



RAPPORT DEN 17 NOV 2005

DNR 05 - 934-000

2005:11

# Från konto till konto VII

En granskning av  
bankernas avgifter och information  
kring utlandsbetalningar.

## INNEHÅLL

SAMMANFATTNING	1
UPPDRAGET	2
BANKERNAS RUTINER FÖR SAMARBETSAVTAL	3
Fi:s uppdrag	3
Multilaterala avtal	3
Bilaterala avtal med andra banker	4
BANKERNAS UTTAG AV AVGIFTER	5
Fi:s uppdrag	5
EU-betalning	6
Annan gränsöverskridande betalning inom EES	7
Avgifter för automatuttag och kortköp	8
Bankernas intäkter och kostnader för gränsöverskridande överföringar	9
FI:S ÅTGÄRDER MOT BRISTANDE INFORMATION	10
Fi:s uppdrag	10
Fi:s åtgärder under 2005	10
EFFEKTERNA AV STRAFFAVGIFTER HÖSTEN 2004	13

## Sammanfattning

FI har på regeringens uppdrag under år 2005 granskat bankernas avgifter och information kring gränsöverskridande betalningar, samt bankernas rutiner för samarbetsavtal. Granskningen har omfattat Handelsbanken, SEB, Nordea Bank, och FöreningsSparbanken, samt beträffande kortavgifter även SkandiaBanken och ICA-banken. Granskningen visar följande:

- Bankerna har rutiner som säkerställer att de avtal som de träffar med andra banker för gränsöverskridande betalningsöverföringar inom EES överensstämmer med gällande EU-regler.
- De avgifter som bankerna tar ut för utlandsbetalningar har ökat något jämfört med år 2003. Avgifterna för den så kallade EU-betalningen<sup>1</sup> har dock inte ökat. Trots att vissa avgifter höjts täcker dessa, med något undantag, inte bankernas kostnader för tjänsterna.
- Det förekommer att bankerna för vissa EU-betalningar tar ut en avgift som de hänför till aviseringskostnader. Inhemskas betalningar aviseras normalt inte. FI anser att aviseringsavgiften inte strider mot EU-reglerna om kunden har en möjlighet att avstå från den. FI har därför uppmanat bankerna att se över prissättningen så att den inte är prisdiskriminerande. Prisinformationen bör också göras mer tydlig så att kunden förstår vad han betalar för. Uppföljning kommer att göras första halvåret 2006.
- Avgifterna för kortköp och automatuttag inom EES är oförändrade jämfört med de nivåer som gällde år 2003.
- Efter de straffavgifter som SEB och Handelsbanken fick betala hösten år 2004 för bristande förhandsinformation om kostnaderna för betalningsöverföringar, har dessa banker vidtagit åtgärder och bland annat säkerställt att kunden alltid får skriftlig prisinformation. Vidare har SEB och FöreningsSparbanken infört efterhandsinformation om växlingsavgiften vid korttransaktioner utomlands på kontoutdrag. Mot denna bakgrund ser inte FI anledning till ytterligare ingripanden.
- Under år 2005 har FI endast fått ett fåtal klagomål från konsumenterna på dessa tjänster. Konsumenternas Bank- och finansbyrå har under samma period haft ett femtiotal konsumentkontakter angående betalningsöverföringar inom EES, vilket är något fler än under 2004. FI:s intryck av dessa konsumentkontakter är att även om bankerna tillhandahåller skriftlig information, så är den ofta för komplex för konsumenten att ta till sig. Bankerna behöver öka ansträngningarna att göra informationen lätt tillgänglig, tydlig och tillräcklig. Detta är särskilt viktigt eftersom utlandsbetalning är en tjänst som flertalet konsumenterna utnyttjar mycket sällan.

*Författare: Johan Terfelt*

---

<sup>1</sup> Se definitionen i not 6.

## Uppdraget

På regeringens uppdrag har FI sedan år 2002 granskat områdena för gränsöverskridande betalningsöverföringar samt automatuttag och kortköp inom EU. I fokus för granskningarna har bland annat varit bankernas avgifter och information om avgifter för dessa tjänster.

