenom ett beslutsunderlag så är det något som inte stämmer. Jag får inte ihop det riktigt. Och då måste vi gå tillbaka och kontrollera det ytterligare. (G)

Kreditupplysningar genomförs regelbundet för att försöka visa på representantens ärlighet (E, F & G). B anser att det behöver finnas en tro om att kunden pratar sanning och att detta till stor del bygger på att det föreligger ett förtroende för kunden och förmedlar. Både respondent A och F berättar att ärlighet blir till stor del en fråga som handlar om förtroende.

Kompetens

Vid en bedömning om kompetens föreligger instämmer samtliga respondenter att historiken är en faktor som tas hänsyn till. Nya små företagskunder som drivit sina företag under en längre tidsperiod har överlag en god koll kring olika saker och att denna kompetens har uppkommit genom åren (A, B & D). A beskriver *Då har vi fått det här förtroendet och man har fått liksom sett att det funkar. De har byggt upp en verksamhet och då ser man att de är kompetenta*. A, B, C och E uttrycker att det tidigt i processen märks på en person om kompetens föreligger eller inte. C berättar att en känsla redan på första mötet ges gällande

personens pålitlighet och förståelse för det som diskuteras. B uppger att banken då får en känsla om företagaren är seriös. *Seriösa företagare som har koll på sina grejer får ju oftast beviljade krediter. Oseriösa personer och kunder som själva inte riktigt har koll. Då blir det ju konsekvensen att då kanske vi inte riktigt känner det förtroendet heller.* (B)

Respondenterna granska både historiska siffror och siffror framåt för att utföra en bedömning av det nya små företagskundens siffror och underlag. C och E undersöker om det förekommer en rimlighet kring framtida budgetar och hur verksamheten framåt förväntas bedrivas. H granskar om informationen som tilldelas är av hög kvalitet. D upplever att små företag generellt är duktiga på sin huvudsakliga sysselsättning, men kan ha lite problem kring de ekonomiska bitarna som de exempelvis kan behöva hjälp med. Respondent G berättar att det mest betydelsefulla är att personen är kompetent på verksamheten som ska bedrivas. Flera av respondenterna nämner Nyföretagarcentrum eller Almi som ett gynnsamt alternativ för nystartade företagskunder att erhålla hjälp kring de ekonomiska bitarna eller sin affärsplan. Det handlar mycket om relationsskapande och kommunikation mellan parterna (F & H). B förklarar att en känsla för kunden byggs upp. H uttrycker *Det är som om man har en partner eller en vän. Det är ju samma där. Att spendera tid tillsammans och se hur den personen reagerar under olika situationer.*

Välvilja

Respondenterna är överlag överens om att intresset överensstämmer med nya små företagskunder. H önskar få fram gynnsamma företag, vilket också företagen vill. G förmedlar dock att *Jag skulle vilja säga att det kanske inte behöver överensstämma för vi har olika mål med vår verksamhet. Men det som vi har gemensamt är att vi vill att bägge ska tjäna pengar.* Utbytet ska förefalla fördelaktigt för båda parterna (F & G). Bankens enda prioritering får inte bli att tjäna pengar, utan grundläggande är att hänsyn också behöver tas till vad som är kundens eller företagets mest fördelaktiga alternativ (E & F). Det behöver finnas en balansgång mellan parternas förväntningar (F). A framför att rimliga förväntningar och en dialog med kunden ger förutsättningar för att intresset möts.

Att man har den här dialogen och pratar om det och vad är rimligt för att vissa kunder förväntar sig att banken ska stå allrisk och vill till exempel inte gå in med någonting själva. Medan banken tycker att vi kan absolut låna ut en del, men vi lånar inte ut 100 %. Ni måste ju också gå in för att visa på att ni tror på det här. Att man har den här dialogen så att

intresset möts eller vad man ska säga, så att man är överens om att det gäller att ge och ta någonstans. (A)

F uttrycker att det är nödvändigt att båda parterna är nöjda och förhoppningsvis hjälper varandra för att samarbetet ska vara lyckat. Merparten av respondenterna påstår att det behövs en öppen dialog för att parternas intresse ska överensstämma. Liknande huvudvärderingar är en förutsättning för ett gott samarbete (A & D). Respondent C och E betonar att det är önskvärt att erhålla en helhetsbild av kunden. Respondent C, D, F och H meddelar betydelsen att ett långsiktighetstänk förekommer från båda parterna. *Jag tror det bygger mycket på tillit och så, och att man bygger en bra relation med kunden. Då blir det lättare i längden. (C).*

Integritet

Respondenterna anger att överenskommelserna följs genom de påskrivna låneavtalen. *Vi sätter upp ramar, följer man inte de ramarna till slut så sägs ju krediten upp. Det är ganska tydliga spelregler egentligen för det. (A).* D berättar att uppfylls inte villkoren förs en dialog kring detta som eventuellt leder till omformulerade villkor eller nytt lånebeslut. Överenskommelserna behöver följas utan att personen tilldelas negativa konsekvenser (F). Respondent C och F uppger att en nära dialog med den nya små företagskunden är viktig och att banken är förstående för att oförutsägbara händelser kan uppkomma. I sådana lägen är kommunikation önskvärt för att banken ska erhålla förståelse kring situationen (C & F).

Det är alltid bra att ha en dialog. Det kan ju hända saker på vägen. Man kan bli sjuk eller det kan bli. Det kan hända saker i livet som gör att man kanske inte kan fullfölja allting för stunden. Men pratar man om det och vi ser en plan efter så brukar man ofta kunna lösa det. Men stoppar man bara huvudet i sanden då blir det inget bra. (F)

Uppföljning är en strategi som samtliga respondenter använder sig av för att se till att överenskommelserna följs. G informerar om att det är lagstadgat med årlig uppföljning. Genom uppföljningen kan en bedömning föreligga kring om företagets förutsättningar har ändrats, vilket ger en insikt i företagets verksamhet och utveckling (D). Ägarborgen är ett tillvägagångssätt för att undvika att ägaren avsäger sig samtlig anknytning till företaget, utan att banken mottar kännedom om detta (B & F). B presenterar följande exempel

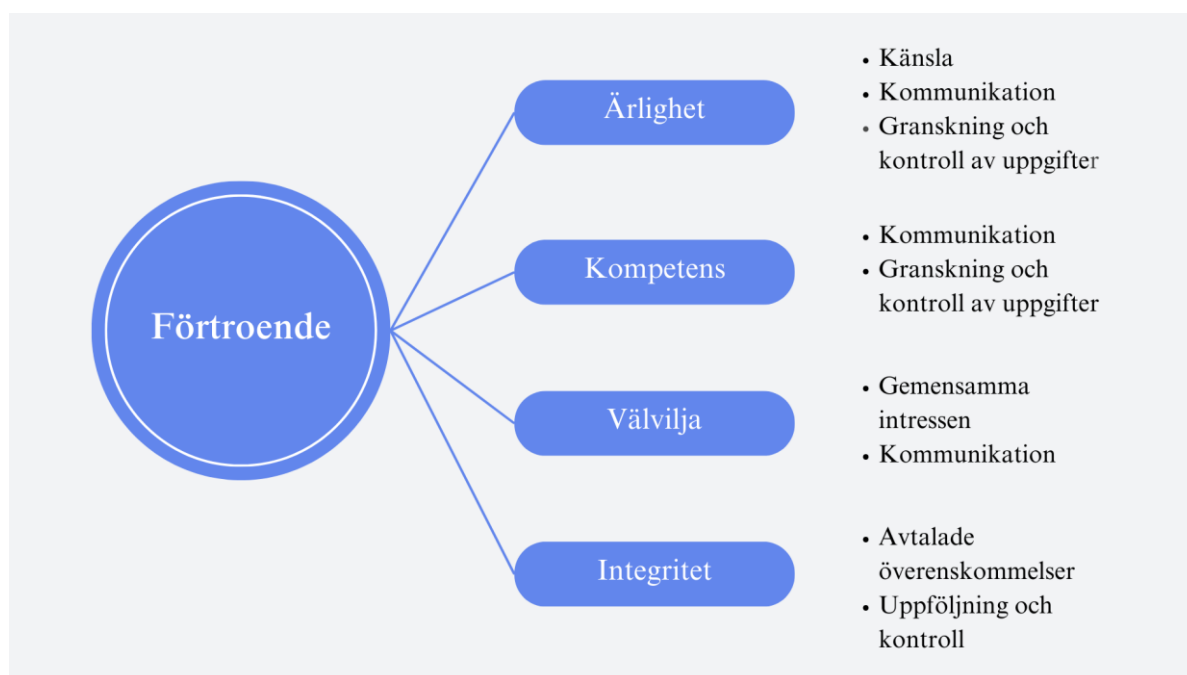
Det är också lite därför vi lägger den här borgen vi pratade om innan. För då kan liksom inte den slippa undan. Är det så att du har en borgen på 200 000, sälj ditt bolag. Då vill du ju såklart bli av med den borgen. Så på ett eller annat sätt så hör ju den kunden av sig.

