



Från konto till konto - uppföljning ett

2002:3

Bankernas åtgärdsplaner

SAMMANFATTNING	1
INLEDNING	2
UTLÄNDSKA ÖVERFÖRINGAR	4
INHEMSKA ÖVERFÖRINGAR OCH BETALNINGAR	8

Sammanfattning

I en tidigare rapport som lämnades till regeringen i februari i år konstaterades att bankernas rutiner vid inhemska överföringar i huvudsak fungerade väl. Däremot fanns det brister i bankernas hantering av betalningsöverföringar inom EES. Finansinspektionen har tillskrivit bankerna och uppmanat dem att vidta åtgärder.

I denna rapport redogörs översiktligt för innehållet i de åtgärdsplaner berörda banker ombetts redovisa. Resultatet är följande. Bankerna planerar eller har genomfört åtgärder för att förbättra informationen till kunden i samband med betalningsöverföringar. De vidtar även åtgärder som syftar till att säkerställa att lagar och regler för avgiftsuttag och tidsåtgång för betalningsöverföringar följs.

Merparten av de åtgärder som inte redan är genomförda kommer att genomföras under år 2002.

När det gäller åtgärder som förutsätter avtal med andra banker, internationellt samarbete, bilateralt eller genom internationella branschgemensamma organisationer, pekar bankerna på svårigheter. Finansinspektionen kommer dock att övervaka att även dessa redovisade åtgärder genomförs.

Inledning

Utdrag ur Regeringens regleringsbrev för verksamhetsåret 2002:

”Finansinspektionen skall se över bankernas rutiner, float, avgifter och information för betalningsöverföringar inom Sverige och EES-området. Översynen skall ge en lägesbeskrivning om bankernas insatser för att minimera tidsåtgången och avgiftssättningen såväl inom Sverige som inom EES-området. I samband med översynen skall Finansinspektionen analysera behovet av särskilda insatser inom området samt vid behov lämna förslag till sådana åtgärder. Uppdraget skall redovisas senast den 28 februari 2002. En uppföljning av uppdraget redovisas den 31 maj, den 31 augusti och den 30 november 2002.”

I februari 2002 lämnade Finansinspektionen en första rapport till regeringen om svenska bankers betalningsöverföringar. I rapporten, *Från konto till konto – En granskning av överföringstider inom Sverige och EES*, konstaterades det att bankerna inte följde lagen om betalningsöverföringar inom EES. Bristerna gällde framför allt informationsgivningen men i vissa fall även kostnader och tidsåtgång. Undersökningen visade att rutinerna för överföringar inom Sverige fungerade väl men att det fanns utrymme för minskad tidsåtgång. I undersökningen ingick FöreningsSparbanken, Nordea, Skandinaviska Enskilda Banken, Svenska Handelsbanken och SkandiaBanken. Som en del i undersökningen genomfördes drygt 400 betalningsöverföringar av privatpersoner via Internet och bankkontor.

Syftet med denna delrapport som lämnas till regeringen den 31 maj 2002 är att översiktligt redogöra för vilka åtgärder bankerna genomfört eller planerar att genomföra för att säkerställa att lagen om betalningsöverföringar inom EES följs.

I augusti kommer ytterligare en rapport som ska jämföra bankernas avgifter för bankomatuttag och kortbetalningar före och efter EG-förordningen om gränsöverskridande betalningar i euro (EG) nr 2560/2001.

I november kommer FI:s slutrapport som ska innehålla en beskrivning av hur bankernas rutiner och informationsgivning i samband med betalningsöverföringar utvecklats och en beskrivning av floatens betydelse för bankkunderna.

Från konto till konto – bankernas åtgärdsplaner

I denna rapport görs en översiktlig redogörelse av bankernas planerade eller i vissa fall redan genomförda åtgärder.

Bankerna ombads redovisa åtgärdsplaner utifrån följande:

- Hur ska banken säkerställa att den information som lämnas till kunden i samband med en överföring uppfyller gällande krav?
- Hur ska banken säkerställa att uttag av avgift från kund i samband med betalningsöverföringar överensstämmer med gällande regler?
- Hur ska banken säkerställa att överföringstiden inom EES-området med marginal befinner sig inom gällande tidsgränser?
- Vilka planer har banken för att korta ner tiden för betalningar via bankgiro- respektive postgirokonto?

Finansinspektionen har som underlag till rapporten även erhållit kompletterande information från Svenska Bankföreningen, Bankgirot och Postgirot Bank.