Hösten 2004 meddelade FI en anmärkning och straffavgift om vardera 1 miljon kronor till Handelsbanken och SEB för bristande förhandsinformation om avgifter vid betalningsöverföringar. FI var även kritisk till att SEB och FöreningsSparbanken var sena med att införa efterhandsinformation om växlingspåslag vid korttransaktioner i annan valuta.<sup>2</sup> Inom EU pågår ett arbete med nya och enhetliga regler på betalningsområdet. Den nuvarande regleringen är spridd i olika dokument vilket skapar oklarheter. Detta arbete innebär i sig att bankbranschen bör ha en beredskap för förändringar i framtiden.

I februari 2005 fick FI ett nytt uppdrag från regeringen.<sup>3</sup> Uppdraget bestod av fyra delar:

*”Finansinspektionen ges i uppdrag att*

- *se över svenska bankers rutiner för samarbetsavtal som finns med banker i andra EES-länder och som reglerar gränsöverskridande betalningsöverföringar,*
- *följa upp svenska bankers uttag av avgifter av kund i samband med dessa betalningar, automatuttag och kortköp i andra EES-länder än Sverige,*
- *redovisa vilka åtgärder som fram till avrapporteringstillfället har vidtagits mot svenska bankers bristande information till kunder i samband med gränsöverskridande betalningsöverföringar, automatuttag och kortköp i andra EES-länder än Sverige för att säkerställa att informationsbestämmelserna efterlevs, samt*
- *redovisa vad de beslut om straffavgifter som under år 2004 meddelats två banker har medfört för förbättringar avseende informationsgivningen.”*

Detta är den sjunde rapporten i en serie som kallas Från konto till konto och som överlämnas till regeringen den 17 november 2005. Rapporten är indelad i fyra delavsnitt, motsvarande de fyra frågeställningarna enligt regeringsuppdraget.

Granskningarna som berör betalningsöverföringar inom EES omfattar FöreningsSparbanken AB (FSPA), Nordea Bank AB (publ) (Nordea), Skandinaviska Enskilda Banken AB (publ) (SEB) och Svenska Handelsbanken AB (publ). Granskningen av avgifter vid kortköp och automatuttag omfattar förutom nämnda banker även SkandiaBanken Aktiebolag (publ) (Skandiabanken) och ICA-Banken AB (ICA-banken).

<sup>2</sup> Se rapporten Från konto till konto VI (2004:10) samt beslutet FI dnr 04-7995-320.

<sup>3</sup> Finansdepartementet Fi2005/854

# Bankernas rutiner för samarbetsavtal

## SAMMANFATTNING

Finansinspektionen gör bedömningen att SHB, SEB, FSPA och Nordea har rutiner för att säkerställa att de bilaterala samarbetsavtal som bankerna ingår överensstämmer med de regelverk som reglerar gränsöverskridande betalningar inom EES. Bankerna är även aktiva i olika organ som arbetar med både legala- och tekniska frågor kring dessa överföringar. Därigenom skaffar sig bankerna en viss framförhållning till förändringar i regelverket.

## FI:s uppdrag

FI ska se över bankernas rutiner för samarbetsavtal med andra banker vid gränsöverskridande betalningar inom EES.

Bankernas skyldigheter vid utlandsbetalningar till andra EES-länder styrs dels av lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (härefter även lagen om betalningsöverföringar), dels av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2560/2001 om gränsöverskridande betalningar (härefter även förordningen). Lagen om betalningsöverföringar är en direkt följd av ett EG-direktiv<sup>4</sup> som syftar till att undanröja hindren för gränsöverskridande betalningar och samtidigt se till att kunderna får tillräcklig information.

De olika avtal som sluts mellan bankerna för att hantera gränsöverskridande betalningar måste vara anpassade till kraven i nämnda författningar. EU-kommissionen överväger dessutom nu reviderade och nya regler på betalområdet, vilket ställer än högre krav på att bankerna säkerställer att samarbetsavtalen inte motverkar lagstiftningen.

