



Från konto till konto VI

2004:10

En granskning av avgifter vid kortköp och automatuttag inom EES och en uppföljning av rapporten Från konto till konto V (2003:4)

SAMMANFATTNING	1
BAKGRUND	2
AUTOMATUTTAG OCH KORTBETALNINGAR	4
Uppdraget	4
Avgifter vid uttag och köp	5
Avgift för valutaväxling	5
FINANSINSPEKTIONENS ÅTGÄRDER T O M OKTOBER -04	8
Uppdraget	8
Tilläggsuppdrag till de av FI förordnade revisorerna	9
Konsumenternas Bank- och finansbyrå	10
Konsumentverket	10
FI:s uppföljning under sommaren/hösten 2004	10
FI:S FORTSATTA ÅTGÄRDER	14
Förhandsinformation om kostnader	14
Information om valutaväxlingspåslag	14
Dynamic Currency Conversion	14
BILAGA 1 – TABELLER FRÅN RAPPORT 2003:4	15
BILAGA 2 – PRAKTISKA KONTROLLER	16

Sammanfattning

FI redovisar i denna rapport, som är den sjätte i rapportserien *Från konto till konto*, en granskning av valutaväxlingspåslag och fasta avgifter som svenska banker tar vid korttransaktioner inom EES. Rapporten omfattar även åtgärder som FI vidtagit sedan föregående rapport då det konstaterades brister i hur kunderna informerades. FI har granskat Föreningssparbanken, Handelsbanken, SEB, Nordea, ICA-banken och Skandiabanken.

Kortavgifter

- Granskningen visar att bankerna följer reglerna om avgifter vid korttransaktioner inom EU. Det innebär att bankerna tar ut lika stora avgifter när ett kontokort används i Sverige som vid motsvarande transaktion i euro i ett annat EU-land. De valutaväxlingspåslag som bankerna tar ut vid transaktionerna överensstämmer också med vad bankerna uppger för kunderna.
- FI kommer dock att granska tjänsten Dynamic Currency Conversion (DCC) ytterligare. Tjänsten innebär att valutakursen vid ett kortköp fastställs hos sälj företaget till skillnad mot det annars brukliga att kursen fastställs i efterhand genom nätverken VISA eller MasterCard. DCC ska vara ett val för kunden att betala i sin egen valuta. Vid de kortköp som FI gjorde användes DCC utan att kunden valt det. Tjänsten medförde också en sämre kurs för kunderna som varken informerades av sälj företaget eller banken.

Information till kunden

- Sedan föregående rapport har bankerna redovisat vilka åtgärder de vidtagit för att förbättra informationen till kunderna vid en gränsöverskridande betalning. FI:s kontroller, i juli och augusti, visar att Handelsbanken och SEB ännu inte hade uppfyllt lagens krav på att kunderna ska informeras skriftligen om kostnaden för en betalningsöverföring. Mot bakgrund av att FI redan tidigare kritiserat bankerna för detta aktualiserades frågan om att vidta sanktioner enligt de nya möjligheter som lagstiftningen ger FI sedan halvårsskiftet. FI:s styrelse beslutade den 15 november om en straffavgift på en miljon kronor vardera för Handelsbanken och SEB (se beslutet på www.fi.se). Bankerna har dock redovisat för FI att de snarast kommer att vidta åtgärder.
- Om betalningsöverföringen i övrigt, informerar samtliga banker numera enligt lagens krav. Bankernas information vid korttransaktioner om växlingsavgift och växelkurs har också generellt förbättrats. Samtliga banker, förutom Föreningssparbanken, kommer under året att ha infört information i kontoutdrag eller motsvarande material om hur stor växlingskursen blev efter ett automatuttag eller kortköp. Detta är dock inte ett lagkrav utan något som FI rekommenderar.
- Däremot ska kunderna enligt lagen informeras om eventuella avgifter för att växla valuta. Föreningssparbanken och SEB uppger att informationen kommer att införas under året. Övriga banker har redan infört informationen. Skyldigheten att informera om växlingsavgift infördes 2001. FI kommer att följa upp åtgärderna genom kontroller efter årsskiftet.
- Konsumentskyddet har stärkts genom att Konsumenternas Bank- och Finansbyrå har tagit fram informationsmaterial om betalningsöverföringar inom EU/EES och utökat sin sammanställning av avgifter för bankernas vanligaste tjänster

Bakgrund

FI har sedan år 2002 haft regeringens uppdrag att granska gränsöverskridande betalningsöverföringar samt automatuttag och kortköp inom EU.

Under hösten 2003 offentliggjorde FI den femte rapporten¹ i en rapportserie som kallas Från konto till konto. I rapporten redovisades bland annat på vilket sätt bankerna anpassat sig till kravet på lika avgifter vid kortköp och automatuttag oberoende av om de gjordes inom landet eller i ett annat EU-land. Redovisningen baserades på information från bankerna. Vidare visade rapporten att det fanns kvarstående brister i bankernas information till konsumenter och FI utlovade vissa åtgärder.

I denna rapport redovisas det uppdrag² FI fick av regeringen i februari 2004. Uppdraget bestod av två delar:

”Finansinspektionen ges i uppdrag att genom empirisk undersökning granska svenska bankers uttag av avgifter av kund i samband med dels uttag av EES-valuta, inte SEK, via automat i Sverige och inom EES-området, dels betalning med hjälp av kort inom det övriga EES-området”

samt

”... Finansinspektionen [ska] redovisa vilka åtgärder som fram till... [november] ... år 2004 vidtas mot svenska bankers bristande information till kunder i samband med gränsöverskridande betalningar samt automatuttag och kortköp i andra EES-länder än Sverige samt om möjligt resultatet av dessa åtgärder.”