Utländska överföringar

I den tidigare rapporten konstaterades att det fanns brister i bankernas hantering av betalningsöverföringar inom EES.

I denna rapport redovisas de åtgärder som bankerna planerar eller har genomfört för att uppfylla lagens krav genom en förbättrad information till kunden i samband med betalningsöverföringar till utlandet.

Åtgärderna som bankerna redovisar omfattar även avgifter och tidsåtgång. Vid gränsöverskridande betalningar är den avsändande banken dock beroende av den mottagande banken. Åtgärder som syftar till att säkerställa önskade villkor måste därför innefatta överenskommelser med mottagande banker, bilateralt eller genom branschgemensamma överenskommelser på olika nivåer.

Finansinspektionens bedömning är att åtgärder som bankerna redovisar att de vidtagit eller avser vidtaga är i linje med lagens krav på information till kund om bland annat kostnader och överföringstider.

I föregående rapport redovisades två fall där överföringstiderna uppgick till en månad. Det är Finansinspektionens bedömning att även dessa fall omfattas av redovisade åtgärdsplaner.

Finansinspektionen kommer att följa upp att de redovisade åtgärderna genomförs.

Informationsgivning

Lag om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (SFS 1999:268)

Av 3 § framgår att banker som verkställer betalningsöverföringar skall informera kunderna om villkoren för en betalningsöverföring. Informationen skall lämnas skriftligen eller i elektronisk form. Informationen skall bland annat innehålla uppgift om tidsåtgång, kostnader, lagens tillämpningsområde samt hur ersättnings- och klagomålsfrågor skall hanteras.

Iakttagelser från föregående rapport

Bankerna uppfyllde inte lagens krav på information. Skriftlig information om tidsåtgången för en gränsöverskridande överföring tillhandahölls inte och den information som lämnades avseende avgifter för den aktuella tjänsten var i många fall oklar eller felaktig. Dessutom saknades ofta information om hur ersättnings- och klagomålsfrågor hanterades.

Redovisade åtgärder – informationsgivning

Samtliga banker redovisade ett antal åtgärder, som till största del genomförs under innevarande år, i syfte att uppdatera, utöka eller omarbета redan

befintligt informationsmaterial. Det gäller både tryckt information och information som är tillgänglig via Internet.

En bank har kundinformationen enbart på sitt intranät och undviker information i tryckt form då den snabbt blir inaktuell. Kontorspersonalen skriver ut information från intranätet och lämnar till kunder vid behov.

Flertalet banker hänvisade till det arbete som pågår inom Svenska Bankföreningen med att utarbeta en gemensam kundinformation. Målsättningen är att detta arbete ska kunna avslutas före halvårsskiftet 2002. Det material som arbetas fram är tänkt att utgöra ett generellt basmaterial där respektive bank har möjlighet att komplettera med ytterligare information.

Flertalet banker redovisade även åtgärder inriktade på utbildning av personal. I vissa fall sker detta genom en kartläggning av utbildningsbehovet för att därefter åstadkomma riktade utbildningsinsatser.

Bland övriga åtgärder kan nämnas omarbetning av de uppdragsblanketter som kunderna använder eller att villkoren sänds till kund i efterhand vid transaktion som utförs via telefonbank.

Avgifter

Lag om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (SFS 1999:268)

Av 3 § framgår att banker som verkställer betalningsöverföringar skall informera kunderna om villkoren för en betalningsöverföring. Informationen skall lämnas skriftligen eller i elektronisk form och skall bland annat innehålla uppgift om hur kostnaderna för överföringen skall beräknas.

Av 11 § framgår att en bank som medverkar vid en betalningsöverföring inte får göra avdrag för kostnader från det belopp som skall överföras, om inte beställaren har angett att kostnaderna helt eller delvis skall bäras av betalningsmottagaren.

Iakttagelser från föregående rapport

Ett antal avsteg från regeln att kostnader inte får dras från det överförda beloppet konstaterades.

Redovisade åtgärder – avgifter

Målsättningen med bankernas åtgärder är att kunden i förväg ska vara informerad om vilka avgifter som gäller och att de avgifter som kunden betalar ska vara korrekta.

För att underlätta för kunden inför vissa banker i större utsträckning standardiserade avgifter inom respektive bank. De avgifter som tas ut kan till exempel vara enhetliga inom EU/EES, men variera för överföringar till övriga länder.