Vidare föreligger olika tekniker och kontroller som majoriteten av respondenterna använder sig av för att granska att överenskommelserna uppfylls. Detta kan utgöra kontrollering av krediter, anmärkningar och noteringar (H). Ytterligare kan banken granska siffror för att erhålla förståelse kring inträffandet av olika händelser (C). Respondent B förklarar att banken har interna processer om varningssignaler kring företaget uppkommer, exempelvis vid byte av styrelse eller om företaget är på obestånd. Har kunden erlagt en anmärkning från bankens kreditupplysningsföretag utförs en kontroll av anmärkningen och orsaken bakom den (G). I vissa situationer meddelar C att det gäller att lita på kunden.

Förtroendebegreppen ärlighet, kompetens, välvilja och integritet har diskuterats utifrån det empiriska underlaget. För att sammanfatta de viktigaste ståndpunkterna har Figur 5 tagits fram för att på ett tydligt sätt åskådliggöra detta.

Figur 5

Sammanfattning av de mest centrala aspekterna kring förtroende konstruerad av författarna



4.5 Sammanfattning av empirin

Respondenterna uppger överlag en liknande beskrivning av långivningsprocessen (se Figur 2) som baseras på att banken skapar sig en helhetsbild och kundkännedom om nya små företagskunder. Merparten av respondenterna önskar arbeta med företagskunder i sitt närområde, vilket underlättar informationsinsamlingen. Långivningsprocessen blir mer omfattande för nya små företagskunder som har en begränsad historik. Genom en informationsinsamling gällande verksamheten och dess ägare byggs förtroende såväl som en känsla upp för kunden. Banken genomför en analys av företagets ekonomiska ställning genom granskning av samtliga finansiella rapporter och budgetar, vilket är grundläggande för att erhålla förståelse kring företaget. Utöver de finansiella rapporterna genomförs en kreditupplysning på ägaren och företaget. Vidare nyttjas säkerheter för att minimera bankens risktagande. I samband med detta byggs en relation upp genom kommunikation, samarbete och förståelse. Samtliga delar i långivningsprocessen är nödvändiga för att skapa en helhetsbedömning av företagets återbetalningsförmåga och slutligen komma fram till ett lånebeslut. Figur 3 och Figur 4 visar en uppdelad sammanfattning av de centrala aspekterna kring hård respektive mjuk information, dock i praktiken använder sig banken av en kombination av hård och mjuk information. En stor del av långivningsprocessen bygger på förtroende för ägaren och företagets verksamhet. En sammanfattning av de centrala aspekterna kring förtroendebegreppen ärlighet, kompetens, välvilja och integritet skildras i Figur 5. Respondenterna förklarar att ärlighet och kompetens återspeglas genom en granskning av företagets rapporter samt genom en dialog. Välvilja skapas genom att parternas intressen överensstämmer med varandra, vilket oftast omfattar parternas intresse att tjäna pengar som framkommer via en dialog mellan parterna. Integritet föreligger genom avtal samt uppföljning och kontroll.

5 Analys

I nedanstående kapitel tolkas och analyseras det empiriska datamaterialet utifrån studien teoretiska referensram och analysmodell. Detta ligger till grund för att erhålla förståelse kring hur förtroende skapas för en ny företagskund och vilka aspekter som är grundläggande, som sedan framställs i studiens slutsats.

5.1 Användning av hård och mjuk information under långivningsprocessen

Avsnittet skildrar hur långivningsprocessen ser ut, detta görs inledningsvis genom att undersöka hård information och sedan mjuk information. Detta görs genom hänsyn till redovisningsinformation, formell information och relationer.

5.1.1 Hård information

Respondenterna uppger att det föreligger en betydande informationsinsamling för att erhålla förståelse och minska riskerna vid ett lånebeslut. Detta överensstämmer med Cassar et al. (2015), Ferrary (2003) och Palazuelos et al. (2018). Vilket kan motiveras genom att informationsinsamlingen minskar informationsasymmetrin som grundar ett mer tillförlitligt lånebeslut. Afif och Mulyani (2016) skildrar redovisningsinformationen som stundtals en enskilt avgörande faktor. Kautonen et al. (2020) påstår att vid otillräcklig redovisningsinformation kan ytterligare formell information begäras in. Däremot framhäver respondenterna att både redovisningsinformation och formell information inledningsvis begärs in, vilket belyser att redovisningsinformationen inte är enskilt avgörande eller nyttjas som ett komplement. Således visas att formell information är betydande vid bedömningen och att den formella informationen kan inneha större väsentlighet än vad litteraturen beskrivit. Att formell information begärs in redan inledningsvis skulle kunna förklaras genom respondenternas önska att riskminimera. Detta minskar informationsasymmetrin och på så sätt också riskerna. Genom den lagstiftning som föreligger på bankerna förmodas att det i praktiken krävs en kombination av både redovisningsinformation och formell information, samt relationer för att erhålla en förståelse för kunden och dess verksamhet. Vid en betydande

informationsinsamling minskar riskerna, vilket ger ökade förutsättningar till att lagstiftningen efterföljs. Detta skulle kunna förklara varför informationsinsamlingen är omfattande.

Hälften av respondenterna betonar att banker kan ta hänsyn till nya små företagskunders hållbarhetstänk, vilket är till skillnad från den teoretiska referensramen som inte uppger hållbarhet som en del vid långivning. Detta skulle kunna vara en ytterligare aspekt av formell information som kan bygga förtroende och därmed finnas som underlag för att grunda ett lånebeslut. Utifrån respondenternas svar framgår inte hållbarhetstänk som ett kriterium som samtliga små företagskunder behöver uppfylla för ett positivt lånebeslut. Respondenterna betonar mer att en hållbarhetsplan uppskattas om det finns men att företagskunden åtminstone önskas ha ett hållbarhetstänk. Därmed kan det antas att hållbarhet ännu inte har blivit en betydande aspekt för att erhålla lån, vilket skulle kunna bero på att alla små företag inte har möjlighet eller viljan att upprätta hållbarhetsplaner på grund av brist på resurser. Då hållbarhetstänk har blivit en alltmer växande samhällstrend kan det förmodas att hållbarhetsaspekter kommer vara av större betydelse i framtiden, vilket också är någonting som två respondenter betonar. I framtiden kan därmed hållbarhetsrapporter och hållbarhetsplaner bli ett grundläggande kriterium för att nya små företagskunder skall erhålla lån.

Samtliga respondenter belyser kassaflödets betydelse eftersom det påvisar företaget återbetalningsförmåga, vilket är grundläggande vid utlåning. I bokslutsutlåning betonar dock Berger och Udell (2006) och Moro och Fink (2013) främst betydelsen av resultat- och balansräkning, och kassaflödesanalysen uppges endast som en del. Respondenterna framför också resultat- och balansräkningens betydelse, däremot upplevs kassaflödet som den primära informationskällan. Om inte en kassaflödesanalys har upprättats av företaget, berättar två av respondenterna att banken i de fallen upprättar en. Det verkar som kassaflödet utgör en mer betydelsefull aspekt än vad det teoretiska underlaget beskriver. En tänkbar förklaring skulle kunna vara att kassaflödet betydelse har ökat de senaste åren. Detta kan förklara varför äldre litteratur inte belyser kassaflödet som en lika väsentlig aspekt som respondenterna. En annan möjlig förklaring är att artiklarna studerar olika länder och därav skulle betydelsen av kassaflödet kunna variera jämfört med Sverige. Lagar och regler kan skilja sig åt mellan länderna och till följd av detta kan olika aspekter vara viktiga för olika länder. Berger och Udell (2006) beskriver att företagens återbetalningsförmåga, finansiella rapporter och nyckeltal kan utvärderas genom bokslutsutlåning. Dessa aspekter belyser respondenterna som

grundläggande för att förstå företags ekonomiska ställning. Detta visar betydelsen av bokslutsutlåning och att återbetalningsförmågan ses som primär. Eftersom banken genom bokslutsutlåning kan erhålla en betydande mängd information, blir tekniken väsentlig för att fatta ett välgrundat lånebeslut såväl som att minimera riskerna. Genom att en betydande mängd information kan insamlas bygger detta således förtroende om små företag kan uppvisa gynnsamma siffror. Eftersom att vid en god ekonomisk ställning när ägaren också uppfattas som pålitlig tenderar banken att bygga upp ett förtroende för den nya företagskunden. Att bokslutsutlåning uppfattas som primär kan därmed förstås eftersom återbetalningsförmågan ses som huvudsakligen. Detta eftersom återbetalningsförmågan kan indikera på hur den långsiktiga lönsamheten ser ut, vilket är positivt för banken eftersom detta ger mindre risk för ogynnsamma lånebeslut.

