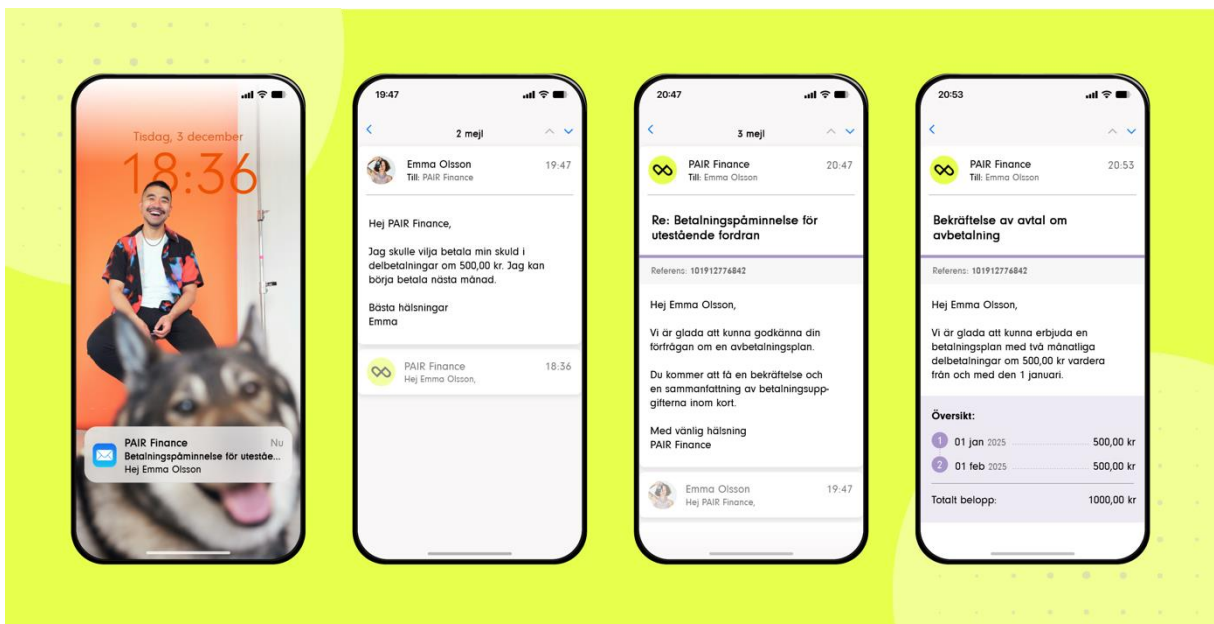


## En ny era inom inkasso: PAIR Finance revolutionerar kundtjänsten med generativ AI

- PAIR Finance bygger Europas mest omfattande AI-drivna inkassoprocess med egenutvecklad teknik för att effektivisera hanteringen av fordringar och att skapa den mest användarvänliga upplevelsen för konsumenterna.
- Genom generativ AI kan PAIR Finance nu garantera betydande effektivitetsvinster och en utmärkt kundtjänstupplevelse.
- Redan idag hanterar den nya AI-tekniken mer än en tredjedel av alla förfrågningar vid första interaktionen med konsumenter – dygnet runt och på flera språk.



**Stockholm, 19 november 2024** - PAIR Finance, Europas ledande techbolag inom helt digitaliserad inkasso, meddelade idag lanseringen av sin generativa AI-teknik för kundtjänst. Den nya tekniken, som är baserad på Llama 3, skapar betydande fördelar för både konsumenter och företagskunder och markerar ett innovationskliv framåt för inkassobranschen.

Artificiell intelligens har varit grunden i PAIR Finance verksamhet sedan bolaget grundades. Sedan 2018 har bolaget använt maskininlärning för att bemöta olika kundtyper på ett individanpassat sätt med målet att lösa obetalda betalningar utan att behöva låta ärenden gå till Kronofogden. Med hjälp av ett internt team av beteendeforskare har PAIR Finance utvecklat olika strategier för att effektivt nå ut till personer med obetalda skulder. Tillvägagångssättet minskar konsumenternas kostnader och förbättrar återbetalningsgraden.

PAIR Finance implementerar nu för första gången generativ AI med syftet att avsevärt förbättra kommunikationen under inkassoprocessen. Den specialutvecklade AI:n identifierar och kategoriserar redan 92% av inkommande förfrågningar, som till exempel önskemål om

avbetalningsplaner, betalningsuppehåll eller tivster. Baserat på förfrågningens innehåll avgör AI:n om ett automatiskt svar kan ges. För mer komplexa förfrågningar, eller om kunden föredrar kontakt med en person, skickas ärendet vidare till en kvalificerad handläggare.

Efter en månads användning är resultaten tydliga:

- Den generativa AI-tekniken löser mer än en tredjedel av alla inkommande förfrågningar – innan årets slut förväntas den kunna besvara hälften av dessa förfrågningar.
- AI har fyrdubblat takten för hantering av förfrågningar.
- Svarstiderna har reducerats kraftigt, och konsumenters väntetid har nu minskat till en timme
- Snabbare kundtjänst har förbättrat kundnöjdheten med 10%.
- Återbetalningsgraden har ökat med 2-3%.
- Den nya AI-tekniken erbjuder personlig support dygnet runt i 8 länder och på 6 språk.

På PAIR Finance hanteras cirka 90% av alla framgångsrikt lösta ärenden med hjälp av AI-teknologier inom förstärkningsinlärning och generativ AI.

"Vår approach är tydlig: AI först. Vi har under flera år förbättrat effektiviteten med denna teknologi. Nu tar generativ AI vår kundtjänst till nästa nivå, där konsumenterna får snabbare och mer precisa svar samtidigt som vi optimerar våra operativa processer", förklarar Stephan Stricker, grundare och vd för PAIR Finance. "Våra anställda kan nu använda sin expertis i mer komplexa ärenden. Detta är ett genombrott som stärker PAIR Finance position som ledare kring innovation inom den internationella inkassobranchen."

### **AI-styrning i det dagliga arbetet**

PAIR Finance strävar efter att vara en pionjär, inte bara inom den tekniska utvecklingen av AI utan även inom implementering av AI-styrning. Detta innebär att förena kraven i AI Act, GDPR och bolagets egna värderingar för att skapa en kvalitetsstandard som överträffar dagens regelverk. En tvärvetenskaplig grupp arbetar fram bolagets styrningsstrategi i samarbete med externa dataskyddsexperten.