## Multilaterala avtal

De europeiska bankernas projekt SEPA<sup>5</sup> – ett enhetligt betalningsområde i Europa – som innebär framtagande av regelverk och infrastruktur för betalningar i euro minskar behovet av bilaterala avtal med andra europeiska banker. Det regelverk för infrastruktur som byggs upp och som kallas PE-ACH (pan-European automated clearing house) ska göra det möjligt för alla europeiska banker att direkt eller indirekt utföra kostnadseffektiva EU-betalningar<sup>6</sup>. Hela regelverket och den tillhörande infrastrukturen bygger på EU-regleringen. Regelverket är dock av multilateral karaktär.

PE-ACH är framtaget av European Payment Council (EPC). EPC är ett organ som består av europeiska banker, nationella bankföreningar, de tre

<sup>4</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 97/5/EG om gränsöverskridande betalningar.

<sup>5</sup> Single Euro Payments Area

<sup>6</sup> En EU-betalning är en överföring av euro eller SEK mellan två EU-länder, upp till ett värde motsvarande 12 500 euro (från den 1 januari 2006 gäller 50 000 euro). En EU-betalning omfattas av reglerna i förordningen.

europiska kreditorganisationerna<sup>7</sup>, samt European Banking Association. EPC är diskussionspart gentemot EU-kommissionen i lagstiftningsprocessen. EPC definierar bankernas gemensamma ståndpunkter för rena betaltjänster, samt stödjer och följer implementeringen av tagna beslut. Sammantaget säkerställer det att de multilaterala regelverken utformas i enlighet med EU-reglerna.

De granskade bankerna arbetar löpande med frågor som berörs av både genomförd och pågående lagstiftning, bland annat genom organ i Svenska Bankföreningen, genom EPC, samt genom andra arbetsgrupper som till exempel SWIFT Northern European User Group och svenska EBA-gruppen.

Vid betalningar som ligger utanför ovan nämnda infrastruktur kan det dock förekomma bilaterala avtal mellan banker i Europa.

### **Bilaterala avtal med andra banker**

När en överföring hamnar utanför PE-ACH-strukturen blir det aktuellt för de svenska bankerna att ha avtal med banker i andra EES-länder så att betalningar till och från Sverige kan genomföras med det aktuella landets betalningssystem. Dessa utländska banker kallas korrespondentbanker.

Bankerna upprättar för detta, och även för andra ändamål, bilaterala avtal i form av så kallade Service Level Agreement.<sup>8</sup> I avtalen regleras hur olika typer av tjänster ska hanteras av de avtalsslutande bankerna. Betalningar är endast en av flera sådana tjänster som bankerna kan vilja reglera. Avtalen kan till exempel innehålla överenskommelser om kommunikationssätt, priser och reklamationsförfaranden. Vid betalningar har bankerna ofta behov av att ha ett konto i den utländska banken i det landets valuta, ett så kallat nostrokonto<sup>9</sup>. Villkoren för dessa konton regleras i Terms & Conditions som ges av varje enskild kontoförande bank.

Kvaliteten i dessa avtal säkerställs genom att de granskas av bankernas juristfunktioner vid upprättandet. Vid ändringar i regelverken bevakas avtalen så att de överensstämmer med författningarna. Avtalen innehåller ibland förbehåll att gällande lagar och förordningar alltid ska tillämpas. Det förekommer också att det görs direkta hänvisningar till regler i författningarna.

---

<sup>7</sup> European Banking Federation, European Savings Banks Group och European Association of Cooperative Banks.

<sup>8</sup> Ett exempel är Nordeas Ekonomibetalning som förutsätter sådana bilaterala avtal, se sid 7.

<sup>9</sup> En svensk banks konto hos en utländsk bank, i regel korrespondentbank. Motsats: lorokonto

# Bankernas uttag av avgifter

## SAMMANFATTNING

Avgifterna för så kallade normalbetalningar som beställs via kassa har generellt ökat något. Fortfarande uppvisar bankerna avsevärda skillnader i avgiftsnivåerna mellan sig. Inom respektive bankkoncern har dock variationerna i avgifter dock nästan helt försvunnit. Bankerna har alltså högre kostnader än intäkter för dessa betalningar, även om spannet har minskat något. De större påverkbara kostnaderna finns främst i inom banken och i bank-kund-relationen.

