

# Beslut

---

1. Styrelsen i Svenska Handelsbanken AB (publ)  
106 70 Stockholm

FI Dnr 04-7995-320

2. Styrelsen i Skandinaviska Enskilda Banken AB  
106 40 Stockholm

## Meddelande av anmärkning och straffavgift

### Finansinspektionens beslut

1. Svenska Handelsbanken AB (publ) meddelas, enligt 15 kap. 1 § lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse, anmärkning.
2. Skandinaviska Enskilda Banken AB meddelas, enligt 15 kap. 1 § lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse, anmärkning.
3. Svenska Handelsbanken AB (publ) ska, enligt 15 kap. 7 § lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse, betala en straffavgift om en miljon (1 000 000) kronor.
4. Skandinaviska Enskilda Banken AB ska, enligt 15 kap. 7 § lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse, betala en straffavgift om en miljon (1 000 000) kronor.

Hur man överklagar, se bilaga.

### Ärendet

#### *Bakgrund*

Finansinspektionen har på regeringens uppdrag sedan 2002 granskat i vilken mån svenska banker följer de lagar som reglerar betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES nedan). Finansinspektionen har redovisat dessa undersökningar i fem rapporter under samlingsnamnet ”Från konto till konto” (Finansinspektionens rapporter 2002:2, 3, 6 och 9 samt 2003:4).

En av de många delar som undersökts är om bankerna vid betalningsöverföringar inom EES uppfyller det lagstadgade kravet på att lämna skriftlig eller

elektronisk förhandsinformation om kostnaden för överföringen. I den första rapporten påtalade Finansinspektionen att bankerna brast i detta avseende då den information som lämnades om avgifter i många fall var oklar eller felaktig. Även i den fjärde rapporten kritiserade Finansinspektionen bankerna för att skriftlig information om avgifter inte alltid erbjöds kunden. I den senaste rapporten, som offentliggjordes hösten 2003, fann Finansinspektionen återigen att brister förelåg. Dessa var att informationen om avgifter bestod av hänvisningar till prislistor som inte fanns tillgängliga eller inte visades för kunden. I rapporten nämns särskilt att den information Skandinaviska Enskilda Banken AB (SEB nedan) och Svenska Handelsbanken AB (publ) (SHB nedan) lämnat till sina kunder varit bristfällig.

Finansinspektionen har den 3 juni 2004 anmodat bland annat SEB och SHB att redovisa vilka åtgärder som vidtagits eller planerades att vidtas med anledning av kritiken i den senaste rapporten. SEB svarade den 23 juni 2004 att en separat prislista tagits fram och att bankkontoren informerats om att den ska finnas tillgänglig för kunderna ute i banklokalerna. SHB svarade den 24 juni 2004 att en ny blankett tagits fram och att villkoren omarbetats samt bifogade även en kopia av en prislista. Finansinspektionen följde sedan upp detta genom en ny undersökning under juli och augusti 2004. Undersökningen omfattade, förutom SEB och SHB, även Nordea Bank AB (publ) och Föreningssparbanken AB. Nedan redogörs för denna undersökning i relevanta delar.

#### *Finansinspektionens undersökning av SEB och SHB*

Under juli och augusti 2004 genomförde Finansinspektionen en empirisk undersökning av vilken information som lämnades till kunden vid gränsöverskridande betalningar inom EES.

Vid varje kontor beställde Finansinspektionens personal, med en särskild blankett, överföringar till ett bankkonto i Storbritannien. Beloppet som överfördes uppgick till 300 svenska kronor och överföringen genomfördes i svenska kronor eller i brittiska pund. Överföringarna beställdes företrädesvis med ett betalningsalternativ där avsändaren betalar en avgift som omfattar både avsändande och mottagande banks kostnader. Enligt de allmänna villkoren på SEB:s och SHB:s beställningsblanketter ska uppgift om pris för betalningsöverföringen ges till kunden då uppdraget lämnas till banken. På beställningsblanketten finns dock ingen prisuppgift. Både SEB och SHB har ett fast pris på denna tjänst.

#### *Skandinaviska Enskilda Banken AB*

Finansinspektionens personal besökte vid undersökningen följande tio av SEB:s bankkontor: Stockholm – Karlaplan (5/7-04), Sergels Torg (5/7-04), Mörby Centrum (15/7-04), Skärholmen (14/7-04), Odenplan (17/8-04), Nacka Forum (30/8-04). Luleå – Storgatan (6/7-04). Falun – Åsgatan (9/7-04). Göteborg – Östra Hamngatan (9/7-04). Malmö – Regementsgatan (8/7-04).

Inte vid något tillfälle gav SEB:s personal skriftlig information om priset för betalningsöverföringen. Då ingen information gavs frågades om priset för överföringen. I två fall uppgavs då att tjänstemannen inte visste priset. I ett fall hänvisades till kvittot som skulle skickas ut. I ett fall gissade tjänstemannen att priset uppgick till cirka 160 kr (sedermera debiterades 200 kr). I fyra fall uppgavs priset vara 100 kr (sedermera debiterades 200 kr). I ett fall uppgavs priset vara 120 kr (sedermera debiterades 200 kr). Finansinspektionens personal har vid undersökningen noterat att prislistor funnits i banklokalen på fem kontor.