Samtliga respondenter belyser att säkerheter och framför allt ägarborgen vanligtvis används. Nguyen et al. (2007) beskriver att säkerheter kan minimera risken. Detta överensstämmer med det empiriska underlaget som framställer att säkerheter bidrar till riskminimering. Vidare skildrar Moro et al. (2015) att vid en omfattande informationssökning minskar riskerna och därav blir säkerheternas betydelse mindre. Då respondenterna nyttjar säkerheter i nästintill samtliga fall och detta i kombination med en utförlig informationsinsamling, belyser detta att säkerheternas betydelse inte reduceras till följd av utförlig information. Möjligtvis kan skillnaden uppkomma till följd av att flertalet respondenter konstaterar att arbete med risker inte förekommer. Övriga respondenter framhäver liknande kring arbetet med riskminimering. Vid ett högt ställt krav av riskminimering framgår detta under långivningsprocessen och skulle därmed kunna förklara att respondenterna i framstående utsträckning nyttjar säkerheter i kombination med en omfattande informationsinsamling. Att helt undkomma risker verkar dock föreligga svårigheter kring, eftersom respondenterna framhäver problematiken kring att säkerställa att förtroendebegreppen efterföljs. Detta är förenligt med Mayer et al. (1995) som belyser att förtroende byggs upp genom parternas vilja att acceptera risker. Eftersom förtroende delvis innebär risker mellan parterna och respondenternas önska att riskminimera under långivningsprocessen anses därmed rimligt att säkerheter nyttjas i kombination med en omfattande informationssökning.

Berger och Udell (2006) och Moro och Fink (2013) beskriver att tillgångar och säkerhet undersöks i en tillgångsbaserad utlåning. Trots att det empiriska underlaget tyder på att säkerheter används i större omfattning än vad teorin betonar, verkar inte tillgångsbaserad

utlåning vara den primära utlåningstekniken för respondenterna. Detta eftersom respondenterna uppger att säkerheter inte avgör ett lånebeslut, trots att det är en förutsättning för ett positivt lånebeslut. Detta kan förklaras genom att återbetalningsförmågan upplevs föreligga den mest centrala aspekten. Två av respondenterna betonar att säkerheter bli oväsentliga vid ett ofördelaktigt kassaflöde eller återbetalningsförmåga. Därav visas att säkerheter inte är den aspekt med mest betydelse. Vidare uppger samtliga respondenter att företagets tillgångar värderas under långivningsprocessen. Berger och Udell (2006) förklarar att kundfordringar och varulager är den huvudsakliga betalningskällan och därmed några av de viktigaste tillgångarna att betrakta under en långivningsprocess. Detta instämmer med respondenternas åsikter som specifikt betonar dessa tillgångar samt belyser även samtliga tillgångars väsentlighet. Trots detta framgår enligt respondenterna att tillgångar inte är en central aspekt i långivningsprocessen utan i stället en fördelaktighet. Detta kan tydliggöra att återbetalningsförmågan är det viktigaste, vilket inte gör tillgångsbaserad utlåning den primära utlåningstekniken. Detta förklaras möjligtvis vid att banker önskar återbetalning på lånet före de önskar fördelaktiga säkerheter om återbetalning inte kan föreligga.

Utöver företagets tillgångar och säkerheter, uppger samtliga respondenter att banken genomför en kreditupplysning på samtliga nya små företagskunder för att säkerställa dess återbetalningsförmåga. Detta stämmer överens med Berger och Udell (2006) och Cassar et al. (2015) som framför att banken genomför en kreditbedömning vid kreditvärderingsutlåning. Det är således påtagligt att en kreditupplysning inte är det centrala i långivningsprocessen eftersom respondenterna skildrar att en kreditupplysning är som ett komplement som nyttjas för att erhålla mer information om företaget och dess ägare. Detta är för att skapa en helhetsbild, vilket ökar förutsättningar till att kunna utvärdera företagets återbetalningsförmåga. Därmed möjliggörs bankens förmåga att fatta ett välgrundat lånebeslut och minimera riskerna. Vilket kan förklaras av att en fördelaktig kreditupplysning kan bidra till ett ökad förtroende för att nya små företagskunder skall fullfölja avtalet.

Vid insamling av hård information nyttjar banker bokslutsutlåning, tillgångsbaserad utlåning och kreditvärderings utlåning som tillsammans benämns transaktionsutlåning (Moro & Fink, 2013). Respondenterna benämner inte de olika utlåningsteknikerna fast utifrån det empiriska underlaget påvisas att banken nyttjar en kombination av samtliga utlåningstekniker. Respondenterna framför bokslutsutlåning som den grundläggande utlåningstekniken, eftersom redovisningsinformationen och återbetalningsförmågan beskrivs som ytterst

väsentligt. Dock framhävs tekniken inte självständigt tillräcklig för ett välgrundat lånebeslut. Vilket återigen skulle kunna förklaras genom aspekten riskminimering. En enskild teknik tenderar således att självständigt inte kunna minimera riskerna tillräckligt för att ett välgrundat lånebeslut ska kunna fattas. Således är samtliga utlåningstekniker nödvändiga under en långivningsprocess för att skapa en helhetsbedömning av nya små företagskundens ekonomiska ställning och återbetalningsförmåga. Vidare framför respondenterna att relationen till kunden är en väsentlig aspekt under hela långivningsprocessen vilket framförs genom relationsutlåning. Denna teknik är inte enskilt från de tre övriga utlåningstekniker, utan nyttjas i kombination med transaktionsutlåning. Detta är för att banken ska erhålla en helhetsbild av den nya små företagskundens ekonomiska ställning och bygga upp ett förtroende.

5.1.2 Mjuk information

Cassar et al. (2015) uppger att relationsutlåning bidrar till ett ökat förtroende, vilket överensstämmer med respondenterna som uttalar att relationen mellan banken och den nya små företagskunden bidrar till ett gott samarbete som skapar förtroende. Att relationen mellan parterna bygger förtroende skulle kunna förklaras genom en kännedom och känsla hur den andra personen agerar i olika situationer. Detta tyder således på att förtroendet kan öka när relationen har befunnits längre. Vid en ny kund finns ingen upparbetad relation sedan tidigare, vilket möjligtvis skulle kunna förklara att samtliga respondenter redan inledningsvis i långivningsprocessen önskar bygga en relation med sin kund. Samtliga respondenter betonar relationen mellan banken och företagskunden som en betydande del under hela långivningsprocessen för att inledningsvis skapa en grundläggande kundkännedom och sedan för att skapa en helhetsbild. Detta är till skillnad från Cassar et al. (2015), Kautonen et al. (2020), Moro och Fink (2013) och Palazuelos et al. (2018) som uppger att mjuk information såsom relationer kan användas i kompletterande syfte för att kompensera vid otillräcklig hård information. Således visas att relationer är väsentligt i samtliga situationer, och inte enbart i kompletterande syfte vid otillräcklig hård information. En möjlig orsak till detta skulle kunna vara att förtroendenivån skiljer sig mellan olika länder. Sverige har generellt ett högt förtroende, vilket kan förklara att relationer byggs upp inledningsvis då människor generellt litar på varandra. I de länder som artiklarna har studerats i kan förtroendenivån möjligtvis vara lägre, vilket därmed skulle kunna kräva mer ansträngning för att bygga upp relationer. Detta kan förklara att relationer i vissa länder ses som ett komplement. Vidare krävs exempelvis

även att företagen har en god återbetalningsförmåga samt att banken ser att kalkylerna går ihop. Detta tyder således på att mjuk och hård information används i kombination av banken under en långivningsprocess och att banker nyttjar relationsutlåning i kombination med transaktionsutlåning. Att teknikerna används i kombination kan förklaras genom respondenternas önska att både erhålla information om återbetalningsförmågan samt om hur företagaren är. Detta för att erhålla en samlad bedömning kring företagets framtida återbetalningsförmåga. En bedömning om företagaren kan öka förståelsen kring dennes tankesätt och förmågor, samtidigt som den hårda informationen belyser detta genom konkreta siffror.

