



# Bankrestriktioners inverkan på speditörens verksamhet

En fallstudie av ett nordiskt speditörsföretag

Niklas Kamila

Företagsekonomi, logistik

2024

# Lärdomsprov

Niklas Kamila

Bankrestriktioners inverkan på speditörens verksamhet, En fallstudie av ett nordiskt speditörsföretag

Yrkeshögskolan Arcada: Företagsekonomi - Logistik, 2024.

## Sammandrag:

Denna fallstudie undersöker hur bankrestriktioner påverkar speditörers verksamhet, med fokus på att identifiera utmaningar och lösningar relaterade till internationella transaktioner från högriskländer. Syftet med studien är att analysera de konsekvenser som dessa restriktioner medför för ett nordiskt speditörsföretag samt att utforska strategier för att anpassa verksamheten och upprätthålla effektivitet och efterlevnad av regler. Studien begränsas till ett företag och baseras på kvalitativa metoder, där semi-strukturerade intervjuer och deltagande observationer används för datainsamling. Intervjuer genomfördes med nyckelpersoner från olika avdelningar inom företaget, och observationer användes för att komplettera intervjudata. Analysen av data genomfördes med en tematisk metod för att identifiera mönster och teman relaterade till bankrestriktioner och deras påverkan på verksamheten. Viktiga källor som NSAB 2015, Logistiikanmaailma.fi och Von Bell (2011) har använts för att ge en teoretisk bakgrund. Resultaten visar att bankrestriktioner leder till administrativa och operativa utmaningar, såsom förseningar i fakturering och blockering av betalningar. För att möta dessa utmaningar implementerade företaget nya betalningsrutiner, inklusive alternativa betalningslösningar och ett nytt bankkonto i Singapore. Dessutom justerades interna processer för att säkerställa efterlevnad av både nationella och internationella regler. Personalens flexibilitet och erfarenhet framstod som avgörande faktorer för att navigera genom förändringarna och minska påverkan på kundrelationerna. Studien belyser vikten av att speditörer anpassar sina verksamheter till nya ekonomiska och juridiska krav för att upprätthålla global handel och stärka sin konkurrenskraft. Slutsatserna erbjuder praktiska insikter för företag som står inför liknande utmaningar.

## Nyckelord:

bankrestriktioner, speditör, penningtvätt, internationell handel, logistik.

# Degree Thesis

Niklas Kamila

The Impact of Banking Restrictions on the Operations of Freight Forwarders, A Case Study of a Nordic Freight Forwarding Company

Arcada University of Applied Sciences: Business Administration, 2024.

## **Abstract:**

This case study examines how banking restrictions impact freight forwarders' operations, focusing on identifying challenges and solutions related to international transactions from high-risk countries. The purpose of the study is to analyse the consequences of these restrictions on a Nordic freight forwarding company and explore strategies to adapt operations while maintaining efficiency and compliance with regulations. The study is limited to one company and is based on qualitative methods, using semi-structured interviews and participant observations for data collection. Interviews were conducted with key personnel from different departments within the company, and observations were used to complement the interview data. The collected data was analysed thematically to identify patterns and themes related to banking restrictions and their effects on operations. Important sources such as NSAB 2015, Logistiikanmaailma.fi, and Von Bell (2011) were used to provide a theoretical foundation. The results show that banking restrictions cause administrative and operational challenges, such as delays in invoicing and blocked payments. The company implemented new payment routines to address these challenges, including alternative payment solutions and opening a new bank account in Singapore. Internal processes were also adjusted to ensure compliance with national and international regulations. The flexibility and experience of the staff were identified as key factors in navigating these changes and minimizing the impact on customer relations. The study highlights the importance of freight forwarders adapting their operations to new economic and legal requirements to sustain global trade and strengthen competitiveness. The findings provide practical insights for companies facing similar challenges.

## **Keywords:**

banking restrictions, freight forwarder, money laundering, international trade, logistics,

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>6</b>
1.1	Problemformulering .....	7
1.2	Syfte.....	7
1.3	Avgränsning .....	8
1.4	Begrepp .....	8
<b>2</b>	<b>Teori.....</b>	<b>10</b>
2.1	Speditörens uppgifter och ansvar vid internationell handel .....	10
2.1.1	Speditörens uppgifter och ansvar inom materialflödet.....	11
2.1.2	Speditörens uppgifter och ansvar inom informationsflödet .....	12
2.1.3	Speditörens uppgifter och ansvar inom pengaflöde .....	13
2.2	NSAB 2015 Nordiskt Speditörsförbunds Allmänna Bestämmelser .....	14
2.3	INCOTERMS 2020 .....	15
2.4	Penningtvätt och riskhantering .....	17
2.5	Kundkännedom och kundidentifiering .....	18
<b>3</b>	<b>Metod .....</b>	<b>19</b>
3.1	Val av metod.....	19
3.2	Respondenter .....	21
3.3	Intervjuguide .....	22
3.4	Tillvägagångssätt .....	22
3.5	Analys av data.....	23
3.5.1	Insamling och bearbetning av data från transkriberingar och observationer .....	24
3.5.2	Praktiskt genomförande: .....	25
3.6	Etiska frågor.....	26
3.7	Validitet och reliabilitet .....	26
<b>4</b>	<b>Resultat .....</b>	<b>27</b>
4.1	Bankrestriktioners påverkan på verksamheten.....	27
4.1.1	Effekter på kundrelationer.....	28
4.1.2	Lösningar på bankrestriktionerna .....	28
4.2	Anpassning till bankrestriktioner .....	29
4.2.1	Förändringar i interna processer .....	29
4.2.2	Personalens roll och utbildning .....	30
4.2.3	Påverkan på vardagsverksamheten .....	30
4.3	Anpassning för att följa lagar och regler .....	31
4.3.1	Åtgärder för att följa penningtvättslagar och internationella regler .....	31
4.3.2	Kommunikation med kunder om restriktioner .....	31
<b>5</b>	<b>Diskussion .....</b>	<b>32</b>
5.1	Resultatdiskussion .....	32
5.2	Metoddiskussion .....	34
<b>6</b>	<b>Slutsatser .....</b>	<b>35</b>

6.1	Studiens begränsningar .....	36
6.2	Förslag till vidare undersökningar .....	36
<b>Källor</b>	.....	<b>37</b>
<b>BILAGA 1. INTERVJUGUIDE</b>	.....	<b>39</b>
<b>Respondenterna</b>	.....	<b>39</b>
<b>Intervjun</b>	.....	<b>40</b>
Intervjufrågor.....		40
Utmaningar för företaget.....		40
Anpassning till bankernas restriktioner .....		40
Anpassning för att följa lagar och bestämmelser.....		41

# 1 Inledning

Detta arbete är en fallstudie som undersöker hur bankrestriktioner påverkar speditörens verksamhet. Penningtvätt, som innebär att dölja eller förvanska ursprunget av pengar som har tjänats på olagligt sätt, är ett globalt problem som hotar stabiliteten i det finansiella systemet. Genom att förhindra penningtvätt minskar också risken för annan brottslighet, då vinster från brott ofta används för att finansiera nya illegala aktiviteter, särskilt inom organiserad kriminalitet. För att motverka detta har banker och internationella organisationer infört striktare restriktioner, som ibland går utöver vad internationella sanktionslistor kräver. (Rahanpesu.fi, 2024).

Varje år tvättas mellan 2 och 5 % av världens BNP, motsvarande 715–1 870 miljarder euro, globalt. Inom EU uppskattas summan uppgå till 210 miljarder euro. Penningtvätt genomförs ofta i flera steg – insamling, placering, skiktning och integrering – och kan innefatta aktiviteter som missbruk av affärsstrukturer, användning av penningkurirer eller kryptovalutor. Dessa åtgärder har lett till ökade krav på företag att följa finansiella regelverk och sanktioner. (Europeiska rådet, 2024)

För att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism krävs effektiv lagstiftning, efterlevnad, tillsyn, ekonomiska sanktioner och internationellt samarbete. Lagstiftningen syftar till att säkerställa att aktörer följer reglerna och kan hållas ansvariga genom sanktioner vid överträdelser. Utöver nationell lagstiftning omfattar arbetet mot penningtvätt och finansiering av terrorism även EU penningtvättsdirektiv och rekommendationer från FATF (aktionsgruppen för förhindrande av penningtvätt och finansiering av terrorism), vilka påverkar speditörens verksamhet genom ökade krav på regelefterlevnad. Penningtvätt är ett globalt problem krävs internationellt samarbete och samordning mellan ministerier, myndigheter och länder för att effektiv utreda och förhindra gränsöverskridande fall. (Rahanpesu.fi, 2024)

Bankernas restriktioner har en direkt påverkan på speditörens dagliga verksamhet. Dessa åtgärder skapar administrativa och operativa utmaningar i allt från transaktionshantering till att upprätthålla relationer med kunder i högriskländer. För speditören innebär detta ett ökat behov av att navigera i komplexa regelverk, där varje affärstransaktion kräver

noggrann granskning för att säkerställa efterlevnad av både nationella och internationella regler. Denna studie fokuserar på hur ett nordiskt speditörsföretag hanterar dessa utmaningar och vilka lösningar som kan möjliggöra en fortsatt effektiv och lönsam verksamhet på den globala marknaden.

## **1.1 Problemformulering**

Företaget bedriver global verksamhet i enlighet med internationella lagar och avtal, men hindras av bankens restriktioner för valutatransaktioner mellan olika länder. Denna situation skapar en komplex utmaning: hur kan speditören och företaget anpassa sin verksamhet för att fortsätta bedriva global handel utan att bryta mot lagar och regler? Utöver detta måste företaget också upprätthålla goda affärsrelationer med kunder och samarbetspartners i länder som av banken klassas som högriskländer.

