

Banker ber om psykologhjelp

Per Halvorsen
journalist

Finansinstitusjonene vil lære å kommunisere bedre med gjeldsofre for å forebygge psykiske helseproblemer og har bedt psykologer om hjelp.

Mye tyder på at deler av finansnæringen i stigende grad erkjenner sammenhengen mellom psykisk uhelse og betalingsproblemer. Bank 2 har engasjert psykologer for å lære kunderådgiverne hvordan de skal møte sårbare kunder. Det kom fram under konferansen «Gjeld og psykisk helse» på Verdensdagen for psykisk helse 10. oktober.

Markedsdirektør i Bank 2, Diana Peters, sier det slik til Psykologtidsskriftet:

- Kundene våre er helt vanlige folk som hadde gjort alt riktig. Så opplever de kanskje et dødsfall i nær familie, arbeidsledighet eller alvorlig sykdom. De bruker opp den økonomiske bufferen og begynner å leve på kreditt. Gjelden blir uhåndterlig, og vi ser konsekvensene det kan få for den psykiske helsen.
- *Dere trengte psykologhjelp?*
- Da vi fant ut hva gjeld kan gjøre med deg i form av depresjon, angst og i verste fall tanker om selvmord, innså vi at vi ikke kan håndtere disse utfordringene alene, sier Peters.

Betalingsproblemer

Det siste året har det vært en markant nedgang i husholdenes økonomiske trygghet. Nedgangen er langt større enn under koronapandemien, fastslår Christian Poppe. Han er gjeldsforsker ved Statens institutt for forbruksforskning.

Psykiske helseproblemer øker risikoen for gjeld, gjeld øker risikoen for psykisk uhelse

Under konferansen presenterte han en fersk oversikt over befolkningens økonomiske problemer:

- Hver fjerde av oss sliter med å betale regninger og renter og avdrag på lån
- Hver tiende med å betale for mat og annet nødvendig forbruk
- Tolv prosent misligholder sine låneforpliktelser

– Det skal ikke mye til for å forutse at renteøkning, strømkostnader og den generelle prisveksten vil øke gjeldsproblemene i tiden som kommer, forklarer han.

Blant de som inngår avtale om gjeldsordning hos namsmannen, er det ifølge Poppe i mange tilfeller en klar sammenheng mellom uhelse og gjeldsproblemene. 60–70 prosent av de som søker om gjeldsordning, har betalingsproblemer som en følge av psykisk eller fysisk sykdom, eller en kombinasjon av begge, forteller han

Professor i helsepsykologi Arne Holte sier til Psykologtidsskriftet at det særlig er usikret gjeld, kredittkortgjeld, forbrukslån og misligholdet boliglån som øker risikoen for psykiske helseutfordringer.

– Det er antageligvis en direkte årsakssammenheng, og det går begge veier: Psykiske helseproblemer øker risikoen for gjeld, gjeld øker risikoen for psykisk uhelse, sier han.

Skam

Bank 2 retter seg spesielt mot kunder med betalingsproblemer. I dag får alle kunderådgiverne opplæring i hvordan de kan nærme seg temaer knyttet til uhåndterlig gjeld.

– *Hva konkret er det kunderådgiverne lærer?*

– Vi trener på hvordan vi møter mennesker som opplever høyt stressnivå eller står midt i en livskrise. Hvordan vi kan spørre kunden om hvor skoen trykker og om vedkommende trenger mer hjelp enn det banken kan gi, for eksempel kontakt med NAV eller annen gjeldsrådgivning.

Peters mener banken på denne måten kan bidra til mer åpenhet og mindre skam knyttet til det å ha gjeld; skam som kan bryte ned den psykiske helsen.

– *Vil ikke det beste være å bedre lånevilkårene slik at folk lettere kan betale ned gjelda?*

– Vi har snakket om det også. Det vi har gjort til nå er å tilpasse kundeinformasjonen for å sørge for at kunden er orientert om hvilke tjenestetilbud som gjelder, slik at vedkommende ikke blir «hengende» uten videre oppfølging hvis resultatet er låneavslag.