Cassar et al. (2015), Kautonen et al. (2020) och Moro och Fink (2013) framhäver att mjuk information kan användas för att minska föreliggande informationsasymmetri mellan långgivaren och låntagaren. Utifrån respondenterna kan vi tyda att detta överensstämmer, då banken erhåller information om företaget och dess verksamhet genom kommunikationen vilket då kan minska informationsasymmetrin och risktagandet för banken. Detta är på grund av att det byggs upp en relation mellan banken och nya små företagskunder genom informationsinsamlingen, vilket således gör relationsutlåning grundläggande under en långivningsprocess. Cassar (2004) uppger att vid små företagskunder med begränsad historik föreligger ytterligare informationsasymmetri, till följd av begränsad information. Detta förklarar respondenterna också eftersom en begränsad historik föreligger. Respondenterna betonar därmed att banken tar hänsyn till om det föreligger en relation med företagskunden och vidare om det finns ett upparbetat förtroende för ägaren och verksamheten. Därmed utgör mjuk information en betydande del under en långivningsprocess. Eftersom respondenterna lägger tyngd på betydelsen av relationer och förtroende under en långivningsprocess kan det förmodas att mjuk information bidrar till en ökad möjlighet till ett positivt lånebeslut. Detta påstående stämmer överens med Cassar et al. (2015) som framför att relationsutlåning potentiellt kan leda till lån beviljande. Vidare betonar respondenterna att långivningsprocessen och informationsinsamlingen underlättas vid långvariga relationer mellan banken och den nya små företagskunden, då banken redan erhåller viss mängd information gällande ägaren och verksamheten vid en upparbetad relation. Cassar et al. (2015) och Nguyen et al. (2007) uppger att långsiktiga relationer minskar informationsasymmetri. Detta kan således bero på informationen som banken besitter om kunden. Det föreligger därmed ett förtroende mellan parterna, vilket kan innebära att långivningsprocessen blir enklare då informationsinsamlingen underlättas. Detta skulle kunna vara en förklaring på att

banken redan inledningsvis i en långivningsprocess vill bygga en relation med den nya små företagskunden. Detta är någonting som är fördelaktigt för banken på längre sikt då banken tjänar på att ha relationer med sina kunder på grund av tidsbesparing och en förenklad långivningsprocess.

Cassar et al. (2015) och Nguyen et al. (2007) förklarar att banken kan begära in mer hård information vid en otillräcklig relation och därmed användas som ett komplement. Respondenterna uppger att förtroende byggs upp genom kommunikation och relation såväl som granskning av nya små företagskunders ekonomiska ställning. Däremot använder banken hård och mjuk information i kombination för att skapa en helhetsbedömning och vidare besluta om ett välgrundat lånebeslut. Detta tyder således på att banken inte kan bevilja ett lån om det inte föreligger någon relation eftersom tillräckligt med förtroende inte har byggts upp vid en ny företagskund. Mjuk information kan därmed inte självständigt öka möjligheten till lån beviljande då det krävs en kombination av förtroendeskapande genom hård och mjuk information för att minska bankens risktagande.

Moro et al. (2015) belyser att långivningsprocessen i större utsträckning utgör mer hård information vid längre avstånd mellan banken och företagskunden. Merparten av respondenterna uppger att banken arbetar med kunder i dess närområde, vilket tyder på väsentligheten med mjuk information. Detta eftersom banktjänstemännen arbetar med en nära relation med sina företagskunder för att skapa sig en god kundkänedom och ett gott samarbete. Bankens relationer med sina kunder tyder således på en stark koppling till förtroende.

5.2 Förtroende kopplat till långivningsprocessen

Enligt Kautonen et al. (2020) och Seal och Vincent-Jones (1997) kan förtroende utgöra en avgörande faktor vid ett lånebeslut. Detta instämmer med respondenterna som förmedlar att förtroende med nya små företagskunder är betydelsefullt vid ett lånebeslut. Detta kan förklaras genom att banktjänstemännen behöver få ett förtroende för att kunden kan återbetala lånet och detta i enlighet med det uppsatta avtalet. Vidare kan förtroende anses föreligga en viktig aspekt för att bibehålla avtalsrelationen. Förtroende kan också minimera riskerna eftersom bankens känsla för kunden är positiv till att återbetalning av lånet kommer föreligga. Utifrån

förtroendeteorin byggs förtroende upp mellan banken och nya små företagskunder genom förtroendebegreppen ärlighet, kompetens, välvilja och integritet (Palazuelos et al., 2018; Mayer et al., 1995). Respondenterna uttrycker betydelsen av förtroendebegreppen för att erhålla förståelse kring kunden och för ett positivt lånebeslut. Respondenterna framför att förtroende byggs upp på olika sätt utifrån de olika förtroendebegreppen samt att begreppen har olika stor betydelse under långivningsprocessen, vilket nedan ska analyseras kring.

5.2.1 Ärlighet

Samtliga respondenter för en dialog med ägaren för att erhålla en uppfattning om ägarens ärlighet. Berger och Udell (2006), Cassar et al. (2015) och Jorissen et al. (2022) visar att informationsinsamling om ägaren kan föreligga. Utifrån ståndpunkten i det empiriska underlaget framgår det att respondenterna utgår från ägarledda företag, vilket innebär att ägaren och ledningen är densamma. För respondenterna är informationsinsamlingen om ägaren en grundläggande aspekt i långivningsprocessen, vilket tyder på att ägaren har en större betydelse för respondenterna än vad som framkommer i litteraturen. En potentiell förklaring kan vara att ägaren undersöks redan inledningsvis i processen, vilket gör att den känsla och förtroende som byggs upp för personen sedan bli väsentligt under kommande steg. En analys av ägaren är således viktig för att respondenterna ska bygga upp ett förtroende för den nya kunden och majoriteten av respondenterna belyser att ärlighet handlar om förtroende eller en känsla för kunden. Detta byggs upp genom en dialog med ägaren och är en förutsättning för att åstadkomma en bedömning om ärlighet hos ägaren föreligger. Eftersom genom en dialog återfinns en känsla för personen och därmed ökar möjligheten till att bilda en uppfattning kring hur personen resonerar och förklarar olika aspekter. Samtliga respondenter meddelar att granskning av siffror stärker tron av ärlighet och H uttalar *Siffror ljuger ju inte. Så lita så mycket på siffrorna som möjligt. Människor är mycket svårare*. Detta visar att kommunikation med kunden inte är tillräckligt för att visa på ärlighet, det krävs således någon form av insamlat material för att påvisa att kommunikationen är sanningsenlig. Palazuelos et al. (2018) och respondenterna instämmer kring att tillförlitlig information är betydelsefull för att påvisa ärlighet. Detta kan vara till följd av siffror kan stärka upp vad representanten uttalar. Om det råder tveksamhet kring ett uttalande kan korrekta siffror visa på sanningsenlighet hos representanten, och därmed bidra till ett ökat förtroende för den nya små företagskunden.

5.2.2 Kompetens

Palazuelos et al. (2018) och Mayer et al. (1995) beskriver kompetens som att en uppgift kan genomföras fördelaktigt. Palazuelos et al. (2018) förmedlar att kompetens indikerar på högre sannolikhet att lånet sköts. Flertalet av respondenterna belyser ägarens kompetens som en betydande aspekt under långivningsprocessen och redan inledningsvis undersöks ägaren. Att ägaren är kompetent framstår därav av betydelse och en förutsättning för att förtroende ska byggas upp. Ferrary (2003) och Jorissen et al. (2022) framhäver att låntagarens trovärdighet bedöms vid ett lånebeslut. Detta överensstämmer med respondenternas uppfattning genom att en grundläggande informationssamling verkställs kring ägaren och dess kompetens. Genom informationsinsamlingen visas på om kompetens föreligger. Det framgår av det empiriska underlaget att respondenterna lägger omfattande tid på att erhålla förståelse kring ägare och dess kompetens. Ägarens betydelse betonas av Jorissen et al. (2022). Däremot upplevs att respondenterna lägger en större vikt vid ägaren än vad som framgår av litteraturen. Kompetens förmodas utgöra en av de mest centrala aspekterna för att bygga upp förtroende eftersom banken inte önskar arbeta med en företagare som saknar kompetens inom sitt område. Banken kan genom informationsinsamlingen och granskning av siffror avgöra företagarens kompetens genom förståelse för personens kunskap. Kompetens indikerar därmed på en skötsam person som bygger upp ett förtroende hos banken. Detta kan vara en förklaring på att banken lägger ner en omfattande tid på utvärdering av företagaren.

Nguyen et al. (2007) beskriver att förtroende på individ- och företagsnivå kan samspela. Detta överensstämmer med respondenterna som mottager en känsla för kunden och dess kompetens, som sedan avspeglar banktjänstemännens uppfattning om verksamheten kan bedrivas optimalt. På detta sätt visas att förtroendet som respondenterna känner för kunden, känner också respondenterna till företaget.

5.2.3 Välvilja

Palazuelos et al. (2018) förmedlar att välvilja strävas efter att parterna har gemensamma intressen. Respondenterna menar att de övergripande intressena överensstämmer med kunden, då båda parterna ska erhålla fördelar och tjäna pengar på relationen. Det är således betydelsefullt för respondenterna att dessa övergripande intressen överensstämmer, dock upplevs det inte avgörande att samtliga intressen mellan parterna ska enas. Eftersom ett samarbete kan fortlöpa trots att samtliga intressen inte överensstämmer. Däremot är en

förutsättning att banken och den nya små företagskundens huvudsakliga intressen överensstämmer för att parterna skall vara en fördelaktighet för varandra. Detta är väsentligt för att ha ett gott samarbete såväl för att ett förtroende ska byggas upp för varandra. Merparten av respondenterna uppger att en dialog med kunden är betydelsefull för att intressena ska vara förenliga. Palazuelos et al. (2018) och Mayer et al. (1995) betonar i stället kring parternas handlingar gentemot varandra. Detta är en aspekt när det empiriska underlaget och litteraturen nyttjar olika fokusområden kring uppbyggandet av välvilja. Trots att respondenterna främst betonar att insikt gällande om parternas intressen överensstämmer erhålls genom kommunikation, är även handlingar av väsentlighet för att bygga upp ett förtroende och påvisa välvilja. Handlingar kan visa om parternas intressen faktiskt överensstämmer med varandra såväl som om de som tidigare har diskuterats stämmer. Att kommunikation ses som det primära kan förefalla genom att förstå den nya små företagskundens tankesätt, vilket kan göras genom att kunden berättar hur tankesättet ser ut.