Mottagande banker inom EES omfattas av lagstiftning motsvarande den som gäller för svenska banker. Flertalet banker påpekade dock att det innebär stora svårigheter att helt säkerställa att mottagande banker inte belastar betalningsöverföringar med avgifter som inte är överenskomna. För att säkerställa att mottagarbanken inte tar ut avgifter för vissa betalningsöverföringar använder bankerna till exempel så kallade certifieringar av mottagarbanker eller så sluts bilaterala avtal mellan avsändande och mottagande banker. För transaktioner till dessa banker kan avsändande bank utfärda prisgarantier. Bankerna redovisar att i samband med kontinuerlig översyn av motpartsbanker och korrespondentbanker förs diskussioner i syfte att förbättra efterlevnaden av de regler som gäller för avgiftsuttag.

Inom internationella branschgemensamma organisationer som Europeiska Bankföreningen (EBF) och European Banking Association (EBA) pågår arbeten i syfte att förbättra informationen, öka säkerheten och minska överföringstiderna vid internationella betalningar.

Arbete pågår för att skapa systemmässiga förutsättningar för ett utökat samarbete och för att skapa överenskommelser kring villkor för betalningsöverföringar. Ett exempel är det inom EBF pågående arbetet som verkar för införandet av en beloppsgräns för vad mottagande bank får ta ut som avgift. En sådan beloppsgräns skulle innebära möjlighet för avsändande bank att utfärda en prisgaranti oavsett mottagande bank.

Tidsåtgång

Lag om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (SFS 1999:268)

Av 3 § framgår att banker som verkställer betalningsöverföringar skall informera kunderna om villkoren för en betalningsöverföring. Informationen skall lämnas skriftligen eller i elektronisk form och skall bland annat innehålla uppgift om den tid det tar att överföra ett belopp till den bank som betalningsmottagaren anlitar.

Av 7 § framgår bland annat att det belopp som betalningsöverföringen avser skall överföras till den som betalningsmottagaren anlitar senast före utgången av femte bankdagen från acceptdagen, om inte beställaren och den anlitade banken uttryckligen kommit överens om någon annan tid.

Iakttagelser från föregående rapport

Bankernas centrala enheter uppgav att överföringstiderna uppgick till mellan två och tre bankdagar. Av den information som erhöles i samband med att överföringarna beställdes framgick att överföringstiden i allmänhet beräknades till fem bankdagar vilket motsvarade lagens krav.

Resultatet av de överföringar som genomfördes i tid för att redovisas i rapporten, visade att överföringstiden i ett fall översteg de lagstadgade fem bankdagarna och då med en dag.

I två fall, vilka av tidsskäl ej var möjliga att redovisa i rapporten, uppgick överföringstiden till en kalendermånad.

Redovisade åtgärder – tidsåtgång

Övergripande arbeten pågår inom olika branschgemensamma organisationer för att förkorta tidsåtgången för gränsöverskridande betalningsöverföringar. Bankerna redovisade åtgärder såsom certifiering av vissa banker eller bilaterala avtal med motpartsbanker exempelvis genom överenskommelser om affärsutbyte. Målsättningen är att genom snabba och pålitliga motpartsbanker säkerställa en hög kvalitet.

Bland redovisade åtgärder ingick dessutom utveckling av administrativa rutiner, ökade resurser vad gäller personal och systemutveckling inom området utlandsbetalning.

De två fall där överföringstiden till mottagaren i Italien uppgick till en kalendermånad har kommenterats av de berörda bankerna.

I det ena fallet medger banken att det fanns brister i kontorets hantering av ärendet och då i första hand reklimations- och ersättningsfrågor. Banken uppger att informations- och utbildningsinsatser har vidtagits enligt redovisad åtgärdsplan. I det andra fallet anser banken att felaktigheten begicks av mottagande bank. Dock medger banken att det var olyckligt att kunden inte löpande informerades om händelseutvecklingen och att banken borde undersökt närmare vad som kunde vara skälet till att överföringen inte kommit fram. Med anledning av det inträffade kommer banken att se över sina avtal och rutiner med de utländska korrespondentbankerna.

Inhemska överföringar och betalningar

Bankernas rutiner för inhemska överföringar mellan olika banker fungerar bra konstaterade Finansinspektionen redan i den första rapporten i februari. Information om när pengarna var tillgängliga hos mottagaren behövde dock förbättras. Detta har bankerna tagit fasta på och sökt förbättra informationen via instruktionerna till personalen och direkt till kunden. Utöver detta har också antalet tidpunkter för att överföra belopp via Dataclearingen till en annan mottagande bank utökats. Numera finns det möjligheter att föra över belopp upp till fyra gånger per dag och därmed minska tidsåtgången för den här sortens överföringar. Vilka banker som kommer att välja denna högre service-nivå för överföringarna är ett affärsbeslut som respektive bank fattar.