Bankrestriktionerna påverkar företagets pengaflöden negativt genom att blockera betalningar från högriskländer, vilket i sin tur kan leda till försenade eller uteblivna intäkter. Detta har direkta konsekvenser för lönsamheten och komplicerar speditörens dagliga arbete. För varje ny offert måste speditören noggrant överväga de risker som kan uppstå vid transaktioner med kunder från restriktionsländer. Även när en offert godkänns finns en hög risk att betalningen blockeras av banken, vilket gör att affärens ekonomiska värde går förlorat.

Det är därför avgörande för speditören att utveckla lösningar och anpassningar som gör det möjligt att navigera dessa hinder. Detta inkluderar att säkerställa att företagets verksamhet följer både nationella och internationella regler samtidigt som affärsrelationer och globala handelsflöden kan upprätthållas. Företaget har som mål att expandera sin verksamhet, vilket gör det ännu viktigare att hantera dessa utmaningar på ett effektivt och hållbart sätt.

## **1.2 Syfte**

Syftet med denna studie är att analysera hur speditörens verksamhet påverkas av bankrestriktioner och att identifiera strategier för att hantera de utmaningar som dessa medför. Studien fokuserar på ett nordiskt speditörsföretag som verkar på en global marknad och

arbetar enligt NSAB 2015, ett gemensamt nordiskt regelverk för speditörers rättigheter och skyldigheter. Genom att utgå från detta regelverk undersöks hur företaget kan fortsätta bedriva internationell handel samtidigt som det säkerställer efterlevnad av både nationella och internationella regler. (Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry, 2024).

Forskningsfrågorna för studien är följande

1. Hur kan speditörerna anpassa sig inom företagen till bankernas restriktioner?
2. Vilka problem uppstår för speditörerna och företaget i samband med bankens restriktioner?
3. Hur kan speditörerna och företaget anpassa sin verksamhet för inte bryta mot nationella eller internationella lagar och bestämmelser?

Genom att besvara dessa frågor strävar studien efter att bidra med en fördjupad förståelse för hur företag i logistikbranschen kan hantera de ökade krav som bankrestriktioner ställer. Vidare är målet att ge insikter som kan vara användbara för liknande företag som står inför motsvarande utmaningar.

### **1.3 Avgränsning**

Studien är begränsad till ett företag och dess interna anpassningar till bankrestriktioner. Fokus ligger på speditörens arbete och företagets operativa lösningar snarare än en bred analys av hela branschen. Studien behandlar inte direkta juridiska processer utan fokuserar på praktiska åtgärder och interna processer för att hantera problem i det dagliga arbetet.

### **1.4 Begrepp**

#### **Compliance**

Företagets arbete för att följa juridiska och finansiella regler och riktlinjer, exempelvis genom att säkerställa att transaktioner uppfyller krav på regelefterlevnad.

## **INCOTERMS 2020**

Internationella handelstermer som fastställer ansvarsområden för köpare och säljare i samband med transport av varor. Dessa termer hjälper till att klargöra kostnader, risker och leveransvillkor i internationella affärer.

## **PPL (Pacific Power Logistics)**

Ett globalt nätverk som erbjuder betalningslösningar för speditörer, särskilt i länder där bankrestriktioner hindrar traditionella överföringar.

## **PPL E-wallet**

Ett digitalt betalningssystem som används av speditörer för att möjliggöra säkra transaktioner i högriskländer.

## **Penningtvätt**

Processen att dölja ursprunget till pengar som tjänats på olaglig väg genom att integrera dem i det lagliga ekonomiska systemet (Rahanpesu.fi, 2024).

## **Risikanalys**

En metod där banker och andra aktörer bedömer riskerna med transaktioner kopplade till specifika länder, företag eller personer för att förebygga penningtvätt och andra illegala aktiviteter.

## **Speditör**

Ett företag eller en individ som ansvarar för att organisera och hantera transporter av varor, ofta internationellt, inklusive samordning av logistik, betalningar och kundrelationer.

## **WCA (World Cargo Alliance)**

Ett internationellt nätverk av speditörer som erbjuder tjänster och stöd för att hantera bankrestriktioner och förenkla betalningar.

### **WCA Partner Pay**

Ett betalningssystem inom WCA-nätverket som underlättar internationella transaktioner mellan speditörer.

## **2 Teori**

I den teoretiska referensramen lyfts speditörens uppgifter och ansvar upp. De nationella reglementen och överenskommelserna som styr hur ansvar och kostnader fördelas vid internationell och nationell handel är centrala för handelsprocesserna. Bankernas riskanalyser baseras på specifika kriterier som avgör när sanktioner och restriktioner ska riktas mot valutatransaktioner från högriskländer.

### **2.1 Speditörens uppgifter och ansvar vid internationell handel**

Speditören har en nyckelroll i den internationella handeln genom att agera som mellanhand och säkerställa att varor transporteras effektivt och i enlighet med gällande regelverk. Bland speditörens centrala ansvarsområden ingår transportplanering, tullklarering, dokumenthantering samt samordning av betalningar och kommunikation mellan kunder och leverantörer. Dessa uppgifter kräver omfattande kunskaper om både logistiska och juridiska processer (Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry, 2024).

Enligt NSAB 2015, de nordiska speditörernas allmänna bestämmelser, har speditören ett särskilt ansvar för att leverera tjänster som är anpassade till kundens behov, samtidigt som hänsyn tas till gällande lagstiftning och internationella avtal. Dessa bestämmelser fungerar som en juridisk ram för speditörers arbete i Norden och är särskilt viktiga vid hantering av komplexa krav från olika aktörer, inklusive banker, som genom sina restriktioner påverkar både transaktioner och logistiska flöden (Nordiskt Speditörsförbund, 2024).

I en alltmer reglerad handelsmiljö har speditörens arbete expanderat till att omfatta efterlevnad av regler kring penningtvätt, sanktioner och internationell säkerhet. Detta inkluderar bland annat implementering av principer för "Känn din kund" (KYC), där speditören måste verifiera kundens identitet och säkerställa att transaktionerna inte bryter mot lagar och regler. Bankernas krav på riskanalyser innebär att speditören behöver arbeta

proaktivt med att tillhandahålla korrekt och fullständig dokumentation, vilket är en viktig del av att bibehålla affärsrelationer och säkra godkända betalningar (Rahanpesu.fi, 2024).

I Sverige har Transportföretagen lyft fram vikten av att speditörer inte bara följer lagkrav utan också anpassar sina processer för att möta ökade förväntningar från banker och kunder. Detta inkluderar användning av teknologiska lösningar för att hantera betalningar och följa upp logistikflöden i realtid, något som blir allt viktigare i länder med högre risknivåer. Speditörens förmåga att navigera dessa krav är avgörande för att säkerställa både kundnöjdhet och efterlevnad av internationella regler. (Transportföretagen, 2024).

### **2.1.1 Speditörens uppgifter och ansvar inom materialflödet**

Speditörens ansvar inom materialflödet är avgörande för att säkerställa effektiva och pålitliga leveranser i en alltmer globaliserad handelsmiljö. Arbetet innefattar att planera och koordinera transporter, välja rätt transportmedel, optimera rutter samt hantera praktiska aspekter som lagerhållning, lastning och lossning. Genom att agera som en mellanhand mellan kunder och transportföretag säkerställer speditören att leveranskedjan fungerar smidigt och att kostnader och risker minimeras (Logistiikanmaailma.fi, 2024).

Vid internationella transporter ställs speditören inför komplexa krav kopplade till tullhantering, säkerhet och sanktioner. Enligt Von Bell (2011) är speditören en nyckelaktör i att säkerställa att logistikkedjan fungerar utan avbrott. Detta inkluderar att koordinera flera steg i materialflödet och säkerställa att både operativa och juridiska krav uppfylls. Speditören måste förbereda och kontrollera dokument som tullhandlingar, transportavtal och fraktsedlar, samtidigt som dessa dokument ofta granskas av flera parter, såsom tullmyndigheter och banker. (Von Bell 2011, s. 121–127)

En viktig del av speditörens arbete är att hantera de risker som uppstår under transportprocessen. Von Bell (2011) beskriver hur speditören måste balansera kundens förväntningar med verkligheten i internationell handel, där oväntade händelser, som transportförseningar eller juridiska hinder, kan påverka leveranskedjan. För att minimera dessa risker krävs en noggrann planering och en förmåga att snabbt reagera på förändrade förhållanden. Vidare betonar Von Bell (2011) vikten av samarbete mellan alla aktörer i

leveranskedjan, inklusive kunder, transportörer och myndigheter, för att säkerställa att varorna når sin destination i tid och utan problem. (Von Bell 2011, s. 121–127)

Digitala lösningar och automatiserade logistiksystem spelar en allt större roll i att effektivisera materialflödet och möta de ökade kraven på regelefterlevnad. Genom realtidsövervakning av transporter och dokumenthantering kan speditören snabbt identifiera och åtgärda potentiella problem, såsom avbrutna transaktioner eller ändrade transportvillkor. Transportföretagen (2024) framhåller att dessa teknologiska verktyg inte bara förbättrar effektiviteten utan även underlättar efterlevnaden av internationella standarder och bankernas krav på riskanalys. Förmågan att hantera dessa utmaningar är avgörande för att säkerställa långsiktiga kundrelationer och fortsatt verksamhet på en reglerad global marknad. (Transportföretagen, 2024)

### **2.1.2 Speditörens uppgifter och ansvar inom informationsflödet**

Speditören spelar en central roll i att hantera informationsflödet som krävs för att koordinera internationella transporter och säkerställa att logistikprocesserna fungerar effektivt. Informationsflödet inkluderar en mängd olika uppgifter, såsom att skapa och övervaka dokumentation för tullklarering, fakturering och transporthandlingar. Genom att säkerställa att all information är korrekt och tillgänglig kan speditören minimera risken för förseningar, felaktiga avgifter och juridiska problem (Von Bell, 2011, s. 89–93).