Fördelar ska tilldelas båda parterna (Palazuelos et al., 2018) och att egensinnigt vinstintresse bortses från (Mayer et al., 1995). Respondenterna är eniga om att fördelar ska tilldelas båda parterna i avtalsrelationer. Det råder dock delade meningar kring om det egensinniga vinstintressen ska bortses från. Eftersom båda parterna är företag som eftersträvar överlevnad och därmed tjäna pengar, kan det upplevas enligt förväntningarna att egensinnigt vinstintresse inte kan bortses från för båda parterna. Däremot kan det sannolikt anses gynna relationen mellan parterna om små företaget känner att banken önskar gynna små företag och inte endast bankens eget intresse. Detta kan förklara varför respondenterna uppger att god kommunikation och en god relation med kunden är viktig. Således möjliggör relationen förutsättningar för att balansera båda parter intressen samtidigt som båda parter lönsamhet gynnas när förtroende föreligger.

5.2.4 Integritet

Mayer et al. (1995) förklarar att integritet kan bedömas genom tidigare handlingar och att dessa handlingar överensstämmer. Samtliga respondenter utför regelbundna uppföljningar på företagets ekonomiska ställning som visar på hur det uppsatta avtalet följs. I samband med uppföljningen kan respondenterna undersöka om företagets handlingar överensstämmer med vad som uttalats om företagets ekonomiska ställning. Handlingar som överensstämmer med överenskommelser visar integritet, vilket bygger upp förtroende mellan parterna. Flertalet av

respondenterna betonar att uppfylls inte avtalets kriterier medförs negativa konsekvenser och då kan avtalet sägas upp. Detta visar på att företagets tidigare handlingar och att dessa överensstämmer med avtalets innehåll är en förutsättning för att avtalet ska fortlöpa. Integritet är således en grundförutsättning för att förtroende ska föreligga mellan parterna och för att avtalet ska fortskrida. Respondenterna framför i enlighet med förtroendeteorin (Mayer et al., 1995) att integritet är en del som bygger upp förtroende. Integritet är möjligtvis en aspekt som respondenterna inte undantar betydlig tid till, eftersom handlingar behöver överensstämma med avtalet. Därmed är integritet en förutsättning för att bibehålla avtalet. Då parterna upprättat ett avtal har överenskommelser diskuterats och överensstämmer därmed med varandra, vidare utreds om integritet föreligger genom parternas handlingar.

Samtliga respondenter uppger att lagstadgat årlig uppföljning samt andra kontroller, som exempelvis kreditkontroller, utförs för att visa att kunden upprätthåller integritet. Utifrån Johansson och Baldvinsdottir (2003), Moro och Fink (2013) och Vosselman och Meer-Kooistra (2009) tyder det att övervakning och kontroll mer frekvent sker inledningsvis av en relation. Det empiriska underlaget visar att kontroller utförs även i en etablerad relation. Dock framför en respondent att uppföljning sker mer frekvent inledningsvis och en annan respondent att företag med begränsad historik granskas mer frekvent. Detta kan visa på att mer övervakning och kontroll upprättas inledningsvis i en relation, vilket är förenligt med tidigare litteratur. Detta skulle kunna förklaras genom att det inledningsvis i en relation råder större osäkerhet kring parternas agerande gentemot varandra och god kommunikation kan minska denna osäkerhet. Samtliga respondenter antyder att en god kommunikation med den nya kunden är väsentligt under en långivningsprocess. Detta stämmer överens med Mayer et al. (1995) som menar att trovärdig kommunikation kan bidra till integritet. Två av respondenterna betonar att kommunikation kan öka förståelsen om det upprättade avtalet delvis inte efterföljs under en tidsperiod. Detta visar på att kommunikation mellan parterna kan leda till bibehållet förtroende, trots att överenskommelserna delvis inte efterföljs.

5.3 Sammanfattning av analys

Utifrån analysen har det framkommit att både redovisningsinformation och formell information begärs in redan inledningsvis i långivningsprocessen. Detta sker också i samband med byggandet av relationer. Detta motsäger delvis tidigare forskning som belyser att

ytterligare information begärs in och relationer byggs upp i situationer när redovisningsinformationen är otillräcklig. Det har således visats att redovisningsinformation, formell information och relationer krävs i kombination för att ett lånebeslut ska bli beviljat. Detta är väsentligt för att banken ska kunna skapa en helhetsbedömning.

Långivningsprocessen framstår primärt baseras efter bokslutsutlåning. Detta eftersom kassaflödet och återbetalningsförmågan är de mest grundläggande, vilket baseras på redovisningsinformationen. Kassaflödet har en framstående betydelse under processen och verkar inneha en större betydelse än vad tidigare forskning visat på, möjligtvis till följd av en ökad betydelse under senare år. Bokslutsutlåningen kombineras sedan med ytterligare utlåningstekniker för att minska riskerna och grunda ett säkrare lånebeslut, vilket bygger förtroende. Tillgångsbaserad utlåning och främst säkerheter används i nästintill samtliga fall och blir därav en förutsättning för ett positivt lånebeslut. Kreditvärderingsutlåning uppfattas inte som primär, dock genomförs en kreditupplysning i samtliga långivningsprocesser. Relationsutlåning är väsentlig för att erhålla en grundläggande kundkännedom och sedan för att skapa en helhetsbild av den nya små företagskunden. Relationsutlåning kombineras med transaktionsutlåning och är en förutsättning till att erhålla ett positivt lånebeslut. Bokslutsutlåningen är den huvudsakliga tekniken fast ju mer information som kan samlas in, desto säkrare kan ett lånebeslut bli och skulle därmed kunna vara en förklaring till varför teknikerna nyttjas i kombination.

Förtroende har en väsentlig betydelse under långivningsprocessen och en förutsättning för att långivaren ska önska samarbeta med kunden. Förtroendeteorins samtliga dimensioner, som förefaller ärlighet, kompetens, välvilja och integritet, bygger upp förtroende för kunden. Samtliga begrepp byggs upp genom kommunikation och granskning av att uppgifterna stämmer. Detta kan förklaras genom att en bild ges av företagaren genom kommunikation, samt att siffrorna säkerställer att kommunikationens trovärdighet. Förtroendebegreppen ärlighet och kompetens avsätter en stor del till att granska ägaren och bilda en uppfattning om hur ägaren är som person. Välvilja och integritet är betydelsefullt och upplevs som en grundförutsättning för att förtroende ska föreligga. Samtliga begrepp är väsentliga, däremot upplevs det att mindre tid sätts ner till begreppen välvilja och integritet, än ärlighet och kompetens. Detta skulle kunna bero på att förtroende främst byggs upp genom ärlighet och kompetens, eftersom banken tenderar erhålla en starkare känsla och därmed förtroende för företagaren.

6 Slutsats

Det avslutande kapitlet besvarar studiens frågeställning genom att redogöra för studiens resultat, som framställer vilka förtroendeskapande aspekter som är betydelsefulla vid långivning till nya små företagskunder. Utifrån detta konstateras studiens bidrag. Vidare diskuteras samhällseliga och etiska aspekter kopplat till förtroende och riskhantering. Studiens begränsningar resoneras kring och vidare framställs för hur studien kan ligga till grund för framtida forskning.

Studiens problemformulering som nedan är avsedd att besvaras är följande:

- Hur skapar hård och mjuk information förtroende hos banker under en långivningsprocess för nya små företagskunder?

Vår slutsats är att banker tillämpar både hård och mjuk information i kombination under hela långivningsprocessen för att bygga förtroende för nya små företagskunder. Detta åstadkoms genom omfattande informationssamling och öppen kommunikation, vilket starkt förknippas med förtroendebegreppen ärlighet och kompetens. En granskning av företaget och dess ägare genomförs för att göra en helhetsbedömning, på detta sätt åstadkoms ett riskminimerat och välgrundat lånebeslut. För att bygga förtroende för nya små företagskunder är det betydelsefullt att banker erhåller en helhetsförståelse, vilket kan förklara varför banker nyttjar samtliga utlåningstekniker i kombination. Redovisningsinformation är grundläggande för att bedöma företagets återbetalningsförmåga, vilket är avgörande för att bygga förtroende och grunda ett lånebeslut. Under processen begärs dessutom formell information in, exempelvis kreditupplysningar, information om ägaren och säkerheter. Relationsbyggande, som bygger på samarbetet och ömsesidig förståelse, är ytterligare en förutsättning för ett positivt lånebeslut. Slutligen drar vi slutsatsen att både hård och mjuk information krävs i kombination under hela långivningsprocessen för att bygga förtroende. Detta visar att hård och mjuk information inte självständigt är tillräckligt för att grunda ett positivt lånebeslut.

