

Hej,

I dagsläget har Telenor en del utmaningar med att erbjuda abonnemangstjänster till ut/invandrade personer. En förutsättning för att leverera tjänsterna är att kunden har ett svenskt personnummer. Vi är i pågående utredning om att ta fram systemstöd för att hantera utländska adresser i våra logistik och faktureringsprocesser. När det inte går att teckna abonnemang rekommenderar vi våra kontantkortslösningar som håller hög kvalitet och är enkla att ladda i form av automatiska laddningstjänster. För dessa krävs varken adress eller personnummer för att aktivera tjänsterna.

För abonnemangstjänster krävs en kreditupplysning på kunden vi ska teckna avtal med. I de fall det inte går att göra en standardiserad kreditupplysning på kunden har vi möjlighet till en intern manuell bedömning via vår kreditavdelning i direktkontakt med säljaren. I dessa fall behöver kunden kunna påvisa anställnings-/inkomstbevis för att vi som kreditgivare ska kunna ta beslut om kreditvärdighet. Det finns risker med att hantera kunder manuellt, bedrägeriförsök förekommer frekvent. Vi ser gärna att bolagen som hanterar kreditkontroller, hjälper kreditgivarna och utvecklar mer stöd i hantering av ut/invandrande.

Automatisk uppdatering av folkbokföringsadress är viktigt för att vi ska kunna leverera våra tjänster på ett säkert sätt. Det blir direkt problematiskt om SPAR raderar folkbokföringsadressen på kunder som utvandrat där vi fortfarande levererar våra tjänster till kunden. Att lägga ansvaret på våra kunder att hålla oss uppdaterade om sin adress, skulle kunna innebära säkerhetsrisker för Telenor men framför allt för kunden. Logistikhanteringen skulle behövas ses över i de fall kunden vill att vi levererar tjänster som tex hårdvara och simkort utomlands, så att vi kan garantera säkerheten för själva utlämning och frakt.

Summerat skulle vi kunna säga att det är två delar som är viktigt för Telenor:

- Rättssäker och stabil kreditprövning – vi har sett bedrägerier och bedrägeriförsök på denna typ av lösningar sedan innan och behöver därför hitta säkra lösningar.
- Rättssäker och stabil adresshantering – samma sak här att vi inte vill riskera bedrägerier på grund av en osäker uppdatering av vårt adressregister. När detta inte kan ske med automatik tenderar datakvaliteten försämrars över tid vilket innebär framtida utmaningar.

Vi är positiva till dialog med er organisation för att gemensamt driva dessa frågor framåt.



**Anna Rinaldo**

**Product Manager**

**Consumer Mobile Subscriptions**