Bankernas avgifter för EU-betalning är samma som under år 2003. I några fall tog bankerna ut en avgift för avisering via post, trots att motsvarande avisering inte fanns för inhemska överföringar. FI anser att bankerna kan ta ut denna kostnad om kunden har en reell möjlighet att avstå från kostnaden. Denna möjlighet erbjuds inte idag. FI kommer därför under första halvåret 2006 att följa upp hur bankerna hanterar denna fråga. Ingen bank uppvisar ett överskott i intäkter för tjänsten EU-betalning.

Avgifterna för automatuttag och kortköp inom EES ligger kvar på samma nivåer som gällde år 2003.

## FI:s uppdrag

FI ska följa upp bankernas uttag av avgifter av kund i samband med gränsöverskridande överföringar till andra EES-länder än Sverige samt vid automatuttag och kortköp i dessa länder.

FI har i en tidigare rapport konstaterat att bankernas intäkter för gränsöverskridande överföringar inte täckte de kostnader som bankerna hade för dessa tjänster.<sup>10</sup> I syfte att se om det skett några förändringar i detta hänseende har FI även jämfört bankernas kostnads-/intäktssiffror för år 2004 med de siffror som gällde 2002.

<sup>10</sup> s. 17 i rapporten Från konto till konto V (2003:4)

## EU-betalning

### Artikel 3 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2560/2001 om gränsöverskridande betalningar i euro

Av artikeln framgår att de avgifter som en bank tar ut för en gränsöverskridande betalningsöverföring upp till 12 500 euro (från 1 januari 2006 gäller 50 000 euro) ska vara desamma som de avgifter banken tar ut för motsvarande inhemska betalning i euro.

Ovanstående artikel i förordningen ger uttryck för den så kallade lika-behandlingsprincipen. En betalning som omfattas av förordningen ska vara prissatt på samma sätt som en motsvarande inhemsk betalning. Med *avgift* avses varje avgift som har ett direkt samband med en gränsöverskridande betalning.<sup>11</sup>

Bankernas avgifter för att skicka en EU-betalning är samma som när FI gjorde motsvarande granskning 2003.<sup>12</sup>

Bankerna tar även ut en avgift av mottagaren av en EU-betalning. Bankerna gör gällande att denna avgift avser den efterhandsavisering som enligt en huvudregel görs till mottagaren av en betalning.<sup>13</sup> Nivån på avgiften är ofta 10 kr. Motsvarande avisering sker dock sällan vid inhemska betalningar och följaktligen tas sällan någon aviseringsavgift ut.

Om banken önskar ta ut en avgift för postavisering bör kunden ha en reell möjlighet att avstå från denna.<sup>14</sup> Aviseringsavgiften blir i annat fall ett hinder som diskriminerar gränsöverskridande betalningar till förmån för inhemska betalningar, vilket strider mot likabehandlingsprincipen i artikel 3 i förordningen. Om kunden har en möjlighet att välja bort avgiften blir tjänstens grundegenskap – överföring av köpkraft – då inte prisdiskriminerad.

Av lagen om betalningsöverföringar kan dock inte dras slutsatsen att en bank *måste tillhandahålla* möjlighet för kunden att avstå från efterhandsinformation. En följd är dock att om banken väljer att inte tillhandahålla möjlighet att avstå från avisering via post, så kan banken med dagens förutsättningar för inhemska överföringar inte heller ta ut en avgift för denna avisering.

FI kommer under första halvåret 2006 följa upp hur bankerna hanterar frågan om avgift för avisering via post.

<sup>11</sup> Artikel 2 f i förordningen.

<sup>12</sup> s. 16 i rapporten Från konto till konto V (2003:4). Nordea införde möjligheten att göra utlandsbetalningar via sin internetbank under år 2005. Prissättningen överensstämmer inte med de principer som förordningen ger uttryck för. Banken kommer att se över detta till årsskiftet 2005/2006.

<sup>13</sup> 4 § lagen om betalningsöverföringar.

<sup>14</sup> Jfr 4 § 3 st. lagen om betalningsöverföringar.



## Annan gränsöverskridande betalning inom EES

I tabellen redovisas de avgifter som bankerna tar ut fr o m den 1 juli 2005 för en normalbetalning. Avgiften avser en överföring som beställs via kassa och där avsändaren ska betala avgifterna både till avsändande och mottagande bank, en så kallad OUR-betalning. För en jämförelse finns även resultatet från FI:s undersökning år 2003<sup>15</sup> med i tabellen.