Inom Bankgirot kommer antalet tidpunkter för att skicka och ta emot betalningar att utökas och därmed ge möjlighet till kortare betalningstider. Även här har respektive bank möjlighet att välja servicenivå. Bankgirots målsättning är att skapa förutsättningar för att en betalning, från och med december månad år 2002, ska vara genomförd inom 24 timmar. Finansinspektionen anser att bankerna bör utnyttja denna möjlighet.

För betalningar via postgirokonto agerar de undersökta bankerna också olika. En bank kommer att tillföra ytterligare en överföringstidpunkt medan en annan klart uttalat att vidareutveckling av betaltjänster via postgirokonto inte är aktuell då detta numera är ett kontoslag inom Nordea-koncernen.

Informationsgivning

I Finansinspektionens allmänna råd om inlåningskonton och tillhörande banktjänster (FFFS 2001:8) anges i 5 § att på varje bankkontor och hemsida bör finnas aktuell avgifts-, ränte- och produktinformation.

Iakttagelser från föregående rapport

Under FI:s kartläggning av bankernas regler och villkor, hänvisade bankerna till de allmänna villkoren för inlåningskontot. Vid kontrollen visade det sig dock att kunderna ofta själva fick be om information om avgifter och tidsåtgång. Bankpersonalen var inte heller alltid medveten om de faktiska överföringstider som gällde.

Redovisade åtgärder – informationsgivning

Bankerna redovisade ett antal åtgärder som vidtagits i syfte att uppdatera, utöka eller omarbete redan befintligt informationsmaterial om avgifter och tidsåtgång för svenska överföringar och betalningar. Ett par av bankerna redovisade att såväl kundinformationen på Internet som instruktionerna till personalen har reviderats och förtydligats. En bank uppgav att det redan idag finns förutsättningar för bankpersonalen att ge korrekt information till

kunden eftersom bankens intranät innehåller tabeller med överföringstider liksom att kundinformationerna på bankens Internetsidor är aktuell. En bank kommer att på varje bankkontor ha en aktuell prislista för överföringar inklusive överföringstider.

Tidsåtgång

I Finansinspektionens allmänna råd om inlåningskonton och tillhörande banktjänster (FFFS 2001:8) anges att ett överföringsuppdrag bör genomföras på ett snabbt och säkert sätt.

Iakttagelser från föregående rapport

Bankerna uppfyllde rekommendationerna i FFFS 2001:8 om att snabbt och säkert genomföra överföringsuppdrag. Ett uppdrag på förmiddagen effektuerades i de flesta fall under samma dag eller senast dagen efter. Överföringar som begärts på eftermiddagarna tog alltid en bankdag. Skillnaden mellan bankerna kunde förklaras av att de valt olika servicenivå.

Då det gällde betalningar via bankgiro- och postgirokonto var slutsatsen att möjlighet fanns att förkorta tidsåtgången.

Redovisade åtgärder – tidsåtgång

Tre av bankerna kommer, med början i april och maj månad, utöka antalet tidpunkter från två till fyra per dag, då de via Dataclearingen skickar överföringsuppdrag till ett mottagande konto i en annan bank. Detta innebär att en kunds överföringar till konto i annan bank i större utsträckning kan genomföras samma dag.

Girobetalningar via Internet tar hos en av bankerna alltid en bankdag. En annan bank kommer senare i år att möjliggöra för bankgirobetalningar, som görs senast vid en viss tidpunkt via Internet, att bokföras på mottagarens konto samma dag. Från och med i sommar kommer en annan av bankerna att skicka betalningar fyra gånger per dag till bankgirot med skyldighet för den mottagande banken att bokföra transaktionen senast 150 minuter efter mottagandet.

För betalningar via postgirokonto planerar en bank att införa ytterligare en överföringstidpunkt med möjlighet till bokföring samma dag. En annan bank kommer att möjliggöra samma tidsåtgång för postgirobetalningar som för bankgirobetalningar. En av bankerna uppger att ingen utveckling av betalningstjänster via postgirokonton kommer att ske då dessa alltmer kommer att likställas med övriga Nordea-konton och därmed kan nås via bankgirosystemet.