6.1 Studiens bidrag

Studien har bidragit till förståelse hur hård och mjuk information nyttjas i kombination under hela långivningsprocessen för att bygga förtroende. Detta skiljer sig från Cassar et al. (2015), Kautonen et al. (2020) och Palazuelos et al. (2018), som visar att formell information och/eller relationer nyttjas som komplement vid otillräcklig redovisningsinformation. Studiens teoretiska bidrag är således att både hård och mjuk information krävs i kombination för att bygga förtroende för nya små företagskunder. Detta är betydelsefullt för att erhålla en helhetsförståelse för företaget och dess ägare samt grunda ett positivt lånebeslut.

Studiens praktiska bidrag riktar sig till nya små företagskunder, som kan erhålla förståelse för bankers nyttjande av hård och mjuk information för att bygga förtroende. För små företag är det utmanande att erhålla lån, särskilt utan en uppbyggd relation, på grund av omfattande informationsasymmetri. Vi rekommenderar att nya små företagskunder grundligt förbereder sig inför sin låneansökan och bygger en god relation med banken. Detta för att minska informationsasymmetrin och bygga förtroende, vilket är grundläggande för ett positivt lånebeslut. Vi rekommenderar även att banker fortsättningsvis genomför en omfattande informationsinsamling genom att kombinera hård och mjuk information för att bygga förtroende.

6.2 Samhälleliga och etiska aspekter

Förtroende är ett subjektivt begrepp som bygger på individuella upplevelser och bedömningar. Vad som skapar förtroende för en individ skapar nödvändigtvis inte förtroende för en annan, eftersom förtroende i stor del baseras på personliga känslor och åsikter. För företag kan detta medföra etisk problematik som orättvisa vid upptagande av lån. Bankers bedömning gällande ett lånebeslut kan variera beroende på långgivaren som företaget möter, eftersom olika mängd förtroende erhålls, som kan påverka ett lånebeslut. Under hela långivningsprocessen är riskhantering en väsentlig aspekt för bankerna, och därav föreligger ett samarbete med exempelvis Nyföretagarcentrum och Almi. Genom utbildning kan små företag utveckla sin verksamhet och öka förståelse för bankers tankesätt. Detta föreligger fördelaktigt gentemot båda parterna, eftersom banker minimerar sina risker och små företag kan erhålla ett positivt lånebeslut. Detta utgör fördelar för samhällsutvecklingen och den ekonomiska tillväxten.

6.3 Studiens begränsningar

Studien genomförde intervjuer med åtta respondenter och grundar resultatet på deras uttalanden, vilket ger studien begränsning i att kunna generalisera resultat. Mättnad uppnåddes i det empiriska materialet som tyder på ett överföringsvärde, vilket ökar studiens tillämpbarhet på liknande situationer. En ytterligare begränsning med studiens kvalitativa metod är subjektivitet. Detta har minimerats genom ett utförligt metodkapitel för ökad transparens och genom att inkludera respondenter med olika befattningar, bakgrunder och banker för ett bredare perspektiv. Dessa åtgärder har ökat studiens trovärdighet. En begränsning i studien är att en typisk långivningsprocess togs fram utifrån respondenternas svar. Att ta fram flera olika långivningsprocesser skulle ge en mer detaljerad bild av processen. Det genomfördes inte en geografisk begränsning av respondenterna, dock resulterade urvalet till att samtliga respondenter befinner sig inom sydvästra Sverige. Tillämpligheten skulle därmed kunna minska på andra delar av Sverige, dock borde det kunna förmodas att banktjänstemännens resonemang överlag överensstämmer oavsett geografisk plats i landet. Studiens fokus på små företag innebär att resultatet kan ha en begränsad tillämplighet på större företag.

6.4 Framtida forskning

Studien påvisar att hård och mjuk information nyttjas i kombination under hela långivningsprocessen, däremot krävs ytterligare forskning för att fastställa denna slutsats. I framtida forskning skulle det vara intressant att undersöka detta utifrån fallstudier. Detta skulle kunna ge möjlighet till en detaljgranskning av långivningsprocessen och därmed hur förtroende byggs upp i enskilda fall. Vidare skulle en detaljgranskning kunna fördjupa förståelsen för vilka konkreta aspekter som bygger förtroende under långivningsprocessens samtliga steg. I framtida forskning skulle det också varit intressant att genomföra en studie som undersöker långivningsprocessen i realtid för att fastställa hur förtroende faktiskt byggs upp mellan banker och nya små företagskunder. Detta skulle ge förståelse för de konkreta handlingar som bygger förtroende, i stället för upplevelsen av förtroendebyggnad. En sådan undersökning skulle kunna underlätta möjligheten att identifiera de aspekter som är mest avgörande i praktiken för att bygga och upprätthålla förtroende mellan parterna samt för att komma fram till ett välgrundat lånebeslut.

Källförteckning

- Afif, M. & Mulyani, S. (2016). The importance of accounting, quality of financial statements, and implementation of “Financial Accounting Standards for Entities Without Public Accountability (SAK ETAP)” on SME fostered by PT. Telkom TBK. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 18, 1-7. <https://doi.org/10.2991/imm-16.2016.1>
- ALLEA. (2023). *The European Code of Conduct for Research Integrity – Revised Edition 2023*. <https://doi.org/10.26356/ECOC>
- Altman, E. I., Esentato, M. & Sabato, G. (2020). Assessing the credit worthiness of Italian SMEs and mini-bond issuers. *Global Finance Journal*, 43. <https://doi.org/10.1016/j.gfj.2018.09.003>
- Alvehus, J. (2023). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok* (3:e uppl.). Liber.
- Alvinius, A., Borglund, A. & Larsson, G. (2023). *Tematisk analys: din handbok till fascinerande vetenskap*. Studentlitteratur.
- Baldvinsdottir, G., Hagberg, A., Johansson, I., Jonäll, K. & Marton, J. (2011). Accounting research and trust: a literature review. *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8(4), 1-43. <https://doi.org/10.1108/11766091111189891>
- Berger, A. N. & Udell, G. F. (2006). A more complete conceptual framework for SME finance. *Journal of Banking and Finance*, 30(11), 2945–2966. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2006.05.008>
- Bryman, A. & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (3:e uppl.). Liber.
- Cassar, G. (2004). The financing of business start-ups. *Journal of Business Venturing*, 19(2), 261-283. [https://doi.org/10.1016/S0883-9026\(03\)00029-6](https://doi.org/10.1016/S0883-9026(03)00029-6)
- Cassar, G., Ittner, C. D. & Cavalluzzo, K. S. (2015). Alternative information sources and information asymmetry reduction: Evidence from small business debt. *Journal of Accounting & Economics*, 59(2/3), 242–263. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2014.08.003>

Eriksson, L.T. & Wiedersheim-Paul, F. (2014). *Att utreda forska och rapportera* (10:e uppl.). Liber.

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2003/124 av den 20 maj 2003 om Kommissionens rekommendation av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag. *Europeiska unionens officiella tidning*, L 124, 20 maj 2003, s. 1–54. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:L:2003:124:TOC>

Falk, S. (2022). *FAR:s Samlingsvolym Redovisning 2022*. FAR.

Ferrary, M. (2003). Trust and social capital in the regulation of lending activities. *The Journal of Socio-Economics*, 31(6), 673-699. [https://doi.org/10.1016/S1053-5357\(02\)00145-2](https://doi.org/10.1016/S1053-5357(02)00145-2)

Företagarna. (2023). *Finansieringsrapport 2023*. <https://www.foretagarna.se/contentassets/0ae16a9adf644ad6aef1e5273d745ef2/foretagarnas-finansieringsrapport-2023.pdf>

Integritetsskyddsmyndigheten. (2024, 19 februari). *Personuppgifter*. Hämtad 4 mars, 2024, från <https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/det-har-galler-enligt-gdpr/introduktion-till-gdpr/personuppgifter/>

Johansson, I. & Baldvinsdottir, G. (2003). Accounting for trust: some empirical evidence. *Management Accounting Research*, 14(3), 219–234. [https://doi.org/10.1016/S1044-5005\(03\)00045-3](https://doi.org/10.1016/S1044-5005(03)00045-3)

Jorissen, A., Ram, R. & Barros, P.M. (2022). Are IFRS Standards a ‘trusted’ language for private firm credit decisions? An analysis of country differences in users’ perspective. *Accounting & Finance*, 62(2), 3021–3065. <https://doi.org/10.1111/acfi.12949>

Kautonen, T., Fredriksson, A., Minniti, M. & Moro, A. (2020). Trust-based banking and SMEs’ access to credit. *Journal of Business Venturing Insights*, 14, 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.jbvi.2020.e00191>

Krantz, M. (2024). *Bankerna vänder landsbygden ryggen*. Hämtad 27 mars, 2024, från <https://www.foretagarna.se/nyheter/riks/2024/februari/bankerna-vander-landsbygden-ryggen/>

Larsen, A. K. (2021). *Metod helt enkelt: en introduktion till samhällsvetenskaplig metod* (2:a uppl.). Gleerups Utbildning.