Vid internationella transporter är informationshantering avgörande för att uppfylla kraven på säkerhet och regelefterlevnad. Enligt Logistiikanmaailma.fi (2024) kräver detta en noggrann hantering av digitala system, särskilt för att möta bankernas krav på insyn och dokumentation i samband med transaktioner. Exempelvis måste speditören tillhandahålla verifierbara uppgifter om avsändare, mottagare och varans ursprung för att säkerställa att transaktioner inte bryter mot sanktioner eller penningtvättslagar. (Logistiikanmaailma.fi, 2024).

Speditörens arbete inom informationsflödet har också utvecklats med ökad digitalisering och automatisering. Genom att använda avancerade logistiksystem kan speditören hantera stora mängder data i realtid, vilket underlättar både dokumentation och rapportering till berörda myndigheter. Transportföretagen (2024) framhåller att digitala verktyg inte

bara förbättrar effektiviteten i informationsflödet, utan också bidrar till att stärka kundnöjdheten genom snabbare och mer precisa leveranser. (Transportföretagen, 2024).

För att säkerställa att informationsflödet uppfyller både kundens och myndigheternas krav, krävs kontinuerlig utbildning och anpassning av arbetsprocesser. Von Bell (2011, s. 95–97) betonar att speditören måste ha en djupgående förståelse för både lokala och internationella regelverk för att kunna hantera informationsflödet på ett effektivt sätt.

### **2.1.3 Speditörens uppgifter och ansvar inom pengaflöde**

Pengaflödet är en central del av speditörens arbete och omfattar hantering av betalningar för transporter, tullavgifter och andra relaterade kostnader. Detta kräver ett nära samarbete med kunder, banker och andra aktörer för att säkerställa att betalningar genomförs smidigt och i enlighet med gällande regelverk. Enligt Von Bell (2011, s. 120–125) är korrekt hantering av pengaflödet avgörande för att undvika avbrott i leveranskedjan och bibehålla kundens förtroende.

Bankernas restriktioner har dock ökat komplexiteten i att hantera pengaflöden, särskilt för transaktioner till högriskländer. Enligt Logistiikan Maaailma (2024) är det speditörens ansvar att säkerställa att alla betalningar är transparenta och uppfyller de krav som ställs av både banker och myndigheter. Detta inkluderar att granska dokumentation och verifiera uppgifter om avsändare och mottagare för att förhindra brott mot sanktioner och lagar mot penningtvätt. Genom att implementera robusta rutiner för riskanalys och dokumenthantering kan speditören minska risken för att betalningar blockeras eller försenas.

Effektiva betalningslösningar och anpassade arbetsprocesser är nödvändiga för att hantera dessa utmaningar. Logistiikan Maaailma (2024) betonar vikten av att använda digitala system för att förbättra transparens och säkerhet i transaktioner. Genom dessa system kan speditören hantera betalningsprocesser mer effektivt, vilket minskar administrativa kostnader och säkerställer en hög grad av regelefterlevnad.

För att säkerställa ett stabilt pengaflöde krävs också ett starkt fokus på kontinuerlig utbildning och anpassning av arbetsprocesser. Von Bell (2011, s. 123–125) betonar att

speditören måste ha en djup förståelse för både ekonomiska och juridiska krav för att effektivt navigera i den komplexa miljö som skapats av bankrestriktionerna.

## **2.2 NSAB 2015 Nordiskt Speditörsförbunds Allmänna Bestämmelser**

NSAB 2015 är ett ramverk som reglerar rättigheter och skyldigheter för både speditörer och deras kunder inom internationella transporter. Dessa allmänna bestämmelser, som används i hela Norden, säkerställer en standardiserad struktur för avtal mellan parterna och omfattar områden som ansvar, riskhantering och dokumentation (Suomen Huolintaja Logistiikkaliitto ry, 2024)

Enligt NSAB 2015 har speditören ansvar för att koordinera transporter, hantera tullklarening och lagra varor, samtidigt som hänsyn tas till nationella och internationella regelverk. Detta inkluderar tjänster som tullhantering, logistikrådgivning och koordinering av export- och importdokumentation. För att uppfylla dessa krav måste speditören agera med noggrannhet och tillse att kundens intressen skyddas genom hela transportkedjan (NSAB 2015, §5).

NSAB 2015 betonar även vikten av informationssäkerhet och konfidentialitet. Enligt §13 åligger det både speditören och kunden att säkerställa att känslig information hanteras på ett säkert sätt för att skydda affärshemligheter och förhindra otillåtna intrång. Dessa krav har blivit allt viktigare i ljuset av ökande digitalisering och bankrestriktioner, som ställer höga krav på dokumentation och transparens (Logistiikan Maailma, 2024)

En praktisk implikation av NSAB 2015 är speditörens skyldighet att hantera och dokumentera alla aspekter av transporten, inklusive ansvar för förlorade eller skadade varor, som regleras i §15–21. Detta innebär att speditören måste säkerställa att lämpliga försäkringar och avtal finns på plats för att skydda både sina egna och kundens intressen vid eventuella avvikelser eller förluster under transporten.

Genom att följa NSAB 2015 kan speditörer minska riskerna i transportprocessen och upprätthålla förtroendet hos sina kunder. Ramverket fungerar som en stabil grund för att möta

utmaningar i en globaliserad handelsmiljö och anpassa verksamheten till föränderliga regelverk och marknadsförhållanden.

## 2.3 INCOTERMS 2020

INCOTERMS 2020 är en serie standardiserade leveransklausuler utfärdade av International Chamber of Commerce (ICC), som definierar ansvarsfördelningen och skyldigheterna mellan säljare och köpare vid internationella och nationella handelstransaktioner. Dessa klausuler underlättar smidiga och effektiva affärstransaktioner genom att minimera osäkerheter och potentiella tvister mellan parterna (Logistiikan Maailma, 2024.)

De 11 INCOTERMS 2020 är indelade i två huvudkategorier baserat på transporttyp: regler för alla transportmedel och regler specifikt för sjö- och vattenvägstransport. Varje klausul klargör ansvarsfördelningen mellan säljare och köpare:

### **För alla transportmedel:**

**EXW (Ex Works):** Säljaren ansvarar endast för att göra varorna tillgängliga på sin anläggning. Köparen tar hand om alla andra aspekter inklusive transport och försäkring. (Logistiikan Maailma, 2024)

**FCA (Free Carrier):** Säljaren ansvarar för att leverera varorna till en specificerad plats, vanligtvis en transportör. Köparen tar det därifrån. (Logistiikan Maailma, 2024)

**CPT (Carriage Paid To):** Säljaren ansvarar för att leverera varorna till en specificerad destination. Transportkostnader och risk övergår till köparen vid överlämnandet till transportören. (Logistiikan Maailma, 2024)

**CIP (Carriage and Insurance Paid To):** Säljaren ansvarar för att leverera varorna till en specificerad destination samt för transport och försäkring. Risken övergår till köparen vid överlämnandet till transportören. (Logistiikan Maailma, 2024)

**DAP (Delivered at Place):** Säljaren ansvarar för att leverera varorna till en specificerad destination, inklusive importtullar och avgifter. Köparen tar hand om lossningen. (Logistiikan Maailma, 2024)

**DPU (Delivered at Place Unloaded):** Säljaren ansvarar för att leverera varorna till en specificerad destination, inklusive lossning på plats. Köparen tar hand om importtullar och avgifter. (Logistiikan Maailma, 2024)

**DDP (Delivered Duty Paid):** Säljaren ansvarar för att leverera varorna till en specificerad destination inklusive lossning och betalning av alla importtullar och avgifter. Köparen tar över först vid lossningen. (Logistiikan Maailma, 2024)

**För sjö- och vattenvägstransport:**

**FAS (Free Alongside Ship):** Säljaren ansvarar för att leverera varorna bredvid fartyget vid angiven hamn. Köparen tar över ansvaret vid lossningen på fartyget. (Logistiikan Maailma, 2024)

**FOB (Free On Board):** Säljaren ansvarar för att leverera varorna ombord på fartyget vid avresehamnen. Köparen tar över ansvaret för frakten och risken efter det. (Logistiikan Maailma, 2024)

**CFR (Cost and Freight):** Säljaren ansvarar för att täcka kostnaden för frakt till den angivna destinationshamnen. Risken övergår till köparen vid lossningen på fartyget. (Logistiikan Maailma, 2024)

**CIF (Cost, Insurance, Freight):** Säljaren ansvarar för kostnaden för frakt och försäkring till den angivna destinationshamnen. Risken övergår till köparen vid lossningen på fartyget. (Logistiikan Maailma, 2024)

Genom att använda INCOTERMS 2020 säkerställs en tydlig ansvarsfördelning mellan säljare och köpare, vilket minskar risken för missförstånd och förseningar i leveranskedjan. Dessa regler är särskilt viktiga i internationell handel där kulturella och juridiska

skillnader kan skapa komplikationer. En korrekt tillämpning av dessa regler bidrar till att förbättra effektiviteten och pålitligheten i transaktionerna. (Logistiikan Maailma, 2024)

## 2.4 Penningtvätt och riskhantering

Penningtvätt är processen att omvandla pengar från olagliga aktiviteter till tillgångar med skenbart lagligt ursprung. Detta hotar både den globala ekonomin och rättsstaten genom att möjliggöra finansiering av kriminalitet och terrorism. Enligt Finansinspektionen (2024) sker penningtvätt vanligtvis i tre steg: placering, där illegala medel införs i det finansiella systemet; skiktning, där medel förflyttas mellan olika konton och jurisdiktioner för att dölja ursprunget; och integrering, där pengarna återförs till den lagliga ekonomin.