Lagar och rekommendationer

I Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr 2560/2001 av den 19 december 2001 om gränsöverskridande betalningar i euro (härefter även kallad EG-förordningen) regleras att avgifterna för gränsöverskridande kortköp och automatuttag i euro ska vara desamma som avgifterna för motsvarande transaktion inom en medlemsstat. Förordningen innehåller även regler för den information om avgifter som ska ges till kunden. Genom lagen om avgifter för vissa gränsöverskridande betalningar omfattas även svenska kronor av förordningen.

FI rekommenderar i allmänna råd (FFFS 2000:9) om kontokort och automattjänster att om en korttransaktion omfattar utländsk valuta så bör växlingskursen redovisas för kunden.

Lagen om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet innehåller bland annat bestämmelser om vilken information som ska lämnas till kunden vid betalningsöverföringar inom EES-området.

Om denna rapport

Innehållet i avsnittet om automatuttag och kortbetalningar baseras på korttransaktioner inom EES under perioden mars – september 2004 som i huvudsak genomförts av personal från FI.

Avsnittet om Finansinspektionens åtgärder till och med oktober 2004 omfattar åtgärder från och med hösten 2003, och resultatet av dem.

¹ Finansinspektionen 2003:4

² Finansdepartementet Fi2003/5986.

Granskningarna av informationen och avgifterna vid kortköp och automatuttag omfattar Föreningssparbanken AB (FSPA), Nordea Bank AB (publ) (Nordea), Skandinaviska Enskilda Banken AB (SEB), Svenska Handelsbanken AB (publ) (SHB), ICA Banken AB (ICA-banken) och SkandiaBanken Aktiebolag (publ) (Skandiabanken).

Granskningen av information vid betalningsöverföringar omfattar FSPA, Nordea, SEB och SHB.

Automatuttag och kortbetalningar

SAMMANFATTNING

Under perioden mars – september 2004 genomförde FI praktiska kontroller av bankernas avgifter vid korttransaktioner inom EES.

- Bankernas fasta avgifter vid automatuttag och kortbetalningar inom EES uppfyllde EG-förordningens krav.
- Det påslag som bankerna gör för att växla valuta överensstämmer med det påslag som respektive bank uppger för kunderna.
- Vid de automatuttag i annan valuta än svenska kronor som FI gjorde i Sverige fastställdes inte valutakursen av de nätverk som korten var anslutna till. Istället fick kunden den växlingskurs som tillämpades av den bank eller det växlingskontor som automaten var ansluten till. Kundens konto debiterades som ett svenskt automatuttag. Valutaväxlingspåslag utgick inte.
- FI kommer att närmare granska tjänsten DCC som varit till kundernas nackdel.

Uppdraget

I den föregående rapporten, *Från konto till konto V*, redovisades hur bankerna uppfyllde de regler som gäller för betalningsöverföringar inom EES-området med avseende på uttag av valuta via automat och köp med kort. I rapporten, som i den delen baserades på en enkät, konstaterades att bankernas fasta avgifter för uttag via automat följde EG-förordningen.

Europaparlamentet och rådets förordning (EG) nr 2560/2001 av den 19 december 2001 om gränsöverskridande betalningar i euro

Av artikel 3 framgår att avgifter för gränsöverskridande elektroniska betalningstransaktioner i euro upp till 12 500 euro ska vara desamma som för motsvarande betalning inom landet.

I artikel 9 uttalas att förordningen också är tillämplig på annan medlemsstats valuta efter beslut av denna medlemsstat.

Genom lagen (2002:598) om avgifter för vissa gränsöverskridande betalningar har svenska kronor anslutits till förordningen.

FI fick i februari i år uppdraget att granska svenska bankers uttag av avgifter från kund i samband med:

1. uttag av EES-valuta från automat i Sverige och det övriga EES-området,
2. betalning med hjälp av kort inom det övriga EES-området

Som underlag till denna rapport genomförde FI under mars till och med september 2004 praktiska kontroller av transaktioner inom EES-området.³

³ Se bilaga 2 för information om undersökningens omfattning och genomförande.

Avgifter vid uttag och köp

Bankerna får ta ut en transaktionsavgift för ett automatuttag eller en kortbetalning, men görs transaktionen inom EU i euro eller svenska kronor ska avgiften vara densamma oavsett om transaktionen görs lokalt inom ett land eller är gränsöverskridande. FI:s granskning av transaktioner inom EES visar att bankernas uttag av fasta avgifter uppfyllde EG-förordningens krav på lika stora avgifter för transaktioner inom landet som för motsvarande transaktioner i det övriga EU-området.

Utagsavgifter vid uttag via automat inom EES-området (inte Sverige)

För vardera kortutgivande bank genomfördes mellan 18 och 36 automatuttag, totalt gjordes 152 automatuttag i andra EES-länder än Sverige. I de fall uttagsavgift togs ut skedde det i samband med uttag i länder som inte har euro som valuta, med undantag av ett uttag som genomfördes i Frankrike. Detta uttag gjordes med ett så kallat betal-/kreditkort för vilket samma avgift även utgår vid uttag i svenska kronor gjorda i Sverige. De avgifter som togs ut var fasta avgifter som varierade dels mellan bankerna och dels mellan olika korttyper, inom intervallet 20 till 35 kronor per transaktion. Kort utgivna av Skandiabanken och ICA-banken påfördes inte vid något tillfälle en fast uttagsavgift.