**Tabell. Avgifter till avsändande bank, via bankkontor**

Mottagarland	Avsändande bank			
	FSPA År 2003/2005	Nordea År 2003/2005	SEB År 2003/2005	SHB År 2003/2005
Danmark	(77/195) <sup>16</sup>	80/80	160/200	200-320/275 <sup>17</sup>
Finland	(102/195) <sup>16</sup>	80/80	160/200	260/275 <sup>17</sup>
Frankrike	(68/195) <sup>16</sup>	80/80	160/200	200-350/275 <sup>17</sup>
Italien	(68/195) <sup>16</sup>	190/190	160/200	50-350/275 <sup>17</sup>
Norge	(79/195) <sup>16</sup>	80/80	160/200	0-10/275 <sup>17</sup>
Spanien	(68/195) <sup>16</sup>	40-80/80	160/200	160-310/275 <sup>17</sup>
Storbritannien	(67/195) <sup>16</sup>	190/80	160/200	175-325/275 <sup>17</sup>
Tyskland	(140/195) <sup>16</sup>	190/80	160/200	85-235/275 <sup>17</sup>

**FSPA** har frångått sin tidigare princip att genomgående tillämpa avgiften för en EU-betalning (40 kr) med tillägg för den mottagande bankens kostnader. Avgift för en normalbetalning är nu 95 kr, med ett generellt tillägg på 100 kr för mottagande banks kostnad. Om den faktiska kostnaden hos mottagande bank är känd för FSPA debiteras istället denna kostnad.

**Nordeas** avgifter är samma 2005 som år 2003. Grundpriset för en normalbetalning är 120 kr, med ett tillägg på 70 kr för den mottagande bankens kostnader. Till vissa länder erbjuder Nordea tjänsten ekonomibetalning. Grundpriset för en ekonomibetalning är 40 kr och tillägget för mottagande bankens kostnader är 40 kr. Ekonomibetalning förutsätter att Nordea har avtal med en bank i mottagarlandet. 2003 saknades avtal med banker i Italien, Storbritannien och Tyskland. Här har dock en förändring skett och 2005 saknas avtal endast med banker i Italien.

**SEB** tar 100 kr för en normalbetalning med ett tillägg på 100 kr för den mottagande bankens kostnader. Tillägget har höjts med 40 kr jämfört med år 2003.

<sup>15</sup> s. 13 i rapporten Från konto till konto V (2003:4).

<sup>16</sup> De avgifter som anges för år 2003 avser en genomsnittlig avgift vid vissa genomförda betalningar och där FSPA kan ha känt till den mottagande bankens kostnader. Avgiften för år 2005 är den generella avgiften som tillämpas om FSPA inte känner till mottagande banks kostnader.

<sup>17</sup> Avgifterna bestäms på respektive bankkontor. I och med att SHB år 2005 införde skriftlig prisinformation i den blankett som banken använder vid utlandsbetalningar har variationerna i avgifterna upphört.

**SHB**:s avgift för en normalbetalning är idag genomgående 150 kr med ett tillägg på 125 kr för kostnader hos mottagande bank. SHB har fortfarande de högsta avgifterna, men de variationer i avgiftsuttaget som tidigare förekom mellan olika bankkontor har idag upphört.

Den generella slutsats som kan dras av ovanstående är att för den aktuella betalningstypen (OUR) har avgifterna för kunden ökat något jämfört med år 2003. Justeringarna förefaller ha skett främst på den del av avgiften som hänför sig till de avgifter som de mottagande bankerna tar ut.

### ***Betalning via bankernas internetbanker***

Av de undersökta bankerna erbjuder förutom SEB och FSPA nu även Nordea utlandsbetalning via sina internetbanker.

Avgiften vid en normalbetalning genom **SEB**:s internetbank är 50 kr, med tillägg för den mottagande bankens kostnader på 100 kr. År 2003 var avgifterna 50 kr + 60 kr.

**FSPA** har samma grundavgift om 50 kr som SEB, med tillägg på 100 kr för mottagande bankens kostnader om den inte är känd för FSPA. Avgifterna är desamma som banken tillämpade 2003. FSPA erbjuder dock inte längre EU-betalning med tillägg för den mottagande bankens kostnader.