För att bekämpa penningtvätt har både internationella och nationella regelverk etablerats, såsom EU penningtvättsdirektiv och FATF (Finansiella åtgärder mot penningtvätt) rekommendationer. Dessa riktlinjer kräver att företag implementerar rutiner för kundkännedom (KYC), riskbedömning och rapportering av misstänkta aktiviteter. Enligt Rahanpesu.fi (2024) innebär KYC-processen att samla in och verifiera information om kunder samt kontinuerligt övervaka deras transaktioner för att upptäcka avvikelser.

Riskhantering är en viktig del av detta arbete. Företag måste identifiera och analysera risker kopplade till kunder och transaktioner genom att beakta faktorer som verksamhetsområde, geografisk placering och transaktionsmönster. Högrisk kunder, såsom de som är verksamma i högriskländer, kräver särskild granskning och övervakning (Rahanpesu.fi, 2024).

Regelövervakning är också en kritisk komponent i arbetet mot penningtvätt. Enligt Finansinspektionen (2024) ska företag etablera interna kontrollsystem som kan flagga misstänkta transaktioner och generera dokumentation för rapportering till myndigheter. Detta inkluderar regelbundna uppdateringar av interna policyer och personalutbildning för att säkerställa att företaget följer aktuella regelverk.

Genom att kombinera proaktiv riskhantering och strikt regelövervakning kan företag inte bara uppfylla lagkrav utan också stärka sitt rykte och affärsrelationer. Dessa åtgärder bidrar till en stabil och säker affärsmiljö i en global kontext där risken för penningtvätt är hög

## **2.5 Kundkännedom och kundidentifiering**

Kundkännedom och kundidentifiering, ofta förkortat som KYC (Know Your Customer), är en central del av arbetet mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Syftet med dessa rutiner är att säkerställa att företag, banker och andra aktörer har tillräcklig information om sina kunder för att kunna bedöma och hantera risker som är kopplade till olagliga aktiviteter. Enligt Finansinspektionen (2024) kräver dessa processer en omfattande analys av kundens bakgrund, affärsverksamhet, transaktionsmönster och potentiella kopplingar till högriskaktiviteter.

Enligt Rahanpesu.fi (2024) består kundkännedom av tre huvudelement: identifiering, verifiering och kontinuerlig övervakning. Identifieringen innebär att samla in grundläggande information om kunden, såsom namn, adress och juridisk status. Verifiering innebär att denna information kontrolleras mot tillförlitliga källor, till exempel genom att använda officiella dokument eller databaser. Kontinuerlig övervakning kräver att kunden och deras transaktioner granskas regelbundet för att upptäcka avvikande eller misstänkta beteenden.

Kundidentifieringsprocessen är särskilt viktig för att uppfylla kraven i EU penningtvättsdirektiv och FATF rekommendationer, som ställer höga krav på aktörer att identifiera och rapportera misstänkta aktiviteter. För företag som hanterar internationella transaktioner är detta en avgörande del av regelefterlevnaden. Finansinspektionen (2024) betonar att misslyckande med att uppfylla dessa krav kan leda till både juridiska och ekonomiska konsekvenser.

Genom att implementera noggranna kundkännedomssystem kan företag inte bara säkerställa att de följer lagen, utan också stärka förtroendet hos sina samarbetspartners och

kunder. Dessa åtgärder bidrar till en mer stabil och förutsägbar affärsmiljö, särskilt i en global kontext där risken för penningtvätt är hög.

### **3 Metod**

Kvalitativa studier är en forskningsstrategi som syftar till att utforska och förstå fenomen på djupet genom insamling av icke-numeriska data, såsom intervjuer och observationer. Till skillnad från kvantitativa metoder, som fokuserar på mätning och statistik, handlar kvalitativa studier om att tolka och analysera ord och upplevelser. Denna metod är ofta induktiv, vilket innebär att teorier utvecklas baserat på de insikter som samlas in under forskningsprocessen. Semi-strukturerade intervjuer är vanliga inom kvalitativ forskning, eftersom de möjliggör öppna diskussioner och ger utrymme för följdfrågor, vilket kan leda till djupare insikter. (Bryman & Bell, 2017)

Kvalitativa metoder har blivit alltmer inflytelserika sedan 1980-talet, då deras förmåga att belysa komplexa mänskliga upplevelser och sociala processer började uppskattas mer. Dessa metoder ger en mer detaljerad förståelse av forskningsämnet, men de kan vara svårare att generalisera och replikera jämfört med kvantitativa studier. (Bryman & Bell, 2017)

Kvantitativa metoder bygger på deduktiva strategier som testar teorier genom att samla in och analysera numeriska data, ofta genom enkäter. De är inriktade på mätning, kausalitet och generalisering. Valet mellan kvalitativa och kvantitativa metoder beror på forskningsfrågans karaktär, och att välja rätt metod är avgörande för att uppnå tillförlitliga och användbara resultat. (Bryman & Bell, 2017)

#### **3.1 Val av metod**

Kvalitativ forskning är en metod som fokuserar på att förstå individers upplevelser och tolkningar av den sociala verkligheten, vilket gör den särskilt lämplig när forskningsfrågorna är öppna och kräver djupare insikter än vad kvantitativa metoder kan erbjuda. Eftersom kvalitativa metoder samlar in data som inte kan mätas i siffror eller kvantiteter, som människors tankar, erfarenheter och åsikter. I denna studie har en kvalitativ

forskningsstrategi valts för att kunna analysera deltagarnas uppfattningar, tolkningar och lösningar gällande forskningsfrågan. (Bryman & Bell, 2017)

De metoder som används i detta arbete är den semistrukturerade intervjun, en form av intervju som är vanligt förekommande inom kvalitativ forskning. En semistrukturerad intervju erbjuder en flexibel struktur där forskaren följer en lista med förutbestämda teman men låter intervjupersonerna svara fritt och utveckla sina tankar. Denna flexibilitet ger forskaren möjlighet att ställa följdfrågor och anpassa intervjuens flöde baserat på de svar som ges. Detta gör att intervjuerna kan anpassas till deltagarnas erfarenheter och insikter, vilket i sin tur ger rikare och mer detaljerade data. (Bryman & Bell, 2017)

Valet av semistrukturerade intervjuer i denna studie motiveras av behovet av att ställa specifika frågor men samtidigt låta intervjupersonerna uttrycka sig på sitt eget sätt. En ostrukturerad intervju riskerar att göra samtalet för löst och svårt att hålla inom ramarna för forskningsfrågorna. (Bryman & Bell, 2017)

Deltagande observation är en kvalitativ forskningsmetod där forskaren aktivt engagerar sig i den miljö eller gemenskap som studeras, samtidigt som observationer och dokumentation genomförs. Syftet är att uppnå en djupare förståelse för människors beteenden, sociala interaktioner och kulturella mönster inom deras naturliga sammanhang. Forskaren kan inta olika roller, från en mer passiv observatör till en aktiv deltagare, beroende på studiens fokus och graden av deltagande som krävs. (Bryman & Bell, 2017)

Genom deltagande observationer och semistrukturerade intervjuer metoderna kan forskaren inte bara samla in information om deltagarnas åsikter, utan också förstå hur de resonerar kring olika ämnen. Detta är viktigt eftersom deras individuella uppfattningar och lösningar spelar en central roll i forskningsresultaten. Utmaningarna för denna typ av forskning är att säkerställa att intervjupersonernas svar är tillförlitliga och inte påverkas av yttre faktorer, intervjumiljö eller tidspress.

I en kvalitativ studie är varje steg, från problemformulering och val av respondenter till datainsamling och tolkning, avgörande för att nå relevanta slutsatser. En stor del av det teoretiska arbetet genomförs ofta innan intervjuerna, vilket gör att forskaren kan ställa

bättre och mer fokuserade frågor. Genom att kombinera teori och empiri på detta sätt kan man uppnå ett bredare och ett mer djupgående resultat. (Bryman & Bell, 2017) Sammanfattningsvis är den kvalitativa forskningsmetoden, och särskilt den semistrukturerade intervjun, en värdefull strategi för att samla in data som belyser komplexa, subjektiva frågor, och möjliggör en djupare förståelse av individernas egna perspektiv. (Bryman & Bell, 2017)

### **3.2 Respondenter**

En population består av de observationsenheter som forskaren avser att studera i sin undersökning. Idealt sett skulle hela populationen studeras, men på grund av begränsningar som tid och resurser är detta sällan möjligt. Därför väljs i stället en del av populationen ut, vilket kallas för urval. Genom ett representativt urval kan slutsatser om hela populationen dras genom generalisering. (Wivolin, 2019)

I denna studie användes ett teoretiskt urval, en metod som ofta förekommer i kvalitativa studier. Ett teoretiskt urval kan beskrivas som en fortlöpande process där data insamlas, kodas och analyseras. Det består inte bara av de individer som väljs ut, utan även av specifika aktiviteter och situationer som är en del av urvalet. (Bryman & Bell, 2017)

På basen av forskningsfrågan kontaktades personer inom företag med operativa, ekonomiska eller förmansroller med relevans till problemet. Närmaste förmän konsulterades för att finna lämpliga personer inom företaget för intervjuer. Kravet var att den anställdas arbetsuppgifter skall markant påverkats av forskningsfrågan. Respondenterna i denna studie består av ekonomiansvariga, branschmanagers, operation managers och speditörer från företaget.

I denna studie, som bygger på semistrukturerade intervjuer, har respondenterna anonymiserats för att säkerställa sekretess. Totalt deltog fem respondenter, vilka identifieras genom koderna R1, R2, R3, R4 och R5. Dessa koder används genomgående i resultatkapitlet för att hänvisa till respektive respondent utan att röja deras identitet.