Utagsavgifter vid uttag via automat i Sverige

För vardera kortutgivande bank genomförde FI mellan två och fem automatuttag i automater i Sverige, sammanlagt gjordes 19 uttag. Uttagen, som enligt uppdraget skulle avse annan valuta än svenska kronor, gjordes i euro och brittiska pund. Vid inget av uttagen påfördes en fast avgift.

Avgifter vid kortköp inom EES-området (inte Sverige)

För vardera kortutgivande bank genomfördes mellan 12 och 21 kortköp. Inga fasta avgifter togs ut i samband med dessa kortköp.

Avgift för valutaväxling

Den växlingskurs som banken redovisar gentemot kunden efter en korttransaktion i en annan valuta än svenska kronor består av en valutakurs samt ofta även ett procentuellt påslag som en avgift för valutaväxlingen. Denna avgift kallas nedan för valutaväxlingspåslag⁴. Vid de korttransaktioner som FI genomförde fastställdes valutakurserna i huvudsak av nätverken VISA och MasterCard.

För att bedöma om valutaväxlingspåslagen motsvarade vad bankerna uppgav jämfördes de av bankerna angivna växlingskurserna med Riksbankens dagliga mittkurser för respektive valuta. En mittkurs är inte direkt jämförbar med den kurs som bankerna tillämpar men fungerar som utgångspunkt vid en jämförelse. Vid jämförelsen togs det hänsyn till respektive banks valutaväxlingspåslag. För de transaktioner som var genomförda på Malta kunde denna jämförelse inte genomföras eftersom Riksbanken inte publicerade dagliga mittkurser för den maltesiska valutan.

⁴ Andra av bankerna använda benämningar är administrativt påslag/pålägg eller valutapåslag.

Vid de fall kortköpet eller automatuttaget genomfördes utanför bankdagarna jämfördes transaktionens växlingskurs med den av Riksbanken publicerade mittkursen för närmast följande bankdag. I de avvikelser, angivna i procent, som presenteras nedan kan uppskattningsvis 0,2 procentenheter förklaras av skillnaden mellan en mittkurs och den kurs som används vid växling av valuta.

De övriga avvikelser som fanns i undersökningsmaterialet kunde i de flesta fall förklaras av den osäkerhet som tiden mellan kortköpet/automatuttaget och fastställandet av växlingskursen medförde. FI:s slutsats är att de valutaväxlingspåslag som bankerna tillämpar överensstämmer med det påslag som respektive bank uppger för kunderna.

Valutaväxlingspåslag vid kortköp inom EES-området (inte Sverige)

För vardera kortutgivande bank genomfördes mellan 12 och 21 kortköp, totalt gjordes 92 köptransaktioner. Storleken på köpen för respektive bank, beräknat som det genomsnittliga köpet för banken, varierade inom intervallet 440 och 830 svenska kronor. De olika bankernas genomsnittliga avvikelser från de av FI beräknade växlingskurserna (Riksbankens mittkurs + angivet valutaväxlingspåslag) låg i intervallet 0 och 0,3 procent. I denna avvikelse torde ca 0,2 procent utgöra skillnaden mellan mittkurs och växelkurs. För att åskådliggöra avvikelsen i kronor och ören beräknades summan av avvikelser fördelat på antal transaktioner. Inom det transaktionsintervall som FI genomförde fick kunden i genomsnitt betala mellan 0,10 och 1,80 svenska kronor mer för varje köp än vid den av FI beräknade kursen.

Vid fem av kortköpen uppgick skillnaden mellan den av FI beräknade kursen och den växlingskurs kunden fick till över 1 procent. I anslutning till två av dessa kortköp förekom valutakursrörelser som kan ha bidragit till avvikelserna. I ett av dessa två fall var avvikelsen till kundens fördel. Vid de övriga tre kortköpen, vilka genomfördes med kort utgivna av Nordea och FSPA, noterades undersökningens största avvikelser till kundens nackdel. Gemensamt för dessa transaktioner var att växlingskursen för avräkning mot kundens konto framgick redan på kundens transaktionskvitto. Förklaringen är enligt berörda banker att VISA och MasterCard har infört möjligheten att fastställa kursen för valutaväxling redan vid köptillfället förutsatt att kunden i förväg ger sitt godkännande. Tjänsten kallas Dynamic Currency Conversion (DCC) och är införd under år 2004. I de aktuella fallen har kunden endast i efterhand och indirekt fått information av säljstället om att valutaväxlingskursen fastställs vid köpet. Detta genom att växlingskurs och belopp i svenska kronor angavs på kundens kvitto.

Enligt uppgifter från Nordea respektive FSPA arbetar de nordiska bankerna för att denna möjlighet att fastställa växlingskursen ska tas bort alternativt genomgå betydande förändringar. Bankerna anser att tjänsten i dess nuvarande form innehåller alltför stora brister. Tjänsten har enligt uppgift inte införts hos säljställen i Sverige. FI kommer att vidare granska DCC.

Valutaväxlingspåslag vid uttag via automat inom EES-området (inte Sverige)

För vardera kortutgivande bank genomfördes mellan 18 och 36 automatuttag. Storleken på uttagen för respektive bank, beräknat som det genomsnittliga uttaget för banken, varierade inom intervallet 400 och 750 svenska kronor. De olika bankernas genomsnittliga avvikelser från de av FI beräknade växlingskurserna uppgick till mellan 0 och 0,2 procent. Beräknat som summan av avvikelser fördelat på antal transaktioner innebär det att kunden betalade inom intervallet 0,2 kronor mindre och 0,9 kronor mer vid varje uttag än vid den av FI beräknade växlingskursen.