**Nordeas** avgifter för motsvarande tjänst är 25 kr, med tillägg för den mottagande bankens kostnader på 40 kr om det är en ekonomibetalning, och 70 kr för övriga överföringar.

Vid den förra undersökningen år 2003 var det endast SEB och FSPA som erbjöd internetbetalning till utlandet. Någon större förändring i avgifterna kan därför inte påvisas.

### **Avgifter för automatuttag och kortköp**

Avgifterna för automatuttag och kortköp är hos de granskade bankerna - SEB, FSPA, SHB, Nordea, ICA-banken och Skandiabanken - desamma år 2005 som under år 2003.

För uttag i euro inom EU är avgiften oftast 0 kr. Vid uttag i andra valutor eller i andra länder varierar avgifterna mellan 25 och 35 kr. ICA-banken och Skandiabanken tar dock inte ut någon uttagsavgift alls.

För de vanligaste bankkortet tar bankerna inte ut någon avgift när kortet används för att betala en vara eller en tjänst.

Samtliga banker förutom ICA-banken tar dock ut en avgift om korttransaktionen omfattar en valutaväxling. Avgiften, som ofta kallas administrativt påslag eller valutapåslag, varierar från 1,50 till 1,65 procent mellan de olika bankerna. Jämfört med avgiftsnivån 2003 har ingen bank gjort några ändringar.

## Bankernas intäkter och kostnader för gränsöverskridande överföringar

De relativt markanta variationer som förekommer mellan bankernas avgifter för gränsöverskridande betalningsöverföringar väcker frågan om avgifterna återspeglar bankernas kostnader för tjänsterna. Konsumenten har ett intresse av att kunna ha tillgång till tjänsten till ett rimligt pris. År 2003 granskade FI bankernas kalkyler för dessa tjänster under år 2002. FI kom fram till att tjänsterna med något undantag var subventionerade, det vill säga att bankernas kostnader var högre än intäkterna.<sup>18</sup>

FI har på nytt granskat intäkter och kostnader, och har då jämfört de fyra storbankernas kalkyler för tjänsterna år 2004 med kalkylerna för 2002. Inte heller under 2004 täckte de avgifter som bankerna tog ut för gränsöverskridande betalningar de kostnader som de hade för tjänsten. Ett undantag är en bank som uppvisar ett överskott för normalbetalningar lämnade via dess internetbank. Den så kallade EU-betalningen går med ett generellt underskott, oavsett om kunden lämnar uppdraget via kassa eller internetbank.

Spannet mellan kostnader och intäkter hos de enskilda bankerna har dock minskat något, men även här finns undantag där spannet istället ökat. Generellt är skillnaderna mellan kostnader och intäkter fortfarande stort hos de enskilda bankerna, och vid samtal med bankerna framkommer att de avgifter som tas ut från kund är fastställda ur ett marknadsperspektiv och att tjänsterna därmed medvetet subventioneras.

Som framgått i tidigare avsnitt varierar de granskade bankernas egna avgifter för normalbetalningar från 40 kr till 150 kr mellan bankerna. Den lägsta avgiften har dock Nordea som tar 25 kr för en normalbetalning via sin internetbank.

FI har inte funnit någon metod för att göra en rättvisande jämförelse i kostnads-/intäktshänseende bankerna emellan. Bankerna är inte stereotypa utan deras rutiner och organisationer för att hantera gränsöverskridande betalningsöverföringar ser mycket olika ut. Likaså har bankerna olika sätt att definiera de kostnader som ingår i kalkylerna för den enskilda tjänsten. Möjligheterna att särskilja olika kostnader skiljer sig också åt mellan bankerna. Det är följaktligen en avsevärd skillnad i den genomsnittliga kostnaden per utförd betalning, när man försöker jämföra de olika bankerna.

Den största delen av bankernas kostnader hänför sig till intrabank- och kundbank-förhållanden. Detta ser man inte minst om man jämför bankernas kostnader per utförd betalning beställd via kassa med en betalning som är beställd via internetbank. Konsumenterna har ett intresse av att kunna genomföra gränsöverskridande överföringar till rimliga priser. Bankerna bör därför arbeta med att effektivisera hanteringen för att på så sätt reducera de interna kostnaderna per överföring.