### **3.3 Intervjuguide**

En intervjuguide är ett verktyg som används i semistrukturerade intervjuer för att säkerställa att viktiga teman täcks, samtidigt som den ger utrymme för flexibilitet och spontana svar. En intervjuguide består av en samling öppna frågor som hjälper forskaren att strukturera samtalet utan att vara för strikt. Detta ger respondenten möjlighet att uttrycka sig fritt och utförligt, samtidigt som det säkerställs att de viktigaste teman i studien täcks. (Bryman & Bell, 2017 s. 453-464)

Guiden är inte ett fast frågeformulär utan fungerar som en ram för intervjun. Den bör innehålla frågor som berör de centrala ämnena för studien, men också ge forskaren frihet att ställa följdfrågor eller fördjupa sig i oväntade svar. Frågorna är ofta tematiskt indelade, där man börjar med breda frågor för att skapa en bekväm atmosfär, och därefter går in på mer specifika ämnen. (Bryman & Bell, 2017 s. 453-464)

När intervjuguiden används i praktiken ska forskaren vara flexibel och kunna avvika från de förutbestämda frågorna om nya insiktsfulla aspekter uppstår under samtalet. Detta gör att intervjuerna kan ge mer detaljerade svar och anpassas till den specifika situationen. Samtidigt säkerställer guiden att intervjun inte tappar fokus från forskningsämnet (Bryman & Bell, 2017 s. 453-464)

Frågorna i intervjuguiden bör formuleras tydligt och neutralt för att undvika missförstånd eller ledande frågor. På så sätt hjälper intervjuguiden forskaren att samla in relevant och pålitlig information, samtidigt som den bibehåller en balans mellan struktur och utforskande. (Bryman & Bell, 2017 s. 453-464)

### **3.4 Tillvägagångssätt**

Intervjun inleds med en presentation av syftet och en förklaring om att den genomförs för att bättre förstå företagets behov och utmaningar. Det betonas att deltagarens svar är konfidentiella och kommer att spela en viktig roll för studiens resultat. Samtycke till inspelning efterfrågas, och inledande frågor ställs för att skapa en avslappnad miljö.

Efter denna introduktion ombeds deltagaren att beskriva sin bakgrund och roll inom företaget, med fokus på hur länge de har arbetat där och deras huvudsakliga arbetsuppgifter. Frågorna undersöker även hur de påverkats direkt av de bankrestriktioner som införts, och hur detta förändrat deras arbetsuppgifter. (Bryman & Bell, 2017)

Därefter fokuserar intervjun på företagets processer och beslutsfattande. Deltagaren får beskriva hur beslut tas inom organisationen och i vilken utsträckning anställda är involverade. Diskussionen inkluderar också de största utmaningarna i deras roll, med hänsyn till bankrestriktionerna. (Bryman & Bell, 2017)

Kommunikation och samarbete tas upp genom att undersöka hur kommunikationen mellan olika avdelningar och ledningen fungerar, samt vilka samarbetsmetoder som används och hur effektivt dessa fungerar. (Bryman & Bell, 2017)

Vidare behandlas innovation och förändring, där deltagaren ombeds att beskriva vilka innovationer eller förändringar företaget har genomfört för att hantera bankrestriktionerna. En specifik förändring eller förbättring som nyligen implementerats diskuteras, tillsammans med hur denna process har hanterats. (Bryman & Bell, 2017)

Intervjun avslutas med frågor om framtiden och företagets utveckling. Deltagaren får reflektera över om de ser liknande problem uppstå framöver och vilka områden inom företaget som kan utvecklas eller förbättras ytterligare. (Bryman & Bell, 2017)

Intervjun avslutas med en öppen fråga om det finns något annat deltagaren vill tillägga eller om det är något som inte har berörts. Deltagaren tackas sedan för sin tid och sitt deltagande. (Bryman & Bell, 2017)

För intervjuguiden se bilaga 1.

### **3.5 Analys av data**

Målet med denna studie var att identifiera de utmaningar och lösningar som uppstår när speditörers verksamhet påverkas av bankernas restriktioner och vägran att genomföra

monetära transaktioner från högriskländer. För att uppnå detta mål genomfördes en kvalitativ analys baserad på semistrukturerade intervjuer och deltagande observationer inom företaget.

Genom denna metodik blev det lättare att identifiera samband och skillnader mellan olika teman och processer. Anteckningar och noter från forskarens egna kontor jämfördes med intervjuer från övriga kontor i de nordiska länder, vilket gav en bredare kontext för att förstå hur bankernas restriktioner påverkade verksamheten på olika platser. De semistrukturerade intervjuerna genomfördes med hjälp av en frågeguide med öppna frågor som tillät flexibilitet i samtalet, där respondenterna kunde diskutera relevanta ämnen utifrån sina egna erfarenheter och perspektiv.

### **3.5.1 Insamling och bearbetning av data från transkriberingar och observationer**

Eftersom inget program användes för att transkribera intervjuerna, gjordes detta manuellt. Varje intervju spelades in och transkriberades noggrant ord för ord av forskaren själv. Detta innebar att lyssna på inspelningarna upprepade gånger för att säkerställa att inget innehåll gick förlorat. Under transkriberingen markerades särskilt relevanta delar genom anteckningar för att underlätta den kommande analysen. Den manuella transkriberingen gav en djupare förståelse av data, eftersom forskaren var involverad i varje steg och kunde börja identifiera viktiga mönster och teman redan under denna fas.

För att säkerställa att den relevanta data "fångades" från transkriberingarna och observationerna, tillämpades en metod för kvalitativ analys som beskrivs av (Bryman & Bell, 2017 s. 375-376). Kombinationen av semistrukturerade intervjuer och deltagande observationer skapade en rikare databas för analys. Stegen i processen är följande:

1. **Transkribering och sammanställning av datamaterial:** Efter att intervjuerna hade transkriberats manuellt och observationsanteckningarna var färdiga, lästes all data flera gånger. Denna process hjälpte till att skapa en djup förståelse av innehållet och att identifiera preliminära teman. (Bryman & Bell, 2017)
2. **Initial kodning:** Relevanta segment av texten från både intervjuer och observationer kodades manuellt. Koderna identifierades baserat på teman som framträdde

- under intervjuerna, såsom arbetsmiljö, kommunikationsstilar, och beslutsprocesser, men även från direkta observationer på arbetsplatsen. (Bryman & Bell, 2017)
3. **Sökning efter teman:** När de initiala koderna var klara, grupperades dessa till bredare teman. Denna tematiska indelning tillät forskaren att jämföra och kontrastera de data som samlats in från intervjuerna och observationerna för att se hur de olika kontorens processer och arbetsmetoder varierade. (Bryman & Bell, 2017)
  4. **Granskning av teman:** I detta steg granskades och finjusterades temana för att säkerställa att de representerade de centrala mönster som framkom i både intervjuerna och observationerna. Observationerna användes här för att kontrollera att det som sades i intervjuerna också stämde överens med vad som faktiskt observerades i arbetsmiljön. (Bryman & Bell, 2017)
  5. **Definiera och namnge teman:** Varje tema definierades och namngavs noggrant för att reflektera dess innehåll och betydelse i relation till de övergripande forskningsfrågorna. Den manuella hanteringen av både intervjuer och observationer säkerställde en hög nivå av förståelse för data. (Bryman & Bell, 2017)
  6. **Rapportera resultaten:** Resultaten från både intervjuer och observationer presenterades först var för sig och därefter sammanställdes och analyserades dessa tillsammans. Citaten från transkriberingarna användes för att illustrera viktiga poänger, medan observationerna kompletterade och förstärkte dessa slutsatser genom att ge en bild av den verkliga arbetsplatsdynamiken. (Bryman & Bell, 2017)

### 3.5.2 Praktiskt genomförande

Eftersom transkriberingen utfördes manuellt, krävdes ett noggrant arbete med att lyssna på varje intervju, skriva ut den ord för ord och säkerställa att inga nyanser gick förlorade. Anteckningar från deltagande observationer inkluderade detaljer om interaktioner, fysiska miljöer och beteenden som forskaren observerade på plats. Dessa observationer användes som ett komplement till intervjuerna och tillförde kontext som var avgörande för att förstå hur de olika kontoren fungerade i praktiken. Den manuella processen för transkribering och kodning gav en djupgående och detaljerad förståelse för data.

Analysen inleddes med transkriberingen av intervjuerna, vilket underlättade framställningen av relevant information och möjliggjorde en effektiv kategorisering av data.

### **3.6 Etiska frågor**

Forskningsetik handlar om de moraliska principer och riktlinjer som styr hur forskningsdeltagare, både individer och företag, behandlas under en vetenskaplig undersökning. Centrala aspekter inom forskningsetik inkluderar samtycke, integritet, anonymitet och konfidentialitet. Det är viktigt att deltagarna informeras om syftet med studien, hur deras data kommer att användas, och att de ger sitt frivilliga samtycke till att delta. Forskaren har också ansvar att säkerställa att deltagarna inte skadas, utsätts för obehag eller utnyttjas i samband med forskningen. Etiska riktlinjer säkerställer att forskningen genomförs på ett ansvarsfullt sätt och med respekt för de personer och företag som medverkar. (Yrkehögskolan Arcada, 2022)

För att uppfylla forskningsetiska krav i denna studie har flera åtgärder vidtagits. För det första behandlas samtliga intervjuer och observationer konfidentiellt. Varken respondenterna eller företaget de arbetar för kan identifieras i studien. Alla deltagare har gett sitt informerade samtycke, vilket innebär att de har fått en klar förståelse för intervjuens syfte och hur resultaten användas. Vidare har företaget och individer anonymiserats i rapporten för att skydda deras identitet och integritet. (Yrkehögskolan Arcada, 2022)