Leth, C. (2024, 9 februari). *Lånebarometern för företag*. Hämtad 27 mars, 2024, från <https://krea.se/pressrum/lanebarometern-for-foretag/>

Lind, R. (2022). *Vidga vetandet - Teori, metod och argumentation i samhällsvetenskapliga undersökningar* (2:3:e uppl.). Studentlitteratur.

Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. Polity Press.

Luhmann, N. (2005). *Förtroende: en mekanism för reduktion av social komplexitet*. Daidalos.

Marton, J., Sandell, N. & Stockenstrand, A.-K. (2022). *Redovisning: från bokföring till analys* (5:e uppl.). Studentlitteratur.

Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
<https://doi.org/10.2307/258792>

Moro, A. & Fink, M. (2013). Loan managers' trust and credit access for SMEs. *Journal of Banking and Finance*, 37(3), 927–936. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2012.10.023>

Moro, A., Fink, M. & Maresch, D. (2015). Reduction in information asymmetry and credit access for small and medium-sized enterprises. *The Journal of Financial Research*, 38(1), 121–143. <https://doi.org/10.1111/jfir.12054>

Nguyen, T. N., Ngoc, T. L. & Freeman, N. J. (2006). Trust and Uncertainty: A Study of Bank Lending to Private SMEs in Vietnam. *Asia Pacific Business Review*, 12(4), 547–568.
<https://doi.org/10.1080/13602380600571260>

Niedermayer, L. (2024). *Ändringsförslag 001-028 från utskottet för ekonomi och valutafrågor A9-0387/ 001-028*. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2023-0387-AM-001-028_SV.pdf

Palazuelos, E., Herrero Crespo, Á. & Montoya del Corte, J. (2018). Accounting information quality and trust as determinants of credit granting to SMEs: the role of external audit. *Small Business Economics*, 51, 861-877. <https://doi.org/10.1007/s11187-017-9966-3>

Schwarz, C., Karakitsos, P., Merriman, N. & Studener, W. (2015). Why Accounting Matters: A Central Bank Perspective. *Accounting, Economics and Law - A Convivium*, 5(1), 1-42. <https://doi.org/10.1515/ael-2014-0023>

Seal, W. & Vincent-Jones, P. (1997). Accounting and trust in the enabling of long-term relations. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 10(3), 406–431. <https://doi.org/10.1108/09513579710178133>

SOM-Institutet. (2024). *Svenska trender 1986–2023*.

https://www.gu.se/sites/default/files/2024-04/Svenska%20trender%201986-2023_0.pdf

Tillväxtverket. (u.å.). *Basfakta om företag*. Hämtad 1 februari, 2024, från

<https://tillvaxtverket.se/tillvaxtverket/statistikochanalys/statistikomforetag/foretagande/basfaktaomforetag.1719.html>

Torre, A., Martínez Pería, M. S. & Schmukler, S. L. (2010). Bank involvement with SMEs: Beyond relationship lending. *Journal of Banking and Finance*, 34(9), 2280–2293.

<https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2010.02.014>

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer* (4:e uppl.). Studentlitteratur.

USGS. (u.å.). *What does it mean when a publication is peer reviewed?* Hämtad 5 mars,

2023, från <https://www.usgs.gov/faqs/what-does-it-mean-when-a-publication-peer-reviewed>

Uslaner, E. (2010). Trust and the Economic Crisis of 2008. *Corp Reputation Review*, 13,

110-123. <https://doi.org/10.1057/crr.2010.8>

Vetenskapsrådet. (2023, 12 december). *Etik i forskningen och god forskningssed*. Hämtad 4 mars, 2024, från <https://www.vr.se/uppdrag/etik/etik-i-forskningen.html>

Vosselman, E. & Van der Meer-Kooistra, J. (2009). Accounting for control and trust building in interfirm transactional relationships. *Accounting, Organizations and Society*, 34(2), 267-283. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2008.04.002>

Westander. (2023, 28 december). *Rekordlångt förtroende mellan människor*

[Pressmeddelande]. <https://www.westander.se/press/pressmeddelanden/rekordlagt-fortroende-mellan-manniskor-3>

Öhman, P. & Lundberg, H. (Red.). (2015). *Trovärdighet och förtroende i ekonomiska relationer*. Studentlitteratur.

Bilagor

Bilaga 1 Individuella reflektioner

Elina Lindqvist

Under min studietid är examensarbete något som jag både har sett fram emot att skriva samtidigt som jag har känt mig nervös inför det. Det har känts roligt att få fördjupade kunskaper om ett specifikt ämne som vi själva valt och finner intressant. Samtidigt som detta är den avslutande kursen på detta kandidatprogram och det kommer krävas mycket nerlagd tid och energi i uppgiften. Denna tid har varit mycket lärorik med flera nya spännande insikter och kunskaper, både kring uppsatsskrivande och vårt valda ämne. Samtidigt har denna kurs varit den mest krävande kursen som getts under detta program. Detta har däremot bidragit till ett stort ansvarstagande och engagemang kring att genomföra denna uppgift på ett fördelaktigt sätt.

Ämnet om förtroendeskapande faktorer inom bank- och finansbranschen kom vi gemensamt fram till genom att spåna flertalet förslag och idéer med varandra. Relativt snabbt kom vi in på detta spår och det fanns ett intresse att fördjupa oss inom ämnet. Under uppsatsens gång har ämnet smalnats av och omformulerats något. Vi har under denna tid ändå hållit oss till vår ursprungsplan, vilket har känts roligt att vår ursprungsidé har kunnat genomföras. I vissa stunder har arbetet känts svårt och krävande och i sådana tillfällen har det underlättat att skriva arbetet med mina uppsatskamrater. Tillsammans har vi bollat idéer, tankar och funderingar, som hjälpt oss för att komma framåt och utveckla uppsatsen. Under arbetes gång har vi satt upp en plan för hur det fortsatta arbetet ska se ut. Detta är något som jag tyckt varit viktigt för att veta hur vi framåt ska gå tillväga. En tidsplan inom överskådlig tid har varit fördelaktig för att arbetet inte ska kännas för omfattande. Jag tycker att arbetsfördelningen har fungerat bra och vi har för det mesta suttit tillsammans i skolan och pluggat. Vi har både skrivit tillsammans och på varsitt kapitel. Har några funderingar uppkommit har vi kunnat rådfråga och diskuterat med varandra. Det har varit lärorikt att vi tillsammans har löst olika utmaningar som uppkommit längst vägen.

Intervjuerna som genomfördes med banktjänstemän var givande för att sätta den teoretiska kunskapen i ett praktiskt sammanhang. Jag är tacksam för att respondenterna valde att ställa upp på intervju och bidra till genomförandet av vårt arbete. Det var lärorikt att höra deras

resonemang och hur de besvarade våra frågor, både i situationer när deras svar överensstämde med tidigare studier och när svaren delvis skiljde sig åt.

Genom uppsatsen har jag erhållit en utvecklad kunskap och förståelse för uppsatsskrivande och hur tillvägagångssättet ser ut. Jag har också fått en större förståelse för hur bankers arbetsgång ser ut under en långivningsprocess och förtroendebyggande faktorer. Jag har genom uppsatsen lärt mig fokusera på väsentligheterna och förbättrat min analysförmåga. Vidare har mina färdigheter inom artikelsökning förbättrats. Allt detta har jag att tacka uppsatsskrivandet och är något som jag tar med mig i framtiden. Det känns både imponerande och otroligt att vi nu står här med en färdig uppsats. Jag vill rikta ett tack till min familj och mina vänner som funnits där för mig och stöttat under arbetets gång. Det känns lite vemodig att avsluta denna kurs och detta kandidatprogram efter dessa tre år, och jag är väldigt tacksam över allt Högskolan i Skövde har gett mig. Nu ser jag fram emot framtiden och de möjligheter som uppkommit tack vare utbildningen som jag läst. Jag är väldigt stolt över att vi tillsammans har åstadkommit denna uppsats.

Tack Emma och Edvin för att jag fick skriva med er!