<sup>18</sup> s. 17 f. i rapporten Från konto till konto V (2003:4)

# FI:s åtgärder mot bristande information

## SAMMANFATTNING

Bankernas åtgärder för att förbättra informationsbristerna i för- och efterhandsinformation om avgifter respektive valutakurser har varit tillräckliga. För att komma tillrätta med tidigare påpekade informationsbrister har FI utöver uppföljning och kontroller inte behövt vidta ytterligare åtgärder.

FI anser dock att bankernas prislistor bör göras tydligare så att kunden kan förstå vad han/hon betalar för. Exempel på otydlighet är den avgift för avisering via post som mottagare av en EU-betalning ibland får betala. FI kommer under år 2006 att följa upp hur bankerna hanterar frågan om aviseringsavgift.

## FI:s uppdrag

FI ska redovisa vilka åtgärder som sedan den förra granskningen år 2004 har vidtagits mot svenska banker för att komma tillrätta med de brister som då konstaterades. Brister fanns både i för- och efterhandsinformationen till kunderna.<sup>19</sup>

## FI:s åtgärder under 2005

FI har fortlöpande under året följt bankernas åtgärder för att förbättra informationen till kunderna. Vissa praktiska kontroller har skett.

### *Förhandsinformation om kostnader*

**3 § lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, samt artikel 4 i Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr 2560/2001 om gränsöverskridande betalningar i euro**

Av dessa bestämmelser framgår att banker ska lämna kunder skriftlig och lättförstådd förhandsinformation om kostnaderna för en betalningsöverföring.

FI beslutade under hösten 2004 att meddela anmärkning och straffavgift om vardera 1 miljon kronor till Handelsbanken och SEB för bristande information om kostnader för betalningsöverföringar.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Rapporten Från konto till konto VI (2004:10)

<sup>20</sup> FI:s beslut dnr 04-7995-320.

För att komma tillrätta med denna brist har båda bankerna i de blanketter som dessa regelmässigt använder vid gränsöverskridande betalningar infört prisuppgifter. Därmed säkerställs att kunderna innan uppdraget lämnas till banken får tillgång till information om kostnaden för betalningsöverföringen.

På sidan 6 har nämnts att det förekommer att en avgift tas ut för efterhandsavisering via post. Detta är oftast förekommande vid ankommande EU-betalningar då mottagaren får betala en avgift om 10 kr. Prislistorna anger beloppet, med det framgår inte tydligt vad avgiften avser. Istället ser det ut som att det är själva överföringen avgiften avser.

FI anser att det är viktigt med en genomlysning av vad kunden betalar för. För att kunna göra en jämförelse mellan betalningstjänster måste de avgifter som tas ut redovisas tydligt. Om banken tar ut en särskild avgift som avser avisering via post så bör detta följaktligen klart framgå.

FI kommer under år 2006 att följa upp hur bankerna hanterar frågan om aviseringsavgifter, men har för närvarande inga ytterligare synpunkter på bankernas förhandsinformation om avgifter för gränsöverskridande betalningar.

### *Efterhandsinformation om valutaväxlingspåslag*

---

**Artikel 4 i Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr 2560/2001 om gränsöverskridande betalningar i euro**

Bestämmelsen anger att om en bank tar ut en avgift för att växla valuta, så ska kunderna få information om de växlingsavgifter som har tagits ut.

FI kritiserade också FSPA och SEB för att de inte gav konsumenterna efterhandsinformation om den avgift som tagits ut för att växla valuta vid kortbetalningar, ofta kallat valutaväxlingspåslag.<sup>21</sup> De övriga granskade bankerna Nordea, SHB, Skandiabanken och ICA-banken hade sådan information på de transaktionsbesked som skickades till kunden.

FSPA och SEB har sedan dess infört denna efterhandsinformation. FI har inga ytterligare synpunkter på informationen.