Eftersom de teman som undersöks kan vara känsliga, till exempel när det gäller företagets interna processer och utmaningar, skulle det vara oetiskt att avslöja några specifika svagheter hos företaget. Endast handledaren och arbetets granskare har tillgång till information om vilket företag som deltog. Forskningsdeltagarnas rättigheter har skyddats genom tystnadsplikt och ansvarsfull hantering av insamlade data. Genom att följa dessa forskningsetiska principer säkerställs att studien bedrivs på ett etiskt korrekt sätt. (Yrkehögskolan Arcada, 2022)

### **3.7 Validitet och reliabilitet**

Reliabilitet avser sannolikheten att en annan forskare skulle nå samma resultat om en undersökning upprepades. Ursprungligen utvecklades reliabilitets begreppet för att utvärdera kvantitativa studier, men det används även i kvalitativa undersökningar. Inom kvalitativ forskning finns delade åsikter om reliabilitetens relevans. Vissa menar att reliabilitet kan vara missvisande i kvalitativa studier och göra att de framstår som svaga, medan

andra anser att det är viktigt att beakta reliabilitet för att öka trovärdigheten och studiens värde. (Golafshani, 2003)

Validitet handlar om huruvida slutsatserna i en undersökning är relevanta i förhållande till forskningsfrågorna. Även om validitetens roll i kvalitativ forskning också ifrågasätts, har begreppet fått större relevans än reliabilitet inom dessa studier. Flera kvalitativa forskare föreslår att validitet borde omdefinieras för att bättre passa kvalitativa metoder. Validitet bidrar till hur generaliserbara resultaten är, vilket gör att trovärdiga och försvarbara resultat i större utsträckning kan tillämpas på andra sammanhang. (Golafshani, 2003)

En tydlig definition av validitet är om studien verkligen undersöker det den avser att undersöka. Intern validitet uppnås när resultaten stämmer överens med den teoretiska referensramen, medan extern validitet handlar om i vilken utsträckning resultaten kan generaliseras till andra miljöer och branscher. (Bryman & Bell, 2017)

## **4 Resultat**

I detta kapitel presenteras studiens resultat, dvs undersökningar om hur bankrestriktioner har påverkat verksamheten, vilka lösningar som tillämpats för att hantera de uppkomna utmaningarna, samt de anpassningar som gjorts för att följa gällande lagar och regler.

### **4.1 Bankrestriktioners påverkan på verksamheten**

Enligt respondent R1 började problemen med bankrestriktioner när företagets primära bank i Sverige avslutade samarbetet, vilket krävde att företaget snabbt behövde hitta alternativa lösningar för att fortsätta verksamheten. Respondent R2 noterade att detta skapade en stor osäkerhet och krävde att nya bankförbindelser etablerades i Danmark, vilket i sin tur medförde ytterligare utmaningar när samma problem inom en kort tidsram upprepades igen. Utifrån egna observationer kunde det konstateras att dessa initiala förändringar ledde till en ökad arbetsmängd bland personalen och en tydlig påverkan på den dagliga verksamheten.

Respondenterna R3 och R4 beskrev att de varierande riktlinjerna förde med sig en ökad arbetsbörda och förvirring, särskilt då instruktionerna från ekonomiavdelningen inte alltid

nådde ut till alla. Detta ledde till att vissa transporter nekades och att faktureringen förse-  
nades tills tydligare processer kunde införas. Egna observationer bekräftade att de fre-  
kventa förändringarna skapade en osäker arbetsmiljö där personalen behövde snabbt an-  
passa sig till nya rutiner.

#### **4.1.1 Effekter på kundrelationer**

Respondent R3 framhöll att vissa agenter slutade skicka förfrågningar om transporter till  
högriskländer efter att de informerats om att företaget inte längre kunde hantera dessa  
betalningar. Respondent R5 noterade att trots detta påverkades inte de långsiktiga relat-  
ionerna med de viktigaste kunderna, eftersom de oftast hade alternativ tillgängliga för  
betalning. Respondent R2 betonade att kundernas reaktioner varierade beroende på deras  
affärsvolym och beroendet av företaget. Egna observationer visade att proaktiv kom-  
munikation med kunderna var avgörande för att upprätthålla förtroendet och förklara or-  
sakerna bakom de nya restriktionerna.

Respondent R4 poängterade att företaget erbjöd alternativa betalningslösningar som  
WCA Partner Pay och PPL E-wallet för att minska påverkan på kundrelationerna. Detta  
hjälpte till att behålla affärer med vissa kunder som annars kunde ha gått förlorade. Enligt  
egna observationer förenklade dessa lösningar kommunikationen med kunderna och vi-  
sade att företaget ansträngde sig för att tillgodose deras behov trots restriktionerna.

#### **4.1.2 Lösningar på bankrestriktionerna**

För att hantera utmaningarna öppnade företaget ett bankkonto i Singapore, vilket gjorde  
det möjligt att utföra transaktioner från högriskländer och därmed minska beroendet av  
europeiska banker. Respondent R4 påpekade att detta tillsammans med användningen av  
betalningslösningar såsom WCA Partner Pay och PPL E-wallet var avgörande för att upp-  
rätthålla betalningsflödet och säkerställa affärernas kontinuitet. Respondent R3 nämnde  
att dessa åtgärder krävde extra insatser från ekonomiavdelningen och personal för att ut-  
bilda och informera agenter och kunder om de nya betalningsprocesserna.

Egna observationer visade att implementeringen av dessa lösningar skapade en inledande  
ökad arbetsbörda men ledde till en stabilisering av betalningsflödet och en mer

förutsägbar verksamhet. Respondent R2 betonade att även om förändringarna var krävande på kort sikt, gav de långsiktiga fördelar genom att möjliggöra säkrare transaktioner och bättre anpassning till bankens krav.

## **4.2 Anpassning till bankrestriktioner**

Företaget genomförde flera förändringar i sina interna processer för att möta de nya kraven. Enligt Respondent R1 var öppnandet av bankkontot i Singapore och användningen av alternativa betalningslösningar som WCA Partner Pay centrala åtgärder som snabbt bidrog till att stabilisera verksamheten. Respondent R3 tillade att dessa initiativ minskade osäkerheten och förbättrade betalningsrutinerna. Egna observationer visade att förändringarna medförde en tydlig förbättring i betalningsprocessens effektivitet och säkerställde kontinuiteten i arbetet.

### **4.2.1 Förändringar i interna processer**

Respondenterna R4 och R5 beskrev att företaget justerade sina interna processer genom att ta bort kontouppgifter från fakturor som skickades till högriskländer för att säkerställa att betalningarna följde de nya bankkraven och betalades till rätt konto. Respondent R2 nämnde att ekonomiavdelningen skapade en lista över högriskländer och utformade specifika betalningsrutiner för dessa länder. Dessa åtgärder säkerställde att personalen hade tydliga instruktioner att följa, vilket minskade förvirringen och säkerställde att företagets transaktioner uppfyllde alla krav. Egna observationer bekräftade att dessa nya rutiner bidrog till en ökad tydlighet och minskad risk för fel i hanteringen.

Respondent R3 framhöll att införandet av nya rutiner för dokumentation och verifiering av transportuppdrag ökade arbetsbelastningen men samtidigt förbättrade kommunikationen med banken, kunder och agenter. Denna förändring gjorde att företaget kunde hantera krav på dokumentation mer effektivt och undvika avbrott i betalningsflödet. Egna observationer visade att det fanns en positiv utveckling i personalens förmåga att hantera de nya kraven på ett strukturerat sätt.

#### **4.2.2 Personalens roll och utbildning**

Respondenterna R1 och R5 betonade att personalen inte behövde genomgå omfattande utbildning för att anpassa sig till de nya kraven, eftersom de hade stor erfarenhet av att arbeta i en föränderlig miljö. Respondent R3 nämnde att ekonomiavdelningen spelade en avgörande roll i att informera personalen om förändringar och ge stöd genom regelbundna möten och interna meddelanden. Detta bidrog till att sprida kunskap om de nya rutinerna och säkerställa en smidig övergång. Egna observationer visade att personalen snabbt anpassade sig till förändringarna med hjälp av det stödet från ledningen.

Respondenterna R4 påpekade att företagets personal använde sin branschkunskap och erfarenhet från tidigare liknande situationer för att snabbt anpassa sig. Den operativa personalen visade stor flexibilitet, vilket underlättade införandet av nya arbetsrutiner och reducerade behovet av fortutbildningar. Egna observationer bekräftade att personalens flexibilitet och erfarenhet var avgörande för en smidig implementering av de nya kraven.

#### **4.2.3 Påverkan på vardagsverksamheten**

Till en början ledde de nya bankrestriktionerna till viss förvirring, enligt respondent R2, då det inte var klart om företaget skulle fortsätta med vissa transporter eller tillämpa särskilda betalningsvillkor. Respondenterna R4 och R5 betonade att efter att kontot i Singapur öppnats kunde verksamheten återgå till mer normala rutiner. Denna åtgärd minskade risken för avbrott i dagliga verksamheten och ökade stabiliteten i betalningsprocessen. Egna observationer visade att när stabiliteten återfanns, förbättrades effektiviteten i den dagliga verksamheten.

Respondent R3 beskrev att de nya riktlinjerna gav personalen större tydlighet och förenklade hanteringen av komplexa betalningar. Trots initiala utmaningar anpassade sig personalen snabbt, vilket gjorde att företaget kunde fortsätta arbeta utan betydande störningar i sina dagliga processer. Respondent R2 nämnde att lärdomar från tidigare erfarenheter gjorde att omställningen kunde ske smidigare än förväntat. Egna observationer bekräftade att personalens snabba anpassning bidrog till att minska osäkerheten och återställa produktiviteten. Ledningens stöd och tydliga kommunikation bidrog till att skapa en känsla av trygghet och förtroende inom organisationen.