Edvin Nyman

Redan under informations föreläsningen under hösten insåg jag att examensarbetet skulle bli en krävande och intensiv period. Samtidigt såg jag fram emot arbetet då det skulle bli en lärorik och utmanande period. Under informationsföreläsningen i januari så kändes det som att examensarbetet ändå skulle vara relativt likt tidigare uppsatser bara med större omfattning. Denna känsla byttes relativt snabbt mot en känsla av att examensarbetet är väldigt annorlunda mot tidigare uppsatser och att ett annat tänk skulle krävas för ett lyckat genomförande. Trots dessa personliga insikter i början så flöt arbetet på i god takt. Alla tre var på det klara om att vi skulle skriva examensarbetet tillsammans redan efter informationen under hösten, däremot så tog valet av ämne tills januari att bestämma. Valet att skriva om förtroende grundades i att alla tre var intresserade av ämnet integritet samt kravet att ämnet skulle ha en koppling till företagsekonomi lede till valet att studera banker. Då syftet var att öka förståelsen blev valet av en kvalitativ metod självklar, däremot var valet av semi-strukturerade intervjuer inte lika självklart utan valdes efter diskussion inom gruppen med hänsyn till information insamlad från teoriböcker om metoder. Nyttjandet av kvalitativa intervjuer resulterade i att vi lärde oss

hur man transkriberar intervjuer samt hur mycket tid och arbete det kräver. Däremot valde vi att nyttja AI-verktyg för grov transkriberingen vilket gjorde att tids mängden som krävdes för transkriberingen i snitt halverades. Trots detta tog det i snitt tre timmars arbete för att transkribera, koda och kategorisera transkriberingen då vi var tvungna att kontrollera så att AI-verktyget gjort rätt och att hela intervjun kom med i transkriberingen. Självt har jag lärt mig att det är ett omfattande arbete att transkribera och koda transkriberingar samt att det kan vara rätt tröttsamt för öronen om kvaliteten på inspelningen var dålig. Utförandet av intervjuerna var ett trevligt och lärorikt avbrott från det kontinuerliga skrivandet. Empiri kapitlet var nog det mest svår skrivna kapitlet då respondenterna uppgav mycket intressant information som låg utanför studiens syfte vilket krävde ett fokus på att enbart ta med det som var relevant för studien. Analysen var intressant att skriva med en del diskussion inom gruppen om hur vissa delar skulle tolkas. Hela arbetet har varit en lärdom i kritiskt tänkande samt en utmaning i att utforma text på ett väl förståeligt sätt.

Efter många dagar och kvällar så har vi nått slutet av skrivandet, något som känns lite surrealistiskt och udda. Jag har lärt mig mycket både inom studiens ämne förtroende och mycket inom det akademiska skrivandet och källhantering. Jag är tacksam för att Emma och Elina var villiga att skriva examensarbetet tillsammans med mig, då möjligheten att kunna bolla idéer och tankar har varit väsentlig för att kunna ro arbetet i hamn. Vårt samarbete har fungerat bra och trots att vi ibland har haft olika åsikt om hur vissa delar ska utformas så har vi i slutet kunnat enats om hur utformningen skulle vara.

De största lärdomarna som jag tar med mig från arbetet är hur mycket tid och arbete som krävs för att skriva ett examensarbete, samt varför vetenskaplig forskning behöver sina ekonomiska bidrag för att genomföra sin forskning. Vidare tar jag med mig lärdomen om hur jag själv har blivit bättre på kritiskt tänkande samt hur jag kan bli bättre på det. Det har varit en tuff period som ändå har gett stor lärdom angående skrivande samt sökning av vetenskapliga källor.

Emma Roos

Examensarbetet har visat sig var den mest krävande och utmanande kursen som jag haft under dessa tre år på Högskolan i Skövde, men det har samtidigt varit en lärorik och givande process. Vi blev redan från första året informerade om att examensarbetets skulle vara betydligt krävande, samt att många studenter inte klarar av trycket. Detta gjorde att jag gick in med

inställningen att arbeta med personer som jag kommer överens med och som jag vet att det finns ett gott samarbete med. Jag hade tidigare skrivit uppsats med Elina och Edvin och insåg att vi befinner oss på liknande kunskap- och engagemangsnivå, vilket sedermera resulterade i att vi skrev examensarbetet tillsammans. Vi har under arbetets gång haft ett gott samarbete eftersom vi hjälp varandra, delat åsikter och funnits som ett bollplank för varandra. Detta har gjort att vi kunnat utvidga vårt tankesätt och stöttat varandra under denna process.

Jag började redan från första året tänka ut idéer att skriva examensarbetet om, och samtliga förslag var relaterat till antingen redovisning eller revision. Att skriva inom detta område var en självklarhet för mig, dels på grund av att det är ett område som jag tycker är väldigt intressant, dels eftersom redovisning och revision är min inriktning på mitt högskoleprogram. Vi gick igenom samtliga temaförslag för respektive person och använde oss av uteslutningsmetoden, vilket resulterade i tre återstående förslag. Vi diskuterade vilket ämne som skulle vara mest passande, intressant och roligast att undersöka. Genom precisering slog vi ihop två idéer. Vi kom då fram till att undersöka hur redovisningen skapar förtroende hos banker vid långivning till nya små företag. Genom litteratursökning byggde vi vidare på detta ämne och insåg att redovisningen inte var den enda förtroendeskapande faktorn vid långivning. Detta resulterade i att vi slutligen kom fram till att undersöka hur hård och mjuk information skapar förtroende hos banker vid långivning till nya små företag. Studiens syfte och frågeställning har därefter omformulerats flertalet gånger under arbetets gång.

Intervjuerna har varit en av höjdpunkterna under arbetet såväl som en väldigt rolig process. Det var roligt att höra respondenternas tankar och åsikter, vilket gav en fördjupad insikt i långivningsprocessen. Vidare har det varit roligt att skriva en C-uppsats, vilket jag upplevt har utvecklat min förmåga att uttrycka mig skriftligt på ett formellt sätt, mitt kritiska tänkande samt att arbeta under påfrestande och stressrelaterade situationer. Detta är någonting jag kommer ha god användning för kommande år. Jag skulle vill tacka för att jag fått skriva examensarbetet med Elina och Edvin och framföra att jag är stolt över de vi tillsammans har åstadkommit.

Bilaga 2 Introduktionsmejl

Hej,

Vi är tre studenter som just nu genomför vårt examensarbete vid Högskolan i Skövde. Vårt intresse är att förstå hur förtroende skapas under beslutsprocessen vid upptagande av lån till nya små företagskunder.

Eftersom ni är en viktig långgivare i vår region, så är vi självklart intresserade av er verksamhet. Vi undrar därför om vi skulle få genomföra intervjuer med era anställda som arbetar, alternativt har arbetat med utlåning till små företag samt har befogenhet att bevilja lån till små företag. Intervjun kommer att beröra din erfarenhet av lånebeslut till små företag och vilka aspekter som skapar förtroende i en beslutsprocess.

Vi planerar att genomföra intervjuerna under veckorna 13–15. Intervjun förväntas pågå under 60 minuter. Vilken tid samt om intervjun sker på plats eller genom videosamtal är upp till er att bestämma. Intervjun önskas spela in och skrivas ut i text.

Vid intervjuens genomförande och informationsinsamling kommer vi att följa GDPR-regelverket. Vid ytterligare information om hur personuppgifterna kommer hanteras är ni välkomna att kontakta oss.

Ni tillfrågas härmed om ni vill delta i denna studie. Besked kan lämnas genom detta svarsmejl. Alternativt någon av studenternas mejladress eller telefonnummer som återfinns nedan.

Uppkommer frågor kring studien, är ni varmt välkomna att höra av er till oss.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,

Emma Roos, Elina Lindqvist och Edvin Nyman.

Bilaga 3 Intervjuguide

Personlig bakgrund

1. Vilken befattning har du?
2. Vilka är dina primära arbetsuppgifter?
3. Hur många år har du arbetat inom bank- och finansbranschen och hur många år har du arbetat på din nuvarande arbetsplats?
4. Under hur många år har du arbetat med långivning till små företag?

Samtliga frågor syftar till nya små företagskunder.

Långivningsprocessen

1. Kan du berätta hur er beslutsprocess vid långivning går till?
2. Vilka slags finansiella rapporter brukar granskas under en beslutsprocess?
3. Vilken slags information brukar ni vanligtvis söka efter när ni går igenom företagens rapporter?
4. Vilken slags information använder ni utöver företagens rapporter?
5. Hur skapas ett gott samarbete mellan er och företagskunder?
6. Skiljer sig er beslutsprocess vid nya små företagskunder och befintliga kunder och isåfall på vilket sätt?
7. Hur skiljer sig er beslutsprocess åt beroende på olika situationer?
8. Av de små företag som ansöker om lån, ungefär hur många blir beviljade lån?
9. Vad är de vanligaste orsakerna att små företag får avslag på sin låneansökan och varför är det så? Rangordna gärna.

Förtroende

1. Hur ser ni till att företagets representant är ärlig under en beslutsprocess?
2. Hur ser ni till att företagets representant är kompetent?
3. På vilket sätt kan ni se till att bankens och små företagskundens intresse överensstämmer med varandra?
4. Hur ser ni till att små företagskunder följer de överenskommelser som ni fastställt?