Valutaväxlingspåslag vid uttag via automat i Sverige

FI:s uppdrag omfattade även att göra automatuttag i Sverige. Uttagen skulle göras i annan EES-valuta än svenska kronor. Uttagen gjordes i euro och brittiska pund i automater tillhörande SEB, Exchange (SEB) och SHB. Vid uttagen användes kort från samtliga i banker i undersökningen. Kurssättningen utfördes inte av det nätverk som korten var anslutna till, det vill säga VISA eller MasterCard. Den kurs som kunden fick baserades istället på de växlingskurser som tillämpades vid den bank- eller det växlingskontor som uttagsautomaten var ansluten till.

Utfallet blev att växlingskurserna i samtliga fall var på samma nivå oavsett kortutgivande bank. Kundens konto debiterades som en vanlig transaktion i svenska kronor. FI kunde inte konstatera någon skillnad netto i svenska kronor mellan uttag i olika automater med samma kort. Valutaväxlingspåslag som belastade transaktionen tillämpades inte.

Detta innebär för en kostnadsjämförelse med automatuttag inom det övriga EES-området att den kortkortutgivande bankens valutaväxlingspåslag fick betydelse. I FI:s undersökning hade det störst betydelse för kortinnehavare hos ICA-banken. ICA-banken tillämpar inte något växlingspåslag och uttagen utomlands blev därför billigare än i Sverige. Övriga bankers valutaväxlingspåslag innebär att kundens konto debiterades i svenska kronor på i stort samma nivå som de svenska uttagen, med viss variation beroende av påslagets storlek.

Finansinspektionens åtgärder t o m oktober -04

SAMMANFATTNING

I detta avsnitt redogörs för de åtgärder som vidtagits till och med oktober för att komma till rätta med de brister som konstaterades i rapporten *Från konto till konto V*.

- De av FI förordnande revisorerna i FSPA, SEB, Nordea och SHB rapporterade i mars att bankerna hade vidtagit åtgärder både vad gäller skriftlig information till kunderna och instruktioner till bankkontoren.
- FI:s kontroller under juli – augusti visade på brister i SHB och SEB:s information. Därför beslutade FI:s styrelse den 15 november om en straffavgift på en miljon kronor vardera (se beslutet på www.fi.se).
- Bankerna har för utlandsbetalningar tagit fram information, villkor och formulär.
- Bankerna har infört information om uttagsavgifter och valutaväxlingspåslag vid korttransaktioner i sin förhandsinformation till kunderna.
- Efterhandsinformation om växlingsavgift vid korttransaktioner har eller håller på att införas.
- Efterhandsinformation om växlingskurs vid korttransaktioner i utländsk valuta har eller håller på att införas.
- Efter FI:s inledande kontakter med Konsumenternas Bank- och finansbyrå i samband med *Från konto till konto V* har byrån ökat informationen om gällande regler vid gränsöverskridande betalningar inom EU/EES samt om bankernas avgifter. Konsumentens ställning har därför generellt stärkts.

Uppdraget

I föregående rapport, *Från konto till konto V*, konstaterade FI en rad kvarstående brister i bankernas information till kunder vid gränsöverskridande betalningsöverföringar och kortbetalningar. I rapporten presenterades bristerna i två tabeller, se bilaga 1.

FI:s bedömning var att bankernas rutiner för regelefterlevnad och internkontroll inte fungerade i detta avseende vilket ledde till följande åtgärder:

1. Ett särskilt uppdrag skulle ges till de av FI förordnade revisorerna i bankerna.
2. FI ansåg att informationen till konsumenter borde ökas generellt och hade därför tagit kontakt med Konsumenternas Bank- och finansbyrå.
3. FI skulle ta upp frågan om bristande informationsgivning med Konsumentverket och inom ramen för samarbetet mellan myndigheterna undersöka möjligheterna till vidare åtgärder.
4. Om inga tydliga förbättringar skedde aviserade FI att det kunde bli fråga om att överväga ingripande mot enskilda banker.

Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr 2560 av den 19 december 2001 om gränsöverskridande betalningar i euro

Av artikel 4 framgår att varje bank ska ge sina kunder skriftlig och lättförstådd förhandsinformation om vilka avgifter som tas ut för gränsöverskridande betalningar. Där det är lämpligt ska informationen även lämnas elektroniskt. Om banken tar ut avgifter för att växla valuta till eller från euro ska banken ge kunderna förhandsinformation om de växlingsavgifter som den avser att ta ut, samt särskild information om de växlingsavgifter som har tagits ut.

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

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

Av 4 § framgår att banker som verkställt eller tagit emot ett överfört belopp skriftligen eller elektroniskt ska lämna beställaren respektive mottagaren tydlig information om överföringen. Informationen ska innehålla uppgifter för identifiering av betalningen, belopp, samtliga kostnader för beställare respektive mottagare, samt debiterings- respektive krediteringsdag.

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

I 7 § rekommenderas att om transaktionen avser utländsk valuta så bör tillämpade omräkningskursen redovisas för kunden.

Med anledning de kvarstående bristerna fick FI i februari uppdrag från regeringen att senast den 16 november 2004 redogöra för vilka åtgärder som FI hade vidtagit sedan föregående rapport fram till och med oktober 2004, och om möjligt resultatet av dessa.

Tilläggsuppdrag till de av FI förordnade revisorerna

Mot bakgrund av att bankerna i samband med tidigare granskningar⁵ angett att de skulle förbättra informationen till kunderna men att brister fanns kvar drog FI i rapporten *Från konto till konto V* slutsatsen att bankernas rutiner för regelefterlevnad och internkontroll inte fungerade i aktuellt avseende. FI gav därför de förordnade revisorerna i bankerna⁶ ett särskilt uppdrag att säkerställa att de interna processerna för informationsfrågor fungerar hos bankerna. Uppdraget skulle mer specifikt ta sikte på hur bankerna säkerställer:

1. att skriftlig information till kunder uppfyller kraven i 3 och 4 § § lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.
2. att skriftlig information till kunder uppfyller kraven i artikel 4 i EG-förordningen.
3. att informationen som uppfyller kraven enligt punkt 1 och 2 ovan verkligen når kunderna.