---

<sup>21</sup> s. 1 i rapporten Från konto till konto VI

### *Efterhandsinformation om omräkningskurs*

---

**7 § Finansinspektionens allmänna råd om kontokort och automattjänster (FFFS 2000:9)**

FI rekommenderar att en kortutgivare redovisar transaktionerna på kortinnehavarens konto genom att regelbundet tillhandahålla denne skriftliga kontoutdrag per post. Om en transaktion avser utländsk valuta bör tillämplig omräkningskurs redovisas för kunden.

SEB och FSPA har även kritiserats för att inte ha infört efterhandsinformation om växlingskurs vid kortbetalningar, vilket FI rekommenderar bankerna.

SEB har nu infört denna information på kontoutdragen.

FSPA har beslutat att införa information om valutakurs på kontoutdragen. Banken bedömer att detta ska vara genomfört till början av 2006. Under tiden erbjuder banken på sin webbsida en funktion för att räkna ut kursen. Redan idag har kunden tillgång till ursprungsbelopp, motbeloppet i svenska kronor och valutaväxlingspåslaget.

Mot bakgrund av de åtgärder som bankerna har vidtagit har FI inte haft anledning att ingripa ytterligare.

## Effekterna av straffavgifter hösten 2004

Två banker fick under hösten 2004 erlägga straffavgifter för att de inte hade tillräcklig prisinformation på gränsöverskridande överföringstjänster.

De direkta effekter som sanktionerna medförde var att båda bankerna tog fram handlingsplaner för att höja kompetensen och därigenom motverka informationsbristerna. Bankerna säkerställde även att kunden alltid får skriftlig prisinformation genom att priserna finns angivna i de blanketter som används vid denna typ av betalningar.

Från de ytterst få konsumenter som under 2005 har vänt sig till FI med klagomål på gränsöverskridande betalningar kan knappast några direkta slutsatser dras om effekter av sanktionerna.

FI har fortlöpande kontakt med Konsumenternas Bank- och finansbyrå för att fånga upp de problem som konsumenterna upplever med finansiella företag och tjänster. Under årets tio första månader hade byrån ca 50 konsumentkontakter om betalningsöverföringar inom EES, vilket är något fler än under motsvarande period föregående år. Några påvisbara effekter efter sanktionerna kan inte påvisas från dessa konsumentkontakter. Den felaktiga tron att EU-regelverket innebär att det ska vara gratis att göra EU-transaktioner ligger dock bakom en del förfrågningar till byrån. Här har byrån en viktig funktion att fylla genom att informera om vad reglerna egentligen innebär.

Den viktigaste informationskanalen är dock alltjämt bankerna själva som, just på grund av att dessa tjänster - gränsöverskridande betalningar - för den enskilde kunden är en sällan använd tjänst, måste se till att informationen är lätt tillgänglig, tydlig och tillräcklig. Av de ärenden som FI och Konsumenternas Bank- och finansbyrå har haft under året får FI intrycket att, trots att bankerna lämnar skriftlig information, så är den för komplex för konsumenterna att förstå.

# Finansinspektionens rapporter

finns på [www.fi.se](http://www.fi.se)

- 2005:10 Finanssektorns stabilitet 2005
- 2005:9 Hantering av klagomål i finanssektorn
- 2005:8 Företagens interna kapitalutvärdering
- 2000:7 Stärkt skydd för trafikskadade
- 2005:6 Den finansiella elmarknaden
- 2005:5 Livbolagens avgifter
- 2005:4 Blancokrediter till konsumenter
- 2005:3 Finanssektorns krisberedskap
- 2005:2 Livbolagens provisioner till försäkringsmäklare
- 2005:1 Indexobligationer – en granskning av informationen till kunderna
- 2004:11 Marknadstillsyn 2004
- 2004:10 Från konto till konto VI
- 2004:9 Finanssektorns stabilitet 2004
- 2004:8 Intressekonflikter i fondbolag
- 2004:7 Värdepappersföretagens rutiner vid kundorder
- 2004:6 Hushållens ökade lån – en riskanalys
- 2004:5 En plan för enklare regler
- 2004:4 Effektiv tillståndsgivning
- 2004:3 Sen fondhandel och market timing
- 2004:2 Internaffärer i nio livbolag
- 2004:1 Bankernas klagomålshantering



Finansinspektionen  
Box 6750, 113 85 Stockholm  
Tel 08-787 80 00  
Fax 08-24 13 35  
[finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)