### **4.3 Anpassning för att följa lagar och regler**

För att säkerställa efterlevnad av penningtvättslagar och internationella regelverk införde företaget strikta interna policyer och granskningar. Respondent R2 beskrev att ekonomiavdelningen ansvarade för att noggrant granska alla transaktioner för att identifiera potentiella risker. Respondent R5 nämnde att vissa transaktioner, exempelvis affärer relaterade till guldsändningar, stoppades på grund av säkerhetsaspekter.

Respondenterna R3 och R4 beskrev hur företaget implementerade en policy för att kontinuerligt uppdatera listor över förbjudna länder och särskilda restriktioner för att säkerställa att affärer följde alla nationella och internationella regler. Dessa åtgärder minskade risken för att företaget skulle bli involverat i riskfyllda transaktioner och stärkte dess överensstämmelse med bankens krav.

#### **4.3.1 Åtgärder för att följa penningtvättslagar och internationella regler**

Respondent R3 påpekade att ekonomiavdelningen införde ett strikt kontrollsystem för att följa penningtvättslagarna. Alla transaktioner från högriskländer granskades noggrant, och särskilda förfaranden upprättades för att flagga eventuella avvikelser. Respondent R2 nämnde att detta inkluderade en detaljerad analys av kundernas betalningsförmåga och en utvärdering av potentiella risker innan transaktioner godkändes.

Respondent R4 tillade att utbildningsmaterial om penningtvätt och internationella bestämmelser spreds internt för att höja medvetenheten bland personalen. Dessa riktlinjer hjälpte anställda att förstå vikten av regeluppföljning och att agera enligt fastställda rutiner.

#### **4.3.2 Kommunikation med kunder om restriktioner**

Respondenterna R1 och R5 framhöll vikten av tydlig och regelbunden kommunikation med kunderna för att hantera de nya bankrestriktionerna. Företaget informerade kunderna kontinuerligt via e-post om de förändringar som införts i samband med betalningar och affärer från och till högriskländer. Detta bidrog till att minska förvirring och säkerställa att kunderna förstod varför vissa betalningar inte kunde genomföras som tidigare.

Respondent R3 påpekade att företaget implementerade särskilda rutiner för att hålla kunderna informerade om vilka betalningsalternativ som var tillgängliga, såsom WCA Partner Pay och betalningar via kontot i Singapore. Respondent R2 nämnde att denna strategi förbättrade kundernas förtroende och visade att företaget arbetade proaktivt för att anpassa sig till förändringar utan att äventyra affärs- eller kundrelationerna. Respondent R4 noterade att klara och förutsebara kommunikationslinjer var avgörande för att upprätthålla kundlojalitet och minska påverkan på verksamheten.

## **5 Diskussion**

Detta kapitel sammanfattar studiens huvudsakliga resultat och analyserar dem i relation till teoretiska ramverk och tidigare forskning. Genom att knyta samman fynd från fallstudien presenteras en reflektion över bankrestriktionernas påverkan på speditörens verksamhet och vilka anpassningar som företag har implementerat.

### **5.1 Resultatdiskussion**

Resultaten visar att bankrestriktionerna har påverkat företagets verksamhet, särskilt när det gäller kundrelationer och betalningsprocesser (se kapitel 4.1.1 och 4.1.2). Företaget upplevde inledningsvis osäkerhet, vilket ökade arbetsbelastningen och skapade ett behov av snabba lösningar för att hålla i gång verksamheten. Denna osäkerhet berodde på att bankerna slutade acceptera transaktioner från kunder i högriskländer (4.1.1). För att hantera dessa utmaningar införde företaget flera anpassningar, som att öppna ett bankkonto i Singapore och använda betalningslösningar som WCA Partner Pay och PPL E-wallet (4.1.2). Dessa lösningar hjälpte företaget att minska sitt beroende av europeiska banker och gjorde det möjligt att fortsätta sin verksamhet med kunder i restriktionsländer. Respondent R4 betonade att dessa lösningar var viktiga för att verksamheten skulle kunna fortsätta som normalt. (4.1.2).

Utifrån den teoretiska referensramen visar resultaten hur speditörens ansvar och skyldigheter påverkas av bankrestriktionerna. Enligt NSAB 2015 har speditörer ansvar för både material- och pengaflödet vid internationella transporter, vilket innebär att restriktioner på betalningar direkt påverkar deras möjligheter att fullfölja sina åtaganden gentemot kunder (se kapitel 2.1.3 och 2.2). Genom att införa alternativa betalningslösningar kunde

företaget uppfylla sina ansvar och förpliktelser enligt NSAB 2015, trots de finansiella begränsningarna.

Resultaten kopplar också till teorier om penningtvätt och efterlevnad av penningtvättslagar. Företaget behövde anpassa sina rutiner för att följa bankernas ökade krav på kundkännedom och riskbedömning i samband med transaktioner från högriskländer (2.4 och 2.5). Dessa krav innebär en noggrannare granskning av transaktioner och kundrelationer, vilket påverkar speditörens operativa arbete och ställer höga krav på transparens och dokumentation i företagets finansiella flöden.

Dessutom visar resultaten att tydlig och öppen kommunikation med kunderna var viktig för att behålla deras förtroende, trots restriktionerna (4.1.3). INCOTERMS 2020 styr ansvarsfördelningen mellan säljare och köpare vid internationella transporter, dessa riktlinjer behöver speditören och företaget följa för att bevara goda kundrelationer (2.3). Genom att erbjuda alternativa betalningsmöjligheter och tydligt förklara förändringarna i betalningsprocesserna kunde företaget både följa INCOTERMS 2020 och anpassa sig till bankens krav, vilket stärkte kundrelationerna och minskade risken för förlorade affärer.

Företaget genomförde även förändringar i sina interna processer för att möta de nya kraven, såsom uppdaterade betalningsrutiner och tydliga instruktioner för personalen (4.2.1). Dessa åtgärder reflekterar hur företaget anpassat sina rutiner och ansvarsfördelning för att möta de lagar och regler som omfattar internationell handel och penningtvättsbekämpning. Genom att säkerställa att all personal förstod och följde de nya riktlinjerna kunde företaget förbättra säkerheten i sina betalningsprocesser och bibehålla sitt ansvar enligt både NSAB 2015 och INCOTERMS 2020.

Sammanfattningsvis visar resultaten att företag behöver anpassa sina rutiner och strategier när de möter ekonomiska och juridiska utmaningar. Företagets flexibilitet och förmåga att snabbt införa alternativa betalningslösningar, uppdatera interna processer och ha tydlig kommunikation med kunder var avgörande för att hantera de nya kraven och säkerställa stabil verksamhet. Detta understryker vikten av att ha anpassningsbara rutiner och en beredskap att möta förändringar för att kunna hantera externa påfrestningar framgångsrikt.

## 5.2 Metoddiskussion

Den kvalitativa metoden med semi-strukturerade intervjuer och egna observationer visade sig vara väl lämpad för att belysa de komplexa effekterna av bankrestriktionerna på företagets verksamhet (se kapitel 3.1). Intervjuerna möjliggjorde insamling av djupgående insikter från nyckelpersoner inom företaget, såsom ekonomiansvariga och operativa chefer, vilka hade direkt erfarenhet av de förändringar som restriktionerna medförde (kapitel 3.2). Respondenterna beskrev hur deras arbetsuppgifter och rutiner påverkades, vilket gav en djup förståelse för de åtgärder som företaget behövde vidta för att anpassa sig (kapitel 3.4).

Observationerna fungerade som ett komplement till intervjuerna genom att ge direkta insikter i hur verksamheten och interaktionen mellan olika avdelningar påverkades av restriktionerna. Detta gav en bredare bild av företagets interna processer och hur personalen hanterade osäkerheter och nya arbetsrutiner (kapitel 3.5.1). Observationerna visade till exempel att de nya betalningsrutinerna snabbt togs upp av personalen, vilket hjälpte företaget att stabilisera verksamheten (kapitel 3.5.2).

Det fanns dock vissa begränsningar med studien. Även om intervjuerna gav mycket information, kan svaren ha påverkats av att ämnet är känsligt och direkt påverkar respondenternas arbete (kapitel 3.7). För att nå ut till alla anställda på de nordiska kontoren och få ett bredare perspektiv hade enkäter kunnat vara ett användbart komplement, eftersom de ger möjlighet att samla in information från fler personer på ett effektivt och anonymt sätt.

Reliabiliteten i studien bedöms vara hög, då respondenterna visade stort engagemang och gav detaljerade svar om företagets anpassningar till bankrestriktionerna (kapitel 3.7). Validiteten stärktes genom att intervjuer och observationer kopplades direkt till forskningsfrågorna, vilket bidrog till att insamlad data var relevant och direkt kopplad till studiens syfte (kapitel 3.7).

## 6 Slutsatser

Syftet med denna studie var att undersöka hur bankrestriktioner påverkar speditörers verksamhet och att identifiera de anpassningsstrategier som används för att möta dessa utmaningar. Forskningsfrågorna fokuserade på vilka problem som uppstår för speditörer på grund av bankens restriktioner, hur företaget kan anpassa sina rutiner utan att bryta mot nationella eller internationella regler, samt vilka åtgärder som är mest effektiva för att säkra verksamhetens kontinuitet.

Resultaten visar att bankrestriktioner försvårar speditörers dagliga arbete genom att skapa osäkerhet och ökade administrativa krav. Ett genomgående tema i intervjuerna var hur företaget påverkades av att europeiska banker avbröt sina samarbeten med kunder från högriskländer, vilket tvingade företaget att införa alternativa betalningslösningar som WCA Partner Pay och öppna ett bankkonto i Singapore för att behålla betalningsflödet. Dessa åtgärder bidrog till att minska beroendet av europeiska banker och säkerställde att företagets affärsrelationer kunde upprätthållas.

Studien visar även att proaktiv och tydlig kundkommunikation var avgörande för att behålla kundförtroendet. Genom att erbjuda alternativ och klargöra förändringar i betalningsprocesserna kunde företaget minska risken för förlorade affärer. Anpassningar i interna processer, såsom uppdaterade betalningsrutiner och tydliga instruktioner för personalen, spelade en central roll i att skapa stabilitet och säkerställa att betalningar följde bankens krav.