Revisorernas redovisning

Revisorerna rapporterade till FI i mars 2004. Enligt revisorerna hade bankerna vidtagit åtgärder för att förbättra informationen till kunderna samt givit direktiv till bankkontoren. Bankerna hade reviderat den skriftliga förhandsinformationen vid gränsöverskridande betalningsöverföringar. Informationen hade utökats med de delar som FI tidigare hade konstaterat saknades. I stället för att ha formulär, villkor och informationsblad i separata handlingar var dessa nu sammanförda. Vidare hade bankkontoren informerats om vikten

⁵ Se tidigare rapporter i serien *Från konto till konto* (2002:2, 2002:3, 2002:6, 2002:9, 2003:4).

⁶ FSPA, Nordea, SEB och SHB.

av att kunderna verkligen får informationen. Bankerna var även kritiserade för brister i den information om växlingsavgift som ska ges i efterhand vid kortköp och automatuttag. Samtliga banker avsåg dock att ha infört denna information före utgången av år 2004.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå

I samband med föregående rapport hösten 2003 kontaktade FI Konsumenternas Bank- och finansbyrå. Avsikten var att byråns information till konsumenterna om regler och avgifter vid gränsöverskridande betalningar, kortköp och automatuttag skulle förstärkas. På detta sätt skulle konsumenterna få bättre möjlighet att jämföra olika alternativ. Byrån har sedan dess tagit fram en skriftlig information om betalningsöverföringar inom EU och EES-området. Informationen finns tillgänglig på www.konsumentbankbyran.se, men kan även tillhandahållas per fax eller post. Byrån har även utökat sin sammanställning "Översikt över avgifter för bankernas vanligaste tjänster" med information om uttagsavgifter vid automatuttag utomlands samt valutaväxlingspåslag. Byrån avser även att under år 2004 komplettera sammanställningen med information om avgifter vid betalningsöverföringar.

Konsumentverket

FI har tagit upp frågan om vidare åtgärder med Konsumentverket. Som nämnts ovan hade de av FI förordnade revisorerna under våren rapporterat att bankerna hade vidtagit åtgärder för att öka informationen till kunderna. De svar som bankerna lämnade på den enkätundersökning som FI gjorde i juni 2004 var också positiva. (Se nedan om uppföljningen under sommaren/hösten). Under juli – augusti genomförde FI praktiska kontroller av informationen vid betalningsöverföringar. Helhetsintrycken var positiva men två banker, SHB och SEB, ansågs ännu inte uppfylla kraven på förhandsinformation i sin helhet. Konsumentverket har informerats om detta och kommer att hållas informerat fortlöpande.

FI:s uppföljning under sommaren/hösten 2004

Enkät

I juni följde FI upp bankernas⁷ åtgärder genom en enkät. Bankerna ombads att, med hänvisning till de brister som FI påvisat i *Från konto till konto V*, redovisa vilka åtgärder som vidtagits eller som planerades. Om banken inte avsåg att vidta åtgärd skulle skälen till detta anges. Bankens skriftliga informationsmaterial skulle bifogas.

Kontroller av bankernas information vid gränsöverskridande betalningar

Under juli - augusti genomförde FI kontroller av informationen vid betalningsöverföringar genom att beställa sammanlagt 40 betalningsöverföringar till ett konto i Storbritannien. Syftet var att verifiera de åtgärder som bankerna uppgett. Betalningsöverföringarna beställdes hos bankkontor tillhörande SEB, SHB, Nordea och FSPA lokaliserade i Malmö, Göteborg, Stockholm, Falun och Luleå.⁸ Vid besöken på bankkontoren noterades vilken information som lämnades till den kund som är lämnar ett betalningsuppdrag. Vilken information som en betalningsmottagare får granskades däremot inte.

⁷ FSBP, Nordea, SHB, SEB, Skandiabanken och ICA-banken.

⁸ Se bilaga 2 för information om undersökningens omfattning och genomförande.

Information vid betalningsöverföringar

I föregående rapport beskrevs hur bankerna lämnade skriftlig information om villkoren för en betalningsöverföring först när kunden efterfrågade det. I några fall fick kunden inte heller då någon skriftlig information. Vidare saknades prislistor eller så fanns de inte tillgängliga för kunderna. Av bankernas redovisning på årets enkät och vid kontrollen på bankkontoren framgick att bankerna som kollektiv betraktat hade förbättrat informationen till kunderna, både i det materiella innehållet och i den praktiska hanteringen på kontoren. Enstaka brister upptäcktes dock i samband FI:s kontroller.

TABELL 1. BANKERNAS INFORMATION VID BETALNINGSÖVERFÖRINGAR

	FSPA	Nordea	SHB	SEB
Förhandsinformation	<i>Samlad information</i>			
Tidsåtgång	Ja	Ja	Ja	Ja
Avgifter	Ja	(Ja)	Bristfällig	Bristfällig
Debiteringsdag	Ja	Ja	Ja	Ja
Krediteringsdag	Ja	Ja	Ja	Ja
Växelkursberäkning	Ja	Ja	Ja	Ja
Lagens tillämpning	Ja	Ja	Ja	Ja
Ersättningskyldighet	Ja	Ja	Ja	Ja
Klagomål	Ja	Ja	Ja	Ja
Reklamation av överföring	Ja	Ja	Ja	Ja
Efterhandsinformation	<i>Avräkningsnota och kontoutdrag</i>			
Identifikation av betalning	Ja	Ja	Ja	Ja
Överfört belopp	Ja	Ja	Ja	Ja
Avgift	Ja	Ja	Ja	Ja
Debiteringsdag	Ja	Ja	Ja	Ja
Växelkurs	Ja	Ja	Ja	Ja

Ja: Uppgift som motsvarar lagens krav finns

(Ja): Prislista finns, men i flera fall fick kunden i FI:s undersökning ett lägre pris än vad som angavs.