Vi må unngå at kunnskapen om kundens psykiske helse blir kredittvurderingstema

– Derfor har vi eksempelvis innarbeidet en veiviser til NAV i brevet kunden mottar hvis de får avslag på lån.

– *Er dette noe annet enn å pakke inn låneavslaget i litt mykere papir?*

– Vi kan jo ikke slette gjelden til folk. Men det bør være mulig å ha to tanker i hodet samtidig – både tjene penger og hjelpe, sier hun.

Krisekommunikasjon

Ingvild Stjernen Tisløv er en av psykologene som har ansvar for opplæring av kunderådgiverne. Hun legger vekt på betydningen av å tilpasse informasjonen til kundenes behov. Opplæringen innebærer blant annet å skape bevissthet om at det er begrenset hvor mye informasjon man makter å ta imot når man er i krise. Hun sier det er viktig at bankansatte porsjonerer ut informasjonen og lytter uten å intervensjonere for mye, slik at kunden opplever å få komme til orde med sin historie.

Psykologene har også sett nærmere på avslagsbrevet for å gi det en mer menneskelig form.

– Avslaget skal gis på en respektfull og ivaretagende måte, og inneholde informasjon om hvor en kan få hjelp videre. Og gir man kunden et minimum av valgfrihet, for eksempel valget mellom digital informasjon eller direkte kontakt med kundebehandler, vet vi ut fra motivasjonsteori at det kan bli enklere å få til et samarbeid, sier hun.

Bank 2-direktør Frode Ekeli opplyste under konferansen at banken også har vurdert å sponse psykologtimer for enkelte av kundene. Banken avslår fortsatt 97 prosent av lånesøknadene.

Bankenes ansvar

Forbrukerpolitisk direktør Gry Nergård i finansnæringens hovedorganisasjon, Finans Norge, mener det er en voksende erkjennelse i bransjen om at det er tett kobling mellom gjeld og psykiske helseproblemer. Organisasjonen autoriserer bankenes kunderådgivere gjennom en egen autorisasjonsordning.

- *Kan det være aktuelt å innføre kunnskapskrav om sammenhengene mellom betalingsvansker og psykisk uhelse og opplæring i god krisekommunikasjon før man blir autorisert som kunderådgiver?*
- Så langt har vi ikke kommet i vår tenkning. Men vi er i ferd med å undersøke nærmere hvordan kunderådgiverne opplever møter med kunder med store gjeldsproblemer, og hva som skal til for å gi gode råd om personlig økonomi som igjen kan ha en forebyggende effekt på psykiske problemer. Om ikke alle rådgivere får opplæring på dette området, kan man kanskje tenke seg at enkelte rådgivere får spesialopplæring, sier hun til Psykologtidsskriftet.
- *I hvor stor grad vil du si at bankene selv bidrar til gjeldsproblemer og dermed psykisk uhelse gjennom noen av produktene de markedsfører?*
- Historisk sett har noen bankprodukter, f.eks. forbrukslån, vært markedsført svært aktivt og uten mulighet for banken til å gjøre en god nok risikovurdering. Etter at det i 2019 ble etablert en oversikt over nordmenns gjeld, kan bankene ta mer informerte avgjørelser, og vi ser at færre får lån som de ikke er i stand til å håndtere, sier Nergård.

Etisk dilemma

Ingvild Stjernen Tisløv understreker at det kan oppstå etiske utfordringer når bankansatte får innsyn i kundens psykiske helse.

- Vi må unngå at kunnskapen om kundens psykiske helse blir kredittvurderingstema og blir brukt mot kunder som man frykter vil misligholde lån. Skal denne opplæringen fungere etter hensikten, må den føre til positiv diskriminering, og gi kundene en behandling som gjør at de kommer bedre ut av gjeldsbyrden enn de ellers ville ha gjort. Dette er problemstillinger vi må ta på alvor, sier hun.