Slutsatsen är att företaget framgångsrikt har hanterat bankrestriktionerna genom en kombination av alternativa lösningar, förbättrad intern samordning och anpassad kundkommunikation. Dessa anpassningar visar att företagets flexibilitet och förmåga att snabbt reagera på förändrade regler var avgörande för att hantera de nya kraven. Studien bekräftar att speditörer måste vara proaktiva och flexibla för att effektivt anpassa sig till finansiella restriktioner utan att påverka sina affärsrelationer negativt.

## 6.1 Studiens begränsningar

Denna studie har vissa begränsningar som påverkar möjligheterna att generalisera resultaten. Eftersom studien fokuserade på ett enda företag är det svårt att säga om resultaten skulle vara desamma för andra företag inom branschen, vilket innebär en begränsad generaliserbarhet (kapitel 3.6). Företagets specifika situation och unika anpassningsåtgärder kan skilja sig från andra aktörer inom spedition, vilket kan påverka hur väl studiens resultat kan tillämpas på andra företag.

Vidare kan det faktum att intervjuerna behandlade ett känsligt ämne, som direkt påverkar respondenternas dagliga arbete, ha bidragit till en viss risk för subjektivitet i svaren (kapitel 3.7). Vissa respondenter kan ha valt att framhäva de lösningar och anpassningar som de själva varit involverade i, vilket kan ha påverkat hur resultaten presenterats.

Begränsningar i tidsramen och tillgången till respondenter har också påverkat studiens omfattning. En mer omfattande datainsamling med fler intervjuer och eventuellt en kvantitativ enkätundersökning, som hade inkluderat anställda från resten av de nordiska kontoren, hade kunnat ge en mer mångsidig bild och stärkt studiens tillförlitlighet.

Trots dessa begränsningar bedöms studien ha hög reliabilitet, eftersom respondenterna visade stort engagemang och delade detaljerade insikter om hur företaget anpassat sig till bankrestriktionerna. Validiteten har stärkts genom att intervjuerna och observationerna kopplades direkt till forskningsfrågorna, vilket säkerställer att den insamlade informationen är relevant för studiens syfte.

## 6.2 Förslag till vidare undersökningar

Vidare forskning kan undersöka hur andra speditörer i olika länder hanterar liknande bankrestriktioner, vilket skulle kunna öka förståelsen för branschspecifika anpassningsstrategier på internationell nivå. En jämförande studie mellan företag av olika storlek eller med olika geografiska fokusområden kan också ge insikter om vilka lösningar som är mest effektiva beroende på verksamhetens omfattning. Dessutom skulle en longitudinell studie kunna utforska de långsiktiga effekterna av bankrestriktioner på företagsekonomiska hälsa och kundrelationer.

## Källor

- Bryman, A., & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (3 uppl.). Liber.
- Europeiska rådet. (2024, 9 september). *Vad är penningtvätt?* Hämtad från <https://www.consilium.europa.eu/sv/infographics/anti-money-laundering/>
- Finansinspektionen. (2024, 20 februari). *Förhindrande av penningtvätt och finansiering av terrorism.* Hämtad från <https://www.finanssivalvonta.fi/sv/finansiella-aktorer/banker/forhindrande-av-penningtvatt-och-finansiering-av-terrorism/>
- Finansinspektionen. (2024, 20 februari). *Kundkännedom och kundidentifiering.* Hämtad från <https://www.finanssivalvonta.fi/sv/finansiella-aktorer/banker/forhindrande-av-penningtvatt-och-finansiering-av-terrorism/kundkannedom-och-kundidentifiering/>
- Golafshani, N. (2003). Understanding reliability and validity in qualitative research. *The Qualitative Report*, 8(4), 601–619. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2003.1870>
- Logistiikan Maailma. (2024, 20 februari). *Huolintasopimus ja osapuolten tehtävät.* Hämtad från <https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikan-toimijat/huolinta/huolintasopimus-ja-osapuolten-tehtavat/>
- Logistiikan Maailma. (2024, 20 februari). *Huolintayritysten tarjoamat palvelut.* Hämtad från <https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikan-toimijat/huolinta/huolintayritysten-tarjoamat-palvelut/>
- Logistiikan Maailma. (2024, 20 februari). *INCOTERMS 2020.* Hämtad från <https://www.logistiikanmaailma.fi/sopimukset/toimituslausekkeet/incoterms-2020/>
- NSAB 2015. (2015). *General Conditions of the Nordic Association of Freight Forwarders.* *Nordic Association of Freight Forwarders.* Hämtad från [https://www.huolintaliitto.fi/media/nsab-2015\\_eng.pdf](https://www.huolintaliitto.fi/media/nsab-2015_eng.pdf)
- Rahanpesu.fi. (2024, 9 september). *Rahanpesu.* Hämtad från <https://rahanpesu.fi/sv/penningtvatt>
- Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry. (2024, 20 februari). *Mitä huolinta on.* Hämtad från <https://www.huolintaliitto.fi/tietoa-alasta/mita-huolinta-on.html>
- Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry. (2024, 20 februari). *NASAB 2015/2000.* Hämtad från <https://www.huolintaliitto.fi/en/general-conditions/nsab-20152000.html>

- Transportföretagen. (2024). *Speditörens ansvar och uppgifter*. Hämtad från <https://www.transportforetagen.se>
- Von Bell, A. (2011). *Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet* (1 uppl.). Saarijärven Offset Oy.
- Wivolin, S. (2019, 2 september). *Vem och vad är det egentligen som undersöks?* Del 1. Tee Tutkimus. Hämtad från <https://www.teetutkimus.fi/blog/keta-ja-mita-oi-kein-tutkitaan-osa1>
- Yrkeshögskolan Arcada. (2022). *Direktiv för god vetenskaplig praxis i studier och forskning vid Arcada*. Hämtad från <https://start.arcada.fi/sv/mina-studier/lardomsprov/etiska-fragor-och-behandling-av-personuppgifter>

# BILAGA 1. INTERVJUGUIDE

## INTERVJUGUIDE

Mitt namn är Niklas Kamila och jag studerar företagsekonomi med inriktning på logistik på Yrkeshögskolan Arcada i Helsingfors. Arbetsrubriken är "Bankrestriktioners inverkan på speditörens verksamhet". Syftet med studien är att undersöka hur bankrestriktioner påverkar speditörers verksamhet och hur de kan anpassa sig för att hantera dessa utmaningar.

Forskningsfrågorna i studien är:

1. Hur kan speditörerna anpassa sig inom företagen till bankernas restriktioner?
2. Vilka problem uppstår för speditörerna och företaget i samband med bankens restriktioner?
3. Hur kan speditörerna och företaget anpassa sin verksamhet för att inte bryta mot nationella eller internationella lagar och bestämmelser?

Den empiriska delen av studien kommer att utföras genom semistrukturerade intervjuer med relevanta respondenter inom företaget. Dessa intervjuer möjliggör djupgående insikter och anpassningar av frågorna baserat på respondenternas svar. All insamlade data kommer att hanteras konfidentiellt, och inga personuppgifter kommer att lämnas ut. Respondenterna informeras om studiens syfte, och deras anonymitet och tystnadsplikt garanteras under hela processen.

## Respondenterna

Respondenterna i denna studie har valts utifrån deras relevans till forskningsfrågan och deras specifika roller inom företaget. Urvalet är litet och fokuserat, vilket möjliggör djupgående insikter från personer med direkt koppling till ämnet.

Vi kommer att upprätthålla anonymitet och tystnadsplikt under hela intervjuprocessen. Ingen identifierande information kommer att offentliggöras, och respondenterna

informerar om detta innan intervjun. De har rätt att avbryta sin medverkan när som helst och ges information om studiens syfte samt hur deras data kommer att hanteras.

Eftersom respondenterna arbetar i samma företag som jag är anställd, har jag diskuterat dessa frågor med min handledare för att säkerställa att vi undviker eventuella etiska problem. Vi har också noggrant övervägt andra potentiella etiska dilemman för att skydda både respondenterna och studiens integritet.

## **Intervjun**

Plats och datum av intervjun:

Företag: Airlog Group

Respondentens namn:

Respondentens position:

## **Intervjufrågor**

### **Utmaningar för företaget**

- a) Vilka konkreta utmaningar har företaget stött på till följd av bankrestriktioner?  
Hur har problemen påverkat era arbetsuppgifter?
- b) Hur har bankrestriktioner påverkat företagets kundrelationer, både positivt och negativt?
- c) Hur har företaget arbetat för att lösa utmaningarna kopplade till bankrestriktioner?

### **Anpassning till bankernas restriktioner**

- a) Vilka specifika förändringar har företaget gjort för att anpassa sig till bankernas restriktioner?
- b) Hur har interna processer justerats för att säkerställa efterlevnad av bankernas krav?
- c) Vilken roll spelar utbildning av personalen i företagets anpassning till bankrestriktioner?

- d) Hur har företagets anpassning till bankernas restriktioner påverkat den dagliga verksamheten?

### **Anpassning för att följa lagar och bestämmelser**

- a) Vilka metoder har företaget infört för att säkerställa efterlevnad av lagar mot penningtvätt?
- b) På vilket sätt har företaget anpassat sina policyer för att följa internationella och nationella lagar?
- c) Hur har företaget kommunicerat med kunder om förändringar relaterade till bankrestriktioner?

### **Avslutning**

Tack för att du tog dig tid att delta i intervjun. Tack för att du tog dig tid att delta i intervjun. Dina insikter och erfarenheter är mycket värdefulla för studien och kommer att bidra till en djupare förståelse av studien. Din medverkan uppskattas stort!