Nej: Uppgift som motsvarar lagens krav saknas

Bristfällig: Uppgift finns, men motsvarar inte helt lagens krav

FI:s kontroller under juli-augusti 2004 visade följande:

Bankerna hade blivit bättre på att ge skriftlig information. Blanketter med tillhörande information om tjänsten fanns ofta tillgängliga i banklokalerna. Fanns inte blanketter utlagda lämnades de ut av bankens personal när kunden bad om information. Genom att informationen numera är sammanhållen och villkor finns tillsammans med uppdragsblanketten riskerar kunden inte att gå miste om viktiga upplysningar.

Kunden får normalt själv fylla i uppgifterna på blanketten. FSPA har dock en databaserad lösning där en banktjänsteman hämtar in uppgifterna för den aktuella överföringen och databehandlar dem. Blankett och informationsmaterial skrivs ut, kunden får kontrollera uppgifterna och skriva under. Det utskrivna materialet innehåller, förutom information om betalningsöverföringar och villkor, uppgifter som identifierar betalningen, beloppet, avgifter, växlingskurs och debiteringsdag. Materialet kan därför utgöra underlag för såväl beställning som redovisning. FSPA skickar inte heller någon särskild avräkningsnota till kunden i efterhand. FSPA har dock även en ”manuell” blankett. Vid FI:s kontroll lämnades den manuella blanketten ut endast i hälften av fallen (fem av tio).

Bankerna har olika metoder för att skriftligt informera om kostnaden för tjänsten. Gemensamt är dock att de i villkoren för tjänsten hänvisar till bankens prislista.

På SHB:s kontor fanns en prislista över de vanligaste kassatjänsterna för det mesta i anslutning till kassan. SHB har även separat prislista med den mottagande bankens avgifter, som ett komplement för det fall att avsändaren vill stå för även dessa kostnader. Vid FI:s kontroll visades denna prislista endast vid ett tillfälle, trots att FI vid näst intill samtliga lämnade uppdrag ville betala även kostnaden hos den mottagande banken. Vid kontrollerna ställdes frågan vad respektive överföring skulle kosta. Endast vid fyra av de

tio uppdrag som beställdes lämnades muntliga prisuppgifter som överensstämde med vad som senare debiterades.

SEB har en särskild prislista för betalningar till utlandet. Denna prislista fanns ofta, men inte alltid, utlagd i kontorslokalen. På FI:s fråga om kostnaden för överföringen lämnades i sex av tio fall muntliga prisuppgifter som endast omfattade bankens egen avgift trots att FI även ville betala den utländska bankens avgifter. I tre fall lämnades ingen prisuppgift alls. I inget fall förevisades eller lämnades prislistan ut.

Nordea har en prislista tryckt bak på beställningsblanketten. Därigenom säkerställs att kunden får tillgång till skriftlig information om kostnaden. Av denna prislista framgår att en så kallad normalbetalning kostar 120 kronor inom EES, med ett tillägg för avgift till mottagande bank på 70 kronor. Flertalet av de överföringar som beställdes hos Nordea har dock kostat 40 kronor med ett tillägg på 40 kronor för mottagande banks avgifter (vilket FI även noterade i föregående rapport). Nordea har förklarat att de aktuella betalningarna utförts som så kallade ekonomibetalningar. FI noterar dock att detta alternativ till betalning inte finns specificerad i den prislista som finns i anslutning till blanketten.

FSPA hämtade priset för överföringen från en databas i varje enskilt fall. Någon sammanställd prislista tillhandahålls inte. Priset trycktes på det dataproducerade beställningsunderlaget. FSPA var därigenom den enda bank som i varje enskilt fall överlämnade skriftlig uppgift på kundens kostnad för överföringen och som samtidigt i samtliga betalningar alltid debiterade den avgift som uppgavs vid beställningstillfället.

Mot bakgrund av att FI redan tidigare kritiserat bankerna för kravet på skriftlig förhandsinformation aktualiserades frågan om att vidta sanktioner mot SHB och SEB enligt de nya möjligheter som lagstiftningen ger FI sedan halvårsskiftet. FI:s styrelse beslutade den 15 november om en straffavgift på en miljon kronor vardera för SHB och SEB (se beslutet på www.fi.se). Båda banker har dock redovisat för FI att de snarast kommer att vidta åtgärder.

Information vid kortköp och automatuttag

I den förra rapporten konstaterade FI att bankerna inte uppfyllde kravet på efterhandsinformation om växlingsavgifter vid kortköp och automatuttag.

I juni i år meddelade bankerna att de vidtagit förändringar i efterhandsinformationen så att uppgift om växlingsavgift framgår. De banker som inte redan hade vidtagit förändringar meddelade att detta kommer att vara gjort under året. Nedanstående tabell baseras på den information som lämnats till FI senast den 31 oktober.