SEB har i ett brev till Finansinspektionen, daterat den 13 september 2004, uppgett att banken under de senaste åren lagt ner ett stort arbete på att informera och utbilda kontorspersonalen avseende utlandsbetalningar och att detta arbete kommer att fortsätta under hösten.

SEB gavs i oktober 2004 möjlighet att yttra sig över Finansinspektionens undersökning. I sitt svar uppgav banken bland annat följande. Banken ska infoga en prislista i blanketten för utlandsbetalningar. Vidare införs s.k. dualitetskontroll genom att ett lämnat uppdrag signeras av en extra tjänsteman medan kunden är kvar i lokalen. Genom dessa förändringar säkerställer banken att kunden alltid får uppgift om priserna innan ett uppdrag lämnas. På varje bankkontor ska finnas en eller flera personer med fördjupad kunskap och övrig personal ska vid minsta osäkerhet tillfråga denna person. På längre sikt är avsikten också att utveckla ett systemstöd för utlandsbetalningar.

*Svenska Handelsbanken AB (publ)*

Finansinspektionens personal besökte vid undersökningen följande tio av SHB:s bankkontor: Stockholm – Kungsträdgårdsgatan (5/7-04), Erik Dahlbergsgatan (5/7-04), Mörby Centrum (15/7-04), Skärholmen (14/7-04), Gustavsbergs centrum (26/8-04). Luleå – Storgatan (6/7-04). Falun – Åsgatan (9/7-04). Göteborg - Östra Hamngatan (7/7-04). Malmö – Södergatan (8/7-04).

Vid två tillfällen gav SHB:s personal skriftlig information om priset för betalningsöverföringen, antingen genom att prislista överlämnades eller priset noterades på beställningsblanketten. Vid de åtta tillfällen då ingen information gavs frågades om priset för överföringen. I ett fall gavs då svaret att avgiften inte syns förrän vid ”körning” (275 kr debiterades sedermera). I två fall lämnades prisuppgifter på 200 kr (275 kr respektive 150 kr debiterades). I fem fall lämnades prisuppgifter på 150 kr (275 kr debiterades i ett fall, 150 kr i övriga). Vid en uppföljande undersökning den 7 oktober 2004 fann Finansinspektionen att en felaktig prislista för betalningsöverföringar fanns på bankens intranät.

SHB gavs i oktober 2004 möjlighet att yttra sig över Finansinspektionens undersökning. I sitt svar uppgav banken bland annat följande. Banken drar i likhet med Finansinspektionen slutsatsen att den interna kompetensen måste förbättras när det gäller utlandsbetalningar. Ett utbildningspaket för handläggare av utlandsbetalningar har tagits fram och distribueras vecka 45. Banken inför re-

geln att endast kontorspersonal som har genomgått utbildning har behörighet att handlägga denna typ av ärenden. Banken kommer själv att följa upp resultatet av utbildningen, bland annat genom stickprovskontroller. Banken har vidare tagit bort den felaktiga prislistan från sitt intranät och tillgängliggör successivt ett nytt registreringssystem där kontoren aktivt måste välja avgiftsalternativ.

### **Finansinspektionens bedömning**

#### *Information vid betalningsöverföringar*

I lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet finns bestämmelser om vad en bank ska iaktta vid vissa betalningsöverföringar inom EES med avseende på information till kunder, tid för verkställande och kostnader. Enligt lagens förarbeten är lagen väsentligen konsumentinriktad (prop. 1998/99:53 s. 17).

Enligt 3 § samma lag ska en bank som verkställer en betalningsöverföring till en annan bank inom EES informera kunderna om villkoren för betalningsöverföringen. Informationen ska enligt samma bestämmelse lämnas skriftligen eller i elektronisk form och bland annat innehålla hur kundens kostnader för överföringen ska beräknas. Enligt förarbetena är det fråga om förhandsinformation som ska tillhandahållas kunden för att bland annat hjälpa denne att välja vilken bank som ska anlitas för betalningsöverföringen (prop. 1998/99:53 s. 45).

För att undersöka om SEB och SHB följer den aktuella bestämmelsen har personal från Finansinspektionen under juli och augusti 2004 vid tio av vardera bankens kontor uppdragit åt banken att utföra en sådan betalningsöverföring som omfattas av den aktuella bestämmelsen.

Finansinspektionen fann att skriftlig information om kostnaderna för överföringen inte vid något tillfälle lämnades av SEB och vid två tillfällen av SHB. SHB har således vid åtta tillfällen inte levt upp till lagens krav på att lämna skriftlig eller elektronisk information om hur kundens kostnader för överföringen ska beräknas, medan SEB inte levt upp till lagens krav vid något tillfälle. Vid dessa tillfällen har bankerna inte heller levt upp till de interna instruktioner som finns om att sådan information ska lämnas. Muntlig information om kostnaden lämnades endast på direkt fråga från Finansinspektionen. Det är därvid anmärkningsvärt att båda bankernas personal vid flera tillfällen inte visste priset eller uppgav ett annat pris än det som sedermera debiterades.