TABELL 2. GRANSKNING AV INFORMATION VID KORTKÖP OCH AUTOMATUTTAG INOM EU

	FSPA	Nordea	SEB	SHB	Skandia- Banken	ICA Banken
Förhandsinformation	<i>Allmänna villkor</i>					
Valutaväxlingspåslag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Avgift vid uttag i euro	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Avgift vid uttag i kronor	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Efterhandsinformation	<i>Kontoutdrag eller annan redovisning</i>					
Valutaväxlingspåslag	Nej ¹	Ja	Nej ³	Ja	Ja	-
Växelkurs	Nej ²	Ja	Nej ³	Ja	Ja	Ja

Not 1. Kommer att införas i kontoutdrag under hösten 2004. (Bankkort samt generella betal- och kreditkort är klart.)

Not 2. Banken gör en förstudie som ska mynna ut i beslut om banken avser att redovisa informationen

Not 3. Kommer att vara infört senast den 31 december 2004

FI anser att det är viktigt att kunden informeras om den kurs som använts vid omräkning av valuta vid korttransaktioner, därigenom underlättas för kunden att kontrollera exempelvis att det belopp som dragits från dennes konto överstämmer med det överenskomna priset för varan eller tjänsten. FI har i ett allmänt råd⁹ rekommenderat bankerna att redovisa omräkningskurs på kundens kontoutdrag om transaktionen avser utländsk valuta. Någon författningsreglerad skyldighet att lämna denna information finns dock inte.

Samtliga av bankerna i undersökningen, förutom FSPA, har meddelat att omräkningskursen kommer att börja redovisas för kunderna under innevarande år. FSPA uppger att de utför en förstudie om tillvägagångssätt och kostnader för att redovisa omräkningskursen. Förstudien beräknas vara klar i slutet av oktober. Därefter avser banken att ta beslut om informationen ska visas för kunderna.

⁹ Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2000:9) om kontokort och automattjänster.

FI:s fortsatta åtgärder

I denna rapport har FI redogjort för vilka åtgärder som FI har vidtagit sedan den förra rapporten, *Från konto till konto V*, till och med oktober 2004. Med anledning av att några få kvarstående brister ännu finns, och att nya frågor har väckts, vidtar FI följande åtgärder.

Förhandsinformation om kostnader

FI:s styrelse beslutade den 15 november om en straffavgift på en miljon kronor vardera för Handelsbanken och SEB för bristande information om kostnader vid betalningsöverföringar inom EES. Bankerna har dock redovisat för FI att de snarast kommer att vidta åtgärder för att motsvara lagkravet. En uppföljande kontroll kommer att göras under första halvåret 2005. Konsumentverket kommer att hållas fortlöpande informerat.

Information om valutaväxlingspåslag

Föreningssparbanken och SEB har meddelat att de under år 2004 kommer att införa efterhandsinformation om valutaväxlingspåslag. Föreningssparbanken är nästan klar med samtliga kortprodukter. FI kommer att följa upp bankernas åtgärder under första delen av 2005.

Dynamic Currency Conversion

FI är kritiskt till hur VISA:s och MasterCard:s nya tjänst DCC har introducerats utan att kortinnehavarna har informerats. Nordea har meddelat att de arbetar för att tjänsten tas bort och Föreningssparbanken att den genomgår betydande förändringar. FI har öppnat ett nytt ärende för att närmare granska DCC. Konsumenternas Bank- och Finansbyrå samt Konsumentverket kommer att hållas informerade.

Bilaga 1 – tabeller från rapport 2003:4

I FI:s förra rapport, *Från konto till konto V*, redovisades en rad kvarstående brister i bankernas skriftliga information till kund i samband med gränsöverskridande betalningsöverföringar och korttransaktioner. Redovisningen gjordes bland annat i två tabeller.

BANKERNAS INFORMATION VID BETALNINGSÖVERFÖRINGAR (TABELL 1, RAPPORT 2003:4)

	FSPA	Nordea	SHB	SEB	SEB
Förhandsinformation	<i>Allmänna villkor</i>				<i>Informationsblad</i>
Tidsåtgång	Ja	Bristfällig	Nej	Nej	Ja
Avgifter	Bristfällig	Bristfällig	Bristfällig	Bristfällig	Bristfällig
Växelavgift	–	–	–	–	–
Debiteringsdag	Nej	Bristfällig	Ja	Ja	Ja
Krediteringsdag	Ja	Bristfällig	Nej	Nej	Ja
Växelkursberäkning	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja
Lagens tillämpning	Ja	Nej	Bristfällig	Bristfällig	Ja
Ersättningsskyldighet	Ja	Bristfällig	Bristfällig	Bristfällig	Ja
Klagomål	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej
Reklamation av överföring	Ja	Nej	Nej	Ja	Bristfällig
Efterhandsinformation	<i>Avräkningsnota och kontoutdrag</i>				
Identifikation av betalning	Ja	Ja	Ja	Ja	
Överfört belopp	Ja	Ja	Ja	Ja	
Avgift	Ja	Ja	Ja	Ja	
Växlingsavgift	–	–	–	–	
Debiteringsdag	Ja	Ja	Ja	Ja	
Krediteringsdag	Nej	Nej	Nej	Nej	
Växelkurs	Ja	Ja	Ja	Ja	

Ja: Uppgift som motsvarar lagens krav finns

Nej: Uppgift som motsvarar lagens krav saknas

Bristfällig: Uppgift finns, men motsvarar inte helt lagens krav

– Ingen avgift togs ut

GRANSKNING AV INFORMATION VID KORTKÖP OCH AUTOMATUTTAG INOM EU (TABELL 9, RAPPORT 2003:4)

	FSPA	Nordea	SEB	SHB	Skandia-Banken	ICA Banken
Förhandsinformation	<i>Allmänna villkor</i>					
Valutaväxlingspåslag	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej*	–
Avgift vid uttag i euro	Ja	Ja*	Ja*	Ja*	Bristfällig*	Bristfällig
Avgift vid uttag i kronor	Ja	Ja*	Ja*	Ja*	Bristfällig*	Bristfällig
Efterhandsinformation	<i>Kontoutdrag eller annan redovisning</i>					
Valutaväxlingspåslag	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	–
Växelkurs	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Ja

Ja: Uppgift som motsvarar lagkrav finns

Nej: Uppgift som motsvarar lagkrav saknas

Bristfällig: Uppgift finns, men motsvarar inte helt lagkraven

Ja*: Uppgift som motsvarar lagens krav skickas bara ut vid kortavtalets ingående.

Nej*: Uppgift som motsvarar lagens krav finns endast på hemsida.

Bristfällig*: Uppgift i allmänna villkor kompletterades av uppgift på hemsida.

Bilaga 2 – praktiska kontroller

Kortköp och automatuttag

Omfattning och genomförande

I avsnittet om kortköp och automatuttag redovisas iakttagelser som gjorts i samband med praktiska kontroller. Transaktionerna har till övervägande del genomförts av FI:s egen personal och med användande av personliga kort.

Urval

Undersökningen omfattade kort utgivna av följande banker: FSPA, ICA-banken, Nordea, SEB, Skandiabanken och SHB.

Urvalet av länder har till övervägande del styrts av vilka länder FI:s personal besökt under den aktuella tidsperioden.

Urvalet av kort, bland de banker som omfattades av undersökningen, har till övervägande del styrts av fördelningen av kort bland FI:s personal.

Förutsättningar

De förutsättningar som gällde för transaktionerna var att de skulle:

- vara genomförda med kort anslutna till VISA, MasterCard eller Maestro
- vara genomförda med kort avsedda att användas av privatpersoner för enskilt bruk
- avse automatuttag eller kortköp inom EES-området

Utförande

Eftersom transaktionerna till övervägande del har genomförts av personal anställd av FI och med användande av personliga kort har det accepterats att antalet transaktioner varierat mellan olika kort, mellan de olika kortutgivande bankerna och mellan aktuella länder. Ett mål har dock varit att få minst fyra kortutgivande bankers kort representerade i varje besökt land. Transaktionerna genomfördes till den största delen med bankkort. Ett mindre antal transaktioner genomfördes med så kallade betal-/kreditkort.

Utfall

Antal genomförda transaktioner:	263
Varav automatuttag inom övriga EES-området:	152
Varav automatuttag inom Sverige	19
Varav kortköp inom övriga EES-området:	92

Tidsperiod:

Transaktionerna genomfördes under perioden mars-september 2004.

Transaktionsbelopp:

Flertalet uttag och köp gjordes på belopp motsvarande 400-600 svenska kronor.

Transaktionsbeloppen varierade dock mellan under 100 kronor till 3400 kronor.

Länder där transaktioner genomförts:

De i undersökningen genomförda kortköpen och automatuttagen fördelades enligt nedanstående tabell på 16 olika EES-länder, varav elva var länder med euro som valuta och fem var länder med annan EES-valuta.

	Nordea		FSPA		SEB		SHB		Skandiabanken		ICA-banken	
Euroland	Köp	Uttag	Köp	Uttag	Köp	Uttag	Köp	Uttag	Köp	Uttag	Köp	Uttag
Finland												
Grekland												
Irland												
Österrike												
Italien												
Portugal												
Spanien												
Frankrike												
Luxemburg												
Belgien												
Nederländerna												
Tyskland												
Ej Euroland	Köp	Uttag	Köp	Uttag	Köp	Uttag	Köp	Uttag	Köp	Uttag	Köp	Uttag
Danmark												
Storbritannien												
Norge												
Island												
Liechtenstein												
Cypern												
Estland												
Lettland												
Litauen												
Malta												
Polen												
Slovakien												
Slovenien												
Tjeckien												
Ungern												

Betalningsöverföringar inom EES

Omfattning och genomförande

I avsnittet om ”FI:s uppföljning under sommaren/hösten -04” redovisas iakttagelser som gjorts i samband med praktiska kontroller. Dessa kontroller har utförts av FI:s egen personal.

Urval

Vid överföringarna valdes följande banker som avsändarbanker: FSPA, Nordea, SEB och SHB. Hos respektive bank besöktes tio bankkontor fördelat på följande platser: Malmö, Göteborg, Stockholm, Falun och Luleå.

Urvalet av avsändarbanker gjordes i syfte att få jämförbarhet med FI:s rapport 2003:4. Valet av orter gjordes för att få spridning inom landet.

Som mottagarland valdes Storbritannien.

Förutsättningar

De förutsättningar som gällde för överföringarna var att de skulle:

- omfattas av lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom EES.
- vara utförda av privatperson, kund i avsändande bank.
- vara utförda i kassa på olika bankkontor.
- vara gjorda på flera orter i landet.
- företrädesvis betalas av avsändaren

Utförande

Kunden skulle be att få information om och göra en utlandsbetalning. Betalningen skulle göras till ett bankkonto i Storbritannien. Ett kontoutdrag från detta konto skulle visas upp. Av kontoutdraget framgick kontohavaren namn och dennes fullständiga adress, kontoförande banks namn och adress, att kontot förs i pund, kontonummer och sort code¹⁰. Kunden skulle företrädesvis välja att betala både den avsändande och mottagande bankens avgifter för överföringen.

Utfall

Antal genomförda överföringar: 40 st

Tidsperiod:

Överföringarna beställdes under perioden juli – augusti 2004.

Överförda belopp:

Överförda belopp motsvarade ca 300 kronor.

¹⁰ Ett nummer som identifierar banken.