Resultatet av en undersökning med ett så relativt litet urval bör naturligtvis tolkas med viss försiktighet. Undersökningen har dock gjorts på kontor i olika delar av Sverige och vid en mycket stor andel av dessa har bankerna inte gett den information som lagen kräver. Finansinspektionen gör därför bedömningen att bankerna inte lyckats med att säkerställa att bestämmelsen tillämpas på ett korrekt sätt inom respektive banks kontorsrörelse. Ingen av bankerna har heller bestritt att de interna rutinerna och den interna kompetensen måste förbättras i

detta avseende. Finansinspektionen har därför att ta ställning till om överträdelsen föranleder ett ingripande.

### *Ingripande*

Enligt 15 kap. 1 § lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse (LBF nedan) ska Finansinspektionen ingripa om en bank har åsidosatt sina skyldigheter enligt en lag som reglerar institutets verksamhet eller interna instruktioner som har sin grund i författningar som reglerar institutets verksamhet. Ingripande kan enligt samma bestämmelse bland annat ske genom anmärkning, varning eller att bankens tillstånd återkallas. Möjligheten att ingripa genom anmärkning tillkom i och med att LBF trädde ikraft den 1 juli 2004 och utgör enligt förarbetena en legal möjlighet för Finansinspektionen att ingripa mot överträdelser av mindre allvarligt slag (prop. 2002/03:139 s. 383). En annan nyhet i LBF är att Finansinspektionen får avstå från ingripande om en överträdelse är ringa eller ursäktlig, om institutet gör rättelse eller om någon annan myndighet har vidtagit åtgärder mot institutet och dessa åtgärder bedöms tillräckliga.

Att banken har åsidosatt sina skyldigheter enligt lagen om betalningsöverföringar inom EES och sina interna instruktioner har konstaterats ovan. Överträdelsen är inte av sådan allvarlig art att återkallelse av tillstånd eller meddelande av varning kan komma ifråga. Det bör istället övervägas om överträdelsen föranleder en anmärkning.

Vid en sådan bedömning bör beaktas att SEB och SHB har överträtt en bestämmelse om information till kund i en lag som huvudsakligen är konsumentinriktad. Enligt Finansinspektionens uppfattning är korrekt och fullständig information till konsumenterna en av de viktigaste beståndsdelarna i konsumentskyddet. Det bör dock även beaktas att den typ av betalningsöverföring som här är aktuell relativt sällan används av bankernas kunder. Vardera banken har också, med anledning av resultaten i Finansinspektionens undersökning, gett in en åtgärdsplan. Båda åtgärdsplanerna får enligt Finansinspektionens bedömning anses vara tillräckliga. De aktuella bristerna är dock sådana som tidigare påtalats av Finansinspektionen, men som trots det bestått vid tiden för undersökningen. Sammantaget föreligger därför skäl att meddela vardera bank anmärkning.

### *Straffavgift*

Enligt 15 kap. 7 § lagen om bank- och finansieringsrörelse får Finansinspektionen besluta att en bank, som har meddelats beslut om anmärkning eller varning, även ska betala en straffavgift. Straffavgiften kan enligt 15 kap. 8 § samma lag fastställas till lägst femtusen kronor och högst femtio miljoner kronor. Enligt 15 kap. 9 § ska, när straffavgiftens storlek bestäms, särskild hänsyn tas till hur allvarlig den överträdelse är som föranlett anmärkningen eller varningen och hur länge överträdelsen pågått.

Finansinspektionens uppfattning är att straffavgiften vid anmärkning normalt inte bör överstiga tio miljoner kronor samt att bankens storlek bör beaktas när nivån på straffavgiften bestäms. Vidare bör Finansinspektionen avstå från att kombinera anmärkning med en straffavgift endast om det finns särskilda skäl för det. Några sådana skäl föreligger inte i de aktuella fallen. Därför bör, med beaktande av de övervägande som gjorts med anledning av anmärkningen samt bankernas storlek, straffavgiften fastställas till en miljon kronor för vardera banken. Straffavgiften ska tillfalla staten.

Beslut i detta ärende har fattats av Finansinspektionens styrelse. I ärendets slutliga handläggning har, förutom generaldirektören Ingrid Bonde, chefsjuristen Gent Jansson, avdelningschefen Erik Saers och enhetschefen Åsa Arffman deltagit. Föredragande har varit Marcus Hjorth.

Ingrid Bonde

Marcus Hjorth  
08-787 81 82

Kopia för kännedom till:

Av Finansinspektionen förordnad revisor

Bolagsverket, Mia Bergman

Finansdepartementet, bankenheten

Insättningsgarantinämnden, Per Swahn

Konsumentverket

Riksbanken, Maria Eriksson

SCB, Linnéa Sundin

Stockholmsbörsen Aktiebolag, Karin Grefberg

Svenska Bankföreningen

Upplysningscentralen UC AB